



# **Compromisso do Itaú Unibanco com Direitos Humanos**

## Sumário

1. PRINCÍPIOS GERAIS .....	3
2. GOVERNANÇA.....	4
2.1 Políticas da Instituição.....	4
2.2 Processo de Devida Diligência em Direitos Humanos.....	5
3. RESPEITO E PROTEÇÃO .....	6
4. CANAIS DE MANIFESTAÇÕES.....	25
5. MITIGAÇÃO E REMEDIAÇÃO .....	28
5.1 Colaboradores.....	28
5.2 Fornecedores .....	28
5.3 Clientes.....	29
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	30

## 1. PRINCÍPIOS GERAIS

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

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 Econômicos, Sociais e Culturais, de 1966. Também aderimos ao Pacto Global das Nações Unidas, à Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente, do Instituto Ethos, gerido pelo Instituto de mesmo nome, e aos Padrões de Conduta para Empresas propostos pela ONU Livres & Iguais.

No âmbito dos Direitos Humanos, nossas iniciativas são alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU e endereçam, especialmente, os seguintes objetivos:



## 2. GOVERNANÇA

A Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade é responsável pela gestão da agenda, e tem como missão engajar as áreas para que se responsabilizem e zelem pelo respeito, proteção e promoção de direitos e garantias fundamentais e de interesse comum.

O Compromisso de Direitos Humanos do Itaú Unibanco, é aprovado por um membro do Comitê Executivo, tem abrangência nacional e serve de referência para atuação das nossas Unidades Internacionais. É por meio das diretrizes e ações listadas que realizamos a prevenção aos riscos de Direitos Humanos diretos<sup>1</sup> e indiretos<sup>2</sup>, contemplando colaboradores, clientes, fornecedores, acionistas e investidores, setor público, terceiro setor e a sociedade em geral.

### 2.1 Políticas da Instituição

As diretrizes são expressas na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, que apresenta os princípios, estratégias e diretrizes ambiental, climática e social – incluindo Direitos Humanos – a serem observados na condução dos nossos negócios, atividades e processos, bem como a nossa relação com as partes interessadas.

O respeito e a proteção aos Direitos Humanos são refletidos neste documento por meio da promoção da diversidade, equidade e inclusão, da prevenção ao assédio moral e sexual, do combate à discriminação de qualquer natureza e ao trabalho degradante em desacordo

---

<sup>1</sup> Riscos Diretos: em alinhamento com os Princípios Orientadores de Direitos Humanos da ONU, riscos diretos são referentes a responsabilidade direta da empresa, em potenciais afrontadas causadas por ela, ou seja, relacionadas a atos praticados por seus funcionários e dirigentes. Exemplos: riscos de discriminação e falta de acessibilidade no ambiente de trabalho, assédio moral e sexual, desrespeito à legislação trabalhista na oferta de ambientes seguros e saudáveis, atos de corrupção, vazamento de dados, entre outros

<sup>2</sup> Riscos Indiretos: são possibilidades de violação dos Direitos Humanos praticadas por atores com os quais o banco possui relação comercial, de contratação ou parceria nos quais a corresponsabilidade pode implicar em consequências financeiras, jurídicas e reputacionais. As violações podem ser praticadas por clientes, fornecedores, parceiros comerciais etc. Exemplos: riscos de Tráfico Humano, Trabalho Escravo, Trabalho Infantil, Abuso de Menores, Corrupção, Fraude, Vazamento de dados, Financiamento de atividades ilícitas.

com a legislação (infantil, forçado, ou análogo ao escravo) e do compromisso com uma conduta ética e transparente.

Além disso, no âmbito dos Direitos Humanos, o Código de Ética e Conduta norteia nossas relações de trabalho, que garantem, dentre outros aspectos, os direitos de negociação coletiva e de livre associação partidária, religiosa e sindical, pautados na Política de Relações Sindicais. Contamos também com o detalhamento de todos os canais de manifestação do Itaú Unibanco para orientações e denúncias.

## **2.2 Processo de Devida Diligência em Direitos Humanos**

Realizamos periodicamente, desde 2015, o processo de Devida Diligência em Direitos Humanos para identificar, prevenir, mitigar e prestar contas de como é feita a abordagem do impacto direto e indireto de nossas atividades sobre os direitos humanos dos nossos colaboradores, clientes, fornecedores e da sociedade.

Por meio de contratação de consultoria independente, avaliamos nossa exposição e tratativa das principais afrontas e violações aos direitos humanos nos últimos 2 anos relacionadas às nossas atividades considerando o cenário brasileiro. A avaliação considera tanto os riscos diretos, que estão associados às operações e serviços prestados pelo próprio banco, quanto indiretos, que são de responsabilidade de clientes, fornecedores ou parceiros com os quais temos relações comerciais.

