



# 2023

**Relatório de Sustentabilidade**

**Itaú Seguros e Cia Itaú de Capitalização**

# Mensagem do Diretor

## Rumo a um Futuro Sustentável

Ao longo deste último ano, em meio a uma agenda bastante intensa de crescimento do negócio, demos nossos primeiros passos para a construção do Relatório de Sustentabilidade da Itaú Seguros e Cia de Capitalização. Entendemos que sustentabilidade é uma necessidade indissociável de um crescimento perene e a produção deste primeiro relatório reafirma essa crença.

Gostaria de compartilhar com vocês algumas reflexões sobre nossas iniciativas.

Perseguimos o firme propósito de sermos um agente relevante na transformação da indústria de seguros no Brasil. Ao abraçarmos essa resolução, não poderíamos deixar de nos comprometer com os princípios de um negócio sustentável.

Em linha com esse objetivo, o Itaú Unibanco reforçou a intenção, já em 2022, de ser o banco da transição climática para os seus clientes, oferecendo soluções e

produtos inovadores para promover uma nova economia verde, de baixo carbono e mais inclusiva.

No dia a dia da Itaú Seguros e Cia de Capitalização, essa também é uma realidade tangível e percebida pelos nossos clientes. Ao longo de 2023, com o objetivo de ajudá-los a superar os percalços gerados pelas instabilidades climáticas, desenvolvemos uma gama de iniciativas que vão desde análises preditivas e flexibilização de documentações até a estruturação de processos com atendimentos humanizados às vítimas de catástrofes. Essa frente viabilizou a comunicação tempestiva e iminente do risco a milhões de clientes e foi objeto de reconhecimento e de premiação no mercado.

Tal resultado só foi possível devido ao trabalho diário de nossos colaboradores que, por meio de uma cultura sólida de pertencimento, com direcionadores claros e alinhamento de valores engajados, mantêm o cliente sempre no centro de nossas decisões.

Por meio deste primeiro Relatório de Sustentabilidade, apresentaremos as principais ações e resultados do ano de 2023 em Seguros e Capitalização, detalharemos nosso compromisso com a sociedade e reafirmaremos nosso

potencial de transformar vidas com as melhores práticas.

Um forte abraço e boa leitura,

**Eduardo Domeque**





# Introdução

## Quem Somos

Desde 1921, atuamos no mercado segurador dando suporte às necessidades de prevenção de nossos clientes, tanto aqueles que são pessoa física como os que constituem pessoa jurídica. Disponibilizamos uma grande variedade de produtos e assistências – os seguros empresariais, por exemplo, podem oferecer mais de 20 diferentes coberturas, incluindo aquelas contra acidentes, roubos e furtos e danos elétricos – e recentemente ampliamos nosso foco de atuação para as linhas financeiras. Nessa expansão, destacam-se o seguro garantia, que protege obrigações assumidas por empresas com terceiros por meio de contratos públicos ou privados – a Itaú Seguros atua em todas as modalidades desse segmento – e a fiança locatícia, que dispensa, em processos de locação de imóveis, a exigência de fiador ou depósito caução. Esses movimentos demonstram nosso foco em evoluir no atendimento a nosso cliente em todos os momentos e em relação a todas as suas necessidades .

Buscamos constantemente entregar a melhor proposta de valor para nossos parceiros. Compartilhamos da solidez e da confiança da marca Itaú e estamos dispostos a oferecer as melhores alternativas para quem nos contrata.

Quando nos comunicamos com nossos clientes, adaptamos nosso posicionamento aos segmentos existentes. Nos empenhamos em trazer empatia para nossos conteúdos e em usar a linguagem a qual cada segmento já está acostumado, facilitando a interação e, como consequência, o alinhamento de objetivos.

Todos os nossos produtos destinados à proteção de pessoas e de seus bens podem ser chamados de Seguros Itaú, o que visa simplificar a comunicação e fortalecer nossa marca como um todo.

## Missão, Visão e Valores

Nos últimos anos, temos visto o amadurecimento e a conscientização da sociedade em relação aos desafios sociais, ambientais e climáticos que se apresentam para a atual e para as futuras gerações. Como empresas ligadas ao Itaú Unibanco, reconhecemos a influência de todos os produtos e negócios que oferecemos em praticamente todos os setores empresariais, assim como na vida de milhões de pessoas.

A jornada em busca de um negócio e de uma cadeia de valor mais sustentáveis começou há mais de duas décadas. A solidez com que o Itaú Unibanco vem integrando a sustentabilidade aos seus negócios contribui, por sua vez, para tornar o Grupo reconhecido pelos principais índices e ratings de sustentabilidade do mundo. Ela também nos dá força para buscar sempre o próximo passo nesse caminho que é de esforços e evolução contínuos.

A definição dos Compromissos de Impacto Positivo, estabelecidos em 2019 após dois anos de estudos, alinhava a ótica ESG do Itaú Unibanco e propõe apoiar as pessoas e as empresas por meio de tudo o que o

Grupo faz. Ao assumir metas e objetivos de forma pública, o Itaú Unibanco reforça sua trajetória de dedicar esforços para promover o crescimento sustentável além dos próprios negócios. Vale frisar que, apesar da consolidação dos Compromissos ser recente, o comprometimento do Itaú Unibanco com a sociedade e com os impactos socioambientais têm uma história extensa. Integramos o Índice Dow Jones de Sustentabilidade há 21 anos, incorporamos o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, bolsa de valores brasileira, há 16 anos e em 2012 aderimos aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), entre outras ações relevantes.

