

A photograph of a wind farm at sunset. The sky is filled with soft, orange and pink clouds, and the sun is low on the horizon. Several wind turbines are visible, their silhouettes reflected in the calm water in the foreground. The overall mood is serene and sustainable.

# relatório ESG

2021

Itaú Unibanco Holding S.A.

## conteúdo

- 03 mensagem do CEO
- 05 sobre o relatório
- 06 estratégia ESG

## ESG nos negócios

- 11 mudanças climáticas
- 14 biodiversidade
- 19 risco socioambiental e climático
- 28 finanças sustentáveis
  - 30 asset management
  - 36 banco de atacado
  - 38 banco de investimentos
  - 41 banco de varejo
- 45 educação financeira
- 48 relacionamento com clientes
- 51 privacidade e proteção de dados



### ambiental

- 59 meio ambiente
- 60 emissões de carbono
- 68 energia
- 70 água
- 71 resíduos



### social

- 75 colaboradores
  - 77 experiência do colaborador
  - 80 diversidade
  - 94 atração e desenvolvimento
  - 103 remuneração e benefícios
  - 107 saúde e segurança
- 114 relacionamento com fornecedores
- 117 investimento social
- 128 direitos humanos



### governança

- 131 governança corporativa
- 136 integridade e ética
- 141 canais de manifestação

## **mensagem do CEO**

sobre o relatório  
estratégia ESG

### **ESG nos negócios**

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

### **ambiental**

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

### **social**

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

### **governança**

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



**Milton Maluhy Filho,**  
**CEO**

## **mensagem do CEO**

Nos últimos anos, vivenciamos a expansão da consciência, em diversas esferas da sociedade, sobre os desafios sociais, ambientais e climáticos que estão postos a essa e às futuras gerações. Na esfera empresarial, essa onda ampliou o alerta sobre a relevância e a urgência da integração de aspectos ESG ao planejamento e gestão de riscos, para a construção de negócios perenes, resilientes e sustentáveis. No Itaú Unibanco, reconhecemos a influência do nosso negócio em praticamente todos os setores empresariais e na vida de milhões de clientes. A jornada por um negócio e cadeia mais sustentáveis começou há mais de 20 anos.

A experiência e a solidez na integração da sustentabilidade ao nosso negócio fazem com que sejamos reconhecidos pelos principais índices e ratings de sustentabilidade do mundo. E, também, nos dão força para buscar sempre o próximo passo, em uma jornada de evolução que nunca termina. Para orientar esse caminho, em 2019, criamos nossos Compromissos de Impacto Positivo, que direcionam nossos esforços ao desenvolvimento de iniciativas em dez temáticas em que temos maior potencial de impacto positivo, apresentadas ao longo desta publicação.

Em 2021, seguimos avançando na agenda ESG alinhada aos nossos compromissos. Alcançamos mais de R\$ 170 bilhões, desde 2019, destinados ao financiamento para setores de impacto positivo, produtos ESG para o varejo e estruturação de renda fixa com selo ESG. A meta é, até 2025, chegar a R\$ 400 bilhões direcionados a produtos e serviços que promovam uma economia mais sustentável, em frentes relacionadas à energia renovável e acessível, manejo responsável dos recursos naturais, preservação da biodiversidade e florestas, saúde e educação e infraestruturas que enderecem desafios ambientais, como transporte ferroviário, saneamento e gestão de resíduos.

Frente à urgência dos desafios climáticos, além do financiamento de impacto positivo, do rigoroso processo de diligência na concessão de crédito e financiamento e da integração de fatores ESG - cobrindo 99,71% dos ativos elegíveis na Itaú Asset Management -, intensificamos nossas iniciativas para impulsionar a transformação dos negócios de nossos clientes, a partir do Plano Amazônia e da oferta de produtos que incentivam uma economia de baixo carbono.

## **mensagem do CEO**

sobre o relatório  
estratégia ESG

## **ESG nos negócios**

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## **ambiental**

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## **social**

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## **governança**

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Em linha com esses esforços, lançamos nosso Compromisso Net Zero, para nos tornarmos um banco carbono neutro nos escopos 1, 2 e 3 até 2050. A adesão a 100% das recomendações da Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD) e à Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) nos apoia na trajetória para alcançar essa meta, orientando e nos dando referências para a adoção das melhores práticas para a gestão do risco climático e a mensuração das emissões financiadas.

Também seguimos exercendo nosso papel de influência para a melhora da vida das pessoas, sejam nossos colaboradores, clientes ou a sociedade em geral, por meio de ações afirmativas que endereçam os desafios da diversidade, da promoção da educação e inclusão financeira, do apoio ao empreendedorismo e do amplo investimento de nossos institutos e fundações, que chegou a R\$ 764 milhões em 2021, em áreas fundamentais para o desenvolvimento do país como educação, mobilidade e saúde.

Reforçamos nosso compromisso com a diversidade e, até 2025, nosso objetivo é ter de 35% a 40% de mulheres na liderança, com 50% de representatividade no fluxo de contratações. E ter de 27% a 30% de representatividade negra na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo a liderança, com 40% de representatividade no fluxo de contratações.

Nossa jornada na agenda ESG começou há mais de 20 anos. No campo da transparência, além de cumprir as principais diretrizes internacionais de prestação de contas, como SASB e GRI, seguimos também as melhores práticas sobre divulgação e transparência corporativa e orientações do Value Reporting Foundation e IFRS Foundation. Como reflexo da solidez de nosso compromisso com a transparência, estamos presentes nas principais carteiras de índices de sustentabilidade nacionais e internacionais.

Convidamos todos os nossos públicos a conhecerem, nas páginas a seguir, essas e outras iniciativas desenvolvidas para tornar nosso Banco mais sustentável e gerador de valor positivo em suas relações. Acreditamos que a transparência sobre como cuidamos da integração ESG ao dia a dia de nosso negócio, em todos os seus aspectos, é fundamental para impulsionarmos a sustentabilidade empresarial no Brasil e, também, nos conectarmos continuamente com as oportunidades de fazer ainda melhor sempre.

Boa leitura!

**Milton Maluhy Filho,**  
CEO do Itaú Unibanco.

29 de abril de 2022. | [GRI 102-14](#) |

mensagem do CEO  
**sobre o relatório**  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## sobre o relatório

Bem-vindos ao relatório ESG 2021 do Itaú Unibanco Holding S.A., nossa principal ferramenta de reporte de indicadores ambientais, sociais e de governança, publicada anualmente. | [GRI 102-1](#) |

Este relatório abrange o período entre 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, sendo que fatos relevantes após esse período e até a aprovação do relatório também foram incluídos, e apresenta indicadores aderentes às diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na opção essencial, e aos indicadores Sustainability Accounting Standards Board (SASB) nas categorias “Commercial Banking”, “Investment Banking & Brokerage” e “Asset Management & Custody Activities”. | [GRI 102-46](#) | [GRI 102-50](#) | [GRI 102-52](#) | [GRI 102-54](#) |

Ao longo do relatório, você encontrará os símbolos |GRI| e |SASB|, que fazem referência aos indicadores reportados naquele trecho. Ao final da publicação, o Índice GRI e o Índice SASB agrupam todos os indicadores relatados e as páginas em que foram apresentados.

O relatório também apresenta o nosso status de aderência às recomendações da Task Force for Climate Disclosure (TCFD) sobre gestão das mudanças climáticas. As informações financeiras, por sua vez, estão de acordo com os Padrões Internacionais de Contabilidade, emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB).

O relatório foi validado em 29 de abril de 2022 e assegurado pela PricewaterhouseCoopers (PwC), incluindo seu alinhamento à AA1000AP (2018) e GRI. O relatório não apresenta alterações significativas ou reformulações de informações em comparação aos relatórios anteriores.

Este relatório apresenta as informações ESG mais relevantes para o setor financeiro e seus stakeholders, e conecta nossa estratégia ESG às principais demandas de agências de rating, índices empresariais, frameworks e compromissos internacionais. | [GRI 102-32](#) | [GRI 102-48](#) | [GRI 102-49](#) |

São Paulo, 29 de abril de 2022.



## central de relatórios

Como parte do nosso compromisso de transparência na comunicação, o relatório ESG 2021 é complementado por uma gama de relatórios institucionais e políticas disponíveis em nosso site de relações com investidores. A central de relatórios proporciona uma visão mais completa e detalhada do nosso negócio e desempenho, buscando oferecer uma leitura organizada, que atenda aos interesses de nossos diferentes stakeholders.



### relatório ESG

- sustentabilidade nos negócios
- mudanças climáticas e meio-ambiente
- finanças sustentáveis
- pessoas e sociedade
- integridade e ética



### relatório anual integrado

- perfil dos negócios
- estratégias
- performance
- capitais



### informações adicionais

| [GRI 102-55](#) |

- índice GRI
- sumário SASB
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
- Princípios de Responsabilidade (UNEP-FI)



### planilha de indicadores ESG

- principais indicadores ESG
- governança corporativa
- entidades, afiliações e pactos voluntários
- base de preparação do relatório ESG

✉ **Para dúvidas ou contatos sobre o relatório, fale com nosso time de Relações com Investidores:** [ri@itau-unibanco.com.br](mailto:ri@itau-unibanco.com.br) | [GRI 102-53](#) |

📄 [itau.com.br/relacoes-com-investidores](http://itau.com.br/relacoes-com-investidores)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
**estratégia ESG**

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## estratégia ESG

Nossa estratégia ESG é composta por dez compromissos de impacto positivo, alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, da Organização das Nações Unidas (ONU), que orientam a busca por uma performance mais sustentável nas temáticas sociais, ambientais, climáticas e de governança relevantes ao negócio e aos nossos stakeholders.

Monitoramos os principais riscos e oportunidades ESG relacionados aos negócios a partir dos compromissos de impacto positivo, lançados em 2019 e atualizados anualmente. Os compromissos orientam as nossas ações para contribuir com o desenvolvimento do país, gerar impacto positivo por meio dos negócios, prestar contas de forma eficiente e transparente e acompanhar nossa conduta e jeito de agir.

Nossa estratégia ESG é composta por mais de 50 metas de curto, médio e longo prazo que direcionam as nossas ações em busca de negócios que gerem cada vez mais impactos positivos na sociedade e no meio-ambiente.

Conheça as nossas metas e os compromissos ESG, clicando nos ícones dos compromissos de impacto positivo:

 **Saiba mais:**  
em [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável](#)

## nossos temas materiais

compromissos de impacto positivo | [GRI 102-47](#) | [GRI 103-1](#) | [GRI 103-2](#) | [GRI 103-3](#) |



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
**estratégia ESG**

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## metodologia e diretrizes dos compromissos de impacto positivo

O processo de construção dos compromissos de impacto positivo foi conduzido pela área de Sustentabilidade, e envolveu diversos públicos – colaboradores, executivos, clientes, acionistas, fornecedores e representantes da sociedade civil –, além da participação de consultorias especializadas. | [GRI 102-21](#) | [GRI 102-40](#) | [GRI 102-42](#) | [GRI 102-43](#) | [GRI 102-44](#) | [GRI 102-46](#) |

### principais etapas:

#### etapa 1

- análise temporal do conceito de sustentabilidade corporativa; e
- entendimento dos principais impactos positivos e negativos de nossos negócios.

#### etapa 2

- consulta aos principais “frameworks” sobre materialidade;
- análise da concorrência e tendências mundiais; e
- definição de temas com potencial para contribuir com os desafios globais.

#### etapa 3

- avaliação de percepção com colaboradores, alta liderança e outros stakeholders relevantes.

#### etapa 4

- priorização dos temas que contemplam os principais desafios globais associados aos nossos negócios e às nossas operações;
- definição dos compromissos de impacto positivo, que representam, nossos temas materiais prioritários;
- construção de metas e indicadores para acompanhamento de performance dos negócios; e
- apresentação e aprovação dos compromissos de impacto positivo com os executivos “sponsors” de diferentes áreas do Banco.

Adicionalmente, consideramos as opiniões e expectativas dos nossos stakeholders por meio de reuniões públicas, canais de relacionamento e pesquisas direcionadas. Indiretamente, consideramos as declarações de interesse de investidores, o mapa de materialidade setorial do SASB, feedbacks das agências de rating, resultados de índices empresariais, opinião pública e a ferramenta interna de gestão ESG.

### revisão dos compromissos em 2021

Como parte do processo de atualização de nossos compromissos, iniciamos uma pesquisa em nosso site de relações com investidores para identificar a visão de nossos stakeholders sobre alguns temas ESG e, assim, aprimorar nossas frentes estratégicas. Em 2021, foram realizadas pesquisas e entrevistas detalhadas com públicos específicos: clientes, não clientes, colaboradores, fornecedores, investidores e especialistas.

Com base nos resultados alcançados, listamos os compromissos que seriam priorizados em nossa matriz de materialidade, bem como atualizamos os indicadores de desempenho e revisamos mais de 50 metas ligadas aos compromissos de impacto positivo.

Considerando o contexto de grande relevância da biodiversidade brasileira ao mundo e o cenário de potencialização de riscos de impactos negativos de diferentes setores na Amazônia, também incluímos em nossa estratégia ESG em 2021 o compromisso de impacto positivo “Amazônia”, para dar foco e acelerar essa agenda.

Em linha com esse compromisso, aderimos ao “Net-Zero Banking Alliance”, com o desafio de zerar as emissões de gases de efeito estufa (GEE) até 2050. Também nos comprometemos com o compromisso de “NetZero Banking Commitment”, convocado pelas Nações Unidas (UNEP FI), para que os signatários apresentem portfólios de crédito com emissões líquidas zero até 2050.

Para isso, desenhamos novas metas que permeiam nossos compromissos de impacto positivo, de modo que toda a nossa estrutura esteja alinhada, comprometida e debaixo de uma governança única, capaz de impulsionar e garantir o cumprimento dos compromissos.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
**estratégia ESG**

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## compromisso com o desenvolvimento sustentável

Como uma das maiores empresas do Brasil e uma das maiores instituições financeiras do mundo, sabemos da relevância e urgência do nosso compromisso com uma atuação responsável, que promova a geração de impacto positivo em nossa cadeia para a construção de um futuro melhor.

Por isso, há décadas direcionamos nossos esforços para entender e mensurar as consequências de nossas ações, a fim de reduzir os impactos negativos da operação e, cada vez mais, oferecer produtos, serviços e soluções que gerem valor e beneficiem nossos clientes, colaboradores, fornecedores e toda a sociedade.

Para garantir a solidez de nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, contamos com uma governança corporativa integrada à sustentabilidade e políticas institucionais aprovadas pelo Conselho de Administração, que alinham a operação e os relacionamentos aos mesmos princípios.

Além disso, para que o compromisso permeie a atuação de todos, buscamos ampliar o conhecimento dos colaboradores sobre sustentabilidade, incluindo o tema no programa obrigatório de treinamento de integridade, realizado por 90% dos colaboradores no ano, e oferecendo uma trilha de conhecimento, lançada em 2021 em nosso portal de treinamentos corporativo, abordando temas institucionais ESG e de produtos sustentáveis. | GRI 102-26 |

## melhores práticas globais

Reflexo da solidez de nosso compromisso de longo prazo com a criação de valor compartilhado, estamos presentes nas carteiras de índices de sustentabilidade nacionais e internacionais, que avaliam e selecionam as empresas com as melhores práticas de gestão e performance ESG no mundo.

Nossa jornada nessa área começou há mais de 20 anos: desde 1999 fazemos parte do Índice de Sustentabilidade Dow Jones, sendo o único banco brasileiro presente no índice desde seu lançamento, e pelo 16º ano consecutivo, compomos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3. Também fazemos parte do Índice de Igualdade de Gênero Bloomberg de 2021.



**Anualmente, fazemos um diagnóstico de nosso desempenho nos índices, identificando pontos de melhoria para seguirmos evoluindo sempre, conectados às tendências e às melhores práticas globais.**

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
**estratégia ESG**

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

## fornecedores

investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## jornada de adesão às melhores práticas globais ESG



Até o fim de 2021, 265 bancos de 68 países, que somam mais de US\$ 72 trilhões de ativos, faziam parte dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB), com o compromisso de alinhar estrategicamente seus negócios aos ODS, da ONU, e ao Acordo de Paris sobre Mudanças Climáticas.

Buscamos incorporar esses princípios assumidos por meio da execução dos nossos compromissos de impacto positivo. Desde 2020, iniciamos um processo de diagnóstico dos princípios e identificação de quais práticas já são internalizadas em nossas atividades e planos de ação para execução das recomendações e evolução para aderência ao pacto. Em 2021, após 18 meses da assinatura, enviamos nosso questionário coletivo de progresso, para observar a nossa evolução junto aos outros bancos signatários aos seis princípios. Também iniciamos a avaliação de impacto dos nossos setores que visa identificar os impactos mais significativos de produtos e serviços nas sociedades, economias e ambientes em que o Banco opera.

### Saiba mais:

- conheça as empresas signatárias em [unepfi.org](https://www.unepfi.org)
- veja os detalhes sobre o nosso “self assessment” no anexo [Princípios de Responsabilidade Bancária \(UNEP-FI\)](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

### ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

### social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

### governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# ESG nos negócios



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

**mudanças climáticas**  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## mudanças climáticas

Temos uma grande responsabilidade e influência nas cadeias produtivas de todos os setores, em relação ao fomento de uma economia de baixo carbono, seja pela mitigação de riscos em negócios que intensificam as mudanças climáticas, seja por impulsionar negócios que trazem novos modelos e soluções para redução de emissões de gases de efeito estufa.

Por isso, o tema está presente transversalmente em nossos compromissos de impacto positivo. Desde 2018, trabalhamos na transição para uma economia de baixo carbono, incluindo a definição de políticas, planos de ação e medição de desempenho frente aos desafios de combate às mudanças do clima.

**Já compensamos 100% de nossas emissões nos escopos 1 e 2. Em outubro de 2021, divulgamos nosso compromisso de reduzir nossas emissões nos escopos 1, 2 e 3 em 50% até 2030, e nos tornarmos um banco “Net-Zero Carbon” até 2050.**

Para alcançarmos essas metas, estabelecemos um plano inicial fundamentado em ações de redução e remoção de emissões, com marcos temporais estruturados e acompanhamento do cenário tecnológico e que será revisto anualmente para incorporarmos os avanços da agenda climática, sempre alinhado com a ciência. | GRI 102-11 | GRI 102-15 | GRI 201-2 |

### estratégia “NetZero”

Em linha com a emergência global de combate às mudanças climáticas, movimentos internacionais e nacionais têm ganhado força e pressionado o setor privado. Vamos reduzir nossas emissões em 50% até 2030 e nos tornar um banco “NetZero” até 2050.

A meta para nos tornar “NetZero” em 2050 foi baseada na melhor ciência disponível. O relatório especial do IPCC sobre 1.5°C indica que, para manter a elevação da temperatura global em 1.5°C até o final do século, é necessário alcançar o “NetZero”, isto é, um ponto em que as emissões de CO<sub>2</sub> igualam as remoções, até 2050. Para atingir esta marca é necessário reduzir as emissões em pelo menos 45% até 2030.

O tema também tem sido discutido e incorporado em novas regulações prudenciais do sistema financeiro, já que fatores como risco climático são reconhecidos como ameaças à estabilidade financeira global.

Para isso, nosso plano passa por atividades de redução e remoção de GEE, considerando estágio atual da tecnologia de cada setor, projeção de evolução e o necessário engajamento dos nossos clientes para estabelecerem suas metas. Além do recente anúncio de contribuir com R\$ 400 bilhões para setores de impacto positivo, o Itaú estabeleceu as seguintes metas:

**Somos signatários do “Net Zero Bank Commitment”, compromisso específico para o setor bancário convocado pelas Nações Unidas (UNEP FI), para que os signatários apresentem portfólios de crédito com emissões líquidas zero até 2050.**

#### Saiba mais:

- em emissões de carbono
- sobre a agenda de responsabilidade climática em nosso site

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

### mudanças climáticas

biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

### ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

### social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

### governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## estratégia de implementação

Até  
2021

### incentivar o mercado voluntário de compensação

Seguir incentivando mercados voluntários de compensação de emissões, por meio de nossas plataformas e compromissos.

#### status:

Lançamos a plataforma de Compromisso com o Clima, com o objetivo de estimular novos parceiros e fornecedores a neutralizar suas emissões de gases de efeito estufa para combater o aquecimento global. Veja os principais impactos socioambientais dos projetos apoiados:

- mais de mil hectares de floresta protegida;
- mais de 15 projetos apoiados;
- mais de 1 milhão em energia renovável gerada (MWh);
- redução de 1,4 milhão de emissões verificadas (tCO<sub>2</sub>e); e
- mais de 1,6 mil pessoas capacitadas.

Em parceria com o CIBC, NAB e Grupo NatWest, lançamos também a plataforma de compensação de carbono para alavancar a transparência no Mercado de Carbono Voluntário. O projeto irá proporcionar:

- maior entrega de projetos de compensação de carbono de alta qualidade;
- um “marketplace” para negociação de créditos de carbono, com transparência, quanto aos preços e maior liquidez de mercado;
- a criação de um forte ecossistema em respaldo ao mercado de compensações; e
- o desenvolvimento de ferramentas para ajudar os clientes a gerenciar o risco climático.

Até  
2022

### apoiar os clientes na transição

Apoiar o desenvolvimento e estimular plano de transição climática para clientes de setores intensivos em carbono, como Óleo e Gás, Transporte, Mineração e Siderurgia, além de clientes que tenham receitas relevantes oriundas de mineração ou térmicas as carvão.

### disponibilizar instrumentos financeiros para transição

Criar produtos de apoio à transição de clientes para descarbonização da economia, como “Climate bonds” e linhas específicas de crédito.

### validar nossa meta junto ao Science Based Target Initiative (SBTi)

A nossa meta de redução de emissões já é baseada na ciência.

### promover campanhas de conscientização

Promover campanhas de conscientização e incentivo, além de produtos específicos para clientes de varejo.

### gerar oportunidades no agronegócio

Por meio de recuperação de pastagens, restauração ecológica e produtos de biocombustíveis.

### incentivar o empreendedorismo

Apoio a tecnologia e startups de redução e remoção de CO<sub>2</sub> por meio de uma frente de trabalho “NetZero”.

Até  
2025

### reduzir emissões próprias

Seguir reduzindo efetivamente nossas emissões de operações próprias por meio da implantação de projetos de geração de energia renovável para suprimento de nossas agências.

Até  
2030

### investir em projetos de conservação e restauração florestal, em linha com o Plano Amazônia

Até  
2050

### “Net Zero Bank Commitment”

Nos tornar carbono neutro na carteira de crédito até 2050.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

### mudanças climáticas

biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

### fornecedores

investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## governança de finanças climáticas

Com nossa adesão ao “NetZero”, estabelecemos uma estratégia de descarbonização que permeia todos os compromissos de impacto positivo, de modo a garantir uma governança única dos temas ESG.

Apoiamos as principais diretrizes e compromissos globais para gestão das mudanças climáticas:

- **Acordo de Paris** - como signatários dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB), estamos comprometidos com o alinhamento de nossos esforços ao Acordo de Paris, que tem como objetivo limitar a elevação da temperatura média global a 2º C, com esforços para mantermos abaixo de 1.5ºC, e nossa meta “NetZero” é alinhada a essas premissas.
- **TCFD** - desde 2017, apoiamos a Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), uma força-tarefa criada pelo Financial Stability Board (FSB), órgão ligado ao G20, que incentiva organizações a conhecerem e divulgarem informações relativas aos impactos das mudanças climáticas em seus negócios. Nossa meta de, até o fim de 2021, incorporar as recomendações da TCFD sobre governança, estratégia, gestão de risco, metas e métricas climáticas foi cumprida.
- **PACTA** – estamos implementando visões da ferramenta de análise de cenário climático Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA) na nossa carteira para avaliação dos impactos de determinados setores sobre as mudanças do clima.

- **PCAF** - em 2021, nos unimos à Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), parceria global de mais de 210 Instituições Financeiras, com foco em desenvolver metodologias harmonizadas para mensuração de emissões financiadas.

- **GHG Protocol** – recebemos em 2021, pela 10ª vez consecutiva, o selo ouro no programa Brasileiro GHG Protocol, que certifica organizações pelo alto nível de qualificação dos inventários de emissões.

Adicionalmente, em 2021, trabalhamos com instituições de todo o mundo, no desenvolvimento de ferramentas e metodologias para quantificar o risco climático.

- **Programa de Meio Ambiente das Nações Unidas (UNEP-FI)** – participamos do Grupo de Trabalho em Risco Climático da Iniciativa Financeira do UNEP-FI, em conjunto com quase 40 instituições financeiras de diferentes lugares, por meio do qual, além de melhorias nos cenários de análise de risco físico, foi desenvolvida a “Transition Check Tool”, ferramenta para análise de cenários de transição.

- **Grupo de Trabalho de Risco Climático e Economia Verde da FEBRABAN** – participamos do grupo que discute o alinhamento das metodologias globais para a realidade brasileira e desenvolvemos e implementamos ferramentas para identificação de riscos materiais para risco socioambiental, que inclui risco climático, e para gestão de finanças climáticas, verificando a sensibilidade do nosso portfólio de crédito às mudanças do clima.



### 🔗 Saiba mais:

- em [risco socioambiental e climático](#)
- em [emissões de carbono](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
**biodiversidade**  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# biodiversidade

## plano Amazônia

O sistema financeiro tem capacidade de contribuir, de forma direta e indireta, no uso sustentável dos biomas brasileiros, com base na sua atuação com clientes do varejo ou do financiamento de empresas e suas cadeias. Nesse sentido, frente à relevância do bioma amazônico para o clima no Planeta e um cenário crítico, com altas consecutivas e expressivas no desmatamento, adicionamos um novo compromisso de impacto positivo em nossa estratégia voltado à Amazônia.

Lançado em junho de 2020, com outros dois grandes bancos privados, Bradesco e Santander, o Plano Amazônia visa promover o desenvolvimento sustentável da Amazônia.

O plano tem três focos estratégicos:

- apoio à conservação ambiental e desenvolvimento da bioeconomia;
- investimento em infraestrutura sustentável; e
- contribuição para a garantia dos direitos básicos da população.

Para atingir esses objetivos, o Plano Amazônia atua em dez medidas para a preservação e a prosperidade da região, da população e da economia. Nesse primeiro ano do Plano, foram priorizadas quatro dessas medidas para ação imediata, por serem consideradas fundamentais para o desenvolvimento das demais. | GRI 102-15 |

### case\_ primeira balsa-fábrica do país destinada ao processamento do açaí.

Um projeto pioneiro no Brasil está ajudando a escrever um novo capítulo da história de milhares de pessoas que vivem do extrativismo e comercialização do açaí em localidades remotas da Amazônia. Uma parceria com a Transportes Bertolini colocará em operação a primeira balsa-fábrica do país destinada ao processamento do fruto. O projeto foi financiado pelo Itaú, Bradesco e Santander, dando um importante estímulo para o desenvolvimento de uma economia sustentável na região, em linha com as metas e compromissos definidos no Plano Amazônia.

A balsa vai circular nos rios Madeira, Solimões, Amazonas, Juruá, Purus e Japurá, levando a indústria para perto dos produtores de comunidades ribeirinhas. Com início previsto para fevereiro de 2022, os produtores locais irão comercializar o açaí diretamente, tendo garantia de comercialização de toda a sua produção, e um preço de venda melhor sem intermediários, proporcionando, assim, uma melhora significativa da sua renda.

### Conheça alguns destaques:

**40** toneladas de fruto por dia em capacidade de processamento

**80,2** metros de comprimento

**685** painéis solares para captação de energia

 **Saiba mais:**  
em nosso relatório de 2 anos dos compromissos de impacto positivo

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
**biodiversidade**  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## ações priorizadas no primeiro ano do plano:

**indústria frigorífica e desmatamento\_** buscar o desmatamento ilegal zero no setor, reforçando diligências internas, apoiando a transição e articulando empresas e associações para a criação de um compromisso setorial.

Em 2021, assumimos o compromisso de apoiar a transformação do setor, por meio da adoção de práticas diferenciadas junto a nossos clientes. Definimos uma súmula com a construção de direcionamentos estratégicos em comum para incentivar o comprometimento dos frigoríficos brasileiros quanto à sua responsabilidade socioambiental e a rastreabilidade de sua cadeia de fornecedores diretos e indiretos: (i) boas práticas (ii) uso de plataformas tecnológicas (iii) compromissos públicos (iv) planos de ação até 2025. Dentro do mesmo prazo, esperamos que estejam implementados os planos de ação que levem à eliminação do desmatamento ilegal em toda a cadeia. A partir desses direcionadores, cada banco realizou um diagnóstico abrangente da sua carteira de clientes com operação na região, monitorado por indicadores de performance objetivos e previamente alinhados. No Itaú Unibanco, identificamos que cerca de 90% dos nossos recursos desembolsados dentro desse setor econômico estão alocados em clientes que possuem atividade na região, ainda que não exclusivamente. A partir de 2022, reforçaremos as ações de engajamento dos clientes na transição para uma produção mais sustentável, livre de práticas de desmatamento ilegal, e na articulação com empresas e associações para dar o suporte necessário para adesão a compromissos setoriais.

**regularização fundiária\_** articular e apoiar a implantação do sistema informatizado de registro de regularização fundiária, além de realizar um mapeamento legislativo em nível estadual e municipal e advocacy ao governo.

Em 2021, recebemos o apoio de renomados escritórios jurídicos que, após o nosso convite, realizaram um mapeamento das legislações vigentes que abordam o respectivo tema nos Estados que compõe a Amazônia Legal. O documento servirá de base para a definição dos próximos passos do Plano e poderá ser utilizado para subsidiar as discussões relacionadas ao tema pelos entes competentes.

**apoio financeiro e não financeiro às culturas sustentáveis\_** estimular as culturas sustentáveis da região por meio de linhas de financiamento diferenciadas e ferramentas financeiras e não financeiras.

Em 2021, definimos uma meta inicial conjunta, que já foi superada, de levar R\$ 100 milhões em crédito para cooperativas e agroindústrias que atuam no cultivo, manejo, extração, beneficiamento e comercialização dos produtos amazônicos, sempre dentro das melhores práticas. Além disso, temos realizado parcerias buscando obter a assistência técnica necessária para desenvolvermos uma estratégia institucional visando a ampliação das ações realizadas pelo Banco em busca de fomentar o desenvolvimento sustentável da região.

**bioeconomia\_** atrair investimentos que promovam parcerias e desenvolvimento de tecnologias que impulsionem a bioeconomia.

Em 2021, em um momento em que nossa sociedade caminha para a transição de uma economia de baixo carbono, a bioeconomia assume papel chave no desenvolvimento social e econômico do país. Nesse primeiro ano, decidimos nos aprofundar, apoiando um projeto que mostrará as razões para a ainda baixa participação dos produtos amazônicos no mercado global e os caminhos para ampliá-la. Em suas recomendações, que serão entregues em 2022, o trabalho trará elementos para a superação dos principais gargalos para o desenvolvimento de cadeias produtivas da região com alto potencial de inserção internacional. Além disso, participamos e apoiamos, ao longo de 2021, de eventos e debates técnicos sobre a agenda, reforçando nosso objetivo de tornar o planeta mais sustentável e nossas sociedades economicamente viáveis, fazendo uso inteligente da biodiversidade. O evento "Bioeconomia em Foco", foi uma dessas agendas, reunindo 16 convidados para debater os caminhos para o desenvolvimento sustentável a partir da biodiversidade amazônica. Contamos com membros do setor empresarial, sociedade civil, negócios de impacto e comunidades indígenas.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
**biodiversidade**  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## demais frentes de atuação

As medidas priorizadas no primeiro ciclo do plano permanecerão na agenda de 2022 por serem agendas estruturantes para o desenvolvimento sustentável. As demais medidas serão priorizadas dentro do Plano Amazônia ao longo dos próximos ciclos, respeitando a visão estratégica de cada instituição.

- **infraestrutura verde\_** fomentar projetos que visem ao desenvolvimento econômico e à conservação por meio de ativos e instrumentos financeiros de lastro verde.
- **infraestrutura social\_** viabilizar investimentos em infraestrutura básica para o desenvolvimento social.
- **mercado de ativos ambientais\_** fomentar projetos que visem ao desenvolvimento econômico e à conservação por meio de ativos e instrumentos financeiros de lastro verde, como o pagamento por serviços ambientais (PSA) e créditos de carbono.
- **mudanças climáticas\_** incorporar os impactos das mudanças climáticas nas políticas de crédito e investimentos de longo prazo e aumentar a transparência de nossos reportes.
- **inclusão e orientação financeira\_** ampliar o alcance de negócios que promovam a inclusão e orientação financeira na região.
- **incentivo a projetos de desenvolvimento local\_** articular a criação de um fundo para atores e lideranças locais que trabalhem em projetos de desenvolvimento socioeconômico na região.

## iniciativas alinhadas a este compromisso

Em 2021, assumimos o Plano Amazônia como um dos nossos compromissos de impacto positivo, demonstrando que essa é uma agenda transversal à estratégia ESG do Itaú Unibanco. A região possui papel fundamental no equilíbrio do planeta e no combate às mudanças climáticas, e oferece oportunidades claras para um novo modelo de desenvolvimento econômico pautado na economia de baixo carbono. Temos avançado ao longo do ano no entendimento sobre seus desafios e oportunidades, implementando programas próprios e apoiando iniciativas de diferentes parceiros, da academia, sociedade civil ou setor empresarial.

## restauração e plantio de árvores

Alinhado ao Plano Amazônia e ao nosso compromisso de "NetZero", promovemos, junto a parceiros, projetos para restauração e conservação florestal. Esses projetos possuem papel fundamental no resgate a biodiversidade e no restabelecimento das funções ecológicas da floresta.

O Projeto "Vai Ter Floresta- cada semente plantada é um sonho de futuro" - liderado pelo Instituto Socioambiental (ISA), realizou durante o primeiro ano o diagnóstico de áreas para restauração florestal e o preparo para o plantio. Em 2021, após finalizar o diagnóstico, foi feita a implantação de 27,06 hectares em São José do Xingu – MT e em 2022 está prevista a implantação de mais 45,22 hectares.

## edital Ecomudança 2021

Em 2021, selecionamos, dentro do edital Ecomudança, um projeto de reflorestamento de área degradada e desenvolvimento sustentável da aldeia Pinuya, que será realizado pela Organização dos Agricultores Kaxinawá da Terra Indígena Colônia 27 (OAKAT 27), de Tarauacá - AC, ao longo de 2022. O projeto tem como objetivo a recuperação ecológica do território da aldeia, com a ampliação e a manutenção de um viveiro de mudas para o cultivo de espécies consideradas fundamentais para a vida do povo Huni Kuin no seu ambiente natural.

## Conferência Amazônia

Em dezembro de 2020, o Itaú realizou a **1ª Conferência Itaú Amazônia**. Com o apoio de empresas, gestores, personalidades e do público que participou da conferência, os recursos doados permitirão o plantio de aproximadamente 380 mil árvores no bioma amazônico, prioritariamente na região das bacias dos rios Xingu e Araguaia, no período de 5 anos.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
**biodiversidade**  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## bancarização e empreendedorismo

Como uma instituição do setor financeiro, temos o papel de catalisar e acelerar as mudanças para um modelo de produção que concilie o crescimento econômico com a floresta em pé. Para isso, devemos contribuir na garantia de acesso a produtos e serviços financeiros, bem como no incentivo a atividades produtivas baseadas na socio-biodiversidade.

Para entender quais são as necessidades e principais barreiras dos moradores da região Amazônica e dos produtores locais em relação a bancarização e produtos financeiros, realizamos um estudo em parceria com o Instituto Ipsos, especialista em pesquisa de mercado e opinião. A pesquisa ouviu mais de 2,5 mil pessoas, sendo 21% empreendedores, totalizando 502 empreendedores urbanos e rurais, a fim de mostrar as principais demandas por serviços financeiros, seus respectivos usos e dificuldades no acesso, além da relação com carteiras digitais. A partir dessa primeira etapa quantitativa, partimos para uma pesquisa etnográfica com empreendedores da floresta, com mapeamento de 15 etnografias, em 3 municípios da região. Em 2022 os resultados serão compilados e nos apoiarão na estratégia de negócio para fomentar a cadeia de desenvolvimento sustentável na região.

## nossos apoios

Visando escalar iniciativas multisetoriais e iniciativas promovidas pela sociedade civil, temos atuado na Amazônia também por meio de investimento social privado, de forma transversal às nossas causas.

- **aceleração Amazônia 360**

Alinhados ao “Medida de Desenvolvimento Local” e nosso compromisso de inclusão e orientação financeira, iniciamos em 2021 o Programa Amazônia 360. Em parceria com o Centro de Empreendedorismo da Amazônia, a aceleração tem como missão despertar os jovens para as oportunidades do empreendedorismo sustentável na região Amazônica. Serão apoiados 1,4 mil jovens na formação empreendedora, que passa pelo entendimento das cadeias produtivas da região, conceito de sustentabilidade e desenvolvimento de ideias em modelos de negócio. Em 2021, rodamos a primeira turma-piloto, com 145 jovens de Manaus e Belém, sendo 76% deles pessoas negras e indígenas, 68% da classe E, com nota final de 9,6 de satisfação. Ao longo de 2022, abriremos as inscrições para as demais turmas, a fim de escalar a iniciativa.

- **edital Itaú LGBTI+ 2021**

Alinhados ao nosso compromisso pela diversidade, realizamos em 2021 mais uma edição do edital LGBTI+, que atuou com foco em empreendedorismo e geração de renda. A iniciativa selecionou alguns negócios na região, incluindo a Flora Sabonetes Artesanais que atua na geração de renda para a população LGBTIQ+, em especial as mulheres trans e travestis, por meio da realização de oficinas, palestras e treinamentos sobre a

industrialização e comercialização de sabonetes, velas e aromatizantes no processo artesanal. Por sua vez, o Colorido da Resistência busca capacitar, informar, discutir políticas públicas e prevenções no território indígena Arariboia, no estado do Maranhão.

- **laboratório criativo da Amazônia**

Apoiamos, ao longo de 2021, o projeto de biofábricas para as cadeias de cacau e cupuaçu, que propõe um novo modelo de negócio que visa conciliar a tecnologia com os saberes locais, visando a manutenção da floresta de pé. Os objetivos específicos são: i) criar uma base para o desenvolvimento de novos produtos e processos a partir da biodiversidade da Amazônia; ii) capacitar as comunidades tradicionais e populações locais para o uso das novas tecnologias de modo a permitir a agregação de valor nas cadeias produtivas do Cupuaçu-Cacau; e iii) se conectar com ambiente de negócios, identificando lacunas e incentivando a bioeconomia. O piloto foi construído e será levado para 4 comunidades do Estado do Pará no primeiro semestre de 2022.

- **“Cocoa Action”**

Dentro da frente de assistência técnica para culturas sustentáveis, apoiamos o CocoaAction Brasil, uma iniciativa público-privada ampla do setor de cacau, que visa fomentar a sustentabilidade, com foco no produtor de cacau. Entre as frentes de atuação estão a melhoria na produtividade e qualidade do cacau, melhores condições de trabalho para os produtores e fortalecimento das associações de classe, promoção de reflorestamento, melhoria de sistemas agroflorestais, organização da cadeia e acesso ao crédito.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
**biodiversidade**  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## biodiversidade no crédito

Considerando a relevância do tema, a biodiversidade é abordada através de diferentes metodologias de avaliação socioambiental na nossa carteira de crédito, e o tópico é acompanhado anualmente e de forma individualizada junto aos nossos clientes mais suscetíveis. A nossa ferramenta de risco ESG, aplicada a grandes empresas que atuam em setores sensíveis, leva em consideração critérios relacionados à biodiversidade, tanto para as operações próprias dos clientes, quanto para sua cadeia de suprimentos. São avaliados critérios como a existência de áreas desmatadas, certificação florestal e áreas protegidas, para clientes dos setores de madeira, papel e celulose.

Nesse sentido, adotamos novas iniciativas de combate ao desmatamento dentro da concessão de crédito em 2020. Primeiro, com o apoio e engajamento da nossa área comercial e de crédito, criamos uma metodologia interna de avaliação de risco capaz de classificar nossos clientes por meio da avaliação de práticas socioambientais aplicadas tanto em terras próprias quanto em sua cadeia de fornecimento.

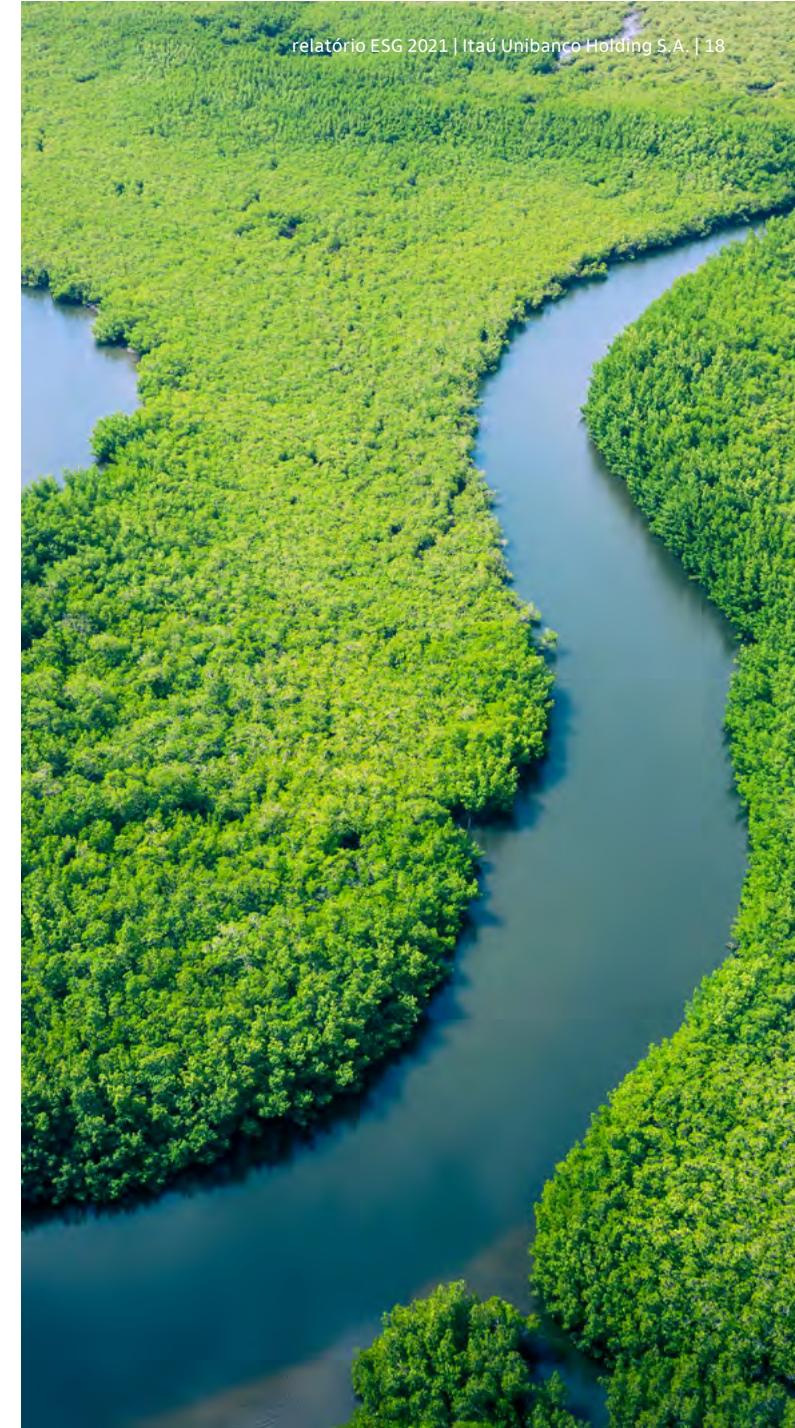
A metodologia incorpora a análise de passivos ambientais e bonifica a adoção de boas práticas de gestão socioambiental e de prevenção ao desmatamento, como o monitoramento e rastreabilidade da cadeia de fornecedores diretos e indiretos e o uso de tecnologias de produção sustentáveis, como a integração lavoura-pecuária-floresta.

Além disso, permite quantificar eventuais impactos advindos de temas ESG na performance financeira dos clientes.

Através dessa avaliação anual, procuramos estimular nossos clientes a melhorar sua conduta ESG, diferenciando a precificação do crédito de clientes que possuem as melhores práticas de gestão socioambiental e de prevenção ao desmatamento daqueles que não as possuem.

Ainda em 2020, com o objetivo de endereçar os desafios do Bioma Amazônia, desenvolvemos uma metodologia específica para os frigoríficos da região. Essa metodologia faz parte do Plano Amazônia, que foi lançado em conjunto com outros dois bancos, e visa promover o desenvolvimento sustentável da região. Abrangendo todos os segmentos, este Plano tem como um dos pilares o compromisso setorial de redução do desmatamento estrutural e a coibição absoluta do desmatamento ilegal na cadeia de frigoríficos até 2025.

Além disso, a análise do tema biodiversidade também está presente na nossa ferramenta de risco socioambiental que é aplicada diretamente a produtores rurais, incluindo pecuaristas. Através da análise georreferenciada de suas propriedades, avaliamos a existência de focos de desmatamentos e a preservação de áreas de conservação da biodiversidade, bem como informações sobre a existência de áreas embargadas por desmatamentos irregulares.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
**risco socioambiental**  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# risco socioambiental e climático

## governança e gestão

Entendemos o risco social, ambiental e climático (“risco SAC”) como a possibilidade de perdas decorrentes de eventos de origem social, ambiental e climática relacionados às nossas atividades, sejam elas oriundas de negócios com contrapartes, de relacionamento com fornecedores ou mesmo de operações próprias.

Nossa governança de riscos sociais, ambientais e climáticos tem modelo transversal e baseado, inclusive, na dimensão de risco reputacional.

A vertente climática possui modelo que identifica os principais condutores de riscos climáticos nos demais riscos tradicionais (exemplo: a sensibilidade da carteira de crédito ao risco climático) e passa por um processo de amadurecimento de modelos e cenários de stress.

Na visão de governança, assim como os demais riscos, o risco SAC adota a estratégia de três linhas de defesa, conforme metodologia oficialmente registrada em políticas internas da instituição, sendo:

**\_a primeira linha de defesa representada pelas áreas de negócio e suporte, responsáveis diretas pela gestão dos riscos e aderência às normas associadas às suas operações, bem como pela execução dos controles e implementação de medidas corretivas para o devido tratamento dos riscos;**

**\_a segunda linha de defesa representada pelas práticas de controle de riscos, que são independentes no exercício de suas funções e têm como atribuições assegurar que os riscos da instituição sejam administrados de acordo com as diretrizes internas e externas com a definição de parâmetros para o processo de gestão de riscos e para sua supervisão, além de apoiar a primeira linha de defesa na observação de suas responsabilidades relacionadas à gestão de riscos; e**

**\_a terceira linha de defesa representada pela Auditoria Interna, que fornece uma avaliação independente das atividades da instituição, permitindo aferir a adequação dos controles, a efetividade do gerenciamento dos riscos, a confiabilidade das demonstrações contábeis e o cumprimento das normas e regulamentações.**

A gestão desse risco segue as etapas de priorização, resposta ao risco, monitoramento e reporte dos riscos avaliados. Numa visão tática, pode-se traduzir tais etapas por meio de ações como mapeamentos de processos, definição de controles, captura de novas normas e acompanhamento das ações para a sua implementação, registro e gestão de apontamentos de risco em sistemas internos, governança por meio de comitês para a análise colegiada de tolerância ao risco e reporte para a alta administração.

É importante frisar, que a agenda de risco social, ambiental e climático passa, ainda, por uma importante evolução regulatória, com a publicação dos normativos dentro da Agenda BC# Sustentabilidade, com destaque para as Resoluções CMN 4.945/2021 e 4.943/2021.

Por fim, esclareça-se que o risco socioambiental e climático tem o Chief Risk Officer (CRO) como executivo responsável por sua governança, cuja gestão abrange diferentes áreas de risco da instituição. | [GRI 102-15](#) | [GRI 102-20](#) | [GRI 303-3](#) | [GRI 408-1](#) | [GRI 409-1](#) | [GRI G4-DMA Portfólio de produtos \(antigo FS1 | FS2 | FS3 | FS4 | FS6 | FS8 | FS9\)](#) | [SASB FN-CB-410a.1](#) | [SASB FN-CB-410a.2](#) | [SASB FN-AC-410a.2](#) |

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
**risco socioambiental**  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## desenvolvimento de metodologia para gestão de riscos climáticos

Os riscos associados às mudanças climáticas estão ganhando cada vez mais relevância social, regulatória, econômica e política, tanto nacional quanto internacionalmente. Novas regulamentações relacionadas às mudanças climáticas podem afetar nossas operações e estratégia de negócios, levando-nos a potencialmente incorporar custos financeiros resultantes de: (i) riscos climáticos físicos e (ii) riscos decorrentes da transição para uma economia de baixo carbono e (iii) litígio climático.

Nesse sentido, para identificar e avaliar os principais riscos climáticos que podem afetar nossos negócios, assim como impactar categorias de riscos tradicionais, em 2021 desenvolvemos metodologia interna que identifica os principais condutores de riscos climáticos.

Esse trabalho teve como base a revisão de reportes científicos e de documentos de organizações de referência global, como o Financial Stability Board, World Economic Forum, Fundo Internacional Monetário, Bank for International Settlements, NGFS, entre outros – o que ratifica a importância desse elemento agregador na gestão do risco.

Partimos da identificação e priorização dos potenciais riscos classificados em relação à sua natureza – riscos físicos ou de transição –, intervalos de tempo variando de 2 até acima de 10 anos e possíveis cenários qualitativos de materialização. Também houve o olhar na litigância climática, fundada tanto em aspectos físicos quanto de transição, que podem eventualmente afetar nossos negócios e de nossos clientes.

Como resultado do trabalho, chegamos à ferramenta de mensuração da sensibilidade da carteira de crédito ao risco climático. Tal ferramenta considera tanto a relevância (definida como a vulnerabilidade de um determinado setor aos riscos climáticos e a qualidade de crédito dos clientes) quanto a proporcionalidade (definida como o montante relativo de crédito alocado em um determinado setor e seu prazo médio) como elementos balizadores do processo. O produto do exercício é a resposta de quão sensível é um determinado setor, cliente ou operação aos riscos climáticos, o que nos permite visualizar eventuais concentrações da carteira em cada uma das categorias de sensibilidade alcançadas, calibrando o apetite ao risco.

Tal exercício permite, portanto, que se sejam conjugados critérios quantitativos e qualitativos na mesma avaliação, uma vez que combina a relevância dos riscos climáticos por setor dos nossos clientes, assim como a proporcionalidade dos setores que compõem a nossa carteira, além de considerar a qualidade do crédito e o prazo da operação. | [GRI G4-DMA Portfólio de produtos \(antigo FS1\)](#) | [SASB FN-CB-410a.2](#) |

## concessão de crédito

Promovemos a gestão de risco socioambiental e climático na concessão e renovação de crédito, bem como nas contratações de operações, por meio de metodologias que contemplam, além das especificidades locais, as melhores práticas internacionais, como, por exemplo, os Princípios do Equador<sup>1</sup> (PE) para financiamento a longo prazo de projetos (project finance).

Essas metodologias de gestão de risco incorporam normas regulatórias relacionadas a fatores ambientais, sociais, climáticos e de governança, como a Resolução CMN nº 4327/2014, e a evolução dos normativos como a Resolução CMN nº 4.943/21 e Resolução CMN nº 4945/21 (Banco Central do Brasil – Bacen), a Autorregulação SARB nº 14, de 28 de agosto de 2014, da Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN e a ABNT NBR ISO nº 14.001/2015 – Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos para orientações e uso.

Toda a nossa carteira de crédito passa por uma análise de risco socioambiental. Além disso, como critério básico de análise, todos os nossos clientes são avaliados dentro dos temas da nossa lista de exclusão, que são: a utilização de mão de obra análoga à escrava ou infantil e a exploração da prostituição. Conforme nossa [política de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental](#), entendemos que o envolvimento com essas práticas contraria nossos valores e, portanto, leva ao bloqueio do cliente. Ao longo de 2021, 33 clientes foram bloqueados por envolvimento com alguma dessas atividades.

Em linha com nossos compromissos de impactos positivos na sociedade e ao investimento responsável, aprovamos em 2020 uma estratégia que implicará a redução gradativa, até 2025, da exposição de crédito do Itaú em clientes cujas atividades estejam relacionadas ao fumo, como produtores rurais dedicados exclusivamente a essa cultura e fabricantes de cigarro.

<sup>1</sup> Os critérios de corte estabelecidos pelos Princípios do Equador estão disponíveis no site equator-principles.com.

[Saiba mais: sobre Princípios do Equador em financiamento de projetos](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
**risco socioambiental**  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Além disso, toda a nossa carteira de crédito é categorizada de acordo com o impacto social, ambiental e climático inerente à natureza da atividade do setor econômico no qual o cliente atua, considerando parâmetros como consumo de energia e de água, emissões atmosféricas, riscos para a saúde e segurança do trabalhador, entre outros. Essa categorização resulta em alto, médio ou baixo risco e é utilizada para avaliarmos o nosso apetite de risco socioambiental e climático e monitorarmos nossa concentração de crédito em determinados setores.

Especificamente para a carteira de clientes dos segmentos de grandes empresas, a categorização socioambiental leva em consideração também aspectos individuais de governança adotada por cada cliente e que pode levar à mitigação do impacto socioambiental e climático da sua atividade, como por exemplo o indicador de presença no Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3. Como resultado, essa categorização é levada em consideração nos modelos de cálculo do risco de crédito desses clientes.

Ainda considerando a relevância e a materialidade do impacto das atividades, desenvolvemos critérios adicionais de avaliação ESG para grandes empresas que operam em setores mais sensíveis do ponto de vista socioambiental, clientes produtores rurais, assim como produtos e operações direcionados a atividades com maior potencial de impacto socioambiental e climático.

Esses critérios nos possibilitam ter uma visão mais individualizada e aprofundada dos nossos clientes e são considerados não somente em decisões para concessão de crédito e liberação de financiamentos, como também no desenho de estruturas de produtos e de condições

contratuais e de preço. Em 2021, com a inclusão de novos setores na nossa lista de setores sensíveis, cerca de 35% dos clientes da carteira de crédito de grandes empresas foram avaliados e/ou informados sobre aspectos ESG, o que representa um aumento de 10 pontos percentuais em relação a 2020. A análise de risco socioambiental e climático desses clientes se deu tanto para início e manutenção de relacionamento, quanto para concessão de financiamento a operações específicas dirigidas a projetos. | GRI 102-15 |

## setores sensíveis

Algumas atividades econômicas têm ou podem ter grande impacto negativo na sociedade, no meio ambiente e na saúde das pessoas. Por isso, garantir a qualidade de nossa análise ESG para esses setores é um desafio relevante, especialmente quando consideramos os nossos compromissos em resposta às mudanças climáticas, às preocupações com as condições de trabalho, aos danos à biodiversidade e à potencial ocorrência de desastres ambientais. Para isso, temos trabalhado na elaboração e na adoção de metodologias e ferramentas próprias e no desenvolvimento de novos fluxos de trabalho que trazem ao Banco mais conforto na concessão e precificação do crédito para clientes desses setores, denominados internamente como sensíveis.

A análise de risco ESG individualizada de clientes de grande porte que atuam nesses setores ocorre no momento da aprovação e renovação de crédito em alçadas seniores e abrange, além de aspectos qualitativos, variáveis quantitativas. A metodologia utilizada leva em consideração a possibilidade de questões socioambientais e climáticas impactarem a reputação ou a performance financeira dos clientes, bem como causarem impactos socioambientais adversos.

## direcionadores da avaliação de risco socioambiental



### Saiba mais:

- em **finanças sustentáveis**
- em **estudo de caso: E&S Risk Mitigation in Project Finance**

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
**risco socioambiental**  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Citamos, como exemplos, a avaliação de litígios por acidentes ambientais, e custos associados a mudanças regulatórias e tecnológicas de transição para uma economia mais limpa (como investimentos em energias alternativas) e, também, a avaliação de eventuais barreiras de mercado e operacionais, como a proibição ou suspensão de compra por um determinado mercado de produtos que representam risco à sociedade ou à biodiversidade. Os setores classificados como sensíveis são:

- agro – defensivos e fertilizantes
- agro – frigoríficos
- energia
- imobiliário
- madeira
- mineração
- metalurgia e siderurgia
- óleo e gás
- papel e celulose
- produtores rurais
- química e petroquímica
- têxtil

A análise desses clientes é atualizada periodicamente, de forma a possibilitar o acompanhamento da evolução de suas práticas socioambientais e climáticas, e gera uma classificação de risco individualizada por cliente, servindo de base para a precificação e alocação de capital.

O setor de produtores rurais possui uma metodologia específica de análise socioambiental, que inclui um sistema de score gerado com base na análise de laudos remotos georreferenciados das propriedades rurais desses clientes. Por meio dos laudos é possível acompanhar, por exemplo, focos de desmatamento. Além disso, o score reflete práticas de saúde e segurança dos trabalhadores rurais, verificadas por meio de laudos presenciais conduzidos por empresa terceirizada

especializada. O score atribuído a cada cliente é renovado anualmente e impacta a classificação de risco e precificação do crédito.

## operações direcionadas e garantias imobiliárias

Diligências adicionais, focadas em propriedades que recebem financiamentos direcionados do Banco, são realizadas sempre que o cliente contrata uma operação em uma propriedade específica. Para os casos de financiamentos na modalidade de crédito rural do BACEN, a diligência se estende além do momento da contratação e a verificação de práticas de desmatamentos ilegais e de sobreposições a áreas protegidas e comunidades tradicionais vigora durante todo o prazo do financiamento.

Para a constituição de garantia de bens imóveis, urbanos ou rurais, atrelada a operações de crédito, é necessária a realização de uma diligência socioambiental prévia, visando identificar possíveis passivos ambientais existentes nesses imóveis. A análise inclui a avaliação de passivos como indícios de contaminação do solo e déficits de áreas verdes, e pode ser realizada tanto “in loco” como através de laudos remotos e questionários com informações do histórico de ocupação do imóvel. O resultado dessa avaliação pode ter efeito direto na valoração da garantia e/ou exigir a substituição da mesma.

## crédito para setores específicos

Atualmente, entre nossos financiamentos, destinamos R\$ 20,5 bilhões a companhias que produzem ou comercializam combustíveis fósseis e derivados e a organizações que produzem ou comercializam produtos que eventualmente possam ocasionar riscos à saúde, segurança alimentar, nutricional ou segurança pública da população. Esse valor corresponde a aproximadamente 2,51% do total de nossa carteira.

## operações estruturadas

Contamos com metodologias de análise diferenciadas para os vários tipos de operações de crédito estruturadas. As operações específicas que são aprovadas no Comitê de Produtos Atacado, por exemplo, são sempre acompanhadas de um formulário de análise de risco socioambiental, que indica se há necessidade de estabelecer uma diligência específica previamente à contratação.

Também são parte deste processo operações como a aquisição de ações preferenciais de companhias que, além da “Due diligence” conduzida habitualmente por escritório externo, podem contar, em determinados casos, com avaliação técnica por parte da equipe de Risco Socioambiental de Negócios. A contratação de operações de Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI) e Certificado de Recebíveis do Agronegócio (CRA), dependendo de suas características, também podem receber previamente o suporte técnico dessa área.

### Saiba mais:

sobre o portfólio de crédito por setor em nossas [demonstrações contábeis completas](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
**risco socioambiental**  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## financiamento de projetos de infraestrutura

Nas operações estruturadas para financiamento de projetos, a diligência socioambiental começa pela coleta de informações socioambientais prévias que englobam questões técnicas e legais relevantes e permitem a categorização do projeto em alto, médio ou baixo risco socioambiental.

Após a fase inicial, é elaborada uma pauta mais detalhada que contempla uma variedade de aspectos sociais, ambientais e climáticos da legislação local e de boas práticas de mercado, como os Padrões de Desempenho da International Finance Corporate (IFC).

Ao fim da análise, pode ser necessário estabelecer um plano de ação para impulsionar a adoção de melhores práticas pelo cliente e endereçar eventuais desconformidades encontradas. Tal plano de ação se torna uma obrigação contratual e seu cumprimento é condição para o uso dos recursos financeiros a serem liberados. Desta maneira, a obrigação passa a ser monitorada pela área de risco socioambiental de negócios, com frequência semestral ou anual, durante a vigência do contrato. Em determinados casos, a análise socioambiental pode ser realizada por um consultor independente especializado. Cada ciclo de monitoramento pode incluir revisões documentais, negociações com o cliente e agentes financeiros e, também, pode contar com visitas ao projeto.

Com o objetivo de aprimorar a avaliação de crédito dessas operações, nas quais estamos correndo primariamente o risco associado aos fluxos de caixa do projeto, utilizamos um modelo de classificação de risco, que inclui aspectos de natureza socioambiental da operação. Entre esses

aspectos, estão sensibilidades regionais, maturidade do processo de licenciamento do projeto e expertise do cliente na gestão de tais variáveis. A ponderação de todos esses fatores gera impacto direto na classificação de risco do projeto e auxilia em uma precificação mais acurada, assim como uma melhor alocação de capital.

Em 2021, monitoramos 39 contratos de financiamento para projetos, foram analisadas 249 novas operações estruturadas relacionadas a projetos, inclusive imobiliários, e uma operação de financiamento de projetos foi rejeitada por motivos socioambientais. Mais detalhes a respeito da volumetria de produtos relacionados a projetos contratados em 2021 encontram-se nas tabelas apresentadas a seguir.

<sup>1</sup> Analisados sob os critérios dos Princípios do Equador

<sup>2</sup> No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

**Nota:** Os critérios de corte estabelecidos pelos Princípios do Equador estão disponíveis no site [equator-principles.com](http://equator-principles.com).

