



---

# Apresentação Institucional



# Com 101 anos de história, somos o maior banco da América Latina\*

Valor de mercado<sup>1</sup>  
**US\$ 96 bi**

Ativos totais<sup>2</sup>  
**R\$ 3.200 bi**

Carteira de Crédito<sup>2</sup>  
**R\$ 1.482,7 bi**

ROE recorrente<sup>3</sup>  
**24,8%**

Índice de Eficiência Brasil<sup>5</sup>  
**36,2%**

Colaboradores no Brasil e no exterior<sup>2</sup>  
**91,5 mil**

(1) Valor de Mercado em 30/04/2026. Fonte: Bloomberg; (2) Em 31 de março de 2026; (3) No 1º trimestre de 2026; (4) Brand Finance Global 500 2026; (5) Acumulado 12 meses findos em mar/26.  
Nota: A carteira de crédito inclui Garantias Financeiras Prestadas e títulos Privados.  
\*Em valor de mercado em 30/04/2026.

Resultado Recorrente Gerencial  
**R\$12,3 bi no 1T26**  
94,6% Brasil | 5,4% América Latina<sup>3</sup>

Somos a **marca mais valiosa**<sup>4</sup> da América do Sul **US\$ 9,9 bi**

Somos um banco universal presente em

 **18 países**

com operações de varejo na América Latina

Somos obstinados por encantar o **cliente**, com atendimento físico e digital, e buscamos nos transformar sempre que necessário para crescer de maneira sustentável

Somos o único banco da América Latina no Índice Dow Jones de Sustentabilidade desde sua criação



A gente  
**trabalha  
para o  
cliente**

- ✔ Ser ituber é ser obstinado por encantar o cliente.
- ✔ Ser ituber é inovar a partir das necessidades dos clientes.
- ✔ Ser ituber é simplificar sempre.

- ✔ Ser ituber é ser ambicioso nos objetivos e eficiente na execução.
- ✔ Ser ituber é sempre buscar o crescimento sustentável.
- ✔ Ser ituber é gerar impacto positivo para a sociedade.

A gente é  
**movido por  
resultado**

A gente  
**não sabe  
tudo**

- ✔ Ser ituber é olhar para fora e aprender o tempo todo.
- ✔ Ser ituber é testar, errar, aprender e melhorar.
- ✔ Ser ituber é usar dados intensamente para tomar as melhores decisões.

- ✔ Ser ituber é ter coragem para se posicionar.
- ✔ Ser ituber é saber priorizar.
- ✔ Ser ituber é saber fazer renúncias.

A gente  
**faz escolhas  
e toma  
decisões**

Pra gente  
**ética é  
inegociável**

A gente  
**vai de  
turma**

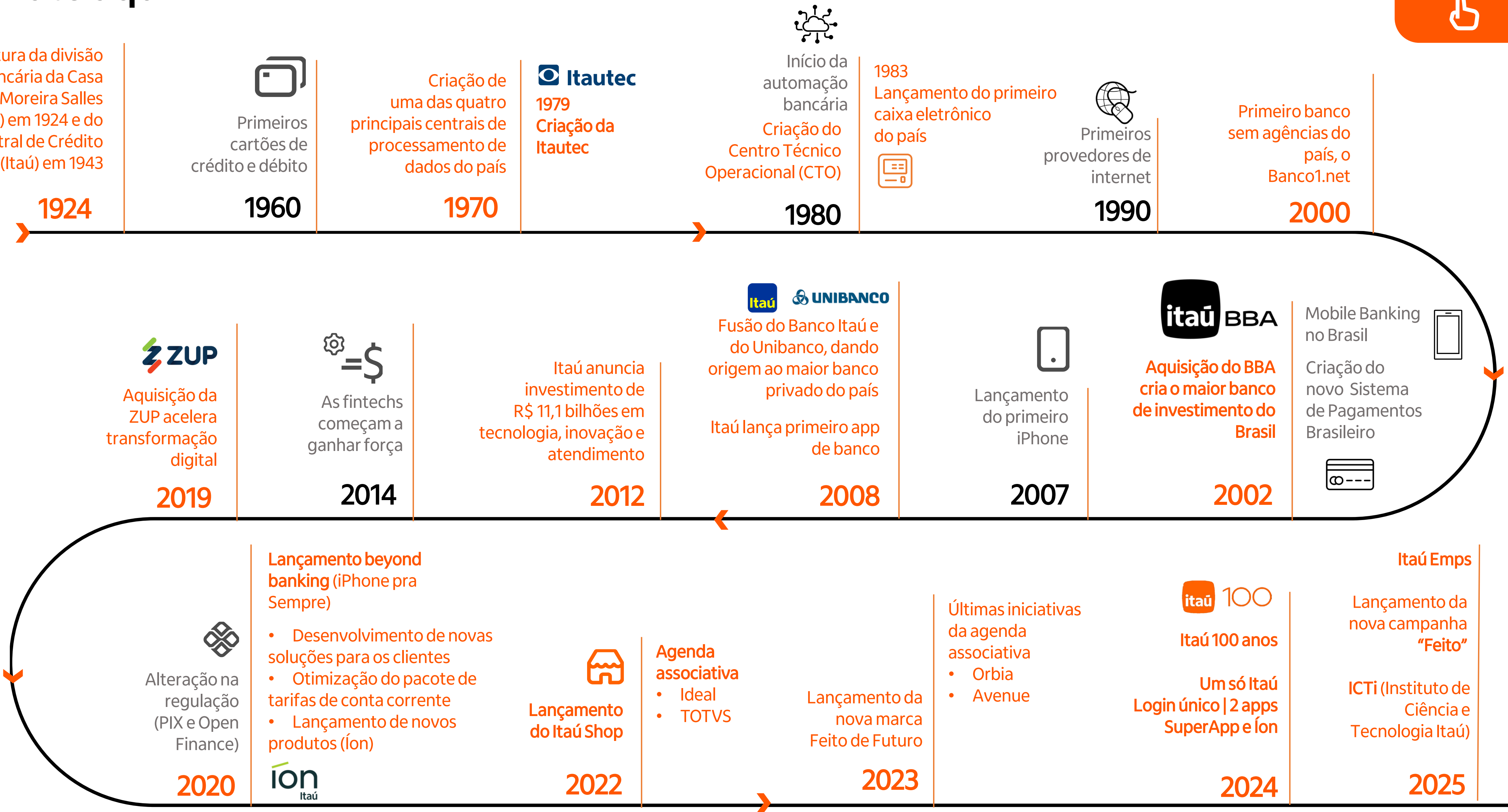
- ✔ Ser ituber é confiar e saber trabalhar com autonomia.
- ✔ Ser ituber é ajudar e pedir ajuda.
- ✔ Ser ituber é ser um só Itaú.

- ✔ Ser ituber é ser diverso como os nossos clientes.
- ✔ Ser ituber é estar aberto para diferentes pontos de vista.
- ✔ Ser ituber é ser você mesmo e se expressar de forma transparente.

A gente quer  
**diversidade  
e inclusão**

# Nossa capacidade de nos adaptar, inovar e transformar nos permitiu chegar até aqui

acesse aqui  
para mais  
informações







# Oferecemos um ecossistema completo...

## Pessoa física



Renda até  
R\$ 7 mil



Uniclass

Renda entre  
R\$ 7 mil e R\$  
15 mil



Personnalitê

Renda superior a  
R\$ 15 mil ou R\$ 250  
mil investidos



Private Bank

Acima de  
R\$ 10 milhões  
investidos

## Pessoa jurídica



Emps

Micro  
empreendedores



Empresas

Micro e pequenas  
empresas



Médias e grandes  
empresas

Integração tecnológica possibilita a melhor e mais **completa** experiência permitindo o acesso dos nossos clientes a **100% das nossas soluções** de maneira simples e tempestiva.

Trabalhamos para oferecer uma operação **100% digital** entregando uma oferta de valor simples e com um custo de servir muito competitivo para nossos clientes.



# ... com o mais amplo portfólio de produtos e serviços financeiros



## Adquirência (Laranjinha)

Carteiras digitais, pagamento por aproximação e mais de 50 bandeiras.



## Cartões

Aqui no Itaú nós temos um cartão para cada perfil de cliente.



## Derivativos

Temos a solução adequada para todos os momentos e cenários.



## Pagamento e Recebimento

Pague e Receba com segurança e agilidade.



## Administração de fundos

Portfólio completo por meio de produtos próprios e de terceiros (plataforma aberta).



## Consignado

Pagamento em parcelas fixas mensais, descontado diretamente no contracheque, holerite ou benefício do INSS.



## Imóveis

Atendimento exclusivo e apoio durante toda a contratação.



## Previdência e Capitalização

Diversos planos com taxa zero de carregamento e produtos de capitalização com sorteios quinzenais, mensais e anuais.



