



# relatório anual integrado

2021

Itaú Unibanco Holding S.A.

## introdução

- 03 mensagens da liderança
- 07 sobre este relatório
- 10 contexto externo

## quem somos

- 13 cultura
- 16 estratégia
- 16 modelo de negócio
- 21 geração de valor
- 23 governança corporativa
- 36 gestão de risco
- 42 impacto positivo ESG



## capitais

- 54 nossos capitais
- 55 financeiro
- 63 manufaturado
- 65 intelectual
- 72 humano
- 80 social e de relacionamento
- 88 natural

## impacto

- 95 nosso impacto
- 96 reputação

## introdução

### **mensagens da liderança**

sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação



**Pedro Moreira Salles e Roberto Setubal, Copresidentes do Conselho de Administração**

## carta do Conselho da Administração

Prezado(a) leitor(a),

Desde o início de 2020 o mundo passa por uma crise sanitária sem precedentes, causada pela pandemia de coronavírus. Seus impactos são sentidos em todos os setores da economia e da sociedade, levando a um lastimável número de perda de vidas. Diante das consequências em princípio inimagináveis, nós não medimos esforços para atender nossos clientes, cuidar de nossos colaboradores e mobilizamos ações em favor da sociedade em geral.

Reunimos aprendizados e conhecimentos que nos nortearam nesses anos desafiadores, mostrando novamente a nossa capacidade de adaptação e solidez para atravessar crises. Sem dúvida, chegamos ao final do ano mais fortes enquanto organização e ainda mais certos de nosso papel perante a sociedade.

Em um processo absolutamente planejado e conduzido dentro da governança estabelecida, em 2021 realizamos a transição da liderança do banco para o Milton Maluhy, um jovem executivo com ampla experiência e destacada carreira na organização, onde anteriormente era CFO e CRO. Milton implementou uma significativa renovação do Comitê Executivo e das equipes, com um organograma mais simples e horizontal. Esse grupo, agora ampliado com 12 membros, tem a missão de liderar a operação e a transformação do banco, em linha com as frentes prioritárias de

satisfação do cliente, eficiência, digitalização e com foco em crescimento. Essa configuração aproximou ainda mais o Comitê Executivo dos negócios, com isso, alcançamos uma gestão mais próxima da operação, o que vem impulsionando a agilidade, a eficácia e a autonomia na tomada de decisão.

Nesse contexto estamos migrando a organização das equipes para o modelo de comunidades, com uma metodologia que não gera desperdícios, com times multidisciplinares, práticas de gestão de produtos, com a integração completa entre tecnologia, design e negócios. Até o final de 2022 já serão mais de 20.000 colaboradores trabalhando nesse sistema.

Para acompanhar essa transformação, implementamos importantes mudanças nos nossos modelos de metas e incentivos. Um dos destaques foi a recente expansão do programa de sócios, que hoje já conta com aproximadamente 450 executivos.

Encerramos o ano com resultado recorrente gerencial de R\$ 27,7 bilhões, o retorno recorrente gerencial sobre o patrimônio líquido médio anualizado de 18,8% e índice de capital nível I encerrando o ano em 13,0%. Com base nisso, distribuímos R\$ 6,2 bilhões em dividendos e juros sobre o capital próprio em 2021.

## introdução

**mensagens da liderança**  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

Em outubro de 2021, foi aprovada a incorporação da XPart S.A. pela XP Inc. Diante da incorporação e consequente extinção da XPart S.A., os investidores que detinham participação acionária na XPart S.A. receberam em substituição a participação acionária na XP Inc. Contudo, ainda iremos adquirir 11,38% do capital social total da XP Inc. (considerando a atual quantidade de ações emitidas). A consumação dessa operação está prevista para ocorrer no início de 2022.

Ao longo do ano, tivemos um crescimento relevante em nossa base de clientes, fruto de nossos investimentos em inovação e tecnologia. Foram 22,8 milhões de novos clientes adquiridos por meio dos nossos canais digitais em 2021, representando um aumento de 256% em relação a 2020, o que reforça nossa decisão de manter o foco contínuo nessa frente em 2022.

Em janeiro de 2022 anunciamos a aquisição da Ideal, corretora 100% digital que atualmente oferece soluções de trading eletrônico e DMA (direct market access), dentro de uma plataforma flexível e cloud-based. Essa aquisição faz parte do nosso compromisso com nossos clientes de ofertar soluções transformadoras em um mercado em franca expansão, permitindo a ampliação da oferta de produtos e serviços nos canais mais adequados a cada perfil de cliente e o desenvolvimento sustentável nos nossos negócios.

Continuamos com nosso olhar e esforço na atuação de nossa estratégia relacionada às questões ESG<sup>1</sup>, com grandes evoluções nas pautas de transição para uma economia de

baixo carbono e de geração de impacto positivo. Lançamos o compromisso Net-Zero, com o objetivo de reduzir as emissões totais em 50% até 2030 e nos tornarmos carbono neutro até 2050, e firmamos uma parceria com outras instituições financeiras para desenvolvimento de um marketplace para negociação de créditos de carbono.

Conscientes de nosso papel perante a sociedade, investimos R\$ 764 milhões em projetos sociais voltados para educação, cultura, mobilidade, diversidade, dentre outros, sendo 84% com recursos próprios, não vinculados às leis de incentivo. Além disso, seguimos com o compromisso de contribuir com R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável até 2025 por meio de iniciativas de negócio que promovam uma economia sustentável, cada vez mais verde e inclusiva, sendo que até dezembro de 2021 já atingimos 43% dessa meta, com R\$ 170 bilhões alocados.

Chegamos a 2022 com um olhar otimista, com cautela para enfrentar os desafios, e seguiremos com nossos projetos de transformação tecnológica e cultural tendo o cliente no centro de todas as nossas ações.

Desejamos a todos uma boa leitura!

### **Roberto Setubal**

Copresidente do Conselho de Administração

### **Pedro Moreira Salles**

Copresidente do Conselho de Administração

<sup>1</sup> Sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança Corporativa.

## introdução

### **mensagens da liderança**

sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação



**Milton Maluhy Filho,**  
CEO

## carta do CEO

Prezado(a) leitor(a),

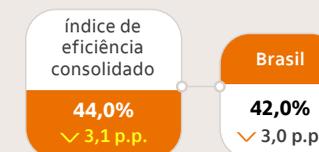
O ano de 2021 foi marcado por avanços significativos no cenário macroeconômico brasileiro e também no Itaú Unibanco. Como temos a maioria de nossas operações no Brasil, somos significativamente afetados pelas condições econômicas, políticas e sociais do País. Em meio à retomada das atividades econômicas, o PIB cresceu 4,6% em 2021 e a taxa SELIC atingiu 9,25% em dezembro, um patamar considerado restritivo. A inflação, medida pelo IPCA, foi de 10,06% em 2021, ante 4,52% no ano anterior.

Em 2021, continuamos progredindo significativamente em nossa agenda de transformação, com foco na centralidade do cliente, mudança cultural, digitalização e crescimento de diversos negócios, sendo que voltamos aos patamares de eficiência e rentabilidade semelhantes a 2019.

Dessa forma, nossa estratégia é aumentar nosso potencial tecnológico, a partir de um mindset ágil e adaptável e uma infraestrutura moderna, digital e de qualidade, visando maior eficiência, com segurança, atendimento de excelência e ofertas adequadas ao perfil e às necessidades de nossos clientes.

Adotamos a metodologia de comunidades integradas, focados em entregar valor para o cliente e aumentamos em cerca de três mil pessoas o time de tecnologia. Investimos fortemente em treinamentos e programas de capacitação, tendo estruturado o maior programa de capacitação em AWS (Amazon Web Services) da atualidade e nos tornando a empresa com mais pessoas certificadas da América Latina.

Nosso investimento em tecnologia cresceu 60% nos últimos dois anos, resultando no melhor índice de eficiência do setor no País em 2021.



Aumentamos de forma importante nossa frequência de entregas de soluções. Hoje realizamos mais de 300 implantações em um mesmo dia. Esse número era menor do que 20 em 2016.

Já temos um quarto do banco modernizado, com o objetivo de chegar em 50% até o fim de 2022. Lembrando que o foco aqui é priorizar o que gera valor para o cliente e, olhando com este critério, podemos dizer que praticamente 80% do que é mais relevante estará contemplado dentro destes 50%. Inclusive a decisão do que modernizar primeiro é totalmente pautada nisso. Uma das iniciativas, é a construção de uma plataforma tecnológica muito flexível e componentizada, projetada para evoluir e que permite inovar, experimentar e escalar mais rápido.

Acreditamos muito que essa tríade – plataforma tecnológica moderna, um modelo de trabalho eficiente e as pessoas certas nos lugares certos – formam a base consistente e acertada para nossa transformação digital.

## introdução

**mensagens da liderança**  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nosso capital  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

Tivemos um crescimento de clientes adquiridos digitalmente de 256%, só no ití, chegamos a 14,6 milhões de clientes, praticamente atingindo o nosso ambicioso objetivo de 15 milhões até o final de 2021. O Digital já é o principal canal de distribuição, sendo responsável por 63% de participação nas vendas no quarto trimestre de 2021.

O setor financeiro brasileiro como um todo tem avançado para ter cada vez mais foco no cliente, com a aceleração da digitalização dos serviços financeiros e atualizações relevantes na regulamentação nos últimos anos, como o Pix e o Open Finance, que nos abrem um leque de oportunidades para atender melhor nossos clientes.

Mesmo com o alto crescimento de clientes, sua satisfação, medida através do NPS (net promoter score), se manteve em patamares elevados.

A centralidade no cliente e a transformação cultural e digital nos levaram a uma sólida performance em 2021 e com isso, geramos valor para nossos stakeholders.

Um dos principais destaques do nosso desempenho foi a expansão de nossa carteira de crédito, que ultrapassou a marca de R\$ 1 trilhão, um crescimento de 18,1% em relação a 2020. Essa performance foi impulsionada principalmente pelas carteiras de cartão de crédito, financiamento imobiliário e veículos.

Além disso, batemos recordes de produção no crédito imobiliário para pessoas físicas, originando R\$ 46 bilhões e crescendo 128% em relação ao ano anterior, o que nos consolidou como o maior banco privado nesse mercado.

Tudo isso tem sido continuamente reconhecido e refletido em nossa reputação. Ao longo desse ano desafiador, fomos o único representante brasileiro na lista das 500 marcas mais valiosas do mundo, de acordo com ranking anual da consultoria internacional de marcas Brand Finance.

Encerramos esse período orgulhosos de nossos resultados e estratégias, e assim, começamos 2022 de uma forma muito melhor do que iniciamos 2021, com um olhar positivo para o futuro.

Convido você a acessar [nosso site de Relações com Investidores](#), para consultar detalhes da nossa performance em 2021 e se cadastrar para receber regularmente nossas informações.

Muito obrigado e boa leitura,

**Milton Maluhy Filho**

Chief Executive Officer (CEO)

## introdução

mensagens da liderança

sobre este relatório

contexto externo

## quem somos

cultura

estratégia

modelo de negócio

geração de valor

governança corporativa

gestão de risco

impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais

financeiro

manufaturado

intelectual

humano

social e de

relacionamento

natural

## impacto

nosso impacto

reputação



Alexandro Broedel,  
CFO

## sobre este relatório

Prezado(a) leitor(a),

Reconhecemos que nossa forma de criar valor é potencializada pela relação de confiança com nossos stakeholders, pautada pela transparência, qualidade, confiabilidade e completude de nossa prestação de contas. Assim, o objetivo deste relatório é levar informação de forma objetiva, concisa, multidisciplinar e integrada, garantindo uma visão completa dos impactos positivos e negativos de nossa gestão e de compromissos que estabelecemos, para todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Para tal, consideramos essencial nos mantermos atentos aos movimentos de mercado em relação às boas práticas de reporte e às mudanças regulatórias. As principais tendências concentram-se nos desafios de padronização e integração de temas ESG (do termo em inglês, ambiental, social e governança) nas comunicações das companhias.

Nesse contexto, estamos acompanhando o estabelecimento do International Sustainability Standards Board (ISSB), criado pelo International Financial Reporting Standards Foundation (IFRS Foundation), por meio da integração do Climate Disclosure Standards Board (CDSB) e do Value Reporting Foundation (VRF).

Além disso, seguimos as recomendações sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) e estamos atentos às Resoluções lançadas pelo Banco Central do Brasil, que visam incentivar um maior domínio da gestão de riscos ambientais, sociais e climáticos, conduzindo o setor a acelerar a transição para uma economia de baixo carbono.

Nossos esforços na agenda de transparência vêm nos rendendo reconhecimentos. Pelo segundo ano consecutivo, fomos vencedores do PRÊMIO APIMEC IBRI 2021<sup>1</sup>. Fomos também vencedores do 23º Prêmio ABRASCA<sup>2</sup> com o melhor relatório anual e do Prêmio de melhor ESG Disclosure, Melhor Equipe de Relações com Investidores e Melhor Programa de Relações com Investidores do setor financeiro, promovido pela Institutional Investor.

Acreditamos que o processo de relato, além de promover a transparência, aprimora nossa capacidade de entender o contexto em que estamos inseridos, as adaptações e transformações que estão em andamento no mercado, e de orientar inovações e oportunidades que despontam dessa conjuntura, para que estejamos sempre a frente de nosso setor, gerando valor.

Ao longo do conteúdo, apresentaremos as oportunidades e desafios que materialmente nos influenciam e a maneira que acompanhamos e internalizamos as tendências para impactar positivamente a sociedade e nossos demais stakeholders.

Desejo a todos uma boa leitura!

**Alexandro Broedel**  
Chief Financial Officer (CFO)

<sup>1</sup> Entre as "Large Caps", nas categorias de melhor profissional de Relações com Investidores e melhor prática e iniciativa de Relações com Investidores.

<sup>2</sup> Na categoria de companhia aberta com receita líquida igual ou superior a R\$ 3 bilhões.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# abordagem do relatório

## componentes

Anualmente, publicamos três relatórios institucionais, que proporcionam uma visão completa e detalhada do nosso negócio e desempenho, buscando oferecer uma leitura organizada, que atenda aos interesses de nossos diferentes stakeholders.

Acesse o site de Relações com Investidores para mais informações e para conhecer outros documentos institucionais com informações relevantes sobre o Itaú Unibanco.

[www.itaun.com.br/relacoes-com-investidores](http://www.itaun.com.br/relacoes-com-investidores)



## Você está aqui!



## Relatório anual integrado

**Perfil\_** Visão de geração de valor resultante da integração de estratégia, gestão de riscos, atividades, resultados financeiros e ESG<sup>1</sup>.

**Melhores práticas adotadas\_** Value Reporting Foundation (Integrated Thinking, IIRC<sup>2</sup> e SASB<sup>3</sup>), TCFD<sup>4</sup>, IFRS<sup>5</sup> e GRI<sup>6</sup>

Clique nas imagens para acessar as outras publicações



## Relatório ESG

**Perfil\_** Visão aprofundada de estratégia, gestão e indicadores relacionados a questões ESG<sup>1</sup>.

**Melhores práticas adotadas\_** GRI<sup>6</sup>, TCFD<sup>4</sup>, SASB<sup>3</sup>, PRB<sup>7</sup>, ODS<sup>8</sup>



## Planilha de indicadores ESG

**Perfil\_** Indicadores ESG<sup>1</sup> numéricos com série histórica.

**Melhores práticas adotadas\_** base de preparação

<sup>1</sup> Sigla em inglês para ambiental, social e governança; <sup>2</sup> International Integrated Reporting Council; <sup>3</sup> Sustainability Accounting Standards Board; <sup>4</sup> Task Force on Climate-Related Financial Disclosures; <sup>5</sup> International Financial Reporting Standards; <sup>6</sup> Global Reporting Initiative; <sup>7</sup> Princípios de Responsabilidade Bancária; <sup>8</sup> Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nostros capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## contexto da publicação

GRI 2-1 | GRI 2-2 | GRI 2-3 | GRI 2-5

### período



1º de janeiro a 31  
de dezembro 2021

### abrangência



Itaú Unibanco Holding S.A.  
Holding financeira de capital aberto, constituída e operando segundo as leis brasileiras, com ações negociadas na bolsa de valores do Brasil (B3) e nos Estados Unidos (NYSE) e matriz localizada na cidade de São Paulo, Brasil.

### aderência às melhores práticas

Além de cumprir as principais diretrizes internacionais, este relatório segue as melhores práticas internacionais relevantes sobre divulgação e transparência corporativa, com base em referências relevantes de mercado:

Resolução nº 14 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), de 9 de dezembro de 2020, seguindo a Orientação do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) nº 9.

Base de preparação e apresentação orientadas pelos critérios e conceitos descritos no Integrated Reporting Framework (Jan/21).

Tendências de mercado obtidas por meio de ratings e índices, incluindo Bloomberg Gender-Equality Index, Dow Jones Sustainability Index, Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 S.A., entre outros.

### verificação externa

Relatório assegurado pela PricewaterhouseCoopers (PwC), incluindo seu alinhamento à GRI e aos princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 – “AA1000AP (2018)”.

### reporte SASB

“Commercial Bank”; “Investment Banking & Brokerage”; “Asset Management & Custody Activities”.  
Total: 34 indicadores  
15 indicadores a mais que em 2020

### responsabilidade da alta liderança

O Conselho de Administração reconhece sua responsabilidade em zelar pela integridade deste relatório, que aborda todos os temas relevantes para a capacidade de criação de valor do Grupo e apresenta de maneira justa o desempenho integrado do Grupo Itaú Unibanco.

O CFO e o Diretor de Relações com Investidores participaram da preparação, revisão, validação e apresentação deste documento e acreditam que o relatório segue as principais diretrizes do International Integrated Reporting Framework.

Este relatório foi aprovado pelos responsáveis no dia 29 de abril de 2022.

## público



colaboradores



acionistas e investidores



agências, reguladores e analistas



credores e fornecedores



clientes, comunidade e sociedade

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório

### contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## contexto externo

### cenário macroeconômico

Os últimos anos exigiram resiliência e planejamento, de todos os setores, nos diferentes países.

O PIB brasileiro diminuiu 3,9% em 2020, impactado pelo surto de coronavírus. As respostas fiscais, a flexibilização da política monetária e a reabertura gradual das atividades econômicas levaram a uma recuperação no segundo semestre de 2020. Em 2021, o PIB aumentou 4.6%. O nível significativamente alto da taxa SELIC impactou a atividade econômica. Para 2022, esperamos um crescimento de 0,2% no PIB, causado principalmente pelo impacto das altas taxas de juros sobre a demanda agregada.

Depois da taxa Selic atingir 2,0% a.a., em agosto de 2020, o Banco Central do Brasil começou um ciclo de alta a partir de março de 2021, chegando a 9,25% a.a., em dezembro do mesmo ano, um patamar considerado restritivo. O ciclo de aperto monetário continuou no início de 2022, com a decisão do Copom de elevar a taxa de juros para 11,75% a.a. em março. Prevemos que a taxa Selic termine o ciclo de alta em 13,00%, patamar em que esperamos que permaneça até o final deste ano.

O índice de preços ao consumidor, IPCA, fechou o ano em 10,1%. Esse resultado foi ocasionado por choques subsequentes de preços durante o ano, principalmente nos preços de energia, em função da escassez de água no sistema de bandeiras tarifárias, e nos preços de combustível automotivo, por conta do aumento dos preços do petróleo bruto. Os itens alimentícios e industriais também sofreram pressão inflacionária no ano. Em 2022, a inflação deve recuar para 5,5%, devido ao menor impacto de choques passados e pela taxa SELIC, significativamente acima do neutro. Dessa forma, esperamos desinflação nos preços de consumo e em energia.

O cenário dos últimos anos, exigiu ações rápidas e firmes na forma como as empresas exerciam suas atividades, prestavam seus serviços e se relacionavam com seus clientes, exigindo que as empresas sejam capazes de se reinventar, se adaptar e de reconhecer as oportunidades por trás de momentos adversos, para que saiam deles fortalecidas.

### concorrência e inovação

Nos últimos anos, o movimento da nova concorrência trouxe muita inovação. No contexto setorial, empresas digitais têm impulsionado os bancos tradicionais a trabalharem de forma diferente, porque em nome da conquista de clientes, podem operar no lucro a longo prazo, possuem custos mais baixos e garantem a continuidade graças ao aporte constante de investidores de risco.

Contudo, essa concorrência tem incentivado o mercado como um todo a buscar soluções altamente focadas na experiência do consumidor, em tecnologia e facilidade de uso.

O Open Finance também faz parte dessa transformação digital do setor, uma vez que, com sua chegada os clientes, têm total liberdade para compartilhar seus dados com várias instituições, aumentando a concorrência e as opções dos clientes para a contratação de produtos e serviços.

O Open Finance tem como objetivo a abertura e o compartilhamento consentido de dados e informações cadastrais e transacionais de pessoas e empresas, por meio de APIs (“Application Programming Interface”) que permitem que diferentes instituições que integram o ecossistema consumam esses dados, oferecendo produtos e serviços que levarão em conta o histórico dos clientes em instituições diferentes, melhorando a experiência do cliente e abrindo possibilidades inovadoras no mercado.

Nesse cenário, sairão em vantagem as empresas que possuírem maior capacidade de adaptação aliada ao maior conhecimento de mercado. Assim, empresas abertas à transformação, inovação, estruturadas com velocidade, com poder analítico, visão de longo prazo, experiência, reputação e liderança, estarão à frente.

## introdução

mensagens da liderança sobre este relatório

**contexto externo**

## quem somos

cultura

estratégia

modelo de negócio

geração de valor

governança corporativa

gestão de risco

impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais

financeiro

manufaturado

intelectual

humano

social e de relacionamento

natural

## impacto

nosso impacto

reputação

## regulações

O Open Finance, apresentado anteriormente, segue uma série de regras estabelecidas pelo Banco Central, justamente para assegurar o compartilhamento transparente e seguro de dados. Suas APIs estão em um ambiente delimitado, controlado e

normatizado pelo Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional, permitindo que a troca dos dados aconteça apenas entre as instituições financeiras, de pagamento, fintechs e demais instituições autorizadas e regulamentadas. O Open Finance possui um cronograma estabelecido com fases de evolução. Parte delas já foram concretizadas em 2021, porém ainda temos outras fases por vir:

### Fases 2021

#### Open Finance

Compartilhamento internamente entre as instituições, de suas prateleiras de produtos, serviços e taxas disponíveis.

Bancos passam a compartilhar dados pessoais e financeiros de clientes, como cartões e transações de crédito, com consentimento prévio.

Realização de pagamentos via PIX de forma mais ágil e simples, por meio de canais mais convenientes.

Novo compartilhamento interno entre os bancos de suas prateleiras de produtos, serviços e taxas.

### Fases 2022

15/02

Pagamentos via TED/TEF de forma ágil e simples, por meio de canais convenientes.

30/03

Surgimento de novas soluções e ambientes para análise de propostas de crédito mais personalizado.

31/05

Compartilhamento de dados transacionais como câmbio, investimentos, seguros e previdência complementar aberta.

30/06

Pagamentos via boleto e consulta de serviços bancários em canais de outros bancos sem abrir conta.

30/09

Pagamentos via débito em conta de forma ágil e simples, por meio do melhor canal cada cliente.

Outro viés regulatório que avançou muito no ano de 2021 foi o ESG. O acompanhamento de tendências ESG é fundamental para antecipar uma série de demandas que, agora, estão entrando na agenda regulatória brasileira.

Neste ano, a CVM (Comissão de Valores Mobiliários) lançou em 22/12/21 a Resolução CVM N° 59, que entrará em vigor em 02/01/23, com o principal objetivo de reduzir

custo de observância e aumentar o nível de informações e transparência acerca dos aspectos ESG no Formulário de Referência das empresas.

Além disso, em setembro de 2021, o Bacen também lançou resoluções relacionadas a Risco Socioambiental, que determinam governança integrada, formalização, gestão, monitoramento e reportes claros relacionados a riscos sociais, ambientais e climáticos.

## **introdução**

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## **quem somos**

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

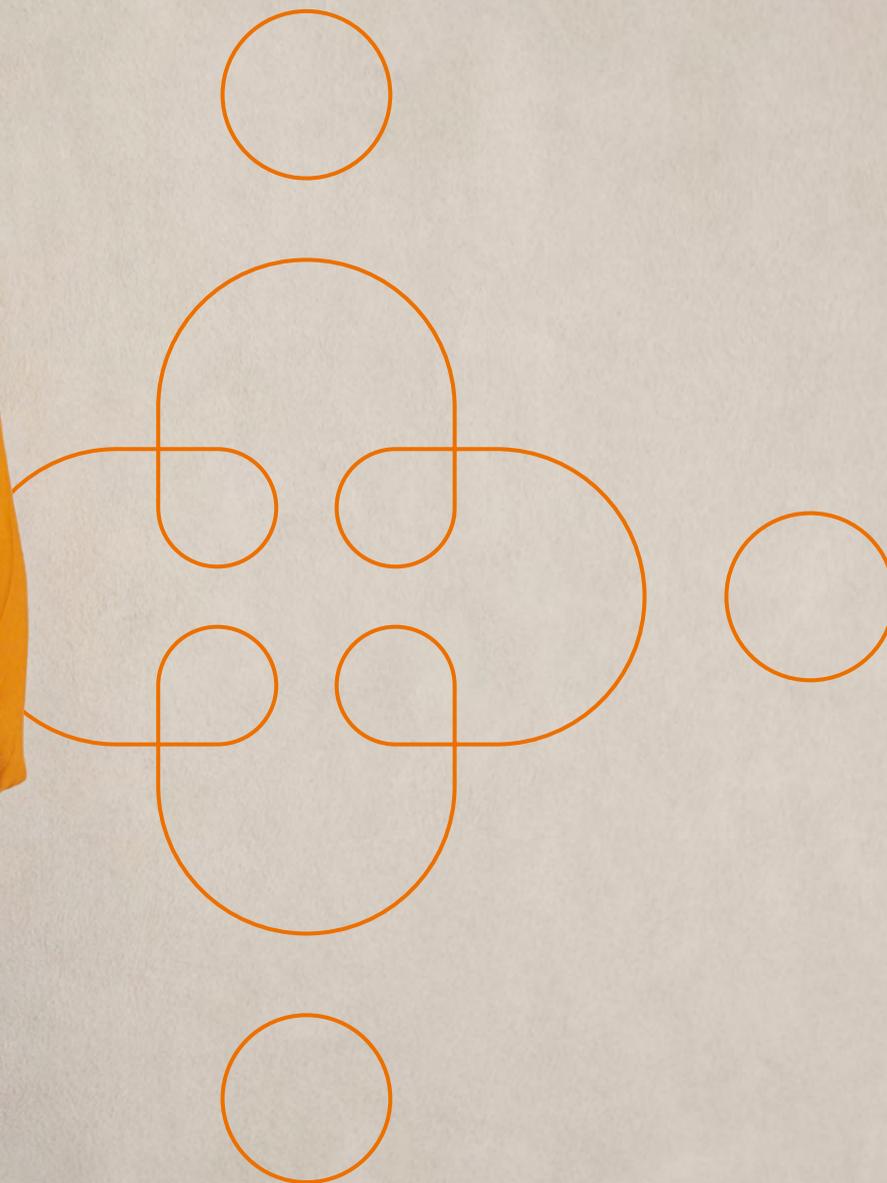
## **capitais**

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## **impacto**

nosso impacto  
reputação

# \_quem somos



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

### cultura

estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# cultura

## cultura em transformação

### definição de propósito, cultura e visão

Com as intensas transformações tecnológicas, regulatórias e um contexto de mercado com novos players e demandas de serviços diferentes, estamos em constante inovação, mantemos um olhar cuidadoso para a diversidade, temos foco no cliente e na aprendizagem contínua.

Em 2021, iniciamos um processo de definição da nossa nova cultura, que orientará uma nova mentalidade, atitudes e comportamentos aderentes ao novo contexto e as nossas ambições estratégicas de negócios. Essa jornada está organizada em algumas etapas:

- Mapeamento dos valores atuais e desejados, capturando a essência da transformação cultural;
- Mapeamento de processos, políticas, ritos e símbolos críticos que deverão ser revistos após definição da nova cultura;
- Empoderamento e engajamento da liderança para disseminação e prática da nova cultura, com foco em uma jornada de evolução constante; e
- Lançamento, ações de implementação e sustentação da nova cultura, visando as transformações individuais que somadas geram a transformação do Itaú.

Nosso propósito, cultura e visão são conceitos importantes para nortear a gestão de nossos negócios e a estratégia. Eles nos mantêm atualizados e alinhados ao contexto e às demandas de mercado, promovendo vantagem competitiva e durante 2021 eram:

**Propósito:** Estimular o poder de transformação das pessoas.

**Cultura (Nosso jeito):** Pautada pela ética, colaboração, meritocracia e respeito.

**Nossa visão:** Ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes.

## integridade e ética

A ética também se traduz na transparência e na honestidade no relacionamento com nossos públicos, na qualidade dos nossos serviços e produtos e na preocupação com o desempenho financeiro e com a Responsabilidade Socioambiental.

Possuímos o Programa de Integridade e Ética, que tem como pilares:

- comprometimento da Alta Administração;
- gestão de políticas e procedimentos;
- ações de comunicação e treinamento;
- monitoramento; e
- canais de dúvidas e manifestações.

### Temas abordados no programa de integridade e ética

#### Ética

#### Prevenção à corrupção

#### Relacionamento com clientes e usuários

#### Prevenção à lavagem de dinheiro

#### Sustentabilidade

#### Diversidade e Direitos Humanos

#### Compliance

#### Segurança da informação

#### Relacionamento com fornecedor

#### Saúde e segurança no trabalho

## introdução

mensagens da liderança sobre este relatório contexto externo

## quem somos

cultura

estratégia

modelo de negócio

geração de valor

governança corporativa

gestão de risco

impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais

financeiro

manufaturado

intelectual

humano

social e de relacionamento

natural

## impacto

nosso impacto

reputação

Como resultado de nossas boas práticas, fomos reconhecidos pelo Ministério da Transparência e Fiscalização/CGU como única instituição financeira a compor a lista Empresa Pró-Ética nas últimas quatro edições do prêmio.

## código de ética

O código de ética é aprovado pelo Conselho de Administração e, juntamente com as demais políticas corporativas relacionadas, orienta nossa conduta em todos os relacionamentos e apoia uma cultura organizacional focada no respeito entre as pessoas. Aplica-se a todos os nossos colaboradores e administradores, independentemente do cargo, inclusive membros do Conselho de Administração e Diretores. A adesão anual ao código de ética e aos princípios e valores do Banco é assegurada por meio do programa de integridade e ética.

Temos um conjunto de documentos e práticas que orientam nossa conduta em todos os relacionamentos e abrangem temas como: diversidade; combate à discriminação; prevenção e erradicação do trabalho infantil e forçado ou compulsório; prevenção à exploração da prostituição e à exploração sexual de menores; prevenção ao assédio moral e sexual no local de trabalho; tratamento equitativo entre colaboradores e prestadores de serviços terceirizados; educação; cultura; livre associação sindical e negociação coletiva; privacidade; saúde e segurança; remuneração; prevenção e combate à corrupção, fraude e lavagem de dinheiro; entre outros.

## direitos humanos

O compromisso do Itaú Unibanco com os direitos humanos reforça o comprometimento do Banco com o respeito nas relações com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade, e orienta nossas ações relacionadas a temas críticos, referentes a práticas de mitigação de riscos, remediação, monitoramento e atuação com grupos vulneráveis (crianças, adolescentes, indígenas, migrantes, mulheres, negros, pessoas com deficiências, LGBTQ+ e outros).

Treinamentos de direitos humanos, obrigatórios para todos os colaboradores até o nível de diretor executivo, são realizados periodicamente. Além disso, disponibilizamos um guia para nossos fornecedores para impulsionar boas práticas, que incluem a adoção de compromissos de valorização dos direitos humanos e diversidade. Aderimos, também, a inúmeros pactos referentes ao tema, que incluem assuntos como empoderamento feminino, trabalho decente e erradicação do trabalho escravo.

Nossas atividades relacionadas aos direitos humanos são monitoradas e fiscalizadas continuamente por meio de auditoria, sendo auxiliada por uma auditoria externa em alguns processos, e atualizamos periodicamente, por meio de uma due diligence, o mapa de riscos e oportunidades de direitos humanos, para acompanhar os avanços da temática em nossas operações. Em nossa última atualização, chegamos a uma lista de temas prioritários: saúde e medicina do trabalho, condições de trabalho, discriminação, segurança e privacidade de dados, ética e transparência, além de danos ao meio ambiente, à sociedade, à gestão de recursos de terceiros, à "project finance", à crédito e financiamento setorial, às pessoas físicas e jurídicas, e à nossa operação.

## prevenção à corrupção e prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo

SASB FN-CB-510a.2

Consideramos corrupção os desvios ocorridos tanto entre agentes públicos e privados, quanto entre agentes privados. Nossa política de prevenção à corrupção se aplica, no Brasil e no exterior, a todos os administradores e colaboradores do Itaú Unibanco Holding S.A., incluindo qualquer interação que o conglomerado mantenha com clientes, parceiros, fornecedores e demais públicos de relacionamento. Com base em legislações nacionais e estrangeiras, identificamos os países com maior risco de práticas de corrupção, adaptando processos e controles, de acordo com os regulamentos específicos e as particularidades de cada jurisdição.

Para a prevenção à corrupção:

- comunicamos as políticas e procedimentos anticorrupção a 100% de nossos colaboradores, incluindo gestores, membros dos órgãos de governança e fornecedores; e
- treinamos 95% dos nossos colaboradores sobre nossas políticas, procedimentos e práticas de prevenção à corrupção. Membros dos órgãos de governança recebem treinamento de prevenção à lavagem de dinheiro (que aborda crimes como de corrupção), e 100% dos membros do Conselho de Administração participam desse treinamento.

[Saiba mais: Compromisso com Direitos Humanos](#)

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

Não evidenciamos envolvimento de nossos colaboradores em casos de corrupção envolvendo agentes públicos, enquadráveis na Lei Anticorrupção ou na Lei de Empresa Limpa. Em 2021, concluímos a análise de nove denúncias sobre suspeitas de atos de corrupção envolvendo agentes privados e, mediante apuração interna, concluímos que duas delas se revelaram procedentes, resultando, em um dos casos, no desligamento de um colaborador e, no outro caso, no desligamento de um prestador de serviço, além do distrato de dois fornecedores.

Para gerir assuntos relacionados à prevenção e combate a atos ilícitos, temos um programa que se aplica ao Conglomerado Itaú Unibanco e às suas empresas no Brasil e no exterior, e segue os seguintes pilares:

- políticas e procedimentos;
- identificação de clientes;
- processos de:
  - “Conheça seu Cliente” (KYC);
  - “Conheça seu Parceiro” (KYP);
  - “Conheça seu Fornecedor” (KYS); e
  - “Conheça seu Funcionário” (KYE);
- avaliação de novos produtos e serviços;
- cumprimento às sanções;
- monitoramento, seleção e análise de operações ou situações suspeitas;
- comunicação de transações suspeitas aos órgãos reguladores; e
- treinamento.

## cibersegurança, privacidade e proteção de dados

SASB FN-CB-230a.2

Temos o compromisso de sempre tratar dos temas de cibersegurança e proteção de dados com rigor, adotando as medidas necessárias para a segurança e o respeito à privacidade dos nossos clientes, colaboradores e outros titulares de dados pessoais. Esses temas possuem duas governanças diferentes e dedicadas, porém, por serem complementares, se agregam sempre que necessário e têm o papel de orientar, acompanhar e aprovar a estratégia, acompanhar projetos e analisar riscos.

- **Privacidade e proteção de dados:** Steering Committee LGPD; Comitê Executivo de Dados; Comitê de Auditoria.
- **Cibersegurança:** Comitê Executivo de Segurança da Informação; Comitê de Auditoria; Comitê Superior de Risco Operacional; Comitê Executivo (o membro responsável pelo tema de Cibersegurança nesse comitê é o nosso CRO); e Conselho de Administração (CA).

