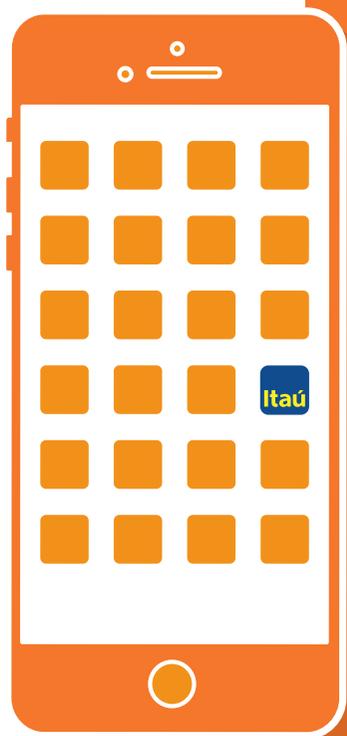




Relato Integrado 2016

Itaú Unibanco Holding S.A.



Bem vindos

Construindo um banco cada vez mais digital

Nós sempre acreditamos no potencial da tecnologia para tornar a vida das pessoas mais fácil e continuar a desenvolver melhores relações com os clientes. Com base neste e em outros ideais, construímos este banco ao longo de um século, e chegamos até aqui.

Nossa história teve início com cinco pessoas que sonharam grande. Visionários que tinham compromisso com o negócio, com o país e, principalmente, com as pessoas.

Desde sempre buscamos pensar à frente para promover mudanças positivas na vida das pessoas, e por isso colocamos a nossa estrutura, os nossos capitais, a nossa capacidade e, sobretudo, o orgulho para servi-las.

Atualmente, somos o maior banco privado da América Latina – em ativos totais. Temos 92 anos de história, estamos presentes em 19 países, e somos cada vez mais internacionais, e digitais – não é por acaso que mais de...

73%

...das nossas transações já ocorrem em canais digitais, sendo...

50%

...delas em celulares.



Sabemos que independentemente da quantidade de tecnologia disponível, o verdadeiro progresso só é possível se estivermos conectados a pessoas, e por isso, é mais importante do que nunca colocar nossos clientes no centro de tudo o que fazemos.

Entendemos que este é um dos principais desafios para os próximos anos: construir um banco digital que continue a ser, em todos os aspectos, pessoal.

Itaú Unibanco Holding S.A.



Sobre este **relato**

O objetivo do relato integrado é explicar aos provedores de capital financeiro como a nossa organização gera valor ao longo do tempo, atendendo às expectativas dos nossos públicos quanto à transparência, concisão e conectividade das informações apresentadas.

O relato integrado é o resumo das nossas estratégias, dos nossos negócios, produtos e serviços e, principalmente, da forma como geramos e compartilhamos valor aos nossos clientes, acionistas, colaboradores e à sociedade, garantindo a perenidade dos negócios.

Este relato contém dados e informações de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016 ("2016") e de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015 ("2015"). Apresentamos também informações sobre as principais entidades sujeitas à influência e controle significativo do Itaú Unibanco Holding S.A.

As informações financeiras contidas neste relato foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis internacionais ou "IFRS", aplicáveis às nossas operações e negócios. Já os dados setoriais, projeções econômicas e indicadores de desempenho são informações gerenciais, e suas fontes de informação são destacadas ao longo dos capítulos. As informações financeiras foram padronizadas em escala de "R\$ bilhões" para facilitar a leitura dos usuários.

Este relato foi aprovado pelos responsáveis por nossa Governança e seu processo de assegurar foi conduzido pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC).

Para acessar mais informações sobre o Itaú Unibanco clique no *links* indicados ao longo deste relato.

Boa leitura!



	Mensagem do Presidente do Conselho e do Diretor Presidente	3		Capital natural	38
	Contexto	4		Governança	39
	Sobre o Itaú Unibanco	7		Gestão de Riscos e de Capital	43
	Modelo de negócios	12		Sustentabilidade	52
	Capital financeiro	13		Temas Materiais	55
	Capital social e de relacionamento	23		Estratégia de Negócios	58
	Capital humano	32		Produtos e Serviços	60
	Capital intelectual	35		Resultados, Destaques e Desafios	63
	Capital manufaturado	37		Relatório dos Auditores	72

Mensagem do **Presidente** do Conselho e do **Diretor Presidente**

Caro leitor,

Nos últimos anos, fomos capazes de gerar resultados consistentes e em linha com as nossas estratégias. Para nós, criar valor significa conduzir os negócios de forma sustentável e relevante para a sociedade em que estamos inseridos.

Nossas conquistas são resultado de mais de 90 anos de dedicação, de colaboradores altamente qualificados, de estratégias bem definidas e, principalmente, de uma cultura ética e transparente.

Em 2016, convivemos com grandes desafios no cenário político-econômico brasileiro, que geraram incertezas e impactaram negativamente o PIB pelo segundo ano consecutivo. Focamos nossa estratégia na administração de riscos, na manutenção do elevado nível de capital, na eficiência das operações e na qualidade do atendimento. Nossa estratégia é fruto de um modelo de negócios que equilibra operações de crédito com seguros e serviços, tornando nossos resultados menos voláteis e vulneráveis a ciclos econômicos.

Em 2016, geramos um lucro líquido de R\$ 23,6 bilhões, alcançamos R\$ 122,6 bilhões em patrimônio líquido dos acionistas controladores e o nosso retorno sobre o patrimônio líquido (ROE) atingiu 20,1%. Além disso, a solidez do nosso capital, representada pelo índice de Basileia, alcançou 19,1%, superior aos 10,5% exigidos pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

O valor adicionado à economia⁽¹⁾ atingiu R\$ 61,6 bilhões, distribuídos principalmente entre os capitais: Social e de Relacionamento (35%) – basicamente investimentos sociais, impostos, taxas e contribuições; Financeiro (32%) – reinvestimento dos lucros e distribuição de valores aos nossos acionistas; e Humano (29%) – investimento em pessoal, incluindo a participação nos lucros e benefícios.

(1) Considera o lucro líquido recorrente e a reclassificação dos efeitos de *hedge* dos investimentos no exterior para a margem financeira em BRGAAP. Em IFRS o saldo atingiu R\$ 70,0 bilhões.

2016 foi um ano importante para a expansão dos nossos negócios, com destaque para a consolidação do Itaú Corpbanca no Chile, que adicionou cerca de R\$ 71,0 bilhões em empréstimos a nossa carteira de crédito. Destacamos ainda a aquisição dos negócios de varejo do Citibank no Brasil e a aquisição da totalidade do capital do Itaú BMG Consignado.

Evoluímos também as nossas operações do Banco Digital, reconhecendo que as necessidades dos nossos clientes mudam cada vez mais rápido, bem como as tecnologias com potencial de transformar o nosso relacionamento com clientes. Atualmente, 73% das nossas transações já são realizadas em canais digitais e representam 10,9 bilhões de transações.

O ano de 2016 foi marcado também por uma série de mudanças em nossa estrutura de Administração. Após 22 anos ocupando a posição de Presidente Executivo, o Comitê Executivo anunciou que Roberto Egydio Setubal passará a atuar em conjunto com Pedro Moreira Salles na posição de co-presidente do Conselho de Administração. Nesta nova estrutura, o ex-Diretor Geral de Atacado, Candido Bracher, com mais de 36 anos de experiência no mercado financeiro, passará a ser o novo Presidente Executivo & CEO do grupo.

Estamos otimistas em relação à nova estrutura adotada e aos novos membros do Comitê executivo, que tem todos os ingredientes necessários para continuar desafiando barreiras e agregando valor aos nossos colaboradores, clientes, acionistas e à sociedade.

Esperamos um cenário desafiador em 2017, com algum crescimento da economia brasileira. Neste contexto, trabalharemos para manter uma performance diferenciada e focada nos desafios e oportunidades que temos pela frente.

Desejamos a todos uma boa leitura!



Pedro Moreira Salles

Presidente do Conselho de Administração

Formação: É bacharel, magna cum laude, em Economia e História pela Universidade da Califórnia, Los Angeles. Também cursou o programa de mestrado em Relações Internacionais na Universidade de Yale e o Programa de Administração de Sócio/Presidente (OPM) na Universidade de Harvard, ambos nos Estados Unidos.

Histórico: Ocupou diversos cargos no Grupo, dentre eles Vice-Presidente do Conselho de Administração e Diretor Presidente do Unibanco Holding S.A., entre 2007 e 2008; e Vice-Presidente do Conselho de Administração e Diretor Presidente do Unibanco – União de Bancos Brasileiros S.A., entre 2004 e 2008. É também membro do Conselho de Administração da Totvs S.A desde março de 2010; Presidente do Conselho de Administração da Companhia E. Johnston de Participações desde 2008; e Presidente do Conselho Diretor da FEBRABAN desde março de 2017.



Roberto Egydio Setubal

Diretor Presidente

Formação: Bacharel em Engenharia de Produção pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (USP) e Mestre em Engenharia de Ciências pela Universidade de Stanford nos Estados Unidos.

Histórico: Desde 1984, supervisiona as operações comerciais do Banco Itaú, sendo nomeado em 1994 o Presidente e Diretor Presidente do Banco Itaú S.A. É membro da Conferência Monetária Internacional e Presidente do IMC. Foi eleito Presidente da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) de 1997 até 2000. É também Vice-Presidente do Instituto de Finanças Internacionais (IIF) e de seu Comitê Diretivo de Prevenção de Crise e Adequação de Capital. Tornou-se membro do Comitê Consultivo Internacional do Federal Reserve Bank de Nova York em 2012, e em 2003, foi nomeado membro do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social do Brasil (CDES). Em 2010, tornou-se membro do Fórum de Desenvolvimento da China.



Contexto Econômico

Crescimento real do PIB | % por ano

Indicadores de crescimento econômico de países relevantes para as nossas operações.

No Mundo

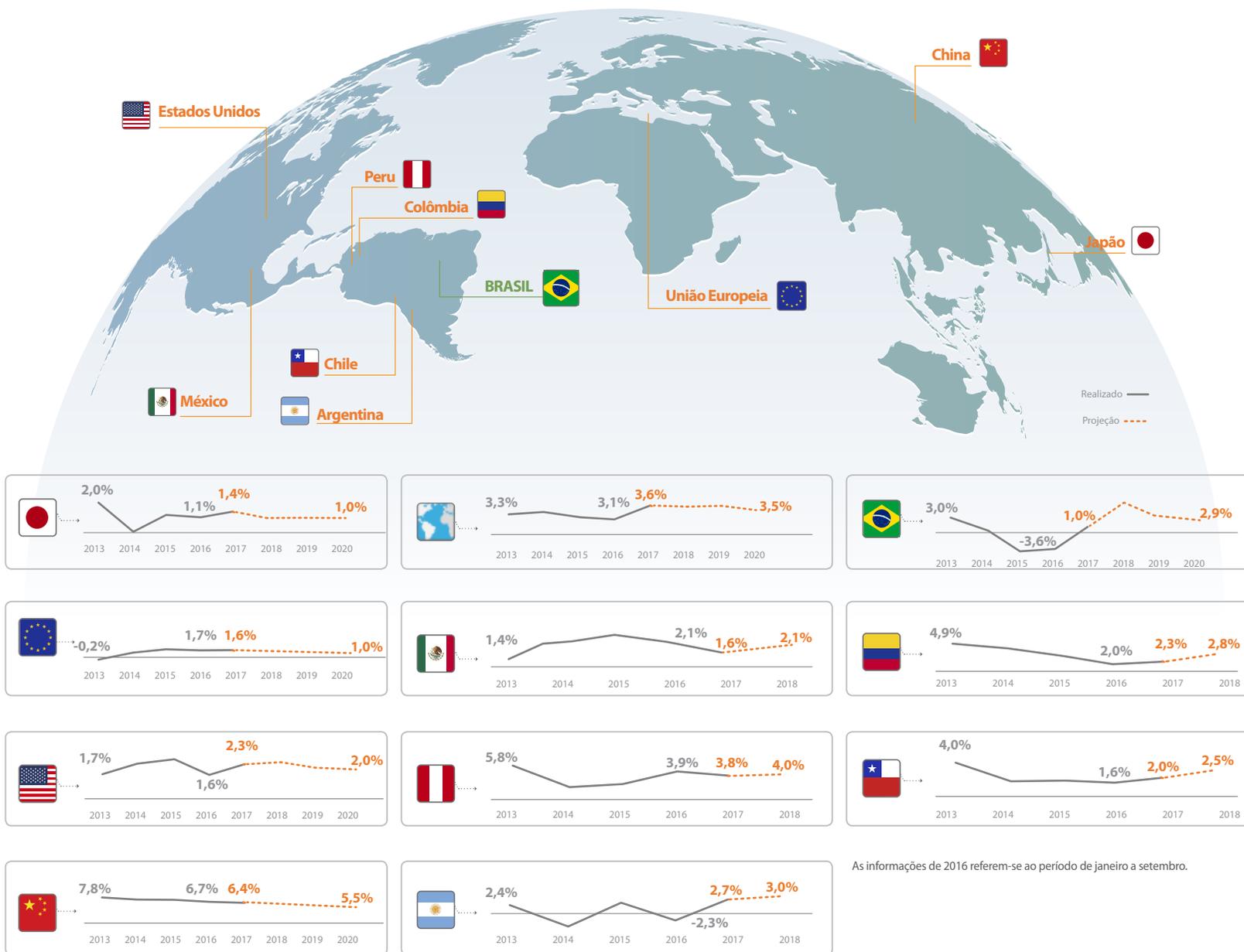
Em 2016 a economia mundial apresentou sinais de avanço, mas continua a crescer em ritmo moderado. A incerteza em torno de políticas econômicas permanece.

A economia dos Estados Unidos cresceu a uma taxa inferior a de 2015, apesar do mercado de trabalho continuar se fortalecendo, com quedas nas taxas de desemprego. A nova administração americana sinaliza grandes mudanças na política econômica dos Estados Unidos, inclusive com a adoção de políticas protecionistas, que podem afetar negativamente o crescimento econômico global.

Na China, o crescimento foi estável. Os políticos chineses buscam equilibrar o crescimento de curto prazo, com reformas destinadas a ampliar o crescimento de médio prazo. Já o Japão continua apresentando taxas de crescimento econômico modestas. A estabilização do crescimento na Ásia pode gerar um ambiente favorável para as economias emergentes, exportadoras de *commodities*.

A economia na Zona do Euro tem se recuperado a um ritmo modesto, mesmo após reformas fiscais e monetárias expansionistas. No entanto, a recuperação apresenta sinais de incerteza devido a questões políticas locais.

Ao longo de 2016, os mercados emergentes, que enfrentaram grandes retiradas de investimento nos últimos



As informações de 2016 referem-se ao período de janeiro a setembro.

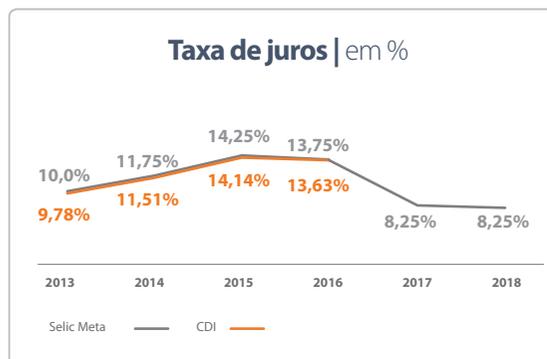
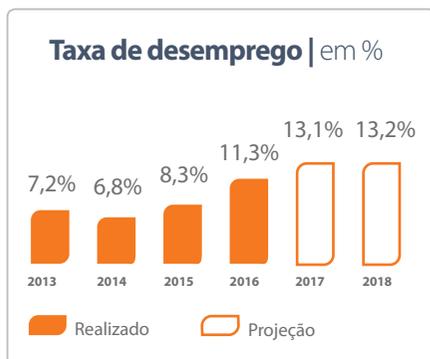
anos, apresentaram sinais de retomada de fluxo financeiro, à medida que os preços das *commodities* se estabilizaram e os fundamentos econômicos melhoraram em algumas economias emergentes. No entanto, as perspectivas econômicas globais permanecem incertas, com significativos riscos que ainda podem resultar em períodos de maior volatilidade nos preços dos ativos e afetar nossos resultados operacionais.

Na América Latina, o crescimento real do PIB foi abaixo das expectativas do mercado, para a maioria dos países, e os resultados fiscais continuaram fracos. A queda da atividade econômica e das receitas fiscais ligadas a baixa cotação das *commodities* tem levado governos da região a cortar gastos e buscar mecanismos que aumentem as arrecadações, com foco na manutenção dos índices soberanos. O aumento nos preços dos combustíveis no México e a recente reforma tributária na Colômbia são exemplos de medidas para redução do déficit fiscal. Por outro lado, Argentina, Colômbia, Chile, Uruguai e Paraguai apresentaram evolução nas taxas de câmbio e taxas de inflação decrescente, o que poderia incentivar os Bancos Centrais destes países a reduzirem as taxas de juros, contribuindo para uma recuperação econômica em 2017.

No Brasil

Entre 2004 e 2011, nos beneficiamos de um cenário econômico estável no Brasil, com crescimento médio do PIB de aproximadamente 4,4% ao ano, o que levou ao aumento dos empréstimos e depósitos bancários. Entre 2012 e 2016, o crescimento médio do PIB foi negativo, aproximadamente 0,4% ao ano, refletindo, em parte, a desaceleração no potencial de crescimento. Neste período, a taxa de desemprego atingiu 11,3% em 2016, com tendência de crescimento nos próximos anos.

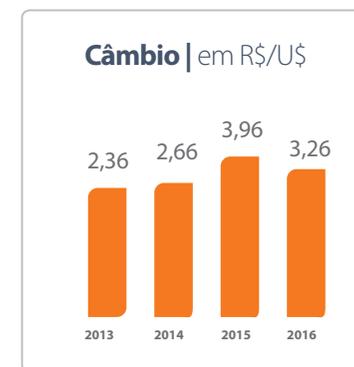
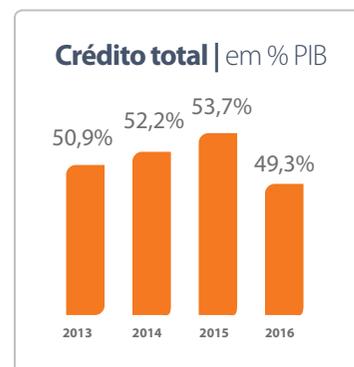
Em outubro de 2016, o BACEN iniciou um possível ciclo de flexibilização monetária, através de cortes nas taxas de juros Selic, que atingiu 11,25% em abril de 2017. Esta oportunidade se deve basicamente ao declínio generalizado das taxas de inflação, devido à alta capacidade ociosa da economia brasileira e às expectativas de inflação ancoradas.



O resultado primário brasileiro vem apresentando tendência de queda desde 2014. Os cortes nas despesas discricionárias e o aumento de impostos não se mostraram suficientes para compensar a queda das receitas fiscais e o crescimento das despesas obrigatórias. Para enfrentar o desequilíbrio fiscal, o Congresso brasileiro aprovou um limite máximo para o crescimento da despesa pública pelos próximos 20 anos. O próximo passo será a reforma da previdência social, que vem sendo discutida no Congresso brasileiro em 2017 e é primordial para assegurar que o teto de gastos permaneça viável nos próximos anos. Estas reformas estruturais constituem um passo importante para estabilização da dívida pública.



Os empréstimos concedidos por instituições financeiras no Brasil mantiveram sua tendência de queda no quarto trimestre de 2016, ajustados pela inflação.



O real brasileiro se valorizou em relação ao dólar norte-americano, reflexo das reformas e ajustes em curso no Brasil, que focam em menor prêmio pelo risco.

O déficit em conta corrente (saldo líquido do comércio de bens e serviços e de transferências internacionais) foi menor em 2016, passando de 3,3% para 1,3% do PIB. O Brasil manteve sua solvência externa, com aproximadamente US\$ 372 bilhões em reservas internacionais e US\$ 324 bilhões em dívida externa, em 2016.

Em 2016, o Brasil perdeu o selo de bom pagador na classificação de risco das agências Moody's, Fitch e Standard & Poor's (S&P). No início de 2017, a agência Moody's divulgou uma nova classificação de risco, alterando a perspectiva da nota de crédito do Brasil de negativa para estável.

Concorrência e indústria bancária

O Fórum Econômico Mundial avalia anualmente o nível de produtividade dos países e as condições oferecidas por eles para o desenvolvimento dos mercados. A edição do Relatório Global de Competitividade 2016-2017 avaliou 138 países. Apresentamos, o ranking dos países mais relevantes para as nossas operações.



Segundo o relatório, o declínio da abertura comercial está ameaçando o crescimento e a prosperidade. Além disso, as práticas de negócios atualizadas e o investimento em inovação são agora tão importantes quanto infraestrutura e mercados eficientes. A América Latina vem apresentando média decrescente nos últimos 20 anos, evidenciando os problemas enfrentados, como a desvalorização das moedas e queda nos valores da exportação de *commodities*. O Chile continuou com o melhor desempenho da região, subindo duas posições em relação ao ranking passado, com destaque para sua resiliência econômica, mercado financeiro eficiente e instituições sólidas. A Colômbia continuou na 61ª posição. A Argentina obteve progresso em duas posições, impulsionada por inovação e fatores de sofisticação dos negócios.

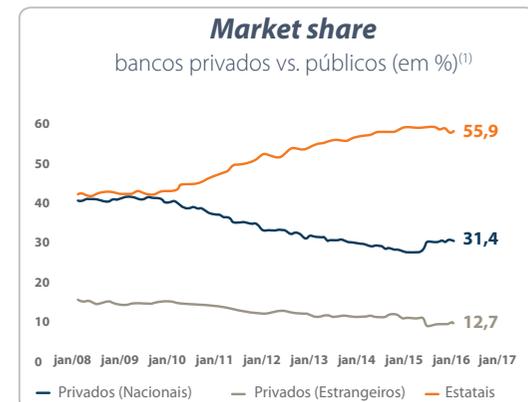
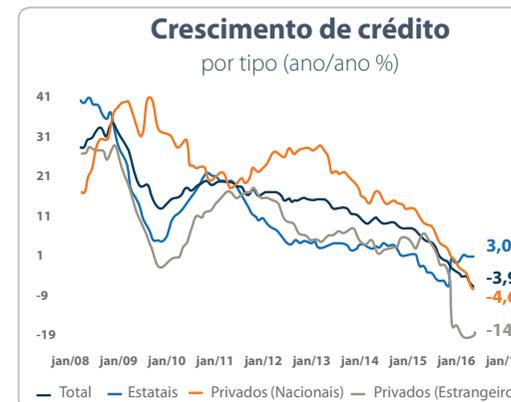
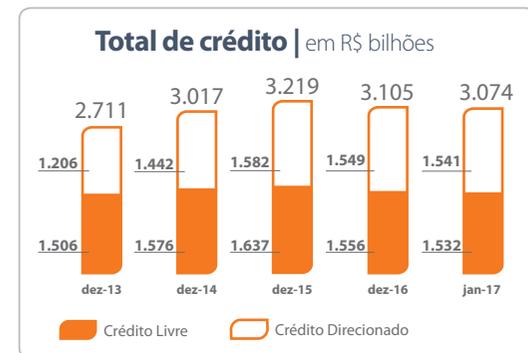
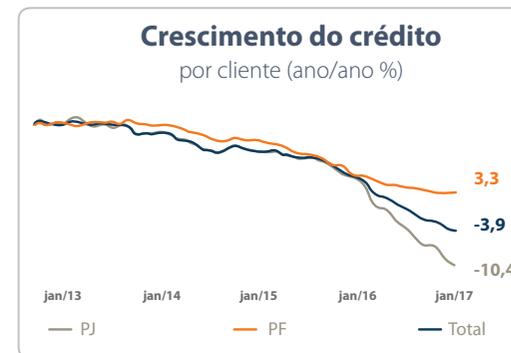
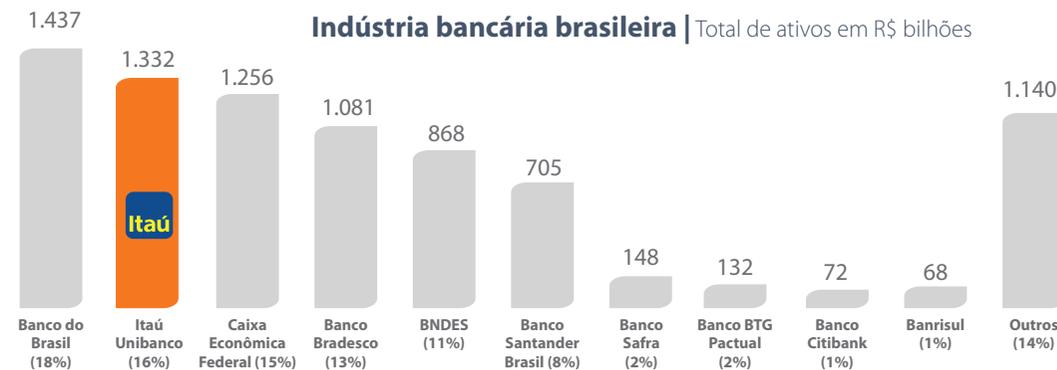
O Brasil perdeu 6 posições, impulsionado principalmente pela deterioração do mercado de trabalho, de renda e do mercado financeiro, além da qualidade da administração pública. Segundo o relatório, houve melhora na proteção ao direito de propriedade e na retomada de crescimento econômico, após queda acentuada no último ano.

Sistema financeiro brasileiro

O sistema bancário brasileiro vem se caracterizando por maior concorrência e maior consolidação. Em 30 de setembro de 2016, havia no Brasil 137 conglomerados financeiros, bancos comerciais, bancos de desenvolvimento e a Caixa Econômica Federal, em um total de 1.474 instituições com licença para operar.

Em conjunto com outros dois bancos, somos os líderes de atividades bancárias de serviços múltiplos no setor privado, respondendo por 37% do total de ativos da indústria bancária brasileira (exceto serviços de seguros e fundos de pensão). No setor público, os três maiores bancos respondem por 44% do total de ativos.

Destacamos abaixo outros indicadores relacionados à concorrência na indústria bancária brasileira:



(1) Em 2016, as operações de varejo do Banco HSBC Brasil (Estrangeiro) passaram a ser consolidadas às operações do Banco Bradesco (Nacional).

Sobre o Itaú Unibanco



Focos estratégicos

- Implementar uma cultura orientada à satisfação de clientes, com foco comercial e busca de simplicidade operacional
- Maximizar o retorno ao acionista, visando ao crescimento da organização
- Ser o banco da escolha dos melhores talentos, em todos os níveis
- Ter um ambiente que estimule a criatividade, o empreendedorismo e o debate de ideias
- Buscar a vanguarda tecnológica, para servir melhor o cliente e agregar valor ao negócio
- Ser exemplar na conduta ética com os clientes, colaboradores, autoridades, mercado e a sociedade

Itaú Unibanco

Quem somos

Somos uma *holding* financeira de capital aberto que, em conjunto com empresas coligadas e controladas, atua na atividade bancária em todas as modalidades autorizadas, no Brasil e no exterior. A nossa visão é ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes. Nossa marca tem como objetivo promover mudanças positivas na vida das pessoas e na sociedade. Orientados por nossas causas, oferecemos produtos e serviços que atendam às necessidades dos nossos clientes, refletindo o esforço contínuo em proporcionar a melhor experiência para todos aqueles que interagem conosco, todos os dias.

Nossas causas

- **Atuar para transformar o mundo num lugar melhor** Acreditamos no poder de transformação da sociedade e, por isso, atuamos em diversos projetos ligados a educação, cultura, esporte, lazer e mobilidade urbana.
- **Ajudar as pessoas a fazerem melhores escolhas financeiras** Com o objetivo de ampliar o debate sobre finanças pessoais e de incentivar uma relação mais equilibrada com o dinheiro, realizamos uma série de iniciativas voltadas à educação financeira.
- **Ser um banco cada vez mais digital** O mundo está mudando e a forma como as pessoas se relacionam com o banco também. Temos isso como premissa e acompanhamos estas mudanças para oferecer sempre os melhores serviços, com conforto e comodidade, a todos os nossos clientes.

Nosso Jeito

É assim que #agentefazeacontece

Cada empresa tem a sua cultura, sua maneira de ser e fazer. Nós temos a nossa, um conjunto de 7 atitudes inconfundíveis que nos definem. São estas atitudes que continuarão nos guiando para ser o banco dos sonhos.

1_ Só é bom para a gente se for bom para o cliente_ Somos pessoas servindo pessoas, com paixão e excelência. Trabalhamos com o cliente e para o cliente, porque ele é a razão maior de tudo o que fazemos.

2_ Fanáticos por performance_ A geração de resultados sustentáveis está no nosso DNA. O desafio constante de buscar a liderança em performance nos trouxe até aqui e continuará guiando a nossa empresa em direção aos nossos objetivos.

3_ Gente é tudo para a gente_ Tudo o que realizamos é por meio de gente. Gente de talento, que gosta de trabalhar em um ambiente de colaboração, meritocracia e alta performance.

4_ O melhor argumento é o que vale_ Cultivamos um ambiente desafiador, aberto ao questionamento e ao debate construtivo. Para nós, a hierarquia que conta é a da melhor ideia.

5_ Simples. sempre_ Acreditamos que a simplicidade é o melhor caminho para a eficiência. Por isso, lutamos para que a profundidade não se confunda com complexidade e para que a simplicidade não se transforme em simplismo.

6_ Pensamos e agimos como donos_ Pensamos sempre como donos da empresa, liderando pelo exemplo e colocando os objetivos coletivos acima da ambição pessoal.

7_ Ética é inegociável_ Fazemos o que é certo, sem jeitinho, sem atalhos. Exercemos nossa liderança de forma transparente e responsável, totalmente comprometidos com a sociedade e com as melhores práticas de governança e gestão.



SAIBA MAIS.
Clique aqui para acessar o nosso site

Engajamento | Compromissos voluntários

Tema material relacionado



Cidadania corporativa

Estabelecemos diálogos frequentes com pessoas e instituições que são referência nos nossos temas de interesse, como forma de escuta, compartilhamento de práticas e captação de tendências. A seleção destes temas considera impactos sociais, ambientais e econômicos que podem impactar a organização e os públicos envolvidos.

Destacamos algumas iniciativas de engajamento e compromissos voluntários onde atuamos:

Desenvolvimento Sustentável



Mudanças Climáticas



Banco Responsável



Reporte e Transparência



Empoderamento Feminino



Ética e Integridade



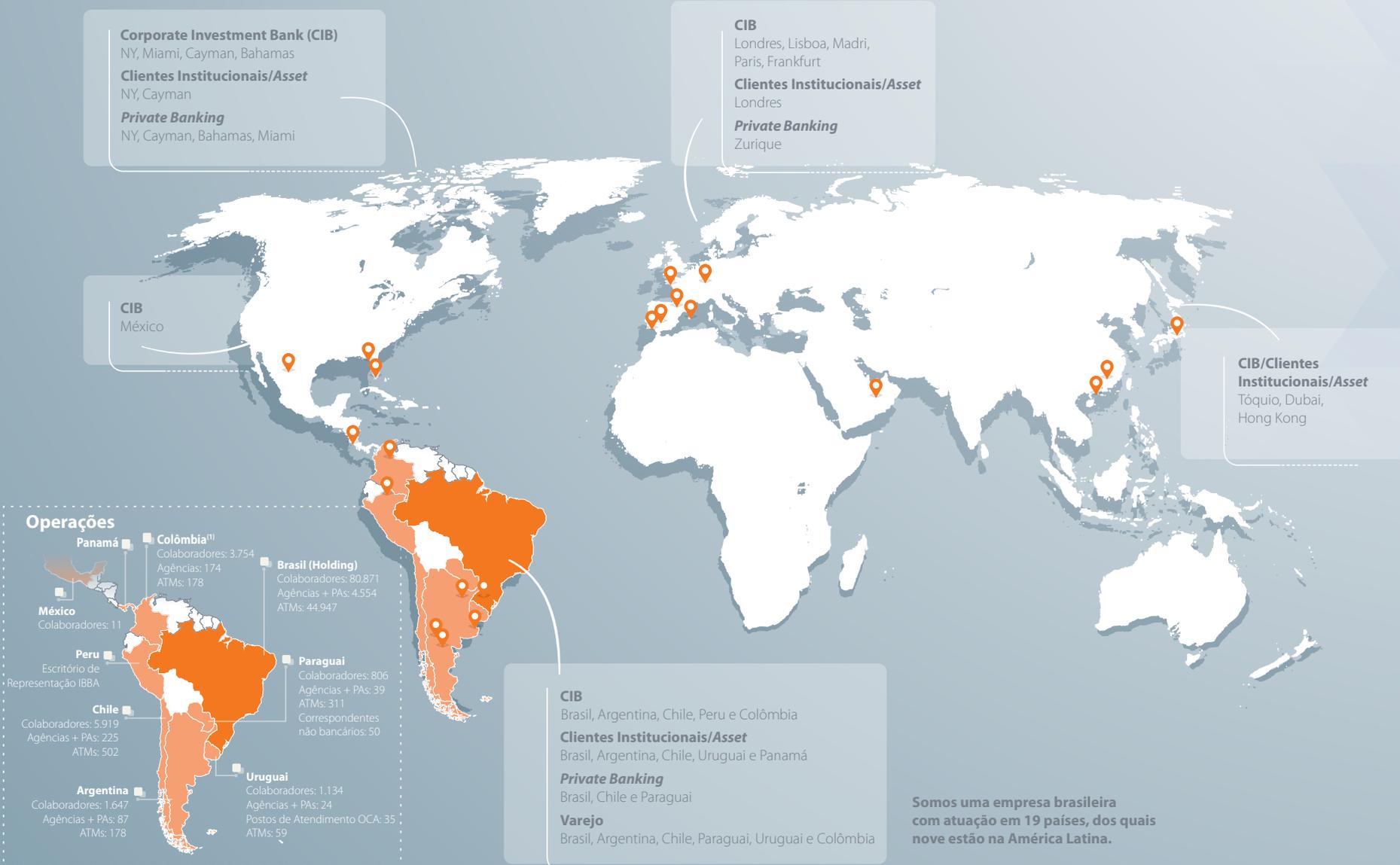
Atuação Global | Posição de liderança

Tema material relacionado



Realizamos diversas operações fora do Brasil, com unidades estrategicamente localizadas nas Américas, Europa e Ásia. Nossa presença internacional cria importantes sinergias, principalmente no financiamento do comércio exterior, na colocação de Eurobonds e na oferta de transações financeiras mais sofisticadas para os nossos clientes.

A América Latina é uma prioridade em nossa estratégia de expansão internacional devido à proximidade geográfica e cultural do Brasil. Nosso objetivo é ser reconhecido como o "Banco Latino-Americano", tornando-se referência na região para todos os serviços financeiros prestados.



(1) Inclui os colaboradores e agências do Panamá.

Como **criamos valor** compartilhado

Nossa visão é ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes e o nosso compromisso nos leva a servir como um agente de transformação da sociedade. Trabalhamos para grandes causas, como a cultura, educação, esporte, lazer e mobilidade urbana, e buscamos continuamente o bem comum, contribuindo para o desenvolvimento do nosso país.

1 Capitais

Todas as organizações dependem de insumos (ou capitais) para seu sucesso. Utilizamos uma ampla gama de insumos que se relacionam para captar, financiar e administrar os recursos dos nossos clientes. Ao alocarmos os capitais em nossos negócios, provemos diferenciação, criamos valor e compartilhamos com os nossos públicos, ao mesmo tempo em que incrementamos nossos próprios capitais. Abaixo, apresentamos uma breve descrição dos capitais mais relevantes para o nosso modelo de negócios:



Segundo o Fórum Econômico Mundial, o papel de uma instituição financeira na sociedade pode ser classificado em nove itens:

- Promover a resiliência econômica e financeira
- Garantir a integridade dos contratos financeiros e poupança
- Facilitar a alocação eficiente de capital e apoiar o crescimento econômico
- Proporcionar amplo acesso a produtos e serviços financeiros
- Promover a suavização dos fluxos de caixa
- Habilitar pagamentos
- Fornecer proteção financeira, diversificação e transferência de riscos
- Disponibilizar informações para melhor tomada de decisão
- Proporcionar mercados eficazes

2 Gestão dos negócios

A Gestão é responsável pela alocação eficiente dos capitais em nossas atividades e operações, com foco na criação de valor compartilhado ao longo do tempo. Nossa Governança dispõe de ferramentas e políticas internas que nos auxiliam no controle de riscos, na identificação de oportunidades, na definição de estratégias e na avaliação de desempenho dos negócios. A gestão eficiente nos proporciona ofertar produtos e serviços mais adequados às necessidades dos nossos clientes.