## Conta bancária

Acesso aos diversos serviços para os clientes Itaú, com vários benefícios.



## Câmbio e Viagem

Plataforma completa para atender as necessidades dos clientes em viagens, pagamentos e gestão de caixa internacional.



## Crédito

A contratação pode ser feita 100% online, pelo app ou pelas agências.



## Seguros

Portfólio completo por meio de produtos próprios e de terceiros (plataforma aberta), com atendimento físico ou digital.



## Banco de Investimentos

Equipe especializada dedicada para orientar e prover soluções no mercado de capitais.



## Cash Management

Solução completa de cash management para clientes institucionais.



## Investimentos

Assessores especializados, aplicativo (Íon) conectado com conta corrente, notícias, carteiras e todo suporte dos especialistas do Itaú.



## Veículos

Financiamento de veículos com gestão do contrato 100% online.

E muito mais soluções para nossos clientes!



# Nossos clientes escolhem como querem ser atendidos...

## Atendimento remoto



WhatsApp



Click to human



E-mail



Bankline



Telefone



Mobile banking

100% das funcionalidades no App



Chat

## Atendimento físico



**2,4 mil**  
Pontos físicos



**12,9 mil**  
Caixas eletrônicos<sup>3</sup>  
Distribuídos por todo o território brasileiro e América Latina<sup>1</sup>

Atendemos os **clientes** como, quando e onde desejam ser atendidos

## Interações Digitais<sup>2</sup> no 1T26

Pessoa Jurídica

**100%**

Pessoa Física

**97%**

Nossa rede de atendimento é constantemente otimizada pelos comportamentos e necessidades dos nossos clientes.

(1) Considera Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai.

(2) Considera o total de contratações, transferências e pagamentos realizados em todos os canais, exceto numerário.

(3) Inclui PAEs e pontos em estabelecimentos de terceiros. Não considera Banco24horas.

Agente  
não sabe  
tudo.

## ... por isso é tão importante ouvirmos os nossos clientes

O cliente é o foco de  
tudo que fazemos

Nosso compromisso:  
atender nossos clientes  
onde, quando e como  
eles desejam ser  
atendidos

Acesso ao mesmo  
tipo de atendimento  
independentemente do  
canal

Liberdade para escolher  
como quer se relacionar:  
somos banco digital com  
a conveniência de  
atendimento presencial



**+70 mil<sup>1</sup>**

Ligações de líderes para  
ouvir o feedback direto dos  
clientes, agora com foco  
nos pontos de dor e  
possíveis oportunidades de  
melhoria



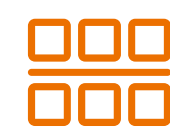
**+1.000<sup>1</sup>**

Visitas que conectam as  
lideranças e a linha de  
frente de todo o Brasil de  
forma remota



**+60 mil<sup>1</sup>**

Encontros entre os  
colaboradores das agências,  
visando aprimorar a  
experiência do cliente



**Produtos e  
Serviços**

Mais completa prateleira do  
setor financeiro brasileiro e  
utilização de dados para  
melhor oferta

**Ser Ituber é ser obstinado por  
encantar o cliente...**

Ampla cobertura na medição do NPS  
de negócios e, também, da  
experiência dos nossos produtos e  
serviços

Ciclo de feedback estruturado em  
toda a instituição com foco na  
evolução dos nossos produtos e  
serviços

**Ecosistema robusto para inovar a  
partir das necessidades dos  
clientes**

O reconhecimento da satisfação  
dos nossos clientes se reflete no  
alto nível de NPS que geramos a  
partir das nossas soluções digitais  
do aplicativo

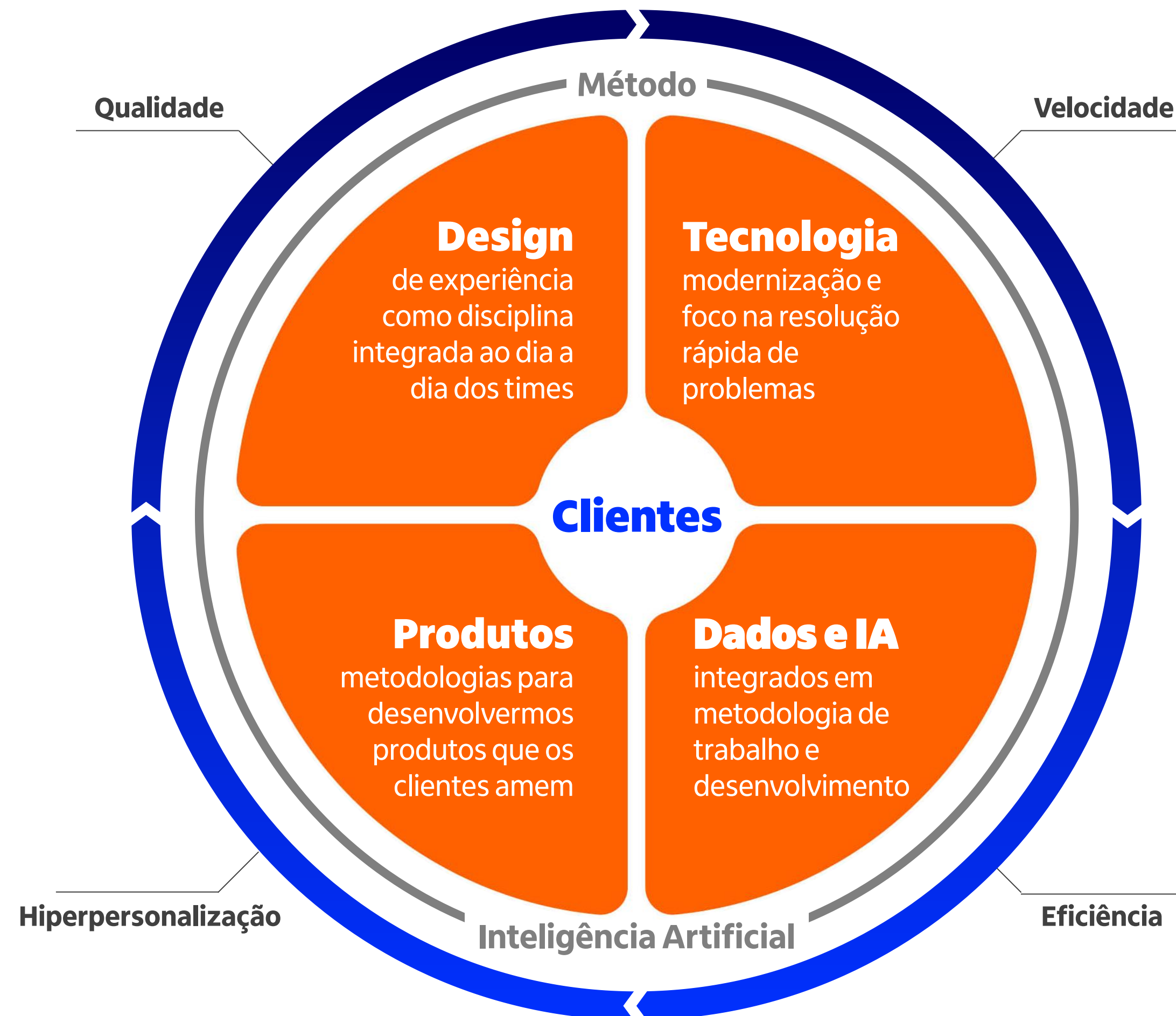
**... e sempre buscar o  
crescimento sustentável**

(1) Últimos 12 meses.