Na última Devida Diligência realizada, foram conduzidas entrevistas com diferentes áreas do banco e como resultado deste processo 8 riscos foram elencados como oportunidades de melhoria através de planos de ação. A implementação dos planos de ação ocorre ao longo de 2023 e 2024, com foco em fortalecer os mecanismos de prevenção e mitigação já existentes. Mais detalhes do processo foram apresentados em nosso Relatório ESG 2023 (pág. 211).

### **3. RESPEITO E PROTEÇÃO**

Para o respeito e a proteção aos Direitos Humanos, a implementação, execução e monitoramento das diretrizes são realizadas pelas áreas e fóruns de governança competentes, que as internalizam em suas políticas e processos vigentes a fim de evitar e/ou mitigar os riscos diretos e indiretos. Os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos (2011) da Organização das Nações Unidas orientam que, ao realizar a análise de riscos de direitos humanos como parte da devida diligência, as empresas devem considerar fatores de responsabilidade e corresponsabilidade na avaliação de riscos e impactos sobre direitos humanos. Desta forma, os riscos de direitos humanos podem ser ocasionados de forma direta ou indireta.

#### **3.1 Riscos Diretos**

Os riscos diretos são referentes a responsabilidade direta da empresa em potenciais afrontadas causadas por ela, ou seja, relacionadas a atos praticados por seus funcionários ou dirigentes. Conheça a seguir práticas de respeito e proteção relacionadas a este tipo de risco.

##### **3.1.1 Diversidade e Inclusão**

Temos o compromisso de valorizar a diversidade promovendo a inclusão e equidade de oportunidades em um ambiente seguro e respeitoso. Promover a diversidade significa respeitar e entender as diferentes realidades e necessidades dos nossos clientes, colaboradores, acionistas, investidores, fornecedores, parceiros de negócios e sociedade em geral, reconhecendo a pluralidade de origens, orientações afetivo-sexuais, raças, gêneros, idades, culturas, crenças, nacionalidades, status social ou cívico e deficiências.

Trabalhamos continuamente para evitar todas as formas de discriminação, quer seja nos processos de contratação, promoção, remuneração e desligamento ou nas nossas comunicações com clientes, incentivando as singularidades e a equidade de tratamento para todos. Para tanto, adotamos políticas e práticas que reforçam o nosso compromisso

ético e social em uma agenda de transformação para os nossos colaboradores e toda a sociedade.

### 3.1.2 Equidade de tratamento entre Colaboradores e Terceiros

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

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

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

### 3.1.3 Acessibilidade

A acessibilidade é uma preocupação constante no nosso trabalho com os clientes. O conceito vai além dos aspectos ligados a deficiências, e acreditamos que tem papel fundamental na capacidade de exercer cidadania financeira. Para que nossos clientes



estejam aptos a gerenciar bem seus recursos, é preciso que todos, com ou sem deficiências, possam ter fácil acesso e compreensão de informações, produtos e serviços, resultando em inclusão e experiência positiva como usuário.

Temos uma equipe dedicada a testes de acessibilidade, da qual fazem parte pessoas com deficiência, que garante que todos os nossos produtos, serviços e jornadas dos nossos aplicativos e sites sejam desenvolvidos de forma acessível, permitindo que qualquer usuário consiga executar todo tipo de transação, contratar serviços ou gerenciar suas finanças de forma autônoma, ágil e segura.

Para isso, seguimos a norma internacional *WCAG - Web Content Accessibility Guidelines*, atualmente na versão 2.1. Implementamos nos nossos canais diretrizes previstas nessa norma e realizamos testes para as diretrizes implementadas, para assegurar que todas foram aplicadas de forma correta. Acessibilidade é algo evolutivo e ainda temos oportunidades para melhorar a acessibilidade dos nossos canais. Contudo, hoje já somos acessíveis por meio de ferramentas acessórias como, por exemplo, o Chat ou vídeo conferência.

Além da preocupação com os clientes digitais, buscamos assegurar a acessibilidade nas agências, inclusive para os nossos colaboradores. Para isso atendemos, entre outras legislações, a Lei federal – 13.146-2015 – Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Nossas iniciativas de acessibilidade incluem:

- Acessibilidade arquitetônica e mobiliária para receber pessoas com deficiência;
- Agências com terminais de autoatendimento, como caixas eletrônicos, de uso autônomo e seguro, independentemente do grau de mobilidade ou limitações de percepção;
- Equipamentos acessíveis;



- Faturas de cartão de crédito impressas em Braille e/ou em letras grandes para clientes cegos ou com deficiência visual. Além disso, essas contas estão disponíveis em nossos canais digitais;
- Para clientes de conta corrente, cartões, consórcio, crédito consignado, financiamento de veículos e crédito imobiliário, pessoa física e jurídica, temos atendimento acessível por voz, vídeo e canais digitais, como: Chat, Assistente Virtual Itaú (AVI), e Fale Conosco.
- Adicionalmente, implementamos uma Central por vídeo para atendimento em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) que atende clientes correntistas e cartonistas através dos canais digitais e da rede de agências físicas.

