

Relatório de Sustentabilidade 2018

Itaú Unibanco Holding S.A.



Sumário



**Um banco em
Transformação**
3



**Gestão e Governança
de Sustentabilidade**
5



**Criação
de Valor**
11



**Gestão
de Riscos**
18



**Integridade
e Ética**
37



**Satisfação
de Clientes**
53



**Transformação
Digital**
58



**Experiência
do Colaborador**
62



Diversidade
77



**Inclusão e
Orientação
Financeira**
86



**Cidadania
Corporativa**
100



**Gestão
Ambiental**
111



Anexos
122

Um banco em Transformação

“

Esta é uma era de transformação, que exige de cada um de nós estar permanentemente preparado para mudanças mais instantâneas, mais frequentes e mais significativas. Essas novidades impactam e transformam definitivamente os hábitos de inúmeras pessoas. Por esse motivo, com uma espécie de uma indignação construtiva, optamos por não nos acomodar, e sim nos transformar.

Nesse sentido, 2018 foi um grande ano para nós. Não só por nossas conquistas e resultados no mercado financeiro, mas também pelas inovações e mudanças realizadas. Desenvolvemos inúmeras iniciativas, em linha com as seis frentes estratégicas definidas pela alta direção no ano passado, que são divididas em dois grupos:

- Transformação, com as frentes de Satisfação de Clientes, Transformação Digital e Gestão de Pessoas; e
- Melhoria Contínua, com as frentes de Gestão de Riscos, Rentabilidade Sustentável e Internacionalização.

Alguns exemplos de como avançamos em direção à transformação interna e em nosso papel na sociedade, foram o lançamento do *Pop Credicard*, o reposicionamento da

Credicard, a idealização do Teclado Itaú, a oferta de novos meios de pagamento digitais com *Apple Pay* e *Samsung Pay* e também a facilidade oferecida pelo aplicativo Abre Contas. Além disso, reforçamos nosso trabalho em mobilidade urbana com a inauguração do novo sistema de bicicletas. Na área social, tivemos a vinda de Malala Yousafzai ao Brasil, para um importante evento em prol da educação. Para os nossos colaboradores, iniciou-se a implementação da prática piloto de *home office* em diversas áreas, estabelecemos um novo *dress code* por meio da campanha Vou Como Sou e realizamos diversos eventos de engajamento interno como Semana da Diversidade LGBT+ e Semana da Diversidade Racial.

Em 2018, também expressamos nosso desejo de mudar de liga e apresentamos os sete princípios de centralidade no cliente. Nosso compromisso é cada vez mais priorizar esse relacionamento, conhecendo os clientes, entendendo seus problemas e necessidades, encantando, inovando, comunicando de maneira transparente e, claro, reconhecendo as pessoas que fazem tudo isso acontecer.

Dessa forma, seguimos cada vez mais sendo um banco em transformação.

Boa leitura!

”

Contexto do relatório

Por sermos um banco em transformação, estamos constantemente nos adaptando diante de novos desafios competitivos e regulatórios, das novas tecnologias disponíveis, da expectativa dos colaboradores e dos hábitos dos nossos clientes.

Em nosso processo de Criação de Valor, agregamos valor compartilhado no longo prazo para nossos colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores e sociedade, garantindo a perenidade dos nossos negócios. Assim sendo, mais do que a criação de valor financeiro, por meio da produção e distribuição de riqueza entre colaboradores, governo e acionistas, destacamos a também a criação de valor para os demais *stakeholders* e, conseqüentemente, para a sociedade.

Para criarmos valor com responsabilidade, precisamos respaldar nossas atividades em processos robustos de Gestão de Riscos, que permeiem toda a organização e que sejam a base das decisões estratégicas que asseguram a sustentabilidade dos negócios. Entendemos que organizações que desejam ser perenes não podem admitir o ganho a qualquer preço, e que, portanto, o sucesso depende da capacidade de liderar com Integridade e Ética, valores essenciais para nós e para nossa sociedade.

Diante desse cenário, decidimos este ano focar ainda mais nossos clientes e entrar para a liga das melhores empresas do mundo em Satisfação de Clientes, proporcionando-lhes melhores experiências e tornando-os mais realizados. Como um instrumento fundamental para alcançarmos a satisfação do cliente, temos a utilização e o investimento cada vez maior no setor tecnológico, acompanhando nossa Transformação Digital.

Outra maneira satisfazer nossos clientes é ter colaboradores mais satisfeitos. Dessa forma, aprimoramos a Experiência do Colaborador. Prezamos por um ambiente de trabalho que respeite a individualidade dos nossos colaboradores, em que cada um seja capaz de produzir da forma que é, e no qual incentivamos valores como flexibilidade e Diversidade.

Reconhecemos também que nosso papel enquanto agentes de transformação e promotores do desenvolvimento local é muito relevante. Nesse sentido, trabalhamos para incentivar projetos, instituições e indivíduos de maneira inovadora, rumo à construção de um mundo melhor.

Em relação aos valores gerados para a sociedade, destacamos nossas ações de Inclusão e Orientação Financeira, que, por meio da ampliação do acesso aos nossos serviços, impactam o desenvolvimento econômico saudável da sociedade e de nossos colaboradores, e nossas atividades voltadas à Cidadania Corporativa, que ampliam nossas ações sociais para desenvolvimento cultural, educacional, dentre outros. Ainda buscando o desenvolvimento local por meio da mitigação de impactos negativos de nossas operações, apresentamos nossas iniciativas voltadas à Gestão Ambiental, que visam reduzir o consumo de recursos naturais e a geração de resíduos e Gases de Efeito Estufa (GEE).

Em nossos negócios, colocamos sempre a ética à frente dos resultados. Crescemos ajudando as pessoas e o país a prosperar, incentivando o progresso de quem está ao nosso redor. Trabalhamos para transformar sonhos em realidade, impulsionar o desenvolvimento e despertar a vontade de fazer cada vez mais e melhor.

Estrutura do relatório

Em 2018, reestruturamos nossa Matriz de Materialidade. Como resultado dessa revisão reduzimos a dez nossos temas materiais e os apresentamos conectados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), destacando aqueles que consideramos potencialmente associados às nossas principais atividades.

A seguir, apresentaremos nossas gestão e estratégia de sustentabilidade, nossa materialidade, e um capítulo para cada tema que definimos como material.

Iniciamos os capítulos explicando por que consideramos cada um dos temas como material. Em seguida apresentamos uma tabela com a relação entre o tema material e os indicadores GRI *Standards*, GRI-G4 setoriais, ODS potenciais e suas metas e *stakeholders*, além de incluirmos um resumo dos principais assuntos tratados em cada capítulo.





Gestão e Governança de **Sustentabilidade**

“

Nossa visão é ser o banco líder em *performance* sustentável e em satisfação de clientes. Esse desafio só pode ser cumprido com um trabalho colaborativo, que envolve os principais públicos com os quais nos relacionamos: colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores e sociedade. Determinamos os nossos principais *stakeholders* por meio de consultas indiretas em nossos canais de comunicação. [GRI 102-40](#) | [GRI 102-42](#) | [GRI 102-43](#)

”

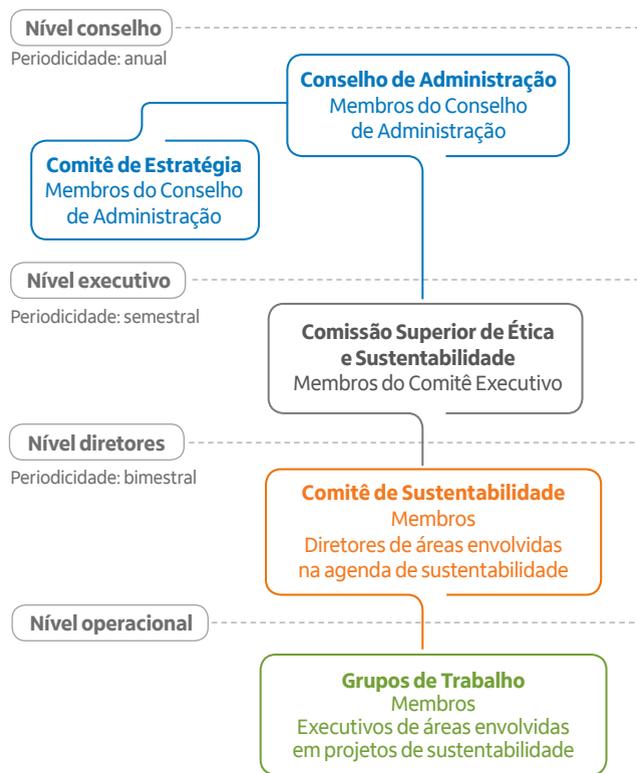
A sustentabilidade é incorporada à estratégia corporativa por meio de uma estrutura de governança consolidada e integrada aos nossos negócios. Ela nos possibilita internalizar questões e tendências sociais, ambientais e econômicas nas atividades e nos processos diários, identificar as áreas capazes de tratá-las e acompanhar o desempenho e os indicadores dessas questões periodicamente, garantindo assim que os temas possam evoluir.

A estrutura da nossa governança permite aprimorar e integrar sinergias entre áreas que possuem desafios complementares, fortalecendo, assim, a disseminação de tendências globais que podem impactar diretamente o planejamento estratégico de negócios do banco. Dessa forma, foi possível direcionar planos de ação tanto de curto quanto de longo prazo que influenciam mudanças relevantes para os *stakeholders*, demonstrando que nossos comitês impactam diretamente nosso planejamento estratégico.

Os fóruns da governança de sustentabilidade estão apresentados a seguir:

Estrutura da nossa governança de sustentabilidade GRI 102-18 | GRI 102-20

Nosso organograma



• **Conselho de Administração:** orienta, acompanha e aprova a estratégia e a política de sustentabilidade diante da nossa visão de longo prazo. Em 2018, o tema Sustentabilidade e nosso progresso em temas prioritários foi debatido em uma reunião que também abordou outros temas, como Programa de Integridade e Ética e Diretrizes Estratégicas de Sustentabilidade.

• **Comitê de Estratégia:** lidera, no âmbito do Conselho de Administração, as discussões sobre os principais desafios e tendências relacionados à sustentabilidade, que possam representar risco de reputação e de impacto socioambiental.

• **Comissão Superior de Ética e Sustentabilidade:** composto de membros do Comitê Executivo, tem como objetivo a integração entre as práticas de sustentabilidade e ética, com o intuito de promover a disseminação dos temas na gestão, na cultura organizacional e na estratégia do negócio. Em 2018, esse comitê realizou duas reuniões em que foram debatidos temas como: diretrizes estratégicas de sustentabilidade, parâmetros do Programa de Integridade e Ética, planejamento e desafios para 2019 relacionados à integridade e ética, desempenho relacionado ao *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI).

• **Comitê de Sustentabilidade:** por meio de uma agenda corporativa, endereça as principais questões de sustentabilidade para a governança do banco e os respectivos grupos de trabalho. Esse Comitê é composto por representantes de diversas áreas: Jurídico, Pessoas,

Ouidoria, Controles Internos, *Compliance*, Relações Governamentais e Institucionais, Comunicação Corporativa, Relações com Investidores, *Marketing*, Risco de Crédito e Modelagem e Sustentabilidade. Em 2018, esse comitê realizou seis reuniões sendo que os principais temas abordados foram: revisão das diretrizes estratégicas de sustentabilidade, iniciativas que endereçam o tema mudanças climáticas (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*, risco climático), governança e *roadmap* de diversidade, *due diligence* de direitos humanos e *business challenge* de produtos verdes.

• **Grupos de Trabalho:** criados para sermos mais eficientes na execução da estratégia de sustentabilidade e integrarmos as iniciativas de sustentabilidade às áreas de negócio, esses grupos são responsáveis pela gestão de projetos e demais iniciativas relacionadas ao tema. Desde 2015, esses comitês são divididos em: Gestão Interna, Investimento Responsável e Reporte. Após revisarmos a governança de sustentabilidade, enxergamos a oportunidade de aproximação com outros grupos de trabalho como diversidade, integridade e ética e as fundações e institutos do conglomerado.

Além dos comitês citados anteriormente, outros comitês visam agregar valor e integrar o tema à agenda de negócios do conglomerado.