## Princípios do Equador

Para produtos como o financiamento de longo prazo a projetos ("project finance"), aplicamos os Princípios do Equador<sup>1</sup>, analisando temas materiais e sensíveis como impacto sobre populações tradicionais, mudanças climáticas e direitos humanos, de acordo com os padrões de desempenho da IFC, além da avaliação do cumprimento da legislação local e da adoção de um sistema de gestão socioambiental. Em projetos de alto e médio risco, pode ser necessário o envolvimento de consultoria socioambiental independente como exigência para contratação e monitoramento e acompanhamento socioambiental durante toda a vida do contrato. | GRI 412-1 |

## operações de Project Finance contratadas em 2021<sup>1</sup>

	número de projetos	investimento total (R\$ milhões) <sup>2</sup>	participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) <sup>2</sup>
<b>categoria</b>			
<b>B</b>	1	18.888,6	1.238,9
<b>C</b>	2	297,6	277,5
<b>setor</b>			
<b>imobiliário</b>	2	297,6	277,5
<b>papel e celulose</b>	1	18.888,6	1.238,9
<b>localização</b>			
<b>Sudeste do Brasil</b>	3	19.186,2	1.516,4
<b>número total de operações contratadas</b>	<b>3</b>	<b>19.186,2</b>	<b>1.516,4</b>

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
**risco socioambiental**  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### operações contratadas relacionadas com financiamento de projetos

	fiança para projeto <sup>2</sup>			empréstimo ponte <sup>3,6</sup>			total		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<b>valores das operações contratadas</b>									
investimento total (R\$ milhões) <sup>4</sup>	11.317,3	4.101,0	8.196,8	-	1.058,0	64.061,0	11.317,3	5.159,0	72.257,8
participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) <sup>4</sup>	3.707,2	2.282,3	5.745,4	-	1.013,0	13.789,0	3.707,2	3.295,3	19.534,4
<b>categoria</b>									
B	13	9	21	-	3	3	13	12	24
C	-	4	11	-	3	7	-	7	18
<b>setor</b>									
energia	13	13	30	-	5	5	13	18	35
infraestrutura	-	-	1	-	1	4	-	1	5
logística	-	-	1	-	-	-	-	-	1
O&G	-	-	-	-	-	1	-	-	1
<b>localização</b>									
Brasil <sup>5</sup>	2	-	-	-	-	1	2	-	1
Centro-Oeste	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Nordeste	9	9	22	-	1	2	9	10	24
Norte	-	1	3	-	-	-	-	1	3
Sudeste	1	3	4	-	3	6	1	6	10
Sul	1	-	3	-	1	1	1	1	4
<b>número total de operações contratadas</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>42</b>

<sup>1</sup> Analisados sob os critérios da política corporativa de risco socioambiental do Itaú Unibanco.

<sup>2</sup> Não incluem operações de rolagens de fiança.

<sup>3</sup> Operações de mercado de crédito e mercados de capitais (debêntures de curto prazo e notas promissórias) que eventualmente tenham sido parcialmente ou totalmente encarteiradas.

<sup>4</sup> No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

<sup>5</sup> Projetos que abrangem mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas etc.).

<sup>6</sup> Não incluem operações de "Bridge to Equity".

<sup>7</sup> Não incluem operações de "AB Loan" com destinação específica para projetos.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
**risco socioambiental**  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## operações de mercado de capitais contratadas relacionadas com financiamento de projetos

operações de mercado de capitais para projetos <sup>3</sup>	2019	2020	2021
<b>categoria</b>			
A	-	1	3
B	12	7	20
C	1	2	12
<b>setor</b>			
açúcar e etanol	-	1	6
agro e fertilizantes	-	-	1
energia	12	3	18
infraestrutura	-	5	6
logística	-	1	4
telecomunicação	1	-	-
<b>localização</b>			
Brasil <sup>4</sup>	2	1	8
Centro-Oeste	4	5	4
Nordeste	5	1	1
Norte	-	2	1
Sudeste	2	1	16
Sul	-	-	5
<b>número total de operações contratadas</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>35</b>
<b>volume das operações (R\$ milhões)<sup>2, 5</sup></b>	<b>5.648,0</b>	<b>3.313,9</b>	<b>19.581,0</b>



<sup>1</sup> Analisados sob os critérios da política corporativa de risco socioambiental do Itaú Unibanco.

<sup>2</sup> No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

<sup>3</sup> Incluem operações de rolagens de fiança.

<sup>4</sup> Projetos que abrangem mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas etc.).

<sup>5</sup> Operações de mercados de capitais que eventualmente tenham sido parcialmente encarteiradas.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
**risco socioambiental**  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### financiamentos corporativos (corporate finance) contratados dirigidos a projetos

categoria	número de projetos			investimento total (R\$ milhões) <sup>2</sup>			soma de participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) <sup>2</sup>		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<b>B</b>	1	-	-	150,0	-	-	21,7	-	-
<b>C</b>	-	3	2	-	67,5	36,4	-	67,5	36,4
<b>setor</b>									
<b>energia</b>	1	3	2	150,0	67,5	36,4	21,7	67,5	36,4
<b>localização</b>									
<b>Brasil<sup>3</sup></b>		1	-		21,0	-	-	21,0	-
<b>Sul</b>		2	-		46,5	-	-	46,5	-
<b>Centro-Oeste</b>	1	-	2	150,0	-	36,4	21,7	-	36,4
<b>total</b>	1	3	2	150,0	67,5	36,4	21,7	67,5	36,4

<sup>1</sup> Analisados sob os critérios da política corporativa de risco socioambiental do Itaú Unibanco. Não houve contratação de corporate finance que se enquadrou nos critérios dos Princípios do Equador.

<sup>2</sup> No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

<sup>3</sup> Projetos localizados em mais de uma região do Brasil.

**Nota:** financiamentos corporativos dirigidos a projetos (corporate finance) são geralmente cobertos por limites de crédito existentes em vez de aprovados para operações específicas.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
**risco socioambiental**  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## financiamento de projetos imobiliários

Para a liberação de recursos que se destinam à construção de empreendimentos imobiliários, realizamos diligência a fim de identificar e mitigar riscos socioambientais relacionados à contaminação de solo e de água, passivos florestais ou riscos relacionados à existência direta ou indireta de atividades potencialmente poluidoras nas proximidades do projeto.

Essa diligência utiliza-se de documentação específica de caráter ambiental, como avaliações preliminares, confirmatórias e detalhadas para contaminantes em solo e água, documentos com informações sobre o histórico de uso e ocupação do terreno e seu entorno, licenças ambientais e outras autorizações legais e, quando necessário, planos de intervenção e remediação acordados com órgãos ambientais. Caso algum risco seja identificado, podem ser estabelecidas condições contratuais específicas para garantir o acompanhamento da remediação desse risco.

## financiamentos corporativos (corporate finance) contratados dirigidos a projetos imobiliários

No ano de 2021, foram analisados 167 projetos imobiliários, somando R\$ 7,8 bilhões em contratações, que podem ser observados na tabela a seguir:

	número de projetos		valor do projeto (CAPEX) – (R\$ milhões)		valor financiado pelo Itaú (R\$ milhões)	
	2021	2020	2020	2021	2020	2021
<b>análise simplificada<sup>3</sup></b>	50	31	1.395,3	2.319,2	1.109,6	1.636,4
<b>análise detalhada<sup>4</sup></b>	117	61	3.046,0	7.764,8	2.186,6	6.247,7
<b>categorização</b>						
<b>C</b>	167	92	4.441,4	10.083,9	3.296,1	7.884,2
<b>localização</b>						
<b>Sudeste</b>	121	71	3.628,9	7.962,8	2.673,8	6.357,0
<b>Sul</b>	18	8	29,7	759,7	226,9	565,4
<b>Centro-Oeste</b>	19	9	359,0	988,6	279,9	690,7
<b>Nordeste</b>	9	14	156,3	372,8	115,4	271,0

<sup>1</sup> Analisados sob os critérios da política corporativa de risco socioambiental do Itaú Unibanco.

<sup>2</sup> Inclui operações de Project Finance e Financiamentos Corporativos dirigidos a Projetos

<sup>3</sup> Análise simplificada é composta para aplicação de questionário socioambiental.

<sup>4</sup> Caso a análise simplificada indique risco, realiza-se “Due diligence” socioambiental específica do projeto

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



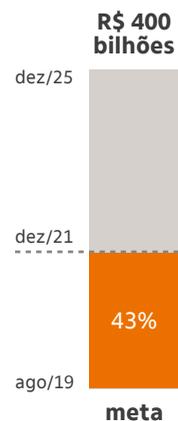
## finanças sustentáveis

O financiamento sustentável refere-se ao processo de levar em consideração as questões ESG ao tomar decisões de investimento e crédito no setor financeiro, impulsionando atividades e projetos econômicos mais sustentáveis. As considerações ambientais podem incluir a mitigação e a adaptação às mudanças climáticas, bem como o meio ambiente de forma mais ampla, por exemplo, a preservação da biodiversidade, a prevenção da poluição e a economia circular. As considerações sociais podem se referir a questões de desigualdade, inclusão, relações trabalhistas, investimento em capital humano e comunidades, bem como questões de direitos humanos. A governança de instituições públicas e privadas – incluindo estruturas de gestão, relações com colaboradores e remuneração de executivos – desempenha um papel fundamental para garantir a inclusão de considerações sociais e ambientais no processo decisório.

## financiamento de impacto positivo

Como parte da evolução de nossa estratégia ESG, firmamos um compromisso de contribuir com R\$ 400 bilhões, até 2025, em iniciativas de negócio que promovam uma economia sustentável e cada vez mais verde e inclusiva, expandindo o compromisso firmado em 2019 de investir R\$ 100 bilhões, até 2025. | SASB FN-IB-410a.2 | FN-IB-000.B |

Até o final de 2021, já foram alocados mais de R\$ 170 bilhões com esse objetivo, em três grandes frentes de atuação:



**R\$ 170 bilhões já alocados**  
de agosto de 2019  
a dezembro de 2021

## valores alocados até 2021:

**R\$ 128 bilhões**

**Concessão de crédito em setores de impacto positivo na sociedade**

Setores de energia renovável, saúde e educação, infraestrutura, papel e celulose e agronegócio.

**R\$ 23 bilhões**

**Produtos ESG do varejo**

Financiamento de carros elétricos/híbridos, painéis solares, microcrédito, entre outros.

**R\$ 19 bilhões**

**Estruturação de operações de mercado com selo ESG para os nossos clientes**

Operações no mercado local e externo, como ESG bonds, ESG loans e debêntures verdes.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Revisitamos nossa classificação de “impacto positivo”, considerando os conceitos que estão sendo discutidos no mundo pela União Europeia, pela Climate Bonds Initiative, pela Organização das Nações Unidas (ONU), pela International Capital Market Association (ICMA) e pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), e elegemos seis grandes setores de impacto positivo para financiamento:



### energia renovável

geração de energia de fontes mais limpas, como solar, eólica e pequenas hidroelétricas, que contribuem para reduzir o impacto negativo no meio ambiente e na sociedade;



### serviços de energia

iniciativas que reduzam o custo de acesso à energia, tornando esse serviço básico mais acessível em todo o país;



### saúde e educação

hospitais e laboratórios que promovem melhoria na qualidade de vida e instituições de ensino, que visam a qualificação e empregabilidade da população;



### obras de infraestrutura

projetos que aumentam o desenvolvimento econômico por meio de transporte ferroviário, saneamento e resíduos sólidos.



### papel e celulose

projetos que contribuam com a mitigação climática, a partir do manejo responsável;



### agronegócio

iniciativas que promovam a preservação de áreas florestais e boas práticas e investimento em produtividade, garantindo a disponibilidade de alimentos, apoiando a manutenção de biodiversidade, a preservação de recursos hídricos e o estoque de carbono;

 **Saiba mais:**  
em nossa [planilha de indicadores ESG](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## asset management

### sustentabilidade em investimentos na Itaú Asset Management

A Itaú Asset Management, braço de gestão de recursos de terceiros do Itaú Unibanco, é a maior gestora privada de recursos do Brasil, com mais de R\$ 785 bilhões em ativos sob gestão. Nossa missão é ajudar nossos clientes a alcançar seus objetivos financeiros de longo prazo, contribuindo para a evolução do tema sustentabilidade em investimentos, por meio de toda a nossa plataforma de produtos e serviços.

Acreditamos que fatores ambientais, sociais e de governança corporativa são importantes direcionadores de performance de longo prazo para as empresas em que investimos, seja pelas oportunidades apresentadas, seja pela perspectiva de mitigação de risco.

Monitorar a robustez das práticas de sustentabilidade empresarial e a excelência na gestão em relação aos valores mobiliários detidos em nome de nossos clientes é fundamental para geração de valor nas empresas e contribui para um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente.

Orientados por nossa política de investimento responsável, temos aprimorado constantemente a integração de questões ESG em todas as nossas decisões de investimento, e não apenas em determinados produtos ou estratégias, por meio de:

- avaliação de empresas para renda fixa e renda variável;

- processos de voto nas assembleias de empresas; e
- engajamentos individuais e coletivos que realizamos com as empresas investidas.

A responsabilidade pela supervisão dos temas, integração ESG, votos em assembleias de empresas investidas e engajamentos é de nosso CIO e CEO, e reavaliamos anualmente nossos planos e metas ESG.

Em 2021, atingimos 99,71% de cobertura ESG para todos os ativos elegíveis na Itaú Asset Management.

Conheça a seguir nossos avanços nos temas integração ESG, engajamento com empresas, votos em assembleias de empresas investidas e novos produtos dedicados ao tema ESG e sustentabilidade em investimentos. | [GRI 201-2](#) | [GRI G4-DMA Portfólio de produtos \(antigo FS5\)](#) | [GRI G4-FS10](#) | [GRI G4-FS11](#) | [GRI G4-FS12](#) | [SASB FN-AC-410a.1](#) | [SASB FN-AC-410a.2](#) | [SASB FN-AC-410a.3](#) | [SASB FN-CB-410a.2](#) | [SASB FN-AC-000.B](#) | [SASB FN-AC-000.A](#) | [SASB FN-AC-000.B](#) |

**Nota:** Nossos ativos sob gestão estão registrados ou em bolsa ou na Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

[Saiba mais:](#)  
em [Itaú Asset Management white papers](#)

mais de  
**R\$ 785 bilhões**  
em ativos sob gestão.

mais de  
**200**  
profissionais  
qualificados.

**99,71%**  
de cobertura ESG  
para todos os  
ativos elegíveis.

**157** engajamentos  
com empresas de  
22 setores econômicos.

participação em  
**158** assembleias de  
empresas investidas.

vencedora do  
prêmio ALAS  
Institution Brazil.

mensagem do CEO sobre o relatório estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## inovação em integração ESG

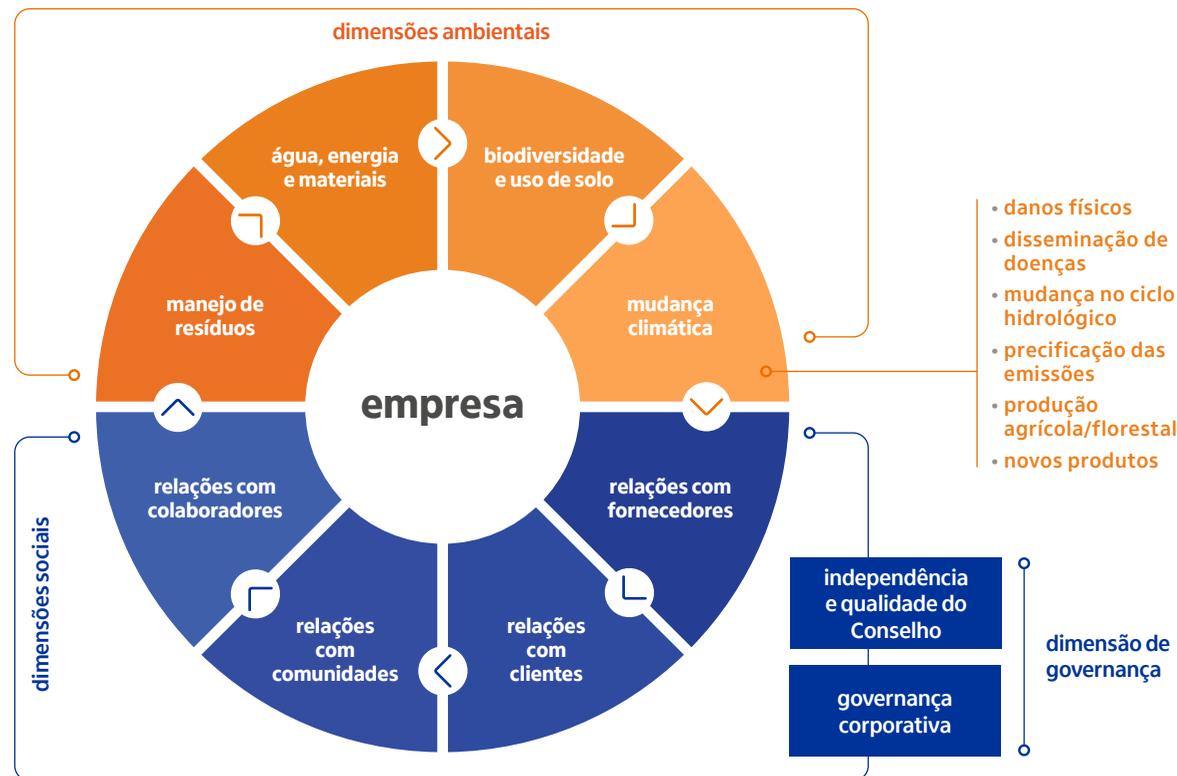
Desenvolvemos nossos modelos ESG para avaliação de empresas a partir de 2010, com uma abordagem pragmática que busca estimar o impacto financeiro de temas ESG materiais para cada empresa investida e em linha com iniciativas internacionais, como Global Sustainable Investment Alliance (GSIA). | GRI 102-15 |

Nossos modelos têm como objetivo estimar e integrar o impacto financeiro de questões ambientais e sociais, conforme modelos tradicionais de valuation, identificando oito dimensões multissetoriais e priorizando as variáveis críticas para cada setor, considerando:

- impacto potencial no fluxo de caixa;
- gerenciabilidade; e
- disponibilidade de informações.

O modelo de avaliação ESG aplicado em renda variável apresenta uma estimativa de impacto no valor justo da empresa na data da avaliação. O conhecimento e a estimativa financeira prévia de temas ESG relevantes auxiliam na identificação de eventos com potencial de geração ou destruição de valor para os acionistas.

Já na renda fixa de crédito, apresenta uma estimativa de impacto no fluxo de caixa da empresa na data da avaliação, utilizado pela mesa de crédito como insumo adicional na estimativa dos fluxos de caixa das empresas em análise.



### Saiba mais:

- em [Integração ESG em renda variável](#)
- em [Integração ESG em renda fixa](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
**fornecedores**  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### rating de governança corporativa

Como complemento a esses modelos, tanto em renda variável como em renda fixa de crédito privado, utilizamos também um rating de governança corporativa interno, calculado com base em informações estruturais das empresas.

Durante a análise das empresas investidas na Itaú Asset Management, construímos cenários e estimamos financeiramente cada uma das questões materiais que se desdobram: danos físicos, disseminação de doenças, mudanças no ciclo hidrológico, precificação de emissões de GEE, produção agrícola florestal e desenvolvimento de novos produtos e serviços que contribuam para uma nova economia de baixo carbono.

**O percentual dos nossos ativos que estão alocados em setores que não apresentam riscos para o consumidor, ou para terceiros, ou que não estiveram alocados em setores de produção ou distribuição de combustíveis fósseis e derivados, foi superior a 98,9% em 2021.**

Um dos principais temas que consideramos em nossa análise é a precificação do carbono. Para isso, o preço estimado é utilizado como uma variável de entrada em nossa modelagem para estimar o custo das empresas com suas emissões de GEE. Com base nisso, calculamos o valor do impacto financeiro dessas emissões sobre o valor de mercado das empresas e, por consequência, sobre o preço de suas ações. Acreditamos que essa abordagem, além de estimular a adoção de melhores práticas nas empresas investidas, permite aos investidores uma análise mais acurada dos riscos e oportunidades envolvidos.

### reconhecimento da Itaú Asset Management

Em 2021, recebemos o prêmio ALAS Institution Brazil. Essa premiação é concedida apenas ao investidor que demonstra liderança, consistência e excelência na divulgação pública de informações sobre suas práticas de investimento responsável, governança corporativa e pesquisa de sustentabilidade.

O prêmio é realizado com o apoio dos PRI, e ficamos em primeiro lugar nas categorias:

- “Leading Institution in Responsible Investment, Brazil”;
- “Leading Institution in Corporate Governance, Brazil”; e
- “Leading Institution in Sustainability Research, Brazil”.

Em 2021, a Itaú Asset desenvolveu uma ferramenta para avaliação do impacto financeiro das mudanças climáticas em seus portfólios de investimento, contemplando diferentes “drivers” relacionados às mudanças climáticas e três cenários climáticos distintos, aumento de 1,5o C, 2o C e cenário “business as usual”.

A ferramenta possibilita que gestores e analistas utilizem diferentes cenários climáticos e de precificação do carbono, para avaliar seu impacto nos portfólios de maneira customizada, e em linha com iniciativas como SASB e TCFD.

 **Saiba mais:**  
em nosso paper [“Integração de cenários climáticos nos investimentos da Itaú Asset”](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## engajamento com empresas investidas

Consideramos o engajamento com as empresas investidas uma oportunidade relevante de aprofundar o entendimento de como determinadas questões ESG podem impactar seu fluxo de caixa e, também, de incentivar a adoção de melhores práticas de gestão e governança e a divulgação de informações ESG materiais que possam impactar seu desempenho financeiro.

Em 2021, foram 157 engajamentos, com empresas de 22 setores econômicos. | [GRI G4-FS12](#) | [SASB FN-AC-410a.3](#) |

## percentual de engajamento por setor econômico

setor econômico	percentual de engajamento (%)
serviços financeiros	20,13%
agricultura	12,99%
energia elétrica	12,34%
financeiro	8,44%
consumo discricionário	7,14%
saúde	6,49%
logística	5,19%
imobiliário	4,55%
químico	3,90%
tecnologia da informação	3,25%
energia	2,60%
telecomunicações	2,60%
concessões rodoviárias	1,95%
consumo	1,95%
alimentos	1,30%
saneamento	1,30%
agropecuária	0,65%
mineração	0,65%
papel e celulose	0,65%
pecuária	0,65%
seguros	0,65%

Também participamos de engajamentos coletivos, com outros investidores, para acelerar a sustentabilidade no mercado de capitais, como:

- **Carbon Disclosure Project (CDP):** incentivar mais transparência no reporte de informações sobre gestão de riscos climáticos para empresas em todo o mundo;
- **CDP Florestas:** obter informações das empresas sobre gestão de florestas e prevenção ao desmatamento relacionado a fornecedores diretos e indiretos;
- **Investidores pelo Clima (IPC):** iniciativa colaborativa de investidores para incentivar mais transparência no reporte de informações sobre gestão de riscos climáticos para empresas brasileiras;
- **Investors Policy Dialogue on Deforestation (IPDD):** através de uma iniciativa colaborativa de investidores é promovido um diálogo com agências públicas e associações setoriais sobre o tema desmatamento; e
- **Practioners group (PRI):** grupo que compartilha melhores práticas de prevenção ao desmatamento entre investidores.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## votos em assembleias de empresas investidas (“proxy voting”)

Adotamos uma política de exercício de direito de voto em assembleias (proxy voting), de acordo com o código de autorregulação da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), que prevê que, como instituição responsável pela gestão de fundos de investimento, podemos exercer o direito de voto nas assembleias gerais de companhias abertas emissoras dos títulos e valores mobiliários que integram as carteiras dos fundos sob nossa gestão e que contemplem o direito de voto.

No exercício do direito de voto, consideramos aspectos ligados à sustentabilidade dos negócios norteados por três pilares: agir proativamente na defesa e preservação do meio ambiente, do desenvolvimento social e da boa governança corporativa.

A política estabelece que os direitos de voto sejam exercidos quando os fundos tiverem mais de 3% do capital social da empresa ou quando a empresa tiver uma participação superior a 10% em um único fundo. As convocações para as assembleias de acionistas são analisadas pelo analista ESG e pelos gestores de carteiras.

Em 2021, a Itaú Asset Management participou de 158 assembleias de empresas investidas, dos seguintes setores. | [SASB FN-AC-410a.3](#) |

## participação em assembleias por setor econômico

setor econômico	percentual de participação (%)
consumo discricionário	22,15%
financeiro	16,46%
consumo	10,13%
saúde	8,23%
energia elétrica	7,59%
comunicação	5,70%
logística	5,70%
aviação	3,80%
tecnologia da informação	3,80%
industrial	4,43%
energia	3,16%
imobiliário	3,16%
mineração	1,90%
papel e celulose	1,27%
saneamento	1,27%
serviços financeiros	0,63%
siderurgia	0,63%

## porcentagem de ativos sob gestão de fundos abertos\* | [SASB FN-AC-550a.1](#) |

Classe	Percentual (%)
ações	6,2%
cambial	0,4%
ETF	2,0%
FIDC	0,2%
FIP	0,0%
multimercados	19,6%
previdência	21,6%
renda fixa	50,0%
<b>PL total (R\$ bilhões)</b>	<b>786,0</b>

\* Para esses valores utilizamos como fonte os números Anbima divulgados publicamente, sendo que os critérios foram: Patrimônio Líquido por Classe, para todos os fundos sob gestão Itaú Unibanco (Itaú Unibanco SA + Itaú Unibanco Asset Management LTDA), com referência no final de dezembro de 2021.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## educação no Itaú Asset Management

Ao longo de nossa jornada ESG, buscamos contribuir para a educação de investidores por meio da participação em eventos e elaboração de “white papers” que descrevem nossos modelos de integração ESG, a fim de disseminar conhecimento e mostrar a importância das questões ESG no processo de investimento. Veja a seguir, os principais papers ESG publicados:

- integração ESG na avaliação de empresas;
- mudanças climáticas e seus impactos;
- o investimento responsável nos tempos de COVID-19;
- integração ESG em renda fixa;
- investimento responsável pela lente dos ODS; e
- integração de cenários climáticos nos investimentos da Itaú Asset.

## fundos ESG e fundos temáticos

Em 2021, aprimoramos a nossa família de produtos ESG e temáticos dedicados aos mercados brasileiro e internacional. O objetivo é disponibilizar aos clientes oportunidades de investimentos que contribuam com um desenvolvimento mais sustentável e com um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente.

### Produtos de nossa carteira ESG

| SASB FN-IB-410a.1 | SASB FN-IB-410a.2 | SASB FN-IB-410a.3 |

- **ETF ISUS11 O ETF ISUS11:** fundo de renda variável com a cota negociada em bolsa de valores, acompanha a performance do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3.

- **ETF GOVE11 O ETF GOVE11:** fundo de renda variável com a cota negociada em bolsa de valores, acompanha a performance do Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT) da B3.
- **Fundo Carteira Itaú ESG Internacional:** fundo de alocação diversificado e com expressiva melhora em critérios ESG, derivado do sucesso do Fundo Carteira Itaú, oferece um portfólio completo, com investimentos no Brasil e no exterior em fundos vértices equivalentes, porém com metodologia SRI/ESG. Veja a seguir os principais tipos de investimento:
  - renda fixa brasileira;
  - ações nacionais;
  - multimercados com seleção de terceiros;
  - moedas;
  - renda fixa internacional;
  - ações globais e ouro; e
  - ações nacionais com seleção de terceiros.

- **Fundo Itaú Index ESG Água:** fundo que investe em 50 empresas globais que atuam no segmento, promovendo externalidades positivas para a sociedade e para o meio ambiente.

- **Fundo Itaú Index ESG Energia Limpa:** fundo que investe em 30 empresas globais que atuam na geração de energia limpa, como biocombustíveis, energia solar e energia eólica, apoiando a transição para um sistema econômico mais eficiente em emissões.

- **Fundo Itaú Ações Momento ESG:** proporciona aos clientes uma estratégia de renda variável irrestrita, que busca retorno absoluto no longo prazo e evitar o investimento em empresas que atualmente estejam envolvidas em controvérsias ESG, ao incluir o filtro ESG da Itaú Asset na seleção das empresas, combinando a busca por empresas com alta qualidade de negócio e gestão com a flexibilidade para explorar oportunidades de mercado.
- **Fundo Itaú Active Fix ESG (Renda Fixa):** investe em empresas de setores econômicos que gerem externalidades socioambientais positivas em suas atividades principais (core business), como saúde, educação, saneamento, energia renovável, habitação para baixa renda, entre outros.
- **ETF YDRO11:** ETF de renda variável internacional que replica a carteira “S&P Kensho Hydrogen Economy”, medindo o desempenho de empresas focadas na economia de hidrogênio, elemento com alto poder de combustão e grande potencial de revolucionar o mercado de energia.
- **ETF REVE11 (“Green Revenues”):** buscando investir nas empresas mais avançadas em uma transição para uma economia verde, o ETF replica a carteira do Índice Russell 1000 Green Revenues 50, possibilitando o acesso a ações de empresas globais que possuem a maior proporção de seu lucro relacionada a receita obtida com produtos e serviços verdes, de acordo com a taxonomia verde da União Europeia.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## operações ESG no banco de atacado

Trabalhamos para garantir não só a visão de riscos socioambientais, como também para identificar oportunidades ESG e auxiliar os nossos clientes a se tornarem mais sustentáveis. | [SASB FN-CB-410a.1](#) | [SASB FN-CB-410a.2](#) | [SASB FN-IB-410a.1](#) | [SASB FN-IB-410a.2](#) | [SASB FN-IB-410a.3](#) | [SASB FN-IB-000.B](#) |

Para potencializar essa agenda, desde 2020, o Itaú estabeleceu uma nova governança dentro do atacado, o Comitê ESG, composto por executivos, para acompanhar a evolução de projetos, discutir tendências dos mercados local e internacional, avaliar operações ESG e conectar assuntos estratégicos que envolvam o tema nas grandes empresas.

Em 2021, criamos o squad de negócios ESG, com objetivo de integrar aspectos de sustentabilidade ao negócio, avaliar tendências e operações no mercado de capitais e dar assessoria aos clientes, no portfólio de crédito e nas áreas de produtos, além de novas oportunidades.

Estabelecemos também uma área de negócios ESG, com um time dedicado às oportunidades de estruturação de operações verdes, sociais, sustentáveis ou com características atreladas a metas de sustentabilidade, além de dar assessoria especializada a clientes.

### crédito para uma economia de baixo carbono

Aos setores e projetos que mitigam os impactos negativos sobre o clima, oferecemos produtos do mercado de capitais, linhas de crédito próprias e de repasse, além de parcerias com bancos multilaterais como o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a IFC

Conheça a seguir os principais produtos com essas características.

Novos produtos lançados pelo Banco, assim como produtos de repasse de recursos públicos, como Crédito Rural e operações do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), passam por uma avaliação de risco socioambiental previamente à sua operacionalização e/ou contratação.

### plano empresário verde

De maneira pioneira no Brasil, realizamos uma parceria com a International Finance Corporation (IFC), membro do Banco Mundial, para o lançamento do Plano Empresário Verde, iniciativa que fornece soluções técnicas para adaptar os empreendimentos de construtoras e incorporadoras clientes a processos de construção mais sustentável, com resultados ambientais e financeiros, alcançando economia de pelo menos 20% em água, energia ou energia embutida em materiais, pela certificação EDGE.

O Itaú BBA foi a primeira instituição financeira do Brasil a receber os serviços de consultoria da IFC para construções ecoeficientes. Os projetos são auditados periodicamente pelo Banco e pela IFC visando confirmar se as estratégias continuam seguindo os requisitos necessários para o projeto alcançar a certificação final. Desde o lançamento do produto em junho/2021 já foram financiados R\$ 310 milhões, totalizando um Valor Geral de Vendas. (VGV) de R\$ 877 milhões em construções sustentáveis por meio do plano empresário verde.

Além de possibilitar a construção de um mercado mais sustentável, a iniciativa promove a capacitação técnica para incorporadoras imobiliárias clientes do Banco e serviços de consultoria para obtenção da certificação EDGE.

### produtos verde agro

Considerando a relevância do agronegócio no Brasil, em 2021, criamos uma estrutura dedicada para construção de linhas de crédito para produtos verdes ao setor em cinco frentes: agricultura de baixo carbono, biodiversidade, bem-estar animal, recursos hídricos e eficiência energética. Em parceria com o Instituto de Manejo e Certificação Florestal e Agrícola (IMAFLOA), criamos uma régua para avaliação de projetos agropecuários financiáveis que considerem critérios ambientais, sociais e de governança.

### CPR Reserva Legal+

O Itaú BBA realizou em 2021 a emissão da primeira Cédula de Produto Rural (CPR) Reserva Legal+, criada para estimular a conservação da floresta em pé e premiar produtores que preservam além do mínimo exigido por lei. O título, de R\$ 1,4 milhão, custeou o confinamento de gado de um agropecuarista de Mato Grosso do Sul. Além do recurso necessário para tocar a atividade, o desembolso contemplou um “benefício econômico”, já que o produtor mantém uma área de vegetação nativa preservada 30% maior do que manda o Código Florestal e comprometeu-se a não realizar supressões florestais nas nove propriedades que tem no Cerrado durante os dois anos de vigência da CPR. Desde o lançamento desse produto, já foram realizadas 4 operações, totalizando mais de R\$ 5 milhões. A verificação de elegibilidade ao benefício e o monitoramento ao longo da operação são feitos por sensoriamento remoto, através de imagens de satélite. O acompanhamento também visa garantir que os recursos não sejam usados para abrir novas áreas em outras regiões.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

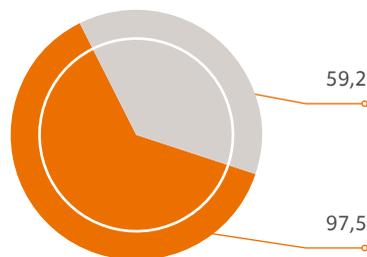
### produtos ESG

Destacamos algumas modalidades de financiamento que promoveram benefícios socioambientais em 2021:

### destinação de recursos por modalidade de financiamento

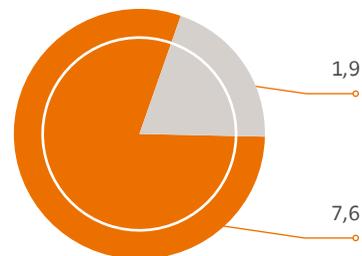
#### BNDES ABC<sup>1</sup>

Financiamento para investimentos que contribuem para a redução de impactos ambientais causados por atividades agropecuárias.



#### BNDES Automático<sup>1</sup>

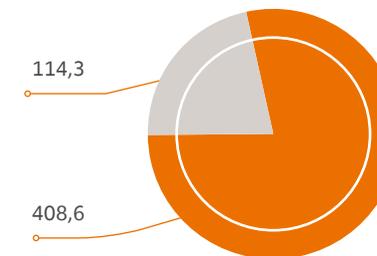
Financiamento para projetos ligados a implantação, ampliação, recuperação e modernização de instalações e/ou atividades nos setores de indústria, infraestrutura, comércio, prestação de serviços, agropecuária, produção florestal, pesca e aquicultura.



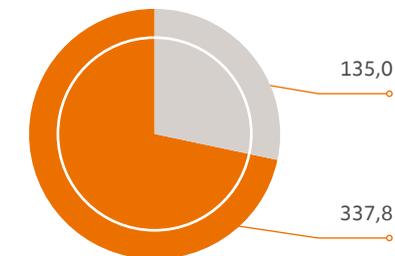
#### BNDES Finame<sup>1</sup>

Financia a produção e aquisição de máquinas e equipamentos nacionais.

#### Banco de varejo – pequenos e médias empresas



#### Banco de atacado



■ 2020 ■ 2021 (Valor alocado em R\$ milhões)

**Nota:** Todas as linhas do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) têm como benefício fomentar empresas nacionais trazendo o aumento de empregos, da demanda por produtos industrializados brasileiros, além de dar acesso a capital mais barato para investimento em tecnologia.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## investimentos

### carteira recomendada ESG

De olho na tendência do aumento do interesse dos investidores por ativos que passem por critérios ambientais, sociais e de governança, estruturamos uma carteira recomendada ESG para diferentes perfis de investidores. Somos pioneiros em criar uma carteira diversificada de ativos, contemplando renda fixa, renda variável e commodities locais e internacionais. O objetivo é selecionar ativos com boas performances, a partir da “expertise” técnica do Banco, e oferecer uma carteira diversificada, com a relação risco-retorno mais eficiente entre as combinações.



 **Saiba mais:**

em “[Second-Party Opinion Itaú Unibanco Sustainability Finance Framework](#)”

Apesar do aumento de produtos, ainda são limitadas as alternativas em ativos pré-fixados, pós-fixados e internacionais disponíveis para os investidores gerais, ou não qualificados – investidores que possuem valores investidos iguais ou superiores a R\$ 1 milhão ou têm certificação aceita pela CVM. Na recomendação analisada mensalmente temos desde fundos com selo ESG da nossa Itaú Asset, como fundos do mercado que têm selo ESG e fundos de gestoras no Brasil que integram os princípios ESG em sua filosofia e processo de investimentos, além de contemplar títulos de renda fixa, como CDBs e Debêntures com selos verdes ou emitidos por empresas com boas práticas. Acreditamos que a divulgação da Carta Mensal ESG possa incentivar gestores e emissores a disponibilizarem produtos acessíveis para mais pessoas. | [SASB FN-IB-410a.3](#) |

### tesouraria

Em janeiro de 2021, emitimos o primeiro bond sustentável proprietário do Itaú Unibanco, no volume de US\$ 500 milhões. Foi o primeiro “Sustainability Bond” (que combina aspectos verdes e sociais) de um emissor brasileiro e o primeiro “Tier 2” sustentável da América Latina.

Os recursos desse tipo de emissão proprietária devem ser destinados ao financiamento ou refinanciamento de investimentos<sup>1</sup> verdes e/ou sociais elegíveis do nosso portfólio de crédito, conforme descrito em nosso “Sustainability Finance Framework”<sup>2</sup>. Essa emissão está diretamente relacionada aos compromissos de impacto positivo do Banco, mais precisamente aos de financiamento de setores de impacto positivo, inclusão e empreendedorismo. | [SASB FN-IB-410a.2](#) | [SASB FN-IB-000.B](#) |

<sup>1</sup>Operações de concessão de crédito funded que não sejam fruto de repasse.

<sup>2</sup>O “Framework” obteve uma “Second Party Opinion” (SPO) dada por uma consultoria especializada, confirmando sua aderência à prática de mercado.

## Sustainability Finance Framework:

 **energia renovável e eficiência energética**

 **transporte sustentável**

 **gestão sustentável de água e resíduos**

 **prevenção e controle da poluição**

 **gestão sustentável de recursos naturais e uso da terra**

 **edifícios verdes**

 **acesso a serviços essenciais**

 **finanças inclusivas**

Os recursos referentes à essa primeira emissão foram totalmente alocados em operações desembolsadas de 1º de janeiro de 2021 até 30 de setembro 2021. Foram dois investimentos verdes na categoria de energia renovável, que totalizaram US\$ 100 milhões, e mais de 20 mil operações sociais, envolvendo micro e pequenos empreendedores, empresas lideradas por mulheres e negócios na região norte e nordeste do Brasil. A alocação dos recursos contou com a verificação de um auditor externo, e os investimentos selecionados foram avaliados por uma consultoria especializada a fim de confirmar sua aderência às regras descritas no “Framework”.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

As tabelas a seguir apresentam uma breve descrição de cada investimento e seus principais indicadores de desempenho:

critério de elegibilidade verde	número de operações	valor alocado em "Sustainable Bond's"	data de início	vencimento	contexto
"Green – a.1)" Energia renovável – Energia solar	1	US\$ 27.515.755	Março de 2021	Março de 2030	Instalação de 49 usinas de geração de energia solar fotovoltaica no Brasil. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade instalada estimada da carteira: 47,75 MWp</li> <li>• Energia estimada gerada por ano: 69,8 GWh</li> <li>• Emissões estimadas de GE evitadas por ano: 5 mil tCO<sub>2</sub>e</li> </ul>
"Green – a.2)" Energia renovável – Linhas de transmissão de energia	1	US\$ 72.484.245	Fevereiro de 2021	Julho de 2044	Instalação de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 169 km de linhas de transmissão e uma subestação com 800 MVA de capacidade instalada no estado do Rio Grande do Sul</li> <li>• 37 km de linhas de transmissão e ampliação de suas subestações nos estados de São Paulo e Mato Grosso do Sul</li> <li>• 173 km de linhas de transmissão e quatro subestações com 1.600 MVA de capacidade instalada combinada no estado de Minas Gerais<sup>2</sup>.</li> </ul>
<b>total</b>	<b>2</b>	<b>US\$ 100.000.000</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

critérios de elegibilidade	número de operações	número de beneficiários	valor alocado do título sustentável <sup>1</sup>	prazo médio contratado <sup>3</sup>	valor médio das operações <sup>1</sup>
<b>Social – h.1) Financiamento inclusivo – Micro e pequenas empresas</b>	10.923	8.727	US\$ 200.000.000	2,3	US\$ 18.130
<b>Social – h.2.a) Financiamento inclusivo – Micro, pequenas e médias empresas pertencentes a mulheres</b>	4.591	3.660	US\$ 80.000.000	2,3	US\$ 17.425
<b>Social – h.2.b) Financiamento inclusivo – Micro, pequenas e médias empresas localizadas no Norte e Nordeste do Brasil</b>	4.956	3.804	US\$ 120.000.000	2,1	US\$ 24.213
<b>total</b>	<b>20.470</b>	<b>16.193</b>	<b>US\$ 400.000.000</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> A taxa de câmbio USD/BRL em 30 de setembro de 2021 era de R\$ 5,4394

<sup>2</sup> O proprietário do projeto pretende relatar outros tipos de potenciais KPIs periodicamente durante a existência do investimento, tais como: i) o número de usuários verdes conectados às linhas de transmissão e ii) a evolução do fator de emissão médio da energia transmitida (gCO<sub>2</sub>e/kWh)

<sup>3</sup> Os recursos foram alocados em operações desembolsadas de 1º de janeiro de 2021 até 30 de setembro de 2021.

Além do nosso primeiro Sustainable Bond, tivemos duas importantes transações de cunho ESG com agências oficiais em 2021. Em março, captamos US\$ 400 milhões com a United States International Development Finance Corporation (DFC) no mercado internacional. Essa captação visa a expansão de crédito a pequenas e médias empresas, com foco em regiões economicamente vulneráveis, como Norte e Nordeste do Brasil, e empresas majoritariamente controladas ou lideradas por mulheres.

Também assinamos um contrato de empréstimo com a Agência de Cooperação Internacional do Japão (JICA) no valor de US\$ 150 milhões. Os recursos devem ser utilizados em financiamentos no setor da saúde, melhorando a capacidade de hospitais privados e reforçando a capacidade de oferta de equipamentos médicos e companhias farmacêuticas, especialmente no atual momento devido à pandemia de COVID-19.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## renda fixa

O Itaú BBA tem atuado com destaque na estruturação de emissões de títulos de dívida ESG nos mercados de capitais local e externo seguindo as diretrizes da International Capital Market Association (ICMA) e melhores práticas de mercado, o que inclui operações com selo verde, social, sustentável, de transição ou com características atreladas a metas de sustentabilidade (“ESG-Linked”).

Entre os destaques de 2020, estruturamos no mercado local a primeira emissão de debêntures, no volume de R\$ 1 bilhão, com a remuneração vinculada ao cumprimento de metas sustentáveis relacionadas ao aumento do consumo de energia renovável e à reutilização de resíduos sólidos. Já no mercado externo, participamos das emissões mais emblemáticas de empresas brasileiras, em que participamos da estruturação da primeira emissão de green bonds do setor de logística, no volume de US\$ 500 milhões, com recursos direcionados a investimentos em iniciativas que visam reduzir a emissão de gases efeito estufa (GEE) e melhorar a eficiência energética da empresa. Além disso, estruturamos a primeira emissão verde de duas instituições financeiras do Brasil, consolidando nossa liderança nesse mercado e expertise na assessoria de clientes em suas primeiras captações com o selo ESG.

No ano de 2021 o Itaú foi destaque novamente, tanto no mercado local quanto no mercado externo. No mercado local, participamos de 32 ofertas rotuladas como ESG, sendo Assessores ESG em 24 destas ofertas públicas. O Itaú entende que, principalmente em mercados emergentes, como o Brasil e demais países de atuação do Banco, é necessário que haja empenho não só dos clientes,

mas também das instituições financeiras para que a adicionalidade das operações ESG seja materializada e possa ser desfrutada por todos os stakeholders.

Com isso em mente, o Itaú adotou a postura de não cobrar (em termos de serviço prestado) por sua assessoria ESG, de forma que esta seja uma motivação para clientes e emissores recorrentes anteciparem a tendência da integração ESG em seu modelo de negócio e dessa forma possam contribuir para o desafio global do atingimento das metas da Agenda 2030 das Nações Unidas.

As ofertas que contaram com a participação do Itaú tiveram uma diversificada gama de produtos de renda fixa que receberam rótulo ESG. Foram emitidos Certificados de Recebíveis do Agronegócio (CRA), Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI), Notas Promissórias (NP), Debêntures incentivadas amparadas pela Lei Federal 12.431/11, Debêntures simples, Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC), entre outros.

- seis operações ligadas a metas do tipo “Sustainability-Linked” Debêntures.
- 22 ofertas rotuladas como “verde”, sendo que quatro ainda contaram com a certificação CBI.
- duas ofertas com rótulo social.
- duas ofertas com rótulo sustentável.

Já no mercado externo, ao longo do ano de 2021 houve 16 captações de empresas brasileiras, e em 12 delas, o Itaú participou.

- 12 ofertas do tipo “Sustainability-Linked Bonds”
- dois “Green Bonds”
- dois “Sustainability Bonds”

É importante mencionar que em todas as ofertas ESG em que o Itaú teve participação, contou com consultorias especializadas para “Second Party-opinion” (SPO).

## participação do Itaú como estruturador de títulos ESG de empresas brasileiras nos mercados local e externo

Embora outros Bancos estejam ganhando espaço com o mercado ESG crescendo e ganhando tração, na América Latina, no mundo e, principalmente, no Brasil, continuamos sendo líder de mercado e o banco com mais operações ESG estruturadas em território brasileiro em 2021 e desde 2017. | [SASB FN-IB-410a.1.](#) |

	2019	2020	2021
mercado externo	50%	71%	63%
mercado local	38%	38%	46%

[Saiba mais:](#)  
em nosso [relatório anual de alocação e impactos dos títulos sustentáveis.](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## negócios de varejo

### microcrédito

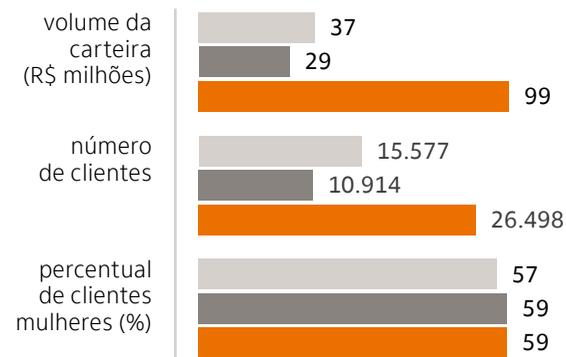
O Itaú Microcrédito é uma linha de crédito direcionada para financiamento de atividades produtivas de micro-empresendedores, com faturamento anual de até R\$ 360 mil, formais e informais. Segue o programa nacional de microcrédito produtivo e orientado (PNMPO) e é baseado no relacionamento diferenciado com o empresário, por meio do agente de crédito, que avalia o potencial do negócio, bem como a necessidade do financiamento e a capacidade de pagamento do tomador de crédito.

O investimento em microcrédito consolida nossa estratégia de atuar como agente de transformação na sociedade. Reconhecemos esse produto como uma oportunidade de exercermos nosso papel de oferecer conhecimento e soluções financeiras adequadas, fomentando, assim, um ecossistema de pequenos empresários, e garantindo sua inclusão financeira. O objetivo final é criar um ciclo virtuoso de desenvolvimento social e econômico da população de baixa renda no Brasil. | [GRI G4-FS7](#) | [GRI G4-FS13](#) | [GRI G4-FS14](#) | [GRI 203-2](#) | [SASB FN-CB-240a.4](#) | [SASB FN-CB-240a.1](#) | [SASB FN-CB-240a.2](#) |

### carteira do microcrédito

A carteira de microcrédito é composta de empresários formais e informais que atuam em pequenos negócios, com empréstimos que variam entre R\$ 400,00 e R\$ 21.000,00. O produto é comercializado nos estados de AL, BA, CE, MA, MG, PA, PB, PE, PI, RN, RJ, SE e SP.

### dados da carteira de microcrédito



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021

### carteira em atraso

faixa de atraso	2019	2020	2021
<b>carteira em atraso (R\$ milhões)</b>			
1 a 90 dias	2,9	1,6	5,6
91 a 360 dias	1,7	2,3	2,2
<b>total</b>	<b>4,6</b>	<b>3,9</b>	<b>7,8</b>

### % da carteira em atraso

1 a 90 dias	8%	8%	6%
91 a 360 dias	5%	6%	2%
<b>total</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>8%</b>

### #clientes em atraso

1 a 90 dias	1.876	954	1.855
91 a 360 dias	1.025	924	665
<b>total</b>	<b>2.901</b>	<b>1.878</b>	<b>2.520</b>

### empreendedorismo

O Brasil é um país de empresários: 31,6% da população economicamente ativa é empresendedora, o equivalente a 44 milhões de pessoas. Em 2020, segundo relatório do GEM, batemos recorde no número de novos empresários, com quase 14 milhões de pessoas iniciando um empreendimento, potencialmente impulsionados pela elevada taxa de desemprego durante a pandemia, encontrando no empreendedorismo uma alternativa de renda. Estes 14 milhões de empreendimentos recém-abertos, e movidos por necessidade, passam pelo desafio de falta de planejamento operacional e financeiro, assim como os negócios já estabelecidos notam dificuldade em manter suas atividades.

Por outro lado, também passamos por um contingente inédito de empreendimentos com mais de 3,5 anos fechando, com uma redução percentual de empreendimentos com esse perfil de 46% em relação a 2019 (de 22,3 para 12 milhões de empreendimentos), sendo as mulheres as mais impactadas pela pandemia de COVID-19, apresentando uma queda de 62% de negócios estabelecidos (com mais de 3,5 anos) em relação à 2019. A pandemia diminuiu a renda de muitas pessoas, tanto as que tinham salário fixo, quanto as que já tinham um trabalho informal mais estável. Mais do que nunca, faz parte do nosso papel apoiar a população nesta jornada de reinvenção.

Para entender como apoiar pessoas e negócios no cuidado com suas finanças, desenvolvemos a pesquisa Dinheiro Tabu, um estudo sobre a relação dos brasileiros com o dinheiro e o impacto da pandemia nas finanças e organização financeira das pessoas, com um olhar aprofundado para o empreendedorismo no relatório "Espírito do Corre". Uma das principais descobertas foi a valorização das atividades empresenedoras pelos brasileiros: 72%

mensagem do CEO sobre o relatório estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

sentem-se mais realizados quando correm atrás de sua renda do que quando ganham um salário fixo.

A pesquisa entrevistou mais de duas mil pessoas de todas as regiões do Brasil com perfis socioeconômicos diversos. Entre os entrevistados, 86% notaram uma mudança na relação com o dinheiro durante a pandemia. Essa transformação no universo financeiro já vem ocorrendo desde 2017, quando organização e orientação financeira começaram a ser assuntos mais recorrentes em diferentes mídias e a partir de fontes diversas.

Entre os entrevistados, 57% acreditam que ganhar dinheiro é sempre um desafio, e que precisam constantemente inventar algo novo para se sustentarem.

A partir desse contexto, consideramos primordial a atuação com capacitação para possibilitar que os empreendedores se insiram no mercado mais preparados financeiramente e administrativamente. Em 2021, 52% da população brasileira buscou informações e conteúdos com a temática financeira. Pensando na prosperidade dos negócios, especialmente sob a ótica de gênero, o Itaú tem atuado em agendas de apoio aos empreendedores e empreendedoras, em iniciativas como as descritas a seguir:

### empreendedorismo feminino

A concessão de crédito para empresárias é uma forma relevante de apoiar o empreendedorismo feminino.

Em 2021, o volume total de operações de crédito para empresas de mulheres proprietárias (mais que 51,0% de participação societária) atingiu aproximadamente R\$ 11,5 bilhões, um aumento de 31% em relação à carteira em 2020, que alcançou R\$ 8,8 bilhões. | GRI G4-FS14 |

### crédito a micro, pequenas e médias empresas lideradas por mulheres

faturamento anual da empresa	2019	2020	2021
<b>saldo em R\$ bilhões</b>			
até 1,2 milhão	1,88	2,12	2,86
até 8 milhões	2,71	4,16	5,13
até 30 milhões	1,74	2,5	3,48
<b>total</b>	<b>6,33</b>	<b>8,78</b>	<b>11,47</b>
<b>% da carteira</b>			
até 1,2 milhão	29,7%	24,1%	24,9%
até 8 milhões	42,8%	47,4%	44,7%
até 30 milhões	27,5%	28,5%	30,3%
<b>total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Os valores apresentados referentes ao ano de 2020 foram atualizados em relação ao Relatório ESG 2020, devido à ressegmentação do setor.

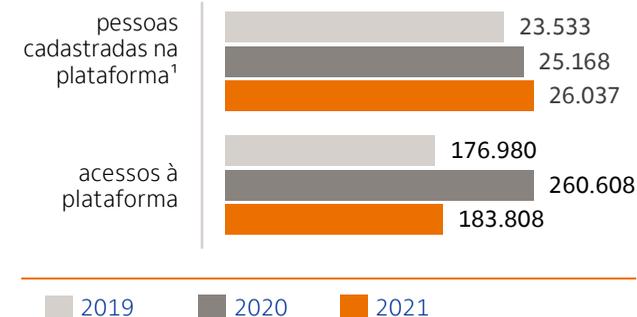
### Itaú Mulher Empreendedora (IME)

O IME apoia o desenvolvimento de empresas lideradas por mulheres, por meio de uma plataforma com soluções e ferramentas que capacitam, apresentam referências inspiradoras e favorecem a conexão entre empreendedoras. A idealização do programa-piloto começou em 2013 e segue em parceria com a IFC, membro do Banco Mundial.

Com um público amplo, o IME já conta, somente na plataforma online, com mais de 26 mil empreendedoras participantes desde o lançamento. Em 2021, mais de 180 mil pessoas visualizaram os cerca de 790 conteúdos disponíveis.



### plataforma Itaú Mulher Empreendedora



<sup>1</sup> Valores acumulados.

[Saiba mais:](#)  
na plataforma [Itaú Mulher Empreendedora](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Diferentes iniciativas foram desenvolvidas para apoiar empreendedoras com soluções de gestão em prol do crescimento e sustentabilidade dos seus negócios. Os programas de aceleração apoiados pelo Itaú Mulher Empreendedora têm como principal objetivo impulsionar o crescimento de empresas lideradas por mulheres, geração de impacto positivo e desenvolvimento de casos de sucesso, por meio de capacitações intensivas, mentorias e acompanhamentos.

Desde 2017, 93 empreendimentos foram beneficiados com a participação no programa de forma direta. Conheça a seguir os programas de aceleração apoiados em 2021:

- **programa Quartzo**

Busca promover a transformação digital de negócios tradicionais liderados por mulheres negras do Rio Grande do Norte, a partir da troca de experiências e conhecimentos e tornando ferramentas e estratégias acessíveis para criar novos negócios e possibilidades no mercado digital.

Em 2021, foram 17 empreendimentos de 14 cidades diferentes apoiados pelo programa, em setores que variam entre saúde e beleza, comércio físico, alimentício, entre outros.

Ao final do programa, foi possível notar o fortalecimento da comunidade, a transformação digital, o desenvolvimento das empreendedoras e o impacto direto em seus negócios. Entre as participantes, 47% tiveram aumento na visibilidade de seus negócios e 79% consideram ter evoluído consideravelmente no uso de tecnologias.

- **aceleração com foco em negócios do Norte e Nordeste**

Em 2021, 10 negócios de empreendedoras do Norte

e Nordeste, preferencialmente negras e indígenas, passaram por capacitação e mentoria e seis receberam investimento semente no valor de R\$ 10 mil.

- **Emprende Aí Cast:**

Em parceria com a Empreende Aí, escola de negócios da periferia, desenvolvemos a série de podcasts Empreende Aí Cast, com oito episódios no YouTube e no Spotify – cinco em 2020 e três em 2021 –, que fornecem às empreendedoras periféricas conteúdos que abordam gestão financeira, marketing, oportunidades em momentos de turbulência e vendas. Foram 75,4 mil visualizações, sendo 65,8 mil (87,3%) por mulheres.

- **parceria Fa.vela**

Em parceria com o “Fa.vela”, organização que atua no desenvolvimento do ecossistema de inovação, tecnologia e empreendedorismo em territórios vulneráveis, como favelas e regiões periféricas, produzimos 12 episódios de podcasts, com dicas sobre transformação digital e empoderamento financeiro. Além do podcast, foram produzidos três e-books e três aulas online. Ao todo, mais de 1,4 mil pessoas assistiram os conteúdos no YouTube e os podcasts tiveram mais de 700 ouvintes.

- **videoaulas:**

Trilha de seis videoaulas que abordam temas como gestão de resultados, gestão de custos, precificação, segmentação de clientes e diferenciais competitivos, estratégias de mercado e estratégias de vendas, feitas em parceria com a Fundação Getulio Vargas de São Paulo (FGV-SP), disponíveis gratuitamente em **nosso canal do YouTube**. O objetivo é capacitar as empreendedoras e os empreendedores a estruturar e ampliar seus negócios, por meio de técnicas de gestão financeira e vendas. Até o

final de 2021, a aula sobre finanças contava tinha mais de 8,4 mil visualizações e a sobre vendas mais de 10,7 mil.

- **capacitação para mulheres em situação vulnerável**

Em parceria com a Rede Mulher Empreendedora, o programa teve o objetivo de capacitar mulheres de baixa renda ou em situação de vulnerabilidade social e econômica, com foco no empreendedorismo, na geração de renda e na empregabilidade. A capacitação trabalhou em temas como liderança feminina, autoimagem, negociação, educação financeira, ferramentas digitais e redes de relacionamento. Os eventos aconteceram de forma online, para pessoas nas cidades de João Pessoa (PB), Cuiabá (MT), Brasília (DF), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR), Salvador (BA) e Goiânia (GO). 828 mulheres foram atendidas em 2021. Desse total, 66% das participantes eram mulheres negras. A satisfação geral com o programa foi de 89,7/100.

- **EmprendeNoZap**

Iniciado em março de 2021, o projeto capacita nano empreendedoras das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste do Brasil através do WhatsApp, com conteúdo de gestão, empreendedorismo, orientação financeira, marketing e gestão de pessoas.

Na primeira edição, em parceria com o Consulado da Mulher, mais de mil mulheres foram apoiadas e os resultados foram uma melhora de 19,2% na autopercepção das participantes sobre sua gestão da empresa e 59% das participantes com aumento de renda.

Na segunda edição, tivemos 294 mulheres clientes do iti e do microcrédito participantes, com aulas acessadas remotamente, direto pelo celular, com tutorias individuais.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
**finanças sustentáveis**  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## planejamento 2021

Para 2021, estavam previstas as seguintes ações:

- formulação de estudo com foco em gênero para mapeamento de comportamentos, necessidades e oportunidades no atendimento à mulher empreendedora: realizamos um estudo de impacto no desempenho dos negócios de mulheres que participam do programa Itaú Mulher Empreendedora para identificar comportamentos financeiros e a relação com o Banco.
- criação e implementação de uma nova plataforma de empreendedorismo para apoiar empreendedores de todos os perfis, com uma jornada exclusiva para mulheres: desenvolvemos a plataforma Itaú Meu Negócio, com trilhas de conteúdo, soluções e ferramentas específicas para apoiar empreendedores a partir do seu perfil e momento de negócio.
- ampliação dos públicos do programa, visando atender as necessidades de empreendedoras negras, periféricas e também da região amazônica, ofertando conteúdo específicos, possíveis programas e soluções pensados para apoiar os desafios desses públicos: com a capacitação para mulheres em situação de vulnerabilidade, a Aceleração de Negócios com foco no norte e nordeste, a Aceleração Amazônia 360 e a parceria com o IFC firmada esse ano, conseguimos alcançar o objetivo de levar soluções pensadas para empreendedoras desses grupos.

## agenda 2022:

- ampliação do apoio ao empreendedorismo feminino negro com o desenvolvimento de trilhas de conteúdo direcionadas e capacitações exclusivas.
- estratégia “Beyond Banking”, na qual buscamos ser parceiros dos empreendedores com a oferta de soluções além banco, como em soluções para ampliação de mercado, informações relevantes e gestão do negócio.
- agenda de finanças sustentáveis com o desenvolvimento de estratégia ESG na EMP, auxiliando empreendedores e empreendedoras a adotarem práticas sociais, ambientais e de governança no dia a dia do negócio.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
**educação financeira**  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# educação financeira

Acreditamos na educação financeira como caminho para que as pessoas possam tomar suas decisões de forma mais assertiva, controlando melhor o uso do dinheiro e reduzindo o endividamento, conquistando melhor qualidade de vida e realizando sonhos.

Contamos com pessoas capacitadas para difundir um olhar de orientação, inclusão e adequação financeira em nossos negócios. Levar esses aspectos em consideração, no momento de desenvolver ou redefinir produtos e serviços, contribui para que nossos clientes tenham mais autonomia para uma vida financeira equilibrada.

Em 2021, alcançamos mais de 11 milhões de pessoas com nossos conteúdos abertos à sociedade e voltados à promoção da educação financeira, por meio das principais ações apresentadas a seguir: | [GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço \(antigo FS15\)](#) | [GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço \(antigo FS16\)](#) |

## educação financeira - Ações de apoio à sociedade e alcance em 2021



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
**educação financeira**  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## apoio aos clientes

Promovemos também, ao longo do ano, iniciativas de apoio e orientação financeira aos nossos clientes, com diferentes perfis e necessidades, que alcançaram mais de 24 milhões de pessoas em 2021 nos pilares de organização e controle, relação com crédito quando em situação de endividamento ou inadimplentes e planejamento. Conheça a seguir as principais ações:

### Minhas Finanças

Disponibilizamos no aplicativo Itaú a ferramenta criada para acompanhar os gastos por categoria e facilitar o controle financeiro. Alcançamos em média 1,2 milhão de usuários mensais no primeiro semestre de 2021, e apresentamos novas funcionalidades: personalização do mês financeiro, inclusão dos gastos do cartão de crédito para controle unificado e meta de gastos mensal.

### Poupar pra Render

Capacitamos pessoas que recebem salário pelo Itaú, por meio de palestras de 184 colaboradores Itaú certificados em empresas clientes e da disponibilização de conteúdos digitais, como vídeos, guias e "newsletters". Em 2021, gravamos duas temporadas de conteúdos sobre finanças pessoais, divulgamos infográficos sobre educação financeira e desenvolvemos um site para os multiplicadores de conteúdo, alcançando mais de 500 clientes.