### 3.1.4 Livre Associação

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

No Brasil, temos 989 colaboradores ativos com funções direcionadas ao trabalho sindical. Como previsto na convenção coletiva para bancários, 473 colaboradores trabalham em tempo integral para esses sindicatos. Além disso, permitimos aos sindicatos a possibilidade de realizar campanhas de sindicalização e, quando solicitado, realizar reuniões com os sindicatos, nossos gestores e colaboradores, com o intuito de buscar soluções negociadas de forma respeitável e em linha com princípios éticos.

Nas Unidades Internacionais, a livre associação sindical está em conformidade com legislação local aplicável e em linha com os princípios éticos do Código de Ética e Conduta. Saiba mais em Relatório ESG 2023 (pág. 184).

### 3.1.5 Saúde e Segurança

Atuamos em todas as etapas de governança da saúde e segurança, da prevenção até a reabilitação, observando indicadores diversos como a taxa de absenteísmo e o perfil epidemiológico da população. Reconhecemos que gozar de saúde física e mental é essencial para uma existência digna. Para preservar a saúde e a segurança no ambiente, promovemos vistorias para avaliar os locais de trabalho, levantamos indicadores estratégicos regularmente e mantemos canais de comunicação abertos com os colaboradores para fazer a gestão das ações.

As informações são discutidas por equipe de especialistas para a definição de prioridades e preveem o envolvimento da alta liderança do banco. Além disso, são realizados regularmente reuniões com representantes dos colaboradores focadas especificamente na pauta de Saúde e Segurança do Trabalho.

Dentre as ações programadas para o controle das principais demandas em Saúde e Segurança, destacam-se o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) - que identifica todos os riscos no ambiente de trabalho, incluindo propostas de adequações para controle da exposição, o programa de apoio no retorno ao trabalho, o programa de suporte ao colaborador e seus dependentes com equipe multiprofissional (psicólogos, assistentes sociais, nutricionistas, educadores físicos, dentre outros), os exames médicos ocupacionais (fundamentais em todas as esferas de estratégia de prevenção em saúde e segurança), os treinamentos e materiais de apoio sobre saúde mental e ergonomia, a “Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho” (SIPAT), as investigações de Acidentes do Trabalho, as análises ergonômicas e regularizações personalizadas dos postos de trabalho.

Além dessas iniciativas, também estimulamos e apoiamos a adoção de hábitos que gerem bem-estar. Neste contexto, difundimos a importância do autocuidado. Assim, contamos com uma série de benefícios, normas e procedimentos para instrumentalizar nossos colaboradores em busca de equilíbrio tais como: assistência médica e odontológica

disponibilizada para todos os colaboradores, oferta de ingresso em plano de academias com ampla rede nacional, ambulatórios nos principais polos administrativos e vacinação contra a gripe.

Ofertamos também programas de apoio parental, com cursos pré-natais, redução de carga horária em determinados períodos, espaços para retirada e armazenamento de leite e orientações especializadas após o nascimento. Confira mais detalhes de algumas iniciativas:

### **Programa de Apoio Pessoal**

Oferecemos aos nossos colaboradores e dependentes o Programa de Apoio Pessoal, com o objetivo de acolher e orientar quem está passando por situações de conflito pessoal, familiar e profissional, quanto à melhor forma de administrar tais situações.

Este serviço orienta pessoas 24 horas por dia através do apoio de uma equipe multidisciplinar de profissionais e contempla apoio com psicólogos, assistentes sociais, advogados, nutricionistas, fisioterapeutas, e orientadores financeiros. O atendimento é realizado por telefone, WhatsApp ou aplicativo e está disponível em todo o Brasil, gratuitamente e com garantia de confidencialidade.

### **Programas de apoio parental**

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

- **Bebê a Bordo:** curso presencial ou à distância, realizado com a participação de colaboradoras gestantes, colaboradores com parceiras gestantes e casais em processo de adoção. São abordados temas importantes, como nutrição da gestante, primeiros cuidados com o recém-nascido, questões psicológicas etc.;

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

Os programas de apoio parental estão disponíveis para todos os(as) colaboradores(as) no Brasil no formato online.

### **Política de acolhimento às Mães e Gestantes**

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

Desde 2018, a avaliação de desempenho das pessoas gestantes em licença maternidade é baseada 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.

### **Licença Paternidade prorrogada**

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

### **3.1.6 Assédios Moral e Sexual**

Não toleramos a prática de assédio moral, sexual, ou de qualquer comportamento que possa provocar danos à integridade pessoal de qualquer indivíduo no ambiente de trabalho.



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

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

Em 2022, o Ombudsman elaborou, com apoio de diversas áreas da Organização, o novo Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação no Trabalho, material complementar ao Código de Ética e Conduta. O guia traz orientações sobre como colocar em prática, por meio de posturas adequadas e coerentes com nossa cultura, os valores que cultivamos ao longo de toda nossa história e que são fundamentais para assegurarmos uma Organização cada vez mais sólida, que preza por um ambiente de trabalho saudável e de respeito aos direitos humanos, à diversidade, à liberdade, à dignidade e à integridade física, intelectual e moral das pessoas – em todas as relações.