O conglomerado Itaú Unibanco dedica atenção constante para as consequências de seus empreendimentos. Isso significa ter a consciência de que é possível gerar valor para a sociedade por meio dos produtos e serviços que fazem parte de sua carteira. Falando especificamente da Itaú Seguros e Cia de Capitalização, a empresa tem consciência de que os setores de seguros e capitalização exercem um papel fundamental para impulsionar o crescimento e o desenvolvimento socioeconômico e acreditam que, por meio de uma atuação responsável, podem estimular essa transformação.

As companhias se inspiram em frentes de destaque das quais o Grupo Itaú Unibanco faz parte. Entre elas, se sobressai ser signatário do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), uma chamada às empresas para que alinhem suas estratégias e operações a dez princípios universais ligados aos direitos humanos, aos direitos do trabalho, à proteção ambiental e ao combate à corrupção. Desde 2018, o Itaú Unibanco é aderente aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que reúnem 17 objetivos globais estabelecidos pela Assembleia Geral das Nações Unidas para endereçar os principais desafios de nosso planeta. Diversos projetos, produtos e ações do conglomerado contribuem para os 14 ODS que consideramos prioritários e para as 44 metas associadas a eles.

Outro ponto relevante é a participação do Grupo em carteiras de importantes índices de sustentabilidade corporativa, tanto nacionais como internacionais. Essas carteiras avaliam e selecionam empresas com as melhores práticas de gestão e performance ESG no Brasil e no mundo e são consideradas referências dentro do campo do desenvolvimento sustentável.



## Desempenho do Mercado de Seguros

De janeiro a dezembro de 2023, o faturamento dos mercados supervisionados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) aumentou 8,9% em relação ao mesmo período do ano anterior. Foram cerca de R\$ 388,7 bilhões em vendas de seguros (prêmios emitidos<sup>1</sup>), previdência (contribuição) e capitalização (arrecadação), montante impulsionado principalmente pelos segmentos de seguros (+R\$16,3 bilhões) e previdência (+R\$ 14,0 bilhões).

No acumulado de janeiro a dezembro de 2023, a participação do mercado brasileiro de seguros e capitalização no PIB foi de 3,6%, percentual que permaneceu estável em relação ao mesmo período do ano anterior. Nos Estados Unidos, a participação do mercado de seguros no PIB foi de 12,1% em 2022. O patamar serve como referência para o potencial de crescimento desse mercado no Brasil.

Em dezembro de 2023, o total das provisões técnicas de seguros e capitalização – atingiu R\$ 1.632 bilhões, apresentando aumento de 27,4% em relação ao mesmo período do ano anterior.

No acumulado de janeiro a dezembro de 2023, os prêmios ganhos<sup>2</sup> do mercado brasileiro atingiram R\$ 141,9 bilhões (líquidos de resseguro), com aumento de 14,9% em relação ao mesmo período do ano anterior. Esse crescimento foi influenciado principalmente pelos ramos de seguros de automóveis, de vida e acidentes pessoais, rural e prestamista.

O índice de sinistralidade do mercado de seguros alcançou 39,5% no acumulado de janeiro até dezembro de 2023, com redução de 5,0 pontos percentuais em relação ao mesmo período do ano anterior.

## Resultados Financeiros

O lucro líquido da Itaú Seguros atingiu R\$ 1,5 bilhão, um crescimento de 15% em relação ao mesmo período de 2022. O destaque foi o aumento dos prêmios ganhos, que ocorreu principalmente por maiores vendas nos ramos prestamista, habitacional, vida e acidentes pessoais, atingindo R\$ 5,3 bilhões.

Outro fator de impacto positivo foi o aumento do resultado financeiro. Em função da maior remuneração de nossos ativos, ele contribuiu significativamente para o crescimento do lucro líquido da empresa. O índice combinado final,

foi de 64,2%, reduzindo-se 2,2 pontos percentuais em relação ao mesmo período de 2022.

## Patrimonial

O total de ativos da Itaú Seguros e alcançou R\$ 10,8 bilhões, aumento de 13,8%, um crescimento impactado principalmente por aplicações. O patrimônio líquido totalizou R\$ 3,7 bilhões, representando um ganho de 32,9%. O resultado se deve à integralização do lucro do ano. As provisões técnicas somaram R\$ 4,6 bilhões, crescimento de 10,7%. Elas se relacionam principalmente à provisão de prêmios não ganhos (PPNG), ligada, por sua vez, ao aumento dos prêmios emitidos no período.

## Negócios

Segundo dados da Susep, a Itaú Seguros representa 4,2% de participação no mercado no acumulado de janeiro a dezembro de 2023 de prêmios ganhos.

**Nosso negócio de seguros atua, principalmente, na oferta de produtos massificados de Vida e Acidentes**

**Quando comparados ao mesmo período do ano anterior, os prêmios ganhos de seguros apresentaram um aumento de 14,3% no acumulado do ano de 2023.**

**Pessoais, Prestamista, Habitacional e Cartão Protegido**. Além disso, temos em nossa carteira seguros empresariais com coberturas variadas, seguro garantia e outros seguros com coberturas mais específicas, como é o caso de seguros de viagem.

Visando o melhor atendimento e uma experiência satisfatória de nossos clientes, estamos sempre buscando soluções que atendam às suas necessidades. Todos os nossos canais de atendimento – digitais, por telefone ou via WhatsApp – estão voltados a esse objetivo.

<sup>1</sup> Aqueles correspondentes a contratos novos, aperfeiçoados ou prorrogados no exercício em que a apólice foi emitida.

<sup>2</sup> Correspondentes a contratos aperfeiçoados ou prorrogados no exercício, em relação aos quais existe o direito do segurador de cobrá-los durante esse período.