 **Saiba mais:**  
sobre educação financeira em nosso [site](#)

## atenção ao público endividado

### gestão preventiva

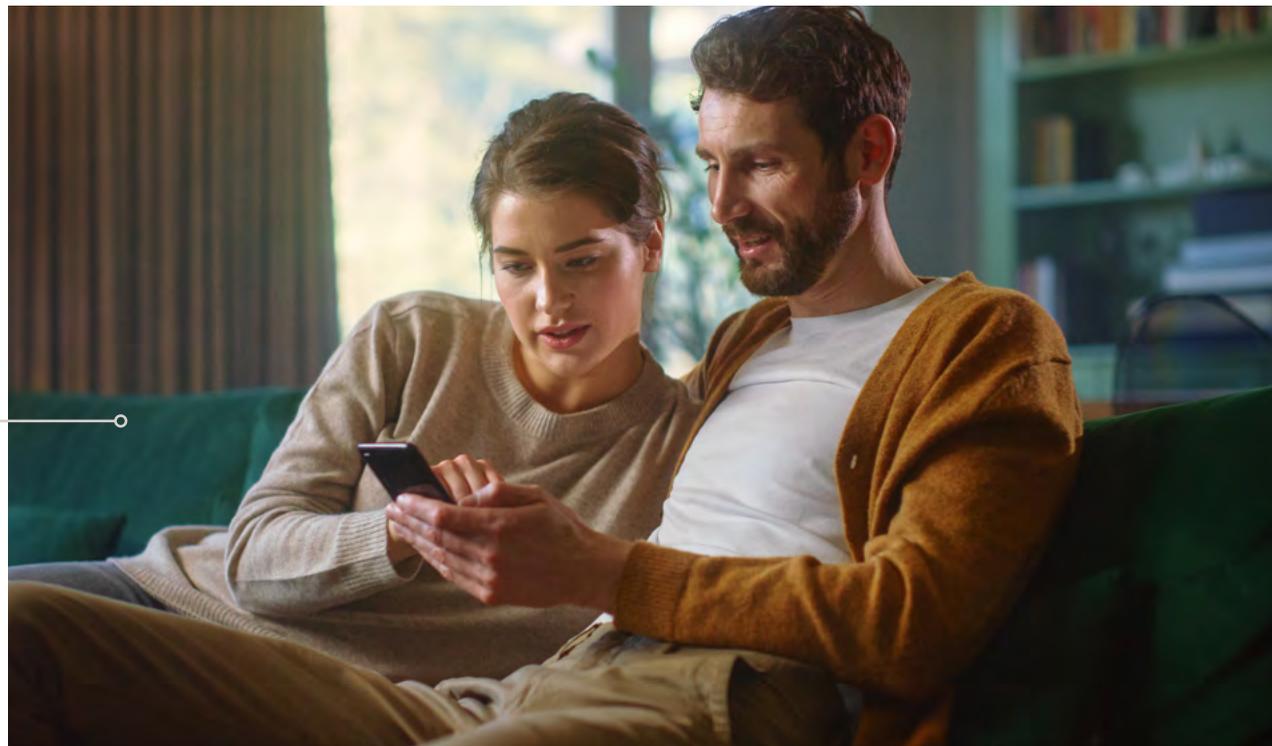
Acompanhamos nossos clientes de crédito e, ao notar sinais de possível desequilíbrio financeiro, preventivamente, enviamos estímulos em canais físicos e digitais, oferecendo orientação e soluções mais adequadas às necessidades e ao seu momento de vida, além da possibilidade de renegociação, quando necessário.

**Em 2021, tivemos uma média de 2 milhões de clientes por mês abordados preventivamente com ofertas de reorganização financeira, e conseguimos evitar que 5% desses clientes entrassem em atraso no mês seguinte.**

Também realizamos treinamentos sobre saúde financeira aos operadores das centrais de atendimento e atuamos em rúguas de comunicação e protocolos de atendimento para promover mais acolhimento e orientação aos nossos clientes.

### WhatsApp de renegociação

Em 2021, iniciamos uma linha de conteúdo sobre educação financeira no canal de WhatsApp de Renegociação do Itaú para orientar os clientes que estão passando por dificuldade financeira. Através da opção "Ver Dicas para Saúde Financeira", o cliente tem acesso aos guias de educação financeira, com informação sobre como sair do vermelho e controlar melhor o orçamento. Nos cinco meses desde o início da ação, mais de 5,4 mil pessoas usaram essa opção no menu de atendimento.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
**educação financeira**  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## Iniciativas de incentivo ao planejamento

### Investir em Quê?

Plataforma aberta, oferece conteúdo para pessoas interessadas em investir, permite buscar e comparar investimentos do mercado e traz projeções de rentabilidade para os próximos 12 meses, calculadas por um modelo estatístico, apoiando a escolha de uma aplicação. Em 2021, o Investir em Quê? já contava com mais de 2,1 milhões de acessos.

### Telegram Itaú Investimentos

Nesse canal, divulgamos as principais notícias do mercado financeiro e todos os conteúdos sobre investimentos que o Banco produz, auxiliando clientes e não clientes a tomarem decisões financeiras mais conscientes. Em dezembro de 2021, o canal ultrapassou a marca de 17 mil inscritos.

### podcast Investidor em Foco

Canal do Itaú Personalité, disponível em todas as plataformas de podcast, traz, diariamente, informações sobre o universo de investimentos e do mercado financeiro para apoiar investidores nas tomadas de decisão. Em 2021, o Investidor em Foco foi ouvido 1,2 milhão de vezes.

## programa Papo que Rende para colaboradores

Programa de capacitação de colaboradores multiplicadores dos conceitos e práticas de orientação financeira, para ampliar nosso potencial de educação do time e seus núcleos familiares sobre o tema.

Em 2021, com o objetivo de sensibilizar colaboradores sobre o tema de cidadania financeira e engajá-los em nossas metas de impacto positivo e na agenda ESG, disponibilizamos uma trilha online de capacitação, com adesão voluntária e acessível a todos os colaboradores do Brasil, que aborda temas como saúde financeira, cidadania financeira, orientação financeira, impacto social, psicologia econômica, entre outros.

Na trilha de desenvolvimento de educação financeira, orientamos nossos colaboradores sobre as melhores práticas para manter uma boa saúde financeira, com temas como controle financeiro, formação de reservas e planejamento.

Também buscamos inspirar os colaboradores a pensarem mais sobre saúde financeira por meio de um hub de conteúdo sobre investimentos e o aconselhamento no período de bônus e participação nos lucros e resultados (PLR).

Essas comunicações trazem questões para instigar a reflexão sobre o próprio comportamento e dicas de como usar melhor o dinheiro. Contamos com televisões corporativas, portal, e-mail e Instagram para manter esse diálogo com nossos colaboradores.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
**clientes**  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## relacionamento com clientes

Nosso relacionamento com o cliente é pautado em ética, responsabilidade, transparência e diligência, observando sempre a convergência de interesses, na busca pelo tratamento justo e equitativo.

Apresentamos a seguir as principais frentes que apoiam a realização desse objetivo:

### centralidade no cliente

Um dos quatro principais pilares estratégicos do Banco é a centralidade no cliente: queremos ser benchmark em satisfação, transformando a nossa cultura, para que o cliente esteja no centro de tudo.

Para alcançarmos o nosso objetivo, capacitamos os colaboradores com treinamentos que abordam os princípios da ética, da responsabilidade, da transparência e da diligência, orientando para que as soluções desenvolvidas pelo Banco sejam adequadas às necessidades e vulnerabilidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes.

A criação e a alteração dos produtos e serviços do Banco são submetidas ao processo de avaliação de produtos, por um colegiado integrado por representantes de diversas áreas, dentre elas compliance, jurídico, segurança da informação e prevenção a fraudes. Além de avaliar aspectos normativos, considera também os benefícios ao cliente e as boas práticas de mercado.

A comunicação transparente, objetiva e inteligível também é condição essencial para as nossas ofertas,

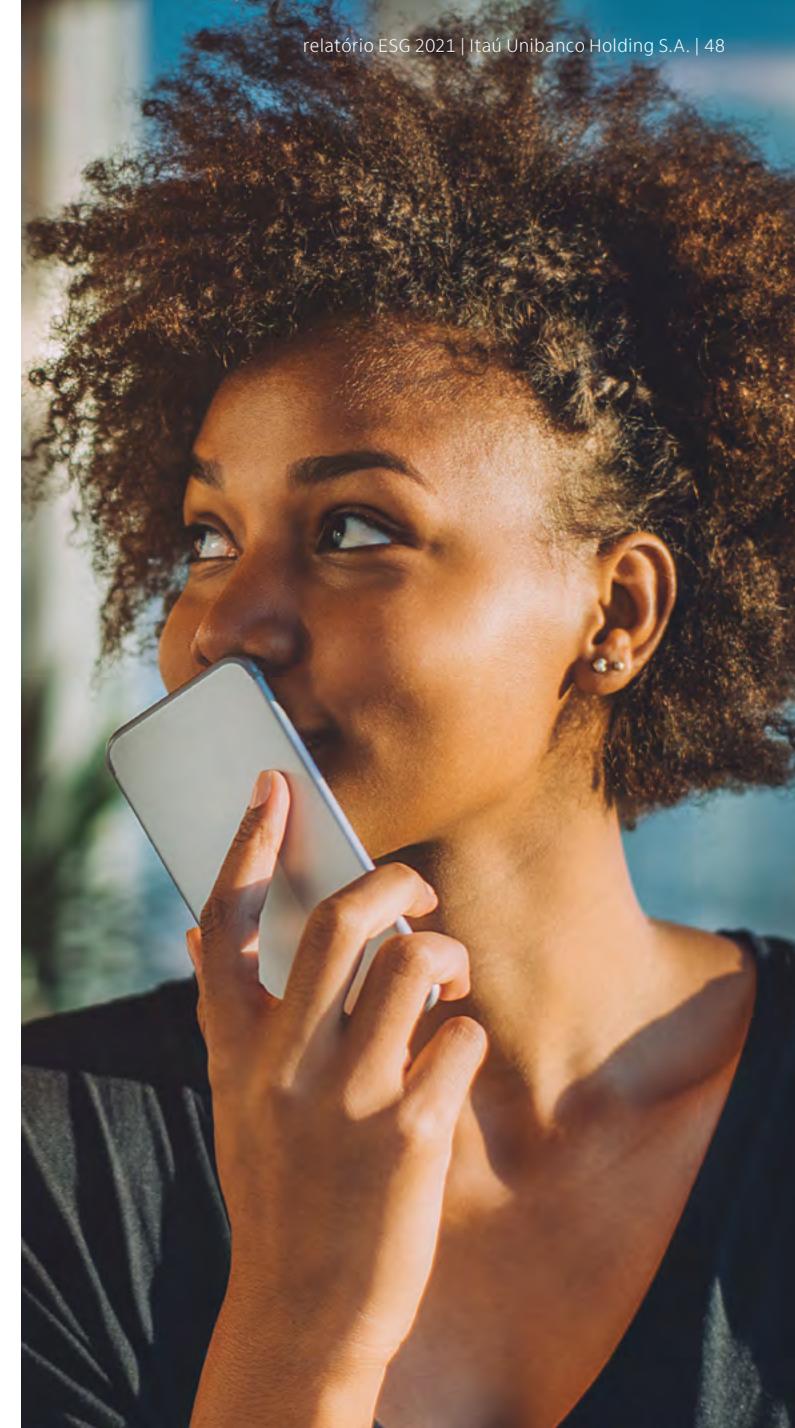
assim como o uso de modelos em Customer Relationship Management (CRM), que visa identificar os perfis de clientes mais adequados para os diversos tipos de produtos e serviços. O “suitability” na oferta de produtos é fundamental para a satisfação do cliente e a perenidade na relação com o Banco, razão pela qual incentivamos que a nossa força de vendas escute e entenda o que o cliente necessita ou deseja, de forma a oferecer o produto mais adequado ao seu perfil e às suas expectativas. Aplicamos os modelos de “suitability” por perfil de risco e objetivo para os produtos de investimentos ofertados nos diversos canais, conforme disposição da Resolução CVM 30, de 2021.

Também buscamos incluir toda a nossa gama de produtos nos canais digitais, para melhor atender o cliente que prefere a conveniência do autosserviço.

### incentivo e qualidade de vendas

Para assegurar os princípios da centralidade no cliente e garantir uma oferta responsável, os incentivos à venda de produtos e serviços, para colaboradores que atuam diretamente no relacionamento com o cliente, não se baseiam apenas na quantidade de vendas, mas também em avaliações qualitativas.

Os programas de incentivos contemplam, além de critérios de “suitability”, indicadores de cancelamento, concentração de vendas, novas vendas em detrimento de cancelamentos de produtos/serviços anteriores, reclamações e métricas de satisfação (Net Promoter Score, NPS).



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
**clientes**  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Todas essas práticas e condutas estão disciplinadas em cartilhas e políticas internas, como a política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros, a regra geral de “suitability” e a governança da remuneração variável.

## atendimento de qualidade

Um dos nossos principais pilares é a satisfação de nossos clientes. Temos um time altamente qualificado para atendê-los em toda a sua jornada conosco, especialmente no momento pós contratação.

Para garantir que todo cliente tenha a solução rápida e eficaz em caso de dúvidas, solicitações ou reclamações, disponibilizamos diversos canais de atendimento, por meio telefônico e digital, como as centrais Itaú 30 horas, SAC Corporativo, Fale Conosco (envio de mensagens pelo 30 horas na Internet), chat no aplicativo e ouvidoria.

Contamos com tecnologia e processos que nos permitem avaliar a qualidade das interações, bem como aprofundar a análise da causa do problema apresentado. Adicionalmente, monitoramos permanentemente os indicadores de vazamentos de reclamações para canais externos, tais como órgãos de defesa do consumidor e reguladores, sempre com foco na solução rápida do caso individual e na verificação de oportunidades para melhoria contínua de nossos processos.

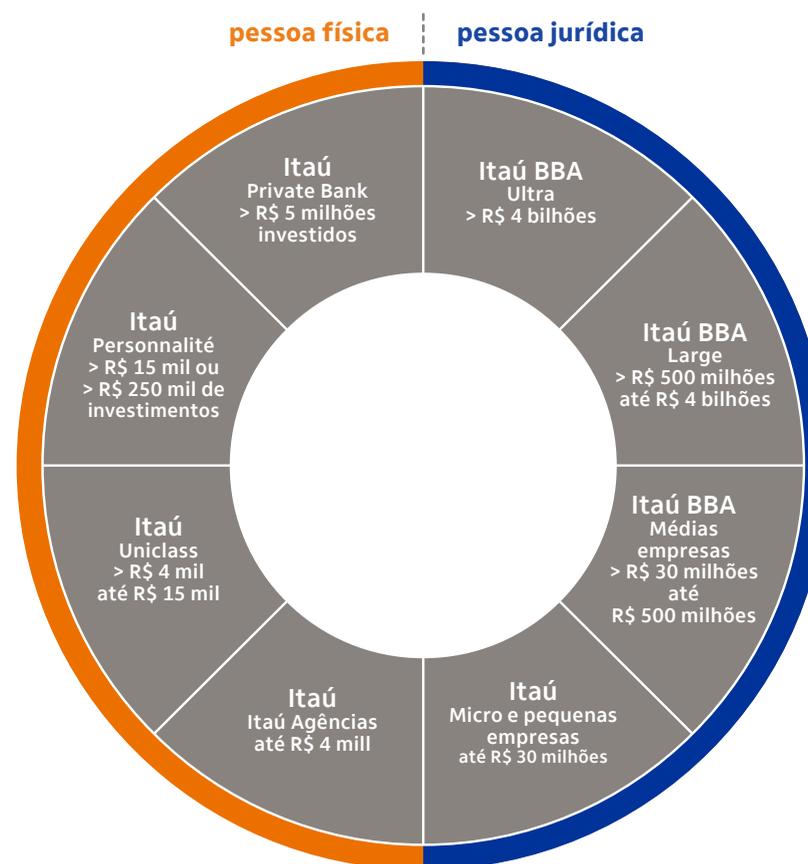
### Saiba mais:

- em remuneração vinculada à questões ESG
- em nosso [relatório anual integrado](#)

## satisfação de clientes

A satisfação dos clientes do Itaú Unibanco também é mensurada e acompanhada periodicamente através de métricas de satisfação, que podem ser aferidas pelo indicador do NPS Global, o qual apresentou ao final de 2021 um incremento de 15 pontos em relação ao ano de 2018, com expectativa de incremento de 5 pontos em 2022 e 5 pontos em 2023.

Com o intuito de trazer mais satisfação e aumentar a resolução das demandas, realizamos diversas melhorias nos processos de atendimento, as quais podem ser percebidas pela evolução no Ranking de Reclamações do Banco Central, divulgado trimestralmente. No quarto trimestre de 2021, alcançamos nosso melhor posicionamento, com a 12ª colocação.



Os valores citados acima para pessoas físicas se referem à renda mensal e os valores para pessoas jurídicas se referem ao faturamento anual, exceto quando indicado.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
**clientes**  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## ranking de reclamações do Banco Central

O “ranking” é formado a partir das demandas do público registradas nos canais de atendimento do Banco Central: internet, correspondência, presencialmente ou telefone. O ranking é dividido em duas categorias: bancos, financeiras e instituições de pagamento; e administradoras de consórcio. O ranking de bancos, financeiras e instituições de pagamento é divulgado com periodicidade trimestral, sendo apresentado em duas listagens: (i) Top15 – Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento; e (ii) Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento.

O Top15 contempla as 15 instituições com maior número de clientes. Em 2021, atingimos a 12ª posição no ranking de reclamações entre os 15 maiores bancos avaliados.

principais indicadores	2019	2020	2021
índice de reclamações <sup>1</sup>	16,85	31,00	12,76
reclamações reguladas procedentes <sup>2</sup>	1.377	2.594	1.153
número de clientes <sup>3</sup>	81,7	83,7	90,3

<sup>1</sup> Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

<sup>2</sup> Quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

<sup>3</sup> Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

## Reclame AQUI

Em meio a tantas mudanças e desafios, recebemos o reconhecimento de melhor atendimento nas categorias: Banco, Cartões de Crédito, Cartões de Crédito Co-Branded, Consórcio, Financiamento de Autos, Operadoras e Administradoras de Cartão no Prêmio Reclame AQUI 2021, em pesquisa que foi realizada entre setembro e outubro de 2021, e contou com a participação de mais de 800 empresas brasileiras. O prêmio é de grande importância para nós, dada a seriedade com que a pesquisa é realizada e a relevância do Reclame AQUI para o consumidor.

## educação financeira

Compreendemos que a satisfação dos clientes com os serviços prestados inclui também o cuidado com sua vida financeira. Nesse sentido, disponibilizamos ferramentas de consulta, orientação e instrução, voltadas à educação financeira, como o podcast somar, o blog de orientação financeira e a funcionalidade minhas finanças, do aplicativo mobile, que permite o gerenciamento dos gastos da conta corrente e do cartão de crédito para manter o orçamento sob controle.

Adicionalmente, procuramos apoiar clientes em atraso, ou em situação de superendividamento, com ofertas adequadas. Somos pioneiros no diálogo e na realização de campanhas e mutirões para tratamento do superendividado com órgãos de defesa do consumidor.

Para intensificar o conhecimento no tema, o treinamento obrigatório de relacionamento com clientes faz parte do programa de integridade e ética e foi realizado por 93% dos colaboradores em 2021.

## indicadores do Reclame AQUI em 2021:

BOM

**7.7/10**

(+0,5 p.p YoY)

**23,7 mil**

reclamações (-26,1% YoY)

**100%**

das reclamações respondidas

mais de

**8,6 mil**

avaliações de usuários

índice de solução

**79,5%**

(+6,2 p.p YoY)

nota do consumidor

**6,57**

(+12,3% YoY)

**68,3%**

dos usuários voltariam a fazer  
negócio (+5,6 p.p YoY)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes

### privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## privacidade e proteção de dados

Temos o compromisso de sempre tratar o tema com rigor, adotando as medidas necessárias para a segurança e o respeito à privacidade dos nossos clientes, colaboradores e outros titulares de dados pessoais.

Nossas estratégias de privacidade e proteção de dados envolvem a conscientização dos times como ponto central. Para isso, buscamos incluir estes temas no cotidiano dos times de negócio e tecnologia, apoiando-os em dúvidas que possam ocorrer durante a definição da arquitetura das iniciativas, e revisamos constantemente nossos processos para proporcionar uma experiência amigável com o tema, desde a concepção dos projetos.

O banco não poupou esforços na adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, que entrou em vigor em setembro de 2020. A adequação se deu por meio do Programa de Privacidade, criado em 2018, que envolveu uma série de atividades focadas nas exigências da norma e nas melhores práticas de mercado. Um grupo multidisciplinar, liderado pelas áreas de Tecnologia, Jurídico, Compliance, Risco e Segurança, trabalhou em conjunto com os times de negócio para garantir maior proteção e transparência ao lidar com privacidade e proteção de dados, desenvolvendo e implementando as melhores práticas do setor relacionadas ao tema.

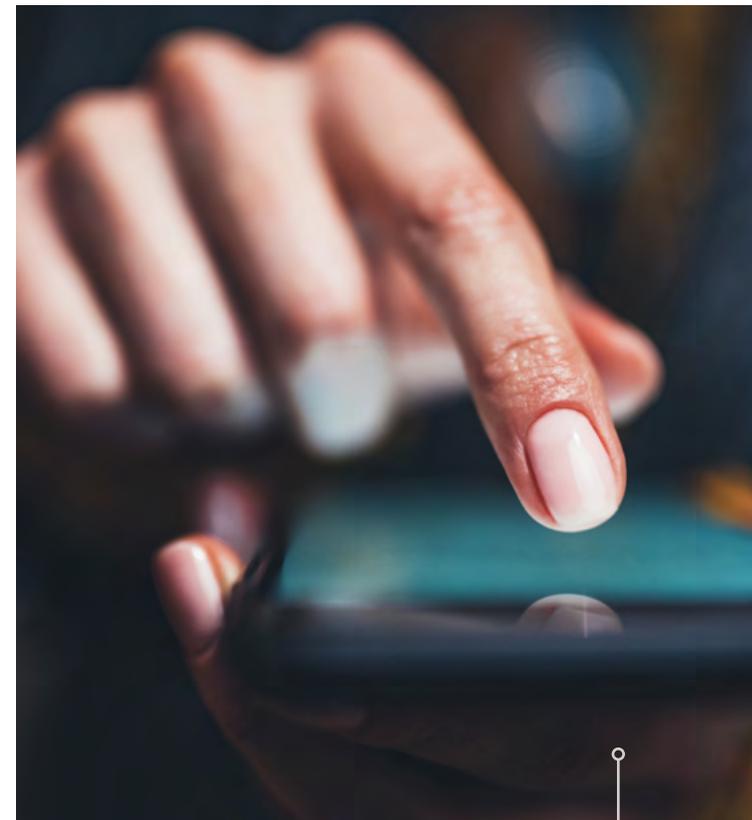
Já a gestão da segurança da informação para cibersegurança busca evitar violações de dados, minimizar riscos de indisponibilidade de nossos serviços, proteger a integridade e evitar o vazamento da informação. Para isso, usamos a estratégia de proteção de perímetro expandido, conceito que considera

que a informação deve ser protegida onde estiver – dentro da infraestrutura do Banco, em um serviço de cloud em um prestador de serviço ou em uma unidade internacional –, levando em consideração todo o ciclo de vida da informação, desde que é coletada, passando por processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição.

Adotamos processos rígidos de controle, voltados à detecção, prevenção, monitoramento ininterrupto e resposta imediata aos ataques e tentativas de invasões à nossa infraestrutura, garantindo a gestão do risco de segurança e a construção de um alicerce robusto para um futuro cada vez mais digital.

Cumprimos as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e de legislações correspondentes, da Resolução nº 4.893/2021, do Conselho Monetário Nacional (CMN), e da Resolução nº 85/2021, do Banco Central do Brasil (Bacen), que tratam da adoção de uma política de segurança cibernética e da contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.

Também observamos a Resolução nº 35/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), que estabelece normas e procedimentos para as operações com valores mobiliários em mercados regulamentados e a nova Circular nº 638/2021, da Superintendência de Seguros Privados (Susep), que dispõe sobre os requisitos de segurança cibernética a serem observados por seguradoras, entidades abertas de previdência complementar (EAPCs), capitalização e resseguradoras locais. | GRI 418-1 | SASB FN-CB-230a.2 |



 **Saiba mais:**  
em nosso [site](#) sobre privacidade

mensagem do CEO sobre o relatório estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes

### privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes

### privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## controles e processos

### gestão de incidentes

Identificação de ameaças e controles.

#### Principais medidas de prevenção:

- Data discovery
- Threat intelligence
- Fóruns de cibersegurança
- Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC)

### gestão de riscos e riscos de terceiros

Integração entre as áreas de negócios e tecnologia, com estrutura dedicada na área de Segurança da Informação que atua em conjunto com as unidades internacionais para prevenir e atuar em relação aos riscos de:

- vazamento de informações pessoais; e
- segurança cibernética.

### controles

- Classificação dos prestadores de serviços, com varreduras periódicas de vulnerabilidade
- **Novas camadas de proteção em infraestrutura de tecnologia e nos processos de desenvolvimento de sistemas**
- **Simulações de ataques**
- Análise pormenorizada dos projetos através do Grupo de Trabalho de Dados
- **Ferramentas de registro de atividades de tratamento de dados pessoais (Record of Processing)**
- **Arquitetura de referência adaptativa para proteção dos ambientes críticos**

### canais

Os usuários podem exercer seus direitos:

- Site
- Agências
- Centrais de atendimento
- App Itaú\*

\* Apenas para retirada de consentimento/descadastramento

### treinamento e engajamento

- Programa de privacidade
- **Treinamento periódico no programa de integridade e ética**
- Segurança da informação
- Privacy champions, privacy patterns e privacy by design
- Campanhas e divulgações internas

### revisão de terceiros

Controles anualmente verificados por auditorias externas independentes.

### certificações

- **NBR ISO/IEC 27.701**
- Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI)
- Sistema de Gestão de Privacidade (SGPI)
- Security Operation Center (SOC)

### gerenciamento de consentimento

- Consentimento de marketing
- Consentimento para processamento de dados confidenciais
- Consentimento do Guardiã

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes

### privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## governança

Contamos com governanças diferentes e dedicadas, com fóruns complementares que se agregam quando há necessidade, que dão solidez ao nosso compromisso com a privacidade, proteção de dados e cibersegurança.

### governança de privacidade

Desde 2016, temos um time dedicado à privacidade e proteção de dados pessoais em processos e projetos, incluindo um analista de segurança dedicado que atua na análise dos projetos e a construção de materiais e disseminação de boas práticas às áreas de negócio. O assunto também é assistido pelo “Steering Committee” LGPD e pelos Comitês Executivos, de Auditoria e de Dados.

### governança de dados

Ratificando nosso compromisso de uma gestão robusta e segura dos dados pessoais aos quais temos acesso, a instituição segue uma Governança de Dados para estimular o gerenciamento seguro e eficaz do uso das bases de dados pelas áreas. Para ter o acesso às bases, os times de negócio passam por um fluxo de aprovação. Com a governança, conseguimos estruturar melhor os dados, garantir a qualidade das informações e manter os dados em um ambiente seguro.

### governança de cibersegurança

A área de Segurança da Informação tem como objetivo salvaguardar os dados da Companhia e de seus clientes, preservar a integridade, disponibilidade e confidencialidade da informação, mitigando perdas financeiras e risco de imagem.

A estratégia de segurança da informação para a segurança cibernética 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. O nosso CRO (“Chief Risk Officer”), membro do Comitê Executivo, é o responsável pela cibersegurança. | GRI 102-20 |

Anualmente, em atendimento à Resolução nº4.893/2021 do Conselho Monetário Nacional (CMN), e da Resolução nº 85/2021, do Banco Central do Brasil (Bacen), é apresentado ao Comitê de Riscos e ao Conselho de Administração, e disponibilizado ao Bacen, um relatório sobre a política de cibersegurança e sobre o plano de resposta a incidentes. | GRI 418-1 |

### principais fóruns de governança e comitês estratégicos de cibersegurança

direcionadores estratégicos	membros da governança	objetivos	periodicidade
Conselho de Administração (CA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conselheiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>orientar, acompanhar e aprovar a estratégia de cibersegurança.</li> </ul>	sob demanda
Comitê Executivo (CE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diretor Presidente</li> <li>Comitê Executivo</li> </ul>		
Comitê Superior de Risco Operacional (CSRO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diretor Presidente</li> <li>Comitê Executivo</li> <li>Diretores</li> </ul>		
Comitê de Auditoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conselheiros – Comitê de Auditoria</li> <li>Diretor-Executivo de Risco Operacional e Compliance</li> <li>Diretor de Segurança Corporativa</li> <li>Diretor e Diretores de Auditoria Superintendentes de Cibersegurança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>posicionamento estratégico; e</li> <li>acompanhar a integração com outras iniciativas.</li> </ul>	trimestral
Comitê Executivo de Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diretores da área de Risco Operacional e Compliance</li> <li>Diretores da área de Tecnologia e Operações</li> <li>Superintendentes de Cibersegurança</li> <li>Superintendentes da área de Tecnologia e Operações</li> <li>Auditoria</li> <li>Gerentes de Segurança da Informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>definições estratégicas;</li> <li>decisões sobre temas relevantes;</li> <li>análise situacional e decisões sobre riscos e questões sensíveis; e</li> <li>acompanhar e avaliar a evolução dos projetos.</li> </ul>	mensal

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes

### privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

### fornecedores

investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## políticas de privacidade e proteção de dados

Temos um conjunto de políticas que estabelecem as diretrizes, normas, regras gerais e responsabilidades do processo de segurança da informação, em conformidade com os aspectos legais e regulamentares:

- política corporativa de segurança da informação e cyber security;
- política de privacidade (versão amigável); e
- política de privacidade (versão completa).

Adicionalmente, com o objetivo de fortalecer a nossa governança interna de privacidade, nossos colaboradores devem seguir uma série de políticas e procedimentos internos, especialmente os que abordam:

- regra de proteção de dados pessoais (diretrizes gerais sobre o uso de dados);
- regra de privacidade por concepção e por padrão (“Privacy by Design” e “Privacy by Default”);
- direitos do titular (diretrizes para atendimento dos direitos dos titulares de dados previstos na LGPD);
- procedimento para mapeamento de tratamentos de dados pessoais, que determina como os colaboradores devem manter o inventário de dados atualizado; e
- procedimento sobre o escopo das atividades do encarregado de dados.

Para garantir o exercício dos direitos de privacidade e segurança de dados de forma facilitada, criamos uma política de privacidade ilustrativa e amigável, adicional à política completa, em português e em inglês, e oferecemos o **portal de privacidade**, que informa sobre os canais de atendimento (com autenticação) exclusivos para clientes e não clientes. Nossa estrutura conta com

vários níveis e adota procedimentos específicos para cada tipo de requisição, a fim de responder ao titular de forma segura e eficiente.

Considerando o ciclo de vida dos dados, mantemos também uma rotina de expurgo para as informações pessoais dos titulares de dados, com procedimentos desenhados para manter somente as informações necessárias em nossos ambientes.

Todas as medidas adotadas de privacidade e segurança resultam em um alto nível de confiabilidade dos nossos clientes, evidenciado pelo número inexpressivo de queixas sobre questões referentes à privacidade, comparado ao número total de clientes da Companhia.

## certificações

O Itaú Unibanco adota os principais “frameworks” de mercado como base para assegurar que os processos mitiguem os riscos. Em 2021, tivemos nossos principais processos certificados por entidade independente, de acordo com a Norma Brasileira NBR ISO/IEC nº 27.701, que é a extensão da Norma Brasileira NBR ISO/IEC nº 27.001, à qual já éramos certificados.

A certificação se aplica ao nosso Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) e ao Sistema de Gestão de Privacidade (SGPI), considerando os processos de 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, e aos processos de governança de tratamento de dados pessoais do Itaú Unibanco.

## treinamentos

Contamos com um programa de conscientização robusto e amigável, com treinamentos que reforçam a importância dos temas de privacidade, proteção de dados e cibersegurança em toda a instituição.

Por meio do programa de integridade e ética do Itaú Unibanco (**saiba mais na página 136**), todos os colaboradores são treinados sobre segurança de dados e privacidade e a LGPD, no âmbito da conformidade com o Código de Ética e os princípios e valores da instituição. O treinamento é obrigatório a todos os colaboradores.

De forma complementar, também contamos com diversas iniciativas para disseminar e promover engajamento e conhecimento sobre o tema:

- os “privacy champions”, que são agentes de difusão do conhecimento em privacidade e proteção de dados dentro dos times de negócio;
- a criação de “privacy patterns”, que são direcionamentos predefinidos para as áreas;
- a definição de práticas de “privacy by design”;
- divulgação de informações por e-mail, intranet, newsletter com dicas e recomendações de segurança;
- campanhas viabilizadas, através de workshop ou palestras, com divulgação de artigos e postagens em intranet;
- treinamentos (presenciais ou à distância) específicos e regulares, sobre as políticas e procedimentos de segurança da informação (os treinamentos à distância usam plataformas de EAD ou plataformas de comunicação e colaboração); e
- treinamentos específicos de segurança da informação.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes

**privacidade de dados**

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Os colaboradores também são instruídos quanto ao preenchimento do “Record of Processing” (RoP), nossa ferramenta de registro de atividades de tratamento de dados pessoais, de modo a manter os processos constantemente atualizados e desenvolver o senso de “ownership” pelas operações realizadas.

Além disso, para intensificar o conhecimento no tema, o treinamento obrigatório de segurança da informação faz parte do programa de integridade e ética e foi realizado por 95% dos colaboradores em 2021.

## principais riscos

### vazamento de informações pessoais

Como gerenciamos e mantemos informações pessoais confidenciais de clientes no curso normal dos negócios, estamos expostos ao risco de vazamento de informações pessoais, por meio de divulgações não autorizadas ou violações de segurança. Também estamos expostos ao risco de possível não cumprimento de políticas, desvio de conduta de colaboradores ou negligência e fraude.

Esses cenários poderiam resultar em sanções regulatórias e administrativas, processos legais, danos à reputação ou prejuízo financeiro. Além disso, podemos ser obrigados a comunicar às autoridades regulatórias competentes eventos relacionados à segurança cibernética, em que informações de clientes possam ser comprometidas. | [SASB FN-CB-230a.2](#) |

### segurança cibernética

Estamos sujeitos a riscos de segurança cibernética, como a invasão de nossos sistemas e plataformas por terceiros mal-intencionados, a infiltração de “malwares” (tais como vírus de computador) em nossos sistemas, contaminação

(intencional ou acidental) de nossas redes e sistemas por terceiros com os quais trocamos informações, o acesso não autorizado às informações confidenciais de clientes e/ou informações proprietárias por pessoas de dentro ou de fora da Organização, e ataques cibernéticos.

Estamos expostos a esse risco durante todo o ciclo de vida da informação, desde o momento em que é coletada até seu processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição.

Um ataque cibernético bem-sucedido pode resultar na indisponibilidade de nossos serviços e no vazamento ou comprometimento da integridade das informações, podendo causar perda de quantidades significativas de dados de clientes e de outras informações sensíveis, bem como de ativos líquidos e danos à nossa imagem, afetando diretamente clientes e parceiros. Além disso, os ataques poderiam inutilizar os sistemas usados para atender nossos clientes. Como as tentativas de ataque continuam aumentando em escopo e sofisticação, podemos incorrer em custos significativos na tentativa de modificar ou aprimorar medidas de proteção ou de investigar e corrigir qualquer vulnerabilidade ou violação.

Se não conseguirmos gerenciar efetivamente o risco de segurança cibernética, deixando, por exemplo, de atualizar nossos sistemas e processos em resposta a novas ameaças, isso poderá prejudicar nossa reputação e afetar negativamente os resultados operacionais, nossa situação financeira e perspectivas, por meio do pagamento de indenizações a clientes, penalidades regulatórias e multas e/ou pela perda de ativos.

Existem também exigências relacionadas ao processo de segurança da informação, citadas no item “**controles**”, e

o não cumprimento de qualquer uma dessas exigências regulatórias poderia nos afetar de forma adversa.

Conheça, a seguir, os controles, iniciativas, procedimentos e práticas para promover a segurança da informação, a privacidade e a cibersegurança.

## controles

Trabalhamos para manter a arquitetura de soluções e produtos com o maior grau de segurança, acompanhando as tendências.

### gestão de acessos dos prestadores de serviço

Nossos contratos com prestadores de serviço têm cláusulas de confidencialidade e de privacidade, que devem ser seguidas, e os prestadores são classificados considerando critérios como o tipo de informação a que terão acesso, o porte da empresa e o tipo de serviço.

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 das melhorias implementadas pelos prestadores. Para aqueles classificados como mais críticos, realizamos varreduras periódicas no ambiente do prestador e acompanhamos as correções para as vulnerabilidades identificadas.

Adicionalmente, estruturamos um formulário, que está sendo aplicado aos nossos prestadores de serviços, para verificar o cumprimento das principais diretrizes da LGPD, garantindo a confiabilidade de nossos fluxos também no ambiente terceiro.

 **Saiba mais:** em [integridade e ética](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
**privacidade de dados**

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## ambientes de controle

Alinhados à estratégia de transformação digital, continuaremos a fortalecer a segurança, para permitir agilidade aos negócios, viabilizando o uso intensivo de cloud pelo Banco. Além disso, investimentos no desenvolvimento seguro de sistemas continuarão sendo priorizados, com foco no constante aprimoramento, diante de um ambiente cada vez mais digital, e as evoluções nos controles de segurança da informação são realizadas com um orçamento dedicado ao tema.

Em 2021, seguimos no aprimoramento do ambiente de controles de segurança, considerando a implantação de novas camadas de proteção em infraestrutura de tecnologia e nos processos de desenvolvimento de sistemas. Também expandimos a visibilidade do monitoramento de segurança e operação de novas plataformas, assim como os trabalhos de simulação de ataques.

No caso de tratamentos que podem oferecer maior risco aos direitos e liberdades individuais dos titulares, tais como envolvendo dados pessoais sensíveis ou de crianças e adolescentes, adotamos controles extras, que incluem análise pormenorizada dos projetos através do grupo de trabalho de dados, como também o desenvolvimento de sistemas de restrição na distribuição dessas informações pela Organização.

Em 2022, continuaremos investindo na proteção dos ambientes críticos da Organização e na infraestrutura tecnológica, com adoção de uma arquitetura de referência adaptativa, expandindo nossas proteções para as unidades internacionais, parceiros e prestadores de serviços, e evoluindo na detecção prévia de ameaças externas, na

proteção contra o vazamento de informação e nos treinamentos e capacitação técnica dos colaboradores.

Em 2021, totalizamos 6 reclamações de consumidores perante órgãos reguladores julgadas procedentes por esses órgãos em relação à privacidade e à proteção de dados pessoais, somadas às reclamações perante órgãos de defesa do consumidor.

A utilização dos dados para propósitos secundários ocorre em conformidade com os princípios e fundamentos definidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como transparência e segurança. Um uso comum que pode ser considerado como propósito secundário é o envio de comunicações de marketing. Os titulares podem optar por não receber essas comunicações ou escolher quais e como preferem recebê-las, utilizando as diferentes formas que disponibilizamos para o gerenciamento dessas opções. Até dezembro de 2021, 552.067 pessoas optaram por não mais receber comunicações de marketing.

A existência de uma governança direcionada para a gestão dos dados pessoais reafirma o nosso compromisso em acompanhar o uso de dados pessoais na instituição, inclusive, para propósitos secundários (mais informações no tópico “Governança de Dados”). Nossos fluxos também foram auditados e atestados por entidade independente, a partir da aprovação da certificação NBR ISO/IEC 27701 – que ratificou o nosso compromisso com os dados de clientes, colaboradores e outros titulares (mais informações no tópico “Certificações”).

 **Saiba mais:**  
[em nossa política de segurança da informação e cyber security](#)

## identificação de ameaças e gestão de incidentes

Nossos processos de monitoramento são constantemente evoluídos, permitindo a identificação e a realização de ações preventivas e cada vez mais eficazes, compatíveis com a evolução do ambiente de ameaças cibernéticas. Para garantir que tudo esteja de acordo com o planejamento, realizamos testes independentes com as empresas com maior reconhecimento em cibersegurança no mercado, e nossos controles anualmente são verificados por auditorias externas independentes.

Dentre as medidas de prevenção implementadas, está a ferramenta de data discovery, que busca tornar o processo de proteção de dados pessoais mais confiável e robusto.

A fim de nos anteciparmos às novas ameaças, seguimos com a ampliação da nossa atuação em inteligência sobre ameaças virtuais, além de participarmos ativamente dos fóruns de cibersegurança da indústria e do governo, para o fortalecimento das defesas.

Outras questões importantes são a discussão sobre eventos de riscos e ataques, que é feita por meio do Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC), e o compromisso em notificar os titulares de dados pessoais afetados, de acordo com as disposições legais, conforme mencionado na política corporativa de segurança da informação e cyber security.

Para os incidentes que possam impactar outras instituições financeiras no Brasil, há um processo de compartilhamento de conhecimento entre as instituições, a fim de colaborar com a mitigação dos riscos de incidentes, em cumprimento às determinações legais e regulamentares.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## **ESG nos negócios**

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## **ambiental**

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## **social**

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## **governança**

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# ESG no itaú \_ambiental

No eixo ambiental, onde o critério é a atuação e a gestão de nossos impactos na natureza, tomamos medidas que reduzem o consumo de recursos naturais, sempre garantindo a segurança contra riscos ambientais em nossos processos. Em paralelo, podemos contribuir para a prosperidade ESG e impacto positivo de áreas verdes e florestas, gerando riqueza ambiental para além da compensação de impactos negativos.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

**meio ambiente**  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

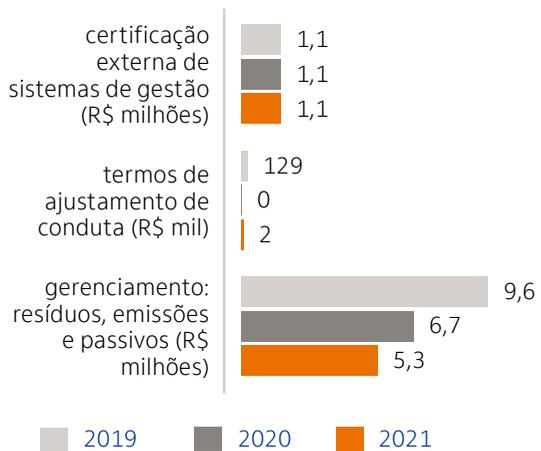
governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## meio ambiente

Nosso maior potencial de mitigação de impacto ambiental negativo se dá por meio de uma oferta responsável de nossos produtos e serviços, buscando garantir a conformidade e as boas práticas ambientais pelos clientes das operações de financiamento e empresas investidas.

Além disso, com uma visão abrangente, e consistente com nosso compromisso, temos uma gestão responsável dedicada à melhoria de performance ambiental e redução de impacto em nossas próprias operações, através de metas de redução de consumo e aumento de eficiência no uso de recursos, atendendo às legislações ambientais e buscando as melhores práticas.

### investimentos para mitigação e prevenção de impactos ambientais | GRI 307-1 |



A governança de nossa gestão conta com um Comitê de Impacto Positivo e um grupo de trabalho mensal direcionado à gestão de indicadores e definição de planos de ação, com uma plataforma de ecoeficiência, que nos permite alcançar uma gestão mais eficiente sobre o consumo de nossas unidades administrativas, da nossa rede de agências e de nossos centros tecnológicos.

## evolução

Acreditamos na evolução e nos desafiamos continuamente para aprimorar a nossa performance ambiental. Para isso, estabelecemos ciclo de metas até 2021, com base no desempenho em 2013. Neste último ano, conduzimos estudos de “benchmarking” e definimos um novo ciclo de metas a ser perseguido até o final de 2030, com base no desempenho de 2018.

**Em linha com a tendência do trabalho remoto, implementamos um modelo híbrido e flexível que nos possibilitou desocuparmos três prédios e diminuirmos a necessidade de deslocamento de nossos colaboradores, reduzindo o impacto ambiental das operações.**

Também reforçamos nosso compromisso de gestão responsável, por meio de ações como a implantação e expansão da certificação ambiental ISO14001. Iniciada em 2011 com o objetivo de mapear, controlar e mitigar riscos atrelados à operação de nossas instalações, atualmente a certificação está presente em dois de

nossos grandes prédios administrativos, alcançando mais de 25 mil pessoas, entre colaboradores e prestadores diretos, representando 51% dos nossos colaboradores alocados em prédios.

**Até 2021, os dispêndios financeiros históricos somam mais de R\$ 19 milhões investidos em projetos que visam trazer ecoeficiência e avanço de nossa gestão ambiental.**

Veja nesta seção, as principais iniciativas, metas e resultados.

## conformidade

Estamos sempre atentos às melhores práticas do mercado, investindo continuamente em ferramentas e sistemas automatizados que nos mantenham atualizados a respeito das legislações ambientais aplicáveis ao nosso negócio.

Na busca por práticas mais sustentáveis e de eficiência energética, temos a Certificação LEED Platinum em nosso prédio sede do atacado, com destaque para consumo de energia, geração de resíduos, experiência humana e transporte acima da média global. Nossa nova torre administrativa em São Paulo também foi projetada de acordo com a certificação LEED.

### Saiba mais:

- em [finanças sustentáveis](#)
- em [governança corporativa](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
**emissões de carbono**  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# emissões de carbono

## inventário de emissões

Nosso inventário de emissões de GEE segue a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol. É verificado por terceira parte independente, e certificado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), o que nos possibilita o reconhecimento com o Selo Ouro pelo programa. Os resultados são divulgados anualmente no Registro Público de Emissões. Nosso inventário considera, no cálculo, as emissões de CO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O, CH<sub>4</sub> e HFC, e seu resultado está apresentado no quadro na página a seguir, com as nossas metas baseadas na ciência para os escopos 1 e 2.

Em nossa gestão de emissões, buscamos reduzir as emissões absolutas das operações, até ser possível compensar somente aquelas inevitáveis.

Além da redução, como forma de amenizar os impactos de nossas operações no meio ambiente, compensamos 100% das emissões dos escopos 1 e 2 no Brasil, relativas ao ano anterior. A compensação se deu por meio do **Programa Compromisso com o Clima**, sendo que, no escopo 1, foram consideradas as emissões do Brasil e LATAM (Argentina Paraguai e Uruguai) e, no escopo 2, consideraram-se as emissões de Argentina, Paraguai e Uruguai, uma vez que as emissões de escopo 2 referentes ao Brasil foram zeradas pela abordagem de escolha de compra, pois temos Certificados de Energia

Renovável (do inglês, RECs) de fator de emissão zero para 100% da energia que consumimos.

Nesse último ciclo, adquirimos 17,9 mil Certificados de Redução de Emissões, que foram gerados por dois projetos que buscam reduzir o desmatamento dos biomas das regiões em que estão alocados (Cerrado e Caatinga) através da substituição da lenha nativa que abastece os fornos de fábricas de cerâmica (localizadas em Ituiutaba/MG e em Crato/CE), por biomassa renovável.

A partir de 2018, por meio do programa Compromisso com o Clima, possibilitamos que outras empresas compensassem suas emissões com projetos de redução previamente avaliados em edital público. Assim, promovemos um mercado de carbono, ainda que não haja uma regulamentação no Brasil.

No fechamento do último ano, o preço interno da tonelada de CO<sub>2</sub> foi de R\$ 32,64. Esse valor é calculado com base no preço médio do crédito de carbono adquirido pelo Itaú em 2021 e é utilizado para análises internas sobre o estado atual do mercado voluntário de carbono no Brasil, mas também para criação de cenários sobre os preços no futuro. | [GRI 305-1](#) | [GRI 305-2](#) | [GRI 305-3](#) | [GRI 305-5](#) |

**100% das nossas emissões de escopo 1 são compensadas pela compra de créditos de carbono pelo programa Compromisso com o Clima.**

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

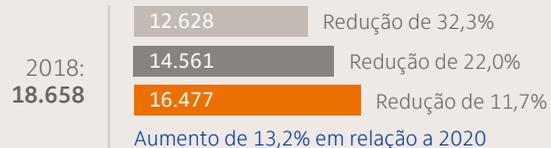
## escopo 1

O escopo 1 abrange emissões diretas, oriundas de combustão móvel, estacionária e fugitivas. Nossas ações de mitigação buscam a redução do consumo de óleo diesel dos geradores próprios, a manutenção preventiva das máquinas, o mapeamento e estudo de fluídos refrigerantes para substituição por gases menos nocivos e a destinação correta de resíduos para descarte ambientalmente adequado.

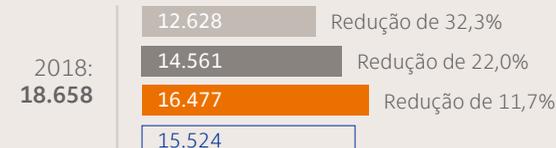
Nos comprometemos a reduzir 50% das nossas emissões do Escopo 1 até 2030, com base no ano de 2018. Neste processo, entendemos que as emissões fugitivas representam grande parte de nosso escopo 1, principalmente relacionadas à refrigeração e ao uso de fluidos refrigerantes. Para isso, criamos uma governança e planos de ação focados em melhorar a mensuração e a redução das nossas emissões. No último ano, tivemos um aumento de 13,1% no escopo 1, causado principalmente pela melhoria na aferição dos dados de fluidos refrigerantes junto aos fornecedores na rede de agências. Adicionalmente, criamos indicadores baseados em perdas por capacidade instalada em nossas máquinas, promovemos reuniões com fornecedores para conscientização e reciclagem de todo o gás utilizado, realizamos 60 retrofits em equipamentos de ar-condicionado das agências, foram instalados sensores de vazamentos em nossas grandes centrais de ar-condicionado. Além disso, estamos trabalhando para total eliminação de gases nocivos à camada de ozônio e, nesse ano, realizamos a substituição do gás R22 em algumas máquinas de nossos prédios administrativos e eliminamos a compra do gás 141B.

## metas e emissões absolutas no Brasil

ciclo atual: reduzir em 50% as emissões (escopo 1) entre 2018 e 2030 (tCO<sub>2</sub>eq)

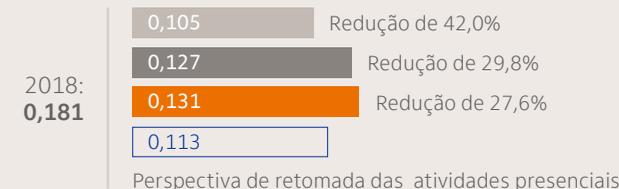


ciclo anterior: reduzir em 4% nossas emissões absolutas de escopo 1 entre 2018 e 2021 (tCO<sub>2</sub>eq)

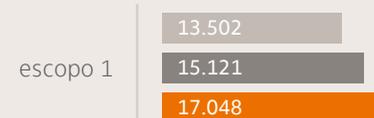


## metas e emissões relativas no Brasil

ciclo anterior: reduzir em 28% nossas emissões de escopo 1 por produto bancário entre 2018 e 2021 (tCO<sub>2</sub>eq/R\$ PB)



## emissões absolutas em tCO<sub>2</sub>eq LATAM (Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai)



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 □ meta de 2022

<sup>1</sup>Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2021 equivalente a R\$ 125.601 milhões.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## escopo 2

O escopo 2 abrange emissões indiretas no consumo de energia elétrica, no qual temos investido em energia limpa e renovável, por meio da geração distribuída, dos investimentos em painéis fotovoltaicos e da compra de RECs desde 2019.

As emissões de escopo 2 podem ser calculadas por meio de diferentes abordagens. A primeira, por localização, usa como fator de emissão a média das emissões para geração da energia elétrica em um determinado sistema elétrico (“grid”), considerando seu limite geográfico e um dado período de tempo.

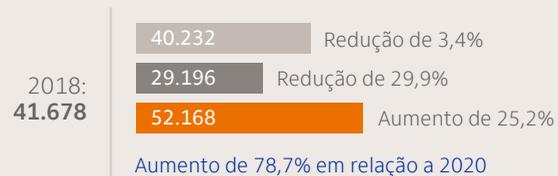
Já a abordagem por escolha de compra usa o fator de emissão específico associado a cada fonte de geração da eletricidade que a organização inventariante escolheu adquirir e consumir, como, por exemplo, a compra de RECs, que comprovam que a energia consumida pela empresa é proveniente de fontes renováveis.

No último ano, tivemos uma redução total de 10,2% em relação a 2020, no consumo de eletricidade em nossos prédios, centros tecnológicos e agências no Brasil. No cenário de escopo 2 - “Location Based”, devido ao acionamento de usinas térmicas no país, os fatores de emissão do grid nacional elevaram, e tivemos um aumento de 78,7% em nossas emissões absolutas em relação ao ano anterior. Por outro lado, no cenário escopo 2 - “Market Based”, através da rastreabilidade de nossa fonte de energia pela aquisição dos RECs, conseguimos uma redução de 100% em nossas emissões para o mesmo período devido ao nosso investimento em energia limpa e renovável no Brasil.

Pela abordagem de escolha de compra, nossas emissões de escopo 2, no Brasil, são zeradas, pois temos certificados de fator de emissão zero para 100% da energia que consumimos.

## metas e emissões absolutas no Brasil

ciclo anterior: reduzir em 6% nossas emissões absolutas de escopo 2 entre 2018 e 2021 (tCO<sub>2</sub>eq) - Emissões baseadas em localização

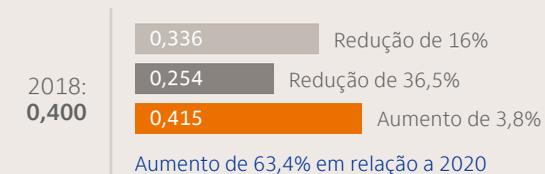


ciclo anterior: reduzir em 6% nossas emissões absolutas de escopo 2 entre 2018 e 2021 (tCO<sub>2</sub>eq) - Emissões baseadas na escolha de compra

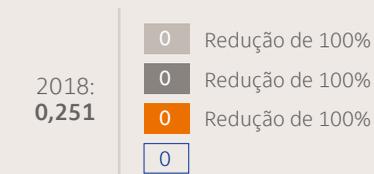


## metas e emissões relativas no Brasil

ciclo anterior: reduzir em 29% nossas emissões de escopo 2 baseadas em localização por produto bancário entre 2018 e 2021 (tCO<sub>2</sub>eq/R\$ PB) - Emissões baseadas em localização

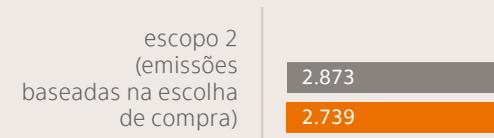
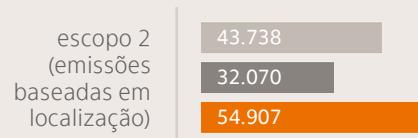


ciclo anterior: reduzir em 29% nossas emissões de escopo 2 baseadas na escolha de compra por produto bancário entre 2018 e 2021 (tCO<sub>2</sub>eq/R\$ PB) - Emissões baseadas na escolha de compra



## emissões absolutas em tCO<sub>2</sub>eq LATAM

(Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai)



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 □ meta de 2022

<sup>1</sup> Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2021 equivalente a R\$ 125.601 milhões.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
**emissões de carbono**  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## escopo 3

O escopo 3 contempla as emissões oriundas de transporte e distribuição, deslocamento de colaboradores, geração de resíduos sólidos e viagens a negócios.

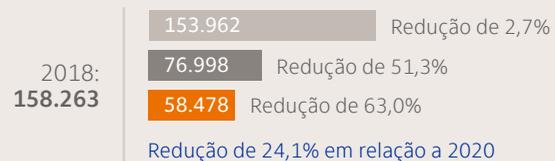
Temos trabalhado em iniciativas de redução de rotas de transporte de colaboradores entre polos administrativos, priorização das reuniões por videoconferência e campanhas de conscientização com colaboradores para redução da geração de resíduos.

Em 2021, com a manutenção do sistema de home office, o fluxo de colaboradores nos prédios administrativos continuou reduzido, mantendo as emissões de deslocamento casa-trabalho em baixa, com redução de 14,33% em comparação ao último ano.

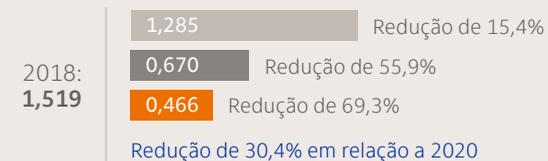
Nossas emissões de escopo 3 no Brasil sofreram uma queda de 24,1% em relação a 2020, causada principalmente pela redução no transporte e distribuição (downstream e upstream) e em viagens a negócio.

## metas e emissões de escopo 3 no Brasil

### emissões absolutas (tCO<sub>2</sub>eq)

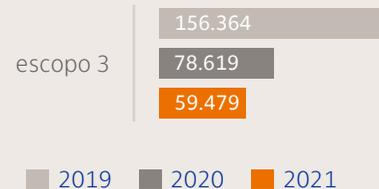


### emissões relativas (tCO<sub>2</sub>eq/R\$ PB)

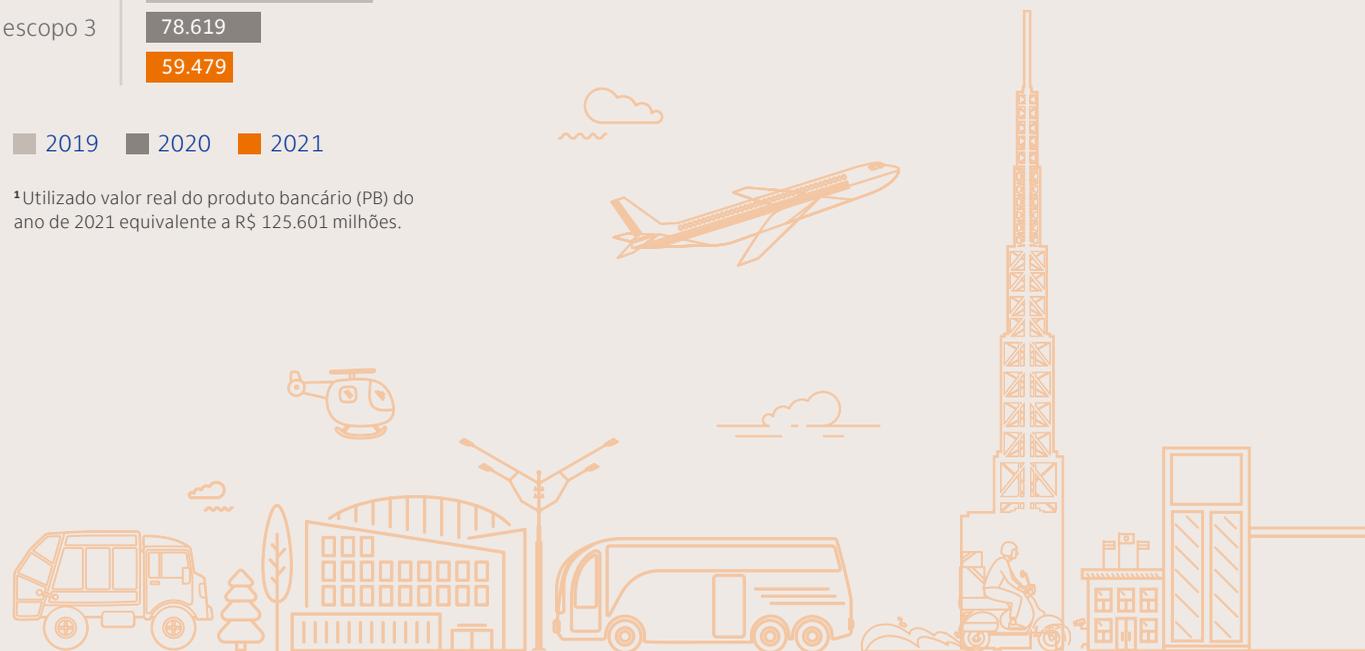


## emissões absolutas em tCO<sub>2</sub>eq LATAM

(Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai)



<sup>1</sup> Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2021 equivalente a R\$ 125.601 milhões.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
**emissões de carbono**  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### principais iniciativas para redução de emissões de carbono



**investimento**  
R\$ 9,1 milhões



**retorno**  
(R\$ milhões/ano)  
286,2

- **iniciativas de retrofit** com investimento de R\$ 9,1 milhões para troca de máquinas de ar-condicionado nas agências.
- **mudança no procedimento de “overhaul” dos compressores das centrais de água gelada:** reaproveitando o fluído refrigerante do gás R407C após processo de filtragem, e retrofit de equipamento de refrigeração prevenindo risco de vazamento do gás R22, gerando retorno de R\$ 19,5 mil e deixando de consumir 172 kg do fluído e 24 kg de gás R22 por ano.
- **redução do número de acionamentos do sistema de geração** por teste em carga em dois prédios, gerando mais de R\$ 104 mil de retorno e deixando de consumir mais de 24 mil litros de diesel por ano.
- **mudança de periodicidade de testes operacionais** dos geradores de semanal para quinzenal, gerando retorno de R\$ 161,9 mil por ano.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## ✈️ viagens a negócios

Mantivemos, durante o ano de 2021, a suspensão das frotas que realizavam o transporte de colaboradores entre os polos administrativos da cidade de São Paulo; administramos de forma otimizada as frotas de veículos facilitadores, que fazem o trajeto entre os polos administrativos e as estações de metrô mais próximas, disponibilizamos carregadores para automóveis elétricos na sede corporativa e em nosso prédio de atacado (FL3500), e promovemos a utilização do modelo híbrido de trabalho, incentivando o colaborador a utilizar ferramentas de trabalho virtual, a fim de diminuir os deslocamentos.

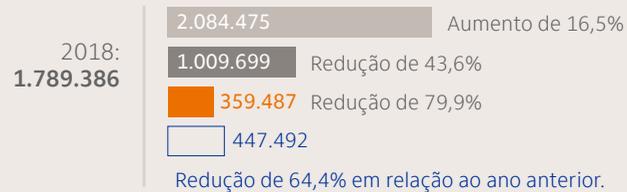
Essas ações contribuíram para superarmos a meta prevista em 2018, de reduzir em 7% por ano a quantidade absoluta de quilômetros rodados até o ano 2021<sup>1</sup>. A variação percentual média durante o período foi de queda de 36% em quilômetros rodados ao ano, e diminuição total de 1.429.899 quilômetros, em comparação com a meta estipulada.

Em 2022, continuaremos a incentivar a utilização de combustíveis limpos, buscando alternativas como aumento no uso de mobilidade elétrica. Continuaremos também a encorajar o uso de transporte público e administrar de forma consciente a maior utilização das ferramentas de trabalho online.

<sup>1</sup> Número referente ao deslocamento de vans, ônibus e frota executiva.