Para gerir assuntos de cibersegurança e proteção de dados, temos os seguintes pilares:

- políticas definindo regras, diretrizes e medidas necessárias para gestão dos temas;

- treinamentos para colaboradores de todos os níveis;
- controles e monitoramentos (internos e de terceiros) para fortalecimento da segurança e compliance regulatório;
- identificação de ameaças para tomada de ações preventivas e resposta imediata a ataques e tentativas de invasão;
- mapeamento e atuação sobre riscos de vazamento de informações pessoais e relacionados à segurança cibernética; e
- certificações por entidade independente (Norma Brasileira NBR ISO/IEC nº 27.701, extensão da NBR ISO/IEC nº 27.001)<sup>1</sup>;

Com essa estrutura e com a forma com que gerimos esses temas, visamos evitar violações de dados e vazamento de informação, preservando a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade de informações internas e de nossos clientes, minimizando, assim, riscos de indisponibilidade de nossos serviços e mitigando perdas financeiras e risco de imagem.

Como resultado desses esforços de privacidade e segurança, temos um alto nível de confiabilidade dos nossos clientes, evidenciado pelo número inexpressivo de queixas sobre questões referentes à privacidade, comparado ao número total de clientes.

<sup>1</sup> Avaliação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) e do Sistema de Gestão de Privacidade (SGPI), aplicada aos processos de governança de segurança da informação, avaliação de riscos de segurança da informação, SOC (Security Operation Center), tratamento de incidentes de segurança da informação, arquitetura de segurança da informação, vulnerabilidades no ambiente computacional e gestão de acessos lógicos, e aos processos de governança de tratamento de dados pessoais do Itaú Unibanco.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura

**estratégia**

modelo de negócio

geração de valor

governança corporativa

gestão de risco

impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais

financeiro

manufaturado

intelectual

humano

social e de relacionamento

natural

## impacto

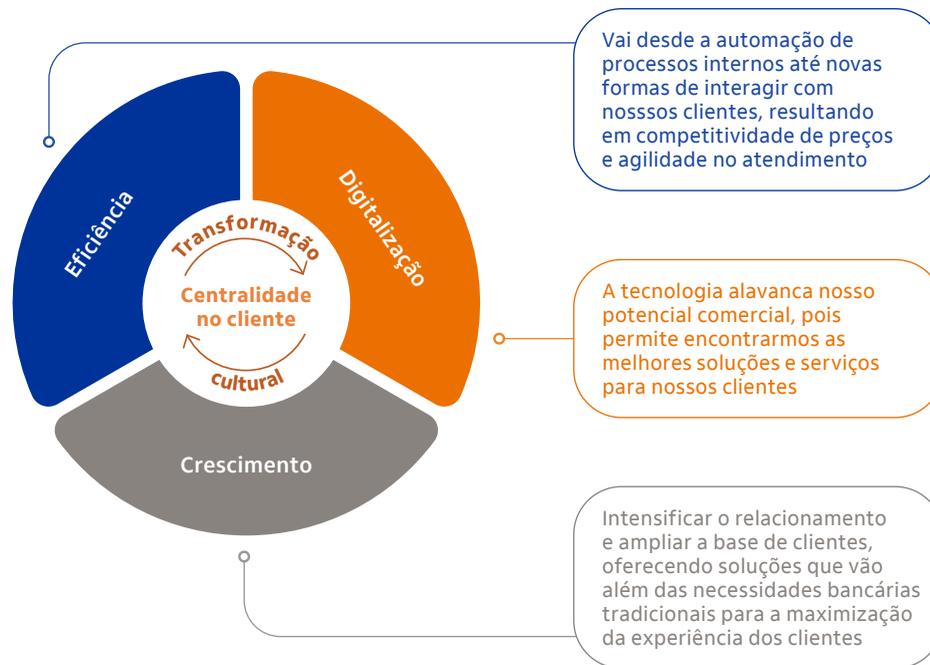
nosso impacto

reputação

## estratégia

Nossa estratégia de longo prazo é alicerçada na centralidade no cliente e alavancada pela transformação cultural com foco em digitalização e eficiência. Por isso, depositamos esforços em inovação, gerando maior simplicidade e agilidade nas decisões e melhorando a experiência dos clientes para que possam ser atendidos como, quando e onde desejarem e, conseqüentemente, gerarem crescimento de nossos negócios. Ao longo deste relatório, apresentaremos nossa forma de trabalho, iniciativas e os destaques de nossas soluções e resultados.

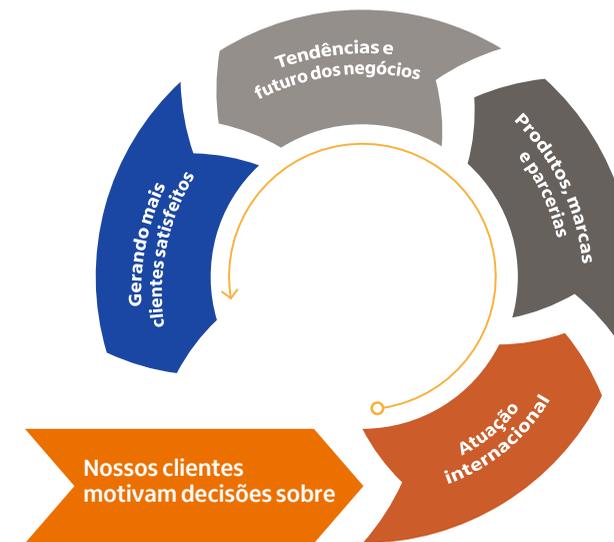
**Simplicidade, eficiência e agilidade para atender nossos clientes onde, quando e como desejarem.**



## modelo de negócio

GRI 102-2

Integramos diferentes modalidades da atividade bancária em um banco completo e universal e fornecemos uma ampla gama de produtos e serviços financeiros a uma base diversificada de clientes pessoas físicas e jurídicas, no Brasil e no exterior.



Conforme apresentado no item de Governança Corporativa, nosso Comitê Executivo está dividido entre áreas de negócio e de suporte. A seguir, apresentamos como nossas estratégias se conectam ao nosso modelo de negócio trazendo uma visão de futuro de nossas operações.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia

## modelo de negócio

geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## tendência e futuro dos negócios

Aplicação de tecnologias e análise de dados para resolver problemas e desenvolver produtos diferenciados e personalizados, com velocidade, melhorando a experiência de nossos clientes, a competitividade de nossas ofertas e a expansão de nossos negócios.

- Cloud e arquitetura componentizada
- Inteligência artificial e machine learning
- big data e analytics
- gestão ágil
- comunidades

### Negócios de varejo:

- Jornada de capacitação
- Plataforma completa de relacionamento e e-commerce
- Plataforma de dados para personalização de produtos
- Abordagem “Phygital” e “Omnichannel” (atendimento remoto e presencial e a partir da manifestação de interesse do cliente)
- Expansão do relacionamento com não clientes
  - \_Open finance: análises de nossas APIs (“Application Programming Interface”)
  - \_expansão do canal não bancário
  - \_modelos de parceria e de fidelização

### Negócios de investimento, Wealth Management & Services (WMS):

- Incentivos éticos alinhados às necessidades dos clientes
- Funcionalidades intuitivas e familiares
- Evolução da plataforma
  - \_personalização de produtos
  - \_democratização de investimentos para toda nossa base de clientes
- Utilização de algoritmos
  - \_diversificação e balanceamento da carteira de investimentos dos nossos clientes
  - \_agrega sofisticação e melhor retorno financeiro

### Negócios atacado, IBBA:

Consolidar e ampliar nossa posição de instituição líder em banco de atacado

- **Experiência dos clientes**
  - \_simples com a proximidade para lidar com as necessidades do dia a dia
  - \_sofisticação com atendimento das necessidades mais estratégicas das empresas
- **Ampliar nossa oferta de produtos e capacidade de distribuição**
  - \_equipes especializadas nos negócios de nossos clientes e em sua cadeia de valor
  - \_expansão para novas linhas de negócio
- **Oferta de valor para o Middle market**
  - \_mais completa e customizada, com transações no mercado de dívida e assessoria para emissão de ações no Brasil ou no exterior
  - \_apoio e orientação para o negócio, com ciclo financeiro e meios de pagamento

### Tesouraria e Latam:

#### Tesouraria\_

- Aumentar a capacidade de atendimento
- Incrementar a oferta de produtos estruturados e personalizados
  - \_digitalização e automatização

#### Operações Latam\_

- **Cone Sul**
  - \_intensificar a centralidade no cliente, melhorando e simplificando sua experiência
  - \_acelerar a transformação cultural dos negócios
  - \_desenvolver infraestrutura tecnológica
  - \_potencializar o suporte da matriz e o valor da marca Itaú nos negócios regionais
- **Itaú Corpbanca**
  - \_aumentar satisfação dos clientes no atacado e varejo.
  - \_promover canais digitais (agência virtual, aplicativo e site).
  - \_expandir o número de Consultores Financeiros Independentes (IFAs).
  - \_setorizar os clientes do banco de atacado, visando entender comportamento e necessidades

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
**modelo de negócio**  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

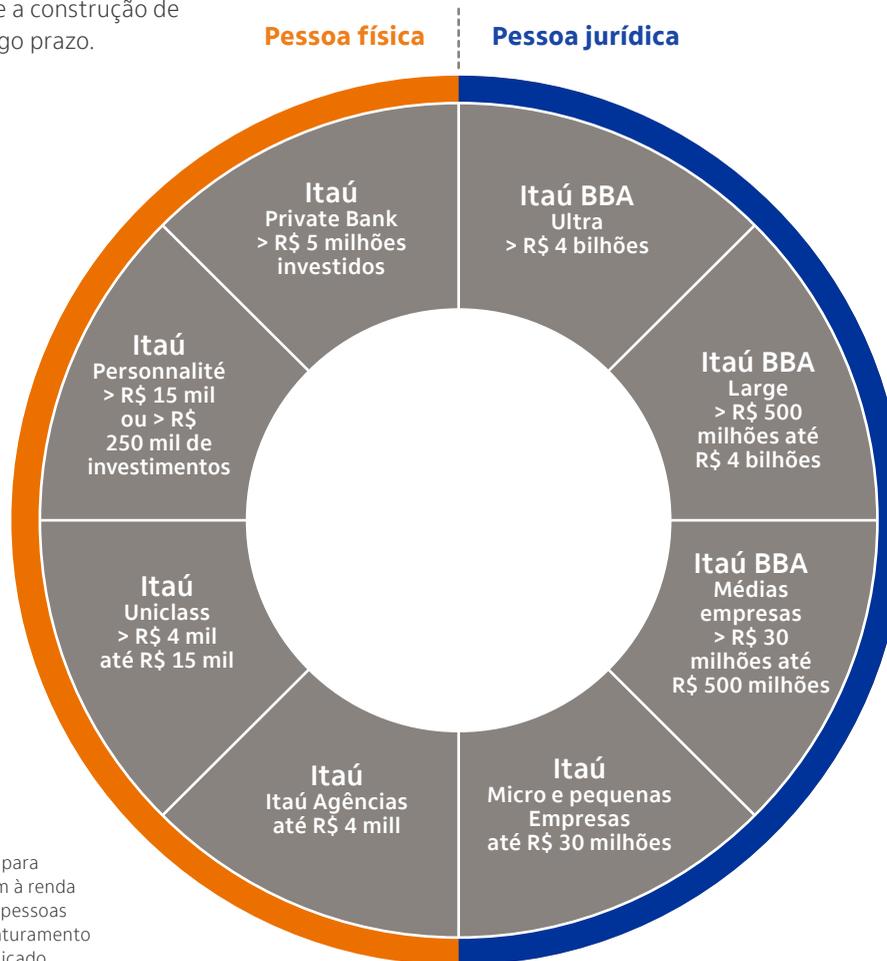
nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## satisfação de clientes

Atendemos diferentes perfis de clientes e buscamos sempre a construção de uma relação de longo prazo.

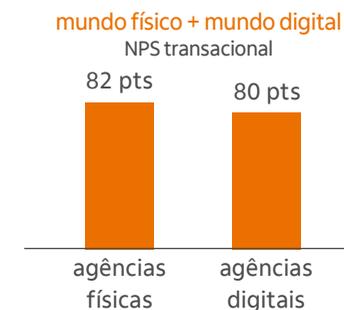


Os valores citados acima para pessoas físicas se referem à renda mensal e os valores para pessoas jurídicas se referem ao faturamento anual, exceto quando indicado.

Uma de nossas estratégias é de atender nossos clientes onde, quando e como desejarem ser atendidos. No desafio de sustentação entre os modelos físico e digital, o Itaú Unibanco propõe um equilíbrio entre eles e adota o “Phygital” (“phy-” de physical e “-gital” de digital). O Phygital dá a liberdade para que nossos clientes escolham como querem se relacionar com o banco, de forma digital ou física, ambas oferecendo a mesma conveniência de atendimento.

Essa transformação pela qual estamos passando diz respeito à forma que encontramos de se tornar mais ágil e de atender às particularidades de cada cliente sem abandonar o sucesso e a força das agências físicas. Mensuramos e acompanhamos a evolução da satisfação de nossos clientes por meio do Net Promoter Score (NPS), método de avaliação da satisfação. Perguntamos aos clientes a probabilidade de nos recomendarem a um amigo em uma escala de 0 a 10. O resultado do NPS pode variar de -100 à +100. Os resultados do NPS em canais físicos e remotos evidenciam a satisfação nossos clientes nesse novo modelo.

## phygital satisfação de clientes



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
**modelo de negócio**  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

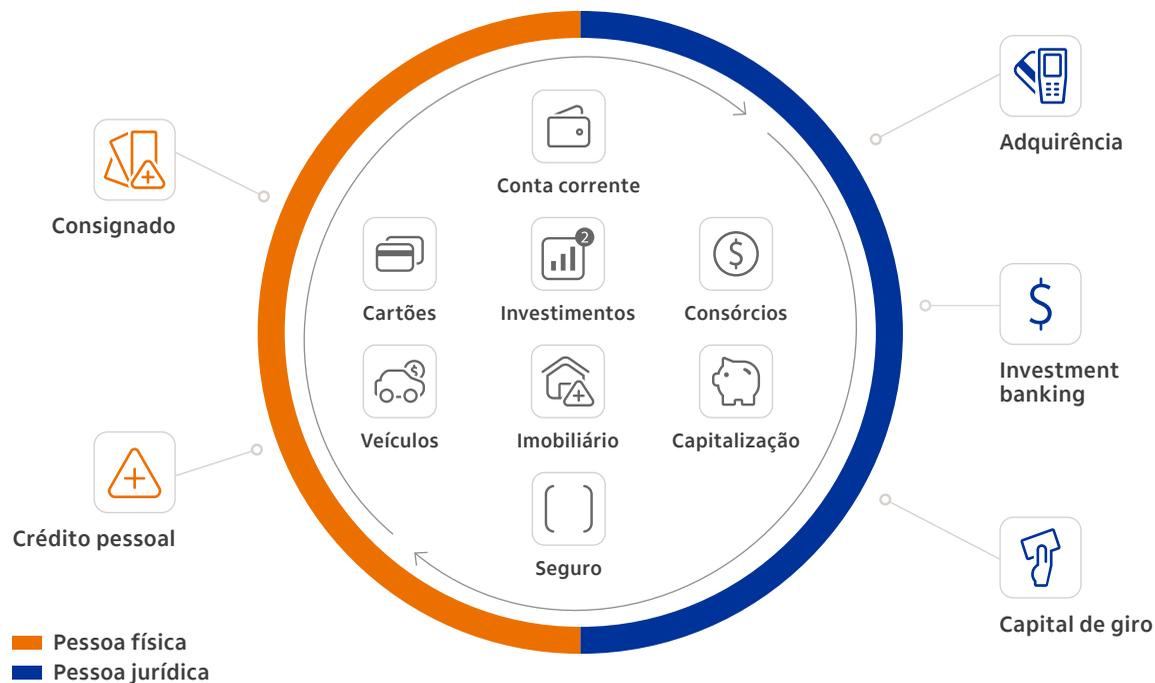
## produtos, marcas e parcerias

GRI 102-2

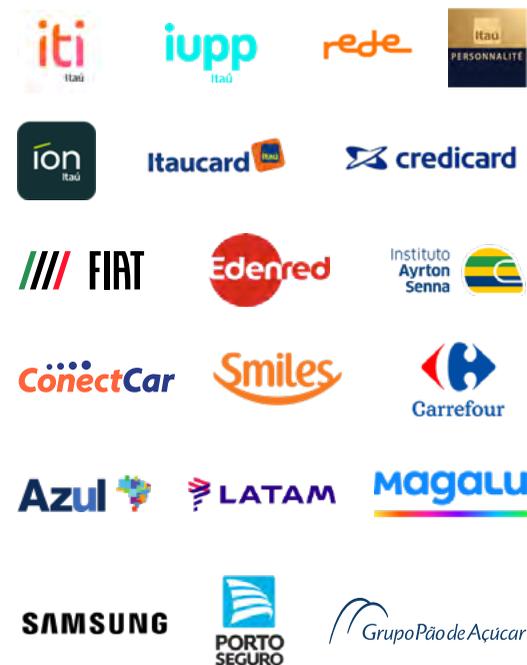
Somos o maior banco privado brasileiro em valor de mercado e a marca mais valiosa do País, avaliada em R\$ 36,5 bilhões, segundo o ranking Brand DX. Além disso, somos o único representante brasileiro na lista das 500 marcas mais valiosas do mundo, de acordo com ranking anual da consultoria internacional de marcas Brand Finance, que considera a importância e a reputação da empresa junto à sociedade.

Com a maior prateleira de produtos do setor no Brasil e por meio de nossas marcas e parcerias comerciais, oferecemos um amplo leque de serviços disponíveis em diversos canais. Concedemos descontos, promoções e vantagens exclusivas e oferecemos soluções para o dia a dia dos nossos clientes, formando um ecossistema de “beyond banking” e atendendo todas as necessidades dos clientes. Mais informações sobre nossas soluções podem ser encontradas no item **Capital Intelectual** deste relatório.

### amplo portfólio e categorias de produtos



### algumas de nossas marcas e parcerias



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
**modelo de negócio**  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## atuação internacional

GRI 102-4 | GRI 102-6

Estamos presentes em 18 países.

## nossas operações no exterior focam nas atividades

- ① Corporate & investment
- ② Asset management
- ③ Private banking
- ④ Varejo



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
**geração de valor**  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nostros capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# geração de valor

Nosso processo de criação de valor está integrado à maneira como pensamos e tomamos decisões, começando por nosso propósito, que se desenrola em nossa cultura, estratégias, modelo de negócio e capitais, que geram nossos resultados.



Dessa forma, a criação de valor é a consequência de como aplicamos e alavancamos nossos capitais, com o objetivo de manter uma performance sustentável, por meio da otimização da eficiência de nossas operações, levando a um maior desempenho financeiro e à mitigação de impactos adversos para todas as partes interessadas.

Buscamos crescimento até mesmo naqueles onde já possuímos participação relevante. Desde a remuneração dos nossos executivos até nossas decisões comerciais, são pautadas em função da criação de valor, uma vez que esta corresponde ao resultado que supera o nosso custo de capital, buscamos potencializar nosso desempenho financeiro e controlar os riscos da nossa operação.

A DVA (Distribuição do Valor Adicionado<sup>1</sup>) apresenta dados econômicos referentes à criação de riqueza, à sua distribuição e aos fatores que contribuíram para a sua criação. Entendemos que essas informações são importantes, pois permitem que analistas, colaboradores, investidores, pesquisadores e outros stakeholders efetuem comparações e tirem conclusões sobre o desempenho da empresa no âmbito social.

<sup>1</sup> A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) foi calculada com base nos resultados em IFRS e está aqui apresentada como informação suplementar, pois não é requerida pelas Normas Internacionais de Contabilidade. Ela é requerida pela legislação societária brasileira e pelas práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis a companhias abertas (BRGAAP). Foi preparada de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) nº 9 – Demonstração do Valor Adicionado.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
**geração de valor**  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

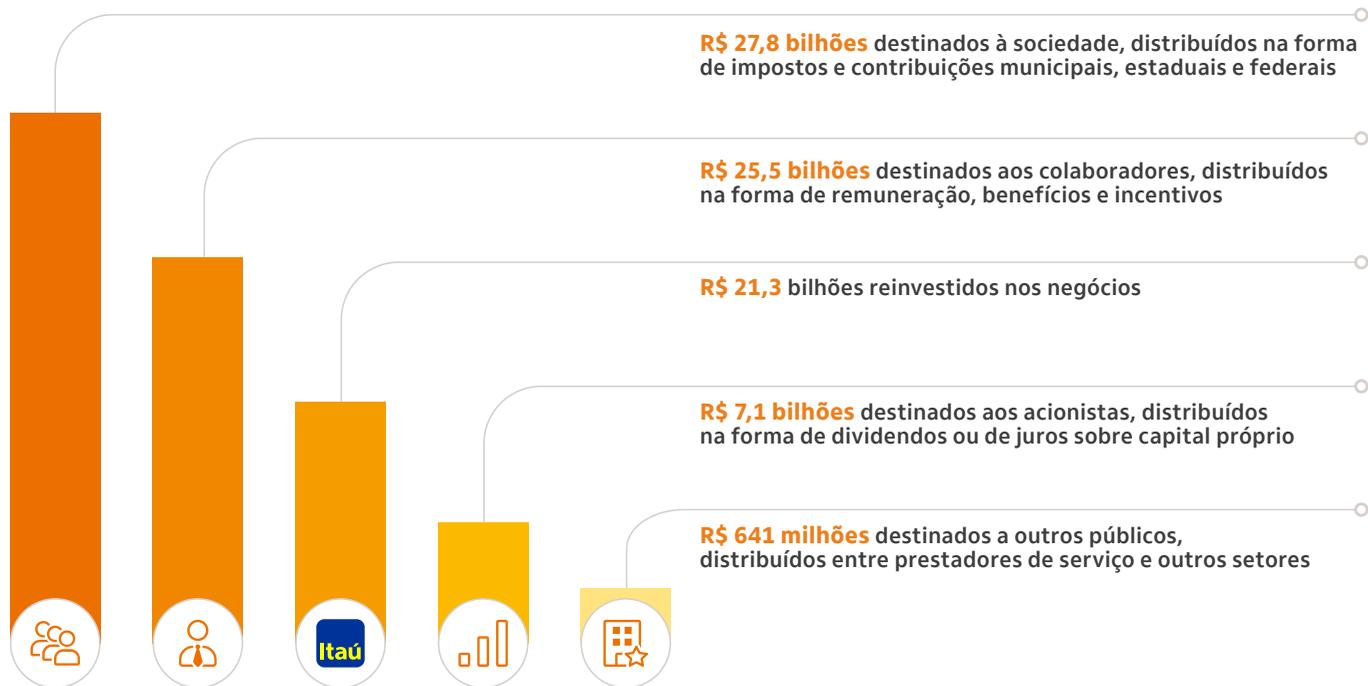
nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## Adicionamos R\$ 82,3 bilhões à sociedade em 2021.

GRI 201-1



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

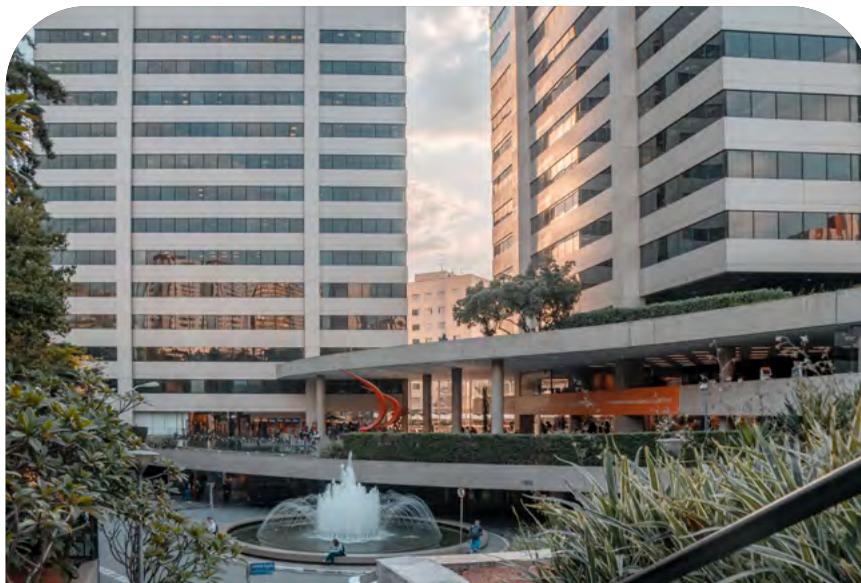
# governança corporativa

## estrutura acionária

Há 98 anos, começamos nossa história pelas mãos de cinco pessoas: Alfredo Egydio de Souza Aranha, Eudoro Libânio Villela, Olavo Egídio Setubal, Walther Moreira Salles e João Moreira Salles. Desde o início, sempre nos adaptamos às mudanças, e não perdemos de vista o compromisso com o desenvolvimento do Brasil e com a satisfação de nossos clientes. Um dos grandes marcos de nossa trajetória foi a fusão do Itaú com o Unibanco, em 2008, que nos tornou o maior banco privado do Brasil, a maior instituição financeira da América Latina e um dos maiores do mundo em valor de mercado (aproximadamente US\$ 37,0 bilhões em dezembro de 2021).

Ao longo desse percurso, crescemos, fizemos fusões, aquisições e parcerias comerciais. Vivenciamos as mudanças da economia, as transformações trazidas pela tecnologia e a evolução nos hábitos de consumo e no relacionamento social. Hoje, conforme nosso modelo de negócio, somos um banco múltiplo. Oferecemos produtos e serviços financeiros para diferentes setores da economia e somos líderes em diversos segmentos em que atuamos.

Essa ampla oferta de produtos e serviços reflete nossos contínuos esforços em atender plenamente às necessidades de cada cliente, desde pessoas físicas a micro, pequenas e médias empresas e grandes corporações.



## perfil societário

O Itaú Unibanco é uma holding financeira controlada pela Itaú Unibanco Participações S.A. (IUPAR), empresa de participações que detém 51,71% de nossas ações ordinárias, controlada conjuntamente pela Itaúsa S.A., uma empresa de participações controlada pelos membros da família Egydio de Souza Aranha, que detêm diretamente 39,21% das nossas ações ordinárias, e pela Companhia E. Johnston de Participações, uma empresa de participações controlada pela família Moreira Salles.

Nosso capital social é representado por ações ordinárias (ITUB3) e preferenciais (ITUB4), ambas negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (B3). As ações preferenciais também são negociadas na Bolsa de Nova Iorque (NYSE), na forma de recibos (ADR-ITUB).

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

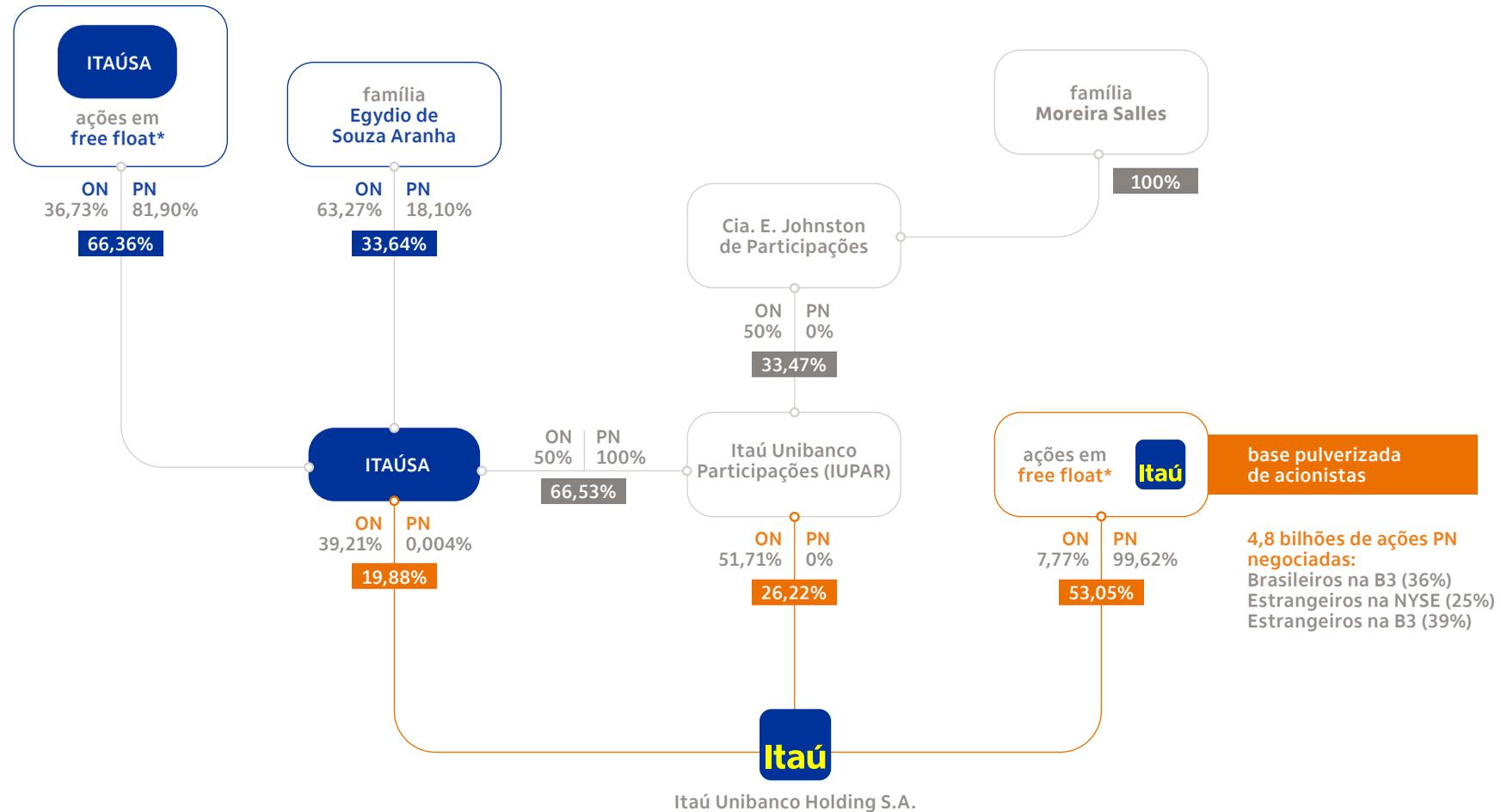
nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## organograma societário e participação no free float

em 31 de dezembro de 2021



Nota: ON = Ação Ordinário; PN = Ação Preferencial; (\*) Excluindo Controladores e Tesouraria.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## performance das nossas ações

Preço e volume	(R\$) ITUB4 (Ações PN)	(R\$) ITUB3 (Ações ON)	(US\$) ITUB (ADR)
Cotação de fechamento – em 31/12/2021	20,95	19,09	3,75
Cotação máxima em 2021	27,83	24,05	6,76
Cotação média em 2021	23,80	21,22	4,39
Cotação mínima em 2021	19,26	17,38	3,60
Cotação de fechamento – em 31/12/2020	26,08	22,71	5,02
Variação nos últimos 12 meses	(19,7%)	(15,9%)	(25,3%)
Volume médio diário negociado em 2021 – milhões	1.033,7	24,9	194,9

Base acionária e indicadores	2021	2020	2019
<b>Capital social – milhões</b>	9.804	9.804	9.804
Ações ordinárias (ON)	4.958	4.958	4.958
Ações preferenciais (PN)	4.846	4.846	4.846
<b>Ações em tesouraria – milhões</b>	24,2	41,7	58,5
<b>Número de ações em circulação – milhões</b>	9.780	9.762	9.746
<b>Quantidade de acionistas</b>	487.819	466.560	241.166
<b>Lucro líquido por ação (R\$)<sup>1</sup></b>	2,56	1,94	2,74
<b>Valor patrimonial por ação (R\$)<sup>1</sup></b>	14,78	13,99	13,54
<b>Preço/lucro (P/E)<sup>2</sup></b>	8,19	13,46	13,59
<b>Preço/patrimônio líquido (P/B)<sup>3</sup></b>	1,42	1,86	2,74

<sup>1</sup> Lucro líquido e patrimônio líquido de acordo com as normas contábeis estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, o BRGAAP.

<sup>2</sup> Preço de fechamento da ação preferencial no fim do período / lucro líquido por ação. Para o cálculo, foi considerado o lucro líquido acumulado dos últimos 12 meses, seguindo as normas contábeis estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, o BRGAAP.

<sup>3</sup> Preço de fechamento da ação preferencial no fim do período / valor patrimonial por ação no fim do período, seguindo as normas contábeis estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, o BRGAAP.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## eventos societários aquisição da corretora Ideal

Em janeiro de 2022, celebramos com a Ideal Holding Financeira S.A. e suas subsidiárias um contrato de compra e venda de até 100% de seu capital social a ser realizado ao longo de cinco anos em duas etapas. O investimento na Ideal reforça o compromisso com nossos clientes pela busca de soluções transformadoras em um mercado em franca expansão, permitindo a ampliação da oferta de produtos e serviços nos canais mais convenientes a cada perfil de cliente e o desenvolvimento sustentável dos negócios. A gestão e a condução dos negócios da Ideal continuarão autônomas, atendendo seus clientes, e não teremos exclusividade na prestação de serviços. A conclusão desta operação está sujeita às aprovações do CADE e do Bacen.

## redução de participação minoritária na XP Inc.

Em 26 de novembro de 2020, divulgamos que o Conselho de Administração do Itaú Unibanco aprovou a cisão parcial do investimento detido na XP Inc. para uma nova sociedade, XPart S.A., que foi constituída em 31 de maio de 2021, pela parcela do investimento na XP Inc. e pelo montante em dinheiro correspondente a R\$ 10 milhões. Em 1º de outubro de 2021, foi aprovada a incorporação da XPart S.A. pela XP Inc. e, com isso, nossos acionistas com participação acionária na XPart S.A. receberam em substituição a participação acionária na XP Inc. Assim, deixamos de ter participação acionária na XP Inc. Contudo, obtivemos aprovação do Bacen para adquirir aproximadamente 11,38% do capital social total da XP Inc. (considerando a atual quantidade de ações emitidas), conforme previsto no Contrato de Compra e Venda de Ações e Outras Avenças, celebrado em 11 de maio de 2017, entre algumas de nossas afiliadas. A consumação dessa operação está prevista para ocorrer em 2022, após a divulgação das demonstrações financeiras auditadas da XP Inc. referentes ao exercício social de 2021. São necessárias, ainda, aprovações de órgãos reguladores no exterior para concretização de referida aquisição.

## aumentamos a nossa participação no Itaú Corpbanca

Aumentamos nossa participação de 39,22% para 56,94% no capital votante e total do Itaú Corpbanca. Esse aumento de participação acionária aconteceu no âmbito do aumento de capital do Itaú Corpbanca, por meio do exercício dos direitos de subscrição. O efeito esperado em nossos índices de capital é imaterial.

### Saiba mais:

- **Fato Relevante: Aquisição da Ideal Holding Financeira S.A.**
- **Fato Relevante: Aprovada a incorporação da XPart pela XP Inc.**

## órgãos da administração

O principal objetivo da nossa Governança Corporativa é criar um conjunto eficiente de mecanismos decisórios, de incentivo e monitoramento, para garantir que os membros da administração estejam sempre alinhados aos interesses dos nossos acionistas de forma sustentável. Os órgãos da nossa administração estão estruturados de forma a garantir uma tomada de decisão colegiada, ancorada em debates amplos sobre todas as questões estratégicas, focando em desempenho e criação de valor em longo prazo, o que facilita o acesso de capital e contribui para a perenidade dos nossos negócios.