# A tecnologia viabiliza o melhor atendimento aos nossos clientes



## Soluções de IA generativa conversacional voltadas para clientes

### Inteligência Itaú

(Pix no WhatsApp, Inteligência de Investimentos e Itaú Emps)

## Estratégia impulsionada por Inteligência Artificial, que amplia eficiência e a criação de jornadas hiperpersonalizadas em escala

88%

1T26 x 1T25

de aumento no volume de iniciativas de IA generativa em uso no Itaú

+

35%

1T26 x 1T25

de aumento no volume de modelos de machine learning tradicional

## Metodologia composta por disciplinas integradas que alavancam a competitividade dos negócios e a criação das melhores experiências

Qualidade

98%

1T26 x 1T18

de redução de incidentes de alto impacto na experiência dos clientes

Velocidade

2.813%

1T26 x 1T18

de aumento no volume de implantações de mudanças e atualizações tecnológicas

Custo

44%

1T26 x 1T18

de redução no custo de transações únicas

# Transformação digital e cultural gera ganhos de eficiência e competitividade

Estamos organizados em equipes multidisciplinares no modelo de comunidades/tribos

Trabalhamos em **conjunto** para entendermos as necessidades dos nossos clientes e ofertarmos o que eles precisam no momento em que precisam

As comunidades contam com membros das áreas de negócios, tecnologia, operações, UX, entre outros

**> 20 mil**  
Colaboradores

**> 2,9 mil**  
Squads

Investimento contínuo em tecnologia

1T26 vs 2018

**+ 3x**

Investimentos no desenvolvimento de soluções

**- 31%**

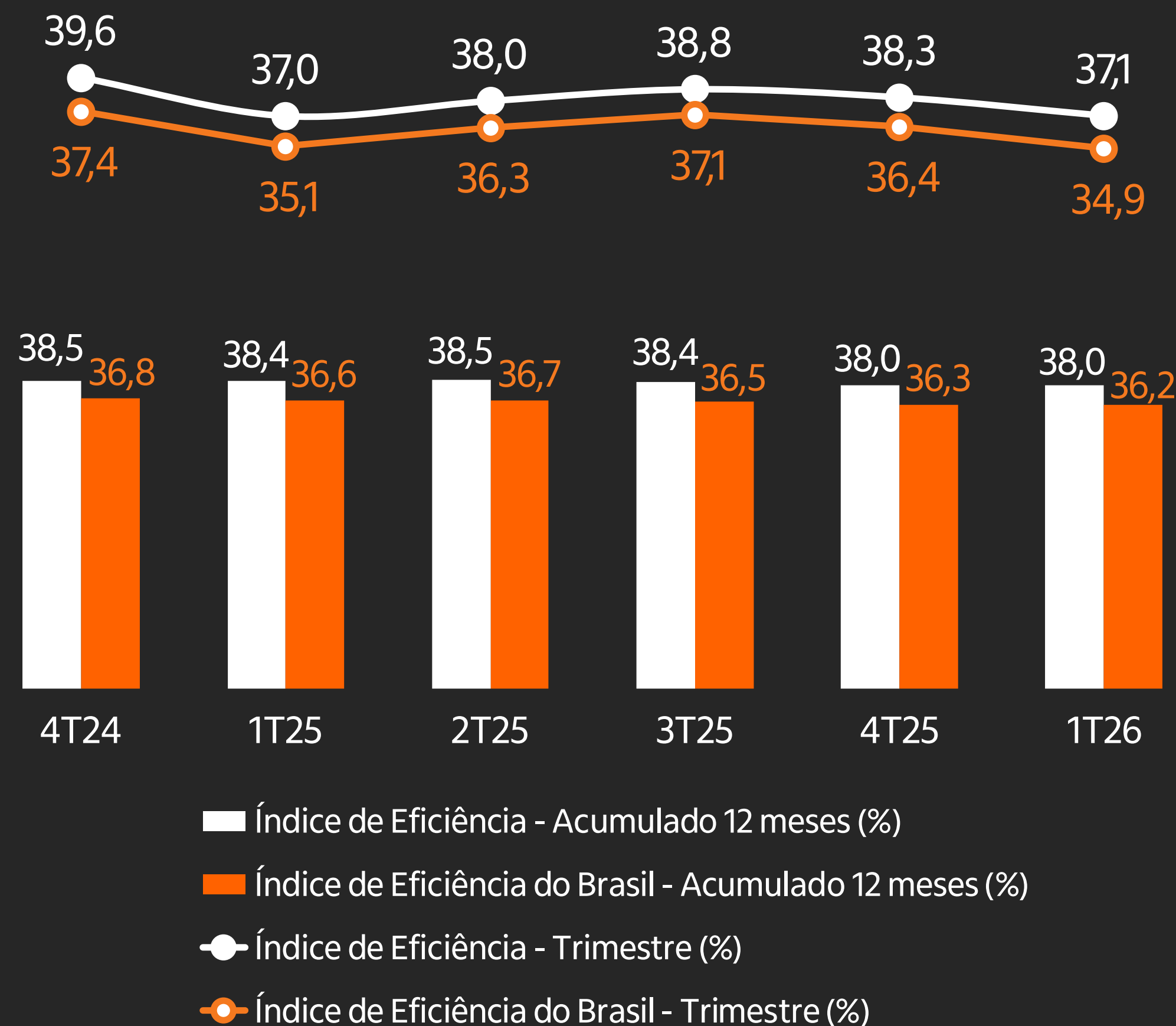
Custos de infraestrutura

Fortalecimento de cultura

Questionamento contínuo de atividades e processos em busca de ganhos de eficiência

Revisão, simplificação e otimização de processos, automação de atividades, uso de dados e *analytics*

## Geramos valor de forma consistente



# Nossa estratégia ESG evoluiu

Sustentada por uma base sólida de governança e conduta, nossa estratégia ESG foca em três pilares de atuação:

## Diversidade e desenvolvimento

Promover a diversidade e inclusão, fomentando o desenvolvimento social e financeiro de pessoas e empresas em prol de um país mais justo e próspero.

## Finanças sustentáveis

Promover a integração ESG nas estratégias dos negócios, por meio de estudos, advocacy, desenvolvimento de produtos e serviços sustentáveis e engajamento de clientes, com foco em oportunidades para a economia sustentável.



## Transição climática

Melhorar a resiliência de nossas operações e entregar produtos e serviços que apoiem os clientes na transição para uma economia de baixo carbono, com foco na adaptação e mitigação climática.

## Governança e conduta

Nossa atuação é sustentada por uma base sólida de práticas de gestão e negócios. Mantemos nossa atuação orientada pelos temas materiais, garantindo transparência na prestação de contas ao mercado e stakeholders.



# Um time diverso é essencial...

## Objetivos estratégicos



**Gênero**  
**Mulheres**  
**53,6%**  
dos colaboradores  
ao final de 2025

**Cargos  
de liderança**  
Objetivo: 35% a 40%  
**36,1%**  
Realizado

**Fluxo  
de contratação**  
Objetivo: >50%  
**51,1%**  
Realizado



**Raça**  
**Negros**  
**30,4%**  
dos colaboradores  
ao final de 2025

**Colaboradores em  
tempo integral<sup>1</sup>**  
Objetivo: 27% a 30%  
**29,5%**  
Realizado

**Fluxo  
de contratação**  
Objetivo: >40%  
**38,5%**  
Realizado

## Perfil de diversidade na força de trabalho

**5%**  
**peessoas com  
deficiência<sup>2</sup>**

**10%**  
**LGBTI+<sup>3</sup>**

**Faixa etária**  
**31,4%**  
abaixo de **30 anos**  
**62,3%**  
entre **30 e 50 anos**

**6,3%**  
Acima de **50 anos**

**Retenção**  
**51,1%**  
há mais de **5 anos**  
(Média de 8 anos)

... para entender e melhor atender nossos clientes

## Objetivos estratégicos

### Engajar 100% dos fornecedores em temas ESG

Até 2026, ter o questionário ESG respondido por 100% dos nossos fornecedores

↳ **73% atingido**

Até 2030, garantir implementação de censo de Diversidade e Inclusão nas operações de 100% dos fornecedores auditados.

↳ **47% atingido**

Até 2030, ter 80% dos nossos fornecedores realizando inventário de emissões de suas operações.

↳ **56% atingido**

Até 2030, realizar auditoria em 100% dos nossos fornecedores sensíveis<sup>1</sup> para quesitos ESG.

↳ **98% atingido**

<sup>1</sup>Lista composta por 100 fornecedores selecionados com base em critérios de risco social, ambiental, climático e de governança, além do volume e relevância dos contratos e do impacto direto no negócio.

Até 2030, destinar

**R\$ 34,7 bilhões**

em crédito para empresas lideradas por mulheres<sup>2</sup>

↳ **R\$ 23 bilhões** ao final de 2025 (9,3% x 2024)

Até 2030, destinar

**R\$ 15 bilhões**

para operações de microcrédito

↳ **R\$ 2,8 bilhões** ao final de 2025 (19% atingido)

Até 2030, destinar

**R\$ 67,1 bilhões**

em crédito para Micro e Pequenas empresas

↳ **R\$ 44,7 milhões** ao final de 2025 (67% atingido)

<sup>2</sup> Empresas com participação feminina no capital social maior que 50%.

# Queremos ser o banco da transição climática para nossos clientes

## Objetivos estratégicos

### Compromisso

## Net Zero até 2050

Queremos nos tornar um Banco com zero emissões líquidas de carbono

Até 2030,  
**reduzir em 50%**

Nossas emissões operacionais de Escopos 1 e 2<sup>1</sup>

↳ **Redução de 11,2%**  
**16.634 tCO<sub>2</sub>e**  
(Baseline 2023: 18.738 tCO<sub>2</sub>e)

Até 2030,  
**reduzir em 50%**

Nossas emissões operacionais de Escopo 3<sup>2</sup>

↳ **Redução de 7,8%**  
**35.288 tCO<sub>2</sub>e**  
(Baseline 2023: 38.263 tCO<sub>2</sub>e)

## Objetivos setoriais de descarbonização

Setores carbono-intensivos prioritários para a convergência do nosso portfólio aos cenários que limitam a mudança climática a 1,5°C.