Comitê de Risco Socioambiental GRI G4-DMA Portfólio de Produto (antigo FS2)

Composto pelos diretores das áreas de Riscos, *Compliance*, Jurídico e Sustentabilidade, sendo passível a convocação dos responsáveis pelas demais áreas, conforme os assuntos a serem deliberados. Algumas das competências desse fórum são: deliberar sobre entendimentos institucionais sobre questões relacionadas à exposição da instituição ao risco socioambiental; recomendar papéis e responsabilidades com relação ao gerenciamento desse risco; deliberar sobre situações de não cumprimento das políticas e procedimentos relacionados à gestão deste tema, bem como endereçar, se necessário, o caso de descumprimento aos fóruns competentes.

Comitê Estratégico de Fundações e Institutos

Composto de Presidente, Vice-Presidentes, Diretores e Superintendentes responsáveis por nossas fundações e nossos institutos, esse comitê tem como responsabilidade tomar decisões estratégicas sobre o investimento social privado, bem como a gestão de riscos nas fundações e nos institutos. Em 2018, foi realizado um estudo sobre o impacto social das nossas instituições de caráter social e cultural, com foco no Instituto Unibanco, Itaú Cultural e Itaú Social, visando aproximar-se ainda mais das melhores práticas nacionais e internacionais e potencializando a atuação de cada instituição.

Comitê de Integridade e Ética

Composto por Diretores das áreas de *Compliance*, Jurídico, Segurança Corporativa, *Marketing*, Relações Institucionais e Governamentais, Recursos Humanos, Compras, Auditoria e *Ombudsman*, entre outras. Em 2018, reuniram-se quadrimensalmente com as principais atribuições:

- Avaliar e decidir sobre temas corporativos que envolvam a ética nos negócios e no ambiente de trabalho;
- Monitorar o cumprimento de políticas e procedimentos relacionados aos temas de integridade e ética;
- Indicar e aprovar melhorias nos processos, em decorrência de regulamentação, riscos identificados, denúncias, entre outros;
- Apresentar status das diversas ações relativas ao Programa de Integridade e Ética;
- Apresentar as informações dos canais de manifestação; e
- Deliberar situações de conflito de interesse (quando necessário).

Comitê de Notáveis em Diversidade

Composto por membros do Conselho de Administração e pessoas referências no tema, o Comitê de Notáveis em Diversidade tem o objetivo de discutir projetos, apresentar tendências, construir parcerias e discutir os avanços da organização na agenda de diversidade. De periodicidade bimestral, reúne Gestores e Especialistas que atuam na sociedade civil para a promoção dos pilares de raça, gênero, LGBT+ e pessoas com deficiência, cumprindo a missão de manter a discussão institucional atualizada.

Sustentabilidade na América Latina (LATAM)

Acreditamos na sustentabilidade integrada aos negócios e buscamos este alinhamento estratégico também em nossas unidades internacionais. Desde 2015 estabelecemos um modelo de priorização e acompanhamento de iniciativas locais para os países LATAM onde estamos presentes (Argentina, Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai), alinhados à nossa estratégia. Estabelecemos uma governança estruturada para o tema, que inclui o compartilhamento de conteúdo e iniciativas locais entre os países, além de um encontro anual. Ao longo desses anos, o relacionamento pôde ser fortalecido e se traduzir em criação de valor, como é possível visualizar nos principais indicadores LATAM.

Em 2018, com a finalidade de aproximarmos as temáticas de Sustentabilidade LATAM e Brasil, realizamos o Encontro de Fundações e Sustentabilidade em Santiago, Chile. Equipes dos países LATAM se reuniram para uma agenda com temas como: *Sustainable Finance Drivers*, gestão ambiental, diversidade, finanças climáticas, estratégia de carbono, fornecedores, mobilidade urbana, reportes ao mercado e reputação.

Avaliação e desenvolvimento de produtos e serviços

GRI G4-DMA Rotulagem de Produto e Serviço (antigo FS15)

Com base na Política Corporativa de Avaliação de Produtos, qualquer projeto que modifique ou crie produtos e serviços, passa por uma análise rigorosa com foco na gestão de riscos. Isso requer uma integração das áreas de produtos e das unidades que avaliam de forma multidisciplinar os diferentes impactos que possam ocorrer, como Jurídico, Tributário, Segurança Corporativa, Contabilidade, Controles Internos, entre outras. A área de Sustentabilidade integra o time de áreas no fluxo de avaliação. Os Comitês de Produtos de Varejo e de Atacado são compostos de seus Diretores, que se reúnem periodicamente para debater projetos. Como uma das áreas envolvidas, nossa equipe de Sustentabilidade avalia e sugere ajustes para garantir que os produtos e projetos estejam alinhados aos nossos pilares de atuação: educação financeira, transparência e riscos e oportunidades socioambientais. Em 2018, passaram pela área de Sustentabilidade 56 projetos que foram avaliados sob esses critérios.

Diretrizes estratégicas de sustentabilidade

GRI 102-44 | GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS2)

A consideração e compreensão das nossas principais atividades, impactos e externalidades sobre os ambientes externo e interno, são nosso ponto de partida para definirmos nossas diretrizes estratégicas de atuação. Não obstante, consideramos a participação de nossos *stakeholders* também imprescindível nesse processo. A seguir, descrevemos o processo de construção dessas diretrizes, que no presente momento tem orientado nossas ações.

As diretrizes que guiam nossa atuação em sustentabilidade foram definidas com base em análise sobre nossa visão, Nosso Jeito, políticas corporativas, compromissos e pactos voluntários, pesquisas e encontros com *stakeholders* para compreender as questões materiais.

No ano de 2011, essa análise nos levou a criar o Mapa da Sustentabilidade, que determinou 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. Depois de nos reunirmos com diversos Especialistas e Executivos, o Comitê Executivo aprovou nossa forma de atuação.

Nossa estratégia



Para formalizar nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, temos uma Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental. Anualmente, essa política é revisada e aprovada pelo Conselho de Administração.

Entendemos que o nosso atual posicionamento atingiu a maturidade e iniciamos o processo de revisão das nossas diretrizes estratégicas de sustentabilidade. O momento se tornou ainda mais oportuno com a revelação do Nosso Propósito, o surgimento de novos temas prioritários, a definição das frentes prioritárias e os avanços das agendas de desenvolvimento sustentável.

O processo de revisão das diretrizes estratégicas de sustentabilidade foi dividido em três etapas principais:

- Evolução do tema, que compreende a análise temporal do conceito de sustentabilidade corporativa no mundo, o entendimento dos códigos emergentes e onde estão os maiores impactos positivos e negativos de nosso negócio;
- Análise da concorrência e de importantes movimentos mundiais e um diagnóstico interno e externo, com o objetivo de capturar como a nossa atuação é percebida pelos nossos *stakeholders*, colaboradores e pela nossa alta liderança; e
- Construção das diretrizes estratégicas, que consiste na definição de prioridades e compromissos de impacto positivo para o desenvolvimento de um novo posicionamento e modelo estratégico mais conectado ao *core* do negócio e baseado no impacto que queremos provocar.

Entendendo nosso impacto

Para entender melhor quais as percepções e expectativas do mercado, realizamos 14 entrevistas em profundidade com Especialistas em Sustentabilidade e Mercado Financeiro, formadores de opinião e executivos de empresas conhecidas pelo seu engajamento no tema e promovemos três painéis temáticos com públicos externo e interno, para gerar reflexão. Além disso, fizemos 23 entrevistas com alta e média liderança, que tem papel fundamental na estratégia atual de sustentabilidade para englobar a visão deles sobre a nossa trajetória e como deveremos atuar para manter nosso compromisso com a sustentabilidade. **GRI 103-2 Criação de Valor**

Outra parte do processo foi entender nosso impacto com base em nossa atividade core. Considerando todas as análises internas e externas, foram definidos os *Sustainable Finance Drivers*: Acesso e Inclusão Financeira; *Suitability* com Orientação Financeira; Capital para Infraestrutura; Inovação Tecnológico-Financeira; Inteligência e Gestão de Riscos; Integridade, Transparência e Resiliência de Mercado; e Gestão Inclusiva e Responsável. Cada um desses foi cruzado com a atuação das áreas executivas, sendo assim possível definir o que é relevante e tem mais impacto para cada negócio.

Sustainable Finance Drivers

Descrição

ACESSO E INCLUSÃO FINANCEIRA

Como podemos aumentar a **inclusão financeira** por meio de redução de custos e provisão do adequado acesso ao capital para pessoas e pequenas e médias empresas (SMEs)? Como estender, de maneira eficiente e justa, a oferta de serviços e crédito para segmentos da sociedade atualmente mal atendidos, ou não atendidos, considerando a atual configuração econômica e sociodemográfica?

SUITABILITY COM ORIENTAÇÃO FINANCEIRA

Como podemos **desenhar, precificar e oferecer o produto mais adequado** para o cliente no momento oportuno, considerando seu momento de vida e financeiro, seus hábitos e valores? Como podemos **esclarecer e orientar** acerca dos impactos buscando uma relação de benefício mútuo e vínculo de longo prazo?

CAPITAL PARA INFRAESTRUTURA

Como podemos **mobilizar capital** em escala para viabilizar investimentos de longo prazo dirigidos à infraestrutura resiliente e sustentável?

INOVAÇÃO TECNOLÓGICO-FINANCEIRA

Como podemos **aportar capital e conhecimento em novos modelos de negócio** que unem rentabilidade e impactos socioambientais positivos? Como podemos investir e/ou induzir investimentos no desenvolvimento e na aplicação de **inovações e transformações tecnológico-financeiras** que gerem impacto positivo para o desenvolvimento sustentável?

INTELIGÊNCIA E GESTÃO DE RISCOS

Como podemos **coletar, analisar, utilizar e distribuir informações de natureza econômico-socioambientais**, gerando conhecimento aplicado de precificação e impactos de negócios? Como utilizar esses conhecimentos para gestão, transferência e diversificação de riscos?

INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E RESILIÊNCIA DE MERCADOS

Como **contribuir para a criação de um ecossistema financeiro íntegro e alinhado à agenda de desenvolvimento sustentável?** Como melhor coletar, processar, analisar e distribuir informações de mercado que deem aos nossos *stakeholders* condições para melhores decisões e para o aprimoramento da regulação do setor?

GESTÃO INCLUSIVA E RESPONSÁVEL

Como podemos criar uma **melhor experiência para o colaborador e promover a criação de um ambiente diverso e inclusivo?** Como podemos **reduzir o impacto socioambiental das nossas operações** gerando maior eficiência com base no uso de novas tecnologias e influenciando nossa cadeia de valor?

Próximos passos

A partir das prioridades estão sendo construídos compromissos, indicadores e metas, que ampliem e comprovem nosso

impacto positivo na sociedade. Os compromissos estarão adequados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, além de alinhados com os Princípios do Banco Responsável da ONU. A divulgação dos compromissos será feita em 2019.

Materialidade GRI 102-46

Consideramos temas materiais aqueles capazes de afetar a criação de valor, em curto, médio e longo prazos, pelo ponto de vista da organização e de seus principais *stakeholders*. A determinação de temas materiais é crucial para nortear a nossa tomada de decisões, pois possibilita uma visão mais ampla dos riscos e das oportunidades inerentes ao negócio e conecta as estratégias aos múltiplos interesses externos.

Nossas diretrizes estratégicas de sustentabilidade estão passando por um processo de revisão conforme descrito, o que trouxe impactos representativos à redefinição da materialidade dos nossos reportes. GRI 102-49

Questões relevantes para nós e para os *stakeholders*

Relevância para gestão e impactos econômicos, ambientais e sociais da organização

Frentes prioritárias, que foram definidas pela alta administração como diretrizes gerais para todas as áreas do banco em 2017 (veja mais na Introdução [página 3](#)).

Sustainable Finance Drivers, definidos durante o processo de revisão das diretrizes estratégicas em 2018.

Relevância das avaliações e decisões dos *stakeholders*

Escuta realizada com colaboradores e especialistas e durante o processo de revisão das diretrizes estratégicas em 2017.

Entrevistas realizadas com especialistas e com a alta administração interna e de outras empresas em 2018.