Adotamos políticas com o intuito de formalizar e consolidar estruturas existentes para proteger os interesses dos nossos colaboradores, administradores e acionistas, bem como promover nossa cultura e nossos valores, para mais detalhes [clique aqui](#). Nosso Estatuto Social estabelece nossos princípios e regras de operação, tais como a definição de nosso objeto social, composição do capital social, responsabilidades dos órgãos estatutários, destinação do lucro líquido, nosso segmento de listagem em bolsa de valores, entre outros. Também temos regimentos internos que regulamentam o funcionamento do Conselho de Administração, de todos os comitês relacionados, da Diretoria e do Conselho Fiscal, em conformidade com as leis e melhores práticas de Governança Corporativa.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

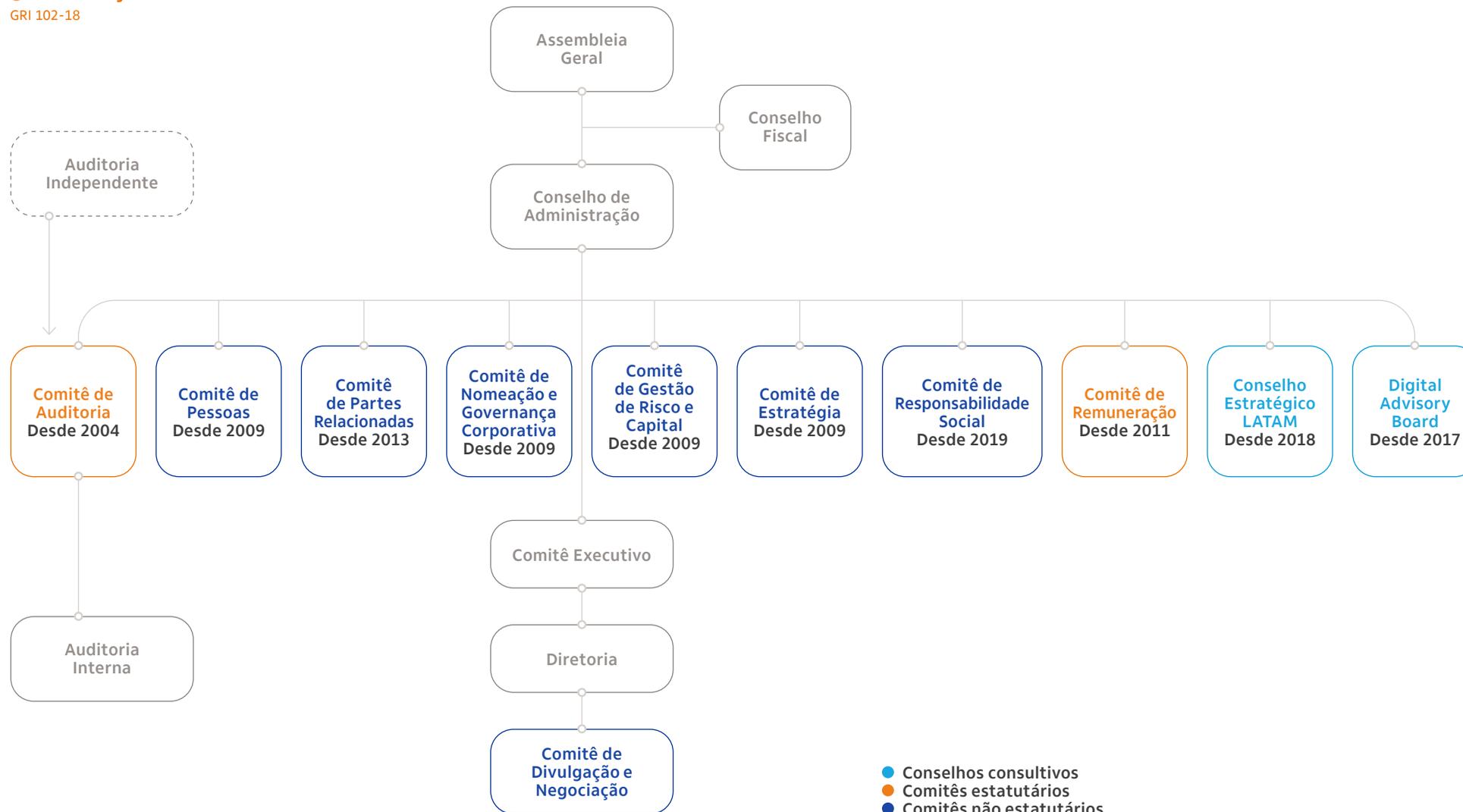
nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## governança

GRI 102-18



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

### Assembleia Geral

Órgão soberano que reúne os acionistas, ordinária ou extraordinariamente:

- Assembleia Geral Ordinária (AGO): realiza-se no primeiro quadrimestre de cada ano, tem como objetivo examinar, discutir e votar sobre as demonstrações contábeis e deliberar sobre a destinação do lucro líquido do exercício, a distribuição de dividendos e a eleição dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.
- Assembleia Geral Extraordinária (AGE): convocada e realizada sempre que necessário, com o objetivo de deliberar sobre matérias relevantes que não sejam da competência privativa da Assembleia Geral Ordinária.

As nossas assembleias são realizadas com um quórum que representa aproximadamente 90% do nosso capital votante.

### Conselho Fiscal

Órgão independente que fiscaliza as atividades da Administração, examina e opina sobre as nossas demonstrações contábeis, entre outras atribuições estabelecidas pela legislação brasileira. É composto por três a cinco membros eleitos anualmente pelos nossos acionistas, sendo um eleito pelos acionistas minoritários detentores de ações preferenciais.

### Conselho de Administração

Tem como principais atribuições:

- definição e acompanhamento da estratégia;
- avaliação de fusões e aquisições;
- acompanhamento do desempenho do comitê executivo;
- nomeação da diretoria (meritocracia);
- aprovação do orçamento;
- definição e supervisão do apetite de risco e políticas de utilização de capital;
- definição e acompanhamento dos modelos de incentivos e remuneração e definição de metas;
- supervisão da estratégia de tecnologia;
- definição de políticas de meritocracia; e
- supervisão da operação do negócio.

Seus 12 conselheiros não executivos são eleitos anualmente por nossos acionistas, e são de diferentes áreas de atuação, um dos principais diferenciais de nossa gestão. Cinco deles são independentes, ou seja, não têm relação comercial, nem de qualquer outra natureza, com a Companhia, com empresa sob o mesmo controle, com o acionista controlador ou com membro de órgão de administração, que possa originar conflito de interesses ou prejudicar sua capacidade e isenção de análise e apreciação.

O Conselho reúne-se ordinariamente oito vezes ao ano e, extraordinariamente, sempre que necessário. Anualmente, passa por avaliação conduzida por um terceiro. Cada conselheiro faz a avaliação de si próprio, dos outros membros, incluindo os copresidentes, do órgão enquanto colegiado e da Secretaria do Conselho.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## comitês e conselhos estratégicos

Nossos comitês respondem diretamente ao Conselho de Administração, que é responsável por eleger os membros dos comitês para mandatos de um ano. Eles devem ter conhecimento comprovado nas respectivas áreas de atuação e capacitação técnica compatível com as suas atribuições.

- Nomeação e Governança Corporativa \_ 100% dos membros são não executivos; 3 reuniões no ano**  
Revisa periodicamente critérios de nomeação e sucessão, apoia metodologicamente a avaliação do Conselho de Administração e analisa potenciais conflitos de interesse.
- Estratégia \_ 100% dos membros são não executivos; 5 reuniões no ano**  
Propõe diretrizes orçamentárias, fornece subsídios para tomada de decisão, recomenda diretrizes estratégicas e oportunidades de investimento e internacionaliza e cria novas estratégias de negócios.
- gestão de riscos e de capital \_ 100% dos membros são não executivos; 12 reuniões no ano**  
Apoia o Conselho de Administração, define o apetite de risco, avalia o custo de capital e o retorno mínimo esperado, aloca o capital, supervisiona a gestão e o controle de riscos e atende às exigências regulatórias.
- auditoria \_ 100% dos membros são independentes; 60 reuniões no ano**  
Garante a integridade das demonstrações contábeis, cumpre exigências legais e regulatórias, assegura a eficiência dos controles internos e gestão dos riscos.
- partes relacionadas \_ 100% dos membros são independentes; 12 reuniões no ano**  
Aprova determinadas operações entre partes relacionadas e assegura a igualdade e transparência dessas operações.
- remuneração \_ 100% dos membros são não executivos; 5 reuniões no ano**  
Elabora a política de remuneração de administradores e colaboradores, propondo modelos de remuneração fixa e variável, benefícios e programas de recrutamento e desligamento; discute, analisa e supervisiona a implementação e operacionalização dos modelos; propõe o montante da remuneração global dos administradores a ser submetido à Assembleia Geral Ordinária; elabora, anualmente, o Relatório do Comitê de Remuneração.
- peçoas \_ 100% dos membros são não executivos; 4 reuniões no ano**  
Define políticas para atração e retenção de talentos, propõe diretrizes para recrutamento e capacitação, apresenta programas de incentivo de longo prazo e aplica e monitora a cultura da meritocracia.
- responsabilidade social \_ 100% dos membros são não executivos; 4 reuniões no ano**  
Define estratégias para fortalecer nossa responsabilidade social, acompanha o desempenho e determina o processo de alocação da Lei Rouanet.
- Conselho Estratégico LATAM**  
Avalia as perspectivas para a economia, adota tendências, códigos e normas internacionalmente aceitas e oferece diretrizes para o Conselho de Administração analisar oportunidades.
- Digital Advisory Board**  
Propõe revoluções tecnológicas, avalia a experiência dos clientes e acompanha tendências mundiais.

## Conselho de Administração



### 2 Copresidentes

Pedro Moreira Salles **2 4 6 7**

Roberto Egidio Setubal **5 6 8**



### 1 Vice-Presidente

Ricardo Villela Marino **6**



### 9 membros, sendo 5 independentes

Alfredo Egidio Setubal **2 4 7**

Ana Lúcia de Mattos Barretto Villela **2 4 7**

Candido Botelho Bracher **5 7 8**

João Moreira Salles **6 8**

Fábio Colleti Barbosa **2 3 4 6 7**

Frederico Trajano Inácio Rodrigues

Marco Ambrogio Crespi Bonomi **4 5**

Maria Helena dos Santos Fernandes de Santana **3**

Pedro Luiz Bodin de Moraes **3 5**

### Comitês do Conselho de Administração

**1** Auditoria

**2** Pessoas

**3** Partes relacionadas

**4** Nomeação e governança corporativa

**5** Gestão de riscos e de capital

**6** Estratégia

**7** Responsabilidade social

**8** Remuneração

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nostros capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## Comitê Executivo

Em 2020, apresentamos mudanças significativas no nosso Comitê Executivo. A nova configuração tem como objetivo liderar a operação e a transformação do Banco e aproximar ainda mais o Comitê Executivo dos negócios e, assim, simplificar a operação e modelo de gestão, possibilitando maior autonomia e rapidez na tomada de decisão. Abaixo, seguem detalhes do novo Comitê e sua composição de executivos:

### Diretoria

Implementa as diretrizes propostas pelo Conselho da Administração e conduz a rotina dos negócios, garantindo a melhor alocação e gestão dos recursos para alcance das metas estabelecidas. Composta de cinco a 30 membros, compreendendo cargos de Diretor-Presidente e Diretor. A Diretoria é eleita anualmente pelo Conselho de Administração e aprovada pelo Banco Central. Segundo a legislação brasileira, um Diretor em exercício mantém seu cargo até que seja reeleito ou até a posse de seu sucessor.

### Comitê de Divulgação e Negociação

Conduz as ações internas que buscam melhorar o fluxo de informações e assegurar a transparência, qualidade, igualdade e segurança nas informações prestadas aos nossos acionistas, investidores, e demais participantes do mercado de capitais, sendo responsável por gerir a política de divulgação de ato ou fato relevante e a política de negociação de valores mobiliários. É composto de membros do Conselho de Administração, da Diretoria ou qualquer empresa do Conglomerado Itaú Unibanco, de profissionais de conhecimento comprovado na área de mercado de capitais e tem o Diretor de Relações com Investidores como membro permanente.

## Estrutura do Comitê Executivo

### Áreas de Negócio



**Alexandre Zancani**  
Veículos, imobiliário,  
consórcios, crédito  
para a pessoa física e  
recuperação, entre outros



**André Sapoznik**  
Pagamentos,  
operações,  
atendimento e  
marketing



**André Rodrigues**  
Banco de varejo,  
canais digitais, UX,  
seguros e crédito  
para PMEs



**Carlos Constantini**  
Wealth Management  
& Services (WMS)



**Flávio de Souza**  
Presidente do Itaú BBA, banco comercial,  
CIB, distribuição de renda fixa e  
variável, research e crédito atacado



**Pedro Lorenzini**  
Tesouraria, produtos ativos e  
mesas clientes, macroeconomia  
e operações na América do Sul



**Ricardo Guerra**  
Tecnologia

### Áreas de Suporte



**Alessandro Broedel (CFO)**  
Finanças e relações  
com investidores,  
ativos imobiliários,  
patrimônio e compras



**Leila Melo**  
Jurídico, ouvidoria,  
comunicação institucional,  
sustentabilidade e  
relações governamentais



**Matias Granata (CRO)**  
Riscos de mercado, crédito  
e operacional, gestão de  
capital, segurança corporativa,  
compliance e PLD



**Sergio Fajerman**  
Recursos humanos



**Milton Maluhu Filho**  
Presidente

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## governança da sustentabilidade

A sustentabilidade integra todos os aspectos de nossos negócios. Essa transversalidade é parte da nossa estratégia e é definida e monitorada por meio de uma estrutura de governança que permite internalizar questões e tendências sociais, ambientais e econômicas nas atividades e nos processos diários, de modo que estejam alinhadas aos interesses dos nossos stakeholders.

Em 2021, visando à integração na tomada de decisão da agenda ESG, revisamos o formato e dinâmicas de nossa governança, aumentando a permeabilidade e amplitude das temáticas e garantindo a recorrência com as áreas de negócio e alta liderança.

Ao lado, apresentamos como está estruturada a nossa governança:

## estrutura da nossa governança de sustentabilidade

### Conselho de Administração

**Pauta exclusiva em pelo menos um encontro anual do Conselho e presente ao longo das diversas agendas do ano\_** Membros do Conselho de Administração

### Comitê de Responsabilidade Social

**Quadrimestral\_** Membros do Conselho de Administração e diretores executivos

### Comissão Superior ESG

**Bimestral\_** Membros do Comitê Executivo e “sponsors” dos Compromissos de Impacto Positivo

### Comitê Estratégico Amazônia

**Bimestral\_** CEOs dos bancos do Plano Amazônia e liderança de sustentabilidade

### Comitê Consultivo pela Amazônia

**Trimestral\_** CEOs e liderança de sustentabilidade dos bancos do Plano Amazônia e especialistas externos

### Comitê ESG Atacado

**Trimestral\_** Membros executivos do “comercial banking e convidados. Conta com representantes das áreas de “project finance”, Investment Banking e Planejamento Comercial, Riscos, Crédito, Jurídico, Agronegócio, Sustentabilidade, entre outras

### Comitê Investimento Responsável

**Trimestral\_** Membros executivos da Asset e WMS, Sustentabilidade e convidados. Conta com as áreas de Planejamento WMS, Private, FoF (Funds of Funds) e DPSI (Diretoria de Produtos e Soluções de Investimentos) e Comunicação Corporativa

### Grupos de trabalho

**Contínuo\_** Membros executivos de áreas envolvidas em projetos de sustentabilidade

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

Destacamos a atuação de algumas dessas estruturas de nossa governança ESG:

**comissão superior ESG:** visa garantir o cumprimento da política de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental e da estratégia de sustentabilidade corporativa (compromissos de impacto positivo), deliberando sobre metas de longo prazo, expansão de nossa estratégia climática, ações do programa de integridade e ética, avanço dos programas e parcerias de investimento social privado, dentre outros. Também monitora demandas ESG de mercado, reguladores e sociedade civil, alocando recursos e definindo projetos.

**comitê ESG atacado:** visa o posicionamento de nossa estrutura de negócios em operações ESG de diferentes naturezas, como crédito, emissão de títulos, linhas de repasse, entre outros produtos.

**comitê investimento responsável:** visa discutir os avanços da agenda ESG em investimento responsável.

## remuneração

### remuneração e incentivos

Adotamos processos claros e transparentes em nossa estratégia de remuneração, seguindo a regulamentação aplicável e as melhores práticas de mercado, nacionais e internacionais, e assegurando a compatibilidade com nossa política de gestão de risco.

O Comitê de Remuneração, é o responsável por nossa política de compensação, que consolida nossos princípios e práticas de remuneração, de forma a atrair, recompensar, reter e incentivar os administradores e colaboradores na condução sustentável dos negócios, observados os limites de risco adequados e os interesses dos acionistas.

Nossa estratégia de remuneração varia conforme a unidade na qual atua cada colaborador. Esses parâmetros são verificados periodicamente por meio de:

- contratação de pesquisas salariais, realizadas por consultores especializados;
- participação em pesquisas realizadas por outros bancos; e
- participação em fóruns especializados em remuneração e benefícios.

### composição da remuneração dos colaboradores

**remuneração fixa mensal:** estabelecida de acordo com a complexidade das atribuições de cada colaborador e o seu desempenho individual em relação a elas. As alterações na remuneração fixa variam segundo a política de promoção e mérito, a qual considera a senioridade, as responsabilidades e o desempenho pessoal de cada colaborador durante o período de avaliação. Além disso, nossos colaboradores têm o direito a receber reajustes salariais, de acordo com as convenções coletivas aplicáveis.

**remuneração variável:** reconhece o nível de envolvimento, os resultados alcançados e a sustentabilidade de curto, médio e longo prazos desses resultados. Além disso, os colaboradores têm direito a receber valores adicionais, se previstos nas convenções coletivas aplicáveis.

**benefícios:** todos os nossos colaboradores estão cobertos por acordos e convenções coletivas de trabalho, que estabelecem como principais benefícios a serem recebidos pelos colaboradores que trabalham no Brasil: auxílio-refeição (VR), auxílio-cesta-alimentação (VA), auxílio-creche ou babá e vale-transporte.

Além disso, oferecemos benefícios que podem variar de acordo com a categoria dos colaboradores ou com a regulamentação aplicável a cada jurisdição:

- planos de assistência médica e odontológica;
- previdência privada;
- seguro de vida em grupo;
- check-up médico anual;
- estacionamento;
- serviços psicossociais; e
- tratamento personalizado no uso de produtos e serviços financeiros.

## introdução

mensagens da liderança sobre este relatório contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

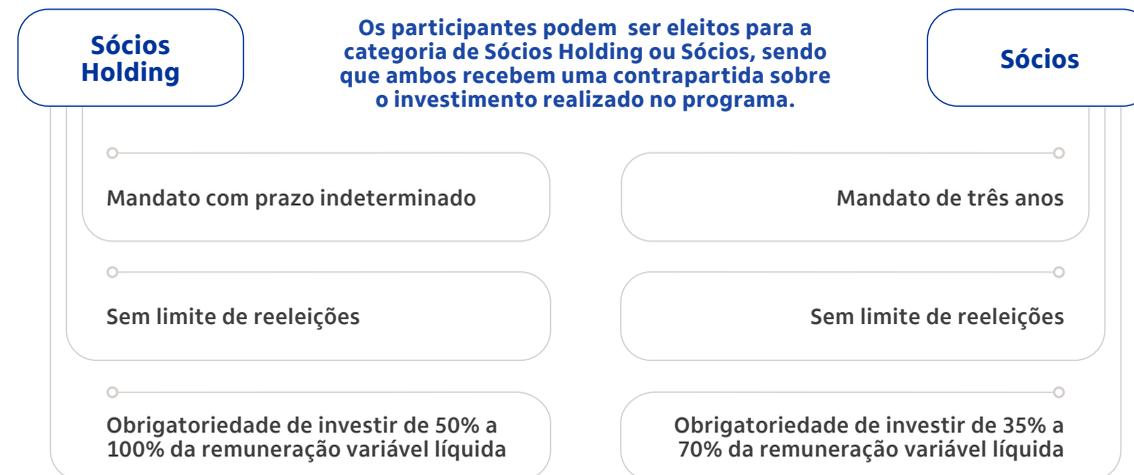
nosso impacto  
reputação

**remunerações adicionais:** nossos colaboradores também podem ser contemplados por:

- Programa de Remuneração por Alto Desempenho (PRAD): participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.
- Performance Diferenciada (PD): modelo que considera a avaliação individual de colaboradores em cargos de liderança ou cargos similares e premia profissionais que foram destaque em resultados e em comportamento (**10% dos gerentes e ~30%<sup>1</sup> dos superintendentes** com melhor desempenho). O programa consiste em conceder ações preferenciais (ITUB4) ou instrumentos equivalentes, observados os limites estabelecidos pelo Comitê de Remuneração. **GRI 102-28**
- Programa de sócios direcionado a administradores e colaboradores com desempenho diferenciado e que lideram a construção de um Banco voltado para o futuro, em linha com nossa visão e nossos valores e de acordo com os interesses de nossos Diretores e colaboradores aos de nossos acionistas. Os eleitos podem investir parte de sua participação nos lucros ou resultados na aquisição de nossas ações, recebendo uma contrapartida também em ações. O programa concede aos seus participantes a oportunidade de investir em nossas ações preferenciais (ITUB4), compartilhando os riscos de curto, médio e longo prazo. **GRI 102-35**

<sup>1</sup> A elegibilidade para Superintendentes pode ser superior a 30%, tendo em vista que não há limite de reconhecimento de performances que superaram expectativas.

## programa de sócios



**Programa de Reconhecimento de Profissionais-Chave:** Empregados com cargos elegíveis que sejam selecionados pelo Comitê Executivo de Pessoas, terão atribuído um valor adicional à PLR em ações, a ser determinado conforme o Regulamento do Programa de Participação nos Lucros ou Resultados, cuja transferência estará sujeita a período de diferimento.

**Remuneração Variável em Ações:** Em linha com a Res. CMN nº 3.921/10, os administradores da Companhia e de suas sociedades controladas diretas ou indiretas autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que sejam elegíveis ao recebimento de remuneração variável recebem parte dessa remuneração na forma de Ações, nos termos da política de remuneração de administradores. Também podem ser incluídos nesse modelo os administradores de outras sociedades controladas diretas ou indiretas da Companhia, a critério da área de pessoas. Nesses casos, do montante total da remuneração variável, no mínimo 50% são convertidos em Ações, cuja transferência aos administradores é diferida em um período mínimo de 3 anos, em parcelas proporcionais ao período de diferimento. As parcelas diferidas poderão ser reduzidas ou não pagas nas hipóteses previstas no §3º do artigo 7º da Res. CMN nº 3.921/10.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## programa de sócios

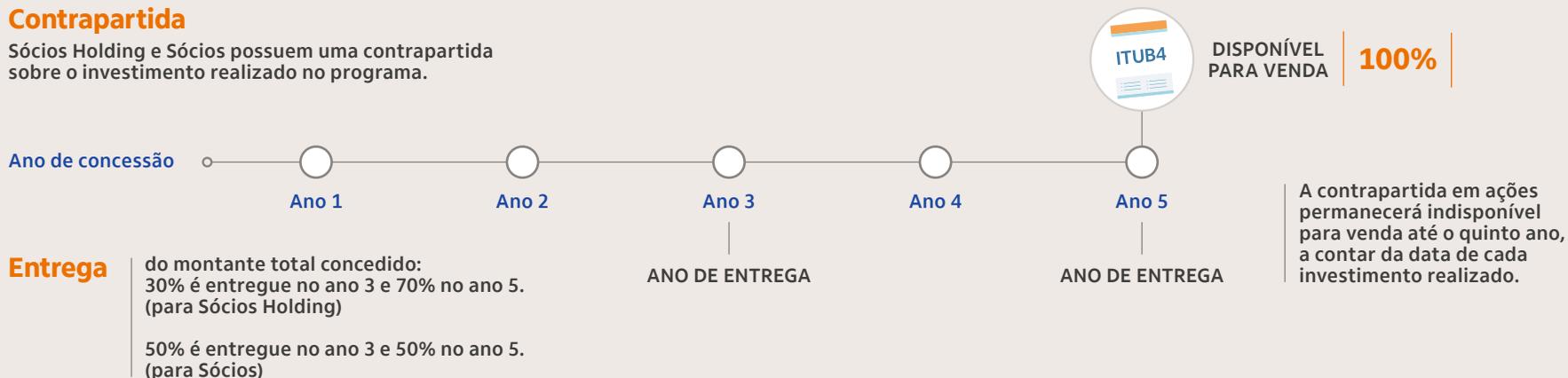
GRI 102-35 | GRI 102-36

Os participantes do programa de sócios têm direito a utilizar parte da remuneração variável anual para comprar ações preferenciais (ITUB4).



## Contrapartida

Sócios Holding e Sócios possuem uma contrapartida sobre o investimento realizado no programa.



O programa de sócios poderá considerar outros instrumentos derivados das ações, além das ações.



Ao cumprir com os prazos de investimento mencionados acima, o beneficiário terá, nas mesmas datas, a titularidade sobre a contrapartida paga pela empresa, a qual é entregue em ações preferenciais (ITUB4).



O valor da ação considerado na concessão e entrega das ações é calculado no sétimo dia útil antes de cada evento, considerando o preço médio de fechamento de nossas ações preferenciais na B3 nos 30 dias anteriores ao cálculo.



As ações de sócios ainda não recebidas também estão sujeitas a "Malus", ou seja, redução proporcional a redução significativa do lucro líquido recorrente realizado ou ao resultado negativo na área de negócios, salvo quando a redução ou o resultado negativo decorrer de eventos extraordinários, imprevisíveis e externos ao conglomerado Itaú Unibanco, que afetem também outras instituições financeiras e não sejam relacionados a ações ou omissões dos administradores. O Comitê de Remuneração pode decidir pela aplicação do "Malus" mesmo nesses casos.



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
**governança corporativa**  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## remuneração dos administradores

GRI 102-35 | GRI 102-36 | GRI 102-37

Composição da remuneração anual dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria.

	Conselho de Administração <sup>(1), (2), (3)</sup>	Diretoria <sup>(2), (5)</sup>	Conselho Fiscal	Comitê de Auditoria <sup>(3), (4)</sup>
<b>Remuneração fixa mensal</b>	Valor dos honorários em dinheiro aprovados em AGO.	Valor dos honorários em dinheiro aprovado em AGO.	Honorários em dinheiro aprovados em AGO.	Honorários em dinheiro definidos pelo Conselho de Administração.
<b>Remuneração fixa anual</b>	Honorários em ações aprovados em AGO.			
<b>Remuneração variável anual</b>	Honorários em ações aprovados somente em caso de deliberação do Comitê de Remuneração, sujeita às diretrizes da Resolução CMN nº 3.921 e limitada ao determinado pela AGO.	Participação nos lucros estatutária e honorários (em dinheiro e em ações) aprovados pelo Comitê de Remuneração e limitados pelo montante anual aprovado em AGO.		
<b>Plano de benefícios</b>		Plano médico, odontológico, check-up, previdência complementar, estacionamento e seguro de vida.		

<sup>1</sup> Caso o membro do Conselho de Administração também faça parte da Diretoria do Itaú Unibanco ou de suas controladas, sua remuneração seguirá o modelo de remuneração de Diretores. Os administradores que também sejam membros dos nossos comitês estatutários e não estatutários ou de nossas controladas ou coligadas são remunerados por suas funções em órgãos ou áreas executivas nas quais atuam. Em regra, não recebem remuneração pelo fato de participarem dos referidos comitês. O membro não administrador do Comitê de Remuneração recebe remuneração pelo exercício de suas funções no referido Comitê;

<sup>2</sup> Os valores máximos de remuneração são determinados pelos limites impostos pelo Artigo nº 152 da Lei de Sociedade por Ações;

<sup>3</sup> Membros do Conselho de Administração e do Comitê de Auditoria somente têm benefícios se anteriormente foram Diretores da organização;

<sup>4</sup> Caso membros do Comitê de Auditoria também integrem o Conselho de Administração é adotada a política de remuneração prevista para o Conselho;

<sup>5</sup> A remuneração variável leva em consideração três principais fatores: desempenho do Diretor, resultado da área de negócios aplicável e resultados financeiros da Companhia. Os resultados financeiros da Companhia e das áreas de Negócios consideram:

- Resultado Geral Operacional (RGO) – Lucro líquido recorrente: mede o resultado alcançado pelo Banco no ano e é comparado ao resultado do ano anterior e ao resultado esperado no orçamento aprovado pelo Conselho de Administração.
- Criação de Valor (CV) – Valor Econômico Adicionado (EVA): mede o valor adicionado pelo Banco ao acionista em excesso de seu custo de capital. Além das métricas mencionadas, a remuneração do CEO também pode oscilar de acordo com nosso retorno sobre o patrimônio e nosso custo de capital e lucro líquido, quando em comparação com os nossos principais concorrentes. Nosso Comitê de Remuneração analisa essas métricas anualmente e, se houver discrepâncias em relação à concorrência, o Comitê poderá aplicar uma redução na variável anual do CEO. A avaliação de resultados é mensurada com base nas seguintes metas:
- Financeiras: visam principalmente ao RGO – Lucro líquido recorrente e à CV – EVA.
- Não financeiras: estão relacionadas, principalmente, à pesquisa de satisfação de clientes e gestão de riscos.

 Saiba mais: [Formulário 20F](#)

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
**gestão de risco**  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# gestão de risco

Assumir e gerenciar riscos é a essência da nossa atividade e uma responsabilidade de todos os nossos colaboradores. Cultivamos normas e objetivos bem definidos, que nos ajudam a entender, identificar, mensurar, gerenciar e mitigar riscos, práticas essenciais às nossas atividades.

**“Somos um banco universal, operando predominantemente na América Latina. Apoiados em nossa cultura de riscos, atuamos com rigoroso padrão ético e de cumprimento regulatório, buscando resultados elevados e crescentes, com baixa volatilidade, mediante o relacionamento duradouro com o cliente, apreçamento correto dos riscos, captação pulverizada de recursos e adequada utilização do capital”.**

Declaração do Conselho de Administração

Nosso apetite de risco define a natureza e o nível dos riscos aceitáveis e nossa cultura de risco orienta as iniciativas incluídas na frente de gestão estratégica de risco e a elaboração de ferramentas que possibilitem a implementação dos princípios da nossa cultura de risco:



- Princípios de gestão de risco
  - \_ Sustentabilidade e satisfação dos clientes;
  - \_ Ética e respeito à regulação;
  - \_ Apreçamento do risco;
  - \_ Diversificação;
  - \_ Excelência operacional; e
  - \_ Cultura de risco
- Métricas quantitativas de acompanhamento:
  - \_ Capitalização: índices de capital em situação normal e de estresse e “ratings” de emissão de dívidas.
  - \_ Liquidez: indicadores de liquidez de curto e médio prazos.
  - \_ Composição de resultados: maiores riscos de crédito, maiores exposições e por faixas de “rating”, concentração por setores, países e segmentos e concentração de risco de mercado.
  - \_ Risco operacional: eventos de perdas operacionais e tecnologia da informação.
  - \_ Reputação: indicadores de “suitability”, exposição nas mídias, acompanhamento de reclamações dos clientes e cumprimento regulatório.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
**gestão de risco**  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## modelo de gestão

Nossa estrutura organizacional de gerenciamento de risco está em conformidade com as regulamentações brasileiras e internacionais aplicáveis atualmente em vigor e está alinhada com as melhores práticas de mercado.

Nosso modelo de gestão é composto por três linhas de defesa: as áreas de negócios carregam a responsabilidade primária pela gestão do risco, seguidas pela área de riscos e, por fim, a auditoria, que está ligada ao Conselho de Administração:



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
**gestão de risco**  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

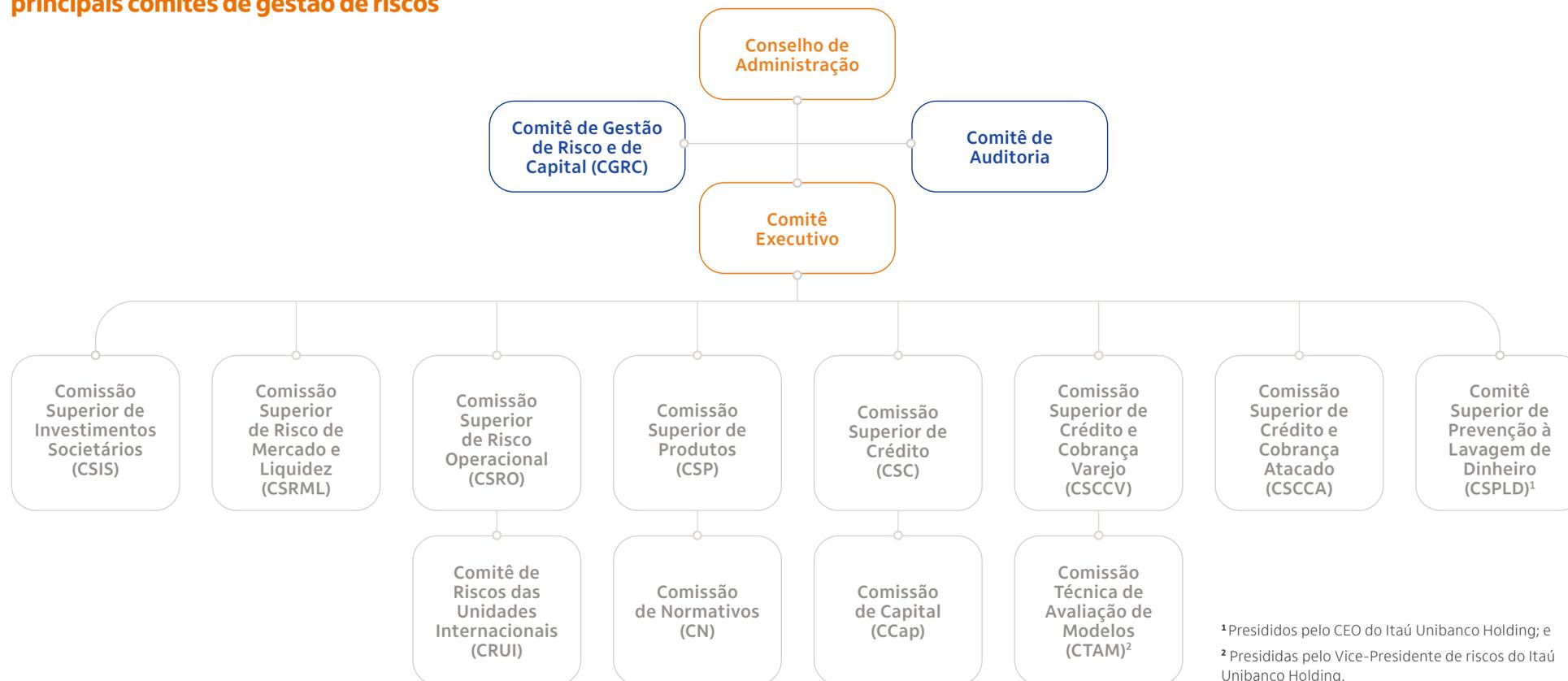
## impacto

nosso impacto  
reputação

O Banco Central adota os mesmos indicadores estabelecidos pelo Comitê de Basileia para determinar se as instituições financeiras brasileiras se qualificam como Instituições Financeiras Consideradas Sistemicamente Importantes em Nível Global

(G-SIFIs). Essa avaliação é exigida de bancos com exposição total – o denominador da Razão de Alavancagem – acima de 200 bilhões de euros, calculada individualmente. Contudo, não foram estabelecidos requerimentos adicionais para absorção de perdas para os G-SIFI brasileiros. Não fomos incluídos na última lista de G-SIFIs emitida em 23 de novembro de 2021 pelo Conselho de Estabilidade Financeira (FSB). A próxima atualização deverá ocorrer em novembro de 2022. [SASB FN-CB-550a.1](#) | [SASB FN-IB-550a.1](#)

## principais comitês de gestão de riscos



<sup>1</sup> Presididos pelo CEO do Itaú Unibanco Holding; e

<sup>2</sup> Presididas pelo Vice-Presidente de riscos do Itaú Unibanco Holding.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
**gestão de risco**  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## governança de risco em subsidiárias estrangeiras

As subsidiárias no exterior seguem o modelo de gestão e governança de riscos estabelecido pela holding em suas políticas e diretrizes, mantendo um fluxo de informações efetivo sobre os níveis de riscos em cada localidade e o alinhamento das estratégias para manutenção dos riscos em patamares aceitáveis.

Para assegurar o aprimoramento contínuo das unidades na gestão e controles de riscos, instituímos um programa de maturidade da gestão de riscos, compreendendo a definição e a avaliação periódica das melhores práticas de controle e gerenciamento de riscos conduzidas nas unidades e das atividades de supervisão e governança exercidas pela holding.

Essa proximidade no acompanhamento das unidades nos permite entender melhor as especificidades de cada país e região onde fazemos negócios e de nos adaptarmos rapidamente às mudanças nos diferentes ambientes regulatórios, sociais e econômicos dos mercados onde atuamos, mesmo em cenários de estresse.

Com ações para fortalecer a cultura de riscos no exterior, temos alcançado os objetivos de reforçar a responsabilidade individual e coletiva de todos os colaboradores, de forma que eles possam fazer a coisa certa, no momento certo e do jeito certo, respeitando nossa forma ética e sustentável de atuação.

