Compromisso do Itaú Unibanco com Direitos Humanos

DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - 2025

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. GESTÃO DE RISCOS 6

3.1 Riscos Diretos 6

3.2 Riscos Indiretos 17

4. CANAIS DE MANIFESTAÇÕES 24

4.1 Ouvidoria 24

4.2 Ombudsman 25

4.3 Canal de Relatos do Fornecedor 26

4.4 Inspetoria 26

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 27

1. PRINCÍPIOS GERAIS

Este documento reafirma o compromisso do Itaú Unibanco Holding S.A com a promoção e o respeito aos Direitos Humanos em todas as suas relações - com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e a sociedade. Este compromisso está fundamentado nos Princípios Orientadores da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre Empresas e Direitos Humanos, estruturado nos pilares "Proteger, Respeitar e Reparar", conforme estabelecido no Relatório Final de John Ruggie e aprovado pelo Conselho de Direitos Humanos da ONU em 2011.

O Itaú adota como referência a Carta Internacional de Direitos Humanos das Nações Unidas, composta 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. Além disso, somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas, da Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente, do Instituto Ethos, e aderimos aos Padrões de Conduta para Empresas da iniciativa ONU Livres & Iguais.

Nossas diretrizes e práticas estão alinhadas à Agenda 2030 da ONU, e endereçam, especialmente, os seguintes objetivos:

2. GOVERNANÇA

A governança da agenda de Direitos Humanos no Itaú Unibanco é conduzida pela Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade, cuja missão é articular e engajar as diversas áreas da organização na responsabilidade compartilhada pela promoção, proteção e respeito aos direitos e garantias fundamentais.

O Compromisso de Direitos Humanos do Itaú Unibanco é formalmente aprovado por um membro do Comitê Executivo e possui abrangência nacional servindo também como referência para as Unidades Internacionais do conglomerado. Esse compromisso orienta a atuação institucional por meio de diretrizes e ações estruturadas, voltadas à prevenção e mitigação de riscos relacionados a violações de Direitos Humanos — sejam riscos de Direitos Humanos diretos[1] ou indiretos[2].

2.1 Políticas da Instituição

As diretrizes do Itaú Unibanco em matéria de Direitos Humanos estão formalmente expressas na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, que apresenta os princípios, estratégias e diretrizes nos temas – incluindo Direitos Humanos – a serem observados na condução dos negócios, atividades e processos da organização, bem como o relacionamento com todas 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 e combate ao assédio moral e sexual, da rejeição a qualquer forma de discriminação, e da vedação expressa ao trabalho degradante em desacordo com a legislação (infantil, forçado, ou análogo ao escravo). Tais princípios são sustentados por uma conduta ética, transparente e responsável, que permeia todas as esferas da atuação institucional.

Complementarmente, o Código de Ética e Conduta norteia as relações de trabalho, assegurando dentre outros aspectos, os direitos de negociação coletiva e de livre

associação partidária, religiosa e sindical, conforme a Política de Relações Sindicais. A instituição também disponibiliza canais formais e acessíveis de manifestação e denúncia, garantindo escuta ativa, confidencialidade e tratamento adequado às demandas recebidas.

2.2 Processo de Devida Diligência em Direitos Humanos

Desde 2015 o Itaú Unibanco conduz, periodicamente, o processo de Devida Diligência em Direitos Humanos com objetivo de identificar, prevenir, mitigar e prestar contas sobre os impactos - diretos e indiretos – decorrentes de suas atividades sobre os direitos humanos de colaboradores, clientes, fornecedores e da sociedade.

Esse processo é realizado com o apoio de consultorias independentes especializadas, que avaliam a exposição da instituição a riscos e violações de direitos humanos, considerando o contexto regulatório e socioeconômico brasileiro. A análise contempla tanto os riscos diretos, relacionados às operações e serviços sob responsabilidade direta do banco, quanto os riscos indiretos, associados a terceiros com os quais mantemos relações comerciais, contratuais ou institucionais. Conheça mais detalhes sobre o processo em Relatório ESG 2024 (pág. 201).

3. GESTÃO DE RISCOS

A promoção do respeito e da proteção aos Direitos Humanos no Itaú Unibanco é assegurada por meio da implementação, execução e monitoramento das diretrizes, conduzidos pelas áreas e fóruns de governança competentes. Essas diretrizes são incorporadas às políticas e processos vigentes, com objetivo de evitar e/ou mitigar os riscos diretos e indiretos.

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, proteção, mitigação e remediação relacionadas a este tipo de risco.