## Desempenho do Mercado Brasileiro de Capitalização

De janeiro a dezembro de 2023, a arrecadação com títulos de capitalização apresentou aumento de 5,6% em relação ao mesmo período de 2022.

As provisões técnicas de capitalização, por sua vez, atingiram R\$ 39,5 bilhões, um aumento de 5,2% em relação a dezembro de 2022.

## Resultados Financeiros

O lucro líquido da Cia. Itaú de Capitalização alcançou R\$ 392,4 milhões, apresentando um crescimento de 3,6% em relação ao mesmo período de 2022. Esse movimento ocorreu devido ao aumento tanto da receita líquida com títulos de capitalização como do resultado financeiro, parcialmente compensados por maiores despesas administrativas.

## Patrimonial

O total de ativos atingiu R\$ 4,9 bilhões. Houve uma redução de 2,2%, influenciada principalmente pela diminuição das aplicações. O patrimônio líquido totalizou R\$ 1,1 bilhão, com aumento de 2,3%. As provisões técnicas de capitalização alcançaram R\$ 3,2 bilhões, apresentando uma redução de 4,8%. Essa redução se deve principalmente à diminuição de provisões para resgate.

## Negócios

O PIC (título de capitalização Itaú) é um produto desenvolvido para clientes que gostam de concorrer a prêmios, podendo ser adquirido por meio de pagamento único ou mensal. No período de janeiro a dezembro de 2023, foi distribuído um montante de R\$ 71,6 milhões em sorteio.

Visando o melhor atendimento e a experiência positiva de nossos clientes, os canais para venda, resolução de dúvidas e outras questões relativas ao PIC estão em constante evolução. A proposta é fazer face ao novo perfil do consumidor, que busca cada vez mais o autosserviço.

## Reconhecimentos

Em 2023, a Itaú Seguros foi vencedora na categoria Processos e Tecnologia da 12ª edição do Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, Previdência Aberta, Saúde Suplementar e Capitalização, promovido pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg). Essa premiação visa divulgar e incentivar a inovação no setor de seguros e contou com mais de 200 projetos inscritos em três categorias.

O projeto vitorioso foi o Uso de Dados para Monitoramento de Riscos Climáticos. A partir de atuação preditiva por meio de monitoramento, a Itaú Seguros identifica riscos climáticos iminentes, localiza e comunica os clientes em situação de risco de forma automática e, na ocorrência de danos, facilita o acionamento do seguro. No caso de o Estado decretar desastre natural, há a possibilidade de isenção de até três parcelas do seguro, por mera liberalidade, proporcionando um intervalo para os clientes se reestabelecerem.



# Estudo de Materialidade

Em concordância e decorrência do artigo 3º da Circular Susep nº 666/2022, as Supervisionadas (sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais) foram submetidas, em 2023, a um estudo de materialidade para avaliar a solvência das empresas em relação aos riscos de sustentabilidade e seus impactos. O estudo usou métodos de quantificação baseados em cenários de estresse, modelos estatísticos, estudos científicos e análises de sensibilidade.

Os resultados das simulações de estresse para cada categoria de risco mostraram que eles são imateriais para as Supervisionadas, pois não alteram de forma significativa seus níveis de solvência, sinistralidade e caixa. Ekes podem ser acessados no site de Institucional de Sustentabilidade do Itaú

Unibanco. <https://www.itaub.com.br/sustentabilidade/institucional/prsac/>

Considerando que o estudo de materialidade apresentou resultado imaterial para os riscos de sustentabilidade na totalidade das atividades e operações das Supervisionadas, fica dispensada a obrigação de divulgação das informações sobre “aspectos mais relevantes relativos à gestão dos riscos de sustentabilidade a que se encontra exposta”, conforme previsto no artigo 15, §1º, da Circular Susep nº 666/22.

Além disso, os critérios de sustentabilidade atrelados aos processos de desenvolvimento, subscrição e precificação dos produtos, bem como seleção de investimentos, contratação de fornecedores ou prestadores de serviços, estão formalizados em políticas internas específicas e ficam disponíveis aos colaboradores do Conglomerado Itaú Unibanco, incluindo as Supervisionadas Susep.



# Governança dos riscos de sustentabilidade

## Fóruns

A administração da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização está estruturada de forma a garantir que as questões envolvendo requisitos de sustentabilidade sejam amplamente discutidas e que as decisões sejam tomadas de forma conjunta. Apresentamos a seguir os principais órgãos envolvidos na gestão e suas funções fundamentais.

Para o gerenciamento dos temas de sustentabilidade, a Itaú Seguros e a Cia. Itaú de Capitalização contam com uma estrutura de governança integrada e transversal, que possui fóruns específicos, sendo o tema tratado em diferentes instâncias em seus diversos aspectos (estratégico, tático, operacional, de controle e de conformidade).

- **Conselho de Administração** – É o principal órgão responsável por estabelecer as diretrizes, políticas e alçadas para a gestão de riscos.

As atribuições do Conselho de Administração e o detalhamento dos comitês diretamente relacionados a ele estão descritos na Política de Governança Corporativa.

- **Comitê de Auditoria** – Reporta-se diretamente ao Conselho de Administração, sendo responsável pela supervisão dos processos de controles internos e de gestão de riscos, das atividades da auditoria interna e das atividades das empresas de auditoria independente. Na gestão do risco regulatório, por exemplo, é avaliada a disseminação de padrões de integridade e de conduta ética e a adoção de medidas corretivas para falhas identificadas. As responsabilidades do Comitê de Auditoria estão detalhadas no Regulamento do Comitê de Auditoria.
- **Comitê de Gestão de Risco e Capital – Seguridade (CGRC-S)** – Auxilia o Conselho de Administração a cumprir suas funções relacionadas ao controle de riscos e capital das empresas de seguridade, apresentando relatórios e sugestões para a decisão do Conselho. Além disso, o CGRC-S atua como o Comitê de Riscos da Susep, conforme as atribuições definidas na Resolução CNSP nº 416/21.