As questões levantadas pelos *stakeholders* durante as escutas e entrevistas darão origem a compromissos, indicadores, metas e aos nossos ODS prioritários. GRI 102-44

Na etapa seguinte (2), com base em uma avaliação de relevância, desenvolvida por várias áreas, em que cruzamos nossos antigos temas materiais com as expectativas atuais trazidas pelos insumos citados, realizamos a priorização dos temas e em sequência os consolidamos em temas mais abrangentes de acordo com expectativas de nossos *stakeholders* e do mercado. GRI 102-49

Finalmente, na última etapa (3), os temas priorizados foram debatidos e validados internamente pelo Comitê de Reporte, um fórum da governança de sustentabilidade dedicado à implementação de melhores práticas de reporte e

A metodologia usada para revisar nossos temas materiais possui três etapas distintas.

(1) Identificação (2) Priorização (3) Validação



Na primeira etapa (1), identificamos quais seriam os insumos que utilizaríamos para revisar nossos antigos temas materiais. O objetivo principal foi identificar as questões mais relevantes para nossa gestão e para nossos *stakeholders*. Dessa forma utilizamos como base: GRI 102-42 | GRI 102-44

transparência. O processo de definição de materialidade foi assegurado externamente pela PwC, com base nas diretrizes da norma AA1000 e conforme o previsto em nossa política, que determina os procedimentos do desenvolvimento deste relatório para a asseguuração externa de que os indicadores GRI foram realizados. GRI 102-56

Desde 2017, preparamos nosso reporte seguindo a norma da GRI *Standards*. Entretanto, uma vez que os indicadores setoriais referentes a serviços financeiros ainda não sofreram alterações, continuaremos a reportá-las observando o GRI-G4.

Apresentamos, a seguir, a materialidade contendo nossos novos dez temas relevantes: GRI 102-47 | GRI 102-49

Materialidade **identificada em 2018**



Este ano, por conta da revisão de nossa materialidade, estruturamos este relatório em capítulos que refletem cada um dos temas materiais, em vez de utilizarmos nossa estrutura antiga que era baseada em nossos *stakeholders*. No início de cada capítulo é possível verificar os indicadores GRI e ODS relacionados ao tema, além do tipo de impacto sobre nossos *stakeholders*.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em nossa estratégia de atuação

Em 2015, a Organização das Nações Unidas (ONU) e líderes mundiais adotaram formalmente a Agenda 2030 de desenvolvimento sustentável: os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Ela foi construída com bases estabelecidas pelos Objetivos do Milênio (ODM), após um longo processo de consultas que envolveu empresas, governo e sociedade civil globalmente. O resultado são 17 objetivos que incluem aspectos sociais, ambientais e econômicos a serem implementados por todos os países até 2030.

Assim, no que se refere aos temas de sustentabilidade, nosso direcionador é Agenda 2030 da ONU, que permite a gestão de riscos e conexões com o mercado. Ao conectar os desafios para o desenvolvimento sustentável com o propósito e com a estratégia de negócios da empresa, é possível aumentar o valor da sustentabilidade corporativa, atuando em desafios e movimentos da sociedade, compartilhando propósitos e criando oportunidades alinhadas à nova economia e ao fortalecimento da colaboração mundial para redução de impactos ambientais, sociais e econômicos negativos.

Participamos ativamente na articulação da Agenda 2030 presentes em fóruns globais para a disseminação das tendências mais atuais dessa temática e assumindo uma posição de referência ao sermos convidados a contribuir com a propagação de nossa experiência institucional no assunto, atuando também na Presidência do Pacto Global da Rede Brasil.

Entre as nossas iniciativas de 2018 relacionadas aos ODS, destacamos:

• **White paper | Investimento responsável pela lente dos ODS – A abordagem da Itaú Asset Management:** o documento traz uma visão de investidores sobre como os ODS podem proporcionar melhores retornos, alinhando riscos ao impacto positivo na sociedade, trazendo benefícios ao

meio ambiente e aos negócios, com base no equilíbrio entre as iniciativas de investimentos para atingir os objetivos e metas. Saiba mais [aqui](#).

• **SDGs in Brazil – The Role of the Private Sector:** apresentamos o Programa Itaú Mulher Empreendedora (veja mais no capítulo Inclusão e Orientação Financeira, na [página 96](#)), que incentiva o desenvolvimento econômico e a inclusão financeira (ODS 1); oferece oportunidades educacionais e fomenta o empreendedorismo feminino (ODS 4), promove o empoderamento das mulheres (ODS 5) e o crescimento econômico sustentável, abastecendo as empreendedoras com conteúdo e conhecimento (ODS 8), e contribui para reduzir a desigualdade entre gêneros (ODS 10). O case foi selecionado como Empresas e Direitos Humanos, mais presença feminina nos negócios, durante a 73ª Assembleia Geral das Nações Unidas, em Nova Iorque.

• **Prêmio ODS Brasil 2018 – 1ª edição:** fomos reconhecidos pelo Prêmio Nacional para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, organizado pelo Governo Federal e concedido bianualmente, até 2030, com um case sobre o Programa Mulher Empreendedora (veja mais na [página 96](#)). Esse programa oferece capacitação para mulheres aprimorarem técnicas de gestão e potencializarem resultados de suas empresas, inspiração para vislumbrarem caminhos de sucesso e conexão para ampliarem redes de contato, favorecendo parcerias e negócios. O Prêmio ODS Brasil tem por finalidade incentivar, valorizar e dar visibilidade às práticas desenvolvidas pelos governos estaduais, municipais, pelo Distrito Federal e pela sociedade civil que contribuam para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no território brasileiro.

Identificação dos ODS potenciais

Trabalhar em prol da Agenda 2030 é uma forma de diminuir riscos, melhorar resultados, fortalecer a reputação e provocar impactos positivos, além de ampliar o alcance do desenvolvimento sustentável por meio dos nossos negócios. Por isso, em 2017 realizamos um cruzamento de dados de nossas iniciativas e negócios com os ODS impactados por eles.

Ao longo de 2018, demos continuidade a esse processo, identificando dentre ODS e metas que impactamos os considerados potenciais, ou seja, que podem ser impactados de maneira significativa por nossas atividades como holding. Essa definição teve como base a relação desses ODS com a nossa materialidade e com os *Sustainable Finance Drivers* (veja em Diretrizes estratégicas de sustentabilidade, na [página 7](#)).

Histórico de identificação de ODS prioritários



Nosso impacto nos ODS GRI 102-15

As tabelas presentes no início de cada capítulo, apresentarão os resultados da análise dos impactos de nossas iniciativas nos ODS potenciais e em suas metas.



Criação de Valor

“

Por que esse **tema** é material?

GRI 102-15 | GRI 102-44 | GRI 103-1 Criação de Valor

Nosso entendimento de criação de valor é baseado no conceito de *performance* sustentável, segundo o qual geramos valor compartilhado no longo prazo para nossos colaboradores, clientes, acionistas e sociedade, garantindo a perenidade dos nossos negócios.

Esse valor compartilhado pode ser tanto financeiro quanto não financeiro, que mensuramos por meio do impacto tangível ou não de nossos resultados, atividades, produtos e serviços. Tão importante quanto a criação de valor financeiro por meio da geração e distribuição de riqueza entre colaboradores, governo e acionistas, é a criação de valores não tangíveis para os demais *stakeholders* e, conseqüentemente, para a sociedade. GRI 103-2 Criação de Valor

”

Materialidade

Criação de Valor GRI 103-1 Criação de Valor

ODS potenciais	Metas	Impacto positivo
	7.2 Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.	Incentivamos o consumo de energia limpa por meio dos nossos produtos e serviços, analisando projetos financiados relacionados à geração e ao consumo com base nos critérios de riscos e oportunidades socioambientais.
	7.b Até 2030, expandir a infraestrutura e modernizar a tecnologia para o fornecimento de serviços de energia modernos e sustentáveis para todos nos países em desenvolvimento, particularmente nos países menos desenvolvidos, nos pequenos estados insulares em desenvolvimento e nos países em desenvolvimento sem litoral, de acordo com seus respectivos programas de apoio.	Investimos em tecnologias energéticas eficientes, analisando oportunidades socioambientais e aumentando a capacidade instalada para geração de energia renovável por meio da oferta de produtos que fomentam a utilização de energia de fontes limpas.
	9.3 Aumentar o acesso das pequenas indústrias e outras empresas, particularmente em países em desenvolvimento, aos serviços financeiros, incluindo crédito acessível e sua integração em cadeias de valor e mercados.	Criamos produtos (crédito e linhas de repasse) e atendemos pequenas empresas, estimulando o desenvolvimento de negócios e mercados nas nossas regiões de atuação.
	9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente corretos; com todos os países atuando de acordo com suas respectivas capacidades.	Mitigamos os riscos e potencializamos as oportunidades socioambientais com base na análise de grandes clientes do atacado e projetos de infraestrutura financiados, também investimos em infraestrutura eficiente e adequada para o uso de recursos em nossas instalações.
	11.6 Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo <i>per capita</i> das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, à gestão de resíduos municipais e outros.	Reduzimos e compensamos as emissões realizadas pelas nossas operações, e realizamos estudo e divulgação das emissões financiadas e da pegada de carbono de Agência Digital.

Relação entre o tema material e nossos públicos

GRI 103-1 Criação de Valor



Cliente
Direto



Colaborador
Direto



Acionista
Direto



Sociedade
Direto



Fornecedor
Indireto



Tópicos da GRI	Indicadores relacionados
Abordagem de Gestão	GRI 103-1 Criação de Valor – Explicação da materialidade e seu limite
Abordagem de Gestão	GRI 103-2 Criação de Valor – Abordagem de gestão e seus componentes
Abordagem de Gestão	GRI 103-3 Criação de Valor – Avaliação da abordagem de gestão
Conteúdos Gerais	GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades
Conteúdos Gerais	GRI 102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas
Conteúdos Gerais	GRI 102-48 Reformulações de informações
Desempenho Econômico	GRI 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído
Impactos Econômicos Indiretos	GRI 203-2 Impactos econômicos indiretos significativos
Desempenho Econômico	GRI G4-DMA Desempenho Econômico
Portfólio de Produtos	GRI G4-FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade
Portfólio de Produtos	GRI G4-FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade

“

Neste capítulo...

...descrevemos as diferentes iniciativas que criam valor para os diversos setores da sociedade ou para nossa organização. Demonstramos como são distribuídas aos nossos *stakeholders*: inicialmente pelo valor financeiro, mensurado por meio da Distribuição do Valor Adicionado (DVA); em seguida, de outras formas para além do aspecto financeiro, como nossos impactos sobre colaboradores e clientes. Também trazemos uma síntese de nossos impactos sobre o ambiente externo e interno, na qual fornecemos um panorama de nossas principais atividades, impactos e externalidades, o que nos possibilita entender nossos efeitos na sociedade.

Em linha com a geração de valor para o público externo, apresentamos nossos produtos de crédito e os fundos socioambientais para projetos com benefícios sociais e/ou conectados com Economia Verde, que trazem benefícios sociais e ambientais em seu planejamento.

”

Impacto financeiro | Distribuição do Valor Adicionado (DVA)

GRI 201-1 | GRI 103-2 Criação de Valor | GRI G4-DMA Desempenho Econômico

No aspecto financeiro, identificamos a criação de valor por meio da DVA, que é um demonstrativo contábil que tem por finalidade apresentar a forma de distribuição da riqueza gerada entre os diversos setores envolvidos no processo.

Por se tratar de uma demonstração contábil exigida pelos reguladores locais, suas informações são extraídas do balanço contábil e tem como base o princípio da competência. A DVA é calculada com base na diferença entre o valor financeiro produzido pelos negócios e os bens e serviços produzidos por terceiros e utilizados por nós.

Em 2018, o Valor Adicionado, considerando a base IFRS, atingiu R\$ 71,9 bilhões, e a distribuição ocorreu conforme tabela a seguir:

DVA (%)

Valor distribuído	2018	2017	2016
Esfera	R\$ 71,9 bilhões	R\$ 65,3 bilhões	R\$ 61,5 bilhões
Colaboradores	30,96	32,03	33,07
Reinvestimentos de lucros	5,88	6,87	16,76
Impostos, taxas e contribuição	30,99	29,42	28,30
Pagamentos a acionistas	29,99	29,44	19,47
Remuneração de capitais de terceiros	2,18	2,25	2,41

Notas: · A partir de 2018, adotamos a Norma IFRS para divulgação de valores de DVA. Dessa forma, os valores históricos foram ajustados para essa Norma e diferem dos valores divulgados em relatórios anteriores. [GRI 102-48](#)
· Valores com base no Lucro Líquido Recorrente.
· Desconsidera o efeito fiscal do *hedge*.