### Reduzir até 2030:

Aço: **23%**

Geração de Eletricidade: **63%**

Alumínio: **19%**

Transportes: **44%**

Cimento: **23%**

Carvão: **Phase-out**

Agricultura: **36%** milho, **25%** soja e **12%** pecuária

<sup>1</sup> Escopo 2 - Por escolha de compra. <sup>2</sup> Exceto emissões financiadas e deslocamento casa-trabalho (categorias 15 e 7).



# A sustentabilidade da nossa performance é reforçada pelos nossos compromissos de impacto positivo...

## Objetivos estratégicos

Financiamento em setores de  
impacto positivo de

**R\$ 1 tri**  
**ao final de 2030**

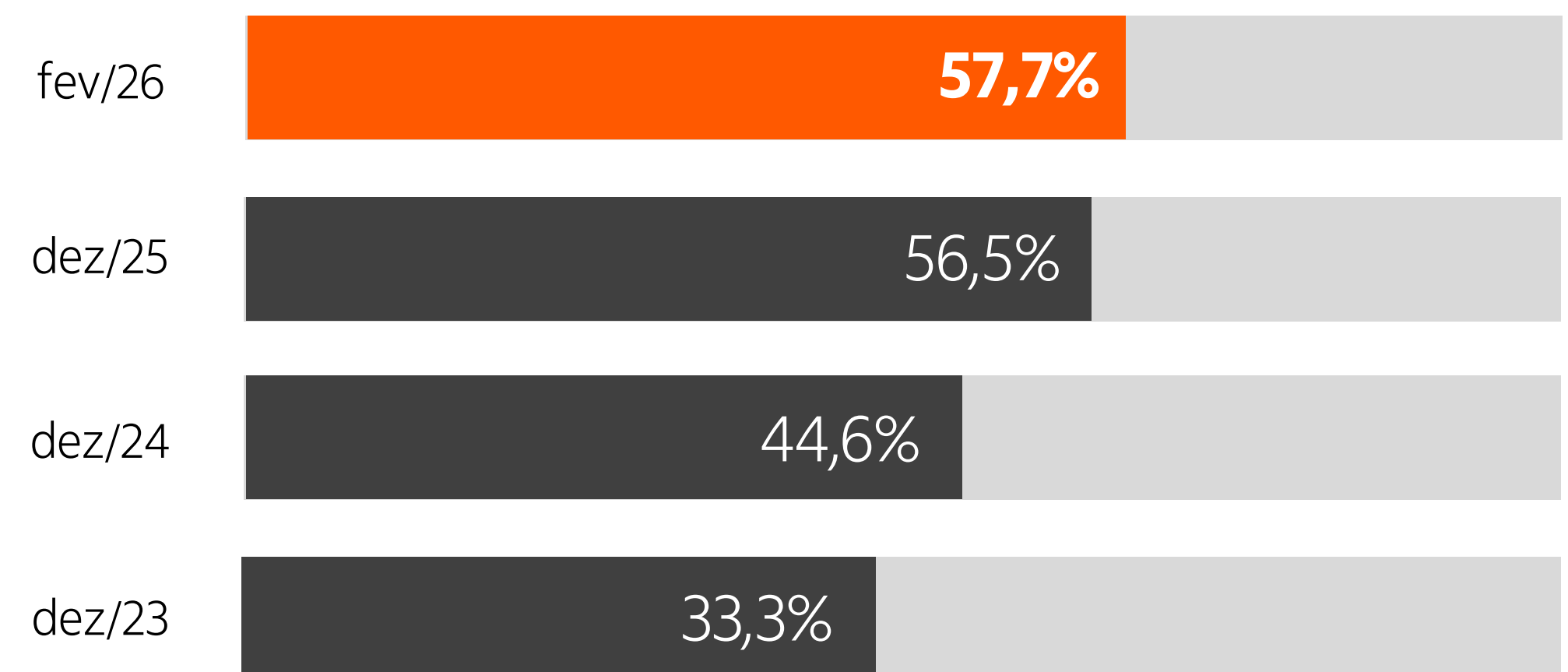
Destinados para operações de  
crédito e financiamento à economia  
sustentável, a partir de 2020<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> A partir de jan/2025, são considerados novos critérios de contabilização alinhados aos avanços da taxonomia de finanças sustentáveis.

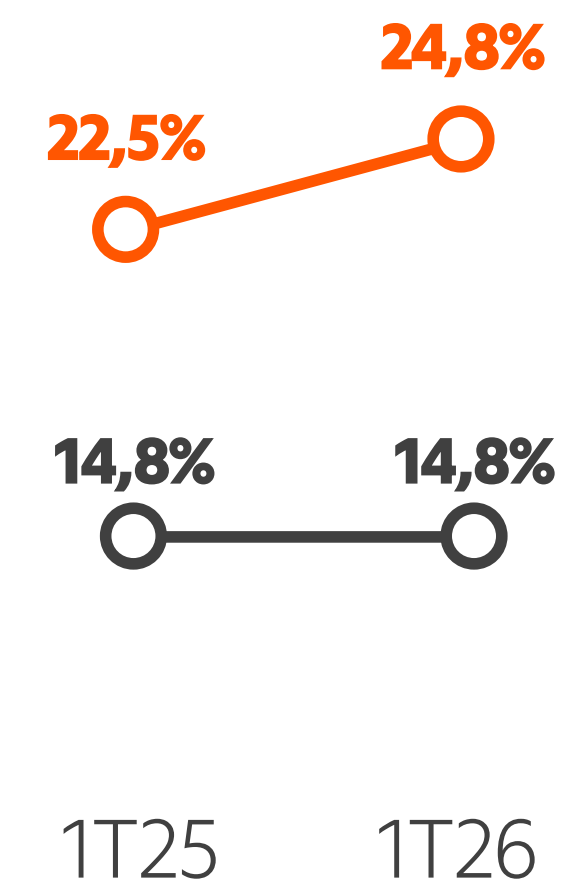
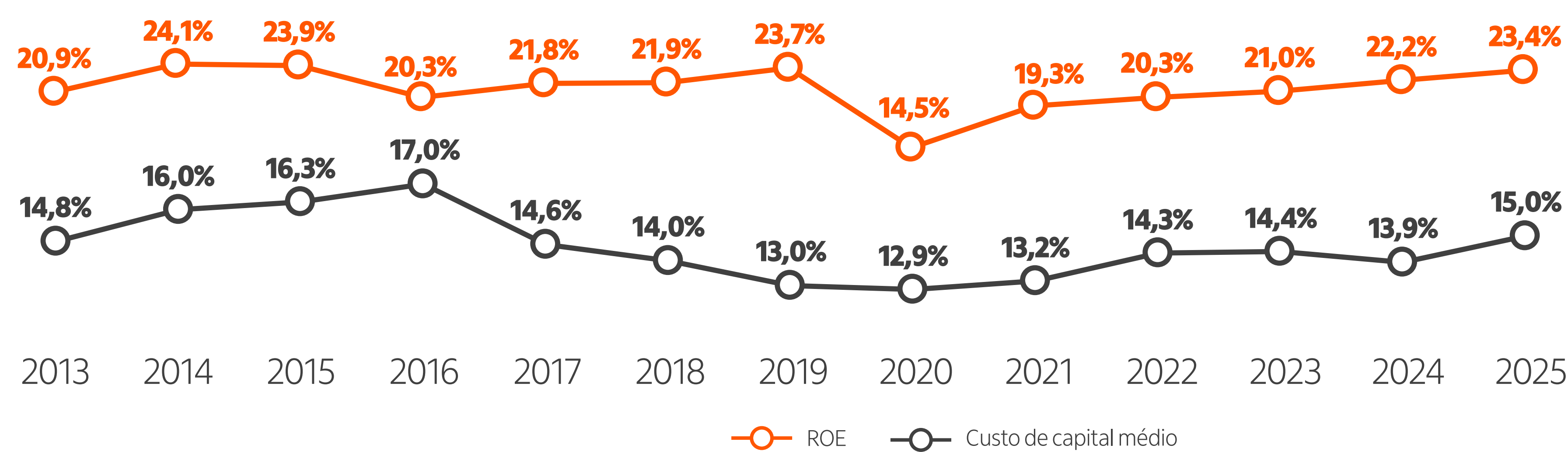
**Direcionamos**