## principais fatores de risco

Os fatores de risco da Companhia são as relações dos riscos que consideramos relevantes para os nossos negócios e para os investimentos em nossos valores mobiliários. Caso qualquer um dos riscos descritos realmente ocorra, nossa situação financeira e nossos negócios podem ser afetados negativamente, assim como o montante dos investimentos feitos em nossos valores mobiliários. Dessa forma, os investidores devem avaliar cuidadosamente os fatores de risco descritos a seguir e as informações contidas neste relatório anual antes de tomar uma decisão de investimento. Os riscos descritos a seguir são aqueles que atualmente acreditamos poder nos afetar negativamente.

### riscos relacionados com os nossos negócios:

Alterações nas condições econômicas podem nos afetar adversamente. Nossas operações dependem do desempenho das economias dos países nos quais fazemos negócios, especialmente da América Latina. A turbulência e a volatilidade do ambiente econômico internacional e dos mercados financeiros globais podem também ter consequências significativas para os países onde operamos, tais como, maior volatilidade no valor de títulos e valores mobiliários, nas taxas de juros e de câmbio. A maior incerteza e volatilidade podem resultar em uma desaceleração do mercado de crédito e da economia, o que, por sua vez, poderia provocar aumento na taxa de desemprego e redução no poder aquisitivo dos consumidores, o que pode afetar adversamente nossos negócios e nossos resultados operacionais.

As variáveis geopolíticas podem nos afetar negativamente, como a recente ação das forças militares russas na Ucrânia, aumentando as tensões entre a Rússia e os Estados Unidos, Organização do Tratado do Atlântico Norte ("OTAN"), a União Europeia e o Reino Unido. Uma série de sanções financeiras e econômicas foram impostas à Rússia, impactando negativamente mercados financeiros regionais e globais, por exemplo, aumentando o preço de muitas commodities, interrompendo canais de distribuição e aumentando os preços e a inflação entre os países.

Alterações na legislação ou regulamentação aplicável podem ter um efeito adverso relevante sobre nossos negócios. Alterações na legislação ou regulamentação aplicável às instituições financeiras no Brasil e nos países em que operamos, assim como interpretações das leis por tribunais e agências reguladoras, podem afetar a nossa capacidade de conceder empréstimos e de cobrar dívidas em atraso, o que pode ter um efeito adverso sobre nós.

Alterações no perfil dos nossos negócios podem afetar negativamente nossa carteira de crédito. Além disso, o valor de qualquer garantia que assegura nossos empréstimos pode não ser suficiente e podemos não conseguir realizar o valor cheio da garantia que assegura nossa carteira de crédito. Embora a qualidade da nossa carteira de crédito esteja associada ao risco de inadimplência dos setores nos quais atuamos, alterações no perfil dos nossos negócios podem ocorrer, entre outros fatores, em função do nosso crescimento orgânico, fusões e aquisições, alterações nas condições econômicas e políticas nacionais e internacionais, desaceleração da demanda de clientes, acirramento na concorrência do mercado, surto de doenças transmissíveis, como a COVID-19 e demais variantes.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

Enfrentamos riscos relacionados à liquidez dos nossos recursos de capital. Nossa capacidade para captar recursos e o custo associado podem ser afetados por vários fatores, como mudanças nas condições de mercado (por exemplo, nas taxas de juros), oferta de crédito, mudanças regulatórias e choques sistêmicos no setor bancário, além de mudanças na percepção que o mercado tem acerca de nosso banco.

Estamos expostos a falhas, deficiências ou inadequação de nossos processos internos, erros humanos ou má conduta e ataques cibernéticos. Além disso, dependemos de serviços terceirizados. Todos esses fatores podem nos afetar de forma adversa. Devido ao alto volume de processamento diário, dependemos da tecnologia e da gestão de informações, o que nos expõe a eventual indisponibilidade de sistemas e infraestrutura, como falta de energia, interrupção dos serviços de telecomunicações, falhas generalizadas nos sistemas, bem como eventos internos e externos que podem afetar terceiros com os quais fazemos negócios ou que são essenciais para as nossas atividades de negócios e eventos resultantes de questões mais abrangentes de natureza política ou social ou a divulgação não autorizada de informações pessoais em nosso poder. Em decorrência da pandemia de COVID-19, aumentamos rapidamente o número de colaboradores trabalhando remotamente. Isso pode ocasionar aumento da indisponibilidade de nossos sistemas e nossa infraestrutura, interrupção dos serviços de telecomunicações, falhas generalizadas nos sistemas e maior vulnerabilidade a ataques cibernéticos. Consequentemente, nossa capacidade de conduzir nossos negócios pode ser impactada de maneira adversa.

Falha em proteger informações pessoais poderia nos afetar de forma adversa. Gerenciamos e mantemos informações pessoais confidenciais de clientes no curso normal dos nossos negócios. Embora tenhamos procedimentos e controles para salvaguardar as informações pessoais em nosso poder, divulgações não autorizadas ou violações de segurança poderiam nos sujeitar a processos legais e sanções administrativas, bem como a prejuízos que poderiam afetar, de forma adversa e material, nossos resultados operacionais, nossa situação financeira e nossas perspectivas.

Falha em nos proteger contra riscos relacionados à segurança cibernética poderia nos afetar de forma relevante e adversa. Estamos sujeitos a vários riscos de segurança cibernética, incluindo, mas não limitados a: invasão de nossos sistemas e nossas plataformas, por terceiros mal intencionados, infiltração de malwares (tais como vírus de computador) em nossos sistemas, contaminação (seja intencional ou acidental) de nossas redes e nossos sistemas por terceiros com os quais trocamos informações, acesso não autorizado às informações confidenciais de clientes e/ou informações proprietárias por pessoas de dentro ou de fora da nossa organização, e ataques cibernéticos causando degradação dos sistemas ou indisponibilidade de serviços que podem resultar em perdas de negócios.

A perda de membros de nossa liderança ou de nossa capacidade de atrair e manter pessoal-chave pode ter um efeito adverso relevante sobre nós. Nossa capacidade de manter nossa posição competitiva e implementar nossas estratégias depende de nossa liderança. A perda de

alguns membros de alta liderança ou de nossa capacidade de atrair e manter mais pessoal poderia ter um efeito adverso relevante sobre nossas operações e capacidade de implementação das nossas estratégias.

Nossa estratégia de negócios pode não proporcionar os resultados que esperamos. Nossa estratégia e nossos desafios são determinados pela administração com base em premissas relacionadas, tais como o ambiente econômico futuro e os cenários regulatório, político e social nas regiões em que atuamos. Essas premissas estão sujeitas a imprecisões e riscos que podem não ser identificados ou previstos. Dessa forma, os resultados e as consequências resultantes de possíveis premissas imprecisas podem comprometer nossa capacidade de implementar estratégias, de forma integral ou parcial, bem como atingir os resultados e benefícios esperados das mesmas, o que poderia causar perdas financeiras e reduzir a geração de valor para nossos acionistas.

Decisões judiciais desfavoráveis envolvendo valores significativos para os quais não constituímos provisões ou constituímos provisões parciais, ou no caso em que as perdas sejam tão significativamente maiores do que as provisões que constituímos, podem afetar de forma adversa nossos resultados e nossa situação financeira. Como parte do curso normal dos nossos negócios, estamos sujeitos e somos parte em vários processos civis, fiscais e trabalhistas que envolvem riscos financeiros substanciais. No momento, não é possível estimar o montante de todos os custos em potencial em que possamos incorrer, ou penalidades que possam nos ser impostas, além daqueles para os quais constituímos provisões.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
**gestão de risco**  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

Elaboramos estimativas e premissas relacionadas com a preparação de nossas demonstrações contábeis e quaisquer mudanças nessas estimativas e premissas podem ter efeito material adverso sobre nossos resultados operacionais. Essas estimativas e premissas estão sujeitas a incertezas significativas, algumas das quais fora do nosso controle. Caso qualquer uma dessas estimativas e premissas sofra mudanças ou se mostre incorreta, nossos resultados operacionais divulgados podem ser afetados de maneira adversa e material.

Enfrentamos riscos associados ao ambiente cada vez mais competitivo e às recentes consolidações do setor bancário brasileiro, bem como à concorrência baseada em alternativas tecnológicas em relação a serviços bancários tradicionais. A concorrência tem se intensificado como resultado das consolidações recentes entre instituições financeiras no Brasil e de normas que (i) aumentam a capacidade do cliente de transferir negócios de uma instituição financeira para outra, (ii) com a permissão do cliente, concedem acesso a informações financeiras e pessoais nessas instituições, e (iii) estabelecem regras para acordos de pagamentos instantâneos.

### riscos relacionados ao Brasil

As autoridades brasileiras exercem influência sobre a economia brasileira. Nossas operações são altamente dependentes do desempenho da economia brasileira. A demanda por crédito e serviços financeiros, assim como a capacidade de pagamento por parte de nossos clientes, é impactada diretamente por variáveis macroeconômicas, tais como crescimento econômico, renda, desemprego, inflação e flutuações nas taxas de juros e de câmbio. Alterações nas políticas fiscal, monetária e cambial, bem como a deterioração das contas fiscais do governo, podem

nos afetar adversamente. Todas as tarifas cobradas por meios de pagamentos de pessoas físicas são regulamentadas pelo BACEN, podendo diminuir nossa fonte de receita.

### risco social, ambiental e climático

Podemos enfrentar perdas financeiras e danos à nossa reputação associados a riscos socioambientais. O risco socioambiental é considerado uma questão relevante para os nossos negócios, uma vez que pode afetar a criação de valor compartilhado no curto, médio e longo prazos, do ponto de vista da nossa organização e de seus principais stakeholders, especialmente no caso de incidentes socioambientais graves, incluindo riscos climáticos. Os riscos climáticos abrangem riscos físicos, decorrentes de mudanças nos padrões climáticos, como aumento das chuvas e da temperatura e eventos climáticos extremos, e riscos de transição resultantes de mudanças na economia em consequência de ações climáticas, como precificação do carbono, regulamentação climática, riscos de mercado, riscos de reputação e litígios climáticos. Considerando a sua relevância, o risco climático se tornou uma das nossas principais prioridades.

### riscos relacionados aos detentores de ADRs (American Depositary Receipts)

As nossas ações preferenciais são negociadas na Bolsa de Nova Iorque em forma de ADRs (uma ADR representa uma ação preferencial) e a relativa volatilidade do preço e a liquidez limitada dos mercados de capitais brasileiros podem limitar significativamente a capacidade de nossos investidores de venderem as ações preferenciais subjacentes às nossas ADRs, pelo preço e na época em que desejarem. Além disso, o cancelamento de ADRs poderá acarretar a perda da possibilidade de remeter moeda estrangeira para o exterior e de certas vantagens fiscais no Brasil.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
**impacto positivo ESG**

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# impacto positivo ESG

Para identificar quais aspectos, recursos, interações e práticas do nosso negócio têm maior potencial de afetar nossa capacidade de gerar valor, conduzimos continuamente análises de materialidade, que envolvem a perspectiva da nossa administração e de nossos principais públicos.

Como resultado desse processo, elencamos nossos Compromissos de Impacto Positivo, que são nossa estratégia ESG, pois norteiam nossas tomadas de decisões, buscam integrar os aspectos sociais, ambientais e de governança nos negócios, refletindo seus efeitos em nossa operação, stakeholders e na sociedade e são constituídos de metas específicas ligadas às nossas atividades. Os papéis, responsabilidades e diretrizes para o monitoramento das metas e indicadores são definidos por procedimentos formalizados.

A seguir, apresentamos os Compromissos de Impacto Positivo.

[Saiba mais: Relatório ESG](#)

## nostros compromissos de impacto positivo



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
**impacto positivo ESG**

## capitais

nostros capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nostro impacto  
reputação

Nossos compromissos foram discutidos e priorizados contemplando, não apenas, aspectos político-econômicos, sociais, ambientais e de governança alinhados ao contexto local no qual estamos inseridos, mas também, estão conectados ao contexto global dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU). Dessa forma, consideramos limites além de nossa companhia, tanto na definição de nossos temas materiais, quanto nos impactos de nossa geração de valor.

Nossos temas materiais passam também por assuntos que traduzem nosso maior potencial de causar impacto positivo, que são nossos compromissos ligados ao:

- desenvolvimento local, nos quais utilizamos nossa bagagem e relevância no mercado para incentivar o desenvolvimento sustentável de temas sociais e ambientais relevantes para o País,
- “core business”, nos quais utilizamos nosso potencial como companhia para gerar negócios que sejam adequados para nossos clientes, produtivos para nossos fornecedores, atendam às necessidades da sociedade e, ao mesmo tempo, sejam rentáveis para nossos acionistas, gerando valor em todas as esferas de públicos de interesse;
- jeito de agir e conduta, a base de nossa companhia, e estão conectados diretamente à nossa cultura, propósito, visão e valores, até a forma como comunicamos nossas práticas e resultados ao mercado, que está conectada à transparência, integridade e completude de nossos reportes.

Os compromissos foram discutidos, validados internamente e assegurados externamente por auditores independentes, com base nas diretrizes da Norma Accountability 1000 (AA1000), uma norma de desempenho social criada pela organização não governamental britânica Institute of Social and Ethical Accountability (ISEA), especializada em responsabilidade social e ética.

Ao longo desse relatório, traremos inúmeros indicadores conectados com nossos compromissos. Para ter uma visão geral do status das metas definidas para cada compromisso, acesse nosso [Relatório ESG](#).

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



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
**impacto positivo ESG**

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## ESG nos negócios

### mudanças climáticas

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

Desde 2018, trabalhamos na transição para uma economia de baixo carbono, incluindo a definição de políticas, planos de ação e medição de desempenho frente aos desafios de combate às mudanças do clima.

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

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

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

prazo

metas

Até  
2021

**incentivar o mercado voluntário de compensação** por meio de nossas plataformas e compromissos

Até  
2022

**apoiar clientes** de setores intensivos em carbono na transição

**disponibilizar instrumentos financeiros** e produtos de apoio à transição de clientes

**validar nossa meta de redução de emissões** junto ao Science Based Target Initiative (SBTi)

**promover campanhas de conscientização** e oferecer produtos alinhados às metas para clientes de varejo

**gerar oportunidades no agronegócio** com recuperação, restauração ecológica e produtos de biocombustíveis

**incentivar o empreendedorismo** apoiando tecnologias e startups de redução e remoção de CO<sub>2</sub>

Até  
2025

**reduzir emissões próprias**, por meio da implantação de projetos de geração de energia renovável

Até  
2030

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

Até  
2050

**Net Zero Bank Commitment**, nos tornar carbono neutro na carteira de crédito até 2050

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nostros capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## biodiversidade plano Amazônia

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

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

O plano tem dez medidas para a preservação e a prosperidade da região, da população e da economia, quatro destas priorizadas para ação imediata e três focos estratégicos:

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

Ações priorizadas no primeiro ano do plano:

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

- **apoio financeiro e não financeiro às culturas sustentáveis:** estimular as culturas sustentáveis da região por meio de linhas de financiamento diferenciadas e ferramentas financeiras e não financeiras.
- **regularização fundiária:** articular e apoiar a implantação do sistema informatizado de registro de regularização fundiária, além de realizar um mapeamento legislativo em nível estadual e municipal e advocacy ao Governo.
- **Bioeconomia:** atrair investimentos que promovam parcerias e desenvolvimento de tecnologias que impulsionem a bioeconomia.

## biodiversidade no crédito

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

Adotamos uma metodologia interna de avaliação de risco capaz de classificar nossos clientes, por meio da avaliação de práticas socioambientais aplicadas tanto em terras próprias, quanto em sua cadeia de fornecimento. A metodologia incorpora a análise de passivos ambientais e bonifica a adoção de boas práticas de gestão socioambiental e de prevenção ao desmatamento, como o monitoramento e rastreabilidade

da cadeia de fornecedores diretos e indiretos e o uso de tecnologias de produção sustentáveis, como a integração Lavoura-Pecuária-Floresta. Além disso, permite quantificar eventuais impactos advindos de temas ESG na performance financeira dos clientes. Por meio dessa avaliação anual, procuramos estimular nossos clientes a melhorar sua conduta ESG, diferenciando a precificação do crédito de clientes que possuem as melhores práticas de gestão socioambiental e de prevenção ao desmatamento.

Também contamos com uma metodologia específica para os frigoríficos da região amazônica e a análise do tema biodiversidade está presente na nossa ferramenta de risco socioambiental, que é aplicada diretamente a produtores rurais, incluindo pecuaristas.

## risco social, ambiental e climático governança e gestão

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

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

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

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco

**impacto positivo ESG**

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

O risco SAC tem o Chief Risk Officer (CRO) como executivo responsável por sua governança, acompanhando a implementação desses riscos, aprovando a estratégia e discutindo as metas relacionadas ao tema. Sua gestão abrange diferentes áreas de risco da Instituição, por meio de ações como mapeamentos de processos, definição de controles, captura de novas normas e acompanhamento das ações para a sua implementação, registro e gestão de apontamentos de risco em sistemas internos, governança por meio de comitês para a análise colegiada de tolerância ao risco e reporte para a alta administração.

Nesse sentido, o Comitê de Risco Socioambiental (CRSA) delibera sobre os riscos social, ambiental e climático, tendo a faculdade de levar os assuntos mais relevantes para conhecimento ou mesmo deliberação do comitê executivo através do Comitê de Risco Socioambiental Superior (CRSA Superior).

O CRSA acontece de forma periódica e os temas de risco climático são levados conforme necessidade de deliberação ou aprovação. O CSRA é composto por diretores das equipes técnicas dedicadas às disciplinas socioambiental e climática: Compliance, Risco de Crédito, Jurídico. Além disso, participam das reuniões áreas proponentes ou impactadas pelos temas discutidos, como áreas de Negócios e Sustentabilidade.

Outros comitês seniores também acompanham esses temas, como, por exemplo, o Comitê de Auditoria e a Comissão Superior ESG.

A agenda de risco social, ambiental e climático passa, ainda, por uma importante evolução regulatória, com a publicação dos normativos dentro da Agenda BC#

Sustentabilidade, com destaque para as Resoluções CMN 4.945/2021 e 4.943/2021.

A gestão do risco SAC adota a estratégia de três linhas de defesa, sendo:

- a primeira linha de defesa representada pelas áreas de negócio e suporte;
- a segunda linha de defesa representada pelas funções de controle de riscos; e
- a terceira linha de defesa representada pela Auditoria Interna.

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

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

Partimos da identificação e priorização dos potenciais riscos classificados em relação à sua natureza – riscos físicos ou de transição –, intervalos de tempo variando de 2 anos, de 2 a 5 anos, de 5 a 10 anos e acima de 10 anos e possíveis cenários qualitativos de materialização. Também houve o olhar na litigância climática, fundada tanto em aspectos físicos quanto de transição, que podem eventualmente afetar nossos negócios e de nossos clientes.

Como resultado, desenvolvemos ferramenta de mensuração da sensibilidade da carteira de crédito ao risco climático, onde conjugamos critérios quantitativos e qualitativos, uma vez que ela combina a relevância dos riscos climáticos por setor do nosso cliente, proporcionalidade dos setores na carteira, assim como a qualidade do crédito e o prazo da operação.

## gestão de risco socioambiental e climático na concessão de crédito

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

Toda nossa carteira de crédito passa por uma análise de risco socioambiental. Conforme nossa política de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, como critério básico de análise, todos nossos clientes são avaliados dentro dos temas da nossa lista de exclusão, que são: a utilização de mão de obra análoga à escrava ou infantil e a exploração da prostituição. Ao longo de 2021, 33 clientes foram bloqueados por envolvimento com alguma dessas atividades. Adotamos também uma estratégia de redução gradativa, até 2025, da exposição de crédito em clientes cujas atividades estejam relacionadas ao fumo.

<sup>1</sup> Os critérios de corte estabelecidos pelos Princípios do Equador estão disponíveis no site [equator-principles.com](https://www.equator-principles.com).

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
**impacto positivo ESG**

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

Além disso, toda nossa carteira de crédito é categorizada em alto, médio ou baixo risco, de acordo com o impacto social, ambiental e climático, resultando em uma avaliação de apetite de risco socioambiental e climático. Para a carteira de clientes dos segmentos de grandes empresas, a categorização socioambiental leva em consideração também aspectos de governança e isso é levado em consideração nos modelos de cálculo do risco de crédito desses clientes. Critérios adicionais de avaliação ESG também são considerados para grandes empresas que operam em setores mais sensíveis do ponto de vista socioambiental.

Disponibilizamos mais informações sobre a gestão de risco socioambiental e climático na concessão de crédito em setores sensíveis, financiamento de projetos de infraestrutura e projetos imobiliários em outros documentos.

[Saiba mais: Relatório ESG](#)

## finanças sustentáveis

O financiamento sustentável refere-se ao processo de levar em consideração as questões ambientais, sociais e de governança ao tomar decisões de investimento e crédito no setor financeiro, impulsionando atividades e projetos econômicos mais sustentáveis.

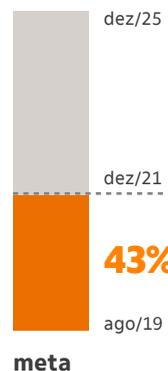
### financiamento de impacto positivo

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

**R\$ 170 bilhões  
já alocados**

de agosto de 2019 a  
dezembro de 2021

R\$ 400 bilhões



setores de energia renovável, saúde e educação,  
infraestrutura, papel e celulose e agronegócio

**R\$ 128 bilhões**

concessão de crédito em setores  
de impacto positivo na sociedade

financiamento de carros elétricos/híbridos,  
painéis solares, microcrédito, entre outros

**R\$ 23 bilhões**

produtos ESG do varejo

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

**R\$ 19 bilhões**

estruturação de operações de mercado  
com selo ESG para os nossos clientes

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
**impacto positivo ESG**

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

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

- **energia renovável:** geração de energia de fontes mais limpas, que contribuem para reduzir o impacto negativo no meio ambiente e na sociedade.
- **serviços de energia:** iniciativas que reduzam o custo de acesso à energia, tornando esse serviço básico mais acessível no Brasil.
- **saúde e educação:** hospitais e laboratórios que promovem melhoria na qualidade de vida, além de instituições de ensino que visam a qualificação e empregabilidade da população.
- **papel e celulose:** projetos que contribuam com a mitigação climática, a partir do manejo responsável.
- **agronegócio:** iniciativas que promovam a preservação de áreas florestais e boas práticas e investimento em produtividade, garantindo a disponibilidade de alimentos, apoiando a manutenção de biodiversidade, a preservação de recursos hídricos e o estoque de carbono.
- **obras de infraestrutura:** projetos que aumentam o desenvolvimento econômico por meio de transporte ferroviário, saneamento e resíduos sólidos.

## asset management

SASB FN-AC-410a.1 | SASB FN-AC-410a.2 |  
SASB FN-AC-410a.3 | SASB FN-CB-410a.2

## sustentabilidade na decisão de investimentos na Itaú Asset Management

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

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

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

- avaliação de empresas para renda fixa e renda variável.

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

Como destaques de 2021 temos:

- 99,71% de cobertura ESG para todos os ativos elegíveis na Itaú Asset Management.
- 157 engajamentos com empresas investidas de 22 setores econômicos.
- Participação em 158 assembleias de empresas investidas.
- mais de 98,9% dos nossos ativos alocados em setores que não apresentam riscos para o consumidor ou para terceiros ou que não estiveram alocados em setores de produção ou distribuição de combustíveis fósseis e derivados.
- Reconhecimento como vencedora do prêmio ALAS Institution Brazil.

Também oferecemos produtos ESG e temáticos, aos mercados brasileiro e internacional, disponibilizando oportunidades de investimentos que contribuam com um desenvolvimento mais sustentável e com um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
**impacto positivo ESG**

## capitais

nostros capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## inovação em integração ESG

Nosso modelo ESG para avaliação de empresas tem como objetivo estimar e integrar o impacto financeiro de questões ambientais e sociais conforme modelos tradicionais de valuation. Essa análise identifica oito dimensões multisetoriais e prioriza as variáveis críticas para cada setor no momento de avaliar as empresas. Adicionalmente, nossa abordagem ESG está em linha com iniciativas internacionais como Global Sustainable Investment Alliance (GSIA).

SASB FN-CB-410a.2 | SASB FN-AC-410a.2

Para avaliação do desempenho de cada empresa são considerados:

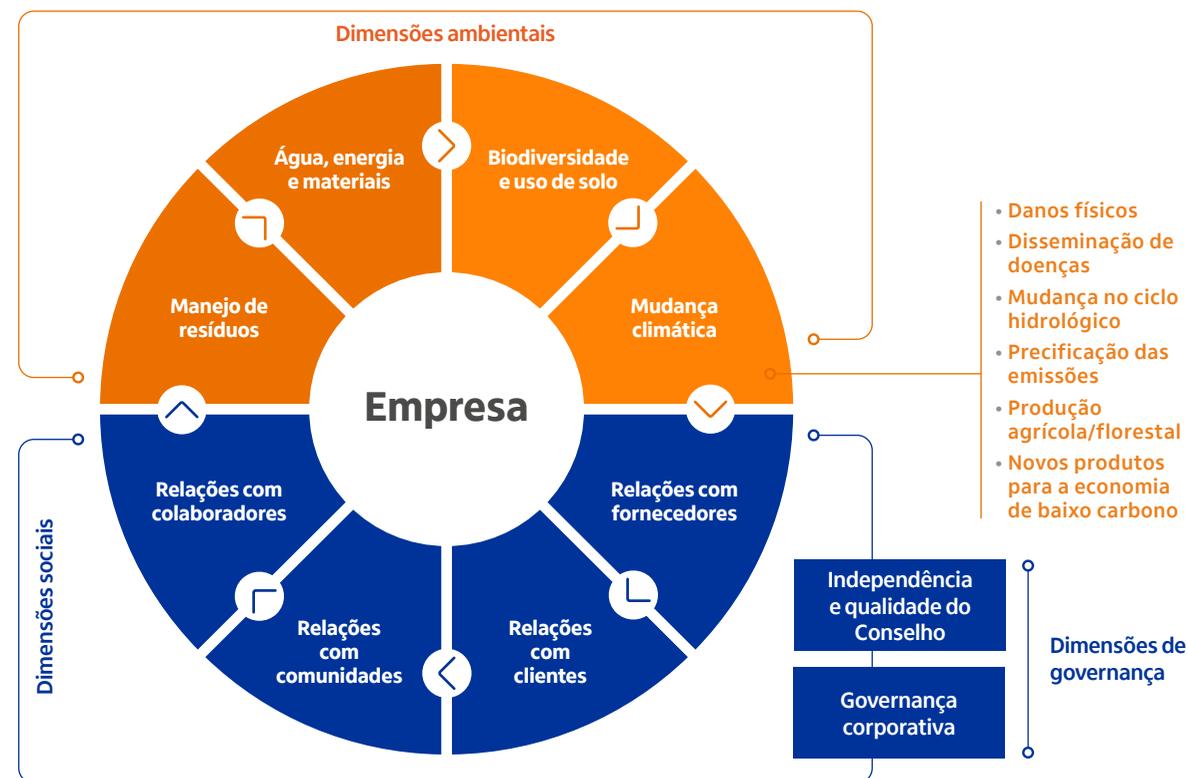
- impacto potencial no fluxo de caixa;
- gerenciabilidade; e
- disponibilidade de informações.

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

Construímos cenários e estimamos financeiramente cada uma das questões materiais para Mudanças Climáticas, conforme diagrama.

Um dos principais temas considerados em nossa análise é a precificação do carbono, usando o preço estimado como uma variável de entrada em nossa modelagem para estimar o custo das empresas com suas emissões de GEE e calculando o valor do impacto financeiro dessas emissões sobre o valor de mercado das empresas e, por consequência, sobre o preço de suas ações.

## modelo e drivers de mudanças climáticas para avaliação do desempenho de empresas



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

A ferramenta possibilita avaliar o impacto dos cenários climáticos nos portfólios de maneira customizada, em linha com iniciativas como SASB e TCFD.

**Saiba mais: [Integração de cenários climáticos nos investimentos da Itaú Asset](#)**

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
**impacto positivo ESG**

## capitais

nostros capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nostro impacto  
reputação

## operações ESG no banco de atacado

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

Em nosso segmento de atacado (IBBA), contamos com um Comitê ESG, composto por executivos, para acompanhar a evolução de projetos, discutir o andamento da agenda e das tendências dos mercados local e internacional, avaliar operações ESG e conectar assuntos estratégicos que envolvam o tema nas grandes empresas.

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

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

## crédito e repasses e parcerias para uma economia de baixo carbono

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

**plano empresário verde:** estimular o mercado brasileiro e desenvolver um pipeline de investimentos no segmento de construções sustentáveis. Desde o lançamento

do produto em junho/2021 já foram financiados R\$ 310 milhões, totalizando um Valor Geral de Vendas (VGV) de R\$ 961 milhões em construções sustentáveis.

**produtos verde agro:** construção de linhas de crédito para produtos verdes voltados ao agronegócio, em cinco frentes – agricultura de baixo carbono, biodiversidade, bem-estar animal, recursos hídricos e eficiência energética.

**CPR Reserva Legal+:** emissão da primeira Cédula de Produto Rural (CPR) Reserva Legal+ no valor R\$ 1,4 milhão, para estimular a conservação da floresta em pé, concedendo benefícios econômicos para produtores que mantêm uma área de vegetação nativa preservada 30% maior do que o exigido por lei. Já foram realizadas quatro operações, totalizando mais de R\$ 5 milhões.

## produtos de repasse de recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES):

- **BNDES ABC:** financiamento de R\$ 97,5 milhões - investimentos que contribuam para a redução de impactos ambientais causados por atividades agropecuárias.
- **BNDES Automático:** financiamento de R\$ 7,6 milhões - projetos de implantação, ampliação, recuperação e modernização de instalações ou atividades em diversos setores.
- **BNDES Finame:** destinação de R\$ 337,8 milhões no banco de atacado e R\$ 408,6 milhões no banco de varejo - financiamento para produção e aquisição de máquinas e equipamentos nacionais.

## investimentos

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

Estruturamos a carteira recomendada ESG, uma carteira diversificada de ativos, contemplando renda fixa, renda variável e commodities locais e internacionais para diferentes perfis de investidores. Na recomendação analisada mensalmente temos desde fundos com selo ESG da nossa Itaú Asset, como fundos do mercado com selo ESG e fundos ESG de gestoras no Brasil, além de contemplar títulos de renda fixa, como CDBs e Debêntures com selos verdes ou emitidos por empresas com boas práticas.

## tesouraria

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

Os recursos desse tipo de emissão proprietária devem ser destinados ao financiamento ou refinanciamento de investimentos<sup>1</sup> verdes e/ou sociais elegíveis do nosso portfólio de crédito, conforme descrito em nosso "Sustainability Finance Framework"<sup>2</sup>:

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

<sup>2</sup>Framework obteve uma **Second Party Opinion** dada por uma consultoria especializada, confirmando sua aderência à prática de mercado.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco

**impacto positivo ESG**

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação



Os recursos referentes à essa primeira emissão foram alocados em dois investimentos verdes na categoria de energia renovável, que totalizaram US\$ 100 milhões, e mais de 20 mil operações sociais, envolvendo micro e pequenos empreendedores, empresas lideradas por mulheres e negócios na região norte e nordeste do Brasil.

Também tivemos duas importantes transações de cunho ESG com agências oficiais no mercado internacional em 2021. Captamos US\$ 400 milhões com a United States International Development Finance Corporation (DFC) para empresas majoritariamente controladas ou lideradas por mulheres, com foco em regiões economicamente vulneráveis, e assinamos um contrato de empréstimo, para financiamento no setor da saúde, com a Agência de Cooperação Internacional do Japão (JICA), no valor de US\$ 150 milhões.

## renda fixa

O Itaú BBA tem atuado com destaque na estruturação de emissões de títulos de dívida ESG nos mercados de capitais local e externo, incluindo operações com selo verde, social, sustentável, de transição ou com características atreladas a metas de sustentabilidade (“ESG-Linked”).

Em 2021, participamos de 32 ofertas rotuladas como ESG no mercado local, sendo que para 24 delas prestamos assessoria ESG, e para esse serviço não realizamos cobranças, incentivando que clientes e emissores recorrentes integrem ESG em seu modelo de negócio.

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

**6 operações ligadas a metas do tipo “Sustainability-Linked” Debêntures**

**22 ofertas rotuladas como “verde”, 4 delas com a certificação CBI**

**2 ofertas rotuladas como “social”**

**2 ofertas rotuladas como “sustentável”**

Já no mercado externo, ao longo de 2021, houve 16 captações de empresas brasileiras, sendo que em 10 delas tivemos participação.

**12 ofertas do tipo “Sustainability-Linked Bonds”**

**2 “Green Bonds”**

**2 “Sustainability Bonds”**

### participação do Itaú como estruturador de títulos ESG de empresas brasileiras

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

[Saiba mais: Relatório Anual de Alocação e Impactos dos Títulos Sustentáveis](#)

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco

**impacto positivo ESG**

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

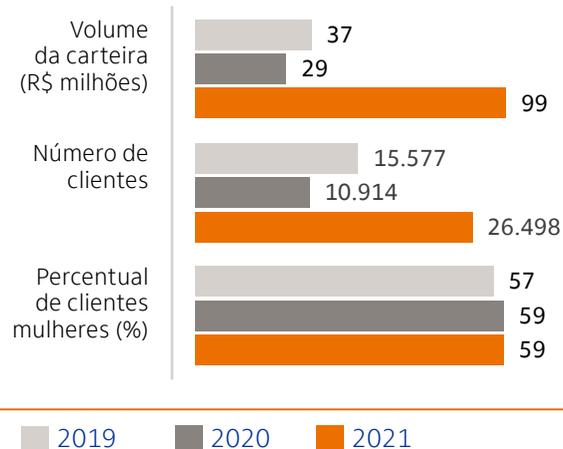
nosso impacto  
reputação

## negócios de varejo microcrédito

O Itaú Microcrédito é uma linha de crédito direcionada para financiamento para microempreendedores formais e informais, com faturamento anual de até R\$ 360 mil, oferecendo oportunidade, conhecimento e soluções financeiras adequadas, fomentando, assim, um ecossistema de pequenos empreendedores, garantindo sua inclusão financeira e criando um ciclo virtuoso de desenvolvimento social e econômico da população de baixa renda no Brasil. [SASB FN-CB-240a.1](#)

Com empréstimos que variam entre R\$ 400,00 e R\$ 21.000,00 nossa carteira e composta de:

### carteira de microcrédito

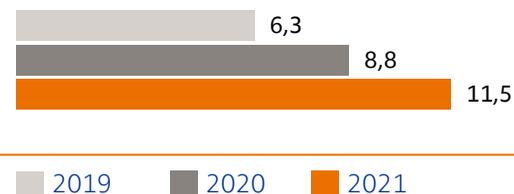


## empreendedorismo feminino

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

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

### crédito a micro, pequenas e médias empresas lideradas por mulheres (R\$ bilhões)



## Itaú Mulher Empreendedora (IME)

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

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



# \_capitais

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nosso capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

### ossos capitais

financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## ossos capitais

Existem diversas formas de capital, e eles nada mais são que o conjunto de recursos que está disponível para uma empresa utilizar na produção de bens ou na prestação de serviços. O pensamento integrado, equilibrado e o entendimento das relações que existem entre os capitais é o que orienta uma geração de valor significativa e consistente a curto, médio e longo prazos e demonstra o potencial da gestão de uma empresa.

A forma como gerimos os capitais, desde a definição de alocação de recursos (não somente financeiros) até a forma como transformamos esses recursos em resultados e impactos positivos para nossos stakeholders por meio de nosso modelo de negócio, é influenciada e derivada de uma análise:

- do contexto externo e interno atual; e
- das tendências futuras identificadas.

Nossa relevância como banco, hoje e no futuro, depende fundamentalmente de uma gestão de capitais focada na geração de valor a curto, médio e longo prazo.

Assim sendo, nossos capitais são essenciais à geração de valor dos nossos negócios e são representados conforme ao lado.

É importante destacar que os capitais possuem uma interdependência e uma conexão direta, pois todas as ações estão integradas e são orientadas pelas mesmas diretrizes estratégicas. De forma simplificada, o relacionamento entre os capitais é um sistema, no qual cada um deles exerce sua função de balanceamento para manutenção da nossa geração de valor no curto, médio e longo prazos.