## metas e quantidade absoluta de quilômetros rodados em viagens a negócio

ciclo anterior: reduzir em 7% a quantidade absoluta de quilômetros rodados entre 2018 e 2021 (km)

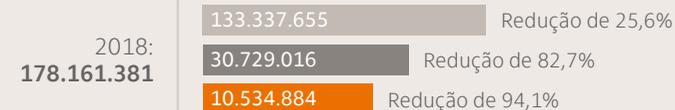


ciclo anterior: reduzir em 30% a quantidade de quilômetros rodados por R\$ 1 milhão em produtos bancários<sup>1</sup> entre 2018 e 2021. (Km/R\$)



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 □ meta de 2022

## quilometragem total aérea e terrestre de viagens a negócio (Km)



<sup>1</sup> Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2021 equivalente a R\$ 125.601 milhões.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## inventário de emissões financiadas

Visando aprimorar nossas estimativas de emissões financiadas e alinhá-las às melhores práticas, em 2021 nos unimos à Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), uma parceria entre instituições financeiras de todo o mundo voltada para o desenvolvimento de uma metodologia padronizada para mensuração das emissões financiadas.

A PCAF pressupõe que instituições financeiras possuem responsabilidade sobre parte das emissões de gases de efeito estufa (GEE) dos seus clientes, sendo esta parcela correspondente à participação do Banco por meio do crédito concedido.

### emissões financiadas pelo Itaú Unibanco em linha com a proposta da PCAF

	dez/20 <sup>1</sup>	dez/21
emissões financiadas (milhões de toneladas de CO <sub>2</sub> )	9,9	9,3
valor da carteira avaliada (em R\$ bilhões)	303,4	348,8
score (score de qualidade ponderado)	3,9	4,2
negócios contemplados	carteira de crédito PJ (Itaú Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai)	
cobertura <sup>2</sup>	64%	60%

O escopo coberto neste esforço corresponde às emissões provenientes da carteira de crédito PJ (Itaú Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai, excluindo títulos), calculadas aplicando a metodologia PCAF correspondente à categoria Business Loans and Unlisted Equity<sup>3</sup>, com os métodos de cálculo de score 1 e 2 (com dados de emissões de GEE publicados por nossos clientes) e score 4 e 5 (com dados estimados).

<sup>1</sup> As emissões financiadas referentes a 2020 foram disponibilizadas no lançamento do Compromisso de NetZero em outubro de 2021, porém foram atualizadas conforme apresentado acima, para garantir a comparabilidade das emissões entre os anos apresentados, por meio da incorporação de evoluções e aprendizados na aplicação da metodologia e adequação da mesma abrangência de negócios contemplados.

<sup>2</sup> O índice de cobertura da carteira foi calculado pela razão entre o valor da carteira avaliada e o valor total da carteira para o qual já existe metodologia PCAF disponível para cálculo de emissões financiadas. Embora ainda não exista metodologia vigente para toda a carteira de crédito, o índice de cobertura em relação ao total da carteira seria de 35% em 2020 e 34% em 2021.

<sup>3</sup> Para maiores detalhes sobre os métodos de cálculo da categoria de ativo Business Loans and Unlisted Equity consultar o Manual "The Standard for the Financial Industry", publicado pela PCAF (disponível em: [Forhttps://carbonaccountingfinancials.com/files/downloads/PCAF-Global-GHG-Standard.pdf](https://carbonaccountingfinancials.com/files/downloads/PCAF-Global-GHG-Standard.pdf)).

## emissões financiadas por setor

setores	carteira de crédito (R\$ bilhões)		emissões financiadas (milhões ton. CO <sub>2</sub> )		razão (emissões/carteira de crédito)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
 agro e fertilizantes	18,5	23,4	2,4	2,1	0,128	0,091
 materiais de construção	5,4	7,1	1,0	1,0	0,178	0,139
 petróleo e gás	7,3	9,5	0,9	1,0	0,120	0,101
 metalurgia e siderurgia	9,3	10,6	1,3	0,9	0,142	0,081
 petroquímica e química	10,6	11,8	0,5	0,5	0,049	0,046
 transportes	23,6	27,1	0,6	0,5	0,025	0,017
 alimentos e bebidas	22,2	23,6	0,5	0,5	0,022	0,020
 energia e saneamento	16,1	17,3	0,4	0,4	0,027	0,024
 farmacêuticos e cosméticos	10,3	11,1	0,3	0,3	0,025	0,024
 mineração	3,1	3,5	0,1	0,1	0,021	0,021

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
**emissões de carbono**  
energia  
água  
resíduos

## social

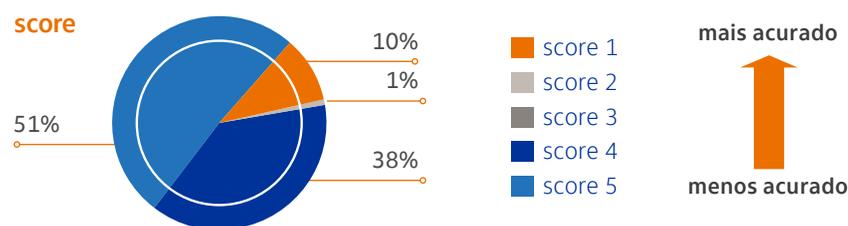
colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Atualmente, a metodologia abrange a mensuração de emissões provenientes de seis categorias de ativos<sup>2</sup>, que podem ser medidas por meio de cinco métodos, a depender da disponibilidade aos dados de nossos clientes (cada método possui um score, sendo um o melhor e cinco o pior). Quanto maior a disponibilidade de dados de nossos clientes, maior a acurácia deste cálculo.

Evoluir a mensuração das emissões financiadas ampara-se tanto no aprimoramento da metodologia de cálculo, como na transparência por meio de publicação das informações de emissões de GEE e demonstrações financeiras entre as empresas. Atualmente, 11% de nossa carteira apresenta score 1 ou 2, com dados públicos disponíveis, e 89% scores 4 ou 5, com cálculo de emissões estimado.



### linha de base do compromisso “NetZero”

Conforme comunicado ao mercado de 26 de outubro de 2021, o Banco tem o objetivo de reduzir as suas emissões totais (escopos 1, 2 e 3) em 50% até 2030 e se tornar carbono neutro até 2050. A linha de base foi calculada com a metodologia PCAF de apuração das emissões financiadas disponível no momento.

Continuamos trabalhando na expansão da cobertura do portfólio considerado na linha de base, para contemplar os diferentes ativos com metodologia disponível para o cálculo, como exemplo em Pessoas Físicas, as carteiras de crédito imobiliário e veículos, e em Grandes Empresas, a carteira de títulos privados. Faremos os ajustes retroativos necessários nas apurações subsequentes para garantir transparência e comparabilidade.

Para acessar os dados mais recentes sobre nossas emissões financiadas, acesse o site de relações com investidores: [www.itau.com.br/ri](http://www.itau.com.br/ri)

<sup>1</sup> Títulos Corporativos e Patrimoniais (listados e não listados em bolsa de valores), Carteira de empréstimos, Financiamento a Projetos, Projetos Imobiliários, Hipotecas e Empréstimos para veículos automotores.

Setores	carteira de crédito (R\$ bilhões)		emissões financiadas (milhões ton. CO <sub>2</sub> )		razão (emissões/carteira de crédito)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
madeira e móveis	4,3	5,9	0,1	0,1	0,022	0,019
eletrônicos e TI	8,9	10,8	0,1	0,1	0,010	0,009
veículos e autopeças	17,6	16,6	0,1	0,1	0,005	0,005
bens de capital	6,1	7,8	0,1	0,1	0,010	0,010
imobiliário	14,0	15,3	0,0	0,1	0,003	0,003
obras de infraestrutura	4,7	5,1	0,0	0,0	0,002	0,006
lazer e turismo	6,9	6,9	0,0	0,0	0,004	0,004
telecomunicações	8,4	8,4	0,0	0,0	0,001	0,001
bancos e outras instituições financeiras	7,0	9,9	0,0	0,0	0,002	0,000
diversos	99,1	117,1	1,6	1,7	0,016	0,014
<b>total</b>	<b>303,4</b>	<b>348,8</b>	<b>9,9</b>	<b>9,3</b>	<b>0,033</b>	<b>0,027</b>

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
**energia**  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## energia

Frente ao cenário de mudanças climáticas, é cada vez mais relevante e necessário, por parte das diferentes esferas da sociedade, promover ganhos em eficiência energética e na ampliação do uso de fontes renováveis e de baixo impacto.

Em 2021, a forte crise hídrica no Brasil trouxe à tona a necessidade de maior conscientização e aceleração dos esforços para ecoeficiência. Mantivemos nossas ações, no propósito de refletir e agir para o consumo consciente e buscar novos caminhos para redução de impacto.

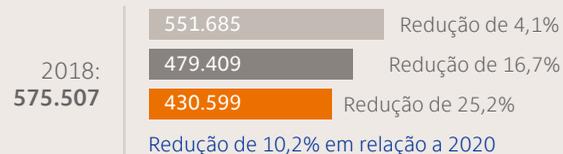
Reforçamos nosso compromisso com o consumo de energia limpa, ao optarmos pelos certificados de energia renovável (Renewable Energy Certificate – REC, em inglês), mantendo, **desde 2019, 100% da energia consumida, no Brasil, pelo Banco, proveniente de fontes renováveis, com zero emissão (abordagem de escolha de compra).**

No ano, também seguimos nossa estratégia de investimento na geração distribuída de energia por meio de nossa fazenda fotovoltaica, em Minas Gerais (MG), que produz em torno de 10.000 MWh/ano, para o abastecimento de parte de nosso parque de agências, modelo que seguirá sendo expandido para outros 14 estados, com projetos de capacidade total instalada superior a 50 MWp. Além disso, contamos com painéis fotovoltaicos em três de nossos prédios administrativos.

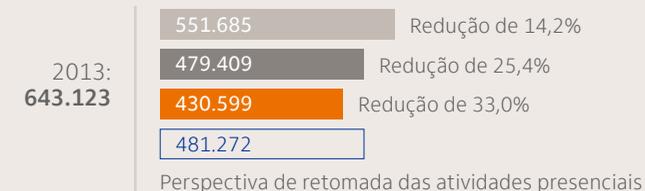
Assim, incentivamos a ampliação do mercado de energia renovável e zeramos a emissão dos gases de efeito estufa (GEE) no escopo 2, apoiando nosso compromisso Net Zero. | GRI 302-1 | GRI 302-4 |

### metas e indicadores de energia no Brasil

ciclo atual: reduzir em 31% o consumo de energia entre 2018 e 2030 (MWh) | GRI 102-48 |

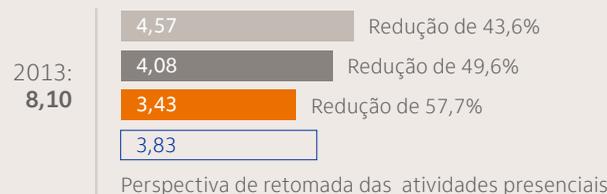


ciclo anterior: consumo de energia absoluto: 15% de redução entre 2013 e 2021 (MWh)



**Nota:** Recalculamos nosso consumo de energia para inclusão da geração de energia distribuída.

ciclo anterior: consumo de energia relativo: 52% de redução por R\$ 1 milhão em produto bancário (PB) entre 2013 e 2021 (MWh/R\$ Milhão)



consumo de energia de fontes renováveis nos prédios administrativos (MWh/MWh)



### meta e índice de eficiência energética no Brasil



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 □ meta de 2022

<sup>1</sup> MPB – Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2021 equivalente a R\$ 125.601 milhões.

<sup>2</sup> Meta de 2022 superior ao consumo em 2021, devido à perspectiva de retomada das atividades presenciais.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono

## energia

água  
resíduos

## social

colaboradores

experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores

investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Para cálculo do índice de eficiência energética dos data centers (Power Usage Effectiveness – PUE), usamos, como métrica de eficiência, o total de energia consumida no data center (sistema elétrico, sistema de refrigeração, iluminação etc.), dividido pelo valor do consumo de equipamentos de TI instalados (servidores, “storages”, “mainframes” etc.), estabelecendo uma razão entre esses dois valores. Esse indicador está em processo de reavaliação devido à estratégia de migração “cloud”.

## redução do consumo em 2021

Em nossa constante busca de eficiência energética, fazemos um trabalho de monitoramento e controle de uso de energia, com identificação e plano de ação para unidades que estejam consumindo mais que sua média.

Em 2021, expandimos nosso projeto de automação, alcançando 740 agências, permitindo uma economia de 17.288 MWh<sup>1</sup> de energia. A previsão é expandir a automação para mais 300 agências em 2022.

Continuamos, também, com os projetos de “retrofit”, substituindo equipamentos de ar-condicionado por modelos mais eficientes. Em nosso data center, trocamos equipamentos de TI de armazenamento e processamento e implementamos placas para confinamento dos corredores frios, melhorando a eficiência do sistema de refrigeração e reduzindo o consumo de energia. | GRI 302-4 |

<sup>1</sup> Em comparação a média dos últimos 3 anos.

## instalações mais eficientes



**investimento**  
R\$ 9,1 milhões



**retorno**  
(R\$ milhões/ano)  
35,4

- **troca de equipamentos de TI** de armazenamento e processamento, trazendo maior eficiência operacional e reduzindo consumo de energia.
- **instalação de dutos de ar** sobre as 16 UPS em nosso data center, com investimento de R\$ 70,2 mil e retorno de R\$ 33,4 mil por ano.
- **substituição de lâmpadas convencionais por LED** e em nossos data centers, com investimento de R\$ 200 mil e retorno de R\$ 314 mil por ano.
- **enclausuramento dos corredores frios do data center**, melhorando a eficiência do sistema de refrigeração, com investimento de R\$ 1,1 milhão e retorno de R\$ 243,1 mil por ano.
- **identificação de agências que estejam consumindo mais que sua média**, monitoramento e controle de energia, ar-condicionado e iluminação das agências, com retorno de R\$ 17,3 milhão por ano.
- **geração de energia através de fazenda solar**, com investimento de R\$ 6,5 milhões e retorno de R\$ 9,6 milhões por ano, e contratação de empresa para manutenção da usina solar garantindo eficiência máxima.
- **redução do tempo de operação dos equipamentos de ar-condicionado** devido à baixa ocupação em duas centrais, por conta da pandemia, gerando economia de R\$ 118 mil e 263 mil kWh por ano.
- **garantir a eficiência máxima e o rendimento da geração de energia limpa**, por meio de contratação de empresa especializada para manutenção da usina solar, de investimento R\$ 4,4 mil, retorno de R\$ 4,6 mil/ano e economia de 11,1 MWh/ano

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
**água**  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## consumo de água

Ainda que, em nossa operação própria, o impacto do consumo de água seja baixo, por não envolver processos industriais que demandem alto volume de uso de água, trabalhamos para alcançar máxima ecoeficiência de nossa estrutura operacional, a partir da redução do consumo de água e processos de reúso.

Contamos com estruturas de armazenagem e tratamento de água de chuva e, em 2021, expandimos projetos para aproveitamento dessa água na alimentação hidráulica do sistema das torres de resfriamento para sistemas de ar-condicionado.

Também contamos com estações de tratamento de efluentes para reaproveitamento da água em sanitários e limpeza de áreas externas, com projetos de expansão em 2022.

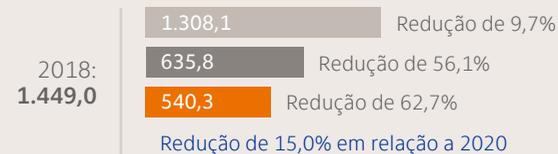
Além disso, nossa nova torre em nosso centro empresarial foi projetada com um sistema de esgoto a vácuo, pensando na eficiência e redução de consumo. | GRI 303-1 | GRI 303-3 | GRI 303-5 |

## redução do consumo em 2021

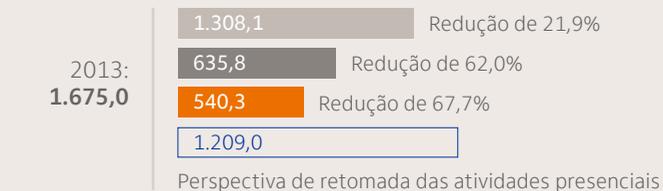
Em 2021, passamos a alimentar o sistema das torres de resfriamento a partir de água de reúso proveniente de captação e tratamento da água de chuva e instalamos descargas a vácuo em polos administrativos, apoiando a redução do consumo de água.

## metas e indicadores de água no Brasil

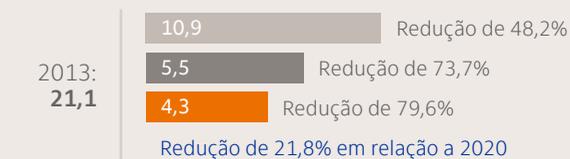
ciclo atual: reduzir em 33% o consumo de água entre 2018 e 2030 (megalitros).



ciclo anterior: reduzir o consumo de água em 13% entre 2013 e 2021 (megalitros):

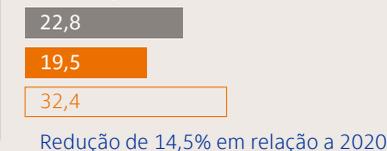


ciclo anterior: reduzir em 51% o consumo de água por R\$ 1 milhão em produto bancário entre 2013 e 2021 (m³/R\$PB)



ciclo anterior: consumo absoluto de água de reúso (megalitros)

Devido ao cenário de pandemia, houve uma redução da ocupação dos prédios e, conseqüentemente, diminuição da produção de efluentes e água de reúso



<sup>1</sup> Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2021 equivalente a R\$ 125.601 milhões.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## gestão de resíduos

Temos uma gestão voltada à redução do uso de recursos naturais e da geração de resíduos, a partir de melhor aproveitamento de recursos e, também, à ampliação do ciclo de vida dos materiais, por meio de sua reinserção na cadeia produtiva, contribuindo para diminuir a sobrecarga ambiental decorrente do grande volume de consumo e descarte na sociedade.

Entendemos que o foco para minimizar o impacto dos resíduos de nossa operação é a redução da geração de resíduos, tanto nos processos administrativos, quanto no relacionamento com os clientes, além da disposição adequada, especialmente de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos, fatores críticos do nosso negócio.

Para isso, seguimos as diretrizes da política nacional de resíduos sólidos (Lei nº 12.305/2010) e trabalhamos com iniciativas de conscientização e soluções que viabilizem a redução de consumo de materiais para atender aos princípios da não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos ou outra destinação ambientalmente adequada. | GRI 301-1 | GRI 306-3 |

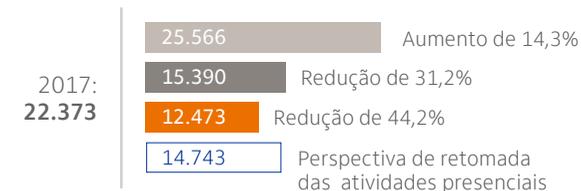
## metas e indicadores de resíduos no Brasil

Nossos indicadores abrangem 100% da operação no Brasil, resultado de um trabalho mensal de levantamento em aproximadamente 4 mil agências e uma centena de endereços administrativos, contando com mapeamento e classificação dos resíduos em diferentes categorias (geração total, aterro, reciclado, construção civil, perigosos, eletrônicos, entre outros).

ciclo atual: reduzir em 36% a geração de resíduos para aterros no Brasil entre 2018 e 2030 (ton)



ciclo anterior: reduzir em 4% a destinação de resíduos para aterros no Brasil entre 2017 e 2021 (ton)



## indicadores de geração e destinação de resíduos - Brasil

	2019	2020	meta de 2021	2021 <sup>5</sup>	meta de 2022 <sup>6</sup>
geração total de resíduos - (ton)	-	19.445	21.059	17.188	19.471
compostagem (ton)	680	239	733	85	664
reciclagem (ton)	878	344	2.994	1.334	3.586
reciclagem de perigosos (ton)	101	40	60	405	118
reciclagem de papel <sup>4</sup> (ton)	N.A.	99	100% da geração do ano	191	100% da geração do ano
reciclagem de eletrônicos (ton)	2.067	3.334	100% da geração do ano	2.701	100% da geração do ano

<sup>1</sup> O número possui abrangência de 100% do Banco, contemplando prédios administrativos e agências do Brasil.

<sup>2</sup> Meta 2022 superior ao consumido 2021 devido à perspectiva de retomada das atividades presenciais.

<sup>3</sup> O número possui abrangência de 100% do Banco, contemplando prédios administrativos e agências do Brasil.

<sup>4</sup> Indicador contempla todos os resíduos de papel confidencial gerados nos prédios administrativos e nas agências.

<sup>5</sup> Este valor inclui agência (ATM) e Administração Central Microinfo.

<sup>6</sup> Meta de 2022 superior ao consumido 2021 devido à perspectiva de retomada das atividades presenciais.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## boas práticas na gestão de resíduos

| GRI 301-1 | GRI 306-3 |

### papel

Nossos mobiliários e todo papel usado na operação interna e dos nossos terceiros contratados têm a certificação de Conservação Florestal Internacional Forest Stewardship Council (FSC), garantindo que são oriundos de áreas com manejo florestal responsável.

Além disso, priorizamos alternativas digitais para nossos clientes, com jornadas mais simples e canais mais seguros e estáveis, permitindo-nos alcançar redução significativa no consumo de papel. Também possuímos o programa Zero Papel, que tem como principal desafio acabar com a geração de papel em todos os processos do Banco, digitalizando documentos que precisam ser consultados ou recuperados e buscando recorrentemente a nossa excelência na experiência dos clientes internos e externos. Nosso foco é eliminar a geração, trânsito e guarda de papel.

Em 2020, iniciamos o projeto “Agência sem papel”, que visa mudanças no processo de gestão dos produtos das agências e trouxe a redução de 83,6 milhões de impressões, 37,1 toneladas de papéis reciclados e cerca de 12,3 mil árvores preservadas. Com a evolução no seu segundo ano, o projeto garantiu a redução de mais 4,5 milhões de slips, 20 toneladas de papéis reciclados e aproximadamente 3 mil árvores preservadas. O objetivo de 2022 é continuar com sua expansão dentro e fora das agências.

### plástico

Para diminuir o consumo de insumos plásticos dentro dos polos, entregamos copos reutilizáveis aos colaboradores e alcançamos redução de consumo dos copos plásticos em 26% entre 2019 e 2021.

Nesse mesmo ano, destinamos cerca de 275 toneladas de plástico, incluindo copos, embalagens, talheres etc.

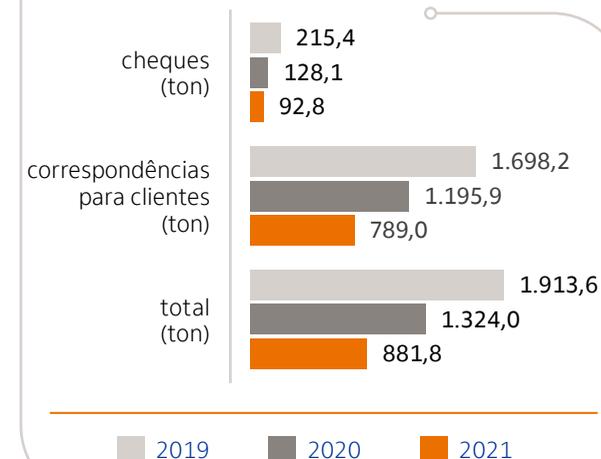
Em 2020, iniciamos projeto para substituir o uso de plástico em nossos polos administrativos, trocando plástico por papel no Centro Empresarial, iniciativa que será expandida para todos os polos administrativos no primeiro semestre de 2022. Além disso, os insumos plásticos usados nas operações prediais de alimentação (copos, pratos, talheres etc.) foram substituídos por materiais biodegradáveis.

### eletrônicos

Desde 2009, temos um processo específico de descarte para resíduos desse tipo, que é realizado em território brasileiro, de forma ambientalmente adequada e com 100% de reciclagem. Os equipamentos passam pelo processo de logística e manufatura reversas e são reinseridos na cadeia produtiva como matéria-prima.

Em linha com o compromisso de gestão responsável, periodicamente os equipamentos de rede de agências passam por avaliação e processos de revitalização, a fim de se tornarem reutilizáveis em nossas operações, ou ainda passíveis de doação a outras instituições. Essa atitude aumenta a vida útil dos equipamentos, reduzindo o volume de resíduos descartáveis.

**Em comparação ao ano anterior, reduzimos em 33% o consumo de papel em nossas atividades.**



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água

## resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## uso de materiais reciclados

Temos um projeto de reutilização de 5,8 mil malotes descontinuados em nossa operação, através de contratação de uma ONG que auxilia mulheres em situação de vulnerabilidade, para confecção de necessaires e “ecobags” para os colaboradores.

### destinação correta e incentivo à reciclagem

Fazemos uma gestão integrada de todos os resíduos, com políticas de incentivo à separação e à reciclagem, implementando uma série de ações e projetos nas unidades para reduzir e destinar corretamente os resíduos.

Implementação de balança de mão em todas as agências, para a pesagem dos sacos de resíduos orgânicos e recicláveis melhorando nossa mensuração.

Campanhas informativas em todas as agências em municípios que têm coleta seletiva, orientando a separação dos sacos de resíduos recicláveis, armazenagem e disponibilização dos mesmos, apenas na coleta seletiva.

Realizamos estudo para contratação de coleta seletiva privada em localidades não atendidas pela coleta seletiva pública.

Destruição centralizada de documentos e reciclagem do papel pela indústria com três possibilidades de retorno para o Banco: crédito, papel higiênico ou papel toalha.

Destinação dos resíduos originários de alimentação (polos que possuem restaurantes e lanchonetes) e da poda dos jardins à compostagem.

Mantivemos a reciclagem do papel toalha gerado na lavagem das mãos, nos sanitários, como medida para reduzir a volumetria de resíduos enviados para aterros.

### principais iniciativas relacionadas à gestão de resíduos



**investimento**  
R\$ 3,1 milhões



**retorno**  
(R\$ mil/ano)  
23,6

- **investimos R\$ 1,6 milhão** na troca dos copos de plástico por copos de papel em todos os polos da Administração Central e Atacado, com o objetivo de tornar a disponibilidade dos recursos mais sustentáveis.
- **investimos R\$ 922,9 mil** em implantação de balanças de mão em todas as agências para a realização da pesagem dos sacos de resíduos orgânicos e recicláveis para obtermos dados mais confiáveis.
- **investimos R\$ 626,6 mil** na destruição centralizada de documentos e reciclagem de papel pela indústria, com 3 possibilidades de retorno para o Banco, podendo ser: crédito, papel higiênico ou papel toalha. O retorno do investimento no ano foi de R\$ 23,6 mil.
- **compartilhamento de “folders”** com as agências localizadas em municípios que tenham coleta seletiva, orientando a separação dos sacos de resíduos recicláveis, armazenagem e disponibilização dos mesmos apenas na coleta seletiva.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## **ESG nos negócios**

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## **ambiental**

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## **social**

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## **governança**

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# ESG no itaú \_social

O âmbito social se refere ao respeito dos direitos humanos universais, com relação a colaboradores, fornecedores e comunidade. Isso se coloca em prática, por exemplo, na avaliação atenta de fornecedores para prevenir o trabalho escravo ou condições insalubres às pessoas envolvidas em todo o processo. Ao mesmo tempo, o fomento do desenvolvimento de colaboradores e a manutenção saudável de seu bem-estar são atitudes que geram impacto positivo.



mensagem do CEO sobre o relatório estratégia ESG

### ESG nos negócios

- mudanças climáticas
- biodiversidade
- risco socioambiental
- finanças sustentáveis
- educação financeira
- clientes
- privacidade de dados

### ambiental

- meio ambiente
- emissões de carbono
- energia
- água
- resíduos

### social

#### colaboradores

- experiência
- diversidade
- atração e desenvolvimento
- remuneração
- saúde e segurança
- fornecedores
- investimento social
- direitos humanos

### governança

- governança
- integridade e ética
- canais de manifestação



## colaboradores

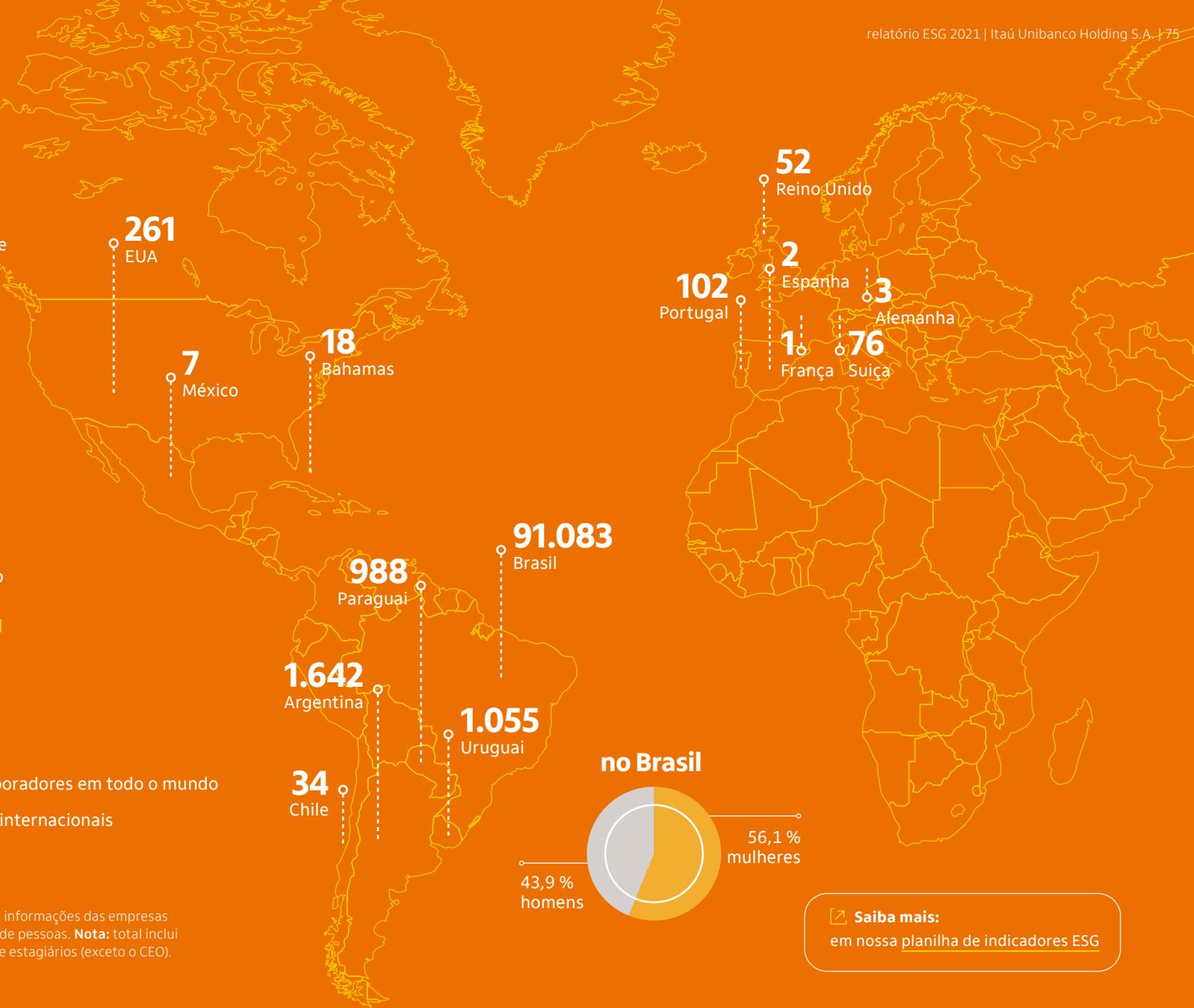
A excelência na prestação de serviços no setor financeiro depende fundamentalmente da nossa capacidade de atrair e manter um capital humano qualificado, engajado e alinhado aos valores da Companhia.

São mais de 95 mil pessoas que constroem a cada dia a história do Itaú e têm a oportunidade de impactar positivamente a vida de milhões de clientes. Buscamos oferecer a essas pessoas um ambiente de trabalho próspero e saudável, que impulse seu desenvolvimento pessoal e profissional, a inclusão e a representatividade para todas as identidades e o reconhecimento e recompensa por sua dedicação e desempenho. | GRI 102-7 | GRI 102-8 | GRI 405-1 |



**total:**  
**+95,3 mil** colaboradores em todo o mundo  
**4,4%** em unidades internacionais  
**95,6%** no Brasil<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Dados relativos a colaboradores consideram apenas informações das empresas do grupo Itaú Unibanco sob a administração da área de pessoas. **Nota:** total inclui colaboradores, diretores, colaboradores, aprendizes e estagiários (exceto o CEO).



### no Brasil



**Saiba mais:**  
 em nossa planilha de indicadores ESG

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

### colaboradores

experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

### fornecedores

investimento social  
direitos humanos

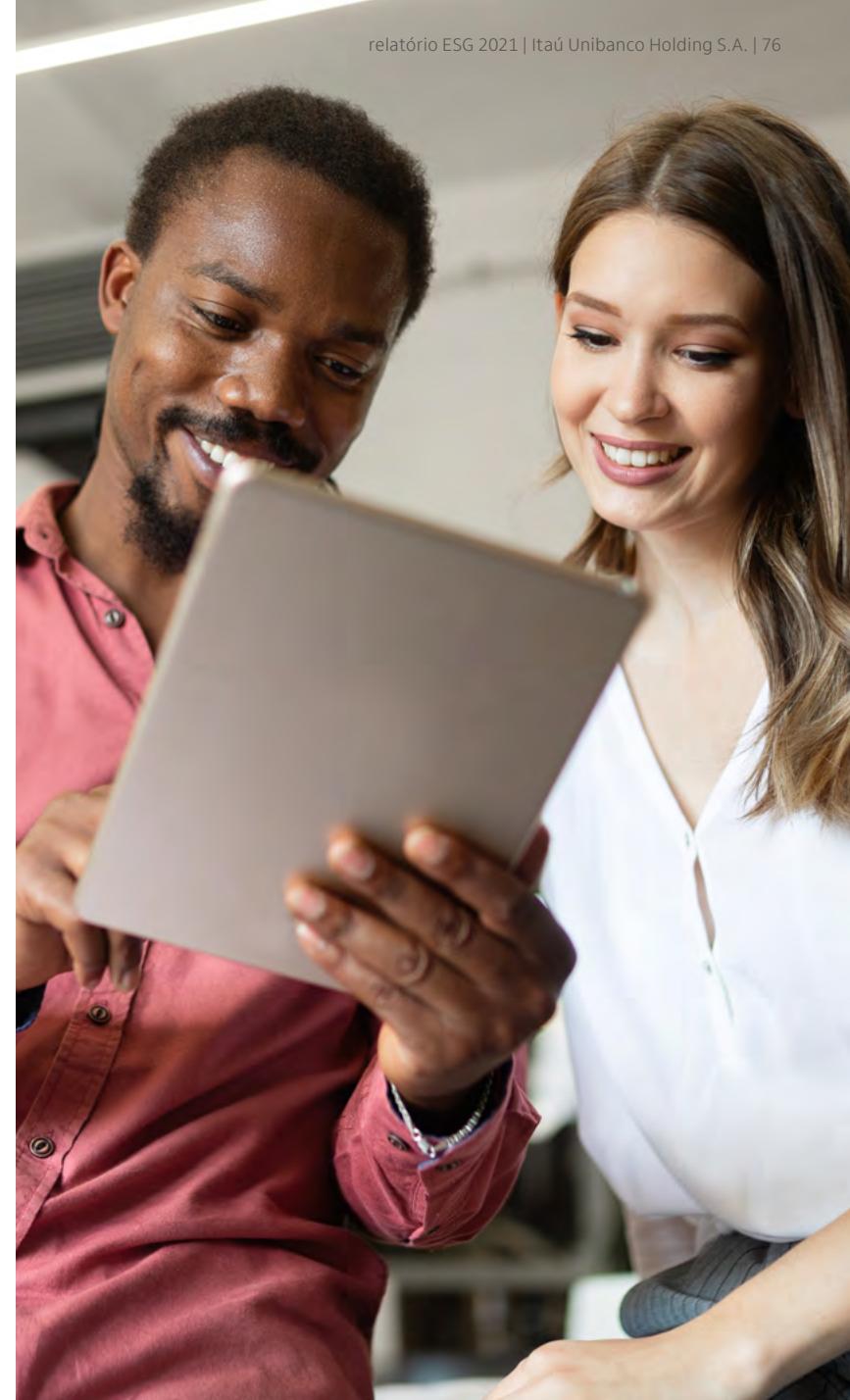
## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### colaboradores por nível hierárquico no Brasil

	2019	2020	2021
nível executivo	5	5	11
diretoria	115	116	103
<b>subtotal de cargos de alta gestão</b>	<b>120</b>	<b>121</b>	<b>114</b>
superintendência	499	501	513
gerência	1.836	1.911	1.980
<b>subtotal de cargos de média gestão</b>	<b>2.335</b>	<b>2.412</b>	<b>2.493</b>
coordenação	6.822	6.784	6.964
demais gestores	4.112	3.840	2.765
<b>subtotal de cargos de gestão júnior</b>	<b>10.934</b>	<b>10.624</b>	<b>9.729</b>
<b>total de gestores</b>	<b>13.389</b>	<b>13.157</b>	<b>12.336</b>
administrativo	34.348	35.353	39.322
comercial e operacional (áreas geradoras de receita)	34.142	33.654	32.913
trainee	191	119	41
aprendiz	1.622	1.543	1.889
estagiário	4.799	4.255	4.582
<b>subtotal em posições de entrada</b>	<b>6.612</b>	<b>5.917</b>	<b>6.512</b>
<b>total</b>	<b>88.491</b>	<b>88.081</b>	<b>91.083</b>

**nota:** (i) total de colaboradores inclui diretores, colaboradores, aprendizes e estagiários (exceto o CEO); (ii) subtotal de cargos de alta gestão inclui nível executivo e diretoria; (iii) subtotal de cargos de média gestão inclui superintendentes e gerentes; (iv) subtotal de cargos de gestão júnior inclui coordenadores e demais gestores; e (v) subtotal de posições de entrada inclui trainees, aprendizes e estagiários.



mensagem do CEO sobre o relatório estratégia ESG

### ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

### ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

### social

colaboradores  
**experiência**  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

### governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## experiência do colaborador

### ambiente de trabalho

Acreditamos na relação positiva entre a satisfação dos nossos colaboradores e nossos resultados. Valorizamos as pessoas em todas as suas potencialidades e necessidades de desenvolvimento profissional e humano e, por isso, investimos em ações para melhorar cada vez mais a experiência de nossos colaboradores.

Como resultado, fomos novamente reconhecidos em 2021 pelas principais pesquisas que identificam as melhores empresas para trabalhar no Brasil.

- **2º ano consecutivo entre os Lugares Incríveis para Trabalhar:** conquistamos o 1º lugar na categoria bancos da Pesquisa FIA Employee Experience – FEEx, Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar, Fundação Instituto de Administração – FIA e UOL.
- **9º ano consecutivo entre As Melhores na Gestão de Pessoas:** conquistamos o 2º lugar e fomos o único banco classificado na categoria acima de 17 mil colaboradores da Pesquisa As Melhores na Gestão de Pessoas, revista Valor Carreira e Mercer.
- **13º ano consecutivo entre as Melhores Empresas para Trabalhar:** ficamos em 2º lugar na categoria Grandes Empresas – mais de 10 mil colaboradores da Pesquisa Melhores Empresas para Trabalhar, Instituto Great Place to Work e revista Época Negócios.



Para chegar às empresas classificadas, os institutos realizam pesquisa com os colaboradores das companhias participantes. Mais de 14 mil colaboradores do Itaú Unibanco responderam a essas pesquisas em 2021.

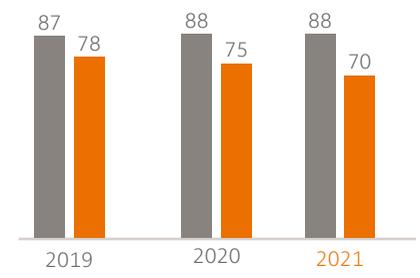
### pesquisas de satisfação dos colaboradores

Para acompanhar e aprimorar a experiência e o engajamento dos nossos colaboradores, realizamos pesquisas voluntárias e convidamos a todos para participarem:

- **pesquisa Pulso:** realizada desde 2016, uma ou duas vezes por ano, por consultoria externa e de forma confidencial, foi realizada uma vez em 2021 com os colaboradores que trabalham no modelo institucional. Os resultados da pesquisa Pulso são divulgados e disponibilizados aos colaboradores. Com o apoio da

Consultoria Pessoas (Business Partners), gestores e colaboradores são incentivados a discutir os resultados e definir ações de melhoria.

### resultado da pesquisa Pulso



■ índice de satisfação médio  
■ percentual de colaboradores elegíveis que responderam à pesquisa

mensagem do CEO sobre o relatório estratégica ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

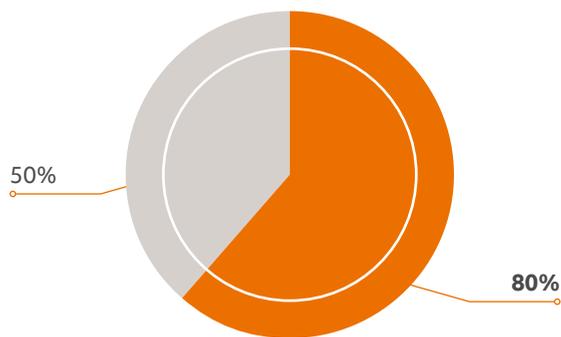
colaboradores  
**experiência**  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

- **pesquisa de engajamento:** realizada no segundo semestre de 2021, com características semelhantes ao Pulso, mas aplicada para os colaboradores que trabalham em modelo de comunidades.

### resultado da pesquisa de engajamento

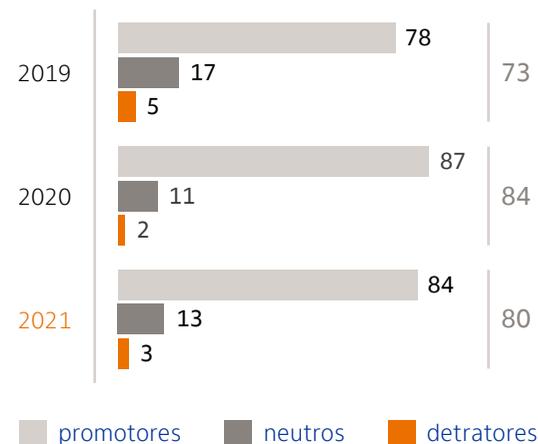


■ e-NPS  
■ percentual de respondentes

- **“Employee Net Promoter Score” (e-NPS):** desde 2018, mede o nível de recomendação do Itaú Unibanco como uma empresa para se trabalhar. A e-NPS é realizada bimestralmente, sendo que cada colaborador recebeu o convite para participar de pelo menos uma tomada da pesquisa no ano. A última tomada de 2021 foi realizada junto com as pesquisas Pulso e Engajamento, garantindo assim que 100% dos nossos colaboradores pudessem participar do e-NPS também.

### resultado da pesquisa e-NPS

e-NPS Holding (de -100 a 100 pontos)



Ano	quantidade de respondentes
2019	10.003
2020	11.446
2021	62.347

Os resultados atingidos nas pesquisas e premiações nos últimos anos e a manutenção do elevado nível de satisfação e engajamento, são um indicativo da percepção positiva dos colaboradores sobre a experiência de trabalho no Itaú Unibanco.

[Saiba mais](#): em nossa [planilha de indicadores ESG](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
**experiência**  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## trabalho remoto

Em 2017, iniciamos o piloto do home office como modelo de trabalho para oferecer mais flexibilidade aos nossos colaboradores. No início da pandemia, aproximadamente 56 mil pessoas foram colocadas neste modelo de trabalho - áreas administrativas, agências digitais e centrais de atendimento.

A partir da experiência de trabalho remoto na pandemia, iniciamos estudos para avaliar a possibilidade de adotarmos novos modelos de trabalho no futuro, em um cenário sem pandemia.

No segundo semestre de 2021, realizamos experimentos de modelos de trabalho híbrido com público que passou a combinar o trabalho remoto com trabalho presencial, sendo que a ida ao polo era voluntária (decisão do colaborador).

Nesse momento, estamos em curva de aprendizado, pois ainda temos algumas limitações nas interações presenciais devido à COVID-19. Neste início de ano, por exemplo, devido ao aumento de casos, orientamos que os colaboradores priorizassem o trabalho remoto. Retomaremos os testes com maior velocidade de acordo com a melhora no cenário de saúde.

Nossas pesquisas mostram que os colaboradores continuam satisfeitos em trabalhar em casa e desejam ter a possibilidade de manter esse modelo de trabalho no futuro. O nível de concordância com a frase "Considerando as minhas atividades, vejo que o trabalho remoto pode funcionar mesmo depois do período de crise" é de 9,33 (escala de resposta de 0 a 10), média referente ao período de dezembro de 2020 a novembro de 2021.

Temos realizado essa pesquisa de forma recorrente desde o início da pandemia, com o objetivo de acompanhar a adaptação dos colaboradores ao trabalho remoto.

Também mantivemos, ao longo de 2021, comunicação contínua, com e-mails e vídeos, divulgando orientações e melhores práticas, ações de promoção de saúde com foco em ergonomia e em saúde mental, com palestras e ações de acolhimento e incentivo ao diálogo.

## jornada flexível

O Banco adota um sistema de compensação de horas, buscando equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos colaboradores, que podem chegar mais tarde e/ou sair antes do fim do expediente, compensar horas não trabalhadas em determinados dias ou permutar horas acumuladas por dias de folga, conforme acordo com o gestor durante o mês vigente, ou receber na folha de pagamento pelas horas não compensadas.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## diversidade, equidade e inclusão

### nosso compromisso

Somos feitos de pessoas e acreditamos que ter um quadro com pluralidade de origens, culturas, crenças, experiências, raças, deficiências, gêneros, orientações afetivo-sexuais e gerações ampliam as perspectivas e contribuem para um clima de respeito e valorização das diferenças.

Como uma das maiores empregadoras do Brasil, reconhecemos nosso papel de valorizar e impulsionar a diversidade, inclusão e equidade de oportunidades em nossa organização e na sociedade. | [GRI 202-1](#) | [GRI 405-1](#) | [GRI 405-2](#) | [SASB FN-AC-330a.1](#) | [SASB FN-IB-330a.1](#) |

Por isso, desde 2017, seguimos as diretrizes estabelecidas na Carta de Compromisso com a Diversidade, que compartilhamos com o mercado, assumindo um compromisso público com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade. Esse compromisso visa estimular um ambiente respeitoso e saudável para todas as pessoas que trabalham na Organização, promover equidade de oportunidades para todos os colaboradores e desenvolver lideranças corporativas sensíveis e engajadas com o tema compromisso.

Após estudos e análises, priorizamos nossas ações de diversidade e inclusão em seis pilares, que representam atualmente os maiores desafios, além de atuar também em relação ao aspecto de vieses inconscientes, pilar transversal que permeia todas as nossas ações:

 **Saiba mais:**

em nossa [carta de compromisso com a diversidade](#)

## diversidade e inclusão



### principais destaques de diversidade racial

- 25,6% dos colaboradores se autodeclararam negros;
- contratações no programa de estágio com foco em raça;
- programa de formação em tecnologia com foco em raça;
- banco de talentos negros no Portal Carreiras;
- lançamento do Hub de Diversidade Racial;
- mais de 130 bolsas de apoio à permanência para universitários negros;
- programa de desenvolvimento para estagiários negros; e
- programa de letramento racial para todo o Banco.



### equidade de gênero

- 56,1% de colaboradoras mulheres;
- 51,3% de mulheres em cargos de gestão;
- programa de apoio a mães e gestantes;
- regra de participação feminina nos comitês de sucessão;
- programa de “mentoring” para mulheres na liderança;
- licença-maternidade com pagamento integral da participação de lucros ou resultados; e
- 92,5% de retenção pós-maternidade (12 meses).



### inclusão

- 4,9% de colaboradores com deficiência;
- capacitação de cerca de 260 gestores sobre gestão inclusiva;
- contratação de 28 colaboradores efetivos e mais 9 consultores terceiros com Transtorno do Espectro Autista;
- programa de formação em tecnologia para colaboradores com deficiência das áreas de operações; e
- mentoria voluntária de 40 colaboradores do Itaú para pessoas com deficiência sobre empreendedorismo e gestão de negócios.



### Outros temas gerações e etnia

- 36,6% dos colaboradores abaixo de 30 anos, sendo 5,1% em cargos de gestão;
- 55,2% dos colaboradores entre 30-50 anos, sendo 71,1% em cargos de gestão;
- 6,6% dos colaboradores acima de 50 anos, sendo 12,2% em cargos de gestão;
- 2,8% dos colaboradores asiáticos, sendo 3,01% em cargos de gestão;
- 0,2% de colaboradores indígenas, sendo 0,11% em cargos de gestão; e
- 1,4% dos colaboradores que não identificaram a sua raça, sendo 0,36% em cargos de gestão.



### LGBT+

- pesquisa anual com colaboradores sobre segurança e respeito no ambiente de trabalho;
- 10% dos respondentes se autodeclararam pertencentes a comunidade LGBTQ+;
- fazemos parte do OUTstand Financial Market Pride Group;
- somos membros do Fórum de Empresas e Direitos LGBTQI+;
- realizamos a 4ª edição da Semana LGBTQ+;
- novo programa de formação para desenvolvedores na tecnologia “Bootcamp for Devs”, em parceria com o EducaTRANSforma; e
- 3ª edição do Edital LGBTQ+ Orgulho, apoiando projetos que fomentam o empreendedorismo para a população LGBTQ+.

Nota: Este relatório foi atualizado após sua divulgação em 29/04/2022 para corrigir dados de diversidade racial. O total de colaboradores negros foi ajustado de 25,9% para 25,6%.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## governança

Para impulsionar e acelerar o foco e a gestão da diversidade, desde 2018 temos uma área exclusiva de diversidade na Diretoria Executiva de Pessoas, dedicada a disseminar o conceito, de forma a torná-lo transversal aos temas dos negócios e da gestão de pessoas. Nesse sentido, nosso Diretor Executivo de Pessoas incorpora atribuições equivalentes a um “Chief Diversity Officer” ou CDO. | [GRI 102-20](#) |

Além disso, também consideramos os pilares de Diversidade, Equidade e Inclusão nos projetos do Investimento Social Privado, na Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade e nos Institutos e Fundações do Itaú.

A Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade é também responsável pela governança do Comitê Consultivo de Diversidade, que discute tendências, constrói parcerias e debate os avanços necessários. O comitê é composto por executivos do Itaú especialistas sobre o tema, profissionais do Itaú e de outras organizações, que se dedicam à reflexão sobre questões de diversidade, equidade, inclusão e direitos humanos.

 **Saiba mais:** em [políticas e regulamentos](#)

## políticas de diversidade, equidade e inclusão

Para orientar a todos sobre a diretriz estratégica de diversidade, temos alguns documentos vigentes relacionadas ao tema, acessíveis a todos os colaboradores:

- **Política de diversidade e inclusão (Global):** dirige as ações da Organização para o avanço consistente dos resultados de cada pilar;
- **Código de Ética:** reúne princípios que sustentam uma cultura organizacional voltada à valorização das pessoas, com diretrizes sobre as relações de trabalho e como interagimos com os demais públicos de relacionamento;
- **Compromisso com os direitos humanos:**
- **Política de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental;** e
- **Código de relacionamento com fornecedores.**

Entendemos que a responsabilidade para um ambiente mais seguro e respeitoso vai além da área de recursos humanos ou área de pessoas, a responsabilidade também é de toda a liderança de suas equipes. Este ano foi marcado pela força em que as áreas executivas do Banco se estruturaram para atender às demandas de diversidade, equidade e inclusão.

Com o apoio da área de pessoas, as áreas executivas criaram suas jornadas de diversidade, com grupos de trabalho para convergir e potencializar as iniciativas de diversidade em cada diretoria. As jornadas contam com executivos “sponsors” por pilar de diversidade, calendário anual com atividades institucionais e específicas para

cada realidade, acompanhamento de indicadores (especialmente para raça e gênero), com autonomia para desenvolverem ações afirmativas que julgam necessárias para atingir objetivos de cada estrutura. As áreas de tecnologia, operações, auditoria, finanças, atacado e LATAM obtiveram evoluções significativas em suas jornadas durante 2021.

Nesse sentido, contamos com diversas estruturas e iniciativas, abertas aos nossos colaboradores e voltadas a promover a diversidade, equidade e inclusão de maneira transversal. Conheça a seguir os principais destaques do ano:

### grupos de afinidade

Contamos com diversos grupos formados voluntariamente por colaboradores que compartilham interesses, origens ou experiências de vida, com o objetivo promover um ambiente de trabalho inclusivo e de pertencimento para todos.

Em 2021, os grupos de afinidade de gênero (Com todos. Por todas, iEla e Tech Power), raça (Blacks at Itaú), pessoas com deficiência (Inclui) e LGBTQ+ (Sou como Sou) ampliaram suas ações e foram parceiros fundamentais para os eventos de sensibilização e engajamento dos colaboradores e liderança, construção da agenda institucional, apoio em projetos de atratividade e seleção, testes de acessibilidade, entre outros.

Estes grupos também atuaram de forma consultiva no desenvolvimento de iniciativas que buscam dialogar com nossos clientes e com a sociedade, atuando em projetos de Investimento Social Privado e em grupos de trabalho para revisão de fluxos e processos internos para oferta de serviços e na melhoria da qualidade do atendimento aos nossos clientes.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### treinamentos de diversidade, equidade e inclusão

Os temas diversidade e de direitos humanos fazem parte do treinamento do programa de integridade, obrigatório para todos os colaboradores até o nível de diretor executivo.

Em 2021, o tema foi abordado em mais de 100 eventos, com mais de 15 mil participações em seminários, treinamentos e comunicação interna (palestras, materiais disponibilizados na intranet e vídeos), em que demonstramos a importância da diversidade, explicamos conceitos básicos, falamos sobre comunicação inclusiva e os impactos dos vieses inconscientes em nossas decisões. Além disso, criamos hubs com conteúdo de diversidade na plataforma corporativa de interação dos colaboradores.

Também mantivemos o workshop de gestão inclusiva na grade padrão de treinamento da liderança e realizamos sessões exclusivas por área, com temas específicos. Um avanço importante na aprendizagem foi a criação de uma trilha que contempla diversos módulos e conteúdos sobre empatia no atendimento, a partir de um olhar de diversidade, garantia dos direitos humanos e perfis de vulnerabilidade social e financeira. Essa trilha tornou-se obrigatória para todas as equipes de atendimento do Itaú, mas também está disponível para que todos os colaboradores da Organização possam acessá-la.

O diálogo sobre diversidade, equidade e inclusão também foi ampliado junto à nossa rede de fornecedores. Realizamos um workshop com representantes de todas as empresas de segurança que prestam serviço ao Itaú para falarmos sobre vieses inconscientes e para compartilhar boas práticas de diversidade e direitos humanos do Banco, alcançando 100 pessoas, entre fornecedores e colaboradores da área de segurança.

Além disso, para intensificar o conhecimento no tema, o treinamento obrigatório de diversidade e direitos humanos faz parte do programa de integridade e ética e foi realizado por 90% dos colaboradores em 2021.

### atração e seleção inclusiva

Em 2021, tivemos importantes avanços na representatividade, ampliando a participação de colaboradores negros, pessoas com deficiência, mulheres na liderança e pessoas trans.

Destacamos a recorrência do sucesso no Programa de trainees, mantendo a representatividade de raça e gênero em relação a 2020 com a seleção de 45% de trainees negros e 59% de mulheres, e ampliando a representatividade LGBTQ+, com 2% de pessoas trans, que farão parte do nosso quadro em 2022. Outro destaque foi o programa de formação em tecnologia (“bootcamp”) dedicado às pessoas trans, em que 38 profissionais passaram por um período de treinamentos, seguido pela inserção no dia a dia da área de tecnologia.

Recebemos um importante reconhecimento desse avanço no Talent Awards Brasil, reconhecimento concedido anualmente pelo LinkedIn Talent Solutions a empresas do mundo todo que demonstram adaptabilidade, inovação e criatividade na gestão de pessoas. Ficamos em 1º lugar na categoria Diversidade que reconhece empresas que iniciaram e inspiraram conversas significativas sobre diversidade, inclusão, pertencimento e equidade.

Conheça a seguir algumas das ações que foram fundamentais para esse resultado:

- ações e eventos para o público negro, como parceria com grupos do movimento negro, live com influenciadores negros, live preparatória para candidatos negros em parceria com o “Blacks at Itaú”, “tour” por universidades no país inteiro mostrando as oportunidades disponíveis para todos;
- treinamento de viés inconsciente a todos os executivos avaliadores do processo de trainee, incluindo o presidente;
- mantivemos a adoção somente de premissas eficazes no processo seletivo, com inglês apenas para vagas que realmente necessitam desse conhecimento, e, na primeira fase do processo, análise de “currículo cego”, em que os avaliadores não sabiam a raça, o gênero e o nome do candidato;
- continuação do sistema de cinco testes: raciocínio lógico, estilos de trabalho, tomada de decisão, perfil e contexto social;
- representatividade de gênero e raça em todas as bancas avaliadoras;
- vagas direcionadas às mulheres, pessoas com deficiência e pessoas negras, com mais de 13 mil inscritos nas oportunidades; e
- dois programas para contratação de mulheres, pessoas com deficiência e pessoas negras na tecnologia: “bootcamp for devs” e “speed hiring”, que promoveram a inclusão de 176 profissionais mulheres, 174 profissionais com deficiência e 200 profissionais negros.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## colaboração

Uma das frentes de engajamento em diversidade é a assinatura de pactos voluntários e a participação em programas voltados aos públicos trabalhados na agenda de diversidade e inclusão, ampliando nossa comunicação com outros agentes.

Conectados com o compartilhamento e troca de experiências sobre ações e iniciativas de diversidade, equidade e inclusão, realizamos em 2021 duas sessões de “benchmark” com o público externo.

Os eventos contaram com a participação de mais de 500 pessoas, de diversas empresas e segmentos do mercado. Reconhecemos nosso papel como propulsores de avanços na sociedade que estamos inseridos e acreditamos que a importância de promover um ambiente seguro e respeitoso, que valorize as pessoas, permitindo que todas se sintam acolhidas e respeitadas vai além das estruturas do Banco.

 **Saiba mais:**

em nossa [planilha de indicadores ESG](#)

<b>princípios</b>	<b>descrição</b>	<b>ano de adesão</b>
<b><u>Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial</u></b>	Representa uma plataforma de articulação entre empresas e instituições comprometidas em buscar um desempenho ainda mais significativo na abordagem do tema diversidade, bem como assegurar vantagem competitiva, constituindo-se em um espaço de diálogo do empresariado brasileiro em torno dos seus compromissos com a inclusão, promoção e valorização da diversidade étnico-racial.	2016
<b><u>Movimento Mulher 360</u></b>	Iniciativa empresarial que busca o empoderamento econômico da mulher brasileira por meio do fomento, da sistematização e da difusão de avanços nas políticas e nas práticas empresariais e do engajamento da comunidade empresarial e da sociedade.	2016
<b><u>Coalizão Empresarial para Equidade Racial</u></b>	Espaço de debate, troca de experiências e estímulo à implementação e ao aprimoramento de políticas públicas e práticas empresariais, em um esforço coletivo para superar a discriminação de gênero e raça nas organizações.	2017
<b><u>Princípios de Empoderamento Feminino (Women’s Empowerment Principles – WEPs)</u></b>	Grupo de princípios para o meio empresarial que oferece orientação sobre como delegar poder às mulheres no ambiente de trabalho, mercado de trabalho e na comunidade no Brasil e no mundo.	2017
<b><u>Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+</u></b>	Dez compromissos com a promoção dos direitos LGBT+, que expressam o entendimento sobre o papel das empresas. Oferecem uma agenda de trabalho para todos e qualificam a demanda no relacionamento com o Estado e a sociedade civil.	2018
<b><u>Padrões de Conduta para Empresas (ONU)</u></b>	Cinco padrões de conduta para apoiar a comunidade empresarial global no enfrentamento à discriminação contra lésbicas, gays, bissexuais, travestis, pessoas trans e intersexo (LGBT+).	2018
<b><u>WILL – Women in Leadership in Latin America</u></b>	Organização internacional sem fins lucrativos, com sede em São Paulo e conselhos consultivos em diversos países, cuja missão é apoiar e promover o desenvolvimento da carreira das mulheres na América Latina, reconhecendo suas habilidades e competências, além de estimular as empresas sediadas na América Latina a implementarem programas relacionados com as mulheres e negócios, promovendo o intercâmbio das melhores práticas entre as organizações nacionais e internacionais.	2019

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## equidade de gênero

### perfil do time por gênero no Brasil | GRI 102-8 |

	2019	2020	2021
subtotal de cargos de alta gestão	14,2%	14,0%	13,2%
subtotal de cargos de média gestão	34,9%	34,8%	35,8%
subtotal de cargos de gestão júnior	55,7%	55,6%	55,8%
<b>total de mulheres gestoras</b>	<b>51,7%</b>	<b>51,4%</b>	<b>51,3%</b>
subtotal em posições de entrada	56,2%	53,8%	56,9%
subtotal de mulheres em cargos de liderança <sup>2</sup>	32,9%	32,6%	33,0%
subtotal de mulheres em cargos de ciência, tecnologia, engenharia e matemática (stem)	36,7%	36,0%	34,1%
<b>total de colaboradoras</b>	<b>58,5%</b>	<b>57,5%</b>	<b>56,1%</b>
nível executivo	20,0%	20,0%	9,1%
diretoria	13,9%	13,8%	13,6%
superintendência	26,9%	25,7%	27,5%
gerência	37,0%	37,2%	37,9%
coordenação	54,2%	53,7%	53,9%
demais gestoras	58,3%	59,0%	60,4%
administrativo	50,4%	48,9%	46,9%
comercial e operacional (áreas geradoras de receita)	69,7%	69,5%	68,7%
trainee	40,8%	44,5%	61,0%
aprendiz	68,8%	66,7%	65,4%
estagiária	52,6%	49,4%	53,4%

**nota:** (i) total de colaboradores inclui diretores, colaboradores, aprendizes e estagiários (exceto o CEO); (ii) subtotal de cargos de alta gestão inclui nível executivo e diretoria; (iii) subtotal de cargos de média gestão inclui superintendentes e gerentes; (iv) subtotal de cargos de gestão júnior inclui coordenadores e demais gestores; e (v) subtotal de posições de entrada inclui trainees, aprendizes e estagiários. <sup>1</sup> Para o "subtotal de mulheres em cargos STEM" foram consideradas os Celetistas nas lotados na área de Finanças, Riscos, Sistemas e arquitetura, Itaú BBA, GM&T E LATAM e WMS. <sup>2</sup> subtotal de mulheres em cargos de liderança inclui gerentes, superintendentes, diretoras e nível executivo.

Até 2025, nosso objetivo é ter de 35% a 40% de mulheres na liderança e 50% de representatividade de mulheres no fluxo de contratações.