**R\$ 577,6 bi**

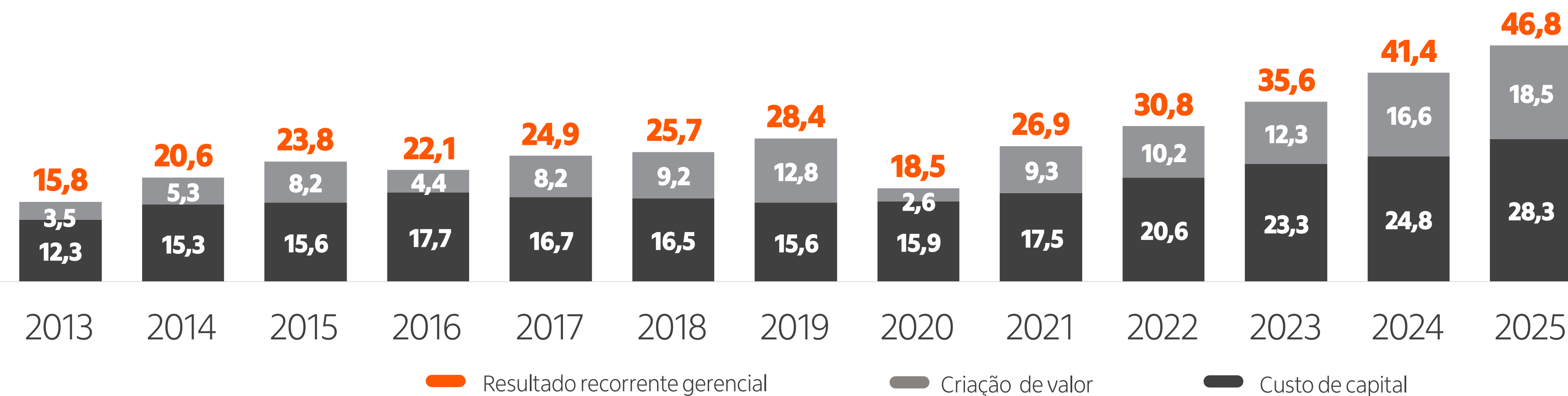
**de recursos para finanças sustentáveis**  
entre jan/20 e fev/26



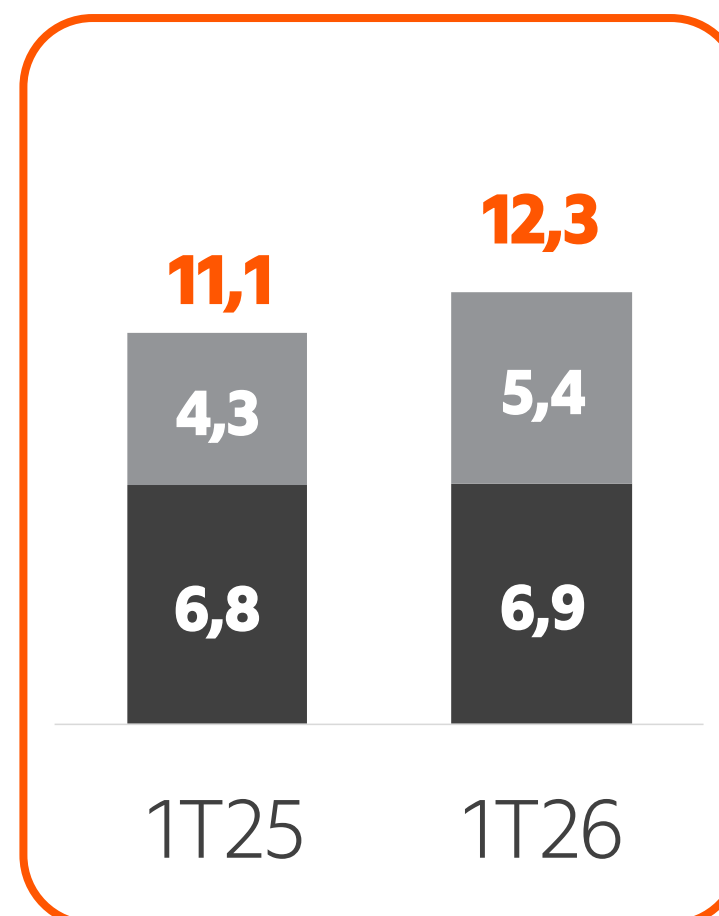
... e pelo foco na geração de valor sustentável