Os nossos negócios estão divididos em três grandes segmentos operacionais: Banco de Varejo, Banco de Atacado, e Atividades com o Mercado e Corporação.



O **Banco de Varejo** oferece serviços a uma base diversificada de clientes correntistas e não correntistas, pessoas físicas e jurídicas, e está segmentado de acordo com o perfil dos nossos clientes, incluindo clientes de varejo, clientes de alta renda (Itaú Uniclass e Itaú Personnalité) e empresas de micro e pequeno porte. Além disso, o Banco de Varejo representa uma importante fonte de captação para nossas operações e gera receitas financeiras e de prestação de serviços significativas para o negócio.



O **Banco de Atacado** é o segmento responsável por nossos clientes *private banking*, pelas atividades bancárias de *middle-market*, investimento e *corporate banking*, e pelas operações nas unidades da América Latina. Oferece uma ampla gama de produtos e serviços para os maiores grupos econômicos do Brasil e da América Latina. A gestão do Banco de Atacado é pautada na construção de relacionamentos mais próximos com os clientes e na melhoria de eficiência das nossas operações.



O Segmento de **Atividades com o Mercado e Corporação** gerencia o resultado financeiro dos negócios, associado aos recursos excedentes de capital, de dívida subordinada e de créditos e débitos fiscais. Além disso, também gerencia a nossa participação na Porto Seguro.

3 Produtos e serviços

Por meio de carteiras e acordos comerciais, oferecemos um amplo leque de produtos e serviços financeiros a uma base diversificada de clientes, no Brasil e no mundo, comercializados em nossos canais físicos e digitais. Abaixo, destacamos os principais produtos e serviços ofertados aos nossos clientes:



Cartões



Financiamento



Investimento



Consórcio



Corretagem



Conta-Corrente



Gestão de Patrimônio



Seguros



Previdência



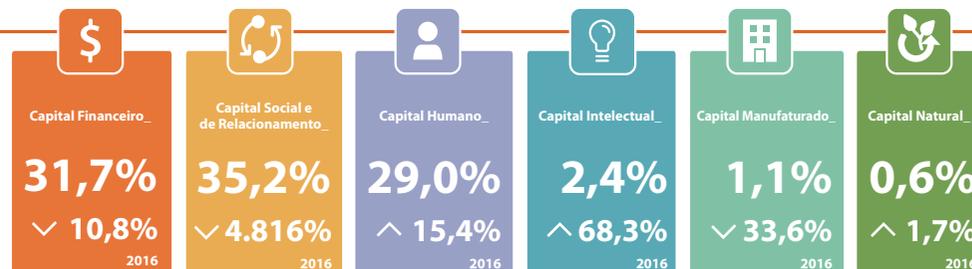
Capitalização

4 Resultados e desafios

Para nós, criar valor é obter resultados sustentáveis, de forma ética e responsável, e que satisfaçam as necessidades dos nossos públicos. É dessa forma que buscamos gerar valor compartilhado, atingir os desafios traçados e incentivar o desenvolvimento das pessoas, da sociedade e dos países onde atuamos. Utilizamos o conceito de Demonstração do

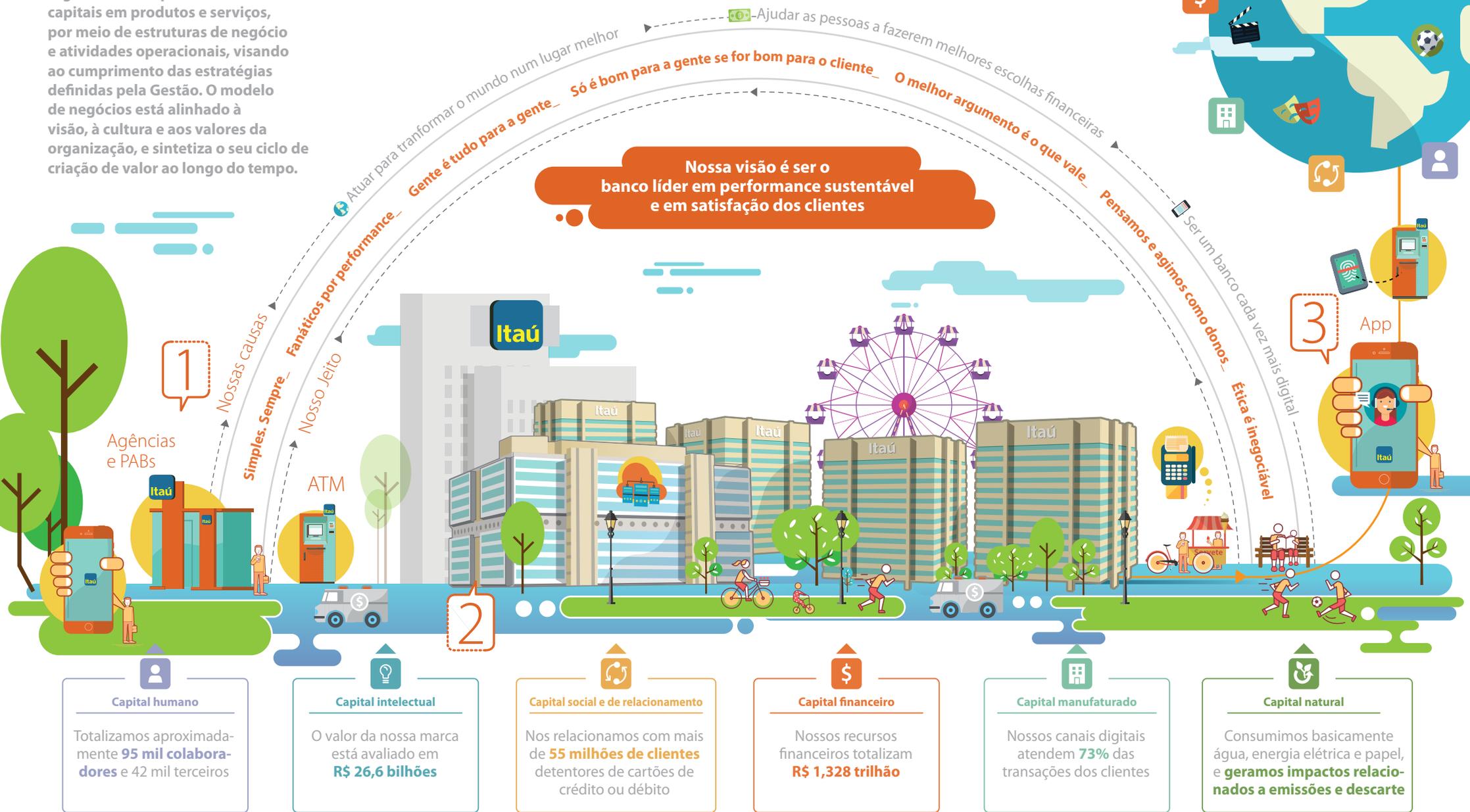
Valor Adicionado (DVA) para mensurar a riqueza gerada e distribuída entre os nossos capitais.

Em 2016, o valor adicionado aos nossos capitais atingiu R\$ 70,0 bilhões e foi distribuído da seguinte forma:



Modelo de negócios

O modelo de negócios é a representação de um sistema organizacional que transforma capitais em produtos e serviços, por meio de estruturas de negócio e atividades operacionais, visando ao cumprimento das estratégias definidas pela Gestão. O modelo de negócios está alinhado à visão, à cultura e aos valores da organização, e sintetiza o seu ciclo de criação de valor ao longo do tempo.





Capital financeiro

Temas materiais relacionados



Eficiência



Crédito e inadimplência



Diversificação de receitas



Gestão de riscos e de capital

O capital financeiro, é sem dúvida, um dos capitais mais importantes para a indústria bancária. É por meio do capital financeiro, que os bancos intermediam as operações financeiras, captando recursos no mercado e concedendo empréstimos a clientes, atribuindo taxas de juros que remunerem o negócio e os seus provedores de capital.

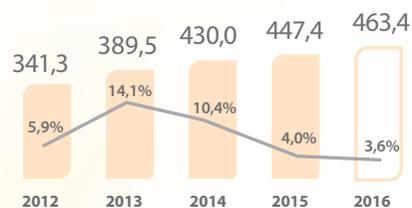
Nosso capital financeiro é composto por recursos financeiros disponíveis e alocados nos negócios, próprios ou de terceiros, obtidos na forma de produtos e serviços financeiros.

O capital financeiro está composto basicamente por quatro operações:



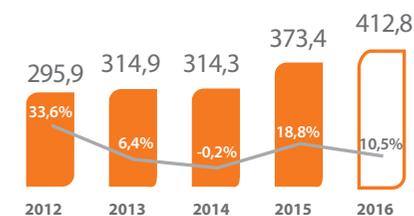
Operações de crédito, líquidas

em R\$ bilhões



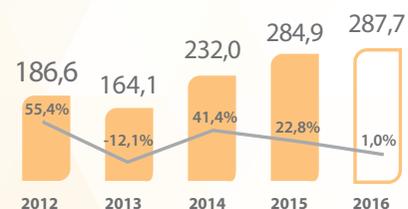
Ativos financeiros

em R\$ bilhões



Aplicações financeiras

em R\$ bilhões



Outros ativos

em R\$ bilhões



35%

31%

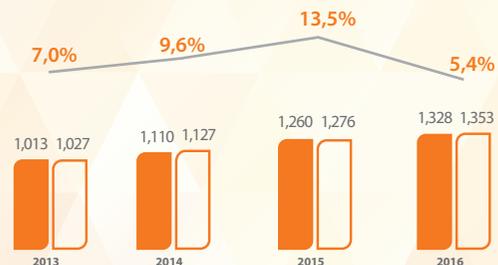
R\$ 1,328 trilhão

22%

12%

Em 2016, nosso capital financeiro totalizou

em R\$ trilhão



Capital Financeiro

Ativos Totais

Varição do Capital Financeiro (ano/ano %)



Operações de crédito, líquidas

A composição da nossa carteira de crédito reflete a diversificação dos nossos negócios e a nossa estratégia de expansão internacional, com foco em produtos de menor risco e com maiores garantias. Em 2016, as nossas operações de crédito líquidas de perdas cresceram 3,6% em relação ao exercício anterior.

Composição das nossas operações de crédito por segmento | em R\$ bilhões

	Carteira de crédito	Provisão para perdas esperadas	Provisão para perdas esperadas em relação a carteira (%)	Operações de crédito, líquidas
Pessoas físicas	183,1	-14,3	7,8%	168,9
Cartões de crédito	59,0	-3,7	6,3%	55,3
Crédito consignado	44,6	-2,1	4,7%	42,5
Crédito imobiliário	38,2	-0,1	0,3%	38,2
Crédito pessoal	25,8	-7,8	30,2%	18,1
Veículos	15,5	-0,6	3,9%	14,8
América Latina	126,5	-2,1	1,7%	124,4
Micro, pequenas e médias empresas⁽¹⁾	58,9	-4,7	8,0%	54,2
Grandes empresas⁽¹⁾	121,8	-5,9	4,8%	115,9
Total – 2016	490,4	-27,0	5,5%	463,4
Total – 2015	474,2	-26,8	5,7%	447,4

(1) Em 2016, o segmento Micro, pequenas e médias empresas passou a abranger também clientes com perfil de faturamento anual até R\$ 200 milhões (anteriormente até R\$ 300 milhões). Com essa alteração, uma parcela de clientes desse segmento foi reclassificada para o segmento Grandes empresas. Para mantermos a comparabilidade destas informações, reclassificados também o exercício anterior.

Avaliamos periodicamente a existência de qualquer evidência objetiva de que um crédito ou um grupo de créditos esteja deteriorado e a necessidade de reconhecer uma perda relacionada a este crédito. A determinação do nível da provisão depende de diversas ponderações e premissas, como as condições econômicas atuais, a composição da carteira de empréstimos, a experiência anterior com perdas em operações de crédito e arrendamento mercantil e a avaliação do risco relacionada aos empréstimos individuais. Nosso processo para determinar a provisão para créditos de liquidação duvidosa adequada inclui o julgamento da Administração e o uso de estimativas. A adequação da provisão é analisada regularmente pela Administração.

Operações de crédito por período de contratação | % da Carteira de crédito por período de contratação

Aproximadamente 50% das nossas operações de crédito foram contratadas em 2016.



Alocação das provisões para perdas esperadas | por tipos de risco

Provisão para perdas esperadas		2016	2015	Variação (ano/ano %)
Potencial	Provisões para perda esperada no caso de operação do segmento de Varejo e provisões para perdas potenciais no caso de operações do segmento de Atacado.	45%	47%	-5%
Agravado	Provisões com agravamento de risco acima do mínimo exigido pelo BACEN para operações em atraso e também provisões para créditos que foram renegociados.	23%	21%	10%
Atraso	Conforme exigência do BACEN, refere-se ao provisionamento mínimo requerido para as operações de crédito	32%	32%	-

Composição das nossas operações de crédito por vencimento | em R\$ bilhões

Em 2016, aproximadamente 53% das nossas operações de crédito eram de curto prazo, com vencimento inferior a um ano.



Operações de crédito por concentração | em R\$ bilhões

Em 2016, a soma dos créditos dos 100 maiores devedores caiu 15,0% em comparação ao exercício anterior, representando 14,7% do total da carteira de crédito.



2015 2016

Composição das nossas operações de crédito segundo *rating* interno | em R\$ bilhões

Com base na qualidade de crédito e probabilidade de inadimplência:

	Créditos não vencidos	Créditos vencidos sem evento de perda	Créditos vencidos com evento de perda	2016	2015
Baixo	364,0	5,5	-	369,5	344,2
Médio	62,9	6,9	-	69,8	83,4
Alto	13,8	7,0	-	20,8	19,5
Impairment (Perda)	-	-	30,3	30,3	27,2
Total – 2016	440,7	19,4	30,3	490,4	474,2
Representatividade %	90%	4%	6%	100%	100%
Total – 2015	429,9	17,2	27,2	474,2	

Operações de crédito por setor de atividade dos clientes | em R\$ bilhões

	Carteira de crédito	Provisão para perdas esperadas	Provisão para perdas esperadas em relação a carteira (%)	Operações de crédito, líquidas	Representatividade (%)
Pessoa física	229,9	-15,6	7%	214,3	46%
Indústria e comércio	112,1	-5,3	5%	106,8	23%
Serviços	118,1	-5,2	4%	112,9	24%
Setor público, primário e outros	30,3	-0,9	3%	29,4	6%
Total – 2016	490,4	-27,0	6%	463,4	100%
Total – 2015	474,2	-26,8	6%	447,4	

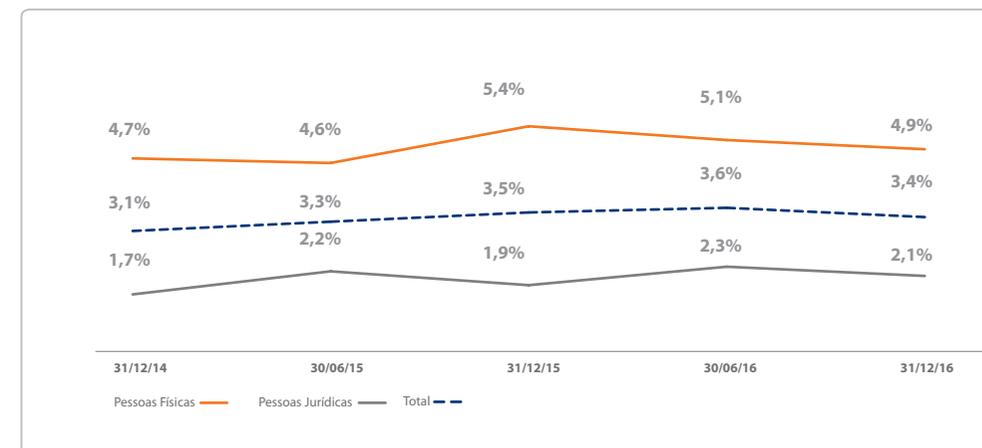
Qualidade da carteira de crédito por setor de atividade dos clientes | em R\$ bilhões

Em 2016, 75,0% da carteira de crédito estava avaliada sob a classificação interna de baixo risco (72,5% em 2015).

	Baixo	Médio	Alto	Impairment	Total
Pessoa física	122,1	38,9	11,4	10,8	183,2
América Latina	104,7	15,3	4,7	1,8	126,5
Micro, pequenas e médias empresas	40,5	10,1	4,7	3,6	58,9
Grandes empresas	102,2	5,5	-	14,1	121,8
Total – 2016	369,5	69,8	20,8	30,3	490,4
Representatividade (%)	75%	14%	4%	6%	100%
Total – 2015	344,2	83,4	19,5	27,2	474,2

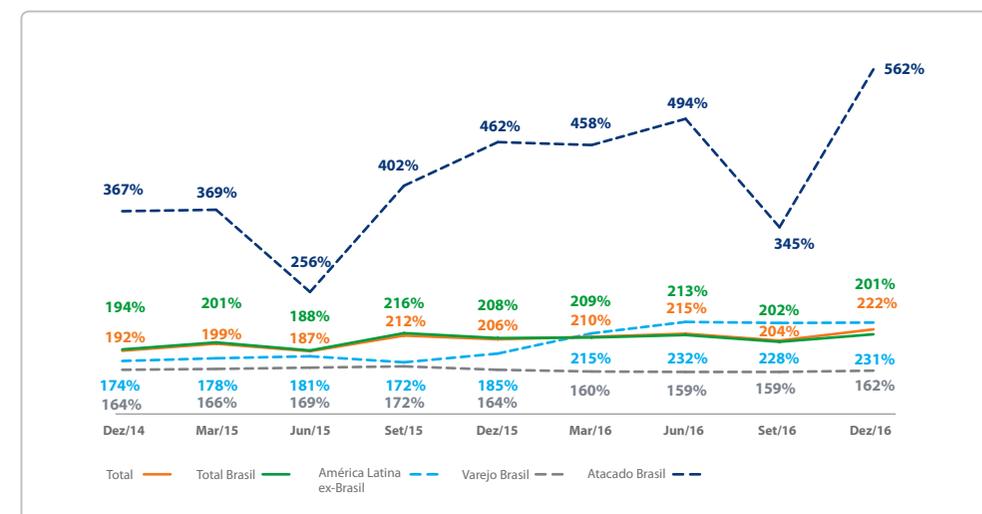
Índice de Inadimplência

Em 2016, o índice de inadimplência medido por créditos vencidos há mais de 90 dias alcançou 3,4%, redução de 0,2 p.p. em relação a 2015. Na América Latina, esse índice se manteve em 1,2%, já no Brasil atingiu 4,2%.



Índice cobertura acima de 90 dias

O índice de cobertura da carteira é obtido por meio da divisão do saldo de provisão para perdas esperadas pelo saldo das operações vencidas há mais de 90 dias. Em 2016, o índice atingiu 222%.



Recuperação, write-off e renegociação | em R\$ bilhões

Em um período subsequente, se o montante de perda for reduzido e a redução estiver relacionada objetivamente a um evento que ocorreu após o reconhecimento da perda (tais como a melhoria de *rating* de crédito do devedor) a perda reconhecida anteriormente é revertida e reconhecida no Resultado.

Apresentamos abaixo os valores referentes aos valores recuperados, às operações de crédito renegociadas e às baixas de créditos em nossa carteira (*write-off*):

	2016	2015	Varição (ano/ano %)
Recuperação de créditos baixados como prejuízo	3,7	4,8	-22%
Bens retomados	0,6	0,4	39%
Total de créditos renegociados	24,3	23,0	6%
Provisão para perdas esperadas/Total dos créditos renegociados	41%	34%	20%
<i>Write-off</i>	23,9	13,9	49%

Informações no padrão contábil local (BRGAAP).

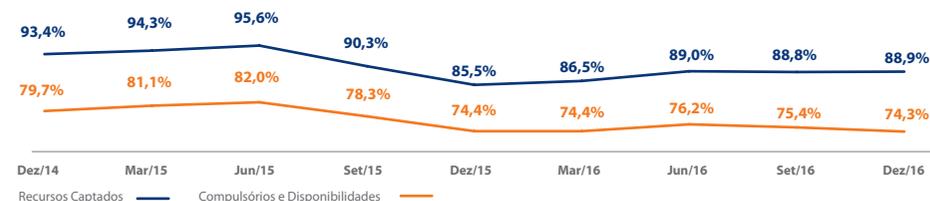
Em 2016, a relação entre as operações levadas a *write-off* e o saldo médio da carteira de crédito atingiu 1,5%, 0,6 ponto percentual maior em relação ao exercício anterior. Já as receitas de recuperação de créditos baixados como prejuízo apresentaram redução de 22% em relação ao mesmo período do ano anterior, principalmente em função do cenário econômico desafiador.

Valor justo dos ativos dados em garantia | em R\$ bilhões

	Valor justo da garantia – Valor contábil do ativo			
	2016		2015	
	Ativos com excesso de garantias	Ativos com insuficiência de garantias	Ativos com excesso de garantias	Ativos com insuficiência de garantias
Pessoa física	77,0	-	80,6	-0,1
América Latina	58,6	-4,62	31,9	-1,7
Micro, pequenas, médias e grandes empresas	246,6	-5,60	312,4	-5,0
Total	382,2	-10,2	424,9	-6,8

A diferença entre o total da carteira de crédito e o total da carteira de crédito com garantia é gerada por empréstimos não garantidos R\$ 196,5 milhões (R\$ 176,0 milhões em 2015).

Relação entre carteira de crédito e captações



Gerenciamento de riscos de crédito

Nosso risco de crédito é submetido à avaliação independente pelas principais agências de *rating* de crédito. Elas avaliam nossa qualidade de crédito baseada em análises sobre a abrangência dos nossos negócios e atributos financeiros, incluindo processos e procedimentos de gestão de riscos, solidez do capital, resultados, captações, liquidez, governança, bem como suporte externo do governo ou do grupo.

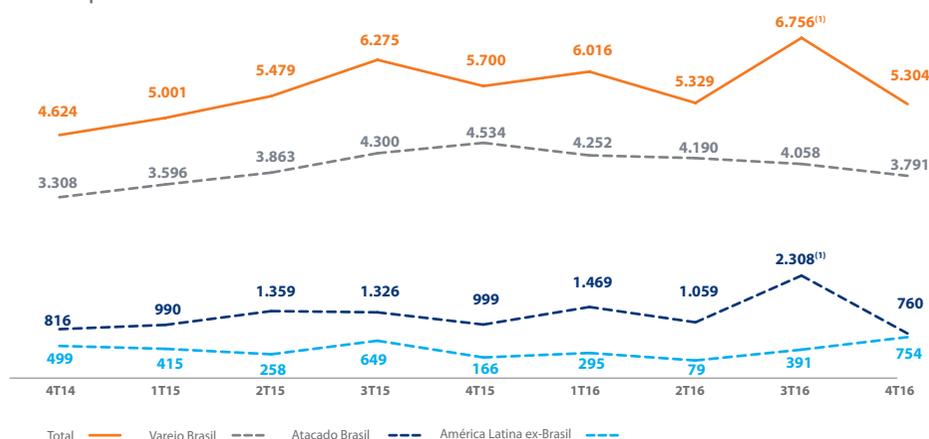
Ratings de crédito⁽¹⁾ | em 2016

	Fitch Ratings	Standard&Poor's	Moody's
Itaú Unibanco Holding S.A.			
Curto prazo	B	B	NP
Longo prazo	BB+	BB	(P) Ba3
Perspectiva	Negativa	Negativa	Estável
Itaú Unibanco S.A.			
Curto Prazo	B	B	NP
Longo Prazo	BB+	BB	(P) Ba2
Perspectiva	Negativa	Negativa	Estável
Itaú BBA International plc			
Curto prazo	-	-	P-2
Longo prazo	-	-	A3
Perspectiva	-	-	Estável

(1) International Scale Foreign Currency Ratings.

NPL Creation | em R\$ milhões

Consiste no saldo das operações de crédito acima de 90 dias que passaram a ser inadimplentes.



(1) Desconsiderando o efeito de um grupo econômico específico, o NPL creation total seria R\$ 5,2 bilhões e o NPL Creation Atacado – Brasil seria R\$ 0,7 bilhão no 3T16. Informações no padrão contábil local (BRGAAP).

Nossas operações de crédito estão expostas, principalmente, aos riscos de crédito e de taxa de juros. Como parte do nosso controle para mitigar riscos, dispomos de políticas internas que estabelecem diretrizes gerais e atribuições relativas às exigências de bens dados como garantia, para aumentar nossa capacidade de recuperação em operações dotadas de risco de crédito. Utilizamos ainda de operações com derivativos de crédito, para mitigar o risco de crédito de nossas carteiras de títulos. Nossa estratégia considera as taxas de retorno, grau de risco implícito e exigências de liquidez.

Exposição máxima ao risco de crédito das nossas operações de crédito sem considerar qualquer garantia recebida ou outras melhorias de crédito agregadas | em R\$ bilhões

	2016			2015		
	Brasil	Exterior	Total	Brasil	Exterior	Total
Carteira de crédito exposta ao risco	305,4	158,0	463,4	326,2	121,2	447,4
Exposição ao risco/Total da carteira (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Off-Balance	259,9	40,0	299,9	272,3	30,2	302,5
Avais e fianças	62,2	8,6	70,8	68,9	5,3	74,2
Cartas de crédito a liberar	6,7	-	6,7	6,9	-	6,9
Crédito imobiliário a liberar	4,4	-	4,4	6,8	-	6,8
Cheque especial	87,2	-	87,2	81,2	-	81,2
Cartão de crédito	96,5	1,3	97,8	102,7	1,2	103,9
Outros limites pré-aprovados	2,9	30,1	33,0	5,8	23,7	29,5
Total	565,3	198,0	763,3	598,5	151,4	749,9

Operações de crédito sujeitas ao risco de taxa de juros e distribuídas por faixas de vencimento | em R\$ bilhões

	0-30 dias	31-180 dias	181-365 dias	1-5 anos	Acima de 5 anos	Total
Total – 2016	72,2	120,7	67,0	162,9	67,5	490,4
Representatividade (%)	14,7%	24,6%	13,7%	33,2%	13,8%	100,0%
Total – 2015	70,8	118,5	65,6	161,2	58,1	474,2

Operações de créditos sujeitas ao risco de moeda | em R\$ bilhões

	2016		2015		Variação (ano/ano)	
	R\$ bilhões	%	R\$ bilhões	%	R\$ bilhões	%
Dólar	43,6	27,6%	63,5	52,4%	-19,8	-31%
Peso Chileno	73,3	46,4%	36,8	30,4%	36,5	99%
Outras Moedas	41,1	26,0%	20,9	17,2%	20,1	96%
Total (Exterior)	158,0	100,0%	121,2	100,0%	36,8	30%
Representatividade (%) Total da Carteira	32,2%		25,5%			



Ativos financeiros

A composição da nossa carteira de ativos financeiros reflete nossa gestão conservadora de ativos, passivos e de liquidez em moeda local, mantida em títulos emitidos pelo governo federal brasileiro. Além disso, os títulos emitidos pelo governo federal são aceitos como depósitos em nossas operações na BM&FBovespa.

Em 2016, a nossa carteira de ativos financeiros cresceu 10,5% em relação ao exercício anterior. Este aumento deve-se basicamente à aquisição de títulos e ativos financeiros mantidos para negociação, que cresceu cerca de 24,7% no exercício.

em R\$ bilhões



(1) Inclui também ativos financeiros designados a valor justo através do resultado.

Ativos financeiros mantidos para negociação

São ativos avaliados ao valor justo, adquiridos e incorridos com o intuito de venda em curto prazo. Em 2016, os ativos financeiros dados como garantia nestas operações totalizam R\$ 13,0 bilhões (R\$ 11,0 bilhões em 2015) e representam 6,3% (6,7% em 2015) do total dos ativos financeiros mantidos para negociação.

Por tipo de ativo

	Valor justo em R\$ bilhões	%
Fundos de investimento	1,2	0,6%
Títulos públicos do Governo brasileiro	160,0	77,7%
Títulos da dívida externa do Governo brasileiro	6,5	3,2%
Títulos públicos de outros países	3,7	1,8%
Títulos de dívidas de empresas	34,4	16,7%
Total em Ativos financeiros mantidos para negociação	205,8	100,0%

● Circulante: 17%

● Não Circulante: 83%

Ativos financeiros disponíveis para venda

São ativos que podem ser vendidos em resposta às alterações nas condições de mercado, quando do julgamento da administração, classificados como ativos financeiros ao valor justo. Em 2016, os ativos financeiros dados como garantia nestas operações totalizaram R\$ 17,4 bilhões (R\$ 16,7 Bilhões em 2015) e representam 19,8% (19,4% em 2015) do total dos ativos financeiros disponíveis para venda.

Por tipo de ativo	Valor justo em R\$ bilhões	%
Títulos públicos do Governo brasileiro	14,1	16,0%
Títulos da dívida externa do Governo brasileiro	17,9	20,3%
Títulos públicos de outros países	14,5	16,4%
Títulos de dívidas de empresas	41,8	47,3%
Total em Ativos financeiros disponíveis para venda	88,3	100,0%

● Circulante: 27%

● Não Circulante: 73%

Ativos financeiros mantidos até o vencimento

São ativos não derivativos avaliados ao custo amortizado, aos quais temos a intenção e a capacidade financeira de manter até o vencimento. Em 2016, os ativos financeiros dados como garantia nestas operações totalizaram R\$ 11,8 bilhões (R\$ 9,5 bilhões em 2015) e representam 29,1% (22,4% em 2015) do total dos ativos financeiros mantidos até o vencimento.

Por tipo de ativo	Custo amortizado em R\$ bilhões	%
Títulos públicos do Governo brasileiro	12,9	31,9%
Títulos da dívida externa do Governo brasileiro	12,0	29,7%
Títulos públicos de outros países	0,5	1,3%
Títulos de dívidas de empresas	15,0	37,1%
Total em Ativos financeiros mantidos até o vencimento	40,4	100,0%

● Circulante: 6%

● Não Circulante: 94%

Derivativos

São contratos nos quais se estabelecem pagamentos futuros, cujo montante é calculado com base no valor assumido por uma variável, tal como índices, preço de ativos, taxa de câmbio, taxa de juros e *commodities*. São classificados na data de sua aquisição, de acordo com a intenção da administração em utilizá-los como instrumento de proteção (*hedge*), conforme determinado pela regulamentação brasileira.

Por tipo de contrato em R\$ bilhões	Ativos	Passivos	Valor justo (Ativo – Passivo)
Futuros	0,3	-0,2	0,1
Swaps	10,5	-13,2	-2,7
Opções	4,8	-4,6	0,2
A termo	5,0	-3,5	1,5
Derivativos de crédito	0,2	-0,1	0,1
Forwards	3,5	-2,8	0,7
Outros instrumentos derivativos	-	-0,3	-0,3
Operações com derivativos	24,3	-24,7	-0,4

Outros ativos financeiros

São ativos, inicialmente reconhecidos a valor justo e subsequentemente pelo custo amortizado, utilizando-se o método da taxa efetiva de juros. Referem-se basicamente às operações com empréstimos e recebíveis.

Por tipo de operação	Valor em R\$ bilhões	%
Operações com emissores de cartões de crédito	26,1	48,5%
Operações de seguros e resseguros	1,3	2,4%
Depósitos em garantia	14,2	26,3%
Negociação e intermediação de valores	6,7	12,4%
Serviços prestados a receber	2,5	4,6%
Outras operações	3,1	5,8%
Outros ativos financeiros	53,9	100,0%

● Circulante: 77%

● Não Circulante: 23%

Exposição máxima ao risco de crédito das nossas operações com ativos financeiros | em R\$ bilhões

Em 2016, 98% dos nossos ativos financeiros, com exceção dos outros ativos financeiros, estavam avaliadas sob a classificação interna de baixo risco, sem considerar qualquer garantia recebida ou outras melhorias de crédito agregadas.

	2016			2015		
	Brasil	Exterior	Total	Brasil	Exterior	Total
Ativos financeiros expostos ao risco	336,2	76,3	412,5	300,4	73,0	373,4
Mantidos para negociação ⁽¹⁾	193,9	11,9	205,8	157,2	7,7	164,9
Derivativos	13,5	10,6	24,1	15,9	10,9	26,8
Disponíveis para venda	53,5	34,7	88,2	52,2	33,8	86,0
Mantidos até o vencimento	27,4	13,1	40,5	27,4	14,8	42,2
Outros ativos financeiros	47,9	6,0	53,9	47,7	5,8	53,5
Representatividade (%)	81%	19%	100%	80%	20%	100%

(1) Não considera o saldo da carteira de Outros Ativos Financeiros.

Ativos financeiros sujeitos ao risco de taxa de juros distribuídos por faixas de vencimento | em R\$ bilhões

	0-30 dias	31-180 dias	181-365 dias	1-5 anos	Acima de 5 anos	Total ⁽¹⁾
Total – 2016	20,2	30,7	24,8	183,3	99,9	358,9
Representatividade (%)	5,6%	8,6%	6,9%	51,1%	27,8%	100,0%
Total – 2015	23,2	23,7	28,5	116,1	128,5	319,9

(1) Não considera o saldo da carteira de outros ativos financeiros

Ativos financeiros sujeitos ao risco de moeda | em R\$ bilhões

	2016		2015		Variação (ano/ano)	
	R\$ bilhões	%	R\$ bilhões	%	R\$ bilhões	%
Dólar	48,4	69%	60,0	89%	-11,6	-19%
Peso Chileno	13,5	19%	4,4	7%	9,1	206%
Outras Moedas	8,5	12%	2,9	4%	5,6	193%
Total (Exterior)	70,4	100%	67,3	100%	3,1	5%
Representatividade (%) Total da Carteira		17%		18%		



Aplicações financeiras

A carteira de aplicações financeiras é inicialmente reconhecida a valor justo e, subsequentemente, pelo custo amortizado, utilizando-se do método da taxa efetiva de juros para estimar o fluxo de caixa descontado das aplicações.

	2016		2015		Variação (ano/ano)	
	R\$ bilhões	%	R\$ bilhões	%	R\$ bilhões	%
Depósitos interfinanceiros	22,6	8%	30,5	11%	-7,8	-26%
Mercado aberto	265,1	92%	254,4	89%	10,6	4%
Aplicações financeiras	287,7	100%	284,9	100%	2,8	1%

Em 2016, as aplicações financeiras dadas como garantia de operações da BM&FBovespa e do BACEN atingiram o montante de R\$ 4,3 bilhões (R\$ 9,5 bilhões em 2015) e representam 1,5% (3,3% em 2015) do total das aplicações financeiras.

Aplicações no mercado aberto e depósitos interfinanceiros | Em 2016, 100% das nossas aplicações financeiras estavam avaliadas sob a classificação interna de baixo risco. Em relação ao prazo de vencimento, as aplicações financeiras são em sua maioria de curto prazo.

Aplicações por prazo de vencimento

Aplicações no Mercado Aberto
100% circulante

Depósitos Interfinanceiros
95% circulante

Exposição máxima ao risco de crédito das nossas aplicações financeiras | em R\$ bilhões
Sem considerar qualquer garantia recebida ou outras melhorias de crédito agregadas.

	2016			2015		
	Brasil	Exterior	Total	Brasil	Exterior	Total
Aplicações financeiras	270,1	17,6	287,7	259,8	25,1	284,9
Depósitos interfinanceiros	6,0	16,6	22,6	7,5	23,0	30,5
Mercado aberto	264,1	1,0	265,1	252,3	2,1	254,4
Representatividade (%)	93,9%	6,1%	100,0%	91,2%	8,8%	100,0%

Aplicações financeiras sujeitas ao risco de taxa de juros

	0-30 dias	31-180 dias	181-365 dias	1-5 anos	Acima de 5 anos	Total
Total – 2016	214,8	67,9	3,5	1,5	-	287,7
Representatividade (%)	74,7%	23,6%	1,2%	0,5%	-	100,0%
Total – 2015	219,9	61,4	2,9	0,8	-	284,9

Aplicações financeiras sujeitas ao risco de moeda

	2016		2015		Variação (ano/ano)	
	R\$ bilhões	%	R\$ bilhões	%	R\$ bilhões	%
Dólar	9,1	52%	18,2	73%	-9,1	-50%
Peso chileno	1,1	6%	2,1	8%	-1,0	-47%
Outras moedas	7,4	42%	4,7	19%	2,7	60%
Total (Exterior)	17,6	100%	25,0	100%	-7,4	-30%
Representatividade (%)		6,5%		8,7%		



Outros ativos

Para fins de apresentação, consideramos como Outros Ativos os demais recursos financeiros alocados em nosso Balanço Patrimonial, cujos valores contábeis são menos relevantes e que não se enquadram nas categorias apresentadas anteriormente.