### Capital Financeiro

- eficiência
- análise financeira
- gerenciamento de capital
- risco de liquidez

### Capital Manufaturado

- infraestrutura digital e física

### Capital Intelectual

- governança experiente
- comunidades integradas
- soluções e conveniência ao cliente

### Capital Humano

- colaboradores
- diversidade
- trajetória do colaborador

### Capital Social e de Relacionamento

- relacionamento com clientes
- relacionamento com a sociedade
- relacionamento com fornecedores
- conformidade
- canais de manifestação

### Capital Natural

- emissões
- energia
- água

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
**financeiro**  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# financeiro

GRI 102-7

## panorama

- **R\$ 2.069,2 bilhões** ativos totais
- **R\$ 26,8 bilhões** lucro líquido<sup>1</sup>
- **R\$ 152,9 bilhões** patrimônio líquido<sup>1</sup>
- **R\$ 1.121,5 bilhões** funding de clientes e demais captações
- **13,0%** Índice de Capital Nível I
- recorde de + de **R\$ 1,0 trilhão** na carteira de crédito
- maior banco privado no mercado brasileiro em crédito imobiliário para pessoas físicas
- **- 128%** crescimento no ano
- **- R\$ 46 bilhões** originados
- **+ 38 pontos** no NPS transacional de crédito imobiliário PF em apenas 9 meses
- **9,6%** de crescimento no produto bancário, somando **R\$ 129,2 bilhões**
- **R\$ 2,1 bilhões** economizados com eficiência
- **+ de 900** iniciativas para eficiência em implantação
- **3,1 p.p.** de redução no índice de eficiência
- **44%** de índice de eficiência, o melhor do setor

Como um banco, intermediamos operações financeiras, captando recursos no mercado e repassando-os aos clientes e à sociedade, na forma de empréstimos e investimentos, atribuindo taxas de juros que remunerem os riscos do negócio e os seus provedores de capital.

Entre as diferentes formas de captação e funding, destacam-se: depósitos, debêntures, letras financeiras, operações de repasse, empréstimos, títulos e valores mobiliários e certificados de operações estruturadas.

<sup>1</sup> Atribuível aos acionistas controladores.

## eficiência

A eficiência é um dos pilares da nossa estratégia, e prioridade já há alguns anos. Contamos com um programa de eficiência com 16 frentes, patrocinadas por executivos sêniores, e iniciativas que permeiam todos os níveis da nossa organização, além do reporte semanal ao Comitê Executivo.

### Principais fundamentos da estratégia de gerenciamento de custos, semanalmente reportada ao Comitê Executivo:

- automação e digitalização;
- otimização de canais de serviços;
- consolidação, reorganização e redesenho de operações; e
- foco em tecnologia.

Além do melhor gerenciamento de custos, o programa tem o objetivo de aprimorar o atendimento aos nossos clientes, trazer mais competitividade na precificação de produtos e ganhos de agilidade na execução de projetos, simplificando e digitalizando nossos processos.

Atualmente, temos mais de 1.200 iniciativas planejadas, das quais mais de 900 já estão em implantação, envolvendo desde a redução de desperdícios, até projetos para aumento de produtividade e transformação digital, trazendo ganhos de escala e sinergias para os negócios.

Nosso desafio é melhorar continuamente a eficiência de nossas operações e o investimento em tecnologia é o grande viabilizador da eficiência, seja por novas verticais de receita, como desenvolvimento de novos produtos ou serviços, seja por oportunidades de redução de custos resultantes das novas formas de trabalhar.

**Esse gerenciamento cuidadoso da alocação de recursos e de custo de capital já está gerando resultados e, em 2021, foram R\$ 2,1 bilhões economizados com o programa.**

## introdução

mensagens da liderança sobre este relatório contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

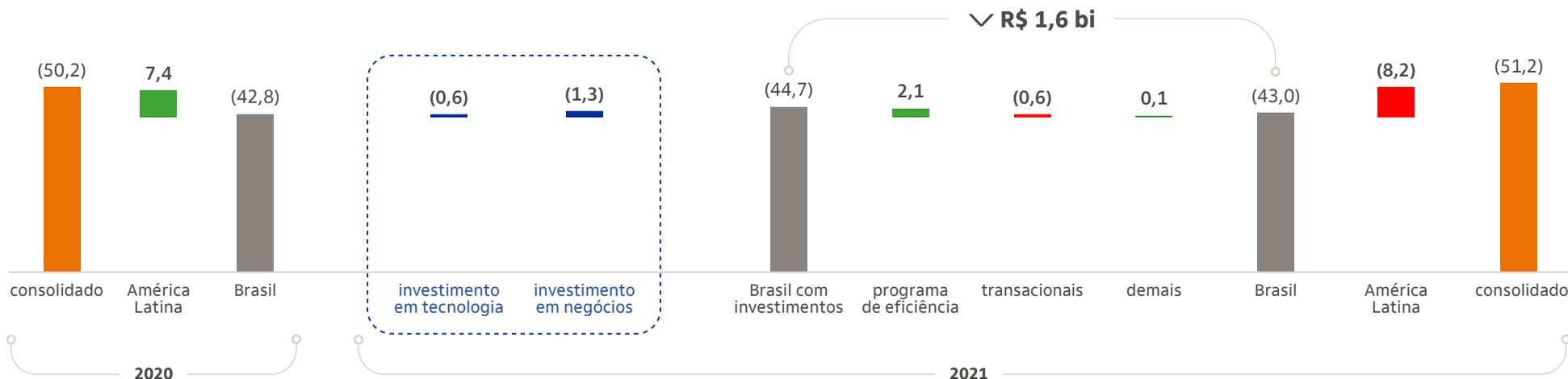
nossos capitais  
**financeiro**  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## variação de despesas não decorrentes de juros, com destaque para investimentos<sup>1</sup>

2021 vs. 2020 - em R\$ bilhões



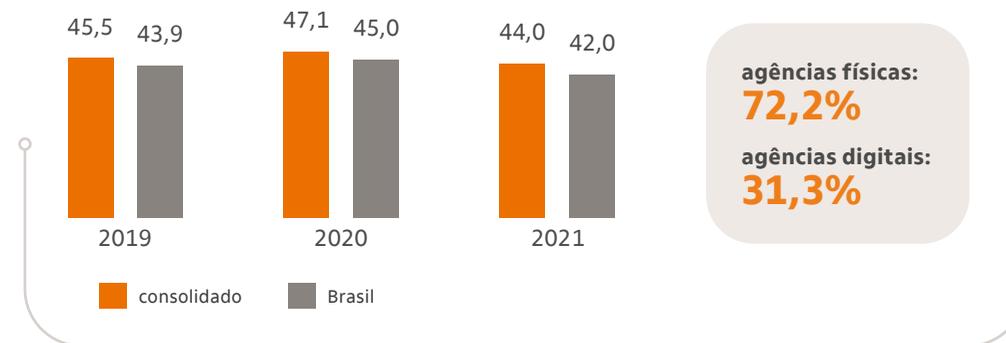
<sup>1</sup> As despesas não decorrentes de juros são apresentadas conforme nosso critério gerencial, que é baseado nas normas contábeis estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.

## Temos como objetivo reduzir sequencialmente os custos core do Banco nos próximos três anos.

O índice de eficiência é um indicador gerencial, calculado de acordo com os padrões contábeis locais e obtido por meio da divisão das despesas não decorrentes de juros pela soma da margem financeira gerencial, das receitas de prestação de serviços, do resultado de operações com seguros, previdência e capitalização e das despesas tributárias (ISS, PIS, COFINS e outras).

Fruto de uma forte agenda de crescimento de receitas e de uma gestão de custos diligente, nosso índice de eficiência atingiu 44,0% no consolidado e 42,0% no Brasil em 2021, sendo o melhor índice da indústria quando calculado com critérios comparáveis.

## índice de eficiência



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
**financeiro**  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## análise financeira

### destaques do nosso resultado financeiro, em R\$ bilhões

informações de resultado (em IFRS)	2021	2020	2019	variação (%) YoY (21–20)	variação (%) YoY (20–19)
Produto bancário <sup>1</sup>	129,2	117,9	119,6	9,6%	(1,4%)
Receita financeira líquida <sup>2</sup>	78,0	67,8	71,8	15,2%	(5,7%)
Receitas de prestação de serviços e resultados de seguros e previdência <sup>3</sup>	47,7	43,0	43,6	10,8%	(1,2%)
Perdas esperadas de ativos financeiros e sinistros	(14,4)	(26,0)	(18,6)	(44,7%)	39,9%
Despesas gerais e administrativas	(62,5)	(64,2)	(61,0)	(2,6%)	5,2%
Lucro líquido contábil	28,4	15,1	27,8	88,4%	(45,8%)
Lucro líquido contábil atribuível aos acionistas controladores	26,8	18,9	27,1	41,6%	(30,3%)
Resultado recorrente gerencial	27,7	19,1	26,3	45,0%	(27,5%)
Retorno sobre o patrimônio líquido médio anualizado <sup>4</sup>	18,2%	14,2%	21,8%	4,0 p.p.	(7,6) p.p.
Retorno recorrente gerencial sobre o patrimônio líquido médio anualizado <sup>5</sup>	18,8%	14,3%	21,1%	4,5 p.p.	(6,8) p.p.
Dividendos e JCP líquidos <sup>6</sup>	6,2	4,5	18,8	38,4%	(76,0%)
Lucro líquido atribuível aos acionistas por ação (R\$)	2,74	1,94	2,78	41,2%	(30,2%)

<sup>1</sup> Soma das (i) receitas de juros e similares (ii) despesas de juros e similares, (iii) resultado ao valor justo por meio do resultado (iv) resultado de operações de câmbio e variação cambial de transações no exterior, (v) receita de prestação de serviços e tarifas bancárias (vi) resultado de operações de seguros e previdência privada antes das despesas com sinistros e de comercialização e (vii) outras receitas.

<sup>2</sup> Soma das (i) receitas de juros e similares (ii) despesas de juros e similares, (iii) resultado ao valor justo por meio do resultado (iv) resultado de operações de câmbio e variação cambial de transações no exterior. Para melhor comparabilidade, foram reclassificados os efeitos fiscais do hedge nos investimentos no exterior.

<sup>3</sup> Soma das receitas da prestação de serviços e do resultado de operações de seguros e previdência privada antes das despesas com sinistros e de comercialização, líquidas de resseguros.

<sup>4</sup> O cálculo do retorno foi efetuado dividindo-se o lucro líquido contábil atribuível aos acionistas controladores pelo patrimônio líquido médio. O quociente dessa divisão foi multiplicado pelo número de períodos no ano para se obter o índice anual. As bases de cálculo dos retornos foram ajustadas pelos valores dos dividendos propostos após as datas de fechamento dos balanços, ainda não aprovados em Assembleias Gerais Ordinárias ou em reuniões do Conselho de Administração.

<sup>5</sup> O cálculo do retorno foi efetuado dividindo-se o resultado recorrente gerencial pelo patrimônio líquido médio. O quociente dessa divisão foi multiplicado pelo número de períodos no ano para se obter o índice anual. As bases de cálculo dos retornos foram ajustadas pelos valores dos dividendos propostos após as datas de fechamento dos balanços ainda não aprovados em AGO ou em reuniões do Conselho de Administração.

<sup>6</sup> JCP: valores pagos/provisionados, declarados e destacados no patrimônio líquido.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
**financeiro**  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

informações patrimoniais	2021	2020	2019	variação (%) YoY (21–20)	variação (%) YoY (20–19)
Ativos totais	2.069	2.019	1.637	2,5%	23,3%
Total de operações de crédito <sup>7</sup>	1.030,7	873,1	725,3	18,1%	20,4%
Patrimônio líquido dos acionistas controladores	152,9	143,0	136,9	6,9%	4,4%
Índice de Capital Nível I	13,0%	13,2%	14,4%	(0,2) p.p.	(1,2) p.p.
Média ponderada da quantidade de ações em circulação	9,8 bilhões	9,8 bilhões	9,7 bilhões	0,2%	0,2%

<sup>7</sup> Carteira de crédito com garantias financeiras prestadas e títulos privados.

Os percentuais de aumento ou diminuição nesta seção referem-se à comparação entre o acumulado do ano de 2021 em relação ao mesmo período de 2020, exceto quando indicado de forma diferente.

No acumulado do ano até dezembro de 2021, nosso lucro líquido atribuível aos acionistas controladores atingiu R\$ 26,8 bilhões, com aumento de 41,6% em relação ao mesmo período do ano anterior, devido ao crescimento de 9,6% do Produto Bancário e da redução em perdas esperadas de ativos financeiros e de sinistros. O resultado recorrente gerencial de 2021 foi de R\$ 27,7 bilhões, com aumento de 45,0% no comparativo anual. O retorno recorrente gerencial sobre o Patrimônio Líquido médio anualizado atingiu 18,8% no período.

Destacamos o crescimento de 18,1% da carteira de crédito total, considerando garantias financeiras prestadas e títulos privados. A seguir, apresentamos a evolução da carteira nos principais segmentos:

- 30,1% em pessoas físicas;

- 23,4% em micro, pequenas e médias empresas no Brasil;
- 16,4% em grandes empresas no Brasil; e
- 2,8% na América Latina.

Em comparação com 2020, houve crescimento de 11,0% na originação de crédito no Brasil, sendo:

- 35,8% para pessoas físicas, destaque para as produções recordes nas carteiras de crédito imobiliário e de veículos;
- 6,3% para micro, pequenas e médias empresas; e
- 0,1% para grandes empresas.

A receita financeira líquida aumentou em 15,2% em função de maiores receitas com operações de crédito, devido ao efeito positivo do crescimento da carteira, associado com a gradual mudança do mix da carteira para créditos relacionados ao segmento de varejo, com destaque para o crescimento, nos últimos meses do ano de 2021, das linhas de crédito como cartão de crédito financiado, cheque especial e crédito pessoal, que são produtos com melhores spreads. Além disso, o aumento verificado no decorrer do ano na taxa de juros trouxe um impacto positivo para

a remuneração de nosso capital de giro próprio e para a margem de passivos. Esses efeitos positivos foram parcialmente compensados por menores spreads em produtos de crédito. Em 31 de dezembro de 2021, a taxa SELIC era de 9,25% a.a. em comparação com 2,0% a.a. em 31 de dezembro de 2020.

As receitas com prestação de serviços e resultado de seguros e previdência cresceram 10,8% no comparativo anual. Esse aumento ocorreu em função do maior faturamento na atividade de emissão de cartões e dos maiores ganhos com assessoria econômico-financeira em função da maior atividade do mercado de capitais. Houve também um aumento de 9,3% em operações de crédito e garantias financeiras prestadas, em razão da retomada da atividade econômica.

As perdas esperadas de ativos financeiros e de sinistros reduziram em 44,7% em relação ao mesmo período do ano anterior. Essa variação é explicada pela alteração do cenário macroeconômico e das perspectivas financeiras das pessoas e das empresas ocorrida em março de 2020,

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nostros capitais  
**financeiro**  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

capturada por nosso modelo de provisionamento por perda esperada, que levou ao aumento, principalmente na perda esperada com operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro. Considerando as provisões de operações sem características de crédito, as perdas esperadas de ativos financeiros e de sinistros reduziram em 40,1% no comparativo anual.

As despesas gerais e administrativas reduziram em 2,6% em 2021 em comparação a 2020, refletindo o impacto dos principais itens extraordinários. Desconsiderando esses itens extraordinários e outras despesas não relacionadas a custeio, as despesas gerais e administrativas cresceram 0,6% no comparativo anual. O crescimento se deu, principalmente em função da incorporação da ZUP no resultado a partir do segundo trimestre de 2020, dos efeitos da negociação do acordo coletivo de trabalho, do aumento da despesa com participação nos resultados e do aumento da despesa com comissões de cartões de crédito, ocorrido pelo maior volume transacionado. Na América Latina, houve crescimento das despesas em decorrência da variação cambial e da inflação no período.

Em 31 de dezembro de 2021, nosso NPL 90<sup>1</sup> foi 2,8%, aumento de 0,1 p.p em relação a 2020, devido ao aumento no NPL 90 na carteira de pessoas jurídicas, ocasionado pela retomada dos negócios, visto que no final de 2020 atingimos um nível historicamente baixo, devido às iniciativas de flexibilidade de pagamento que implementamos durante a pandemia. Esse efeito foi parcialmente compensado por uma redução no NPL 90 de pessoas físicas, principalmente pelo aumento da carteira de crédito deste segmento.

O NPL15-90<sup>2</sup> atingiu 1,7% em 31 de dezembro de 2021, redução de 0,1 p.p em relação a 2020, principalmente em relação à redução no índice da carteira de pessoas jurídicas, devido à melhoria da qualidade de crédito das últimas safras, parcialmente compensada pelo aumento da inadimplência em relação à nossa carteira de crédito para pessoas físicas, devido ao aumento nas carteiras de cartões de crédito e veículos.

Os ativos totais totalizaram R\$ 2.069 milhões em 31 de dezembro de 2021, um crescimento de 2,5% em relação a 2020, principalmente devido ao aumento dos ativos financeiros ao custo amortizado, que obteve um crescimento de 7,8% devido ao aumento de nossa carteira de operações de crédito e arrendamento mercantil. O passivo total aumentou 2,5%, em 31 de dezembro de 2021 em relação a 2020, principalmente devido ao aumento do passivo financeiro ao custo amortizado.

O patrimônio líquido total atribuível aos acionistas controladores aumentou 6,9%, principalmente, devido a um aumento de R\$ 7.864 milhões no lucro líquido atribuível aos acionistas controladores no período, parcialmente compensado pelo efeito negativo de R\$ 9.985 milhões da cisão parcial de nossa participação na XP Inc. em uma nova empresa, a XPart, em maio de 2021, e o pagamento de R\$ 6.267 milhões em dividendos e juros sobre capital próprio durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

 **Consulte a análise completa:** [Formulário 6-K 4T21](#)

## gerenciamento de capital

O Conselho de Administração é o principal órgão responsável pelo gerenciamento do nosso capital e por aprovar as políticas de gerenciamento de capital e as diretrizes relacionadas ao nível de capitalização da Organização. O Conselho também é responsável pela aprovação do Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (ICAAP), que visa avaliar a adequação do nosso capital frente aos riscos inerentes aos negócios, adotando uma postura prospectiva no seu gerenciamento, em conformidade com as regulamentações do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (Bacen).

### avaliação anual da adequação do capital



<sup>1</sup> Calculamos nosso índice de inadimplência acima de 90 dias como a relação entre o valor dos nossos empréstimos com atraso superior a 90 dias e nossa carteira de empréstimos.

<sup>2</sup> Calculamos nosso índice de inadimplência de 15 a 90 dias como a relação entre o valor dos nossos empréstimos com atraso entre 15 e 90 dias e nossa carteira de empréstimos. O índice de inadimplência de 15 a 90 dias é um indicador de inadimplência de curto prazo.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
**financeiro**  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

Além disso, o Conselho é responsável pela aprovação do plano de recuperação, que tem como objetivo restabelecer níveis adequados de capital e liquidez em resposta a choques severos de estresse. Com esse plano, demonstramos continuamente que, mesmo em cenários severos, com probabilidade de ocorrência remota, possuímos estratégias capazes de gerar recursos suficientes para assegurar a manutenção sustentável de nossas atividades críticas e serviços essenciais, sem prejuízos aos clientes, ao sistema financeiro e aos demais participantes dos mercados em que atuamos.

Os processos de ICAAP e plano de recuperação são revisados anualmente e submetidos ao Bacen.

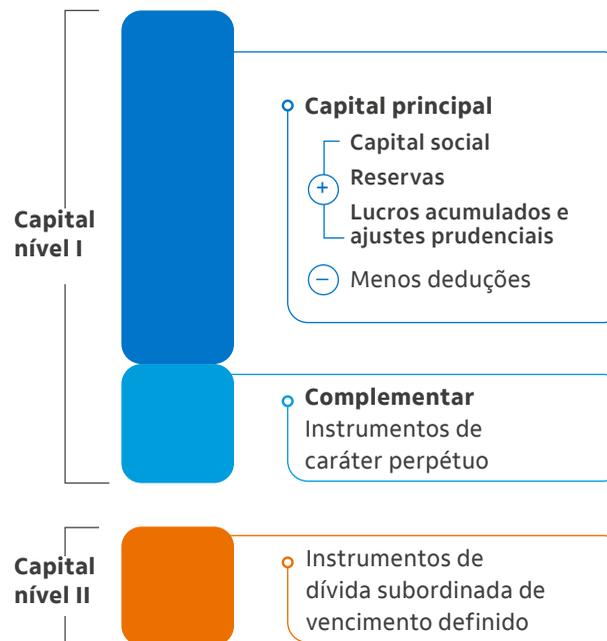
### requerimentos e composição de capital

Nossos requerimentos mínimos de capital são expressos na forma de índices, que relacionam o capital disponível (capital total) e os ativos ponderados pelo risco (RWA). Esses índices seguem o conjunto de resoluções e circulares divulgadas pelo Bacen, que implantaram no Brasil os padrões globais de requerimento de capital, conhecidos como Basileia III.

O capital total e o RWA são compostos conforme apresentados ao lado.

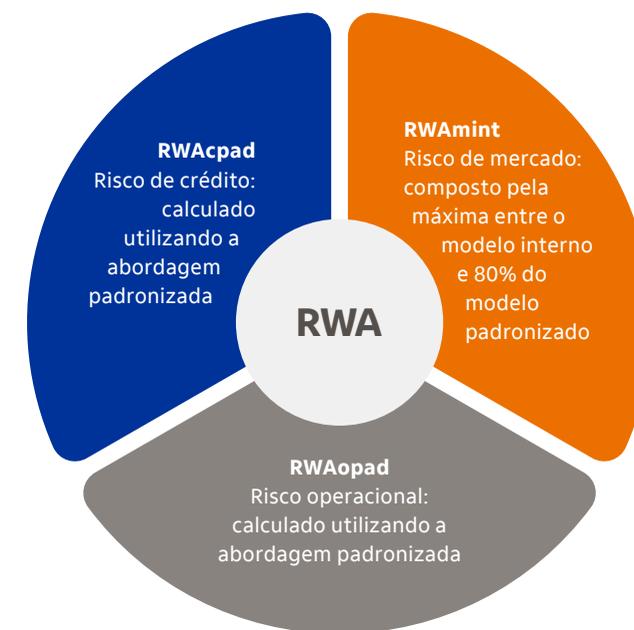
As regras do Banco Central estabelecem um Adicional de Capital Principal (ACP), correspondente à soma das parcelas  $ACP_{\text{Conservação}}$ ,  $ACP_{\text{Contracíclico}}$  e  $ACP_{\text{Sistêmico}}$ , conforme definido na Resolução CMN nº 4.193

### capital total<sup>1</sup>



<sup>1</sup> A partir de 1º de janeiro de 2019, o índice mínimo de capital total requerido foi de 8,0%.

### RWA



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nostros capitais  
**financeiro**  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## adequação de capital

Por meio do processo de ICAAP, que engloba os testes de estresse, avaliamos a suficiência de capital para fazer frente aos nossos riscos e, ao longo do tempo, este processo apontou que dispomos de uma folga de capital significativa, que vai além do necessário para cobrir todos os riscos materiais, garantindo assim a solidez patrimonial da Instituição, conforme evidenciado pelos índices de capital principal, capital complementar e capital nível II.

	Em 31 de dezembro de	
	2021	2020
	(em milhões de R\$, exceto porcentagens)	
<b>Capital regulamentar (Valores)</b>		
Capital principal	130.716	119.960
Nível I	149.912	137.157
Patrimônio de referência (PR)	169.797	151.244
<b>Ativos ponderados pelo risco (RWA)</b>		
RWA total	1.153.841	1.042.207
<b>Capital regulamentar como proporção do RWA</b>		
Índice de capital principal (%)	11,3%	11,5%
Índice de nível I (%)	13,0%	13,2%
Índice de Basileia (%)	14,7%	14,5%
<b>Adicional de Capital Principal (ACP) como proporção do RWA</b>		
Adicional de conservação de capital principal - ACP conservação (%) <sup>1</sup>	2,00%	1,25%
Adicional contracíclico de capital principal - ACP contracíclico (%)	0,0%	0,0%
Adicional de importância sistêmica de capital principal - ACP Sistêmico (%)	1,0%	1,0%
ACP total (%)	3,00%	2,25%

<sup>1</sup> Para fins de apuração da parcela ACP Conservação, a resolução Bacen 4.783 estabelece, por prazos determinados, percentuais a serem aplicados ao montante RWA, com aumento gradual até abril/2022, quando passa a ser de 2,5%. O ACP contracíclico é fixado pelo Comitê de Estabilidade Financeira e atualmente é definido como zero.

Nosso capital total alcançou R\$ 169.797 milhões em 2021, um aumento de R\$ 18.553 milhões em comparação com 2020. Nosso Índice de Basileia (calculado como a relação entre nosso capital total e o valor total dos ativos ponderados pelo risco) alcançou 14,7% em 2021, aumento de 0,2 pontos percentuais em comparação aos 14,5% de 2020, principalmente, devido ao aumento do lucro líquido do período, compensado pelo aumento da nossa carteira de crédito.

## emissão de letras financeiras subordinadas nível II

Em setembro de 2021, realizamos emissão de letras financeiras subordinadas nível II no montante total de R\$ 5,5 bilhões em negociações privadas com investidores profissionais. Essas letras financeiras possuem prazo de vencimento de 10 anos, com opção de recompra a partir de 2026, sujeito à prévia autorização do Banco Central do Brasil. As letras ficam autorizadas a compor o nosso capital nível II do patrimônio de referência.



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
**financeiro**  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## risco de liquidez

Definimos risco de liquidez como a possibilidade de não sermos capazes de honrar eficientemente nossas obrigações, o que pode ocorrer quando houver descasamento entre fluxos de caixa (ativos e passivos) que afete as operações ou produza perdas significativas.

Nosso Conselho de Administração estabelece a política de gestão e controle do risco de liquidez, além de definir limites quantitativos para nossos apetites de risco e aprovar nossos planos de contingência e recuperação. A Comissão Superior de Risco de Mercado e Liquidez (CSRML) é responsável pela gestão estratégica do risco de liquidez, definindo e acompanhando indicadores de liquidez e levando ao Conselho de Administração temas pertinentes ao seu escopo.

Nossa unidade de tesouraria institucional é responsável pelo gerenciamento diário do perfil de liquidez do Grupo Itaú Unibanco, dentro dos parâmetros estabelecidos pelo Conselho de Administração e pela CSRML. Isso inclui uma responsabilidade de supervisão em relação a todas as unidades de negócio, por meio das quais operamos no exterior. Mantemos “pools” de liquidez distribuídos em nossas operações no Brasil e em cada uma de nossas subsidiárias no exterior. Nossas operações brasileiras incluem instituições financeiras no Brasil e entidades utilizadas pelas operações brasileiras para captação de recursos e prestação de serviços a clientes no exterior. Cada subsidiária possui sua própria tesouraria, com a devida autonomia para administrar a liquidez de acordo com as necessidades e os regulamentos locais e, ao mesmo tempo, respeitando os limites de liquidez estabelecidos pela nossa Alta Administração.

Nossas fontes de captação de recursos são bastante estáveis, incluindo uma ampla e diversificada base de depósitos e um grande número de bancos correspondentes, com os quais temos relações duradouras, bem como linhas de crédito disponíveis, que possibilitam acesso a recursos adicionais quando necessário. Assim, apesar de estarmos expostos aos efeitos de turbulências e volatilidade nos mercados financeiros globais e na economia dos países nos quais temos negócios, especialmente no Brasil, não temos historicamente problemas de liquidez.

## indicadores de liquidez

A Estrutura de Basileia III introduziu normas globais de liquidez, estabelecendo exigências mínimas de liquidez, com vistas a assegurar que os bancos possam depender de suas próprias fontes de liquidez, deixando o financiamento dos bancos centrais como último recurso. Basileia III estabelece dois indicadores de liquidez para garantir que as instituições financeiras tenham liquidez suficiente para satisfazer suas obrigações de curto e longo prazo:

### Índice de Liquidez de Curto Prazo (LCR)

O LCR mede a resistência de curto prazo do perfil do risco de liquidez do banco. Trata-se do índice entre o estoque de ativos de alta liquidez e as saídas de caixa líquidas esperadas durante os próximos 30 dias, assumindo um cenário de estresse de liquidez sistêmico ou idiossincrático. Calculamos nosso LCR de acordo com as regras do Banco Central, que estabeleceram o limite mínimo de 100%, a partir de 2019. Nosso LCR médio em 31 de dezembro de 2021 foi de 159,1%, bem acima, portanto, das exigências do Banco Central.

### Índice de Liquidez de Longo Prazo (NSFR)

O NSFR mede o risco de liquidez de longo prazo. Consiste no índice de recursos estáveis disponíveis em relação às fontes de captação estáveis exigidas durante um período de um ano, assumindo um cenário de estresse. Calculamos nosso NSFR de acordo com as regras do Banco Central, que estabeleceram o limite mínimo de 100%, a partir de outubro de 2018. Nosso NSFR em 31 de dezembro de 2021 foi de 121,1%, bem acima, portanto, das exigências do Banco Central.

índices de liquidez (%)	2021	2020
LCR	159,1	194,6
NSFR	121,1	126,0

[Para mais informações sobre Risco e Capital, acesse nosso relatório do Pilar 3](#)

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
**manufaturado**  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# manufaturado

## panorama

- **+ de 4,3 mil** agências físicas e digitais e postos de atendimento no Brasil e no mundo
- **223** agências digitais no Brasil
- **17,8 milhões** de clientes usando os nossos canais digitais de varejo
- **+ de 1,3 milhão** de maquininhas de cartão
- **+ de 45 mil** caixas eletrônicos
- **+ de 500** entregas referentes a programas de dados
- **+ de 3 mil** colaboradores contratados para o time de tecnologia
- **+ de 350** startups membro,  
**35** grandes corporações parceiras no Cubo e  
**+ de 1000** “matchmakings”

## infraestrutura digital e física

Diante do contexto dos últimos anos, com a pandemia, mudanças no cenário regulatório e competitivo, um número crescente de clientes passou a operar por meio 100% digital. Assim, investimentos em infraestrutura digital, que proporcionam praticidade e segurança, são essenciais.

Esse contexto resultou na redução de agências físicas nos últimos anos, gerando maior eficiência e menor custo.

- **14,4%** mais agências digitais no Brasil, atingindo um total de 223, além de WhatsApp, e-mail, telefone, chat, “click to human”, “bankline”, “mobile banking” com 100 % das funcionalidades no App.
- **114%** de aumento na abertura de relacionamentos com pessoas físicas.
- **2,8** vezes mais contratações digitais<sup>1</sup>.
- **0,7%** menos pontos físicos<sup>2</sup>, atingindo um total de mais de 4,1 mil.

Para operar de forma mais digital, é fundamental possuir uma infraestrutura robusta de armazenamento e utilização estratégica de dados respeitando as regras do uso de dados e cyber security. Por isso, em 2020, escolhemos a Amazon Web Services, Inc. (AWS) como nosso provedor estratégico de nuvem de longo prazo, com o objetivo de migrar nossa infraestrutura de TI dos “mainframes” e de nossos data centers para a nuvem. Essa migração inclui plataformas bancárias, soluções de call center e aplicativos bancários on-line e móveis, para a criação de uma arquitetura tecnológica mais flexível e eficiente, o que nos leva a desenvolver novos serviços para o cliente de forma mais rápida e com custos operacionais mais baixos.

Além disso, podemos utilizar a infraestrutura da AWS e a amplitude de seus serviços – incluindo analytics, machine learning, “serverless”, contêineres, banco de dados gerenciado, processamento, armazenamento e segurança – para captura de informação e “insights”.

<sup>1</sup> Considera: crediário, consignado, sob medida, renegociação, aplicações, fundos, CDB, poupança, previdência, câmbio, capitalização, cartão de crédito, consórcio, cheque especial, parcelamento de fatura e seguros cartão protegido, residencial, viagem, vida e prestamista;

<sup>2</sup> Considera: Brasil, Argentina, Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai.

## introdução

mensagens da liderança sobre este relatório contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
**manufaturado**  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

### avanço no uso de soluções em nuvem

- **2018: 50% dos projetos que trouxeram benefícios financeiros** tiveram o uso de soluções em nuvem.
- **2019: 70% dos projetos têm soluções em nuvem**, pelo menos uma nuvem de provedor público foi usada.
- **2020: AWS escolhida como provedor estratégico de nuvem** de longo prazo do Itaú Unibanco.
- **2021: uso de nuvem nas principais interfaces com os clientes:** multinuvm em pelo menos três provedores.
- **Ambição 2022: modernização e migração para a nuvem** de 50% dos nossos mais de 4.000 serviços.

Em 2021, buscamos simplificar a governança de Investimentos, com o objetivo de proporcionar mais autonomia, responsabilização e empoderamento para as áreas de negócios. Essa mudança implicou na adoção de métricas de sucesso baseadas na metodologia OKR ("Objective and Key Results"), onde o investimento em tecnologia é priorizado de acordo com as estratégias e resultados alinhados com o Comitê Executivo.

Na perspectiva de Dados, viabilizamos mais de 500 entregas de valor que sensibilizaram mais de 70 Key Results, as quais contribuíram com alavanca de receita, experiência do cliente, eficiência operacional, evolução de plataforma tecnológica e mitigação de riscos.

## key results



Cabe ressaltar que ao longo de 2021, contratamos mais de três mil colaboradores para nosso time de Tecnologia; sendo 24% das vagas destinadas à expansão do quadro de profissionais de Dados, que continuarão focados em promover transformações e entregas de valor em todas as estruturas do Banco.

Nossas iniciativas nos levaram a um crescimento de 15% em novos usuários, totalizando 26 milhões. Houve um crescimento de 58% nas contas abertas digitalmente, sendo 3.180.947 para pessoa física e 61.839 para pessoa jurídica, o que representou 55% do total de contas abertas em 2021. O número de downloads do App Itaú teve um crescimento de 16,9% em relação ao ano de 2020, e o aplicativo Itaú Empresas também manteve essa média de crescimento.

Em 2021, o total de correntistas utilizando os nossos canais digitais em operações de varejo atingiu a marca de 16,5 milhões de pessoas físicas e de 1,3 milhão de empresas, um aumento de 16,0% em relação às operações digitais do varejo no ano anterior. Ainda no banco varejo, 95% das transferências, 57,9% dos investimentos, 75,4% dos pagamentos e 46,6% das vendas de cartão de crédito foram realizadas pelos canais digitais. O "share" de crédito nos canais digitais (PF + PJ) representou 51,3% de todas as vendas realizadas pelo Banco. [SASB FN-CB-000.A](#)

Empresas verdadeiramente digitais possuem características culturais e operacionais que as diferenciam das demais. Dessa forma, as adaptações necessárias não são apenas estruturais, elas demandam também uma mudança de mentalidade. Pensando nisso, para jornadas prioritárias de experiência do cliente, que necessitam de maior velocidade e disrupção, adaptamos também nosso modelo de trabalho para comunidades integradas, compostas de equipes de tecnologia, negócio, operações e suporte e responsáveis por gerar produtos e soluções de forma mais ágil para nossos clientes. Para mais informações sobre as comunidades integradas e nossos produtos e soluções, visite nosso capítulo de **Capital Intelectual**.

## ecossistema de inovação

Com o objetivo de conectar propósitos para construir grandes cases de inovação e ampliar a nossa oferta digital, temos o Cubo, principal hub de empreendedorismo tecnológico na América Latina, com mais de 350 startups membro e 35 grandes corporações parceiras, resultando em mais de 1.000 "matchmakings", um aumento de 53%. Em conjunto com as startups, no Cubo, temos mais de 35 projetos e, em 2021, lançamos os hubs Cubo Agro e Cubo Smart Mobility, com mais de oito grandes corporações e mais de 25 startups.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
**intelectual**  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# intelectual

## panorama

- governança composta de **profissionais em diferentes áreas de atuação**
- **13.300** colaboradores em comunidades integradas
- **Uso de dados** para melhor oferta
- **+ completa prateleira** do setor financeiro brasileiro
- **2X mais investimento** em tecnologia para soluções do que em 2018
- lançamento de **novos produtos, canais e serviços**
- **+ funcionalidades** nos aplicativos e canais mobiles
- **nova área** dedicada a serviços de pagamento
- **14,6 milhões** de clientes no iti

O Itaú prioriza e investe constantemente no capital intelectual, como caminho para o seu crescimento e transformação. Atentos ao mercado e, principalmente, ao comportamento e às necessidades de seus clientes, temos buscado desenvolver soluções e produtos digitais que não somente beneficiem a vida das pessoas, mas que tornem os nossos processos cada vez mais dinâmicos, ágeis e seguros, otimizando tarefas e alcançando resultados cada vez melhores.