 Saiba mais:  
em nossa planilha de indicadores ESG

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### iniciativas para equidade de gênero

Temos compromisso voluntário com os Princípios de Empoderamento Feminino (Women's Empowerment Principles – WEPs), estabelecidos pelo Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e pela ONU Mulheres, para promover a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres no local de trabalho, no mercado e na comunidade.

Nossos desafios quanto à equidade de gênero se concentram em aumentar a representatividade feminina em áreas como Tecnologia, Finanças e Banco de Atacado e, no Banco como um todo, nos cargos de média e alta liderança (gerentes e acima).

Cientes de que a maternidade é um fator de grande impacto na carreira das mulheres, o programa de apoio à família e gestantes e a atualização da política de avaliação de desempenho das mulheres em licença-maternidade buscam garantir que a avaliação dessas profissionais se baseie no trabalho realizado e não no período de atuação, preservando as boas avaliações e, conseqüentemente, mantendo a elegibilidade das mulheres pós maternidade aos programas de aceleração de carreira, patrocínios educacionais e promoções.

Desde 2018, definimos que a participação nos lucros ou resultados das mulheres em licença-maternidade será paga integralmente, e não mais de forma proporcional ao período trabalhado, e buscamos garantir processos de seleção mais diversos, com a recomendação de que os comitês de sucessão tenham, no mínimo, uma mulher como avaliada e uma como avaliadora.

Em parceria com o grupo institucional de afinidade de gênero “Com Todos. Por Todas”, desenvolvemos ações por meio de três frentes de atuação: atração e seleção; carreira, desenvolvimento e conscientização e cultura.

Em 2021, nossas principais ações na promoção da equidade de gênero foram:

- eventos e treinamentos de conscientização e apoio ao desenvolvimento da liderança feminina, como “workshops” de carreira com colaboradoras, desde estagiárias até coordenadoras;

- na 3ª edição da Semana de Gênero, convidamos algumas lideranças e membros dos grupos de afinidade a compartilharem com os colaboradores suas experiências e desafios em bate-papos sobre a síndrome da mulher maravilha, escolhas, privilégios e vulnerabilidades para quebrar os estereótipos de gênero, ações para equidade de gênero no Itaú, saúde mental e violência contra mulheres e papel dos homens como aliados. Concluímos o programa de mentoria para liderança feminina voltado a gerentes e superintendentes, iniciado em 2020, para acelerar o desenvolvimento da carreira das mulheres e iniciamos as inscrições para novo programa de liderança feminina para 2022 com foco em coordenadoras. Foram 89 líderes participantes, com 11 promoções das mentoradas durante o programa;



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

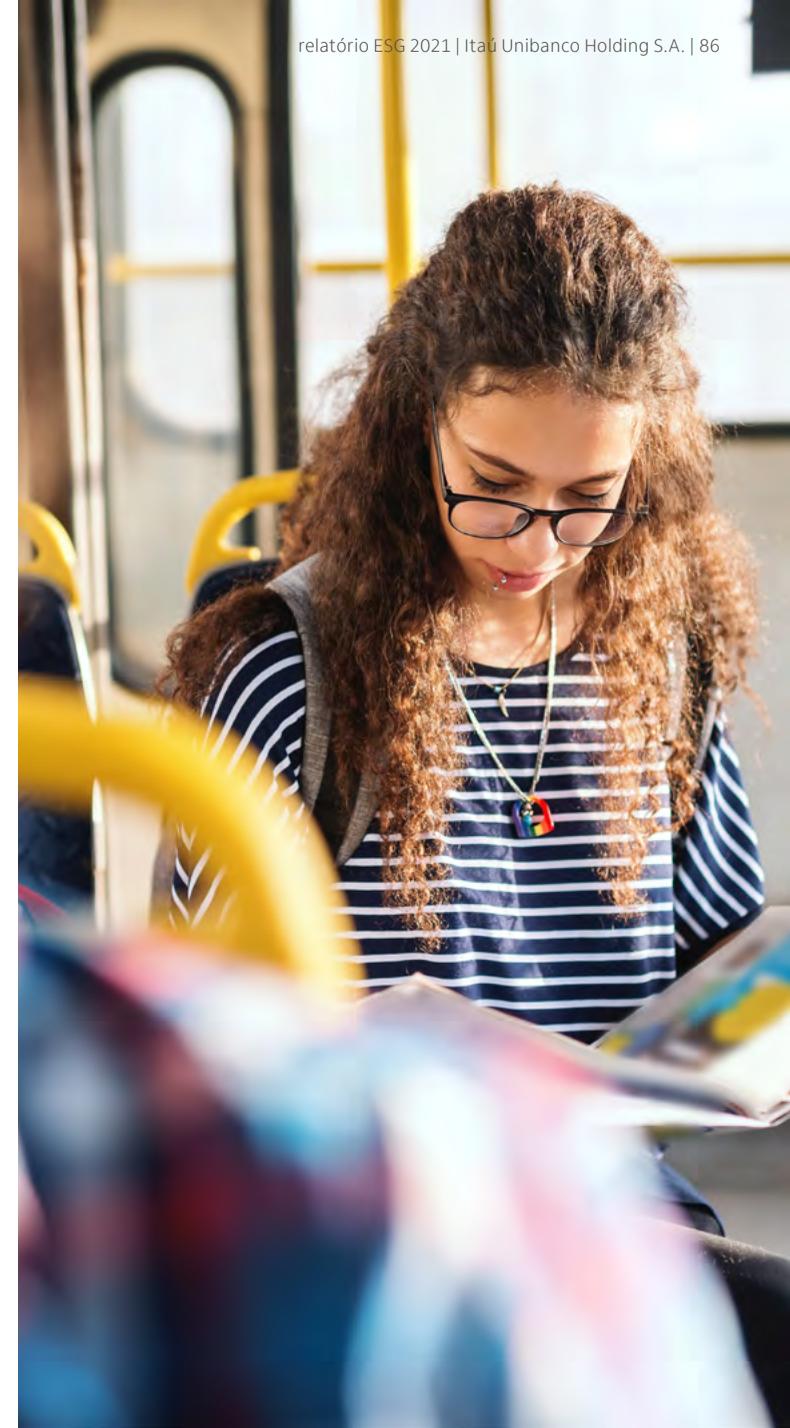
governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

- participamos do programa de mentoria para mulheres negras em parceria com a WILL (Women in Leadership in Latin America), com o objetivo de desenvolver mulheres negras em posição de liderança, com a participação de mentoradas e mentores;
- temos ampliado o diálogo a respeito de masculinidade e equidade de gênero com os homens por meio de rodas de conversa, com facilitação de uma consultoria especializada, e promovemos a participação dos nossos executivos aliados no tema;
- incluímos uma regra no comitê de sucessão (cargos de gerente para cima) em que cada posição deverá contar com a participação de, ao menos, uma mulher entre as finalistas a serem entrevistadas e entre os avaliadores da banca;
- patrocinamos o evento “FIN4SHE Young Women Summit”, com foco na inclusão de mulheres no mercado financeiro, que promoveu painéis com conteúdo sobre carreira, ações para equidade de gênero e empreendedorismo feminino;
- renovamos nosso apoio ao edital “Mulheres em Movimento”, do Fundo Elas+, que busca fortalecer grupos e organizações de mulheres que desenvolvam iniciativas voltadas à defesa de direitos, formação política, ação feminista coletiva e criação de alianças internacionais, intergeracionais e inter-movimentos. Na edição de 2021, foram apoiados mais de 100 grupos; e
- apoiamos o Núcleo de Mulheres e Territórios do INSPER na realização de uma pesquisa que investiga o impacto da COVID-19 na vida de mulheres residentes em regiões periféricas do município de São Paulo, sobre temas relacionados ao trabalho remunerado, vida doméstica e violências. Também apoiamos a realização de uma nova pesquisa com o objetivo de entender qual a visão das mulheres periféricas em relação ao acesso à crédito para seus empreendimentos, à pré-escola e escola para os seus filhos e às políticas públicas e de direito da mulher.

Em 2021, recebemos o Selo “Women on Board”, iniciativa que visa reconhecer, valorizar e divulgar a existência de ambientes corporativos com a presença de mulheres em seus Conselhos Administrativos.

Nosso compromisso com a equidade de gênero e o empoderamento feminino está presente também nas nossas iniciativas de empreendedorismo. Conheça no capítulo de Finanças Sustentáveis a plataforma Itaú Mulher Empreendedora, que atua para o desenvolvimento e fortalecimento de empresas lideradas por mulheres em todo território nacional.

 **Saiba mais:**  
em [finanças sustentáveis](#)



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## diversidade racial – inclusão de pessoas negras

### perfil dos colaboradores negros<sup>1</sup> no Brasil

	2019	2020	2021
subtotal de cargos de alta gestão	1,7%	1,7%	1,8%
subtotal de cargos de média gestão	7,2%	7,4%	8,0%
subtotal de cargos de gestão júnior	16,2%	16,6%	17,4%
<b>total de gestores negros</b>	<b>14,5%</b>	<b>14,8%</b>	<b>15,4%</b>
subtotal em posições de entrada	33,3%	34,3%	41,2%
<b>total de colaboradores negros</b>	<b>22,9%</b>	<b>23,4%</b>	<b>25,6%</b>
nível executivo	0,0%	0,0%	0,0%
diretoria	1,7%	1,7%	1,9%
superintendência	4,4%	4,8%	5,7%
gerência	7,9%	8,1%	8,6%
coordenação	13,8%	14,1%	15,3%
demais gestores	20,3%	20,9%	22,8%
administrativo	19,6%	20,7%	22,9%
comercial e operacional (áreas geradoras de receita)	27,4%	27,8%	29,6%
trainee	9,9%	7,6%	46,3%
aprendiz	47,3%	50,9%	48,3%
estagiário	29,5%	29,0%	38,2%

<sup>1</sup> Colaboradores que se autodeclararam pretos ou pardos. **nota:** (i) total de colaboradores inclui diretores, colaboradores, aprendizes e estagiários (exceto o CEO); (ii) subtotal de cargos de alta gestão inclui nível executivo e diretoria; (iii) subtotal de cargos de média gestão inclui superintendentes e gerentes; (iv) subtotal de cargos de gestão júnior inclui coordenadores e demais gestores; e (v) subtotal de posições de entrada inclui trainees, aprendizes e estagiários.

Nota: Este relatório foi atualizado após sua divulgação em 29/04/2022 para corrigir dados de diversidade racial. O total de colaboradores negros foi ajustado de 25,9% para 25,6%. O total de superintendentes foi ajustado de 6,2% para 5,7%. O total de gerentes foi ajustado de 9,7% para 8,6%. O total de coordenadores foi ajustado de 19,5% para 15,3%. Por consequência, o subtotal em cargos de média gestão foi ajustado de 9,0% para 8,0%, em cargos de gestão júnior foi ajustado de 20,5% para 17,4% e o total de gestores negros foi ajustado de 18,0% para 15,4%.

Até 2025, nosso objetivo é ter de 27% a 30% de representatividade negra na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo a liderança, e 40% de representatividade de pessoas negras no fluxo de contratações.

Saiba mais:  
em nossa [planilha de indicadores ESG](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### colaboradoras negras<sup>1</sup> por nível hierárquico

	2019	2020	2021
subtotal de cargos de alta gestão	0,0%	0,0%	0,0%
subtotal de cargos de média gestão	2,6%	2,7%	2,8%
subtotal de cargos de gestão júnior	8,3%	8,5%	9,2%
<b>total de mulheres negras gestoras</b>	<b>7,2%</b>	<b>7,3%</b>	<b>7,8%</b>
subtotal em posições de entrada	20,2%	19,7%	24,2%
<b>total de colaboradoras negras</b>	<b>13,7%</b>	<b>13,7%</b>	<b>14,4%</b>

<sup>1</sup> Colaboradoras que se autodeclararam pretas ou pardas. nota: (i) total de colaboradores inclui diretores, colaboradores, aprendizes e estagiários (exceto o CEO); (ii) subtotal de cargos de alta gestão inclui nível executivo e diretoria; (iii) subtotal de cargos de média gestão inclui superintendentes e gerentes; (iv) subtotal de cargos de gestão júnior inclui coordenadores e demais gestores; e (v) subtotal de posições de entrada inclui trainees, aprendizes e estagiários.

Nota: Este relatório foi atualizado após sua divulgação em 29/04/2022 para corrigir dados de diversidade racial. O subtotal em cargos de média gestão foi ajustado de 2,9% para 2,8%; em cargos de gestão júnior foi ajustado de 10,2% para 9,2% e o total de mulheres negras gestoras foi ajustado de 8,7% para 7,8%.

### iniciativas para equidade racial

Nosso objetivo na agenda de equidade racial é ampliar a representatividade de colaboradores negros em todas as áreas e níveis hierárquicos a partir de quatro frentes de trabalho: atratividade e revisão de processos de seleção, qualificação de potenciais candidatos, desenvolvimento de colaboradores negros e conscientização e sensibilização sobre o tema.

Em parceria com o “Blacks At Itaú”, grupo de afinidade racial, promovemos ações que envolvem todas as frentes em 2021. Entre elas, podemos destacar:

#### atratividade e revisão de processos de seleção:

- participação na 4ª edição da Conferência Juntos de 2021, com dois dias de conteúdo e mais de dois mil profissionais negros para abordar carreira e questões raciais;

- participação de colaboradores da área de Pessoas, de diferentes áreas de negócio e integrantes do Blacks at Itaú, pelo segundo ano consecutivo, na 2ª edição da feira de carreiras Afro Presença, promovida pelo Ministério Público do Trabalho, que tem como público-alvo estudantes negros e contou com cerca de cinco mil participantes;
- participação no evento Potências Negras Tec, acompanhado por mais de 12 mil pessoas, que tem como objetivo empoderar pessoas negras na tecnologia através da apresentação do cenário atual do mercado, compartilhamento de conteúdo e conversas com profissionais experiente e altamente qualificados;
- participação no Fórum Sim à Igualdade Racial, promovido pelo Instituto Identidades do Brasil,

que ofereceu seis horas de conteúdo gratuito sobre diversidade e inclusão no mercado de trabalho, além de espaço para “networking” e para a promoção de oportunidades de trabalho, por meio da ação Trampa Comigo;

- criação de bancos de talentos e vagas direcionadas para profissionais negros em diversas áreas e cargos;
- novo formato de contratação de estagiários, o “estag experience”, onde os candidatos participam de um desafio real do Banco para mostrar suas competências e habilidades. Para um melhor aproveitamento no dia do desafio, oferecemos, previamente, agendas com conteúdos preparatórios visando o empoderamento dos universitários. Em 2021, a edição exclusiva para universitários negros resultou em mais de 42 contratações seguidas ao evento;
- contratação rápida de profissionais de tecnologia negros e seniores, através da ação “speed hiring”, que resultou na contratação de 11 novos colaboradores negros; e
- programa de formação para desenvolvedores na tecnologia “Bootcamp for Devs”, com edição exclusiva para pessoas negras e experiência profissional e formação acadêmica dispensáveis na candidatura. Ao participar do programa, os candidatos se tornam colaboradores do Banco e, ao fim da capacitação, poderão ser direcionados às equipes de desenvolvimento. Foram contratados 39 novos desenvolvedores.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### qualificação de potenciais candidatos

- reforçando nosso compromisso com a Educação, firmamos parcerias com iniciativas como o Instituto PROA, que desenvolve jovens em situação de vulnerabilidade social para a entrada no mercado de trabalho, a Iniciativa LIFT, que promove cursos de inglês gratuitamente por dois anos para universitários negros, e contemplou 92 bolsistas em 2021, e o Projeto Diversidade FEBRABAN, que capacita jovens negros para o mercado financeiro;
- apoiamos, pelo 3o ano, o projeto Prosseguir, idealizado pelo Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdade (CEERT), que ofereceu 80 bolsas, além de curso extracurricular com enfoque em liderança, preparação para o trabalho, equidade racial e inglês para estudantes negras e negros de cursos de graduação, residentes nas regiões metropolitanas de São Paulo (SP), Salvador (BA) e Rio de Janeiro (RJ);
- com a Universidade de São Paulo (USP), apoiamos a concessão de 51 bolsas para estudantes negros em 2021 e financiamos um estudo de impacto, que permite avaliar os efeitos dessas bolsas sobre o desempenho acadêmico dos alunos de camadas sociais mais vulneráveis. Resultados preliminares indicam que a taxa de evasão entre estes bolsistas foi expressivamente inferior à dos estudantes cotistas, que não receberam a bolsa, e que o desempenho acadêmico dos bolsistas também tende a ser maior, quando comparado aos demais alunos; e

- apoiamos a Faculdade Zumbi dos Palmares com a capacitação dos profissionais administrativos, com a oferta de bolsas de estudos de 50% para 15 alunos e com a manutenção de equipamentos de tecnologia e plataformas de conteúdo da instituição, beneficiando 1,3 mil alunos e 50 funcionários administrativos.

### desenvolvimento de colaboradores negros

- continuamos com o programa de desenvolvimento para estagiários negros, no qual realizamos dez aulas sobre questões socioemocionais, comportamentais e técnicas, em parceria com o Instituto Ser+ a mais de 90 inscritos; e
- em 2021, realizamos agendas exclusivas para colaboradores negros com o objetivo de conectar, inspirar e empoderar, com mais de 150 participações nas agendas direcionadas para mulheres negras e mais de 430 na agenda sobre cuidados da saúde mental para a população negra.

### conscientização e sensibilização

Realizamos diversas palestras virtuais com convidados internos e convidados externos, a fim de promover o debate entre colaboradores e engajar a liderança sobre questões raciais:

- na 4ª edição da semana de diversidade racial tivemos quatro painéis com foco em ações práticas para aumento na representatividade de profissionais negros em todos os níveis de cargos;

- definimos pelo menos um colaborador negro como representante regional da área comercial em cada estado do Brasil para disseminação das ações do tema;
- conclusão da trilha de letramento racial, composta por dez aulas, com o objetivo de informar e sensibilizar o público interno sobre o racismo estrutural e a diversidade racial no Brasil, com base em um resgate conceitual e histórico e nos impactos no cotidiano; e
- criação de um hub no portal corporativo para concentrar todas as iniciativas e conteúdos sobre diversidade racial no Itaú.

Em 2021, recebemos o Selo de Direitos Humanos e Diversidade da Prefeitura Municipal de São Paulo, que reconhece boas práticas de gestão da diversidade e promoção dos direitos humanos em empresas, órgãos públicos e organizações do terceiro setor pela nossa jornada de inclusão e promoção da equidade racial no ambiente de trabalho e na sociedade.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## inclusão e capacitação de pessoas com deficiência (PcD)

### perfil dos colaboradores com deficiência<sup>1</sup> por nível hierárquico no Brasil

	2019	2020	2021
subtotal de cargos de alta gestão	0,0%	0,0%	0,0%
subtotal de cargos de média gestão	0,6%	0,6%	0,6%
subtotal de cargos de gestão júnior	1,1%	1,3%	1,6%
total de gestores com deficiência	1,0%	1,1%	1,4%
subtotal em posições de entrada	0,0%	0,0%	0,0%
<b>total de colaboradores com deficiência</b>	<b>4,6%</b>	<b>4,6%</b>	<b>4,9%</b>
nível executivo	0,0%	0,0%	0,0%
diretoria	0,0%	0,0%	0,0%
superintendência	0,4%	0,4%	0,4%
gerência	0,6%	0,6%	0,7%
coordenação	0,7%	0,8%	1,0%
demais gestores	1,8%	2,0%	3,1%
administrativo	4,8%	4,8%	5,2%
comercial e operacional (áreas geradoras de receita)	5,7%	5,8%	6,0%
trainee	0,0%	0,8%	0,0%
aprendiz	0,0%	0,0%	0,0%
estagiários	0,0%	0,0%	0,0%

<sup>1</sup>No cálculo de pessoas com deficiência consideramos somente colaboradores celetistas, que são os colaboradores contratados via CLT. O valor exclui o nível executivo, Diretoria, aprendizes e estagiários.

### colaboradoras com deficiência<sup>1</sup> por nível hierárquico no Brasil

	2019	2020	2021
subtotal de cargos de alta gestão	0,0%	0,0%	0,0%
subtotal de cargos de média gestão	0,3%	0,2%	0,2%
subtotal de cargos de gestão júnior	0,5%	0,6%	0,8%
total de gestoras com deficiência	0,5%	0,5%	0,6%
subtotal em posições de entrada	0,0%	0,0%	0,0%
<b>total de colaboradoras com deficiência</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,1%</b>	<b>4,3%</b>

**nota:** (i) total de colaboradores inclui diretores, colaboradores, aprendizes e estagiários (exceto o CEO); (ii) subtotal de cargos de alta gestão inclui nível executivo e diretoria; (iii) subtotal de cargos de média gestão inclui superintendentes e gerentes; (iv) subtotal de cargos de gestão júnior inclui coordenadores e demais gestores; e (v) subtotal de posições de entrada inclui trainees, aprendizes e estagiários.

**Saiba mais:**  
em nossa [planilha de indicadores ESG](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

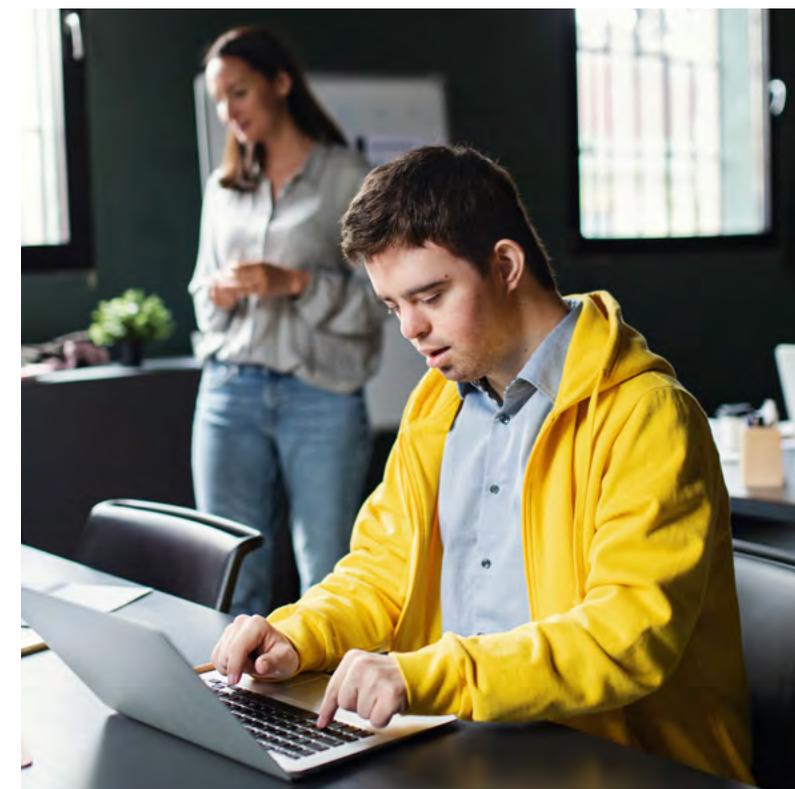
## iniciativas para inclusão de pessoas com deficiência

Trabalhamos a inclusão dos colaboradores com deficiência com base nas diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão e na Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Promovemos os seis tipos de acessibilidade: comunicacional, instrumental, metodológica, atitudinal, programática e arquitetônica. As principais iniciativas desenvolvidas em 2021 foram:

- em parceria com o Incluir, grupo de afinidade de pessoas com deficiência, trabalhamos para construir uma agenda contínua de sensibilização e ações concretas que possibilitem a real inclusão das pessoas com deficiência na Organização, como testes de acessibilidade e sessões de sensibilização com gestores e colaboradores;
- Continuação do workshop de gestão inclusiva e capacitação de mais de 260 gestores para promoverem e incentivarem a inclusão nos times;
- destacamos os projetos em parceria com a Specialisterne, da qual já contratamos, até o fim de 2021, 28 colaboradores efetivos e mais 9 consultores terceiros com Transtorno do Espectro Autista para diversas atividades;
- continuamos com o programa acreditar, que inclui 40 pessoas com deficiência intelectual, sendo a maior parte para o atendimento aos clientes nas agências Personalité;
- realizamos a 3ª edição da semana de diversidade das Pessoas com Deficiência, com painéis para o público interno e uma live para o público externo, conduzidos

por colaboradores para discutir temas como família, carreira e acessibilidade;

- criamos um sistema para que os colaboradores com deficiência cadastrem as acessibilidades que utilizam nas atividades da vida diária e nas atividades do trabalho, entendendo as necessidades de cada pessoa e oferecendo os recursos necessários, tornando o Banco cada dia mais inclusivo;
- iniciamos 10 turmas, com 25 colaboradores cada, para realização de curso de LIBRAS, que seguirá no ano de 2022, visando melhorar a comunicação entre colaboradores ouvintes e colaboradores com deficiência auditiva;
- processos seletivos inclusivos e acessíveis, treinamento com gestores e equipes com foco na inclusão de pessoas com deficiência para esclarecer dúvidas e trazer dicas para o dia a dia, mapeamento das necessidades de acessibilidades e disponibilidade dos recursos/equipamentos necessários;
- ampliação do programa de formação Tech Itaú para formação em desenvolvimento de software aos profissionais com deficiência do mercado, em parceria com a Gama Academy, sem custo para os participantes. Neste ano, foram mais 500 profissionais formados nas trilhas preparatórias e mais de 150 contratações só no Itaú;
- edição exclusiva do “Estag Experience”, para Pessoas com Deficiência, com mais de 26 contratações seguidas ao evento, que contou com acessibilidade e apoio do grupo de afinidade;



- renovamos nossa parceria com o Instituto Mara Gabrilli, no apoio ao projeto Cadê Você, que atua nas comunidades mais vulneráveis para avaliação das condições de vida, situação socioeconômica e recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência. O intuito é criar uma rede de apoio, levando informações sobre os principais serviços nas áreas de saúde, trabalho, acessibilidade, educação e direitos da Pessoa com Deficiência;

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

- apoiamos o programa Empreendedorismo para Todos, promovido pela Ação Social para Igualdade das Diferenças (ASID), que ofereceu capacitação acessível para 116 empreendedores com deficiência da região metropolitana de São Paulo, apoiando o fortalecimento e o desenvolvimento de seus empreendimentos. Como parte do programa, 40 colaboradores do Itaú participaram como mentores voluntários de 20 empreendedores, ao longo de três meses, e entregamos “notebooks” totalmente acessíveis, para que os 20 empreendedores seguissem aprimorando suas competências;
- lançamos a Central de Atendimento em Libras, que possibilita que nossos clientes com deficiência auditiva sejam atendidos por pessoas que se comunicam em Libras através de um canal exclusivo no bankline e no aplicativo da Itaucard; e
- disponibilizamos intérprete de LIBRAS e transcrição automática das conversas nas reuniões virtuais, além de monitores e equipamentos de tecnologia assistiva para o trabalho em home office.

Nas agências com colaboradores que possuem deficiência auditiva, distribuímos máscaras faciais transparentes, viabilizando a comunicação por leitura labial.

Em 2021, recebemos o Selo da Educação Inclusiva, uma iniciativa do Instituto Rodrigo Mendes, que reconhece as empresas que possuem o compromisso com a diversidade, com a educação para a inclusão, e visibilidade da pessoa com deficiência.



Trabalhamos com o propósito de estimular o respeito e promover um ambiente psicologicamente seguro, para que as pessoas se sintam confortáveis em serem quem são independentemente de orientação afetivo-sexual e identidade de gênero.

Para acompanhar os avanços nessa agenda, fazemos anualmente uma pesquisa sobre a percepção dos colaboradores em relação ao ambiente seguro e de respeito, além da percepção sobre os avanços na agenda de diversidade na Organização. Nessa pesquisa, os colaboradores que se sentem confortáveis podem fazer sua autodeclaração antes das respostas, não há identificação dos respondentes e os dados são tratados com sigilo e confidencialidade. Em 2021, 10% dos respondentes se autodeclararam pertencentes à comunidade LGBT+.

Como forma de manter a pauta em destaque, desde 2018 fazemos parte do OUTstand Financial Market Pride Group, criado para discutir a inclusão e promover a valorização de profissionais LGBT+ no setor. Além disso, somos membros do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, que promove constantemente o diálogo entre empresas para a troca de experiências. No ano, foram realizadas diversas iniciativas, com destaque para:

- comunicações externas, com o objetivo de conscientizar e sensibilizar nosso público sobre o tema, como publicações sobre o Dia da Visibilidade Trans, sobre o Dia Contra à LGBTfobia, sobre o Dia do Orgulho LGBT+ e posicionamento contra o Projeto de Lei 504/20 do Estado de São Paulo, que visava proibir material publicitário com conteúdo LGBT+;

- 4ª edição da Semana LGBT+, com diálogos sobre as siglas LGBT+, empatia e segurança psicológica e compartilhamento de conteúdo sobre termos e frases discriminatórias;
- participação, por mais um ano, do maior evento de empregabilidade LGBT+ da América Latina, a Feira Diversa, que em sua 7ª edição contou com 9 sessões online, em cinco dias de palestras, com mais de quatro mil inscritos;
- lançamento do Squad da Boa Influência, grupo de criadores de conteúdo digitais LGBT+, nomeados embaixadores da Boa Influência do Itaú, responsável por participar de muitas publicações nas redes sociais do Banco sobre finanças e LGBT+;
- edição exclusiva para pessoas trans do programa de formação para desenvolvedores na tecnologia “Bootcamp for Devs”, em parceria com o EducaTRANSforma, que resultou em 38 profissionais trans contratados que estão sendo capacitados para trabalharem na área de tecnologia;
- lançamos a 3ª edição do Edital LGBT+ Orgulho, que apoiou oito projetos de pessoas físicas e jurídicas de diversas regiões do Brasil que fomentam o empreendedorismo, a empregabilidade e a geração de renda para a população LGBT+, com aumento de 69% no número de inscritos com relação ao ano anterior; e
- intensificamos a revisão dos nossos processos e sistemas para que pessoas transgênero possam realizar a inclusão do nome social em nossos cadastros com mais facilidade e transparência através das agências físicas e digitais e da central de atendimento.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
**diversidade**  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## colaboradores por faixa etária

	abaixo de 30 anos			entre 30 e 50 anos			acima de 50 anos		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
subtotal de cargos de alta gestão	0,0%	0,0%	0,0%	81,7%	81,0%	71,1%	18,3%	19,0%	28,9%
subtotal de cargos de média gestão	2,6%	2,8%	1,6%	89,2%	88,1%	87,6%	8,3%	9,0%	10,9%
subtotal de cargos de gestão júnior	11,0%	9,2%	6,1%	79,1%	79,5%	81,5%	9,9%	11,2%	12,4%
total de gestores	9,4%	8,0%	5,1%	80,9%	81,1%	82,6%	9,7%	10,9%	12,2%
subtotal em posições de entrada	99,4%	98,8%	96,8%	0,6%	1,2%	3,2%	0,0%	0,0%	0,1%
total de colaboradores	43,2%	40,5%	36,6%	51,4%	53,5%	56,8%	5,4%	6,0%	6,6%

**Nota:** (i) total de colaboradores inclui diretores, colaboradores, aprendizes e estagiários (exceto o CEO); (ii) subtotal de cargos de alta gestão inclui nível executivo e diretoria; (iii) subtotal de cargos de média gestão inclui superintendentes e gerentes; (iv) subtotal de cargos de gestão júnior inclui coordenadores e demais gestores; e (v) subtotal de posições de entrada inclui trainees, aprendizes e estagiários.

## principais iniciativas

Trabalhamos para romper paradigmas limitantes e incentivar ações voltadas para todos os nossos colaboradores, para que questões relacionadas à idade não tragam impacto no encarecimento. Assim, por meio dos nossos programas de talentos, incentivamos a inclusão de pessoas de diferentes gerações, realizando, por exemplo, a retirada de requisitos referentes à idade para os cargos de entrada por meio do programa de estágio e trainee.

Em 2021, fizemos um estudo interno sobre os principais pontos que afetam os colaboradores em relação a gerações e realizamos sessões com consultoria especialista no tema e ainda, em áreas com maior demanda realizamos a semana temática sobre diversidade etária e geracional, e rodas de debates sobre o tema para mitigar efeitos dos vieses inconscientes e do etarismo.

Também patrocinamos iniciativas, por meio do Itaú Viver Mais, capacitando pessoas, apoiando o poder público e a sociedade civil para encarmos a mudança demográfica e seus impactos.

Fazemos parte, como patrocinador master, do Fórum de Gerações e Futuro do Trabalho, primeiro fórum de empresas para discutir e encaminhar soluções referentes às questões geracionais no mundo do trabalho.

### Saiba mais:

- em [nossa planilha de indicadores ESG](#)
- em [investimento social](#)



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
**atração e desenvolvimento**  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## atração e retenção

A capacidade de atrair e reter colaboradores com alto potencial, desenvolvendo nosso “pipeline” de talentos, é essencial para mantermos nossa competitividade, oferecermos os melhores serviços e fazermos a diferença na vida das pessoas.

Por isso, buscamos fortalecer nossa marca empregadora, nos aproximando dos profissionais do mercado e levando oportunidades relevantes de emprego e desenvolvimento de carreira aos candidatos, com olhar dedicado ao avanço de carreira, a uma remuneração competitiva e à experiência do colaborador, para que ele queira ficar e crescer com o nosso time.

Além disso, nosso compromisso com a diversidade vai além de ter colaboradores diversos e busca garantir que todos se sintam confortáveis e respeitados no ambiente de trabalho. Estamos comprometidos com o letramento de toda a nossa liderança, para que sejam capazes de recrutar e de acolher pessoas diversas.

Também olhamos com grande importância para o desenvolvimento do “mindset” ágil e tecnológico no nosso time, de modo que sejamos reconhecidos como uma empresa aspiracional para profissionais em carreiras digitais.

| GRI 401-1 | GRI 404-2 |

## people analytics

Usamos ferramentas de people analytics para monitorar e interpretar dados e, assim, fazer um melhor planejamento da força de trabalho e priorizar candidatos mais adequados para vagas abertas, tanto interna quanto externamente, com maior precisão.

Usamos algoritmo na triagem de candidatos para vagas de alto volume na rede de agências, gerando redução de 67% no custo com a consultoria em vagas de estágio. Também adotamos ferramenta que gerencia a força de trabalho com planejamento de curto, médio e longo prazo, trazendo maior previsibilidade de demanda, eficiência na composição de escalas, gestão da capacidade (alocação de recursos de acordo com a demanda), cumprimento do acordo de nível de serviço (SLA), aumento da produtividade e evolução do desempenho.

## perfil das movimentações no ano no Brasil

O índice de rotatividade, que foi de 7,7% em 2020, voltou a subir e terminou o ano de 2021 em 15,6%. Esse aumento ocorreu, sobretudo, em função do maior volume de contratações e desligamentos no período, cerca de 130% e 93% respectivamente em comparação com ao período anterior, uma vez que, no primeiro período de crise causada pela pandemia da COVID-19, as demissões foram suspensas (com exceção daquelas relacionadas a faltas éticas graves). A partir de setembro de 2020, todas as atividades de gestão de pessoas, incluindo contratações, promoções e desligamentos, foram retomadas.

Para calcular os índices apresentados abaixo, consideramos o total de contratações ou de desligamentos no ano dividido pelo total de colaboradores no ano (apenas Brasil e sem contar aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários).

### contratações por gênero e faixa etária no Brasil

	2019	2020	2021
<b>abaixo de 30 anos</b>			
mulheres	3.394	1.903	3.930
homens	3.551	2.681	5.020
<b>total abaixo de 30 anos</b>	<b>6.945</b>	<b>4.584</b>	<b>8.950</b>
<b>entre 30 a 50 anos</b>			
mulheres	786	739	2.452
homens	1.078	972	3.566
<b>total entre 30 e 50 anos</b>	<b>1.864</b>	<b>1.947</b>	<b>6.018</b>
<b>acima de 50 anos</b>			
mulheres	8	3	32
homens	4	13	93
<b>total acima de 50 anos</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>125</b>
<b>total</b>			
mulheres	4.188	2.645	6.414
homens	4.633	3.902	8.679
<b>total</b>	<b>8.821</b>	<b>6.547</b>	<b>15.093</b>

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### desligamentos – por gênero e faixa etária

	2019	2020	2021
<b>abaixo de 30 anos</b>			
mulheres	1.946	1.128	1.844
homens	1.928	1.294	2.203
<b>total abaixo de 30 anos</b>	<b>3.874</b>	<b>2.422</b>	<b>4.047</b>
<b>entre 30 a 50 anos</b>			
mulheres	3.982	1.971	3.893
homens	2.720	1.584	3.311
<b>total entre 30 e 50 anos</b>	<b>6.702</b>	<b>3.555</b>	<b>7.204</b>
<b>acima de 50 anos</b>			
mulheres	1.758	261	709
homens	1.786	267	591
<b>total</b>	<b>3.544</b>	<b>528</b>	<b>1.300</b>
<b>total acima de 50 anos</b>			
mulheres	7.686	3.360	6.446
homens	6.434	3.145	6.105
<b>total</b>	<b>14.120</b>	<b>6.505</b>	<b>12.551</b>

 **Saiba mais:**

em nossa [planilha de indicadores ESG](#)

### índice de rotatividade no Brasil

	2019	2020	2021
voluntário	4,6%	3,3%	7,7%
involuntário	11,9%	4,4%	7,9%
<b>total</b>	<b>16,6%</b>	<b>7,7%</b>	<b>15,6%</b>
mulheres	15,3%	6,8%	14,0%
homens	18,3%	9,0%	17,7%

Em 2021, simplificamos o cálculo da rotatividade, que passou a considerar o total de desligamentos (voluntários, involuntários e total) dividido pela média mensal do ano de colaboradores ativos.

O aumento no índice de rotatividade voluntária se deu devido, principalmente, ao aquecimento do mercado de trabalho em alguns setores. Já o involuntário foi reflexo da retomada de atividades de gestão de pessoas após o pico da pandemia, ao final de 2020, incluindo contratações, promoções e desligamentos, já que, no início da pandemia, optamos pela suspensão dos desligamentos, exceto os relacionados a faltas éticas graves, o que fez com que a taxa de 2020 fosse atípica.

## jovens talentos

Contamos com diversos programas que apoiam a formação de jovens talentos e o desenvolvimento contínuo de nosso capital humano.

### programa jovem aprendiz

O objetivo do programa de jovens aprendizes do Itaú Unibanco é proporcionar o primeiro emprego para jovens talentos, priorizando aqueles em situação de vulnerabilidade social. Em 2021, 1,7 mil jovens foram contratados como aprendizes. O Banco oferece uma grade de capacitação a distância, a fim de proporcionar conhecimento, aprendizado e desenvolvimento, e o jovem é acompanhado por um gestor, que fica responsável por sua avaliação e feedback. A taxa de encarreiramento em 2021 foi de 57%, destes 93,86% continuam no Banco.

### estágio na rede de agências

O programa de estágio da rede de agências, com duração de até 18 meses, tem o objetivo de desenvolver e formar talentos diversos, com potencial para aprender e construir um futuro dentro da Organização. Em 2021, 57% dos estagiários foram efetivados e, desses, 97% continuam ativos no Banco.

### estágio corporativo

O programa de estágio corporativo tem como objetivo atrair e desenvolver talentos diversos com potencial e disposição para o aprendizado de competências, contribuindo com os nossos negócios e possibilitando o encarreiramento do participante. Em 2021, 2,5 mil estagiários corporativos foram contratados e 71% efetivados.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

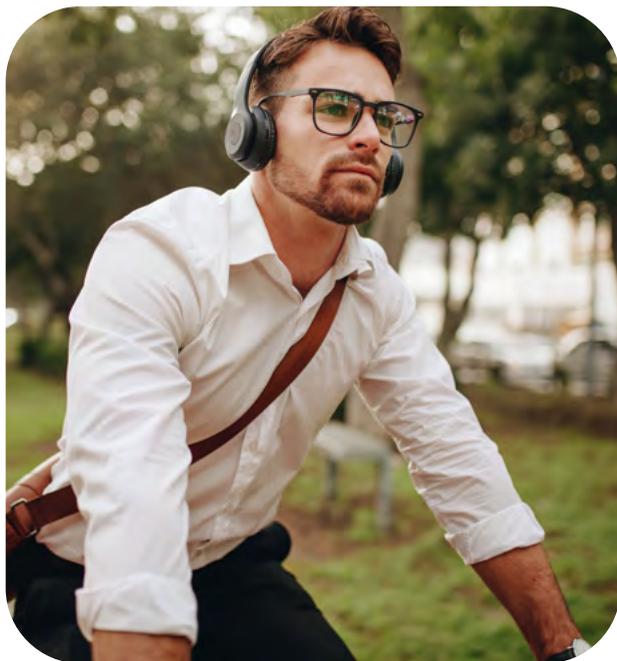
meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
**atração e desenvolvimento**  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



A programação inclui módulos de integração ao ambiente corporativo, trilhas de desenvolvimento e atividades que possibilitem seu crescimento profissional. Pelo período de até dois anos, o estagiário contará com o apoio e orientação de seu gestor, sendo este responsável também por sua avaliação e feedbacks.

### estágio de férias internacional

O programa busca atrair talentos ao oferecer uma experiência corporativa com projetos desafiadores durante as férias de verão no hemisfério norte. Em 2021, tivemos 13 estagiários das melhores universidades de fora do país.

### programa de trainee

O programa de trainee visa atrair e desenvolver talentos por meio de treinamentos técnicos e comportamentais, mentoria e networking com os executivos do Banco. Durante o programa, com duração de um ano, os trainees têm a oportunidade de atuar em projetos específicos de uma só área ou em formato “job rotation”.

Desde 2020, o processo seletivo teve transformações para ampliar a diversidade e inclusão e, em 2021, tivemos mais de 85 mil candidatos inscritos, dos quais 51 foram aprovados, sendo 45% negros e 59% mulheres.

### outros programas de atração

#### MBA “Summer” e “Full Time Associate”

Recrutamos estudantes das melhores escolas de negócios dos Estados Unidos e da Europa para estágios de verão em nossa organização, com duração de 9 a 12 semanas, somando cinco alunos em 2021. Esse programa está vinculado ao “Full Time Associate”, cuja seleção busca colaboradores que participaram do MBA “Summer” e tiveram performance diferenciada, demonstrando potencial para se tornarem lideranças de alto impacto. A taxa de ofertas do “Summer” 2021 para “Full Time” Associate foi de 40%. No programa MBA Summer 2022, tivemos 81 candidaturas para 13 vagas abertas. O processo seletivo ainda está em andamento, e o início está previsto para junho de 2022.

#### “Summer” acadêmico

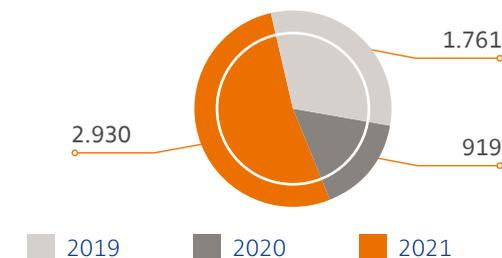
O “summer” acadêmico tem como foco a contratação de mestrandos e doutorandos para aplicarem suas pesquisas em casos reais do mercado em um projeto no Banco,

geralmente ligado às áreas de tecnologia. Em 2021, tivemos 697 inscritos e o processo seletivo será finalizado no decorrer de 2021 e 22 acadêmicos que estavam no programa foram contratados e 86% efetivados. .

### programa carreiras internas

Por meio da plataforma de recrutamento carreiras internas, colaboradores e estagiários podem buscar oportunidades alinhadas às suas expectativas de carreira. Ao mesmo tempo, os gestores podem identificar pessoas de diferentes áreas que tenham perfis aderentes às suas vagas e já familiarizadas com as culturas e valores do Banco. | GRI 404-2 |

### vagas preenchidas com candidatos internos - Brasil



[Saiba mais:](#)  
em nossa [planilha de indicadores ESG](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
**atração e desenvolvimento**  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## desenvolvimento

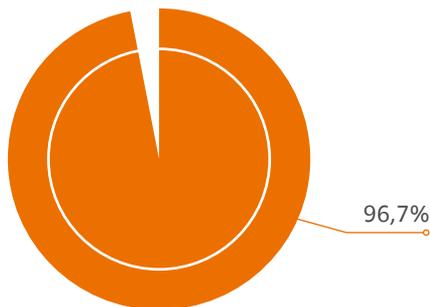
Queremos proporcionar aos nossos colaboradores um ambiente com ferramentas e cultura que estimulem continuamente o alcance de seu pleno potencial de desenvolvimento pessoal e profissional, apoiando a sustentação do nosso negócio com excelência, e uma trajetória próspera aos nossos profissionais.

Para isso, temos sólidos programas de educação corporativa, de apoio à formação, de acompanhamento e aceleração de carreira e de planejamento sucessório.

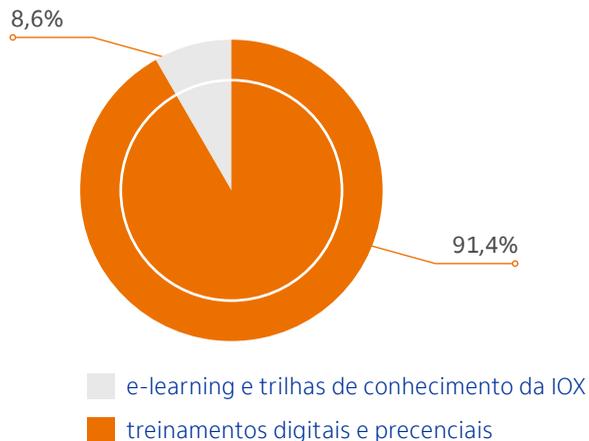
### mais de 2,2 milhões de participações em treinamento no ano

Média de 26 participações em treinamentos<sup>2</sup> por colaborador

percentual de colaboradores<sup>1</sup> que realizaram treinamento em 2021



total de participações por tipo de treinamento



<sup>1</sup> Colaboradores em todos os níveis, exceto aprendizes  
<sup>2</sup> Em relação ao total de colaboradores treinados em 2021

Mais de 563 mil horas de treinamentos digitais e presenciais em 2021:

em média  
**11 horas**  
de treinamento por colaborador  
aproximadamente  
**56,8%**  
dos colaboradores treinados

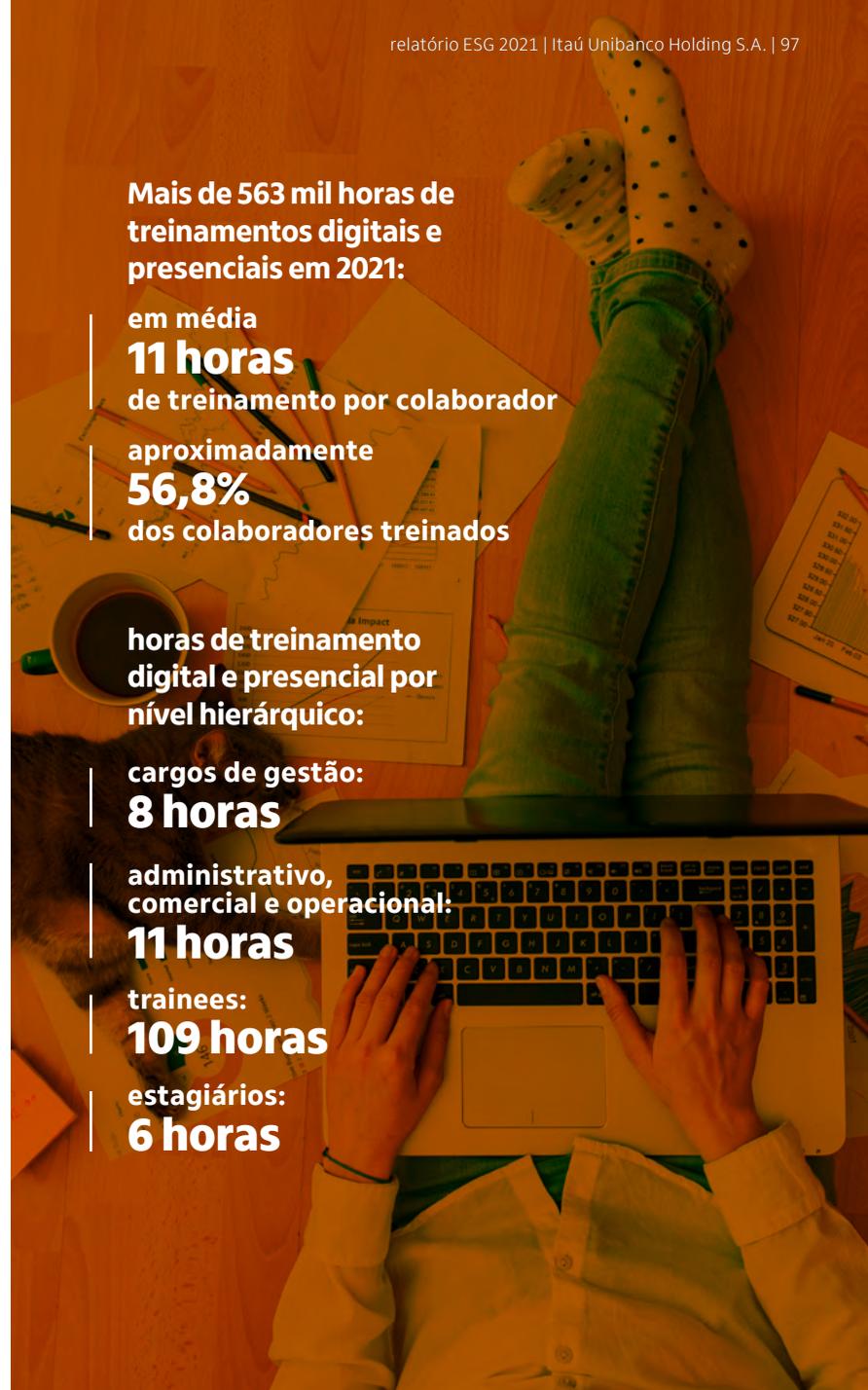
horas de treinamento digital e presencial por nível hierárquico:

cargos de gestão:  
**8 horas**

administrativo, comercial e operacional:  
**11 horas**

trainees:  
**109 horas**

estagiários:  
**6 horas**



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## iox

Nossa estrutura envolve uma marca que representa nossa essência em desenvolvimento, a iox, uma plataforma digital de experiência de aprendizagem, um grupo de centenas de experts internos responsáveis por disseminar e compartilhar seus conhecimentos e novas formas de mapear o nível de habilidades dos colaboradores.

As transformações tecnológicas constantes nos fizeram compreender que a aprendizagem contínua é a melhor forma de se preparar para desafios presentes e futuros. Também entendemos que precisávamos inovar na forma como o Itaú se relacionava com a aprendizagem: majoritariamente mandatória, onde o colaborador se via com pouco espaço para influenciar sua própria trajetória de desenvolvimento. Entendemos a necessidade de, em 2021, nos reposicionarmos enquanto ecossistema de aprendizagem, com uma nova marca: a iox.

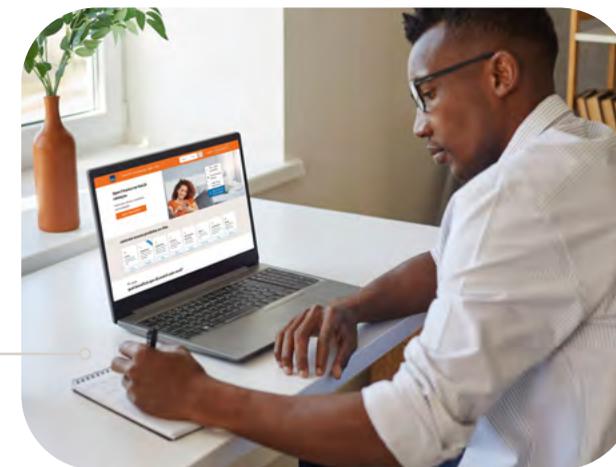
A iox é em um ecossistema de aprendizagem contínua, onde o colaborador é o protagonista da sua trajetória, e aprende do seu jeito, fazendo a ponte entre os grandes objetivos do Itaú e o dia a dia de cada um, integrando as frentes de aprendizagem do Banco todo. A plataforma reúne diversas ferramentas e iniciativas pensadas para o colaborador oxigenar o seu conhecimento, desenvolverem novas habilidades e cultivarem todo o conhecimento que já temos e que precisamos para enfrentar nossos desafios de hoje e de amanhã.

O lançamento da iox propiciou a expansão do acesso à plataforma da iox a todos os colaboradores do Brasil e a quase todas as unidades internacionais (exceto Chile, Colômbia e Suíça), totalizando um público elegível de 94,6 mil colaboradores, sendo 91,0 mil do Brasil e 3,6 mil das unidades externas.

## ecossistema iox

Nosso ecossistema visa fortalecer a cultura de aprendizagem no Itaú Unibanco e, para tanto, é composto dos seguintes pilares. | [GRI 102-17](#) | [GRI 403-5](#) | [GRI 404-1](#) | [GRI 404-2](#) | [GRI 404-3](#) |

- plataforma digital de experiência de aprendizagem, com a tecnologia da Degreed, que unifica a jornada do usuário integrando diversos provedores com quase 100 mil conteúdos e possibilita ao colaborador acessar o que fizer mais sentido para sua carreira, com uma inteligência artificial que recomenda conteúdos, conexões e habilidades relevantes de acordo com sua utilização;
- conteúdos sempre disponíveis e em múltiplos formatos e fontes, de todos os negócios do Banco, organizados em jornadas de desenvolvimento, valorizando a autonomia e o protagonismo do colaborador na sua própria aprendizagem;
- hubs de transformação, que integram as jornadas de aprendizagem personalizadas de cada negócio; e
- trocas informais de conhecimento e valorização da aprendizagem social, consolidando a aprendizagem através da troca de experiências. O total de colaboradores compartilhando conteúdos entre si na plataforma cresceu 359% em 2021, aumento de 240% na quantidade de conteúdos que circularam na iox.
- valorização do desenvolvimento contínuo de habilidades que preparam o colaborador para os desafios que o Banco enfrenta na sua jornada de transformação;
- espaços físicos remodelados, adaptados à aprendizagem híbrida, reconhecendo a importância de ações síncronas;
- experts, que são nossos especialistas em habilidades-chave para a transformação do Banco, realizam a curadoria de conteúdos para a iox e/ou participam de atividades em tempo real. Em 2021, a iox contava com cerca de 300 experts (87% a mais que 2020), que nos apoiaram na criação de 903 jornadas de aprendizagem (205% a mais que 2020);



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
**atração e desenvolvimento**  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## dados e indicadores de aprendizagem

Em 2021, investimos R\$ 118 milhões em aprendizagem, 10% a mais que em 2020, atingindo resultados relevantes com a iox.

O reflexo da nossa estrutura e das ações de comunicação institucionais e específicas dos negócios rendeu frutos em engajamento: 87% dos usuários aderiram à iox, consumindo um total de 5,5 milhões de conteúdos em 2021, divididos em 96% de conteúdos assíncronos – caracterizado pelo aprendizado independente, onde a interação entre aprendiz e instrutor não é em tempo real – e 4% de conteúdos síncronos – onde há interação em tempo real.

Especificamente na aprendizagem síncrona, fechamos 2021 com mais de 203 mil participações em 7,7 mil ações síncronas, que totalizaram um NPS de 90 pontos.

No consumo de conteúdo, nossos colaboradores atingiram uma média de consumo de 56 conteúdos por pessoa e 64% dos colaboradores concluíram pelo menos uma jornada em 2021.

A iox obteve NPS de 63 pontos em 2021, dentro da zona de qualidade. Para continuarmos evoluindo, trabalhamos na criação de jornadas de aprendizagem com critérios mínimos de qualidade, a fim de entregarmos aos usuários uma plataforma organizada que facilite o autosserviço.

## destaques da educação corporativa no ano

Nossos programas de desenvolvimento são divididos entre: frente para o novo modelo de trabalho de comunidades; frente de desenvolvimento da liderança; treinamentos normativos; e o desenvolvimento de

habilidades específicas, relevantes à estratégia dos negócios. Conheça os programas a seguir.

### treinamentos normativos

O programa de integridade e ética, principal programa para treinamentos exigidos por lei ou por órgãos regulatórios, abrange 89 mil colaboradores e foi revisto em 2021, baseado em cases reais, transmitidos através de vídeos simulados. Além disso, passaremos a utilizar fóruns e comitês que já existem para discutir cases sobre riscos com os executivos.

### treinamento para lideranças

Em 2021, tivemos mais de 1,5 mil participações em ações virtuais e mais de 6 mil líderes treinados em uma das nove trilhas online disponíveis, reunindo mais de 40 temas na Jornada de Liderança. O foco desse ano foi o ciclo de vida do gestor e tudo que deve aprender para atuar nos processos de recrutamento, desenvolvimento, “onboarding”, “offboarding”, etc. Também há uma jornada compulsória que apoia a primeira liderança do gestor recém promovido e contratado, pela qual passaram 87,3% dos gestores elegíveis em 2021.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
**atração e desenvolvimento**  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## trilha de desenvolvimento para o trabalho remoto

Construímos trilhas com conteúdos sobre liderança remota, rotina de trabalho, ferramentas, produtividade, saúde, modelo híbrido, colaboração, autonomia, entre outros.

## Desenvolve varejo

Em 2021, lançamos o Desenvolve para toda a liderança e equipe comercial dos diferentes segmentos, trabalhando temas como: centralidade do cliente, gestão de mudança, mentalidade de crescimento, comunicação, visão de negócio, inteligência emocional e visão estratégica. Até o momento tivemos aproximadamente 1,6 milhão de conteúdos consumidos na plataforma.

## projeto da multifuncionalidade no segmento de agências

Criamos uma estratégia de “reskilling” e “upskilling” para que nossos colaboradores estivessem aptos para o novo formato de multifuncionalidade no atendimento aos clientes, que unifica as atividades comerciais e operacionais, habilitando todos os colaboradores a efetuarem negócios e prestarem atendimento e possibilitando que nossos profissionais desenvolvam novas habilidades. A estratégia de treinamento foi baseada no desenvolvimento das competências: visão de mercado, gestão de negócios, relacionamento, influência, postura analítica e adaptabilidade. Nessa jornada de transformação, em 7 meses foram treinados 17,7 mil colaboradores, com acesso a conteúdos síncronos e assíncronos para garantir a compreensão da nova estrutura, novo método de atuação, ferramentas e os procedimentos essenciais para as novas funções. O projeto capturou em 2021 uma eficiência de R\$ 292 milhões, sendo que o investimento com ações de desenvolvimento foi de R\$ 26,5 mil.

## desenvolvimento para comunidades

Desenvolvemos o hub de Comunidades, que conta com quatro macro jornadas de aprendizagem – atendendo aos diferentes níveis de maturidade - para que cada um dos 16 mil colaboradores, atuando no modelo de comunidades se sinta preparado para os desafios da transformação digital do Itaú: “onboarding” geral do modelo de trabalho em comunidades, jornadas exclusivas para cada papel, conteúdos avançados de aprofundamento estratégico e conteúdos extras de aprofundamento técnico), além de trilhas complementares como clube do livro e tendências de gestão de produtos digitais, por exemplo. Hoje, cerca de 10 mil colaboradores já se autodesenvolveram através desta iniciativa e, em 2021, o foco foi no papel de “Product Manager” (PM).

Com o sucesso destas ações de desenvolvimento para PM’s, estruturamos ainda em 2021 um piloto para um programa interno de formação de Product Managers, que teve 910 inscritos e sua turma formada (20 aprovados em extenso processo seletivo) para início em janeiro de 2022. O programa visa desenvolver, durante 12 meses, habilidades técnicas, comportamentais e estratégicas de colaboradores que ficarão “full time” dedicados a essa capacitação (um mês focados em teoria e onze meses atuando com operação assistida em “squads” temporárias e produtos de baixa complexidade). Ao final do programa, estas pessoas já estarão alocadas em uma nova estrutura e aptas a atuarem em squads de alta complexidade no papel de PM, evoluindo e desenvolvendo produtos inovadores que encantam nossos clientes.

## Development center – o programa

Desenvolve a liderança de tecnologia, potencializando quatro “power skills” de transformação digital: influência

e colaboração, líder “coach”, mentalidade ágil e solução de problemas. No total, foram mais de 800 horas de treinamento e 219 turmas, com a participação de 81% da liderança de tecnologia e NPS de 92 pontos.

## diiversi\_Tech

Apoia a jornada de desenvolvimento de grupos com menor representatividade (mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiência e/ou pessoas pertencentes à comunidade LGBTQ+) em três frentes: programa de desenvolvimento de carreira, programa de “mentoring” e ações de letramento. Em 2021, foram 43 ações, com média de NPS 91, e mais de mil pessoas impactadas.

## hub OPs

Aprendizagem para o desenvolvimento de três novas habilidades entre os colaboradores – processos e projetos, automação e analytics – para dar suporte à área operacional e alavancar a transformação digital do Banco. As ações de aprendizagem foram divididas em quatro produtos principais: trilha básica, para formação introdutória de 2,5 mil colaboradores, trilha especialista, que formou 520 experts nas áreas e implantação/melhorias de projetos e processos, “lab”, com especialização de mais de 300 colaboradores nas ferramentas de “Lean”, gestão da qualidade e PCP, e multiplicadores, formando multiplicadores internos, reestruturando as frentes de engajamento, “capacity”, governança e comunicação.

## jornada essencial nos escritórios de investimentos

Programa voltado aos novos colaboradores dos escritórios de investimentos íon e Itaú BBA, com materiais e ações de capacitação que auxiliem a contextualização do colaborador na nova área/modelo e o preparem para a atuação.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### modernização da cloud

Programa de desenvolvimento de colaboradores em habilidades técnicas sobre serviços e ferramentas de cloud AWS, com multiplicadores internos e da AWS, contou com 32 temas, oito trilhas e mais de oito mil participações, somando mais de duas mil horas de aprendizagem, com NPS de 78 pontos.

### “onboarding” da REDE

Trilha de sete dias úteis em jornada híbrida, com estudos autodirigidos, ações síncronas e aprendizagem “on the job”, com observação do executivo comercial tutor, ofereceu conteúdos direcionados para mais de mil colaboradores trabalharem temas/habilidades-chave como: centralidade no cliente, negociação, produtos, soluções e tendências e modelo de atuação. A iniciativa teve NPS médio de 97 pontos.

### programa agro no Itaú BBA

Visa acelerar a curva de aprendizagem do novo profissional sobre o mercado financeiro e o agronegócio, para que assuma a carteira de clientes.