Impactos não financeiros (socioeconômico e ambiental) | Responsabilidade bancária [GRI 203-2](#)

No aspecto não financeiro, realizamos estudos de avaliação de nossas ações tanto para nossos colaboradores quanto para a sociedade. Esses estudos são abrangentes e envolvem aspectos socioeconômicos e ambientais com a finalidade de identificar os impactos nos nossos relacionamentos e a nossa responsabilidade bancária.

Por sua atuação, um banco é capaz de, por exemplo, criar empregos, desenvolver negócios e incentivar o empreendedorismo, mas também pode provocar efeitos negativos, como impactos ambientais ou endividamento.

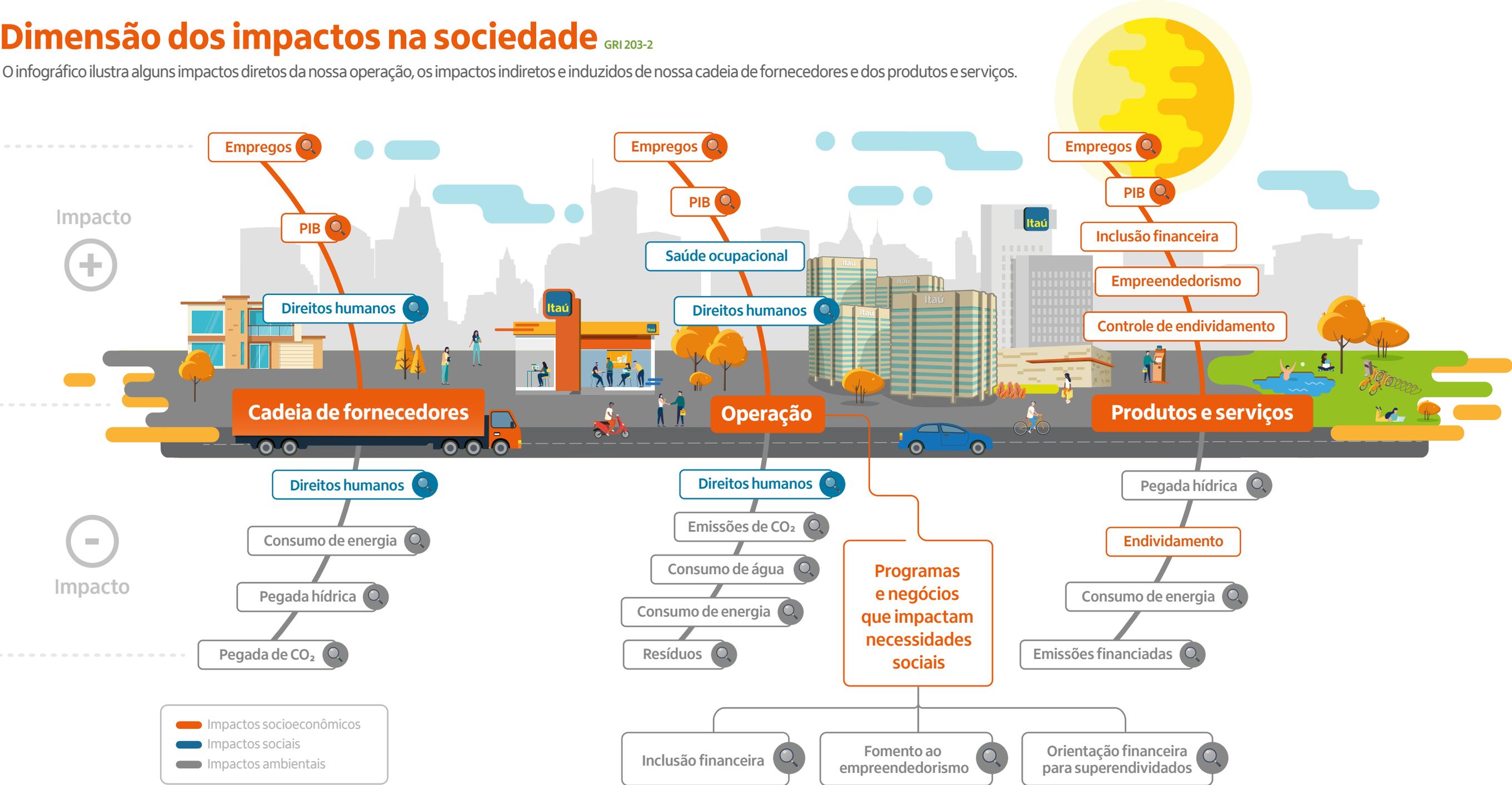
Para impulsionar essa agenda, desde 2016, desenvolvemos estudos para mapear e mensurar os nossos impactos. O primeiro estudo realizado identificou a contribuição das nossas atividades na geração de PIB e manutenção de empregos. Com o intuito de expandirmos a visão sobre esse tema, realizamos, em 2017, estudos que mensurassem nossos impactos ambientais. [GRI 103-2 Criação de Valor](#) | [GRI 103-3 Criação de Valor](#)

Dando continuidade à agenda, em 2018, desenvolvemos novos estudos para expandir o tema internamente. Trabalhamos também em um grupo multidisciplinar para disseminar o conceito de impacto e unir esforços com áreas que trabalham com o tema.

A partir desses avanços, iniciamos um levantamento interno, ilustrado a seguir, das externalidades prioritárias que possuem iniciativas conectadas ao *core* e que provocam e/ou mitigam impactos diretos, indiretos e induzidos positivos e/ou negativos, assim como os seus resultados.

Dimensão dos impactos na sociedade GRI 203-2

O infográfico ilustra alguns impactos diretos da nossa operação, os impactos indiretos e induzidos de nossa cadeia de fornecedores e dos produtos e serviços.



Impactos socioeconômicos | Externalidades dos produtos de crédito e cadeia de suprimentos GRI 203-2

Para mensurar nossos impactos, realizamos um estudo que simula os fluxos econômicos envolvidos nas nossas operações e de produtos de crédito para pessoa física (PF) e pessoa jurídica (PJ) por meio da metodologia *Utopies Local FootPrint*®. Com base nos dados coletados, essa ferramenta permite medir a contribuição econômica expressa em termos dos empregos mantidos e do valor adicionado gerado (traduzido para PIB). Para a análise foram considerados dez produtos de crédito (cinco com foco em PF e cinco em PJ) e os nossos gastos com os cem maiores fornecedores do Brasil (por meio do valor gasto com cada um deles). [GRI 103-2 Criação de Valor](#) | [GRI 103-3 Criação de Valor](#)

Informações sobre o estudo

Impactos de funcionamento

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

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

Impactos catalisadores

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

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

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

- **Impactos diretos** – margem financeira, impostos, compras e setores dos fornecedores, produção e até mesmo número de trabalhadores.

- **Impactos indiretos** – como isso se dispersa para os diferentes setores, principalmente na cadeia de suprimentos; por exemplo, fornecedores nível 1, 2, 3, etc.

- **Impactos induzidos** – consumos das famílias e despesas operacionais de órgãos públicos.

Notas: Produtos para clientes pessoa física: Crédito Pessoal, Consignado, Cartões de Crédito, Crédito Imobiliário e Crédito para Veículos. Produtos para clientes pessoa jurídica: Capital de Giro, Cartões de Crédito, CDC/Finame/Leasing, Crédito Imobiliário e Crédito para Veículos.

Após essas análises, pudemos observar os seguintes resultados:

PIB (bilhões R\$)	Funcionamento Itaú	Produtos	Total
Impacto direto	92,8	N.A.	92,8
Impacto indireto	13,5	98,4	111,9
Impacto catalisador	37,5	94,0	131,5
Impacto total	143,8	192,4	336,2

Empregos	Funcionamento Itaú	Produtos	Total
Impacto direto	85.537	N.A.	85.537
Impacto indireto	117.406	3.988.716	4.116.122
Impacto catalisador	636.190	1.568.959	2.205.149
Impacto total	839.133	5.567.675	6.403.808

Impacto de treinamentos | Colaboradores GRI 103-3 Criação de Valor

Temos diversas ações para aumentar a experiência dos nossos colaboradores. Investimos, por exemplo, em treinamentos, para que eles possam se desenvolver em diversas áreas de conhecimento. Após a aplicação de um treinamento, precisamos entender também se ele cumpriu seus objetivos e se proporcionou impacto para aqueles que o receberam.



Assim, desenvolvemos um grupo de trabalho que teve como objetivo conduzir análises de impacto de alguns treinamentos aplicados e preparou um piloto de avaliação.

Dessa forma, podemos entender o quanto o nosso investimento no desenvolvimento de colaboradores está sendo efetivo. Para os detalhes da avaliação, acesse o capítulo de Experiência do Colaborador na [página 62](#).

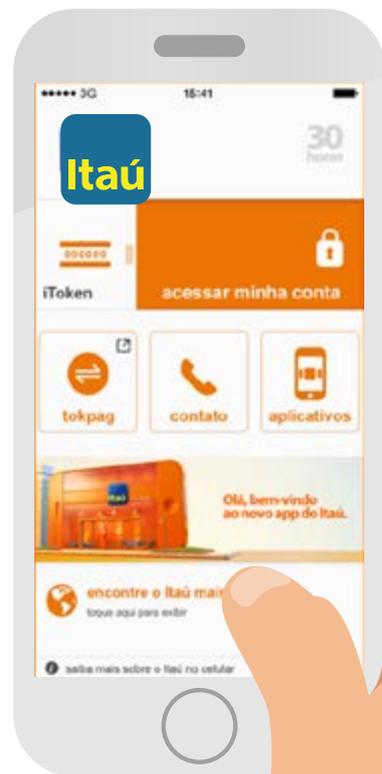
Impacto positivo | Produtos e serviços

GRI G4-FS7 | GRI G4-FS8 | GRI 103-2 Criação de Valor | GRI G4-DMA Desempenho Econômico

Tendo em mente que, por sermos uma instituição financeira, todas as nossas atividades (diretas e indiretas) possuem um impacto para nossos *stakeholders*, ofertamos produtos e serviços na intenção de gerar valor e potencializar nosso impacto positivo na sociedade. Definir a alocação do capital, seja no crédito, seja no investimento, além de apoiar nossos clientes com soluções de investimentos sustentáveis que tragam retornos financeiros e benefícios para a sociedade é parte fundamental dessa atuação. Estamos caminhando para entregar serviços e produtos que estejam alinhados aos valores e as demandas atuais da sociedade.

Economia Verde FEBRABAN

Uma forma de avaliar a nossa participação na geração de impacto positivo em nossas operações de crédito é através de reporte ao mercado. Nossa linha de serviços relacionada a Economia Verde é parte relevante de uma evolução do mercado constatada por uma pesquisa realizada com o mercado financeiro pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), que identificou um aumento de 33,4% em financiamentos para setores considerados pertencentes à Economia Verde em 2017, em relação ao ano anterior. Para acessar o estudo, clique [aqui](#).



Business Challenge

Motivados a sermos o banco líder no financiamento da transição para uma Economia Verde, utilizamos uma metodologia própria de inovação, denominada *Business Challenge*, para acelerar o desenvolvimento de soluções ambientais, criando novos produtos e serviços para os clientes pessoa física e jurídica. Ao todo, surgiram 40 ideias que darão origem a dez novos produtos e serviços bancários, além de um plano de comunicação e posicionamento ambiental corporativo que será lançado em 2019.

Linhas multilaterais e financiamentos GRI 103-2 Criação de Valor

Neste ano, mantivemos vigentes todas as linhas multilaterais destinadas à promoção de benefícios socioambientais. Esses recursos foram provenientes da IFC, da *Inter-American Investment Corporation* (IIC) e da *Overseas Private Investment Corporation* (OPIC) e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) para projetos e empresas localizadas nas regiões Norte e Nordeste do Brasil, para pequenas e médias empresas e empresas geridas por mulheres.