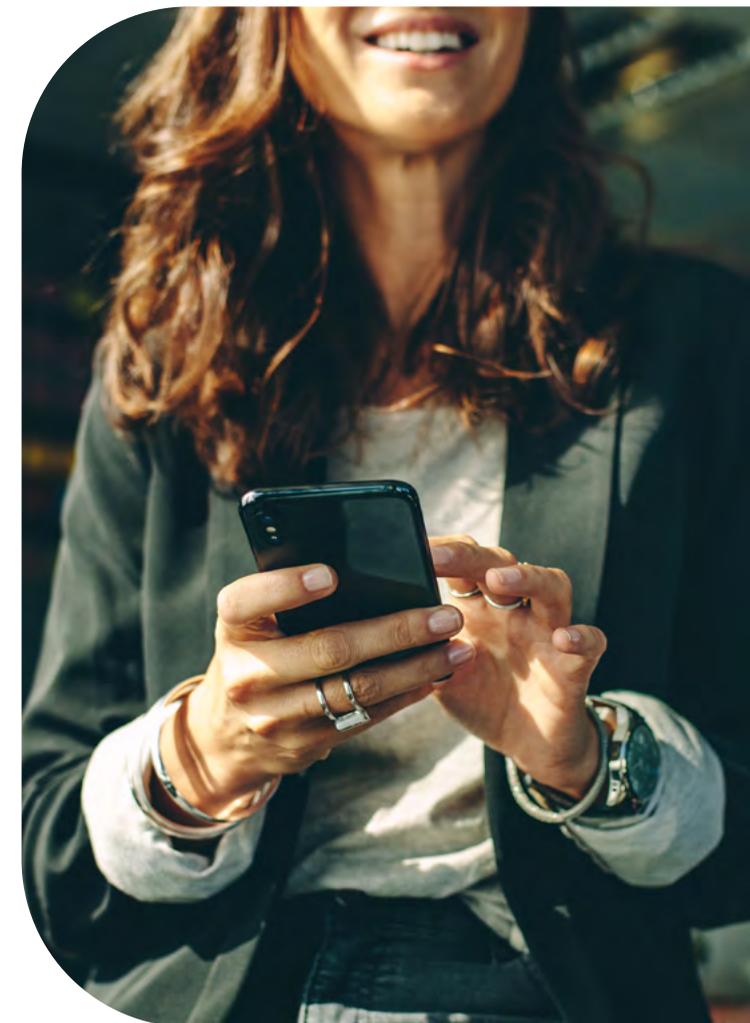
Este caminho é imprescindível para avançarmos em nossa agenda estratégica. Estamos construindo um Banco mais eficiente, simples e ágil para nossos clientes. A transformação cultural é a base dos pilares estratégicos que compreendem a centralidade no cliente, transformação digital, eficiência e crescimento.

## governança experiente

Nosso Conselho de Administração e nosso Comitê Executivo são compostos de profissionais com conhecimento e experiência destacados em diferentes áreas de atuação. As vivências e habilidades de nossos administradores são essenciais para o crescimento sustentável de nossos negócios, uma vez que são eles que, a partir de resultados e avaliações de mercado, definem o propósito, cultura e estratégia que guiam nosso modelo de negócio, gestão e iniciativas.

Em linha com nossa estratégia atual, estamos passando por um momento de disrupção e de grande desenvolvimento do nosso capital intelectual, com expansão de nossas soluções tecnológicas.

Por meio da infraestrutura tecnológica (apresentada em nosso capital manufaturado), do foco em análise de dados (apresentado em nosso capital social e de relacionamento) e de nosso modelo de trabalho em comunidades integradas, oferecemos produtos e serviços integrados, em uma variedade de canais de distribuição que proporcionam mais conforto, conveniência e segurança. Além disso, acompanhar os avanços tecnológicos nos permite atender e nos relacionar com clientes, investidores, colaboradores e fornecedores, obter eficiência operacional e entender o comportamento dos clientes para melhor satisfazê-los.



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
**intelectual**  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## comunidades integradas

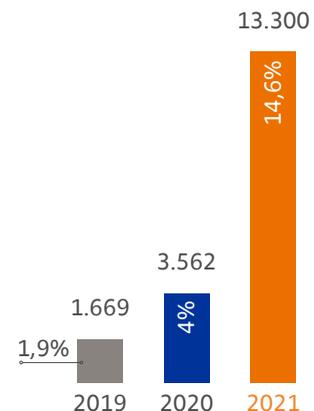
É um modelo de trabalho onde equipes multidisciplinares, com membros das áreas de negócios, tecnologia, operações, UX, entre outros, são envolvidas na criação de produtos e soluções, e contam com ciclos curtos de desenvolvimento, com lançamento faseado e testagem. Dessa forma, otimizam correções de possíveis falhas e se adaptam com mais rapidez às necessidades do cliente. A identificação dessas necessidades só é possível por meio da análise mais intensa de dados obtidas por nossos canais. O processo de uma comunidade integrada ocorre da seguinte forma:

- mapeamento da jornada de clientes com a geração e análise de dados;
- identificação de áreas que devem estar envolvidas para melhorar a jornada específica em questão;
- definição da estratégia e objetivo de atuação da comunidade;
- definição de papéis e responsabilidades; e
- acompanhamento dos resultados e entendimento das dificuldades encontradas pelos clientes.

Atualmente, estamos com os times de tecnologia, operações, negócios e produtos trabalhando nessa configuração, são aproximadamente 1.500 squads com destaque para as áreas de cartão de crédito, financiamento imobiliário, de veículos, consórcio e cash management.

Em 2022 temos como objetivo continuar a evolução de pessoas trabalhando em comunidades integradas.

### colaboradores em comunidades integradas<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Total de colaboradores em comunidades integradas, dividido pelo total de colaboradores do Brasil no ano de referência.

### Resultados superiores dos novos modelos de trabalho:

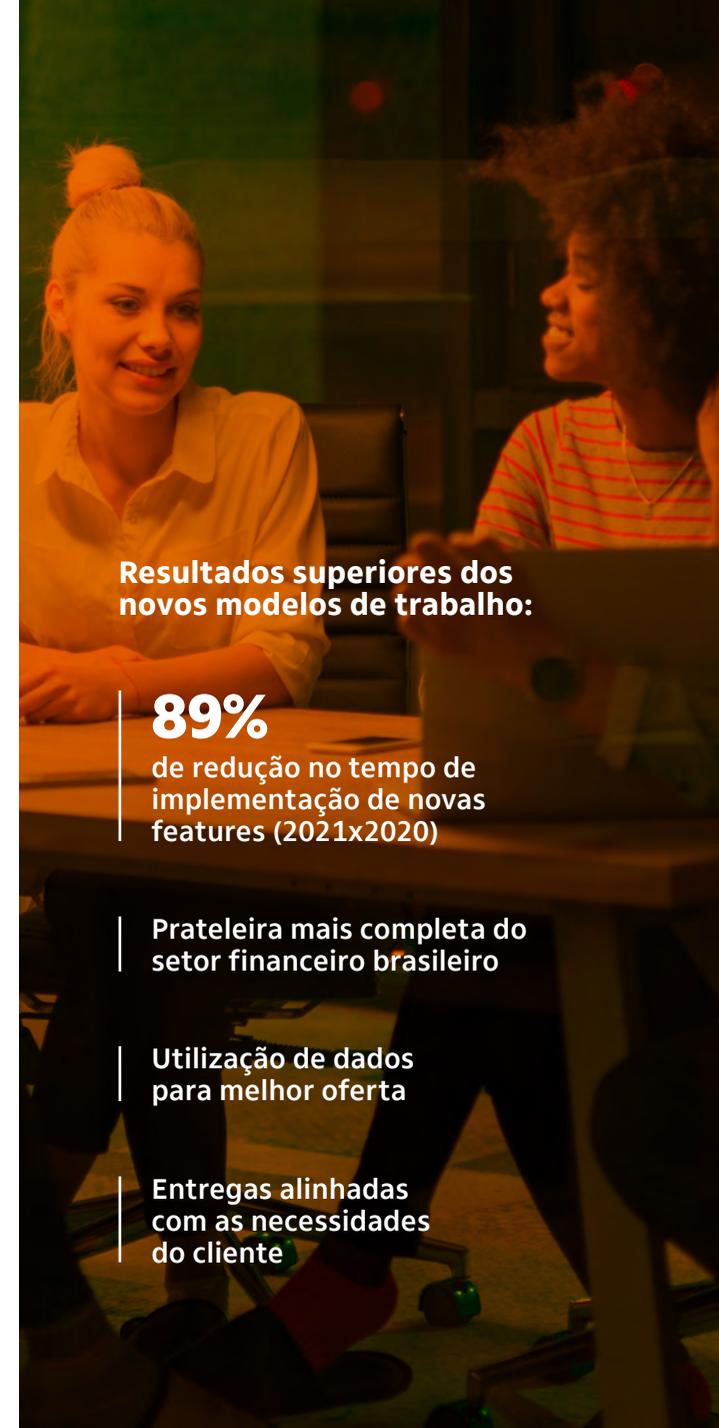
# 89%

de redução no tempo de implementação de novas features (2021x2020)

Prateleira mais completa do setor financeiro brasileiro

Utilização de dados para melhor oferta

Entregas alinhadas com as necessidades do cliente



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
**intelectual**  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## Open Finance: decisão do cliente

### \_o que é?

O Open Finance é um sistema financeiro aberto, que possibilita que os clientes autorizem o compartilhamento, entre bancos e outras instituições participantes, de suas informações e a movimentação de suas contas bancárias, cartões de crédito, entre outras, podendo ter acesso a serviços e produtos mais personalizados.

Com o Open Finance, o cliente (pessoa física ou jurídica) decide se os seus dados serão compartilhados, por quanto tempo e com quais bancos e instituições. Sem o consentimento do cliente, nenhum participante do Open Finance pode acessar as suas informações e a autorização para acesso aos dados tem validade máxima de 12 meses, mas pode ser alterada ou retirada a qualquer momento. Dependendo das informações compartilhadas pelo cliente, produtos como conta salário, câmbio, arranjo de pagamentos, investimentos, seguros e previdência privada estarão integrados ao Open Finance.

Por meio de APIs (Interface de Programação de Aplicativos), recebemos esses dados e analisamos o perfil do cliente para criar ou oferecer produtos e serviços mais adequados e personalizados.

Por conta dessas características, o Open Finance gera um aumento da competitividade. Estamos confiantes, porém, de que essa competição não nos afetará de forma negativa, pois estamos preparados, tendo em vista nossa infraestrutura, profissionais, modelo de trabalho em comunidades integradas e nossa já reconhecida robustez.

Dentre possíveis vantagens do Open Finance, temos:

#### Pessoa Física:

- melhor gestão financeira;
- aumento do limite no cartão de crédito;
- taxas de crédito menores; e
- novos benefícios.

#### Pessoa Jurídica:

- desburocratização;
- taxas mais vantajosas e pacotes de funcionalidades integradas ao seu negócio;
- possibilidade de crédito mais rápido;
- ofertas de crédito, empréstimo e financiamento mais adequadas ao negócio; e
- centralização da informação, com acesso a todo o fluxo de caixa e agrupamento de todos os dados financeiros empresariais.



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
**intelectual**  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

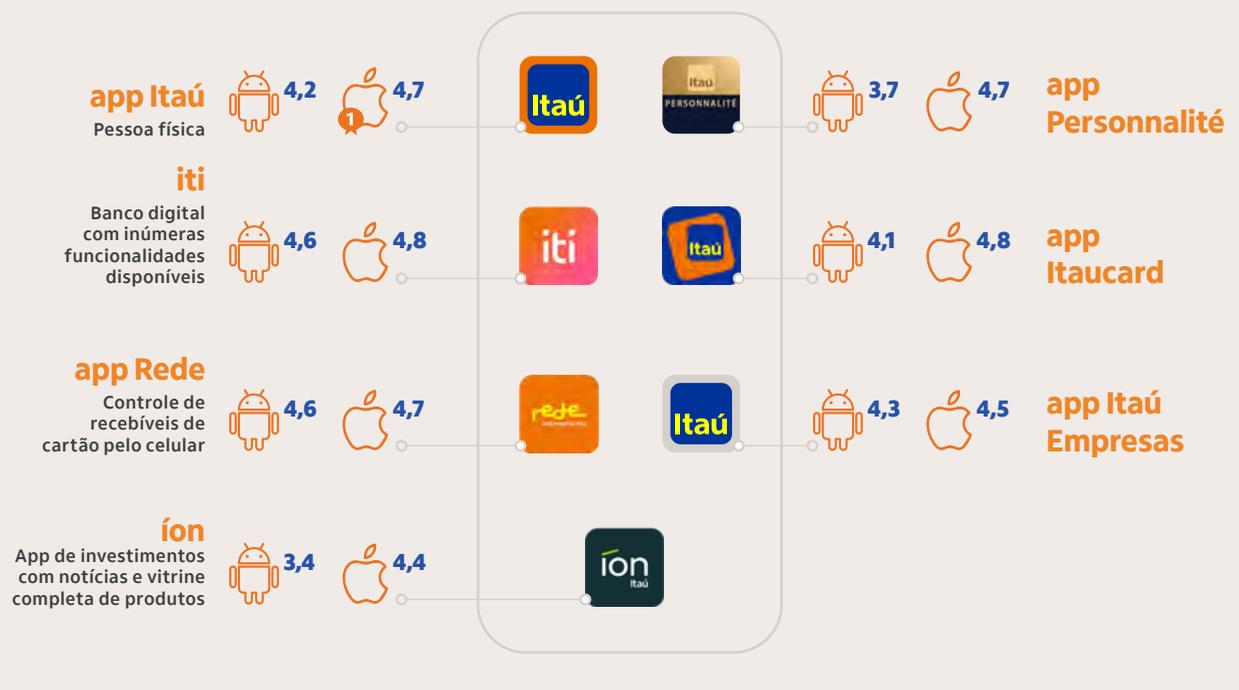
nosso impacto  
reputação

## soluções e conveniência ao cliente

Em um cenário de constante evolução tecnológica, nosso desafio é acompanhar as mudanças e tendências digitais e a forma como modificam o comportamento das pessoas, para entender e melhor atender às necessidades de nossos clientes, de forma tempestiva. De 2018 a 2021, investimos duas vezes mais no desenvolvimento de soluções.

### usabilidade e experiência do cliente

Realizamos atualizações recorrentes em nossos apps, levando sempre em consideração as avaliações dos usuários. Em 2021, ampliamos e aprimoramos ainda mais nossa presença digital, com lançamento de novos produtos, canais e serviços.



### cartões virtuais: mais comodidade e segurança

Para compras online, nossos clientes podem gerar, por meio de nossos aplicativos, cartões de crédito virtuais. São duas opções: o cartão virtual temporário, para compras pontuais, e o cartão virtual recorrente, para pagamentos de assinaturas e serviços virtuais que o cliente sempre usa. Em 2021, nossos clientes geraram duas vezes mais cartões virtuais em comparação a 2020.

### pix

No fim de 2020, o Banco Central criou o Pix para facilitar pagamentos. Com ele, o cliente pode realizar transferências imediatas em qualquer horário e em fins de semana e feriados, por meio de uma chave que pode ser o e-mail, número de celular ou CPF. Esse serviço é um dos muitos que podem ser encontrados em nossos aplicativos e utilizados com confiança e segurança.

### pagamentos apoiando o relacionamento com os clientes

Em 2021, já que 90% das interações de um cliente com o Banco envolvem algum tipo de pagamento, instituímos uma área específica para esses serviços, que reúne nossos negócios de cartões de crédito e débito, nossa operação de aquisição (rede), nossa atividade de cash management e o iti, a nossa carteira digital.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

### meios de pagamento digitais: praticidade e inovação

Oferecemos diversos meios de pagamento virtuais, aceitos em lojas online e físicas. Com eles, é possível pagar usando apenas o celular, relógio ou pulseira, dispensando o uso do cartão físico:

- **Apple Pay:** compras com iPhone e autorizadas com Touch ID ou Face ID.
- **Samsung Pay:** compras com o PIN, íris ou digital para comprar com Samsung.
- **Google Pay:** compras com celular Android.
- **PayPal:** aplicativo para compras online de forma rápida e segura.

### iti: banco digital

O iti começou em 2019, como uma carteira digital, e hoje está gradativamente se transformando em uma oferta de banco digital. É uma proposta voltada para o público mais jovem e que busca um serviço sem custo: 66% dos clientes do iti têm menos de 35 anos.

Em 2021, atingimos 14,6 milhões de clientes com o iti, sendo que só no último trimestre o aumento foi de 4,7 milhões. É importante enfatizar que 86% desses usuários não eram nossos correntistas. [SASB FN-CB-240a.3](#)

Hoje, o iti é uma conta completa e nós continuamos trabalhando intensamente para que novas funcionalidades estejam disponíveis.

- **Open Finance:** para receber as melhores ofertas.
- **Rendimento em conta:** com 100% do CDI.
- **Cartão da conta:** para compras, pagamentos e assinaturas com seu saldo.
- **Cartão de crédito:** sem anuidade e sem precisar comprovar renda.
- **Empréstimo pessoal:** sem burocracia e sem letras miúdas.
- **PIX:** para transferir e receber grátis 24h por dia.
- **Pagamentos:** sem filas e sem stress.
- **Saque digital:** com dinheiro na mão usando caixas do Banco24Horas.
- **Dinheiro de volta na conta:** com os desafios semanais da itimania.
- **Descontos e benefícios:** com milhares de parceiros no “mundo iti” dentro do app.

Em linha com a nossa preocupação com a acessibilidade, o iti também possui o cartão de crédito físico para pessoas com deficiência visual, como escrita em braile, ausência de números no plástico e recorte na lateral para identificação de qual lado deve ser inserido em maquininhas na hora do pagamento. Esse pioneirismo nos levou a vencer a 11ª edição do Brasil Design Awards na categoria Impacto

Positivo, realizada pela Associação Brasileira de Empresas de Design (ABEDESIGN).

Do ponto de vista de criação de valor para nosso capital intelectual, o iti foi desenvolvido em uma matriz tecnológica renovada e construída em microserviços modulares que, rodam em nuvem. Tudo isso gera muito mais velocidade e flexibilidade, o que facilitará soluções a longo prazo e adaptações às necessidades de nossos clientes.

### whatsApp: abertura de contas e outras funcionalidades

Além das funcionalidades já existentes pelo WhatsApp – consulta de saldo, de limite de cartão, renegociação, envio da segunda via de faturas de cartão de crédito e do boleto de financiamento imobiliário – agora também é possível a abertura de contas por esse aplicativo.

Fomos o primeiro banco brasileiro a criar um serviço de abertura de conta corrente por meio do WhatsApp, o que acelera o processo e ainda proporciona toda a segurança. A funcionalidade está em fase piloto com servidores públicos de Minas Gerais, mas deve ser expandida para todos os clientes em breve. O objetivo é reduzir a burocracia, que ainda é muito atribuída aos grandes bancos, e dar ao cliente a possibilidade de iniciar o seu relacionamento conosco da forma que preferir, além de já permitir uma jornada mais customizada, desde o começo.

Em 2021, com a utilização do WhatsApp como canal de atendimento, atingimos quase 5,8 milhões de clientes, totalizando mais de 12,6 milhões de conversas.

## introdução

mensagens da liderança sobre este relatório contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual

humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

Vantagens:

- **Assistente virtual:** respostas rápidas na hora que o cliente precisa.
- **24h durante 7 dias por semana:** disponível para você para ajudar no que for preciso.
- **Atendimento personalizado:** cliente consegue consultar informações do seu cartão, conta corrente, e também pode contar com outros serviços (veículos, crédito imobiliário e consórcio).

### pula parcela: autonomia e flexibilidade

Nossos clientes agora podem pular até duas parcelas consecutivas de seus financiamentos imobiliários a cada 12 meses. A adesão ao Pula Parcela é feita de forma 100% digital, apenas por meio do SuperApp Itaú. A inovação do Pula Parcela auxiliará na organização financeira de nossos clientes, permitindo mais autonomia e flexibilidade.

### Itaú Parcela Fácil: empréstimo pessoal para compras em e-commerce

Voltada para quem quer comprar itens de maior valor, permitindo parcelamentos em até 60 vezes (acima das 24, usualmente praticadas no cartão de crédito) e 90 dias para começar a pagar, sem comprometer o limite do cartão de crédito. Ela já está disponível para clientes Itaú que já tenham limite de empréstimo pessoal pré-aprovado, na compra de produtos no site da Electrolux, e será expandida para outros parceiros nos próximos meses.

### contratação de financiamento imobiliário: agilidade e facilidade



#### contratação online

Envie sua proposta e acompanhe pelo tracking em nossos canais



#### consultores especializados

Atendimento por Whatsapp e apoio durante toda a contratação



#### resposta da sua análise de crédito

Retorno em até 1 hora para financiamento de até R\$ 1,5 milhão



#### use seu FGTS

Para compor o valor de entrada ou durante o seu contrato



#### ajuda extra

Inclua os gastos de cartório e impostos em seu financiamento



#### seguro habitacional

Em caso de emergência, segurança pra você e seu imóvel

### iCarros: marketplace com soluções tecnológicas

O portal iCarros oferece soluções tecnológicas que aproximam compradores e vendedores de veículos. Com 25 milhões de acessos por mês e mais 2,2 milhões de downloads para iOS e Android, apresentou um aumento de 20% no volume de propostas de financiamento de veículos em 2021.

### retirada de moeda estrangeira no Banco24Horas para todos os clientes

Clientes pessoa física, de todos os segmentos, podem comprar dólar e euro em espécie no app e retirar nos caixas Moeda Estrangeira Banco24Horas (atualmente nos shoppings Cidade Jardim, Bourbon, Villa Lobos, Pamplona e Tiete Plaza Shopping, em São Paulo/SP). A expansão para outros pontos, incluindo aeroportos, deve ocorrer nos próximos meses.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

### Itaú Meu Negócio: apoio à gestão de PMEs

Plataforma com o objetivo de oferecer um ecossistema completo de soluções, passando a apoiar seus clientes também no atendimento das suas principais necessidades não bancárias, incluindo atividades como gestão de vendas e ordens de serviços, gestão financeira, emissão automática de notas fiscais e integração com contadores, garantindo o crescimento contínuo e sustentável das empresas.

### Itaú Empresas: serviço gratuito para acompanhar vendas com cartão

O Itaú Empresas (faturamento até R\$ 30 milhões) oferece um serviço gratuito para que o empreendedor acompanhe todas as vendas feitas com cartões e reúna em um único lugar tudo que receber de todas as suas maquininhas, até mesmo as que recebe em outros bancos. O serviço centraliza todos os recebíveis e é possível antecipar as vendas feitas com maquininha à vista em dois dias, sem custo.

### cartões: crescimento no mercado

Temos promovido uma renovação muito importante da nossa plataforma tecnológica de cartões, o que vai nos trazer ainda mais velocidade e eficiência, tanto nos cartões de débito e crédito de marcas próprias (Itaucard, Credicard e Hipercard), como nas múltiplas parcerias mantidas com grandes operações de varejo e da indústria, tais como Magalu, Pão de Açúcar, Extra, Assaí, Ponto, Big, Carrefour, Ipiranga, CVC, Polishop, Latam, Azul, Vivo, Fiat, Volkswagen, Ford, Samsung e Mitsubishi.

### Cubo Agro: hub de tecnologia e inovação

O Cubo Agro é o maior hub de fomento ao empreendedorismo tecnológico da América Latina, com foco no desenvolvimento de soluções para o agronegócio, por meio da conexão de grandes empresas, fundos de investimentos e demais agentes do ecossistema.

### iPhone pra sempre

Programa que permite a compra de iPhone nos aplicativos Itaú, Itaú Personalité, Itaucard e Credicard, no cartão de crédito e sem juros. O valor total do aparelho é lançado na fatura do cartão de crédito, dividido em 21 parcelas, correspondentes a 70% do valor do iPhone, e com um pagamento final de até 30% do valor. Após o pagamento das 21 parcelas, o cliente decide se quer ficar com o aparelho, realizando o pagamento dos 30% restantes, se quer devolver o aparelho, cancelando esse pagamento final, ou se quer trocar por um iPhone novo, enviando o aparelho antigo por correio, cancelando o pagamento final e iniciando o pagamento das novas 21 parcelas. Com essa solução, já ultrapassamos a marca de R\$ 1 bilhão de volume bruto, gerando mais de R\$ 92 milhões de receita e atingindo mais de 125 mil clientes.

### iupp: plataforma de compras e programa de pontos (marketplace)

O iupp é nossa plataforma de marketplace e fidelidade. Ele reúne ofertas dos principais varejistas do Brasil, com a vantagem de acumular pontos e cashback, que podem ser usados na compra de produtos, na troca por experiências exclusivas ou transferidos para parceiros, sendo que cada R\$ 1 em compras corresponde a um ponto. Os clientes acumulam pontos também por meio das faturas dos cartões Itaucard elegíveis.

### íon: novo jeito de monitorar investimentos

O íon é um aplicativo voltado para investimentos, com notícias sobre o mercado financeiro e uma vitrine completa de produtos para atender qualquer perfil de investidor, permitindo uma visualização consolidada dos investimentos. Existem quatro jornadas principais dentro do app: comunicação, realização de transações, acompanhamento de investimentos e assessoria. O íon é composto de um modelo híbrido, com atendimento personalizado, humano e digital, e já tem mais de 500 mil clientes com atendimento dedicado. Ele representa uma grande revolução de arquitetura e uso de tecnologia, com o uso de nuvem, microsserviços, APIs, modernizando bastante a nossa corretora. A conta do íon é 100% gratuita e oferecida aos clientes de qualquer segmento. Em breve estará disponível também para não correntistas.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
**humano**  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# humano

SASB FN-AC-330a.1 | SASB FN-IB-330a.1

## panorama

- **95,3 mil** colaboradores (95,6% no Brasil)
- **56,1%** de mulheres<sup>1</sup> no time e **51,3%** em cargos de gestão
- **25,6%** de colaboradores<sup>1</sup> autodeclarados negros e **15,4%** em cargos de gestão
- **4,9%** do time composto por pessoas com deficiência (PcD)<sup>2</sup> e **1,4%** dos cargos de gestão
- **84 pontos** na pesquisa e-NPS, **89%** de gestores e **88%** dos colaboradores satisfeitos, segundo pesquisa Pulso
- implantação da **plataforma iox para desenvolvimento e treinamento**
- **R\$ 49,5 milhões** investidos em aprendizagem
- **+ de 5.700** bolsas de estudo oferecidas
- **R\$ 24,6 bilhões** investidos em remuneração, treinamentos e incentivos

<sup>1</sup> Considera apenas os colaboradores do Brasil: em dezembro de 2021, 91.083 colaboradores. Este relatório foi atualizado após sua divulgação em 29/04/2022 para corrigir dados de diversidade racial. O total de colaboradores negros foi ajustado de 25,5% para 25,6% e o total de gestores negros foi ajustado de 14,3% para 15,4%.

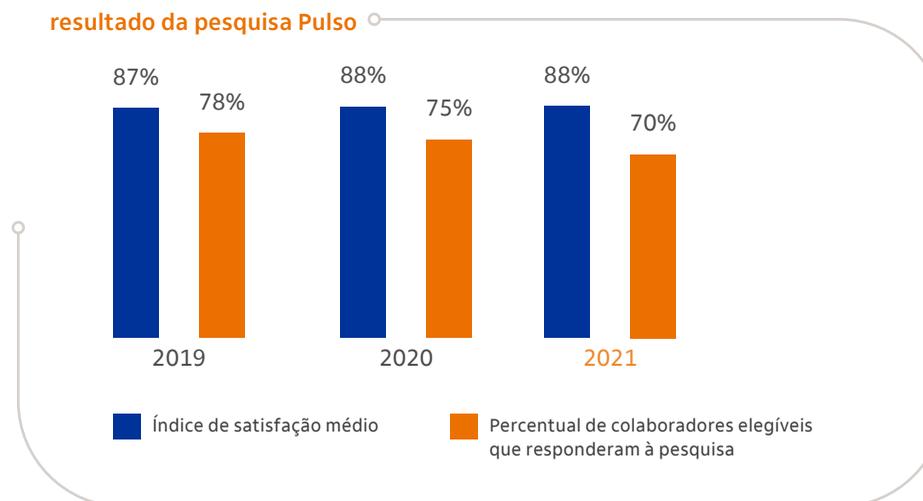
<sup>2</sup> Considera apenas os colaboradores celetistas do Brasil.

## colaboradores<sup>1</sup>

### satisfação dos colaboradores

Para acompanhar o nível de satisfação dos colaboradores, utilizamos três pesquisas:

**pesquisa Pulso**, realizada por uma consultoria externa, de forma confidencial, no Brasil e nas unidades internacionais, que mede satisfação e engajamento.



Para uma organização de aproximadamente 90 mil colaboradores, não são esperadas grandes variações no indicador de um ano para o outro, ainda mais considerando o alto nível atual de satisfação.

<sup>1</sup> Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

## introdução

mensagens da liderança sobre este relatório contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
**humano**  
social e de relacionamento  
natural

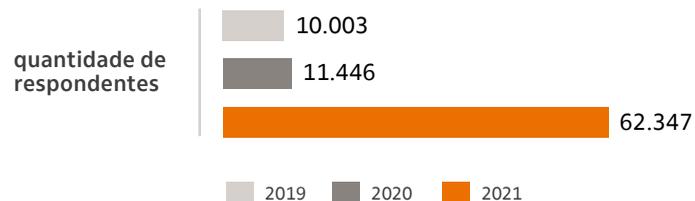
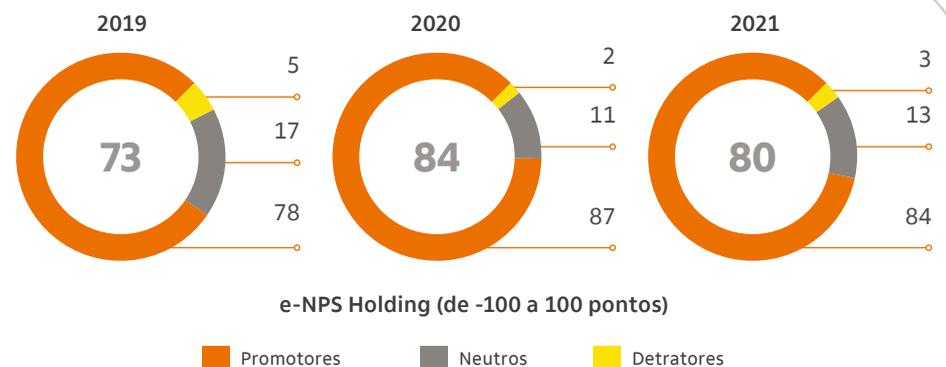
## impacto

nosso impacto  
reputação

**pesquisa de engajamento**\_ realizada no segundo semestre de 2021, com características semelhantes ao Pulso, mas aplicada para os colaboradores que trabalham em modelo de comunidades com NPS de 80 pontos e 50% de respondentes.

**e-NPS (employee-Net Promoter Score)**\_ realizada bimestralmente (com seleção de cada colaborador pelo menos em uma das análises), mede a probabilidade do colaborador recomendar o Itaú Unibanco como uma empresa para se trabalhar (de 0 a 10) e pede uma justificativa para a nota. A última tomada de 2021 foi realizada junto com as pesquisas Pulso e Engajamento, garantindo assim que 100% dos nossos colaboradores pudessem participar do e-NPS também.

### resultado da pesquisa e-NPS



### Colaboradores no Brasil por nível hierárquico

Colaboradores por nível hierárquico	2021	2020	2019
Total de gestores (nível executivo <sup>1</sup> , diretoria, superintendência, gerência, coordenação, demais gestores)	12.336	13.157	13.389
Total geral (gestores, administrativo, comercial e operacional, trainee, aprendiz, estagiário)	91.083	88.081	88.491

<sup>1</sup> Inclui os integrantes do Comitê Executivo (exceto o CEO).

### Satisfação dos colaboradores por nível hierárquico - global

Indicador	2021	2020	2019
Índice de satisfação da pesquisa Pulso - gestores	89%	88%	88%
Índice de satisfação da pesquisa Pulso - equipes	88%	88%	87%

### home office e trabalho remoto

No início da pandemia, mais de 56 mil pessoas foram colocadas em home office. Em 2021, começamos a testar o modelo híbrido, iniciando em setembro com cerca de 4,5 mil pessoas, mas sempre orientando os colaboradores a priorizarem o trabalho remoto em momentos de aumento de casos. Hoje, estamos experimentando três modelos de trabalho: presencial, híbrido e flexível.

Realizamos uma pesquisa com os colaboradores, onde avaliaram em uma escala de 0 a 10 se estavam de acordo com a afirmação "Considerando as minhas atividades, vejo que o trabalho remoto pode funcionar mesmo depois do período de crise", o resultado foi de 9,33 pontos.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
**humano**  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## diversidade

Alinhado ao nosso compromisso de impacto positivo de gestão inclusiva, ao longo dos anos, implementamos uma sólida cultura interna, baseada na valorização pessoal e no orgulho de pertencer, pois acreditamos na força da diversidade, pluralidade de gêneros, raças, origens, opiniões, culturas e gerações para ampliar as perspectivas para as tomadas de decisão, aumentando nosso potencial de geração de valor, por meio da prestação de um serviço de qualidade para nossos clientes, resultante da atração e retenção dos melhores talentos.

Nossas ações de diversidade são divididas em cinco pilares de atuação: raça, gênero, pessoas com deficiência (PcD), LGBTQ+ e gerações, e temos um pilar transversal de vieses inconscientes, que permeia todas as nossas ações. Os princípios básicos de nossa gestão da diversidade são:

- estimular um ambiente respeitoso e saudável para todas as pessoas que trabalham na organização;
- promover equidade de oportunidades para todos os colaboradores; e
- desenvolver lideranças corporativas sensíveis e engajadas com esse compromisso.

Nossa governança de diversidade é estruturada por uma área exclusiva de diversidade, na Diretoria de Pessoas, dedicada a disseminar o conceito, de forma a torná-lo transversal aos temas dos negócios e da gestão de pessoas. Nesse sentido, nosso Diretor de Pessoas incorpora atribuições equivalentes a um CDO (“Chief Diversity Officer”).

Para guiar nossas ações, temos documentos relacionadas ao tema, como: Carta de Compromisso com a Diversidade, política de diversidade e inclusão (global), código de ética, compromisso com os direitos humanos, política de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental e código de relacionamento com fornecedores.

Além das políticas e dos compromissos internos, também nos engajamos por meio da assinatura de pactos voluntários e da participação em iniciativas externas, acompanhando a evolução da agenda com outros agentes.

Como forma de conscientização, os temas de diversidade e de Direitos Humanos fazem parte do treinamento do Programa de Integridade e Ética, obrigatório para todos os colaboradores do Banco até o nível de diretor, incluindo membros do Comitê Executivo. Também realizamos seminários, comunicação interna, eventos, workshops, dentre outros.

## objetivos de diversidade

Definimos, em 2021, objetivos de diversidade nas frentes de gênero e raça, de acordo com os desafios de equidade e inclusão, respectivamente. Nossa força de trabalho já possui um percentual alto de mulheres em cargos de baixa gestão. Por esse motivo, definimos que, até 2025, buscaremos ter de 35% a 40% de mulheres na liderança (que inclui cargos de nível executivo, diretoria, superintendência e gerência). Partimos do cenário de 32,9% em 2019, 32,6% em 2020 e 33,0% em 2021.

Na frente de raça, buscamos ter, até 2025, de 27% a 30% de representatividade negra na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo a liderança. Partimos do cenário de 22,2% em 2019, 22,8% em 2020 e 24,4% em 2021.

Adicionalmente, buscaremos ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 50% de mulheres e 40% de pessoas negras. Considerando estagiários e aprendizes, nosso quadro de negros total foi de 22,8% em 2019, 23,5% em 2020 e 25,6% em 2021.

## introdução

mensagens da liderança sobre este relatório contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## mulheres: equidade de gênero



**Objetivo\_** promover a equidade de gênero e aumentar a representatividade feminina em áreas como tecnologia, finanças e banco de atacado e, no Banco como um todo, nos cargos de média e alta liderança (gerentes e acima).