Em 2023, dando continuidade às ações sobre esses temas, o Ombudsman também desenvolveu um treinamento completo reforçando os conceitos do Guia e descrevendo vários exemplos para que os colaboradores, não só possam aprender a reconhecer quando estão enfrentando, como combater situações dessas naturezas. A realização do treinamento é obrigatória e o conteúdo foi estruturado em 4 episódios divulgados aos colaboradores com mensagens e reflexões adaptadas aos grupos de gestores e de não-gestores e ambos estão disponíveis na Plataforma de Aprendizagem corporativa.

### **3.1.7 Remuneração**

Para garantir aos nossos colaboradores condições justas de trabalho e remuneração, promovemos a meritocracia e a transparência. Para evitar qualquer forma de

discriminação, mantemos políticas e processos de remuneração que respeitem a diversidade. A Área de Pessoas, por meio de reuniões colegiadas, monitora seu cumprimento, coibindo a discriminação e o preconceito nas práticas de remuneração.

Anualmente, os principais resultados da nossa análise de equidade na remuneração são submetidos à governança e executivos para acompanhamento. Além disso, a equidade salarial é uma das premissas nas quais o Itaú tem investido tempo e esforços, especialmente nos últimos anos. O banco conduz estudos contínuos para promover a equidade salarial de gênero e de raça em todas as suas áreas e níveis hierárquicos, utilizando os critérios estabelecidos pela legislação brasileira.

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

### **3.1.8 Prevenção à Corrupção**

Entendemos a corrupção como o ato de sugerir, oferecer, prometer, conceder, solicitar, exigir, aceitar ou receber, direta ou indiretamente, mediante exigência ou não, a pessoas ou empresas dos setores público, privado ou organizações do terceiro setor, de quaisquer países, vantagens indevidas de qualquer natureza em troca de realização ou omissão de atos inerentes às suas atribuições, operações ou atividades, visando a benefícios para si ou para terceiros.

Foi implementada a Política Corporativa de Prevenção à Corrupção que reforça nosso compromisso de atuar proativamente na prevenção e no combate à corrupção, em todas as suas formas, visando coordenar as ações e atender a legislação vigente e as políticas



internas, o Itaú Unibanco possui o Programa de Integridade e Ética, previsto na Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta, aplicável a todos os colaboradores e administradores, no Brasil e no exterior.

O Programa de Integridade e Ética, gerido pela Diretoria de Compliance Corporativo, abrange um conjunto de diretrizes e processos para mitigar os riscos de exposição do Banco a atos ilícitos, bem como, assegurar a conformidade ao Código de Ética e Conduta e aos nossos princípios e valores. A governança sobre prevenção e combate a atos ilícitos é realizada pelo Conselho da Administração, Comitê de Auditoria, Comitês de Risco Operacional, Comitê de Gestão de Riscos e Capital, e pelos Comitês de Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Esse programa aplica-se ao Conglomerado Itaú Unibanco e suas empresas no Brasil e no exterior.

Pensando na capacitação contínua dos colaboradores, para esse tema, além do Programa de Integridade e Ética, anualmente são aplicados treinamentos específicos para áreas/atividades de maior risco, seguindo critérios de uma abordagem baseada em risco, por exemplo para colaboradores de agências de risco e para colaboradores que atuam nas operações de câmbio.

### **3.1.9 Privacidade e Segurança da Informação**

O estabelecimento de governanças de privacidade e de segurança da informação integra nossas práticas de gestão de risco que compõem nossa estratégia, com o objetivo de fomentar um ambiente seguro e confiável para proteção da privacidade dos nossos clientes, colaboradores, parceiros comerciais, fornecedores, sociedade e outros titulares de dados pessoais. Com isso estabelecemos o nosso compromisso com os direitos humanos no gerenciamento de dados.



Em nossas atividades, observamos as exigências legais<sup>3</sup> e resoluções para o setor financeiro<sup>4</sup>. Nossa estratégia de privacidade e proteção de dados prioriza a capacitação, que visa dar mais conscientização para os colaboradores, e o desenvolvimento seguro de soluções para os nossos clientes. Como consequência, todos os nossos produtos e serviços são desenhados desde sua concepção pensando na privacidade e segurança dos clientes, incluindo ambos os temas e suas respectivas orientações no cotidiano das áreas de negócio e de tecnologia.

Desde 2018, nosso programa de privacidade reúne um grupo multidisciplinar, com apoio das áreas de tecnologia, jurídico, compliance, risco e segurança, que trabalham em conjunto com as áreas de negócio para garantir proteção e transparência ao lidar com privacidade e proteção de dados, desenvolvendo e implementando as melhores práticas do mercado relacionadas ao tema.

Os processos e controles de privacidade e proteção de dados dos titulares também são submetidos a avaliações regulares de riscos, através de auditorias internas e externas, feitas também por certificadora independente, mantendo a confiabilidade de práticas e processos que façam uso de dados pessoais, assegurando e comprovando nosso comprometimento com os direitos humanos no gerenciamento dos dados.