Em 2016, os Outros Ativos estavam compostos basicamente pelas seguintes operações:

	2016		2015		Variação (ano/ano)	
	R\$ bilhões	% R\$ bilhões	R\$ bilhões	% R\$ bilhões	R\$ bilhões	%
Depósitos no Banco Central	85,7	52,4%	66,6	43,4%	19,1	29%
Ativos Fiscais	44,3	27,1%	52,1	34,0%	-7,8	-15%
Disponibilidades (Caixa e contas-correntes)	18,5	11,3%	18,5	12,1%	-	-
Outros Ativos	10,0	6,1%	11,7	7,6%	-1,7	-15%
Investimentos em associadas e entidades controladas em conjunto	5,1	3,1%	4,4	2,9%	0,7	15%
Outros Ativos	163,6	100%	153,3	100%	10,3	7%

Depósitos no Banco Central | Os Bancos Centrais dos países onde operamos impõem diversas exigências de depósito compulsório às instituições financeiras. Tais exigências são aplicadas a um amplo leque de atividades e de operações bancárias, como depósitos à vista, depósitos em poupança e depósitos a prazo. Em 2016, dos recursos depositados no Banco Central, apenas R\$ 3,0 bilhões (ou 4%) não foram remunerados. Em 2015, os recursos não remunerados totalizavam R\$ 3,8 bilhões (ou 6% dos recursos depositados no Banco Central).

Ativos fiscais | Os ativos fiscais diferidos são reconhecidos somente em relação as diferenças temporárias e prejuízos fiscais a compensar, na medida em que se considera provável a geração de lucro tributável futuro para a sua utilização. A realização esperada do crédito tributário é baseada na projeção de lucros tributáveis futuros e outros estudos técnicos.

Valor contábil em R\$ bilhões	2015	Realização	Constituição e obrigações fiscais	Provisão para perdas esperadas	2016
Refletidos no Resultado	48,9	-16,5	16,1	-13,5	35,0
Refletidos no Patrimônio Líquido	4,3	-2,0	0,7	-0,6	2,4
Total	53,2	-18,5	16,8	-14,1	37,4

	Tributos líquidos diferidos R\$ bilhões		%
2017		20,6	56%
2018		9,9	27%
2019		4,4	12%

2020	2,2	6%
2021	2,0	5%
Acima de 2021	-2,3	-6%
Total⁽¹⁾	36,8	100%
Valor presente ²	35,0	

(1) O Total apresentado não considera as obrigações fiscais diferidas, que totalizaram R\$ 0,64 bilhões em 2016

(2) O valor presente é calculado com base na taxa média de captação, líquida dos efeitos tributários

Investimentos em associadas e entidades controladas em conjunto | Representam investimentos em empresas nas quais o investidor tem influência significativa, porém não detém o controle do negócio. Estes investimentos são reconhecidos inicialmente ao custo de aquisição e avaliados subsequentemente pelo método de equivalência patrimonial. O investimento em associadas e entidades controladas em conjunto inclui o ágio identificado na aquisição, líquido de qualquer perda por redução ao valor recuperável acumulada.

Apresentamos abaixo os nossos principais investimentos e o resumo das informações financeiras das investidas, pelo método de equivalência patrimonial, de forma agregada:

	31/12/2016	
	Participação %	Valor do investimento em R\$ bilhões
Associadas		
Porto Seguro Itaú Unibanco Participações S.A.	42,93%	2,6
BSF Holding S.A.	49,00%	1,7
IRB – Brasil Resseguros S.A.	15,01%	0,5
Outros	-	0,1
Entidades controladas em conjunto – Outros		0,2
Total		5,1
Ativos	20,8	
Passivos	-11,3	
Resultado	1,5	

Outros ativos | em R\$ bilhões

Referem-se a outros ativos ou outras operações financeiras realizadas com clientes, no Brasil e no exterior.

	2016	2015	Variação (ano/ano %)
Despesas antecipadas	2,8	3,2	-13%
Ativos de planos de aposentadoria	1,1	2,2	-49%
Diversos no país	1,6	0,6	166%
Prêmios e operações de crédito	0,9	1,7	-49%
Diversas no exterior	1,8	2,1	-12%
Outros	1,8	1,9	-4%
Total	10,0	11,7	-14%

● Circulante: 78%

● Não Circulante: 22%

Principais fontes de captação

Nossa atual estratégia de financiamento é continuar a utilizar todas as nossas fontes de recursos, de acordo com seus custos e disponibilidades e com nossa estratégia geral de administração de ativos e passivos.

Para financiar nossas operações, intensificamos o uso da liquidez proporcionada por depósitos de poupança, depósitos interbancários, dívida no mercado interbancário e dívida no mercado institucional nos últimos anos. Além disso, utilizamos as debêntures brasileiras sujeitas à recompra como fonte de recursos, reportadas em captações no mercado aberto e oferecidas não somente aos clientes institucionais, mas também para clientes de *private banking, corporate banking* (grandes empresas) e clientes de varejo. Atuamos também como agente financeiro em empréstimos de fundos do BNDES e do FINAME e no repasse de tais recursos por um diferencial determinado pelo governo, para determinados setores da economia. Obtemos linhas de crédito em dólares dos Estados Unidos de nossas coligadas, inclusive do Itaú Unibanco Holding S.A, para financiamento de operações comerciais de empresas brasileiras.

Nossa capacidade de obter financiamento depende de diversos fatores, incluindo as classificações de crédito, as condições econômicas gerais e a percepção dos investidores dos mercados emergentes em geral e do Brasil (em particular, as condições vigentes no Brasil e os regulamentos do governo com relação a financiamentos em moeda estrangeira). Nossa estratégia para captação de recursos foi definida para oferecer maior rentabilidade, por meio de spreads mais altos em nossos depósitos de poupança, e taxas mais altas obtidas sobre fundos de mercado.

Recursos próprios livres, captados e administrados | em R\$ bilhões

	2016	2015	Varição (ano/ano %)
Depósitos à vista	61,1	61,1	-
Depósitos de poupança	108,2	111,3	-3%
Depósitos a prazo	156,3	105,3	48%
Debêntures	132,1	152,2	-13%
Recursos de letras de terceiros	59,5	50,8	17%
Total 1 – Clientes correntistas e Institucionais	517,2	480,7	8%
Obrigações por repasses	29,8	38,8	-23%
Total 2 – Funding de clientes	547,0	519,5	5%
Fundos de investimento e carteiras administradas	903,7	765,1	18%
Provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização	156,7	132,1	19%

Total 3 – Clientes	1.607,4	1.416,7	13%
Depósitos interfinanceiros	3,7	14,9	-75%
Obrigações por títulos e valores mobiliários no exterior	34,3	24,8	38%
Total dos recursos captados com clientes + interfinanceiros	1.645,4	1.456,4	13%
Operações compromissadas	233,9	198,7	18%
Obrigações por empréstimos	45,8	65,8	-30%
Carteira de câmbio	52,3	68,5	-24%
Dívidas subordinadas	57,4	65,8	-13%
Cobrança e arrecadação de títulos e assemelhadas	0,3	0,2	16%
Recursos próprios livres	100,2	89,5	12%
Recursos livres e outras obrigações	489,9	488,5	0%
Total – Recursos próprios livres, captados e administrados	2.135,3	1.944,9	10%

Informações no padrão contábil local (BRGAAP).

A tabela a seguir apresenta a taxa de juros praticada nas principais operações de captação:

	No país	No Exterior
Mercado Aberto	8,5% do CDI a 17,36%	0,63% a 1,85%
Letras Hipotecárias	-	2,5% a 8%
Letras de Crédito Imobiliário	83% a 100% do CDI	-
Letras Financeiras	IGPM a 113%	-
Letras de Crédito do Agronegócio	83% a 98% do CDI	-
Financiamento à Importação e Exportação	1,1% a 6,0%	0,4% a 9,5%
Repasses no País	2,5% a 14,5%	-
Obrigações por Operações Vinculadas à Cessão de Crédito	6,38% a 13,17%	-

Estratégias de Hedge Contábil

Principais mecanismos para proteção do capital financeiro

Fluxo de caixa | O objetivo deste *hedge* é proteger os fluxos de caixa de recebimento e pagamento de juros e as exposições de taxa de câmbio futuro, referente ao seu risco de taxa de juros. Em 2016, dentre as principais estratégias de *hedge* de fluxo de caixa, destacamos o *hedge* de depósitos e operações compromissadas, que representava 64% dos objetos de *hedge* (84% em 2015).

Valor Contábil Objetos de Hedge

Informações no padrão contábil local (BRGAAP).



Risco de mercado | em R\$ bilhões

As estratégias de *hedge* de risco de mercado consistem em *hedges* de exposição à variação no risco de mercado, em recebimentos de juros, que são atribuíveis às alterações nas taxas de juros relativos a ativos e passivos reconhecidos.

	2016	2015	Variação % (ano/ano)
<i>Hedge</i> de operações de crédito	2,7	4,3	-38%
<i>Hedge</i> de captações	8,7	0,8	1010%
<i>Hedge</i> – Outros	0,4	-	-
Total	11,8	5,1	131%

Informações no padrão contábil local (BRGAAP).

Para proteger a variação no risco de mercado no recebimento e pagamento de juros, utilizamos contratos de *swaps* de taxa de juros. Os objetos de *hedge* são relativos a ativos e passivos pré-fixados denominados em unidade de fomento, taxa fixa e denominadas em euros e dólares americanos, emitidos por subsidiárias no Chile, Londres e Colômbia, respectivamente e com vencimentos entre 2017 e 2030.

Investimento líquido em operações no exterior | A estratégia de *hedge* de investimento líquido no exterior consiste em um *hedge* de exposição em moeda estrangeira, oriunda da moeda funcional da operação no exterior em relação à moeda funcional da matriz. Em 2016, o *hedge* de investimento líquido em operações no exterior totalizou R\$ 12,3 bilhões (R\$ 12,8 bilhões em 2015).

Estratégias de Hedge por prazo de vencimento | Apresentamos o prazo de vencimento das estratégias de *hedge* fluxo de caixa, *hedge* risco de mercado e *hedge* de investimento de operações líquidas no exterior.

Em R\$ bilhões	0-1 ano	1-2 anos	2-3 anos	3-4 anos	4-5 anos	5-10 anos	Acima de 10 anos	Total
Total – 2016	78,5	53,0	23,2	9,4	9,6	3,6	1,8	179,1
Representatividade %	44%	30%	13%	5%	5%	2%	1%	100%
Total – 2015	39,9	43,2	28,5	6,9	1,4	3,1	1,8	124,9
Variação (ano/ano %)	97%	23%	-19%	36%	595%	18%	-2%	43%

Informações contábeis no padrão local, ou BRGAAP.

Itaú Unibanco Holding S.A.



Demonstrações
Contábeis Completas



Capital social e de relacionamento

É composto basicamente pelo relacionamento ético e transparente com nossos clientes, acionistas, investidores, fornecedores, órgãos reguladores, governo e com a sociedade. Inclui também a habilidade de compartilhar valor com nossos públicos para aprimorar o bem-estar individual e coletivo.

O relacionamento do banco tem se tornado cada vez mais digital

Nossos principais públicos

Clientes	Acionistas
Fornecedores	Sociedade

Temas materiais relacionados

- Cidadania corporativa
- Educação e Inclusão financeira
- Gestão de fornecedores e cadeia de suprimentos
- Combate à corrupção e atividades ilícitas
- Ética e transparência
- Segurança da informação
- Governança
- Satisfação dos clientes
- Gestão de riscos e de capital





Relacionamento com clientes

Em 2016, o total de clientes correntistas e não correntistas, detentores de cartões de crédito e/ou débito atingiu a marca de 55,0 milhões, aproximadamente 8% inferior em relação ao período anterior.

Nova experiência de relacionamento com clientes no mundo digital

1. Ubiquidade

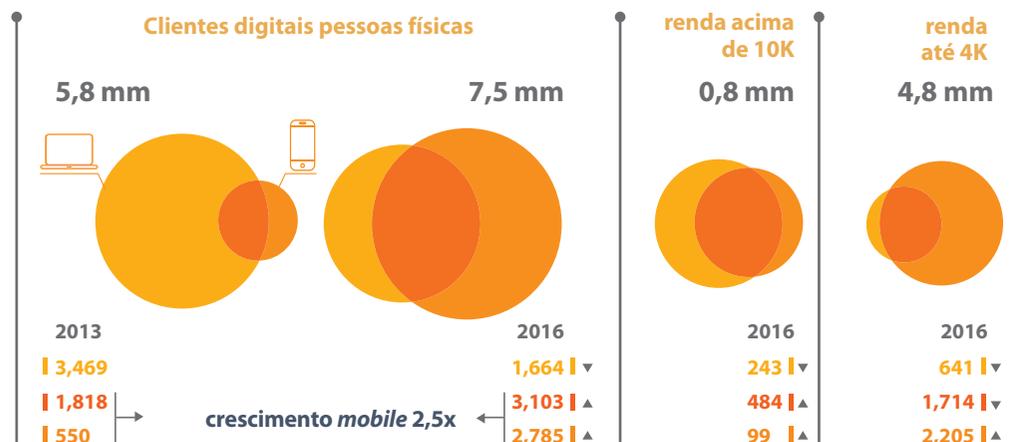
No local do cliente, na hora do cliente e respeitando o perfil do cliente

2. Experiências impecáveis

Simples, fácil e rápido. Sem fricções e em constante evolução

3. Digital "Hi-touch"

Sempre que o cliente precisar, entendendo seu momento e apoiando em operações complexas



Outro canal onde os clientes podem ter suas demandas resolvidas é o site consumidor.gov.br, uma plataforma criada em 2014 pelo governo federal como um canal alternativo de resolução de litígios, monitorado por órgãos de defesa do consumidor e pelo Departamento Nacional do Consumidor (SENACON).

- Em 2016, **80%** das demandas registradas por nossos clientes nesta plataforma foram resolvidas, de acordo com a avaliação dos próprios clientes.
- O nível médio de satisfação foi de **3,1** (escala de 1–5) e, em média, as demandas foram resolvidas em 6 dias úteis, abaixo do prazo oficial.

Executar os serviços bancários esperados de maneira eficaz e atender com excelência às expectativas dos clientes são desafios que impulsionam nossas equipes. Aumentamos nossos esforços para atender prontamente esses clientes: nosso tempo médio de resposta nas redes sociais é de **2 minutos** e o nosso atendimento ao cliente é 24 horas.

Itaú Mulheres Empreendedoras

O principal objetivo do programa, criado em 2013 como resultado de uma parceria com a IFC – Banco Mundial e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), é capacitar as mulheres empreendedoras no Brasil, que estão crescendo em número e aumentando sua participação na economia. O programa também visa a testar hipóteses sobre o relacionamento das mulheres com instituições financeiras e oferecer os produtos mais adequados para atender às suas necessidades, adotando uma abordagem diferenciada.

Em 2016, as mulheres representavam 39% da nossa base de clientes corporativos do segmento SME IV (empresas com faturamento anual de até R\$ 1,2 milhão), 34% do segmento PME III (empresas com faturamento anual de até R\$ 8 milhões) e 30% do segmento PME II (empresas com faturamento anual de até R\$ 30 milhões).

Gestão de reclamações em nossos canais de comunicação

A Ouvidoria compõe nosso sistema de atendimento e atua como última instância nas reclamações de clientes não satisfeitos com os canais regulares – centrais de atendimento, SAC e internet. Além de buscar a melhor solução para a manifestação apresentada, nosso objetivo é identificar as principais causas de insatisfação de clientes e desenvolver planos de ação para melhoria.



(1) Decorrentes das vendas feitas com cartões de crédito.

Processo de Concessão de Crédito





Relacionamento com acionistas

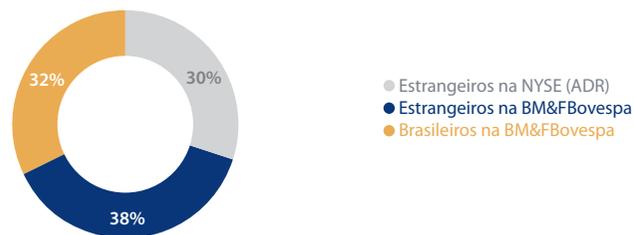
Nosso capital social é representado por ações ordinárias (ITUB3) e preferenciais (ITUB4), ambas negociadas na BM&FBOVESPA. As ações preferenciais também são negociadas nas Bolsas de Nova Iorque (NYSE) na forma de recibos (ADS).

Bolsa de valores	Símbolo			Nível de governança
	Ações Ordinárias	Ações Preferenciais		
 Securities, Commodities and Futures Exchange (BM&FBovespa)	ITUB3	ITUB4		Level 1
 New York Stock Exchange (NYSE)	-	ITUB ⁽¹⁾		Level 2

(1) American Depositary Shares (ADSs).

Em 31 de dezembro de 2016, nossa estrutura acionária era composta basicamente por 3.351.744.217 ações ordinárias e 3.230.563.326 ações preferenciais, totalizando 6.582.307.543 ações. As ações ordinárias conferem a seu titular direito a um voto nas assembleias gerais. As ações preferenciais não têm direito a voto, mas conferem a seu titular a prioridade no recebimento do dividendo obrigatório e direito de venda conjunta (*tag-along*) em eventual alienação de controle.

Ações Preferenciais em Circulação (Free Float) Em 31/12/2016



Método de Engajamento/ Como atrair engajamento

Método de Engajamento/ Como atrair engajamento	Frequência	Descrição
Reuniões Públicas (APIMEC)	Anual	Em 2016, realizamos 16 reuniões públicas com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais (APIMEC) no Brasil, com a presença de aproximadamente 2.200 participantes.
Videoconferências	Trimestral	Realizamos quatro videoconferências trimestrais durante o ano. Cada uma delas é feita em tempo real, em português e inglês, e podem ser acessadas por telefone ou pela internet.
Site de Relações com Investidores	Contínua	Nossas informações corporativas são disponibilizadas em nosso site de Relações com Investidores. Nosso site conta com seções dedicadas a divulgações ao mercado e informações relevantes, além de informações sobre governança corporativa e de outras naturezas.

Ações Itaú em Foco	Trimestral	O Ações Itaú em Foco é um boletim trimestral divulgado aos nossos acionistas.
Mídia social	Contínua	Fomos a primeira empresa no Brasil a ter um perfil de RI no Twitter (@itaunibanco_ri) e uma página no Facebook (facebook.com/itaunibanco_ri) .
Relatórios	Periódica	Relatório da Administração, Relatório Anual Consolidado, Relato Integrado, Formulário de Referência, Prospecto de Dívida do Programa de Notas de Médio Prazo (Programa MTN) MTN e 20F.
Índices de mercado de capitais	Anual	Fazemos parte dos principais índices de mercado de sustentabilidade do mundo, como o Dow Jones Sustainability Index (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, o Índice de Carbono Eficiente (ICO2) e o índice Euronext Vigeo Emerging Markets 70.



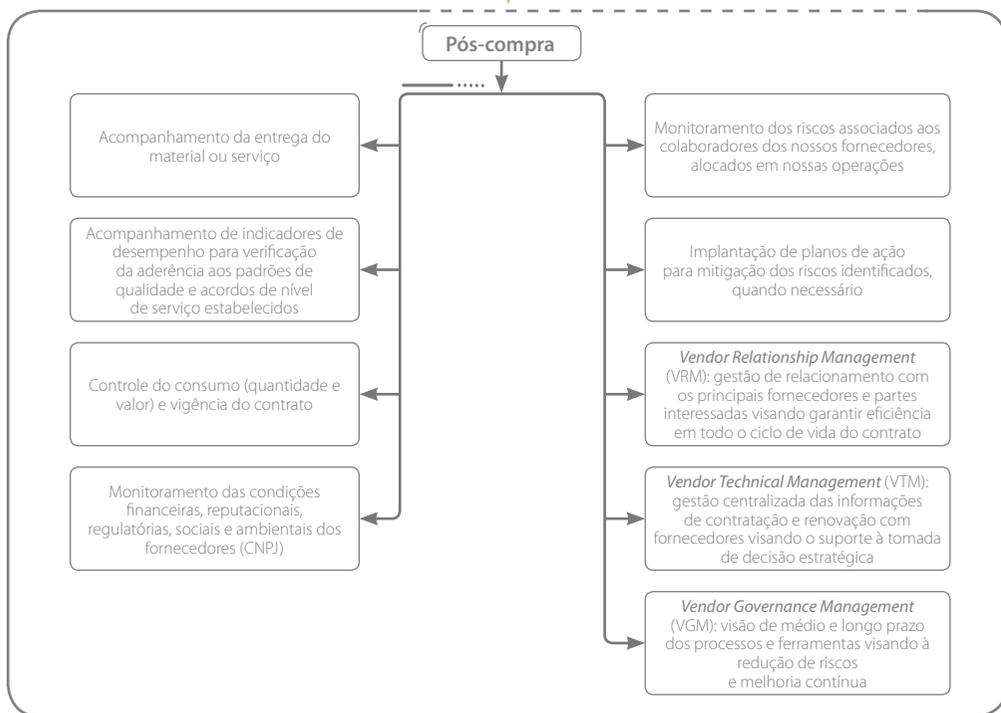
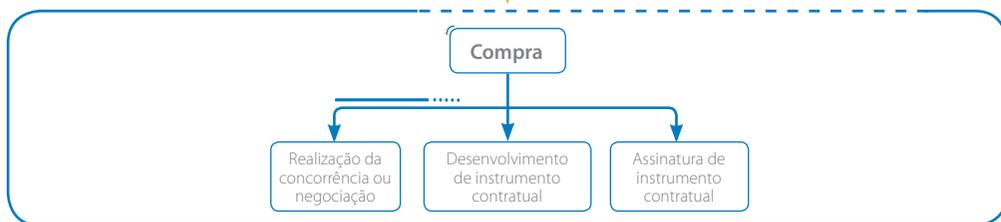
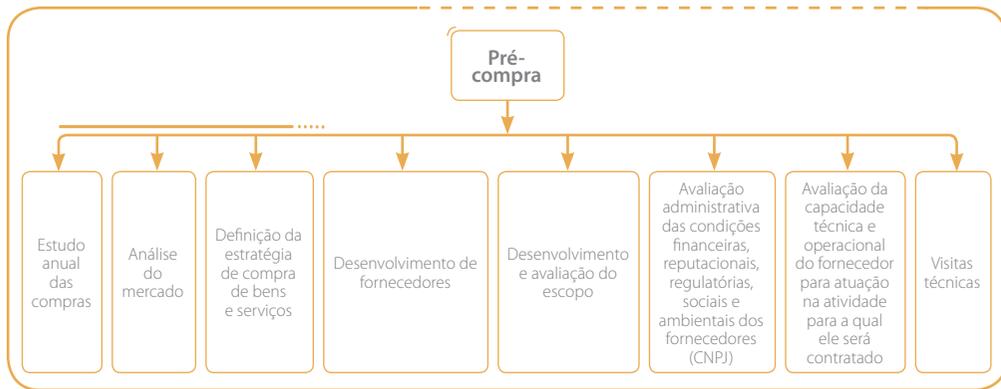
Relacionamento com fornecedores

Nossa cadeia de suprimentos engloba os mais diversos segmentos – como telecomunicações, call center, transporte de numerário e valores, pesquisas de mercado, mobiliário, energia elétrica e treinamentos –, nos quais nosso relacionamento é pautado pela transparência, perenidade e construção de valor compartilhado.

Nos relacionamos com cerca de 9 mil parceiros que fornecem bens ou serviços para os nossos negócios. Esta parceria é constituída por meio de um processo de contratação formal cujo objetivo é minimizar os possíveis impactos financeiros, de reputação, operacionais e legais durante a prestação do serviço ou após o término do contrato. Também trabalhamos para melhorar as práticas sustentáveis, bem como a conformidade com os princípios legais e éticos que devem reger as nossas relações comerciais.

Compra de bens e serviços

Nossa cadeia de suprimentos é gerida de forma centralizada pela área de Compras com o envolvimento das áreas de Contratação e Jurídica, entre outras áreas de apoio. O modelo de operação da área de Compras permite o entendimento de cada mercado, a fim de identificar a estratégia de aquisição mais apropriada para cada tipo de negócio e assegurar relações consistentes com os fornecedores. As negociações conduzidas pela área de Compras seguem um processo de três etapas:



Os nossos fornecedores estão distribuídos em todas as regiões do Brasil, pois incentivamos a contratação de fornecedores locais, visando o desenvolvimento das regiões onde atuamos.

Fornecedores por região:

- Norte: 48
- Nordeste: 271
- Centro-Oeste: 200
- Sudeste: 6.060
- Sul: 527



Fornecedores por segmento de atividade

	2016
Manutenção (obras e patrimônio)	39%
TI	13%
Administrativo	10%
Marketing e telecomunicações	8%
Operacional	8%
Jurídico	6%
Treinamentos e benefícios	6%
Segurança	3%
Outros	7%
Total	100%

Lista de fornecedores monitorados

Em 2016, iniciamos um novo processo de auditoria em nossos fornecedores:

35% dos fornecedores foram aprovados sem restrição.

65% dos fornecedores receberam planos de ação para eventuais lacunas identificadas - A execução destes planos foi alvo de um novo processo de auditoria, que deverá ser concluído no primeiro semestre de 2017.

Método de Engajamento/ Como atrair engajamento	Frequência	Descrição
Diálogo	Anual	Disponibilizamos treinamentos aos nossos fornecedores com o objetivo de fortalecer o comprometimento com a nossa cultura, disseminar boas práticas na mitigação de riscos e discutir oportunidades para melhorar a eficácia de nossas operações.
Canais de comunicação	Contínua	Proporcionamos aos nossos fornecedores alguns canais de comunicação, por exemplo: site (www.itaubr.com.br/fornecedores) e e-mail (www.itaubr.com.br/atendimento/envie-mensagem).
Recomendações	Semianual	Recomendamos aos nossos fornecedores boas práticas sociais e ambientais, por meio de declaração formal por e-mail.
Monitoramento/auditoria	Mensal	Acompanhamos mensalmente os fornecedores aprovados, a fim de verificar se as condições originais de aprovação estão sendo mantidas.
	Anual	Realizamos auditorias independentes em nossos fornecedores críticos (1º elo) e em seus respectivos fornecedores (2º elo) com a finalidade de avaliar os riscos em toda a nossa cadeia de suprimentos.



Sociedades

A nossa estratégia está relacionada às ações de desenvolvimento social, tais como educação financeira, cultura e mobilidade urbana, levadas para todas as comunidades nas quais temos operações. Essas mesmas ações são estendidas para a imprensa, formadores de opinião, mercado e várias organizações sociais. Também trabalhamos em conjunto com o poder público, em seus diversos níveis, para aprimorar os modelos de políticas públicas nos diversos países onde operamos.

Investimento social privado

Nossos investimentos na área social – especialmente aqueles voltados para melhorias nas áreas da educação, saúde, cultura, esportes e mobilidade urbana – estão alinhados ao nosso objetivo de transformar o mundo das pessoas para melhor.

Patrocínio	Valor (em R\$ milhões)	Número de projetos
Não Incentivados		
Educação	140,3	180
Esportes	8,5	4
Cultura	74,1	4
Mobilidade Urbana	63,8	15
Apoio Institucional e Outros	33,5	206
Não Incentivados – Total	320,2	409
Incentivados		
Educação	11,7	39
Saúde	38,4	39
Cultura	83,6	97
Esportes	14,5	15
Outros	6,5	21
Incentivados – Total	154,7	211
Total	473,2	620

Educação



Fundação Itaú Social

A Fundação Itaú Social surgiu para estruturar e implementar nossos investimentos sociais em todo o território brasileiro. Nosso propósito é desenvolver, implementar e disseminar metodologias sociais para melhoria da educação pública, potencializando o engajamento dos nossos colaboradores – e da sociedade em geral – por meio da cultura de voluntariado e da avaliação sistematizada do impacto de projetos e políticas sociais.

Instituto Unibanco

O Instituto Unibanco é uma das instituições responsáveis pela gestão do investimento social privado do nosso conglomerado e atua para a melhoria da qualidade da educação pública brasileira com foco no ensino médio. O instituto concebe, avalia e dissemina soluções no sentido de provocar mudanças na realidade do ensino médio e ampliar as oportunidades educacionais dos jovens, em busca de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Cultura



Instituto Itaú Cultural

Atuamos para mapear, apoiar e difundir a arte e a cultura do país e mantemos uma intensa programação cultural gratuita em todo o território nacional.

Espaço Itaú de Cinema

As salas de cinema do Itaú Unibanco exibem filmes independentes, em seis cidades brasileiras, reforçando, dessa forma, o acesso à cultura no Brasil.



Mobilidade urbana

Nosso foco é promover a bicicleta como um transporte ativo para melhorar a mobilidade, reduzir o tráfego e as emissões de gases de efeito estufa, e consequentemente, a qualidade de vida da sociedade. Temos três pilares de ação relacionados ao tema: compartilhamento de bicicletas, infraestrutura urbana e aumento da conscientização para promover um trânsito mais pacífico. A iniciativa *Bike Itaú* apresenta os seguintes números no Brasil:

- Total de estações: **728**
- Total de *bikes*: **7.242**
- Número de pessoas impactadas: **aproximadamente 2,5 milhões de pessoas**
- Impacto em toneladas de crédito de carbono: **5.337 tCO₂e**
- Usuários cadastrados em 2016: **aproximadamente 500 mil novos usuários**
- Número de viagens: **aproximadamente 14,5 milhões de viagens**

Direitos humanos

Desde 2004, formalizamos e publicamos nosso compromisso de respeitar os direitos humanos nas relações com os públicos mais sensíveis, abrangendo nossos negócios e relacionamentos com colaboradores, clientes e fornecedores. Este compromisso é impulsionado pelos Princípios Orientadores da Organização das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos.

Em 2016, adotamos, segundo nosso novo código de ética e políticas, uma série de princípios de atuação relacionados às principais questões de direitos humanos de nossos principais públicos, que incluem o respeito, a promoção à diversidade, o combate ao trabalho infantil e o trabalho sob condições escravistas e qualquer tipo de discriminação. Para aprimorar nossa diligência em direitos humanos, em parceria com terceiros independentes, concluímos um trabalho iniciado em 2015, com o objetivo de:

- Identificar possíveis impactos sobre nossos públicos;
- Preparar planos de melhoria para os nossos processos; e
- Monitorar o cumprimento do nosso Compromisso de Direitos Humanos.

Este processo permitiu identificar a necessidade de melhorar a governança específica para os direitos humanos, aumentar a agilidade da tomada de decisões estratégicas e promover a transparência na tomada de ações e na abordagem de questões relacionadas aos direitos humanos.

Nosso objetivo para 2017 é estabelecer um processo estruturado de governança dos direitos humanos, definindo os papéis e os profissionais encarregados para atividades relacionadas, de forma a otimizar e aprimorar a execução de iniciativas e programas conduzidos pelos departamentos relacionados ao tema.

Combate à corrupção

Com base nas melhores práticas globais, consideramos a corrupção como práticas ilegais ocorridas entre agentes públicos e privados e também as que envolvem somente agentes privados. Nossa política corporativa de prevenção à corrupção reforça o nosso compromisso em cooperar pro-ativamente com iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção. Este documento está disponível a todos os colaboradores na intranet e ao público externo no nosso site de Relações com Investidores.

Em 2016, recebemos três queixas de possíveis atos de corrupção entre agentes privados, um dos quais se provou infundado. Dos outros dois casos, um envolveu colaboradores e um cliente e o outro um colaborador e um terceiro. Para estes dois casos, os colaboradores envolvidos tiveram seus empregos encerrados e as outras partes envolvidas tiveram suas contas fechadas.

Até 2016, todos os colaboradores das áreas mais sensíveis ao risco de corrupção foram treinados em módulos de prevenção a corrupção. Para 2017, manteremos nosso programa de educação continuada presencial ou à distância, especialmente para as áreas que se relacionam com o poder público e fornecedores.

Obtivemos 83,5% de adesão dos colaboradores à formação à distância Além disso, continuaremos com nossas campanhas institucionais de integridade corporativa e de comunicação ética sobre nossa política corporativa de prevenção à corrupção. Acreditamos que através do compromisso da nossa Alta Administração, um programa contínuo de educação e comunicação, juntamente com um forte sistema de controle interno e conformidade, teremos um processo eficaz para mitigar o risco, diagnosticar, repreender e combater a má conduta.

Educação financeira

Uma forma de contribuir para o desenvolvimento da sociedade é compreender as necessidades das pessoas e oferecer conhecimentos e soluções financeiras adequadas que permitam às pessoas terem uma melhor relação com o seu dinheiro. Sabemos que mudanças importantes vêm do comportamento individual, mas acreditamos que é nosso papel guiar nossos colaboradores, clientes e sociedade e fornecer ferramentas para que eles tomem decisões financeiras mais alinhadas com suas necessidades e etapas de vida. Nossas principais iniciativas estão destacadas a seguir:

Uso consciente do dinheiro – O programa tem uma abordagem divertida e visa partilhar educação financeira com jovens e adultos. O programa já impactou quase 6 mil pessoas de ONGs e escolas, envolvendo quase 1.000 voluntários. Em 2016, firmamos parceria com a “Escola da Família”, programa da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo, que abre aos fins de semana as escolas estaduais para atividades guiadas por quatro pilares: cultura, trabalho, esportes e saúde. No final de 2016, treinamos os vice-diretores de 751 escolas da grande São Paulo, que treinaram voluntários e impactaram mais de 12 mil pessoas.

Programa de educação financeira para colaboradores – Desde 2009, o programa de empregados dá conselhos e ferramentas para ajudá-los a tomar decisões mais conscientes com o seu dinheiro, a fim de lhes permitir atingir metas pessoais. Em 2016, por meio de nossas pesquisas, notamos um uso mais planejado do crédito e um aumento nos investimentos.

Programa de educação financeira para clientes corporativos – O Programa oferece conteúdo, vídeos e palestras à mais de 700 clientes corporativos, através de nossos gerentes de negócio. Em 2016, organizamos palestras piloto sobre o Uso consciente do Dinheiro em formato digital. Desde 2014, o programa impactou mais de 23 mil clientes e 463 palestras foram dadas em todo o país.

Educação financeira integrada com ação preventiva – Esta iniciativa centra-se em clientes de crédito, que analisamos para identificar aqueles que necessitam de orientação financeira. Contatamos os clientes para compreender as suas necessidades, para que possamos fornecer instrução e oferecer os produtos corretos para reorganizar o seu crédito de acordo com os seus rendimentos.

Governo

Procuramos colaborar com o poder público nos países em que atuamos. Nosso trabalho é orientado pela ética e pela transparência, com o objetivo de fornecer às autoridades informações consistentes que permitam a avaliação adequada das questões que podem envolver nosso negócio ou as causas que apoiamos.

Campanhas políticas e doações

Revisamos nossa Política de Doações Para Campanhas Políticas, proibindo qualquer tipo de:

- I) "Doações feitas diretamente aos agentes públicos, agências ou entidades representadas por autoridades públicas ou doações a familiares de agentes públicos com consanguinidade linear ou colateral ou parentes por afinidade até o segundo grau, que visam influenciar decisões que sejam do interesse do Grupo.
- II) Doações eleitorais ou doações a candidatos e partidos políticos."

Em 2016, não fizemos nenhuma doação de fundos a partidos políticos ou candidatos destinados às eleições.

Em relação a outras doações, agimos de acordo com a nossa política interna, segundo a qual qualquer transferência de fundos, serviços e/ou bens deve estar alinhada com a estratégia e com os valores morais e éticos. Neste sentido, em 2016, fizemos diversas doações a instituições sem fins lucrativos, órgãos públicos e até mesmo a organizações privadas que buscam fortalecer iniciativas que promovam a cultura, a educação, o esporte, a mobilidade urbana, entre outras ações que gerem valor para a sociedade.

Obrigações fiscais e tributárias

São calculados às alíquotas abaixo apresentadas e consideramos para efeito de cálculo as respectivas bases conforme a legislação vigente pertinente a cada encargo, que no caso das operações no Brasil são para todos os períodos apresentados:

Imposto de Renda	15,00%
Adicional de Imposto de Renda	10,00%
Contribuição Social ⁽¹⁾	20,00%
PIS ⁽²⁾	0,65%
COFINS ⁽²⁾	4,00%
ISS até	5,00%

(1) Em outubro de 2016 foi publicada a Lei nº 13.169, conversão da Medida Provisória nº 675, que elevou a alíquota da Contribuição Social de 15% para 20%, até o final de 2018 para instituições financeiras, seguradoras e administradoras de cartões de crédito. Para as demais empresas a alíquota continua 9%.