R\$ bilhões

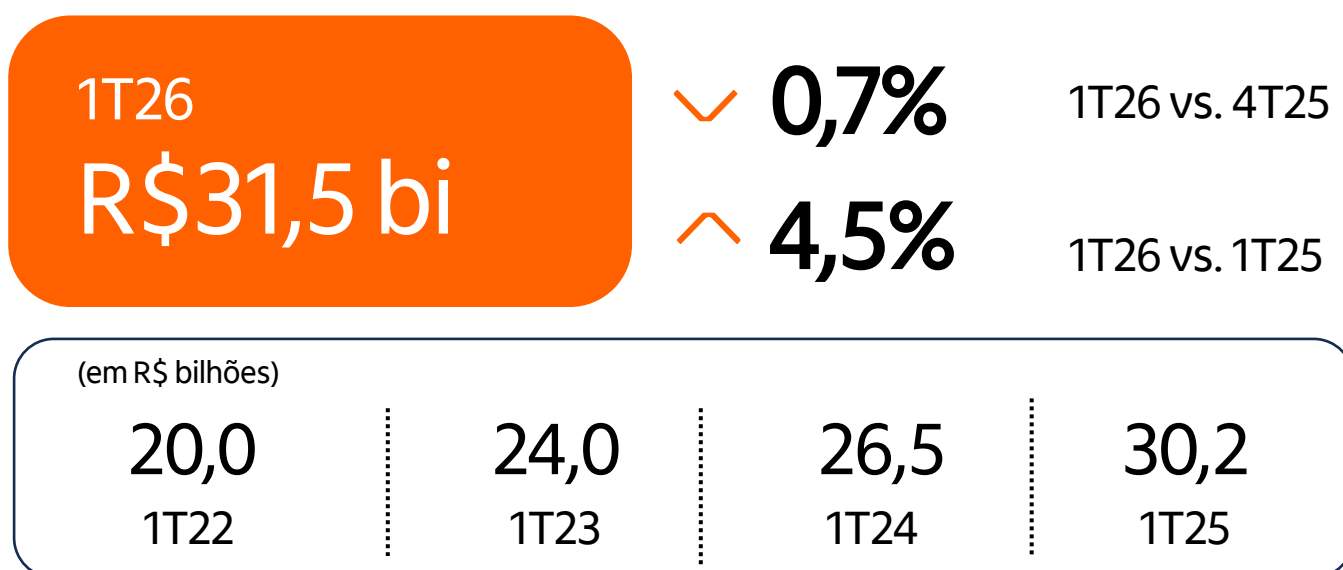


Aumento de  
26% na criação de  
valor 1T26 x 1T25

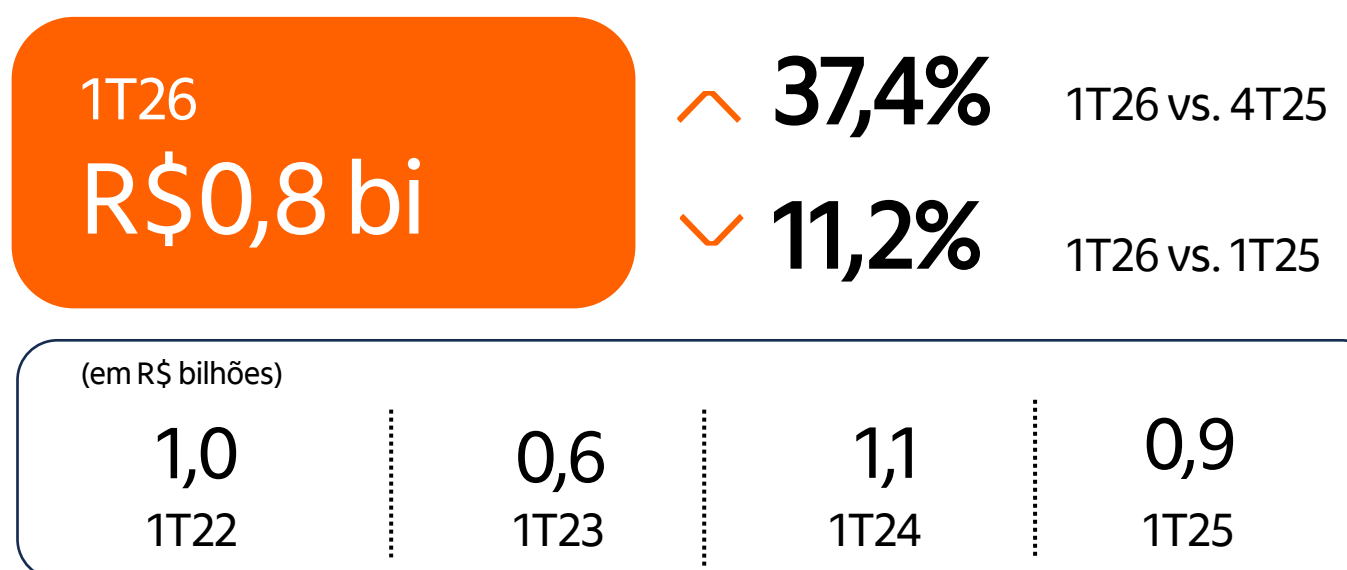


# Temos apresentado crescimento de receita com disciplina de custos...

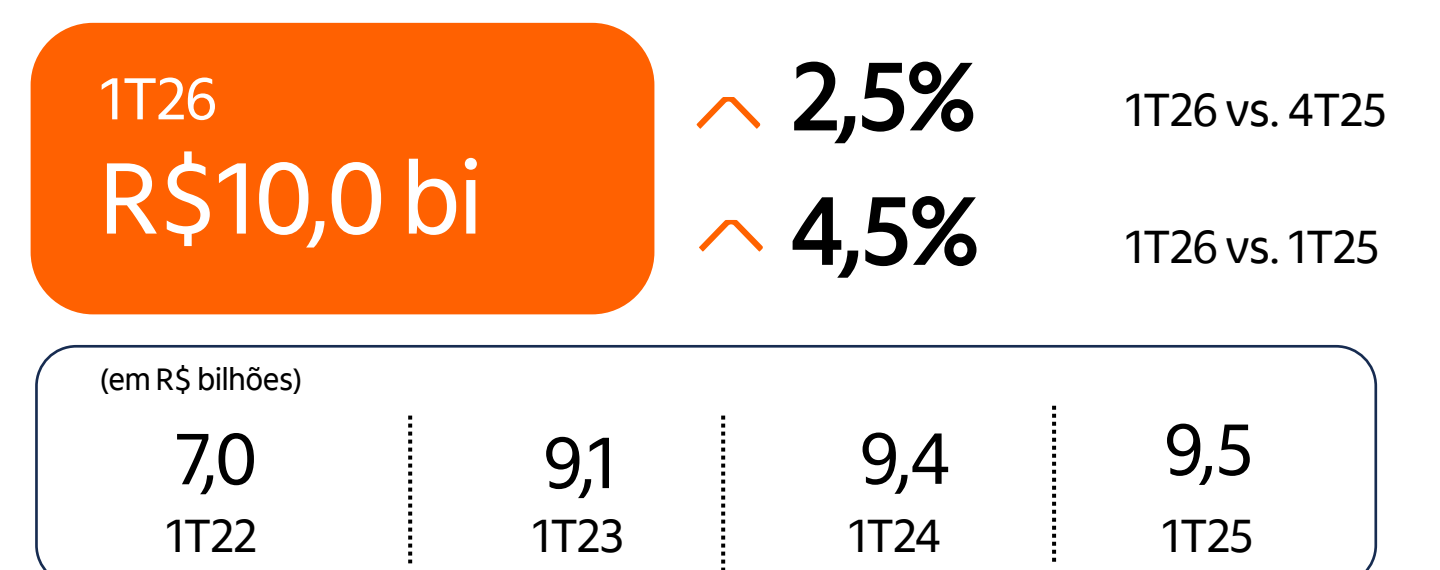