- **Comitê de Seguridade** – Comitê trimestral que reporta aos diretores de Risco Operacional e de Negócios os temas de seguridade em geral, visando a gestão centralizada dos riscos de forma integrada. Suas atribuições incluem acompanhar os níveis de exposição das Supervisionadas (sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais), debater os principais riscos, zelar pela adequação da estrutura de gestão de riscos e avaliar o perfil de risco.

Nesse fórum são apresentados e debatidos os principais riscos das Supervisionadas. Entre eles estão os riscos de sustentabilidade, caso da implementação da Circular Susep nº 666/22 (publicada em 2022 e que dispõe sobre os requisitos de sustentabilidade a serem observados pelas empresas do setor) e da validação do estudo de materialidade.







## Estrutura Organizacional

A governança da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização está estruturada considerando a estratégia das três linhas estabelecidas na organização, conforme política institucional do Conglomerado Itaú Unibanco. Seu objetivo é sustentar o desenvolvimento adequado das atividades.

A primeira linha é representada pelas áreas de negócios da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização, responsáveis pelo desenvolvimento e pela comercialização dos produtos. A segunda linha, constituída pelas Diretorias de Risco Operacional e de Compliance Corporativo, apoia na gestão dos riscos operacionais, bem como na aderência dos processos às regulamentações vigentes (internas e externas). Por sua vez, a terceira linha, representada pela Auditoria Interna, é responsável pela verificação, de forma independente e periódica, da adequação e da eficácia dos processos e procedimentos.

Dentro desse contexto, tem-se a governança dos riscos de sustentabilidade. Eles se traduzem no conjunto dos riscos sociais, ambientais e climáticos (SAC), que por sua vez são entendidos como a possibilidade da ocorrência de perdas em função da exposição a eventos de origem social, ambiental e climática conectados às atividades desenvolvidas pela Itaú Seguros e pela Cia. Itaú de Capitalização.

## Políticas

Todas as diretrizes, os papéis e as responsabilidades da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização são formalizadas em normativos corporativos (políticas, regras, procedimentos e manuais internos) que são revisados periodicamente e aprovados segundo alçada previamente estabelecida.

## Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade

### Avaliação de Produtos

A governança de avaliação de produtos está prevista na Política de Avaliação de Produtos (Global) e nos documentos internos de cada segmento. Tem como objetivo a adequada gestão de riscos das Supervisionadas, observando as políticas internas e regulamentações aplicáveis, bem como as boas práticas de mercado relacionadas ao lançamento ou à alteração de produtos. Dentre outros aspectos, o negócio, quando aplicável, consulta a área técnica regulatória para avaliar critérios de riscos de sustentabilidade.

### Negócios Sustentáveis

O Itaú Unibanco incorporou a gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos nas operações da Itaú Seguros. Isso foi realizado por meio da utilização dos critérios globais de avaliação dos riscos sociais, ambientais e climáticos e dos

Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), do qual o Grupo é signatário desde 2012. O PSI tem o objetivo principal de orientar a indústria de seguros para a avaliação de questões socioambientais e de governança na gestão de seus negócios.

Por meio de seus procedimentos de Risco Socioambiental para Seguros e seguindo os preceitos globais relacionados a essa área, as Supervisionadas buscam, a partir dos produtos existentes em sua carteira, estabelecer relações benéficas com os clientes e a sociedade.

Nossa operação de seguros oferece produtos de entrada e de baixo ticket que buscam dar suporte para um amplo espectro de clientes. A partir de R\$ 2,90, por exemplo, é possível contratar o seguro de transação protegida. Ele cobre transações indevidas via Pix, TED e TEF realizadas pelo site e pelo aplicativo do banco em situações de sequestro do segurado. Já o seguro de cartão protegido, com tickets iniciais de R\$ 7,00, tem coberturas de morte acidental, saque sob coação e roubo ou furto após saque.

Em 2023, lançamos o seguro de vida Viva Modular, que permite a customização de coberturas com valores a partir de R\$ 4,65. Trata-se de mais um produto que, após uma análise cuidadosa das

necessidades dos clientes, já nasceu alinhado às demandas de seu público-alvo.

O Seguro Itaú Vida Mulher, por sua vez, foi desenhado para atender às necessidades específicas do público feminino. Entre elas, garantir uma indenização em vida para diagnóstico de câncer de mama ou de colo de útero, bem como assegurar o pagamento de indenização aos beneficiários no caso de morte natural ou acidental.

Nos relacionamentos com clientes e parceiros pessoas jurídicas, um de nossos fundamentos é aplicar uma Lista de Atividades Excluídas que contrariam princípios e valores da Itaú Seguros. As principais são a utilização de mão de obra análoga à escrava, a utilização de mão-de-obra infantil em desacordo com a legislação e a exploração da prostituição.

### Educação Socioambiental

O Grupo Itaú Unibanco entende que o respeito e a proteção aos direitos humanos se dão por meio da promoção da diversidade e da inclusão financeira e do combate ao trabalho infantil, ao trabalho análogo ao escravo, ao proveito criminoso da prostituição e à exploração

sexual de menores. Por isso, assume como sua responsabilidade fomentar tanto um quanto outro.

Os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente também são pilares importantes para nós.

Nesse contexto, e sempre tendo em mente nossos clientes e colaboradores, estipulamos ações de orientação e de aprendizado que são empreendidas de maneira contínua por nossa corporação.

