

Relato **Integrado** 2015

Itaú Unibanco Holding S.A.

Itaú

Sobre este relato



Inovações

Simplificamos a linguagem deste relato

Apresentamos a exposição dos **capitais** aos nossos **temas materiais**

Identificamos os **públicos mais afetados** por cada tema material

Adotamos as orientações feitas pelo **<IR> Banking Network**

Aprimoramos a **interatividade** incluindo **links** em todos os **ícones** apresentados

O conteúdo aqui apresentado é o relato das nossas estratégias, dos nossos negócios, produtos, serviços e, principalmente, da forma como geramos valor compartilhado e garantimos a perenidade dos negócios aos nossos clientes, acionistas, colaboradores e à sociedade.

Este relato refere-se principalmente ao exercício de 1 de Janeiro a 31 de dezembro de 2015. Todas as informações financeiras apresentadas, incluindo os períodos comparativos, estão de acordo com as práticas contábeis internacionais – IFRS – aplicáveis às nossas operações e negócios. Já os dados setoriais, as projeções econômicas e financeiras e os indicadores de desempenho são informações gerenciais e suas fontes são apresentadas.

No final deste relato disponibilizamos um glossário com a definição dos principais termos técnicos e siglas utilizadas. Além disso, disponibilizamos **links** que conectam nossas principais fontes de comunicação e prestação de contas.

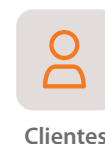
Este relato foi aprovado por nossos órgãos de Governança responsáveis e revisado por nossos auditores independentes, que emitiram o relatório de asseguuração limitada sobre o relato integrado 2015.



Consulte as edições anteriores ou acesse nosso site

	Mensagem do Presidente do Conselho de Administração e do Diretor Presidente 3		Capital intelectual 21
	Contexto 4		Capital manufaturado 22
	Quem somos 7		Capital natural 23
	Modelo de negócios 8		Governança e gestão de riscos 24
	Capital financeiro 9		Nossos negócios 33
	Capital social e de relacionamento 14		Resultados e desafios 38
	Capital humano 19		Nossos temas materiais 45

Nossos principais públicos



Relato integrado e outras iniciativas

O principal objetivo de um relato integrado é explicar aos provedores de capital financeiro como uma organização gera valor ao longo do tempo. Segundo o Comitê Internacional para Relato Integrado (em inglês, IIRC), o relato integrado é um documento conciso sobre a estratégia, a governança, o desempenho e as perspectivas de uma organização, no contexto de seu ambiente externo, que levam a geração de valor compartilhado no curto, médio e longo prazo.

Ele surge também como proposta ao excesso de relatórios produzi-

dos pelas organizações que, através de um modelo único apresentado na estrutura conceitual para relato integrado, passariam a reportar suas informações financeiras, econômicas, socioambientais e de governança, de forma integrada.

A estrutura conceitual ou “*Framework*” foi resultado de uma consulta pública, realizada em 2012 e liderada pelo IIRC, com a participação do Itaú Unibanco e dos mais variados públicos, como investidores, empresas, órgãos reguladores e normativos, contabilistas e ONGs.

- 2012** ▶ Participamos da consulta pública promovida pelo IIRC
- 2013** ▶ Aderimos ao programa piloto para empresas pioneiras, também promovido pelo IIRC
- 2014** ▶ Divulgamos nosso primeiro relato integrado
- 2015** ▶ Aderimos ao <IR> *Banking Network* e divulgamos nosso segundo relato integrado
- 2016** ▶ Alessandro Broedel Lopes, nosso Diretor Executivo de Finanças, é nomeado membro do Conselho Mundial do IIRC



A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização *multistakeholder*, sem fins lucrativos, criada por ambientalistas, ativistas sociais e representantes de fundos socialmente responsáveis, que desenvolve uma estrutura de relatórios corporativos adotada por cerca de mil organizações, em todo o mundo.



O Índice de Sustentabilidade da Dow Jones (DJSI) é um indicador global de performance financeira, um dos mais respeitados índices de desempenho sustentável empresarial do mundo. Em 2015, fomos selecionados para compor a carteira do DJSI pelo 16º ano consecutivo. Somos o único banco da América Latina presente neste índice desde sua criação.



O Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) é uma iniciativa pioneira na América Latina e busca criar um ambiente de investimento compatível com as demandas de desenvolvimento sustentável da sociedade contemporânea e estimular a responsabilidade ética das corporações. Em 2015, fomos selecionados para compor este índice pelo 11º ano consecutivo.

Veja também outras iniciativas que praticamos



Mensagem do Presidente do Conselho e do Diretor Presidente

Nos últimos anos, nossa instituição foi capaz de gerar resultados consistentes e em patamares que superaram a cada período os recordes anteriores. Para nós, criar valor a longo prazo significa conduzir nossos negócios de forma sustentável e relevante para a sociedade em que estamos ativamente inseridos.

O ano de 2015 foi marcado por grandes desafios no cenário político-econômico. Enquanto observamos movimentos de recuperação nas principais economias mundiais, o PIB brasileiro apresentou redução pelo segundo ano consecutivo. Continuamos investindo e promovendo mudanças no banco para torná-lo cada vez mais simples, fácil de entender e capaz de atender os nossos clientes com qualidade e no momento em que eles precisam. Além da qualidade do nosso capital humano, que trabalha em um ambiente orientado pelo Nosso Jeito – um conjunto de sete atitudes inconfundíveis que nos definem e compõem nossa cultura corporativa, com foco na meritocracia, na gestão de pessoas e na formação de líderes – nossos avanços também podem ser explicados por decisões estratégicas que se mostraram acertadas, tais como a adequação do nosso apetite de risco a cenários mais desafiadores, o foco na prestação de serviços e a busca obstinada da maior eficiência administrativa.

O ano de 2015 também foi marcado pelo

trabalho contínuo para nos tornarmos cada vez mais um Banco Digital, com foco em nosso capital manufaturado, ampliando o nosso número de agências digitais e desenvolvendo novos canais para o cliente, como aplicativos e mecanismos de comunicação digital. Além disso, iniciamos no ano passado, as operações do nosso novo *Data Center*, mais eficiente em consumo de energia, e que será capaz de aumentar em 25 vezes nossa capacidade de processamento, contribuindo para a nossa utilização racional do capital natural.

Neste ano, anunciamos uma mudança importante em nossa estrutura administrativa, que passa a ser composta por três diretores gerais e dois vice-presidentes. Com essa nova governança, além de preparar a organização para o processo sucessório de nosso Diretor Presidente, conquistamos mais uniformidade e rapidez nas decisões, mais sinergia entre as equipes e aprimoramos o diálogo interno, com foco em nosso capital social e de relacionamento.

Há alguns anos, começamos a nos preparar para um cenário menos favorável ao nosso capital financeiro, através de uma estratégia focada em: investimentos em tecnologia, apetite de crédito com menor perfil de risco, ampliação da nossa vocação como provedor de produtos de seguridade e serviços, e disciplina no controle dos custos operacionais e expansão internacional pela América Latina. Na área internacional, merece destaque a

fusão do Itaú Chile com o Corpbanca, concluída no primeiro semestre de 2016, criando uma das instituições financeiras mais importantes da América Latina. O Itaú Corpbanca eleva nossa carteira de crédito no Chile da 7ª para a 4ª posição e nos coloca em 5º lugar na Colômbia. Em linha com a nossa estratégia de expansão internacional, reforçamos o compromisso de ser o banco líder na América Latina. Acreditamos que nossa reputação, alinhada ao propósito da nossa marca, podem influenciar a escolha dos clientes e, consequentemente a qualidade do nosso capital intelectual.

Esperamos novamente um cenário desafiador em 2016, assim vamos manter nossa estratégia de administrar riscos com muita cautela, manter elevado o nível de capitalização do banco, focar na eficiência das operações e na qualidade de atendimento.

Boa leitura!



Pedro Moreira Salles

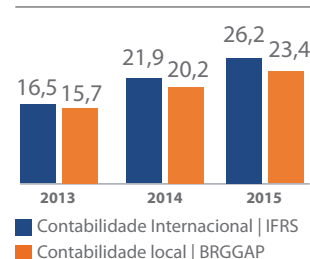
Presidente do Conselho de Administração



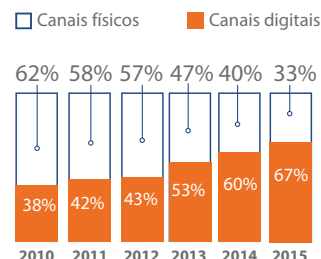
Roberto Egydio Setubal

Diretor Presidente

Lucro líquido | R\$ bilhões



Volume de transações (%)



Nossa rentabilidade recorrente anualizada sobre o patrimônio líquido médio foi de

24,8%

O lucro por ação cresceu

2,3%

em função de recompras, em 2015, de 1,9% das ações próprias emitidas

Nosso Índice de Eficiência atingiu

44%

↑ 3 pontos percentuais

O Índice de Basileia foi de

17,8%

(acima do exigido pelo Banco Central do Brasil – BACEN)



Fotos: Felipe Gombossy

Contexto

Em 2015, apesar da recuperação dos efeitos da crise de 2008, as condições do mercado continuam frágeis, com o crescimento econômico mundial abaixo do seu potencial.

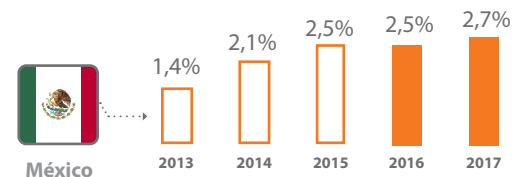
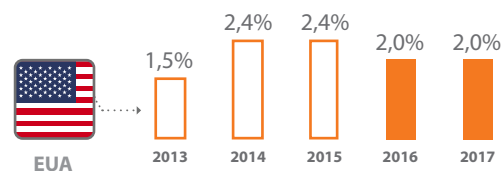
A economia americana manteve o ritmo de crescimento do ano de 2014. Já a China seguiu desacelerando, registrando menor índice de crescimento histórico, porém os políticos chineses tem mostrado comprometimento com as reformas no médio prazo, buscando estabilidade econômica e melhora na produtividade geral.

A zona do Euro e o Japão seguem com crescimentos modestos. Em outros mercados emergentes o crescimento também tem sido baixo, significativas quantidades de recursos financeiros tem sido retiradas por investidores, resultando em maior volatilidade dos preços dos ativos.

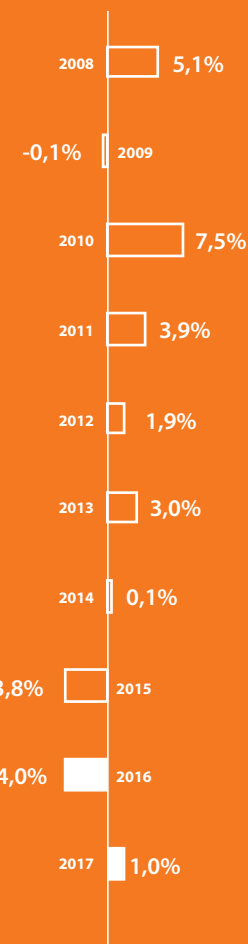
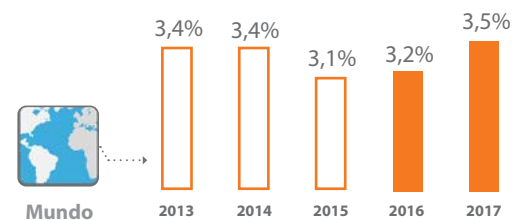
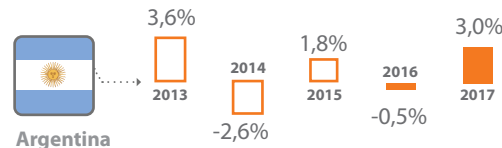
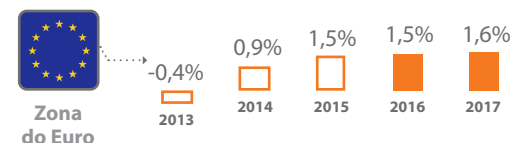
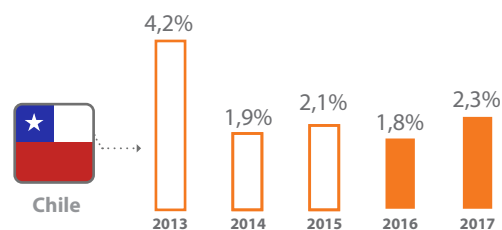
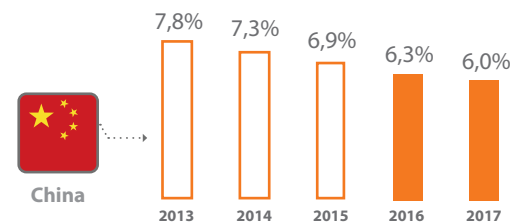
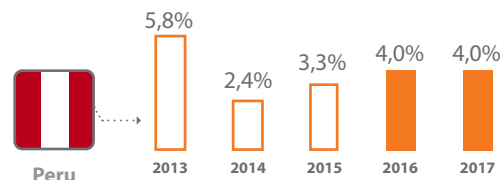
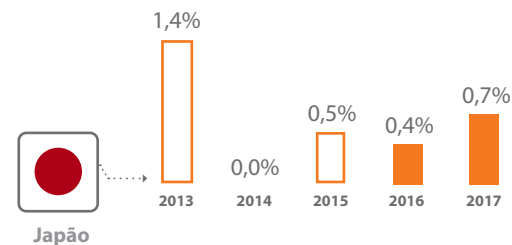
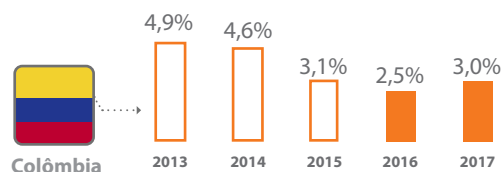
Na América Latina o crescimento econômico permanece fraco em praticamente todos os países, porém com diferenças na margem. Destaque para crescimento maior em 2015 do Peru e Colômbia. Já a inflação está acima do limite superior, com exceção do México, com níveis historicamente baixos. O fraco crescimento econômico, alinhado com alta inflação e outras questões dos países em desenvolvimento, em particular na América Latina, pode afetar as operações do Brasil.

Crescimento real do PIB | Cenário internacional

% por ano



Brasil



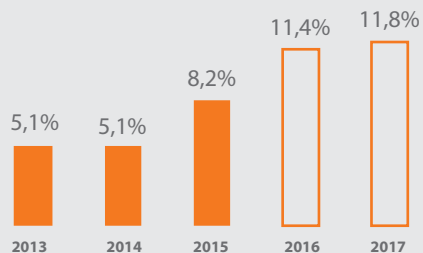
Fonte: Itaú Unibanco

As estimativas para os anos de 2016 e 2017 foram extraídas das Análises Econômicas divulgadas no Portal Itaú BBA



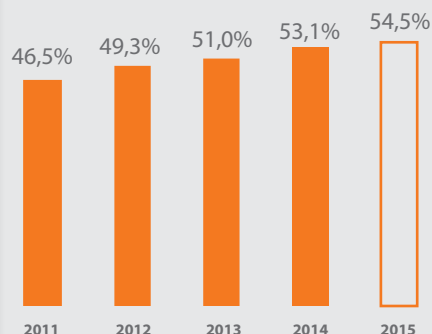
Portal Itaú BBA (Análises Econômicas)

Taxa de desemprego (%)⁽¹⁾

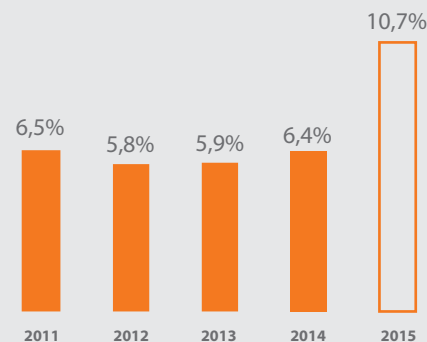


Crédito total

(em % do PIB)



Taxa de inflação em 12 meses (IPCA)



Nossas operações e consequentes resultados são significativamente afetados pela condição econômica, política e social do país. Em 2015 houve queda do PIB e o Brasil permanece em cenário de recessão. A diminuição da atividade econômica contribuiu para o aumento do desemprego, que alinhado com as altas taxas de inflação e os juros, impactou o poder de consumo das famílias e empresas e também a inadimplência para empréstimos no sistema bancário brasileiro.

O percentual das operações de crédito das instituições financeiras brasileiras em relação ao PIB cresceu em 2015, se comparado ao mesmo período em 2014. O aumento deve-se à redução do PIB, pois houve queda nas concessões de crédito do período, em termos nominais e reais. Entre os fatores que contribuíram para a redução do crédito, destacam-se a queda da atividade econômica e as altas dos juros que impactaram tanto a oferta quanto a demanda por crédito.

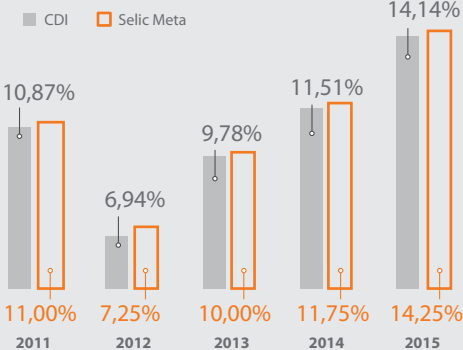
Em 2015, a inflação atingiu níveis recordes em relação aos últimos anos, entre os fatores que impulsionaram este aumento destacam-se a atual conjuntura econômica e política do país, o controle dos preços e aumento dos gastos pelo governo e a desvalorização do câmbio. Na tentativa de conter a inflação, o BACEN implantou o aumento na taxa de juros. Para 2016 o Copom debaterá a manutenção ou o aumento da taxa de juros, o que pode refletir em nossas margens.

O dólar teve alta de quase 50% ante o real durante 2015. O fortalecimento do dólar continuou a ser o principal fator de desvalorização do real, porém o cenário de incertezas políticas e econômicas alinhado com a queda do preço das *commodities* também contribuiu para a depreciação da nossa moeda. Em uma tentativa de conter a volatilidade excessiva, o BACEN interveio no mercado de câmbio através da venda de derivativos de câmbio. Sobre os gastos do governo, o resultado primário diminuiu neste ano. Embora tenha havido aumento na carga tributária, este não foi suficiente para compensar o crescimento das despesas obrigatórias. Ao longo de 2015 o Brasil sofreu rebaixamento no grau de investimento das agências Moody's, Fitch e Standard & Poor's (S&P), e a principal justificativa foi o endividamento público alinhado com a crise política e econômica. No primeiro semestre de 2016, o Brasil sofreu novos rebaixamentos por estas agências, perdendo o selo de bom pagador (grau especulativo).

Para 2016, o cenário mais provável é o de menor crescimento da economia e continuidade dos problemas fiscais e políticos, que mantêm baixos os indicadores econômicos. À medida que as dificuldades se aprofundam a probabilidade de mudanças se torna maior. Medidas para enfrentamento da recessão envolvem ações para consolidar a situação fiscal, estabilização da dívida pública, recuperação da credibilidade, queda do risco país, apreciação do real e melhora do cenário político.

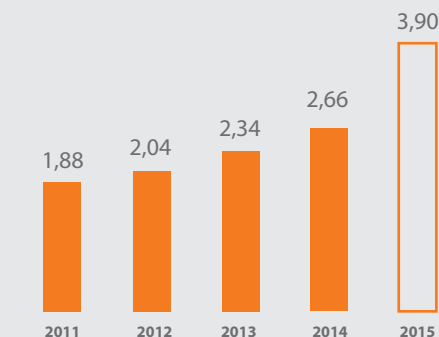
Selic

(Taxa de juros nominal)

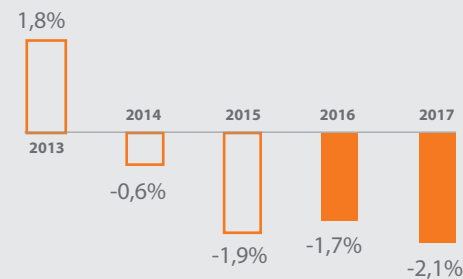


Taxa de câmbio nominal

(R\$/US\$)



Resultado primário (% PIB)⁽¹⁾

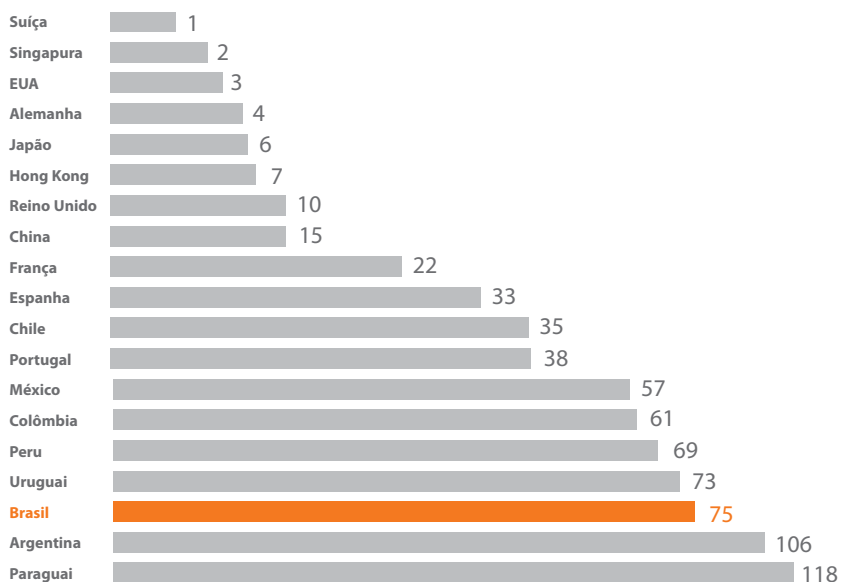


(1) Fonte: Análises Econômicas Itaú BBA.

Concorrência

Segundo o *ranking* de competitividade do Fórum Econômico Mundial, que avalia a competitividade de 140 países, o Brasil perdeu 18 posições em 2015-2016. Entre os itens avaliados para classificar o país como competitivo estão a confiança nas instituições, o balanço das contas públicas e fatores de sofisticação dos negócios, como a capacidade de inovar e educação. As notas são calculadas a partir de dados estatísticos e de pesquisas de opinião com executivos dos países participantes. No Brasil, a Fundação Dom Cabral é o organismo responsável pela pesquisa.

O gráfico abaixo apresenta os três principais países neste *ranking* e também os países nos quais operamos.



A piora das avaliações não foi limitada à economia brasileira, mas o relatório aponta um quadro de estagnação para a economia mundial, evidenciando a desaceleração do crescimento econômico e da produtividade, e do aumento do desemprego estrutural.

Na América Latina, o Chile foi considerado o país mais competitivo, ocupando a 35ª posição no *ranking*, com pontos em destaque para instituições sólidas, ambiente macroeconômico estável e mercado financeiro desenvolvido. Já o Brasil apresentou considerável declínio devido à deterioração das instituições e o baixo desempenho macroeconômico, e com relação ao desenvolvimento do mercado financeiro destaca-se a pouca disponibilidade do crédito com piora do acesso aos financiamentos.

Concorrência na indústria bancária brasileira

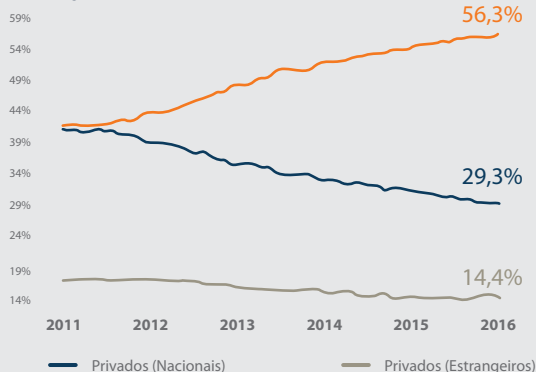
Os últimos anos caracterizaram-se pelo aumento da concorrência e da consolidação no setor de serviços financeiros no Brasil. Em 30 de setembro de 2015, haviam 132 conglomerados, 25 bancos comerciais e múltiplos, bancos de desenvolvimento e Caixa Econômica Federal.

Nós, juntamente com o Banco Bradesco S.A. e o Banco Santander Brasil S.A., somos os líderes no setor privado de atividades bancárias de serviços múltiplos, respondendo por 35% do total de ativos do setor bancário brasileiro. Enfrentamos também a concorrência de bancos do setor público, que recentemente se acirrou. O Banco do Brasil S.A., a Caixa Econômica Federal e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) respondem por 43% do total de ativos do sistema bancário.

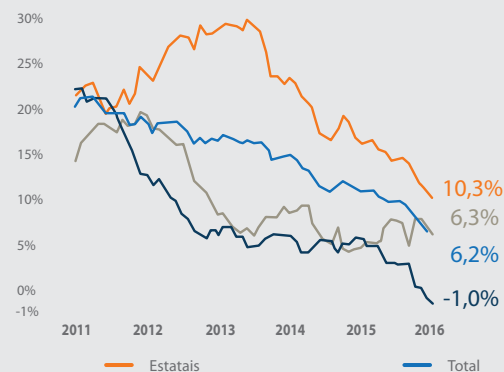
No que se refere ao crescimento do crédito, o gráfico abaixo correlaciona o contexto econômico com a atividade bancária no Brasil, de acordo com o controle dos bancos, evidenciando uma diminuição geral na taxa de crescimento de crédito e tendência de queda para 2016.

Posição	Bancos por total de ativos	Tipo de controle	2015	
			R\$ bilhões	%
1º	Banco do Brasil S.A.	Estatual	1.439,0	17,4
2º	Itaú Unibanco Holding S.A.	Privado	1.285,4	15,6
3º	Caixa Econômica Federal	Estatual	1.203,8	14,6
4º	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social	Estatual	925,9	11,2
5º	Banco Bradesco S.A.	Privado	905,1	11,0
6º	Banco Santander Brasil S.A.	Privado	681,7	8,3
7º	Banco BTG Pactual S.A.	Privado	241,7	2,9
8º	HSBC Bank Brasil S.A.	Privado	175,1	2,1
9º	Banco Safra S.A.	Privado	147,6	1,8
10º	Banco Citibank S.A.	Privado	76,0	0,9
n.a.	Outros	n.a.	1.181,1	14,3
Total			8.262,4	100,0

Posição de mercado dos bancos



Crescimento de crédito – (ano/ano%)



Quem somos

O banco feito para pessoas, mas, sobretudo, por pessoas_

Temos 91 anos de história, somos o maior banco privado da América Latina, em ativos totais, e estamos presentes em 19 países. Somos cada vez mais internacionais, mas nossa origem é verde e amarela. Ela 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 delas, e por isso colocamos a nossa estrutura, a nossa capacidade intelectual e tecnológica a serviço delas.

Nossa visão_ é ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes.

O nosso compromisso_ nos leva a servir como um agente de transformação da sociedade, trabalhando para grandes causas, como a cultura, educação, esportes e mobilidade urbana, buscando continuamente o bem comum e contribuindo para o desenvolvimento do país.

O que fazemos?

Somos uma *holding* financeira de capital aberto que, em conjunto com empresas coligadas e controladas, atua na atividade bancária e em todas as modalidades, no Brasil e no exterior. Por meio de nossas carteiras comercial, de investimento, de crédito imobiliário, de crédito, financiamento, investimento e arrendamento mercantil, inclusive as de

operações de câmbio e nas atividades complementares, destacando-se as de seguros, previdência privada, capitalização, corretagem de títulos e valores mobiliários e administração de cartões de crédito, consórcios, fundos de investimentos e carteiras administradas. Oferecemos um amplo leque de produtos e serviços bancários a uma base diversificada de pessoas físicas e pessoas jurídicas, correntistas e não correntistas do banco.

Atuação no Brasil e no mundo

4.985 agências e PABs

26.412 caixas eletrônicos

Mais de **60 milhões** de contas de cartões de crédito e débito



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 e são nossa pedra fundamental. São elas que continuarão nos guiando rumo ao 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.