### Satisfação dos colaboradores por gênero - global

	2021	2020	2019
Índice de satisfação da pesquisa Pulso - mulheres	87%	87%	86%
Índice de satisfação da pesquisa Pulso - homens	89%	89%	87%

**Iniciativas\_** grupos de afinidade; eventos para apoiar o desenvolvimento da liderança feminina e para discussão de assuntos relacionados a questões intrínsecas ao dia a dia de mulheres; programa de mentoria para mulheres negras; Comitê de Sucessão com a participação de, ao menos, uma mulher entre as finalistas e na banca; patrocínio ao FIN4SHE Young Women Summit para inclusão de mulheres no mercado financeiro; edital “Mulheres em Movimento” com o apoio a mais de 100 grupos que fomentam direitos e formação política de mulheres, dentre outros; apoio a pesquisas relacionadas ao ambiente feminino; Programa de Apoio à Família e Gestantes; Política de Avaliação de Desempenho das Mulheres em Licença-Maternidade; participação integral nos lucros ou resultados das mulheres que estiveram em licença-maternidade.

### Perfil do time por gênero – Brasil

Mulheres por nível hierárquico	2021	2020	2019
<b>Total de gestores</b> (nível executivo <sup>1</sup> , diretoria, superintendência, gerência, coordenação, demais gestores)	51,3%	51,4%	51,7%
<b>Total geral</b> (gestores, administrativo, comercial e operacional, trainee, aprendiz, estagiário)	56,1%	57,5%	58,5%
<b>Subtotal de mulheres em cargos STEM</b> (sigla em inglês para ciência, tecnologia, engenharia e matemática).	34,1%	36%	36,7%

<sup>1</sup> Inclui os integrantes do Comitê Executivo (exceto o CEO).

## diversidade racial – inclusão de pessoas negras



**Objetivo\_** ampliar a representatividade de colaboradores negros em todas as áreas e níveis hierárquicos. São quatro frentes de trabalho nesse sentido: atratividade e revisão de processos de seleção, qualificação de potenciais candidatos, desenvolvimento de colaboradores negros e conscientização e sensibilização sobre o tema.

**Iniciativas\_** grupos de afinidade; participação na Conferência Juntos, que abordou tópicos sobre carreira e questões raciais, na feira de carreiras Afro Presença, no evento Potências Negras Tec e no Fórum Sim à Igualdade Racial; criação de bancos de talentos e vagas direcionadas para profissionais negros; edição exclusiva para negros da “Estag Experience”, com a contratação de 42 estagiários selecionados por meio de um desafio; “Speed Hiring” com contratação de 11 profissionais de tecnologia negros; programa de formação para desenvolvedores na tecnologia “Bootcamp for Devs”, com edição exclusiva para pessoas negras e contratação de 39 novos desenvolvedores; parcerias e apoio a iniciativas de qualificação de potenciais candidatos (inglês, capacitação sobre mercado financeiro e bolsas de estudo); financiamento de estudos acadêmicos sobre temas raciais; programa de desenvolvimento para estagiários negros; trilha de letramento racial; dentre outros.

### Colaboradores negros<sup>1</sup> por nível hierárquico

Colaboradores por nível hierárquico	2021 <sup>3</sup>	2020	2019
<b>Total de gestores</b> (nível executivo <sup>2</sup> , diretoria, superintendência, gerência, coordenação, demais gestores)	15,4%	14,8%	14,5%
<b>Total geral</b> (gestores, administrativo, comercial e operacional, trainee, aprendiz, estagiário)	25,6%	23,4%	22,9%

<sup>1</sup> Colaboradores que se autodeclararam pretos ou pardos.

<sup>2</sup> Inclui os integrantes do Comitê Executivo (exceto o CEO).

<sup>3</sup> Este relatório foi atualizado após sua divulgação em 29/04/2022 para corrigir dados de diversidade racial. O total de colaboradores negros foi ajustado de 25,9% para 25,6% e o total de gestores negros foi ajustado de 18,0% para 15,4%.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nostros capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

### Perfil do time e de cargos de gestão das demais raças – Brasil

	2021	2020	2019
% colaboradores asiáticos	2,8%	2,8%	2,8%
% colaboradores asiáticos em cargos de gestão	3,0%	2,9%	3,0%
% colaboradores brancos	69,9%	71,6%	72,2%
% colaboradores brancos em cargos de gestão	81,2%	81,9%	82,2%
% colaboradores indígenas	0,2%	0,2%	0,2%
% colaboradores indígenas em cargos de gestão	0,1%	0,1%	0,1%
% colaboradores raça não informada	1,4%	1,9%	1,9%
% colaboradores raça não informada em cargos de gestão	0,4%	0,3%	0,3%

### Pessoas com Deficiência (PcD) – inclusão e capacitação



**Objetivo\_** incluir colaboradores com deficiência. Nos baseamos nas diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão e na Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Promovemos os seis tipos de acessibilidade: comunicacional, instrumental, metodológica, atitudinal, programática e arquitetônica.

**Iniciativas\_** grupos de afinidade; testes de acessibilidade; sessões de sensibilização com gestores e colaboradores; workshop de gestão inclusiva para 260 gestores; contratação de 28 colaboradores efetivos e mais 9 consultores terceiros com Transtorno do Espectro Autista (TEA), por meio da parceria com Specialisterne; Programa Acreditar, com 40 pessoas com deficiência intelectual, sendo a maior parte delas para o atendimento aos clientes nas agências Personnalité; eventos e palestras; mapeamento de acessibilidades que colaboradores utilizam para entender suas necessidades; curso de libras para 250 ouvintes; processos seletivos inclusivos e acessíveis; ampliação do Programa de Formação Tech Itaú para PCDs de forma gratuita para o mercado, com 500 profissionais formados e mais de 150 contratações no Itaú; edição exclusiva para PCDs da “Estag Experience” com mais de 26 contratações; parcerias e apoio a projetos destinados a PCDs empreendedores em vulnerabilidade; lançamento da Central de Atendimento em Libras; intérprete de LIBRAS e transcrição automática nas reuniões virtuais; e equipamentos de tecnologia assistiva para o trabalho em home office.

### Colaboradores com deficiência<sup>1</sup> por nível hierárquico - Brasil

	2021	2020	2019
<b>Total de gestores</b> (superintendência, gerência, coordenação, demais gestores)	1,4%	1,1%	1,0%
<b>Total geral</b> (gestores, administrativo, comercial e operacional, trainee)	4,9%	4,6%	4,6%

<sup>1</sup> No cálculo de pessoas com deficiência consideramos somente colaboradores contratados via CLT, excluindo, portanto, o nível executivo (integrantes do Comitê Executivo, exceto o CEO), diretoria, aprendizes e estagiários.

### LGBT+ - respeito e ambiente seguro



**Objetivo\_** estimular o respeito e promover um ambiente psicologicamente seguro, para que as pessoas se sintam confortáveis em ser quem são, independentemente de orientação afetivo-sexual e identidade de gênero.

**Iniciativas\_** pesquisa sobre a percepção dos colaboradores em relação ao ambiente seguro e de respeito; participação no OUTstand Financial Market Pride Group; somos membros do Fórum de Empresas e Direitos LGBTQ+; comunicações externas de conscientização; posicionamento contra o Projeto de Lei 504/20 do Estado de São Paulo, que visava proibir material publicitário com conteúdo LGBTQ+; eventos e diálogos abordando temas como empatia e segurança psicológica; participação na Feira Diversa; lançamento da squad da Boa Influência, grupo de criadores de conteúdo digitais LGBTQ+; programa de formação para desenvolvedores na tecnologia “Bootcamp for Devs”, com edição exclusiva para pessoas trans e a contratação de 38 profissionais trans; Edital LGBTQ+ Orgulho, com apoio a oito projetos que fomentam o empreendedorismo, a empregabilidade e a geração de renda para a população LGBTQ+.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nosso capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual

## humano

social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## faixa etária - encarecimento geracional

**Objetivo\_** romper paradigmas limitantes e incentivar ações voltadas para todos os nossos colaboradores, para que questões relacionadas à idade não tragam impacto no encarecimento.

### Satisfação dos colaboradores por faixa etária - global

Indicador	2021	2020	2019
Índice de satisfação da pesquisa Pulso - baby boomers	88%	89%	88%
Índice de satisfação da pesquisa Pulso - geração X	88%	89%	87%
Índice de satisfação da pesquisa Pulso - geração Y	87%	88%	87%

**Iniciativas\_** retirada de requisitos referentes à idade para os cargos de entrada, por meio do programa de estágio e trainee; estudo interno sobre os principais pontos que afetam os colaboradores em relação a gerações; sessões com consultoria especialista no tema; semana temática sobre diversidade etária e geracional; debates sobre o tema para mitigar efeitos dos vieses inconscientes e do etarismo; patrocínio a iniciativas por meio do Itaú Viver Mais, capacitando pessoas, apoiando o poder público e a sociedade civil em questões de mudança demográfica; patrocínio ao Fórum de Gerações e Futuro do Trabalho para encaminhar soluções referentes às questões geracionais no mundo do trabalho.

### Colaboradores por faixa etária - Brasil

	abaixo de 30 anos			de 30 a 50 anos			acima de 50 anos		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
<b>Total de gestores</b> (nível executivo <sup>1</sup> , diretoria, superintendência, gerência, coordenação, demais gestores)	5,1%	8,0%	9,4%	82,6%	81,1%	80,9%	12,2%	10,9%	9,7%
<b>Total geral</b> (gestores, administrativo, comercial e operacional, trainee, aprendiz, estagiário)	36,6%	40,5%	43,2%	56,8%	53,5%	51,4%	6,6%	6,0%	5,4%

<sup>1</sup> Inclui os integrantes do Comitê Executivo (exceto o CEO).

## trajetória dos colaboradores

### atração

A capacidade de atrair e reter colaboradores com alto potencial, desenvolvendo nosso pipeline de talentos, é essencial para que sejamos sempre competitivos. Para tal, contamos com diversos programas de atração e desenvolvimento de talentos, como: programa jovens aprendizes, estágio (agências e corporativo), estágio de férias internacional, programa de trainee, programa de carreira acelerada (PCA), patrocínio internacional (MBA, Master, Sloan e LLM), MBA summer e full time associate, summer acadêmico e o programa carreiras internas.

### People analytics

Utilizamos ferramentas de people analytics para monitorar e interpretar dados e, assim, fazer um melhor planejamento da força de trabalho em diferentes rotinas, como por exemplo, priorizar candidatos mais adequados para vagas com maior precisão. Com o uso de algoritmos na triagem de candidatos para vagas de alto volume, da rede de agências, geramos uma redução de 67% no custo com consultorias para vagas de estágio. Também dispomos de uma ferramenta que gerencia a força de trabalho com planejamento de curto, médio e longo prazo, trazendo maior previsibilidade de demanda, eficiência na composição de escalas, gestão da capacidade (alocação de recursos de acordo com a demanda), cumprimento do acordo de nível de serviço (SLA), aumento da produtividade e evolução do desempenho.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## desenvolvimento e capacitação

O desenvolvimento é uma das questões principais da gestão e satisfação de colaboradores, além de viabilizar sustentação do nosso negócio com excelência e uma trajetória próspera aos nossos profissionais. A chave para o sucesso na capacitação de pessoas é a mentalidade de “lifelong learning” (aprendizagem contínua). Por isso, modernizamos essa experiência oferecendo autonomia em nossos treinamentos e implantamos a plataforma da iox (Degreed), que oferece trilhas que guiam o aprendizado e o desenvolvimento de habilidades em diferentes formatos (vídeos, podcasts, textos, dentre outros) e podem ser acessados quando o colaborador preferir. Além disso, baseia-se em inteligência artificial para fazer curadoria de conteúdo.

- **63 pontos** de NPS para o iox;
- **5,5 milhões** de participações em treinamentos, com média de 56 conteúdos consumidos por usuário;
- **359%** de crescimento, em relação a 2020, de colaboradores compartilhando conteúdos entre si; e
- **240%** de aumento na quantidade de conteúdos que circularam na iox.

Em 2021, as habilidades mais procuradas pelos usuários foram visão estratégica, negociação, metodologia ágil, centralidade no cliente e lean, habilidades alinhadas à estratégia do Banco.

Em 2021, investimos R\$ 118 milhões em aprendizagem, 10% a mais que em 2020, atingindo resultados relevantes, com 96,7% de colaboradores treinados (exceto aprendizes), obtendo um NPS de 90 pontos referente, a mais de 203 mil participações em 7,7 mil ações síncronas (onde há interação em tempo real).

Em 2021, das 5.500 bolsas de estudos distribuídas para os nossos colaboradores, 55% foram de graduação e 45% de pós-graduação. Ainda tivemos 187 bolsas concedidas pelo programa de incentivo à pós-graduação.

## avaliação e desenvolvimento

O ciclo de meritocracia tem como foco impulsionar resultados cada vez melhores, por meio do alinhamento aos desafios da organização, representando um grande aliado para a evolução constante do Banco.

O programa é composto de duas avaliações individuais, uma de desempenho e outra comportamental (360º para a liderança e 180º para equipes), considerando os resultados obtidos e a forma com que foram atingidos.

Com os resultados das avaliações é realizado o Planejamento Estratégico de Pessoas (PEP) nos Comitês de Performance para definir os desdobramentos da carreira, a capacitação e a remuneração de cada colaborador.

Em relação ao ciclo de 2020\*, dos 92,1 mil colaboradores, 43,3 mil, ou 47%, foram avaliados nos Comitês de Performance e Carreira no Brasil. Em nossas unidades externas (Argentina, Paraguai, Uruguai, Estados Unidos, Suíça e outras) foram avaliados 4,0 mil colaboradores, o que equivale a 4% dos colaboradores.

\*O ciclo referente a 2021 se encerrará após a conclusão deste relatório.

Visando ao desenvolvimento contínuo e estruturado de cada colaborador, em 2021, 100% dos executivos, tiveram seu momento de carreira definido.

Os demais colaboradores participam de outros modelos de avaliação, garantindo que 100% dos colaboradores passassem por alguma avaliação de desempenho.

## saúde, segurança e bem-estar

Desenvolvemos ações de saúde, segurança e bem-estar para prevenir, diagnosticar precocemente e reabilitar nossos colaboradores. Adicionalmente, identificamos os riscos relacionados ao ambiente de trabalho através de dados levantados em visitas de técnicos de segurança e do acompanhamento de indicadores.

Possuímos treinamentos, políticas e iniciativas relacionadas ao tema. Alguns exemplos são atendimento nutricional e psicológico, check up, assistência médica e odontológica, campanhas de vacinação e programas de apoio parental.

Acompanhamos e estimulamos a vacinação de nossos colaboradores contra a COVID-19 e finalizamos o ano com taxa de 88,95% de vacinação completa.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

### indicadores de saúde e segurança dos colaboradores

	2021	2020	2019
Taxa de lesão <sup>1</sup>	1,63	1,33	2,58
Taxa de dias perdidos <sup>2</sup>	552,12	462,75	553,12
Taxa de doenças ocupacionais <sup>3</sup>	1,48	1,18	2,25
Taxa de absenteísmo <sup>4</sup>	1,29	1,17	1,01

Nota: o cálculo dos indicadores apresentados nas notas 1, 2 e 3 foram adequados para o relatório deste ano, ajustando o número de benefícios por seu comportamento cronológico (benefícios consecutivos sem períodos de retorno ao trabalho passaram a ser considerados juntos). Dados de 2019 e 2020 foram recalculados para a mesma regra.

<sup>1</sup> Taxa de lesão = (total de benefícios acidentários + total de comunicações de acidente de trabalho emitidas no período (desconsidera duplicidade)/total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

<sup>2</sup> Taxa de dias perdidos = (total de dias perdidos com doenças ocupacionais no período/total horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

<sup>3</sup> Taxa de doenças ocupacionais = (total de benefícios acidentários no período/total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

<sup>4</sup> Taxa de absenteísmo = (total de dias de ausência por motivos de saúde no período/total de dias, no mesmo período) x 100. O cálculo foi adequado para o relatório deste ano, ajustando a mesma métrica utilizada no numerador (dias corridos) no denominador (dias corridos do mês - antes, era utilizado no denominador o número de dias úteis. Dados de 2019 e 2020 foram recalculados para a mesma regra.

Visando o bem-estar de nossos colaboradores, também oferecemos benefícios como: programa de pontos; produtos e serviços financeiros com desconto; previdência privada complementar; seguro de vida coletivo; auxílio farmácia; academia e Itaú Unibanco Clube.

Todos os nossos colaboradores também estão cobertos por acordos e convenções coletivas de trabalho, que preveem como principais benefícios, com abrangência nível Brasil, o auxílio-refeição, auxílio-alimentação, auxílio creche ou babá, vale-transporte e auxílio-funeral.

[Saiba mais: Relatório ESG](#)

## rotatividade

A taxa de rotatividade é a relação entre o total de desligamentos e a média de colaboradores ativos em um determinado período (soma de colaboradores ativos no início e fim do período dividido por dois).

Houve um aumento no índice de rotatividade em 2021, que foi de 7,7% em 2020, para 15,6%. A rotatividade entre homens (19,1%) foi aproximadamente 10 p.p. maior que a de mulheres (9,3%). Esse aumento ocorreu por dois motivos:

- na linha do desligamento voluntário, tivemos um aumento de 4 p.p., oriundo do aquecimento do mercado de trabalho em alguns setores; e
- na linha do desligamento involuntário, retomamos as atividades de gestão de pessoas em set/20, incluindo contratações, promoções e desligamentos (no início da pandemia, o Banco havia optado pela suspensão dos desligamentos, exceto relacionados a faltas éticas graves) e por esse motivo, tivemos um aumento ao comparar os anos de 2020 e 2021.

### índice de rotatividade

	voluntário <sup>1</sup>	involuntário <sup>2</sup>	total <sup>3</sup>
2021	7,7%	7,9%	15,6%
2020	3,3%	4,4%	7,7%
2019	4,6%	11,9%	16,6%

Nota: desligamento voluntário se refere a quando a iniciativa parte do colaborador, e desligamento involuntário é quando a iniciativa parte do empregador.

<sup>1</sup> Recalculamos alguns valores previamente divulgados, pois simplificamos o cálculo da rotatividade que passou a considerar: total de desligamentos voluntários dividido pela média mensal do ano de colaboradores ativos;

<sup>2</sup> Recalculamos alguns valores previamente divulgados, pois simplificamos o cálculo da rotatividade que passou a considerar: total de desligamentos involuntários dividido pela média mensal do ano de colaboradores ativos;

<sup>3</sup> Soma dos índices de rotatividade voluntário e involuntário.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
**social e de relacionamento**  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# social e de relacionamento

## panorama

- **Fórum Integrado de Clientes** composto pelos negócios e ouvidoria
- modelos de **“suitability” por perfil** de cliente
- **+ de 520 mil** feedbacks por meio de contato ativo com clientes (Itaú escuta)
- **+ de 14 mil** iniciativas para melhor experiência do cliente após feedbacks (Papo de Cliente)
- **R\$ 764 milhões** em investimento social privado
  - **\_6%** destinado na forma de doações
  - **\_73%** destinado para iniciativas de longo prazo
  - **\_21%** destinado para patrocínios e ações sociais
- **1.469** projetos no Brasil e no exterior
- **atuação dos Institutos e Fundações** do Banco em educação, cultura, mobilidade e longevidade beneficiando milhões de pessoas
- desenvolvimento de ações para o bem-estar financeiro dos clientes, como **orientação financeira** e ofertas para evitar superendividamento
- **20.650** fornecedores monitorados quanto a riscos
- **R\$ 24,5 bilhões** destinados aos pagamentos aos fornecedores

A sustentabilidade dos nossos negócios depende da nossa capacidade de inovar e manter relacionamentos de confiança que sejam éticos e perenes com clientes, colaboradores e investidores e com a comunidade. Abaixo listamos todos os inputs.

## relacionamento com o cliente

Atuamos em um fórum integrado de clientes, composto pelos negócios e ouvidoria. As reuniões são bimestrais e o foco é integrar a centralidade no cliente em todas as nossas áreas executivas. Nele se discute a jornada do cliente, para entender como podemos melhorar sua experiência. Levamos em consideração tanto o volume de transações, e a quantidade de clientes impactados, quanto o sentimento do cliente em seu relacionamento conosco.

Para tal, definimos sete princípios de centralidade no cliente, que são:

- conhecemos e entendemos nosso cliente;
- priorizamos o cliente na tomada de decisão;
- o problema do cliente é problema nosso;
- encantar o cliente é responsabilidade de todos;
- inovamos, testamos com o cliente e aprendemos rápido com nossos erros e acertos; e
- reconhecemos e recompensamos pela satisfação do cliente.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## ouvindo nossos clientes

Em linha com o nosso compromisso de impacto positivo de ética nas relações e nos negócios, nosso relacionamento com o cliente baseia-se nos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, sempre buscando a convergência de interesses.

Todos os produtos e serviços têm um público-alvo bem definido e, para garantir a autonomia do cliente, o Banco disponibiliza ferramentas de autogestão e informações sobre as condições específicas de liquidação antecipada, portabilidade, resgate e cancelamento em, ao menos, um canal digital. Disponibilizamos também canais para sanar dúvidas, realizar solicitações e resolver eventuais problemas. Para os casos em que o cliente teve sua reclamação atendida pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução, temos a ouvidoria, que atua como última instância.



Nossa oferta de produtos e serviços é sempre pautada pela clareza, sem uso de expressões técnicas. É fundamental que, ao contratar um produto ou serviço, o cliente tenha domínio de todas as suas características e valores, a fim de tomar uma decisão consciente.

Para a recomendação de produtos e serviços, verificamos sua compatibilidade com as necessidades, os interesses e os objetivos do cliente, de acordo com um conjunto de critérios e procedimentos ("suitability"). Utilizamos modelos em "Customer Relationship Management" (CRM), visando identificar produtos e serviços mais adequados para os diferentes perfis de clientes. Assim, aplicamos os modelos de "suitability" por perfil de risco objetivo, conforme disposição da Resolução CVM 30, de 2021, para os produtos de investimentos ofertados nos diversos canais.

Contamos com tecnologia e processos que nos permitem avaliar a qualidade das interações com nossos clientes, bem como aprofundar na análise da causa do problema apresentado.

Em linha com nossa alavanca estratégica de transformação digital, a análise eficiente, ética e estratégica dos dados tem nos possibilitado manter a perenidade e fortalecer nosso relacionamento com os clientes, permitindo a mensuração de demandas com mais precisão e em larga escala, favorecendo o atendimento certo, para o cliente certo, no momento certo.



contato ativo para entender  
a experiência dos clientes

**+ de 520 mil**  
feedbacks<sup>1</sup>



executivos vivenciam o dia a  
dia de nossos clientes em seus  
diversos canais de atendimento

**+ de 290**  
visitas<sup>1</sup>



**+ de 14 mil**  
compromissos<sup>1</sup> a partir dos  
feedbacks dos clientes para  
melhorar a sua experiência

<sup>1</sup> Em 2021.

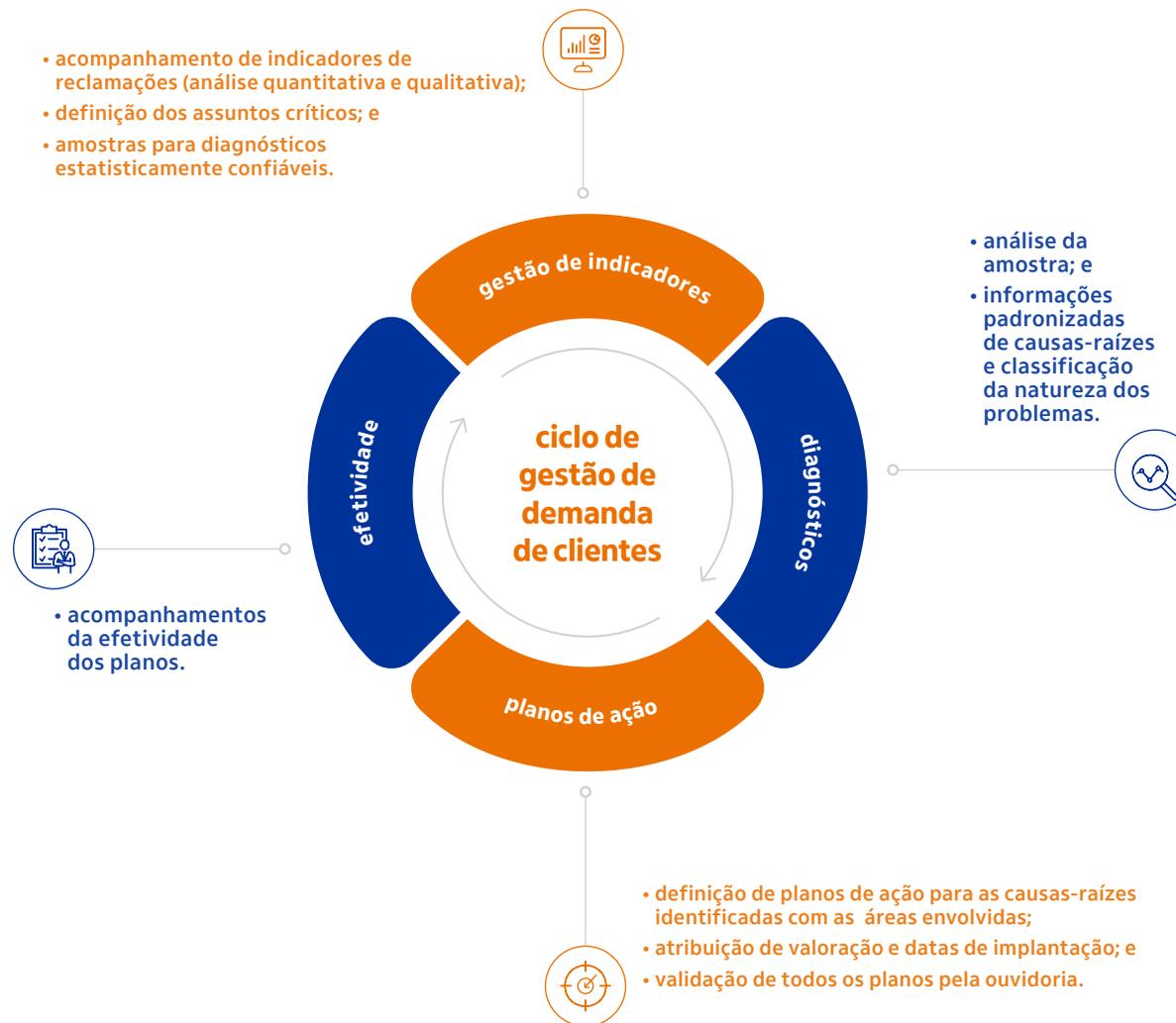
sumário

**introdução**mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo**quem somos**cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG**capitais**nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
**social e de relacionamento**  
natural**impacto**nosso impacto  
Princípios de  
Responsabilidade  
Bancária (PRB)  
reputação

Para colaboradores que atuam diretamente no relacionamento com o cliente, existem incentivos à venda de produtos e serviços. Esses incentivos não se baseiam apenas na quantidade de vendas, mas também em avaliações qualitativas, contemplando além de critérios de "suitability", indicadores de cancelamento, concentração de vendas, novas vendas em detrimento de cancelamentos de produtos/serviços anteriores, reclamações e métricas de satisfação, como o NPS.

Com foco na evolução contínua da agenda de centralidade no cliente, 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;
- avalia a visão do cliente na criação de novos produtos e serviços de varejo, em parceria com as demais áreas;
- mantém relacionamento construtivo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e órgãos reguladores; e
- atua como indutor de melhoria contínua, por meio do processo de gestão de demandas de clientes, garantindo o envolvimento da Alta Administração conforme fluxo:



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## ações para o bem-estar financeiro de clientes

SASB FN-CB-240a.4

Com iniciativas voltadas ao nosso compromisso de impacto positivo de cidadania financeira, nosso objetivo é oferecer produtos e serviços que contribuam para que nossos clientes tenham mais autonomia e levem uma vida financeira equilibrada. Contudo, isso depende da contratação consciente de produtos e de uma orientação adequada de sua utilização.

Temos o cuidado de ofertar produtos de acordo com o perfil de “suitability” do cliente, mas com foco em facilitar a sua gestão financeira, também disponibilizamos conteúdos, ferramentas de consulta, orientação e instrução. Como exemplos dessas iniciativas, temos o podcast somar, o blog de orientação financeira e a funcionalidade Minhas Finanças do aplicativo mobile, que permite o gerenciamento dos gastos da conta corrente e do cartão de crédito, para que o cliente possa manter seu orçamento sob controle.

Procuramos também apoiar a regularização financeira dos clientes em atraso, ou em situação de superendividamento, com ofertas adequadas a essas condições. Somos pioneiros no diálogo e na realização de campanhas e mutirões para tratamento do superendividado com órgãos de defesa do consumidor.

## relacionamento com a sociedade

Reconhecemos nosso papel como promotores no desenvolvimento do País, seja por meio de nossos negócios, seja por nossa bagagem e relevância no mercado. Por isso, nossa estratégia de relacionamento com a sociedade está dividida em:

- investimento social privado;
- colaboração com a construção de políticas públicas; e
- agendas coletivas com organizações.

### investimento social privado

Cientes do nosso compromisso de impacto positivo de investimento social privado, somos uma das empresas líderes em investimento social no País, por meio de aportes diretos, de projetos subscritos às leis de incentivo e de nossos institutos e fundações.

Essa agenda possui várias frentes de atuação e está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, mas é prioritariamente focada em quatro frentes:



## educação

**Itaú Social\_** desenvolve, implementa e compartilha tecnologias sociais para contribuir com a educação pública, com a formação de profissionais da educação e o fortalecimento da sociedade civil - 112 mil profissionais formados e 7,6 milhões de crianças, adolescentes e jovens beneficiados.

**Instituto Unibanco\_** busca aperfeiçoar a gestão na educação pública para garantir avanços na permanência e no aprendizado dos estudantes – Programa Jovem do Futuro: 4.400 escolas e 1,5 milhão de estudantes foram contemplados.

**Itaú Educação e Trabalho\_** apoia e incentiva a implementação de políticas públicas que contribuam para a melhoria da qualidade da educação, com foco na formação de jovens para o mundo do trabalho - R\$ 4,2 milhões destinados para instituições parceiras e implementadoras de programas.

## cultura

**Itaú Cultural\_** pesquisa e produção de conteúdo para o mapeamento, incentivo e difusão de manifestações artístico-culturais - Escola Itaú Cultural: 29 cursos gratuitos e abertos ao público, totalizando 23.311 usuários cadastrados.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nostros capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nostro impacto  
reputação

**Espaço Itaú de Cinema\_** proporciona novas visões do cinema e forma plateias críticas, conscientes e transformadoras - quatro complexos espalhados pelo Brasil.

### mobilidade

**Bike Itaú\_** produz conteúdos acadêmicos e promove o uso da bicicleta, trazendo benefícios ambientais na redução de emissão de gases do efeito estufa. Evitou a emissão de 4.209 toneladas de CO<sub>2</sub> em 2021.

### longevidade

**Itaú Viver Mais\_** apoia a rede de proteção aos direitos da pessoa idosa patrocinando iniciativas, capacitando profissionais e auxiliando a preparar o poder público e a sociedade civil para a mudança demográfica e seus impactos – foram destinados R\$ 10 mil para cinco estudos sobre “O envelhecimento da população e os desafios para o mercado de trabalho no Brasil”.

### esporte

Patrocínio de mais de 50 projetos, desde iniciativas básicas, até de alto rendimento, em várias modalidades. Acreditamos que o esporte é um importante promotor de inclusão social e da educação integral. **Patrocínio Master da Taça das Favelas de Free Fire\_** 80 mil inscrições de jogadores interessados em representar as seleções em mais de 5 mil favelas. **Edital Esporte e Educação Integral\_** aporte de R\$ 7,2 milhões para 26 iniciativas em diversas regiões do Brasil.

### saúde

**Instituto Todos pela Saúde (ITpS)\_** atua no fortalecimento de redes de vigilância epidemiológica, análise de dados, formação de profissionais de vigilância epidemiológica e pode subsidiar a tomada de decisões estratégicas de saúde pública, com base na ciência.

### empreendedorismo

**Cubo Itaú\_** hub de fomento ao empreendedorismo tecnológico na América Latina, que promove negócios, conexões e trocas de conhecimento e experiência. Responsável por 5% do faturamento das startups e, indiretamente, participou de 9% do resultado conquistado.

### voluntariado

**Empreendedorismo para Todos\_** coloca nossos colaboradores à disposição para a mentoria voluntária para empreendedores com deficiência – 300 inscrições, 40 mentores selecionados e 600 horas de mentoria.

Em 2021, investimos mais de R\$ 764 milhões em 1.469 projetos no Brasil e no exterior, dos quais 6% na forma de doações, 73% em iniciativas de longo prazo e 21% em patrocínios e ações sociais junto às áreas de negócio. Dos recursos investidos, 84% foram provenientes de doações e patrocínios realizados pelo próprio Banco Itaú e 16% usaram verbas de benefícios fiscais, como lei Rouanet (cultura), lei Federal de incentivo ao esporte, lei do idoso, programa nacional de apoio à atenção oncológica (Pronon), programa nacional de apoio à atenção da saúde (Pronas) e Fundo municipal da criança e do adolescente (Fumcad).

### políticas públicas e agendas coletivas

Alinhados ao nosso compromisso de impacto positivo de ética nas relações e nos negócios, prezamos a manutenção de um relacionamento ético e transparente com todos os agentes públicos, respeitando leis, normas e regulamentos vigentes. Acompanhamos normas reguladoras do setor e do Governo e compartilhamos informações e sugestões técnicas com o objetivo de colaborar para aperfeiçoar o cenário regulatório brasileiro.

Para balizar esse relacionamento, temos princípios estabelecidos pelo Código de Ética e pela política de relações governamentais, que orientam a conduta permitida e esperada dos colaboradores. Destacamos que, em conformidade com a legislação brasileira, não realizamos qualquer doação eleitoral de recursos a candidatos e partidos políticos.

Colaboramos nas esferas federais, estaduais e municipais com a construção de políticas públicas relacionadas com o setor financeiro, com questões tributárias, direitos do consumidor, trabalhista, meio ambiente, regulamentações de novas tecnologias, entre outros. Em 2021, nosso gasto com advocacy (práticas destinadas a defender e obter apoio a uma causa ou proposta) foi de R\$ 1,05 milhão.

### agendas coletivas com organizações

Por meio de contribuições associativas, filiações e compromissos e pactos voluntários, colaboramos para a construção de espaços de discussão e diálogo com vários institutos, associações e organizações. Para tal, elegemos entidades que estejam alinhadas aos nossos princípios de atuação, aumentando o potencial de nossa geração de valor e, consequentemente, a escala de nosso impacto.

Em 2021, para as filiações não representativas, foram destinados R\$ 4.917.057,45 e para as representativas, R\$ 47.727.373,72. Os cinco maiores valores destinados para associações foram, respectivamente, para: a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), no valor de R\$ 40.624.440,16; a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS), R\$ 3.577.731,31; o Fórum Econômico Mundial, R\$ 3.567.000,00; a Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP), R\$ 1.037.563,32; e a ANBIMA, R\$ 449.952,00.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## relacionamento com fornecedores

Alinhados ao nosso compromisso de impacto positivo de Gestão Responsável, visamos promover a melhoria de performance em nossas operações e na cadeia de fornecedores. Disponibilizamos um guia de Responsabilidade Socioambiental e impacto positivo para fornecedores, e em 2021, realizamos online o “Encontro Itaú + Fornecedores”, abordando temas da agenda ESG, de ética, prevenção à corrupção e à lavagem de dinheiro, conflitos de relacionamento e ombudsman. Realizamos, também, treinamentos obrigatórios sobre relacionamento com fornecedores para nossos colaboradores e, em 2021, atingimos 93% treinados.

Após o cadastro de fornecedores em nosso sistema, e do aceite do Código de Relacionamento com Fornecedores e do Código de Ética, realizamos um processo de homologação, visando avaliar a aderência das empresas às obrigações empresariais e respeito às legislações fiscal, tributária e trabalhista, bem como às nossas práticas de Responsabilidade Socioambiental.