### Educação e Orientação Financeira

A Itaú Seguros e Capitalização busca exercer seu potencial positivo na inclusão socioeconômica dos clientes e da sociedade. Isso ocorre a partir da educação e da orientação financeira e da ética e da responsabilidade na oferta dos produtos e serviços que carregam a marca Itaú.

Temos como conduta prover recomendações adequadas e transmitir informações simples e claras sobre as

condições disponibilizadas. A empresa acredita que esses fundamentos são essenciais para que as pessoas possam tomar suas decisões de forma mais assertiva, conquistando mais qualidade para sua vida e realizando projetos e sonhos.

## Seguro Responsável

Para ajudar o cliente a administrar imprevistos nas contas, como a perda de emprego ou até mesmo a ocorrência de um acidente pessoal, disponibilizamos e estimulamos, além da formação de uma reserva de emergência, a contratação de produtos de seguros, a fim de que o cliente não tenha que recorrer a empréstimos sempre que algo inesperado venha a acontecer. Em acordo com esse direcionamento, os profissionais Itaú Seguros e Capitalização se dedicam a orientar e aconselhar adequadamente o cliente, fornecendo as informações essenciais, como coberturas e determinações de sinistros e de franquias, de forma sempre compreensível. Essa postura ajuda a promover e a facilitar escolhas de contratação conscientes.

## Planejamento e Saúde Financeira

Contamos com uma série de iniciativas para estimular nossos clientes a terem contato com a educação e orientação financeira. Abaixo, alguns exemplos:

- **Site de educação financeira** – Com acesso livre, reúne os principais conteúdos sobre educação financeira produzidos pelo Grupo Itaú Unibanco e facilita o acesso a esses assuntos por parte dos clientes e da sociedade em geral. Oferece, de maneira didática, informações sobre controle financeiro, uso consciente dos recursos e planejamento futuro, o que inclui a aquisição de seguros. Em 2023, alcançamos 749 mil usuários e mais de 826 mil sessões, com tempo médio acima de 4 minutos por sessão. O site pode ser acessado pelo link <https://www.itaui.com.br/educacao-financeira>
- **Blog com dicas sobre finanças** Página com conteúdo focados em reorganização financeira e renegociação de dívidas. Os posts trazem ensinamentos práticos para se retomar o controle das próprias finanças e solucionam dúvidas sobre endividamento, quitação de valores e maneiras de sair de uma situação de insolvência com base em um planejamento assertivo. Recebeu mais de 2,8 mil visitas no período. O blog, também de acesso livre, pode ser conectado pelo link <https://blog.itaui.com.br/educacao-financeira>
- **Plataforma de dicas Meu Bolso em Dia** – Iniciativa setorial, mantida em parceria com os membros da Federação Brasileira de Bancos (Febraban). O portal traz dicas de educação financeira, ferramentas para facilitar o dia a dia, como a calculadora da Saúde Financeira, alertas sobre golpes e trilhas de conteúdo customizado para cada situação financeira mapeada. Pode ser acessado pelo link <https://meubolsoemdia.com.br/>
- **Conteúdo em Redes Sociais** Mantemos uma programação diversificada de conteúdo e entretenimento de educação financeira envolvendo segurança digital e prevenção de fraudes, uso consciente do crédito e renegociação de dívidas, entre outros temas de finanças pessoais. Essa agenda contou com a parceria de diferentes produtores de conteúdo digital, que contribuem para um maior alcance dos conteúdos e um melhor engajamento com a audiência, alcançando mais de 101 milhões de acessos em 2023.



## Ecossistema de Soluções para Empresas

Com o objetivo de apoiar os clientes na evolução do seu negócio, o Itaú Unibanco desenhou uma estratégia para oferecer soluções além dos serviços tradicionais bancários. Ela foi construída de acordo com as principais necessidades levantadas entre os clientes e, ao oferecer capacitações para a tomada de decisões importantes, facilita a jornada dentro do universo empresarial e libera o tempo do empreendedor para que este se dedique à suas atividades principais.

Disponibilizamos a plataforma Itaú Meu Negócio que é 100% gratuita para clientes e não clientes, com conteúdos exclusivos sobre as diversas áreas de conhecimento e habilidades exigidas na jornada de um empreendedor, como finanças, jurídico, marketing, vendas, sustentabilidade, atitude empreendedora e muito mais. Em 2023, tivemos cerca de 13 mil acessos.

## Descomplicando Sustentabilidade e ESG

Com o objetivo de habilitar nossas equipes para entender e trabalhar com esses temas, oferecemos aos nossos colaboradores trilhas de capacitação que incluem conteúdos específicos sobre as agendas ESG e climática.

Nossa trilha online Descomplicando a Sustentabilidade e ESG está disponível para todos os colaboradores e possui conteúdos relacionados a conceitos, a desafios globais e à responsabilidade social, ambiental e climática. Além disso, detalha como o Itaú Unibanco atua em temas estratégicos da agenda climática e como isso se reflete positivamente na empresa e na sociedade.

## Apoio à Inovação

Em 2023, o Grupo Itaú Unibanco lançou o Cubo ESG. Trata-se de um hub de conexões dirigido a corporações, startups e investidores e que tem como propósito gerar conhecimento, inovação e conexões relacionadas à agenda ESG, sobretudo

no que se refere aos desafios climáticos. O objetivo é que as startups presentes no hub desenvolvam soluções para que grandes empresas do país, especialmente aquelas que são clientes do banco, consigam fazer a transição para uma economia de baixo carbono.

Acreditamos que o empreendedorismo tecnológico é um relevante pilar para a regeneração do planeta e para fomento de novos modelos de negócios. O Cubo ESG é um projeto que tangibiliza o apoio do Grupo para esse campo de atuação.