(2) Para as controladas não financeiras que se enquadram no regime de apuração não cumulativo, a alíquota do PIS é de 1,65% e da COFINS é de 7,60%.

Em relação ao imposto de renda e contribuição social, existem dois componentes na provisão: o corrente e o diferido. O componente corrente aproxima-se dos impostos a serem pagos ou recuperados no período aplicável. O componente diferido é representado pelas obrigações fiscais diferidas, obtido pelas diferenças entre as bases de cálculo contábil e tributária dos ativos e passivos no final de cada exercício.

Em R\$ bilhões	2016	2015	Varição (ano/ano %)
Imposto de renda e contribuição social – Correntes	1,7	2,4	-26,4%
Imposto de renda e contribuição social – Diferidos	0,6	0,4	73,8%
Outros	3,5	2,2	54,3%
Total	5,8	5,0	17%

Passivos contingentes e obrigações legais, fiscais e previdenciárias

Em decorrência do curso normal de nossas atividades, podemos figurar como parte em processos judiciais de natureza trabalhista, cível e fiscal. Os critérios de quantificação das contingências são adequados às características específicas das carteiras cíveis, trabalhistas e fiscais, bem como outros riscos, levando-se em consideração a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, a semelhança com processos anteriores, bem como a jurisprudência dominante. As contingências relacionadas aos processos cíveis e fiscais são classificadas conforme a seguir:

Ações cíveis

As contingências decorrem, geralmente, de pleitos relacionados à revisão de contratos e de ações de indenização por danos materiais e morais, sendo os processos classificados da seguinte forma:

- **Processos massificados:** são relativos às ações consideradas semelhantes e cujo valor individual não seja relevante. A apuração da contingência é realizada mensalmente, sendo objeto de provisão contábil o valor esperado da perda, realizada por meio de aplicação de parâmetro estatístico, tendo em conta a natureza da ação e as características do juízo em que tramitam (Juizado Especial Cível ou Justiça Comum). As contingências e provisões são ajustadas ao valor do depósito em garantia de execução quando este é realizado.
- **Processos individualizados:** são relativos às ações com características peculiares ou de valor relevante. A apuração é realizada periodicamente, a partir da determinação do valor do pedido. A probabilidade de perda é estimada conforme as particularidades da ação. Os valores considerados de perda provável são objeto de provisão contábil.

Abaixo está demonstrada a movimentação das provisões e os saldos dos respectivos depósitos em garantia de recursos:

Em R\$ bilhões	Obrigações cíveis	Outras provisões	Total
Saldo inicial – 2015	5,2	0,1	5,4
Depósitos em garantia	1,7	-	1,7
Representatividade (%)	33,3%	-	32,5%
Provisões Off-Balance	2,5	-	2,5
Saldo final – 2016	5,2	0,3	5,4
Depósitos em garantia	1,5	-	1,5
Representatividade (%)	29,8%	-	28,4%
Provisões Off-Balance	3,4	-	3,4

Ações Fiscais e Previdenciárias

Classificamos como obrigação legal as ações judiciais ingressadas para discutir a legalidade e inconstitucionalidade da legislação em vigor, sendo objeto de provisão contábil independentemente da probabilidade de perda.

As contingências tributárias correspondem ao valor principal dos tributos envolvidos em discussões fiscais administrativas ou judiciais, objeto de lançamento de ofício, acrescido de juros e, quando aplicável, multa e encargos. Constituem provisão sempre que a perda for classificada como provável.

Abaixo está demonstrada a movimentação das provisões e dos respectivos depósitos em garantia das ações fiscais e previdenciárias:

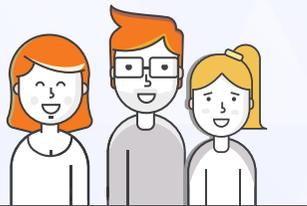
Em R\$ bilhões	Obrigações legais	Contingência	Total
Provisão inicial – 2015	4,3	3,2	7,5
Depósitos em garantia	3,9	0,5	4,4
Representatividade (%)	91,1%	14,2%	57,9%
Provisão Final – 2016	4,6	3,6	8,2
Depósitos em garantia	4,3	0,5	4,8
Representatividade (%)	93,5%	15,2%	59,5%

Aderimos ao "Programa de Parcelamento Incentivado" do Governo, que promove a regularização de débitos referidos a estas obrigações, decorrentes de créditos tributários e não tributários (constituídos ou não), inclusive os inscritos em dívida ativa, ajuizados ou a ajuizar.



Capital humano

É composto por nossos colaboradores, suas competências e experiências, bem como suas motivações para inovar, desenvolver melhores produtos e serviços, de forma ética e responsável, por meio das capacidades de gestão, liderança e colaboração.



Total de Colaboradores



Investimento em Pessoal – em R\$ bilhões



8%



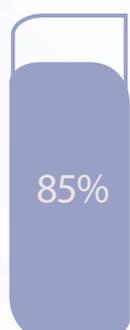
2015

Total de Colaboradores

Em 2016, o total de colaboradores cresceu 5% em relação ao ano anterior. Este aumento deve-se basicamente à consolidação do Itaú CorpBanca, no segundo trimestre de 2016.

■ Brasil □ Exterior

15%



2016

Temas materiais relacionados



Saúde, segurança e bem-estar



Diversidade, equidade e inclusão



Remuneração e incentivos



Gestão de riscos e de capital



Atração, retenção e desenvolvimento

Área de pessoas

O objetivo da Área de Pessoas é atrair, reter e desenvolver os talentos da organização, disseminar a cultura organizacional (Nosso Jeito) e trabalhar em parceria com as unidades de negócios na busca por uma performance sustentável e pela satisfação dos nossos clientes. Nossas ações se baseiam nas diretrizes estratégicas do Comitê de Pessoas e trabalhamos com uma estrutura de 430 profissionais, responsáveis por mais de 87 mil colaboradores, em todo o país e no exterior.

Buscamos profissionais que, além de apresentarem as competências necessárias para o desenvolvimento de suas atividades, estejam comprometidos com a melhoria da satisfação dos clientes e em tornarem-se futuros líderes da organização. Dessa forma, esses profissionais contribuirão para a criação de valor a longo prazo, o que traz benefícios para a sociedade como um todo e promove o crescimento dos negócios. Por esta razão, é essencial que os valores e princípios dos colaboradores novos estejam alinhados com a cultura corporativa e nosso Código de Ética.

Perfil dos nossos colaboradores por nível hierárquico e gênero

	Homens	Mulheres	Total
Aprendizes	818	1.925	2.743
Estagiários	1.752	2.461	4.213
Trainees	78	44	122
Produção	13.610	27.318	40.928
Administração	12.109	13.898	26.007
Gerência	6.653	6.938	13.591
Diretoria	94	13	107
Total⁽¹⁾	35.114	52.597	87.711

(1) Colaboradores sob gestão da Área de Pessoas (AP) – Recursos Humanos do Itaú Unibanco.

Saldo de contratações e demissões por faixa etária e gênero

	Homens	Mulheres	Total
Abaixo de 30 anos	1.809	2.898	4.707
Entre 30 e 50 anos	(1.441)	(2.129)	(3.570)
Acima de 50 anos	(896)	(922)	(1.818)
Total	(528)	(153)	(681)

Nosso perfil de diversidade

O tema diversidade é reconhecido e valorizado em nossa cultura, com base em três princípios básicos: justa competitividade diante das diferenças, heterogeneidade dentro da organização (gênero, pessoas com necessidades especiais, diversidade sexual, etnia ou raça) e implantação de políticas e projetos de valorização e promoção da diversidade.

Buscamos apresentar a importância da valorização da diversidade sexual, de gênero, de etnia ou raça, de pessoas com deficiência, geração ou crença, por intermédio de seminários, treinamentos e outras atividades que envolvem a comunicação interna, como palestras, materiais disponibilizados e vídeos. Dessa forma, promovemos o diálogo respeitoso e a eliminação de julgamentos que levam à discriminação.

Negros

20,6% dos nossos colaboradores são negros e estão concentrados basicamente no nível hierárquico "Produção", representando aproximadamente 52% do total de negros.

	Homens	Mulheres	Total
Negros	7.008	11.074	18.082
Representatividade (%)	39%	61%	100%

Pessoas com necessidades especiais

4,5% dos nossos colaboradores possuem alguma necessidade especial e estão concentrados basicamente no nível hierárquico "Produção", representando aproximadamente 61% do total dos portadores de necessidades especiais.

Terceiros

Também nos relacionamos com 42.115 terceiros – pessoas que prestam algum tipo de serviço aos nossos negócios. Em 2016, o número total de terceiros diminuiu aproximadamente 8% em relação ao ano anterior.

Gestão de pessoas

Meritocracia

Meritocracia é a nossa forma de fazer gestão de pessoas. Para nós, é liderar reconhecendo e diferenciando os colaboradores de acordo com seu desempenho relativo. Para isto, são necessários *feedbacks* honestos e transparentes, a oferta de oportunidades de desenvolvimento adequadas às necessidades de cada colaborador e o papel de buscar continuamente as melhores oportunidades.

Programa de gestão de performance

Ao longo do ano, utilizamos três ferramentas para avaliar a performance dos nossos colaboradores. No final do processo, nossos colaboradores recebem um *feedback* que visa a apresentar pontos fortes e oportunidades de melhoria. O processo proporciona ideias para a criação de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) para cada colaborador.

• **Avaliação de metas:** avalia a qualidade das "entregas" do colaborador, considerando as metas previamente contratadas.

• **Avaliação do comportamento:** avalia "como" os resultados foram alcançados pelo colaborador, a partir da análise do Nosso Jeito.

• **Planejamento Estratégico de Pessoas (PEP):** consolida as avaliações anteriores a fim de analisar o desempenho relativo do colaborador frente a seus pares, de maneira colegiada. Neste processo, foram avaliados 43,68% dos nossos colaboradores. Os demais participam de uma avaliação individual de metas e de comportamento ou de modelos específicos de avaliação. Assim, garantimos que 100% dos nossos colaboradores serão submetidos a avaliações de desempenho. O processo relativo ao ano de 2016 ainda está em andamento.

Programa de Oportunidade de Carreira (POC)

É a nossa ferramenta de mobilidade interna, através da qual os colaboradores e estagiários são encorajados a assumir o papel de protagonistas, buscando oportunidades de acordo com as suas expectativas de carreira e os gestores são capazes de identificar pessoas de diferentes departamentos com perfis adequados para preencher eventuais vagas. Em 2016, 1.187 colaboradores foram transferidos ao abrigo deste programa.

As oportunidades disponíveis são anunciadas internamente aos colaboradores através do portal corporativo. Oportunidades podem ser consultadas de acordo com a localização, departamento e cargo, entre outros filtros. Além disso, os colaboradores podem registrar seu interesse prévio para até três departamentos executivos e seis carreiras. Sempre que uma vaga se torna disponível para as carreiras escolhidas e departamentos, um e-mail de consulta é enviado para os colaboradores registrados notificando-os de sua elegibilidade para os cargos em questão.

Ombudsman

Disponibilizamos um canal interno de ouvidoria (Ombudsman) como ferramenta para dialogar com nossos colaboradores, visando a promoção de um ambiente saudável. Em 2016, nossa ouvidoria recebeu 853 reclamações de colaboradores, das quais 50% foram consideradas legítimas. Abaixo, apresentamos estas reclamações de acordo com a natureza do problema:

- Desrespeito: 44%
- Desvios dos padrões: 26%
- Bullying: 10%
- Falta de gerenciamento efetivo: 8%
- Comunicação deficiente: 4%
- Assédio: 3%
- Outros (tratamento desigual, falta de *feedback*, etc.): 5%

Com o objetivo de minimizar os riscos relacionados às reclamações, foram aplicadas 425 medidas disciplinares aos envolvidos (54 demissões, 110 advertências por escrito, 22 transferências para outra área e 239 *feedbacks* assistidos). Além disso, foram recomendadas 528 ações de monitoramento e planos de ação.

Segurança e medicina do trabalho

Por meio de políticas e procedimentos internos conhecidos estabelecemos diretrizes institucionais para as questões que envolvem a segurança e medicina do trabalho, os quais fornecem suporte para o modelo de gestão de saúde ocupacional, tais como:

- Reabilitação profissional
- Programa Fique OK
- Exames médicos ocupacionais
- CIPA e representantes de segurança
- Avaliação clínica complementar

Saúde

Nossas ações e programas focados em educação para a saúde são concebidos no sentido de prevenir doenças e aconselhar a incorporação de um estilo de vida mais saudável e equilibrado. Nossos programas e serviços cobrem tanto nossos colaboradores quanto seus familiares, envolvendo as comunidades em torno de nossos centros administrativos, quando possível. Entre os diversos programas e serviços, destacamos:

- Atendimento nutricional
- Academia
- Check-up
- Políticas e apoio às mães e gestantes
- Programa “Saúde da Mulher”
- 60 dias adicionais de licença maternidade, de acordo com o programa “Empresa Cidadã”
- Vacina da gripe
- Programa de readaptação profissional

Treinamento e desenvolvimento

As equipes e os líderes são vistos como relevantes para a perpetuação e sustentabilidade de nossos negócios. A escola de Negócios Itaú Unibanco atua na construção de soluções de aprendizagem alinhadas à cultura e às estratégias da organização e oferece programas específicos de formação que abrangem temas técnicos e comportamentais, através da utilização de uma gama de metodologias e meios de comunicação. Em 2016, investimos R\$ 192 milhões em treinamento com a formação de mais de 4.598 turmas de treinamento presenciais.

- A taxa média de adesão dos treinamentos foi de 92%;
- 91.840 colaboradores treinados em atividades presenciais (pode apresentar um mesmo colaborador participando em mais de um programa);
- 947.712 de participações em treinamentos a distância; e
- 7.276 incentivos à formação acadêmica e 349 bolsas de estudo para o estudo de idiomas. Um total de 1,4 milhão de horas presenciais.

Benefícios

Oferecemos diversos benefícios nos termos acordados na negociação coletiva com os sindicatos. Esses benefícios são oferecidos somente aos colaboradores ativos no Brasil e que estão em nossa folha de pagamento, incluindo colaboradores com horário de trabalho reduzido ou contratado por um período fixo.

Também oferecemos um pacote de benefícios com taxas especiais e descontos em produtos bancários, programas de parceria, planos de saúde com uma rede extensa de prestadores de serviços credenciados e outros programas para saúde e bem-estar dos colaboradores, tais como:

Programa	Descrição
Assistência médica e odontológica	87.080 colaboradores estão cadastrados no plano médico e 65.251 no plano odontológico.
Previdência privada complementar	Dispondo de 22 planos de previdência complementar administrados por duas entidades fechadas e uma entidade aberta. Os principais objetivos desses planos são dois: complemento ao benefício da Previdência Social e manutenção do padrão de vida na aposentadoria. Em 2016, contribuimos aproximadamente com R\$ 239 milhões em nossos planos de pensão. Aproximadamente 70% dos colaboradores participam de algum do plano ofertado pelo Grupo.
Seguro de vida coletivo	Prevê o pagamento de indenização em caso de óbito ou invalidez do beneficiário. O plano prevê ainda a inclusão automática de cônjuge e filhos e a ampliação da garantia de assistência funeral. Os colaboradores que dispõem de seguro de vida tem a opção de contratar um seguro de vida complementar, aumentando assim o capital segurado.
Produtos e serviços financeiros com descontos para colaboradores (financiamentos, consórcios, seguros, cartões e créditos)	Produtos bancários com descontos e taxas diferenciados, como crédito consignado, cheque especial, tarifas bancárias, seguro auto, seguro residencial, consórcios e crédito imobiliário.
Auxílio farmácia	Descontos na compra de medicamentos e perfumaria por meio de um cartão pessoal e específico.
Auxílio educação	São 5.500 bolsas, das quais 1.000 são distribuídas preferencialmente para colaboradores com necessidades especiais, 4.000 para colaboradores bancários e 500 para colaboradores não bancários. As bolsas visam subsidiar parte das despesas com a primeira e segunda graduação e também com cursos de pós-graduação.
Itaú Unibanco Clube	Atividades de lazer, recreação, cultura e esportes que visam a promoção da integração e a melhoria da qualidade de vida de nossos colaboradores, aposentados e seus familiares. Possuímos três clubes, localizados em Guarapiranga, Itanhaém e São Sebastião.
Programa de Parcerias Mundo Itaú Unibanco	O programa Mundo Itaú Unibanco traz vantagens, descontos e serviços exclusivos de diversos parceiros no Brasil e na América Latina.

Ações trabalhistas | em R\$ bilhões

São as contingências decorrentes de ações em que se discutem pretensos direitos trabalhistas específicos à categoria profissional, tais como: horas extras, equiparação salarial, reintegração, adicional de transferência, complemento de aposentadoria, entre outros. Esses processos possuem a seguinte classificação: processos massificados e processos individualizados.

	Provisões trabalhistas
Saldo inicial – 2015	6,1
Depósitos em garantia	2,2
Representatividade (%)	36,2%
Off-Balance	0,1
Saldo final – 2016	7,2
Depósitos em garantia	2,3
Representatividade (%)	32,3%
Off-Balance	0,8



Capital Intelectual

É composto pela reputação conquistada por nossa marca, pelo nosso conhecimento técnico e propriedade intelectual e pela capacidade de desenvolver novas tecnologias, produtos e serviços, que visam a sustentabilidade dos negócios.



Em 2016, o valor do nosso capital intelectual contabilizados no Balanço Patrimonial atingiu R\$ 17,1 bilhões, um aumento de 104% em relação ao ano anterior. O aumento significativo do capital intelectual deve-se principalmente à consolidação do Itaú CorpBanca. A consolidação resultou em um ágio por expectativa de rentabilidade futura de R\$ 6,9 bilhões. Adicionalmente no Brasil, foi gerado um ágio de R\$ 0,7 bilhão pela diferença entre o valor patrimonial do Banco Itaú Chile e o valor patrimonial do Itaú CorpBanca resultante da fusão.

Acreditamos que os nossos pontos fortes nos proporcionam vantagens competitivas significativas e nos distinguem de nossos concorrentes.

Principal marca de banco do Brasil

O propósito da nossa marca é promover mudanças positivas na vida das pessoas e da sociedade e refletem nossa busca constante em proporcionar a melhor experiência para todos os nossos públicos.

Acreditamos que nossa marca é muito forte e altamente reconhecida no Brasil e está associada à qualidade, confiabilidade da nossa carteira de produtos, que nos ajudam a manter rotatividade baixa de clientes. Em 2016, reforçamos a nossa posição como um banco digital que combina tecnologia inovadora com a nossa visão de tornar a vida cotidiana das pessoas mais fácil através de transações financeiras cada vez mais simples. Novamente neste ano, ficamos no topo do *ranking* da Interbrand das marcas brasileiras mais valiosas, com valor estimado de R\$ 26,6 bilhões. Este é o 13º ano consecutivo que lideramos o *ranking*. A análise baseia-se na capacidade da nossa marca de gerar resultados financeiros, influenciar o processo de seleção do cliente e garantir a demanda de longo prazo.



Extensa rede de agências em regiões geográficas com grande atividade econômica

Nossa rede de agências no Brasil está estrategicamente concentrada na região sudeste, região mais desenvolvida e industrializada do país. Nos outros países da América Latina (Argentina, Chile, Colômbia, Paraguai, Panamá, Peru e Uruguai) nossa rede também está localizada em regiões com altos níveis de atividade econômica. Esse posicionamento nos proporciona forte presença e uma vantagem competitiva para oferecer nossos serviços, como nossos caixas-eletrônicos exclusivos, agências e postos de atendimentos bancário.

Temas materiais relacionados



Gestão de riscos e de capital



Inovação e oportunidades



Antecipação de cenários



Marca e reputação

Linha diversificada de produtos e serviços

Somos um banco múltiplo, com uma linha diversificada de produtos e serviços, para atendimento dos nossos diversos tipos de clientes, grandes, micro e pequenas empresas, varejo, pessoas físicas de alta renda, clientes de *private bank*, não correntistas e usuários de cartão de crédito. Acreditamos que nosso modelo de negócio crie oportunidades para melhorar nossa relação com os clientes, aumentando nossa participação no mercado.

Tecnologia e canais de distribuição eletrônicos como incentivos para as vendas

O nosso intenso uso de tecnologia em nossas operações e em canais de distribuição eletrônicos contribuem significativamente para o aumento de vendas de produtos e serviços e é uma das nossas vantagens competitivas mais importantes. Acreditamos que a tecnologia facilita a vida de nossos colaboradores e clientes, com conveniência, segurança e tempo.



Em 2016, concluímos a expansão através de nossos ramos digitais do nosso modelo de relacionamento com clientes, oferecendo serviços personalizados das 7hs à 0h, de segunda a sexta-feira.

Encerramos o ano de 2016 com 135 agências digitais, um aumento de aproximadamente 43,6% em comparação 2015.

Desenvolvemos o "Itaú Abreconta", um aplicativo que oferece aos clientes a possibilidade de abrir novas contas bancárias a partir de seus celulares.

Empreendedorismo tecnológico

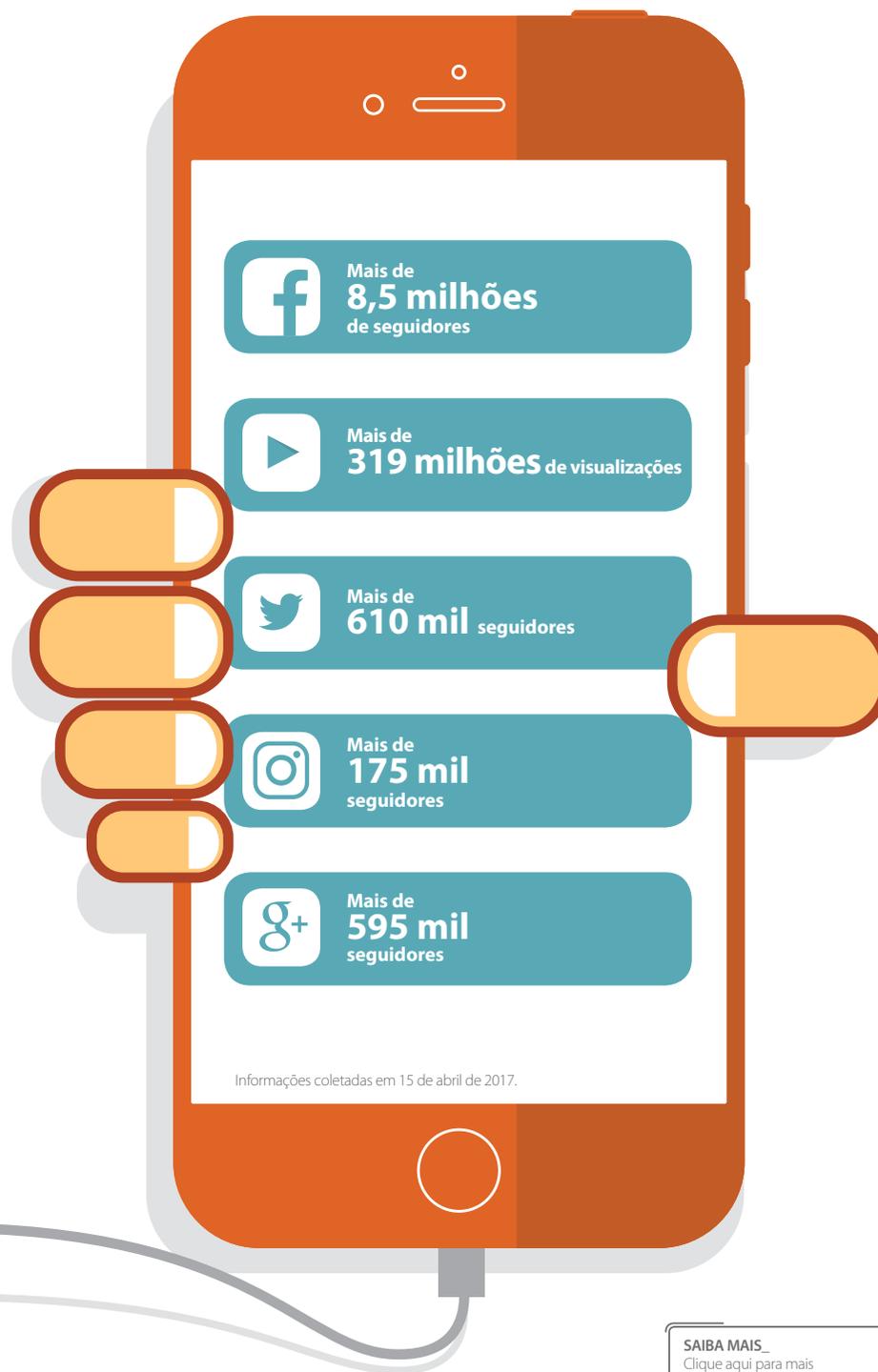
Ao aprimorar e simplificar a experiência de nossos clientes, aplicando tecnologia a novos modelos de negócios e trabalhando com agilidade, as *startups* têm desafiado as indústrias tradicionais a rever sua maneira de trabalhar. As empresas de tecnologia também começaram a oferecer serviços financeiros, impactando o setor bancário. Para se reinventar e liderar essa transformação, criamos o "Cubo" em parceria com a Redpoint com o objetivo de se conectar com o universo do empreendedorismo tecnológico e, conseqüentemente, encontrar oportunidades para gerar vantagem competitiva e evoluir como um banco digital.

O Cubo é uma organização sem fins lucrativos que promove a transformação para o empreendedorismo tecnológico através de uma variedade de iniciativas. Até o final de 2016, o Cubo tinha 54 *startups* residentes que geraram mais de 650 empregos. Entre 2015 e 2016, as *startups* do Cubo receberam aproximadamente R\$ 104 milhões em investimentos de empresas que acreditam em seus modelos de negócios.

Modelo de precificação baseado em risco como uma ferramenta para gerenciar riscos ao mesmo tempo em que explora oportunidades

Nosso modelo de precificação, baseado no risco aplicado aos nossos produtos, é uma vantagem competitiva importante, pois fornece uma dimensão mais precisa da equação risco *versus* retorno, em diversos cenários, sendo assim uma ferramenta fundamental para explorar oportunidades comerciais e, simultaneamente, gerenciar riscos.

Nossa marca nas redes sociais





Capital Manufaturado

É composto por equipamentos e instalações físicas, como agências, caixas eletrônicos, aplicativos e sistemas operacionais, disponíveis à organização para utilização na oferta de produtos e serviços.

Nossos equipamentos e instalações proporcionam, principalmente, mais conforto, conveniência e segurança aos nossos clientes e colaboradores. Investimos constantemente na melhoria da nossa infraestrutura, essencial para a eficácia e a eficiência do nosso modelo de negócios.

Capital manufaturado | em R\$ bilhões

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Valor contábil	5,4	5,6	6,6	8,7	8,5	8,0
Variação (ano/ano %)	-	4%	18%	32%	-2%	-6%

Nossa rede de distribuição está dividida em canais físicos, que incluem agências, caixas eletrônicos e postos de atendimento bancário, e canais digitais, como *internet banking* e *mobile banking*. É por meio desta rede de distribuição que oferecemos nossos produtos e serviços aos nossos clientes.



			Variação	
	Brasil	Exterior	2016	2015(ano/ano %)
Agências e postos de atendimento	4.546	557	5.103	4.985 2,4%
Caixas eletrônicos (inclui a rede 24horas)	44.947	1.228	46.175	45.559 1,3%

O banco não é mais um lugar onde você vai, mas sim algo que você faz

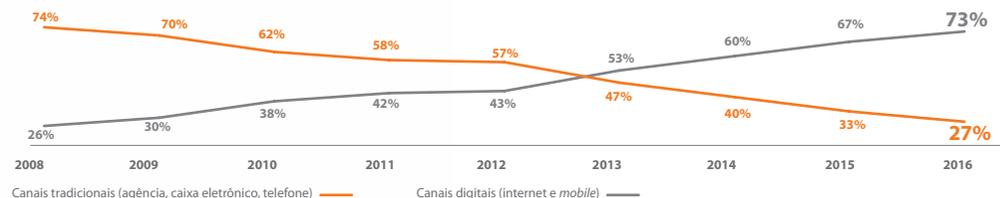
As transações bancárias realizadas pela internet e pelo telefone celular continuaram a crescer significativamente em 2016. Apresentamos abaixo a evolução das transações em nossos principais canais digitais, em milhões:



Temas materiais relacionados



Volume de Transações Clientes Itaú



Clientes (em milhões)



Centros administrativos e escritórios | Em 2016, éramos proprietários dos nossos principais escritórios administrativos, com uma área total de 420.036 m², localizados basicamente na cidade de São Paulo (Brasil). Em nossos centros administrativos são realizadas funções comerciais, atividades de suporte, varejo, investimento e, também o nosso centro de processamento de dados. Atualmente somos proprietários de 25% dos nossos imóveis.

Centro tecnológico – CTMM | Em 2012, anunciamos a construção de um novo centro de tecnologia no estado de São Paulo. O terreno de aproximadamente 815 mil m² (maior que 120 campos de futebol) é o maior Data Center verde da América Latina com certificação LEED. Entre 2012 e 2015, investimos **R\$ 11,1 bilhões em tecnologia**, inovação e serviços relacionados ao centro tecnológico. Entre os anos de 2015 e 2020 (1ª Fase) pretendemos atingir os seguintes desafios:

- 60 mil m² de área construída
- Capacidade energética: 2 vezes superior à atual
- Processamento: 16 vezes maior que a atual
- Armazenamento: 25 vezes maior para alocação de dados
- Transações *on-line*: Capacidade para 24.000 transações por segundo

Além disso, disponibilizamos um plano de expansão do nosso Centro tecnológico até 2050 – que refere-se as Fases 2 e 3.



Capital Natural

São os recursos ambientais renováveis e não renováveis, consumidos ou afetados pelos negócios para a prosperidade da organização. Estamos falando principalmente da água, terra, minérios, flores e biodiversidade.

Entendemos que, apesar de sermos uma empresa do setor de serviços, nossas atividades têm impacto sobre o meio ambiente, direto, por meio das operações de nossas unidades administrativas, redes de agências e centros tecnológicos, e indireto, por meio das nossas operações de crédito e financiamento. As principais fontes de consumo de água e energia elétrica, por exemplo, são provenientes de sistemas de refrigeração e do uso de equipamentos eletrônicos. Estamos continuamente empenhados em aumentar nossa eficiência energética através das melhores práticas de mercado, metas ambiciosas e uma gestão cada vez mais atenta do consumo de recursos naturais.

Nosso gerenciamento é segregado por unidades administrativas, agências e centro tecnológico, e todas as áreas trabalham em conjunto com a equipe de sustentabilidade. Todos os dados relacionados ao consumo de água, energia, geração de resíduos, tratamento de efluentes, emissões de CO₂, são coletados e consolidados pela equipe de sustentabilidade. Nossas metas de redução e as ações de melhoria para atingir esses objetivos são gerenciadas em conjunto, buscando a maior eficiência no uso de recursos e um menor impacto ambiental.

Água | Em 2016, o cenário de indisponibilidade de água melhorou em relação ao ano anterior. Mantivemos nosso plano de resposta de emergência, criado em 2014, para garantir o suprimento e a continuidade dos negócios, simulando ações, definindo estratégias e monitorando a gestão da água em nossas operações. Também implementamos diversas ações para um consumo mais eficiente e consciente, buscando atuar de forma preventiva e realizar manutenção periódica dos equipamentos.

Mantivemos as ações de reuso de água, redução de consumo e fontes alternativas de abastecimento de água (poços artesianos e águas pluviais). Em 2016, nossas instalações consumiram 1.410.592,40 m³, basicamente nos centros administrativos, tecnológicos e rede de agências, uma redução de aproximadamente 4% em relação a 2015. Já o consumo de água de reuso totalizou 94.051,4 m³, uma redução de 32% em relação a 2015.

Energia | Nossas operações dependem em grande parte da disponibilidade de energia elétrica e, portanto, buscamos continuamente melhorar nossa eficiência energética por meio de projetos internos e metas de redução de consumo. Ao longo de 2016, desenvolvemos várias iniciativas e projetos que contribuíram para melhorar a gestão da energia, permitindo o cumprimento dos compromissos assumidos em 2015.

Em 2016, tivemos uma redução no consumo de energia elétrica de aproximadamente 7.000MWh, correspondendo a uma redução de 8% em relação a 2015. É importante destacar que 89% da ener-

gia elétrica consumida nos edifícios administrativos provém de fontes renováveis, como pequenas usinas hidrelétricas, eólicas e solares.

Emissões | Somos signatários do Carbon Disclosure Project (CDP) e pelo terceiro ano consecutivo fomos reconhecido pelo CDP Latin America entre as empresas Leaders in Transparency, de acordo com a metodologia de scoring global aplicada à edição 2016 do "Climate Change", que também compõe as carteiras do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), do Índice de Eficiência de Carbono (ICO2) e do Índice de Sustentabilidade Dow Jones (DJSI), que reportam anualmente nossas emissões. Nesse contexto, implementamos algumas medidas para reduzir, direta ou indiretamente, as emissões de gases do efeito estufa (GEE) e outros poluentes associados ao nosso negócio.

Em 2016, nossas emissões de **Escopo 1** (basicamente nosso sistema gerador, que, durante os testes ou em caso de falta de energia, é ativado para garantir a disponibilidade de 100% de nossas instalações e continuidade de negócios) registraram um aumento de 13%, Totalizando aproximadamente 10.900 tCO₂e, resultado do aumento em viagens e do volume de substituição do gás de refrigeração utilizado nos sistemas de arrefecimento. Nossas emissões de **Escopo 2** foram aproximadamente 54.340 tCO₂e, uma redução significativa de 41,58% em relação ao ano anterior, impulsionada principalmente pela redução do consumo de energia elétrica e pela diminuição das emissões da rede nacional. Nossas emissões do **Escopo 3** atingiram aproximadamente 99.556 tCO₂e, uma redução de 13,64% em relação às emissões em 2015.

Resíduos | Trabalhamos constantemente com nossa cadeia de valor, por meio de iniciativas de conscientização e programas para reduzir e garantir a alocação correta de resíduos gerados por nossas atividades. Em 2016, realizamos projetos voltados à identificação das principais etapas e ações para maior aderência à Política Institucional de Resíduos Sólidos. Destacamos abaixo os planos de ação resultantes desses projetos, focados basicamente em ações para avaliar fornecedores e melhor organizar os processos de coleta seletiva.

- Redução de 29% na geração de resíduos destinados a aterros, incluindo a reciclagem dos resíduos gerados, em relação a 2015
- Planejamento de campanhas de conscientização interna, com o objetivo de reduzir a geração de resíduos

Papel | A estratégia de se tornar cada vez mais um banco digital contribui fortemente para a redução do consumo de papel. Grande parte dos nossos processos internos já não utilizam mais papel, substituindo-o por meios eletrônicos e digitais. Vale também ressaltar que 100% do papel impresso é certificado pelo FSC.

O volume de papel utilizado nas correspondências enviadas aos nossos clientes reduziu 6,95% e representam o maior volume de papel consumido em nossas atividades.

Temas materiais relacionados



Ecoeficiência e gestão ambiental

SAIBA MAIS

Clique aqui para mais informações sobre Ecoeficiência

Gestão dos Negócios



Governança

A adoção de boas práticas de governança corporativa agrega valor a empresa, facilita seu acesso ao capital financeiro e contribui para a sua longevidade. Buscamos a evolução constante das nossas políticas e mecanismos de gestão, a fim de garantir a excelência em nossas práticas e o crescimento sustentável de nossa empresa.

Nossos principais objetivos de governança corporativa

Adotamos mecanismos de governança corporativa que estão alinhadas às melhores práticas em vigor, nos mercados brasileiro e internacional. Nossa Governança tem como objetivo criar um conjunto eficiente de mecanismos e incentivos que assegurem o alinhamento da organização aos interesses dos públicos que nos relacionamos e garantam a criação de valor ao longo do tempo.

Para alcançar estes objetivos é necessário:

- Estabelecer órgãos e alçadas de decisão para um adequado processo de "checks and balances".
- Institucionalizar diversos procedimentos para garantir comprometimento do grupo executivo com a criação de valor através de meritocracia e foco na performance.