Já a estratégia de cibersegurança foi desenvolvida para preservar a segurança dos dados, minimizar riscos de indisponibilidade de nossos serviços, proteger a integridade e prevenir o vazamento de informações. 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 terceiro ou em uma

---

<sup>3</sup> Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e de legislações correspondentes.

<sup>4</sup> Resolução nº 4.893/2021, do Conselho Monetário Nacional (CMN). Resolução nº 85/2021, do Banco Central do Brasil (Bacen). Resolução nº 35/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Circular nº 638/2021, da Superintendência de Seguros Privados (Susep).



unidade internacional, por exemplo–, levando em consideração todo o ciclo de vida da informação.

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.

Temos um conjunto de políticas e documentos<sup>5</sup> abrangendo a totalidade das nossas operações e atualizados periodicamente, que estabelecem as diretrizes, normas, regras gerais e responsabilidades do processo de privacidade, proteção de dados e segurança da informação, em conformidade com os aspectos legais e regulamentares, para garantir a proteção de informações importantes.

Importante ressaltar a disponibilização de informações aos titulares de dados pessoais sobre a obtenção e tratamento de seus dados em nossas atividades.<sup>6</sup> Além disso, considerando o ciclo de vida dos dados, mantemos uma prática de expurgo para as informações pessoais dos titulares de dados, com procedimentos desenhados para manter as informações necessárias em nossos ambientes, a fim de cumprimento da finalidade de uso.

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 Companhia. Por meio do nosso programa de integridade e ética todos os colaboradores são treinados sobre segurança da informação, privacidade e LGPD, no

---

<sup>5</sup> Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security, e Política de Privacidade.

<sup>6</sup> Essas informações podem ser consultadas em nossa página dedicada ao tema de privacidade, na seção “Como obtemos dados pessoais?”, disponível em: <https://www.itaubr.com.br/privacidade>

âmbito da conformidade com o Código de Ética e Conduta e os princípios e valores do Itaú Unibanco.

Para mitigar os principais riscos e promover a segurança da informação, a privacidade e a cibersegurança, contamos com diversas práticas e procedimentos de controle, conduzidos de maneira integrada com as áreas de Negócio e Tecnologia para manter a arquitetura de soluções e produtos com o maior grau de segurança, acompanhando as tendências e garantindo o controle e a proteção dos dados.

### **3.2 Riscos Indiretos**

São possibilidades de violação dos Direitos Humanos praticadas por agentes com os quais o banco possui relação comercial, de contratação ou parceria. Conheça a seguir práticas de respeito e proteção relacionadas a este tipo de risco.

#### **3.2.1 Trabalho Infantil, Trabalho Análogo ao Escravo e Tráfico Humano**

Reconhecemos que todas as formas de trabalho análogo ao escravo são graves violações dos Direitos Humanos. Dessa forma, adotamos uma Lista de Atividades Excluídas composta por atividades que contrariam princípios e valores do banco, sendo elas: utilização de mão de obra análoga à escrava, utilização de mão de obra infantil e exploração da prostituição, que podem estar relacionadas ao tráfico de pessoas.

Realizamos a verificação do Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo (instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11/05/2016) e/ou menção negativa da contraparte em mídia capturada por monitoramento e consequente avaliação dos times especializados, podendo resultar no bloqueio de operações em quaisquer dos segmentos atendidos pelo Itaú Unibanco.

### 3.2.3 Embargos

A comunidade internacional está cada vez mais atenta a atos ou comportamentos de países, governos, grupos, empresas ou indivíduos que infringem preceitos universais de convivência pacífica, seja em relação a conflitos civis, militares, atividades terroristas e seu financiamento, seja no que se refere a práticas ilícitas ou condenáveis, como narcotráfico, trabalho escravo, fraudes e lavagem de dinheiro, dentre outras. Em represália, algumas jurisdições ou organismos internacionais estabeleceram embargos, que consistem na proibição total ou parcial para realização de negócios com determinados países, grupos, indivíduos e empresas.

Adotamos as diretrizes de embargos estabelecidas pelo OFAC (*Office of Foreign Assets Control*), ONU, Conselho da União Europeia e HMT (*His Majesty's Treasury*). Adicionalmente, seguimos também as listas restritivas "*Cuba Restricted List*", "*Cuba Accommodation List*", as quais são editadas exclusivamente pelo U.S Department of State, e a lista restritiva "*Bureau of Industry and Security – BIS*", editada pelo Departamento do Comércio Americano.

### 3.2.4 Concessão de Crédito

O gerenciamento dos riscos Social, Ambiental e Climático na gestão do risco de crédito está baseado em metodologias e ferramentas pautadas nas melhores práticas internacionais e nacionais, que são aplicadas na identificação, mensuração, avaliação, monitoramento e divulgação.