## Gestão de Recursos Naturais

Nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática tem como objetivo orientar as operações do Grupo Itaú Unibanco, por meio de diretrizes e de processos, no sentido de reduzir os impactos ambientais significativos da operação, de realizar o gerenciamento e a minimização dos impactos da cadeia de valores e de adotar processos de gerenciamento de riscos e de oportunidades que contribuam para a conservação e o uso sustentável dos recursos. Além disso, por meio de

produtos e serviços disponibilizados, apoia nossos clientes em sua busca por redução dos impactos ambientais.

Essa mesma política também aborda as diretrizes para o relacionamento com partes interessadas, de acordo com o tipo de interação (clientes, fornecedores e colaboradores, entre outros).

Apresentamos, em nossas operações, um baixo impacto ambiental, visto que temos baixos consumo de recursos e geração de resíduos. Mantemos a gestão de indicadores, metas e compromissos públicos para promover continuamente ganhos de ecoeficiência.

Outra medida adotada é realizar investimentos constantes em ferramentas e sistemas automatizados que nos mantêm atualizados a respeito das legislações ambientais aplicáveis ao nosso escopo do Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

Todos esses procedimentos reafirmam nosso compromisso com a adoção das melhores práticas de mercado e com os parâmetros propostos pelas certificações de padrão internacionais.

## Gestão Responsável

Temos o compromisso de melhorar a performance ambiental de nossas operações e de promover práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecedores. Na tabela a seguir, conheça metas relevantes e os principais resultados relacionados a elas que foram atingidos pelo Grupo Itaú Unibanco em suas operações brasileiras ao final de 2023.

Metas	Destaques de 2023
Reduzir em 33% o consumo de água no período entre 2018 e 2030.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O consumo de água foi de 663.713 m<sup>3</sup>, totalizando uma redução de 54,2% entre 2018 e 2023.</li> </ul>
Reduzir em 31% o consumo de energia no período entre 2018 e 2030.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O consumo de energia foi de 384.778 MWh. Houve redução de 33,0% entre 2018 e 2023.</li> </ul>
Reduzir em 36% a geração de resíduos para aterro no período entre 2018 e 2030.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A geração de resíduos destinados para aterro foi de 2.401 toneladas, totalizando uma redução de 89,9% entre 2018 e 2023.</li> </ul>
Em alinhamento com o compromisso Net Zero, reduzir em 50% as emissões de gases de efeito estufa (escopo 1) no período entre 2018 e 2030.	<ul style="list-style-type: none"> <li>As emissões de Escopo 1 totalizaram 19.208 tCO<sub>2</sub>e aumento de 0,4% entre 2023 e 2018.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar o processo de certificação de 100% energia renovável e de zero emissão por escolha de compra.</li> <li>Continuar a compensação de 100% das nossas emissões de escopo 1.</li> <li>Dar continuidade à manutenção e à expansão da Certificação ISO 14001 na administração central.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquisição de 388,6 mil Certificados de Energia Renovável, representando 100% do consumo de energia do Grupo no Brasil.</li> <li>Seleção de projetos para compensação de emissões no Brasil com geração de 22,2 mil créditos de carbono.</li> <li>Certificação ambiental ISO 14001: três auditorias e 32 mil pessoas treinadas nos requisitos do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) no ano.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incentivar nossa cadeia de fornecedores a adotar compromissos e práticas de impacto socioambiental positivo.</li> <li>Fomentar e gerir fornecedores críticos no cumprimento de critérios socioambientais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Três encontros com fornecedores durante o ano: com foco em questões ESG, sobre geração de impacto positivo e abordando emissões de carbono (com a participação do CDP, organização internacional não lucrativa que apoia investidores, companhias e governos no gerenciamento de seus impactos ambientais).</li> <li>Lançamos nossa plataforma de treinamento para fornecedores, ferramenta que promove letramento online sobre temas ESG.</li> </ul>

## ISO 14001

Mantemos nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA) aderente à certificação da ABNT NBR ISO 14001 e promovemos sua contínua expansão. Desde 2011, atuamos com o objetivo de mapear, controlar e mitigar riscos atrelados à operação de nossas instalações e alcançamos a certificação nos principais prédios administrativos, que recebem cerca de 45% da nossa força de trabalho e dos prestadores de serviços.

## LEED

A certificação LEED, sigla em inglês para Liderança em Energia e Design Ambiental, é considerada a principal referência para edificações com menor impacto ambiental, com diretrizes específicas que vão desde a construção até a operação da edificação.

Nossa sede do Banco de Atacado conquistou a certificação LEED Platinum, que apresenta o nível mais alto de exigências. Os Investments Centers em Campinas e no Rio de Janeiro estão em processo de verificação do LEED. Nossa nova torre administrativa, inaugurada em 2023 e localizada em São Paulo

- Capital, foi inteiramente projetada seguindo os critérios da certificação. É nesse prédio que fica alocada a Itaú Seguros e Capitalização.

## Emissões e Mudanças Climáticas

A transição climática exige que a sociedade repense o modelo econômico no século XXI. Relatórios científicos comprovam que o clima está mudando e que isso traz embutido grandes desafios.

O Itaú Unibanco quer ser o banco da transição climática para seus clientes. Para isso, busca conhecer e avaliar, de maneira contínua, o contexto em que se inserem as discussões sobre o tema e, de forma contígua, analisar as oportunidades e os riscos que se apresentam para os negócios, os clientes e as operações. As seguradoras desempenham um papel relevante na transição climática e o negócio de seguros está inserido na estratégia climática do Itaú Unibanco.