Estrutura acionária

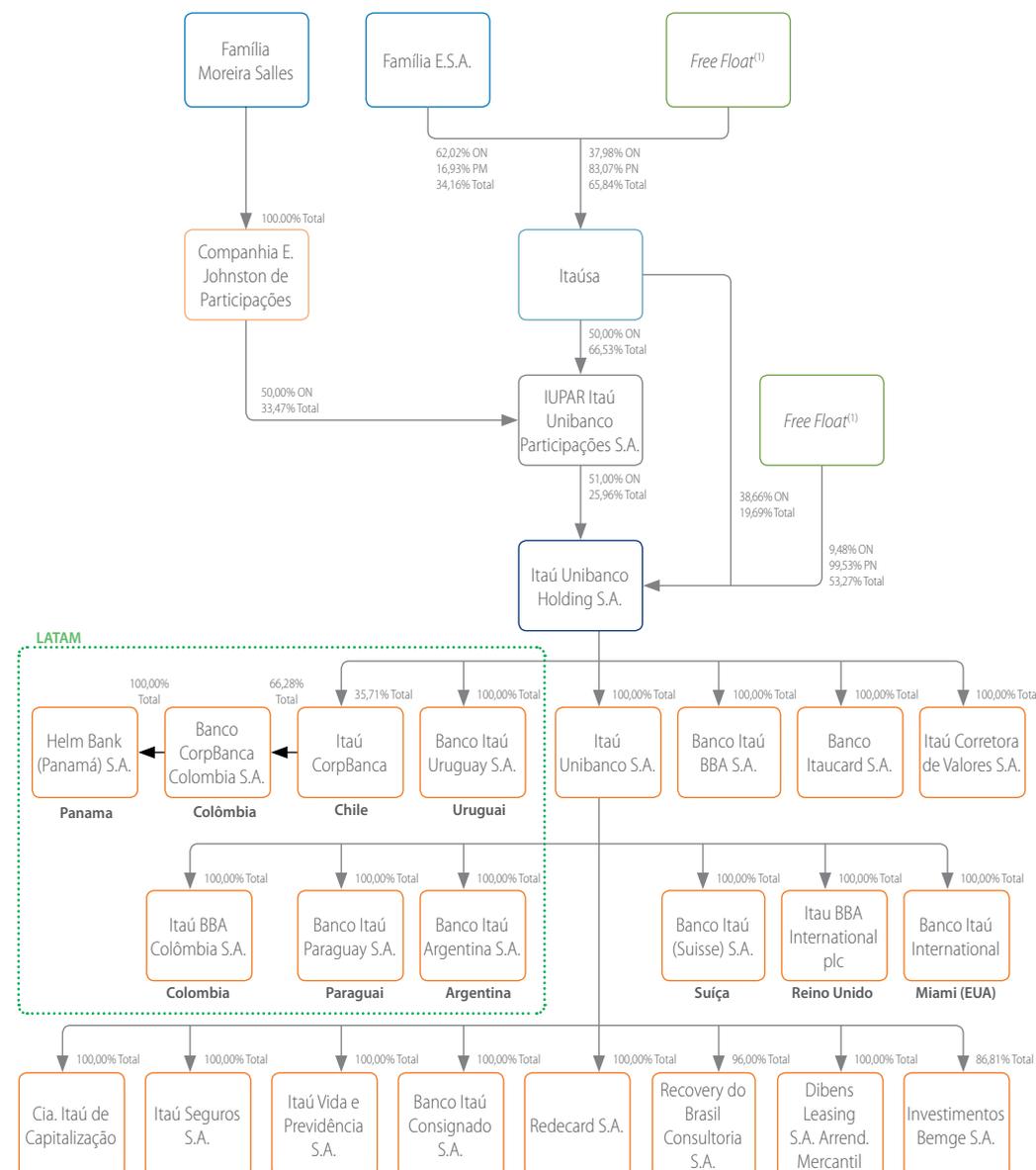
O quadro a seguir é uma visão geral da nossa estrutura acionária em 31 de março de 2017:

Nossa Assembleia Geral passou a disponibilizar a opção de voto a distância aos nossos acionistas, antecipando uma orientação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Temas materiais relacionados



Governança

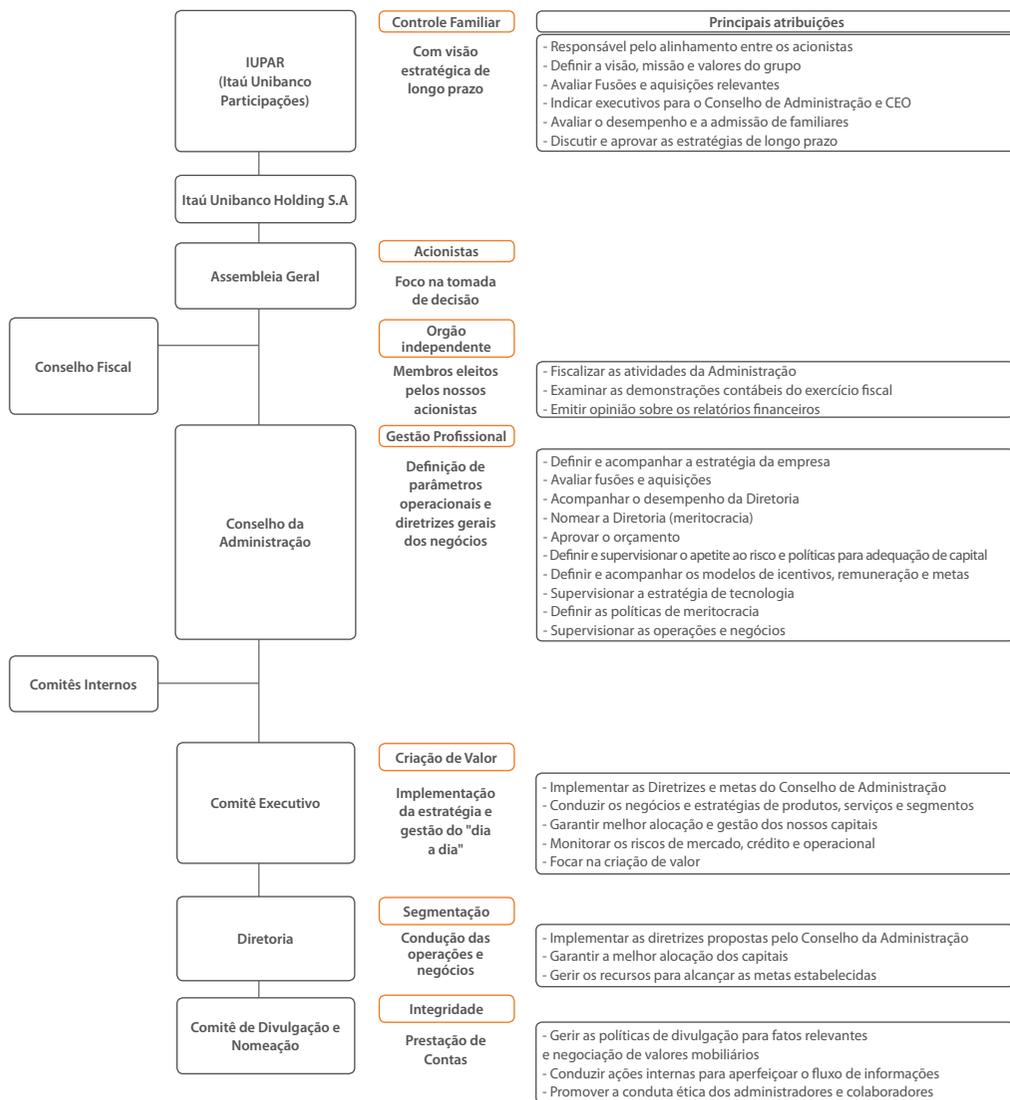


(1) Exclui ações mantidas em tesouraria e pelos nossos acionistas controladores.

Estrutura de Administração

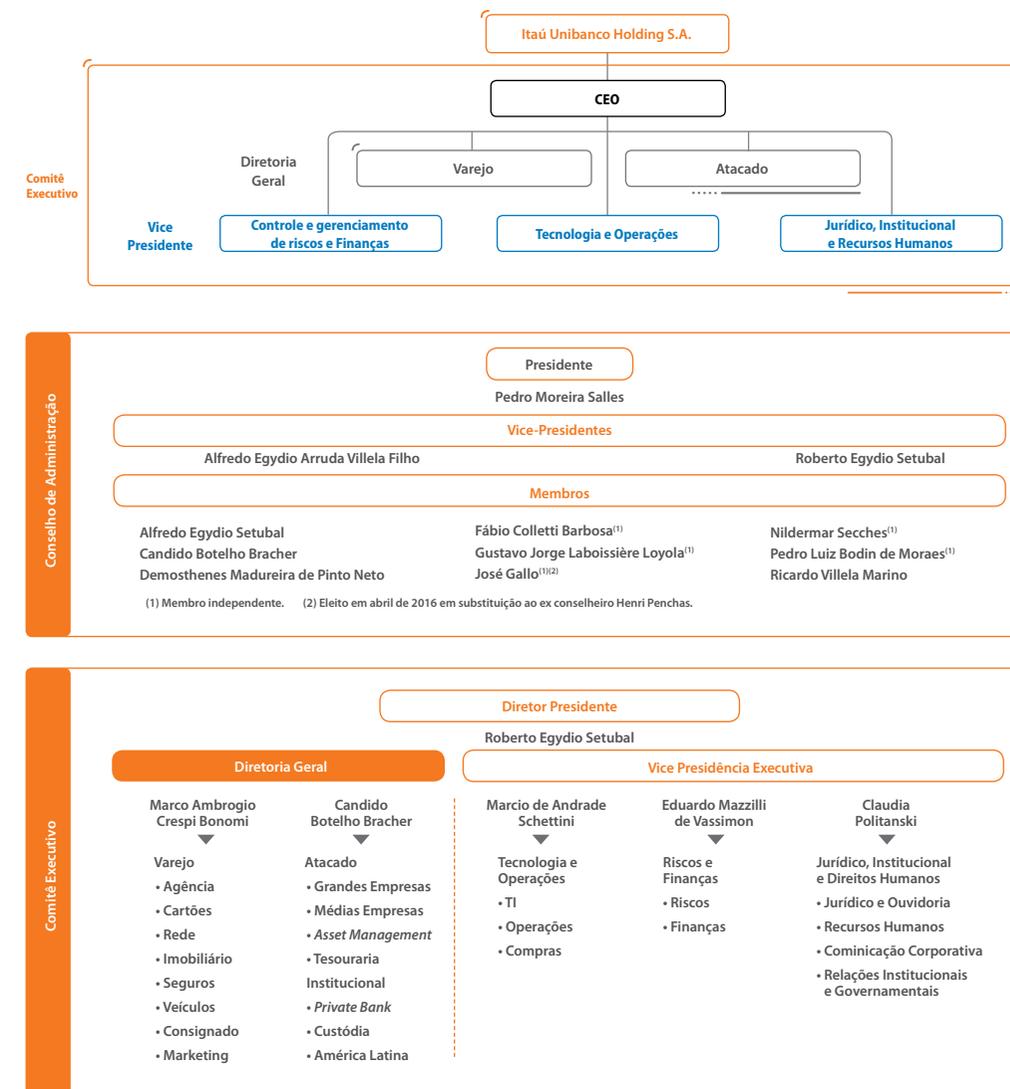
Nossa Administração está estruturada de forma a garantir que temas sejam amplamente discutidos e que as decisões sejam tomadas de forma conjunta. A seguir, apresentamos os principais órgãos de nossa administração, suas principais funções e os respectivos administradores que as compõem.

Nosso Conselho de Administração, eleito pela Assembleia Geral, é composto por 12 membros, sendo 5 deles independentes, e todos com mandato mínimo de um ano.

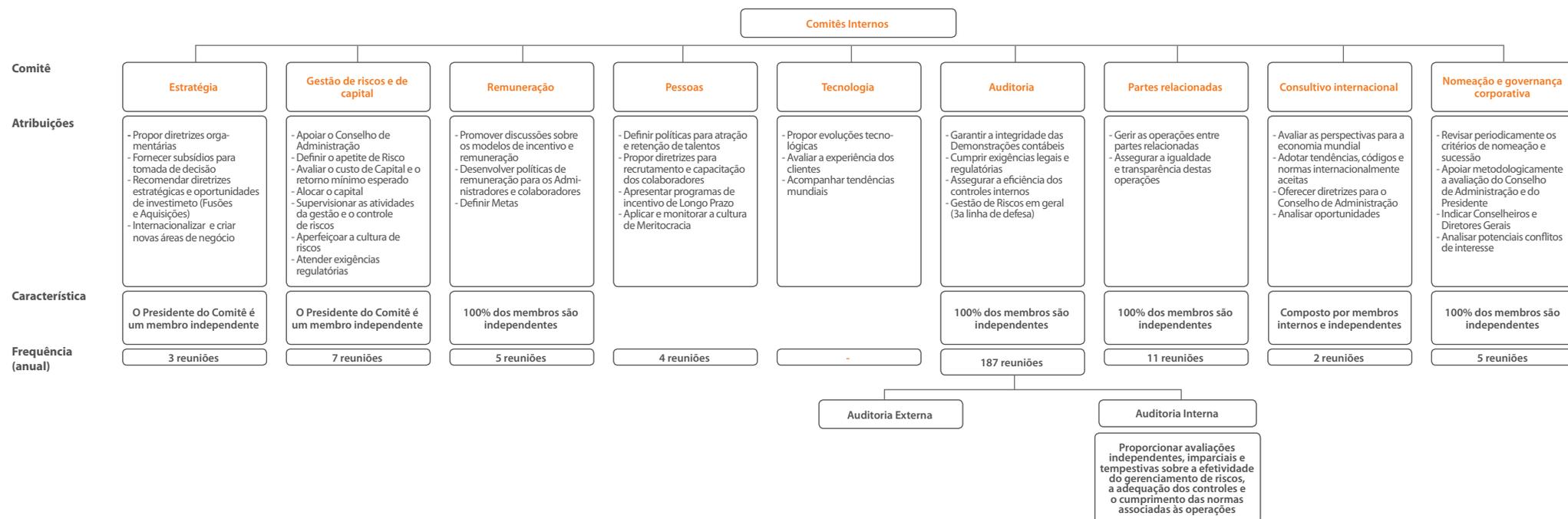


Comitê Executivo

Em novembro de 2016, anunciamos uma série de mudanças em nossa Administração, seguido do processo de sucessão do nosso Diretor Presidente, planejado e comunicado ao mercado há mais de dois anos. Anunciamos também alterações em nosso Comitê Executivo. O quadro a seguir apresenta nossa atual estrutura.



Comitês internos



Diretoria

Na Assembleia Geral de 19 de abril de 2017, o Conselho de Administração indicou a reeleição do Roberto Setubal e Pedro Moreira Salles, além da eleição de Marco Bonomi. Roberto Setubal passará a atuar, em conjunto com Pedro Moreira Salles, como co-presidente do Conselho de Administração. O Conselho aprovou também a eleição de Candido Bracher como novo Presidente Executivo do Itaú Unibanco Holding S.A, sucedendo o Roberto Setubal.

Nossa Diretoria é eleita anualmente pelo Conselho de Administração e tem o papel de implementar as diretrizes por ele propostas. A estrutura da nossa Diretoria leva em consideração a segmentação dos nossos negócios que, em vista de sua complexidade, exigem um profundo conhecimento e habilidades em diferentes áreas e setores de negócio. De acordo com a legislação brasileira, a eleição de cada membro da Diretoria deve ser aprovada pelo BACEN. Os nossos diretores passam por uma rigorosa avaliação periódica, na qual são considerados critérios de desempenho como satisfação dos clientes, gestão financeira e de pessoas.

Avaliação anual do Conselho de Administração e dos Comitês

O objetivo desta avaliação é averiguar o desempenho do nosso Conselho de Administração, dos seus membros, do seu Presidente e dos Comitês relacionados ao Conselho, em observância às melhores práticas de governança corporativa. A reeleição dos membros do Conselho e dos Comitês leva em consideração o bom desempenho e a assiduidade nas reuniões durante o mandato anterior, bem como sua experiência e nível de independência. O processo de avaliação é conduzido por uma pessoa independente, responsável por distribuir questionários específicos para o Conselho de Administração e a cada um dos Comitês e entrevistar cada um dos membros individualmente. É responsável, ainda, por analisar as respostas e compará-las com os resultados dos anos anteriores, a fim de identificar e endereçar eventuais aprimoramentos relacionados ao Conselho e aos Comitês que possam ser revelados por esse processo.

Outros assuntos relevantes relacionados à governança

Prevenção à lavagem de dinheiro e atos ilícitos

As instituições financeiras desempenham um papel fundamental na prevenção e no combate aos atos ilícitos, dentre os quais se destacam a lavagem de dinheiro, o financiamento do terrorismo e fraudes. O grande desafio é identificar e reprimir operações cada vez mais sofisticadas que procuram dissimular a origem, a propriedade e a movimentação de bens e valores provenientes de atividades ilegais.

Estabelecemos uma política corporativa com o intuito de prevenir nosso envolvimento com atividades ilícitas, proteger nossa reputação e imagem perante os colaboradores, clientes, parceiros estratégicos, fornecedores, prestadores de serviços, reguladores e sociedade, por meio de uma estrutura de governança orientada à transparência, ao rigoroso cumprimento de normas e regulamentos e à cooperação com as autoridades policial e judiciária. Buscamos também alinhar continuamente às melhores práticas para prevenção e combate de atos ilícitos, por meio de investimentos e capacitação contínua de nossos colaboradores.

Para estar aderente às diretrizes da política corporativa, estipulamos um programa de prevenção e combate aos atos ilícitos, baseados nos seguintes pilares:

- Processo de identificação de clientes;
- Processo de "Conheça seu Cliente" (KYC);
- Processo de "Conheça seu Parceiro" (KYP);
- Processo de "Conheça seu Fornecedor" (KYS);
- Processo de "Conheça seu Funcionário" (KYE);
- Avaliação de novos produtos e serviços;
- Monitoramento de transações;
- Comunicação de transações suspeitas aos órgãos reguladores; e
- Treinamento.

Esse programa se aplica a toda organização, incluindo as nossas controladas e coligadas no Brasil e no exterior. A governança sobre prevenção e combate a atos ilícitos é realizada pelo Conselho de Administração, Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e outros Comitês.

Segurança da informação

A área de segurança da informação é responsável por prover informações estruturadas e consolidadas dos principais riscos de segurança da informação nos diferentes níveis da organização, objetivando a redução de perdas financeiras e risco de imagem, a partir da definição de políticas, processos e procedimentos que suportam toda cadeia de informação.

Monitoramos e tratamos qualquer tipo de ataque e incidentes de segurança, de forma ágil e eficaz, administrando todas as ferramentas de segurança com equipe certificada e especializada nas mais diversas tecnologias. Gerimos os acessos aos nossos sistemas e recursos de forma eficiente, acompanhando as movimentações necessárias para manter nossas informações em segurança.

Somos certificados nas páginas públicas do site www.itau.com.br na norma brasileira NBR ISO/IEC 27001, com a finalidade de assegurar a proteção e a privacidade das informações fornecidas pelos clientes e outras fontes, com fins únicos e exclusivos, para o atendimento dos objetivos definidos nos seus produtos e serviços interativos.

Remuneração do pessoal chave da Administração

Referem-se aos honorários atribuídos aos nossos Administradores:

Valores em R\$ milhões	2016	2015	Varição (ano/ano %)
Remuneração	359,8	458,4	-21,5
Conselho de Administração	31,6	26,6	18,8%
Administradores	328,3	431,8	-24,0%
Participações nos lucros	250,5	239,3	4,7%
Conselho de Administração	1,9	1,0	97,9%
Administradores	248,6	238,4	4,3%
Contribuições aos planos de aposentadoria	12,1	9,5	26,5%
Conselho de Administração	0,2	0,1	135,0%
Administradores	11,8	9,4	25,3%
Planos de pagamentos e ações – Administradores	262,5	200,0	31,3%
Total	885,0	907,2	-2,5%



Princípios da gestão de riscos

Assumir e gerir riscos é a essência das nossas atividades e, por esta razão, devemos ter objetivos bem estabelecidos. Neste contexto, o apetite ao risco define a natureza e o nível dos riscos aceitáveis pela nossa organização. Já a cultura de riscos orienta as atitudes necessárias para uma gestão de riscos mais eficiente. Os princípios a seguir estabelecem os fundamentos da gestão de riscos, o apetite ao risco e a forma como os nossos colaboradores tomam decisões:

- 1. Sustentabilidade e satisfação do cliente:** Queremos ser um banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes. Estamos preocupados com a criação de valor compartilhado para os colaboradores, clientes, acionistas e a sociedade, garantindo a longevidade do nosso negócio. Só faremos negócios que sejam bons para o cliente e para o banco.
- 2. Cultura de risco:** Nossa cultura de risco vai além de políticas, procedimentos e processos. Ela fortalece a responsabilidade individual e coletiva de todos os colaboradores para que eles possam fazer a “coisa certa”, no momento certo e no caminho certo, respeitando nossa maneira ética de fazer o negócio.
- 3. Preço de risco:** Operamos e assumimos riscos nos negócios que conhecemos e entendemos. Evitamos riscos que desconhecemos ou nos quais não temos vantagem competitiva, avaliando cuidadosamente o retorno ajustado ao risco.
- 4. Diversificação:** Temos um baixo apetite por volatilidade em nossos resultados e, por isso, trabalhamos com uma base diversificada de clientes, produtos e negócios, buscando a diversificação das nossas receitas, priorizando negócios de baixo risco.
- 5. Excelência operacional:** Queremos ser um banco ágil, com uma infraestrutura robusta e estável para oferecer serviços de alta qualidade.
- 6. Ética e respeito pela regulamentação:** Para nós, ética é inegociável. Promovemos um ambiente institucional justo, orientando nossos colaboradores a cultivar a ética nos relacionamentos e negócios, e o respeito às regras, zelando por nossa imagem e reputação.

Política de apetite ao risco

Em 2016, revisamos nossa política de apetite ao risco, estabelecida e aprovada pelo Conselho de Administração, que orienta as nossas estratégias de negócio. O apetite ao risco é monitorado, analisado e reportado regularmente aos níveis executivos e ao Conselho de Administração. O apetite ao risco baseia-se na seguinte declaração do Conselho de Administração:

- 1. Capitalização:** Estabelece o capital suficiente para nos proteger contra uma recessão severa ou um evento de estresse, sem a necessidade de adaptar nossa estrutura de capital em circunstâncias desfavoráveis. É monitorada através de índices de capital e classificações dos emissores de dívida.
- 2. Liquidez:** Estabelece que a liquidez deve suportar longos períodos de estresse, monitorada através de taxas de liquidez.
- 3. Composição dos resultados:** Determina a concentração dos nossos negócios, principalmente na América Latina, onde temos uma base diversificada de produtos e clientes, com baixo apetite à volatilidade e altos riscos. Por meio de limites de concentração de exposição, como setores da indústria, qualidade de contrapartes, países e regiões geográficas e fatores de risco, visam a assegurar a adequada composição de nossas carteiras, buscando a baixa volatilidade de nossos resultados e a sustentabilidade dos nossos negócios.
- 4. Risco Operacional:** enfoca o controle de eventos de risco operacional que podem afetar negativamente nossos negócios e estratégias sendo monitorado através do acompanhamento dos principais eventos de risco operacional e prejuízos incorridos.
- 5. Reputação:** aborda riscos que podem afetar o valor de nossa marca e nossa reputação com clientes, colaboradores, reguladores, investidores e o público em geral. Os riscos nesta dimensão são monitorados através do acompanhamento do nível de satisfação do cliente, da nossa exposição na mídia, além da observância de nossa conduta.

Gerenciamento de riscos e de capital

Consideramos a gestão de riscos e de capital um instrumento essencial para otimizar os nossos recursos, auxiliar na seleção de oportunidades de negócio e maximizar a criação de valor para os nossos públicos. Nosso processo de gerenciamento de risco inclui:

Identificação e Mensuração

Identificação e mensuração dos riscos existentes e potenciais em nossas operações

Administração

Administração de nossa carteira buscando as melhores relações risco-retorno

Alinhamento

Alinhamento das políticas institucionais de controle e gestão de riscos, procedimentos e metodologias de acordo com as orientações do Conselho de Administração e nossas estratégias corporativas

Cultura de risco

Com o objetivo de fortalecer nossos valores e alinhar o comportamento dos colaboradores às diretrizes estabelecidas pela gestão, adotamos uma série de iniciativas que visam a disseminação da cultura de risco.

Nossa cultura de risco é baseada em quatro princípios básicos, que visam a ajudar os colaboradores a compreender, identificar, medir, gerenciar e mitigar riscos de forma consciente. A cultura de risco também fortalece a responsabilidade individual e coletiva dos colaboradores na gestão dos riscos inerentes às atividades realizadas individualmente, respeitando o modo ético de gestão dos negócios.

A finalidade do processo de identificação de risco é mapear as ameaças internas e externas que possam afetar as estratégias de negócios e as unidades de suporte, impedindo-as de atingir seus objetivos, com impacto nos ganhos, no capital, na liquidez e na reputação.



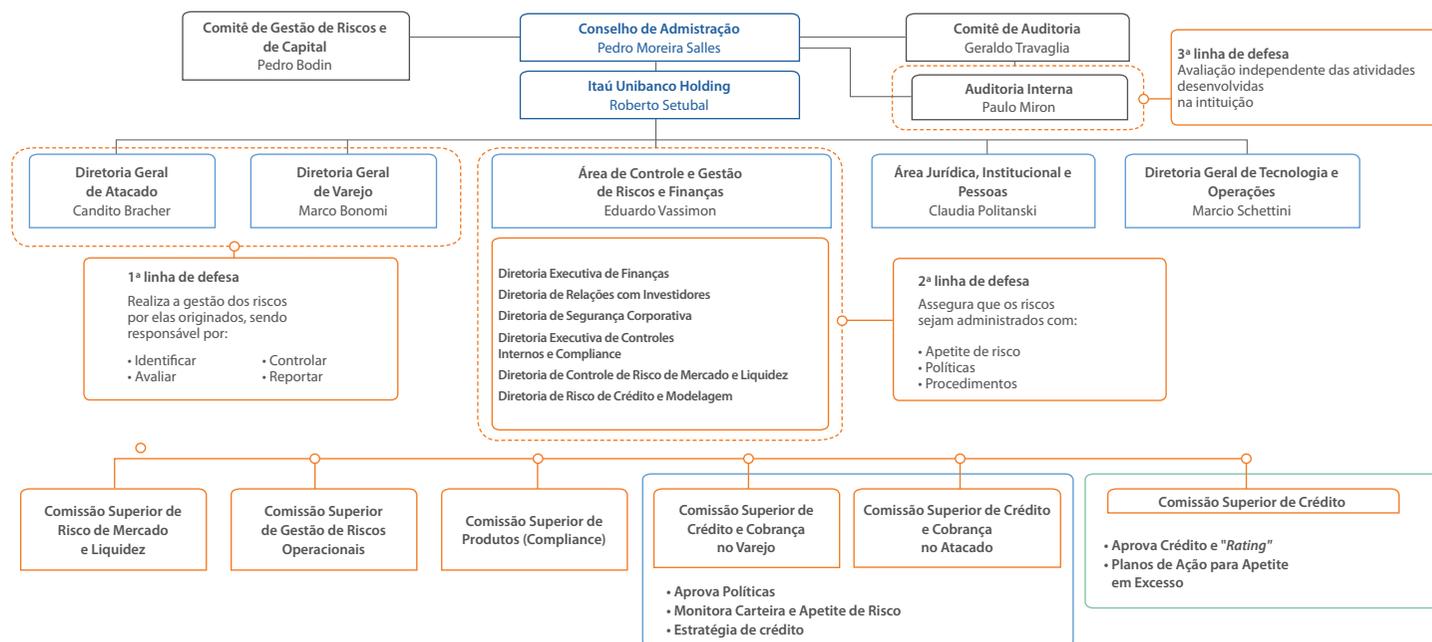
O Conselho de Administração também é responsável pela gestão de capital e pela aprovação do relatório do ICAAP, componente fundamental em nossa gestão interna, com destaque para o teste de estresse. Este teste permite avaliar o nosso capital em cenários adversos e tem por objetivo medir que, mesmo em condições adversas, teríamos níveis adequados de capital para garantir a total liberdade em nossas operações ou distribuição de renda.

O resultado do último ICAAP, referente ao exercício de 2015, mostrou que temos capital suficiente para enfrentar todos os riscos materiais, com conforto significativo, garantindo assim a solidez da nossa posição patrimonial.

Governança de riscos e de capital

Nossa estrutura de gestão está em conformidade com as regulamentações brasileira e internacional vigentes e alinhada às melhores práticas de mercado. Adotamos uma postura prospectiva em relação à gestão de capital, considerando os seguintes procedimentos para avaliar anualmente a adequação do nosso capital:

- Identificação dos riscos aos quais estamos expostos e análise da sua materialidade;
- Avaliação da necessidade de capital para cobrir os riscos materiais;
- Desenvolvimento de métodos de quantificação de capital adicional;
- Quantificação de capital e avaliação interna de adequação de capital; e
- Apresentação de relatório sobre adequação de capital ao BACEN.



As responsabilidades da gestão de riscos estão estruturadas de acordo com o conceito de três linhas de defesa:

- 1ª Linha de defesa**_ As áreas de negócio e suporte gerenciam seus respectivos riscos, através dos processos de identificação, avaliação, controle e reporte;
- 2ª Linha de defesa**_ Uma unidade independente fornece controle centralizado, para garantir que nosso risco seja gerenciado de acordo com o apetite ao risco, e as políticas e procedimentos estabelecidos. Esse controle centralizado fornece ao Conselho e aos executivos uma visão geral global de nossa exposição, a fim de otimizar e acelerar as decisões corporativas; e
- 3ª Linha de defesa**_ A auditoria interna fornece uma avaliação independente das atividades da instituição, para garantir que a alta administração possa verificar se os controles sobre os riscos são adequados, se a gestão de riscos é eficaz e se os controles internos e os requisitos regulatórios estão sendo cumpridos.

Durante todo o processo de gestão de riscos, aplicamos sistemas de tecnologia da informação (TI) adequados, de acordo com as regulamentações e exigências do Banco Central. Monitoramos também a aderência às exigências quantitativas e qualitativas relacionadas com a gestão de riscos e capital mínimo dos reguladores. Apresentamos abaixo os principais riscos inerentes aos nossos negócios.

I – Risco de Mercado

É a possibilidade de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas por uma instituição financeira, incluindo os riscos das operações sujeitas à variação das taxas de câmbio, das taxas de juros, dos preços de ações, dos índices de preços e dos preços de mercadorias (*commodities*), entre outros índices baseados nestes fatores de risco.

II – Risco de Crédito

É o risco de perdas decorrentes do não cumprimento pelo tomador, emissor ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, da desvalorização de contrato de crédito em consequência da deterioração na classificação de risco do tomador, do emissor ou da contraparte, da redução de ganhos ou remunerações, das vantagens concedidas em renegociações posteriores e dos custos de recuperação.

III – Risco Operacional

Definimos como a possibilidade de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos que impactem na realização dos objetivos estratégicos, táticos ou operacionais. Inclui o risco legal, associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela instituição, bem como a sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela instituição.

IV – Risco de Liquidez

É a possibilidade da instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, inclusive as decorrentes de vinculações de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas.

V – Riscos de Seguros, Previdência e Capitalização

Os produtos que compõem as nossas carteiras de seguros estão relacionados aos seguros de vida e elementares, aos de previdência privada e aos produtos de capitalização. Deste modo, todos os riscos apresentados acima também afetam as operações de seguro, previdência e capitalização.

- **Risco de subscrição** – É a possibilidade de perdas decorrentes de operações de seguro, previdência e capitalização que contrariem as expectativas da instituição, associadas, direta ou indiretamente, às bases técnicas e atuariais utilizadas para cálculo de prêmios, contribuições e provisões.

Requerimentos mínimos de capital

Nossos requerimentos mínimos de capital seguem o conjunto de resoluções e circulares divulgadas pelo BACEN, que implementaram no Brasil os padrões de exigência de capital global, conhecidos como Basileia III. Esses valores são expressos em razão do capital disponível declarado pelo Patrimônio de Referência (PR), ou Capital Total, composto pelo Capital de Nível I (que compreende o Capital Comum e o Capital de Nível I adicional) e o Capital de Nível II e o Patrimônio de Referência Ponderado pelo risco, ou RWA.

Para fins de cálculo desses requisitos de capital mínimo, o RWA total é determinado como a soma dos valores de ativos ponderados pelo risco de crédito, mercado e operacional. Utilizamos abordagens padronizadas para calcular os ativos e suas respectivas ponderações operacionais.

Composição do capital

O Capital Regulatório (PR), utilizado para monitorar o cumprimento dos limites operacionais impostos pelo BACEN, é a soma dos itens destacados abaixo:

- **Patrimônio Líquido Nível 1:** É o somatório do capital social, reservas e lucros acumulados, deduzidos os descontos e ajustes prudenciais.
- **Capital de Nível 1 Adicional:** Consiste no Patrimônio Líquido Nível 1 mais os instrumentos de natureza perpétua, que satisfazem determinados requisitos de elegibilidade.
- **Capital de Nível 2:** Consiste no Capital de Nível 1 Adicional mais os instrumentos de dívida subordinada com datas de vencimento definidas, que atendam a determinados requisitos de elegibilidade.

De acordo com a regulamentação brasileira aplicável, devemos manter os montantes de Capital Total (PR), Nível I e Capital Principal maiores do que os requisitos mínimos regulamentares estabelecidos. O RWA utilizado para avaliar estes requisitos pode ser determinado da seguinte forma:

$$RWA = RWA_{CPAD} + RWA_{MINT} + RWA_{OPAD}$$

RWA_{CPAD} = parcela relacionada a exposições ao risco de crédito, calculada usando abordagem padronizada.

RWA_{MINT} = parcela relacionada ao requisito de capital de risco de mercado, calculada pela abordagem interna, de acordo com as regras do Banco Central, inclui unidades que não são consideradas significativas, seguindo modelo padronizado.

RWA_{OPAD} = parcela relacionada ao cálculo dos requisitos de capital de risco operacional, calculada utilizando abordagem padronizada.

Composição do Capital	Consolidado Prudencial		Consolidado Operacional		Variação (ano/ano %)	
	2016	2015	2014	2016-2015	2015-2014	
Nível I ⁽¹⁾	115,9	101,0	96,2	143,8	5,0	
Carta Principal ⁽²⁾	115,4	101,0	96,2	14,3	4,9	
Capital Complementar ⁽³⁾	0,5	0,1	0	1.056,5	130,0	
Nível II ⁽⁴⁾	23,5	27,5	33,6	(14,3)	(18,2)	
Patrimônio de Referência	139,5	128,5	129,8	8,6	(1,0)	
Patrimônio de Referência Mínimo Requerido	72,2	79,4	84.488	(9,1)	(5,9)	
Folga em relação ao Patrimônio de Referência Mínimo Requerido	67,3	50,0	45,3	37,3	8,1	
Valor requerido de Adicional de Capital Principal	4,6					
Patrimônio de referência calculado para cobertura do risco de taxa de juros em operações não classificadas na carteira de negociação (RBAN)	2,3	1,3	1,8	77,6	(30,9)	
Ativos Ponderados pelo Risco (RWA)	731,2	722,5	768,1	1,2	(5,9)	

(1) Composto pelo Capital Principal, bem como o Capital Complementar.

(2) Soma de capital social, certas reservas e lucros acumulados, líquido das deduções e ajustes prudenciais.

(3) Composto por instrumentos de caráter perpétuo, que atendam a requisitos de elegibilidade.

(4) Composto por instrumentos elegíveis, principalmente dívida subordinada, sujeito à ajustes regulatórios.

Índice de cobertura de liquidez de curto prazo (LCR – Liquidity Coverage Ratio)

A partir de 2016, passamos a reportar a média do nosso índice de cobertura de liquidez de curto prazo, que é calculado com base na metodologia definida pela regulamentação do BACEN, em linha com as diretrizes internacionais da Basileia III. O LCR exige que os bancos tenham volumes adequados de ativos líquidos para possíveis cenários de estresse, por um período de 30 dias. Em 2016, nosso LCR atingiu 212,8% (o mínimo exigido pelo BACEN é 70%).