3.1.1 Diversidade e Inclusão

O Itaú Unibanco mantem um compromisso permanente com a valorização da 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 de nossos públicos - incluindo 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, seja nos processos de recrutamento, promoção, remuneração ou desligamento bem como em nossas comunicações e interações com os diversos públicos. Para isso, adotamos políticas e práticas que reforçam o nosso compromisso ético e social em uma agenda de transformação voltada a equidade e inclusão.

3.1.2 Equidade de tratamento entre Colaboradores e Terceiros

O respeito e a equidade de tratamento estão previstos no Código de Ética e Conduta do Itau Unibanco, tendo como principais pontos:

- **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, o Itau Unibanco adota medidas especificas na contratação de terceiros com objetivo de assegurar a aderência aos mesmos padrões éticos e legais aplicados à organização. Entre essas medidas destacam-se a inclusão de cláusulas contratuais que garantem o cumprimento às legislações trabalhistas, bem como adesão às recomendações de sustentabilidade, tais como:

- prevenção e 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;
- promoção da diversidade; garantia de inclusão e de equidade de oportunidade a todos;
- garantia de condições de trabalho adequadas;
- rejeição expressa ao trabalho infantil, forçado ou em condições análogas escravidão.

3.1.3 Acessibilidade

A acessibilidade é uma preocupação constante na atuação do Itau Unibanco. O conceito vai além dos aspectos ligados a deficiências, trata-se de garantir que todas as pessoas,

independentemente de suas condições físicas, sensoriais, cognitivas ou sociais, tenham acesso facilitado, seguro e autônomo às informações, produtos e serviços financeiros.

Para que nossos clientes possam tomar decisões conscientes e gerenciar seus recursos com autonomia, é essencial 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 à promoção de testes de acessibilidade, compostas inclusive por pessoas com deficiência, que atua de forma contínua na validação e aprimoramento dos nossos produtos, serviços e jornadas digitais.

Essa atuação garante que nossos aplicativos, sites e demais canais sejam desenvolvidos com base em critérios de acessibilidade, permitindo que qualquer usuário - independentemente de suas condições - possa executar todo tipo de transação, contratar serviços ou gerenciar suas finanças de forma autônoma, ágil e segura.

Adotamos como referência a norma internacional *WCAG - Web Content Accessibility Guidelines*, atualmente na versão 2.1 e implementamos suas diretrizes em nos nossos canais d. Realizamos testes sistemáticos para assegurar a correta aplicação dessas diretrizes, com foco na experiência do usuário e na inclusão plena. Embora já tenhamos alcançado avanços significativos — como a oferta de ferramentas acessórias, incluindo atendimento via chat e videoconferência — seguimos comprometidos com o aprimoramento constante da acessibilidade em todos os nossos pontos de contato.

Além da preocupação com os clientes digitais, o Itau Unibanco adota medidas estruturadas para garantir também a acessibilidade nas agências, tanto para clientes quanto para colaboradores. Para isso nossas iniciativas estão em conformidade com a legislação vigente, em especial a Lei federal – 13.146-2015 – Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). As principais ações implementadas incluem:

- Acessibilidade arquitetônica e mobiliária com adequações físicas que asseguram o acesso e a circulação de pessoas com deficiência em nossas agências;
- Agências com terminais de autoatendimento, como caixas eletrônicos, projetados para 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, também 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 portadores de cartões através dos canais digitais e da rede de agências físicas.

3.1.4 Livre Associação

O Itaú Unibanco assegura a seus colaboradores o pleno direito à livre associação sindical, bem como a liberdade para participar de atividades sindicais, em conformidade com a legislação brasileira vigente e com as convenções coletivas aplicáveis às categorias profissionais representadas no setor financeiro. Reconhecemos e respeitamos as prerrogativas legais dos representantes eleitos para cargos diretivos em sindicatos, garantindo-lhes as condições necessárias para o exercício de suas funções.

No Brasil, colaboradores eleitos para cargos diretivos exercem funções voltadas a representação sindical. Parte desses profissionais, atua em tempo integral no Sindicato, com a garantia da manutenção integral de benefícios e salário base, nas mesmas condições que teria caso estivesse exercendo suas atividades profissionais no Banco.

Adicionalmente, o Itau Unibanco reconhece a importância do diálogo social e apoia a atuação sindical, permitido aos sindicatos a realização de campanhas de sindicalização e, quando solicitado, possibilitamos reuniões com a participação dos representantes da área de Relações Sindicais, com gestores e colaboradores do Banco, com o intuito de buscar soluções negociadas de forma respeitosa 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 2024 (pág. 171).