Os critérios sociais, ambientais e climáticos, bem como as consequências aplicáveis, são avaliados através de quatro análises: Lista de Atividades Excluídas, aplicável a todos os clientes e fornecedores; Categorização Setorial, aplicável a todos os clientes pessoa jurídica; Categorização clientes, aplicável a clientes grandes empresas; e Setores sensíveis, aplicável a clientes grandes empresas e Agronegócio. Conheça o detalhamento das análises em [Relatório ESG 2023 \(pág. 48\)](#).

### 3.2.5 Investimentos

A Itaú Asset Management possui uma metodologia própria de integração de variáveis socioambientais nos modelos tradicionais de avaliação de empresas. Essa avaliação identifica 8 dimensões multissetoriais, sendo quatro voltadas à relação com *stakeholders* – “Trabalhadores”, “Comunidades”, “Clientes” e “Fornecedores” –, e quatro ambientais – “Água, energia e materiais”, “Biodiversidade e uso do solo”, “Manejo de resíduos” e “Mudanças climáticas”. Prioriza as dimensões críticas para cada setor no momento de avaliar as companhias. Parte da metodologia consiste no engajamento com as empresas investidas com objetivo de estabelecer um diálogo construtivo, aprofundar o entendimento das questões Ambiental, Social e em Governança, difundir melhores práticas e mitigar possíveis riscos.

A Itaú Asset leva em consideração as questões socioambientais para exercício do direito de voto em assembleias gerais e possui parcerias com consultores independentes especializados no tema. Estas práticas aplicam-se a todas as operações do Brasil.

### 3.2.6 Fusões e Aquisições

Antes da assinatura de qualquer operação de M&A proprietária (incluindo joint ventures), especificamente quando envolve a aquisição de uma pessoa jurídica pré-existente, realizamos uma devida diligência completa para verificar se a Companhia vem conduzindo seus negócios em conformidade com a legislação aplicável e para identificar riscos em suas operações, incluindo: aspectos legais e trabalhistas, trabalho análogo ao escravo, questões litigiosas, questões contábeis e fiscais, anticorrupção e PLD. Além disso, exigimos em nossos contratos de M&A declarações e garantias de que as contrapartes cumpram todas as leis e regulamentos aplicáveis.

### 3.2.7 Gestão de Fornecedores

Nosso Código de Relacionamento com fornecedores complementa o Código de Ética e Conduta e visa disciplinar as interações entre nossos colaboradores e nossos fornecedores por meio da declaração dos valores que definem a conduta esperada nas relações comerciais e tem como objetivo alcançar a mesma transparência, licitude, qualidade e confiabilidade que temos com nossos clientes nas interações com nossos fornecedores e prestadores de serviço. A partir do lançamento deste Código, em novembro de 2016, demos início ao aceite eletrônico dessas condições para todos os fornecedores no Brasil.

De forma complementar ao Código de Relacionamento com Fornecedores, em 2020, lançamos o Guia de Responsabilidade Socioambiental e Impacto Positivo para Fornecedores que tem o objetivo de compartilhar as diretrizes socioambientais, incentivar nossos fornecedores na adoção de compromissos de valorização dos Direitos Humanos e da diversidade em suas agendas e fomentar práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecimento.

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

### 3.2.8 Prevenção à Corrupção (Terceiros)

Além das ações junto a colaboradores, aplicamos a Política Corporativa de Prevenção a Atos Ilícitos, que estabelece diretrizes sobre a prevenção e combate à lavagem de dinheiro, o financiamento do terrorismo, e prevenção a fraudes em consonância com a legislação e regulamentação vigentes e com as melhores práticas de mercado nacionais e internacionais. Essa política engloba um conjunto de ações que devem ser adotadas para identificação de clientes, fornecedores, inclusive prestadores de serviço terceirizados, parceiros e funcionários, baseado nos seguintes pilares:

- Processo de Identificação de Clientes;
- Processo “Conheça seu Cliente” (KYC);
- Processo “Conheça seu Parceiro” (KYP);
- Processo “Conheça seu Fornecedor” (KYS);
- Processo “Conheça seu Colaborador” (KYE);
- Monitoramento, Seleção e Análise de Operações ou Situações Suspeitas;
- Comunicação de Transações Suspeitas aos Órgãos Reguladores.

### 3.2.9 Atuação com a Comunidade e o Governo

Assumimos o compromisso de manter um diálogo ativo com nossos stakeholders como forma de desenvolver oportunidades, potencializar impacto positivo, reduzir riscos, trazer novas perspectivas e inovação. Reconhecemos que somos parte importante da nossa sociedade, tendo a oportunidade de influenciar e de sermos influenciados por ela. Nosso engajamento se estabelece por meio do diálogo com os mais diversos públicos para considerar diferentes pontos de vista e necessidades, além de compartilharmos nossas iniciativas de modo a aprender e compartilhar melhores práticas, dividir valores em comum e construir relacionamentos duradouros que garantam respeito e a promoção dos Direitos Humanos.