### programa de “badges”

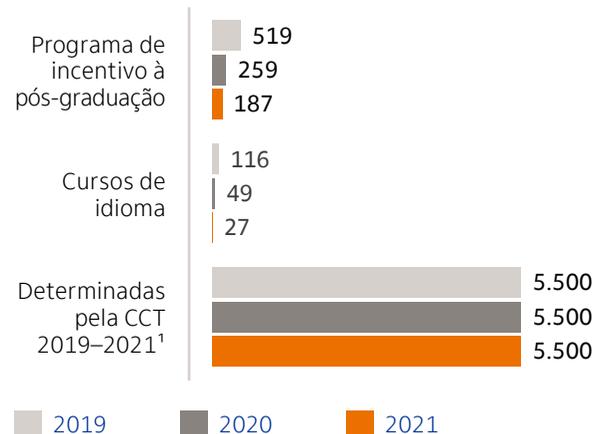
Criado para reconhecer e engajar os colaboradores que buscaram conhecimento em habilidades específicas e aplicaram na prática aquela habilidade desenvolvida, a iniciativa se aplica às áreas de operações e tecnologia e à Rede.

### incentivo à formação

Para estimular ainda mais o desenvolvimento de nossos colaboradores, oferecemos bolsas de estudo que subsidiam parte da despesa com a primeira e segunda graduação, ou com cursos de pós-graduação e de idiomas.

Em 2021, das 5,5 mil bolsas de estudos distribuídas para os nossos colaboradores, 55% foram de graduação e 45% de pós-graduação. | GRI 404-1 |

#### Bolsas de estudo – Brasil



<sup>1</sup> número pactuado na CCT (Convenção Coletiva de Trabalho para investimento em bolsas de funcionários

### programa de carreira acelerada (PCA)

É oferecido aos trainees de destaque, após o encerramento da participação como trainee, e conta com treinamentos voltados para gestão de pessoas e sessões de “coaching”. Foram selecionados 86 ex-trainees (65%) para o PCA atual, com base no grupo de trainees de 2019.

### patrocínio internacional

Destina-se ao desenvolvimento de nossos colaboradores, por meio de programas acadêmicos – MBA/Sloan/Master – nas melhores escolas de negócios dos Estados Unidos e da Europa, com acompanhamento da área de recursos

humanos e de executivos. Em 2022, 166 colaboradores se inscreveram nesses programas, dos quais 15 foram aprovados para patrocínio (9%). A taxa de retenção dos patrocinados que retornaram do MBA em 2020 foi de 83%, e a taxa de ofertas do Summer 2020 foi de 40%.

Colaboradores com alto potencial também têm a oportunidade de estudar nas melhores universidades do mundo, por meio de iniciativas de patrocínio para cursos de MBA e mestrado.

### desenvolvimento de carreira

A área de desenvolvimento de carreira é responsável por potencializar a mobilidade interna no Banco, buscando construir um processo de carreira simples, transparente, inclusivo e meritocrático, de forma a transformá-lo em fator-chave para a atração, seleção, retenção e desenvolvimento dos colaboradores.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
**atração e desenvolvimento**  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Para começar o desafio, definimos que nosso primeiro público seriam os colaboradores de carreiras comerciais, que têm muita sinergia entre si e possibilidades de movimentações entre funções. O segundo passo foi estruturar um grupo de trabalho multidisciplinar, composto por: seleção, desenvolvimento, consultoria pessoas, people analytics e comunidade integrada de pessoas.

A fim de estruturar o projeto, fomos a campo entender as principais dores dos gestores e colaboradores e definimos as principais soluções para cada usuário, sejam de tecnologia ou de negócio.

Para 2022, teremos uma agenda forte de desenvolvimento de soluções e “backtests” com os usuários, para implantar as soluções. Mediremos o percentual de retenção dos colaboradores e NPS de processos de seleção e desenvolvimento.

### avaliação e meritocracia | GRI 102-36 |

Acreditamos que a meritocracia é o caminho para a gestão ainda mais transparente e justa de nossas equipes, reconhecendo desempenhos diferenciados de maneira distinta. Fazem parte desse ciclo o feedback e as oportunidades de desenvolvimento adequadas às necessidades de cada colaborador.

O ciclo considera os resultados obtidos e a forma de entrega de tais resultados, já que todas as ações devem ter como alicerce os comportamentos esperados pela Itaú Unibanco, e é composto por duas avaliações individuais. | GRI 404-3 |

- **avaliação dos desafios:** com base nos resultados das entregas, prevê alinhamento dos desafios, avaliação de resultados e “feedback”, de forma anual. Os desafios são combinados entre o gestor e o colaborador, refletindo a estratégia do Banco e de cada área, e devem estimular a superação, o desenvolvimento de novas competências e não somente atividades realizadas no dia a dia, retratando também a busca por melhorias em processos e produtos para alavancar o crescimento dos negócios e a satisfação dos clientes; e
- **avaliação comportamental:** avalia a aderência dos colaboradores à nossa cultura e aos comportamentos desejados. Com as transformações nos negócios, desenvolvemos o modelo de comunidades, que considera objetivos 100% coletivos, além da avaliação comportamental em dois grupos de avaliação: liderança com avaliação 360° (par, parceiro, equipe e gestor) e equipes com avaliação 180° (pares, parceiros e gestor). Os colaboradores são avaliados nos comitês de performance e carreira de comunidades, que nortearão as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento.

Já os colaboradores da rede de agência dos níveis de coordenação e equipe são avaliados pelo modelo Evolui, conduzido pela área de pessoas, com gestores discutindo individualmente cada colaborador, apresentando indicadores individuais de negócio, qualidade de vendas e resultado e, também, considerando a avaliação qualitativa do gestor, além do resultado da avaliação comportamental.



Adicionalmente, os colaboradores têm uma avaliação de competências comportamentais realizada pelo gestor, que também pode fazer um exercício prévio de performance, momento de carreira e prontidão.

Com essas diferentes frentes, garantimos que 100% dos colaboradores da Organização sejam submetidos a alguma avaliação de desempenho.

### planejamento de carreira e sucessão

Com os resultados das avaliações de desafios e comportamental, realizamos o planejamento estratégico de pessoas nos comitês de performance, discutindo a performance relativa dos colaboradores. Todos os dados são utilizados para definir os desdobramentos da carreira, a capacitação e a remuneração de cada colaborador.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
**remuneração**  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Para embasar a ação de desenvolvimento, no planejamento de pessoas, ocorre a discussão sobre o momento de carreira do colaborador, com o alinhamento das expectativas entre líder e colaborador e validação junto aos outros gestores convocados. Em 2021, 100% dos executivos tiveram seu momento de carreira definido.

Em relação ao ciclo de 2020\*, dos 92,1 mil colaboradores, 43,3 mil, ou 47%, foram avaliados nos Comitês de Performance e Carreira. Nesse mesmo ano, em nossas unidades externas (Argentina, Paraguai, Uruguai, Estados Unidos, Suíça e outras) foram avaliados 4,0 mil colaboradores, o que equivale a 4% dos colaboradores.

No primeiro semestre de 2021 (relativo aos resultados do segundo semestre de 2020), foram avaliados 42,9 mil colaboradores no Modelo Evolui, o que representa 47% dos colaboradores elegíveis. Já no Modelo Comunidades, tivemos 5,9 mil colaboradores, ou seja, o equivalente a 6% dos colaboradores. | [GRI 404-3](#) |

## remuneração e benefícios

| [GRI 102-35](#) | [GRI 102-36](#) | [GRI 102-37](#) | [GRI 102-38](#) | [GRI 102-39](#) | [GRI 102-41](#) | [GRI 401-2](#) | [GRI 403-6](#) | [GRI 405-2](#) |

## remuneração fixa e variável

A política de remuneração fixa reconhece a competência e senioridade de um profissional, e os valores podem ser acrescidos conforme nossa política de promoção e mérito e convenções coletivas.

Já a remuneração variável reconhece o nível de desempenho individual, o resultado financeiro atingido por nossos negócios e sua sustentabilidade no curto,

\*O ciclo referente a 2021 se encerrará após a conclusão deste relatório.

médio e longo prazos. É composta de participação nos lucros, participação nos resultados (PR) e participação complementar nos resultados. Todas dependem do desempenho dos negócios e individual, garantindo um valor mínimo definido em acordo de convenção coletiva firmado com o respectivo sindicato.

Conheça a seguir os principais programas de remuneração variável:

### programa de remuneração por alto desempenho (PRAD) e programa de reconhecimento da central de atendimento (PRCA)

Participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.

### programa performance diferenciada (PD)

Programa de remuneração de longo prazo que abrange os colaboradores em cargos de liderança ou similares, por meio de avaliação individual que reconhece os destaques em resultado e comportamento, na forma de nossas ações preferenciais (ITUB4).

### programa de sócios

Reconhece e destaca os profissionais que fazem a diferença e lideram a construção de um banco voltado para o futuro, alinhados à nossa visão e aos nossos valores. Os colaboradores e administradores eleitos como sócios holding ou sócios podem investir parte de sua participação nos lucros ou resultados na aquisição de nossas ações, recebendo uma contrapartida também em ações. As métricas para remuneração podem ser vistas no 2021 General Stockholders' Meeting Manual.

## programa de reconhecimento para Pessoas-Chave (PC)

Tem o objetivo de reconhecer profissionais-chave, cuja atividade é essencial, e colaboradores que atuem em projetos estratégicos, selecionados pelo Comitê Executivo do banco, reconhecidos com nossas ações preferenciais (ITUB4).

## remuneração dos administradores

Reconhecemos a relevância do modelo de remuneração dos administradores para a condução e sustentabilidade dos negócios. Nossa política de remuneração de administradores visa atrair, reter e recompensar de forma meritocrática as entregas realizadas pelos administradores, além de incentivá-los a manter níveis prudentes de exposição ao risco nas estratégias de curto, médio e longo prazos na condução de seus negócios, em consonância com os interesses dos acionistas e a cultura da Organização a fim de que o Conglomerado Itaú Unibanco alcance resultados sustentáveis.

A remuneração dos administradores deve ser compatível com a política de gestão de riscos. Para cálculo do montante global da remuneração e de sua alocação entre as áreas de negócios, são levados em conta, entre outros, os seguintes fatores:

- os riscos correntes e potenciais;
- o resultado geral das empresas do conglomerado;
- a capacidade de geração de fluxos de caixa;
- o ambiente econômico em que estamos inserido e suas tendências; e
- as bases financeiras sustentáveis de longo prazo e os ajustes nos pagamentos futuros em função dos riscos assumidos, das oscilações do custo do capital e das projeções de liquidez.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
**remuneração**  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Além disso, a remuneração variável deve levar em conta o desempenho individual e o resultado da área de negócios em que o administrador atua e/ou o resultado do Itaú Unibanco, devendo parte dela ser diferida no tempo e estar sujeita à aplicação do ajuste de “malus” por conta do desempenho da área de negócio e/ou do Banco. Para cálculo da remuneração variável dos administradores, são considerados, no mínimo, os seguintes critérios:

- o desempenho individual;
- o desempenho da área de negócios e/ou das empresas do Conglomerado; e
- a relação entre os desempenhos mencionados acima e os riscos assumidos.

A remuneração variável dos administradores poderá ser reduzida quando houver a comercialização de produtos em desacordo com os termos da governança de avaliação de produtos e processos do Itaú Unibanco, ficando a critério do diretor-executivo da área responsável pelo produto a sua aplicação.

A remuneração variável pode ser paga em moeda corrente, ações, instrumentos baseados em ações ou outros ativos. No mínimo 50% da remuneração variável deve ser paga em ações ou instrumentos baseados em ações, compatíveis com a criação de valor a longo prazo e com o horizonte de tempo do risco. Além disso, no mínimo 50% deve ser diferida para pagamento futuro em, no mínimo, três anos e escalonada em parcelas proporcionais ao período de diferimento.

Tendo em vista a sua importância, o tema é tratado nas mais altas esferas de gestão da Organização em uma estrutura de governança que permite que todas as decisões sejam tomadas de forma colegiada em

diversas instâncias. A política de remuneração é revisada anualmente pelo Comitê de Remuneração e aprovada pelo Conselho de Administração.

## remuneração vinculada à questões ESG

Questões ambientais, sociais e de governança afetam a remuneração variável de profissionais envolvidos em atividades, negócios e compromissos relacionados à agenda ESG, por meio de indicadores de desempenho, projetos e iniciativas presentes no contrato de metas individual, em diversos níveis hierárquicos.

Os temas apresentados acima conectam-se à nossa estratégia ESG, que é representada pelos compromissos de impacto positivo, a saber: Financiamento em setores de impacto positivo; Investimento responsável; Gestão inclusiva; Gestão responsável; Amazônia; Transparência na comunicação e no reporte; Cidadania financeira; Ética nas relações e nos negócios; inclusão e empreendedorismo; e investimento social privado.

A seguir explicitamos as metas vinculadas aos temas ESG – consequentemente à remuneração variável – presentes nos contratos de metas de executivos, diretores e superintendentes:

- **mudanças climáticas:** metas referentes à implementação da estratégia climática por meio de novos produtos e serviços, desenvolvimento de estudos e recomendações para descarbonização do portfólio, recomendação de modelo de negócios para “carbon trading”, além de metas relacionadas à implementação das recomendações do TCFD e ações do Plano Amazônia. Tais metas encontram-se nos contratos de diretores e superintendentes de áreas relacionadas ao tema.

- **diversidade:** metas relacionadas ao aumento e promoção da diversidade na força de trabalho (considerando inclusão de raça, gênero, pessoas com deficiência, LGBTQ+ e gerações), principalmente no fluxo de contratações, atuando inclusive sobre aspectos culturais e comportamentais, como vieses inconscientes. Essas metas encontram-se nos contratos de executivos, diretores e superintendentes responsáveis pelos processos de recrutamento, seleção, treinamento e diversidade.
- **transparência na comunicação:** metas relacionadas à agenda de reporte financeiro e reporte ESG, contemplando qualidade das demonstrações financeiras, avanço de indicadores SASB e das diretrizes do TCFD e implementação de trilhas de conhecimento sobre ESG para colaboradores e sociedade em geral. Tais metas estão presentes no contrato de executivos, diretores e gestores dos times de finanças, como a diretoria de relações com investidores e contabilidade.
- **satisfação de clientes e “suitability”:** indicadores e iniciativas relacionadas à qualidade de vendas, satisfação de clientes por meio de evolução no NPS, redução do volume de reclamações em canais internos e externos, além de atuação em pautas positivas do Sistema de Defesa do Consumidor. Essas metas estão nos contratos de diretores e superintendentes de áreas relacionadas ao tema.
- **cidadania financeira:** iniciativas voltadas para fomentar o empreendedorismo, a inclusão financeira e ações de educação financeira para não clientes e clientes (endividados e superendividados) e iniciativas de renegociação de dívidas e cobrança. Essas metas

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
**remuneração**  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

estão no contrato de diretores e superintendentes de áreas relacionadas ao tema.

- **experiência do colaborador:** metas para se atingir um nível de excelência do eNPS, projetos para definição de novos modelos de trabalho, promoção de um ambiente de trabalho saudável, humanizado e psicologicamente seguro, além de iniciativas para atrair e reter talentos. Tais metas fazem parte dos contratos de executivos, diretores e superintendentes de áreas relacionadas ao tema.
- **gestão ambiental:** metas públicas de redução de energia, emissões, consumo de água e geração resíduos em nossas operações próprias e de fornecedores. Gerentes das unidades de negócios responsáveis por infraestrutura têm sua remuneração vinculada ao cumprimento dessas metas.

—

Nosso programa de qualidade de vendas também avalia a qualidade dos negócios. A equipe pode receber gestão de consequência disciplinar e impacto em sua remuneração variável, com base em nossas políticas internas, se identificada má prática comercial. Além disso, os indicadores de saúde financeira do cliente também podem impactar a remuneração da área Comercial. Como exemplos temos: (i) gestão de crédito (oferta de condições especiais para clientes que apresentam sinais de deterioração financeira, para que possam manter seus contratos de crédito em dia); e (ii) recuperação de crédito (assessoria de gerentes e consultores para clientes que já estão em situação de atraso em suas operações, incentivando melhores alternativas de regularização de seus contratos).

## equidade na remuneração

### razão matemática do salário entre gêneros<sup>1</sup> no Brasil

nível funcional	2019	2020	2021	racional de cálculo (12 meses de 2021)
diretores	1,00	1,01	1,00	Honorário médio de mulheres pelo honorário médio de homens (cargo diretor).
cargos de liderança (exceto diretores)	0,77	0,76	0,75	Remuneração fixa (Não considera adicional por tempo de serviço) média de mulheres pela renda fixa média de homens
administrativo	0,79	0,80	0,80	
comercial e operacional	0,94	0,95	0,95	Possuem a mesma remuneração
trainees	1,00	1,00	1,00	
aprendizes	1,00	1,00	1,00	Possuem o mesmo valor de bolsa
estagiários	1,00	1,00	1,00	Possuem o mesmo valor de bolsa

<sup>1</sup> O fator de equidade na remuneração relaciona a remuneração média das mulheres de cada um dos níveis funcionais indicados e a remuneração média dos homens do mesmo nível.

### razão matemática do salário entre raças<sup>2</sup> no Brasil

nível funcional	2019	2020	2021	racional de cálculo (12 meses de 2021)
diretores	1,00	1,01	1,00	Honorário médio de mulheres pelo honorário médio de homens (cargo diretor).
cargos de liderança (exceto diretores)	0,75	0,75	0,76	Remuneração fixa (Não considera adicional por tempo de serviço) média de Minoria pela Rem fixa média de Geral*
administrativo	0,74	0,76	0,79	
comercial e operacional	0,88	0,88	0,89	Possuem a mesma remuneração
trainees	1,00	1,00	1,00	
aprendizes	1,00	1,00	1,00	Possuem o mesmo valor de bolsa
estagiários	1,00	1,00	1,00	Possuem o mesmo valor de bolsa

<sup>2</sup> O fator de equidade na remuneração relaciona a remuneração média da minoria (negros e pardos) de cada um dos níveis funcionais indicados e a remuneração média do Grupo Geral que considera todas as raças exceto a minoria.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
**remuneração**  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## benefícios

Todos os nossos colaboradores estão cobertos por acordos e convenções coletivas de trabalho, que preveem como principais benefícios com abrangência nível Brasil, o auxílio-refeição (VR), auxílio-alimentação (VA), auxílio creche ou babá, vale-transporte e auxílio-funeral. Oferecemos também benefícios e incentivos diferenciados (financeiros, não financeiros e sociais) para todos os colaboradores, apresentados a seguir.



## benefícios de cultura, lazer e bem-estar

### Itaú Unibanco Clube

Possuímos três clubes, localizados na Represa de Guarapiranga, em Itanhaém e em São Sebastião (SP) com atividades de lazer, recreação, cultura e esportes que visam à promoção da integração e à melhoria da qualidade de vida de nossos colaboradores, aposentados e seus familiares.

### academia

Firmamos parcerias com academias oferecendo desde descontos em mensalidade até instalações próprias em alguns de nossos escritórios.

Em 2021, 20,2 mil colaboradores se beneficiaram de parcerias com academias (aumento de 15% em relação a 2010).

## benefícios financeiros

### iupp

Em 2020, lançamos o programa de fidelidade iupp para o mercado e, também, para colaboradores. Aproximadamente 74 mil colaboradores estão cadastrados na plataforma de compras do Itaú e podem comprar produtos com pontos, acumular pontos comprando no shopping online do programa e ainda acessar descontos exclusivos em diversos parceiros.

### produtos e serviços financeiros com desconto para colaboradores (financiamento, consórcio, seguros e cartões de crédito)

Ofertamos produtos bancários com desconto e/ou taxas diferenciadas para os nossos colaboradores, como crédito consignado, cheque especial, tarifas

bancárias, seguro auto, seguro residencial, consórcios e crédito imobiliário. Esses produtos e serviços são disponíveis a 100% dos colaboradores.

### previdência privada complementar

Em 2021, a adesão voluntária à previdência complementar que oferecemos atingiu 78% dos colaboradores. O objetivo dos planos de previdência complementar são complementar o benefício da Previdência Social e manutenção do padrão de vida dos colaboradores na aposentadoria. Os planos de previdência complementar são administrados por duas entidades fechadas e uma entidade aberta.

### seguro de vida coletivo

O seguro de vida coletivo prevê o pagamento de indenização em caso de óbito ou invalidez do beneficiário. O plano prevê ainda a inclusão automática de cônjuge e filhos e a ampliação da garantia de assistência funeral. Os colaboradores que dispõem de seguro de vida têm a opção de contratar um seguro de vida complementar, aumentando assim o capital segurado. Em 2021, o produto estava disponível a 100% dos colaboradores.

### auxílio farmácia

Por meio de farmácias parceiras, oferecemos aos colaboradores descontos na compra de medicamentos e cosméticos, válidos também para compras online. Em 2021, aproximadamente 28,7 mil colaboradores foram beneficiados com o auxílio-farmácia (aumento de 4% em relação a 2020).

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
**saúde e segurança**  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## saúde, segurança e bem-estar

### saúde e segurança na pandemia da COVID-19

Em 2021, em função da pandemia, seguimos com uma série de medidas para proteger, apoiar e orientar os colaboradores, uma vez que as atividades bancárias foram classificadas como essenciais pelo governo. Entre as ações, destacam-se:

- adoção de home office para colaboradores elegíveis;
- fechamento de algumas agências e redução do horário de atendimento;
- protocolos reforçados de higienização;
- distribuição de máscaras para todos os colaboradores;
- afastamento do trabalho dos colaboradores sintomáticos e de seus contactantes;
- afastamento do atendimento presencial dos colaboradores pertencentes ao grupo de risco para complicações da COVID-19;
- adequação das instalações para garantir o distanciamento social;
- tele consultas, em parceria com conceituados hospitais brasileiros, para todos os colaboradores, que totalizaram, em 2021, 55,6 mil atendimentos;

- intensa comunicação por meio dos canais oficiais para orientar os colaboradores;
- vacinação contra a gripe; e
- estímulo e acompanhamento do status vacinal contra COVID-19 dos colaboradores do Banco.

### indicadores de saúde e segurança no trabalho

Conforme nossas expectativas, o indicador de absenteísmo de saúde continuou afetado em 2021 (1,29), mantendo-se no mesmo patamar que no ano anterior (1,17) por conta dos quadros infecciosos gripais suspeitos e confirmados de COVID-19.

Para preservar a saúde de nossos colaboradores, mantivemos a diretriz de afastamento de todos os casos suspeitos e confirmados de COVID-19, assim como de todos os contactantes próximos, minimamente, até que fosse providenciada higienização da agência e o resultado do exame fosse disponibilizado. Como resultado de nossas medidas rigorosas de segurança em saúde, conseguimos manter o absenteísmo no patamar alcançado, enquanto os indicadores do Brasil acompanhavam os do restante do mundo e atingiam os piores números de infectados e óbitos na pandemia em 2021.

Assim que as vacinas passaram a ser disponibilizadas para a população, passamos a estimular fortemente que nossos colaboradores seguissem a medida preventiva e monitoramos a adesão populacional, solicitando o envio dos comprovantes de vacinação. Verificamos que a adesão à vacinação foi alta, finalizando o ano com taxa de 88,95% de vacinação completa. | GRI 403-9 |

**+ de 80 mil**  
colaboradores vacinados

**86,5%**  
dos colaboradores  
com imunização  
completa<sup>1</sup> -  
1ª e 2ª dose ou  
dose única

**3,7%**  
dos  
colaboradores  
com imunização parcial -  
apenas com a 1ª dose

**9,8%**  
do  
colaboradores  
não forneceram  
informações

<sup>1</sup> 2ª dose e dose única, acima de 14 dias

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
**saúde e segurança**  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Se os atestados atrelados à COVID-19 não fossem contabilizados, o absentismo de 2021 seria 0,96. Neste mesmo conceito, o absentismo de 2020 seria 0,93, discretamente abaixo dos valores pré-pandemia (1,01 em 2019).

	2019	2020	2021
<b>taxa de absentismo<sup>4</sup></b>	1,01	1,17	1,29
<b>taxa de dias perdidos<sup>2</sup></b>	553,12	462,75	552,12
<b>taxa de doenças ocupacionais<sup>3</sup></b>	2,25	1,18	1,48
<b>taxa de lesão<sup>1</sup></b>	2,58	1,33	1,63
<b>total de óbitos<sup>5</sup></b>	1	1	0

Ajustamos o número de benefícios, nas taxas apresentadas abaixo, por seu comportamento cronológico (benefícios consecutivos sem períodos de retorno ao trabalho passaram a ser considerados juntos). Dados de 2019 e 2020, foram recalculados para a mesma regra.

<sup>1</sup> Taxa de lesão = (total de benefícios acidentários + total de comunicações de acidente de trabalho emitidas no período (desconsidera duplicidade)/ total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

<sup>2</sup> Taxa de dias perdidos = (total de dias perdidos com doenças ocupacionais no período/total horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

<sup>3</sup> Taxa de doenças ocupacionais = (total de benefícios acidentários no período/total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

<sup>4</sup> Taxa de absentismo = (total de dias de ausência por motivos de saúde no período/total de dias, no mesmo período) x 100.

<sup>5</sup> Mortes ocasionadas em acidentes de trajeto entre residência e empresa; não houve mortes atreladas a acidentes no local de trabalho.

## gestão de saúde e segurança

Cientes da importância do trabalho na construção da identidade das pessoas e da complexidade das interações no trabalho com o ambiente socioeconômico, desenvolvemos ações de saúde, segurança e bem-estar para prevenir, diagnosticar precocemente e reabilitar nossos colaboradores. A gestão de saúde e segurança do trabalho no Itaú está planejada e implementada em alinhamento com os elementos e requisitos das normas regulamentadoras brasileiras, das diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS) e dos acordos coletivos com os sindicatos.

A gerência de saúde, segurança do trabalho e bem-estar é composta por gestores, analistas e equipe técnica especializada, componentes do serviço especializado em segurança e medicina do trabalho (SESMT). As demandas de atendimento são feitas de forma presencial ou através de contratação de serviços especializados de saúde e segurança do trabalho, seguindo a gestão e governança da área.

O modelo de gestão da área está alinhado às diretrizes sustentáveis do Banco e se estrutura no sistema PDCA ("Plan, Do, Check & Adjust") de melhoria contínua e estabelecimento de prioridades. No planejamento anual de atuação, são considerados indicadores, sugestões dos colaboradores pelos canais oficiais, resultados das inspeções técnicas realizadas, informações coletadas nos exames ocupacionais e nas análises de estudos de ergonomia, saúde e segurança do trabalho. | GRI 403-2 | GRI 403-3 | GRI 403-5 | GRI 403-6 | GRI 403-7 | GRI 403-9 |

## gestão de riscos

Identificamos os riscos relacionados ao ambiente de trabalho através de dados levantados em visitas de técnicos de segurança, do acompanhamento de indicadores de saúde e segurança do trabalho e das informações relatadas pelos colaboradores nos canais disponibilizados. | GRI 403-2 |

- plataformas digitais de conhecimento e treinamentos;
- canais de autosserviço e de comunicação com os times de saúde e segurança do trabalho - para solicitações de análise individuais de postos de trabalho (pela ferramenta de análise de postos de trabalho (APT), solicitações de avaliações de acidentes/doenças do trabalho – e comunicação direta pelas caixas de e-mail de saúde ocupacional e segurança do trabalho para dúvidas, queixas e sugestões;
- entrevistas amostrais durante as inspeções dos estudos de riscos ambientais e ergonômicos para emissão anual de programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA), análise ergonômica e preparativos para o programa de gerenciamento de riscos (PGR);
- comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA) estabelecidas nos polos, com reuniões mensais para discussão e apresentação de propostas de melhoria;
- SESMT e outros times multifuncionais – como: infraestrutura, diversidade, área de pessoas, etc. – envolvidos para promover a saúde dos colaboradores;

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
**saúde e segurança**  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

- workshop anual para o encontro de todas as CIPAs, estimulando a troca de conhecimento, estudo de melhores práticas e a construção coletiva de soluções e propostas para a saúde dos colaboradores;
- dinâmicas para a construção da semana interna de prevenção de acidentes (SIPAT) com todos os representantes das CIPAs, contribuindo com temas que representem as necessidades dos colaboradores do Itaú; e
- representante de segurança nos locais de trabalho (RSLT), estabelecido para os locais onde a composição da CIPA não é requerida, como nossa rede de agências físicas, para representar colaboradores para questões de prevenção de acidentes e promoção da saúde.

Frente aos riscos identificados, estabelecemos planos de ação em conjunto com a alta administração da área de pessoas e os representantes das respectivas áreas de negócios, garantindo abrangência e representatividade das ações para toda a população e instalações.

As ações corretivas e preventivas rotineiras de manutenção das instalações são resolvidas diretamente, com os recursos já previstos nos times de infraestrutura.

Para fomentar continuamente a cultura de prevenção de riscos e de segurança no trabalho, o Banco desenvolve uma série de ações, das quais se destacam:

- **comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA):** composta por representantes dos colaboradores, estabelecem as responsabilidades e ações necessárias para garantir a conformidade às portarias nº 3.214/1978 e SIT nº 14/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego. Em 2021, foram estabelecidos 28 CIPAs, com 621 membros e 20 horas de treinamento individual em formato EAD (ensino à distância). As reuniões ordinárias transcorreram regularmente. Além disso, em conjunto com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), foram promovidas 18 lives de orientações sobre ergonomia para o trabalho remoto (home office e apoio no monitoramento e orientações dos protocolos relativos à COVID-19 (protocolos de segurança – guia de medidas de prevenção para o trabalho presencial, disponível em nosso portal interno), com a participação total de 5,0 mil colaboradores, que se mantêm disponíveis para os colaboradores.
- **semana interna de prevenção de acidentes no trabalho (SIPAT):** realizada anualmente, busca informar e sensibilizar sobre questões de saúde e segurança do trabalho. Em 2021, com o objetivo de atingir todos os colaboradores, a SIPAT foi realizada em lives 100% online. Sob o tema “Viva o Equilíbrio”, realizamos palestras e rodas de conversas sobre assuntos como bem-estar em tempos incertos, compulsão, inteligência emocional, gestão de conflitos em tempos de pandemia e autoconhecimento. Participaram dessas ações 10,9 mil colaboradores.
- **programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA):** avaliamos as unidades de negócio, visando identificar os riscos físicos, químicos e biológicos no ambiente de trabalho, propondo adequações para mitigação e/ou eliminação da exposição a esses riscos, bem como o acompanhamento de sua implementação. Em 2021, 4,5 mil agências e 62 unidades administrativas foram inspecionadas, correspondendo a 99% dos locais ativos, que serão monitorados para garantir a melhoria contínua das condições ambientais de trabalho para os colaboradores.
- **análise de acidentes de trabalho e equivalentes:** busca compreender as causas de acidentes e doenças potencialmente relacionadas ao trabalho para que ações de correção e prevenção sejam adotadas. A continuidade desse processo inclui a abertura de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) para os casos de acidentes típicos e de trajeto e doenças ocupacionais. O alerta de segurança é usado para sistematizar as tratativas de acidentes de trabalho com colaboradores, para os casos em que o SESMT indica potencial de ocorrência de acidentes similares em outras unidades, com o objetivo de expandir as ações preventivas. Em 2021, ocorreram 125 comunicados de acidente de trabalho, sendo 88 por acidentes e 37 por doenças ocupacionais.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
**saúde e segurança**  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

- **análise ergonômica dos postos de trabalho:** são realizadas inspeções para promover a manutenção da saúde e conforto no ambiente de trabalho, em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 17 (NR17), que geram planos de ação e monitoramento para as não conformidades. Sempre que implantamos novos mobiliários e equipamentos, adotamos a ergonomia de concepção, na etapa de homologação do fornecedor, para avaliar os potenciais impactos à saúde dos colaboradores, apoiando a escolha de soluções que proporcionem mais conforto e segurança aos usuários. Em 2021, 4,5 mil agências e 62 unidades administrativas foram inspecionadas, correspondendo a 99% dos locais ativos. Para aumentar a conscientização e orientar sobre a forma correta dos ajustes do posto de trabalho em home office, foi desenvolvida uma cartilha de ergonomia e as CIPAs realizaram lives (saiba mais acima). Além disso, desenvolvemos uma ferramenta para mapear e identificar possibilidades de melhorias, por meio de questionário de autopreenchimento pelo colaborador, denominado “Vibe”. Foram aplicados dez formulários, com a participação de 1,5 mil colaboradores.
- **avaliação de posto de trabalho (APT):** atendimento técnico especializado para os colaboradores com demandas físicas de ergonomia não cobertas na fase da análise ergonômica do trabalho. Para os colaboradores com deficiência (PcD), principalmente, a ação tem grande importância, pois olha para as necessidades individuais, alterando o dimensionamento do posto de trabalho, modificando mobiliários e/ou adquirindo novos facilitadores. Durante 2021, foram 37 avaliações de postos de trabalho.

- **inspeções de insalubridade e periculosidade:** ainda que nossas instalações e atividades sejam majoritariamente administrativas, e sem elementos que as caracterizem como insalubres e/ou perigosas (como estabelecido nas Normas Regulamentadoras nº 15 e nº 16), se, durante as inspeções anuais, é identificado potencial para exposição a agentes insalubres e/ou ambientes perigosos, ou quando indicado por nossos colaboradores, realizamos avaliações técnicas por perito, para identificar atividades insalubres e perigosas e definir as ações de saúde e segurança. Em 2021, foram levantadas nove demandas e avaliações de insalubridade e periculosidade.

## emergências

Temos uma gestão voltada aos assuntos relacionados a danos ou riscos à vida dos colaboradores. Para emergências médicas, dispomos de ambulatórios estruturados para atendimentos assistenciais e de urgências/emergências, além de serviço de remoção. Em 2021, 32 pessoas passaram por algum atendimento emergencial.

## políticas e processos de abandono do local de trabalho

Para casos de ameaça à segurança física e incêndio em nossas instalações, contamos com uma política permanente de segurança patrimonial para os nossos prédios administrativos e ambientes de data center, em conformidade com as legislações e regulações vigentes, que define procedimentos a serem observados e diretrizes e responsabilidades para conscientizar os colaboradores a respeito da prevenção.

Também mantemos, por meio de empresas especializadas, equipes de vigilância patrimonial e bombeiros civis profissionais, treinados e capacitados para uso de equipamentos de prevenção e combate a incêndio, primeiros socorros e ações de prevenção de emergências.

São realizadas manutenções em mais de nove mil equipamentos e sistemas de combate a incêndio, garantindo sua operacionalidade. Todas as unidades seguem rigorosos critérios de acompanhamento e verificação desses equipamentos, auditados periodicamente pela equipe interna de segurança e Compliance.

## treinamentos de saúde e segurança

A gerência de saúde, segurança do trabalho e bem-estar investiu no desenvolvimento e atualização dos treinamentos voltados à saúde e segurança no trabalho. Em 2021, destacaram-se os seguintes treinamentos. | GRI 403-5 |

- **liderança engajada:** palestras ministradas por médico do trabalho e psicólogos para apoiar a liderança na promoção de um ambiente mais saudável. Considerando a continuidade da pandemia, foram abordados temas como: Saúde mental e biológica, Desenvolvendo habilidades para autoliderança, Como acolher e fortalecer o seu time, Trabalho em home office, Conciliando rotinas e Jornada de trabalho. As palestras online contaram com a participação de 1,2 mil colaboradores, sendo 500 lideranças;

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
**saúde e segurança**  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

- **segurança e saúde do trabalho (NR-1):** treinamento “e-learning”, disponível a todos os colaboradores, compõe um dos módulos do programa de integridade e tem como base orientações relacionadas à prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais e busca reforçar o papel de cada colaborador na construção de um ambiente de trabalho, saudável, seguro, inclusivo, diverso e representativo. Em 2021, teve aderência de 90% (77.4 mil colaboradores);
- **ajuste ergonômico:** centrais de atendimento orientam e capacitam sobre a utilização correta de mobiliário e equipamentos. Todos são treinados presencialmente na integração e a reciclagem, por meio de “e-learning”, acontece a cada seis meses;
- **representantes de segurança no local de trabalho:** nas agências em que não é exigida uma CIPA, realizamos treinamento sobre assuntos relacionados à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, por meio de e-learning, para 100% dos gestores e supervisores operacionais, sobre assuntos relacionados à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais; e
- **ergonomia para operadores de caixa:** após a instalação de nova versão de guichês de caixa nas agências, todos os operadores são treinados quanto ao seu uso correto.

## bem-estar

Dados epidemiológicos têm apontado aumento da frequência de doenças mentais na população mundial, tendência que deve se intensificar no cenário pós-pandemia. Diante disso, reforçamos programas para prevenir, detectar precocemente e reabilitar colaboradores afetados por essas doenças, por meio das seguintes ações:

- inclusão de um questionário nos protocolos de atendimento médico dos exames ocupacionais voltado para avaliar riscos para transtornos mentais;
- rede credenciada de especialistas (médicos e psicólogos) disponibilizada pela assistência médica;
- programa de assistência ao funcionário (“Fique OK”) com maior escopo de atuação em saúde mental, integrado com outros programas de saúde do Banco e com atuação que pode ser aplicada para demais colaboradores além da pessoa impactada;
- ambulatórios próprios nos principais polos administrativos, com equipes multidisciplinares assistenciais e ocupacionais integradas; e
- parcerias com academias em todo o Brasil, tendo em vista os benefícios da atividade física comprovados em todas as etapas do adoecimento mental.

Conheça a seguir detalhes sobre os principais programas para o bem-estar dos colaboradores. | [GRI 403-3](#) | [GRI 403-6](#) |

## saúde física e mental

### programa “Fique OK”

Instituído no formato atual em 2008, o Fique OK é um programa de apoio pessoal para colaboradores e familiares, com a finalidade de acolher e orientar em situações de conflito pessoal, familiar e profissional, de forma confidencial. O atendimento é gratuito e realizado por equipe multidisciplinar disponível 24 horas, por meio de telefone, WhatsApp ou aplicativo. O programa oferece serviços de avaliação e acompanhamento psicológico, fisioterápico, jurídico, nutricional, financeiro, “personal trainer”, serviço social e consultor pet.

O programa tornou-se fundamental durante a pandemia, para apoiar ações de saúde, e atendeu mais de 18,7 mil pessoas, que totalizaram mais de 222 mil ligações. Organizou também uma série de 46 lives e palestras para sensibilizar e apoiar nossos colaboradores sobre os impactos na saúde global atrelados à pandemia, alcançando 14,8 mil participantes, com temas que abordavam demandas emergentes: Querida a minha vida de volta; Gestão das emoções, Filhos na quarentena, Superando perdas, Balança na quarentena, Que medo é esse?, Saúde mental em tempos de COVID-19, Gestão de conflito, Autoconhecimento e Liderança: conversas difíceis.

Os conteúdos foram disponibilizados para todos os colaboradores, via plataformas digitais, com o NPS médio de 86 pontos, na zona de excelência.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
**saúde e segurança**  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### atendimento nutricional e serviços psicossociais

Disponibilizamos atendimento clínico nutricional, psicológico e assistência social aos nossos colaboradores, nos principais polos administrativos. Em 2021, tivemos 6,4 mil consultas nutricionais, 7,2 mil consultas com psicólogos e 7,1 mil consultas com assistentes sociais.

Nossos colaboradores são submetidos a exames médicos anuais, em linha com a Norma Regulamentadora nº 7, e, os dados obtidos geram indicadores epidemiológicos, permitem determinar aptidão para o trabalho, avaliar os impactos das ações em andamento e direcionar os colaboradores para programas de saúde específicos, de acordo com os protocolos técnicos, auxiliando nas estratégias de atuação da área.

Em 2021, por determinação legal, os exames periódicos (assim como os demais exames ocupacionais, com exceção dos demissionais) permaneceram suspensos por boa parte do período de pandemia. Nesse sentido, tínhamos a meta de alcançar 96% de realização de exames periódicos e alcançamos 61,9%. Estamos em processo de melhoria contínua de qualidade e ampliamos a cobertura de exames realizados, seguindo protocolos técnicos e oferecendo programas específicos do Banco, sob nossa administração direta, complementada por rede credenciada com cobertura nacional:

- **ambulatórios próprios:** quatro em centros administrativos de São Paulo;
- **salas ocupacionais:** oito salas com administração própria e atendimento exclusivo no Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba, Salvador, Recife e Porto Alegre;

- **sala compartilhada:** instalada em Brasília, compartilhada com outros dois bancos; e
- **rede credenciada:** clínicas com atendimento terceirizado, não exclusivo.

Vale destacar que, para apoiar a avaliação médica dos colaboradores, principalmente quando associada a aspectos da saúde mental, adotamos um questionário, validado cientificamente, para mensurar o risco de adoecimento mental e identificar, precocemente, colaboradores que apresentem alterações emocionais para encaminhá-los para uma avaliação/acompanhamento psicológico/psiquiátrico e/ou para readaptação profissional. Em 2021, realizamos essa triagem com 42 mil colaboradores, com base em exames ocupacionais e avaliações médicas por telemedicina.

### check-up

Oferecemos check-up médico gratuito para diretores, superintendentes, especialistas nível superintendente, gerentes da administração central e especialistas nível gerente.

Em 2021, o programa atendeu 527 executivos elegíveis (26% do total elegível) e apresentou uma taxa de adesão de 26% (62,5% a mais em relação a 2020).

### assistência médica e odontológica

Oferecemos uma rede credenciada de serviços de saúde, incluindo tratamentos odontológicos, tratamentos médicos (emergenciais, ambulatoriais e internações hospitalares), serviços de diagnóstico e terapias, de acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em 2021, 87,6 mil colaboradores

ativos estavam cadastrados no plano médico e 62,8 mil no plano odontológico.

### espaço saúde

Nos centros administrativos com maior número de colaboradores, o espaço saúde oferece atendimento assistencial multidisciplinar, em linha com os princípios da medicina da família, integrados ao modelo ocupacional. Em 2021, foram 94,3 mil atendimentos assistenciais (médico da família e enfermagem) para manter o monitoramento da saúde de nossos colaboradores por meio de teleconsultas com as equipes de medicina da família, inclusive para acompanhamento dos casos suspeitos e confirmados de COVID-19.

### avaliação clínica complementar

Para identificar e monitorar as causas do absenteísmo médico de nossos colaboradores, implantamos a avaliação clínica complementar (ACC) nos ambulatórios próprios e nas salas ocupacionais. Além do acolhimento médico, essas avaliações geram insumos para banco de dados médicos e indicadores de saúde. Em 2021, foram realizadas 1,4 mil consultas, até a suspensão em razão da pandemia. O programa está sob revisão.

### campanha de vacinação contra a gripe

Oferecemos vacinação gratuita contra a gripe aos colaboradores, incluindo estagiários, no local de trabalho ou em clínicas credenciadas. Neste ano, 53,5 mil pessoas foram vacinadas, cobertura de 61%, mesmo com o desafio por conta das medidas de isolamento social e dos horários diferenciados nas agências. A vacinação foi realizada em um esquema "drive-thru", com agendamento via aplicativo.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
**saúde e segurança**  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### programa de readaptação profissional

Voltado a todos os colaboradores que tenham ou não sido afastados pela Previdência Social e necessitem de suporte temporário para retomar ou dar continuidade às suas atividades, visa assegurar a recuperação da capacidade produtiva do colaborador para sua função, incentivando a reintegração social e psicológica à rotina laboral.

É composto por equipe multidisciplinar (médicos, psicólogos e assistentes sociais) preparada para apoiar e orientar o colaborador, adequando progressivamente suas atividades de acordo com as limitações de saúde, de forma que retorne plenamente à sua função ao fim do plano de readaptação. Também oferece suporte à gestão na condução e acompanhamento do colaborador, apoiando para gerar um ambiente acolhedor. Em 2021, 1,8 mil colaboradores participaram do programa.

### apoio parental políticas de acolhimento das mães e gestantes e apoio parental

A política de acolhimento às mães e gestantes estabelece benefícios, citados a seguir, desde a gestação até o retorno ao trabalho, após a licença-maternidade e, junto dos programas bebê a bordo e bebê em casa, estão além dos exigidos por lei. Em 2021, 2,3 mil colaboradores foram elegíveis às políticas de acolhimento de mães e gestantes e apoio parental.

### programa Bebê a Bordo

Curso voltado às colaboradoras gestantes, colaboradores com parceiras gestantes e casais em processo de adoção, aborda os primeiros meses de gestação, nutrição, primeiros cuidados com o recém-nascido e questões

psicológicas. Por conta da pandemia, em 2021, seguimos com o programa no modelo virtual, com abrangência nacional, e atendemos 803 colaboradores.

### programa Bebê em Casa

Incentivamos a visita da enfermeira à residência do colaborador na primeira semana pós-parto para orientar sobre o aleitamento materno e primeiros cuidados com o recém-nascido. Com modelo virtual, por conta da pandemia, expandimos seu alcance para todo o Brasil e atendemos 654 colaboradores.

### licença parental estendida

Somos signatários do programa Empresa Cidadã, programa facultativo que proporciona aos colaboradores períodos adicionais<sup>1</sup> de licença parental:

- 60 dias: para a parturiente e para adoção de crianças menores de 1 ano;
- 30 dias: para adoção de crianças de 1 a 4 anos; e
- 15 dias: para adoção de crianças de 4 a 8 anos.

Também oferecemos um benefício que permite ao colaborador prolongar a licença-paternidade de apoio por 15 dias, além dos cinco dias aos quais já tem direito por lei, válido também para os casos de adoção.

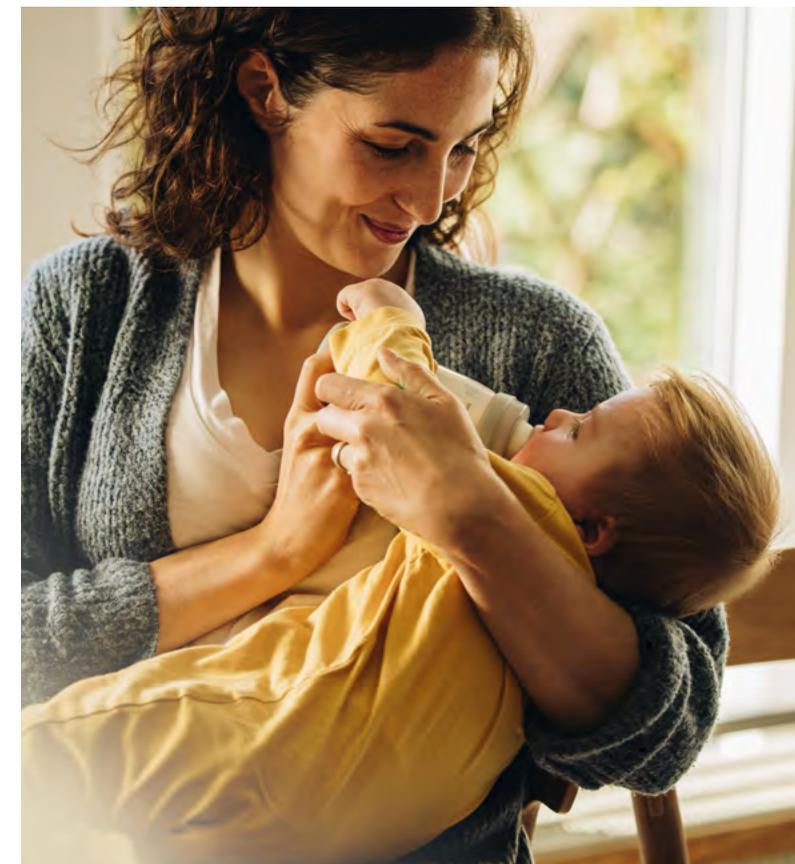
Do número total de colaboradores que começaram a licença parental em 2021, 96,7% aderiram à extensão sob o programa Empresa Cidadã.

Adicionalmente, o percentual de colaboradoras que permaneceram em seus postos de trabalho durante pelo menos 12 meses após retornarem da licença parental foi de 92,5%.

<sup>1</sup>Pela legislação brasileira, a licença parental principal é de 120 dias e a secundária é de 5 dias.

### canto da mamãe

Disponibilizamos, em alguns de nossos polos administrativos, um espaço para retirada e armazenamento do leite materno durante o expediente. Em 2021, 23 colaboradoras utilizaram o canto da mamãe.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

## fornecedores

investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## fornecedores

Nós, do Itaú Unibanco, como instituição financeira, acreditamos em nosso potencial para influenciar transformações positivas na sociedade, apoiados em princípios de sustentabilidade e de responsabilidade socioambiental.

Sabemos que o caminho a ser percorrido, em prol de uma sociedade mais equilibrada e de um futuro promissor, é longo e desafiador, mas não estamos sozinhos. Entendemos a importância de nossa atuação em conjunto com nossos parceiros e stakeholders, sendo a cadeia de fornecedores um pilar fundamental para evolução nessa jornada. | [GRI 408-1](#) | [GRI 412-1](#) | [GRI 414-1](#) | [GRI 414-2](#) |

## perfil da cadeia de fornecedores

Em 2021, nossa cadeia manteve perfil e porte similar ao ano anterior: contratamos 1,9 mil fornecedores, em 4,2 mil processos de compras, totalizando R\$ 11,4 bilhões contratados, dos quais 97,7% de fornecedores locais (Brasil) e destinamos pagamentos a fornecedores estimados em R\$ 24,5 bilhões. | [GRI 102-9](#) | [GRI 204-1](#) | [GRI 408-1](#) | [GRI 409-1](#) |

### panorama dos fornecedores contratados

	2019	2020	2021
total de processos de compras	5.224	4.204	4.171
total contratado (R\$ bilhões)	10,0	11,0	11,4
compras de fornecedores locais (% de gastos no Brasil)	97,8%	98,1%	97,7%
compras de fornecedores locais – (% de gastos dentro do próprio estado)	77,4%	84,2%	82,9%

### fornecedores por categoria

	2019	2020	2021
obras, manutenção e patrimônio	27,7%	28,9%	31,8%
tecnologia da informação	10,1%	4,7%	18,8%
marketing	7,7%	5,8%	6,4%
treinamentos e benefícios	6,4%	5,5%	5,1%
assessoria e consultoria	5,0%	3,7%	5,6%
despesas jurídicas	4,6%	3,1%	6,3%
call center	1,9%	0,9%	2,6%
correios, insumos de cartões e cheques	1,6%	1,4%	1,6%
transporte de valores	1,4%	1,1%	1,4%
segurança	1,1%	0,7%	1,9%
telecomunicações	0,8%	0,7%	2,8%
outros	31,9%	43,4%	15,6%

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

## forneecedores

investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## contratos vigentes por região

### Norte

2021: 329 (+8,6%)  
2020: 303  
2019: 183

### Centro-Oeste

2021: 558 (+3,0%)  
2020: 542  
2019: 365

### Sul

2021: 1.221 (+2,0%)  
2020: 1.197  
2019: 879



### Nordeste

2021: 1.273 (+7,4%)  
2020: 1.185  
2019: 907

### Sudeste

2021: 6.693 (-0,7%)  
2020: 6.740  
2019: 7.878

mais de 10 mil  
fornecedores  
em 2021

## princípios alinhados

Visamos promover a melhoria de performance em nossa cadeia de fornecedores, inclusive em relação às temáticas sociais e ambientais.

Nesse sentido, os fornecedores precisam declarar que estão de acordo com nosso código de relacionamento com fornecedores, disponível em português, inglês e espanhol, que apresenta os valores e a conduta esperada nas relações comerciais:

- relacionamento ético e perene;
- transparência;
- rastreabilidade e integridade;
- simplicidade e eficiência;
- resultados sustentáveis;
- colaboração; e
- gestão de riscos.

Desde 2020, também disponibilizamos, no site Itaú Forneecedores, o guia de responsabilidade socioambiental e impacto positivo para fornecedores, que busca disseminar nossas diretrizes e impulsionar boas práticas de sustentabilidade na cadeia, em relação à adoção de compromissos de valorização dos direitos humanos e diversidade, gestão ambiental e mudanças climáticas, desenvolvimento da sociedade, entre outros. | [GRI 407-1](#) |

Nosso contrato padrão com fornecedores também determina o cumprimento das legislações e regulamentações, incluindo, mas não se limitando, às normas relacionadas a:

- preservação ambiental;
- responsabilidade social;
- direitos sociais constitucionais;
- vedação ao trabalho análogo ao escravo e ao trabalho infantil;
- segurança e ao sigilo bancário;
- proteção de dados; e
- anticorrupção e combate à prática de atos lesivos contra a administração pública.

Além disso, para intensificar o conhecimento no tema, o treinamento obrigatório de relacionamento com fornecedores faz parte do programa de integridade e ética e foi realizado por 93% dos colaboradores em 2021. | [GRI 102-17](#) | [GRI 308-1](#) | [GRI 308-2](#) | [GRI 412-1](#) | [GRI 414-1](#) | [GRI 414-2](#) |

### 🔗 Saiba mais:

- em nosso [código de relacionamento com fornecedores](#)
- em nosso [site para fornecedores](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

## forneecedores

investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## homologação e monitoramento

Ao se cadastrar em nosso sistema, com o aceite do código de relacionamento com fornecedores e do Código de Ética Itaú Unibanco, realizamos um processo de homologação para avaliar a aderência das empresas às nossas práticas de responsabilidade socioambiental, bem como o cumprimento legal. | [GRI 408-1](#) |

Nesse processo, avaliamos os seguintes riscos, conforme o produto ou serviço fornecido:

- **reputacional/regulatório:** análise dos riscos relacionados à imagem e ao cumprimento de legislação vigente;
- **financeiro:** análise dos riscos relacionados à saúde financeira do fornecedor; e
- **trabalhista:** análise dos riscos relacionados ao cumprimento das obrigações trabalhistas pelo fornecedor.

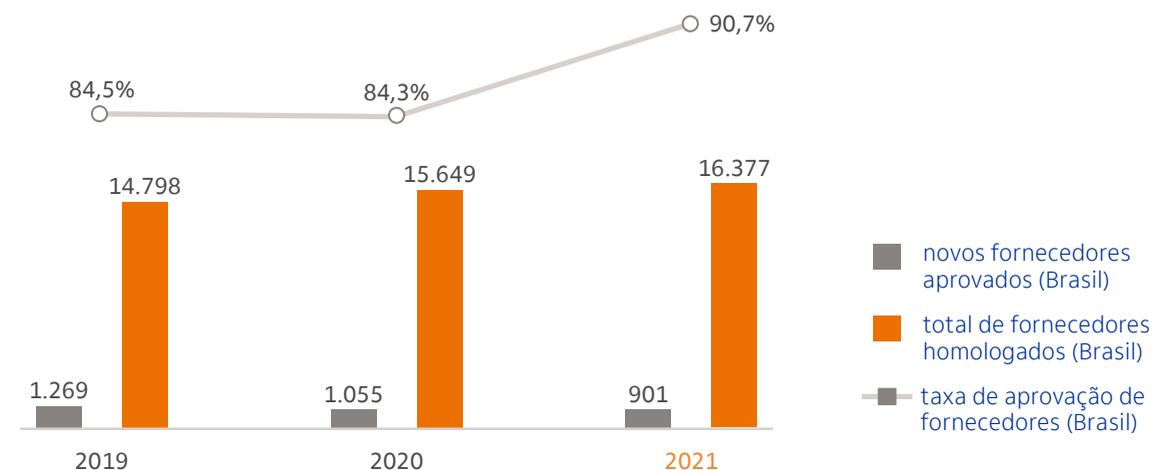
Ainda na homologação, solicitamos que respondam um questionário facultativo com questões sobre diversidade e inclusão, reunindo informações que nos ajudarão a definir estratégias para impulsionar nosso compromisso com o tema junto a nossa cadeia.

Os fornecedores homologados são monitorados periodicamente, considerando os mesmos riscos observados na homologação, e, caso sejam identificadas não conformidades relevantes, podem ser bloqueados para novas contratações ou ter seus contratos rescindidos.

Em 2021, contactávamos com 16,4 mil fornecedores homologados, aptos a serem contratados, dos quais 901 novos fornecedores homologados no ano, e a taxa de aprovação dos fornecedores no processo de homologação foi de 90,7%.

## avaliação de fornecedores

Também avaliamos 20,6 mil fornecedores, em nosso processo periódico de monitoramento em 2021, sob a óptica reputacional, que considera critérios sociais e ambientais. Os fornecedores que tiveram relação comercial com o Banco foram avaliados neste processo. | [GRI 308-1](#) | [GRI 308-2](#) | [GRI 414-1](#) | [GRI 414-2](#) |



## ações de engajamento de impacto socioambiental positivo

Em 2021, no Encontro Itaú + Fornecedores, abordamos temas relevantes para o alinhamento estratégico de nossa cadeia, como nossa agenda ESG, ética e prevenção à corrupção, prevenção à lavagem de Dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, conflitos de relacionamento e Ombudsman.

Adicionalmente, 93,1% de nossos colaboradores realizaram o treinamento voltado às diretrizes do código de relacionamento com fornecedores, que é parte do programa de integridade e ética.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores

## investimento social

direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## investimento social

Reconhecemos nosso papel e potencial, como instituição financeira, de sermos um agente relevante de transformação e promotor de desenvolvimento. Por isso, desde 2020, o investimento social privado é um de nossos

compromissos de impacto positivo, com o objetivo de promover o acesso e a ampliação de direitos, melhorar a qualidade de vida nas cidades e fortalecer o poder de transformação das pessoas.



Nossa ação frente a esse compromisso considera, prioritariamente, a incidência em políticas públicas e agendas coletivas, bem como a integração aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aos planos e políticas de estados e municípios, por meio de quatro grandes frentes de atuação. | [GRI 201-1](#) | [GRI 201-4](#) | [G4-DMA Desempenho econômico](#) |

Em 2021 investimos mais de R\$ 764 milhões em cerca de 1,5 mil projetos no Brasil e no exterior, dos quais 6% na forma de doações, 73% em iniciativas de longo prazo e 21% em patrocínios e ações sociais junto às áreas de negócio. Dos recursos investidos, 84% foram provenientes de doações e patrocínios realizados pelo próprio Banco Itaú e 16% usaram verbas de benefícios fiscais, como lei Rouanet (cultura), lei Federal de incentivo ao esporte, lei do idoso, programa nacional de apoio à atenção oncológica (Pronon), programa nacional de apoio à atenção da saúde (Pronas) e Fundo municipal da criança e do adolescente (Fumcad).

O Comitê de Responsabilidade Social (CRS), criado em 2019, é composto por executivos e conselheiros e reporta-se diretamente ao Conselho de Administração, definindo estratégias para fortalecer nossa responsabilidade social e acompanhando o desempenho das iniciativas executadas diretamente pelo Banco e nossos institutos e fundações, apresentados a seguir:

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores  
**investimento social**  
direitos humanos

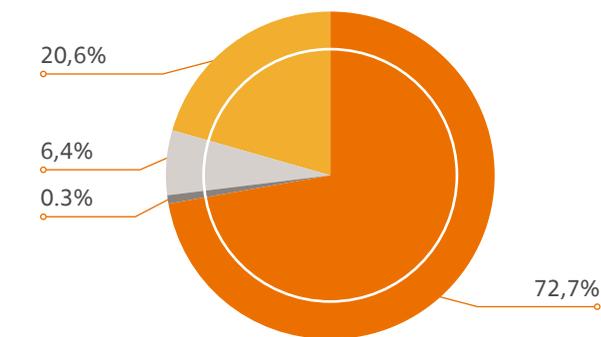
## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### perfil do investimento social privado

Investimento	valor total (R\$ milhões)		Brasil				América Latina			
			valor (R\$ milhões)		número de projetos		valor (R\$ milhões)		número de projetos	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>não incentivado</b>	<b>1.914,0</b>	<b>640,1</b>	<b>1.880,3</b>	<b>613,3</b>	<b>1.095</b>	<b>1.123</b>	<b>33,8</b>	<b>26,7</b>	<b>98</b>	<b>109</b>
educação	273,7	318,8	270,8	315,0	605	735	2,9	3,7	30	40
esporte	0,5	0,5	0,6	0,5	3	5	-	-	-	-
cultura	112,3	141,1	109,3	129,5	179	87	3,1	11,6	36	27
mobilidade urbana	77,2	62,6	58,8	58,2	40	21	18,4	4,4	4	4
diversidade	3,7	6,7	3,7	6,7	22	27	-	-	-	-
saúde	1.396,9	8,5	1.394,0	6,8	169	4	2,9	1,7	3	1
inovação e empreendedorismo	36,0	50,9	35,8	50,5	22	24	0,2	0,4	6	9
desenvolvimento e participação local	13,6	51,0	7,4	46,1	55	220	6,3	4,9	19	28
<b>incentivado</b>	<b>96,9</b>	<b>124,3</b>	<b>96,6</b>	<b>117,7</b>	<b>216</b>	<b>234</b>	<b>0,4</b>	<b>6,5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
cultura	47,7	62,6	47,6	56,4	117	96	0,1	6,2	1	2
esporte	11,3	10,0	11,3	10,0	31	38	-	-	-	-
educação	11,6	12,8	11,3	12,5	34	44	0,3	0,3	1	1
saúde	14,9	24,8	14,9	24,8	16	20	-	-	-	-
idoso	11,4	14,0	11,4	14,0	18	36	-	-	-	-
<b>total</b>	<b>2.011,0</b>	<b>764,3</b>	<b>1.976,8</b>	<b>731,1</b>	<b>1.311</b>	<b>1.357</b>	<b>34,2</b>	<b>33,3</b>	<b>100</b>	<b>112</b>

### investimento social por tipo de doação - %



- dinheiro
- horas de voluntariado
- doações em produtos/serviços
- despesas administrativas

<sup>1</sup> Recursos próprios das empresas do Banco e dos orçamentos próprios das fundações e institutos.

<sup>2</sup> Recursos com incentivo fiscal através de leis como Rouanet, Incentivo ao Esporte, entre outras.

<sup>3</sup> Os valores em moeda estrangeira foram convertidos para reais em 31 de dezembro de 2021.

**Nota:** Os valores apresentados na tabela de investimento social privado, foram atualizados em relação aos valores apresentados nas demonstrações contábeis completas 4T21. A diferença entre os valores apurados é irrelevante frente ao valor total. Foram contabilizados mais 9 projetos incentivados, nas linhas de esporte e educação, que totalizam aproximadamente R\$ 3 milhões de reais.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores

## investimento social

direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## educação

O investimento em educação é uma das forças motrizes para a transformação social e um pilar do desenvolvimento sustentável. Quanto maior a qualidade da educação, mais capacitados os cidadãos, com condições de alcançar melhores oportunidades de emprego e qualidade de vida, fortalecendo a economia do país, que é a chave para o nosso negócio.

Acreditamos que a educação pública igualitária contribui para a empregabilidade e promove o acesso à cultura, gerando cidadãos autônomos, com a capacidade crítica de avaliar a realidade que vivenciam e propor as mudanças necessárias.

### Itaú Social

Criado há 28 anos, o **Itaú Social** desenvolve, implementa e compartilha tecnologias sociais para contribuir com a melhoria da educação pública brasileira, a partir de dois pilares: a formação de profissionais da educação e o fortalecimento da sociedade civil. Ao todo mais de 9 milhões de crianças foram impactadas em quase 5 mil municípios.