Destinação de recursos por modalidade de financiamento

Modalidade de financiamento	Resumo destinação do recurso	Valor (R\$ milhão)
BNDES Finem Prorenova	Renovação dos canaviais e introdução de novas plantações de cana-de-açúcar.	8,8
ABC BNDES	Financiamentos para a redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) na agricultura.	44,6
BNDES Automático – Financiamento de projetos	Estruturas para armazenamento beneficiamento de grãos e açúcar, melhorias em hospitais e escolas, tratamento de efluente, usina hidrelétrica.	43,7
Itaú <i>Bridge</i> para projetos	Linhas de transmissão, usinas hidrelétricas e solares.	635,0
Itaú Fiança para projetos	Linhas de transmissão, usinas hidrelétricas, solares e eólicas.	4.284,0
Itaú Financiamento de projetos – longo prazo	Distribuição de energia, plantios de cana, armazenamento de grãos, hospital, plantas de cimento e plantas solares.	4.808,0

Em 2017, fomos coordenadores da emissão do título verde (*green bond*) da Klabin no mercado externo. Nessa operação, a empresa emitiu US\$ 500 milhões em títulos de dívida (*bonds*) com vencimento em 2027 e a destinação de recursos foi exclusivamente para projetos verdes elegíveis. Essa emissão nos posiciona em destaque na assessoria e no fomento de emissões verdes no mercado externo.

Em 2018, o segmento Atacado apoiou financeiramente com R\$ 8,65 bilhões operações que promovam benefícios socioambientais. Esse valor, se comparado com a carteira total do segmento no fim de 2018, corresponde aproximadamente 8,47%.

Investimento de impacto

Os investimentos de impacto são a nova fronteira do nosso setor. Para aprender, trocar experiências e propor caminhos e soluções para o fortalecimento do tema desde 2016 nos tornamos parceiros da Aliança Pelos Investimentos e Negócios de Impacto, antiga Força Tarefa de Finanças Sociais, fomentada pelo Instituto de Cidadania Empresarial (ICE). O grupo visa articular uma rede de relacionamento para atrair investidores, empreendedores e parceiros, para

que promovam modelos de negócios rentáveis que possam levar à solução de problemas sociais ou ambientais, e, com isso, promover a reflexão sobre como gerenciar recursos e necessidades da sociedade.

Em 2018, de forma a aprender sobre o tema e incentivar em parceria com a então Força Tarefa de Finanças Sociais e Negócios de Impacto, elaboramos um *paper*. Como as instituições financeiras locais e internacionais estão se posicionando no tema de investimento de impacto, que foi lançado durante nossa participação no Fórum de Finanças Sociais e Negócios de Impacto 2018, do qual fomos patrocinadores.

Temos trabalhado na nossa governança para disponibilizarmos para nossos clientes produtos de investimento responsável que contemplem também impacto positivo. Apoiamos a distribuição da debênture de impacto da Vivenda, que atua com reforma de baixo custo de moradias em áreas de vulnerabilidade, contribuindo assim para a melhora da qualidade de vida de famílias nessas áreas. Também estamos revendo a forma de atuação dos nossos fundos de investimento responsável para agregar características que incentivem o desenvolvimento de negócios de impacto.

Fundos Socioambientais

GRI 201-1 | GRI G4-DMA Desempenho Econômico

Oferecemos aos nossos clientes fundos com benefícios socioambientais, como:

Fundos Itaú Excelência Social (FIES): fundo de ações que investe em empresas socialmente responsáveis. O processo de seleção das empresas para esse fundo consiste na exclusão ou inclusão de determinados setores/empresas e na aplicação do método de integração *Environmental and Social Governance* (ESG) para os demais ativos elegíveis para investimento. Adicionalmente, 50% da taxa de administração dessa família de fundos é doada a projetos educacionais desenvolvidos no Brasil por Organizações Não Governamentais (ONGs). De 2004 até o fim de 2018, mais de R\$ 31 milhões foram repassados para 176 Organizações da Sociedade Civil (OSCs), beneficiando mais de 36.892 crianças e jovens.

Fundos Itaú Ecomudança: apoio a projetos com potencial de redução de emissão de GEE que desenvolvam iniciativas relacionadas com energia renovável, manejo de resíduos, agricultura sustentável e florestas pelo repasse de 30% de sua taxa de administração para esses projetos. Em 2018, além do apoio a projetos que realizamos ao longo dos anos, iniciamos a linha de apoio a organizações, em que direcionamos 10% do montante repassado (10% dos 30%) para projetos com vocação em tornar-se negócio de impacto, buscando escalar os impactos do programa. A avaliação das organizações foi feita por

meio de uma metodologia que tem indicadores baseados em Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), *Environmental Social and Governance* (ESG) e Acordo de Paris como referências de indicadores de impacto, buscando uma transição dos apoios, incentivando os projetos pelo conceito de *venture philanthropy* a desenvolverem negócios de impacto.

Desde 2009, publicamos anualmente um edital para a seleção de novos projetos. No edital de 2018 selecionamos seis projetos, relacionados às áreas de Florestas, Energia Renovável, Agricultura e Manejo de Resíduos Sólidos e a uma primeira organização com vocação em se tornar negócio de impacto.

Desde seu lançamento até o ano de 2018 (projetos selecionados nos editais de 2009 a 2017), o programa Ecomudança já investiu mais de R\$ 6 milhões em 63 projetos em 21 estados brasileiros e no Distrito Federal e favoreceu cerca de 1.593 famílias, das quais aproximadamente 844 tiveram um aumento de mais de 10% na renda. A redução geral de GEE gerada pelos projetos favorecidos, desde o seu início, já atinge a marca de 34.449 tCO₂e. Acesse nossos relatórios anuais com os resultados dos programas sobre esses investimentos [aqui](#).

Fundo Itaú Futura: entre 2010 e 2018, o fundo social Itaú Futura doou mais de R\$ 3 milhões a projetos educacionais desenvolvidos pelo Canal Futura, da Fundação Roberto Marinho, recurso que representa 30% de sua taxa de administração.





Gestão de Riscos

“ Por que esse **tema** é material?

Assumir e gerenciar riscos é uma das nossas principais atividades, e, para isso, temos bem estabelecidos os objetivos para essa gestão. O apetite de risco define a natureza e o nível de perdas aceitável para nós, e a cultura de risco orienta as atitudes necessárias para gerenciá-los. Buscamos processos robustos de gerenciamento de riscos, que permeiem toda a organização e que sejam a base das decisões estratégicas para assegurar a sustentabilidade dos negócios.

[GRI 102-15](#) | [GRI 103-1 Gestão de Riscos](#) | [GRI 103-2 Gestão de Riscos](#) | [GRI G4-DMA Portfólio de Produtos \(antigo FS1 | FS2 | FS5\)](#)

Esses processos estão alinhados às diretrizes do Conselho de Administração e dos Executivos, que, por meio de órgãos colegiados, definem os objetivos globais, expressos em metas e limites, para as unidades de negócio gestoras de risco. As unidades de controle e gerenciamento de capital, por sua vez, apoiam a nossa administração por meio dos processos de monitoramento e análise de risco e capital.

Os princípios que fornecem os fundamentos do gerenciamento de riscos e do apetite de riscos e as diretrizes para a forma de atuação dos nossos colaboradores para a tomada de decisão são: sustentabilidade e satisfação de clientes; cultura de risco; gerenciamento do risco, diversificação; excelência operacional e ética e respeito à regulação. Esses princípios norteiam a atuação da organização diante da importância da satisfação de nossos clientes e usuários, de forma que garanta a perenidade dos negócios no tempo, no mapeamento, na gestão e na mitigação dos riscos de forma ética e responsável.

Somos aderentes à Resolução CMN nº 4.557 que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e de capital. Destacam-se na resolução a implementação de uma estrutura de gerenciamento contínuo e integrado de riscos, os requerimentos para definição da Declaração de Apetite por Riscos e do Programa de Teste de Estresse, a constituição de Comitê de Riscos e a indicação, perante o Banco Central do Brasil (Bacen), do Diretor para gerenciamento de riscos, com atribuição de papéis, responsabilidades e requisitos de independência. [GRI 103-2 Gestão de Riscos](#)

”

Materialidade

Gestão de Riscos GRI 103-1 Gestão de Riscos

ODS potenciais	Metas	Impacto positivo
	8.2 Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias por meio da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive por meio de um foco em setores de alto valor agregado e dos setores intensivos em mão de obra.	Alteramos a lógica de negócios com as empresas do atacado, incentivando práticas sustentáveis e de menor impacto socioambiental, além da diversidade como motriz para a inovação de processos, serviço e produtos.
	8.4 Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento econômico da degradação ambiental, de acordo com o Plano Decenal de Programas sobre Produção e Consumo Sustentáveis, com os países desenvolvidos assumindo a liderança. 8.5 Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor. 8.8 Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários.	Por meio da Itaú Asset Management realizamos avaliação ESG das empresas garantindo que os riscos e as oportunidades são integrados nas decisões de investimentos.
	8.7 Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, e assegurar a proibição e eliminação das piores formas de trabalho infantil, incluindo recrutamento e utilização de crianças-soldado, e até 2025 acabar com o trabalho infantil em todas as suas formas.	Trabalhamos em prol da erradicação do trabalho forçado por meio do não financiamento de clientes que possuem indícios de tais práticas e participamos do pacto de erradicação do trabalho análogo a escravo, além de orientar clientes sobre a migração para investimentos mais sustentáveis mediante avaliação de riscos.
	13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países.	Por meio da Itaú Asset Management realizamos avaliação ESG garantindo que os riscos relacionados às mudanças climáticas sejam integrados e possam ser levados em consideração nas escolhas de investimentos.
	13.2 Integrar medidas da mudança do clima nas políticas, estratégias e planejamentos nacionais.	Implementamos a agenda de recomendações TCFD e mensuramos os impactos das mudanças climáticas nos portfólios mais relevantes de crédito, garantindo que os riscos às mudanças climáticas sejam identificados e mitigados por meio do posicionamento em carteiras com menos dependência de agravantes no clima. Além de contribuir e impulsionar a economia de baixo carbono e a nova economia por meio de nossas operações.
	13.3 Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.	Produzimos o <i>white paper</i> Mudança climática e seus impactos, identificando os setores e horizontes de tempo e ações necessárias para mitigação dos riscos, além das oportunidades de negócios.

Relação entre o tema material e nossos públicos

GRI 103-1 Gestão de Riscos



Tópicos da GRI	Iniciativas e indicadores relacionados
Abordagem de Gestão	GRI 103-1 Gestão de Riscos – Explicação da materialidade e seu limite
Abordagem de Gestão	GRI 103-2 Gestão de Riscos – Abordagem de gestão e seus componentes
Abordagem de Gestão	GRI 103-3 Gestão de Riscos – Avaliação da abordagem de gestão
Conteúdos Gerais	GRI 102-9 Cadeia de fornecedores da organização
Conteúdos Gerais	GRI 102-11 Abordagem ou princípio da precaução
Conteúdos Gerais	GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades
Desempenho Econômico	GRI 201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas
Práticas de Aquisições/Compras	GRI 204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais
Avaliação Ambiental de Fornecedores	GRI 308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais
Avaliação Ambiental de Fornecedores	GRI 308-2 Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas
Avaliação Social de Fornecedores	GRI 414-1 Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais
Avaliação Social de Fornecedores	GRI 414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas
Portfólio de Produtos	GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS1) – Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios
	GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS2) – Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios
	GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS3) – Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos ou transações
	GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS4) – Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação de políticas e procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios
	GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS5) – Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais
	GRI G4-FS6 Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (por exemplo, micro/pequena e média/grande) e por setor
Auditoria	GRI G4-DMA Auditoria (antigo FS9) – Escopo e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de riscos
Controle Acionário Ativo	GRI G4-FS10 Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização interagiu em questões sociais ou ambientais
	GRI G4-FS11 Percentual de ativos sujeitos a avaliação social ou ambiental, positiva e negativa
	GRI G4-DMA Propriedade Ativa (antigo FS12) – Política(s) de voto aplicada(s) a questões sociais ou ambientais para participações nas quais a organização tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação
Rotulagem de Produto e Serviço	GRI G4-DMA Rotulagem de Produto e Serviço (antigo FS15) – Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros
	GRI G4-DMA Rotulagem de Produto e Serviço (antigo FS16) – Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário

“ Neste capítulo...

...apresentaremos os fundamentos que alicerçam nossa cultura de risco, como apetite de risco e suas cinco dimensões. Em seguida, mostramos os tipos de riscos que gerenciamos e os procedimentos aplicados em cada contexto no tocante à sustentabilidade, como a gestão dos riscos socioambientais e riscos climáticos.