Modelo de negócios

Nossa visão é ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes



O papel das instituições financeiras segundo o Fórum Econômico Mundial

Promover a resiliência econômica e financeira

Garantir a integridade dos contatos 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

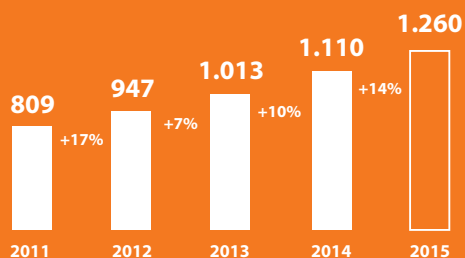
Proporcionar mercados eficazes

Capital financeiro

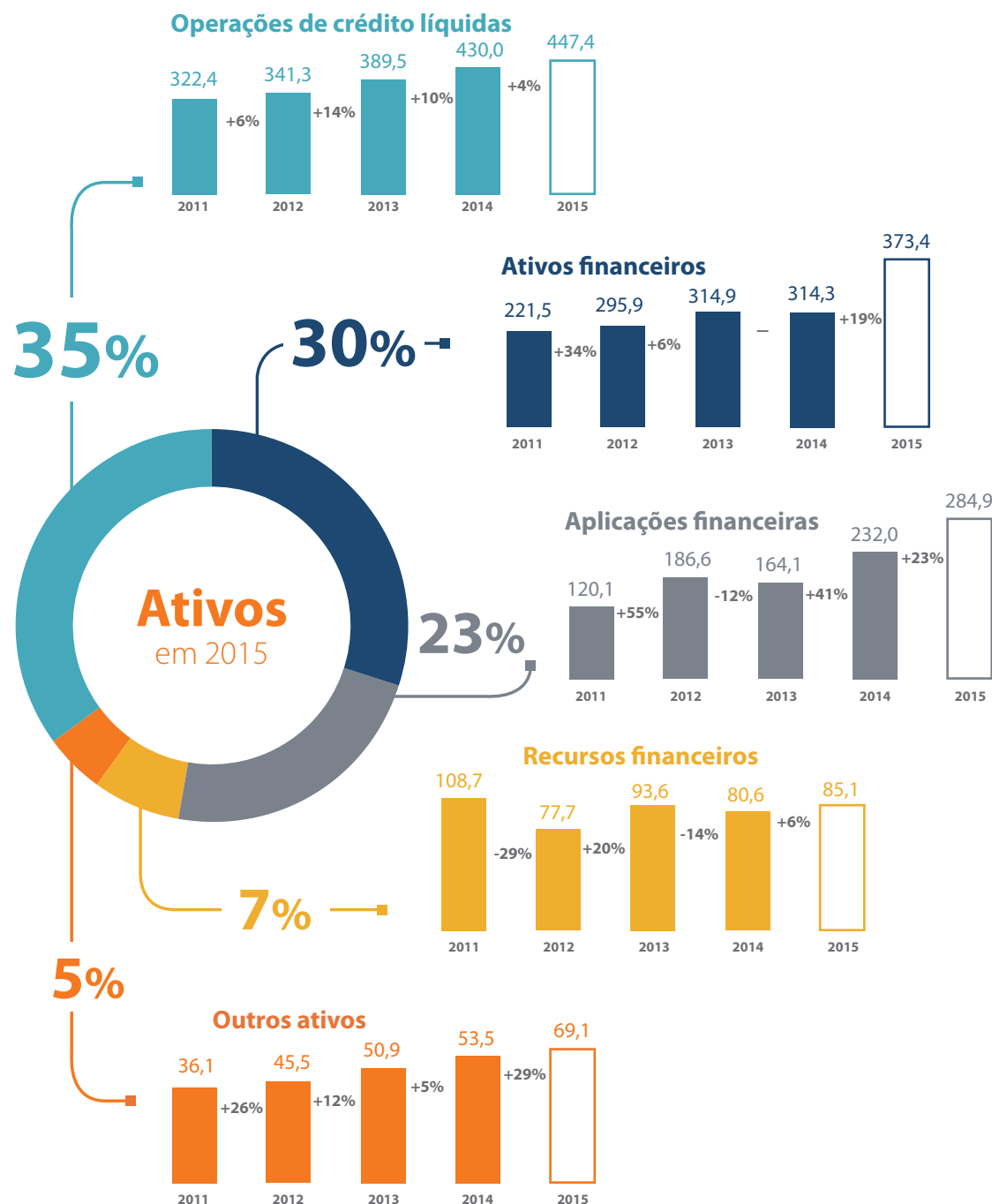
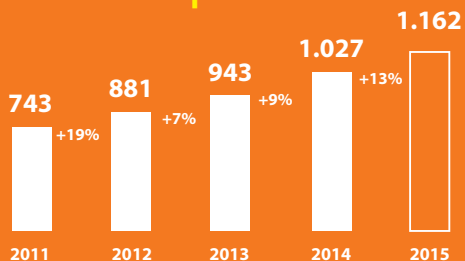
É composto pelos recursos financeiros disponíveis e alocados nos negócios, próprios ou de terceiros, obtidos na forma de produtos e de serviços prestados aos nossos clientes, tais como: operações de crédito, aplicações financeiras, depósitos e captações, investimentos e operações com seguros, previdência e capitalização.

Em 2015, nosso capital financeiro totalizou

Ativos | R\$ bilhões



Passivos | R\$ bilhões

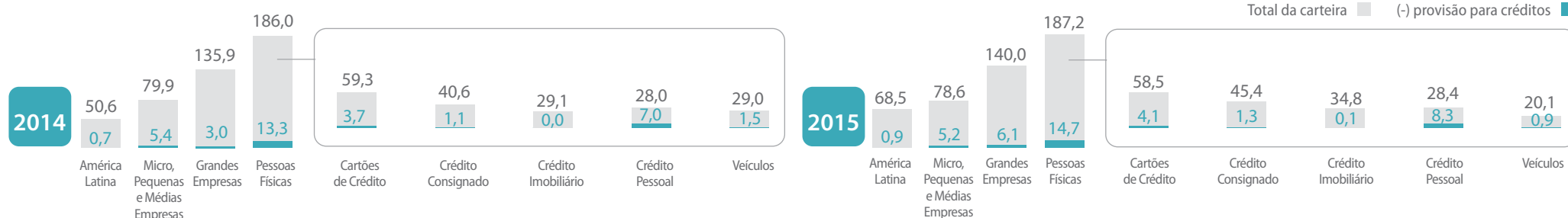


“O uso do crédito precisa ser bem planejado e administrado para que os resultados sejam satisfatórios, para as empresas, colaboradores, clientes, fornecedores e para os nossos negócios. Nesse contexto, mais do que oferecer a solução de crédito adequada para cada perfil, nosso papel é mostrar que o uso do crédito é positivo para a vida das pessoas, desde que seja feito de maneira programada. Desde 2011, priorizamos a redução dos riscos da nossa carteira de crédito, em virtude de um cenário desfavorável, e desenvolvemos projetos de educação financeira, que contribuíram para a manutenção da qualidade dos nossos ativos.”

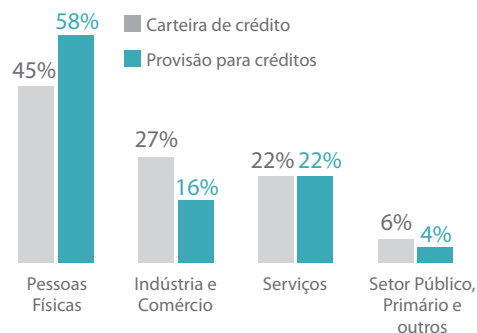
Eduardo Mazzilli de Vassimon,

Vice-Presidente de Controle e Gerenciamento de Riscos e Finanças.

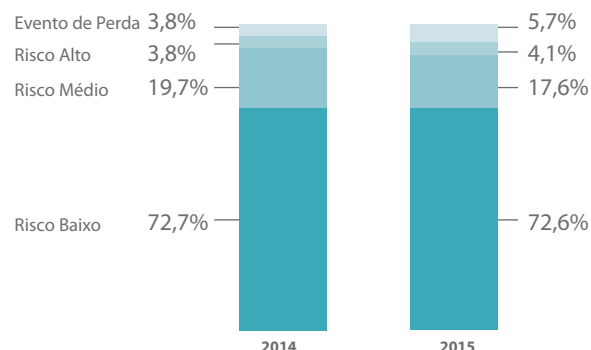
Classificação das operações de crédito R\$ 447,4 bilhões



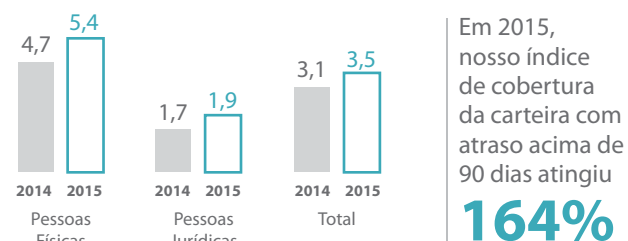
Por atividade econômica em relação ao total da carteira



Segundo rating interno, com base na qualidade de crédito e probabilidade de inadimplência



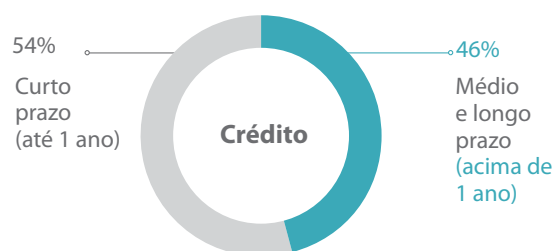
Por índice de inadimplência (%)



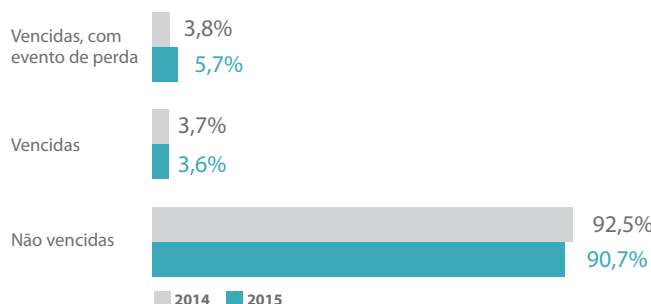
Por concentração dos valores devidos por clientes



Por Prazo de vencimento



Por qualidade da carteira



Segundo as principais agências de ratings independentes

Rating de crédito

Em 31 de Dezembro de 2015	Fitch Rating	Standard&Poor's	Moody's
Itaú Unibanco Holding S.A.			
Curto prazo	F3	B	NP
Longo prazo	BBB-	BB	(P) Ba1
Perspectiva	Negativa	Negativa	Ratings em Revisão

Principais riscos da carteira de crédito

100% das nossas operações de crédito estão expostas ao risco de crédito e ao risco de taxa de juros

O risco de crédito é a possibilidade de perdas financeiras decorrentes das nossas operações de crédito e arrendamento mercantil. A gestão do risco de crédito é de responsabilidade das Unidades de Negócio e visa a manter a qualidade da carteira em níveis coerentes com o nosso apetite de risco para cada segmento de mercado.

Valor Justo da garantia dos ativos de operações de crédito

R\$ 706,6 bilhões
(excesso)

R\$ 9,5 bilhões
(insuficiência)

Bens retomados | R\$ milhões

Imóveis, veículos e equipamentos

2014 166

2015 444

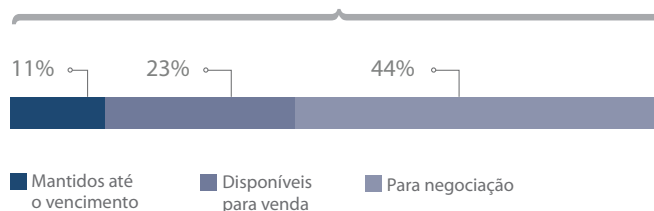
A exposição da carteira ao risco de moeda é de **R\$ 121,2 bilhões**, sendo 53% das posições em Dólar, 30% em Peso Chileno e 17% em outras moedas.

Para saber mais sobre nossas operações de créditos

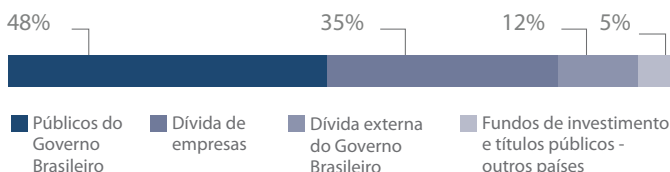


■ Títulos e Valores Mobiliários
■ Derivativos
■ Outros Ativos Financeiros

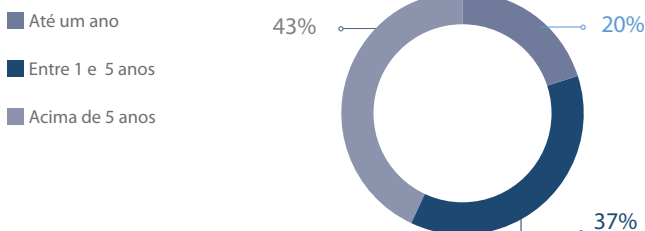
Títulos e valores mobiliários



Os títulos e valores mobiliários somam **R\$ 292,5 bilhões** e estão compostos por:



Por prazo de vencimento



Classificação dos ativos financeiros R\$ 373,4 bilhões

Segundo rating interno, com base na qualidade dos ativos

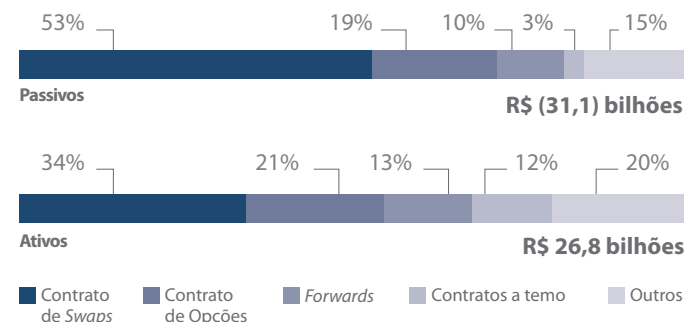
Segundo a nossa classificação interna de Ativos Financeiros, aproximadamente 99,9% dos nossos Ativos¹ possuem baixo nível de risco, mantendo o mesmo nível apresentado em 2014.

1. Exceto Outros Ativos Financeiros R\$ 53,5 bilhões.

Derivativos

Derivativo é um contrato no qual 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.

Os derivativos líquidos totalizam R\$ (4,3) bilhões



Principais riscos dos ativos financeiros

Nossa carteira de ativos financeiros está 100% exposta ao risco de crédito e 86% exposta ao risco de taxa de juros

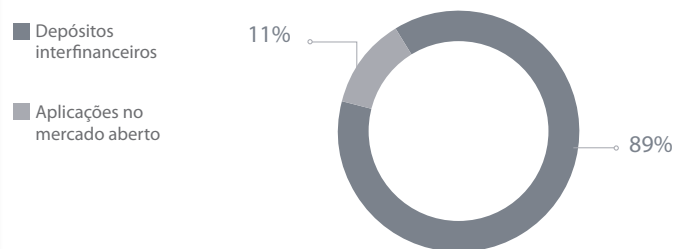
A carteira de Ativos exposta ao risco de moeda totalizou **R\$ 67,3 bilhões**, sendo 89% das posições em Dólar, 7% em Peso Chileno e 4% em outras moedas. Já os Passivos expostos totalizaram **R\$ 11,4 bilhões**, sendo 84% das posições em Dólar, 12% em Peso Chileno e 4% em outras moedas.

Para saber mais sobre nossos ativos financeiros



Classificação das aplicações financeiras

R\$ 284,9 bilhões



Os ativos dados em garantia para estas operações totalizam **R\$ 162 bilhões**, o equivalente a 57% das nossas Aplicações.

Nossas Aplicações Financeiras de Curto Prazo representam 99,7% da nossa carteira. Além disso, 100% das nossas aplicações estão classificadas como baixo risco.

Principais riscos das aplicações financeiras

Nossa carteira de aplicação financeira está 100% exposta ao risco de crédito e 100% exposta ao risco de taxa de juros

A exposição da carteira ao risco de moeda é de **R\$ 25,1 bilhões**, sendo 73% das posições em Dólar, 8% em Peso Chileno e 19% em outras moedas.

Para saber mais sobre nossas aplicações financeiras



Classificação dos recursos financeiros

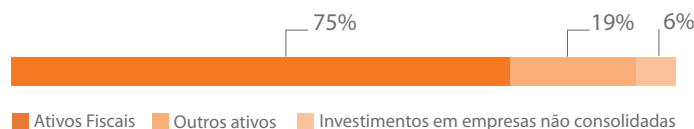
R\$ 85,1 bilhões

Nossos recursos financeiros são compostos por **Depósitos Compulsórios** no BACEN, que correspondem a **R\$ 66,6 bilhões** – 94% remunerados e 6% não remunerados –, e também por Disponibilidades, que totalizam **R\$ 18,5 bilhões**.

100% dos nossos Depósitos Compulsórios remunerados estão expostos ao risco de taxa de juros. A exposição destes depósitos ao **risco de moeda** é de **R\$ 7,1 bilhões**, sendo 3% das posições em Dólar, 7% em Peso Chileno e 90% em outras moedas. Já a exposição das nossas disponibilidades ao **risco de moeda** é de **R\$ 11,4 bilhões**, sendo 53% das posições em Dólar, 7% em Peso Chileno e 40% em outras moedas.

Classificação dos outros ativos

R\$ 69,1 bilhões



Nossos **ativos fiscais** ou créditos tributários são as diferenças temporárias dedutíveis em relação aos tributos pagos ao governo brasileiro (Municipal, Estadual e Federal) sobre os lucros do exercício corrente, a recuperar em exercícios futuros.

Controle de liquidez

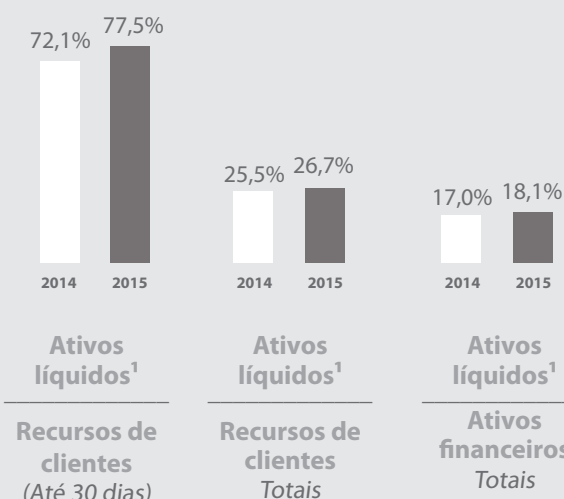
Gerenciamos nossas reservas de liquidez mediante estimativas dos recursos que estarão disponíveis para aplicação, considerando a continuidade dos negócios em condições de normalidade.

Durante o período de 2015, mantivemos níveis adequados de liquidez no Brasil e no exterior.

Os ativos líquidos¹ totalizavam

R\$156,6 bilhões

e representavam:



1. Disponibilidades, Aplicações no Mercado Aberto – Posição Bancada e Títulos Públicos Livres – Ativos Financeiros.

Para saber mais sobre nossos recursos financeiros



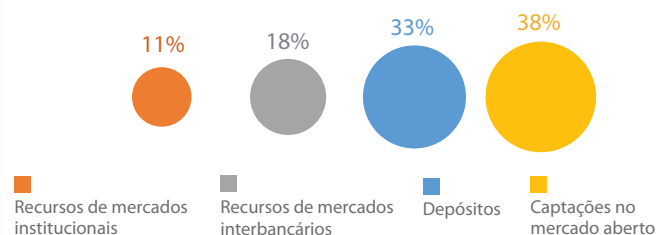
Para saber mais sobre nossos outros ativos



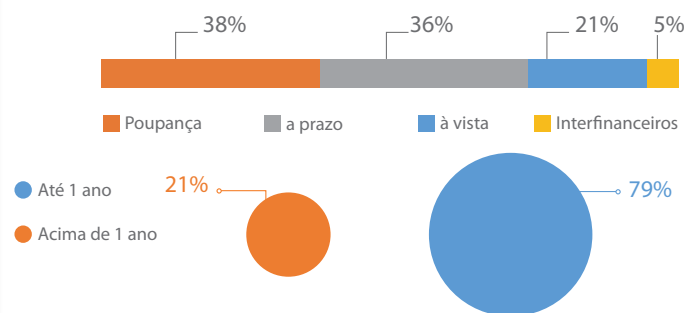
Classificação dos nossos passivos R\$ 1.162 bilhões

Nossa estratégia de financiamento é continuar usando todas as nossas fontes de recursos, de acordo com seus custos e disponibilidades e com a nossa estratégia geral de administração de ativos e passivos. Para financiar nossas operações, intensificamos o uso da liquidez proporcionada por nossas fontes de recursos, destacadas abaixo:

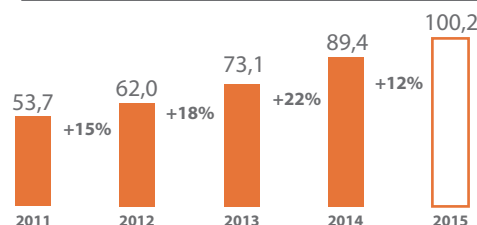
Por fontes de recursos



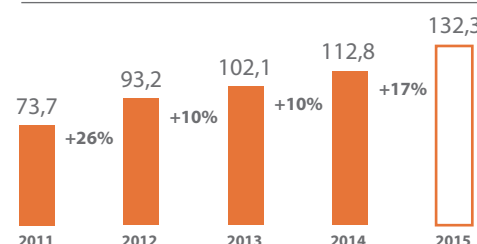
Classificação dos nossos depósitos



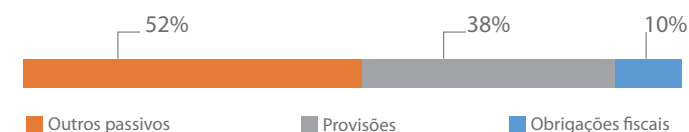
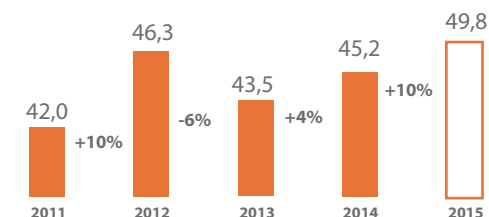
Passivos financeiros



Operações de seguro, previdência e capitalização



Outros passivos



Saiba mais sobre nossos Passivos



Gestão do capital financeiro | R\$ bilhões

Capital regulatório

Gerenciamos nosso capital com a finalidade de atender as exigências impostas pelo Acordo de Basileia – sobre adequação de capital e capital mínimo – requeridos pelo BACEN. O Acordo de Basileia exige que os bancos apresentem uma relação entre capital regulamentar e exposição ao risco de no mínimo 8%. Durante o exercício cumprimos todos os requerimentos de capital aos quais estamos sujeitos. A tabela ao lado sumariza a composição do capital regulamentar, o capital mínimo exigido e o índice de Basileia, apurados de acordo com as normas do BACEN, com base na consolidação das instituições financeiras.

Patrimônio de Referência
R\$ 128,50

Ativos Ponderados ao Risco (RWA)
R\$ 722,50

Patrimônio de Referência
R\$ 128,50

Nível I
R\$ 101,01

Capital Principal
R\$ 101,00

Capital Complementar
R\$ 0,01

Nível II
R\$ 27,50

Exigibilidade para cobertura dos ativos ponderados ao risco

De Crédito
R\$ 679,60

De Mercado
R\$ 14,30

Operacional
R\$ 28,60

Exigibilidade para cobertura dos Ativos ponderados ao risco

Patrimônio de Referência Mínimo Requerido
R\$ 79,50

Folga em relação ao Patrimônio de Referência Mínimo Requerido
R\$ 49,00



Capital social e de relacionamento

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

Performance sustentável

Entendemos 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.



Estratégia de sustentabilidade

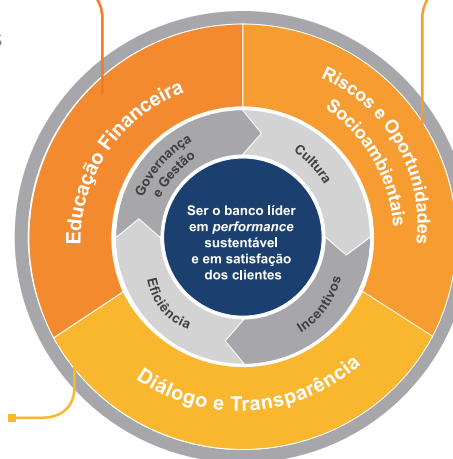
Nossa estratégia de sustentabilidade foi definida a partir de uma profunda análise sobre nossa visão, Nosso Jeito, nossas políticas corporativas, compromissos e pactos voluntários, pesquisas e encontros com nossos principais públicos. Nossos processos de engajamento estão baseados em diretrizes e critérios 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.

Focos estratégicos



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 dos nossos controles.

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.

Para saber mais sobre nossa estratégia de sustentabilidade



“Nossas operações são muito abrangentes. Para que consigamos atender às necessidades que estão sempre mudando, é fundamental estar próximo dos nossos principais públicos e entender o que eles precisam. Conhecer nossos públicos e suas expectativas nos ajudam a estar à frente de outras empresas do mercado e a oferecer mais conveniência, qualidade de serviço e uma relação balanceada.”

Claudia Politanski,



Vice-Presidente Jurídico, Institucional e Recursos Humanos



Clientes

Saiba mais

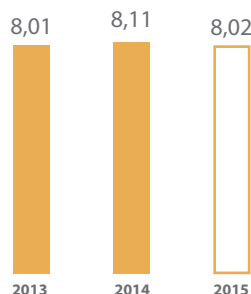


Oferecemos uma ampla gama de produtos e serviços aos nossos clientes, com destaque para as operações com cartões de crédito e de débito, que atingiram, em 2015, mais de **60 milhões** de correntistas e não correntistas. **↓ 3%**

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.



Método de Engajamento/ Como atrair engajamento	Frequência	Descrição
5º Fórum de Diálogos	Anual	5º Fórum de Diálogo, um encontro anual entre o banco e as unidades do PROCON, Defensoria Pública, Ministério Público e órgãos de proteção ao consumidor.
Chat Online para reclamações do Procon	Contínua	Nossa Ouvidoria conta com um <i>chat online</i> para reclamações do PROCON, dessa forma lidando com rapidez com eventuais questões.
Serviço ao Cliente	Contínua	Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC, <i>Chat Online</i> , Mídias Sociais, <i>Call Centers</i> e Ouvidoria).
Contatos telefônicos para pesquisa	Anual	Nossa pesquisa anual por telefone entra em contato com representantes, por meio de amostragem, de cada carteira de segmento, visando avaliar a satisfação do cliente em relação aos serviços do banco em unidades de negócios específicas e comparar os resultados com a concorrência.
Ouvidoria	Contínua	Objetiva fornecer soluções rápidas e definitivas para reclamações feitas por clientes insatisfeitos com respostas prévias de nossos canais regulares – agências, atendimento ao cliente ou <i>call center</i> .
www.consumidor.gov.br	Contínua	O banco aderiu à iniciativa do governo de promover soluções <i>online</i> para reclamações de clientes recebidas diretamente pela empresa por meio do site www.consumidor.gov.br (Consumidor.gov).

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.

97% dos clientes atendidos pela Ouvidoria não recorreram a órgãos externos – BACEN, PROCON ou Judiciário.

Mais de **95% das reclamações** feitas à Ouvidoria foram solucionadas em até 15 dias úteis. **81% das reclamações** foram solucionadas em até 5 dias úteis.

No *site* consumidor.gov **79% das demandas** registradas foram solucionadas e o nível médio de satisfação foi de 3, em uma escala de 1 a 5.

98% das reclamações registradas em nosso SAC foram resolvidas no prazo de 3 dias úteis.

Em 2015, reduzimos o tempo médio de resposta nas redes sociais de 395 segundos para 266 segundos. **↑ 33%**

Em 2015, alcançamos a marca de **4 bilhões** de transações que correspondem a **R\$ 383 bilhões**



Acionistas

Saiba mais



Nossa estrutura acionária

Em 31 de março de 2016, nossa estrutura acionária era composta basicamente por 3.047.040.198 ações ordinárias e 3.036.875.751 ações preferenciais, totalizando 6.083.915.949 ações.

Bolsa de valores	Símbolos		Níveis de governança
	Ações ordinárias	Ações preferenciais	
Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo (BM&FBOVESPA)	ITUB3	ITUB4	Nível 1
Bolsa de Valores de Nova York (NYSE)	-	ITUB ⁽¹⁾	Nível 2
Bolsa de Valores de Buenos Aires (BCBA)	-	ITUB4 ⁽²⁾	-

(1) American Depositary Shares, ou ADSs.

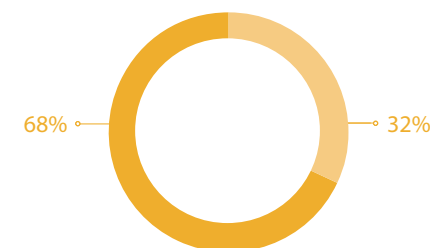
(2) Certificados de Depósitos Argentinos, ou CEDEARs.