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

de trabalhar com sociedade civil organizada e órgãos do governo para apoio e implantação de projetos nestes locais. Mantemos contato com entidades governamentais, com o intuito de colaborar na construção de políticas públicas convergentes aos interesses da organização e da sociedade em temas como segurança, direitos do consumidor, mobilidade urbana, questões fiscais e tributárias e meio ambiente, de modo a evoluir constantemente nosso ambiente institucional.

### **3.2.10 Privacidade de Dados (uso por Terceiros)**

Alinhado ao conceito do perímetro expandido, que inclui empresas terceiras no escopo, evoluímos nossa gestão de risco em prestadores de serviços e parceiros, com o aprimoramento da governança de terceiros e o monitoramento de um rating de cibersegurança para prestadores de serviços de criticidade alta, incluindo a adoção de novas soluções para monitoramento de postura de segurança em ambientes na nuvem da nossa cadeia de fornecedores críticos, possibilitando uma melhor visibilidade e redução significativa dos riscos de segurança em prestadores.

Nossos contratos com terceiros (prestadores de serviços e parceiros) têm cláusulas de confidencialidade e de privacidade, que devem ser seguidas, e os terceiros 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 terceiro 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 terceiros.

Para aqueles classificados como mais críticos, realizamos varreduras periódicas em seus ambientes e acompanhamos as correções para as vulnerabilidades identificadas, visando promover de maneira sustentável e colaborativa a proteção das informações de negócios, de clientes, de colaboradores, do nosso ambiente computacional e atender aos requisitos regulatórios e legais aplicáveis.

Adicionalmente, possuímos um fluxo de avaliação de riscos de privacidade que é aplicado aos nossos prestadores de serviços envolvidos em algum tratamento de dado pessoal ou dado pessoal sensível, e classificamos os mesmos por nível de risco após a avaliação, com o objetivo de fomentar a confiabilidade de nossos fluxos também no ambiente terceiro.

Adotamos os principais frameworks de mercado, como base para assegurar o estabelecimento de processos que mitiguem os riscos. Nossos principais processos são certificados por entidade independente nas seguintes normas ISO 27001<sup>7</sup> e ISO 27701<sup>8</sup>.

As certificações se aplicam ao nosso Sistema de Gestão Integrado (SGI), 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, gestão de acessos lógicos e aos processos de governança de tratamento de dados pessoais do Itaú Unibanco, na qualidade de Controlador de dados pessoais.

---

<sup>7</sup> ISO 27001: define as melhores práticas para identificar, analisar e implementar controles para gerenciar riscos de segurança da informação e proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados essenciais aos negócios.

<sup>8</sup>ISO 27701: extensão da ISO 27001, fornece diretrizes e requisitos sobre a proteção da privacidade do titular dos dados, assegurando a confiabilidade de nossos fluxos e engajamento com o tema, tendo a segurança de nossas governanças e a gestão de dados pessoais, para o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



## 4. CANAIS DE MANIFESTAÇÕES

Contamos com canais de manifestação e denúncia que estão habilitados a identificar, apurar e direcionar, para as respectivas áreas responsáveis, práticas contrárias a este Compromisso de forma respeitosa e ética. Estes canais atendem todos os públicos clientes, não clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e sociedade.

### 4.1 Ouvidoria

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

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

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

Acesso ao Canal de Reclamações:

- <https://www.itaubr.com/para-voce/ouvidoria>

- Telefone 0800 -570-0011 (dias úteis, das 09:00 às 18:00)
- Aplicativo Correntista

## 4.2 Ombudsman

Ombudsman é o nosso canal interno de ouvidoria, uma área independente e com total autonomia na organização, que se reporta diretamente à Presidência. O canal atua com o propósito de ajudar a construir uma empresa que preza pelo respeito e integridade em todas as relações e que busca atingir seus objetivos sem desviar dos valores éticos em um ambiente onde todos tenham orgulho de trabalhar.

Pautado pela confiança, diálogo, transparência, senso de dono, integridade e ética, o Ombudsman trata manifestações, suspeitas, denúncias e reclamações sobre conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho, desvios éticos e comportamentos contrários às políticas institucionais e está pronto para auxiliar nossos colaboradores – sempre com confidencialidade, neutralidade e independência – em diversas situações, como:

- orientações, aconselhamentos e apoio;
- problemas ou dificuldades no relacionamento com pares, parceiros ou gestores;
- descumprimento de normas, má índole ou qualquer tipo de comportamento antiético;
- assuntos críticos e inaceitáveis como assédio moral, sexual e discriminação de qualquer natureza.

Os meios de contato com o Ombudsman estão disponíveis a todos os colaboradores no [Código de Ética e Conduta](#) do Itaú Unibanco e no portal corporativo interno.

O tratamento dos casos das Unidades Internacionais é realizado por meio de canais locais que possuem estruturas preparadas para acolher a manifestação, acionar áreas parceiras na apuração, quando necessário, e avaliar a melhor forma de resolução. Contudo, é

importante destacar que, existindo algum impedimento em acionar as áreas citadas, o Ombudsman pode ser contatado para auxiliar na resolução do conflito, assim como em algumas situações específicas descritas em políticas internas.