Dos riscos relacionados a terceiros, contamos sobre nossa gestão de fornecedores e os procedimentos envolvidos. Por fim, abordamos também os riscos na gestão de ativos de terceiros, em seguros e o risco na concessão de crédito imobiliário, que, de acordo com as especificidades de cada risco, também tem sua análise pautada em critérios socioambientais e ESG.



A cultura de risco GRI 103-2 Gestão de Riscos

Visando fortalecer os valores e alinhar o comportamento dos nossos colaboradores com as diretrizes estabelecidas para gestão de risco, adotamos diversas iniciativas para disseminar e fortalecer a cultura de risco, que é baseada em quatro pilares: a tomada consciente de riscos, a discussão e a ação sobre os riscos da organização e a responsabilidade de todos pela gestão de risco.

Complementarmente a políticas, procedimentos e processos, a cultura de risco fortalece a responsabilidade individual e coletiva dos colaboradores quanto a entendimento, identificação, mensuração, gerenciamento e mitigação dos riscos inerentes às suas atividades, respeitando de maneira ética a gestão dos negócios.

Promovemos a cultura de risco, enfatizando o comportamento que irá ajudar as pessoas, em qualquer nível da instituição, a assumir e gerenciar os riscos conscientemente. Com esses pilares disseminados, há um incentivo para que o risco seja entendido e discutido abertamente, mantendo-se dentro dos níveis determinados pelo apetite de risco.

Apetite de risco GRI 103-2 Gestão de Riscos

O apetite de risco estabelece os tipos e níveis de risco aceitáveis para o banco, dentro dos quais a gestão busca maximizar a criação de valor. Há dois anos revisamos nossa Política de Apetite de Risco, estabelecida e aprovada pelo Conselho de Administração, que direciona nossa estratégia de negócios.

O Conselho de Administração é o responsável pela aprovação das diretrizes e dos limites do apetite de risco, desempenhando suas responsabilidades com o apoio do Comitê de Gestão de Risco e Capital e do *Chief Risk Officer* (CRO). As métricas são monitoradas frequentemente e reportadas às comissões de riscos e ao Conselho e orienta a tomada de medidas preventivas de forma a garantir que as exposições estejam dentro dos limites estabelecidos e alinhados à nossa estratégia.

O apetite de risco da instituição é fundamentado na seguinte declaração do Conselho de Administração:

É fundamentado pela
Declaração do Conselho de Administração

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

Com base nessa declaração, foram definidas cinco dimensões, cada uma delas composta pelos principais riscos relacionados combinando formas complementares de mensuração da magnitude dos riscos, buscando uma visão abrangente da nossa exposição, como instituição financeira.

É orientado pelos
Princípios de Gestão de Risco

- Sustentabilidade e satisfação de clientes;
- Ética e respeito à regulação;
- Apreçamento do risco;
- Diversificação;
- Excelência operacional; e
- **Cultura de risco.**

Entender, identificar, mensurar, gerenciar e mitigar riscos são práticas essenciais às nossas atividades.

Tomamos riscos conscientemente

Discutimos nossos riscos

Cultura de risco
Itaú Unibanco

Somos todos gestores de risco

Agimos sobre os nossos riscos

E é acompanhado por meio de **métricas quantitativas** inseridas no dia a dia da gestão dos negócios

Capitalização

- Índices de capital em situação normal e de estresse; e
- *Ratings* de emissão de dívidas.

Liquidez

- Indicadores de liquidez de curto e médio prazos.

Composição de resultados

- Maiores riscos de crédito;
- Maiores exposições e por faixas de *rating*;
- Concentração por setores, países e segmentos; e
- Concentração de risco de mercado.

Risco operacional

- Eventos de perdas operacionais; e
- Tecnologia da informação.

Reputação

- Indicadores de *suitability*;
- Exposição nas mídias;
- Acompanhamento de reclamações dos clientes; e
- Cumprimento regulatório.

Dimensões

Dimensão de capitalização

A dimensão de capitalização estabelece que devemos ter capital suficiente para nos protegermos de uma grave recessão ou de um evento de estresse sem necessidade de adequação da estrutura de capital em circunstâncias desfavoráveis, protegendo credores e correntistas. É monitorada através do acompanhamento dos nossos índices de capital, em situação normal e em estresse e dos *ratings* de emissão de dívidas da instituição.

Dimensão de liquidez

A dimensão de liquidez é a dimensão que monitora a qualidade de tudo o que pode ser convertido rapidamente em dinheiro vivo para que possamos cumprir nossas obrigações de caixa e pagamentos sem gerar perdas. Esta dimensão estabelece que a nossa liquidez deverá suportar longos períodos de estresse. É monitorada através do acompanhamento dos indicadores de liquidez.

Dimensão de composição dos resultados

A dimensão de composição de resultados compreende aspectos de negócios e rentabilidade, risco de mercado e de crédito, e limita a exposição em atividades em que temos pouco conhecimento para operar. Também estabelece limites de concentração e de exposição aos riscos, e estimula a diversificação das fontes de receita, buscando garantir a adequada composição das nossas carteiras, a baixa volatilidade dos resultados e a sustentabilidade dos nossos negócios.

Dimensão de risco operacional

Esta dimensão monitora as falhas em processos que podem gerar indisponibilidades e perdas. Para dimensionar os riscos de maior impacto, identificamos os processos mais críticos e avaliamos a atuação das áreas na gestão de riscos operacionais que possam impactar negativamente a estratégia de negócio e operação.

Dimensão de reputação

Nesta dimensão, identificamos os riscos que possam vir impactar o valor da nossa marca e a nossa reputação em relação aos clientes, colaboradores, reguladores, investidores, fornecedores e o público em geral. Essa dimensão acompanha a satisfação de clientes, a exposição do banco nas mídias, além da observância das normas éticas e de conduta institucional.

Capital responsável

As instituições financeiras possuem um papel importante na economia global por interagirem com todos os setores econômicos e, por essa razão, tornam-se influenciadoras de transformações na sociedade. O apetite de risco faz parte da cultura de risco da nossa organização e é uma ferramenta de gestão que nos permite analisar os limites de riscos aceitáveis para a organização, nos quais buscamos maximizar a criação de valor e, assim, adequadamente, tomar a melhor decisão de forma consciente e sustentável.

Risco socioambiental

GRI 102-11 | GRI 103-2 Gestão de Riscos | GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS1 | FS2 | FS4 | FS5)

O gerenciamento do risco socioambiental tem como objetivo identificar, mensurar, mitigar e monitorar os riscos relacionados a temas sociais e ambientais, em nosso processo operacional e em nossos negócios.

Com o intuito de fortalecer a cultura de risco socioambiental e disseminar as melhores práticas de mercado, estimulamos e valorizamos a aprendizagem contínua. E, em 2018, os integrantes da Gerência de Risco Socioambiental passaram por mais de 56 horas de capacitação. Além disso, ampliamos o público-alvo da capacitação no tema para as áreas envolvidas com o processo de concessão de crédito.

Para mensurar a qualidade dos processos e monitorar a exposição ao risco, as áreas são submetidas a processos de comprovação de aderência realizados por equipe de controles internos e de auditoria. Esses processos incluem a avaliação da adequação dos manuais e procedimentos de risco socioambiental, e os resultados desse trabalho são reportados periodicamente aos fóruns competentes como o Comitê de Risco Socioambiental. GRI G4-DMA Auditoria (antigo FS9)

Demos continuidade ao Projeto de Gestão de Risco Socioambiental, tendo atuado em 18 frentes de trabalho, cobrindo um total de 53 áreas, 55 políticas da instituição e mais de 20 pessoas.

Projeto de Gestão de Risco Socioambiental

Lançado em 2017, o Projeto de Gestão de Risco Socioambiental tem o objetivo de revisar o risco socioambiental em nossas atividades e negócios do no Brasil e nas unidades internacionais. Cada frente de trabalho conta com identificação, revisão e implementação de governança para os riscos identificados. A iniciativa é liderada e executada pela Gerência de Risco Socioambiental, em conjunto com as equipes de Sustentabilidade, Compliance e Jurídico Socioambiental.

Buscando evidenciar ainda mais a importância da temática socioambiental, nossa Política Corporativa de Risco Socioambiental, aprovada pelos diretores, é balizada pelas melhores práticas de gestão de risco socioambiental, sendo continuamente incrementada e ratificando nosso compromisso e preocupação com o tema. Nossa política pode ser acessada [aqui](#).

Gestão do risco socioambiental

GRI 103-2 Gestão de Riscos

Iniciamos a gestão do risco socioambiental já no início do relacionamento com nossos clientes pessoa física e jurídica. Dessa maneira, não mantemos relacionamento com clientes que realizem práticas contrárias à proteção dos direitos humanos, que integram nossa lista de atividades excluídas. São elas:

- Utilização de mão de obra análoga à escrava;
- Utilização de mão de obra infantil em desacordo com a legislação; e
- Exploração da prostituição, inclusive a infantil.

Os clientes associados às práticas acima são identificados com base em consultas realizadas na mídia e por listas emitidas por órgãos oficiais. Caso seja demonstrado o envolvimento do cliente com essas atividades, ele é bloqueado em nossos sistemas, impossibilitando o início de qualquer relacionamento com o banco.

Em 2018, 37 clientes foram bloqueados por envolvimento nas atividades excluídas. Somente realizamos o desbloqueio do cliente e retomamos o relacionamento se ele comprovar que realizou mudanças em suas práticas e tem seu nome excluído das listas emitidas por órgãos oficiais.

Critérios para aprovação de crédito

GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS1 | FS2 | FS3 | FS4 | FS5)
Após atender ao critério fundamental no que tange à lista de atividades excluídas, os clientes são submetidos a critérios socioambientais adicionais com base nos requisitos exigidos pelo tipo de produto, pelo segmento do cliente e pela estrutura de garantias proposta para cada operação.

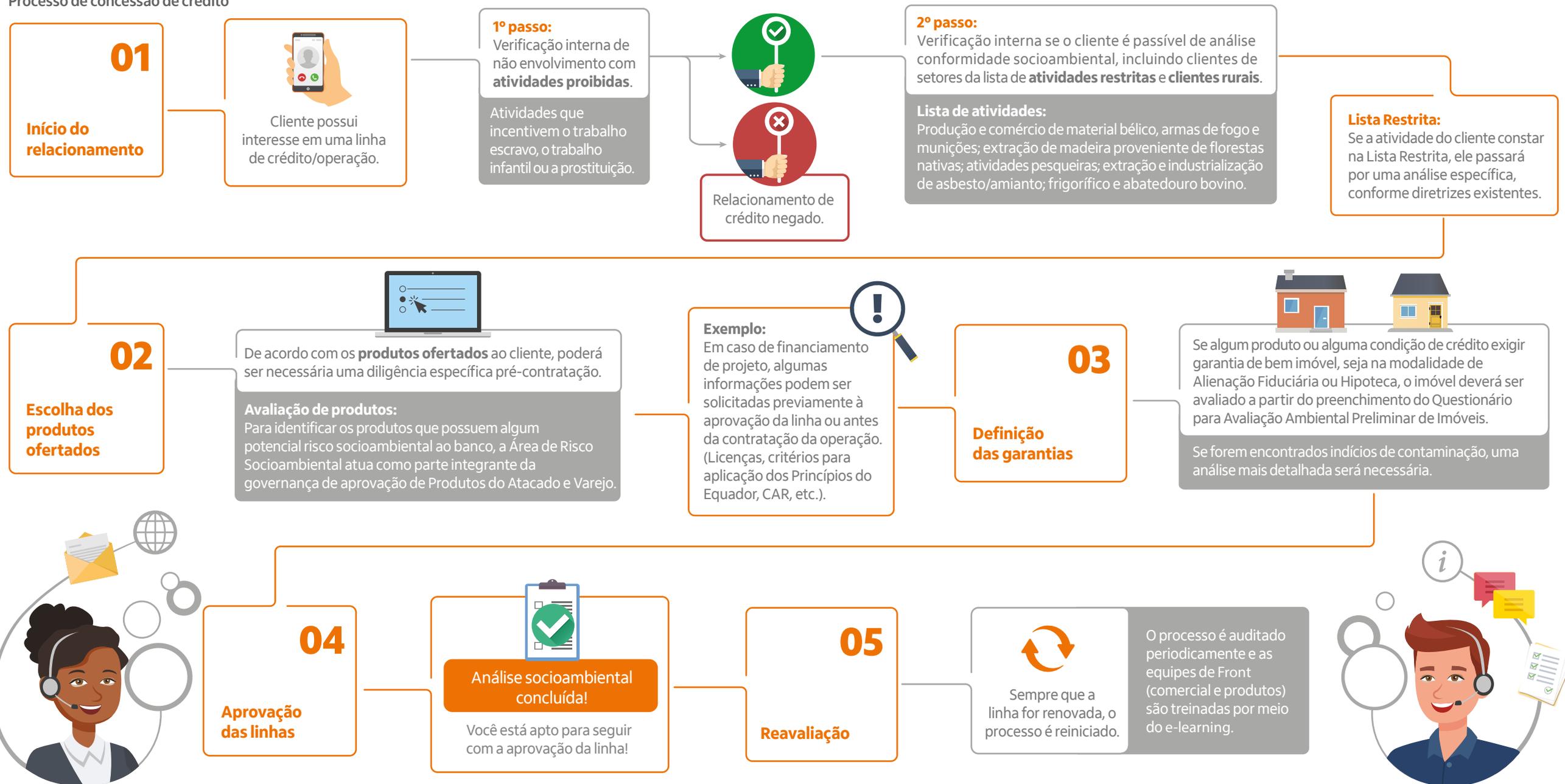
Para concessões de crédito com envolvimento de garantias de bens imóveis, sejam urbanos, sejam rurais, é necessária a realização de uma diligência socioambiental específica visando identificar possíveis passivos ambientais, como indícios de contaminação, área de preservação ambiental, entre outros. A análise utiliza como base as informações do histórico de ocupação, a utilização atual do imóvel e os dados sobre seu entorno para a emissão do parecer técnico.