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

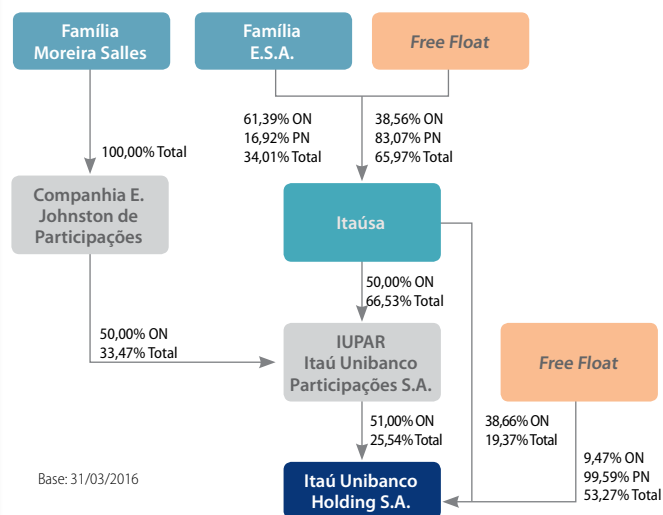
Ações em circulação

Acionistas estrangeiros

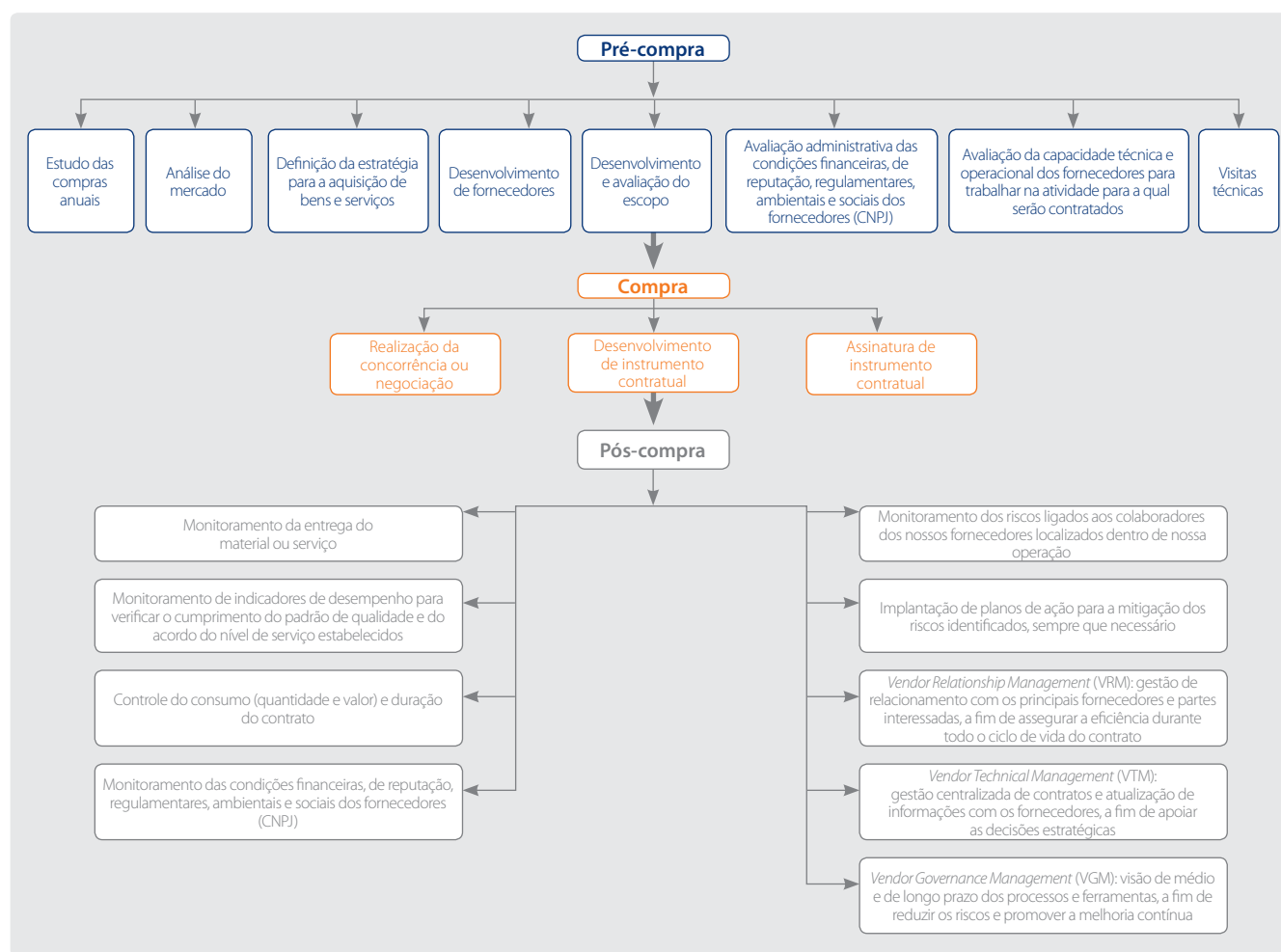
Acionistas locais



O quadro a seguir é uma visão geral da nossa estrutura acionária e inclui os nossos controladores.



Método de Engajamento/ Como atrair engajamento	Frequência	Descrição
Reuniões Públicas (APIMEC)	Anual	Em 2015, realizamos 22 reuniões públicas com a APIMEC (Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais) no Brasil, com participação de aproximadamente 2.600 participantes.
Videoconferências	Trimestral	Realizamos quatro videoconferências trimestrais durante o ano. Cada uma delas é feita em tempo real em português e inglês e pode ser acessada por telefone ou pela internet.
Site de Relações com Investidores	Contínua	Nossas informações corporativas são colocadas em nosso site de Relações com Investidores. Contamos com seções dedicadas a divulgações ao mercado e informações relevantes, além de informações sobre governança corporativa e de outra natureza sobre o Itaú Unibanco.
Ações Itaú em Foco	Trimestral	O Ações Itaú em Foco é um boletim trimestral aos nossos acionistas.
Mídia social	Contínua	Fomos a primeira empresa no Brasil a ter um perfil de RI no Twitter e uma página no Facebook .
Relatórios	Periódica	Relatório da Administração, Relatório Anual, 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 <i>Dow Jones Sustainability Index (DJSI)</i> , o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, o Índice de Carbono Eficiente (IC02) e, pela primeira vez, o índice <i>Euronext Vigeo Emerging Markets 70</i> .



Fornecedores

Saiba mais



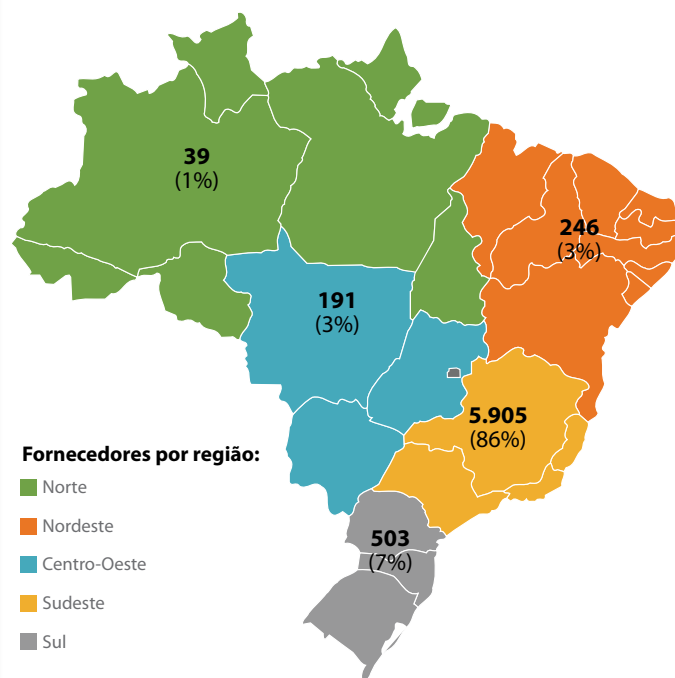
Nossa cadeia de suprimentos engloba os mais diversos segmentos – como Telecomunicações, Call Center, Transporte de Numerário e Valores, Pesquisas de Mercado, Mobiliário, Energia Elétrica e Treinamentos –, nos quais nosso relacionamento é pautado pela transparência, perenidade e construção de valor compartilhado.

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.

Compras 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 Jurídicas 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 por todas as regiões do Brasil, pois incentivamos a contratação de fornecedores locais, visando o desenvolvimento das regiões onde atuamos.



98% das compras realizadas no Brasil foram realizadas com fornecedores locais.

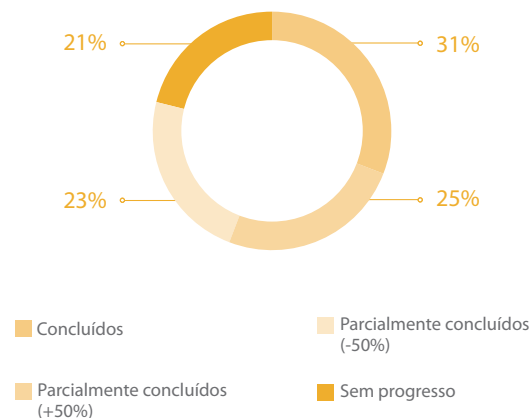
Por categoria

Manutenção (Obras e Patrimônio)	43%
TI	11%
Administrativo	10%
Marketing e Telecomunicações	10%
Operacional	7%
Jurídico	6%
Treinamentos e Benefícios	6%
Segurança	2%
Outros	5%
Total Geral	100%

Compras de bens e serviços

Realizamos periodicamente auditorias independentes em nossos fornecedores críticos (nível 1) e em seus respectivos fornecedores (nível 2) com o objetivo de avaliar os riscos em toda a nossa cadeia de suprimentos, bem como entrevistas com colaboradores de terceiros que visam identificar não conformidades relacionadas com as mesmas questões verificadas nas auditorias:

94% das auditorias realizadas em 2014 geraram planos de ação, dos quais:



Método de Engajamento/ Como atrair engajamento

Frequência	Descrição
Diálogo	Anual Fornece treinamento a fornecedores para fortalecer seu comprometimento com a nossa cultura, disseminar boas práticas de mitigação de risco e discutir oportunidades para melhorar a eficácia de nossas operações. Em 2015, organizamos nosso primeiro <i>Workshop</i> de Sustentabilidade com o 2º elo da cadeia de fornecedores para disseminar as melhores práticas.
Canais de comunicação	Contínua Proporcionamos a nossos fornecedores canais de comunicação como, por exemplo: * Website (www.itaubr.com.br/fornecedores/) * E-mail (www.itaubr.com.br/atendimento/envie-mensagem/)
Recomendações	Semianual Enviamos recomendações sobre boas práticas sociais e ambientais por meio de uma declaração formal por e-mail a todos os fornecedores do banco. Mensalmente Em agosto de 2015, iniciamos o monitoramento mensal de fornecedores aprovados, para verificar se as condições originais são mantidas.
Monitoramento/Auditoria	Anual Conduzimos auditorias independentes em nossos fornecedores críticos (1º elo) e seus respectivos fornecedores (2º elo) com o objetivo de avaliar os riscos por toda a nossa cadeia de fornecedores. Bianual Entrevistamos colaboradores ou terceiros para identificar casos de não cumprimento com os mesmos temas verificados nas auditorias (próxima entrevista programada para 2016).



Sociedade

Saiba mais



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.

Nossas causas

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 (R\$ milhões)	Número de projetos
Não incentivados		
Educação	188,8	170
Cultura	77,6	6
Esportes	6,0	4
Mobilidade urbana	69,0	14
Não incentivados – total	341,4	194
Incentivados		
Educação	23,3	100
Saúde	65,6	60
Cultura	98,5	155
Esportes	18,8	23
Incentivados – total	206,2	338
Total	547,6	532

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.

Método de Engajamento/ Como atrair engajamento

Frequência	Descrição
Mídia social	Contínua Facebook , LinkedIn , Twitter , Medium , YouTube e Instagram .
Relações com as comunidades	Periódica Participamos de discussões com as comunidades ao redor de nosso Centro de Negócios e Centro de Operações Técnicas, localizados, respectivamente, nos bairros do Jabaquara e da Mooca, na cidade de São Paulo. Contamos com um programa para identificar necessidades e oportunidades em regiões onde possuímos grandes centros operacionais. Este processo nos possibilita estudar formas de trabalhar em conjunto com os líderes das comunidades locais e dos governos para melhorar a qualidade de vida em áreas ao redor de nossos centros administrativos.
Reuniões e workshops	Periódica Realizamos reuniões e <i>workshops</i> para divulgar informações relevantes sobre temas que ajudam a elucidar o funcionamento do sistema financeiro para leigos e suas implicações no mundo globalizado.
Diálogo contínuo	Contínua Como parte de nosso escopo exterior, combinamos nosso diálogo contínuo com estratégias de comunicação que visam receber e proporcionar referências adequadas às demandas da mídia e de formadores de opiniões.
Monitoramento da reputação	Anual Esse processo de monitoramento é contínuo, por meio do estudo <i>RepTrak® Deep Dive</i> com três <i>stakeholders</i> : Mídia, Principais Formadores de Opinião e Público Geral. Informações resultantes da pesquisa serão utilizadas para a preparação de estratégias de engajamento ao longo de 2016.

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.

São **7.600 bikes disponíveis** nas 760 estações em 9 diferentes municípios brasileiros

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

Todas as doações feitas por nosso grupo e relacionadas às eleições políticas estão em conformidade com as leis e os regulamentos brasileiros, são devidamente registradas e seguem nossa Política de Doações Para Campanhas Políticas. As doações são feitas por meio de uma única entidade do nosso grupo, de forma a facilitar o controle e o respectivo processo é conduzido por um comitê de avaliação política composto de conselheiros e altos executivos, a fim de assegurar a transparência.

Nosso relacionamento nas redes sociais



Mais de
11 milhões
de curtidas



Mais de **211 milhões**
de visualizações e **165 mil**
inscritos em nossos canais



Mais de
771 mil
seguidores



Mais de
170 mil
seguidores



Mais de
590 mil
seguidores



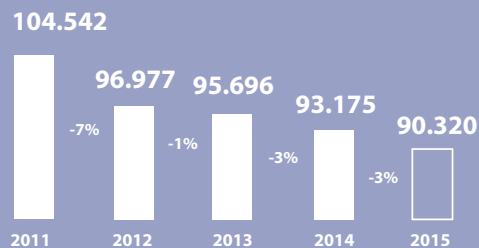
Informações atualizadas até Maio de 2016.



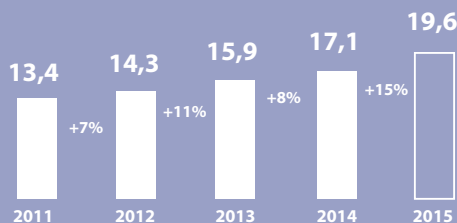
Capital humano

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

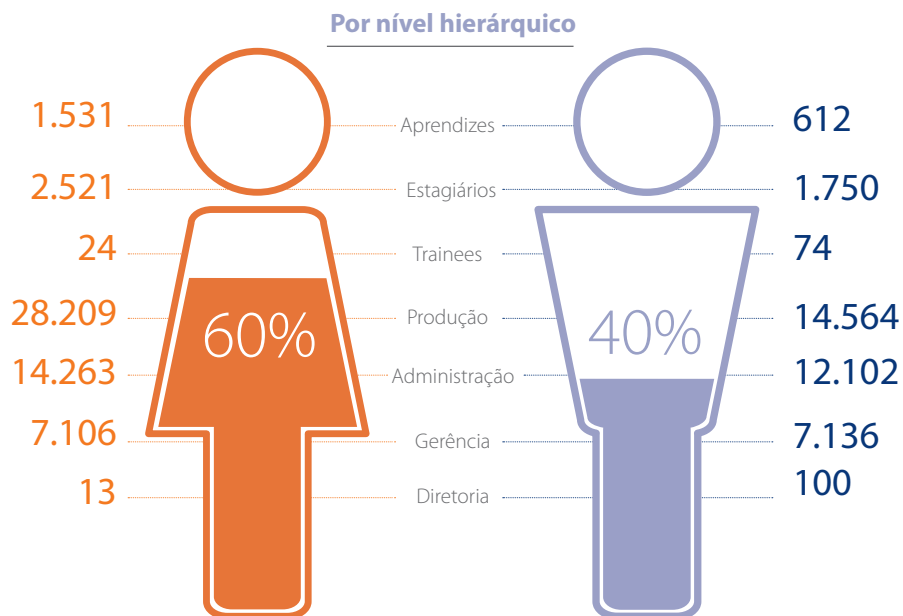
Total de colaboradores



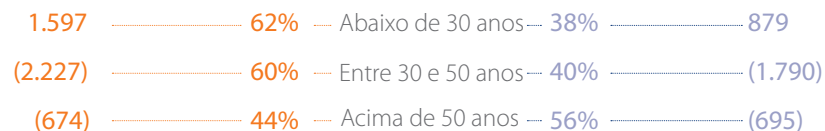
Investimento em pessoal | R\$ bilhões



Perfil dos nossos colaboradores geridos pela área de Pessoas



Contratação x (Demissão)



20% dos nossos colaboradores são negros

4,5% dos nossos colaboradores são pessoas com deficiência

Também nos relacionamos com **45.773** terceiros

Saiba mais sobre nossos colaboradores



// Buscamos perfis que se alinhem com a nossa cultura. Pessoas que se sintam bem aqui e se identifiquem com os atributos do "Nosso Jeito". Mantemos um ambiente descontraído, onde a criatividade possa ser desenvolvida. Aqui as ideias são bem vindas e se estimula a crítica construtiva. Temos vontade de fazer a diferença, assim como os jovens, e quando nos unimos em um projeto, acontece o engajamento necessário para encantar nossos clientes. //

Claudia Politanski,

Vice-Presidente Jurídico, Institucional e Recursos Humanos

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 370 profissionais, responsáveis por 90.005 colaboradores da organização, 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 em 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 da nossa 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 deficiência, 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.

Meritocracia

Meritocracia é 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 exercício, 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. Este programa abrange mais de 50% dos colaboradores.

921

reclamações no Ombudsman

- 81% das reclamações foram solucionadas
- 19% das reclamações estão em análise

Método de Engajamento/ Como atrair engajamento	Frequência	Descrição
Ouvidoria Interna	Contínua	O meio de avaliar mecanismos para lidar com reclamações.
Sindicatos de empregados	Contínua	Mantemos um diálogo contínuo com os sindicatos que representam todos os nossos colaboradores em diferentes categorias profissionais.
Reuniões	Semianual	Reuniões entre os representantes dos sindicatos bancários e representantes do banco, com uma apresentação das estatísticas do setor e indicadores da FENABAN.
Canais de comunicação	Contínua	E-mail (e-mails marketing, boletins e declarações); Intranet (Portal Itaú Unibanco); Painéis digitais; Protetores de tela; Revista de negócios Itaú Unibanco ; Terminais de caixa; Totens de comunicação visual; e TV Corporativa (TV Itaú Unibanco)
Diálogo com a Liderança	Anual	Desde 2010, o programa Portas Abertas promove reuniões sem pauta definida entre colaboradores, o Presidente Executivo, Roberto Setúbal, e o Presidente do Conselho de Administração, Pedro Moreira Salles, para a discussão de temas pertinentes à organização. As reuniões também são uma maneira de difundir a nossa cultura e promover um diálogo com os colaboradores.
Encontro entre Líderes	Anual	A oportunidade de reunir todos os líderes do Itaú Unibanco para conhecer e compartilhar os desafios atuais e futuros da organização. O Encontro entre Líderes é realizado anualmente para comunicar os resultados, diretrizes e estratégias do ano vigente.
Pesquisa Fale Francamente	Anual	A pesquisa Fale Francamente é conduzida anualmente com todos os colaboradores e avalia o nível de satisfação em relação ao ambiente de trabalho e à gestão de pessoal.
Programas de treinamento	Contínua	A Escola de Negócios Itaú Unibanco direciona seu foco de atuação em soluções de aprendizado, em linha com a cultura e as estratégias da organização. Oferece programas de treinamento específicos que cobrem temas técnicos e comportamentais relacionados às necessidades das várias áreas do Itaú Unibanco. Estimula iniciativas para o desenvolvimento e o aprimoramento contínuo de equipes e líderes por meio de diversas metodologias e mídias, uma vez que as pessoas são vistas como de importância fundamental para a continuação e sustentabilidade dos negócios, proporcionando resultados e benefícios aos acionistas, colaboradores e à sociedade igualmente.

98% dos colaboradores

estão cadastrados no plano de assistência médica e

74%

no plano odontológico.

60% dos colaboradores

encaminhados ao Centro de Realocação obtiveram novas oportunidades internas, aproximadamente 185 colaboradores.

Em 2015, investimos

R\$ 128 milhões

em treinamentos, aproximadamente 23 horas por colaborador. A adesão média foi de 91%.

70% dos colaboradores

aderiram aos nossos planos de pensão. Em 2015, investimos mais de

R\$ 112 milhões



Capital intelectual

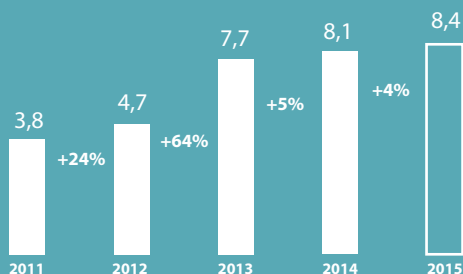
É composto pela reputação conquistada por nossa marca, pelo conhecimento técnico e pela capacidade de desenvolver novas tecnologias, produtos e serviços, para a manutenção e sustentabilidade dos negócios.

Em 2015, nossa marca foi apontada mais uma vez como a mais valiosa do Brasil, de acordo com o *ranking* da Interbrand, com um valor estimado de R\$ 24,5 bilhões. Este é o 12º ano consecutivo que a marca Itaú Unibanco lidera este *ranking*.

Em 2015, nosso Capital Intelectual contabilizado no Balanço Patrimonial, totalizou
R\$ 8,4 bilhões ↑4%

E estava composto basicamente por **Ativos intangíveis (75%)** e **Ágios (25%)**

Capital intelectual | R\$ bilhões



Nossa marca



O propósito da nossa marca é promover mudanças positivas na vida das pessoas e da sociedade e refletir nossa busca constante em proporcionar a melhor experiência para todos os nossos públicos. Nossa responsabilidade com o desenvolvimento do país está na essência da nossa marca. Além da transformação inerente à nossa atividade principal, também investimos em projetos ligados a educação, cultura, esportes e mobilidade urbana.

2015 foi um ano importante para a marca Itaú. Reforçamos nosso posicionamento de banco digital com o objetivo de facilitar o dia a dia das pessoas, tornando as atividades financeiras cada vez mais simples.

O intenso uso de tecnologias em nossas operações e nos canais de distribuição eletrônicos contribuem significativamente para o aumento do consumo de produtos e serviços. Essa é uma das nossas vantagens competitivas mais importantes. Investimos em tecnologia porque acreditamos que assim poderemos melhorar o mundo dos nossos colaboradores e clientes. Priorizamos os esforços no desenvolvimento de plataformas e serviços que utilizam o melhor da tecnologia, com o objetivo de simplificar e facilitar a vida de todos que se relacionam com o banco, com foco na mobilidade e conveniência.

Banco Digital ou "Digitaú"

O banco digital reforça o nosso compromisso histórico com a tecnologia e satisfação dos clientes, em resposta às atuais demandas de conveniência, segurança e tempo. Nos anos 70, tínhamos a maior rede privada de comunicação do Brasil. Já nos anos 80, fomos o primeiro banco no mundo a trabalhar com o atendimento telefônico com reconhecimento de voz. Além disso, fomos o primeiro banco brasileiro a oferecer uma plataforma de atendimento 100% pela internet.

No banco digital nossos clientes tem acesso, por exemplo, a diversos aplicativos exclusivos, como o Itaú Tokpag e o PagContas, que permitem realizar transferências apenas com o número do celular e agendar o pagamento de contas. Além disso, disponibilizamos também o nosso cartão virtual, que oferece mais segurança nas compras online, uma vez que é gerado um cartão provisório para uma única compra.

Atualmente, cerca de 70% das operações feitas por nossos clientes são realizadas nos canais digitais, consolidando um novo padrão de relacionamento e oferta de produtos e serviços. Por meio das agências digitais, nossos clientes têm acesso aos seus gerentes e suas equipes de apoio das 8hs às 22hs, fora do expediente bancário (10hs às 16hs).

“ Entre os principais objetivos até 2017, destacamos a evolução das nossas operações na América Latina, principalmente em razão da nossa fusão com o Corpbanca, em 2016. Agora, nosso desafio é transportar a qualidade no atendimento de clientes que temos no Brasil para os clientes da América Latina, respeitando as diferenças culturais e tamanho das operações. Com isso, esperamos obter ganhos de escala, de eficiência, e melhor posicionamento regional da nossa marca. ”

Candido Botelho Bracher,

Diretoria Geral de Atacado

Saiba mais



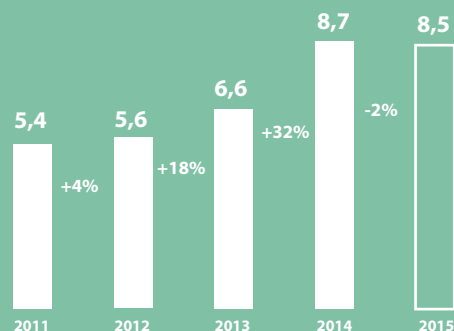


Capital manufaturado

É composto pelos equipamentos e instalações físicas, como agências, caixas eletrônicos, aplicativos e sistemas, disponíveis pela organização para o uso e 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.

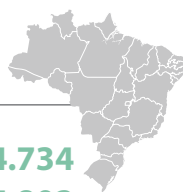
Capital manufaturado | R\$ bilhões



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.

Brasil

Agências e postos e atendimento: **4.734**
Caixas eletrônicos: **25.802**



Exterior

Agências: **251**
Caixas eletrônicos: **610**



As transações bancárias realizadas pela internet e pelo telefone celular cresceram significativamente nos últimos anos. Desse modo, ao longo de 2015, aumentamos o número de agências digitais, em resposta ao perfil dos nossos clientes. Abaixo, veja a evolução em milhões de clientes.

	1T10	1T11	1T12	1T13	1T14	1T15	1T16	Variação
Clientes Digitais	5,0	6,1	7,4	8,5	9,2	10,6	11,9	12%
Internet + celular	5,0	6,1	7,4	8,5	9,1	10,1	11,1	10%
Apps	0,1	0,4	0,8	1,9	3,4	5,6	7,2	29%
SMS Bidirecional	0,0	0,0	0,0	0,1	0,3	1,3	1,6	23%

Centros administrativos e escritórios

Em 2015, éramos proprietários dos nossos principais escritórios administrativos, que incluíam oito prédios de escritórios, com uma área total de 427.036 m² localizados basicamente na cidade de São Paulo (Brasil). Esses escritórios incluem a nossa sede e vários outros prédios administrativos, nos quais são realizadas funções comerciais, atividades de suporte, varejo, investimento e, também o nosso centro de processamento de dados. Somos proprietários de 19% dos nossos imóveis e alugamos 81% dos imóveis que utilizamos.

Centro Tecnológico – CTMM

Em 27 de janeiro de 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.

Esses investimentos foram feitos em sistemas de processamento de dados, compra de *softwares*, desenvolvimento de sistemas e no nosso novo Centro de Processamento de Dados, inaugurado em 2015. Este centro de tecnologia proporcionará um aumento na capacidade de processamento e armazenamento das nossas operações em 25 vezes, além de possibilitar uma redução de 43% no uso de energia, em comparação com o nosso consumo atual. O novo Centro de Processamento de Dados dará suporte ao nosso crescimento até 2050, garantindo o desempenho e a eficiência das nossas operações.

Saiba mais



“O nosso mais novo centro de Tecnologia representa a grandeza e o ineditismo das nossas operações. Tudo é novo, no sentido da dimensão, nunca ninguém fez algo desse tamanho de uma maneira tão rápida e tão pontual! Uma migração que envolveu aproximadamente 60 milhões de clientes e 4 mil transações por segundo, em um cenário de mudança de modelo de processamento. Este centro tecnológico é o nosso principal pilar para o crescimento da organização nas próximas décadas.”