Os fornecedores continuam sendo monitorados periodicamente, após a contratação, quanto a esses riscos. Em 2021, avaliamos 20.650 fornecedores em processos periódicos de monitoramento de riscos, tivemos 16.377 fornecedores homologados (Brasil), 82,9% dos fornecedores contratados são locais (do próprio estado) e o valor monetário estimado dos pagamentos feitos aos fornecedores foi de R\$ 24,5 bilhões.

## conformidade

### processos judiciais

SASB FN-CB-510a.1 | SASB FN-AC-510a.1 | SASB FN-IB-510a.1

Não somos réus em nenhum processo administrativo significativo junto à Comissão de Valores Mobiliários (CVM), à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), ao Banco Central ou a qualquer município. Como parte do curso normal dos nossos negócios, somos parte em vários processos judiciais e administrativos (incluindo reclamações de consumidores) movidos contra nós junto à SUSEP, a alguns municípios ou ao Banco Central do Brasil.

Nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas incluem apenas provisões para perdas prováveis que podem ser razoavelmente estimadas e despesas em que eventualmente incorreremos, relacionadas com litígios ou processos administrativos pendentes ou de outra forma exigidas pela legislação brasileira. Nossa Administração acredita que nossas provisões, incluindo juros, para processos judiciais nos quais somos réus, são suficientes para cobrir prováveis perdas que possam ser razoavelmente estimadas no caso de decisões judiciais desfavoráveis.

No momento, não é possível estimar o montante de todos os custos em potencial em que possamos incorrer, ou penalidades que possam nos ser impostas, além daqueles para os quais constituímos provisões. Acreditamos que potenciais obrigações relacionadas com esses processos judiciais e administrativos não exercerão efeito adverso significativo sobre nosso negócio, situação financeira ou resultados. Não há processos relevantes, nos quais qualquer de nossos membros do Conselho, da Alta Administração, ou qualquer de nossas coligadas sejam parte contrária

a nós ou a nossas subsidiárias ou tenham interesse relevante diferente do nosso ou de nossas subsidiárias.

A tabela a seguir apresenta nossas provisões para essas contingências:

provisões (R\$ milhões)	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
<b>Cíveis</b>	3.317	3.511	3.634
<b>Trabalhistas</b>	8.219	8.015	8.579
<b>Fiscais e previdenciárias</b>	6.498	6.810	8.266
<b>Outras</b>	1.558	1.483	976
<b>Total</b>	19.592	19.819	21.454

Consulte a “Nota 2.3 – Estimativas Contábeis Críticas e Julgamentos, j) Provisões, Contingências e Obrigações Legais” de nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas para mais informações e detalhes sobre variações nas provisões e respectivos depósitos judiciais, relativos a processos judiciais de natureza tributária e previdenciária e aos principais tipos de controvérsias tributárias.

### ações anticompetitivas

GRI 206-1 | SASB FN-CB-510a.1 | SASB FN-AC-510a.1 | SASB FN-IB-510a.1

No ano de 2021, não tivemos perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas a fraude, uso de informações privilegiadas, antitruste, conduta anticoncorrencial, manipulação do mercado, má gestão ou outras leis ou regulamentos relacionados ao setor financeiro.

Com Citibank, Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e Bacen, fomos citados em ação popular proposta em agosto de 2019 por suposta nulidade dos atos administrativos que aprovaram a aquisição das operações do Citi pelo Itaú Unibanco. A ação foi julgada improcedente em sentença de primeiro grau, e o processo está em fase de recurso.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## comunicação responsável

SASB FN-AC-270a.2

O Itaú é anunciante associado ao Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) e zela pelo cumprimento das regras e princípios do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária aplicáveis às suas campanhas e comunicações publicitárias. Em 2021, não tivemos condenações no Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) nem ações cíveis públicas envolvendo comunicações de marketing.

No ano de 2021, o segmento Asset Management do Itaú Unibanco S.A. não teve perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas à comercialização e comunicação de informações sobre produtos financeiros para clientes novos e aqueles que voltaram a ser clientes, incluindo aquelas relacionadas com propaganda falsa, falta de transparência em letras pequenas, comercialização para grupos vulneráveis (por exemplo, pequenos investidores), transparência de tarifas, venda enganosa de produtos, cobrança de taxas abusivas de clientes e responsabilidade referente a informações transparentes e conselhos justos.

## casos de discriminação

SASB FN-CB-510a.2 | SASB FN-AC-510a.2 | SASB FN-IB-510a.2

Apesar de dispormos de uma ouvidora externa, que é um canal de comunicação para dúvidas, críticas e reclamações de nossos clientes, certas ocorrências com alegação de discriminação são judicializadas ou levadas a outros órgãos. Para impedir que tais situações ocorram, trabalhamos na prevenção e na identificação das causas das ocorrências de discriminação.

Em 2021, foram encerrados oito processos judiciais envolvendo clientes do Banco e discriminação, sendo que: um deles teve seus pedidos julgados improcedentes; dois foram extintos sem resolução de mérito; em um deles houve acordo; e em quatro houve julgamento pelo Poder Judiciário, indicando tratamento inadequado aos nossos clientes, condenando o Itaú ao pagamento de indenização. Não foram registradas ações judiciais relacionadas ao tema em nossas unidades LATAM.

## canais de manifestação

Alinhados ao nosso compromisso de impacto positivo de ética nos negócios e nas relações, nossos canais de manifestação apuram denúncias com tempestividade, independência, imparcialidade e confidencialidade das comunicações recebidas e mantêm registro das situações identificadas, apurações e decisões adotadas. Os colaboradores e administradores são informados da existência desses canais pelas comunicações corporativas (treinamentos, e-mail, intranet, etc.). As unidades internacionais dispõem de canais locais (além dos canais da matriz) para receber manifestações de seus colaboradores. Esses canais estão disponíveis no Código de Ética de cada unidade. Entre as sanções que aplicamos em casos comprovados encontram-se:

- medidas disciplinares para colaboradores, que podem ser orientações, advertências e desligamento por justa causa, por falta grave ou por reincidência (acúmulo de duas advertências no período de 24 meses); e
- penalidades previstas em lei, ações indenizatórias, redução de escopo e rescisão contratual para fornecedores.

Destacamos que denúncias ou acusações sem fundamentação consistente são desconsideradas. Já denúncias ou acusações de má-fé, visando prejudicar alguém, bem como tentativas ou práticas de retaliação contra quem, em boa-fé, comunicar desvio, estão sujeitas a sanções disciplinares.

## canal de ética

Recebe dúvidas relacionadas à ética nos negócios e nos relacionamentos e situações de conflitos de interesse. Em 2021, foram 1.373 dúvidas. Entre os temas mais comuns estão: atividades e sociedades externas (38%), parentesco interno (21%), oferta e recebimento de cortesias (6%) e relações com clientes e fornecedores (5%).

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## inspetoria

SASB FN-CB-510a.2 | SASB FN-AC-510a.2 | SASB FN-IB-510a.2

Avalia as denúncias de colaboradores e do público externo, relacionadas a atos ilícitos e, quando necessário, envolve outras áreas, como jurídico, auditoria, ombudsman, controles internos ou compliance, atuando na causa raiz da denúncia. O relatório com a quantidade de reportes de indícios de atos ilícitos recebidos, e as suas respectivas naturezas, passa por auditoria interna, é aprovado pelo Conselho de Administração e é mantido à disposição do Bacen. Na impossibilidade de avaliar uma denúncia específica, em razão de eventual conflito de interesse, há procedimento a ser seguido para encaminhamento da denúncia para a Diretoria Executiva de auditoria interna.

## ombudsman

SASB FN-CB-510a.2 | SASB FN-AC-510a.2 | SASB FN-IB-510a.2

Canal interno de ouvidoria, é uma área independente e com total autonomia na organização, que se reporta diretamente à Presidência. Seu objetivo é tratar de manifestações suspeitas, denúncias, reclamações, desvios éticos, comportamentos contrários às políticas institucionais, além de conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho.

Em 2021, o volume de manifestações recebidas apresentou aumento de 14% comparado a 2020, voltando a patamares semelhantes a 2019, período anterior à pandemia. Vale ressaltar que as formas de atuação do canal tiveram variações diferentes: enquanto as orientações apresentaram um aumento de 7%, as denúncias cresceram 20%. Houve, também, um aumento de 13% de procedência das denúncias – atreladas, inclusive, à recomendação de medidas disciplinares mais extremas, que culminaram em um resultado 69% maior de desligamentos.

Acreditamos que nosso posicionamento e campanhas sobre temas de diversidade e respeito contribuíram para este resultado, ao gerar maior confiança dos colaboradores para se expressarem e trazerem as situações ao conhecimento do canal.

## manifestações<sup>1</sup>

orientações	2021	2020	2019
Quantidade de orientações realizadas	865	812	672

denúncias	2021	2020	2019
Quantidade de denúncias tratadas	1.346	1.125	1.414
Quantidade de colaboradores denunciados	1.520	1.223	1.631
% de procedência	44%	39%	30%

## medidas disciplinares implementadas<sup>1</sup>

	2021	2020	2019
Feedback registrado	388	299	313
Advertência	153	122	128
Desligamento	115	68	42
Total de medidas implementadas	656	489	483

<sup>1</sup> Alterações dos resultados divulgados em 2019 e 2020 ocorreram devido a ajustes realizados na classificação dos casos.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
**natural**

## impacto

nosso impacto  
reputação

## natural

### panorama

- **R\$ 5,3 milhões** gastos em gerenciamento de resíduos, emissões e passivos
- **1,1 milhão** para certificação externa de sistemas de gestão
- **68.645 tCO<sub>2</sub>e** emitidas no escopo 1 e 2 no Brasil, sendo 100% neutralizadas (compensadas escopo 1 e zeradas com REC escopo 2)
- **10.410 MWh** energia gerada por nossos painéis solares
- **430.599 MWh** total de energia elétrica consumida no Brasil, 100% de fontes renováveis, redução de 10,2% em 2021
- **540.314 m<sup>3</sup>** de água consumida, redução de 15,0% em 2021
- **117.188 ton** de resíduos gerados, redução de 19% em 2021
  - \_ **12.473 ton** de resíduos destinados a aterros
  - \_ **4.631 ton** de resíduos destinados para reciclagem

[Saiba mais: Relatório ESG](#)



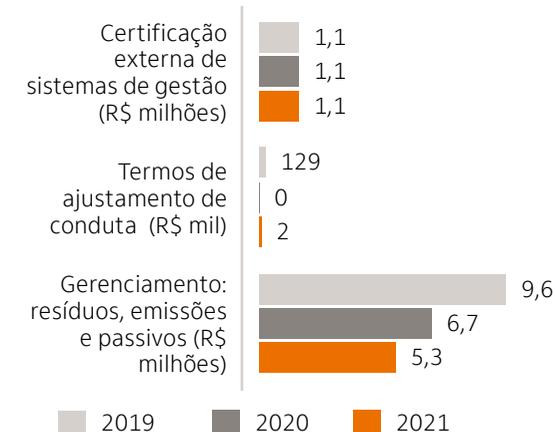
## meio ambiente

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

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

Para isso, estabelecemos ciclo de metas até 2021, com base no desempenho em 2013. Em 2021, conduzimos estudos de "benchmarking" e definimos um novo ciclo de metas a ser perseguido até o final de 2030, com base no desempenho de 2018.

### investimentos para mitigação e prevenção de impactos ambientais



## emissões de carbono

### inventário de emissões

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

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

Além da redução, como forma de amenizar os impactos de nossas operações no meio ambiente, compensamos 100% das emissões do Escopo 1 e 2 no Brasil, relativas ao ano anterior. A compensação se deu por meio do programa Compromisso com o Clima, sendo que, no Escopo 1, foram consideradas as emissões do Brasil e LATAM (Argentina, Paraguai e Uruguai) e, no Escopo 2, consideraram-se as emissões de Argentina, Paraguai e Uruguai, uma vez que as emissões de Escopo 2 referentes ao Brasil foram zeradas pela abordagem de escolha de compra pois temos Certificados de Energia Renovável (do inglês, RECs) de fator de emissão zero para 100% da energia que consumimos. Nesse último ciclo, adquirimos 17.944 Certificados de Redução de Emissões.

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

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

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

**100% da energia que consumimos no Brasil é certificada como energia renovável** pela abordagem de escolha de compra. Assim, **nossas emissões de Escopo 2 são zeradas**, pois temos certificados de fator de emissão zero.

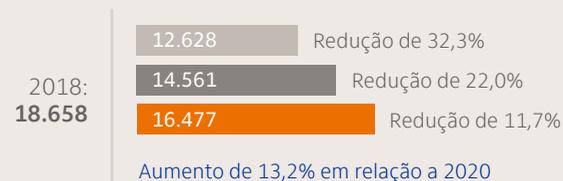
### Escopo 1

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

Entendemos que as emissões fugitivas representam grande parte de nosso Escopo 1, principalmente relacionada à refrigeração e ao uso de fluidos refrigerantes, para isso, criamos uma governança e planos de ação focados em melhorar a mensuração e redução das nossas emissões e por isso tivemos um aumento de 13,2% no Escopo 1.

### metas e emissões absolutas no Brasil

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



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



## introdução

mensagens da liderança sobre este relatório contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

### Escopo 2

O Escopo 2 abrange emissões indiretas no consumo de energia elétrica.

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

### metas e emissões absolutas no Brasil

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



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



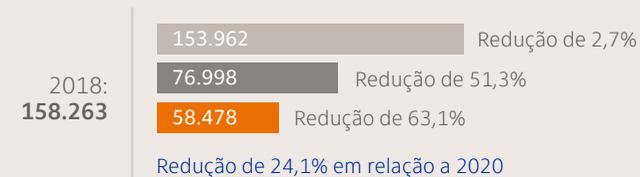
### Escopo 3

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

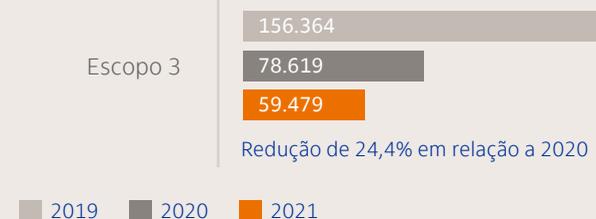
Nossas emissões de Escopo 3 sofreram uma queda de 24,1% em relação a 2020, causada principalmente pela redução em transporte e distribuição (downstream e upstream) e em viagens de negócios.

### emissões de escopo 3 no Brasil

Emissões absolutas (tCO<sub>2</sub>eq)



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



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## emissões financiadas

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

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

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

	dez/21	dez/20 <sup>1</sup>
Emissões financiadas (milhões de toneladas de CO <sub>2</sub> )	9,3	9,9
Valor da carteira avaliada (em bilhões)	R\$ 349	R\$ 303
Score (score de qualidade ponderado)	4,2	3,9
Negócios contemplados	Carteira de crédito PJ (Itaú Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai)	
Cobertura <sup>2</sup>	60%	64%

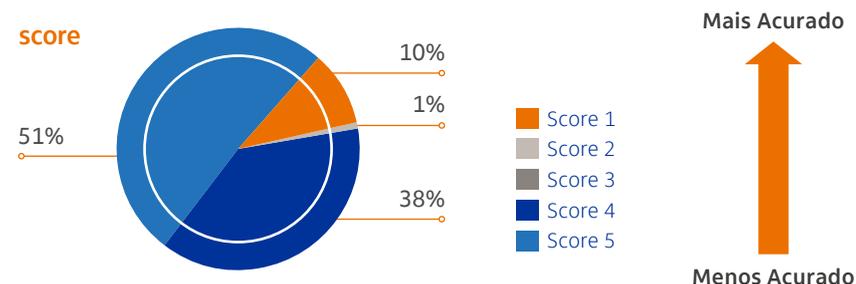
<sup>1</sup> As emissões financiadas referentes a 2020 foram disponibilizadas no lançamento do Compromisso de NetZero em outubro de 2021, porém foram atualizadas conforme apresentado acima para garantir a comparabilidade das emissões entre os anos apresentados, por meio da incorporação de evoluções e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

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

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

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

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



<sup>1</sup> Para maiores detalhes sobre os métodos de cálculo da categoria de ativo Business Loans and Unlisted Equity consultar o Manual **"The Standard for the Financial Industry"**.

<sup>2</sup> Títulos Corporativos e Patrimoniais (listados e não listados em bolsa de valores), Carteira de empréstimos, Financiamento a Projetos, Projetos Imobiliários, Hipotecas e Empréstimos para veículos automotores.

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
**natural**

## impacto

nosso impacto  
reputação

## emissões financiadas por setor

Setores	Carteira de crédito (R\$ bilhões)		Emissões Financiadas (Milhões ton. CO <sub>2</sub> )		Razão (emissões/carteira de crédito)	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
 Agro e fertilizantes	23,4	18,5	2,1	2,4	0,091	0,128
 Materiais de construção	7,1	5,4	1,0	1,0	0,139	0,178
 Petróleo e gás	9,5	7,3	1,0	0,9	0,101	0,120
 Metalurgia e siderurgia	10,6	9,3	0,9	1,3	0,081	0,142
 Petroquímica e química	11,8	10,6	0,5	0,5	0,046	0,049
 Transportes	27,1	23,6	0,5	0,6	0,017	0,025
 Alimentos e bebidas	23,6	22,2	0,5	0,5	0,020	0,022
 Energia e saneamento	17,3	16,1	0,4	0,4	0,024	0,027
 Farmacêuticos e cosméticos	11,1	10,3	0,3	0,3	0,024	0,025
 Mineração	3,5	3,1	0,1	0,1	0,021	0,021

Setores	Carteira de crédito (R\$ bilhões)		Emissões Financiadas (Milhões ton. CO <sub>2</sub> )		Razão (emissões/carteira de crédito)	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
 Madeira e móveis	5,9	4,3	0,1	0,1	0,019	0,022
 Eletrônicos e TI	10,8	8,9	0,1	0,1	0,009	0,010
 Veículos e autopeças	16,6	17,6	0,1	0,1	0,005	0,005
 Bens de capital	7,8	6,1	0,1	0,1	0,010	0,010
 Imobiliário	15,3	14,0	0,1	0,0	0,003	0,003
 Obras de infraestrutura	5,1	4,7	0,0	0,0	0,006	0,002
 Lazer e turismo	6,9	6,9	0,0	0,0	0,004	0,004
 Telecomunicações	8,4	8,4	0,0	0,0	0,001	0,001
 Bancos e outras instituições financeiras	9,9	7,0	0,0	0,0	0,000	0,002
 Diversos	117,1	99,1	1,7	1,6	0,014	0,016
<b>Total</b>	<b>348,80</b>	<b>303,4</b>	<b>9,3</b>	<b>9,9</b>	<b>0,027</b>	<b>0,033</b>

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

### Linha de base do Compromisso “NetZero”

Conforme Comunicado ao Mercado de 26/out/21, “o Banco tem o objetivo de reduzir as suas emissões totais (escopos 1, 2 e 3) em 50% até 2030 e se tornar carbono neutro até 2050”. A linha de base foi calculada com a metodologia PCAF de apuração das emissões financiadas disponível no momento.

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

Para acessar os dados mais recentes sobre nossas emissões financiadas, acesse nosso site de [Relações com Investidores](#).

## energia

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

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

No último ano, tivemos uma redução total de 10,2% no consumo brasileiro de eletricidade em nossos prédios, centros tecnológicos e agências, e seguimos sempre buscando eficiência energética

### metas e indicadores de energia no Brasil

Ciclo: Reduzir em 31% o consumo de energia entre 2018 e 2030 (MWh)



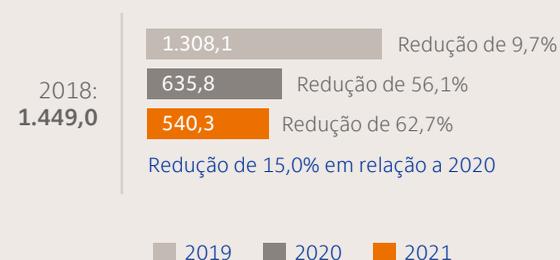
<sup>1</sup> Recalculamos nosso consumo de energia para inclusão da geração de energia distribuída.

## água

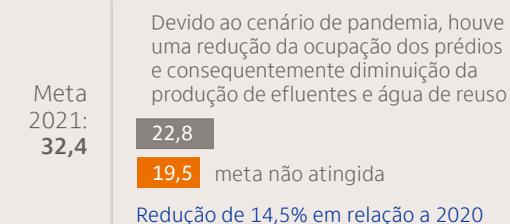
Ainda que, em nossa operação própria, o impacto do consumo de água seja baixo, por não envolver processos industriais que demandem alto volume de uso de água, trabalhamos para alcançar máxima ecoeficiência de nossa estrutura operacional, a partir da redução do consumo de água e processos de reúso.

### metas e indicadores de água no Brasil

Ciclo: Reduzir em 33% o consumo de água entre 2018 e 2030 (ML).



meta: consumo absoluto de água de reúso (ML)



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

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

# \_impacto



# nosso impacto



## recursos

- financeiro**
- R\$ 129,2 bilhões de produto bancário
  - + de R\$ 1,0 trilhão na carteira de crédito
  - R\$ 1,3 bilhão de investimento em negócios
  - R\$ 0,6 bilhão de investimento em tecnologia
  - Conselho de Administração responsável pelo gerenciamento de capital

## entradas

- manufaturado**
- + de 4,3 mil agências e postos de atendimento no Brasil e no mundo
  - 223 agências digitais no Brasil
  - 17,8 milhões de clientes usando os nossos canais digitais de varejo
  - + 1,3 milhão de maquininhas de cartão
  - + de 45 mil caixas eletrônicos
  - + de 3 mil colaboradores contratados para o time de tecnologia e cerca de 300 cientistas
  - 47 programas de dados
  - 101 iniciativas de ciência e + de 350 startups membro e 35 grandes corporações parceiras no Cubo

## resultados

- financeiro**
- 487.819 acionistas
  - R\$ 26,8 lucro líquido atribuível aos acionistas controladores
  - R\$ 1.121,5 funding de clientes e demais captações
  - + 9,4% volume médio diário negociado de ações
  - + 38 pontos no NPS transacional de crédito imobiliário PF em apenas 9 meses
  - R\$ 2,1 bilhões de economia em eficiência
  - 44% de índice de eficiência, o melhor do setor
  - ≈ US\$ 37 bilhões de valor de mercado

## saídas

- manufaturado**
- Omnichannel: contatos orientados com clientes
  - Phygital: atendimento físico e digital com a mesma qualidade
  - + 114% na abertura de relacionamentos com PF
  - + 58% nas contas abertas digitalmente
  - 2,8 vezes mais contratações digitais<sup>1</sup>
  - 16,5 milhões PF e 1,3 milhão PJ correntistas em canais digitais (varejo)
  - 17,8 milhões de clientes em canais digitais (varejo)
  - 76 KR de negócios aperfeiçoados: resultado, eficiência, experiência do cliente, plataformas, mitigação de risco
  - + 1.000 matchmakings com o Cubo

## intelectual

- 13.300 colaboradores em comunidades integradas
- Profissionais experientes em diferentes áreas de atuação
- Modelo de trabalho em comunidades integradas
- Uso de dados para melhor oferta
- 2X mais investimento em tecnologia para soluções do que em 2018
- Nova área dedicada a serviços de pagamento

## humano

- 95,3 mil colaboradores (95,6% no Brasil)
- R\$ 118 milhões investidos em aprendizagem
- Plataforma iox de desenvolvimento e treinamento para capacitação lifelong learning
- Gestão com foco em diversidade

## intelectual

- Novos produtos, canais e serviços
- + funcionalidades nos apps e canais
- - 89% no tempo de implementação de novas features
- Prateleira + completa do setor financeiro brasileiro
- 14,6 milhões de clientes no iti
- Cartão de crédito físico para pessoas com deficiência visual
- Soluções diversas com foco nas necessidades do cliente (atendimento, marketplaces, entre outros)

## humano

- 84 pontos na pesquisa e-NPS
- 89% de gestores e 88% dos colaboradores satisfeitos
- + de 5.500 bolsas de estudo oferecidas
- 5,5 milhões de participações em treinamentos
- R\$ 24,6 bilhões em remuneração, treinamentos e incentivos
- 56,1% de mulheres no time e 51,3% em cargos de gestão, no Brasil
- 25,6% de colaboradores negros e 15,4% em cargos de gestão, no Brasil<sup>2</sup>
- 4,9% do time CLT composto por pessoas com deficiência (PcD) e 1,4% dos cargos de gestão
- Rotatividade total de 15,6%

## social e de relacionamento

- Fórum Integrado de clientes composto pelos negócios e ouvidoria
- Modelos de suitability por perfil de cliente
- + de 520 mil feedbacks de contato ativo com clientes (Itaú escuta)
- 15,6 mil fornecedores
- Orientação financeira e ofertas para evitar superendividamento
- Institutos e Fundações do Banco em educação, cultura, mobilidade e longevidade
- 20.650 fornecedores monitorados quanto a riscos

## natural

- R\$ 5,3 milhões gastos em gerenciamento de resíduos, emissões e passivos
- R\$ 1,1 milhão para certificação externa de sistemas de gestão
- 430.599 MWh total de energia elétrica consumida, 100% de fontes renováveis
- 540.314 m<sup>3</sup> de água consumida

## social e de relacionamento

- + de 14 mil iniciativas para melhor experiência do cliente após feedbacks (Papó de Cliente)
- Produtos e serviços para autonomia, equilíbrio e bem-estar financeiro dos clientes
- R\$ 764 milhões em investimento social privado
  - 6% em doações
  - 73% em iniciativas de longo prazo
  - 21% em patrocínios e ações sociais
- 1.469 projetos no Brasil e no exterior
- R\$ 24,5 bilhões destinados aos fornecedores

## natural

- 10.410 MWh energia gerada em nossos painéis solares
- 68.645 tCO<sub>2</sub>e emitidas no escopo 1 e 2 no Brasil, sendo 100% neutralizadas (compensadas escopo 1 e zeradas com REC escopo 2)
- 117.188 ton de resíduos gerados
  - 12.473 ton de resíduos destinados a aterros
  - 4.631 ton de resíduos destinados para reciclagem

<sup>1</sup> Considera: crediário, consignado, sob medida, renegociação, aplicações, fundos, CDB, poupança, previdência, câmbio, capitalização, cartão de crédito, consórcio, cheque especial, parcelamento de fatura e seguros cartão protegido, residencial, viagem, vida e prestamista.  
<sup>2</sup> Este relatório foi atualizado após sua divulgação em 29/04/2022 para corrigir dados de diversidade racial. O total de colaboradores negros foi ajustado de 25,5% para 25,6% e o total de gestores negros foi ajustado de 14,3% para 15,4%.



## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
**reputação**

## reputação

Em 2021, fomos reconhecidos por diferentes rankings e publicações:



tema



reconhecimentos



detalhes



organizado por

### marca mais valiosa do Brasil

Marcas Brasileiras  
Mais Valiosas em 2021

**1º lugar**, com marca avaliada em R\$ 40,5 bilhões

Interbrand

Ranking Brand DX das Marcas  
Mais Valiosas de 2021

**1º lugar**, com marca avaliada em R\$ 36,5 bilhões

Brand DX

### melhor lugar para trabalhar

Lugares Incríveis para Trabalhar

**1º lugar** na categoria “bancos”

FIA (Fundação Instituto de Administração) e UOL

Ranking das 150 Melhores  
Empresas para Trabalhar

**Melhor banco** para se trabalhar no Brasil;  
**2ª melhor empresa** para se trabalhar no Brasil,  
na categoria “acima de 10 mil funcionários”

Great Place to Work Brasil / Época Negócios

Melhores na Gestão de Pessoas

**2º lugar** na categoria “acima de 17 mil colaboradores”

Valor Econômico, em parceria  
com a Mercer Brasil

LinkedIn Top Companies 2021

**Melhor empresa** para desenvolver carreira no Brasil

LinkedIn

Pesquisa Carreira dos Sonhos 2021

Itaú ficou entre as **Top 5 do Brasil**, ocupando a 4ª colocação

Grupo Companhia de Talentos

### diversidade

Prêmio #TalentAwards 2021

**1º lugar** na categoria “Diversity Champion”, como empresa que  
inspira e fortalece agenda de diversidade, pertencimento  
e equidade

LinkedIn Talent Solutions

Selo Women on Board

**Certificado** pela presença de 2 mulheres no Conselho

Women on Board Seal

Selo de Direitos Humanos  
e Diversidade

**Reconhecido** com o selo de Direitos Humanos e Diversidade

Prefeitura Municipal de São Paulo

Bloomberg Gender - Equality Index

**Pela quinta vez**, o Itaú Unibanco está entre as empresas  
mencionadas no Bloomberg Gender - Equality Index (GEI)

Bloomberg

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
**reputação**



tema

### negócios



reconhecimentos



detalhes



organizado por

### relacionamento com clientes

Melhor banco de Cash Management  
para empresas no Brasil

Estadão Finanças Mais

Estadão Empresas Mais

World's Best Investment Banks 2021

Melhor Performance Bancária do  
Global Brand Awards

**1º lugar** entre os principais fornecedores de produtos e serviços de  
gestão de caixa

O Itaú Unibanco foi reconhecido em **3º lugar** na categoria Bancos  
Comerciais e Múltiplos Varejo

**1º lugar** na categoria “Destaque Serviços Financeiros – Maiores  
Bancos”, assim como o Itaú Corretora de Seguros, que também ocupou  
o **1º lugar** em “Serviços Financeiros – Corretora de Seguros”

**1º lugar** como “Best M&A Bank in Latin America” e “Best Bank for  
Crisis Financial Solutions in Latin America”

**1º lugar** na categoria “Melhor Performance Bancária” do Global  
Brand Awards 2021

Revista Euromoney

Estadão

Estadão

Global Finance

Global Brand Awards

Prêmio Reclame AQUI 2021

**Melhor atendimento em seis categorias:** Bancos;  
Cartões de Crédito; Consórcios; Financiamento de Veículos;  
Operadoras e Administradoras de Cartões e Cartões de Crédito  
Co-Branded (esta última em parceria com o Magazine Luiza)

Reclame Aqui

Ranking de Reclamações Bacen –  
4º trimestre de 2021

**Melhor posição histórica do Itaú - 12ª posição**, com  
índice de 12,76 reclamações por 1 milhão de clientes

Banco Central do Brasil

Empresas que Mais Respeitam o  
Consumidor

Foi **reconhecido** na categoria “Previdência Privada”

Grupo Padrão

Prêmio Consumidor Moderno de  
Excelência em Serviços ao Cliente

O Itaú Unibanco **conquistou o prêmio** na categoria  
“Bancos - Grande Porte”

Datafolha

O Melhor de São Paulo

**1º lugar** nas categorias “Atendimento Bancário”, “Empréstimo  
Pessoal” e empatado com o Bradesco em “Previdência Privada”

Mercó

Ranking Merco  
Empresas e Líderes Brasil

**2º lugar** em “Ranking Serviços Financeiros” e em **7º lugar** em  
“Ranking 100 empresas com melhor Reputação no Brasil”

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
**reputação**



tema

### investimento Social



reconhecimentos

Pesquisa de Investimento Social

Selo da Educação Inclusiva

Prêmio Empreendedor Social do Ano  
em resposta à COVID-19

Prêmio Aberje

Prêmio Faz a Diferença

Brasil Design Award 2021

Guia ESG



detalhes

### Empresa nº1 em Investimento Social Corporativo

na América Latina, e a 8ª no mundo, levantamento realizado durante o ano de 2020

**Reconhecimento** para apoiadores do Endowment IRM

**2º lugar** na categoria “Escolha do Leitor - Legado pós-pandemia” (mais doações), com o projeto Todos Pela Saúde

O Itaú foi **premiado** na categoria “Sociedade” com o case Todos Pela Saúde

O Itaú foi **premiado** na categoria “Economia” pelos resultados do projeto Todos Pela Saúde

O Itaú **venceu com o Iti** na categoria “Impacto Positivo (Inclusão e Diversidade)”, por conta dos atributos de acessibilidade para pessoas com deficiência visual disponíveis no cartão

O Itaú Unibanco foi **reconhecido** como empresa “Destaque do Ano”



organizado por

IDIS - Instituto para o  
Desenvolvimento do  
Investimento Social

Instituto Rodrigo Mendes

Folha

Aberje

Globo

ABEDESIGN

Exame

### comunicação e transparência

23º Prêmio Abrasca – Ed. 2021

Ranking Institutional Investor

Prêmio Atendimento ABRAREC

Empresas que Melhor se  
Comunicam com Jornalistas

2º Prêmio APIMEC IBRI – Ed. 2021

### Melhor Relatório Anual de 2021

**1º lugar** em 6 das 8 categorias avaliadas

**1º lugar** na categoria “Atendimento na Plataforma Consumidor.GOV” e em 2º lugar na categoria “Atendimento Especial no Combate a Pandemia”

Itaú foi **reconhecido na categoria “Financeiro”**, junto com Santander e Banco do Brasil

**Melhor Prática e Iniciativa** de Relações com Investidores “Large Caps”

Abrasca (Associação Brasileira das  
Companhias Abertas Abrasca)

Institutional Investor

ABRAREC

Cecom

Associação dos Analistas e Profissionais de  
Investimento do Mercado de Capitais (Apimec)

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nosso capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o Relatório Anual Integrado 2021

Ao Conselho de Administração e Acionistas  
Itaú Unibanco Holding S.A.  
São Paulo - SP

### Introdução

Fomos contratados pelo Itaú Unibanco Holding S.A. (“Companhia” ou “Itaú Unibanco”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no “Relatório Anual Integrado 2021” do Itaú Unibanco Holding S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Anual Integrado 2021, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

### Responsabilidades da administração do Itaú Unibanco Holding

A administração do Itaú Unibanco é responsável por:

- selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2021;
- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da “Global Reporting Initiative” (GRI - “Standards”), com a base de preparação, elaborada pela própria Companhia, e com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), correlata com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo “International Integrated Reporting Council” – IIRC;
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2021, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidades dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2021, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – “Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information”, emitida pelo IAASB – “International Auditing and Assurance Standards Board”. Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2021 em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Itaú Unibanco e outros profissionais do Itaú Unibanco que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual Integrado, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório Anual Integrado 2021, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais

## introdução

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

## quem somos

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

## capitais

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

## impacto

nosso impacto  
reputação

divulgadas no Relatório Anual Integrado 2021, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, dentre outros:

- a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2021;
- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual Integrado 2021; e
- d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a análise da aderência às diretrizes e critérios 1) da “Global Reporting Initiative” (GRI-“Standards”); 2) ao disposto na base de preparação elaborada pela Companhia; 3) aos princípios do Relato Integrado, conforme a Orientação CPC 09 – Relato Integrado, correlata com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo “International Integrated Reporting Council” – IIRC aplicáveis na elaboração das informações constantes do Relatório Anual Integrado 2021.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguarção limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido

executado um trabalho de asseguarção razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual Integrado 2021. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros seguiu as definições da base de preparação elaborada pela Companhia e as diretrizes da “Global Reporting Initiative” (GRI-“Standards”) e, portanto, as informações apresentadas no Relatório Anual Integrado 2021 não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados neste parágrafo.

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2021 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 do Itaú Unibanco Holding S.A., não foram preparadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da “Global Reporting Initiative” - GRI (GRI-“Standards”), com a base de preparação elaborada pela Companhia e com a Orientação CPC 09 - Relato Integrado.

São Paulo, 29 de abril de 2022

PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva  
Contador CRC 1SP171089/O-3

**introdução**

mensagens da liderança  
sobre este relatório  
contexto externo

**quem somos**

cultura  
estratégia  
modelo de negócio  
geração de valor  
governança corporativa  
gestão de risco  
impacto positivo ESG

**capitais**

nossos capitais  
financeiro  
manufaturado  
intelectual  
humano  
social e de  
relacionamento  
natural

**impacto**

nosso impacto  
reputação

**DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA**

Ao Conselho de Administração e Acionistas  
Itaú Unibanco Holding S.A.

São Paulo, 29 de abril de 2022

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre o Relatório Anual Integrado 2021, declaramos que a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes Ltda. é independente em relação ao Itaú Unibanco Holding S.A., de acordo com o Código de Ética da Federação Internacional de Contadores (IFAC) e regra local do CFC, Resolução NBC PO 900, e que não houve conflito de interesse nos procedimentos de asseguração limitada conduzidos de acordo com a NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferentes de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information", emitida pelo "International Auditing and Assurance Standards Board" (IAASB).

Atenciosamente,

PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva  
Contador CRC 1SP171089/O-3