Revisamos e implementamos uma nova governança de risco socioambiental para essas garantias, com tratativa diferenciada para as situações consideradas mais graves. Esse esforço de aprimoramento e aprendizagem contou com a participação de uma equipe multidisciplinar, com membros de áreas como Jurídico Socioambiental, Gestão de Ativos, Constituição de Garantias e Produtos. Como resultado, tivemos a criação de uma governança que trouxe mais agilidade e eficiência ao processo de análise de garantias.

Além disso, no processo de concessão de crédito possuímos duas esteiras de análise: a análise de clientes, focada no risco socioambiental da atividade desenvolvida pelo cliente e que inclui a categorização socioambiental e a avaliação de clientes envolvidos nos setores restritos e a análise de operações estruturadas, focada na destinação dos recursos e que inclui a análise do financiamento de projetos e linhas específicas de crédito. Descrevemos a seguir a metodologia de ambos os processos:

Análise de clientes

Processo de concessão de crédito



A análise de risco socioambiental de clientes é aplicável para vários segmentos, além dos clientes dos setores considerados como Lista Restrita.

Nesse processo utilizamos ferramentas específicas e uma categorização socioambiental. O processo de categorização, revisado em 2018 com a participação de uma equipe de especialistas na área, considerando o que há de mais inovador na área socioambiental, é baseado no setor de atuação dos clientes e considera parâmetros de sustentabilidade como uso de energia, uso de água, lançamento de efluentes líquidos, descarte de resíduos sólidos, emissões atmosféricas e riscos para a saúde e a segurança do trabalhador, categorizando os setores em alto, médio e baixo risco socioambiental.

Lista Restrita

Com base no risco existente e nas práticas de mercado internacionalmente reconhecidas, consideramos os seguintes setores como restritos:

- Atividades de produção e comércio de material bélico, armas de fogo e munições;
- Atividade de extração de madeira proveniente de florestas nativas;
- Atividades pesqueiras;
- Atividades de extração e industrialização de asbesto/amianto;
- Frigorífico e abatedouro bovino; e
- Para esses clientes, implementamos uma diligência própria para a concessão de crédito, composta pela aplicação de questionários específicos e pesquisas de mídia direcionadas ao setor, além de solicitar o envio da documentação aplicável. Essa prática é complementar à análise de clientes e é aplicada para o segmento de grandes empresas.

Análise de grandes empresas

Com o intuito de auxiliar na tomada de decisão e permitir a incorporação do tema socioambiental de forma estratégica na concessão de crédito, essa variável sempre esteve presente

em nossos modelos de *risk rating* para grandes empresas. Como consequência de um processo de aprendizado e melhoria contínua, realizamos uma avaliação do impacto de temas socioambientais no risco de crédito dos setores mais relevantes da nossa carteira. O resultado desse trabalho foi a criação de direcionadores de risco socioambiental para cada setor, como representado na mandala a seguir.

Mandala dos direcionadores de avaliação de risco socioambiental



Como evolução desse trabalho, desenvolvemos uma metodologia capaz de diferenciar o risco de crédito associado à questão socioambiental para clientes dentro do mesmo setor. A metodologia se baseia nos direcionadores desenvolvidos na avaliação e em outras variáveis, como capacidade de gestão e riscos associados à localização de clientes. A expectativa é que essa metodologia seja aplicada em 2019 para uma carteira de pelo menos 150 clientes, totalizando mais de R\$ 22,8 bilhões.

Em 2018, foram realizadas 2.311 análises de clientes, incluindo Lista Restrita, conforme indicado na [página 130](#) do capítulo anexo.

Clientes rurais

Contamos com uma estrutura que oferece aos produtores rurais um serviço financeiro completo que contempla desde o financiamento até a proteção de preços, com um atendimento próximo e comprometido. Independentemente do produto ofertado, o foco da carteira se mantém na geração de valor e no relacionamento de longo prazo com nossos clientes. Desde o início da carteira, a Gerência de Risco Socioambiental atua em conjunto com a área Comercial por meio de um processo de análise especializado para o setor, mitigando os riscos existentes e fornecendo o suporte necessário em busca das melhores práticas socioambientais. A experiência adquirida nesse processo forneceu insumos para a reavaliação dos temas materiais do setor em conjunto com as áreas envolvidas buscando aperfeiçoar nosso processo de análise diante das necessidades atuais.

Análise de operações estruturadas

GRI 103-2 Gestão de Riscos

Avaliamos nossa exposição ao risco socioambiental já na aprovação de novos produtos e serviços. A análise ocorre a partir do recebimento de informações detalhadas que subsidiam a análise técnica, realizada pela Gerência de Risco Socioambiental e pelo Jurídico Socioambiental, quando aplicável. Para os casos identificados com exposição ao risco socioambiental, são desenvolvidas governanças específicas em conformidade com os princípios de relevância e proporcionalidade. GRI G4-DMA Rotulagem de Produto e Serviço (antigo FS15)

Análise de produtos e operações específicas

A análise socioambiental de produtos dos segmentos Atacado e Varejo é condição precedente à sua operacionalização e considera o impacto de questões socioambientais nas dimensões de crédito, legal e de reputação. Além dos novos produtos avaliamos de forma criteriosa operações estruturadas especificamente para atender às necessidades de nossos clientes, atuando sempre em parceria e colaboração com as áreas de negócio.

Como resultado de um esforço para revisão do processo de análise de produtos, adotamos neste ano um novo questionário inteligente capaz de identificar demandas com risco socioambiental mais relevante com base em suas características. Em 2018, foram

analisados 149 produtos e 18 operações específicas do segmento Atacado e 44 produtos do segmento Varejo.

Financiamento de projetos GRI 103-2 Gestão de Riscos

Para a implementação de projetos no Brasil ou no exterior, torna-se necessária a realização de uma diligência socioambiental mais robusta. Nesses casos, a análise se inicia pela coleta de informações prévias sobre o projeto – tipologia, localização, instrumento de financiamento e valor da operação –, que subsidiam a elaboração de uma pauta socioambiental contemplando questões técnicas e legais relevantes.

As questões envolvidas permitem a categorização do projeto em alto, médio ou baixo risco socioambiental. Ao fim da análise pode ser necessário o estabelecimento de um plano de ação, que deverá ser cumprido e monitorado durante a vigência do contrato. As obrigações contratuais resultantes deste plano são amplamente discutidas com o cliente, tornando-se condições precedentes para o uso dos recursos. A análise socioambiental, assim como seu monitoramento, contempla a observância de uma variedade de aspectos sociais e ambientais da legislação local e dos Padrões de Desempenho da IFC, quando aplicável, e pode ser realizada por um consultor independente especializado. Cada ciclo de monitoramento pode incluir revisões documentais, negociações com o cliente e os agentes financiadores e visitas ao projeto.

Princípios do Equador GRI 103-2 Gestão de Riscos

Quando aplicamos os Princípios do Equador, orientamo-nos pelas melhores práticas do mercado internacional e concentramos esforços para engajar todas as partes interessadas em uma diligência que seja ao mesmo tempo robusta e transparente.

Nesse sentido a análise se inicia pela categorização do projeto, e o processo de avaliação incorpora temas materiais e sensíveis como impacto sobre populações tradicionais, patrimônio cultural, biodiversidade e serviços ecossistêmicos, além da avaliação do cumprimento da legislação local e da adoção de um sistema de gestão socioambiental.

Em projetos de alto e médio risco pode ser necessária a contratação de consultoria socioambiental independente como exigência para a contratação e monitoramento.

Como membros do Comitê Diretivo desses princípios e representando a América Latina, temos participado ativamente da revisão dos Princípios do Equador, processo que objetiva ampliar o escopo de aplicação e aprofundar a diligência socioambiental em temas como direitos humanos e mudanças climáticas.

No fim de 2018, tivemos 132 contratos de financiamento para projetos em monitoramento. Foram analisadas 60 novas operações estruturadas relacionadas a projetos – incluindo empréstimos-ponte e fianças – pela Gerência de Risco Socioambiental. Para verificar em mais detalhes a volumetria de produtos relacionados a projetos contratados em 2018, seja dentro do escopo dos Princípios do Equador ou não, acesse as páginas [129](#) e [130](#) deste relatório.

Modelo de *risk rating* para financiamento de projetos

Com o objetivo de aprimorar a avaliação de crédito de operações de longo prazo e grande porte, realizamos a revisão do modelo de *risk rating* para operações de financiamento de projetos. O trabalho envolveu as áreas de Modelagem, Crédito, *Project Finance* e Risco Socioambiental e permitiu aprimorar ainda mais nossa diligência socioambiental.

Entre os avanços dessa revisão destaca-se o fortalecimento da variável socioambiental no modelo, que passou a enxergar como maior precisão riscos de sobrecusto e atrasos associados ao licenciamento ambiental, disputas judiciais e conflitos de cunho socioambiental.

Dilemas socioambientais

Entendemos que a gestão do risco socioambiental é uma atividade de caráter transdisciplinar, uma vez que é preciso lidar com questões complexas e garantir que todas as decisões estejam alinhadas aos nossos princípios, ao nosso apetite e cultura de risco, e, sobretudo, buscar o menor impacto aos nossos *stakeholders*. Cientes da materialidade do tema socioambiental, compartilhamos três grandes dilemas enfrentados ao longo do último ano assim como os aprendizados obtidos.

Financiando uma transição responsável

Algumas atividades por si só já suscitam dilemas pelos efeitos que podem promover na sociedade, no meio ambiente e na saúde das pessoas. Nesse sentido, o financiamento de tabaco é um tema tratado com rigor por nossa alta administração, que decidiu por não conceder crédito ao setor tabagista.

Ao longo do último ano, entendemos, contudo, que podemos atuar na transição de empresas que estão revendo sua linha de negócios para incorporar outras culturas e diminuir, paulatinamente, a produção de tabaco. Em 2018, um importante cliente de nossa carteira agrícola buscou o nosso apoio na promoção dessa transição.

Diante desse cenário, houve uma série de discussões internas envolvendo a alta administração, e a concessão do crédito a uma empresa tabaqueira foi aprovada com uma série de condições precedentes para o desembolso dos recursos. Entendemos que o financiamento dessa transição geraria valor para a sociedade e para o meio ambiente e estaria em linha com nosso papel de fomentar negócios sustentáveis.

Tais condições precedentes incluíram, por exemplo, a exigência de contratação de terceira parte, independente e renomada, que pudesse certificar que os investimentos seriam utilizados na transição para novas culturas diferentes do tabaco. Além disso, foi conduzida uma verificação socioambiental aprofundada das práticas de tal cliente, o que incluiu verificação *in loco* do cumprimento de requisitos das normas técnicas de saúde e segurança, requisitos legais e boas práticas internacionais de gestão socioambiental.