Fatores de risco

A seguir apresentamos os riscos que consideramos relevantes para os nossos negócios e nossos investimentos. Destacamos também os capitais mais expostos aos nossos fatores de risco, segundo critérios internos de avaliação. Caso qualquer um desses riscos se materialize, nossa situação financeira e nossos negócios podem ser afetados negativamente, assim como o montante dos investimentos aplicados em nossos valores mobiliários. Dessa forma, é importante que os investidores avaliem cuidadosamente os fatores de risco descritos a seguir e as demais informações contidas neste documento.

Riscos macroeconômicos

Alterações nas condições econômicas



Nossas operações dependem do desempenho da economia brasileira, e, em grau menor, das economias de outros países nos quais realizamos negócios. 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, flutuações nas taxas de juros e de câmbio. Dessa forma, qualquer mudança relevante na economia brasileira, e, em menor grau, nas economias de outros países nos quais realizamos negócios, poderá nos afetar.

As autoridades brasileiras exercem influência sobre a economia brasileira.

Alterações nas políticas monetária, fiscal e cambial e na estrutura do governo brasileiro



As autoridades brasileiras intervêm com alguma frequência na economia brasileira por meio de alterações nas políticas fiscal, monetária e cambial, o que pode nos afetar negativamente. Tais alterações podem impactar variáveis que são fundamentais para nossa estratégia de crescimento (tais como as taxas de câmbio e juros, a liquidez do mercado monetário, a carga tributária e o crescimento econômico), limitando a nossa atuação em determinados mercados, afetando a nossa liquidez e a capacidade de pagamento dos nossos clientes. Ademais, alterações na estrutura do governo brasileiro podem resultar em mudanças nas políticas governamentais, as quais podem nos impactar. Essa incerteza pode, no futuro, contribuir para aumentar a volatilidade no mercado de capitais brasileiro, a qual, por sua vez, pode ter relevante efeito adverso sobre nós. Outros desdobramentos políticos, diplomáticos, sociais e econômicos no Brasil, e no exterior, que tenham impacto no Brasil também podem nos afetar.

Inflação e a oscilação nas taxas de juros



Aumentos repentinos de preços e longos períodos de inflação alta podem causar, dentre outros efeitos, perda de poder aquisitivo e distorções na alocação de recursos na economia. As medidas para combater taxas de inflação elevadas incluem maior rigidez na política monetária, com elevação da taxa básica de juros (SELIC), resultando em restrições de crédito e liquidez no curto prazo os quais podem ter um efeito adverso relevante sobre nós. Mudanças nas taxas de juros podem afetar de forma material nossas margens líquidas, já que influenciam nossos custos de captação e concessão de empréstimos.

Adicionalmente, os aumentos na taxa SELIC podem reduzir a demanda por crédito, aumentar os custos de nossas reservas e elevar o risco de inadimplência dos nossos clientes. De forma inversa, reduções na taxa SELIC poderiam diminuir nossos ganhos provenientes de ativos remunerados por juros, assim como as nossas margens líquidas.

Instabilidade das taxas de câmbio



O Brasil utiliza o sistema de câmbio flutuante, segundo o qual o mercado estabelece o valor do real em relação às moedas estrangeiras. No entanto, o BACEN pode fazer intervenções na compra e na venda de moedas estrangeiras com o objetivo de suavizar as oscilações e reduzir a volatilidade da taxa de câmbio. Apesar dessas intervenções, a taxa de câmbio pode apresentar variações significativas. Além disso, em alguns casos, intervenções realizadas com o objetivo de evitar oscilações bruscas do valor do real, frente às outras moedas, podem ocasionar o efeito oposto, levando ao aumento na volatilidade da referida taxa de câmbio.

Deterioração das contas públicas do governo brasileiro



Se a deterioração das contas públicas do governo continuar, poderia gerar uma perda de confiança por parte dos investidores locais e estrangeiros. Os governos regionais também estão enfrentando preocupações fiscais devido ao alto peso da dívida, receitas em declínio e despesas inflexíveis. Em 2017, os holofotes permanecerão em reformas fiscais. A Câmara Federal poderá aprovar as propostas de reforma da Previdência Social, que são críticas para o cumprimento futuro dos limites de gastos, até o final do segundo trimestre. A diminuição da confiança nas circunstâncias fiscais do governo poderia levar à desvalorização da dívida soberana brasileira por parte das agências de classificação de crédito e impactar negativamente a economia local, causando uma depreciação do real, um aumento da inflação e das taxas de juros.

Crises e volatilidade no mercado financeiro de outros países



As condições econômicas e de mercado em outros países, incluindo os EUA, países da União Europeia e países emergentes, podem afetar em graus variados a disponibilidade de crédito e o montante de investimentos estrangeiros no Brasil. Crises nesses países podem diminuir o interesse dos investidores por ativos brasileiros, o qual poderia afetar, de forma adversa e material, o preço de mercado de nossos títulos e dificultar o nosso acesso ao mercado de capitais e, conseqüentemente, o financiamento de nossas operações no futuro.

Os bancos que operam em países considerados mercados emergentes, inclusive nós, podem estar particularmente suscetíveis a turbulências e reduções na disponibilidade de crédito ou ao aumento nos custos de financiamentos, os quais poderiam ter impacto material adverso sobre as suas operações. Em particular, a disponibilidade de crédito para as instituições financeiras que operam nos mercados emergentes é significativamente influenciada por movimentos de aversão ao risco global.

Investigações sobre corrupção, com ampla repercussão, que estão em andamento no Brasil



Certas empresas brasileiras dos setores de energia e infraestrutura estão sendo investigadas pela CVM, pela SEC, pelo Departamento de Justiça dos Estados Unidos, pela Polícia Federal, entre outros órgãos públicos brasileiros responsáveis por investigações sobre formação de cartel e corrupção, relacionadas a alegações de corrupção (chamada de operação Lava Jato) e, dependendo do resultado dessas investigações e do tempo necessário para concluí-las, essas empresas podem enfrentar novos rebaixamentos das agências de classificação de crédito, restrições de acesso a financiamento e redução nas receitas, entre outros efeitos negativos. As empresas envolvidas na operação Lava Jato, várias das quais são nossos clientes, também podem ser processadas pelos investidores, alegando terem sido induzidos em erro pelas informações que lhes foram divulgadas, incluindo suas respectivas demonstrações contábeis.

Além disso, as investigações de corrupção em andamento contribuíram para reduzir o valor dos títulos e valores mobiliários de várias empresas. Os bancos de investimento (inclusive o Itaú BBA Securities) que atuaram como subscritoras de distribuições públicas dessas empresas investigadas, também são partes em alguns desses processos judiciais nos EUA e podem ser incluídos em outros processos que ainda venham a ser instaurados.

Não podemos prever por quanto tempo estas investigações podem continuar ou o efeito destas investigações na economia brasileira e no setor financeiro, cujas as empresas podem ser investigadas pelas relações comerciais que mantinham com empresas e pessoas envolvidas nas investigações da Lava Jato. Outra investigação em andamento no Brasil e com ampla repercussão é chamada de operação Zelotes. Em março de 2016, a Receita Federal Brasileira nos convocou para prestar contas sobre certos processos tributários relacionados ao BankBoston Brasil, que estavam sob investigação na operação Zelotes. Nós adquirimos a operação do BankBoston Brasil do Bank of America em 2006. Em 1º de dezembro de 2016, a Polícia Federal brasileira realizou buscas em nossas instalações visando documentos relacionados a esses processos e a pagamentos feitos a advogados e consultores, que atuaram nesses processos. Esclarecemos que o acordo com o Bank of America para a aquisição das operações do BankBoston Brasil incluía uma cláusula, segundo a qual o Bank of America continuaria responsável pela condução destes processos tributários, inclusive com relação à retenção de advogados e consultores. Portanto, todos e quaisquer pagamentos realizados por nós à advogados e consultores foram feitos estritamente em nome do Bank of America. Estas investigações ainda não foram concluídas. Permanecemos plenamente disponíveis e cooperaremos com as autoridades caso seja necessário qualquer esclarecimento adicional.

Depois de revisar os nossos procedimentos de controle e sistemas de monitoramento, acreditamos estar em conformidade com as normas existentes, especialmente aquelas relacionadas à prevenção da lavagem de dinheiro, e, portanto, não identificamos quaisquer práticas criminais ilícitas a serem atribuídas a nós. Os efeitos negativos sobre várias empresas também podem impactar o nível de investimentos em infraestrutura no Brasil, resultando em menor crescimento econômico.

Riscos legais e regulatórios

Alterações em leis ou regulamentação aplicáveis



Alterações na legislação e regulamentação aplicáveis às instituições financeiras no Brasil podem afetar a nossa capacidade de conceder empréstimos e de cobrar dívidas em atraso, o que pode ter um efeito adverso sobre nós. Nossas operações também podem ser afetadas de forma adversa na hipótese de ocorrer outras alterações, inclusive relativas a restrições sobre as remessas para o exterior e controles relacionados às questões cambiais, bem como a divergentes interpretações das leis por tribunais e agências reguladoras em relação à opinião de nossos assessores legais.

No contexto de crises financeiras ou econômicas, o governo brasileiro também pode decidir implementar alterações na estrutura legal aplicável à operação das instituições financeiras brasileiras. Um exemplo é a avaliação da implementação da estrutura de Basileia III e de seus respectivos efeitos, que podem impactar a reavaliação da nossa estratégia de financiamento para o capital regulatório, caso surjam exigências de capital regulatório adicionais para suportar nossas operações, de forma a se adequar às novas normas.

Alterações nas leis e regulamentos pertinentes aos nossos negócios nos países em que operamos, ou a adoção de novas leis, e regulamentações relacionadas, podem nos afetar de forma adversa.

Aumentos nas exigências de depósitos compulsórios



Depósitos compulsórios são reservas que as instituições financeiras brasileiras são obrigadas a manter no BACEN. Em geral, os depósitos compulsórios não proporcionam os mesmos retornos que outras formas de investimentos e depósitos, já que uma parte deles não são remunerados. São usados para financiar programas governamentais, como o programa habitacional federal e subsídios do setor rural. O BACEN vem alterando, periodicamente, o nível mínimo dos depósitos compulsórios. Os aumentos no referido nível reduzem nossa liquidez para conceder empréstimos e realizar outros investimentos e, como consequência, podem nos afetar de forma negativa e material.

Detentores das nossas ações e ADSs podem não receber dividendos



No Brasil as companhias devem obrigatoriamente pagar a seus acionistas um dividendo mínimo, pelo menos, em base anual (exceto em casos específicos estabelecidos em legislação aplicável). De acordo com o nosso estatuto social, devemos pagar aos nossos acionistas, no mínimo, 25% do nosso lucro líquido calculado e ajustado de acordo com a legislação societária brasileira. A legislação brasileira aplicável também permite que as companhias incluam o montante de juros sobre o capital próprio distribuído a seus acionistas no cálculo do divi-

dendo mínimo obrigatório. Entretanto, o cálculo do lucro líquido de acordo com a legislação societária brasileira pode diferir significativamente do nosso lucro líquido calculado de acordo com o IFRS.

Além disso, a legislação societária brasileira permite a suspensão do pagamento de dividendos obrigatórios em qualquer exercício específico se o nosso Conselho de Administração informar nossa assembleia geral de acionistas que esse pagamento seria incompatível com a nossa situação financeira. Portanto, caso isso ocorra, o detentor de nossas ações e ADSs pode não receber dividendos.

De acordo com seus poderes normativos nos termos da lei brasileira e das regulamentações bancárias, o BACEN pode, discricionariamente, reduzir os dividendos a serem pagos, ou determinar que não sejam pagos dividendos por uma instituição financeira caso tal restrição seja necessária para mitigar riscos relevantes à instituição financeira ou ao sistema financeiro brasileiro.

Reformas fiscais



O governo brasileiro altera regularmente a legislação e as normas fiscais por meio da criação de novos impostos, que podem ser temporários, da mudança nas alíquotas, nas bases de incidência dos impostos ou na forma como os mesmos são calculados, inclusive com relação às alíquotas aplicáveis unicamente ao setor bancário. As reformas fiscais podem reduzir o volume das nossas transações, aumentar nossos custos ou limitar a nossa lucratividade.

Decisões sobre processos judiciais referentes a planos governamentais para estabilização econômica



Somos réus em vários processos judiciais movidos por pessoas físicas em virtude dos Planos de Estabilização Econômica (PEE) de 1986 a 1994, implementados pelo Governo Federal brasileiro para combater a hiperinflação. Registramos provisões para essas reivindicações quando do recebimento da citação.

Além disso, somos réus em ações coletivas, semelhantes aos processos movidos por pessoas físicas, impetradas por (i) associações de defesa do consumidor; ou (ii) pelo Ministério Público em nome dos titulares de cadernetas de poupança. Os titulares de cadernetas de poupança podem cobrar qualquer valor devido com base nessas decisões. Registramos provisões quando os reclamantes pessoas físicas exigem a execução dessas decisões, utilizando os mesmos critérios adotados para determinar as provisões das ações individuais.

Nós também estamos sujeitos aos riscos operacionais associados ao tratamento e condução de um grande volume de ações envolvendo planos governamentais de estabilização econômica, em caso de perda da ação.

Autuações fiscais



Como parte do curso normal dos nossos negócios, estamos sujeitos a fiscalizações de autoridades municipais, estaduais e federais. Essas fiscalizações, provenientes de divergências no entendimento da aplicação das leis tributárias, podem gerar autuações que, dependendo dos seus resultados, podem ter efeito adverso sobre os nossos resultados financeiros.

Riscos relativos aos nossos negócios

Risco de mercado



O valor de nossos títulos e valores mobiliários e derivativos está sujeito às flutuações de mercado, devido às mudanças nas condições econômicas brasileiras ou internacionais, e, como resultado, podem nos sujeitar a prejuízos relevantes. Os valores mobiliários e instrumentos financeiros derivativos de nossa carteira podem nos levar a registrar ganhos e perdas – quando vendidos ou ajustados ao valor de mercado (no caso de títulos negociáveis), e com flutuação considerável de um período para o outro – em função das condições econômicas nacionais e internacionais.

Não temos condições de estimar o montante de ganhos ou perdas realizados ou não realizados para qualquer período futuro. Ganhos e perdas em nossa carteira de investimentos podem não contribuir para a nossa receita líquida, coerentes com os períodos mais recentes. Podemos não ser bem sucedidos ao realizar as valorizações ou desvalorizações atualmente existentes na nossa carteira de investimentos consolidada ou em qualquer um dos ativos dessa carteira.

Risco operacional



Falhas, defeitos ou inadequação de nossos sistemas de negócios e má conduta ou erros humanos podem nos afetar de forma adversa. Embora tenhamos um rígido controle de segurança da informação em vigor, políticas e procedimentos elaborados para minimizar erros humanos, e façamos investimentos contínuos em infraestrutura e no gerenciamento de crises e operações, os sistemas operacionais relacionados aos nossos negócios podem parar de funcionar adequadamente por um período limitado ou ficar temporariamente indisponíveis devido a uma série de fatores. Esses fatores incluem eventos que estão, total ou parcialmente, fora de nosso controle, como a falta de energia, a 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 (como bolsas de valores, câmaras de compensação, intermediários financeiros ou prestadores de serviços), e eventos resultantes de questões de natureza política ou social mais abrangentes, como ataques cibernéticos ou a divulgação não autorizada de informações pessoais em nosso poder. As falhas operacionais, inclusive aquelas resultantes de erros humanos e fraudes,

não apenas aumentam nossos custos e causam prejuízos, como também geram conflitos com nossos clientes, processos judiciais, multas regulatórias, sanções, intervenção, reembolsos e outros custos de indenização, e todos esses fatores podem ter um efeito material adverso sobre nossos negócios, nossa reputação e os resultados das operações.

Risco de competição



Enfrentamos riscos associados ao ambiente cada vez mais competitivo e às recentes consolidações do setor bancário brasileiro. Enfrentamos significativa concorrência de outros grandes bancos brasileiros e internacionais, a qual se intensificou como resultado das recentes consolidações entre as instituições financeiras no Brasil e de normas que aumentam a capacidade do cliente de transferir negócios de uma instituição financeira para outra. Essa crescente concorrência pode nos afetar negativamente caso, entre outros fatores, limite a nossa capacidade de reter ou aumentar a base de clientes existentes e expandir nossas operações; ou, ainda, impacte as tarifas e taxas que praticamos, reduzindo as nossas margens de lucro sobre os serviços bancários e outros serviços e produtos que oferecemos.

Risco de crédito



Alterações no perfil de nossos negócios podem afetar negativamente nossa carteira de crédito. Nossa experiência histórica pode não ser indicativa de perdas de crédito futuras. Embora a qualidade da nossa carteira de crédito esteja ligada ao risco de inadimplência dos setores nos quais atuamos, podem ocorrer mudanças no perfil dos nossos negócios em função do nosso crescimento orgânico, ou de fusões e aquisições, alterações nas condições econômicas nacionais e, em menor grau, no ambiente internacional, e de alterações nos regimes fiscais aplicáveis aos setores nos quais atuamos, entre outros fatores.

Temos exposição financeira significativa à dívida do Governo Federal brasileiro. Assim como a maioria dos bancos brasileiros, investimos em títulos de dívida emitidos pelo governo brasileiro. Qualquer descumprimento do governo brasileiro em relação ao pagamento pontual desses títulos, ou a redução significativa em seus valores de mercado, poderia afetar negativamente os resultados das nossas operações e a nossa situação financeira.

Risco de subscrição



A inadequação de nossas metodologias de precificação de produtos de seguros, previdência e capitalização podem nos afetar adversamente. Nossas subsidiárias com atividades no segmento de seguros e previdência definem os preços e estabelecem os cálculos para seus produtos com base em estimativas atuariais ou estatísticas. A precificação desses produtos de seguros e previdência é baseada em modelos que incluem premissas e projeções que podem se provar incorretas, já que envolvem premissas de valor quanto ao nível ou tempo de recebimento ou pagamento de prêmios, contribuições, provisões, benefícios, reivindicações, despesas, juros, resultados de investimentos, aposentadoria, mortalidade, morbidade e persistência.

Podemos incorrer em perdas decorrentes de eventos que são contrários às nossas expectativas direta ou indiretamente baseadas em premissas biométricas e econômicas incorretas, ou bases atuariais com erros que seriam utilizadas para cálculo de contribuições e provisões.

Riscos relacionados ao gerenciamento



Nossas políticas, procedimentos e modelos relacionados ao controle de riscos podem se mostrar ineficazes e o nosso resultado pode ser afetado de maneira adversa por perdas não esperadas. Nossos métodos, procedimentos e políticas de gestão de riscos, inclusive as ferramentas e modelos estatísticos para mensuração, tais como o Value at Risk (VaR) e os modelos que estimam as probabilidades de inadimplência, podem não ser totalmente eficazes na mensuração da nossa exposição ao risco, em todos os ambientes econômicos, e contra todos os tipos de riscos, inclusive aqueles que não conseguimos identificar ou prever. Alguns de nossos instrumentos e medições qualitativas para o gerenciamento de risco são baseados em nossas observações sobre o comportamento histórico do mercado. Além disso, devido à limitação brasileira quanto à disponibilidade de informações para a avaliação da capacidade de obter crédito de um cliente, confiamos, principalmente, nas informações disponíveis em nossos bancos de dados, em determinadas informações públicas sobre crédito ao consumidor e outras fontes.

Nossos resultados operacionais e nossa posição financeira dependem da nossa capacidade de avaliar as perdas associadas aos riscos aos quais estamos expostos e da nossa capacidade de incluir esses riscos nas nossas políticas de preços.

Reconhecemos provisões para créditos de liquidação duvidosa com o objetivo de garantir um nível compatível com a perda esperada, de acordo com os modelos internos para mensuração do risco de crédito. Esse cálculo envolve, ainda a adoção de critérios subjetivos por parte de nossos administradores, o qual pode se provar incorreto ou ser modificado no futuro, dependendo das informações que forem disponibilizadas.

Riscos relacionados à nossa estratégia



O acionista controlador tem o poder de direcionar nossos negócios.

Em 31 de dezembro de 2016, a IUPAR, nossa acionista controladora, detinha, de maneira direta, 51% das nossas ações ordinárias e 26,25% do nosso capital total, o que lhe proporciona o poder de nomear e destituir nossos membros do conselho e diretores e determinar o resultado de qualquer ato que exija a aprovação dos acionistas, entre eles as transações com partes relacionadas, as reorganizações societárias e a data e o pagamento de dividendos.

Além disso, a IUPAR é controlada em conjunto pela Itaúsa, que, por sua vez, é controlada pela família Egydio de Souza Aranha, bem como pela Cia. E. Johnston que, por sua vez, é controlada pela família Moreira Salles. Os interesses da IUPAR, da Itaúsa e das famílias Egydio de Souza Aranha e Moreira Salles podem ser diferentes dos nossos demais acionistas. Além disso, alguns de nossos conselheiros são afiliados da IUPAR, e podem surgir circunstâncias nas quais haja conflitos entre os interesses da IUPAR e seus afiliados com os dos nossos outros acionistas. A integração dos negócios adquiridos ou incorporados envolve certos riscos que podem ter um efeito material adverso sobre nós.

Como parte da nossa estratégia de crescimento no setor financeiro do Brasil e da América Latina, realizamos fusões, aquisições e parcerias com outras empresas e instituições financeiras no passado e podemos procurar por novas operações dessa natureza no futuro. No entanto, qualquer um desses negócios envolve certos riscos, como por exemplo, a possibilidade de incorrerem em custos não esperados dada a dificuldade de integrarmos as plataformas de sistemas, finanças, contabilidade e pessoas ou a ocorrência de contingências não previstas. Ademais, as sinergias operacionais e financeiras e outros benefícios decorrentes das operações podem não ser alcançados.

Existe ainda o risco de as autoridades regulatórias e de defesa da concorrência determinarem restrições ou limitações às operações ou aos negócios decorrentes de certas combinações, ou de aplicarem multas e sanções devido à interpretação, por parte das autoridades, de irregularidades em uma fusão, consolidação ou aquisição empresarial, mesmo que a instituição as tenha feito de forma legal, clara e transparente, segundo os seus entendimentos e os dos especialistas em legislação societária. Na hipótese de não conseguirmos aproveitar as oportunidades de crescimento dos negócios, de redução de custos, e outros benefícios que prevemos a partir de fusões e aquisições, ou de incorrerem em maiores custos de integração do que o estimado, nós poderemos ser afetados adversamente.

Risco socioambiental



Podemos enfrentar perdas financeiras e danos à nossa reputação associados a riscos socioambientais.

Questões socioambientais e de escassez de água são os fatores de risco socioambiental mais evidentes que poderiam afetar nossas operações internas e nosso negócio. Um outro risco que pode nos afetar está associado ao financiamento de atividades em setores mais expostos ao impacto socioambiental, como o de mineração, construção de usinas hidroelétricas, pecuária, dentre outras, que demandam maior diligência para sua mitigação.

Os riscos socioambientais podem afetar o pagamento de nossos clientes e, conseqüentemente, causar atrasos em pagamentos ou inadimplência, especialmente na hipótese de um grande impacto socioambiental.

Riscos de divulgação de informações financeiras



Preparamos estimativas e premissas relacionadas à elaboração de nossas demonstrações contábeis consolidadas e quaisquer mudanças nessas estimativas e premissas podem ter efeito material adverso sobre nossos resultados operacionais.

Na preparação de nossas demonstrações contábeis consolidadas, utilizamos estimativas e premissas baseadas no histórico de nossas experiências e outros fatores. Apesar de acreditarmos que essas estimativas e premissas são razoáveis em vista das circunstâncias, elas estão sujeitas a incertezas significativas, algumas das quais estão além do nosso controle. Caso qualquer uma dessas estimativas e premissas sofra mudanças ou se mostrem incorretas, nossos resultados operacionais podem ser afetados de maneira adversa.

Como resultado de limitações inerentes a nossos controles contábeis e de divulgação, erros de classificação devido a erros ou fraudes podem ocorrer e não ser detectados

Outros riscos que atualmente consideramos irrelevantes ou sobre os quais não temos conhecimento podem gerar efeitos semelhantes aos mencionados anteriormente, caso se materializarem.

Saída do Reino Unido da União Europeia



Em 23 de junho de 2016, por meio de um referendo geral, o eleitorado britânico votou a favor da saída do Reino Unido da União Europeia (Brexit). O Brexit poderia afetar de maneira adversa as condições econômicas e de mercado da Europa e do mundo todo, podendo contribuir para a instabilidade nos mercados financeiros globais e impactar as nossas operações. Adicionalmente, o Brexit poderia levar a incertezas legais e gerar leis e regulamentos nacionais potencialmente divergentes a medida que o Reino Unido determine quais leis da União Europeia ele substituirá ou replicará. Os efeitos do Brexit, e outros que não podemos prever, poderiam ter um efeito adverso sobre os nossos negócios, os resultados das nossas operações ou nossa situação financeira.

Ecoeficiência e mudanças climáticas

As alterações climáticas representam um dos principais desafios do presente e do futuro. Como instituição financeira, temos um papel importante na mitigação desses riscos e no apoio à transição para uma economia de baixo carbono.

Buscamos incorporar variáveis relacionadas às mudanças climáticas em nossas operações e negócios (crédito, seguros e investimentos) por meio da gestão de riscos, utilizando a experiência de nossa equipe de avaliação de risco socioambiental e desenvolvendo soluções que respondam adequadamente aos nossos objetivos de redução de emissões de gases do efeito estufa e na adaptação de nossas operações às melhores práticas de mercado, a fim de mitigar os efeitos das mudanças climáticas nas nossas atividades.

Incorporado em mudanças nos padrões de chuvas, ocorrência de eventos extremos e escassez de recursos naturais, os riscos climáticos trazem consequências graves para a sociedade e para a economia. Dessa forma, estamos expandindo cada vez mais nossas atividades no tema da ecoeficiência, incorporando variáveis climáticas ao nosso negócio, gerenciando riscos e buscando alternativas para aumentar nossa resiliência, garantindo assim a longevidade do nosso negócio e a contribuição para a sociedade.

Mesmo sendo um negócio de serviços, e até em menor escala do que as atividades industriais, nossas atividades têm impacto no meio ambiente através do consumo de água, eletricidade e desperdício. A gestão do desempenho ambiental é segregada por unidades administrativas, redes de agências e centros tecnológicos, e estas áreas trabalham em conjunto através de um grupo de trabalho destinado a integrar essas ações.

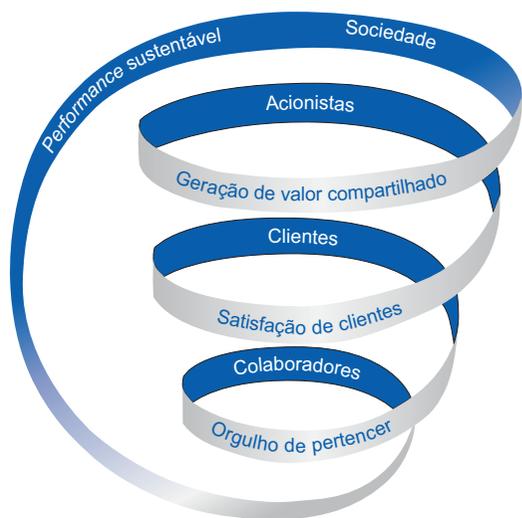
Em 2016, foi concedido o selo GOLD na certificação LEED – Operação e Manutenção para o Edifício Faria Lima 3500, mais uma certificação ambiental relevante adicionada à certificação LEED – Nova Construção obtida para o Centro tecnológico CTMM. Além disso, renovamos nossa certificação ISO 14001 para o Centro Administrativo Tatuapé, e agora temos três edifícios administrativos que possuem certificações ambientais (LEED ou ISO 14001).

Sustentabilidade

A sustentabilidade é incorporada em nossa estratégia corporativa por meio de uma estrutura de governança consolidada que está integrada em nosso negócio, o que nos permite incorporar questões sociais e ambientais em atividades e processos diários em todo o Grupo. As decisões estratégicas de longo prazo sobre sustentabilidade são discutidas pelo nosso Conselho de Administração, em reunião do Comitê de Estratégia (composto por membros do Conselho de Administração) e do Comitê Executivo.

Performance sustentável

Nossa visão é ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes. Este desafio só pode ser alcançado através do trabalho colaborativo envolvendo os nossos principais públicos. Acreditamos que planos de carreira desafiadores, pautados pelo mérito, contribuem para gerar o orgulho de pertencer à nossa organização. Por sua vez, colaboradores engajados prestam melhores serviços aos nossos clientes, que, mais satisfeitos, tendem a se manter fiéis ao banco, estabelecendo relações duradouras, as quais geram valor para os acionistas e garantem os resultados que permitem o desenvolvimento da sociedade.



É dessa forma que buscamos gerar valor compartilhado, atingir resultados positivos e incentivar o desenvolvimento das pessoas, da sociedade e dos países onde atuamos, por meio de um ciclo virtuoso de performance sustentável.

A gestão de questões de sustentabilidade tem contribuído para o nosso acesso à financiamentos, por meio de agências de desenvolvimento, e a nossa presença em índices de sustentabilidade. Somos o único banco latino-americano presente no Índice Dow Jones de Sustentabilidade desde o seu início, em 1999, e integramos também o Índice de Sustentabilidade Empresarial e o Índice de Carbono Eficiente, ambos da Bolsa de Valores de São Paulo. Destacam-se ainda as nossas parcerias com o Banco Interamericano de Desenvolvimento, a Corporação Interamericana de Investimentos e o BNDES.

Temas materiais relacionados



Educação e Indústria financeira



Ética e transparência

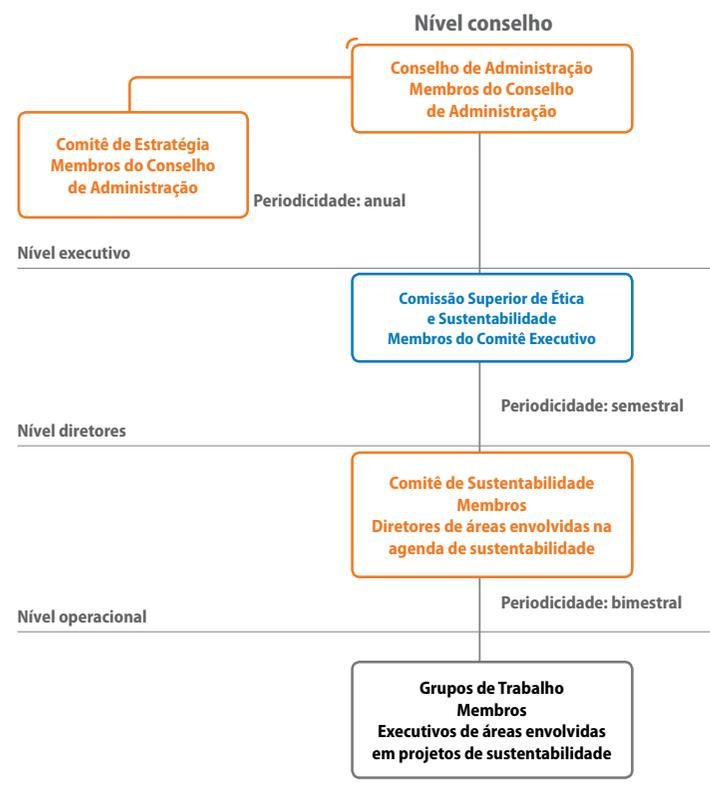


Eficiência e gestão ambiental

Governança de Sustentabilidade

A sustentabilidade também faz parte da nossa agenda global de governança, agregando valor e integrando o tema à nossa agenda de negócios. Nossas atividades incluem discussões, reuniões e comitês para garantir que o tópico seja levado à tomada de decisões e efetivamente integrado ao nosso negócio.

Entre as principais funções da gestão e da governança em Sustentabilidade, destacamos a integração e o alinhamento das atividades sociais, econômicas e ambientais para obtenção de resultados concretos, de acordo com as nossas estratégias, com foco na geração de valor compartilhado, assumindo fortemente o papel de "responsável" pelo alinhamento do tema internamente.



Avaliação e desenvolvimento de produtos e serviços

Com base na política de Avaliação de Produto Corporativo, qualquer projeto que modifica ou cria produtos e serviços financeiros é submetido aos Comitês de Produtos para uma análise rigorosa, focada na gestão de riscos. A equipe de sustentabilidade é responsável pela avaliação destes produtos e serviços, para garantir que estejam alinhados à nossa estratégia de sustentabilidade.

Sustentabilidade nas unidades da América Latina

Em um esforço para alinhar as estratégias às iniciativas nos países da América Latina onde operamos, desenvolvemos um novo modelo que permitirá uma execução estruturada do tema. Apelidado de "Franquia Sustentabilidade LATAM", esta metodologia consiste em um conjunto de práticas e procedimentos de implementação passo-a-passo, concebidos para apoiar as unidades externas na abordagem e priorização de tópicos a nível local. Em 2015, divulgamos este material nos países que operamos e, em 2016, realizamos o primeiro diagnóstico para avaliar a adesão ao referido modelo, buscando melhorar a comunicação e incentivar o compartilhamento de conhecimento entre os países.

Estratégia de sustentabilidade

Nossa estratégia de sustentabilidade foi definida a partir de uma profunda análise sobre nossa visão, Nosso Jeito, nossas políticas corporativas, compromissos e pactos voluntários, pesquisas e encontros com nossos principais públicos. Nossos processos de engajamento estão baseados em diretrizes e critérios da norma internacional AA1000 e em circular interna, que define a metodologia para conquistar o engajamento de nossos principais públicos, com base nos impactos social, ambiental e econômico. Nosso Mapa da Sustentabilidade determina três focos estratégicos para nossas atividades: Diálogo e Transparência, Educação Financeira, e Riscos e Oportunidades Socioambientais, viabilizados por quatro frentes de apoio: Governança e Gestão, Eficiência, Incentivos e Cultura. Este mapa orienta nossas unidades operacionais e de negócio à medida que elas incorporam valores de sustentabilidade em seus processos de tomada de decisão.

- **Educação financeira**_ Uma forma de contribuirmos para o desenvolvimento da sociedade é entendendo as necessidades das pessoas, oferecendo assim, conhecimento e soluções financeiras adequadas para que elas tenham uma relação equilibrada com o dinheiro.
- **Diálogo e transparência**_ Uma parte importante da nossa estratégia é a promoção de iniciativas que visam a estabelecer um relacionamento contínuo e transparente com os nossos principais públicos. Acreditamos que, por meio do compartilhamento de práticas, resultados, conhecimento e também da promoção de diálogo com diferentes audiências, podemos inspirar iniciativas e impulsionar transformações na sociedade e em nossos negócios. Buscamos também manter o diálogo com os diferentes setores da sociedade, antecipando tendências e desenvolvendo uma agenda positiva.

- **Riscos e oportunidades socioambientais**_ Nos relacionamos com todos os setores produtivos da economia e possuímos enorme potencial para influenciar mudanças positivas na sociedade. Por isso, gerenciamos riscos e buscamos oportunidades de negócio, considerando tendências de mercado, regulamentações, demandas de clientes e dos nossos principais públicos. Nosso gerenciamento de risco socioambiental visa identificar, mensurar, mitigar e monitorar nossos riscos. Promovemos ações de engajamento com nossos principais públicos buscando a melhoria constante.

Princípios do Equador

Desde 2004, somos signatários dos Princípios do Equador, um conjunto de diretrizes e critérios assinados por mais de 80 instituições financeiras ao redor do mundo que são um referencial para identificação, avaliação e gerenciamento de riscos socioambientais em projetos cujos financiamentos se dá por meio da modalidade *Project Finance*, quando o valor Total do capital investido é igual ou superior a US\$ 10 milhões, ou por meio da modalidade Financiamento Corporativo Dirigido a Projeto desde que atendido os seguintes critérios: (1) a maior parte do financiamento destinar-se a um único projeto sobre o qual o cliente tem controle operacional efetivo; (2) o valor total consolidado do financiamento é igual ou superior a US\$ 100 milhões; (3) o nosso compromisso individual é igual ou superior a US\$ 50 milhões; e (4) o prazo do financiamento for de pelo menos dois anos. Quando atuamos na assessoria financeira a *Project Finance* ou quando concedemos um empréstimo-ponte a ser refinanciado dentro de uma das modalidades acima, também aplicamos as orientações estabelecidas nos Princípios do Equador.