3.1.5 Saúde e Segurança

O Itau Unibanco atua 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 a saúde física e mental é um direito fundamental e essencial para uma existência digna, por isso investimos em práticas que assegurem ambientes de trabalho seguros, saudáveis e acolhedores, são realizadas vistorias para avaliar os locais de trabalho, elaboração de indicadores estratégicos regularmente e manutenção de canais de comunicação abertos com os colaboradores para fazer a gestão das ações.

As informações coletadas são analisadas e discutidas por equipe de especialistas, que definem 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:

- Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) - identifica e avalia os riscos no ambiente de trabalho, propondo adequações para controle da exposição
- Programa de apoio no retorno ao trabalho, oferece suporte ao colaborador e seus dependentes com equipe multiprofissional (psicólogos, assistentes sociais, nutricionistas, educadores físicos, dentre outros)
- exames médicos ocupacionais - fundamentais em todas as esferas de estratégia de prevenção em saúde e segurança)
- treinamentos e materiais de apoio sobre saúde mental e ergonomia,
- Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho - (SIPAT)
- Investigações de Acidentes do Trabalho
- Análises ergonômicas e regularizações personalizadas dos postos de trabalho

Além dessas iniciativas, o Itaú Unibanco estimula e apoia a adoção de hábitos que gerem bem-estar físico, emocional e social dos colaboradores como por exemplo a importância do autocuidado. Nesse sentido, disponibilizamos uma série de benefícios, normas e procedimentos que visam 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.

Complementarmente, oferecemos 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 em Relatório ESG 2024 (pág.189).

3.1.6 Assédios Moral e Sexual

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

Constantemente são reforçados os valores da nossa cultura com ações afirmativas, promovendo e ampliando o conhecimento sobre temas de diversidade, e encorajando nossos colaboradores a se expressarem e não aceitarem situações de ameaça, perseguição, exclusão, constrangimento e importunação.

Dentre as principais ações, continuamos incentivando a leitura do Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação nas Relações de Trabalho, material complementar ao Código de Ética e Conduta que esclarece importantes conceitos e reitera nosso compromisso no combate e intolerância sobre estes temas. Ao longo do ano, também realizamos uma série de iniciativas de comunicação, divulgação e incentivo para nossos colaboradores, em diferentes canais e formatos, sobre o Treinamento de Assédio e Discriminação nas Relações de Trabalho.

O treinamento reforça os conceitos do nosso Guia e descreve exemplos práticos aos colaboradores, para que possam aprender e reconhecer situações dessas naturezas, como também combatê-las. Conheça mais em Relatório ESG em 2024 (pág.262).

3.1.7 Remuneração

Para garantir aos 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 governança dessa prática é conduzida pela Área de Pessoas, que por meio de reuniões colegiadas, monitora o cumprimento das diretrizes estabelecidas, coibindo a discriminação e o preconceito nas práticas de remuneração.

Anualmente, os principais resultados das análises de equidade salarial são submetidos às instancias de governança e à liderança executiva para acompanhamento. A promoção da equidade salarial tem sido uma prioridade estratégica, refletida em estudos contínuos realizados pelo banco com base nos critérios estabelecidos pela legislação brasileira.

Nossos princípios e práticas de remuneração estão formalizados na Política de Remuneração, que tem objetivo de atrair, recompensar, reter e incentivar os administradores e colaboradores na condução dos negócios de forma ética, responsável e 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. Saiba mais em: Relatório ESG 2024 (pág. 177).

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

A governança de privacidade e de segurança da informação integra às práticas de gestão de risco e compõe nossa estratégia. Nosso objetivo é garantir um ambiente seguro e confiável, assegurando a privacidade e proteção dos dados pessoais dos nossos clientes, colaboradores, parceiros comerciais, fornecedores, sociedade e demais titulares de dados pessoais.

Ao adotar uma abordagem estruturada e preventiva, reafirmamos nosso compromisso com os direitos humanos no tratamento e na gestão de dados, em conformidade com a legislação vigente e com os mais elevados padrões éticos e de responsabilidade corporativa. Em nossas atividades, observamos as exigências legais[1] e resoluções para o setor financeiro[2]. Nossa estratégia de privacidade e proteção de dados prioriza a

[1] Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e de legislações correspondentes.
[2] Resolução n° 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).

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 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[3] 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.[4] 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 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

[3] Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security, e Política de Privacidade.

[4] Essas informações podem ser consultadas em nossa página dedicada ao tema de privacidade, na seção "Como obtemos dados pessoais?", disponível em: https://www.itau.com.br/privacidade

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.