Entre os principais norteadores e iniciativas que fundamentam nossa estratégia, podemos destacar:

- **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)** – apoiamos e buscamos incorporar as

recomendações da TCFD desde 2017. A força-tarefa, criada pelo Financial Stability Board (FSB), visa tornar a divulgação climática uma prática de mercado. Recentemente, a TCFD foi incorporada pela IFRS Foundation, organização não governamental responsável por desenvolver standards de sustentabilidade de alta qualidade e aceitos globalmente.

- **Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)** – a Itaú Seguros foi uma das primeiras signatárias do acordo lançado pela UNEP FI em 2012. Ele aborda quatro pilares principais: incluir aspectos ESG nas tomadas de decisão relacionadas ao negócio de seguros, conscientizar clientes e parceiros comerciais sobre aspectos ESG, colaborar com os reguladores para promover ações ESG de forma ampla em toda a sociedade e divulgar publicamente os avanços na implementação dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros.
- **Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB)** – desde 2019, somos signatários do PRB, iniciativa vinculada à UNEP FI que tem o objetivo de alinhar o sistema financeiro global a iniciativas que promovam impacto positivo para a sociedade e para o planeta.
- **GHG Protocol** – recebemos o selo ouro no Programa Brasileiro GHG Protocol, que certifica organizações pelo alto nível de qualidade dos inventários de suas emissões de gases efeito estufa (GEE). Nossos dados de emissões estão acessíveis ao mercado, a organizações e à toda a sociedade no Registro Público de Emissões, por meio do link <https://registropublicodeemissoes.fgv.br/>.
- **Compromisso com o Clima** – somos membros fundadores dessa iniciativa de abrangência nacional criada em 2017. Trata-se de uma parceria multissetorial que conta com a análise técnica do Instituto Ekos. A entidade seleciona projetos para compensação de emissões usando créditos de alta integridade.
- **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** – desde 2018, somos signatários e incorporamos os ODS estabelecidos pela Assembleia Geral das Nações Unidas à nossa estratégia ESG e climática. O conteúdo deste relatório está em sinergia com o ODS 13, relativo à Ação Climática.

- **International Financial Reporting Standards Foundation (IFRS) / International Sustainability Standards Board (ISSB)** – acompanhamos as evoluções do ISSB e do Comitê de Pronunciamentos Contábeis e de Sustentabilidade (CPC) para desenvolver a aplicabilidade dos Requisitos Gerais para Divulgação de Informações Financeiras Relacionadas à Sustentabilidade e ao Clima (IFRS S1 e S2).

Diante do cenário de mudanças climáticas que temos enfrentado e das projeções científicas que mostram o agravamento da frequência e da intensidade dos eventos climáticos, é indiscutível a necessidade de atuar buscando a redução dos impactos ambientais. Nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática tem como diretriz a mensuração das emissões de gases de efeito estufa (GEE), a compensação das emissões próprias e a implementação de plano de descarbonização para nossas operações e negócios.

O Grupo Itaú Unibanco elabora, desde 2008, seu inventário de emissões GEE. A elaboração segue a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol. Os resultados, como já mencionado acima, são divulgados anualmente no Registro

Público de Emissões. O inventário segue procedimentos internos verificáveis em sua produção, considera os Escopos 1, 2 e 3 e é verificado por terceira parte independente certificada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, Inmetro. O cuidado e a seriedade com os quais o Itaú Unibanco tem elaborado essa documentação vêm assegurando o reconhecimento recorrente com o Selo Ouro pelo GHG Protocol.

Como forma de dar mais transparência aos nossos stakeholders e de identificar potenciais riscos e oportunidades relacionados à nossa gestão, adotamos boas práticas de mercado e reportamos anualmente nossos principais indicadores e dados de emissões de GEE ao CDP, organização internacional não lucrativa que apoia investidores, companhias e governos no gerenciamento de seus impactos ambientais, e ao Índice Carbono Eficiente (ICO2) da B3, bolsa de valores brasileira.