### 4.3 Canal de Relatos do Fornecedor

O Canal de Relatos do Fornecedor no Brasil visa garantir um ambiente ético entre nós e nossos fornecedores. Por meio dele, podem ser realizados relatos e denúncias de desvios éticos, atos ilícitos e não conformidades com nosso Código de Ética e Conduta e com o Código de Relacionamento com Fornecedores em total sigilo, anonimato e isenção, garantindo a não retaliação.

### 4.4 Inspeção

A Inspeção é uma área comprometida com a integridade e ética e atua de forma independente e imparcial para garantir que as normas e regulamentos internos sejam seguidos rigorosamente pelos seus colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de serviço.

Nós nos dedicamos a identificar e/ou apurar questões relacionadas a desvios de conduta, tais como fraudes internas, facilitação para a prática de lavagem de dinheiro, corrupção, casos de assédio e discriminação, ou qualquer atividade que vá contra os princípios éticos estabelecidos. Através do Canal de Denúncias, oferecemos um meio seguro e confidencial, garantindo o anonimato e a proteção dos denunciantes.

## 5. MITIGAÇÃO E REMEDIAÇÃO

Nesta seção apresentaremos as ações de mitigação, e remediação de violações para colaboradores, clientes e fornecedores.

### 5.1 Colaboradores

Com o objetivo de orientar e disciplinar nossos colaboradores que apresentaram condutas contrárias aos princípios do Código de Ética e Conduta e às normas da empresa, e visando minimizar os riscos decorrentes, em 2023 foram implementadas, por recomendações do Ombudsman, medidas orientativas/ disciplinares aos envolvidos nas manifestações apuradas e qualificadas como procedentes.

Os principais comportamentos identificados nos casos procedentes, foram: descumprimento de normas, má índole, falta de efetividade na gestão, deficiência na comunicação, cobrança inadequada, desrespeito e brincadeiras e comentários maldosos e difamatórios. Conheça os principais indicadores no Relatório ESG 2023 (pág.268).

### 5.2 Fornecedores

Para estarem aptas a fornecer para o Itaú Unibanco, as empresas passam por um processo de cadastro em que são avaliadas, chamado de homologação.

Em 2022, tivemos o lançamento do nosso novo questionário ESG, abordando quatro grandes dimensões: Ambiental, Social, Governança e Climático, com perguntas objetivas e que estão alinhadas à boas práticas de mercado, que nos permitiu conhecer melhor a atuação dos nossos fornecedores para orientar no planejamento de ações mais assertivas e evolutivas de engajamento ao longo de 2023 e 2024.

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.

Periodicamente, realizamos o Encontro Itaú + Fornecedores, em que apresentamos os temas relevantes para o alinhamento estratégico de nossa cadeia, incluindo os destaques da nossa agenda ESG, ética e prevenção à corrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, conflitos de relacionamento e Ombudsman. Em 2023 fizemos o lançamento da nossa plataforma de treinamento, com conteúdo online para letramento nos temas ESG, incluindo artigos, vídeos e avaliação.

### 5.3 Clientes

Como apresentado anteriormente, todos nossos clientes são avaliados dentro dos temas da nossa Lista de Atividades Excluídas, que são: a utilização de mão de obra análoga à de escravo ou infantil, em desacordo com a legislação e o incentivo e/ou exploração da prostituição, inclusive infantil. Conforme nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, entendemos que o desempenho de atividades econômicas nas condições indicadas contraria nossos valores e princípios, levando, portanto, ao bloqueio do cliente para a realização de novas operações de crédito.

Ainda, no que se refere a projetos financiados, riscos eventualmente identificados podem ser mitigados por meio de obrigações contratuais específicas, dentre as quais vale mencionar a implementação de planos de ação, cuja execução é monitorada durante toda a vigência do contrato de financiamento. Saiba mais em [Relatório ESG 2023 \(pág.53\)](#).

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para nós, a ética e o respeito são inegociáveis. É inadmissível e intolerável qualquer ato que viole os direitos humanos inerentes a qualquer indivíduo. Buscamos o desenvolvimento de nossa diligência através do aprimoramento contínuo de nossos mecanismos de controle de riscos, ações de acolhimento, apuração, mitigação e remediação de impactos lesivos, além do contínuo mapeamento de novas oportunidades de atuação a fim de aperfeiçoar nossas práticas e garantir a perenidade e a credibilidade dos nossos negócios. Para nós, respeitar e proteger os direitos de cada ser humano é um compromisso diário com o desenvolvimento sustentável da sociedade. Consoante ao nosso compromisso com a transparência, outras iniciativas pautadas na garantia e na promoção dos Direitos Humanos, são apresentadas no Relatório Anual ESG do Itaú Unibanco. Acesse [aqui](#).

**Vigência:** 06/2025

**Publicação:** 06/2024

**1ª versão:** 06/2014