Marcio de Andrade Schettini,

Diretoria Geral de Tecnologia e Operações



Capital natural

É composto pelos recursos ambientais renováveis e não renováveis, consumidos ou afetados pelos negócios, para a prosperidade da organização. Estamos falando principalmente do ar, água, terra, minérios, florestas 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.

Saiba mais



Água – O ano de 2015 foi crítico do ponto de vista de recursos hídricos em todo o Brasil. O Sudeste foi a região mais afetada pela escassez de água e concentra a maior parte das nossas operações. Nossos recursos hídricos vêm principalmente do sistema de abastecimento público e, em menor escala, de poços artesianos. Portanto, a crise hídrica poderia representar um risco significativo para a continuidade dos nossos negócios. Preparamos um plano de resposta ao racionamento emergencial de água e energia a fim de assegurar o fornecimento e a continuidade dos nossos negócios, com as ações de monitoramento e aumento da resiliência em casos de um possível racionamento, com destaque para as campanhas de conscientização periódica sobre a importância do uso responsável de água e energia.

Energia – Nossas principais fontes de consumo de energia elétrica são os equipamentos eletrônicos e de refrigeração. Conscientes de que nossas operações dependem da disponibilidade de energia elétrica, buscamos continuamente aumentar nossa eficiência energética por meio de melhores práticas de mercado e metas de redução de consumo. Atualmente, 81% de toda a energia elétrica consumida nos prédios administrativos são provenientes do mercado livre de energia elétrica, mais especificamente de fontes renováveis, como energia solar, eólica e biomassa e de uma pequena central hidrelétrica. Contudo, a capilaridade da rede de agências e o início das atividades do Data Center constituem um grande desafio para nossa padronização de uso de energia elétrica.

Emissões – Nosso inventário de emissões é preparado de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol. Também somos signatários do CDP, além de fazer parte das carteiras do ISE, do Índice de Carbono Eficiente (ICO2), e do DJSI, que anualmente reportam nossas emissões. Em 2015, compensamos nossas emissões diretas e parte das emissões indiretas geradas pelo novo Data Center, por meio da compra de créditos de carbono certificados. Com esta compra, compensamos nossas emissões de Escopo 1 de 2012 a 2015, e as emissões de Escopo 2 do Data Center, no total de 47.332,33 tCO₂e. Durante testes ou em caso de falha no sistema de distribuição de energia, somos obrigados a ligar nosso sistema de geradores para assegurar 100% de disponibilidade para nossas instalações, que impactam diretamente nosso volume de emissões.

Resíduos – Nosso maior esforço na gestão de resíduos gerados pelas nossas operações é inibir a geração de novos resíduos e incentivar a reciclagem e o descarte responsável. Adicionalmente, visamos reduzir os resíduos enviados para aterros. Adotamos a coleta seletiva em nossos principais centros e organizamos uma coleta para descarte sustentável de todos os resíduos eletroeletrônicos gerados nas operações. Além disso, possuímos sistemas de compostagem em quatro prédios administrativos.

Papel – Com a constante digitalização de nossos negócios e operações, o consumo total de papel tende a diminuir significativamente, frente ao uso das mídias digitais. Cabe ressaltar que 100% dos papéis impressos por nós são certificados pelo FSC. O uso de papel na comunicação com nossos clientes representa a maior parte do volume gerado. No entanto, campanhas como de fatura digital e envio de extratos em PDF ajudaram a diminuir esse volume.

“ Em tempos de escassez de recursos naturais, como água e energia, além do excesso de poluição por resíduos, tomar iniciativas para redução de consumo e geração de lixo é fundamental. Reduzir e otimizar o uso desses recursos é responsabilidade de todos. Por isso, há tempos buscamos diminuir o impacto ambiental, direto e indireto, de nossas operações, melhorando nossa eficiência e contribuindo para uma performance mais sustentável. ”

**Marco Ambrogio
Crespi Bonomi,**

Diretoria Geral de Varejo

Governança

A adoção de boas práticas de governança corporativa agrega valor a uma empresa, facilita seu acesso ao capital e contribui para a sua longevidade. Portanto, adotamos práticas de governança corporativa que estão alinhadas com as melhores práticas em vigor nos mercados brasileiro e internacional. Buscamos a evolução constante de nossas políticas e mecanismos de gestão a fim de garantir a excelência em nossas práticas e o crescimento sustentável de nossa empresa.

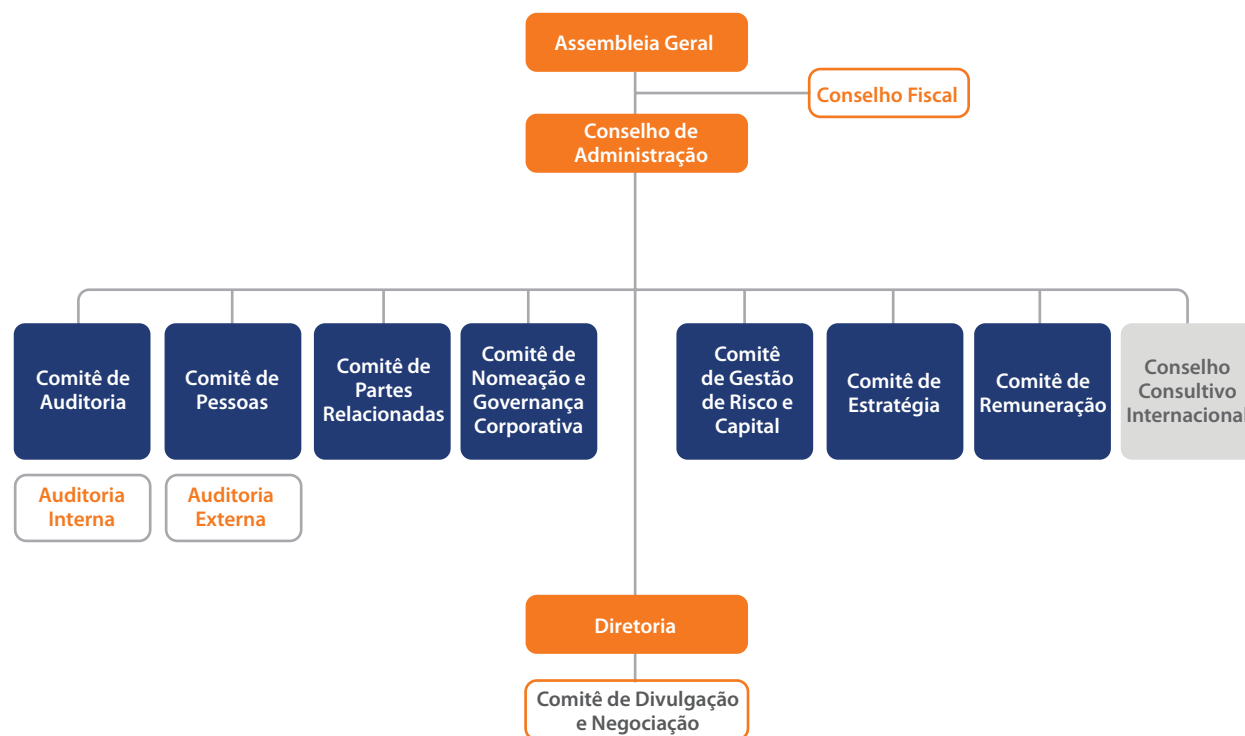
Nossa administração está estruturada de forma a garantir que as questões sejam amplamente discutidas e que as decisões sejam tomadas de forma conjunta. Apresentamos, a seguir, os órgãos de nossa administração, suas principais funções e os administradores que os compõem.



Saiba mais sobre nossa **Governança**



Estrutura da Administração



Assembleia Geral

É o órgão mais alto de tomada de decisões e reúne os acionistas regularmente, até o final do mês de abril de cada ano, e, excepcionalmente, sempre que os interesses da empresa assim o exigirem.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é um órgão independente, composto por três a cinco membros e suplentes em igual número, eleitos anualmente pelos nossos acionistas, cujas atribuições são fiscalizar as atividades da nossa Administração, examinar nossas demonstrações contábeis do exercício fiscal e emitir uma opinião sobre essas demonstrações, dentre outras competências estabelecidas pela legislação brasileira. O Conselho Fiscal deve atuar de forma independente da Administração, dos nossos auditores externos e do Comitê de Auditoria.

Conselho de Administração

O nosso Conselho de Administração é o órgão responsável por estabelecer as diretrizes gerais dos nossos negócios, inclusive de nossas controladas, cuja eleição é feita anualmente pelos nossos acionistas.

Comitê de Auditoria

O Comitê de Auditoria é o órgão estatutário responsável pela supervisão da qualidade e da integridade das nossas demonstrações contábeis, do cumprimento das exigências legais e regulatórias, do desempenho, independência e qualidade dos serviços prestados pelos nossos auditores independentes e auditores internos, e da eficiência dos controles internos e sistemas de gestão de risco. É composto em sua totalidade por membros independentes.

Comitê de Pessoas

O Comitê de Pessoas é responsável por definir as principais diretrizes referentes a pessoas. Suas atribuições incluem a definição das diretrizes como atração e retenção de talentos, recrutamento e capacitação, e os nossos programas de incentivo de longo prazo.

Comitê de Partes Relacionadas

O Comitê de Partes Relacionadas é responsável por analisar as transações entre partes relacionadas, nas circunstâncias especificadas em nossa Política para Transações com Partes Relacionadas, visando assegurar a igualdade e a transparência nessas operações. É composto em sua totalidade por membros independentes.

Comitê de Nomeação e Governança Corporativa

O Comitê de Nomeação e Governança Corporativa é responsável por promover e supervisionar discussões relacionadas à nossa governança. Suas atribuições incluem, sem limitações, a análise e a emissão de pareceres sobre situações de potencial conflito de interesses entre os membros do Conselho de Administração e as empresas do nosso conglomerado, a revisão periódica dos critérios de nomeação dos membros independentes do nosso Conselho de Administração – de acordo com os princípios de governança e a regulamentação aplicável –, o apoio metodológico e procedimental à avaliação do conselho, dos seus membros, dos comitês e do Diretor Presidente, a sucessão dos membros do Conselho de Administração e do Diretor Presidente, bem como a recomendação dos mesmos.

Comitê de Gestão de Riscos e de Capital

O Comitê de Gestão de Riscos e de Capital é responsável por apoiar o Conselho de Administração no desempenho de atribuições relacionadas à nossa gestão de riscos e de capital, enviando relatórios e recomendações sobre esses temas para a aprovação do Conselho. Suas atribuições incluem a definição do nosso apetite de risco, do retorno mínimo esperado sobre o nosso capital e a supervisão das atividades de gestão e controle de riscos, assegurando a sua adequação aos níveis assumidos e à complexidade das operações, e o atendimento às exigências regulatórias. Também é responsável por promover o aperfeiçoamento da nossa cultura de risco.

Comitê de Estratégia

O Comitê de Estratégia é responsável por promover discussões sobre assuntos estratégicos e de elevado impacto para nós. Suas atribuições são: propor diretrizes orçamentárias para o Conselho de Administração, emitir pareceres e recomendações sobre diretrizes estratégicas e oportunidades de investimentos e fornecer subsídios para as decisões do Conselho de Administração.

Comitê de Remuneração

O Comitê de Remuneração é responsável por promover discussões sobre assuntos relacionados à remuneração de nossa administração. Suas atribuições incluem, sem limitações, o desenvolvimento de uma política de remuneração para os nossos administradores, propondo ao Conselho de Administração diferentes formas de remuneração fixa e variável – além de benefícios e programas especiais de recrutamento e desligamento – por meio de discussão, análise e supervisão da implementação e operacionalização dos modelos de remuneração existentes, discutindo os princípios gerais para a remuneração dos nossos colaboradores.

Conselho Consultivo Internacional

O Conselho Consultivo Internacional é responsável por avaliar as perspectivas para a economia mundial e a adoção, por nossa parte, de códigos e normas internacionalmente aceitos, especialmente com relação à política monetária e financeira, governança corporativa, mercado de capitais e aos sistemas de pagamento e prevenção contra a lavagem de dinheiro, visando contribuir para o fortalecimento de nossa presença na comunidade financeira internacional e oferecer diretrizes para o Conselho de Administração.

Comitê de Divulgação e Negociação

O Comitê de Divulgação e Negociação está subordinado à Diretoria e é composto por membros do Conselho de Administração, de comitês estatutários e da Diretoria da companhia e de suas controladoras e controladas, e por profissionais de conhecimento comprovado na área de mercado de capitais, indicados pelo nosso Diretor de Relações com Investidores, que também é membro permanente do comitê. O Comitê é responsável por gerir a nossa Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e a nossa Política de Negociação de Valores Mobiliários. Fomos uma das primeiras empresas de capital aberto do Brasil a instituir esse comitê. As atribuições do Comitê de Divulgação e Negociação incluem a condução de ações internas que buscam melhorar o fluxo de informações e promover a conduta ética de nossos administradores e colaboradores, assegurando transparência, qualidade, igualdade e segurança nas informações prestadas aos nossos acionistas, investidores e demais participantes do mercado de capitais.

Diretoria

Nossa Diretoria é eleita anualmente pelo Conselho de Administração e tem o papel de implementar as diretrizes por ele propostas. Os diretores conduzem nossos negócios, garantindo a melhor alocação e gestão dos recursos para alcançarmos as metas estabelecidas. A estrutura da nossa Diretoria leva em consideração a segmentação dos nossos negócios que, em vista de sua complexidade, exigem um profundo conhecimento em diferentes áreas e setores de negócios e habilidades.

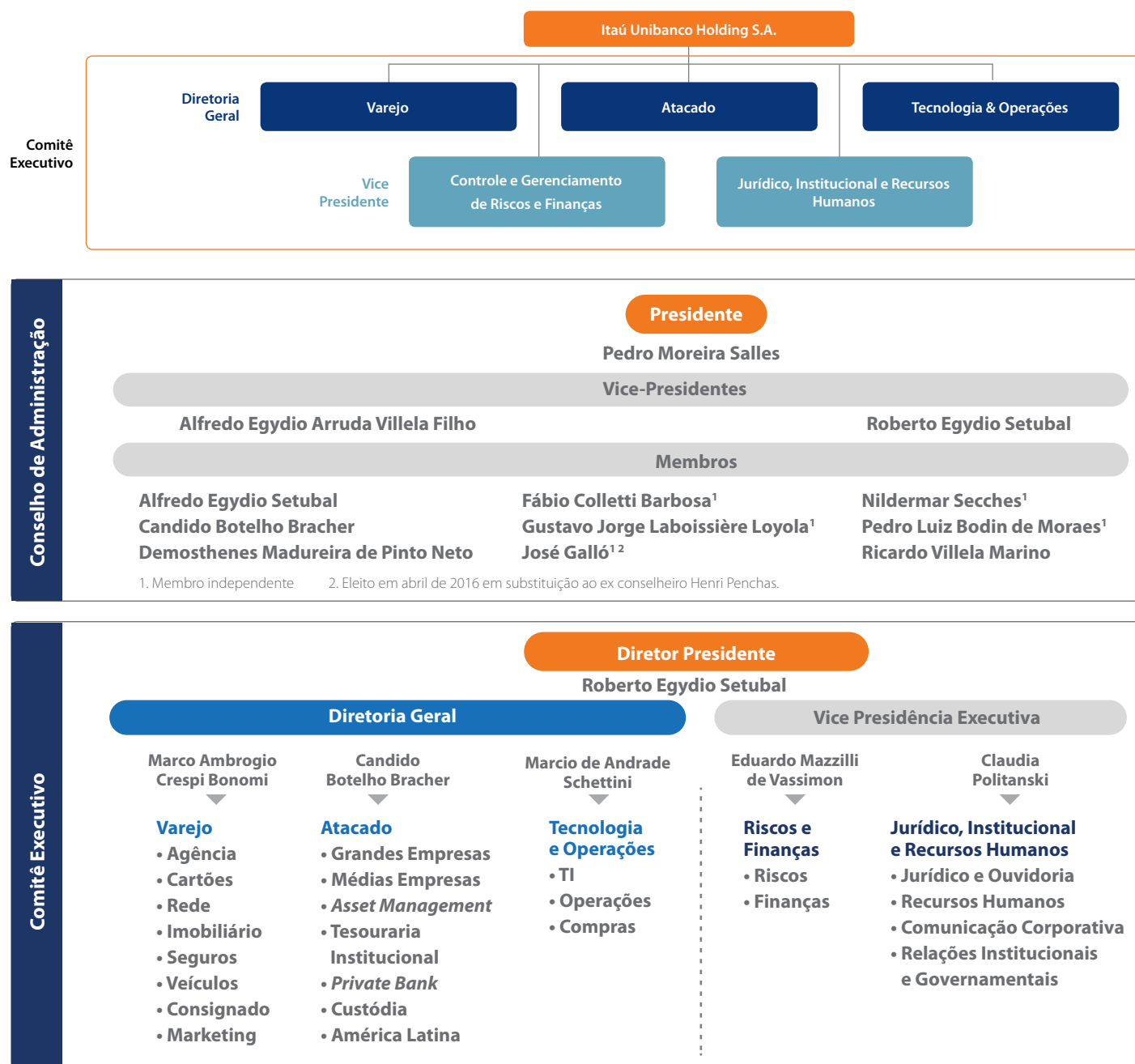
De acordo com a legislação brasileira, a eleição de cada membro da nossa Diretoria deve ser aprovada pelo Banco Central. Ainda, segundo a legislação brasileira, um diretor em exercício mantém o seu cargo até que seja reeleito ou até a posse de seu sucessor. Os nossos diretores passam por uma rigorosa avaliação interna periódica, na qual são considerados critérios de desempenho como satisfação do cliente, 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 e do seu Presidente, bem como dos Comitês relacionados ao Conselho, em observância às melhores práticas de governança corporativa. A reeleição dos membros do Conselho de Administração e dos Comitês leva em consideração o seu bom desempenho durante o período 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 cada um dos Comitês, bem como por entrevistar cada um dos membros do Conselho e dos Comitês 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 de Administração e aos Comitês que possam ser revelados por esse processo.

Conforme anunciado em 23 de fevereiro de 2015, foram executadas mudanças estruturais em nossa direção. O quadro a seguir apresenta a nossa estrutura atual.



Gestão de riscos

A seguir apresentamos os riscos que consideramos relevantes para os nossos negócios e para os investimentos em nossos valores mobiliários. 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.

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

Destacamos também os capitais mais expostos aos nossos fatores de risco, segundo nossos critérios de avaliação.



Fatores de risco macroeconômicos

Alterações nas condições econômicas podem nos afetar adversamente



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 podem nos afetar adversamente



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.

A inflação e a oscilação nas taxas de juros podem ter um efeito adverso relevante sobre nós



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.

A instabilidade das taxas de câmbio também pode nos afetar negativamente



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.

Uma política fiscal expansionista pode nos afetar



Uma política fiscal excessivamente expansionista, combinada com um aumento da intervenção do governo brasileiro na economia, poderia gerar uma perda de confiança por parte de investidores nacionais e estrangeiros. A menor credibilidade poderia então ocasionar um novo rebaixamento da dívida soberana brasileira pelas agências de crédito e impactar a economia do país de forma negativa, causando desvalorização do real, aumento da inflação e das taxas de juros e a desaceleração do crescimento econômico, afetando, assim, de forma adversa, os nossos negócios, os resultados das operações e a condição financeira.

Crises e volatilidade no mercado financeiro de outros países podem afetar a economia brasileira e os mercados financeiros globais e, consequentemente, afetando nossas operações de forma adversa



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, consequentemente, 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 poderão afetar a percepção das perspectivas de crescimento interno e do Brasil



Certas empresas brasileiras dos setores de energia e infraestrutura estão sendo investigadas pela CVM, pela SEC, pela Polícia Federal e outros órgãos públicos brasileiros responsáveis por investigações sobre formação de cartel e corrupção, relacionadas a alegações de corrupção (chamada de operação Lava Jato), bem como pelo Departamento de Justiça (DOJ) dos Estados Unidos 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 enganados por informações divulgadas por elas, 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 partes em outros processos que ainda venham a ser instaurados.

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 na lei ou regulamentação aplicáveis podem ter um efeito adverso sobre nossos negócios



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 incorrer outras alterações, inclusive alterações 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.

Também temos operações em outros países. 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 podem nos afetar de forma negativa e material



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 rende juros. Esses recursos precisam ser detidos em títulos do Governo Federal brasileiro e 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.

Estamos sujeitos à regulamentação em base consolidada e podemos estar sujeitos à liquidação ou intervenção



Atuamos em diversos setores relacionados a crédito e serviços financeiros, por meio de entidades que controlamos. Para fins de regulamentação ou supervisão, o BACEN trata o banco e nossas subsidiárias e coligadas como uma única instituição financeira. Embora a nossa base de capital consolidada proporcione solidez financeira e flexibilidade para nossas subsidiárias e coligadas, suas atividades individuais podem colocar, indiretamente, nossa base de capital em risco. Uma investigação ou intervenção do BACEN, em especial nas atividades desenvolvidas por qualquer uma de nossas subsidiárias ou coligadas, pode ter impacto material adverso sobre nossas outras subsidiárias e coligadas e, por fim, sobre nós.

Os 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 capital próprio distribuído a seus acionistas no cálculo do dividendo 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.

As reformas fiscais podem afetar negativamente as nossas operações e a lucratividade



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.

A decisão sobre processos judiciais referentes a planos governamentais para estabilização econômica pode ter um efeito material adverso sobre nós



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 podem nos afetar negativamente



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

Riscos relativos aos nossos negócios

Fator de 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.

Fator de 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.

Fatores de 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.

Fatores de 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. Em 31 de dezembro de 2015, aproximadamente 14% de todos os nossos ativos e 60,5% da nossa carteira de títulos eram compostos por esses títulos de dívida. 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.

Fator de 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 uma série de juízos 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.

Fatores de risco relacionados com o 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 qualitativos 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 uma provisão para créditos de liquidação duvidosa com o objetivo de garantir um nível de provisão compatível com a perda esperada, de acordo com os modelos internos para mensuração do risco de crédito. Esse cálculo envolve, ainda, o julgamento significativo por parte de nossos administradores, o qual pode se provar incorreto ou ser modificado no futuro, dependendo das informações que forem disponibilizadas. Estes fatores podem nos afetar negativamente.

Fatores de risco relacionados à nossa estratégia



O acionista controlador tem o poder de direcionar nossos negócios.

Em 31 de dezembro de 2015, a IUPAR, nossa acionista controladora, detinha, de maneira direta, 51% das nossas ações ordinárias e 25,54% 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 e 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, temos realizado uma série de 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.

Fatores de 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.

Saiba mais sobre
nossos principais riscos



Nossos negócios

A diversificação dos nossos negócios se reflete na composição variável da nossa carteira de crédito nos últimos anos, com foco na origem e nos segmentos de risco mais baixo e mais garantias. Estamos sempre procurando implementar e priorizar a oferta de novos produtos e serviços que agreguem valor para os nossos clientes e diversifiquem as nossas fontes de receita, permitindo o crescimento do nosso resultado pré-financeiro, proveniente principalmente da receita de prestação de serviços e tarifas bancárias, e de operações com seguro, previdência e capitalização.



Nossos negócios

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 60 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 no mercado brasileiro** de cartões de crédito, considerando o volume de transações, com **37,1% da participação** no mercado.

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.

Alcançamos **16,6% de participação** no mercado em termos de empréstimos consignados, posicionando-nos como **terceiro maior** banco nesse segmento no Brasil. Nossos principais concorrentes neste setor são Banco do Brasil S.A., Caixa Econômica Federal, Banco Bradesco S.A. e Banco Santander S.A.

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 71%, seguindo uma tendência de baixa desde o ano anterior, quando chegou a 74%.

Possuímos **11,8% de participação no mercado** bancário brasileiro de empréstimos para pessoas físicas, alcançando a **quarta posição** 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 a 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.

Somos **líderes** entre os bancos privados brasileiros na concessão de novos empréstimos para pessoas físicas, com **38,7% de participação de mercado**, e ficamos em **segundo lugar**, quando consideramos todos os bancos, em termos de novos empréstimos para pessoas físicas, detendo **19,2% de participação no mercado**. O principal participante do mercado imobiliário brasileiro é a Caixa Econômica Federal, banco de propriedade do governo brasileiro, além do Banco do Brasil S.A., Banco Santander do Brasil S.A. e Banco Bradesco S.A.

Microcrédito

Nossa unidade de microcrédito oferece para empreendedores de baixa renda, que não possuem os atributos necessários para usufruir do sistema financeiro formal, a oportunidade de expandir o próprio negócio. Nossos investimentos em microcrédito é parte da nossa estratégia de atuar como agentes transformadores da sociedade. O microcrédito é importante pois reforça a nossa visão de sustentabilidade e aumenta nossa capacidade de transmitir conhecimentos em educação financeira.

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 cliente.

Detemos **10,1% de participação de mercado** no total das taxas de serviços de consórcio. Considerando apenas os bancos, somos o **segundo maior** prestador desses serviços em termos de taxas Brasil. Nossos principais concorrentes no mercado brasileiro são Bradesco Administradora de Consórcio Ltda. e BB Administradora de Consórcios.

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.

Atingimos **36,5% de participação do mercado**, em volume total de transações (crédito e débito) geradas pelos serviços de aquisição, nos posicionando em **segundo lugar** neste segmento no Brasil. Nossos principais concorrentes no setor são Cielo S.A, GetNet Tecnologia em Captura e Processamento de Transações e Banco Bankpar S.A. (American Express).

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.

Atingimos **11,1% de participação do mercado** total de seguros brasileiro em termos de prêmios ganhos, posicionando-nos como a **terceira maior** seguradora no Brasil. Considerando apenas nosso mercado foco de seguros,

atingimos **14,3% de participação deste mercado** no mesmo período. O mercado brasileiro de seguros é altamente competitivo. Nossos principais concorrentes neste setor, excluindo companhias de seguro saúde, são afiliados a grandes bancos comerciais como Bradesco S.A e Banco do Brasil S.A.

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.

Representamos **23,4% da participação de mercado** em previdência, posicionando-nos como o **terceiro** maior fornecedor de planos de pensão no Brasil. Nossos principais concorrentes no setor de produtos e previdência privada são controlados por grandes bancos comerciais, como o Banco Bradesco S.A. e Banco do Brasil S.A.

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.

Nossa participação no mercado brasileiro foi de **12,9%, considerando as receitas** de vendas de produtos de capitalização, posicionando-nos como o **terceiro** maior fornecedor neste segmento, no Brasil. Nossos principais concorrentes no setor de produtos de capitalização são controlados por grandes bancos, como o Banco Bradesco S.A. e o Banco do Brasil S.A.

Em 2015, alteramos a nossa estrutura organizacional. Os quatro segmentos anteriores foram reorganizados e agora consistem em três segmentos: **Banco de Varejo, Banco de Atacado e Atividades com o Mercado e Corporação.**

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 (Pessoa Física)

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 exclusivas, atendimento telefônico especial e limites de crédito mais altos, além de equipe com gerentes de relacionamento exclusivos.

Alcançamos **participação de mercado de 12,4%**, em volume total de empréstimos, posicionando-nos como o **terceiro maior** banco de varejo no Brasil.

Itaú Personnalité (serviços bancários para pessoas físicas de alta renda)

Fornecemos serviços personalizados a pessoas físicas com rendimento mensal acima de R\$ 10 mil ou que tenham investimentos acima de R\$ 100 mil. Nosso foco é fornecer serviços de assessoria financeira alinhados às necessidades específicas de nossos clientes, oferta de produtos e serviços exclusivos e benefícios especiais, inclusive descontos para diversos produtos e serviços. Fornecemos também uma rede especial de atendimento e limites de créditos mais altos, além de equipe com gerentes de relacionamento exclusivos

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 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.

O Itaú BBA ficou em **primeiro lugar** em processos de fusões e aquisições. Ficamos também em **primeiro lugar** em originação e em **segundo lugar** em distribuição e transações em mercados de capital. Nossos principais concorrentes são o Banco Santander, Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil), Banco Merrill Lynch de Investimentos S.A., Banco Morgan Stanley S.A., Banco JP Morgan S.A., Bradesco BBI e BTG Pactual S.A.

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.

Somos **líderes** de mercado no Brasil, com participação de mercado superior a **26%** dos ativos sob administração, posicionando-nos como o **maior private bank** do Brasil e um dos principais da América Latina. O setor detém no Brasil um total de ativos próximo a R\$ 702 bilhões. Nossos principais concorrentes são o BTG Pactual, Credit Suisse Hedging Griffo e Banco Bradesco S.A.