## Margem financeira com clientes



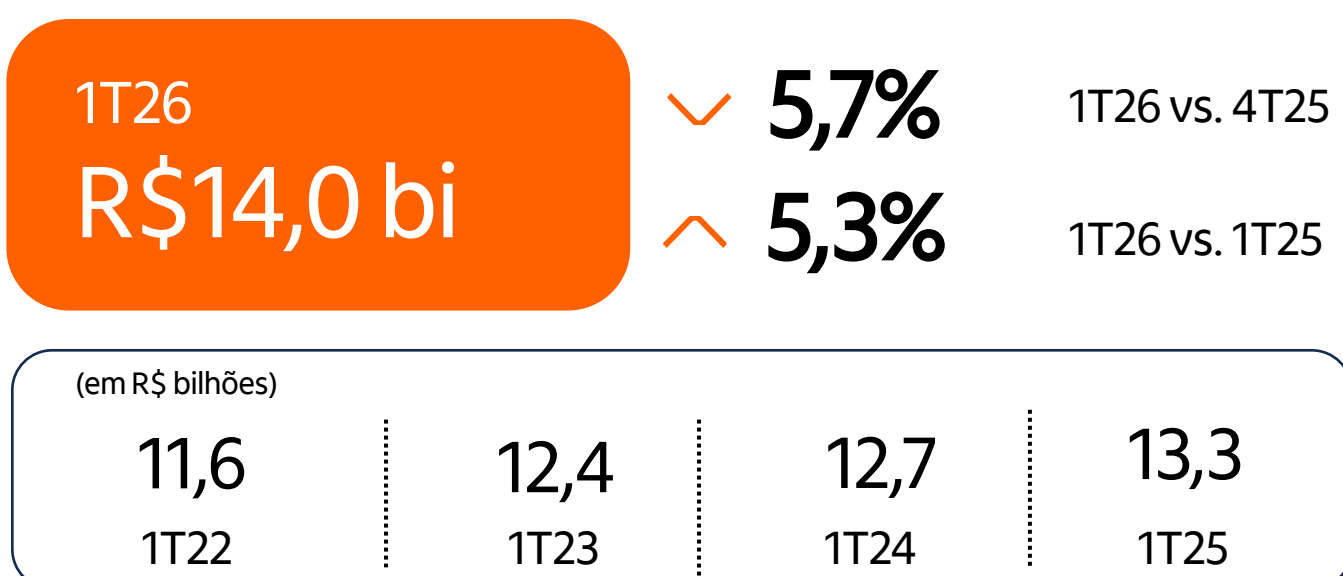
## Margem financeira com mercado



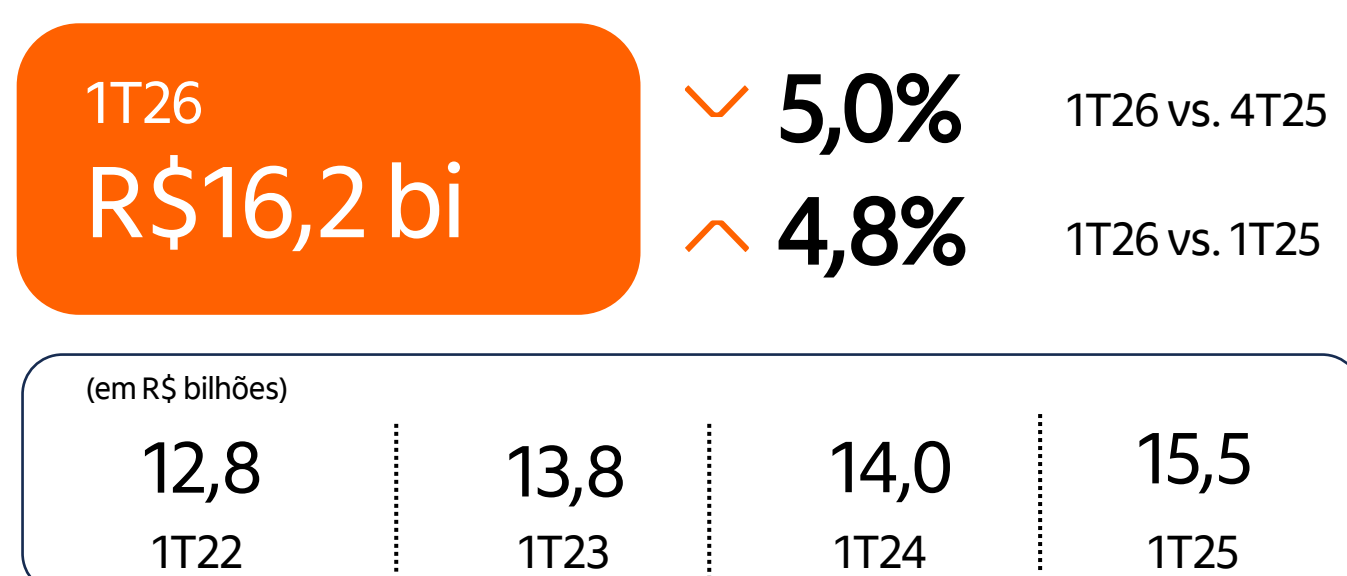
## Custo do crédito



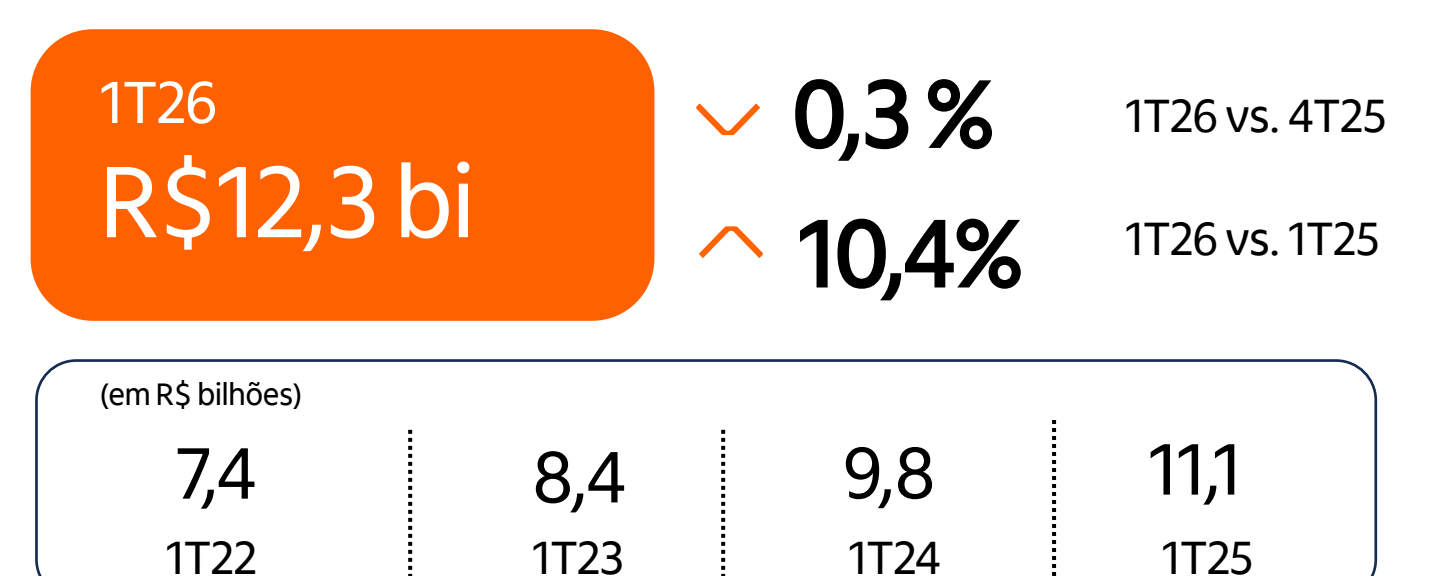
## Receita de serviços e resultado de seguros