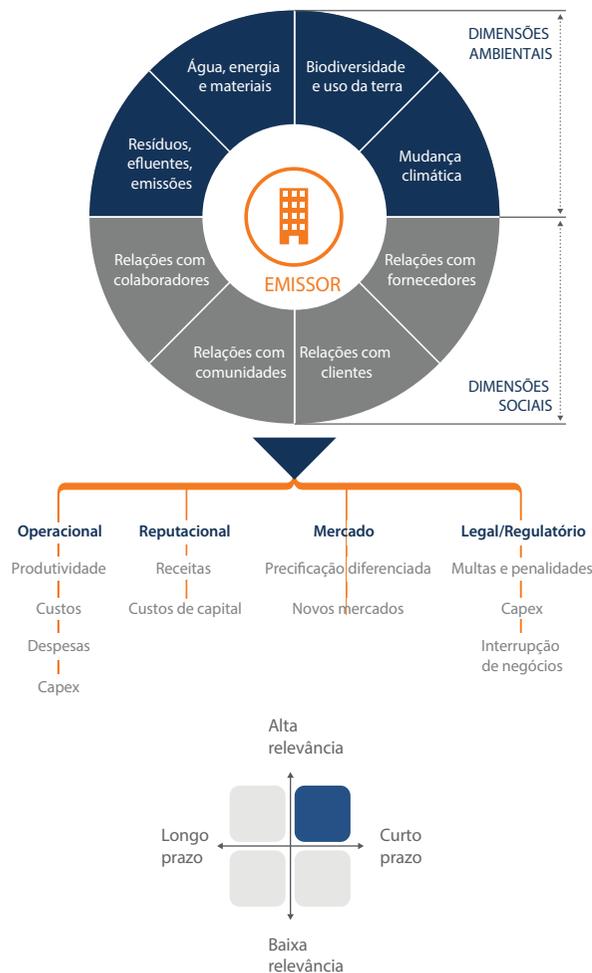
Os projetos submetidos à aplicação dos Princípios do Equador podem requerer a contratação de consultoria independente para realização de avaliação socioambiental nas etapas de contratação, desembolso e monitoramento de financiamentos. O consultor independente é exigido para todos os projetos de alto impacto e para aqueles de médio risco selecionados pelos nossos técnicos. Nos projetos de médio e baixo risco, a análise pode ser realizada pelo nosso próprio time técnico de avaliação de risco socioambiental.

Para garantir a cuidadosa diligência no financiamento de projetos sob o escopo dos Princípios do Equador ou que se enquadram no âmbito da Política de Risco Socioambiental, cada ciclo de monitoramento envolve, de acordo com a categoria de risco ambiental, visitas de campo, análise documental, reuniões com clientes e o apoio de consultores externos especialistas em diferentes temáticas socioambientais. Em dezembro de 2016, um total de 153 projetos, contratados em anos anteriores, encontrava-se nessa fase de monitoramento.

Investimentos

Responsável pela gestão dos ativos do cliente, o Itaú Asset Management é signatário dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI) desde 2008. É também signatário do *Carbon Disclosure Project* (CDP) e solicitou às empresas informações sobre riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas. A adesão a tais compromissos voluntários nos orienta na adoção de uma abordagem que integra as questões ambientais, sociais e de governança corporativa em práticas de investimentos com o objetivo de mitigar riscos e identificar oportunidades para nossos clientes.

A metodologia de avaliação de negócios desenvolvida pelo Itaú Asset Management consiste em incluir variáveis ambientais e sociais nas abordagens tradicionais de avaliação, analisando seu impacto no fluxo de caixa e no custo de capital. O objetivo desta metodologia é ajustar o preço-alvo dos papéis negociados em bolsas de valores e identificar antecipadamente eventos que possam criar ou diminuir valor. Nossa metodologia considera variáveis como materialidade, relevância do setor, temporalidade, riscos e oportunidades, métricas e gerenciamento, conforme mostra o diagrama a seguir:



No processo de avaliação da variável "mudança climática", usamos ferramentas de preço de carbono, que é considerado uma inovação no mercado internacional e a prática tem sido discutida por governos e empresas como uma ferramenta para conduzir uma economia mais limpa. De acordo com nossa metodologia, o preço do carbono é determinado usando um modelo de tributação baseado no mercado internacional (EUA/Austrália). Nossos analistas simulam a cobrança de um imposto sobre as emissões de CO₂ em setores e produtos intensivos em carbono. De acordo com nosso modelo, a taxa estimada é utilizada como variável de entrada para estimar o custo das emissões de gases de efeito estufa pelas empresas listadas na

bolsa de valores brasileira. Com base nisso, calculamos o valor do impacto financeiro dessas emissões sobre o valor de mercado das empresas e, conseqüentemente, sobre o preço de suas ações. Acreditamos que essa abordagem, além de encorajar as empresas investidas a adotar as melhores práticas, permite aos investidores analisar com maior precisão os riscos envolvidos nas empresas.

Entendemos que as questões ambientais, sociais e de governança (ESG) afetam o valor dos ativos em que investimos. Sendo assim, essas questões devem ser levadas em conta em nosso processo de investimento. Incorporamos o tema "Investimento Responsável" em nosso processo de geração de valor para nossos clientes, através da identificação de oportunidades e redução de riscos em carteiras de capital próprio e de dívida corporativa sob nossa administração.

Fundos ambientais e sociais

Além dos processos de mitigação de risco, oferecemos aos nossos clientes recursos com um acréscimo ambiental e social:

Fundos Itaú Excelência Social (FIES): O processo de seleção de empresas que fazem parte do FIES consiste em excluir ou incluir determinados setores/empresas e aplicar o método de integração ESG para os ativos elegíveis para investimento. Além disso, 50% das taxas de administração desta família de fundos são doadas para projetos educacionais desenvolvidos no Brasil por ONGs e UNICEF. De 2004 até o final de 2016, mais de R\$ 30 milhões foram transferidos para 165 ONGs, beneficiando mais de 36.500 crianças e jovens, além de 3.400 educadores.

Fundos Itaú "Ecomudança": Os fundos da "Ecomudança" doam e emprestam 30% de suas taxas de administração para apoiar projetos de redução de Gases de Efeito Estufa que desenvolvem iniciativas relacionadas à mobilidade urbana, eficiência energética, energias renováveis, gestão de resíduos, agricultura sustentável e florestas. Desde 2009, o programa "Ecomudança" tem investido aproximadamente R\$ 5,3 milhões em 36 organizações. O programa beneficiou cerca de 984 famílias, das quais 473 tiveram um aumento de renda superior a 10%. Além disso, criou 141 empregos temporários e mais de 1.900 horas de treinamento em práticas sustentáveis.

Fundo Itaú Futura: Entre 2010 e 2016, o Fundo Social Itaú Futura doou mais de R\$ 1,6 milhões para projetos educacionais desenvolvidos pelo canal Futura da Fundação Roberto Marinho, que responde por 30% de sua taxa de administração.

Temas Materiais

Consideramos como tema material, qualquer questão que tenha a capacidade de afetar a nossa criação de valor compartilhado, no curto, médio e longo prazo, sob a ótica da organização e dos principais públicos. A determinação de temas materiais é crucial para nortear a tomada de decisão, pois proporciona uma visão mais ampla sobre os riscos e oportunidades inerentes ao negócio e conecta as estratégias aos múltiplos interesses externos.

Em 2014, realizamos um processo abrangente de definição dos temas materiais, que contemplou aspectos sociais, ambientais, econômicos e de governança. Este estudo foi conduzido por um grupo de trabalho diversificado, composto pelas áreas de Comunicação Corporativa, Finanças, Relação com Investidores e Sustentabilidade.

A metodologia utilizada para determinar nossos temas materiais consiste em quatro etapas distintas:



1. Identificação

Nesta primeira etapa, o objetivo principal é identificar os canais de comunicação e os públicos mais adequados para iniciar o processo de determinação da materialidade. A metodologia consiste em duas etapas: identificar as questões-chave para o negócio e definir os principais públicos para esta consulta.

Já a metodologia utilizada para determinar os nossos temas materiais, assemelha-se a uma consulta indireta, que observa a visão dos principais públicos em seus respectivos canais de comunicação, pré-estabelecidos, imparciais e legítimos. A determinação dos principais públicos é feita de acordo com a nossa Espiral de Performance Sustentável.

Importante ressaltar que esta metodologia é responsável apenas pela identificação das questões-chave para os nossos públicos, e não irá incorporá-las à gestão dos negócios. Todas as questões levantadas são tratadas diretamente pela área responsável e respectivos canais de origem.



2. Priorização

Nesta etapa, as questões-chave são consolidadas em temas mais abrangentes e de natureza similar, aplicando uma análise preliminar de materialidade, para a gestão e para os principais públicos. Então, os temas consolidados são plotados em uma matriz de priorização, dividida em dois eixos: (x) Qual a influência destes temas para os nossos principais públicos? e (y) Qual a relevância destes temas para a gestão dos negócios?

- 1 Qual o impacto econômico deste tema para a continuidade dos negócios de forma sustentável?
- 2 Qual o impacto deste tema em nossa visão de futuro?
- 3 Qual o impacto deste tema em nossa imagem e reputação?
- 4 Qual o impacto legal e regulatório deste tema?
- 5 Qual o impacto deste tema nas estratégias de negócios?

No eixo dos *stakeholders* (x), atribuímos aos nossos principais públicos o mesmo peso (%) de avaliação. No eixo da gestão (y), utilizamos questões ou "drivers" para avaliar a relevância de cada tema, todos com o mesmo peso na avaliação, de acordo com a abordagem de gestão do banco.

3. Validação

Nesta etapa, os temas priorizados são debatidos e validados internamente no Comitê de Reporte – um fórum de governança de sustentabilidade dedicado à implementação das melhores práticas de prestação de contas e transparência. Posteriormente, o estudo de materialidade é submetido aos Comitês de Auditoria, de Divulgação e de Sustentabilidade. O processo de definição dos temas materiais também é assegurado externamente pela PwC, com base nas diretrizes da norma AA1000.

4. Avaliação

Em 2015, iniciamos a etapa de avaliação dos nossos temas materiais, que busca identificar possíveis ajustes necessários e melhor adequá-los ao nosso contexto de negócio. O Comitê de Reporte avaliou os temas materiais, de forma individual, e identificou a necessidade de integrar o tema "Risco Socioambiental" ao tema "Gestão de Risco e de Capital", que reflete de forma mais adequada a nossa gestão e observa a orientação normativa nº 4.327 do BACEN. Em 2017, iremos revisar todo o processo de determinação dos nossos temas materiais, em linha ao processo de revisão das estratégias de sustentabilidade.

Apresentamos abaixo a nossa matriz de temas materiais, que contém os 22 temas mais relevantes para o negócio. Apresentamos também os indicadores prioritários para a gestão de cada tema, os capitais mais expostos à estes temas e os respectivos impactos nos negócios e em nossos principais públicos. Adicionalmente, relacionamos os nossos temas materiais aos 17 Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS), uma agenda de desenvolvimento sustentável apresentada pela Organização das Nações Unidas (ONU) e elaborada com a participação de diversos setores da sociedade.



Tema material	Capitais mais expostos ao tema	Públicos mais afetados	Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS)
Crédito e inadimplência		+ -	-
Gestão de riscos e de capital		+ -	1, 8, 9, 10, 13, 15
Eficiência		+ -	9
Diversificação de receitas		+ -	-
Atração, retenção e desenvolvimento		+ -	4, 5, 8
Antecipação de cenários		+ -	-
Satisfação dos clientes		+ -	-
Ética e transparência		+ -	16, 17
Segurança da informação		+ -	16
Governança corporativa		+ -	-
Inovação		+ -	-
Cidadania corporativa		+ -	1, 4, 8, 9, 10, 11, 16, 17
Educação e inclusão financeira		+ -	1, 8, 9, 10, 12, 17
Gestão de fornecedores e cadeia de suprimentos		+ -	1, 5, 8, 9, 12, 16, 17
Remuneração e incentivos		+ -	5, 8
Tecnologia da informação		+ -	-
Marca e reputação		+ -	16
Atuação internacional		+ -	-
Combate a corrupção e atividades ilícitas		+ -	16, 17
Diversidade, equidade e inclusão		+ -	5, 8, 10, 16, 17
Saúde, segurança e bem-estar		+ -	3, 8, 16
Ecoeficiência e gestão ambiental		+ -	3, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15

Estratégia de Negócios

As diretrizes gerais do nosso negócio são estabelecidas pelo Conselho de Administração e apoiadas pelo Comitê de Estratégia, que fornece informações sobre assuntos estratégicos críticos. As atividades e as responsabilidades do Comitê de Estratégia vão desde a avaliação das oportunidades de investimentos e diretrizes orçamentárias até a emissão de pareceres e recomendações para o Conselho de Administração. O Comitê de Estratégia é apoiado pelo Subcomitê de Cenários Econômicos, que fornece informações macroeconômicas para subsidiar suas decisões.

Expansão das nossas operações no Brasil e no exterior



Continuamos a analisar possíveis operações de negócios que criariam valor adicional para nossos acionistas, no Brasil e no exterior. Em linha com nossa estratégia de expansão na América Latina e em consonância com a nossa visão de criação de valor e performance sustentável, em 2016, concluímos a fusão do Banco Itaú Chile com o Banco CorpBanca e passamos a deter o controle da entidade resultante – Itaú CorpBanca.

Além disso, a Moody's atribuiu pela primeira vez ao Itaú BBA International (com sede no Reino Unido) uma classificação de grau de investimento, incluindo a classificação A3 para fins de classificação de emissor e de longo prazo. Em nota de avaliação, a Moody's reconheceu a solidez do balanço e do modelo de negócios do Itaú BBA Internacional.

Foco nas receitas não decorrentes de juros



Continuamos a nos concentrar na oferta de novos produtos e serviços, que acreditamos agregar valor aos nossos clientes e, ao mesmo tempo, possibilitam o crescimento de nossa receita de prestação de serviços. Esse aumento se deve ao maior volume dos pacotes de serviços de contas correntes. Além das novas assinaturas de pacotes de serviços, o ajuste de serviços prestados aos nossos clientes Uniclass e à nossa unidade de negócios Itaú Empresas também contribuíram para esse crescimento na receita.

Em setembro de 2016, firmamos um acordo para vender nossas operações de seguro de vida em grupo com a Prudential do Brasil. A transferência de ações e a liquidação financeira da transação se darão após o cumprimento de determinadas condições previstas no contrato, incluindo a obtenção das autorizações regulamentares necessárias. Esta transação reforça nossa estratégia já divulgada de se concentrar em produtos de seguros de mercado de massa tipicamente relacionados ao segmento de varejo bancário.

Além disso, continuamos focados em nossos serviços de seguros, que incluem a nossa participação de 30% na Porto Seguro, operando sob o modelo de bancassurance, com foco na venda de serviços maciços de seguros pessoais e imobiliários, providos principalmente pelo Banco de Varejo. Como parte desta estratégia, em 2014, anunciamos a venda de nossas operações de grandes riscos ao grupo ACE e a rescisão antecipada dos contratos operacionais entre a Via Varejo SA e a nossa subsidiária Itaú Seguros S.A., para a oferta de seguro de garantia estendida no "Ponto Frio" e "Casas Bahia".

Melhoria contínua da eficiência



Em 2010, estabelecemos um Programa de Eficiência com o objetivo de identificar, implementar e monitorar custos e receitas, além de promover uma forte cultura de eficiência operacional. Nos anos seguintes, nos concentramos em aumentar a economia de custos, reduzindo custos desnecessários, promovendo a simplificação e centralização de processos, promovendo ganhos de sinergia e combinando a gestão de certas unidades de negócios.

Em fevereiro de 2015, criamos a Área Executiva de Tecnologia e Operações com o objetivo de otimizar nossa estrutura para sustentar o crescimento. Essa estrutura executiva permitiu organizar nossas operações de forma mais simples e eficiente. Estamos empenhados em melhorar os processos, simplificar as operações e ser mais eficientes em tudo o que fazemos.

Ao longo de 2015 e 2016, aumentamos o número de nossas agências digitais em resposta ao perfil de nossos clientes, que expressam uma crescente demanda por serviços através de canais digitais. Isso nos permite fortalecer nosso relacionamento com clientes e melhorar a eficiência e rentabilidade de nossas operações. Além disso, lançamos também o aplicativo "Abre conta", que possibilitou a abertura de aproximadamente 60 mil novas contas bancárias, exclusivamente por meio de canais móveis.

Manter a qualidade dos ativos em nossa carteira de crédito



Estamos constantemente buscando melhorar nossos modelos de gestão de risco de crédito, previsões econômicas e modelagem de cenários. Nos últimos quatro anos, focamos na melhoria de qualidade dos nossos ativos, aumentando a seletividade do crédito, alterando o mix de nossa carteira e priorizando a oferta de produtos menos arriscados, como créditos consignados e empréstimos hipotecários.

Em 2016, os maiores bancos brasileiros celebraram um memorando com o objetivo de criar uma agência de inteligência de crédito, ou CIB. A CIB será estruturada como sociedade por ações e as partes partilharão seu controle, cada uma delas terá participação de 20%. A criação da CIB reafirma a confiança dos bancos no futuro do Brasil e do mercado de crédito, possibilitando um mercado mais forte e mais sustentável. A incorporação da CIB está sujeita à celebração de contratos definitivos, bem como à satisfação de certas condições precedentes.

Manter uma base de capital sólida



Implementamos uma abordagem prospectiva em relação à gestão de capital. Nossa abordagem é composta das seguintes fases:

- (i) Identificação e análise de riscos materiais;
- (ii) Planejamento de capital;
- (iii) Análise de testes de estresse focada no impacto de eventos graves em nosso nível de capitalização;
- (iv) Manutenção de um plano de contingência;
- (v) Avaliação interna de adequação de capital; e
- (vi) Elaboração de relatórios periódicos de gestão.

No final de dezembro de 2016, o Índice de Basiléia era de 19,1%, que evidencia a nossa efetiva capacidade de absorção de perdas. Além disso, nosso Índice de Cobertura de Liquidez (LCR) médio foi de 212,8%. Essa relação identifica ativos de alta liquidez para cobrir saídas (líquidas) que podemos estar sujeitos em um cenário de estresse padrão, considerando um período de 30 dias.

Adquirimos também 31,4 milhões de nossas ações sem direito a voto de emissão própria, objetivando:

- (i) Maximizar a alocação de capital por meio da aplicação eficiente dos recursos disponíveis;
- (ii) Organizar a entrega de ações a colaboradores e administradores, sob modelos de remuneração e planos de incentivo de longo prazo; e
- (iii) Utilizar as ações adquiridas caso surjam oportunidades de negócios no futuro.

Desenvolvimento de fortes relações com os clientes



Continuaremos a trabalhar na estratégia de segmentação e identificação das necessidades dos clientes, e na melhoria do relacionamento. O nosso objetivo é satisfazer as necessidades financeiras dos clientes, por meio de uma ampla carteira de produtos, que inclui a venda cruzada de produtos bancários e securitários e a venda por meio de uma variedade de canais. Estamos focados em prestar os “melhores” serviços do mercado, para manter e aumentar a satisfação do cliente e aumentar a lucratividade da carteira. Em 2015 agrupamos os segmentos Banco Comercial – Varejo e Crédito ao Consumidor – Varejo e criamos o segmento Banco de Varejo. Além disso, migramos nossas atividades de *Private Banking*, Gestão de Ativos e América Latina para o nosso segmento de Atacado.

Transformar a experiência do cliente através da tecnologia



As tendências digitais evoluem exponencialmente. Todos os dias surgem novas formas de fazer negócios e usar e explorar conteúdo. Ao mesmo tempo, as pessoas estão cada vez mais abertas para experimentar o mundo de outras maneiras através da tecnologia. Reconhecemos que as necessidades de nossos clientes estão mudando cada vez mais rapidamente e estamos atentos a tecnologias que têm grande potencial para transformar os três níveis de relacionamento dos clientes conosco: experiência (novos canais, como *mobile banking*), processamento (*Big Data* e inteligência artificial) e infraestrutura (novas plataformas, como *blockchain*).

Estamos convencidos de que o *blockchain* (tecnologia subjacente às moedas digitais e criptografadas) pode fornecer soluções mais eficientes aos nossos negócios e melhores experiências aos nossos clientes. Em 2016, fomos a primeira empresa latino-americana a firmar um acordo de parceria com a R3, a *startup* internacional de inovação que reúne mais de 70 instituições financeiras do mundo, para contribuir no desenvolvimento e implementação de soluções inovadoras para o mercado, baseadas em tecnologias compartilhadas.

A manipulação, a gestão e a análise de grandes volumes e variedades de dados (*Big Data*) também é uma realidade para nós, há algum tempo. Acreditamos que o desenvolvimento de soluções que proporcionem visões integradas dos clientes nos permite identificar o que eles estão passando em suas vidas e, por isso, essas soluções são essenciais para que possamos prever suas necessidades e segmentá-las de forma mais precisa.

Destacamos também o Cubo Coworking Itaú, que nos permite estar próximos e aprender com as últimas tecnologias e modelos de trabalho. Em 2016, a Cubo completou um ano de atuação como importante centro de empreendedorismo tecnológico no Brasil, promovendo conexões que eram essenciais para alavancar negócios, ideias e iniciativas de uma nova geração de empreendedores e startups digitais.



Produtos e Serviços

Banco de Varejo



Nosso segmento de Banco de Varejo presta serviços para uma base diversificada de correntistas e não correntistas, tanto pessoas físicas quanto jurídicas. Representa uma fonte importante de captação para nossas operações e gera receitas financeiras e de prestação de serviços significativas. Este segmento está dividido de acordo com os perfis de clientes, o que nos permite estar mais próximos e compreender suas necessidades, além de oferecer os produtos mais adequados para atender suas exigências

Banco Itaú de Varejo, incluindo o Personalité

Nosso principal negócio é o banco de varejo e é por meio das operações desse segmento que oferecemos uma estrutura de serviços exclusiva para clientes em todo o Brasil. Nossos clientes de varejo são pessoas físicas com renda mensal até R\$ 4 mil. Clientes com renda mensal entre R\$ 4 mil e R\$ 10 mil são atendidos pelo nosso segmento Itaú Uniclass, que oferece serviços exclusivos como consultoria de investimentos, caixas exclusivos, atendimento telefônico especial e limites de crédito mais altos, além de equipe com gerentes de relacionamento exclusivos. Clientes com rendimento mensal acima de R\$ 10 mil ou que tenham investimentos acima de R\$ 100 mil também dispõem uma rede especial de atendimento e limites de créditos mais altos, além de equipe com gerentes de relacionamento exclusivos, no Itaú Personalité.

Em 2016, alcançamos uma participação de mercado de 11,7% com base no saldo total do crédito em reais, posicionando-nos como o terceiro maior banco neste segmento no Brasil.

Itaú Empresas (micro e pequenas empresas)

Oferecemos soluções personalizadas e aconselhamento detalhado sobre todos os produtos e serviços para Microempresas – clientes com receita anual de até R\$ 1,2 milhão –, e pequenas empresas – clientes com receita anual entre R\$ 1,2 milhão e R\$ 30 milhões. Nossa estratégia é aproveitar as oportunidades do mercado, suprimindo as necessidades dessas empresas e seus proprietários, particularmente em relação à gestão de fluxos de caixa, linhas de crédito, necessidades de investimentos e serviços.

Setor público

Operamos em todas as áreas do governo brasileiro, incluindo os níveis federal, estadual e municipal (Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário). Para atender esses clientes, usamos plataformas exclusivas, diferentes daquelas das agências de banco de varejo, com equipes de gerentes especialmente treinados para oferecer soluções personalizadas para a arrecadação de impostos, serviços de câmbio, administração de ativos públicos, pagamentos a fornecedores, folha de pagamento de servidores civis, militares e aposentadorias.

Banco de Atacado



Banco de Atacado é o segmento responsável por serviços bancários de investimento e operações bancárias de grandes empresas – com receita anual acima de R\$ 300 milhões – e médias empresas – com receita anual de R\$ 30 milhões a R\$ 300 milhões. O segmento oferece uma ampla gama de produtos e serviços para os maiores grupos econômicos do Brasil e da América Latina. Uma das características mais importantes do nosso Banco de Atacado é a série de iniciativas relacionadas a melhoria da eficiência das nossas operações.

Banco de Investimento

Nossas atividades de banco de investimento realizadas pelo Itaú BBA ajudam empresas a levantar fundos por meio de instrumentos de renda fixa e ações, em mercados de capital públicos e privados, e abrangem serviços de consultoria em fusões e aquisições.

Em 2016, o Itaú BBA ficou em primeiro lugar em fusões e aquisições. Ficamos em segundo lugar na originação e na distribuição em operações de mercado de capitais.

Itaú Private Bank

Com uma plataforma completa de gestão de patrimônio global nossos clientes têm acesso a uma carteira completa de produtos e serviços, desde a gestão de investimentos até planejamento patrimonial, bem como a soluções bancárias e de crédito, em escritórios no Brasil, Zurique, Miami, Nova Iorque, Santiago, Assunção e Nassau.

Itaú Gestão de recursos de terceiros

A Itaú Asset Management é especializada na gestão de recursos de clientes. Posicionada como a maior gestora de recursos de terceiros do Brasil, com 16% de participação no mercado dos ativos sob gestão, e uma das instituições líderes na América Latina, conta com mais de R\$ 527,0 bilhões. O setor de gestão de recursos alcançou R\$ 3.480 bilhões de ativos totais, com a concorrência concentrada no Banco do Brasil S.A. e no Banco Bradesco S.A.

Em 2016, tivemos uma participação de mercado de 15,1% em termos de ativos sob gestão, nos posicionando como a terceira gestão de ativos no Brasil.

Soluções para mercado de capitais

Oferecemos serviços de custódia local e serviços fiduciários, custódia internacional e soluções corporativas para empresas brasileiras que emitem ações, debentures, promissórias e cédulas de crédito bancário. Também atuamos como agente de garantias em transações de Project Finance, contas garantidas e contratos de empréstimos e financiamentos. Nossos principais clientes são Fundos de pensão, companhias de seguro, gestores de ativos, investidores insti-

tucionais internacionais e emissores de títulos de crédito e dívida. Somam aproximadamente 3 mil clientes em 19 países e R\$ 2,6 trilhões de ativos sob gestão.

Engloba serviços de custódia e fiduciários locais, serviços de custódia internacional e soluções corporativas que atuam como agentes de transferência e administradores de ações para empresas brasileiras emissoras de ações, debêntures, promissórias e notas de crédito bancário. Também atuamos como garantidor em operações de financiamento de projetos, contas de depósito em custódia e contratos de empréstimos e financiamentos.

Itaú Corretora (corretagem)



Prestamos serviços de corretagem na BM&FBovespa desde 1965. Atendemos mais de 130 mil clientes de Varejo no Brasil, com posições em mercados de ações e renda fixa, sendo responsáveis por, aproximadamente, R\$40 bilhões em volume de negociações.

Principais produtos e serviços financeiros ofertados aos nossos clientes

Cartões de crédito e acordos comerciais



Por meio de operações próprias e parcerias com grandes varejistas, operadoras de telefonia, montadoras e companhias aéreas estabelecidas no Brasil, oferecemos uma ampla gama de cartões de crédito e de débito a mais de 55 milhões de correntistas e não correntistas. Nossas principais metas no segmento de cartões de crédito são: promover o crescimento de nossa carteira, melhorar sua rentabilidade, gerenciar a qualidade de nossos ativos e buscar a satisfação Total dos nossos clientes. O mercado brasileiro de cartões de crédito é altamente competitivo, registrando crescimento anual superior a 13% sobre os últimos quatro anos, segundo a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços. Nossos principais concorrentes neste setor são o Banco do Brasil S.A., Banco Bradesco S.A., Banco Santander Brasil S.A. e Caixa Econômica Federal.

Somos líderes em termos de volume de transações de cartões no Brasil, com participação de 37,1% em 2016.

Empréstimos consignados



O empréstimo consignado consiste em um crédito com parcelas fixas descontadas diretamente na folha de pagamentos do devedor. Nossa estratégia para este seguimento é expandir nossas atividades em negócios historicamente com riscos mais baixos, alcançando uma posição de liderança na oferta, distribuição e venda de empréstimos consignados no Brasil.

Em 2016, obtivemos uma participação de mercado de 15,5% em crédito consignado, posicionando-nos como o terceiro maior banco nesse segmento no Brasil.

Financiamento de veículos



Desde 2012, reduzimos nossa exposição ao risco neste setor e priorizamos os clientes com os melhores perfis de risco, o que nos permitiu melhorar a qualidade do crédito da nossa carteira de financiamento de veículos – a relação entre o valor do empréstimo e o valor do bem comprado atingiu 68,1%, seguindo uma tendência de baixa desde o ano anterior, quando chegou a 70,8%.

Em 2016, alcançamos uma participação de mercado de 10,3% em termos de empréstimos a particulares entre bancos, posicionando-nos como quarto no Brasil neste segmento.

Financiamento e crédito imobiliário



Somos líderes no segmento de financiamento imobiliário para pessoas físicas, entre os bancos privados brasileiros, desde 2008. Isso reflete nosso foco no negócio alinhado à nossa estratégia de migrar para carteiras de menor risco. Oferecemos esses produtos por meio da nossa rede de agências, incorporadoras, imobiliárias, incluindo parcerias comerciais. Nossos principais compromissos focam na criação de relações de lealdade, na contribuição para o desenvolvimento social e financeiro dos clientes e no alinhamento estratégico de investir em empresas de menor risco.

Em 2016, fomos os líderes em novos empréstimos a pessoas físicas entre bancos privados brasileiros, com 41,9% de participação de mercado e, ficamos em segundo lugar em termos de novos empréstimos a particulares, entre todos os bancos brasileiros, com 22,8% de *market share*.

Consórcios



Consórcio é um sistema de autofinanciamento criado no Brasil com o intuito de estimular a poupança para a compra de veículos e de outros ativos, como imóveis. Os participantes são reunidos em grupos de acordo com o bem específico que decidem adquirir, que será pago em prestações. Como o consórcio é considerado prestação de serviços pela legislação brasileira, sua administração não gera risco de inadimplência nem alocação de capital de crédito para a instituição. Como os consórcios não cobram taxas de juros, nossa receita é gerada, principalmente, pelas taxas de administração cobradas dos clientes.

Em 2016, tivemos uma participação de mercado de 8,4% no total de honorários de serviços de consórcio. Considerando apenas os bancos, somos o segundo maior provedor desses serviços em termos de taxas no Brasil.

Adquirência



A REDE (antiga Redecard) é uma das duas maiores empresas adquirentes multi bandeiras de transações com cartões de crédito, débito e de benefícios no Brasil. Nossa meta é sermos o principal parceiro de estabelecimentos comerciais que buscam ampliar o potencial de seus negócios com foco em investimentos e infraestrutura de TI, e modernização dos pontos de venda. Em outubro de 2015, adquirimos 50% do capital social da ConectCar, empresa que opera no negócio de arranjo de pagamentos fornecendo serviços de intermediação para o pagamento automático de taxas de pedágio, estacionamento e combustível. A aquisição está alinhada

à nossa estratégia de desenvolvimento de canais inovadores de pagamento eletrônico com grande potencial de crescimento no mercado brasileiro.

Em 2016, alcançamos uma participação de mercado de 34,6% em termos de volume total de transações (crédito e débito) gerados pelos serviços de aquisição, nos posicionando como o segundo maior *player* neste segmento no Brasil.

Seguros



Nosso segmento de seguros oferece uma ampla gama de produtos de seguro de vida e acidentes pessoais, automóveis e patrimoniais, crédito e seguro viagem. Nossa atividade foco de seguros, que inclui nossa participação de 30% na empresa Porto Seguro, consiste em produtos de seguro massificados relacionados aos ramos de vida e patrimoniais, e seguro de crédito.

Considerando nossa participação de 30% na Porto Seguro S.A., atingimos 10,0% da participação no mercado de seguros Total com base nos prêmios ganhos, em 2016, posicionando-nos como a quarta maior seguradora do Brasil. Considerando apenas nossas atividades de núcleo de seguros, nossa participação de mercado nesses mercados específicos atingiu 12,6% no mesmo período.

Planos de previdência privada



Oferecemos planos de previdência privada para nossos clientes como opção para planejamento financeiro, sucessório e de imposto de renda. Proporcionamos aos nossos clientes uma solução para assegurar a manutenção de sua qualidade de vida, complementando os rendimentos proporcionados pela Previdência Social, por meio de investimentos de longo prazo.

Em 2016, nosso saldo de provisões representou 22,8% da participação de mercado nos planos de pensão, posicionando-nos como o terceiro maior provedor de planos de pensão no Brasil.

Títulos de capitalização



Títulos de capitalização são produtos em que o cliente paga, de uma única vez ou mensalmente, uma quantia fixa que lhe será devolvida ao término de um prazo previamente determinado. A posse dos títulos de capitalização permite que o cliente participe automaticamente de sorteios periódicos, concorrendo a prêmios em dinheiro.

Em 2016, tivemos uma participação de mercado de 13,8% em termos de receitas de vendas de bônus *premium*, posicionando-nos como o terceiro maior fornecedor de tais produtos neste segmento no Brasil.

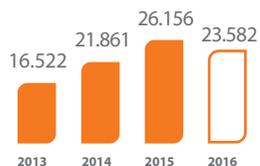


Resultados, destaques e desafios

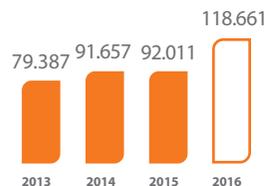
Principais resultados relacionados ao Capital financeiro



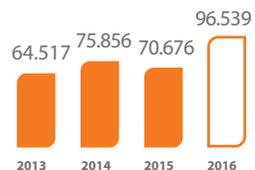
Lucro Líquido | em R\$ bilhões



Produto Bancário | em R\$ bilhões



Produto bancário líquido de perdas com créditos e sinistros | em R\$ bilhões



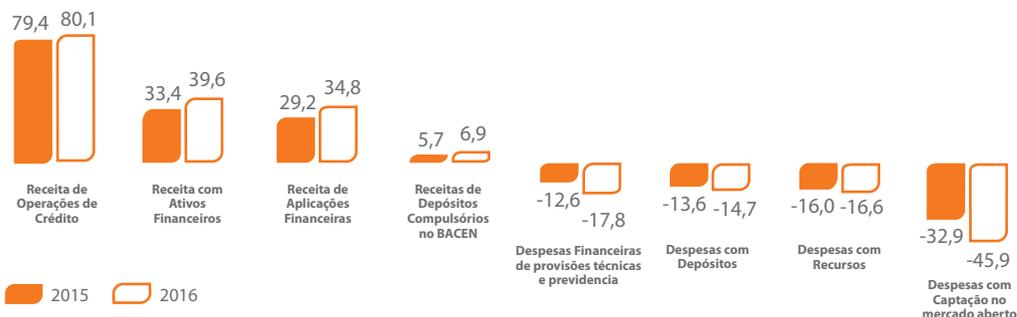
Receitas não decorrentes de juros | em R\$ bilhões



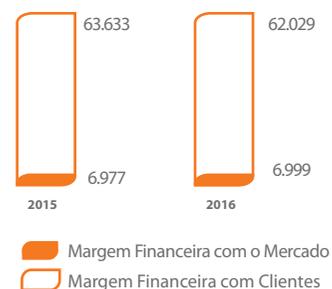
Composição do produto bancário | em R\$ bilhões



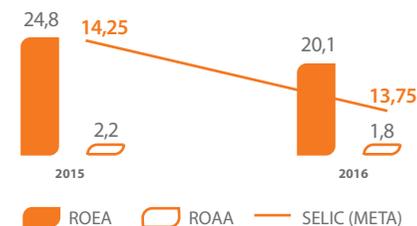
Resultados de juros e rendimentos | em R\$ bilhões



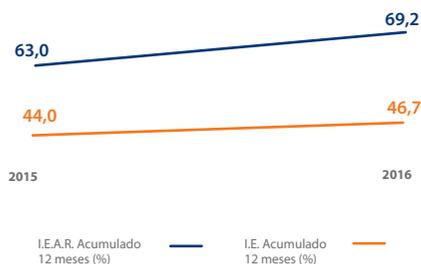
Margem Financeira | em R\$ bilhões



Retorno sobre o PL e sobre os ativos médios | em %



Índice de Eficiência | em %



Margem de juros líquida e spread | em %



Principais resultados relacionados ao Capital Social



Pesquisa de satisfação de clientes

Em conjunto com os principais institutos de pesquisa no Brasil, conduzimos pesquisas de competitividade para avaliar a satisfação dos clientes em relação aos serviços bancários de unidades de negócios específicas e comparamos os resultados com os dos nossos concorrentes. Dessa forma, monitoramos os principais *players* do mercado e entendemos as necessidades do mercado em relação a satisfação de realidades imparciais, o que nos permite definir planos de ação focados em melhorias para atender melhor e atrair novos clientes.

O índice resulta em uma avaliação com escala de 0 a 10, onde 0 representa os clientes menos satisfeitos e 10 os clientes mais satisfeitos.