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\$ 473,1 bilhões. O setor de gestão de recursos alcançou R\$ 2.983 bilhões de ativos totais, com a concorrência concentrada no Banco do Brasil S.A. e no Banco Bradesco S.A.

Soluções para mercado de capitais

Oferecemos serviços de custódia local e serviços fiduciários, custódia internacional e soluções corporativas para empresas brasileiras que emitem ações, debêntures, 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 institucionais internacionais e emissores de títulos de crédito e dívida. Somam aproximadamente 3 mil clientes em 22 países e R\$ 2,3 trilhões de ativos sob gestão.

Alcançamos **26,6% do mercado** total de ativos sob custódia local e **13%** dos ativos sob custódia internacional, ocupando a **segunda** e **terceira posição**, respectivamente. O total de ativos sob custódia no Brasil atingiu R\$ 4,4 trilhões e nossos principais concorrentes são o Banco Bradesco S.A., Banco do Brasil S.A., Banco Citibank S.A. e JP Morgan's Securities. **Lideramos** como agentes de transferência e de registro, atendendo **62% das empresas** listadas na BM&FBovespa, e lideramos também como agentes de transferência em ofertas de debêntures no mercado brasileiro, aproximadamente 52% do mercado.

Itaú Corretora (corretagem)

Prestamos serviços de corretagem na BM&FBovespa desde 1965. Atendemos mais de 97 mil clientes de Varejo no Brasil, com posições em mercados de ações e renda fixa, sendo responsáveis por, aproximadamente, R\$ 29 bilhões em volume de negociações.

Fomos classificados como a **primeira** *Research House* na América Latina, em **terceiro** lugar em Serviços de Corretagem – Varejo por volume de negociações e em **sexto** lugar nos segmentos *Cash Equities* e de Futuros e Derivativos, por volume de negociações e número de contratos negociados, respectivamente.

Atividades com o Mercado e Corporação

Gerencia o resultado financeiro associado a nosso excedente de capital, ao excedente de dívida subordinada e ao saldo líquido dos créditos e débitos tributários, este segmento também inclui a nossa participação na Porto Seguro.

Saiba mais sobre
nossos negócios



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 as decisões.

Expansão das nossas operações no Brasil e no exterior

Continuamos a examinar potenciais operações no Brasil e no exterior que possam gerar valor aos nossos acionistas. Em linha com nossa estratégia de expansão na América Latina e criação de valor sustentável, em 2015 foi aprovada a fusão do Itaú Chile com o Corpbanca, que ocorreu em 1º de abril de 2016, pelas assembleias de acionistas e pelas autoridades regulatórias no Brasil, Chile, Colômbia e Panamá.

Celebramos um contrato com a MasterCard Brasil Soluções de Pagamentos Ltda. visando à criação de uma aliança, pelo prazo de 20 anos, no mercado de soluções de pagamento. Tal aliança ainda está sujeita à aprovação regulatória no Brasil.

Em agosto de 2014, reafirmando nosso compromisso com o mercado chileno e nossa visão de sermos o maior banco privado no mercado da América Latina – para dar continuidade ao acordo de associação celebrado em 2011 com a corretora de valores Munita, Cruzat & Claro S.A. Corredores de Bolsa – adquirimos participação total na MCC Securities Inc.

Em 2013, realizamos uma série de transações para expandir nossas operações no Brasil. Neste mesmo ano, concluímos a aquisição da totalidade das ações do Banco Citicard S.A. e da Citifinancial Promotora de Negócios S.A., incluindo a marca Credicard, e na América Latina, adquirimos o Citibank Uruguai, incluindo as operações de cartões de crédito e de banco de varejo. Adicionalmente, em 2013, concluímos a transferência da administração central e da sede da nossa unidade de Banco de Atacado na Europa.

Foco nas receitas não decorrentes de juros

Estamos constantemente focados na venda de novos produtos e serviços que acreditamos agreguem valor a nossos clientes e que, ao mesmo tempo, possibilitam o crescimento de nossa receita de prestação de serviços. Continuamos a nos concentrar no aumento das receitas de serviços securitários, operando com base no modelo de *bancassurance*, focado na comercialização de seguros massificados de pessoas e patrimoniais, amplamente comercializados pelo varejo bancário. Em outubro de 2014 anunciamos a alienação da operação de seguros de grandes riscos para o grupo ACE e a rescis-

são antecipada dos acordos operacionais entre a Via Varejo S.A. e nossa controlada Itaú Seguros S.A., relativos a oferta de seguro de garantia estendida nas lojas do Ponto Frio e das Casas Bahia.

Melhoria contínua da eficiência

Em 2010, estabelecemos um Programa de Eficiência com o objetivo de identificar, implantar e monitorar custos e receitas, além de promover uma forte cultura de eficiência operacional. Nos anos seguintes, nosso foco foi a redução de custos desnecessários, promovendo a simplificação e a centralização de processos e descrições de cargos. Em fevereiro de 2015, criamos a Diretoria Geral de Tecnologia e Operações com o objetivo de otimizar nossa estrutura de apoio ao crescimento do banco. Ao longo de 2015, aumentamos a número de agências digitais em resposta ao perfil dos nossos clientes.

Crescimento da nossa carteira de crédito com manutenção para qualidade dos ativos

Buscamos continuamente aprimorar nossos modelos de gestão de risco, nossas previsões econômicas e os modelos de cenários. Nos últimos três anos nosso foco voltou-se para a melhoria da qualidade de nossos ativos, por meio de maior seletividade na concessão do crédito e na alteração de nosso *mix* de produtos da carteira de crédito, com prioridade para a venda de produtos de risco mais baixo e a redução na origem de carteiras de risco mais elevado, como o de financiamento de veículos.

Desenvolvimento de fortes relações com os clientes

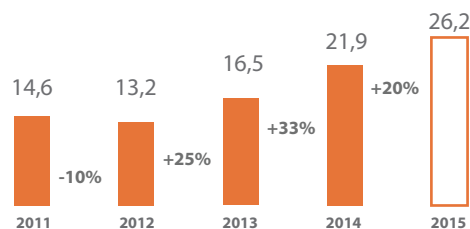
Continuaremos a trabalhar na estratégia de segmentação e identificação das necessidades dos clientes, e na melhoria do relacionamento. O nosso objetivo é satisfazer as necessidades financeiras dos clientes, por meio de uma ampla carteira de produtos, que inclui a venda cruzada de produtos bancários e 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.

Resultados e desafios

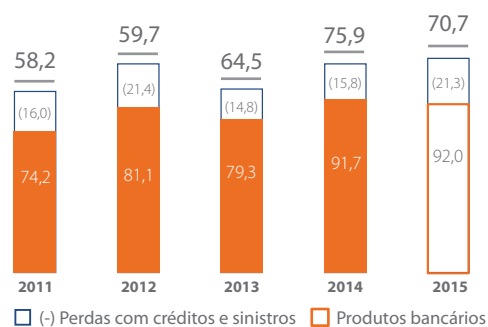


Financeiro

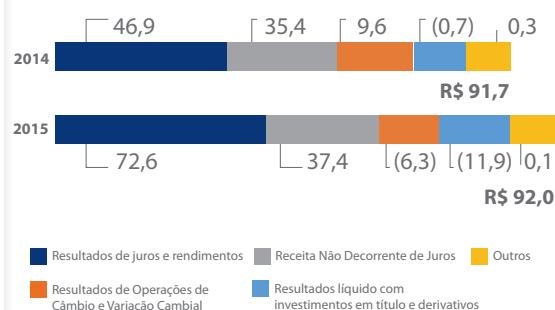
Lucro líquido | R\$ bilhões



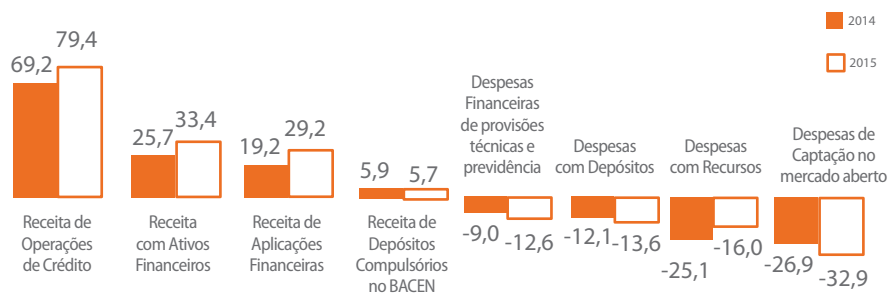
Produto bancário líquido | R\$ bilhões



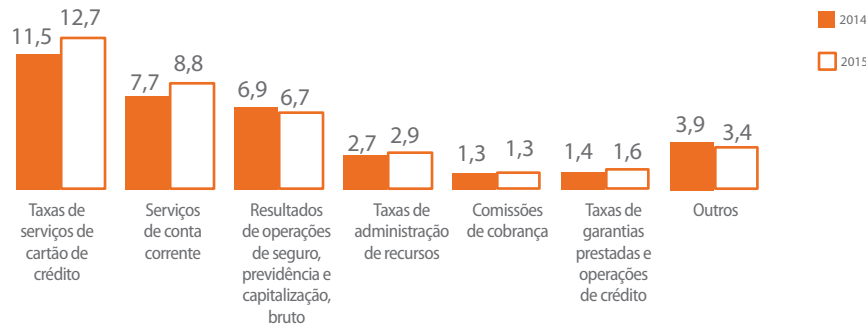
Composição do produto bancário | R\$ bilhões



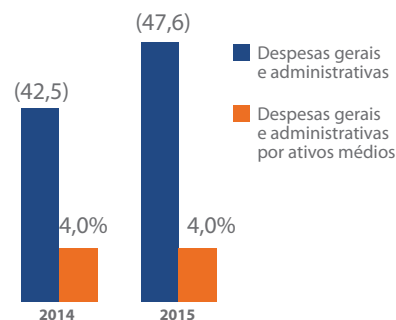
Resultado de juros e rendimentos | R\$ bilhões



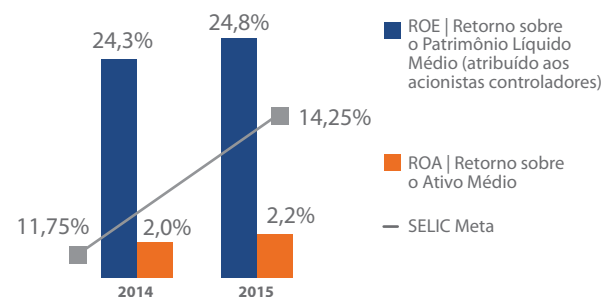
Receitas não decorrente de juros | R\$ bilhões



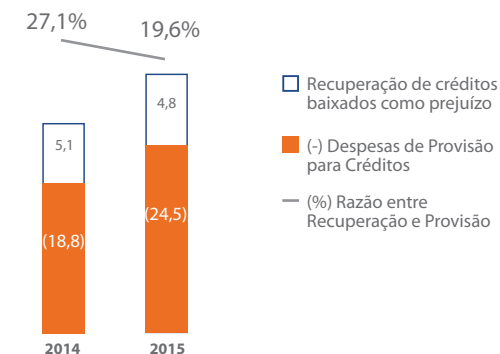
Despesas gerais e administrativas | R\$ bilhões



Retorno sobre o patrimônio e sobre os ativos médios

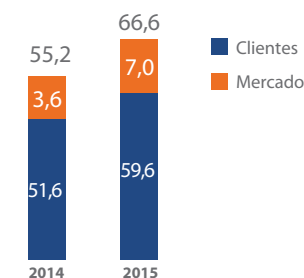


Perdas e recuperações de crédito | R\$ bilhões

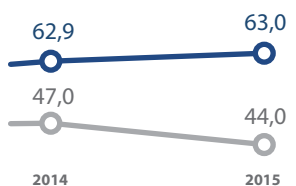


Margem financeira | R\$ bilhões

Nossa margem financeira gerencial é decorrente de operações realizadas com clientes, correntistas ou não, e com o mercado. A margem com clientes deriva basicamente das operações sensíveis à variação dos *spreads*, capital de giro próprio e outros, já a margem com o mercado deriva das operações da tesouraria e da gestão das carteiras próprias.

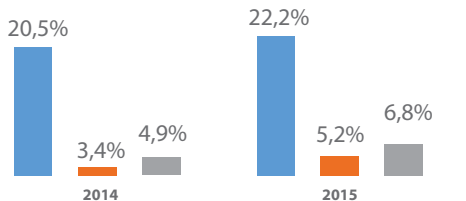


Índice de eficiência | %



● I.E.A.R. acumulado 12 meses (%)
○ I.E. acumulado 12 meses (%)

Margem de juros líquida e spread | %

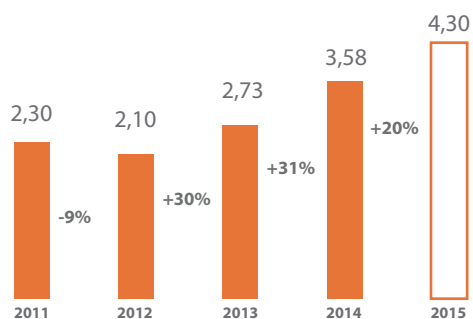


■ Relação entre Ativos e Passivos médios remunerados
■ Diferença entre os rendimentos médios sobre os ativos e os passivos remunerados
■ Receita financeira líquida dividida pelo total de ativos médios remunerados

Desafios

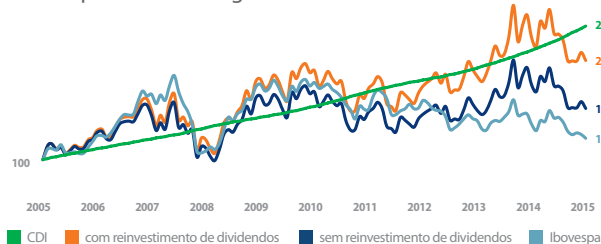
	Projeção 2015	Realizados	Projeção 2016
Crescimento da carteira de crédito, com avais e fianças	3,0% a 7,0%	4,6% Inclui variação cambial	-0,5% a 4,5%
Despesas de Provisão para Créditos Líquidos de recuperação	Entre R\$ 15 bilhões e R\$ 18 bilhões	R\$ 18,1 bilhões	Entre R\$ 22 bilhões e R\$ 25 bilhões
Margem financeira gerencial	14,5% a 17,5%	20,7%	Com clientes 2,0% a 5,0%
Despesas não decorrentes de juros	7,0% a 10,0%	8,8%	5,0% a 7,5%
Receita de serviços e resultado de seguros	9,5% a 11,5%	9,9%	6,0% a 9,0%

Lucro por ação aos acionistas

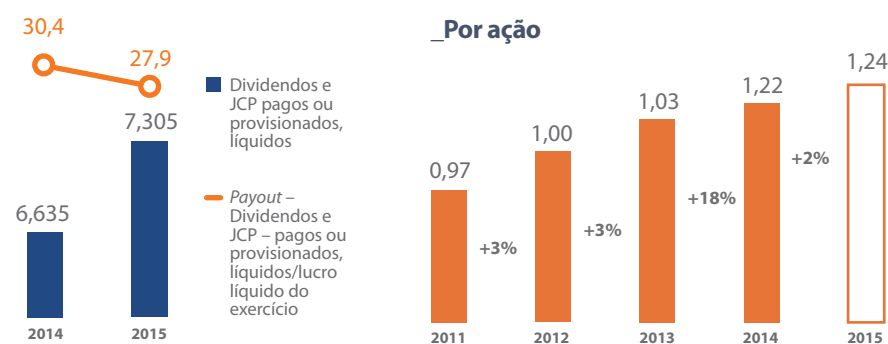


Nossas ações

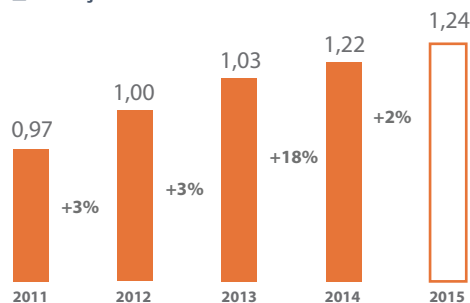
Evolução do preço de R\$ 100 investidos em nossa ação preferencial (ITUB4) comparado com a performance do Ibovespa e CDI ao longo dos últimos 10 anos



Dividendos e Juros sobre Capital Próprio (JCP) | R\$ bilhões



Por ação



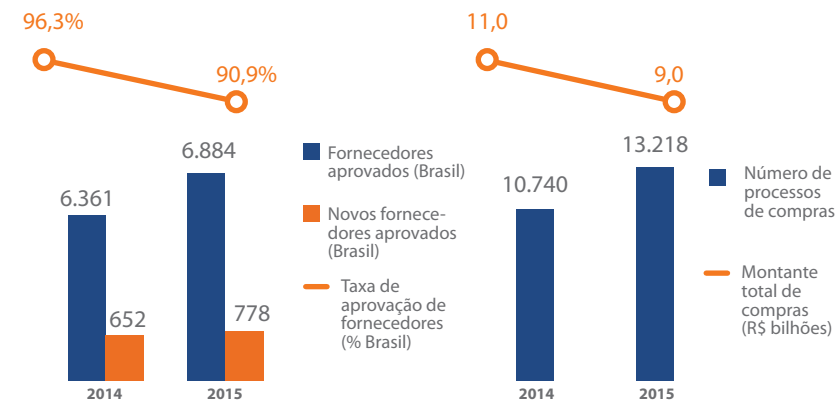
Social e de relacionamento

Incentivos fiscais por categoria (R\$ milhões)

	2013	2014	2015
Doações para financiamento dos direitos da criança e do adolescente	17,2	22,0	22,4
Lei Rouanet de apoio à cultura	84,1	107,2	87,0
Patrocínios esportivos	17,3	21,0	22,4
Atividades audiovisuais	0,0	4,0	0,8
Outros (*)	26,9	57,8	65,3
Total	145,6	212,0	197,9

(*) Os dados referem-se ao Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS), ao Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON) e ao Estatuto do Idoso.

Indicador de fornecedores



Itaú Viver Mais

Sessões gratuitas na última terça-feira de cada mês. Projeto desenvolvido especialmente para pessoas acima de 55 anos de idade. Oferece entretenimento, aprendizado e atividades físicas e culturais. Esperamos atingir 7 mil idosos em 2016.

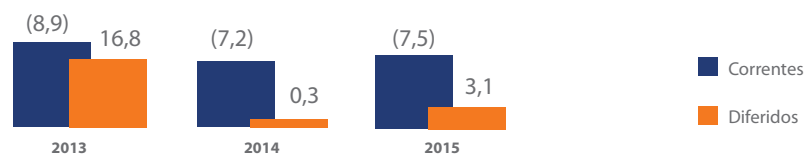
Clube do Professor

Programação com foco na diversidade, inclui filmes de todas as nacionalidades, lançamentos, clássicos e comerciais. O propósito é ampliar a experiência cinematográfica dos professores, enfatizando o simples prazer de assistir um bom filme em um cinema especializado, sem o compromisso de transformar a experiência em um projeto educacional. A entrada à sessão é gratuita para professores que tenham o cartão Clube do Professor e um acompanhante. A estimativa para 2016 é realizar cerca de 60 sessões durante o ano, atingindo 40 mil professores.



Intelectual

Imposto de renda e contribuição Social | R\$ bilhões



Despesas tributárias | R\$ bilhões



Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM)

Avaliamos a exposição da nossa marca na imprensa nacional e internacional, com base em informações quantitativas e qualitativas.

Respondemos por 36,8% da exposição positiva do setor financeiro na mídia impressa nacional.

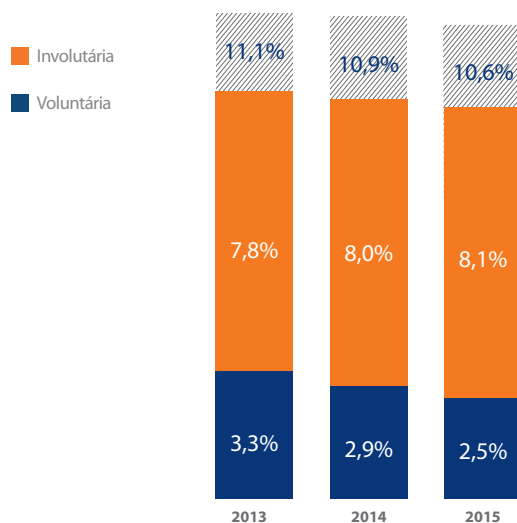
2015 foi um ano importante para a marca Itaú. Reforçamos nosso posicionamento de banco digital a inovação tecnológica com nossa visão de facilitar o dia a dia das pessoas, tornando as atividades financeiras cada vez mais simples. Os *emoticons* foram usados nas nossas comunicações para aproximar ainda mais o banco do dia a dia das pessoas.



Humano

A taxa de rotatividade

É a relação entre as admissões e os desligamentos (sejam voluntários ou não) de colaboradores em um determinado período.



Programas para colaboradores

Objetivos estipulados para 2015

Concluído/em andamento/não endereçado ou objetivo revisto

Quais são os resultados?

Reposicionamento estratégico de atração e seleção de profissionais com deficiência

Em andamento

Elaboração de critérios assertivos para o levantamento de candidatos, aproximação e divulgação em grupos PCD (pessoa com deficiência) de universidades foco, participação em eventos de debate e benchmark de PCD, alinhamento do perfil de vagas com o dos profissionais, inclusive considerando as possibilidades e necessidades de adaptação para o desempenho das atividades do colaborador.

Estruturar método de acompanhamento de desenvolvimento dos aprendizes durante o Programa Aprendiz

Concluído

A fim de garantir o aprimoramento dos aprendizes, criamos um método de análise que visa acompanhar:

- A assiduidade dos aprendizes no treinamento teórico e na plataforma complementar de desenvolvimento;
- O desempenho em atividades práticas e a aderência comportamental em suas rotinas diárias;
- Avaliar as atividades do aprendiz em relação à satisfação dos clientes dentro da agência, contribuindo para o crescimento sustentável do negócio.

Incentivos fiscais por categoria (R\$ milhões)

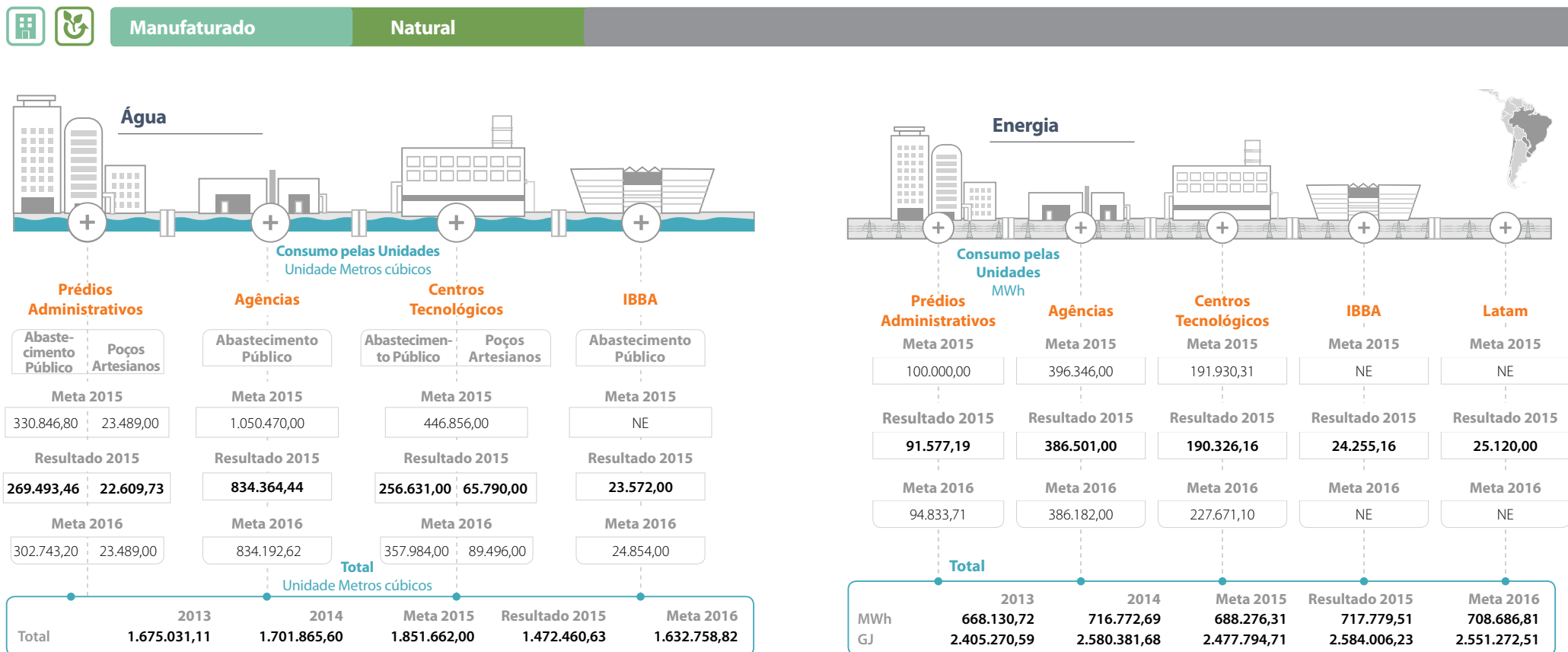
	2013	2014	2015
Programa de vale-alimentação para funcionários	5,5	4,8	4,3
Prolongamento da licença-maternidade	1,2	1,2	0,9
Total	6,7	6,0	5,2

Pesquisa Fale Francamente

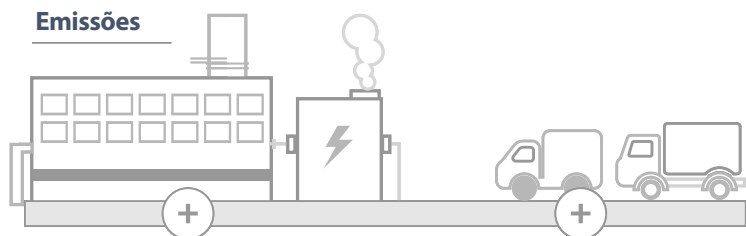
	2013	2014	2015
Brasil e Unidades Internacionais			
% de colaboradores que responderam	89%	89%	88%
% satisfação	76%	80%	82%

Objetivos estipulados para 2015 e principais resultados em andamento

Reformular os temas de Diversidade no treinamento de lideranças	Em andamento	Planejamento de Revisão estratégica de cada treinamento que compõe a nossa grade, de maneira que tenhamos a eficiência na instrução dos gestores sobre cada assunto envolvido na inclusão e gestão de colaboradores com deficiência.
Preparar os gestores e as equipes para a recepção de um novo colaborador com deficiência	Em andamento	A preparação dos gestores e equipes para receber pessoas com deficiência se dá em três frentes principais: 1) Reformulação estratégica da cartilha sobre liderança de equipes com diversidade, resultando em um conteúdo mais assertivo e eficiente na comunicação da legislação que rege a inclusão de pessoas com deficiência, e de instruções fundamentais para a liderança das equipes que contam com colaboradores com deficiências, mostrando claramente os desafios e benefícios. 2) <i>Workshop</i> de quatro horas oferecidos a gestores que receberão um novo colaborador com deficiência. Estrutura que leva ao contato com o universo da inclusão de pessoas com deficiência, estimulando, dessa forma, a reflexão e a desmistificação do tema. O objetivo final é dar mais condições ao gestor de avaliar o colaborador com deficiência por suas capacitações, que vão além de suas necessidades de adaptação do ambiente de trabalho devido à sua deficiência. Graças à gestão de uma equipe diversificada, a proposta é mostrar como tratar os benefícios de ter diferentes experiências e histórias de vida em suas equipes, benefícios esses que são aumentados compartilhando experiências com uma pessoa com deficiência. 3) O posicionamento institucional da área de Diversidade em relação aos gestores, equipes e Consultoria de Pessoas como ponto focal para o esclarecimento de dúvidas e a gestão de conflitos.
Programa de formação	Em andamento	Consolidação de proposta de um programa de formação de pessoas com deficiência, estruturado na forma de rodízios entre diferentes áreas e participação em grade de treinamento especializado, que em conjunto, ofereçam e garantam a qualificação de pessoas com deficiência, de forma que elas consigam assumir suas funções no banco, com sólidas perspectivas de retenção e progresso na carreira dentro da instituição. Dessa forma, objetiva-se a desmistificação das dificuldades da inclusão de pessoas com deficiência e suas condições de desenvolvimento profissional.
Alinhamento com fornecedores de treinamento	Em andamento	Garantir a eficiência dos programas de inclusão de pessoas com deficiência, que têm como fator central de sucesso a ativação dos nossos <i>stakeholders</i> , parceiros indispensáveis à realização dos projetos da área. Dessa forma objetiva-se a constituição prática da proposta institucional do banco para diversidade.