## Despesas não decorrentes de juros



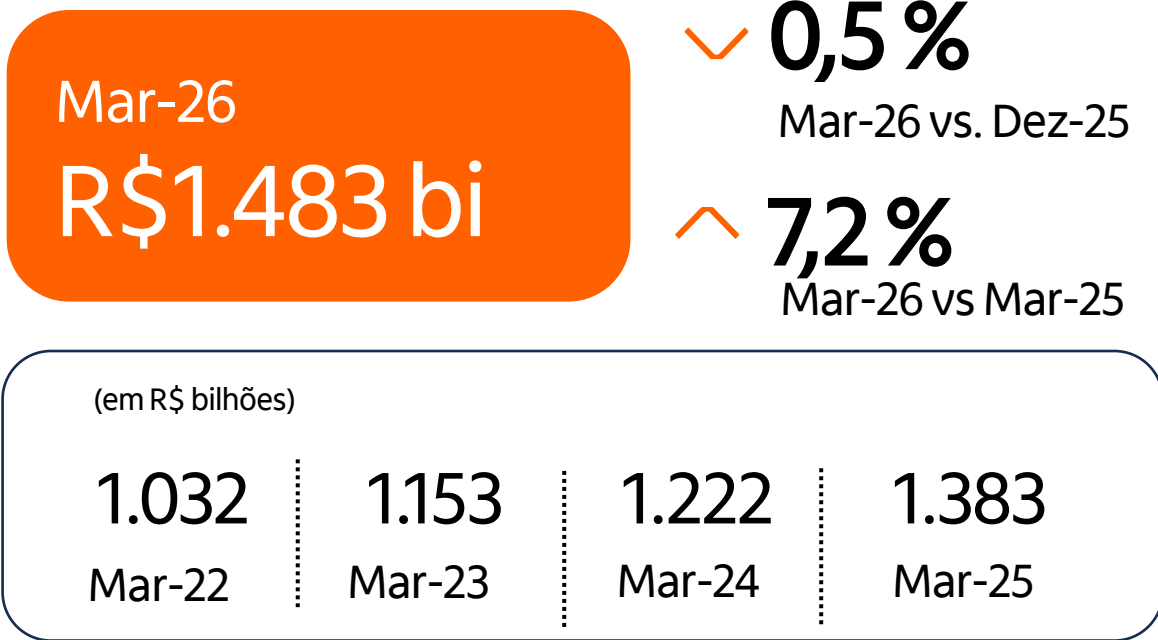
## Resultado recorrente gerencial



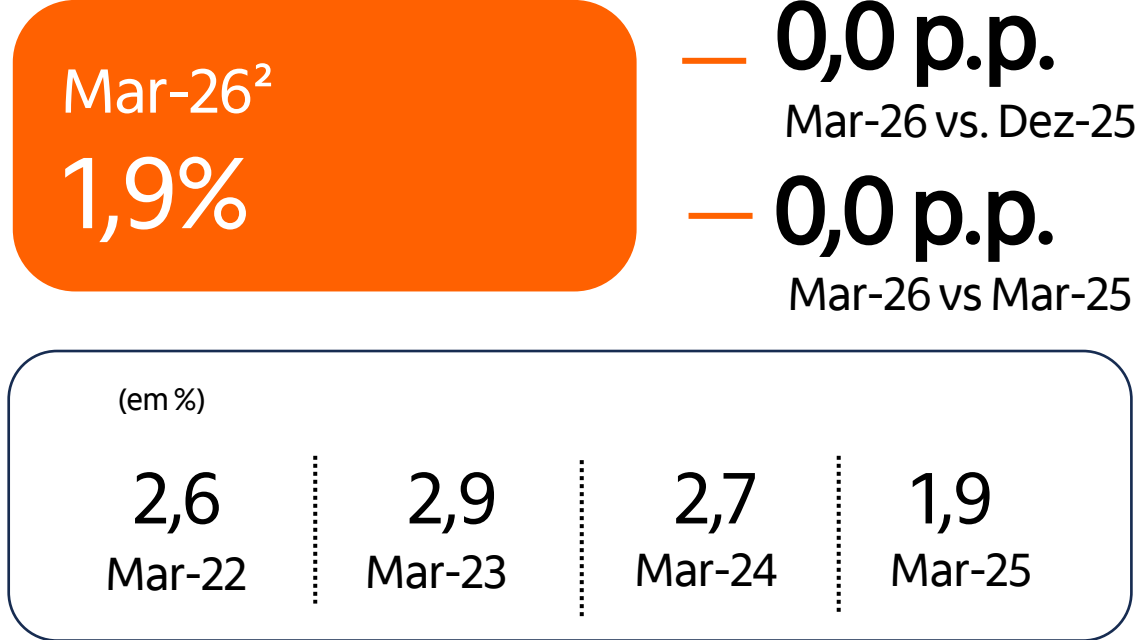


# ... sem esquecer da gestão de risco

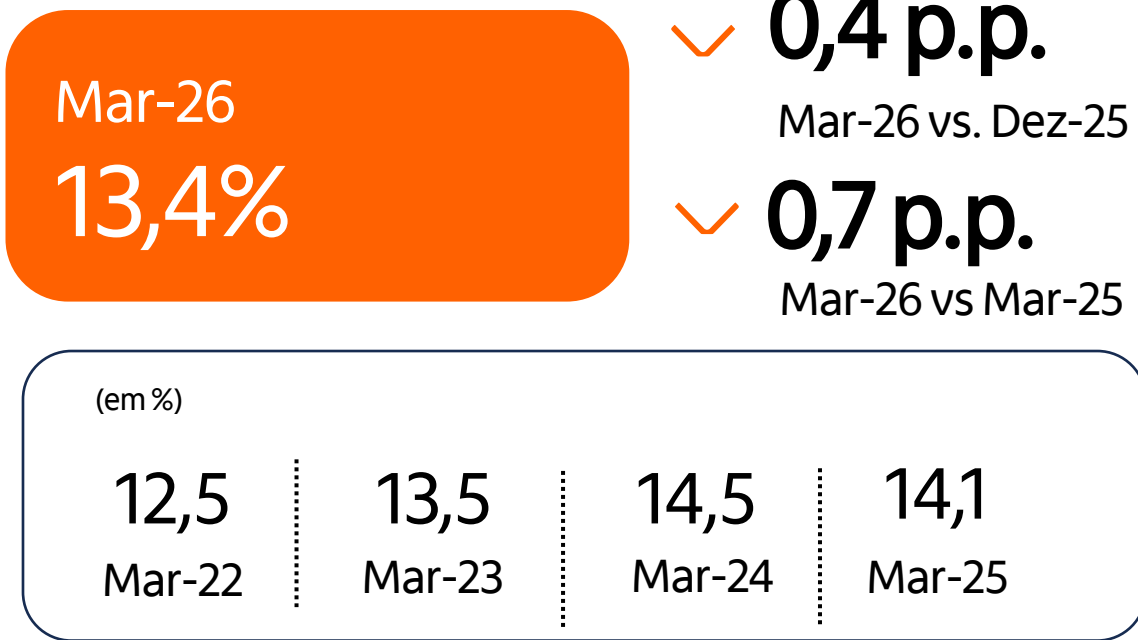
## Carteira de crédito<sup>1</sup>



## NPL 90 dias com TVM



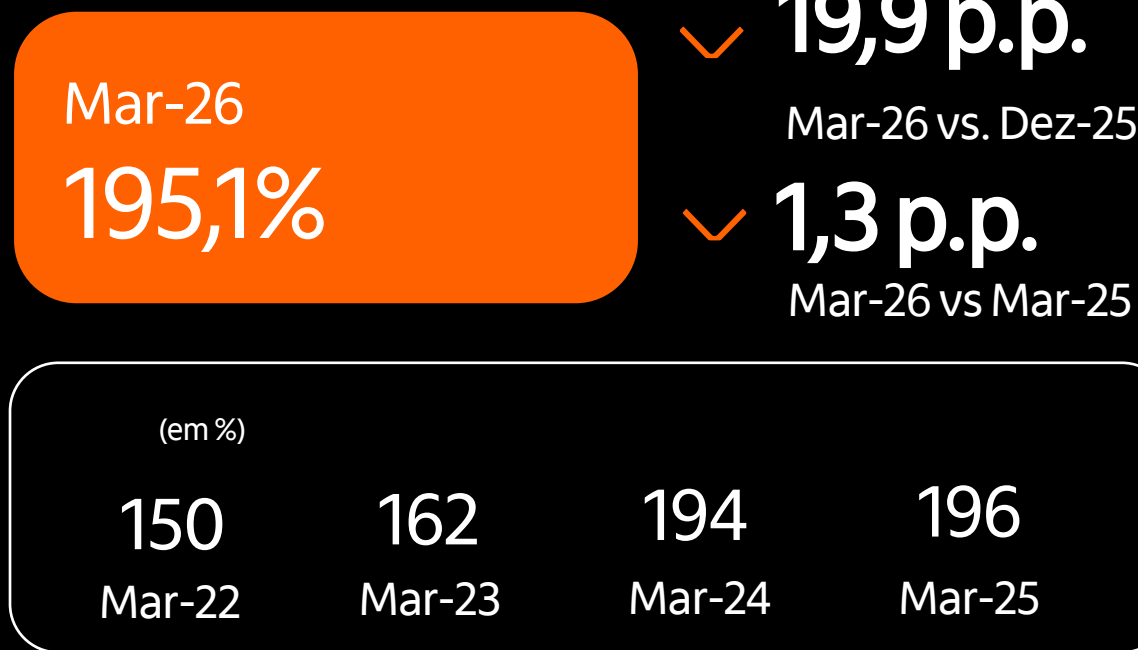
## Índice de capital nível 1



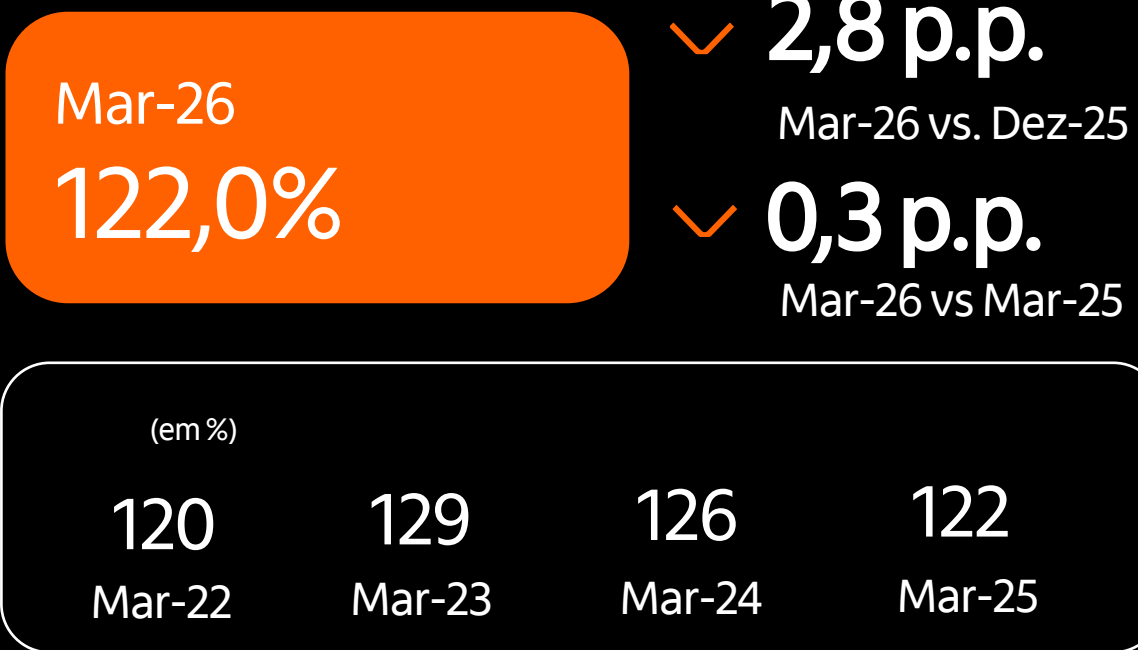
## Funding<sup>3</sup>



## LCR<sup>4</sup>



## NSFR<sup>5</sup>



(1) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados. (2) A partir do 4T24 o indicador de NPL90 considera crédito e TVM. Excluindo o efeito das vendas de créditos (mais detalhes no relatório “Análise gerencial da operação e demonstrações contábeis completas 1T26”). (3) Depósitos + Debêntures + Obrigações por TVM + Empréstimos e Repasses. A partir do 4T25, foram incorporadas as operações compromissadas de títulos de terceiros. Para melhor comparabilidade, o histórico foi reclassificado. (4) LCR - Liquidity Coverage Ratio; (5) NSFR - Net Stable Funding Ratio.



# Explorando as potenciais avenidas de crescimento nos diversos negócios



## Pessoa Física - Maior principalidade e engajamento

One Itaú - uma das principais alavancas no curto prazo para intensificar o relacionamento com nossos clientes

Agenda Associativa – garantir uma prateleira completa de produtos e serviços

Beyond banking - prateleira de produtos para além de serviços financeiros



## Pessoa Jurídica - Intensidade de relacionamento

Aumento da base de clientes, principalmente nos clientes de menor faturamento, por meio de nova proposta comercial centrada na entrega de uma operação digital com oferta de valor específica (Itaú Emps)

## Seguros

Potencial de crescimento do setor e aumento da penetração na nossa base de clientes PF e PJ com produtos próprios e de terceiros

Mais de 20 produtos e serviços comercializados em nossa plataforma aberta e mais de 15 empresas parceiras

## Corporate

Continuidade no processo de crescimento e manutenção da liderança do banco atacado tanto em crédito quanto em soluções de mercado de capitais

# Guidance 2026

## Guidance 2026

### Carteira de crédito total<sup>1</sup>

Carteira de crédito - Brasil

Crescimento entre **5,5%** e **9,5%**

Crescimento entre **6,5%** e **10,5%**

### Margem financeira com clientes

Crescimento entre **5,0%** e **9,0%**

### Margem financeira com o mercado

Entre **R\$ 2,5 bi** e **R\$ 5,5 bi**

### Custo do crédito<sup>2</sup>

Entre **R\$ 38,5 bi** e **R\$ 43,5 bi**

### Receita de prestação de serviços e resultado de seguros<sup>3</sup>

Crescimento entre **5,0%** e **9,0%**

### Despesas não decorrentes de juros

Crescimento entre **1,5%** e **5,5%**

### Alíquota efetiva de IR/CS

Entre **29,5%** e **32,5%**

(1) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados; (2) Composto por despesa de perda esperada, descontos concedidos e recuperação de créditos baixados como prejuízo; (3) Receitas de prestação de serviços (+) resultado de operações de seguros, previdência e capitalização (+) despesas com sinistros.





## **Relações com Investidores**

  (11) 2794-3547 | [ri@itau-unibanco.com.br](mailto:ri@itau-unibanco.com.br) | [www.itau.com.br/relacoes-com-investidores/](http://www.itau.com.br/relacoes-com-investidores/)