Também, 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, tanto para clientes quanto para fornecedores.

3.2.2 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 Accomodation List*", as quais são editadas exclusivamente pelo U.S Departament of State, e a lista restritiva "*Bureau of Industry and Security – BIS*", editada pelo Departamento do Comércio Americano.

3.2.3 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 e ações de mitigação e remediação em Relatório ESG 2024 (pág. 32).

3.2.4 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 voltadas à relação com *stakeholders* – Trabalhadores, Comunidades, Clientes e Fornecedores" – e outras voltadas a aspectos 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.

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 2024 (pág.32).

3.2.5 Fusões e Aquisições

Antes da formalização de qualquer operação proprietária de M&A - incluindo joint ventures - especificamente quando envolve a aquisição de pessoa jurídica pré-existente, realizamos um processo de devida diligência completa para assegurar que a Companhia –alvo esteja em conformidade com a legislação aplicável e identificar riscos associados às operações. A avaliação contempla aspectos legais, trabalhistas, contábeis, fiscais, litígios, anticorrupção e prevenção à lavagem de dinheiro – PLD e possíveis indícios de trabalho análogo ao escravo.

Adicionalmente, os contratos firmados no âmbito de M&A incluem cláusulas específicas de declarações e garantias, exigindo das contrapartes o cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis.

3.2.6 Gestão de Fornecedores

Nosso Código de Relacionamento com fornecedores complementar o Código de Ética e Conduta , estabelece os princípios e valores que orientam 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. Desde seu lançamento, em novembro de 2016, demos início ao aceite eletrônico desse código para todos os fornecedores no Brasil, reforçando nosso compromisso com uma cadeia de fornecimento ética e responsável.

De forma complementar ao Código de Relacionamento com Fornecedores, , lançamos em 2020 o Guia de Responsabilidade Socioambiental e Impacto Positivo para Fornecedores, com o propósito de compartilhar 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, nosso contrato padrão contempla cláusulas específicas relacionadas ao monitoramento de temas críticos, como: respeito aos direitos humanos, cumprimento das obrigações trabalhistas, normas de segurança e saúde ocupacional, conformidade socioambiental, legislação ambiental, prevenção à corrupção, responsabilidade por danos e segurança da informação. Essas exigências se estendem também à cadeia de fornecimento dos nossos parceiros.

Realizamos auditorias periódicas em fornecedores classificados como críticos, com o objetivo de mapear e avaliar o respeito aos direitos humanos, além das questões socioambientais. Caso sejam identificadas irregularidades, podem ser desenvolvidos planos de ação para auxiliar o fornecedor na resolução do problema ou, em situações mais críticas, aplicadas penalidades que podem levar à suspensão ou rescisão contratual. Estas práticas aplicam-se a todas as unidades no Brasil.

3.2.7 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, 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.

3.2.8 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.

3.2.9 Privacidade de Dados (uso por Terceiros)

Alinhado ao conceito do perímetro expandido, que abrange empresas terceiras em nosso escopo de atuação, evoluímos nossa gestão de risco relacionados a prestadores de serviços e parceiros. Isso inclui 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 - incluem cláusulas de confidencialidade e de privacidade, que devem ser rigorosamente observadas. A classificação dos terceiros considera 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 variam desde o fornecimento de recomendações técnicas de segurança até a validação in loco dos controles declarados, com acompanhamento de eventuais correções e das melhorias implementadas pelos terceiros.

Para aqueles classificados como mais críticos, realizamos varreduras periódicas em seus ambientes tecnológicos e acompanhamos as correções para as vulnerabilidades identificadas. Essa atuação visa garantir, de forma sustentável e colaborativa, a proteção das informações de negócios, dados de clientes, de colaboradores, do nosso ambiente computacional, bem como atender aos requisitos regulatórios e legais aplicáveis.

Adicionalmente, possuímos um fluxo estruturado de avaliação de riscos de privacidade, aplicado aos nossos prestadores de serviços envolvidos em algum tratamento de dado pessoal ou dado pessoal sensível. Após essa avaliação, os terceiros são classificados por nível de risco, com o objetivo de fomentar e fortalecer 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 [5] e ISO 27701[6]. 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.

[5] 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.

[6] 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.

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 Inspetoria

A Inspetoria 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. Mais detalhes e contatos dos canais de manifestação estão disponíveis em Relatório ESG 2024 (pág. 260)

5. 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: 06/2026

Publicação: 06/2025

1ª versão: 06/2014