Emissões



Emissões de gases de Efeito Estufa tCO₂e

Escopo 1 (emissões diretas)

2015

9.872,00

Meta 2016

-

Escopo 2 (emissões indiretas)

2015

96.154,00

Meta 2016

88.160,64

Total

Total de emissões diretas e indiretas (com base em fatores padrão)

	2012	2013	2014	2015	Meta 2016
	59.603,10	85.022,13	107.751,60	106.026,00	-



Escopo 3 (outras emissões indiretas)

2015

121.521,00

Meta 2016

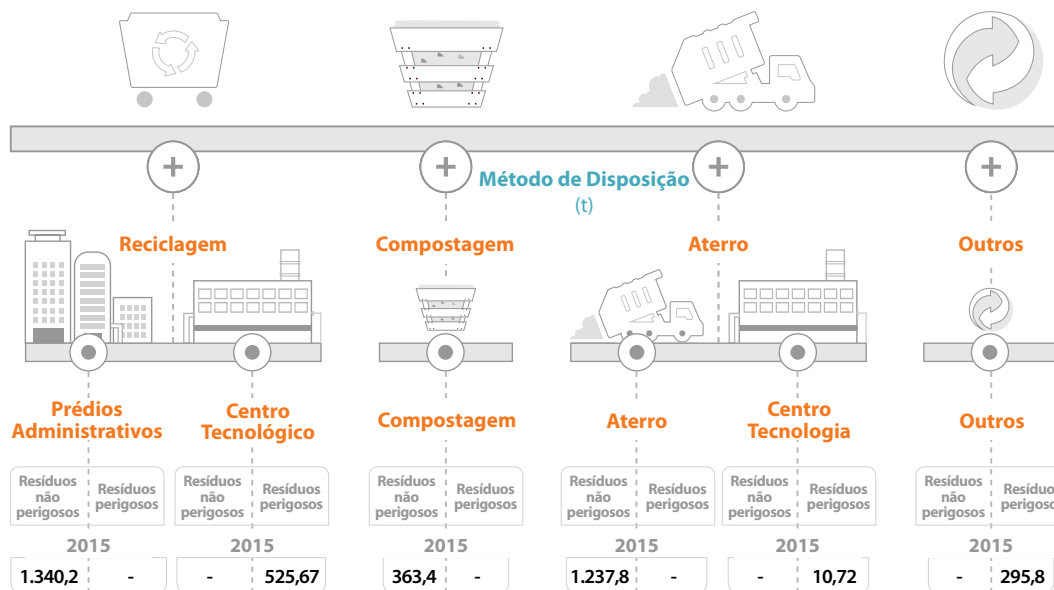
-

	2012	2013	2014	2015	Meta 2016
Total	240.326,70	284.052,08	250.668,60	227.547,00	-

Descarte

Consumo e análise

Definimos para 2015 uma meta de redução de 0,5% dos resíduos descartados em aterros em relação ao resultado de 2014. Entretanto, superamos a meta e conseguimos uma redução de 16,54% em comparação com o ano anterior.



Papel

GIM (correspondência para clientes)

Bobinas grandes	Envelopes	Formulários	Papel A4
-----------------	-----------	-------------	----------

2015

1.568,48 364,37 93,64 109,77

Cheques

Talão de cheque

Peso de materiais utilizados por tonelada

2015

529,32

Impressão do Itaú + Rede + IBBA + Agências

Papel A4 Papel A3

2015

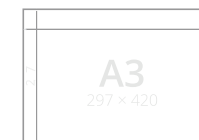
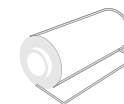
2.356,32 1,62

Itens tangíveis (notificações de faturas)

Papel A4

2015

1.977,55



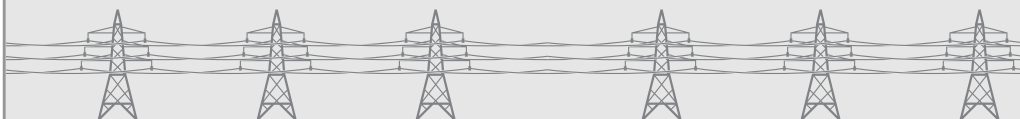
Total Geral

2013
6.171,31

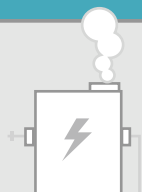
2014
5.322,08

2015
7.001,07

- Reduzir em 34% nosso consumo de energia por R\$ 1 milhão em produtos bancários entre 2012 e 2020
- 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



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



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



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



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

Acesse também nosso Sumário de conteúdos da GRI



Estratégia e análise

Perfil organizacional

Aspectos materiais identificados e limites

Engajamento de stakeholders

Perfil do relatório

Governança

Categoria econômica

Aspecto material: desempenho econômico - práticas de compra

Categoria: ambiental

Aspecto material: materiais - energia - água - emissões - efluentes e resíduos - transportes - Geral - avaliação ambiental de fornecedores

Categoria: social

Aspecto material: emprego - saúde e segurança no trabalho - treinamento e educação - diversidade e igualdade de oportunidades - igualdade de remuneração entre homens e mulheres - avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas - mecanismos de queixas e reclamações - comunidades locais - combate a corrupção - políticas públicas - concorrência desleal - avaliação de fornecedores em impacto na sociedade - rotulagem de produtos e serviços - comunicação em marketing - privacidade do cliente - portfólio de produtos - auditoria - controle acionário e ativo.



Prêmios e reconhecimentos

Época Negócios 360º – organizada pela revista Época Negócios, neste prêmio fomos eleitos a empresa do ano e conquistamos também o prêmio máximo na categoria setorial Bancos. A avaliação considera dimensões, como: desempenho financeiro, governança corporativa, práticas de recursos humanos, inovação, visão de futuro e responsabilidade socioambiental.

Euromoney Cash Management Survey 2015 – fomos premiados pela revista *Euromoney* como vencedores na categoria “*Best cash manager in Brazil*”.

Global 2000 – o *ranking* reúne as duas mil empresas mais valiosas segundo a revista Forbes, que nos listou como a maior companhia do Brasil e a 42º maior do planeta. O estudo avalia o faturamento, lucros, ativos e valor de mercado.

Melhores e Maiores da Exame – conquistamos a primeira colocação entre os 200 maiores grupos empresariais do país. A pesquisa da revista Exame também nos apontou como maior banco por patrimônio do Brasil e da América Latina.

Valor 1000 – elaborado pelo jornal Valor Econômico, conquistamos a liderança nos seguintes *rankings* do anuário: “20 maiores em patrimônio”, “20 maiores em lucro líquido” e “20 com melhor resultado operacional sem a equivalência patrimonial”.

BeyondBanking Awards – o nosso Relato Integrado referente a 2013 foi um dos projetos vencedores do prêmio celebrado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento. O reconhecimento foi obtido na categoria “*clearBanking*”, que contempla práticas bem sucedidas adotadas por instituições financeiras da América Latina e Caribe em gestão de riscos, transparência e governança corporativa.

IR Magazine Awards Brazil 2015 – desenvolvida pela IR Magazine em parceria com o IBRI essa premiação reconhece as empresas com melhores práticas de relação com investidores. Fomos premiados em 3 categorias.

Company Reporting IFRS Annual Report Benchmarking – pelo 3º ano consecutivo, lideramos o *ranking* do estudo, nosso relatório foi destacado pela apresentação contínua de informações financeiras, alinhadas com os requisitos regulamentares, e cuja qualidade é considerada superior quando comparada com nossos pares locais e internacionais.

Caboré 2015 – conquistamos pela 5ª vez o Prêmio Caboré como Anunciante do Ano. O prêmio é considerado o maior da propaganda brasileira, que consagra os principais profissionais e empresas que contribuem para o desenvolvimento da indústria da comunicação no Brasil.

Latin America Executive Team Rankings 2015 – promovida pela revista *Institutional Investor*, este prêmio reconhece os principais players do mercado na América Latina. Fomos reconhecidos em 9 de 11 categorias.

Latin American 9th in Best Practices Awards – a Frost & Sullivan, consultoria internacional de inteligência de mercado, nos elegeu a empresa vencedora da categoria “*Brazilian Competitive Strategy Innovation and Leadership Award The Future of Mobility*”, este prêmio reconhece o desempenho e excelência em áreas como liderança, inovação tecnológica, serviço ao cliente e desenvolvimento de produtos no mercado latino americano.

Marca Mais – conquistamos a 1ª colocação entre os bancos. O prêmio trata-se de um estudo inédito do Estadão com a Troiano Branding, que avaliou com profundidade o engajamento dos consumidores com as marcas.

O Cubo – em setembro de 2015 foi inaugurado O Cubo, centro de empreendedorismo tecnológico criado pelo Itaú em parceria com a Redpoint e-Ventures. A missão do Cubo é apoiar startups e promover conexões que facilitem o surgimento de inovações. O Cubo foi vencedor do Spark Awards 2015 na categoria Melhor *Coworking* do

Brasil, que prestigia os agentes mais influentes do empreendedorismo brasileiro.

As empresas mais admiradas do Brasil – conquistamos a 1ª colocação no segmento “Banco de Varejo” na premiação da revista Carta Capital. Na classificação geral, que independe do setor conquistamos a 5ª posição.

Prêmio Aberje 2015 – fomos premiados com diversos projetos, “90 anos do Itaú Unibanco” na categoria Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial, “Mobilidade Urbana no Itaú: uma causa além das laranjinhas” na categoria Comunicação e Relacionamento com Organizações Governamentais e o *case* “O gibi da memória – a história dos 90 anos do Itaú Unibanco” contado em quadrinhos.

CONAREC – Congresso Nacional das Relações Empresa Cliente – fomos reconhecidos com o prêmio na categoria Bancos, que reconhece as melhores operações de centros de atendimento ao cliente, fornecedores de tecnologia e profissionais do setor.

Índice Brasileiro de Satisfação do Cliente – a Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (USP) apresentou o resultado da pesquisa CSI (Índice de Satisfação do Cliente) de 2014, onde fomos considerados entre os bancos de varejo o mais conceituado na opinião dos consumidores.

Brill Awards for Efficient IT – nosso projeto “*Transforming Data Center – Virtualization*” foi eleito o vencedor da categoria “*IT Efficiency – Latin America*”.

Datacenter Dynamics Awards – conquistamos o prêmio na categoria “Melhor Projeto de Transformação em DataCenter”, como *case* “Itaú Unibanco: Transformando um DataCenter em Ambiente de Densidade de Potência”. O prêmio reconhece a inovação, liderança e forma de pensar diferenciada na indústria nacional de data centers.

Nossos 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



(2) Priorização



(3) Validação



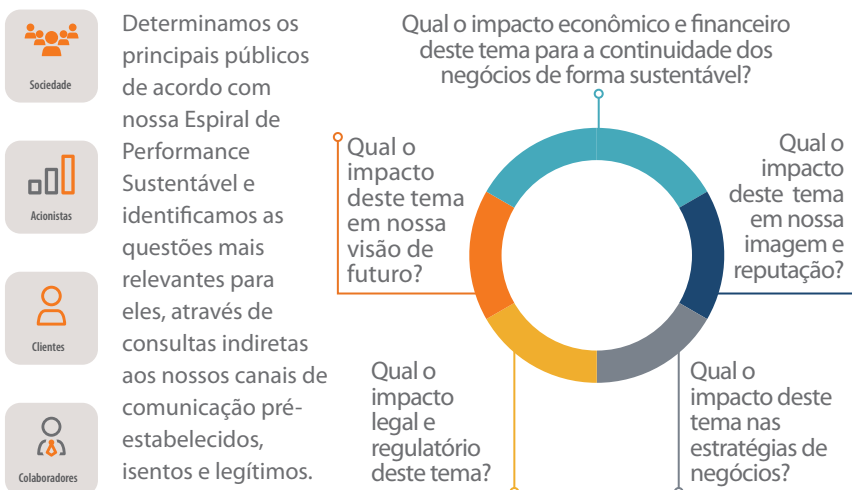
(4) Avaliação



1. Identificação

Nesta primeira etapa, o objetivo principal foi identificar os canais de comunicação e os públicos mais adequados para iniciar o processo de determinação de materialidade. A metodologia consistiu em duas etapas: identificar as questões mais relevantes em nossos principais canais de comunicação e identificar os públicos mais adequados para esta consulta.

Definimos os canais de comunicação e prestações de contas que abordavam os assuntos abaixo, dos quais selecionamos aproximadamente 500 questões relevantes para nós.



2. Priorização

Após identificados os canais de comunicação, os públicos alvo e as questões materiais, iniciamos um processo para priorização destas questões, consolidando-as em temas materiais, em categorias de natureza específica. Aplicamos então, uma metodologia que consiste em 2 etapas: Avaliar a relevância destes temas para a Gestão e Avaliar a influência.

Nesta etapa do processo, definimos as questões ou “drivers” que foram utilizados para avaliar cada tema, todos com o mesmo peso de avaliação, segundo a ótica da Gestão. Através dos nossos canais de comunicação pré-estabelecidos, consultamos de forma indireta, a perspectiva dos nossos principais públicos sobre os temas materiais consolidados. Atribuímos o mesmo peso na avaliação para cada um dos quatro públicos.

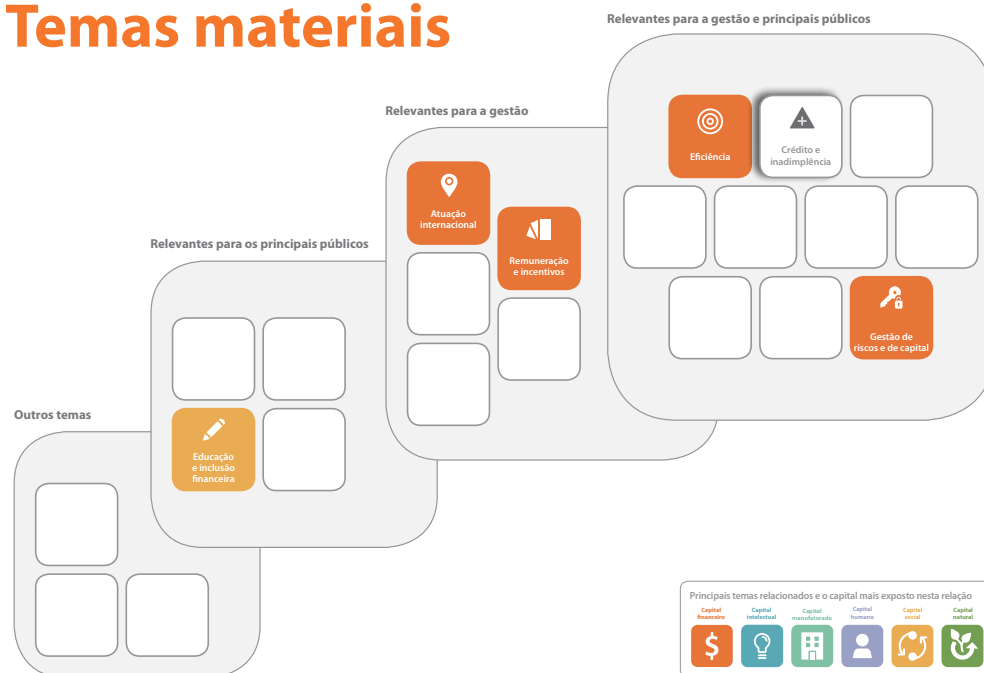
3. Validação

Os resultados obtidos ao longo do processo de consulta foram plotados em uma matriz de materialidade - uma representação gráfica dos resultados, classificando-os em dois eixos: interno, que traz a perspectiva da Gestão; e externo, que mostra a perspectiva dos principais públicos. Esta matriz, por sua vez, foi debatida e validada internamente pelo Grupo de Trabalho e Comitê de Reporte e apresentada a outros três Comitês, incluindo o Comitê de Auditoria, e, externamente, foi assegurada pela PwC, com base nas diretrizes AA1000.

4. Avaliação

Em 2015, iniciamos a etapa de avaliação, buscando identificar a necessidade de ajustes pontuais em nossa matriz, para melhor adequá-la ao nosso contexto de negócio. Avaliamos todos os temas materiais, de forma individual, e identificamos, principalmente, a necessidade de integrar o tema “Risco Socioambiental” ao tema “Gestão de Risco e de Capital”, alinhando nossa gestão à orientação normativa nº 4.327 do BACEN. Aplicamos também um exercício para avaliar o impacto dos nossos temas materiais em nossos capitais e em nossos principais públicos. O objetivo deste exercício é mensurar quais públicos e capitais podem ser afetados, no curto prazo, por cada um dos temas materiais. O resultado deste exercício é apresentado na tabela de descrição dos temas materiais. O nosso compromisso é replicar a metodologia completa para identificação dos temas materiais a cada 2 anos, um prazo adequado às nossas diretrizes internas de gestão. A seguir, apresentamos os 22 temas materiais resultantes deste processo. Os temas materiais fazem referência a outros assuntos relacionados neste relato ou em outros relatórios do Itaú Unibanco, através de [links](#) que direcionam o leitor ao conteúdo desejado.

Temas materiais



Crédito e inadimplência

Crédito é uma operação financeira na qual os bancos emprestam recursos ou financiam operações ou aquisições de bens aos seus clientes. Para nós, é usar o dinheiro de forma inteligente. É apoiar o desenvolvimento social e econômico. Acreditamos que o crédito, aliado à educação financeira, promove o uso consciente do dinheiro, minimiza perdas e melhora a qualidade do crédito.

Nossa linha de crédito abrange operações com cartão de crédito, empréstimo pessoal, crédito consignado, financiamento de veículos, crédito imobiliário, micro e pequenas empresas, médias e grandes empresas, microcrédito, crédito corporativo, arrendamento mercantil financeiro e acordos comerciais.

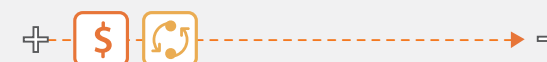
Saiba mais sobre o tema

- Receita de Juros e Rendimentos
- Perdas com créditos e sinistros
- Provisão e inadimplência
- Contexto Macroeconômico
- Comitê de Gestão de riscos e de capital
- Fatores de Risco de Crédito
- Fatores de Risco de Mercado
- Uso consciente do Dinheiro

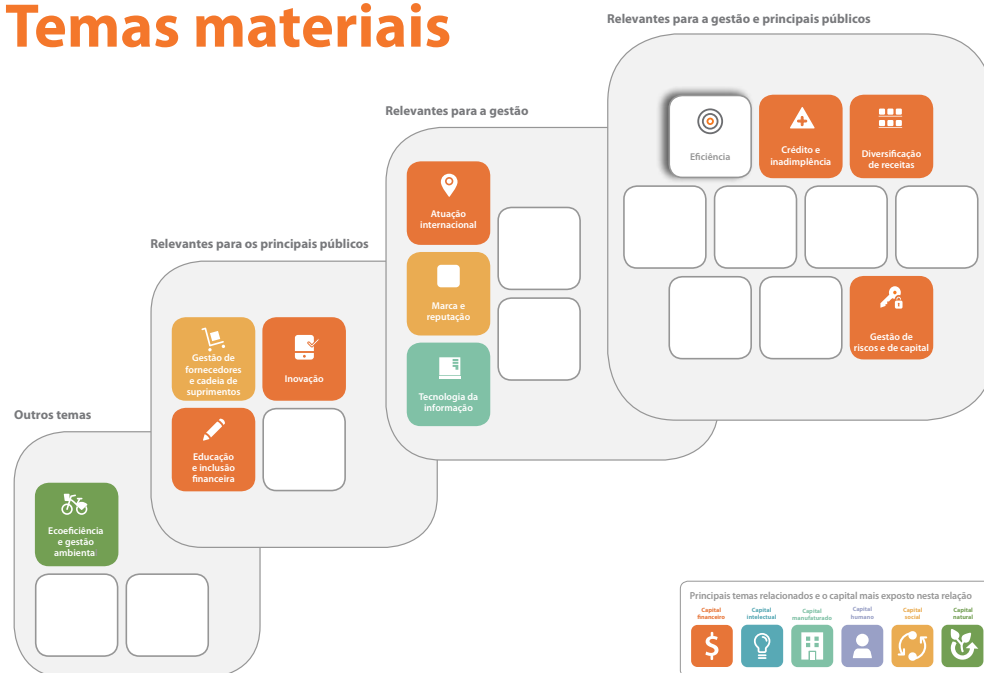
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Eficiência

Eficiência é a relação entre os resultados e os recursos empregados. É reduzir custos, aumentar receitas, agilizar processos e ter mais qualidade no atendimento aos nossos clientes. Acreditamos que menos é mais, e que ter a atitude de dono contribui para a sustentabilidade dos negócios.

Índices de eficiência baixos indicam um desempenho melhor, considerando que medem a proporção de despesas em relação as receitas. O índice de eficiência ajustado ao risco inclui as parcelas de risco associadas com operações bancárias (resultado da provisão para créditos de liquidação duvidosa e da recuperação de créditos baixados como prejuízo) e operações de seguro e previdência (sinistros).

Saiba mais sobre o tema

- Despesas não Decorrentes de Juros
- Produto Bancário
- Perdas com créditos e sinistros
- Despesas Tributárias
- Melhoria contínua de eficiência

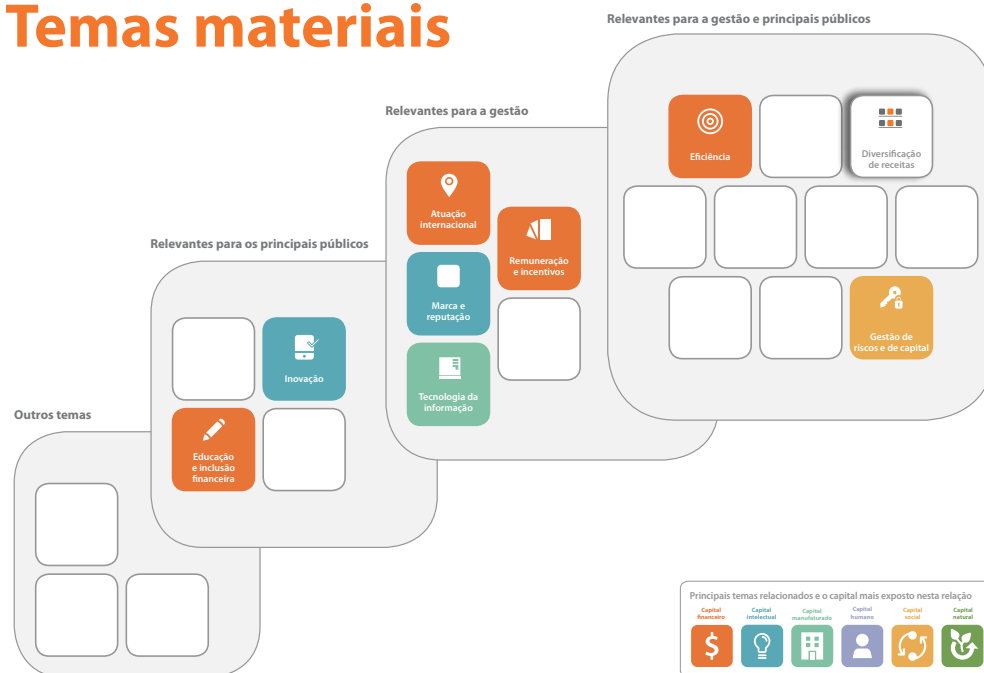
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Diversificação de receitas

Para nós, diversificar receitas é garantir a perenidade dos negócios, por meio das receitas não decorrentes de juros. É tornar o nosso resultado menos dependente das variações de taxas e mais alinhado às necessidades dos nossos clientes.

Buscamos constantemente implementar e focar na oferta de novos produtos e serviços que agregam valor aos nossos clientes e diversificam nossas fontes de resultados, possibilitando o crescimento de nossas receitas não financeiras, advindas principalmente de prestação de serviços e de seguridade (operações de seguros, previdência e capitalização).

Saiba mais sobre o tema

- Receitas de prestação de serviços
- Operações de Seguro, Previdência e Capitalização
- Fatores de risco de subscrição

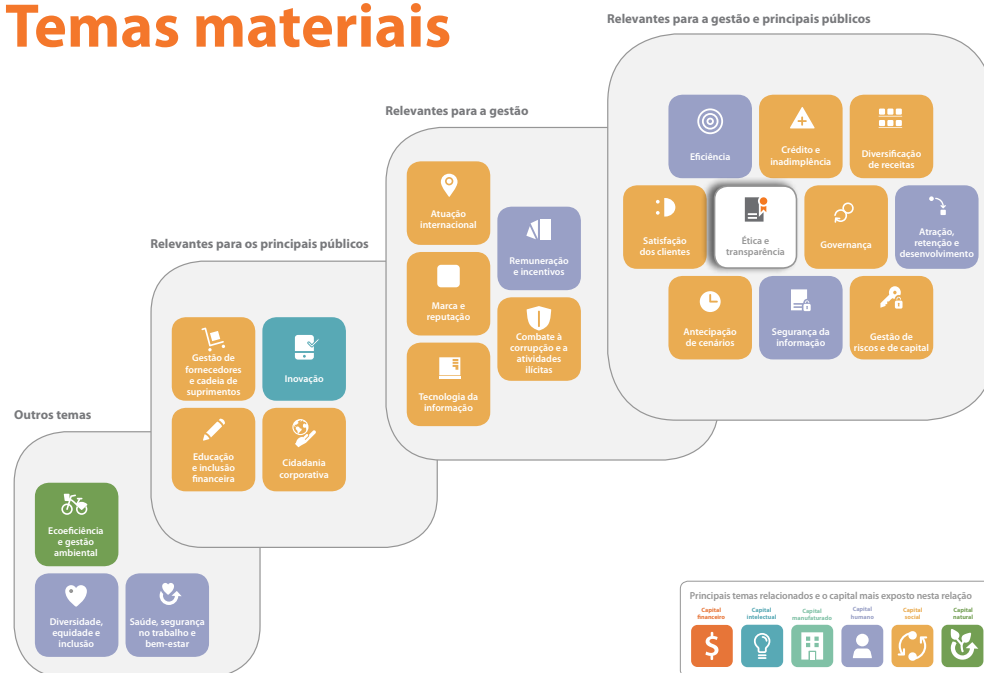
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Ética e transparência

A ética está presente nos nossos negócios e se traduz na transparência, respeito e honestidade no relacionamento com nossos públicos, na qualidade dos nossos serviços e produtos e na preocupação com o desempenho financeiro e a responsabilidade social e ambiental. Ela também se expressa nos relacionamentos internos, nos quais cultivamos ambientes que propiciam a realização de um trabalho de qualidade, relevante para quem o executa, para a instituição e para a sociedade.

Com esse objetivo, nosso Código de Ética existe para orientar, prevenir e sanar dilemas éticos e conflitos de interesse relacionados às nossas atividades.

Princípios do nosso Código de Ética



Princípio da Identidade

O que nos distingue das outras empresas



Princípio da boa-fé

Confiança gera confiança. Agimos de boa-fé e assumimos a responsabilidade por nossas ações e escolhas.



Princípio da Interdependência

Interagimos com os nossos públicos de relacionamento e a sociedade, visando compartilhar com eles valores e ações que favoreçam o bem comum.



Princípio da excelência

Busca contínua da qualidade superior. Aprimoramos continuamente a qualidade do nosso trabalho e cultivamos ambientes motivadores e que estimulam a cooperação.