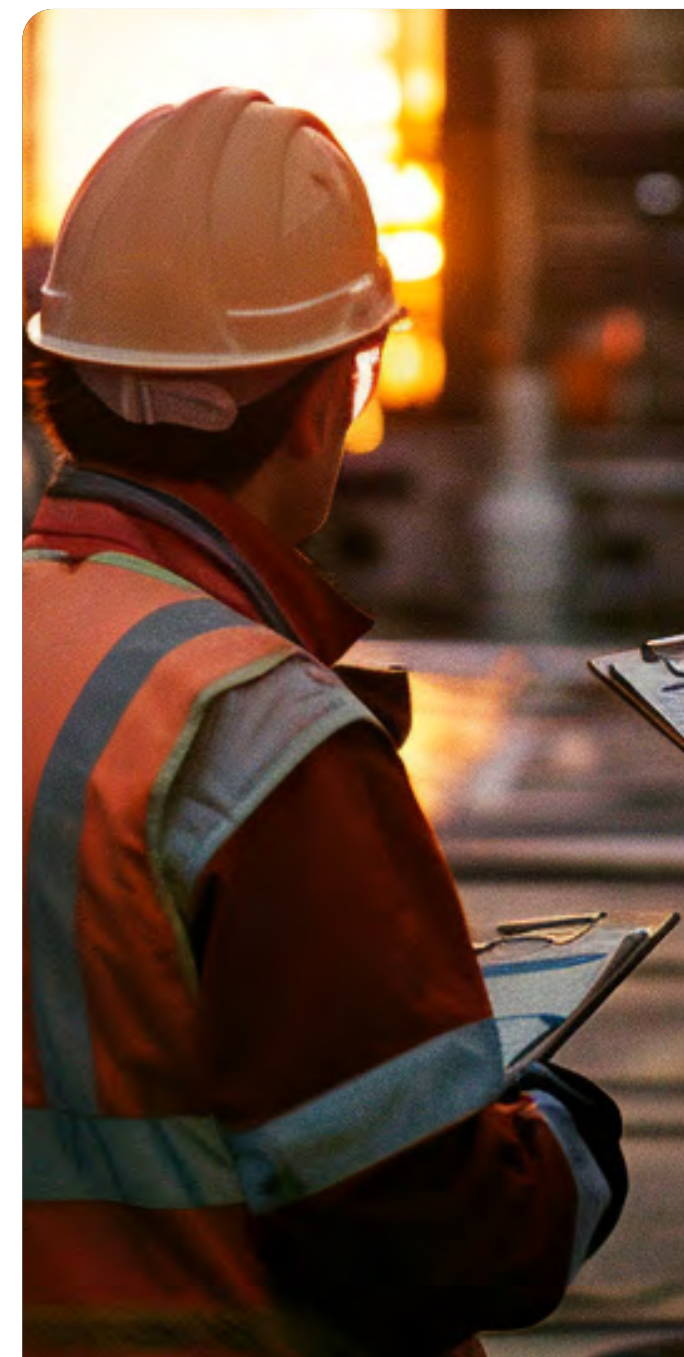
## Monitoramento Climático

A Itaú Seguros se preocupa em fazer o monitoramento constante de eventos climáticos. A empresa avalia que eles constituem um cenário de grande impacto na vida de seus clientes, além de uma

questão social bastante desafiadora. As seguradoras estão intrinsecamente ligadas a esse contexto e têm papel fundamental na gestão de riscos, na identificação de necessidades e também no acolhimento a elas.

O uso de dados para monitoramento dos riscos climáticos conectados à jornada dos clientes vem sendo desenvolvido e aprimorado ao longo dos últimos anos. Entre outros esforços, a Itaú Seguros implementou frentes de acompanhamento dos alertas meteorológicos, usou de análises preditivas em relação a problemas já conhecidos e gerou iniciativas de cuidados aos clientes, seja fazendo o uso de comunicação proativa antes da ocorrência de um desastre, seja acolhendo-os na iminência de um risco.

A predição do risco climático e o contato tempestivo em situação de catástrofe têm colaborado para o fortalecimento da cultura de dados, para a prevenção de danos e para melhorar a experiência dos segurados em relação aos produtos oferecidos pela empresa. Dois milhões de clientes já foram comunicados de iminência de riscos e R\$ 1 milhão já foi destinado a indenizações pagas e isenções de parcelas.



## Relacionamento com Fornecedores

Periodicamente, o Itaú Unibanco realiza o Encontro Itaú + Fornecedores, evento no qual são apresentados os temas relevantes para o alinhamento estratégico de nossa cadeia. Na programação estão os destaques de nossa agenda ESG, além de assuntos relevantes como ética e prevenção à corrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, conflitos de relacionamento e o papel e a importância do ombudsman.

Em 2023, tivemos três encontros, sempre com pautas envolvendo os assuntos relacionados à estratégia ESG do Itaú Unibanco e à geração de impacto positivo em nossa cadeia. Em junho, ocorreu um workshop envolvendo um grupo mais restrito e abordando planejamento ESG e programas de gestão. Em agosto, realizamos um segundo workshop para qual foram convidados todos os fornecedores com os quais mantemos relacionamento. Nesse encontro, contamos com a participação do CDP para abordar o tema de emissões de gases de efeito estufa (GEE).

Em dezembro, fechando a série de encontros do ano, fizemos nosso primeiro

evento em formato híbrido para todos os fornecedores. Contamos com a participação de cerca de 200 fornecedores e as empresas que não puderam comparecer presencialmente conseguiram acompanhar a transmissão online. Nessa ocasião, apresentamos oficialmente a plataforma online de letramento nos temas ESG – ela disponibiliza artigos, vídeos e formulário de avaliação. Além disso, tivemos um momento de troca entre os fornecedores com foco em promover boas práticas ESG em suas operações.

Outras frentes trabalhadas pelo Itaú para estimular o engajamento de seus fornecedores com o universo ESG são:

- Benchmark de diversidade e inclusão, que ocorre periodicamente. É aberto a fornecedores e outros players do mercado e constitui um fórum para discussão e trocas de boas práticas.
- E-mail marketing disparado para a cadeia de fornecedores. Contém práticas ESG recomendadas pelo Itaú.
- Participação no programa CDP Supply Chain, por meio do qual nos conectamos com nossos fornecedores para entender suas práticas ambientais e climáticas e, a partir disso, identificar riscos e oportunidades. No último ano, atingimos um alto engajamento dos

fornecedores convidados – 91% deles reportaram suas informações.

- Em parceria com o Pacto Global da ONU e a Mais Diversidade, criamos o projeto Cadeia de Valor Itaú. A iniciativa, 100% gratuita e exclusiva para Pequenas e Médias Empresas (PMEs), tem como objetivo auxiliar nossos fornecedores a traçarem suas jornadas internas nos temas de Direitos Humanos e Diversidade e Inclusão.

É importante frisar que, como parte da trilha de aprendizagem do Programa de Integridade e Ética, os colaboradores do Itaú Unibanco devem realizar treinamento bianual para intensificar o conhecimento sobre o que é esperado nas relações com os fornecedores do Grupo. Trata-se de mais um esforço para tratar de sustentabilidade e dos conceitos ESG de uma forma ampla, aprofundando a conexão tanto dos colaboradores contratados como dos parceiros externos com esses temas.