- Por meio dos programas de formação de profissionais da educação, foram formados cerca de 112 mil profissionais e 963 secretarias de educação, beneficiando aproximadamente 7,6 milhões de crianças, adolescentes e jovens; e
- Na frente de fortalecimento da sociedade civil, por sua vez, foram 21 mil profissionais formados e 5,5 mil organizações apoiadas, alcançando 1,3 milhão de crianças, jovens e adolescentes.

Além disso, como estratégia de apoio transversal às duas linhas de atuação, o Itaú Social disponibiliza formações online, abertas e gratuitas e realiza pesquisas que servem de insumo ao trabalho interno e a outros formuladores de programas e políticas sociais e educacionais.

Conheça, a seguir, os principais projetos desenvolvidos pelo Itaú Social e seus parceiros em 2021:

- **Programa Melhoria da Educação:** seleção de sete municípios e seis iniciativas de colaboração intermunicipal para o programa e ações de aproximação, planejamento e formação, para dar início, em 2022, ao acordo de cooperação para a implementação das tecnologias educacionais;
- **Olimpíada de Língua Portuguesa:** em novo formato virtual, foram mais de 27,8 mil escolas participando, de 3,9 mil municípios, com adesão de 100% das redes estaduais, e 112 mil alunos e 59 mil professores inscritos;
- **série de pesquisas:** sobre educação não presencial na perspectiva dos estudantes e suas famílias: realizadas desde o início da pandemia, as sete edições da pesquisa têm abrangência nacional, e investigam o impacto da pandemia na educação a partir das famílias. Em 2021, foram realizadas quatro edições, executadas pelo Datafolha e estruturadas em parceria com Fundação Lemann e Banco Interamericano de Desenvolvimento;

## Investimentos e resultados em 2021:

### 133 mil

profissionais da educação formados e apoio técnico oferecido a 968 secretarias de educação, alcançando aproximadamente

### 10,5 milhões

de crianças, adolescentes e jovens

345 ações de voluntariado totalizando mais de

### 35,4 mil

### 2 milhões

de livros distribuídos em todo o Brasil ("Leia para uma Criança")

### R\$ 38,1 milhões

para apoiar em torno de

### 268 mil

famílias em situação de extrema vulnerabilidade (assistência humanitária)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores  
**investimento social**  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

- **Leia para uma Criança:** foram distribuídos dois milhões de livros infantis, que passaram a ser exclusivamente direcionados a escolas e creches públicas, bibliotecas comunitárias, organizações da sociedade civil (OSCs) e outros equipamentos públicos voltados à garantia de direitos das crianças de 0 a 6 anos;
- **Educação Conectada:** apoio à iniciativa do Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES) e do Ministério da Educação (MEC) de chamada pública para apoio a projetos de incorporação de tecnologias digitais na educação pública, que formou 9.312 profissionais da educação em quatro estados (Paraíba, Rio Grande do Sul, Sergipe e Tocantins) e 11 redes de ensino;
- **programa de estudos e de intervenção sobre a realidade educacional:** parceria com a cátedra de educação básica do Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo (IEA-USP), visando à prospecção e ao desenvolvimento de modelos de integração entre as universidades (sobretudo as públicas) e as redes de educação básica, com foco na formação dos profissionais da educação;
- **Conselho nacional de secretários de educação (Consed) e União dos dirigentes municipais de educação (Undime):** apoio institucional, técnico e financeiro para as frentes de apoio na melhoria da educação com os representantes desses órgãos nos estados e municípios; e
- **Educação Já:** iniciativa liderada pelo Todos pela Educação, organização apoiada pelo Itaú Social, tem como objetivo principal subsidiar o poder público com diagnósticos detalhados e soluções concretas em temas estruturados para a melhoria da educação. O Itaú Social realiza ações de mobilização alinhadas aos temas prioritários do Educação Já, por meio de canais de comunicação institucional e de parcerias com outros veículos de comunicação.

### Instituto Unibanco

Criado há 39 anos, o **Instituto Unibanco** atua para a melhoria da educação pública no Brasil, por meio da gestão educacional para o avanço contínuo, que garanta permanência e aprendizagem para todos os estudantes, com base em quatro valores fundamentais:

- conceber, desenvolver, implementar e avaliar soluções para a gestão educacional;
- produzir e difundir conhecimento sobre essas soluções, com base em evidências empíricas e na investigação científica;
- apoiar organizações e iniciativas para vencer os desafios do Ensino Médio; e
- ocupar posições estratégicas e intensificar articulação junto aos principais atores e tomadores de decisão de políticas públicas na área da educação.

O principal programa é o Jovem de Futuro que, desde 2007, elabora e implementa soluções de gestão em parceria com redes públicas de ensino, com o objetivo de ampliar os resultados de aprendizagem dos jovens do

ensino médio. Atualmente, o programa é implementado em parceria com as Secretarias Estaduais de Educação do Ceará, Espírito Santo, Goiás, Minas Gerais e Piauí.

Entre 2019 e 2021, 4,4 mil escolas participaram do programa e aproximadamente 1,5 milhão de estudantes foram contemplados por ano.

Ao longo de 2021, o Instituto deu continuidade à implementação do Jovem de Futuro em cinco redes estaduais de ensino, além de realizar 20 projetos.

Lançamos o 3º livro Jovem de Futuro sobre conceitos que baseiam o programa e como as suas ações contribuem para a promoção de melhores resultados educacionais. Com isso, completamos a trilogia de publicações sobre a iniciativa, disponível para download gratuito no site do instituto. Até o momento, já são mais de seis mil downloads dos três livros e atingimos mais de 39 mil visualizações nos webnários de lançamento de cada um deles no YouTube.

Na área de pesquisa e avaliação, por meio do Centro de Pesquisa Transdisciplinar em Educação (CPTe), o Instituto segue produzindo estudos com o objetivo de contribuir para o avanço da gestão educacional no Brasil. Dentre as pesquisas lançadas em 2021, destacamos a coordenada por Ricardo Paes de Barros e Laura Muller (uma parceria com o Insper), que estimou o impacto da pandemia na aprendizagem dos estudantes em 2020, e os informes de políticas públicas “Liderança escolar para a melhoria da educação” e “Seleção de diretores escolares”, parceria com a Universidad Diego Portales e “Desenvolvimento profissional de diretores escolares”, em parceria com a D3E.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
**investimento social**  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

No eixo de fomento, destacamos o apoio do Instituto ao desenvolvimento de iniciativas de instituições no campo da equidade racial, como a UniPeriferias, com quem lançamos, em 2021, a publicação “Escrevendo diálogos com a escola pública: por um projeto de educação antirracista e democrática”, e a Associação Brasileira de Pesquisadores Negros (ABPN), parceira no projeto Afrocientista, que teve como foco a maior inserção de jovens negros/as em ambientes acadêmicos, por meio da composição entre diferentes segmentos - escola públicas de educação básica, organizações da sociedade civil e universidade.

Além disso, realizado pela Fundação Amazônia Sustentável (FAS), em parceria com o Instituto Unibanco, foram selecionadas iniciativas do Prêmio “Experiências Transformadoras em Educação Pública na Amazônia”, com o objetivo de impulsionar e garantir visibilidade às soluções de melhoria da educação pública na região. As melhores iniciativas receberam prêmios que somam R\$ 6 mil.

Na agenda de advocacy, realizamos 34 webinários ao longo do ano, que ultrapassaram 166 mil visualizações. Promovemos ciclos de debates online, em parceria com a Frente Parlamentar Mista de Educação Básica e com o Conselho Nacional de Educação, além de encontros sobre temas relevantes ao Instituto, em conjunto com organizações como Instituto Península (formação docente), Instituto Alana (educação inclusiva) e UniPeriferias (educação das relações étnico-raciais e de gênero).

## Itaú Educação e Trabalho

O **Itaú Educação e Trabalho (IET)**, desde 2020, é uma superintendência da Fundação Itaú e tem, como uma de suas prioridades estratégicas, apoiar e incentivar a implementação de políticas públicas que contribuam para a melhoria da qualidade da educação, com foco, sobretudo, na formação para o mundo do trabalho. Sua atuação visa à expansão do acesso dos jovens a uma educação profissional de qualidade, articulada ao Ensino Médio, que promova a valorização desse público, por meio de uma trajetória ascendente e contínua de desenvolvimento profissional e pessoal.

Ao longo de 2021, o IET realizou parcerias com 16 Secretarias Estaduais de Educação, por meio de assessoria técnica, para a ampliação do acesso com qualidade e a inclusão digna dos jovens no mundo do trabalho. Em três delas, a atuação do IET aconteceu de forma verticalizada, abrangendo nove eixos essenciais para políticas públicas de educação profissional e tecnológica (EPT).

O IET também produziu evidências nacionais e internacionais, por meio de 20 estudos, pesquisas e sistematizações de experiências, para subsidiar a construção de modelos e metodologias que aprimorem as políticas públicas de EPT. Também foram desenvolvidos indicadores para monitoramento e avaliação da atuação das redes de ensino e desenvolvimento das aprendizagens dos estudantes e trajetória dos egressos.

Com o desafio de envolver em uma atuação conjunta vários atores – poder público, setor produtivo, academia e sociedade civil –, o IET promove discussões sobre o tema e apoia tecnicamente o parlamento e o poder executivo na criação de normativas que promovam melhorias para educação pública brasileira.

Neste ano, o IET lançou uma plataforma gratuita, o **Observatório da EPT**, que reúne notícias, pesquisas, materiais pedagógicos, e-books, podcasts, vídeos, dados, entre outras informações relevantes para o avanço da EPT no país.

**Em 2021, foram destinados R\$ 4,2 milhões em recursos financeiros para instituições parceiras e implementadoras dos programas.**



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
**investimento social**  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## cultura

É inegável o impacto positivo da cultura para a disseminação do patrimônio intelectual e para a promoção da aprendizagem em uma sociedade. Ampliar o contato das pessoas com a diversidade cultural é uma forma de criarmos caminhos de desenvolvimento social. Acreditando nisso, apoiamos a democratização da cultura, por meio de investimentos das nossas fundações e institutos, além de patrocínios diversos.

### Itaú Cultural

Desde 1987, o **Itaú Cultural (IC)** busca contribuir para a valorização e democratização da cultura, por meio da pesquisa, da produção de conteúdo e do mapeamento, incentivo e difusão de manifestações artístico-intelectuais. Uma das principais premissas em sua idealização foi a criação de uma base de dados, que é hoje a Enciclopédia Itaú Cultural de Arte e Cultura Brasileira, levando o instituto ao pioneirismo no digital, já nos anos 80.

Considerando programações presenciais e online, o Itaú Cultural finalizou o ano contabilizando 361 atividades, dentre as quais podemos destacar:

- lançamento do Itaú Cultural Play, canal de streaming que oferece gratuitamente um catálogo de filmes, séries, programas de TV, programação infantil, festivais e mostras temáticas e competitivas, além de conteúdos de instituições parceiras e produzidos e apoiados pelo Itaú Cultural, como produções contempladas nas diferentes edições do programa Rumos, que ao final de 2021 totalizavam 398 conteúdos disponíveis;

- criação da plataforma Ancestralidades, em parceria com a Fundação Tide Setubal, site com as sessões biografias e trajetórias, marcos históricos e termos e conceitos, colocando em pauta a história de e a memória da população negra no Brasil;
- reforçando o compromisso do IC com a acessibilidade, o projeto Entre - Arte e Acesso – mapeou e disponibilizou portfólio coletivo de artistas com deficiências físicas, motoras ou mentais;
- oferta de 29 cursos gratuitos e abertos relacionados à arte, por meio da plataforma Escola Itaú Cultural, inaugurada em novembro de 2020, totalizando mais de 23,3 mil cadastrados ao fim de 2021. Foram realizados cursos acadêmicos virtuais junto aos parceiros, como a Cátedra Olavo Setubal, Insper, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e o Instituto Singularidades, somando 1,4 mil inscritos;
- exposição online “Filmes e vídeos de artistas” na coleção Itaú Cultural, levando, pela primeira vez em um ambiente virtual, diferentes recortes da mostra que já foi exibida presencialmente em dez cidades do país; e
- visitas híbridas e gratuitas nas três exposições realizadas na sede do IC (Beatriz Milhazes - Avenida Paulista, Geraldo de Barros - imaginário, construção e memória e Tunga: conjunções magnéticas), e nas quatro Ocupações (Chiquinha Gonzaga, Sueli Carneiro, Paulo Freire e Benjamin de Oliveira). Entre agendamento de horários respeitando as normas sanitárias e os protocolos de segurança, o público presencial foi de mais de 101 mil visitantes.

Como principais exemplos do alcance e relevância da nossa atuação na promoção da cultura, em 2021, o Itaú Cultural recebeu mais de 101 mil visitantes, 53,7 milhões de acessos únicos no site (15% a mais que no ano anterior) e 3 milhões de visualizações no canal no YouTube, voltado a levar arte aos mais diversos públicos.

### Espaço Itaú de Cinema

Desde a sua inauguração em 1995, o **Espaço Itaú de Cinema** tem como propósito proporcionar ao público diferentes visões do cinema, formar plateias críticas, conscientes e transformadoras e deixar um legado para a sociedade, sempre apoiando projetos que valorizam e reforçam o nosso compromisso com a democratização da cultura.

Com um portfólio de filmes que abrange as mais diversas nacionalidades e perfis, o circuito, que conta com cinco complexos de salas de cinema em três cidades – Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) - e 40 salas de exibição, também oferece conteúdos esportivos, musicais e educacionais, transmitidos ao vivo via satélite, e sedia os mais diversos tipos de mostras e festivais do cinema nacional e internacional.

Desde 2019, de maneira pioneira, instalamos equipamentos de audiodescrição, LIBRAS e legenda descritiva em 100% das salas, que contam também com acessibilidade e assentos para pessoas com necessidades especiais.

Entre nossos programas sociais, temos o Clube do Professor, que oferece ingresso gratuito ao professor membro do programa e seu acompanhante, com o objetivo de ampliar a experiência cinematográfica dos educadores.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores

**investimento social**

direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Outro programa social é o Projeto Escola, que tem a finalidade de integrar diferentes formas de expressão, buscando relacionar áreas de conhecimento em seus programas. O projeto, além de exibir filmes, realiza workshops, debates e outras atividades complementares para abordar o conteúdo e o entendimento dos temas apresentados, contribuindo para desenvolver pessoas com senso crítico e que sejam mais ativas na sociedade.

### mobilidade urbana

Por sermos um Banco essencialmente urbano, compreendemos nossa atuação em mobilidade como uma oportunidade de promover discussões qualificadas a respeito das alternativas de locomoção nas cidades, trazendo a mobilidade ativa como uma solução que gera impactos positivos em saúde e economia, além dos benefícios ambientais na redução de emissão de gases do efeito estufa, melhorando a qualidade da vida urbana. Assim, atuamos desde 2012 para promover o uso da bicicleta nas cidades brasileiras, apoiando a mobilidade urbana buscando permitir que a escolha da forma de se locomover de cada cidadão reflita o seu poder de transformar a sociedade.

Em 2021, orientamos nossos esforços para a promoção de uma economia mais inclusiva e de baixo carbono, seguindo as diretrizes do 9º Compromisso de Impacto Positivo. O maior projeto de mobilidade urbana, o Bike Itaú, registrou 14,9 milhões de viagens, em Buenos Aires (Argentina), Jaboatão dos Guararapes (PE), Olinda (PE), Porto Alegre (RS), Recife (PE), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA), Santiago (Chile) e São Paulo (SP). Além de contribuir para a redução do tráfego e oferecer uma solução de deslocamento prática e de baixo custo, as viagens no sistema de compartilhamento evitaram, em 2021, a emissão de 4.209 toneladas de CO<sub>2</sub> para a atmosfera.

Ao longo do ano, apoiamos e patrocinamos importantes divulgações e publicações com a finalidade de qualificar o debate público e ampliar as perspectivas sobre a mobilidade urbana no país:

- **coletânea “Mercado de Bicicletas no Brasil”**, da Aliança Bike, com boletins atualizados sobre as principais tendências da economia da bicicleta;
- **pesquisa “Mobilidade & COVID-19”**, do Centro Brasileiro de Análise e Planejamento (CEBRAP) em 5 capitais brasileiras, que apontou os padrões de mobilidade, as mudanças nas intenções de deslocamento das pessoas antes e durante a pandemia e expectativas para a retomada;
- **projeto “Transformando a Mobilidade Urbana no Brasil”**, do WRI Brasil, que revisou planos de mobilidade de três cidades brasileiras para auxiliar na construção de uma proposta de mobilidade do futuro; e
- **estudo sobre bicicletários modelo**, da Ciclocidade, associação de ciclistas de São Paulo, levantando locais prioritários para implementação de bicicletários e mapeando modelos ideais para geração de renda, que contribuirá para projetos futuros em 2022.

### longevidade

O envelhecimento populacional e o avanço tecnológico são fenômenos globais isoladamente bem conhecidos, no entanto, ainda há poucos estudos que abordam os temas de maneira integrada, e recentemente, observamos o seu impacto na sociedade. Por isso, acreditamos que podemos contribuir patrocinando iniciativas, capacitando pessoas, apoiando o poder público e a sociedade civil para encarar a mudança demográfica e seus impactos.

## Itaú Viver Mais

Aproveitando o processo de aceleração de transformação digital, o Itaú Viver Mais continuou sua parceria com a Plataforma Longeviver, que reúne um conjunto de funcionalidades pensadas para apoiar o ciclo de desenvolvimento de políticas públicas orientadas à mudança demográfica e envelhecimento populacional. Em os principais projetos voltados ao fortalecimento e à modernização dos conselhos, destacamos:

- **módulo de pesquisa digital:** aplicativo que permite a parametrização e acesso de questionários para pesquisa de campo;
- **módulo retomar:** módulo de capacitação a distância orientado a gestores de instituições de longa permanência;
- **módulo digitalize:** voltado à transformação digital dos conselhos com a organização de reuniões virtuais, deliberação a distância e organização eletrônica de documentos;
- **desafio Longeviver Itaú-CEBRAP:** fomenta a produção de conhecimento sobre o envelhecimento da população e os desafios para o mercado de trabalho no Brasil a partir do apoio financeiro a pesquisadores que desenvolvem estudos sobre o tema; e
- **Credicard 50+:** projeto piloto em parceria com a Credicard, ofereceu treinamentos e mentorias a pessoas com mais de 50 anos, e promoveu sua atuação em SQUADS da Credicard, recebendo mais de 2 mil inscritos para 6 vagas, dos quais 5 foram efetivados. Os aprendizados do projeto serão compartilhados por meio do lançamento do Ebook – Credicard 50+ em 2022.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores

## investimento social

direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## esporte

Acreditamos no poder do esporte como promotor de inclusão social e de desenvolvimento individual, sendo um aliado da educação. Por isso, patrocinamos mais de 50 projetos de diversas modalidades, que vão desde projetos de base até iniciativas de alto rendimento e atendem crianças e jovens de todo o país.

Entre as iniciativas, patrocinamos, desde 2008, as seleções brasileiras de futebol feminina e masculina, em todas as categorias. Além disso, somos o principal patrocinador, desde 2009, do torneio de tênis Miami Open, evento Masters 1.000 da Associação de Tenistas Profissionais (ATP), uma das competições mais importantes do mundo.

Em 2021, começamos a atuar no mercado de games, com uma das principais frentes o Patrocínio Master da Taça das Favelas de Free Fire, torneio criado e promovido pela Central Única das Favelas (CUFA), que contou com inscrições de mais de 5 mil favelas de todo o país e mais de 80 mil inscrições de jogadores. Em sua segunda edição, o torneio está oferecendo, além dos mais de R\$ 100 mil em premiação, um bootcamp exclusivo com a LOUD para a equipe vencedora, a distribuição de chips de conexão à internet e trilhas de conhecimento, via WhatsApp e em parceria com Alô Social, sobre educação financeira e empreendedorismo no mundo dos games para as equipes classificadas para a etapa estadual.

## edital esporte e educação integral

O edital Esporte e Educação Integral nasceu com a missão de contribuir para a criação, fortalecimento, ampliação e continuidade de programas que promovam o desenvolvimento integral da população por meio da prática esportiva e contou com a participação de especialistas do esporte e da educação, trazendo diferentes perspectivas sobre as iniciativas e seus contextos.

Com um crescimento de 19% de projetos inscritos, a terceira edição do edital selecionou 26 iniciativas em diversas regiões do Brasil, com aporte de mais de R\$ 7,2 milhões nas categorias de desporto educacional e desporto de participação, por meio da Lei Federal de Incentivo ao Esporte, com potencial de beneficiar mais de 12 mil pessoas em situação de vulnerabilidade.

Também impulsionamos o desenvolvimento do Trilhas, um curso gratuito e virtual, junto com o Instituto Esporte e Educação, que apresentou os aspectos legais e técnicos para elaborar e aprovar projetos junto a Lei Federal de Incentivo ao Esporte, possibilitando que mais organizações pudessem concorrer aos recursos incentivados. A iniciativa contou com 200 vagas e teve 65 organizações concluintes desde seu lançamento.

## Instituto Todos pela Saúde (ITpS)

Em 2021, a iniciativa foi transformada no **Instituto Todos pela Saúde (ITpS)**, com o objetivo de ajudar o Brasil a articular redes e desenvolver competências que ajudem no preparo para o enfrentamento das futuras emergências sanitárias, em parceria com a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), a Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP), o Hospital Israelita Albert Einstein, o Hospital Sírio-Libanês, a Academia Nacional de Medicina (ANM) e a Academia Brasileira de Ciências (ABC).

O ITpS atua para ser reconhecido como um instituto relevante no fortalecimento do sistema de vigilância epidemiológica do Brasil, capaz de subsidiar a tomada de decisões estratégicas de saúde pública, com base na ciência. São três frentes de atuação:

- **fortalecimento de redes de vigilância epidemiológica:** articula redes para a obtenção de informações científicas relevantes à saúde pública e cobrir lacunas relacionadas à baixa capacidade de sequenciamento genômico;
- **análise de dados:** promove a análise e a integração de bancos de dados para influenciar políticas públicas baseadas em evidências científicas;
- **formação e informação:** desenvolve profissionais que atuem com vigilância epidemiológica, genômica e análise de dados ligados a doenças infecciosas.

O Instituto também atuará na comunicação científica, com a publicação de artigos, e na comunicação com a população.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores

## investimento social

direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## empreendedorismo

Ao longo de 2021, o Cubo Itaú, mais relevante hub de fomento ao empreendedorismo tecnológico na América Latina, originou iniciativas de impacto ao mercado nacional e internacional que extrapolaram as fronteiras de sua comunidade, que conta com mais de 300 startups. Durante o ano, além das tradicionais propostas de conexão, trocas de conhecimento e experiência, foram desenvolvidos projetos especiais para geração de negócios com foco no setor de agronegócio, novidade no Cubo, e de incentivo às soluções tecnológicas de regiões brasileiras, como Norte e Nordeste, e em países da América Latina. Como contribuição direta, o Cubo foi responsável por 5% do faturamento das startups e, indiretamente, participou de 9% do resultado conquistado. Como consequência do crescimento, as startups do Cubo apresentaram mais de 6 mil oportunidades de trabalho ao mercado.

## voluntariado

Como empresa comprometida com a sociedade, o Itaú quer colocar seus recursos humanos à disposição dos desafios sociais que se propõe e, ao mesmo tempo, oferecer aos seus colaboradores a oportunidade de participar e contribuir com os compromissos de impacto positivo.

## voluntariado corporativo

Criamos um Grupo de Trabalho para discutir formas de alavancar o voluntariado de forma institucional no Itaú e promovemos ação de mentoria voluntária para empreendedores com deficiência, dentro do projeto Empreendedorismo para Todos. Foram mais de 300 inscrições, e os 40 mentores selecionados dedicaram, ao todo, 600 horas de mentoria com o programa.

Além disso, o Itaú Social continuou com a estratégia dos Comitês Mobiliza, que desenvolvem diversas ações voluntárias. São mais de 40 comitês, presentes em todas as regiões do Brasil.

**Em 2021, foram realizadas 346 ações voluntárias, totalizando mais de 35 mil horas doadas.**

## colaboração

Acreditamos que a colaboração entre diferentes esferas da sociedade é fundamental para o alcance de modelos mais sustentáveis e justos. Por isso, participamos ativamente na governança de organizações para desenvolvimento do setor financeiro, somos associados e membros participativos de organizações que impulsionam avanços na sustentabilidade, estabelecemos compromissos internos e externos e formamos parcerias e direcionamos os esforços com o governo e com a sociedade civil. | GRI 102-12 | GRI 102-13 |

## entidades setoriais

Por meio de contribuições associativas, colaboramos para o diálogo entre agentes do setor, orientamos a elaboração de políticas de autorregulação, bem como estruturamos ações conjuntas entre instituições.

Atuamos no desenvolvimento de grupos, entidades setoriais, de pesquisa e somos signatários de diversos compromissos, apresentados a seguir, e nossas filiações são classificadas como:

- representativas: entidades de setores do mercado que tenham atividades correlatas aos interesses da Organização; ou
- não representativas: entidades que têm a finalidade de congrega, nutrir, amparar e desenvolver atividades de cunho cívico, empresarial ou institucional, de modo a produzir e agregar valor à sociedade. Não têm como atribuição a representação, embora reconheçam e promovam ações que condizem com nossos pilares institucionais.

Em 2021, tivemos as representações a seguir, que focaram assuntos como ambiente de crédito, tributação do sistema bancário, seguros, planos econômicos e direitos humanos. Para as não representativas foram destinados R\$ 4,9 milhões e para as representativas, R\$ 47,7 milhões.

 **Saiba Mais:**  
em nossa [planilha de indicadores ESG](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
**investimento social**  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## influência política

Cultivamos um relacionamento ético e transparente com todos os agentes públicos, orientado pelo Código de Ética e pela política de relações governamentais e gerido pelo time de Relações Governamentais.

Observamos, conhecemos e respeitamos leis, normas e regulamentos vigentes e registramos todas as interações de administradores e colaboradores com agentes públicos, sendo 1,8 mil em 2021, voltadas à representação dos interesses institucionais e do sistema financeiro e ao desenvolvimento do setor público, com foco em: | [GRI 207-1](#) | [GRI 207-2](#) | [GRI 207-3](#) |

- prestação de informações e sugestões técnicas, colaborando com o aperfeiçoamento do cenário regulatório brasileiro;
- contribuição com a construção de políticas públicas convergentes aos interesses da sociedade e da Organização, em contato direto com a sociedade civil, academia e terceiro setor; e
- colaboração em projetos voltados ao desenvolvimento e aumento de eficiência do poder público, como:
  - **BrazilLAB:** estimula iniciativas de digitalização e inovações na infraestrutura, por meio das quais o governo e seus parceiros prestam serviços à sociedade;
  - **Movimento Brasil Competitivo (MBC):** dissemina conceitos e implementa metodologias para o desenvolvimento de frentes estratégicas ao avanço econômico, com foco em redução do custo Brasil, governança e gestão na administração pública, economia digital e educação;
- **Programa Juntos:** organizado pela Comunitas, estimula a construção colaborativa de projetos para melhoria de serviços públicos, impactando cinco governos estaduais e 22 governos municipais;
- **Sou da Paz:** apoiamos a iniciativa que incentiva medidas alternativas de combate à violência no Brasil, por meio de estudos, palestras e debates sobre políticas públicas de segurança;
- **Núcleos de inclusão digital:** apoiamos os programas de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons) na estruturação de 15 núcleos (11 em funcionamento em todas as regiões do Brasil e quatro a serem inaugurados), que assessoram o cliente no acesso às plataformas de atendimento. COVID-19;
- **plataforma Longeviver:** em parceria com governos municipais e estaduais, capacitamos gestores públicos, por meio do acesso à plataforma própria de indicadores sociais de todos os municípios do Brasil, buscando a gestão eficiente dos recursos públicos, especialmente os provenientes do Fundo do Idoso; e
- **Compaz:** apoiamos o Centro Comunitário da Paz, em Recife (PE), que executa projetos de combate à violência a partir da inclusão social e fortalecimento comunitário em áreas vulneráveis.

## principais pautas no ano

Acompanhamos temas em tramitação no Congresso Nacional, nas Assembleias Legislativas e em diversas Câmaras Municipais e realizamos interações com legisladores e gestores públicos sobre temas relevantes ao setor, como tributação, direitos do consumidor, direitos trabalhistas, segurança, meio ambiente, regulamentações de novas tecnologias, etc.

Também colaboramos para o desenvolvimento de políticas públicas e de advocacy por meio do relacionamento com entidades setoriais.

### Federação Brasileira dos Bancos (Febraban):

destinamos R\$ 40,6 milhões, em 2021, à principal entidade representativa do setor bancário brasileiro, que tem como compromisso fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País. Seu objetivo é representar os associados em todas as esferas do governo (Executivo, Legislativo e Judiciário) e entidades representativas da sociedade para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços, a redução dos níveis de risco e a ampliação do acesso da população aos produtos e serviços financeiros.

### Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs):

destinamos R\$ 3,6 milhões, em 2021, à Associação que representa o setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil na interlocução com o mercado, a sociedade, os órgãos públicos e em assuntos regulatórios, promovendo a autorregulação desde 2008. A Abecs trabalha também em frentes como a consolidação e divulgação de dados do setor, o desenvolvimento do mercado e a promoção de campanhas que incentivam o uso consciente do cartão, entre outros.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
**investimento social**  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

**Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip):** destinamos R\$ 1,0 milhão, em 2021, à Abecip, que atua no segmento de crédito imobiliário propondo e encaminhando ao debate público medidas de aperfeiçoamento, dialogando com as autoridades e públicos afins e, sobretudo, contribuindo para o desenvolvimento de um ambiente institucional propício à expansão da oferta da casa própria e dos demais produtos imobiliários, cumprindo um papel protagonista no crescimento econômico, geração de empregos e bem-estar das famílias.

### gastos com advocacy

	2019	2020	2021
gastos com advocacy diretamente pela Organização*	1,7	2,8	1,05
contribuição com partidos políticos ou candidatos	0	0	0

\* práticas destinadas a defender e obter apoio a uma causa ou proposta.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
**direitos humanos**

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# direitos humanos

## compromisso com os direitos humanos

O compromisso do Itaú Unibanco com os direitos humanos reforça o comprometimento do Banco com o respeito nas relações com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade. Este documento é norteado pelos Princípios Orientadores da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre Empresas e Direitos Humanos, segundo o parâmetro “Proteger, Respeitar e Reparar”.

Nós nos comprometemos 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. Também aderimos 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.

Nosso compromisso 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 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, LGBTQIA+ e outros).

O respeito aos direitos humanos permeia nossas políticas 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** 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, no relacionamento com a sociedade e outros parceiros que possam ser impactados por nossas atividades. O respeito e proteção aos direitos humanos e à diversidade, a promoção da inclusão financeira, 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. A nossa conduta relativa aos direitos humanos

diante da condução dos negócios envolve ainda posicionamentos, atitudes e mecanismos para a promoção da diversidade, da equidade, da inclusão, bem como a proteção dos direitos inerentes a todos os seres humanos, entre outros enfoques.

Monitoramos e fiscalizamos continuamente o impacto de nossas atividades sobre os direitos humanos. A implementação e a execução de tais iniciativas são realizadas pelas áreas de atuação da Organização, 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. | [GRI 102-12](#) | [GRI 102-13](#) |

Além disso, para intensificar o conhecimento no tema, o treinamento obrigatório de diversidade e direitos humanos faz parte do programa de integridade e ética e foi realizado por 90% dos colaboradores em 2021.

 **Saiba mais:**  
em [compromisso com direitos humanos](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
**direitos humanos**

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### “Due diligence” em direitos humanos

Para assegurar o respeito aos direitos humanos de acordo com os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos, revisamos e atualizamos periodicamente o mapa de riscos e oportunidades das operações sobre esse tópico, como forma de acompanhar os avanços da temática na Companhia. Em 2019, realizamos nosso terceiro processo, com a parceria de terceira parte independente especializada.

As etapas da “Due diligence” foram:

- Pesquisa e mapeamento por meio da análise do nosso compromisso de direitos humanos, de políticas e procedimentos, pactos voluntários, processos, 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, em termos de impacto nos detentores de direitos que a empresa tem mais condições de controlar, além de identificar oportunidades de melhorias;
- Identificação e análise de desafios relacionados aos Princípios Orientadores da ONU; e
- Conclusões e recomendações para melhorias do processo de gestão dos direitos humanos.

O processo de “Due diligence” resultou em uma lista de temas para os quais voltamos um olhar mais direcionado em 2020, identificando riscos e oportunidades: saúde e medicina do trabalho, condições de trabalho, discriminação, segurança e privacidade de dados, ética e transparência, além de danos ao meio ambiente, à sociedade, à gestão de recursos de terceiros, a project finance, a crédito e financiamento setorial, a pessoas físicas e jurídicas, e à operação do Itaú.

Em 2021, ampliamos a atuação deste grupo de trabalho para contemplar outros stakeholders: fornecedores, terceiros e organizações da sociedade civil que atuam com a temática da Longevidade, além de seguirmos atuando em prol de nossos colaboradores e nossos clientes. Lideramos iniciativas que aprofundam a agenda de direitos humanos, diversidade & inclusão junto aos nossos fornecedores, impactando positivamente nosso relacionamento com toda a sua cadeia. Nos aproximamos dos nossos prestadores de serviços terceirizados, aprimorando ainda mais nosso relacionamento à luz dos direitos humanos e construímos caminhos possíveis para conectar a temática de intergerações e longevidade com os nossos negócios, assim como a temática de diversidade & inclusão, que possibilitou a revisão de processos internos e das nossas abordagens de atendimento, dando mais transparência ao nosso relacionamento com os clientes. A priorização das iniciativas lideradas por este grupo é pautada no diagnóstico elaborado pela “Due Diligence” realizada em 2019, além dos Índices e relatórios ESG dos quais participamos anualmente.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## **ESG nos negócios**

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## **ambiental**

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## **social**

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## **governança**

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# ESG no itaú \_governança



Na esfera da governança corporativa, destacamos os mecanismos de gestão empresarial ligados a Compliance, processos anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, presentes em nosso programa de integridade e ética. Apresentamos os principais órgãos da nossa Governança, indicadores de como independência e diversidade dos membros do Conselho de Administração e estruturas de gestão direcionadas para questões ESG. Além disso, apresentamos nossos canais de manifestação e principais mecanismos para identificação e solução de denúncias, prezando pela manutenção do bom comportamento corporativo.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

**governança**  
integridade e ética  
canais de manifestação

# governança corporativa

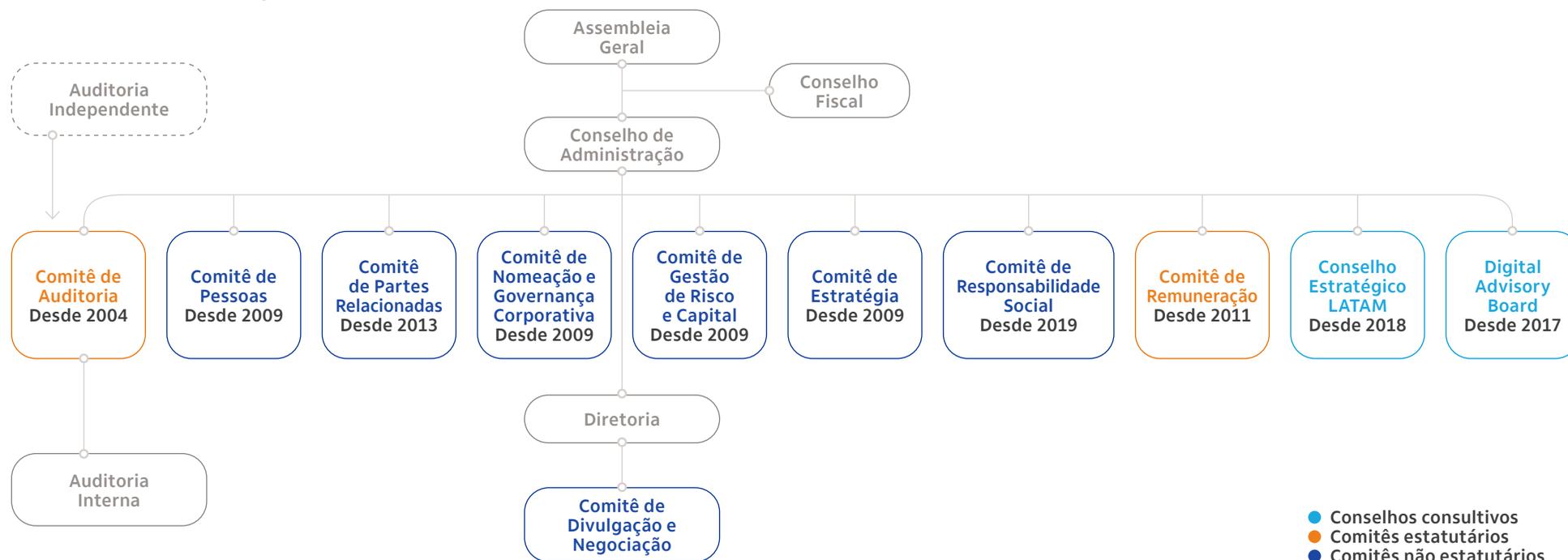
## estrutura de governança

O principal objetivo da nossa governança é criar um conjunto eficiente de mecanismos de incentivo e monitoramento para garantir que os membros da Administração estejam sempre alinhados aos interesses dos nossos acionistas de forma sustentável.

Nessa perspectiva, constituímos órgãos decisórios e procedimentos institucionalizados para alinhar nossa administração à cultura meritocrática, focada em desempenho e criação de valor em longo prazo, o que facilita o acesso de capital e contribui para a perenidade dos nossos negócios.

Os órgãos da nossa administração estão estruturados de forma a garantir que as questões sejam amplamente discutidas e que decisões sejam tomadas de forma colegiada. A seguir, apresentamos as suas principais funções e composições. | [GRI 102-18](#) | [GRI 102-20](#) | [GRI 102-22](#) | [GRI 102-23](#) | [GRI 102-24](#) | [GRI 102-27](#) | [GRI 102-28](#) | [GRI 102-31](#) |

## órgãos da Administração



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

**governança**  
integridade e ética  
canais de manifestação

## governança ESG

No Itaú Unibanco, a integração da sustentabilidade aos produtos e serviços é parte da estratégia corporativa do Banco, definida e monitorada por meio de uma estrutura de governança que permite internalizar questões e tendências sociais, ambientais e econômicas nas atividades e nos processos diários.

Temos consciência da nossa força e responsabilidade e nossa liderança é exercida de forma responsável, com planos alinhados aos interesses de nossos acionistas e comprometidos com a sociedade e com as melhores práticas de gestão.

A nossa agenda ESG é fruto do amadurecimento das estruturas e dos processos de governança focados em sustentabilidade. Em 2021, visando atender à crescente demanda e integração necessária para tomada de decisão nas agendas ESG, revisamos o formato e dinâmicas de nossa governança. Com isso, a nova estrutura possui maior permeabilidade e amplitude das temáticas dentro do Itaú Unibanco, garantindo uma visão integrada e recorrente com as áreas de negócio e alta liderança.

A responsabilidade e os principais temas endereçados pelas diferentes instâncias da governança de sustentabilidade são detalhados a seguir: | [GRI 102-18](#) | [GRI 102-20](#) | [GRI 102-22](#) | [GRI 102-24](#) | [GRI 102-31](#) |

A governança é pilar fundamental na agenda ESG, responsável pela solidez dos nossos compromissos de impacto positivo, garantindo o avanço de iniciativas que estejam alinhadas à estratégia sustentável de nossos negócios e operações. Cada compromisso de impacto positivo tem a sua própria governança estabelecida para integrar o tema à agenda de negócios do conglomerado. Abaixo, destacamos as principais áreas responsáveis pelos nossos compromissos:

- **transparência nos reportes e na comunicação:** Finanças - Relações com Investidores
- **financiamento setores impacto positivo:** Operações de Crédito e Investimentos - Banco do Atacado
- **investimento responsável:** Wealth Management Services
- **inclusão e empreendedorismo:** Banco Digital, Crédito Pessoa Jurídica e Planejamento Empresas - Banco Varejo
- **cidadania financeira:** Crédito Pessoa Física e Recuperação - Banco Varejo
- **gestão inclusiva:** Área de Pessoas
- **ética nas relações e nos negócios:** Compliance Corporativo
- **gestão responsável:** Infraestrutura (Predial, Agencias e Data Center)
- **investimento social privado:** Relações Institucionais, Institutos e Fundações
- **Amazônia:** Sustentabilidade



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## Conselho de Administração

O Conselho é responsável por estabelecer as diretrizes gerais dos nossos negócios, inclusive das sociedades controladas, reúne-se ordinariamente oito vezes ao ano e, extraordinariamente, sempre que houver necessidade.

A sustentabilidade é pauta importante nas deliberações do Conselho de Administração e, ao menos uma vez ao ano, o tema é tratado de forma exclusiva nas reuniões do Conselho.

O Conselho orienta, acompanha e aprova a estratégia e a política de sustentabilidade diante da nossa visão de longo prazo. Em 2021, dentre os assuntos discutidos neste fórum, destacam-se a nova governança ESG, evolução dos compromissos de impacto positivo e estratégia climática.

## perfil do Conselho de Administração

Nosso Conselho é composto por profissionais com excepcional conhecimento e expertise em diferentes áreas de atuação, um dos principais diferenciais de nossa gestão. É composto por 12 membros, todos não executivos, sendo duas mulheres (16%) e, de acordo com as regras aplicáveis, cinco membros independentes (42%), com base nos critérios estabelecidos em nossa política de governança corporativa.

Considerando os critérios de independência<sup>1</sup> estabelecidos no "Corporate Sustainability Assessment 2021" do S&P, 100% dos membros do Conselho de Administração do Itaú Unibanco eram independentes em 2021.

A rotatividade dos conselheiros se baseia em nosso estatuto, o qual prevê a inelegibilidade de pessoas que tenham alcançado a idade de 70 anos. Anualmente, os membros do Conselho são eleitos por nossos acionistas.

| GRI 102-22 | GRI 102-23 | GRI 102-24 |

Em 2021, atingimos 97,7% de assiduidade das reuniões do Conselho de Administração, considerando o percentual de reuniões assistidas no último ano fiscal.

## avaliação anual do Conselho de Administração e dos comitês

Anualmente é realizada avaliação do nosso Conselho de Administração, dos seus membros e do seu Presidente, bem como dos Comitês relacionados ao Conselho a fim de averiguar o desempenho dos nossos administradores, em observância às melhores práticas de governança corporativa. A reeleição dos membros do Conselho de Administração e dos membros dos Comitês leva em consideração o seu bom desempenho durante o período e a assiduidade nas reuniões durante o mandato anterior, bem como sua experiência e nível de independência.

O processo de avaliação consiste nas seguintes etapas:

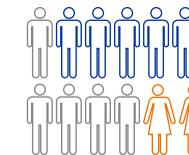
- autoavaliação;
- avaliação cruzada;
- avaliação do próprio Conselho de Administração por seus membros;
- avaliação do Presidente do Conselho por seus membros; e
- avaliação dos Comitês por seus membros.

O processo de avaliação é estruturado levando em consideração as características e responsabilidades específicas do Conselho de Administração, de seus membros, seu Presidente e de cada um dos Comitês, buscando, assim, alcançar um alto nível de especialização durante a avaliação. O processo de avaliação é conduzido por uma pessoa independente.

[Saiba mais: em nossa planilha de indicadores ESG](#)

## indicadores do Conselho de Administração

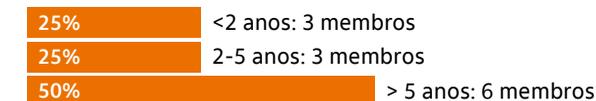
### 12 membros



100% dos membros não executivos  
42% dos membros independentes<sup>1</sup>  
16% mulheres

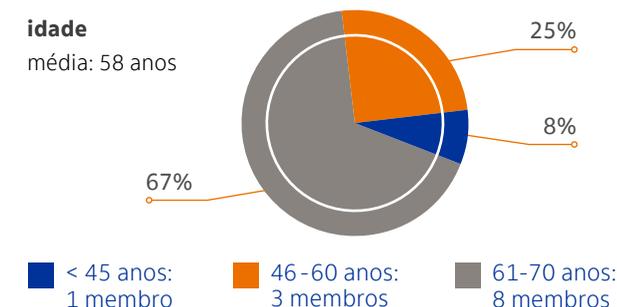
### mandato

médio: 7 anos



### idade

média: 58 anos



<sup>1</sup>Os critérios de independência para os membros do Conselho de Administração, Comitê de Auditoria e Conselho Fiscal são diferentes, de acordo com nossas políticas e regulamentos aplicáveis em vigor. Os critérios que utilizamos para definir independência também são diferentes dos adotados pela NYSE.

**Nota:** 100% dos membros independentes, considerando conselheiros não executivos que reúnem pelo menos quatro dos nove critérios listados no S&P Global CSA 2021 (dos quais pelo menos 2 dos 3 primeiros critérios).

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

### Comissão Superior ESG

**reunião bimestral**\_ membros do Comitê Executivo e “sponsors” dos compromissos de impacto positivo.

Em 2021, criamos a Comissão Superior ESG para garantir robustez e velocidade na deliberação de temáticas ESG conectadas às unidades de negócios e operações. Por meio de uma estrutura composta pelo Comitê Executivo e prevista para ocorrer bimestralmente, o fórum visa garantir o cumprimento da política de sustentabilidade e dos compromissos de impacto positivo, acompanhando o avanço das iniciativas e indicadores ESG.

A Comissão monitora a atuação do Banco frente as principais demandas ESG provenientes de mercado, reguladores e sociedade civil, de forma a deliberar projetos e recursos necessários para o endereçamento interno e externo dos desafios prioritários.

Em 2021, reportamos neste fórum a evolução dos compromissos de impacto positivo e revisão de metas de longo prazo, a expansão de nossa estratégia climática, nossas ações referentes ao programa de integridade e ética, o avanço dos programas e parcerias de investimento social privado, dentre outros assuntos.

### Comitê Estratégico Amazônia

**reunião trimestral**\_ CEOs e lideranças de sustentabilidade dos bancos, e especialistas externos.

Composto pelas lideranças de sustentabilidade e os CEOs de cada um dos bancos do Plano Amazônia, se reúne periodicamente e tem propósito deliberativo: são reportados os avanços da medida e definidos os direcionamentos para os próximos passos.

### Comitê Consultivo pela Amazônia

**reunião trimestral**\_ CEOs e lideranças de sustentabilidade dos bancos, e especialistas externos.

O Conselho Consultivo é composto por até sete membros, especialistas nos desafios e potenciais da região amazônica, e se reúne trimestralmente, com o objetivo de trazer reflexões sobre as dinâmicas da região, compartilhando possibilidades de atuação para o Plano, referências e orientações sobre a agenda.



### Comitê ESG Atacado

**reunião trimestral**\_ membros executivos do negócio, sustentabilidade e convidados.

Tem como objetivo o acompanhamento da nossa estratégia de financiamento em setores de impacto positivo e negócios ESG, considerando suas diferentes naturezas, como crédito, emissão de títulos, linhas de repasse, entre outros produtos. É composto pelas lideranças do time de negócios ESG, crédito, riscos, planejamento, agro, sustentabilidade e outros.

### Comitê Investimento Responsável

**reunião trimestral**\_ Membros executivos e lideranças da WMS, sustentabilidade e comunicação corporativa.

Composto por lideranças da WMS (Wealth Management and Services), por planejamento WMS, asset, private, FoF (Funds of Funds) e DPSI (diretoria de produtos e soluções de investimentos), sustentabilidade e comunicação corporativa, o Comitê se reúne trimestralmente para discutir os avanços em Investimento Responsável na diretoria e a evolução das metas de investimento responsável.

### Comitê Cidadania Financeira

Criado em 2021, é formado pelas áreas sustentabilidade, crédito pessoa física, recuperação e canais, e tem como objetivo atuar de forma estratégica no tema, favorecendo a implementação de ações efetivas de educação financeira, inclusão e acesso a produtos financeiros e saúde financeira. No ano passado, atuou na revisão de metas de forma a torná-las mais aderentes ao negócio e contexto de mercado.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

**governança**  
integridade e ética  
canais de manifestação

## grupos de trabalho

Criados para sermos mais eficientes na execução da estratégia ESG e integrarmos as iniciativas de sustentabilidade às áreas de negócio, esses grupos são responsáveis pela gestão de projetos e demais iniciativas relacionadas ao tema. Um exemplo foi a instauração do grupo de trabalho de descarbonização, composto pelos times de sustentabilidade, estratégia de portfólio, risco transnacional e áreas de negócio, que trabalha para implementar ações que apoiem nossa estratégia de transição para uma economia neutra em carbono, além da liderança das áreas para estabelecimento de metas e indicadores climáticos e revisão periódica de metodologias e do Plano Net Zero Itaú.

Também criamos o squad de negócios ESG, grupo interdisciplinar formado pelas áreas de sustentabilidade, risco socioambiental, negócios ESG, planejamento, agronegócios e tesouraria, para acelerar a integração das visões de riscos e oportunidades ESG na condução dos negócios do Banco de atacado, por meio do desenvolvimento de uma nova metodologia para diagnóstico ESG dos clientes, governança do compromisso de financiamento de impacto positivo e da estruturação de novas operações financeiras, instrumentos de dívida e crédito ESG e de descarbonização, permitindo engajamento com clientes de forma customizada e colaborativa.

Adicionalmente, contamos com um “Project Management Office” (PMO) de impacto positivo, com o objetivo de garantir a organização dos compromissos e interface entre a liderança de sustentabilidade e os “sponsors”. Entre as principais atribuições, destacam-se a centralização e a revisão das metas e indicadores dos compromissos, inclusive para reportes externos, o levantamento de pontos de atenção e as melhores práticas que auxiliem a sustentação das agendas.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
**integridade e ética**  
canais de manifestação

# integridade e ética

## código de ética | GRI 102-26 |

Temos um conjunto de documentos e práticas que orientam nossa conduta em todos os relacionamentos. Nosso principal documento é o **Código de Ética** Itaú Unibanco, que é aprovado pelo Conselho de Administração e encontra-se disponível na intranet e no site de Relações com Investidores. Formaliza o compromisso do Banco com a ética nos negócios e nos relacionamentos, com os principais acordos internacionais, bem como serve de guia para políticas internas relacionadas à integridade e à ética.

Todo colaborador e administrador, independentemente do cargo, deve aderir anualmente a um termo que contempla as orientações do Código de Ética e demais políticas corporativas relacionadas, aderência assegurada por meio do programa de integridade e ética. Em 2021, 96,3% aderiram ao termo de políticas de integridade<sup>1</sup>, acima da meta anual de 95%. | [GRI 102-16](#) | [GRI 102-17](#) | [GRI 102-26](#) | [GRI 205-2](#) | [GRI 205-3](#) | [SASB FN-CB-510a.2](#) |

Nas unidades internacionais, além das políticas corporativas, existem políticas locais específicas relacionadas aos assuntos do Código de Ética, que devem ser consultadas e aplicadas nas respectivas localidades.

Conheça a seguir as iniciativas para a incorporar e monitorar as práticas de integridade e ética em nossas atividades.

<sup>1</sup> A adesão anual dos colaboradores ativos ao termo de adesão obrigatório. Nas unidades internacionais, a adesão é realizada em conformidade com a legislação local.

O Itaú Unibanco foi reconhecido pelo Ministério da Transparência e Fiscalização/CGU como única instituição financeira a compor a lista Empresa Pró Ética nas últimas quatro edições do prêmio. De 327 empresas inscritas no biênio 2020-2021, apenas 67 empresas foram aprovadas.

Para maiores informações [acesse o site](#).

## combate à corrupção e à lavagem de dinheiro

### prevenção à corrupção

Nossos procedimentos de prevenção à corrupção se baseiam nas melhores práticas globais, a fim de combater desvios, seja entre agentes públicos e privados ou entre agentes privados. A política de prevenção à corrupção reforça o compromisso de cooperar proativamente com iniciativas nacionais e internacionais de combate à corrupção em todas as suas formas. O **programa de integridade e ética** estabelece um conjunto de regras e práticas para mitigar os riscos de exposição do Banco a atos ilícitos.

Com base em legislações nacionais e estrangeiras (Lei Federal Brasileira nº 12.846/2013, “Foreign Corrupt Practices Act” (FCPA), dos Estados Unidos, “UK Bribery Act”, do Reino Unido, entre outras), jurisprudências, pesquisas e informações do mercado global, identificamos os países com maior risco de práticas de corrupção, estabelecendo processos e controles de acordo com os regulamentos específicos e as particularidades de cada jurisdição.

Em 2021, as políticas e procedimentos anticorrupção foram comunicados a 100% de nossos colaboradores, incluindo gestores e membros dos órgãos de governança, bem como nossos fornecedores.

No ano, concluímos a análise de nove denúncias sobre suspeitas de atos de corrupção envolvendo agentes privados e, mediante apuração interna, concluímos que duas delas se revelaram procedentes, resultando, em um dos casos, no desligamento de um colaborador e o outro caso, no desligamento de um prestador de serviço além do distrato de dois fornecedores. | [GRI 205-2](#) | [GRI 205-3](#) | [SASB FN-CB-510a.2](#) |

Em nossas apurações, não evidenciamos envolvimento de nossos colaboradores em caso de corrupção envolvendo agentes públicos, enquadrável na lei Anticorrupção ou na Lei de Empresa Limpa.

 **Saiba mais:**  
em nossa [política de prevenção à corrupção](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
**integridade e ética**  
canais de manifestação

### lei anticorrupção

Em janeiro de 2014, entrou em vigor no Brasil uma lei de combate à corrupção (Lei nº 12.846/2013), que estabelece que as pessoas jurídicas têm responsabilidade objetiva (independentemente de culpa ou negligência), se estiverem envolvidas em qualquer forma de corrupção. Embora seja conhecida como Lei Anticorrupção, também abrange outros atos ilícitos contrários à administração pública brasileira ou internacional, como fraude à licitação e obstrução da justiça.

A lei prevê penalidades rigorosas por meio de processos administrativos e judiciais, inclusive dissolução da companhia, proibição de acesso a financiamento de órgãos públicos e de participação em licitações públicas. Além disso, a lei autoriza as autoridades públicas administrativas responsáveis pela investigação a celebrar acordos de leniência. A divulgação pelas próprias partes infratoras de violações cometidas e sua cooperação poderá levar à redução de multas e outras sanções, conforme determinado pelo Decreto nº 8.420/2015. Essa nova regulamentação proporciona parâmetros para aplicação da Lei Anticorrupção, inclusive com respeito a penalidades e programas de Compliance.

Para nos auxiliar na prevenção e combate à corrupção, o Itaú Unibanco possui o programa de integridade e ética que visa estabelecer um conjunto de regras e práticas para mitigar os riscos de exposição do Banco a atos ilícitos.

 **Saiba mais:**  
em nossas [políticas corporativas](#)

### prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo

As instituições financeiras desempenham um papel fundamental no combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa, com o desafio de identificar e reprimir operações cada vez mais sofisticadas, que procuram dissimular a origem, a propriedade e a movimentação de bens e valores provenientes de atividades ilegais, bem como destinar recursos a grupos terroristas.

Buscamos alinhamento contínuo às melhores práticas nacionais e internacionais para prevenção e combate a atos ilícitos e contamos com uma política corporativa que se orienta pela transparência, pelo cumprimento de normas e regulamentos e pela cooperação com autoridades policiais e judiciárias, com o intuito de prevenir o envolvimento em atividades ilícitas, proteger nossa reputação e imagem. Para estarmos em conformidade com as diretrizes dessa política, estabelecemos um programa de prevenção e combate a atos ilícitos, aplicável a todas as unidades, baseado nos seguintes pilares:

- políticas e procedimentos;
- processo de identificação de clientes;
- processo de “conheça seu cliente” (KYC);
- processo de “conheça seu parceiro” (KYP);
- processo de “conheça seu fornecedor” (KYS);
- processo de “conheça seu funcionário” (KYE);
- avaliação de novos produtos e serviços;
- cumprimento às sanções;
- monitoramento, seleção e análise de operações ou situações suspeitas;
- comunicação de transações suspeitas aos órgãos reguladores; e
- treinamento.

Investimos na capacitação permanente dos nossos colaboradores e, por meio do programa de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, oferecemos treinamentos virtuais e ações constantes de comunicação, a fim de promover a capacitação contínua, disseminar a cultura do tema e instruir os colaboradores elegíveis nas atividades e nos controles desempenhados no dia a dia, além de atualizá-los sobre as legislações e exigências dos reguladores.

O treinamento obrigatório do programa de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo faz parte do programa de integridade e ética, seguindo as suas diretrizes, e foi realizado por mais 96% dos colaboradores em 2021.

Nossa área de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo (PLD-CFT) passa pelo acompanhamento contínuo da Auditoria Interna e de Autoridades Reguladoras como BACEN e CVM. Esse acompanhamento envolve monitorar e fiscalizar a aderência às normas, por parte das entidades supervisionadas, relacionadas a Lei nº 9.613, de 1998, que dispõe sobre o crime de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, para que as entidades implementem políticas, procedimentos e controles de PLD/FT e comuniquem ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) situações e operações suspeitas que envolvam seus clientes. Além disso, a avaliação dos processos de PLD-CFT pode, eventualmente, compor o escopo de verificação de auditoria externa independente, em determinados produtos, como no caso de consórcio. Essas verificações envolvem sistemas de PLD, base de clientes PEP, manuais de procedimentos para KYC/KYP, política interna, regras de monitoramento, entre outras.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
**integridade e ética**  
canais de manifestação

## programa de integridade e ética

O programa de integridade e ética reúne as diretrizes e processos para assegurar a conformidade ao Código de Ética e aos nossos princípios e valores, é gerido pela área de Compliance, anualmente auditado por nossa auditoria interna e está previsto na política de integridade, ética e conduta, que engloba:

- o comprometimento da Alta Administração, que lidera por meio do exemplo de práticas, ações e posturas condizentes com a integridade e a ética empresarial;
- diretrizes complementares ao Código de Ética em relação à conduta no relacionamento com os diversos públicos que se relacionam com o Banco, situações de potenciais conflitos de interesses e prevenção à corrupção e a demais atos ilícitos;
- a governança do programa, incluindo comunicação e treinamentos, responsabilidades dos envolvidos, monitoramento, canais de orientação e denúncia, bem como proteção a denunciante;
- a responsabilidade dos Colegiados de Integridade e Ética na definição e no acompanhamento da aplicação de diretrizes do programa e do reporte ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração das ações definidas.

As atividades do programa de integridade e ética são auditadas internamente pela área de Auditoria Interna e acompanhadas periodicamente pelo Comitê de Auditoria. A auditoria externa avalia controles chave que envolvem a Lei Sarbanes Oxley\*, dos quais alguns deles estão relacionados à verificação da implementação efetiva de nosso

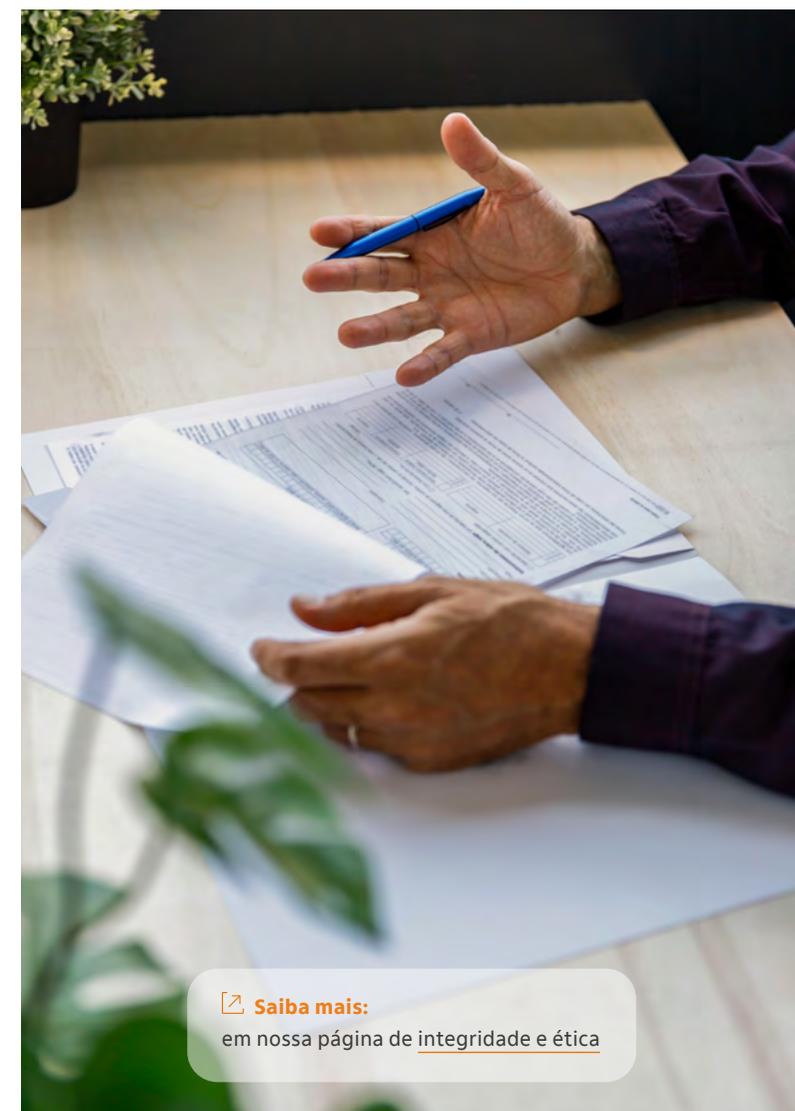
Código de Ética e do programa de integridade e ética. Por fim, o programa também é avaliado bianualmente pelo Governo Federal, através da Controladoria Geral da União, (Lista de empresas Pró-Ética) e também são contratadas empresas terceiras para análises em processos relacionados ao programa e identificação de melhorias contínuas.

### o programa tem como dimensões:

- comprometimento da alta Administração;
- gestão de políticas e procedimentos;
- ações de comunicação e treinamento;
- monitoramento; e
- canais de dúvidas e manifestações.

Todos os colaboradores recebem treinamentos e comunicações corporativas sobre nossas políticas, procedimentos e práticas relacionadas ao programa, como apresentado a seguir. Nossos treinamentos via “e-learning” têm acessibilidade a todos os colaboradores, com leitor de tela para cegos e da adaptação do conteúdo aos colaboradores com deficiência intelectual, intérpretes de LIBRAS e recurso de alto contraste para colaboradores com baixa visão e daltônicos. | GRI 205-2 |

\* Lei americana criada com o intuito de evitar a fuga dos investidores causada pela insegurança e perda de confiança em relação às escrituras contábeis e aos princípios de governança nas empresas. Ela se aplica a todas as empresas, sejam elas americanas ou estrangeiras, que tenham ações registradas na SEC (Securities and Exchange Commission). Isso inclui as empresas estrangeiras que possuem programas de ADRs (American Depositary Receipts), do nível 2 ou 3, nas bolsas de valores dos EUA, como é o caso do Itaú Unibanco.