Saiba mais sobre o tema

- Código de Ética
- Ética é inegociável
- Ombudsman
- Direitos Humanos
- Avaliação de fornecedores
- Concorrência desleal
- Responsabilidade dos auditores independentes
- Reclamações trabalhistas

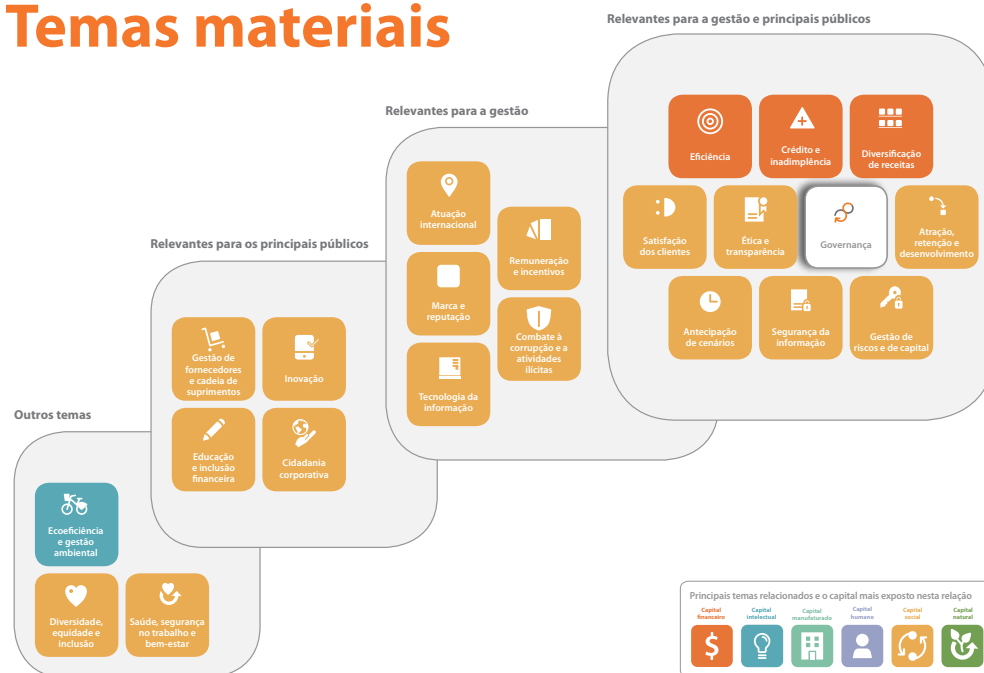
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Governança

A adoção de boas práticas de governança corporativa agrega valor a uma empresa, facilita seu acesso ao capital e contribui para a sua longevidade. Portanto, adotamos práticas de governança corporativa que estão alinhadas com as melhores práticas em vigor nos mercados brasileiro e internacional. Buscamos a evolução constante de nossas políticas e mecanismos de gestão a fim de garantir a excelência em nossas práticas e o crescimento sustentável de nossa empresa.

De acordo com esses princípios, aderimos, de forma voluntária, ao Código de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas da Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA), que foi elaborado com base nas melhores práticas de governança corporativa adotadas no Brasil e no exterior. Nossas práticas de governança têm sido reconhecidas e, como resultado, integramos os índices DJSI e ISE.

Política de Governança Corporativa

Nossa política de Governança consolida os princípios e práticas que adotamos nos negócios. Para nós, Governança envolve a direção e o monitoramento dos relacionamentos entre a organização, o Conselho de Administração e os Comitês a ele relacionados, acionistas e o mercado. O princípio fundamental desta política é a busca de excelência em Governança Corporativa, com vista a fortalecer e criar as melhores condições para o nosso desenvolvimento.

Saiba mais sobre o tema

- Nossas práticas
- Estrutura de Administração
- Gestão e governança de sustentabilidade
- Comitê de nomeação e Governança corporativa
- Membros e responsáveis pela Governança

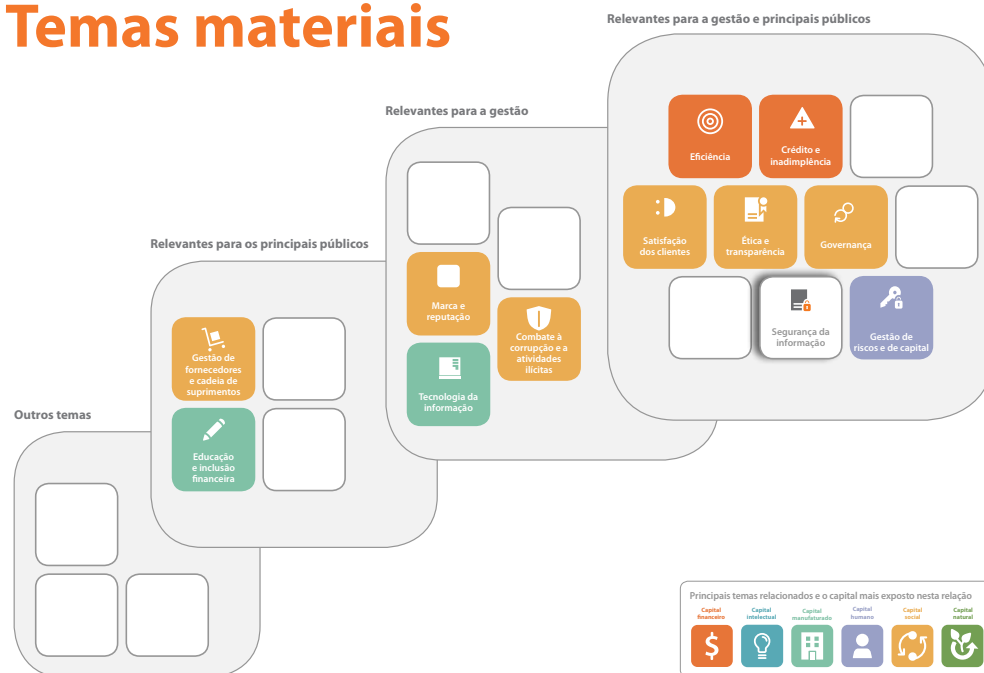
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Segurança da informação

Informação é a sustentação de toda a operação bancária. Assim, temos o compromisso de proteger as informações corporativas e garantir a privacidade dos clientes em quaisquer operações. Somos orientados pela nossa Política Corporativa de Segurança da Informação, cujo objetivo é garantir a aplicação dos princípios e diretrizes de proteção das informações e da propriedade intelectual da organização, clientes e público em geral.

Para assegurar que as informações tratadas estejam adequadamente protegidas, adotamos os seguintes processos: gestão de ativos, classificação da informação e gestão de acessos; gestão de riscos para análise de vulnerabilidades, ameaças e impactos sobre os ativos de informação; tratamento de incidentes de segurança da informação conscientização a respeito do tema; avaliação independente da auditoria e governança específica para áreas críticas.

Saiba mais sobre o tema

- Política de segurança da informação
- Segurança cibernética
- Fator de risco operacional
- Fator de risco de divulgação de informações financeiras
- Privacidade do cliente
- Avaliação de fornecedores
- Regulamentação de internet e comércio eletrônico
- Prevenção a fraude e corrupção

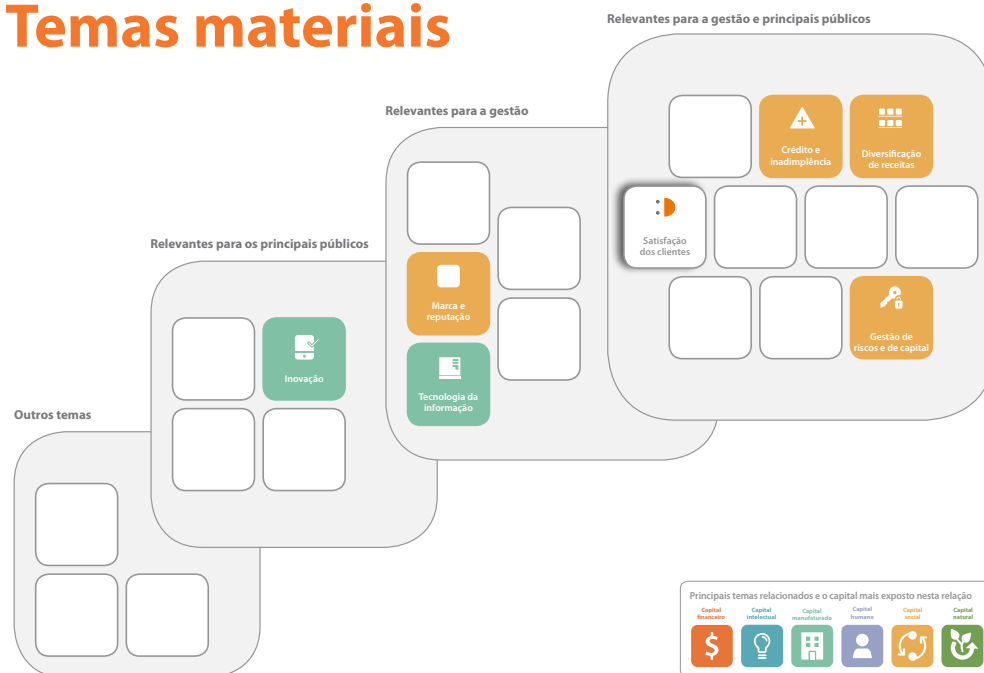
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Satisfação dos clientes

Nosso objetivo é ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes. E para nós, a satisfação dos clientes e os resultados financeiros são dois objetivos indissociáveis. Executar os serviços bancários esperados e atender as expectativas dos nossos clientes são desafios que impulsionam nossas equipes.

Além disso, por meio de uma pesquisa realizada anualmente, com amostra representativa da carteira de cada segmento, mensuramos a satisfação dos clientes em cada área de negócio e também comparamos nossos resultados com os de concorrentes. A partir desta pesquisa, consolidamos os resultados em um índice geral de satisfação de clientes, que nos possibilita averiguar na percepção do cliente os aspectos positivos e os que apresentam oportunidades de melhoria.

Saiba mais sobre o tema

- Visão
- Performance Sustentável
- Pesquisa fale francamente
- Gerenciamento de reclamações
- Desenvolvimento de fortes relações com os clientes
- Código de proteção ao fornecedor
- consumidor.gov

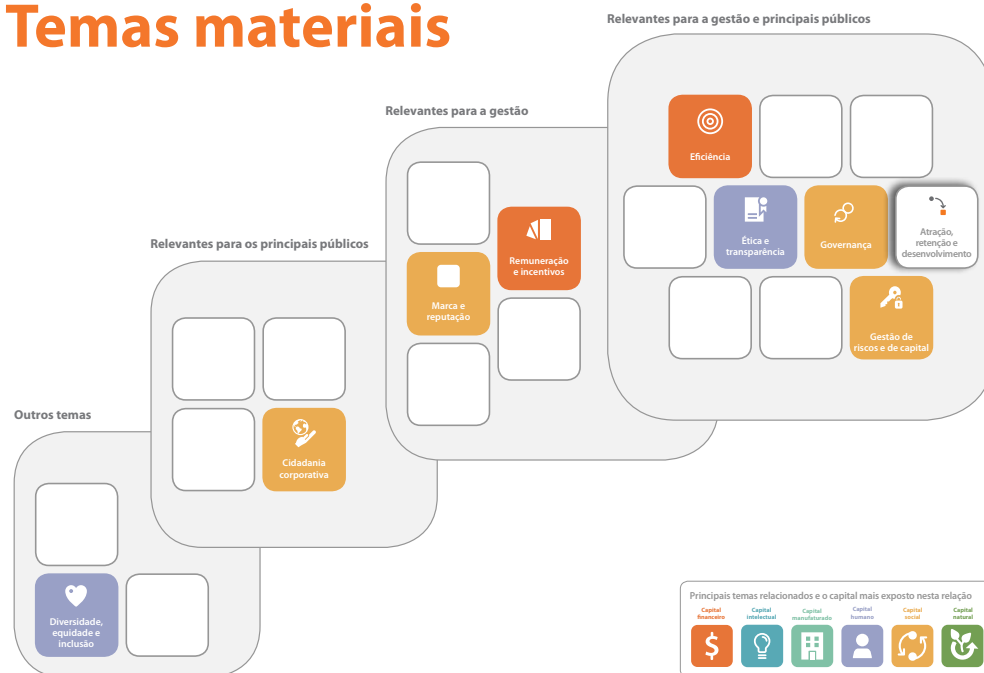
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Atração, retenção e desenvolvimento

Somos feitos por pessoas e para garantir a perenidade de nossos negócios, precisamos de líderes prontos para os desafios futuros.

A atração, formação e desenvolvimento de talentos vem se tornando um dos nossos principais avanços. Podemos citar, como exemplo, o expressivo aumento na contratação de estagiários das melhores universidades do Brasil, a formação oferecida aos colaboradores que assumem o desafio de gerir equipes e o Programa de Educação Executiva, para os líderes em estágio mais avançado na carreira.

Saiba mais sobre o tema

- Nosso Jeito
- Perfil dos colaboradores
- Taxa de rotatividade
- Educação financeira para colaboradores
- Meritocracia
- Treinamento e desenvolvimento
- Escola Itaú de Negócios
- Remuneração e Benefícios
- Formação de liderança

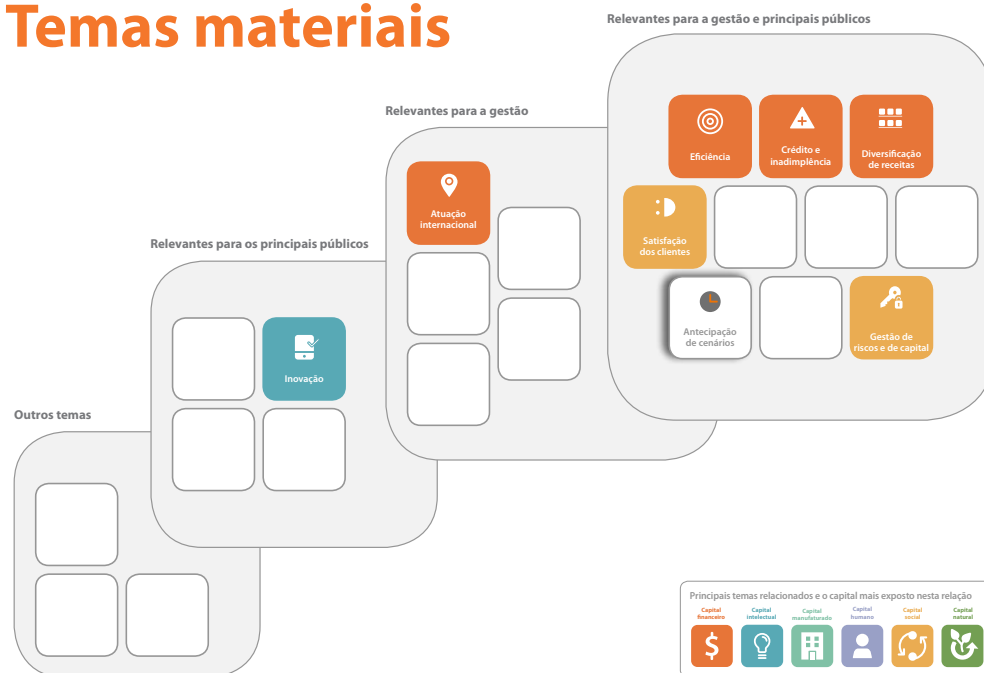
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Antecipação de cenários

Temos como propósito contribuir de forma decisiva para o sucesso de nossos clientes e, por meio do desenvolvimento de seus negócios, obter liderança sustentável, exercendo um papel significativo no crescimento dos países em que atuamos e de todas as pessoas que se beneficiam, direta ou indiretamente, dos projetos apoiados por nós.

Em um mundo no qual as condições e os riscos têm sido incomuns, principalmente após a crise financeira global de 2008, a capacidade de prever e antecipar cenários se torna essencial para alcançar nossos propósitos.

Nossa equipe especializada do Banco Itaú BBA – composta por economistas e especialistas de mercado – disponibiliza mensalmente publicações com Análises e Projeções Econômicas que visam auxiliar a tomada de decisão dos negócios e dos nossos clientes.

Itaú Análises Econômicas

Disponibilizamos um novo aplicativo que permite acompanhar, em tempo real, as publicações macroeconômicas do Itaú Unibanco. Nesse aplicativo, é possível ficar por dentro das séries econômicas e projeções para Brasil, América Latina e Mundo, além de personalizar e compartilhar os gráficos das séries econômicas.



Saiba mais sobre o tema

- Itaú Análises Econômicas
- Análise de sensibilidade
- Fator de risco de liquidez
- Estrutura de Basileia

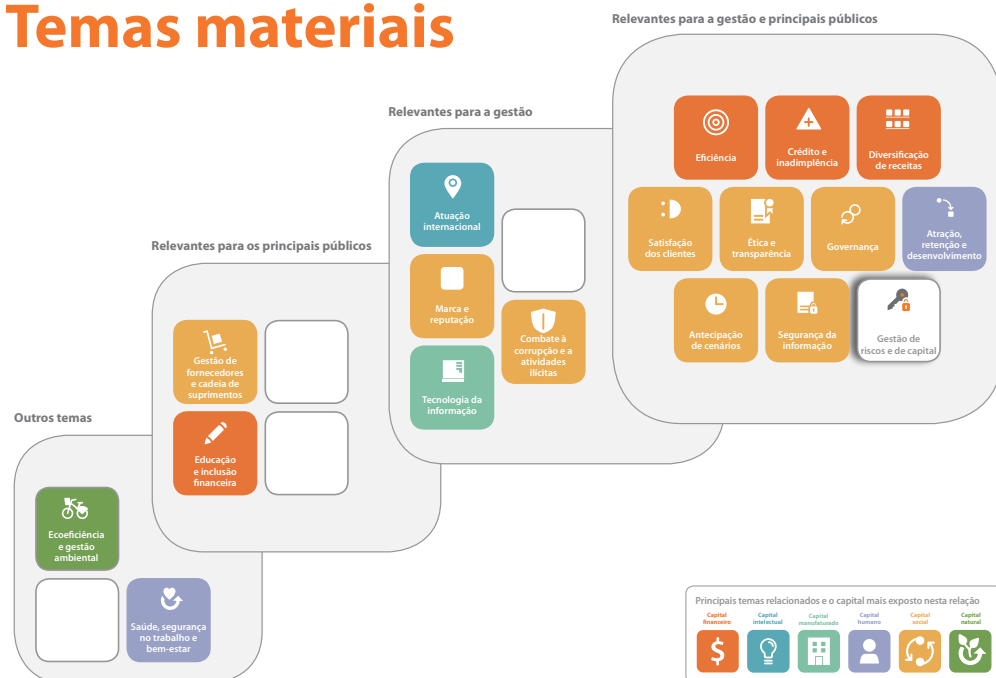
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Gestão de riscos e de capital

Consideramos a gestão de risco um instrumento essencial para otimizar o uso de recursos e selecionar as melhores oportunidades de negócios, visando a maximizar a criação de valor para os acionistas. Nosso gerenciamento de risco é o processo no qual:

1. Identificamos e mensuramos os riscos existentes e potenciais em nossas operações.
2. Aprovamos normativos institucionais, procedimentos e metodologias de gestão e controle de riscos, consistentes com as orientações do Conselho da Administração e nossas estratégias.
3. Administramos nossa carteira em busca da melhor relação risco x retorno.

A identificação de riscos tem como objetivo mapear os eventos de risco de natureza interna e externa que possam afetar as estratégias e objetivos das nossas unidades de negócio e de suporte, com possibilidade de impactos nos resultados, no capital, na liquidez e na reputação.

Saiba mais sobre o tema

- Riscos macroeconômicos
- Riscos legais e regulatórios
- Risco relacionados ao negócio
- Gerenciamento de risco e de capital
- Instrumentos mitigadores de risco
- VaR

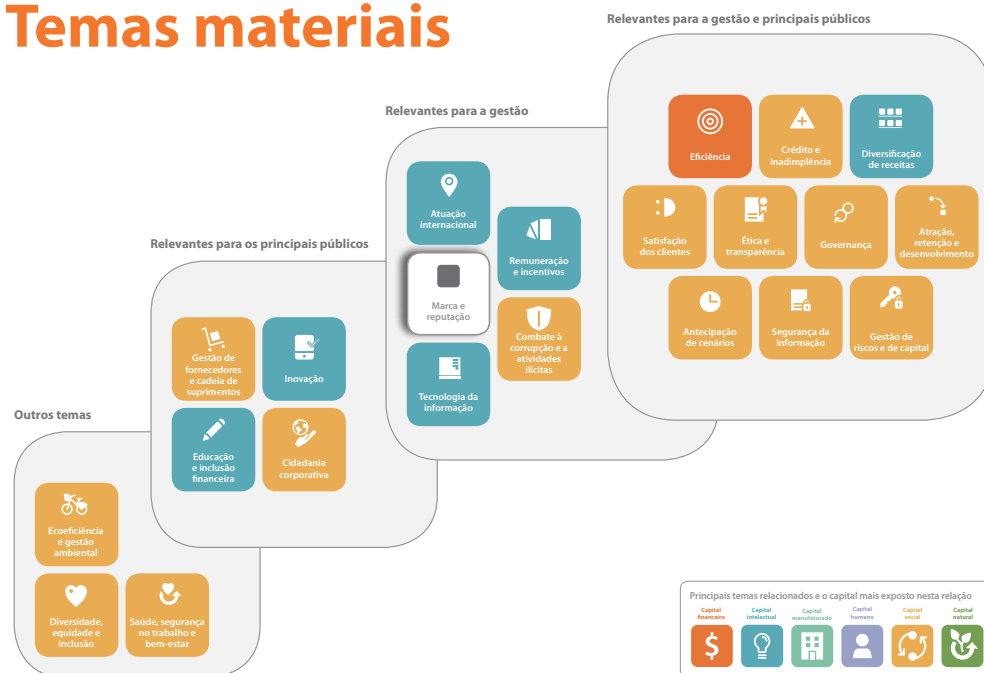
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Marca e reputação

O propósito da nossa marca é promover mudanças positivas na vida das pessoas e da sociedade. Acreditamos que a nossa marca, inclusive as marcas associadas, são bastante fortes e altamente reconhecidas no Brasil. Elas estão associadas a qualidade e a confiabilidade, e nos ajudam a manter uma rotatividade baixa de clientes.

Nossa responsabilidade com o desenvolvimento do país está na essência da nossa marca, de forma que, além da transformação inerente à nossa atividade core, também investimos em projetos ligados a educação, cultura, esportes e mobilidade urbana.

Em 2015, reforçamos nosso posicionamento de banco digital a inovação tecnológica com nossa visão de facilitar o dia a dia das pessoas, tornando as atividades financeiras cada vez mais simples.

Saiba mais sobre o tema

- Prêmios e reconhecimentos
- Pontos fortes competitivos
- Itaú BBA
- Itaú CorpBanca
- Rede
- Credicard
- Recovery
- Itaú Uniclass
- Itaú Personnelité
- Risco reputacional
- Risco de imagem

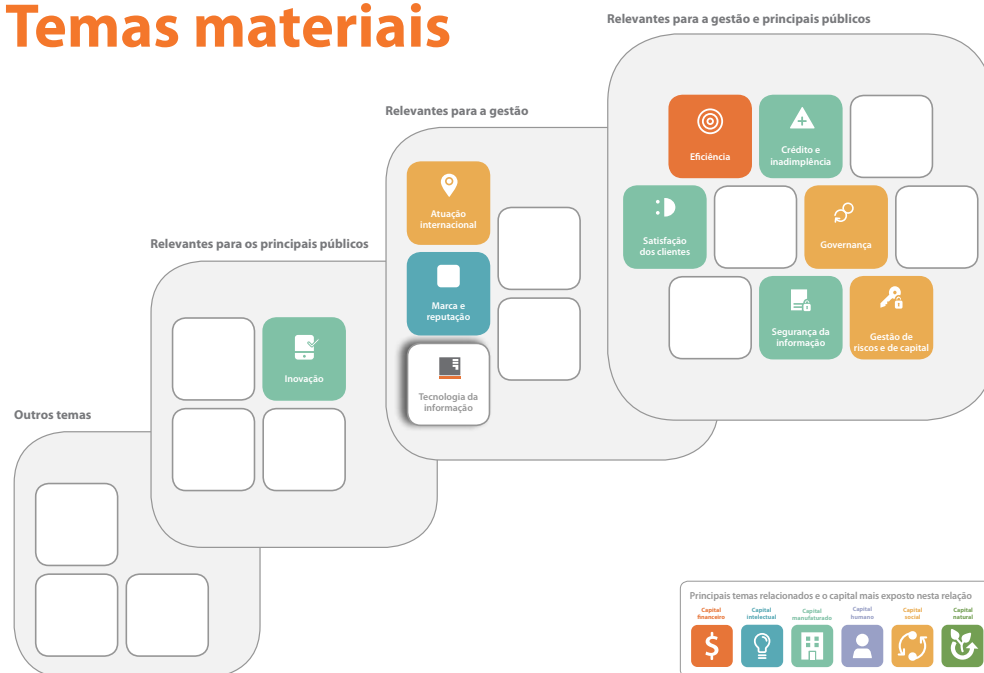
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Tecnologia da informação

Em linha com a nossa estratégia de aumentar a eficiência em nossos negócios, investimos em inovações que oferecem maior conveniência e mobilidade para os nossos clientes. Nossos investimentos em TI representaram mais de 78% do total de investimentos do período de 2012 a 2015, destinados principalmente para sistemas de processamento de dados, compra de softwares, desenvolvimento de sistemas e o nosso novo Data Center.

Ao longo dos últimos anos avançamos no processo de migração dos nossos sistemas e serviços para o novo Data Center, cujo término está previsto para o segundo semestre de 2016. Com isso, nossa capacidade de processamento para alocação de dados será multiplicada em 25 vezes. Além disso, também somos titulares de diversas patentes e pedidos de registro de patentes no Brasil e no exterior, para diversas inovações tecnológicas, como o novo método de geração de teclado virtual para digitação da senha de segurança ou do PIN (número de identificação pessoal) de usuários.

Saiba mais sobre o tema

- Data Center
- Risco operacional
- Tecnologia e canais de distribuição eletrônicos
- Canais digitais
- Canais físicos

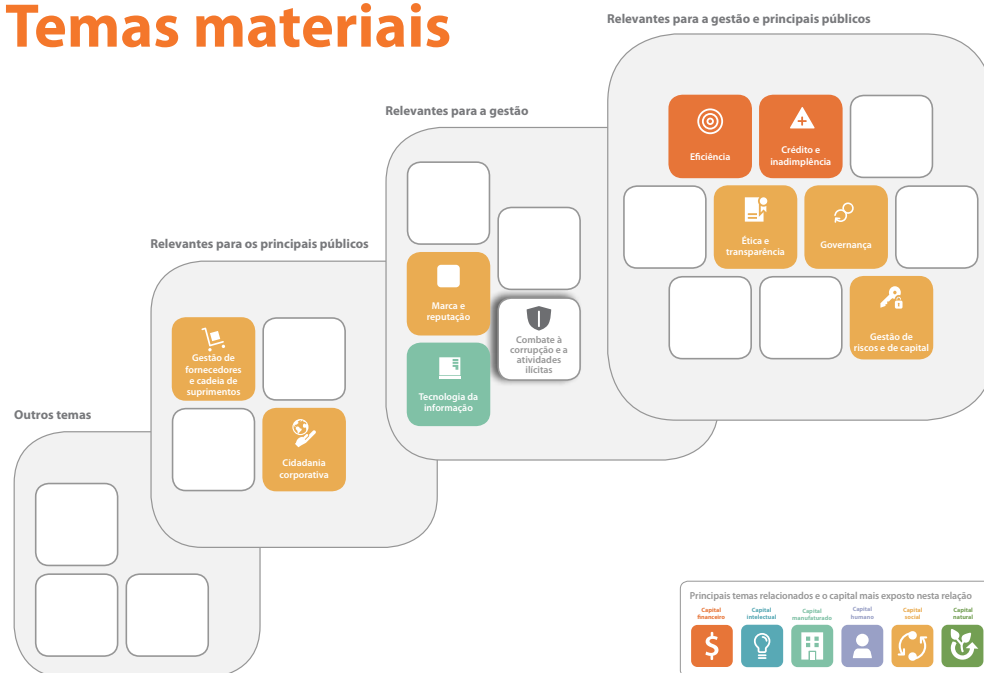
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Combate à corrupção e a atividades ilícitas

Nossa Política Corporativa de Prevenção à Corrupção tem o objetivo de reforçar o nosso compromisso de cooperar com iniciativas de prevenção e combate à corrupção, e ainda estabelecer orientações para a concepção, efetivação e melhoria contínua dos programas de treinamento e desenvolvimento, canais de denúncia e campanhas de conscientização.

Em janeiro de 2014, entrou em vigor no Brasil uma nova lei de combate à corrupção, que estabelece que as pessoas jurídicas terão responsabilidade objetiva se estiverem envolvidas em qualquer forma de corrupção ou ato ilícito, contrário à administração pública brasileira ou internacional, como fraude à licitação e obstrução da justiça. A lei prevê penalidades rigorosas para pessoas jurídicas, por meio de processos administrativos e judiciais, inclusive ordem de dissolução da companhia, proibição de acesso ao financiamento de órgãos públicos e de participação em licitações públicas.