Demonstração dos fluxos de caixa | em R\$ bilhões

	2016	2015
Lucro líquido Ajustado	97.507	56.881
Lucro Líquido	23.582	26.156
Ajustes ao Lucro Líquido	73.925	30.725
Variação de Ativos e Obrigações	(67.196)	(91.340)
Caixa Líquido Proveniente/(Aplicado) nas Atividades Operacionais	30.311	(34.459)
Caixa Líquido Proveniente/(Aplicado) nas Atividades de Investimento	14.429	(361)
Caixa Líquido Proveniente/(Aplicado) nas Atividades de Financiamento	(22.329)	(8.529)
Varição em Caixa e Equivalentes de Caixa	22.411	(43.349)

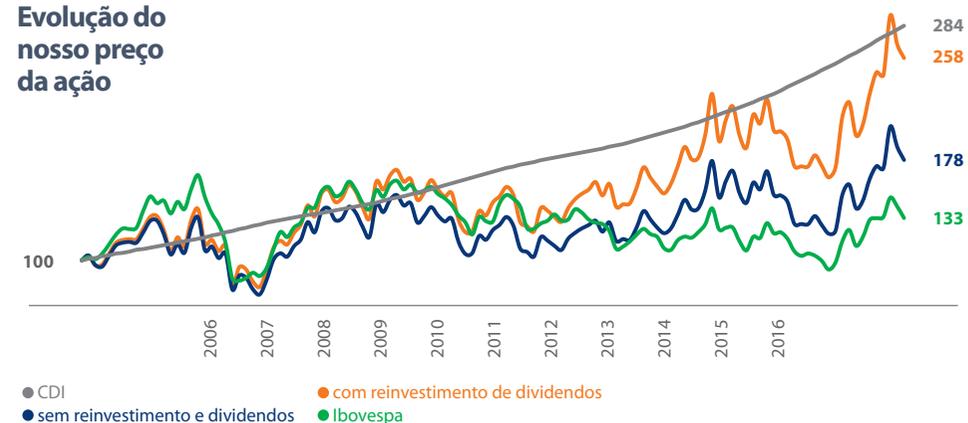
Índice de Satisfação dos clientes (0-10)



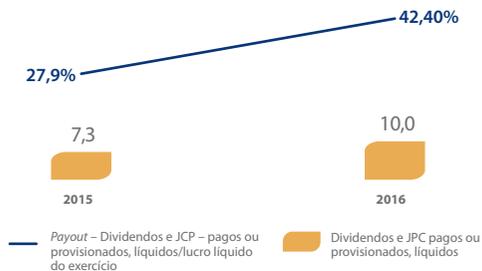
Metas e desafios

Desafios	Projeção 2016	Realizados	Projeção 2017
Crescimento da carteira de crédito com avais e fianças	-10,5% a -5,5%	-11,0%	0,0% a 4,0%
Despesas de provisão para créditos líquidos de recuperação	Entre R\$ 23 bilhões e R\$ 26 bilhões	22,4	Entre R\$ 14,5 bilhões e R\$ 17,0 bilhões
Margem financeira gerencial	Com clientes -2,5% a 0,5%	-2,5%	Com clientes de -4,0% a -0,5%
Despesas não decorrentes de juros	2,0% a 5,0%	4,90%	De 1,5% a 4,5%
Receita de serviços e resultado de seguros	4,0% a 7,0%	4,90%	De 0,5% a 4,5%

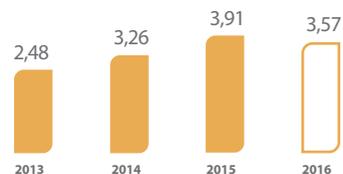
Evolução do nosso preço da ação



Dividendos e JCP | em R\$ bilhões



Lucro por ação básico | em R\$



Incentivos fiscais por categoria (em R\$ milhões)

	2015	2016	Varição % (ano/ano)
Doações para financiamento dos direitos da criança e do adolescente	22,4	15,8	-29%
Lei Rouanet de apoio à cultura	87,0	74,4	-14%
Patrocínios esportivos	22,4	12,4	-45%
Atividades audiovisuais	0,8	0,3	-63%
Outros ⁽¹⁾	65,3	31,9	-51%
Total	197,9	134,8	-32%

Educação financeira

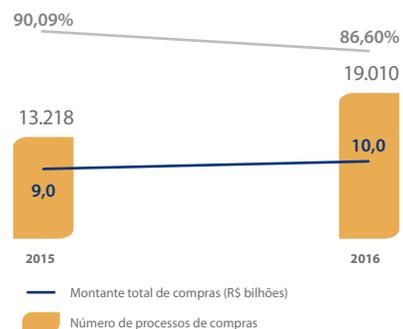
Desafios para 2018	Viabilizar a conquista real	Empoderar para melhores decisões:	Impulsionar o tema na sociedade
<p>Disponibilizar produtos, serviços, atendimentos e ofertas transparentes, que potencializem a conquista real e financeiramente saudável dos objetivos de nossos clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Orientação financeira integrada aos produtos, serviços e soluções oferecidas pelo banco, com avaliação de impacto gerado para os clientes pela venda do produto certo, na hora certa. Melhora dos índices de satisfação de cliente, por meio de cultura de atendimento e excelência na solução e oferta. Expansão da orientação financeira em todos os treinamentos na área comercial. 	<p>Disponibilizar produtos, serviços, atendimentos e ofertas transparentes, que potencializem a conquista real e financeiramente saudável dos objetivos de nossos clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Orientação financeira integrada aos produtos, serviços e soluções oferecidas pelo banco, com avaliação de impacto gerado para os clientes pela venda do produto certo, na hora certa. Melhora dos índices de satisfação de cliente, por meio de cultura de atendimento e excelência na solução e oferta. Expansão da orientação financeira em todos os treinamentos na área comercial. 	<p>Disponibilizar conteúdos, ferramentas e soluções que ajudem colaboradores, clientes e não clientes a fazerem melhores escolhas com seu dinheiro, através de múltiplos pontos de contato do banco, de acordo com os seus momentos e as suas necessidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> Plataforma de orientação financeira digital unificada, abrangendo os diferentes objetivos financeiros e fases da vida, com conteúdo e soluções para clientes e não clientes. Plataformas digitais de conteúdos para diferentes objetivos: investimento, proteção, crédito consciente e uso consciente do dinheiro. Mais de 21 milhões de visualizações desde 2014. Hub de conteúdo sobre dúvidas das pessoas e orientação financeira. Programa de Educação Financeira para os colaboradores desde 2009. Inclui campanha de comunicação, educação presencial e a distância e serviço de assessoria financeira. Programa de Educação Financeira oferecido, sem custo, para mais de 700 empresas clientes no Brasil, com gerentes multiplicadores do tema. Mais de 23 mil clientes já foram impactados. 	<p>Gerar contribuições relevantes para a discussão do tema na sociedade e inspirar as pessoas a fazer melhores escolhas com seu dinheiro, fomentando a prosperidade individual e coletiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> Campanhas de comunicação para os temas ligados a escolhas com o dinheiro, com 50 milhões de pessoas impactadas. Ter mais de 3 mil voluntários atuantes do Uso Consciente do Dinheiro no Brasil e na América Latina. Campanhas de orientação financeira nas redes sociais. Em 2016 lançamos a campanha Vida Real que impactou 42 milhões de pessoas. Merchandising de orientação financeira no programa Caldeirão do Huck, da TV Globo. Até o fim de 2016 completamos 7 participações, impactando mais de 55 milhões de pessoas. Programa de Voluntariado Uso Consciente do Dinheiro. O novo formato, lançado em 2015, já conta com aproximadamente 1.000 voluntários atuantes no Brasil e América Latina.

Status 2016

Indicador de fornecedores



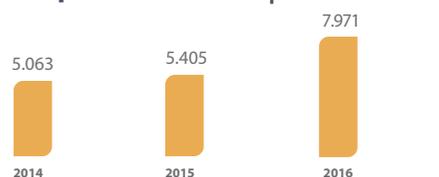
Taxa de aprovação de fornecedores (em % | Brasil)



Imposto de Renda e Contribuição Social | em R\$ bilhões



Despesas Tributárias | em R\$ bilhões



Dividendos por ação | em R\$



Informação no padrão contábil local (BRGAAP).

Externalidades

Um sistema bancário exerce um papel fundamental para impulsionar o crescimento econômico, estando presente na vida de milhões de pessoas.

Através da governança de sustentabilidade, implantamos um estudo, desenvolvido por uma consultoria especializada, que foi capaz de mensurar a contribuição socioeconômica do Itaú Unibanco e impactos gerados por dez diferentes produtos de crédito disponíveis para nossos clientes, denominados de impactos catalisadores.

Por isso, nós aplicamos a metodologia **Utopies LOCAL FOOTPRINT**⁽¹⁾, que simula os impactos socioeconômicos com base em dados coletados dentro da empresa correspondente aos fluxos financeiros injetados na economia e produção local. Essa ferramenta permite-nos medir a contribuição econômica expressa em termos dos empregos mantidos – e do valor adicionado gerado (traduzido para PIB).

Os produtos de crédito foram selecionados de acordo com sua representatividade e também por serem adequados às premissas necessárias para o modelo e realização do estudo. Tanto os dados de colaboradores quanto as informações de produtos de crédito de pessoa física, jurídica e informações financeiras utilizadas no estudo são referentes ao exercício contábil de 2015.

A partir dos resultados desse estudo, será possível criar indicadores e embasar a implementação de políticas mais adequadas à nossa cadeia de valor, reforçando nosso compromisso com a performance sustentável, com o desenvolvimento local e com nossos principais públicos.

Informações sobre o estudo

Impactos de funcionamento

São os impactos socioeconômicos "diretos" como empregos criados e mantidos ou de receitas geradas, considerando também, os efeitos de nossa relação com fornecedores, resultando em uma cadeia contínua para fornecedores dos nossos fornecedores e assim sucessivamente, até zerar o fluxo econômico, alimentando "indiretamente" a economia brasileira.

Já as remunerações pagas aos nossos colaboradores e as remunerações pagas por nossos colaboradores a seus fornecedores apoiam nossos impactos "induzidos" de consumo doméstico, além de financiar gastos públicos, graças às receitas fiscais recolhidas.

Impactos catalisadores

São os impactos das operações dos 10 produtos analisados neste primeiro estudo, cinco relacionados à pessoa física e cinco relacionados à pessoa jurídica.

Todos os produtos analisados neste estudo são relacionados a crédito, portanto, os impactos diretos não são considerados nessa análise. Contudo, ainda temos impactos indiretos e induzidos, uma vez que a introdução desses valores na economia resulta em relações com fornecedores até zerar o fluxo econômico (impactos indiretos) que levam a aumento do consumo doméstico (impactos induzidos).

Em ambos os casos classificamos três tipos de impactos que foram analisados no estudo:

- **Impactos diretos** – margem financeira, impostos, compras e setores dos fornecedores, produção e até mesmo número de trabalhadores.
- **Impactos indiretos** – como isso se dispersa para os diferentes setores, principalmente na cadeia de suprimentos, por exemplo fornecedores nível 1, 2, 3 etc.
- **Impactos induzidos** – consumos das famílias e despesas operacionais de órgãos públicos.

(1) A Utopies' LOCAL FOOTPRINT[™] é uma ferramenta que permite separar os resultados por país de operação. Trata-se de um modelo de simulação de impactos econômicos utilizado para mostrar em um momento definido o peso econômico por território de uma empresa/de um portfólio de investimentos ou empréstimos e suas inter-relações com outros setores. Essa metodologia trata de uma simulação da economia para estimar os impactos econômicos médios por setor e territórios.

Resultados do estudo de externalidades

PIB (em bilhões de reais)

Impactos diretos
(margem financeira)

Impactos indiretos
(cadeia de fornecimento)

Impactos induzidos (consumo doméstico de famílias e despesas públicas)

Impacto total

	Funcionamento Itaú	Produtos	Total
Impactos diretos (margem financeira)	71 bilhões	-	71 bilhões
Impactos indiretos (cadeia de fornecimento)	10 bilhões	90 bilhões	100 bilhões
Impactos induzidos (consumo doméstico de famílias e despesas públicas)	38 bilhões	85 bilhões	123 bilhões
Impacto total	119 bilhões	175 bilhões	294 bilhões



5% do PIB brasileiro de 2015

R\$ 1 = R\$ 4,16

Cada R\$ 1 de PIB gerado diretamente pelo Itaú e seus produtos analisados, contribui o equivalente a R\$ 4,16 para o total do PIB gerado no Brasil.

Empregos (em números de empregos)

Impactos diretos
(número de funcionários)

Impactos indiretos
(cadeia de fornecimento)

Impactos induzidos (consumo doméstico de famílias e despesas públicas)

Impacto total

	Funcionamento Itaú	Produtos	Total
Impactos diretos (número de funcionários)	83.481	-	83.481
Impactos indiretos (cadeia de fornecimento)	175.512	2.287.591	2.463.103
Impactos induzidos (consumo doméstico de famílias e despesas públicas)	860.905	1.932.889	2.793.794
Impacto total	1.119.898	4.220.480	5.340.378



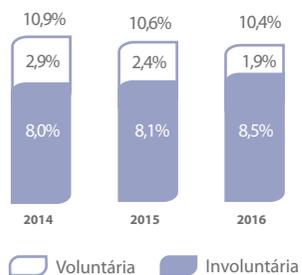
6% da população ocupada no Brasil em 2015

1 = 64

Cada emprego mantido diretamente pelo Itaú (por seu funcionamento e pelos produtos analisados) contribui o equivalente à manutenção de 64 empregos no Brasil.

*Dados numéricos de 2015

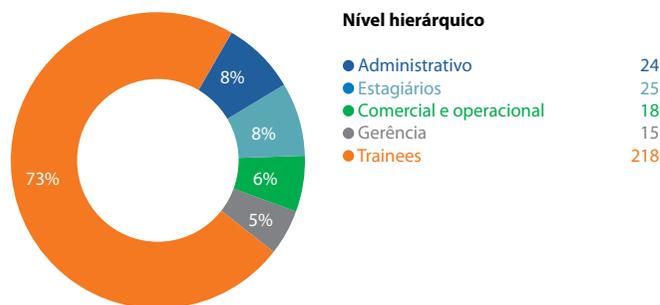
Principais resultados relacionados ao Capital humano



Incentivos fiscais por categoria (R\$ milhões)	2013	2014	2015	2016	Variação % (ano/ano)
Programa de vale-alimentação para colaboradores	5,5	4,8	4,3	5,3	23%
Prolongamento da licença-maternidade	1,2	1,2	0,9	1,0	11%
Total	6,7	6,0	5,2	6,3	21%

Pesquisa Fale Francamente Brasil e Unidades Internacionais	2013	2014	2015	2016	Variação % (ano/ano)
% de colaboradores que responderam	89%	89%	88%	89%	1%
% satisfação	76%	80%	82%	85%	4%

Média de horas de treinamento por colaborador



Prêmios e Reconhecimentos



Ao longo de 2016 recebemos uma série de prêmios e reconhecimentos que contribuíram para fortalecer ainda mais a nossa imagem e reputação.

14 prêmios internacionais, com destaque para os prêmios abaixo:

- Latin American Excellence Awards (*Communication Director* magazine – janeiro de 2016) – Recebemos este prêmio na categoria Relatório de CSR (RSE), com o Relatório Integrado de 2014. O Latin American Excellence Awards reconhece as conquistas de Relações Públicas e Comunicações entre as empresas latino-americanas que se candidatam ao prêmio. É organizado pela revista *Communication Director*, uma publicação trimestral europeia, com sede na Alemanha, dirigida às áreas de comunicação corporativa, relações públicas e assuntos públicos. Sua cobertura internacional atinge os cinco continentes.
- Efinance Award (Financial Executives – maio 2016) – Fomos reconhecidos na categoria FinTech, com o caso 'Cubo'. A Rede foi reconhecida na categoria de canais B2B.
- Top 1000 World Banks 2016 (*The Banker* – Julho 2016) – Fomos vencedores no Top 25 – ranking da América Latina e do Caribe.
- Empresas Líderes em Transparência (CDP América Latina – Dezembro de 2016) – Pelo terceiro ano consecutivo, fomos reconhecidos entre as empresas líderes em termos de transparência.
- Bank of the Year (*The Banker* – Dezembro de 2016) – Fomos nomeados "Banco do Ano – Brasil" pela revista *The Banker*.

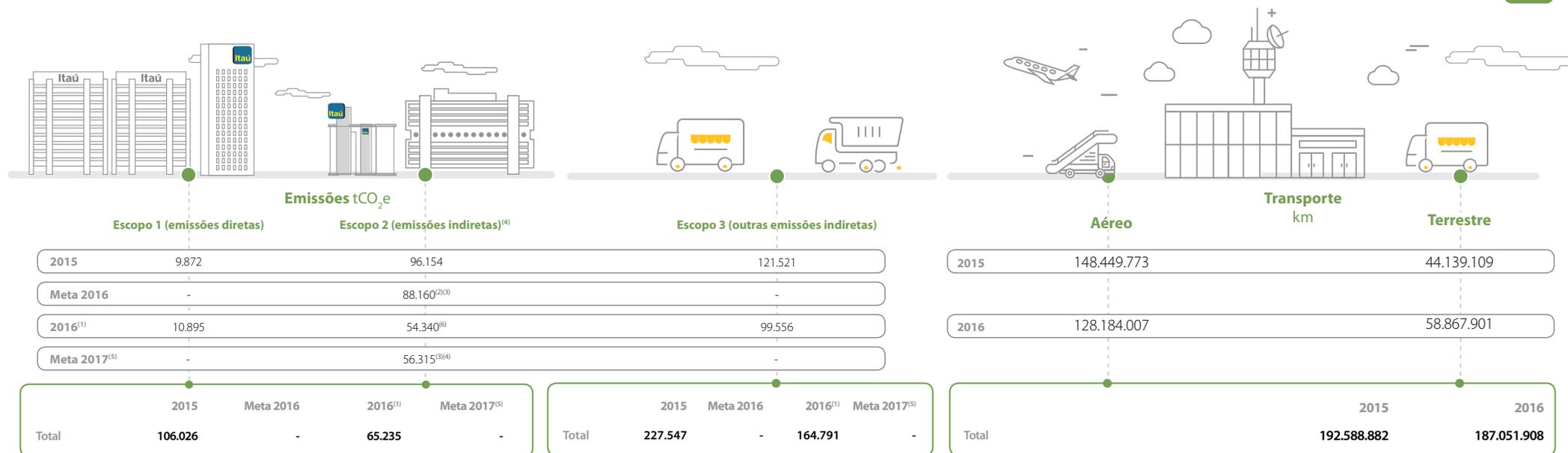
7 prêmios nacionais, com destaque para os prêmios abaixo:

- 2016 Executivo de Valor (*Valor Econômico* – maio 2016) – Na 16ª edição deste prêmio, Roberto Setúbal foi o executivo eleito no setor "Bancos e Serviços Financeiros".
- As Marcas Brasileiras Mais Valiosas (Interbrands – Dezembro de 2016) – Pela 13ª vez, ficamos em primeiro lugar na lista das marcas mais valiosas do Brasil, avaliada em R\$ 26,6 bilhões, aumento de 8% em relação à 2015.
- Empresa Pró-Ética (Ministério da Transparência, Inspeção e Controladoria Geral do Governo Federal – novembro de 2016) – Somos uma das 25 empresas premiadas por participar da promoção de uma empresa corporativa mais justa, ética e transparente no Brasil.
- Mais Valor Produzido (MVP – Banks 2016) *Ranking* (Dom Strategy Partners – agosto 2016) – Fomos escolhidos o banco com maior percepção de valor por seus *stakeholders* pelo terceiro ano consecutivo.

SAIBA MAIS_
Clique aqui para acessar nossos principais Resultados, destaques e desafios



Consumo e metas relacionadas ao Capital natural



(1) Dados não contemplam as Emissões das unidades do Chile.

(3) Não inclui IBBA e Latam.

(2) Baseada no fator de emissão da grade de 2015.

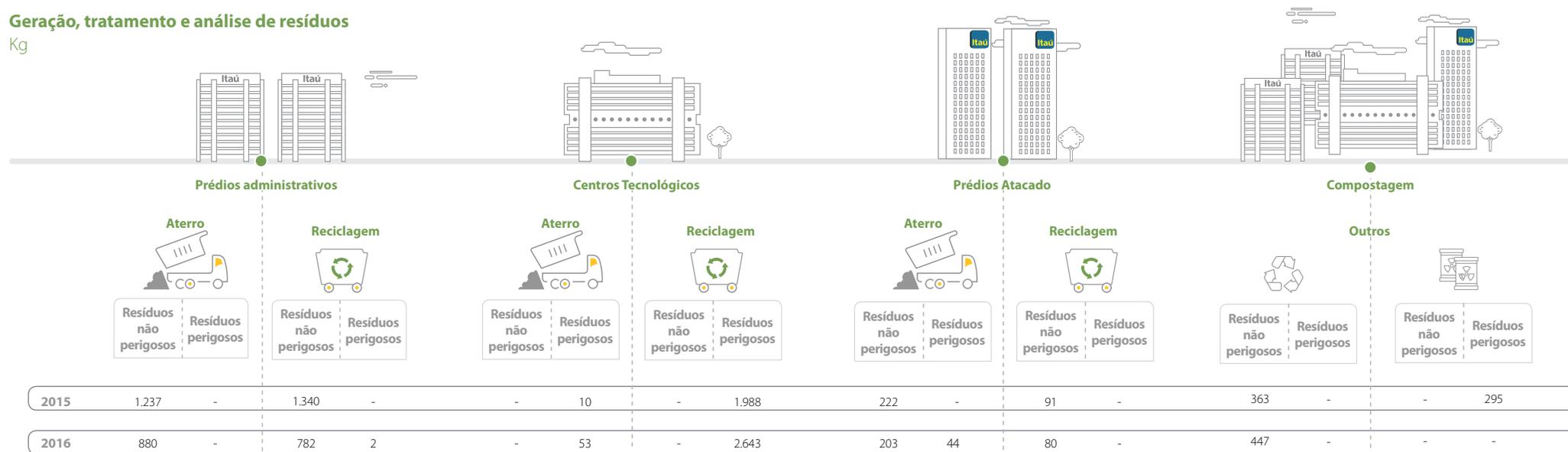
(4) Baseada no fator de emissão da grade de 2016.

(5) As metas foram estabelecidas em 2015. Em 2017 faremos a revisão de nosso compromisso devido aos resultados já alcançados.

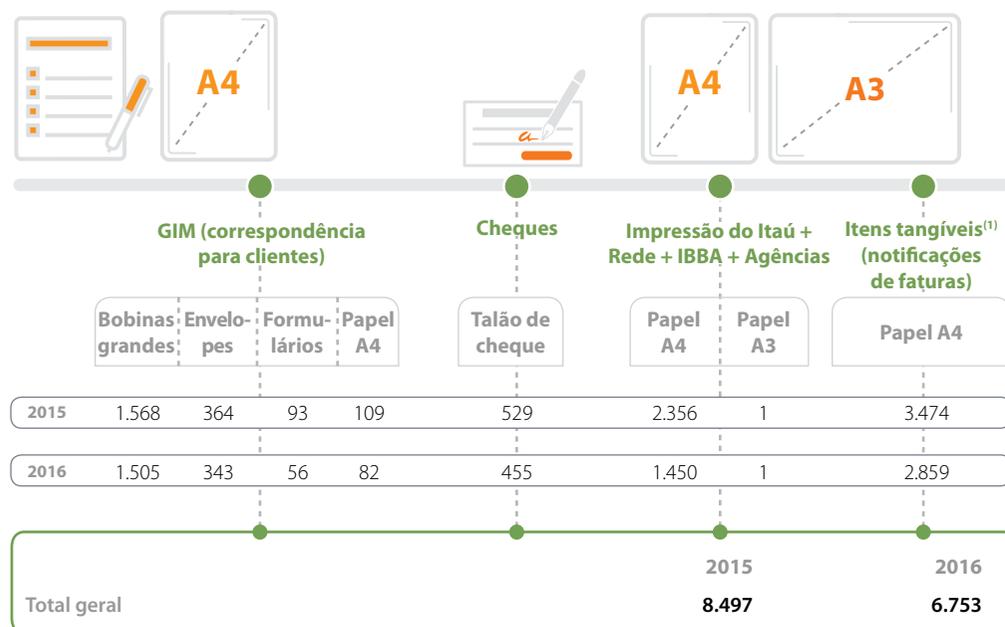
(6) O Inventário de Emissões 2016 inclui os dados de janeiro a outubro de 2016, que foram extrapolados para o restante do ano.

Geração, tratamento e análise de resíduos

Kg

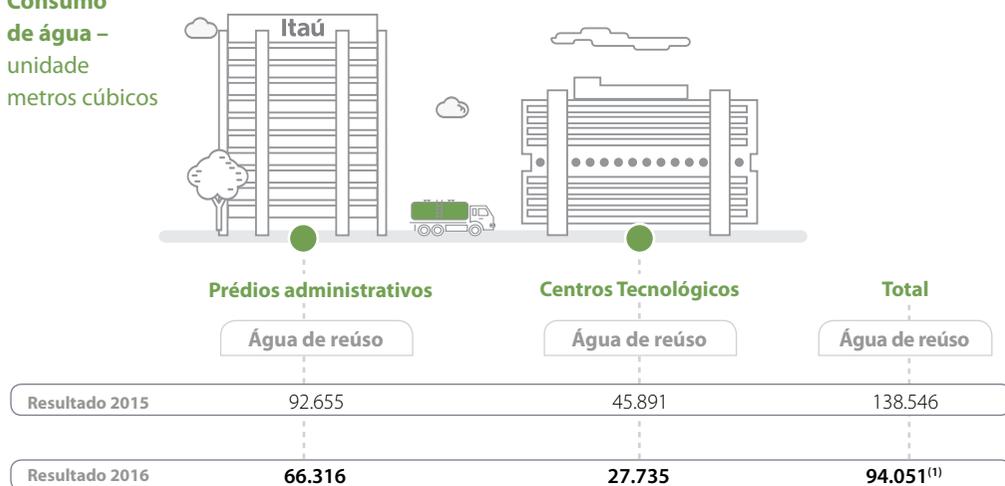


Peso de materiais utilizados por tonelada – volumetria (t)



(1) Os dados de 2015 foram ajustados devido alteração das informações de controle.

Consumo de água – unidade metros cúbicos



(1) A água de afloramento de lençol freático ("água de cortina") não está incluída no reporte de 2016.

Metas e Visão para o Futuro

Meta 2020⁽¹⁾

- Reduzir em 34% nosso consumo de energia por R\$ 1 milhão em produtos bancários entre 2012 e 2020⁽¹⁾.
- Atingir, em 2020, um PUE (índice de Eficácia do Uso de Energia) de 1,60, 19% menor que em 2015.
- Comprar, até 2020, 96% da energia para os prédios administrativos de fontes renováveis, 55% a mais do que em 2012⁽¹⁾.

Desempenho em 2016

- Já atingimos a meta relativa de 2016 e a ultrapassamos em 17% com um indicador de 5,43 MWh/R\$ 1 milhão⁽²⁾⁽⁴⁾.
- Em 2016, o PUE (Índice de Eficácia do Uso de Energia) foi de 1,97.
- Atualmente 89% da energia dos prédios administrativos é proveniente de fontes renováveis.



- Reduzir em 28% nosso consumo de água por R\$ 1 milhão em produtos bancários entre 2012 e 2020⁽¹⁾.

- Já atingimos a meta relativa de 2016 e a ultrapassamos em 13% – 1,82 m³/R\$ 1 milhão⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾.



- Reduzir em 34% nossas emissões de Escopo 2 por R\$ 1 milhão em produtos bancários entre 2012 e 2020⁽¹⁾.

- Atualmente reduzimos em 41% o nosso indicador de Emissões de Escopo 2.



- Reduzir em 32% a destinação de resíduos das nossas unidades administrativas para aterros entre 2012 e 2020⁽¹⁾.

- Atualmente já reduzimos em 24% a destinação de resíduos das nossas unidades administrativas para aterros, comparado com 2015.



- Reduzir em 32% nosso indicador de viagens de negócios, que mostra quantos quilômetros foram rodados por produto bancário, entre 2012 e 2020⁽¹⁾.

- Alcançamos um declínio de 2,9% em quilômetros percorridos quando comparado a 2015.



- Definida em 2016 estimativa de geração de 178 toneladas de REEE em 2020. Esta estimativa engloba os dados de Agência (caixa eletrônico) e Administração Central Microinformática (*desktop*).

- Em 2016 tivemos um resultado de 2.643,45 toneladas geradas.

(1) Não inclui prédios do Atacado.

(2) O produto bancário publicado na Análise Gerencial da Operação (MD&A, sigla em inglês), de R\$ 108.329 milhões.

(3) Não inclui água de reúso.

(4) O consumo de energia considerado não inclui Atacado e Latam.

O CorpBanca é um banco comercial Sul Americano, com sede no Chile e com atuação na Colômbia e no Panamá. Iniciou suas operações em 1871, com a razão social "Banco de Concepción", e desde então tem se posicionado como um dos principais bancos em todo o Chile. Em 1995, a "Corp Group", uma *holding* de investidores chilenos e americanos, adquiriu as operações do banco, alterando sua razão social para "CorpBanca", denominação atual.

Em abril de 2016, concretizamos a união das operações do Banco Itaú Chile (BIC) com o CorpBanca, passando a deter o controle do Itaú CorpBanca – com participação de 33,58% em seu capital social. Todas as autoridades regulatórias competentes no Chile, Brasil, Colômbia e Panamá, bem como os acionistas do CorpBanca e do BIC já aprovaram esta fusão.

Com a concretização desta operação, passamos da 7ª para a 4ª posição no *ranking* de maiores bancos privados do Chile em termos de empréstimos e ingressamos no mercado colombiano de varejo por meio do Banco CorpBanca Colômbia S.A. – 5º maior banco local em termos de empréstimos, e que também passará a operar sob a marca "Itaú".

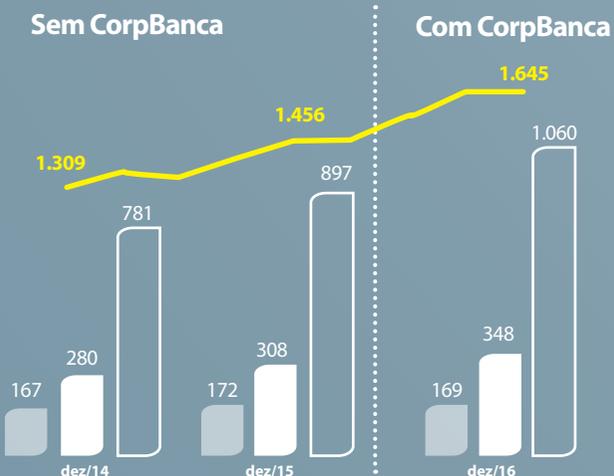
Em abril de 2016, o Itaú CorpBanca passou a ser consolidado nas demonstrações financeiras do grupo Itaú Unibanco, acrescentando aproximadamente R\$ 114 bilhões de ativos no balanço.

Em outubro de 2016, adquirimos 10,9 bilhões de ações do Itaú CorpBanca pelo valor de R\$ 288,1 milhões, conforme previsto no acordo de acionistas. Com isso, a nossa participação no Itaú CorpBanca passou de aproximadamente 33,58% para aproximadamente 35,71%.

CorpBanca – Balanço Patrimonial		Abril 2016
Ativo		
Aplicações e Ativos Financeiros		24
Operações de Crédito e Arrendamento Mercantil Financeiro, Líquido		75
Outros Ativos		15
Total do Ativo		114
Passivo e Patrimônio Líquido		
Captações		72
Recursos de Mercados		23
Outros Passivos		12
Ativos Líquidos		7
Total Passivo e Patrimônio Líquido		114

Demonstramos abaixo, a evolução das nossas captações com clientes com a aquisição do CorpBanca | R\$ bilhões

- Depósito à Vista e de Poupança
- Fundos de Investimentos + Carteiras Administrativas + Provisões Técnicas de Seg. Prev. e Cap.
- Depósito a prazo + Debêntures + Recursos de Letras
- Total – Recursos Captados com Clientes + Interfinanceiros



SAIBA MAIS
Clique aqui para mais informações sobre o Itaú CorpBanca

Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes sobre o Relato Integrado 2016

Aos Administradores
Itaú Unibanco Holding S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pelo Itaú Unibanco Holding S.A. ("Itaú Unibanco") para apresentar nosso relatório de asseguarção limitada em relação às informações selecionadas contidas no Relato Integrado do Itaú Unibanco Holding S.A., relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2016.

Responsabilidades da administração

A administração do Itaú Unibanco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações selecionadas contidas no Relato Integrado 2016 de acordo com as diretrizes propostas pelo *International Integrated Reporting Framework* ("Framework") emitido pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações selecionadas contidas no Relato Integrado 2016, com base nos procedimentos de asseguarção limitada conduzidos de acordo com a NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguarção 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). Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de se obter segurança limitada de que as informações selecionadas contidas no Relato Integrado 2016, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais envolvidos na elaboração das informações selecionadas, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para se obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos

adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações selecionadas, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à apresentação das informações selecionadas contidas no Relato Integrado 2016 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (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 selecionadas contidas no Relato Integrado 2016 do Itaú Unibanco;
- (b) o entendimento das metodologias de cálculo e dos procedimentos para a apresentação dos indicadores mediante entrevistas 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 nas informações selecionadas contidas Relato Integrado 2016;
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira e contábil com as Demonstrações Contábeis Consolidadas preparadas de acordo com o IFRS e/ou registros contábeis e relatórios financeiros do Itaú Unibanco; e
- (e) verificar que o Relato Integrado inclui informações sobre os elementos de conteúdo e os princípios básicos estabelecidos nas diretrizes propostas pelo *Framework* emitido pelo IIRC.

As informações selecionadas objeto de asseguarção limitada, para o exercício findo em 2016, estão incluídas nas seguintes seções:

Na seção "Contexto":

- . Segunda Posição do Itaú Unibanco Holding S.A. e suas concorrentes no ranking BACEN por total de ativos – (página 6).

Na seção "Relacionamento com Clientes":

- . Índice de satisfação de cliente – (página 24);
- . Percentual dos clientes atendidos na ouvidoria (página 24);
- . Percentual das reclamações feitas à ouvidoria que foram solucionadas (página 24);
- . Percentual de demandas registradas no *site* consumidor.gov (página 24);
- . Percentual de reclamações registradas no SAC que foram resolvidas (página 24);
- . Tempo médio de respostas nas redes sociais (página 24).

Na seção "Relacionamento com Acionistas":

- . Estrutura acionária (página 27).

Na seção "Relacionamento com Fornecedores":

- . Processo de compras no subitem fornecedores (página 27);
- . Fornecedores por região (página 27);
- . Percentual de planos de ação implementados com relação as auditoria realizadas (página 27).

Na seção "Sociedades":

- . Valores de investimento social (página 28);
- . Quantidade de *bikes* disponíveis (página 29).

Na seção "Capital Humano":

- . Perfil dos colaboradores geridos pela área de pessoas (página 32);
- . Quantidade de reclamações e percentual de soluções no "Ombudsman" (página 33).

Na seção "Capital Manufaturado":

- . Certificação LEED do Centro Tecnológico de Mogi Mirim (pagina 37).

Na seção "Capital Natural":

- . Consumo de energia (pagina 38).

Na seção "Gestão dos Negócios":

- . Estrutura da administração (páginas 39 a 41).

Na seção "Temas Materiais":

- . Processo de engajamento de *stakeholders* e definição de materialidade em acordo com os princípios da Norma AA1000APS (página 55);
- . Tema materiais (página 56).

Na seção "Resultados, Destaques e Desafios":

- . Pesquisa Fale Francamente (página 68);
- . Métodos de disposição de resíduos (página 69);
- . Consumo de água (página 70).

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações selecionadas contidas no Relato Integrado 2016. Conseqüentemente, não nos foi possível obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações selecionadas contidas no Relato Integrado 2016. 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. Além disso, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os exercícios anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados de asseguarção limitada, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações selecionadas contidas no Relato Integrado 2016 do Itaú Unibanco relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016, não foram preparadas em acordo com os critérios estabelecidos neste relatório.

São Paulo, 20 de Abril de 2017

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Washington Luiz Pereira Cavalcanti
Contador CRC 1SP172940/O-6



Opine

Estamos à disposição para tirar dúvidas sobre este Relato e receber sugestões de temas para a próxima edição.