 **Saiba mais:**  
em nossa página de [integridade e ética](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
**integridade e ética**  
canais de manifestação

### treinamentos de integridade e ética

treinamentos (e-learning)	descrição do treinamento	meta estacionária	2019	2020	2021
ética e compliance	Define princípios e orientações de conduta para os negócios, relacionamentos e o ambiente de trabalho. Também estabelece as práticas que devem ser obedecidas pela organização no cumprimento de normas e leis internas e externas, visando a governança adequada da organização.	90%	96%	94%	93%
prevenção à corrupção	Estabelece os padrões de conduta nos negócios com órgãos públicos e privados, canal de denúncia, bem como alerta para os riscos e consequências dessa prática ilícita.	90%	96%	92%	95%
relacionamento com cliente e usuários	Apresenta as responsabilidades das áreas nos relacionamentos com clientes e usuários, a fim de realizar negócios baseados na boa conduta empresarial e no desenvolvimento sustentável do Banco.	90%	96%	92%	93%
prevenção à lavagem de dinheiro	Apresenta atos e situações suspeitas que podem caracterizar lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, e as ações necessárias para evitar esse risco.	90%	97%	93%	96%
sustentabilidade	Estabelece o papel e responsabilidade do colaborador no contexto da sustentabilidade.	90%	96%	93%	90%
diversidade e direitos humanos	Estabelece o compromisso ao respeito à diversidade dos clientes e pares.	90%	-	-	90%
segurança da informação	Apresenta dicas importantes de segurança da informação para o trabalho do colaborador, sinalizando situações que colocam em risco a segurança da informação no Itaú Unibanco.	90%	95%	92%	95%
relacionamento com fornecedor	Apresenta os princípios e valores organizacionais que norteiam os relacionamentos com fornecedores, e mostra as responsabilidades dos colaboradores nessa relação.	90%	95%	92%	93%
saúde e segurança no trabalho	Demonstra como a saúde, bem-estar e segurança no trabalho são essenciais para construção de um ambiente saudável e seguro para todos.	90%	94%	91%	90%

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
**integridade e ética**  
canais de manifestação

## comportamento corporativo

Medimos a reputação do Banco anualmente, desde 2008, com base na perspectiva do público geral, utilizando a metodologia RepTrak® Deep Dive, da The RepTrak Company™ (antigo Reputation Institute), consultoria internacional especializada na gestão da reputação corporativa. Com base no monitoramento, obtemos avaliações e percepções sobre atributos estratégicos, permitindo a análise e o planejamento de ações que priorizem necessidades específicas e mitiguem riscos. | GRI 415-1 | GRI 417-3 | GRI 102-43 |

A exposição do Banco na imprensa nacional e internacional é acompanhada por meio de auditoria de imagem, quantitativa e qualitativa, realizada por agência externa com foco na construção e no fortalecimento da imagem e da reputação, que resulta no Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM), indicador acompanhado mensalmente, e chegou a 9,1 em 2021 (de zero a 10).

Em nossa comunicação corporativa, temos como objetivo reforçar os principais posicionamentos e mensagens do Banco e mantemos relação aberta e transparente com a imprensa e formadores de opinião em geral, com canais voltados para o atendimento da imprensa em nosso site e por e-mail, contribuindo para uma cobertura precisa e clara da mídia. Em 2021, tivemos 1,4 mil pautas atendidas e 1,1 mil ações proativas.

Atualmente, temos 194 porta-vozes autorizados a falar com a imprensa, treinados sob demanda, quando há necessidade ou quando novos executivos são nomeados porta-vozes, conforme nossa política interna de relações com a imprensa.

## conformidade legal

Em conformidade com a legislação, nossa política de doações veta quaisquer doações eleitorais, a candidatos e partidos políticos, e doações a agentes públicos, órgãos ou entidades do poder público, ou a parentes dos agentes públicos em linha reta, colateral ou por afinidade, até o segundo grau, que tenham por finalidade influenciar decisões nas quais temos interesses. Em 2021, portanto, não realizamos esses tipos de doação. | GRI 415-1 |

## Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária

O Itaú é anunciante associado ao Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) e zela pelo cumprimento das regras e princípios do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária aplicáveis às suas campanhas e comunicações publicitárias. Em 2021, não tivemos condenações no Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) nem ações cíveis públicas envolvendo comunicações de marketing. | GRI 417-3 |

No ano de 2021, o segmento Asset Management do Itaú Unibanco S.A. não teve perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas à comercialização e comunicação de informações sobre produtos financeiros para clientes novos e aqueles que voltaram a ser clientes, incluindo aquelas relacionadas com propaganda falsa, falta de transparência em letras pequenas, comercialização para grupos vulneráveis (por exemplo, pequenos investidores), transparência de tarifas, venda enganosa de produtos, cobrança de taxas abusivas de clientes e responsabilidade referente a informações transparentes e conselhos justos.

A área de comunicação corporativa também é responsável por administrar os prêmios recebidos pelo Itaú Unibanco.

**Valor Carreira – Melhores na Gestão de Pessoas, Estadão Empresas Mais e World's Best Investment Banks 2021.**

**Índice Anual de Qualidade de Exposição na mídia de 9,1/10.**

**1,4 mil**  
pautas  
atendidas e  
mais de mil  
ações proativas.

**73**  
episódios  
lançados no  
Itaú Views.

**267**  
postagens no  
LinkedIn do Itaú  
Unibanco.

Podcast  
com mais de  
**284 mil**  
visualizações.

**32**  
premiações  
recebidas  
em 2021.



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# canais de manifestação

Contamos com canais de manifestação para denúncias e reclamações sobre desvios de conduta, crimes, delitos, descumprimento de normas, abusos, assédios, discriminação e outros desvios de comportamento, que apuram com tempestividade, independência, imparcialidade e confidencialidade as comunicações recebidas e mantêm registro das situações, apurações e decisões adotadas.

Os colaboradores e administradores são informados da existência desses canais pelas comunicações corporativas e por meio de treinamentos presenciais e à distância.

A apuração das manifestações se dá com imparcialidade e independência, tem sigilo garantido e a possibilidade do denunciante ser anônimo. Denúncias ou acusações sem fundamentação consistente são desconsideradas e aquelas de má-fé, visando prejudicar alguém, estarão sujeitas a sanções disciplinares.

Também aplicamos sanções disciplinares a administradores ou colaboradores que tentarem ou praticarem retaliação contra quem, em boa-fé, comunicar desvios éticos e outros desvios comportamentais.

Em casos confirmados, aplicamos como sanções, para colaboradores, medidas disciplinares e, para fornecedores, penalidades previstas em lei, ações indenizatórias, redução de escopo e rescisão contratual.

Os colaboradores e administradores são informados da existência desses canais pelas comunicações corporativas e por meio de treinamentos presenciais e à distância.

Conheça a seguir detalhes sobre três dos nossos principais canais de manifestação abertos a todos os públicos e à sociedade. | [GRI 102-17](#) | [GRI 102-25](#) | [GRI 205-3](#) | [GRI 406-1](#) | [SASB FN-CB-510a.2](#) | [SASB FN-AC-510a.2](#) | [SASB FN-IB-510a.2](#) |

## Ombudsman

O Ombudsman é o nosso canal interno de ouvidoria, responsável tanto por orientar e aconselhar os colaboradores, quanto por tratar suspeitas, denúncias e reclamações sobre desvios éticos e práticas contrárias às políticas institucionais, como assédio moral ou sexual, discriminação, desrespeito e conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho. O canal atua com base em três princípios fundamentais: confidencialidade, neutralidade e independência, se reportando diretamente à Presidência, com total autonomia.

Em 14 anos de existência, já realizou mais de 34 mil atendimentos, reflexo da credibilidade conquistada, sobretudo, pelo compromisso de ajudar a construir uma empresa que preza pelo respeito, confiança, diálogo, transparência, colaboração, integridade e ética em todas as relações.

Em um movimento de constante aprendizado e com base em pesquisas contínuas realizadas com colaboradores, em 2021, o canal seguiu avançando nos seguintes temas:

### atendimento

O canal segue aprimorando seus processos para garantir que os casos sejam tratados de forma célere, priorizando, em qualquer circunstância, o acolhimento

e respeito aos colaboradores envolvidos. Em 2021, aproximadamente 30% dos casos foram concluídos em até 10 dias úteis, encerrando o ano com prazo médio de 14 dias – número abaixo do compromisso assumido em 2020, de 15 dias úteis. Além disso, em 2021, a satisfação dos colaboradores com o atendimento do canal chegou à zona de excelência no índice NPS, com 78 pontos..

### acompanhamento

A fim de proteger os manifestantes de possíveis ações de retaliação, após o processo de apuração, o Ombudsman ampliou para 100% dos casos as ações de monitoramento e contato com os envolvidos, durante alguns meses após o encerramento. O acompanhamento também avalia o clima da área e a efetividade das ações recomendadas, além de reforçar o elo de confiança com o canal, permitindo que os envolvidos se expressem cada vez mais.

### mediação

A conversa mediada, implementada pelo Ombudsman em 2020 como parte do processo de apuração das denúncias, permite o foco em uma conversa de esclarecimento e compromissos de mudança, promovendo acordos para melhoria da relação entre ambos, tendo em vista que muitos dos conflitos são pontuais e ocorreram apenas entre duas pessoas. A iniciativa foi bem recebida pelos envolvidos e tem apresentado bons resultados e ganhado cada vez mais importância.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## comunicação e conscientização

Em 2021, o Ombudsman realizou o maior número de eventos desde a criação do canal, totalizando 73 palestras, com mais de 20 mil pessoas. Além do reforço sobre o papel do canal, foram abordados conceitos de diversidade, empatia assertiva, comunicação não violenta e segurança psicológica no trabalho, estimulando um ambiente franco, aberto e pautado em relações de confiança.

No início de 2021, o Ombudsman também lançou uma nova página no nosso portal corporativo que, além de divulgar sua forma de atuação, regras, indicadores e canais de contato, conta com conteúdo preventivo, humano e com linguagem e navegação mais claras e simples.

## reclamações tratadas

Em 2021, o volume de manifestações recebidas pelo Ombudsman apresentou aumento de 14% comparado à 2020, voltando à patamares semelhantes à 2019, período anterior a pandemia. Vale ressaltar que as formas de atuação do canal tiveram variações diferentes: enquanto as orientações apresentaram um aumento de 7%, as denúncias cresceram 20%.

Seguindo a tendência observada em 2020, em 2021 houve também um aumento de 13% no percentual de procedência das denúncias – atreladas, inclusive, à recomendação de medidas disciplinares mais altas, culminando em um volume de desligamentos 69% maior.

Acreditamos que nosso posicionamento diante dos temas de diversidade e respeito na Organização, materializado nas campanhas institucionais e ações afirmativas realizadas ao longo do ano, foi um dos motivadores desse aumento, ao gerar maior confiança dos colaboradores para se expressarem de forma mais ampla e trazerem as situações ao conhecimento do canal, permitindo coibirmos comportamentos inadequados e contrários ao nosso Código de Ética.



[Saiba mais sobre os nossos canais de atendimento em português, inglês e espanhol](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Conheça a seguir os principais indicadores do Ombudsman em 2021:

### Quantidade de orientações realizadas



### Quantidade de colaboradores denunciados



### Quantidade de denúncias tratadas

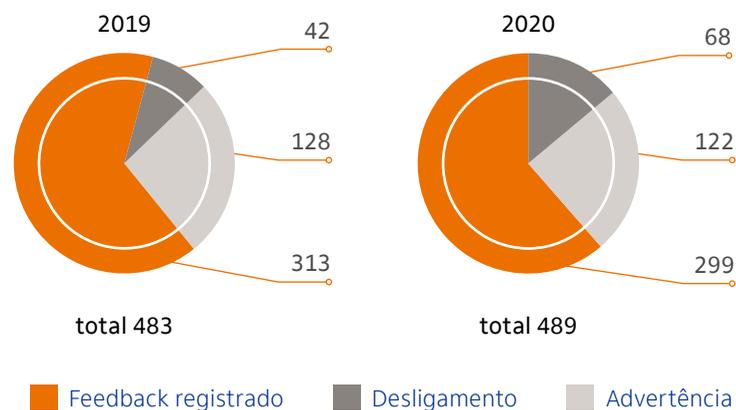


### Taxa de procedência



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021

Veja as principais medidas implementadas nos últimos a seguir:



Os principais comportamentos identificados nas denúncias procedentes foram:

comportamentos	2019	2020	2021
constrangimento	11,5%	31,0%	27,0%
descumprimento de normas	18,8%	17,8%	24,5%
deficiência na gestão e na comunicação	14,0%	14,8%	16,2%
desrespeito	32,4%	13,4%	12,1%
cobrança inadequada	5,1%	11,5%	7,4%
intimidação/ Retaliação	12,3%	5,3%	6,1%
assédio moral	3,4%	1,6%	1,9%
assédio sexual	0,6%	1,9%	1,8%
discriminação	1,0%	0,4%	1,8%
má índole	0,8%	2,2%	1,3%

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

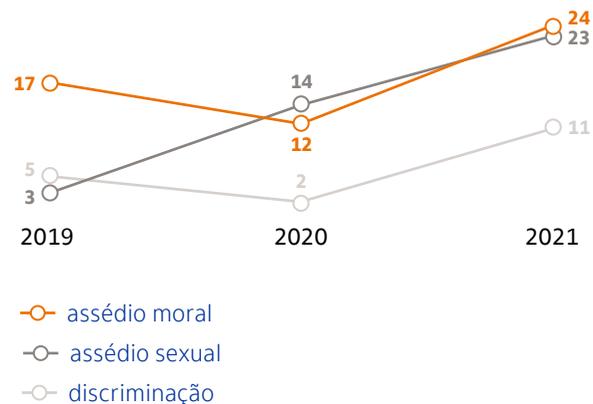
## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

Em 2021, com o contínuo reforço das ações afirmativas, promovendo e ampliando o conhecimento dos temas de diversidade, e o maior encorajamento para que os colaboradores se expressem e não aceitem situações de ameaça, perseguição, exclusão, constrangimento e importunação, houve um aumento relevante na quantidade de casos procedentes envolvendo assédio moral, assédio sexual e discriminação.

Como parte de uma Organização que busca ser exemplo das melhores práticas e zela pela integridade e proteção dos colaboradores, o Ombudsman recomendou o desligamento de todos que praticaram tais comportamentos. Veja a seguir os indicadores sobre esses casos: | [GRI 406-1](#) |

### casos relatados procedentes e com desligamento do colaborador



## casos de discriminação

Certas ocorrências com alegação de discriminação são judicializadas ou levadas a outros órgãos. Em 2021, foram encerrados oito processos judiciais envolvendo clientes do Banco e discriminação, sendo que um deles teve seus pedidos julgados improcedentes dois foram extintos sem resolução de mérito, um houve acordo e em quatro houve julgamento pelo Poder Judiciário, indicando tratamento inadequado aos nossos clientes, condenando o Itaú ao pagamento de indenização.

O Banco continua empenhado no trabalho de prevenção e de identificação das causas das ocorrências de discriminação, com o objetivo de impedir que tais situações ocorram novamente. Não foram registradas ações judiciais relacionadas ao tema em nossas unidades LATAM.

## atos ilícitos

A diretoria de segurança corporativa, através das atividades executadas pela inspetoria, é responsável por apurar, investigar, acompanhar e identificar os diferentes tipos de denúncias de atos ilícitos, além de propor soluções preventivas e detectivas no combate às fraudes. Possui livre acesso às informações e documentos, a fim de apurar as denúncias de colaboradores e do público externo, podendo, sempre que necessário, realizar entrevistas e acionar outras áreas, como jurídico, auditoria, ombudsman, controles internos, integridade ou Compliance, para auxiliar na análise e/ou no tratamento da denúncia, atuando também na causa raiz, conforme política interna do canal de denúncia.

## gestão de consequência

Os casos apurados bem como descumprimento de normas e políticas poderão incidir em medidas disciplinares, que serão avaliadas entre leves e graves com base na natureza, gravidade e extensão dos fatos (financeiro e de imagem). Essa avaliação determinará qual a medida aplicável, que vão de medidas orientativas (diálogo e feedbacks), advertências e até desligamentos por justa causa, este último aplicado para as situações de falta grave ou por reincidência de escala disciplinar (quando há acúmulo de duas advertências no período de 24 meses).

## governança do canal de denúncias

Semestralmente, elaboramos relatórios com a volumetria de denúncias recebidas e tratadas, prazo médio de tratamento e as medidas adotadas. Esse relatório e todo processo de apuração passam por avaliação independente da auditoria interna, é aprovado pelo Conselho de Administração e é mantido à disposição do Bacen. Na impossibilidade de avaliar uma denúncia específica, em razão de eventual conflito de interesse, há procedimento a ser seguido para encaminhamento da denúncia para a diretoria executiva de auditoria interna.

## consultoria de ética

A área de Compliance tem um canal interno, a consultoria de ética, que recebe dúvidas de colaboradores e administradores relacionadas à ética nos negócios e nos relacionamentos e situações de conflitos de interesses.

Em 2021, recebemos 1.4 mil dúvidas, sendo os temas mais comuns: atividades e sociedades externas (38%), parentesco interno (21%), oferta e recebimento de cortesias (6%) e relações com clientes e fornecedores (5%).

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## **ESG nos negócios**

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## **ambiental**

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## **social**

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## **governança**

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

# informações adicionais

## \_metas e compromissos ESG



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## transparência nos reportes e na comunicação

**contexto\_** Entendemos que a transparência sobre a gestão e desempenho do negócio é fundamental para dar solidez ao compromisso com a sustentabilidade, pois permite prestar contas aos públicos relacionados, abordando as externalidades positivas e negativas e a forma como buscamos mitigar impactos e agregar valor, de modo a construir um negócio perene que amplie sua contribuição com a sociedade.

| GRI 103-1 Transparência nos reportes e na comunicação | GRI 103-2 Transparência nos reportes e na comunicação | GRI 103-3 Transparência nos reportes e na comunicação |

**nosso compromisso\_** Reforçar a transparência dos nossos negócios além dos resultados financeiros, demonstrando valor para os nossos “stakeholders” de forma íntegra e alinhada às melhores práticas do mercado.

**Saiba mais:**  
em [Mudanças climáticas](#)



### meta

#### Divulgar informações

financeiras e não financeiras de forma simples, clara e objetiva, mantendo uma média anual igual ou superior a 4,5 nas pesquisas de satisfação das divulgações de resultados.

### meta

**Incorporar** as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas até o fim de 2021.



### status



Meta em andamento  
(meta segue monitorada anualmente)

### status

**100%** Meta atingida



### destaques de 2021

A nota da pesquisa vai de 0 a 5 e avalia atendimento da equipe de Relações com Investidores (RI), demonstrações financeiras e notas explicativas, teleconferência, perguntas e respostas dos investidores e conteúdo ESG. Alcançamos **4,5 de média geral** das pesquisas de satisfação no ano.

### destaques de 2021

Em 2021, implementamos **100% dos projetos** em resposta às recomendações da TCFD.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

**Integrar** questões ESG relevantes ao mercado em nossas principais prestações de contas.

### meta

**Trazer** constantes inovações em nossa comunicação, em relação a conteúdo, forma e tempestividade.



### status



Meta em andamento  
(meta segue monitorada anualmente)



Meta em andamento  
(meta segue monitorada anualmente)



### destaques de 2021

**Reportamos recorrentemente informações ESG nas divulgações de resultados trimestrais**, incluindo conteúdo ESG no Relatório da Administração, na Análise Gerencial da Operação e na Teleconferência de Resultados.

Também realizamos atendimento à 19 investidores e acionistas locais e estrangeiros com foco em questões ESG em 2021.

#### Quantidade de indicadores SASB reportados:

- Commercial Banking: 13;
- Asset Management and Custody Activities: 11; e
- Investment Banking and Brokerage: 11.

### destaques de 2021

Realizamos o **Itaú Day** com apresentação de estratégias e destaques de nossos negócios por executivos, com mais de **30 mil pessoas conectadas** no evento e aproximadamente **147 mil visualizações** no [Youtube/bancoitaú](#).

Também publicamos:



**10 vídeos** de executivos para investidores



**4 episódios** do podcast Investcast, com 4,6 mil acessos



**69 posts** no LinkedIn de executivos da área de RI

[Saiba mais:](#)  
em [sumário de indicadores SASB](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## investimento responsável

**contexto\_** Temos um grande potencial de impacto em diferentes cadeias de valor a partir do direcionamento de recursos financeiros às empresas investidas. Por isso, avaliar os impactos socioambientais e propor produtos e serviços que valorizem investimentos comprometidos com a sustentabilidade são aceleradores importantes na construção de uma sociedade mais sustentável. | GRI 103-1 Investimento responsável | GRI 103-2 Investimento responsável | GRI 103-3 Investimento responsável |

**nosso compromisso\_** Aumentar a integração de questões ambientais, sociais e de governança nas decisões de investimento e expandir nossa oferta de produtos e serviços para uma economia de impacto positivo.

**metas e indicadores\_** Reavaliamos e atualizamos a estratégia e metas de Investimento Responsável para o que entendemos ser o mais pertinente para o momento do mercado de investimentos, concentrando nossos esforços em engajar o mercado como um todo para o tema.



### meta

Ter avaliação ambiental, social e de governança (ESG) em **100% dos ativos aplicáveis** e processos de engajamento de governança ESG para fomentar 100% dos nossos parceiros, **até 2025**.

### meta anterior

Ter uma avaliação ambiental, social e de governança, com certificação externa, em **100% dos ativos aplicáveis, até 2022**.



### status



Meta em andamento



### destaques de 2021

Como já atingimos **cobertura de avaliação ESG para 99,84%** em nossos ativos sob gestão Itaú Asset - e iniciamos a análise de potenciais certificadores externos para alcançar a meta em 2022 – atualizamos a meta direcionando nossas ações à fomentar o mercado, por meio de processos de engajamento de governança ESG junto a nossos parceiros, pela Itaú “Fund of Funds” até 2025.

### meta

**Ter uma oferta** de produtos de investimento responsável e de impacto em nosso portfólio sempre aberta para captação, **até 2025**.

### meta anterior

Ter uma **oferta regular** de produtos de investimento responsável e de impacto em nosso portfólio para o Brasil **até 2022**.

### status



Meta em andamento

### destaques de 2021

Lançamos uma **nova prateleira de produtos ESG e de investimento responsável entre m 2020 e 2021**: fundos ESG temáticos em energia limpa e água, fundo ESG de alocação internacional e fundo ESG de renda variável gestão ativa. Tornamos a meta de portfólio ainda mais desafiadora, com o compromisso de ter produtos sempre abertos para captação, e prolongamos o prazo da meta. No ano, lançamos dois fundos de índice com esse perfil: YDRO11 - primeiro do Brasil com exposição ao setor de hidrogênio – e REVE11 – que reúne empresas engajadas na transição para economia verde.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

**Crescer** continuamente nosso volume de ativos ESG sob gestão, **até 2025**.

### meta anterior

**Fomentar e distribuir** produtos de investimento responsável e de impacto de forma a alcançar 3% dos nossos ativos sob gestão total (WMS) **até 2022** (distribuição).



### status



Meta em andamento



### destaques de 2021

Em dezembro de 2020, fechamos com mais de R\$ 400 milhões de patrimônio em nossos fundos ESG (Asset). Atualizamos a meta para **expansão contínua do nosso volume de ativos ESG**, a nova meta foi aprovada em julho de 2019 e acompanharemos o avanço do baseline a partir dessa data.

**Saiba mais:**  
em [finanças sustentáveis](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## financiamento em setores de impacto positivo

**contexto\_** Nossa oferta de crédito direciona grandes volumes de recursos financeiros a empresas das mais diversas cadeias de valor. Por isso, avaliar os impactos sociais, ambientais e climáticos dessas empresas e propor produtos e serviços que valorizem e reconheçam empresas comprometidas com a sustentabilidade são aceleradores importantes na construção de uma sociedade mais sustentável. Com o avanço do conhecimento sobre as mudanças climáticas, estamos comprometidos a sermos o banco da transição climática dos nossos clientes. | GRI 103-1 Financiamento em setores de impacto positivo | GRI 103-2 Financiamento em setores de impacto positivo | GRI 103-3 Financiamento em setores de impacto positivo | SASB FN-CB-410a.2 |

**nosso compromisso\_** Nos comprometemos a continuar aumentando nossos financiamentos e serviços em setores que promovam impacto positivo, como saúde, educação e energia renovável, contribuindo para acelerar o desenvolvimento de projetos e a redução da probabilidade de ocorrência de riscos socioambientais.

**metas e indicadores\_** Em 2019, estabelecemos meta de contribuir com R\$ 100 bilhões para setores de impacto positivo, até 2025, sendo R\$ 15 bilhões especificamente para o de energia. Considerando nossa ambição e protagonismo na agenda, em 2021, unificamos as ações e ampliamos nossa ambição, assumindo o desafio de contribuir com R\$ 400 bilhões, até 2025, por meio do financiamento em setores de impacto positivo e desenvolvimento de produtos e operações ESG com clientes.



### meta

Considerar em nosso portfólio de crédito **variáveis de risco, retorno e efeito de questões socioambientais até 2025**, e continuar a fomentar impacto positivo na economia.



### status



Meta em andamento



### destaques de 2021

Criamos um squad interdisciplinar para **identificar oportunidades** de forma transversal, **com o objetivo de sermos referência no mercado brasileiro de operações ESG**, liderando emissões de dívidas e financiamentos a setores de impacto positivo.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

Contribuir com **R\$ 400 bilhões** para o desenvolvimento sustentável até 2025, por meio de iniciativas de negócio que promovam uma economia sustentável e cada vez mais verde e inclusiva.



### status



Meta em andamento



### destaques de 2021

**R\$ 170 bilhões destinados** desde agosto de 2019, sendo:

- **R\$ 128 bilhões** em crédito para setores de impacto positivo.
- **R\$ 23 bilhões** em produtos ESG do varejo.
- **R\$19 bilhões** em estruturação de renda fixa com selo ESG no mercado local e externo.

[Saiba mais:](#)  
em finanças sustentáveis

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## inclusão e empreendedorismo

**contexto\_** Por meio de nossos produtos e serviços, parcerias e investimentos, fomentamos o desenvolvimento de pequenos negócios a partir do acesso a recursos financeiros, ferramentas e soluções que melhorem a gestão dos negócios e ampliem seu potencial de crescimento. | GRI 103-1 Inclusão e empreendedorismo | GRI 103-2 Inclusão e empreendedorismo | GRI 103-3 Inclusão e empreendedorismo | SASB FN-CB-240a.1 | SASB FN-CB-240a.2 | SASB FN-CB-240a.4 |

**nosso compromisso\_** Aumentar a inclusão financeira para micro, pequenos e médios empreendedores e empreendedoras, por meio de produtos e serviços e melhorar a gestão financeira de seus negócios.

**metas e indicadores\_** Reavaliamos a estratégia deste compromisso e definimos atualizações nas metas, estimulando ainda mais a inclusão financeira por meio do iti. A nova visão traz como conceito os usuários com conta digital iti, além de recortes regionais e de classe social. A meta de empreendedores do iti passa a ser incorporada dentro do indicador de contas no total.

[Saiba mais:](#)  
sobre o iti em nosso [relatório anual integrado](#)



### meta

**Contribuir para o crescimento e prosperidade** de 300 mil micro, pequenas e médias empresas (faturamento até R\$ 30 milhões/ano) até 2026, por meio do apoio à gestão e às decisões estratégicas, abertura de novos mercados, assessoria para recuperação financeira e acesso às melhores fontes de financiamento para crescimento (representando ao menos 15% da base de clientes).

### meta anterior

Incluir **300 mil empreendedores** em uma plataforma de serviços financeiros de baixo custo até 2021.



### status



Meta em andamento



### destaques de 2021

Criamos novas alternativas digitais de cobrança (QR Code, Link, P2P), além do leque ampliado de funcionalidades do produto: Pix, pagamento de contas, saque, recargas de celulares, cartão de débito, cartão de crédito e crediário.

**Superamos a meta anterior com 2,5 milhões de empreendedores** na plataforma de serviços financeiros em agosto de 2021.

Para alcançara nova meta, em 2021 lançamos o piloto do Itaú Meu Negócio nos canais logados (bankline e mobile) e um site oficial com três iniciativas:

- plataforma de aprendizagem
- blog
- parceria com a OMIE, (empresa que oferece software de gestão).

### meta

**Contribuir para inclusão financeira** alcançando 30 milhões de clientes por meio de soluções financeiras de baixo custo até 2026, com pelo menos 20 milhões das classes C, D e E e 10 milhões das regiões Norte e Nordeste.

### meta anterior

**Incluir 5 milhões de consumidores** em uma plataforma de serviços financeiros de baixo custo até 2021.

### status



Meta em andamento

### destaques de 2021

Ampliamos o leque de funcionalidades do produto, tornando a **oferta mais ampla e completa** para o público-alvo: Pix, pagamento de contas, saque, recargas de celulares, cartão de débito, cartão de crédito e crediário.

**Superamos a meta anterior com 14,6 milhões de clientes** no iti em dezembro de 2021 (3,3 milhões em 2020), sendo 85% das classes C, D e E (12,3 milhões), e 40% dos clientes das regiões Norte e Nordeste (5,8 milhões).



mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

**Aumentar o volume de crédito** para pequenas e médias empresas<sup>1</sup> lideradas por mulheres, atingindo R\$ 11 bilhões de concessão de crédito, com pelo menos 21% do total da carteira, até 2024.



### status

**100%** Meta atingida



### destaques de 2021

Atingimos a meta estabelecida em 2021, com **volume total de operações de crédito para mulheres proprietárias** (mais que 51% de participação societária) de cerca de **R\$ 11,5 bilhões**, um aumento de 31% em relação ao ano anterior.

Como alavancas para esse resultado, podemos destacar a retomada do crédito ao longo dos últimos anos, motivada pelo projeto institucional iVarejo2030 (novo modelo de segmentação/atendimento), linhas de crédito incentivadas pelos programas governamentais e o crescimento nos segmentos de menor faturamento, em que há maior participação de mulheres proprietárias.

**Saiba mais:**  
em [Finanças sustentáveis](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## cidadania financeira

**contexto\_** Buscamos exercer nosso potencial positivo na inclusão socio-econômica dos nossos clientes e da sociedade a partir da orientação financeira para redução do endividamento e de ofertas éticas e responsáveis, com a recomendação de produtos e serviços adequados e com informações simples e claras sobre as condições oferecidas.

| GRI 103-1 Cidadania financeira | GRI 103-2 Cidadania financeira | GRI 103-3 Cidadania financeira | SASB FN-CB-240a.4 |

**nosso compromisso\_** Expandir o acesso aos serviços financeiros e oferecer ferramentas e conteúdos que apoiem decisões financeiras mais saudáveis (visão pessoa física).

**metas e indicadores\_** Reavaliamos a estratégia e as metas deste compromisso focando nos momentos financeiros dos clientes do Itaú por meio de três pilares: Reorganização Financeira, Reinserção Financeira e Inclusão Financeira.



### meta

**Disponibilizar condições diferenciadas** para ajudar o cliente de forma preventiva e /ou os inadimplentes a se reorganizarem financeiramente.

### meta anterior

Converter por meio de **abordagem preventiva** clientes não inadimplentes em situação de endividamento.



### status

→ Meta em fase inicial



### destaques de 2021

**Estabelecemos como meta de 2022 alcançar 2,3 milhões de clientes por mês** que receberão ofertas. A meta de 2021 era de chegar a 2,2 milhões de clientes recebendo ofertas mês e percentual de conversão de 4,1%. Alcançamos 2,1 milhões de clientes por mês recebendo a oferta com percentual de conversão de 6%.

### meta

**Contribuir para a inclusão financeira** de novos clientes, através da concessão de limites de crédito ajustados conforme comportamento dos clientes para evitar o excesso de endividamento, reduzir a inadimplência e fomentar o uso responsável dos produtos concedidos.

### status

🎯 Meta em fase inicial

### destaques de 2021

**Meta em 2021: 1,8 milhão** de pessoas incluídas no ano.  
**Meta de 2022: 2,5 milhões** de pessoas incluídas por ano (clientes por ano).

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

**Reincluir no ciclo de crédito**, de forma sustentável, clientes que estão passando ou já passaram por dificuldades financeiras.

### meta anterior

Criar processo de **reinscrição de clientes** inadimplentes ao ciclo de crédito.

### meta anterior

**Atuar com oferta diferenciada** para clientes em atraso ou em situação de superendividamento.

### meta anterior

**Disponibilizar, aos nossos clientes**, conteúdos de reorganização financeira após a renegociação das suas dívidas.



### status

Meta em fase inicial

### status

Meta revisada

### status

Meta revisada



### destaques de 2021

Tínhamos a meta de 70 mil clientes por mês recebendo oferta de Limite de Cheque Especial (LIS)<sup>1</sup> e de 53 mil clientes para Cartão<sup>2</sup> com taxas de conversão de 20% e 9%, respectivamente. Alcançamos 79 mil no LIS e 21% de conversão e 21 mil no Cartão com 16% de conversão.

**Para 2022, temos a meta de 1 milhão de clientes reinseridos por ano.**

### destaques

Meta de curto prazo: **média de 135 mil clientes que recebem a oferta por mês**, com percentual de conversão de 19%.

Alcançamos 152 mil clientes em média recebendo a oferta por mês com 12% de conversão.

### destaques

Meta de curto prazo: **acompanhamento da quantidade de conteúdos disponibilizados e inserção de conteúdo dentro da jornada financeira dos clientes.**

Mais de 40 mil pessoas acessaram a página de Educação Financeira do Itaú em 2021. Além disso, desde julho, clientes que acessam o Whatsapp de Renegociação do Itaú contam com materiais de Orientação Financeira. Desde a implementação, mais de 5 mil pessoas já utilizaram o conteúdo.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta anterior

**Incentivar o uso recorrente da ferramenta**  
de gestão financeira Minhas Finanças.



### status



Meta revisada



### destaque

Meta de curto prazo: **média de 2 milhões de usuários por mês**. Os dados foram coletados até julho de 2021, em razão da revisão de metas.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## ética nas relações e nos negócios

**contexto\_** Esse compromisso orienta os diversos atores do nosso negócio sobre o cuidado e responsabilidade nas relações, operações e cadeia de fornecedores em relação à ética, combate à corrupção e violações aos direitos humanos, segurança da informação e cibernética e quaisquer atitudes que violem os compromissos estabelecidos em nosso Código de Ética e políticas institucionais. | GRI 103-1 Ética nas relações e nos negócios | GRI 103-2 Ética nas relações e nos negócios | GRI 103-3 Ética nas relações e nos negócios |

**nosso compromisso\_** Promover a criação de um ecossistema financeiro íntegro, ético e alinhado à agenda de desenvolvimento sustentável.

[Saiba mais:](#)  
em [Privacidade e proteção de dados](#)



### meta

**Ser reconhecida como empresa ética** no relacionamento com o público em geral



### status

**100%** Meta atingida  
(meta segue monitorada anualmente)



### destaques de 2021

O Itaú foi reconhecido como **empresa Pró-Ética 2020/2021** - Uma iniciativa da Controladoria Geral da União do Governo Federal do Brasil.

### meta

**Capacitar** os colaboradores sobre uso consciente dos dados e desenvolver políticas sobre o tema.

### status

**100%** Meta atingida  
(a partir de 2022 a agenda será acompanhada pelos times de compliance e de privacidade e proteção de dados, com foco no atendimento da LGPD)

### destaques de 2021

Baseline ago/20	dez/20	dez/2021
72%*	75%**	76%***

\*23.242 concluídos \*\*23.305 concluídos \*\*\*24.044 concluídos

Publicamos **quatro novas políticas** desde que a meta foi criada (jul-20), somando sete políticas relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e treinamos 76% dos colaboradores sobre o tema e 100% sobre o Guia de Privacidade.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

**Manter** o canal de denúncia público e acessível a todos os stakeholders.



### status

**100%** Meta atingida



### destaques de 2021

O canal de denúncias permanece **acessível a todos** em nosso site e as manifestações são tempestivamente tratadas.

**Saiba mais:**  
em [canais de manifestação](#)



### meta

**Cultivar a postura íntegra e ética** por meio de campanhas e capacitações sobre o Programa de Integridade e Ética, Prevenção à Corrupção, Lavagem de Dinheiro, Segurança da Informação, Compliance, Relacionamento com Fornecedores, entre outras



### status

**100%** Meta atingida



### destaques de 2021

Alcançamos **96% dos colaboradores** capacitados no 1º módulo – prevenção à lavagem de dinheiro, prevenção à corrupção, LGPD, segurança da informação –, **93%** no 2º módulo – ética, relacionamento com clientes, relacionamento com fornecedores, compliance – e **90%** no 3º módulo – saúde e segurança do trabalho, diversidade e direitos humanos e sustentabilidade.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

**Cultivar a postura íntegra e ética** por meio de campanhas e capacitações sobre o Programa de Integridade e Ética, Prevenção à Corrupção, Lavagem de Dinheiro, Segurança da Informação, Compliance, Relacionamento com Fornecedores, entre outras

**Garantir a adesão de 95%** dos colaboradores ao termo das Políticas de Integridade

### meta

**Disseminar** os princípios e valores éticos, por meio de encontros e comunicações com os fornecedores



### status

**100%** Meta atingida

### status

**100%** Meta atingida



### destaques de 2021

Alcançamos **96% de adesão**.

### destaques de 2021

Realizamos dois **encontros com fornecedores**, abordando temas como prevenção à corrupção, lavagem de dinheiro e outros atos ilícitos, bem como questões relacionadas à relacionamentos interpessoais. Também mantemos comunicações periódicas com os fornecedores sobre práticas relacionadas à ética e sustentabilidade

**Saiba mais:**  
em [integridade e ética](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## gestão responsável

**contexto\_** Buscamos reduzir o impacto ambiental diretamente decorrente de nossa atuação a partir de uma gestão comprometida e focada na ecoeficiência, reduzindo o consumo de recursos naturais e a geração de resíduos e emissões em nossa operação e cadeia de fornecedores. | GRI 103-1 Gestão responsável | GRI 103-2 Gestão responsável | GRI 103-3 Gestão responsável |

**nosso compromisso\_** Melhorar a performance ambiental de nossas operações e promover práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecedores.

**metas e indicadores\_** Reavaliamos a estratégia deste compromisso e definimos atualizações nas metas com um novo ciclo a ser perseguido até o final de 2030, com base em 2018 e baliza em 2025. No ciclo anterior (base em 2013 e horizonte em 2021) implementamos ações sustentáveis, incentivamos a mudança de comportamento gerando resultados para o Banco e impacto positivo para a sociedade.

**Saiba mais:**  
em [consumo de água](#)  
em [energia](#)



### meta

**Reduzir em 33%** o consumo de **água** entre 2018 e 2030.

### meta anterior

**Reduzir em 13%** o consumo de **água** entre 2013 e 2021.



### status

Meta em andamento



### destaques de 2021

**Superamos a meta para 2021** reduzindo o consumo de água em 67,7% desde 2013. Seguimos trabalhando para alcançar a máxima eficiência, reduzindo o consumo e apoiando a diversificação das fontes de abastecimento.

Já superamos a nova meta, apresentando **redução de 62,7% no consumo de água em 2021** (540.314 m<sup>3</sup>) frente a 2018 (1.449.038 m<sup>3</sup>).

### meta

**Reduzir em 31%** o consumo de **energia** entre 2018 e 2030.

### meta anterior

**Reduzir em 15%** o consumo de **energia** entre 2013 e 2021 (Brasil).

### status

Meta em andamento

### destaques de 2021

Superamos a meta 2021, reduzindo em 33,0% o consumo de energia frente a 2013 (Brasil). Sabemos o quanto é necessária a busca por eficiência energética e redução do consumo. Em relação à nova meta, **já alcançamos 25,2% de redução no consumo** em 2021 frente a 2018.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

Reduzir em **36%** a **geração de resíduos** para aterro entre 2018 e 2030.

### meta anterior

Reduzir **geração de resíduos** em **4%** entre 2017 e 2021.



### status



Meta em andamento



### destaques de 2021

**Superamos a meta para 2021**, reduzindo em **44%** a geração de energia frente a 2017, chegando ao total de 12.473 toneladas de resíduos gerados.

- “Baseline” 2018: 23.555 ton
- Realizado em 2020: 15.390 ton
- Realizado em 2021: 12.473 ton

**Saiba mais:**

em [gestão de resíduos](#)  
em [emissões de carbono](#)  
em [energia](#)

### meta

Reduzir em **50%** nas **emissões** (escopo 1) entre 2018 e 2030, em alinhamento com o compromisso NetZero.

### meta anterior

Reduzir em **4%** nossas **emissões de escopo 1** entre 2018 e 2021.

### status



Meta em andamento

### destaques de 2021

**Superamos a meta 2021**, reduzindo em **8,6%** as emissões escopo 1 frente a 2018, ano que é base para nova meta e que registrou 18.659 tCO<sub>2</sub>eq. Realizado em 2021: 17.048 tCO<sub>2</sub>eq

### meta

Continuar a **certificação** de 100% energia renovável e zero emissão por escolha de compra.

Continuar a **compensação** 100% das nossas emissões de escopo 1.

Continuar a manutenção e expansão da **Certificação ISO 14.001** na administração central.

### status



Meta em andamento

### destaques de 2021

Desde 2019, adquirimos Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês), comprovando que 100% de nossa energia é proveniente de fontes renováveis com emissão zero, considerando a abordagem de escolha de compra. No ano de 2021, reforçamos nosso compromisso.

**100% das nossas emissões de escopo 1** são compensadas pela compra de créditos de carbono pelo Programa Compromisso com o Clima.

Dois de nossos prédios administrativos têm a certificação ambiental ISO.14001, atingindo mais de 25 mil pessoas entre colaboradores e prestadores diretos em 2021 (representando 51% dos nossos colaboradores em prédios).

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

**Incentivar** nossa cadeia de fornecedores a adotar **compromissos e práticas de impacto socioambiental positivo**.

### meta

**Fomentar e gerir** nossos fornecedores críticos no cumprimento de critérios socioambientais.

### meta anterior

**Reduzir em 52%** o consumo de energia por R\$ 1 milhão em produto bancário<sup>1</sup> entre 2013 e 2021 (Brasil).



### status



Meta em andamento



Meta em andamento

### status

**100%** Meta atingida



### destaques de 2021

Promovemos dois **eventos on-line “Encontro Itaú + Fornecedores”**, no qual abordamos temas relevantes como agenda ESG, ética e prevenção a corrupção, PLD e CFT e, conflitos de relacionamento: Ombudsman.

Neste ano, **88%** dos fornecedores convidados **reportaram informações sobre mudanças climáticas em suas operações**, por meio do Programa “CDP Supply Chain”, que visa identificar riscos climáticos e oportunidades em nossa cadeia de fornecimento.

### destaques de 2021

Os fornecedores são avaliados no início do relacionamento com o Banco e monitorados continuamente sob a ótica de riscos, podendo, em caso de não conformidades, serem bloqueados para novas contratações e terem seus contratos rescindidos.

A realização da auditoria de fornecedores ocorrerá a cada dois anos, buscando verificar a conformidade dos compromissos e obrigações para o desenvolvimento da gestão responsável.

### destaques de 2021

**Alcançamos nossa meta relativa ao produto bancário**, com redução de 57,7%, quando comparado ao baseline de 2013.

**Saiba mais:**  
[em relacionamento com fornecedores](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta anterior

**Reduzir o PUE** (Índice de eficácia do uso de energia) de 1,79 em 2013 para 1,73 em 2021 (Brasil).

### meta anterior

Comprar, até 2021, **96% da energia** para os prédios administrativos **de fontes renováveis**.

### meta anterior

**Reduzir em 28%** nossas emissões de Escopo 1 por R\$ 1 milhão em produto bancário<sup>1</sup> entre 2018 e 2021.



### status



Meta não atingida

### status



100% Meta atingida

### status



Meta não atingida



### destaques

O PUE em 2021 foi de **1,84**. Devido à estratégia de migração "cloud", **a meta foi reavaliada** e não permanecerá no ciclo 2030.

### destaques

Por meio da compra de RECs, desde 2019, **100% de nossa energia é proveniente de fontes renováveis**.

### destaques

O índice no ano base era de 0,181 e, em 2021, foi de 0,131, **redução de 27,6%**.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta anterior

Reduzir em **6%** nossas emissões absolutas de Escopo 2 entre 2018 e 2021.

### meta anterior

Reduzir em **29%** nossas emissões de Escopo 2 por R\$ 1 milhão em produto bancário<sup>1</sup> entre 2018 e 2021.

### meta anterior

Reduzir em **51%** o consumo de água por R\$ 1 milhão em produto bancário<sup>1</sup> entre 2013 e 2021.



### status

**100%** Meta atingida – Market Based Approach

Meta não atingida – Location Based Approach

### status

Meta não atingida

### status

**100%** Meta atingida



### destaques

Considerando a abordagem de escolha de compra, alcançamos a meta e chegamos, em 2019, a zero emissões escopo 2, com **100% da energia comprada com Certificados de Energia Renovável**, que garantem sua origem renovável, de baixo impacto e com zero emissões. Considerando a abordagem de localização, apesar de reduzirmos 25,5% no consumo de energia entre 2018 e 2021, devido ao acionamento de usinas térmicas no Brasil, os fatores de emissão do “grid” nacional elevaram, e tivemos um aumento de 25,2% em nossas emissões absolutas em relação ao baseline 2018, e 3,8% em nossas emissões relativas.

### destaques

Conforme explicação do item anterior, considerando a abordagem de escolha de compra, **alcançamos a meta** e considerando a abordagem de localização tivemos aumento de 3,8%.

### destaques

Alcançamos **redução de 79,6%** frente a 2013, passando de 21,1 m<sup>3</sup> para 4,3 m<sup>3</sup>.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta anterior

**Reduzir em 7%** a quantidade absoluta de quilômetros rodados entre 2018 e 2021.

### meta anterior

**Reduzir em 30%** a quantidade de quilômetros rodados por R\$ 1 milhão em produto bancário<sup>1</sup> entre 2018 e 2021.



### status

**100%** Meta atingida

### status

**100%** Meta atingida



### destaques

Com a otimização das frotas de veículos facilitadores, o encerramento das operações das vans entre polos e a adoção do modelo híbrido de trabalho, **reduzimos mais de 1 milhão de km rodados**, saindo de 1,8 milhões de km em 2018 para 359,5 mil km em 2021, **80% menos**.

### destaques

Conforme explicação anterior, no cenário do indicador relativo, **a redução foi de 81,5%**.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## gestão inclusiva

**contexto\_** Queremos oferecer aos nossos colaboradores um ambiente de trabalho saudável, inclusivo, próspero e gerador de desenvolvimento e bem-estar, a partir da adoção de boas práticas de desenvolvimento, saúde e segurança e diversidade, garantindo assim uma experiência de excelência na jornada desses profissionais com o Banco. | GRI 103-1 Gestão inclusiva | GRI 103-2 Gestão inclusiva | GRI 103-3 Gestão inclusiva |

**nosso compromisso\_** Melhorar a experiência do colaborador e promover um ambiente diverso, inclusivo, saudável e com propósito.

**metas e indicadores\_** Reavaliamos a estratégia deste compromisso e temos novos objetivos, estabelecendo indicadores para a perspectiva de diversidade e inclusão de raça e gênero no quadro de colaboradores.



### meta

Garantir **elevado nível nas pesquisas de satisfação e engajamento** de colaboradores.

### meta

**Fomentar o desenvolvimento dos colaboradores** por meio de programas de capacitação e estímulo à cultura de aprendizagem.



### status

**100%** Meta atingida  
(meta segue monitorada anualmente)

### status

Meta em andamento



### destaques de 2021

Em 2021, **mantivemos índice de satisfação elevado**, com 88,6 pontos na pesquisa de Pulso e permanecendo na zona de excelência (acima de 80 pontos) no eNPS (saiba mais em experiência do colaborador).

### destaques de 2021

Registramos, em nossa plataforma de treinamento, **5,5 milhões de participações** em treinamentos, com média de 56 conteúdos consumidos por usuário<sup>3</sup>, e aumento de 359% no total de usuários compartilhando conteúdo. Ao longo do ano, cerca de **300 especialistas** nos apoiaram na criação de **903 jornadas** de aprendizagem.

**Saiba mais:**  
em [atração e desenvolvimento](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

**Ampliar a participação** dos colaboradores nos programas de bem-estar físico e mental<sup>4</sup>.

### meta

**Estimular a construção** constante de um ambiente saudável para se trabalhar



### status



Meta em andamento  
(meta segue monitorada anualmente)



Meta em andamento  
(meta segue monitorada anualmente)



### destaques de 2021

Alcançamos **42 mil questionários** de saúde mental respondidos e **27,6 mil participações** em palestras e rodas de conversas sobre Saúde e Segurança no Trabalho.

### destaques de 2021

Alcançamos números expressivos em nossas ações que contribuem com essa meta, como:

- **60,9 mil atendimentos** Telemedicina (medicina, enfermagem e nutrição).
- **53,5 mil colaboradores** vacinados contra gripe.
- **9 mil colaboradores** atendidos no Programa Fique Ok.
- **10,1 mil participantes** na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho.
- Inspeções de Segurança no Trabalho e Ergonomia em **99% dos locais**.

**Saiba mais:**

em [saúde, segurança e bem-estar](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### objetivo

Até 2025, ter de **35% a 40% de mulheres na liderança**.

Alinhado ao objetivo de ter representatividade no fluxo de entrada (**contratação**) de **50% de mulheres e 40% de pessoas negras**.

### objetivo

Até 2025, **ter de 27% a 30% de representatividade negra** na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo a liderança.

Alinhado ao objetivo de ter representatividade no fluxo de entrada (**contratação**) de **50% de mulheres e 40% de pessoas negras**.

### meta

Evoluir os programas de atração, seleção e desenvolvimento de **colaboradores com deficiência**



### status



Objetivo em andamento

### status



Objetivo em andamento

### status



Meta em andamento



### destaques de 2021

**Buscamos evoluir a representatividade nos cargos de liderança**, considerando os níveis de gerência, superintendência e diretoria.

Partimos do cenário de **32,9%** em 2019, seguindo para **32,6%** em 2020 e finalizando 2021 em **33,0%**.

Neste último ano foram realizados projetos e ações que impactaram diretamente o aumento do quadro de colaboradoras.

### destaques de 2021

Comprometidos com o **aumento da equidade racial** na organização, adotamos esse novo objetivo. Partimos do cenário de **22,2% em 2019**, chegando à **22,8% em 2020** e atingindo **24,4% em dezembro de 2021**.

Considerando **trainees, estagiários, e aprendizes**, nosso quadro de negros total é de **22,9% em 2019**, chegando à **23,4% em 2020** e atingindo **25,6% em dezembro de 2021**.

### destaques de 2021

Comprometidos em proporcionar a **equidade de oportunidades e garantir a acessibilidade de pessoas com deficiência**, temos este objetivo. Neste último ano foram realizados projetos e ações que **impactaram diretamente o aumento do quadro** de colaboradores com deficiência.

Nota: Este relatório foi atualizado após sua divulgação em 29/04/2022 para corrigir dados de diversidade racial. O total de colaboradores negros foi ajustado de 25,9% para 25,6%.



**Saiba mais:**

[em diversidade, equidade e inclusão](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## investimento social privado

**contexto\_** A partir do investimento de recursos financeiros e da articulação para desenvolvimento e fortalecimento de projetos com geração de impacto positivo, buscamos impulsionar e acelerar a transformação da sociedade em áreas fundamentais para o desenvolvimento do País, como educação, empregabilidade, mobilidade, saúde e inclusão socioeconômica de públicos minorizados e vulnerabilizados. | GRI 103-1 Investimento social privado | GRI 103-2 Investimento social privado | GRI 103-3 Investimento social privado |

**nosso compromisso\_** Promover o acesso e a ampliação de direitos, melhorar a qualidade de vida nas cidades e fortalecer o poder de transformação das pessoas por meio do investimento social privado.



### meta

Investir em **ações que promovam o aumento da qualidade educacional do sistema público brasileiro**, contribuindo para ampliar a aprendizagem com equidade, reduzir as desigualdades e assegurar o desenvolvimento integral e a inserção social digna de crianças, adolescentes e jovens.



### status



Meta em andamento  
(meta segue monitorada anualmente)



### destaques de 2021

- 969 secretarias estaduais e municipais apoiadas pelas fundações, beneficiando mais de **4,2 mil escolas estaduais**.
- **142,3 mil professores e gestores capacitados**, com impacto indireto em mais de 10,3 milhões de estudantes.
- **5,4 mil organizações da sociedade civil beneficiadas** com apoio técnico e mais de R\$ 54,5 milhões.
- **29,4 mil profissionais da sociedade civil treinados** em temas ligados a educação pública e fortalecimento institucional.
- Mais de **421 mil visualizações** em lives e webinars promovidos pelos institutos e fundações do Banco.
- Produção acadêmica somando **53 publicações** dentre artigos próprios e pesquisas com fomento das fundações do Banco.

### meta

Apoiar o **desenvolvimento das pessoas por meio da arte e da cultura**, oferecendo múltiplos acessos aos bens culturais para melhorar a qualidade de vida e a formação cultural da sociedade brasileira. Incentivar a pesquisa, a produção das artes e a preservação da memória cultural brasileira para fortalecer o mundo da cultura e seus segmentos econômicos; e Proporcionar a democratização da cultura e o acesso ao cinema para toda a população, priorizando filmes e conteúdos diversos, a formação de espectadores críticos e atuantes na sociedade e o apoio a projetos que valorizem as diferentes visões do cinema.

### status



Meta em andamento  
(meta segue monitorada anualmente)

### destaques de 2021

- Atividades realizadas de acesso à cultura:
- **398 títulos** disponibilizados no Itaú Cultural Play.
  - **53,7 milhões de acessos ao site** e enciclopédia versus 46,5 milhões em 2020.
  - **91 projetos** apoiados no edital Rumos de 2020, que é bienal.
  - **23,3 mil cadastros na Escola Itaú Cultura**, versus 8,2 mil em 2020.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

Investir na **inserção da bicicleta como modal de transporte nos grandes centros urbanos** para promover uma economia mais inclusiva e de baixo carbono.

### meta

Investir na promoção contínua da rede de proteção, segurança financeira e inclusão digital para melhoria da qualidade de vida da população idosa.



### status



Meta em andamento  
(meta segue monitorada anualmente)



Meta em andamento  
(meta segue monitorada anualmente)



### destaques de 2021

Em 2021, **foram evitadas 4,2 mil toneladas de CO<sub>2</sub>**, 6,4% mais que em 2020, quando foram evitadas 3,9 mil toneladas.

### destaques de 2021

- **29 conselhos** capacitados para fortalecimento da rede de proteção dos direitos da pessoa idosa.
- **5,8 mil usuários** das ferramentas de gestão e conteúdos disponíveis na plataforma Longeviver em 2021.
- **5 pesquisas** publicados sobre o tema de envelhecimento populacional.
- **5 webinars** para difusão e compartilhamento de dados e conteúdos sobre a atuação do Itaú Viver Mais.

**Saiba mais:**  
em [investimento social](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



## Amazônia

**contexto\_** Considerando a relevância do bioma amazônico para o equilíbrio do planeta e o combate às mudanças climáticas e o cenário de avanços no desmatamento, assumimos o compromisso de promover o desenvolvimento sustentável na região, a partir do fomento a negócios e projetos que apoiem a preservação da floresta e promovam o desenvolvimento local.  
| GRI 103-1 Amazônia | GRI 103-2 Amazônia | GRI 103-3 Amazônia |

**nosso compromisso\_** O sistema financeiro tem capacidade de contribuir de forma direta e indireta no uso sustentável dos biomas brasileiros, com base na sua atuação com clientes do varejo ou do financiamento de empresas e suas cadeias, bem como sua atuação social. Diante disso, o Plano Amazônia tem como objetivo alavancar o desenvolvimento sustentável da região por meio de três focos estratégicos: apoio à conservação ambiental e desenvolvimento da bioeconomia; contribuição para a garantia dos direitos básicos da população e investimento em infraestrutura sustentável.



### medida

**Indústria frigorífica e desmatamento**



### status



Medida priorizada em andamento



### descrição

Visa ao **desmatamento zero no setor de carnes**, reforçando diligências internas, apoiando a transição e articulando empresas e associações para a criação de um compromisso setorial.

Definimos uma súmula com a construção de direcionamentos estratégicos em comum para incentivar o comprometimento dos frigoríficos brasileiros quanto à sua responsabilidade socioambiental. Além de implementar um amplo diagnóstico da carteira de clientes com KPIs de monitoramento, incluindo rastreabilidade de diretos e indiretos.

### meta

**Apoio financeiro e não financeiro às culturas sustentáveis**

### status



Medida priorizada em andamento

### descrição

Estimular as culturas sustentáveis da região por meio de linhas de financiamento diferenciadas e ferramentas financeiras e não financeiras.

Definimos uma meta inicial conjunta, que já foi superada, de levar **R\$ 100 milhões em crédito para cooperativas e agroindústrias que atuam no cultivo de culturas sustentáveis**. Além disso, temos realizado parcerias para assistência técnica e desenvolvimento de uma estratégia própria de negócios.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### medida

**Bioeconomia**

### medida

**Regularização Fundiária**

### medida

**Infraestrutura Verde**



### status



Medida priorizada  
em andamento

### status



Medida priorizada  
em andamento

### status



Meta em fase inicial



### descrição

**Atrair investimentos** que promovam parcerias e desenvolvimento de tecnologias que impulsionem a bioeconomia.

**Nota:** Apoiamos a produção de conteúdo técnico e linhas de pesquisa que buscam identificar as razões para a ainda baixa participação dos produtos amazônicos no mercado global e os caminhos para ampliá-la.

### descrição

Articular e apoiar a implantação do sistema informatizado de **registro de regularização fundiária**, além de realizar um mapeamento legislativo em nível estadual e municipal e “advocacy” ao governo.

Nos aprofundamos no arcabouço legal e técnico do tema, a partir da construção de um estudo junto a renomados escritórios jurídicos.

### descrição

Fomentar **projetos que visem ao desenvolvimento econômico e à conservação** por meio de ativos e instrumentos financeiros de lastro verde.

mensagem do CEO sobre o relatório estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### medida

**Infraestrutura Social**

### medida

**Mercado de ativos ambientais**

### medida

**Mudanças Climáticas**



### status



Meta em fase inicial



Meta em andamento



Meta em andamento



### descrição

**Viabilizar investimentos** em infraestrutura básica para o desenvolvimento social.

### descrição

**Fomentar projetos que visem ao desenvolvimento econômico e à conservação** por meio de ativos e instrumentos financeiros de lastro verde, como o pagamento por serviços ambientais (PSA) e créditos de carbono.

### descrição

Incorporar os **impactos das mudanças climáticas** nas políticas de crédito e investimentos de longo prazo e aumentar a transparência de nossos reportes.

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação



### meta

**Inclusão e  
orientação financeira**

### meta

**Incentivo a projetos de desenvolvimento  
local**



### status



Meta em andamento

### status



Meta em andamento



### destaques de 2021

Ampliar o alcance de negócios que promovam a **inclusão e orientação financeira na região**.

### destaques de 2021

Articular o uso de **investimento social privado** para atores e lideranças locais que trabalhem em projetos de desenvolvimento socioeconômico na região.

**Saiba mais:**  
em [biodiversidade](#)

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## Relatório de asseguaração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no no Relatório ESG | GRI 102-56 |

Ao Conselho de Administração e Acionistas

Itaú Unibanco Holding S.A.  
São Paulo - SP

### Introdução

Fomos contratados pelo Itaú Unibanco Holding S.A. (“Itaú Unibanco” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguaração limitada sobre (i) a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2021 do Itaú Unibanco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021 e (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 - “AA1000AP (2018)”.

Nossa asseguaração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com Relatório ESG 2021, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

### Responsabilidades da administração do Itaú Unibanco

A administração do Itaú Unibanco é responsável por:

- selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório ESG;
- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da “Global Reporting Initiative” (GRI - “Standards”) e com a base de preparação, elaborada pela própria Companhia.
- desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório ESG, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidades dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2021 com base nos trabalhos de asseguaração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguaração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguaração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – “Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information”, emitida pelo IAASB – “International Auditing and Assurance Standards Board”. Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2021 em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguaração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Itaú Unibanco e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguaração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguaração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório ESG, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório ESG 2021, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança  
fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

no Relatório ESG 2021, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, dentre outros:

- a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório ESG 2021.
- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações do Itaú Unibanco.
- c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório ESG 2021; e
- d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a análise da aderência às diretrizes e critérios 1) da “Global Reporting Initiative” (GRI-“Standards”); 2) ao disposto na base de preparação elaborada pela Companhia, aplicáveis na elaboração das informações constantes do Relatório ESG 2021.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguarção limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguarção razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e

eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório ESG 2021. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas, assim como sobre as informações apresentadas nos Anexos do Relatório ESG 2021.

A preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros seguiu as definições da base de preparação elaborada pela Companhia e as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-Standards) e, portanto, as informações apresentadas no Relatório ESG 2021 não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados neste parágrafo.

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório ESG para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 do Itaú Unibanco Holding S.A. não foram preparadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da “Global Reporting Initiative” - GRI (GRI-“Standards”) e com a base de preparação elaborada pela Companhia.

São Paulo, 29 de abril de 2022

PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva  
Contador CRC 1SP171089/O-3

mensagem do CEO  
sobre o relatório  
estratégia ESG

## ESG nos negócios

mudanças climáticas  
biodiversidade  
risco socioambiental  
finanças sustentáveis  
educação financeira  
clientes  
privacidade de dados

## ambiental

meio ambiente  
emissões de carbono  
energia  
água  
resíduos

## social

colaboradores  
experiência  
diversidade  
atração e  
desenvolvimento  
remuneração  
saúde e segurança

fornecedores  
investimento social  
direitos humanos

## governança

governança  
integridade e ética  
canais de manifestação

## Declaração de independência

Ao Conselho de Administração e Acionistas  
Itaú Unibanco Holding S.A.

São Paulo, 29 de abril de 2022

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre (i) as informações de sustentabilidade contidas no “Relatório ESG 2021” do Itaú Unibanco Holding S.A. (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018, declaramos que a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes é independente em relação ao Itaú Unibanco Holding S.A. e não houve conflito de interesse no processo de verificação de dados ambientais e sociais relativo às informações de sustentabilidade de acordo o Código de Ética da Federação Internacional de Contadores (IFAC) e regra local do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), Resolução NBC PO 900.

Atenciosamente,

PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva  
Contador CRC 1SP171089/O-3