Saiba mais sobre o tema

- Prevenção à lavagem de dinheiro
- Prevenção à Fraude
- Lei Anticorrupção
- Combate a corrupção
- Investigações sobre corrupção em andamento no Brasil
- Lista de atividades restritas e proibidas

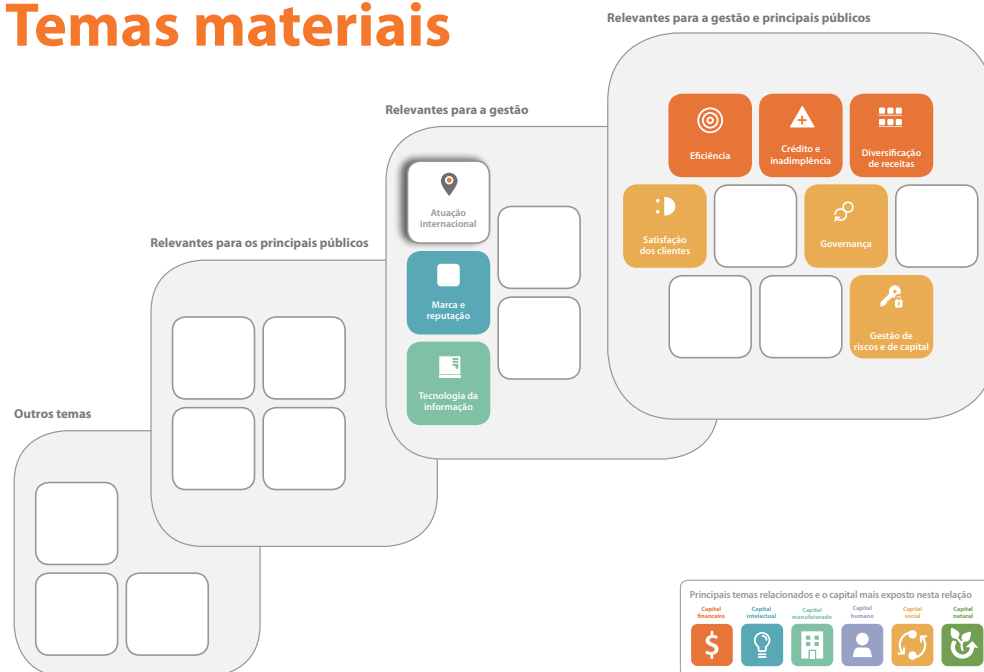
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Atuação internacional

Contamos com um amplo leque de operações no exterior e construímos nossa presença internacional com base em unidades estrategicamente localizadas nas Américas, na Europa e na Ásia.

A América Latina é nossa prioridade na expansão internacional devido à proximidade geográfica e cultural de seus países com o Brasil. Nosso objetivo é sermos reconhecidos como o “banco da América Latina”, uma referência na região, para todos os serviços financeiros prestados a pessoas físicas e jurídicas.

Saiba mais sobre o tema

- Expansão das nossas operações
- Banco Itaú Argentina
- Itaú CorpBanca
- Banco Itaú Chile
- Banco Itaú Paraguai
- Banco Itaú Uruguai
- Itaú BBA Internacional
- Outras operações internacionais
- Conselho Consultivo Internacional

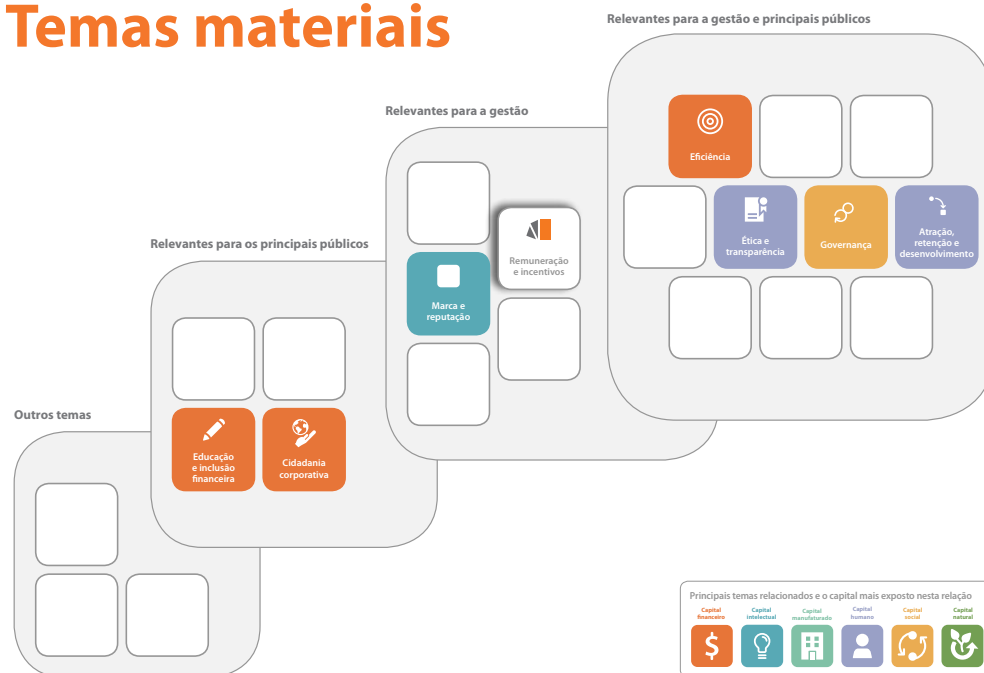
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Remuneração e incentivos

O objetivo da remuneração fixa é reconhecer a competência e senioridade de um profissional. A remuneração fixa pode ser alterada de acordo com a nossa política de promoção e mérito, que leva em consideração o desempenho constante do indivíduo no exercício de suas atividades. Já a remuneração variável reconhece o nível de desempenho individual, o resultado atingido pelo banco e sua sustentabilidade. Nossas políticas de remuneração estão alinhadas às práticas de mercado e às nossas estratégias de remuneração específicas.

Disponibilizamos também de benefícios firmados nos acordos e convenções, pacote de benefícios com taxas e descontos diferenciados e programas de incentivo de longo prazo, no qual nossos colaboradores e administradores podem receber opção de sócios.

Saiba mais sobre o tema

- Comitê de Remuneração
- Remuneração dos Administradores
- Meritocracia
- Programa de Gestão de Performance
- Investimentos em pessoal
- Benefícios

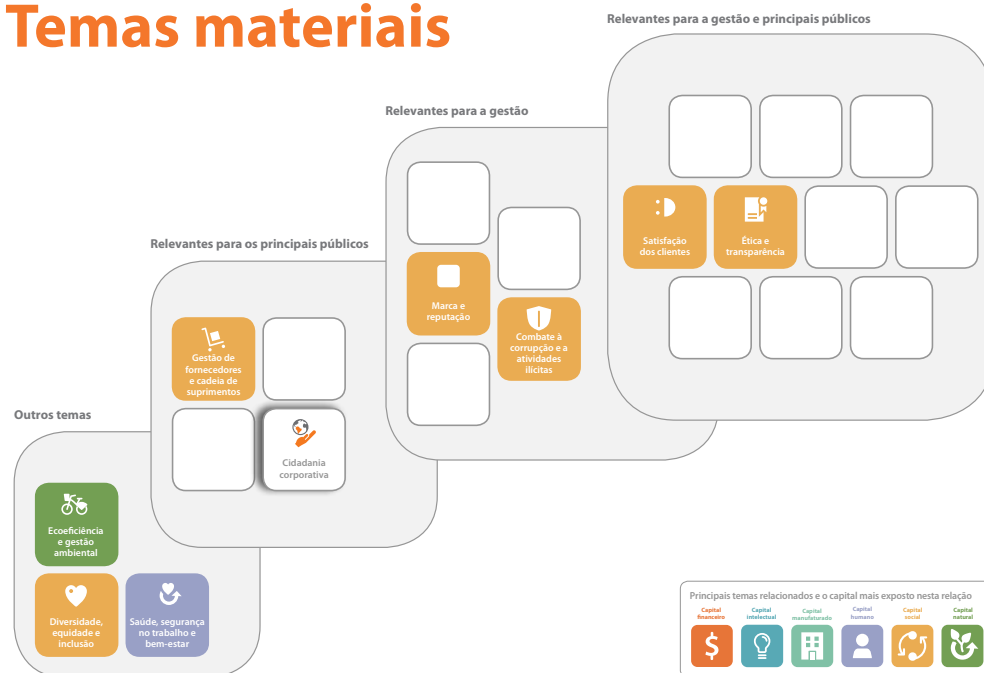
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Cidadania corporativa

Nossos investimentos nas áreas sociais – especialmente aqueles voltados para melhorias nas áreas da educação, saúde, cultura, esportes e mobilidade urbana – estão alinhados ao objetivo da instituição de fazer um mundo melhor.

Nosso objetivo é usar a mesma qualidade e eficiência que aplicamos em nossos negócios para desenvolver projetos, tecnologias, e ferramentas que estimulem as pessoas a obterem mais conhecimento e senso crítico, para que possamos fazer melhores escolhas. Investimos em diversos projetos relacionados às nossas causas, tanto por meio de leis de incentivo (Lei Rouanet e Lei de Incentivo ao Esporte) quanto por doações e patrocínios.

Saiba mais sobre o tema

- Nossas causas
- Incentivos fiscais do Governo
- Campanhas políticas
- Fundação Itaú Social
- Instituto Unibanco
- Instituto Itaú Cultural
- Espaço Itaú de Cinema
- Outras iniciativas e patrocínios culturais
- Mobilidade Urbana

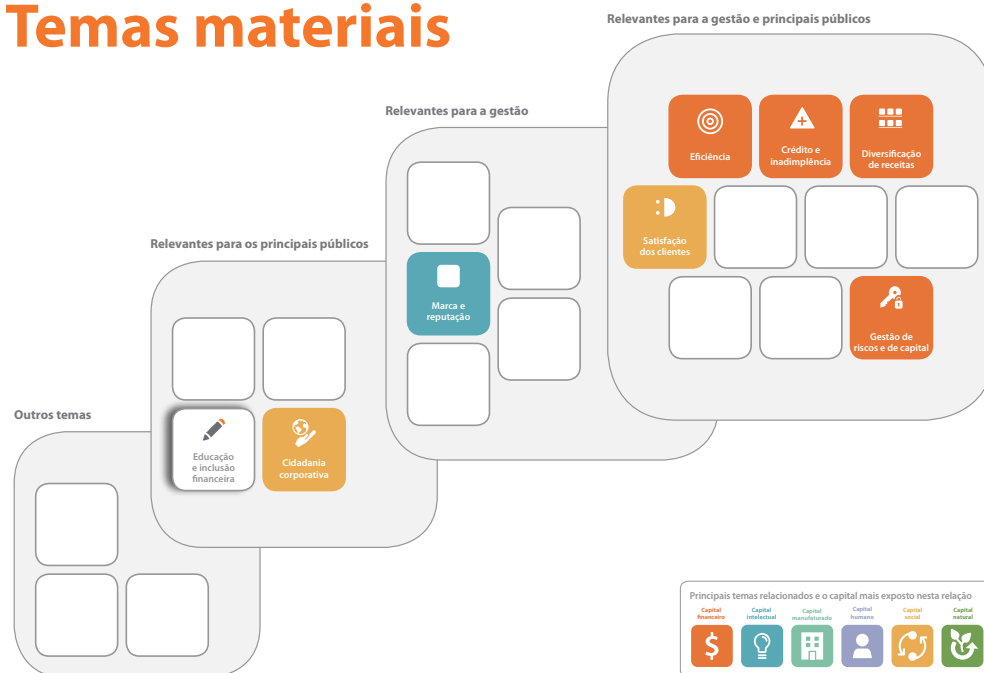
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Educação e inclusão financeira

Uma forma de contribuirmos para o desenvolvimento da sociedade é entender as necessidades das pessoas para oferecer conhecimentos e soluções financeiras adequadas, para que tenham uma relação mais saudável com o dinheiro.

Sabemos que as mudanças mais importantes partem das atitudes individuais e acreditamos que é nosso papel indicar os caminhos aos colaboradores, clientes e sociedade, para que façam escolhas financeiras cada vez mais alinhadas às suas necessidades e momentos de vida. Temos diversos programas de Educação Financeira com colaboradores e clientes. Em 2015, nossos esforços se voltaram para palestras, treinamentos e assessoria financeira que, juntos, resultaram no aumento das intenções de poupar ou investir recursos e na redução do endividamento.

Saiba mais sobre o tema

- Educação financeira
- Uso Consciente do dinheiro
- Orientação financeira integrada e ação preventiva
- Geração de conhecimento
- Investimento social privado
- Microcrédito

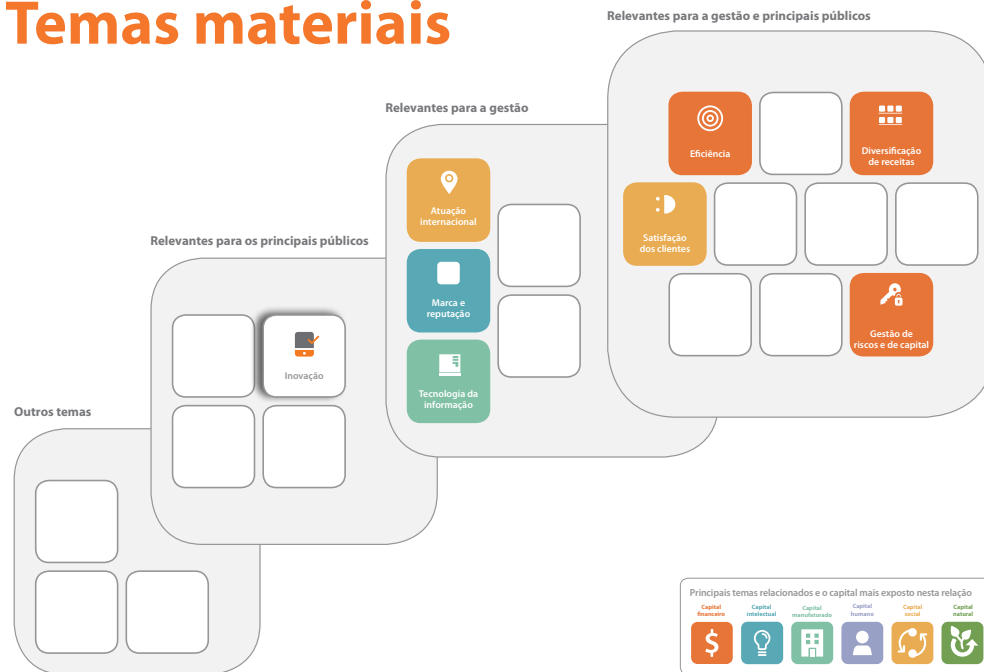
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Inovação

Inovamos para gerar impacto positivo e direto na vida de pessoas. Olhando por meio da perspectiva das pessoas, podemos entender nosso papel como empresa inovadora e ajudar na construção de um futuro melhor para elas, para o mundo e para o nosso próprio negócio. A inovação nos aproxima das pessoas e nos ajuda a entender o futuro.

Para nós, inovar é buscar novas soluções para problemas antigos, realizar experimentos para problemas novos e rever conceitos. O novo exige ruptura e tem a força de simplificar e inspirar. A simplicidade é um caminho que nos dá a possibilidade de agir rápido e com foco. A inovação é uma ciência, e como em qualquer ciência, precisamos de um laboratório, de um espaço onde se gere inspiração, conhecimento, ideias, experimentação e ação.

Saiba mais sobre o tema

- Cubo
- Data Center
- Banco Digital ou Digital
- Cartão virtual

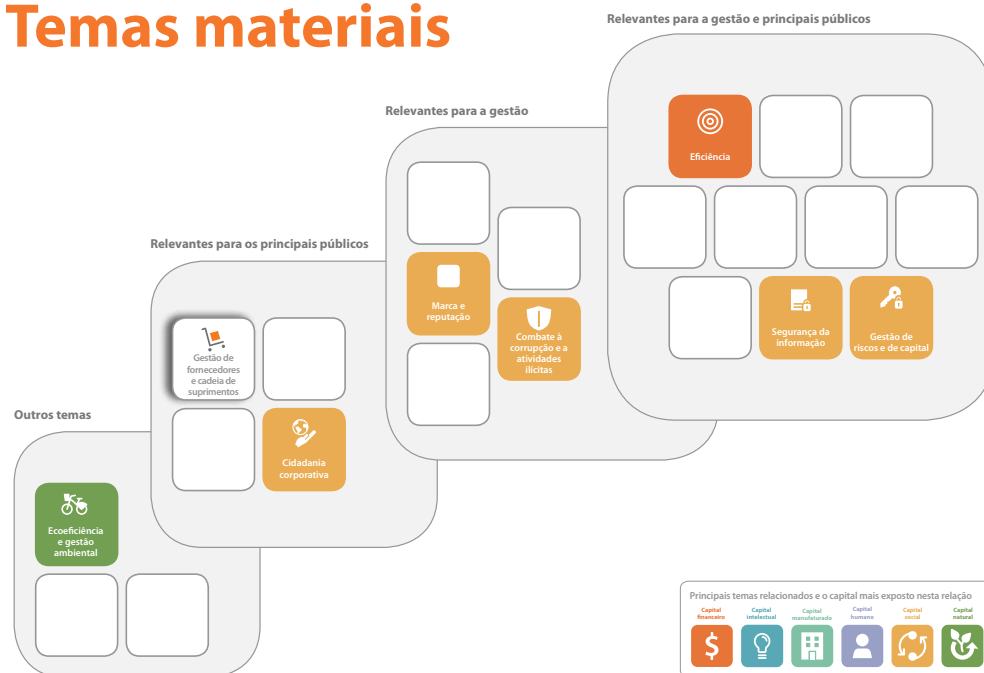
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Gestão de fornecedores e cadeia de suprimentos

Nosso relacionamento com nossos fornecedores é pautado pela transparência, perenidade e construção de valor compartilhado.

Nos últimos cinco anos, tivemos cerca de nove mil parceiros que nos forneceram bens e serviços. 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.

Saiba mais sobre o tema

- Engajamento de *stakeholders*
- Compras de bens e serviços
- Avaliação de fornecedores
- Formalização contratual, violações e penalidades
- Código de Proteção do consumidor

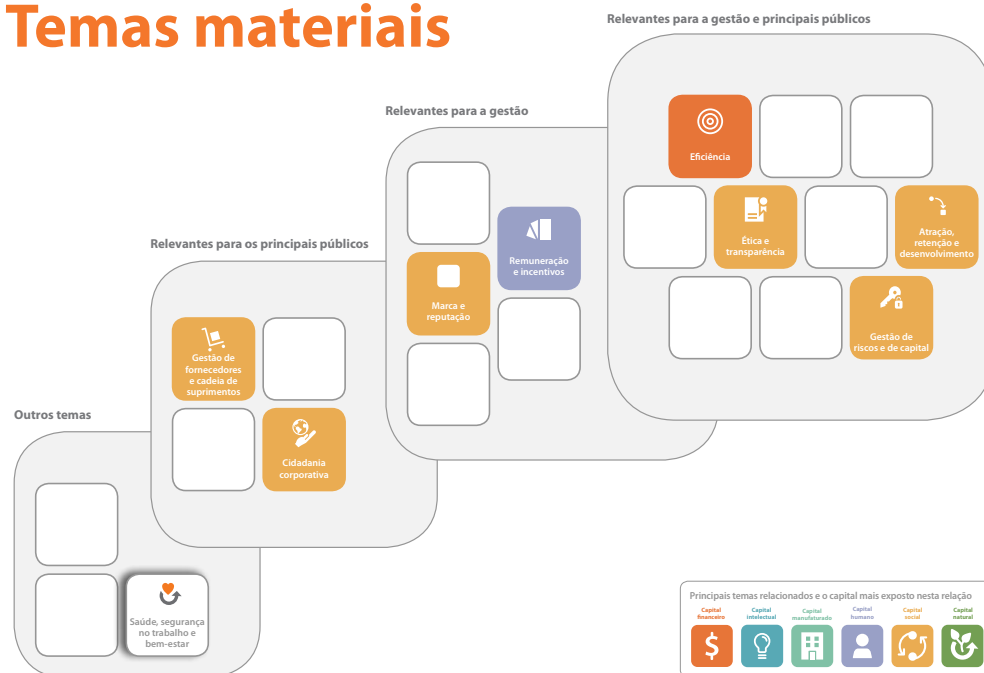
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Saúde, segurança no trabalho e bem-estar

Contamos com uma área específica para gerenciar, manter e desenvolver atividades que contribuam de forma permanente a segurança do trabalho e das instalações, dos equipamentos e das ferramentas que utilizamos nos nossos negócios.

Por intermédio de indicadores e normas internas fazemos a gestão dos diversos programas relativos a Saúde e Segurança do Trabalho. O tema também é tratado na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria e na Subcomissão de Segurança e Saúde do Trabalho da Federação Nacional dos Bancos (Febraban).

Já as nossas ações e programas focados em educação para a saúde visam prevenir doenças e aconselhar a incorporação de um estilo de vida mais saudável e equilibrado. Eles são destinados aos nossos colaboradores e familiares, envolvendo as comunidades em torno de nossos centros administrativos, sempre que possível.

Saiba mais sobre o tema

- Saúde e segurança dos colaboradores
- Qualidade de vida
- Benefícios
- Itaú Viver Mais
- Direitos Humanos

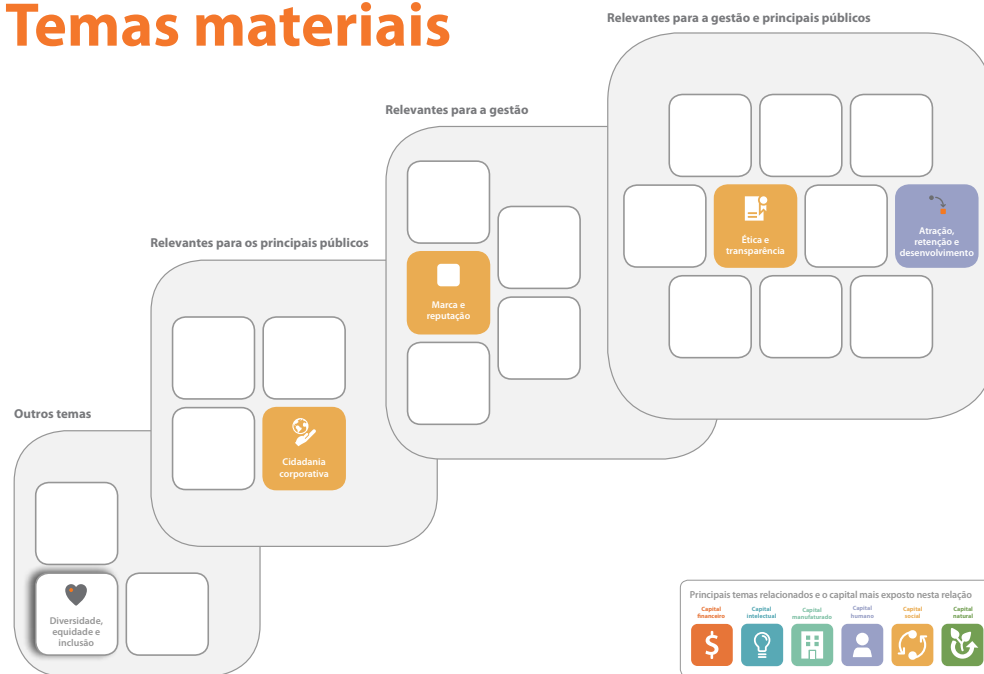
Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Temas materiais



Diversidade, equidade e inclusão

O tema diversidade é reconhecido e valorizado em nossa cultura. A gestão é realizada pela Área de Pessoas e direcionado pela Política Interna de Valorização da Diversidade. A nossa gestão do tema é norteada por três princípios básicos: justa competitividade diante das diferenças; heterogeneidade dentro da organização (gênero, pessoas com deficiência, diversidade sexual, etnia e raça); e implantação de políticas e projetos de valorização e promoção da diversidade.

Saiba mais sobre o tema

- Nosso perfil de diversidade
- Ética
- Direitos Humanos
- Perfil organizacional
- Casos de discriminação

Públicos mais afetados



Capitais mais expostos ao tema



Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes sobre o Relato Integrado 2015

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 2015.

Responsabilidades da administração

A administração do Itaú Unibanco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações selecionadas contidas no Relato Integrado 2015 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 2015, 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 Engage-*

ments 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 2015, 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 2015 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 2015 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 no Relato Integrado 2015;

(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 2015, 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 "Capital Social e de Relacionamento":

- Índice de satisfação de cliente – (página 15);
- Percentual dos clientes atendidos na ouvidoria (página 15);
- Percentual das reclamações feitas à ouvidoria que foram solucionadas (página 15);
- Percentual de demandas registradas no site consumidor.gov (página 15);
- Percentual de reclamações registradas no SAC que foram resolvidas (página 15);
- Tempo médio de respostas nas redes sociais (página 15);
- Estrutura acionária (páginas 15 e 16);
- Processo de compras no subitem fornecedores (página 16);

- Fornecedores por região (página 17);
- Percentual de planos de ação implementados com relação as auditoria realizadas (página 17);
- Percentual de compras por categoria (página 17);
- Quantidade de *bikes* disponíveis (página 18).

Na seção "Capital Humano":

- Perfil dos colaboradores geridos pela área de pessoas (página 19);
- Quantidade de reclamações e percentual de soluções no "Ombudsman" (página 20).

Na seção "Capital Manufaturado":

- Certificação LEED do Centro Tecnológico de Mogi Mirim (pagina 22).

Na seção "Governança e Gestão de Riscos":

- Estrutura da administração (páginas 24 a 26).

Na seção "Resultados e Desafios":

- Pesquisa Fale Francamente (página 40);
- Indicador de Fornecedores (página 40);
- Consumo de água (página 41);
- Consumo de energia (pagina 41);
- Métodos de disposição de resíduos (página 43).

Na seção "Nossos Temas Materiais":

- Processo de engajamento de *stakeholders* e definição de materialidade em acordo com os princípios da Norma AA1000APS (página 45);
- Tema materiais (página 46).

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 2015. Consequentemente, 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 2015. 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 2015 do Itaú Unibanco relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015, não foram preparadas em acordo com os critérios estabelecidos neste relatório.

São Paulo, 20 de maio de 2016

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

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

Glossário

A

- **ABRASCA** – Associação Brasileira de Companhias Abertas
- **ADS** – *American Depositary Shares*
- **APIMEC** – Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais
- **ATMs** – Caixas Eletrônicos

B

- **BACEN** – Banco Central do Brasil
- **BCBA** – Bolsa de Valores de Buenos Aires
- **BM&FBOVESPA** – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros S.A.
- **BNDES** – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

C

- **CDI** – Certificado de Depósito Interbancário
- **CDP** – *Carbon Disclosure Project*
- **CEDEAR** – Certificado de Depósito Argentino
- **CONSIF** – Confederação Nacional do Sistema Financeiro
- **COPOM** – Comitê de Política Monetária
- **CVM** – Comissão de Valores Mobiliários

D

- **DJSI** – Índice Dow Jones de Sustentabilidade
- **DOJ** – Departamento de Justiça dos Estados Unidos

E

- **EUA** – Estados Unidos da América

F

- **FEBRABAN** – Federação Brasileira de Bancos
- **FENABAN** – Federação Nacional dos Bancos

G

- **GEE** – Gases de efeito estufa
- **GRI** – Iniciativa Global para Relatórios

I

- **I.E.** – Índice de Eficiência
- **I.E.A.R** – Índice de Eficiência Ajustado ao Risco
- **IIRC** – Comitê Internacional para Relatos Integrados
- **ICO2** – Índice de Carbono Eficiente
- **IFRS** – Normas Internacionais de Contabilidade
- **IPCA** – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo
- **ISE** – Índice de Sustentabilidade Empresarial
- **Itaúsa** – Itaú Investimentos S.A.
- **IUPAR** – Itaú Unibanco Participações S.A.

N

- **NYSE** – Bolsa de Valores de Nova Iorque

O

- **ONG** – Organização Não-Governamental

P

- **PAB** – Posto de Atendimento Bancário
- **PIN** – número de identificação pessoal
- **PIB** – Produto Interno Bruto
- **PEE** – Planos de Estabilização Econômica
- **PROCON** – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor

S

- **SEC** – Comissão de Valores Mobiliários (Norte Americana)
- **SELIC** – Sistema Especial de Liquidação e de Custódia
- **STF** – Supremo Tribunal Federal

V

- **VaR** – Valor em Risco (*Value at Risk*)



Opine

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