Conectando a tecnologia e a análise socioambiental

O setor de agronegócio é chave para a economia brasileira. Garantir a qualidade de nossa análise socioambiental para esse segmento é um desafio relevante, especialmente considerando a preocupação com o uso da terra no Brasil e os compromissos internacionais do país em resposta às mudanças climáticas. Para isso, foi necessário incorporar ferramentas e novos fluxos de trabalho que trouxessem ao banco mais conforto na tomada de decisão de crédito para esse setor.



Aprendemos que as novas tecnologias alinhadas à expertise de nosso time socioambiental podem otimizar nossa análise diante de cenários controversos. Com essa lição em mente, em 2018, aprimoramos nossa metodologia para avaliação de clientes rurais. Integramos esse segmento ao nosso sistema de Inteligência Socioambiental (ISA), assim como a ferramentas de captura e análise diária de dados geoespaciais, de natureza tanto social quanto ambiental. Por sua vez, tais ferramentas indicam se há necessidade de aprofundamento da verificação socioambiental por especialistas no tema. Nosso intuito é entregar uma resposta socioambiental tempestiva, eficaz e aderente aos nossos objetivos de longo prazo.

Integrando as comunidades ao debate

A geração de energia renovável é de extrema relevância num cenário de adaptação às mudanças climáticas e gestão dos riscos da transição econômica a ela associados. Essa atividade, porém, não é isenta de impactos ambientais e sociais.

Em 2018, nos deparamos com um dilema diante do monitoramento de um projeto de energia renovável que apoiamos em 2016 com crédito na modalidade de longo prazo. Tal projeto vinha sendo alvo de queixas por parte da comunidade do entorno em decorrência da geração de ruído. Esse ponto de atenção foi identificado pelo consultor socioambiental em um dos ciclos de monitoramento com aplicação dos Princípios do Equador.

Após a comprovação de que os níveis de ruído estavam de fato além do nível aceitável pela legislação e pelas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Banco Mundial, nós, como líderes do sindicato de bancos participantes da operação, tivemos um papel fundamental na incorporação

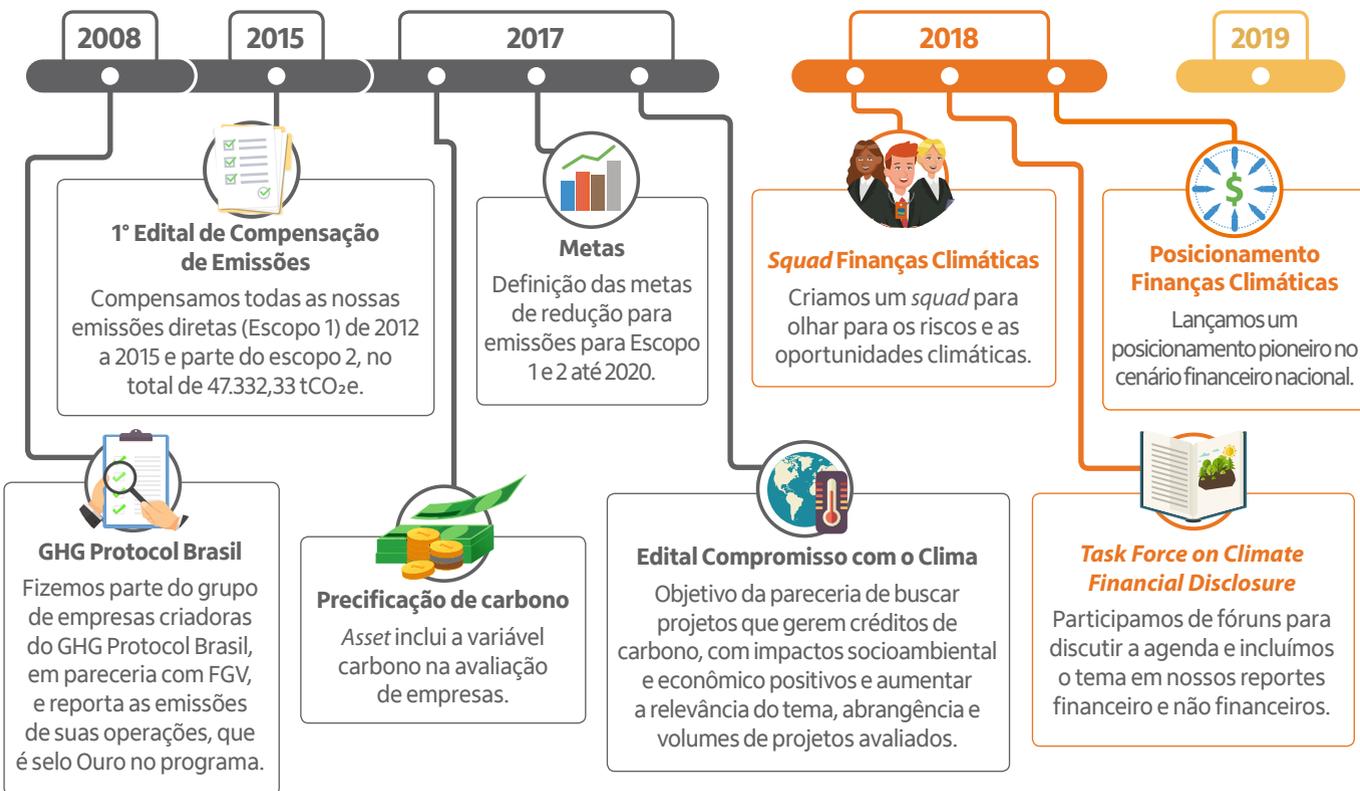
dessas questões na negociação da fase posterior ao desembolso para o cumprimento das condições socioambientais, considerando os custos envolvidos, o cuidado com a relação comercial e o fato de o risco de crédito estar mitigado, dado que o projeto já se encontrava em fase operacional. Após as negociações acordou-se que o cliente deveria ampliar os pontos de monitoramento, e, para tratar o problema, o cliente recorreu à instalação de forros termoacústicos nas residências mais atingidas.

Em 2018, constatou-se que as ações adotadas pelo cliente para atendimento aos requisitos dos Princípios do Equador e às demandas dos bancos para o monitoramento socioambiental foram bem-sucedidas no sentido de minimizar os impactos à comunidade, uma vez que não foram identificadas novas reclamações. Ao lidar com o risco socioambiental, é importante considerar e entender as demandas das comunidades afetadas, considerar cenários relevantes e propor ações para mitigação do risco, mesmo quando tratamos de setores que promovam claros benefícios socioambientais.

Risco climático GRI 201-2

O risco climático, traduzido como as alterações no padrão do regime das chuvas, no aumento da frequência de ocorrência de eventos extremos e na progressiva escassez de recursos naturais, traz sérias consequências para a sociedade e para a economia global.

Nossa atuação na agenda climática



Há dez anos, buscamos incorporar cada vez mais variáveis climáticas em nossos negócios com o objetivo de gerenciar os riscos consequentes. Reconhecer o risco climático como uma tendência nos coloca em uma posição estratégica para assegurar a perenidade dos negócios e das operações diante dessas mudanças e seus consequentes impactos na economia, já previstos para os próximos anos.

Task Force on Climate-related Financial (TCFD) GRI 103-2 Gestão de Riscos | GRI 201-2

A iniciativa incentiva organizações de diversos setores a conhecer os riscos climáticos físicos e de transição a que

estão expostas e propõe divulgações financeiras voluntárias e consistentes, de forma a garantir mais transparência para que financiadores, seguradoras e investidores tomem melhores decisões. Esses riscos são emergentes e possuem caráter complexo, impondo grandes desafios, especialmente, às instituições financeiras.

Parcerias em mudanças climáticas

Em 2018, nos unimos a *United Nations Environment Programme – Finance Initiative* (UNEP FI) e outros 15 bancos em um grupo de trabalho para discutir uma forma consistente e comparável na divulgação de riscos climáticos em instituições financeiras. GRI 103-2 Gestão de Riscos

Como resultado, foram propostas duas metodologias de divulgação, uma para o risco físico e outra para o risco de transição. Em suma, as metodologias são baseadas na criação de cenários climáticos que alteram o cenário macroeconômico, resultando em impactos financeiros aos clientes e, portanto, alteração na sua qualidade de crédito.

Duas publicações sobre os resultados foram lançadas pela UNEP FI. Nessas publicações, reforçamos seu

protagonismo apresentando um estudo de caso do impacto climático em sua Carteira de Agronegócio no segmento Atacado. Para conferir os resultados do grupo de trabalho, clique [aqui](#).

Outra iniciativa relacionada ao TCFD foi a coordenação do grupo de trabalho na FEBRABAN que fez um diagnóstico do setor financeiro da capacidade de atendimento às recomendações do TCFD e criou um cronograma de ações para que as principais lacunas encontradas sejam superadas até 2020. Estamos nesse fórum avaliando premissas para que todos os bancos partam do mesmo ponto de início, diante das análises de cenário climático e demais desdobramentos da agenda, para que não haja vantagens competitivas a todas as instituições financeiras envolvidas nesse grupo de trabalho.

O nosso posicionamento para as finanças climáticas lançado neste ano está disponível [aqui](#).

Gestão do risco climático

GRI 103-2 Gestão de Riscos | GRI 201-2

Entendemos que a mudança do clima é um risco sistêmico e que impacta toda sociedade. Assim, estamos trabalhando para internalizar esse risco para estarmos preparados, o quanto antes, para oferecer aos nossos clientes produtos e soluções para qualquer adversidade climática.

Pensando nisso, atualizamos o nosso posicionamento e compromisso com o cenário climático, documento que traz transparência às nossas ações relativas à agenda de finanças climáticas. Dentro do compromisso com nossos *stakeholders* de divulgar nossas

práticas e intenções para os anos seguintes de trabalho, trazemos informações sobre a divulgação dos riscos e das oportunidades para os nossos clientes, para os nossos negócios e para a sociedade.

Potenciais impactos do risco climático para o setor financeiro entre três e cinco anos

Riscos físicos

Ocorrência de eventos climáticos extremos como secas e inundações em regiões que historicamente não registravam esses eventos de forma acentuada:

- Impacto na agricultura com quebra de safras;
- Aumento do pagamento de sinistros por questões climáticas;
- Impacto em áreas urbanas por inundações e danos financeiros associados; e

- Impacto na operação própria por eventos climáticos extremos.

Aumento de temperatura:

- Maior demanda por água e energia; e
- Ocorrência de problemas de saúde associados às mudanças climáticas, afetando nossos colaboradores.

Riscos de transição

Mudanças tecnológicas associadas à transição para a economia de baixo carbono:

- Tendência de aumento da geração de energia renovável e diminuição do uso de combustíveis fósseis; e
- Mudança na matriz de transporte para veículos compartilhados e elétricos.

Barreiras de mercado:

- Precificação de carbono afetando todos os segmentos da economia;
- Desenvolvimento do mercado interno de carbono com permissão de emissões e *trades* em bolsa;
- Acesso a mercados desenvolvidos com exigências para carbono;
- Exigência da mensuração das emissões financiadas para o setor financeiro; e
- Taxação de carbono.

Mudanças de legislação e regulação:

- Recomendações do TCFD tornam-se regulações;
- Regulação de mercado exigindo metodologia de identificação e quantificação da exposição ao risco climático;
- Novos instrumentos jurídicos relacionados a mercado de carbono; e
- Obrigação de compensação do carbono equivalente instituído pela Lei (Renovabio).

Com a criação da Gerência de Risco Socioambiental Corporativo, que terá papel de visão integral de negócios e operações, o risco climático ganhará ainda mais relevância para a estratégia da instituição. Além disso, o tema será abordado no Projeto de Gestão de Risco Socioambiental, possibilitando uma visão integral de negócios e operações e sua tratativa de maneira célere nos nossos comitês. Seguiremos com nosso *Squad* de Finanças Climáticas, de caráter multidisciplinar e focado na implementação das recomendações da TCFD.

Estas questões continuarão presentes em todas as nossas iniciativas de gestão de risco socioambiental, seja na nova análise de clientes CIB, nas discussões para atualização dos Princípios do Equador e nas nossas análises de clientes, operações estruturadas e investimentos.

Ao analisarmos um projeto de um setor intensivo em carbono, independentemente do valor e da modalidade de produto envolvido, poderemos requisitar o inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) e analisá-lo no processo de aprovação.

Em 2017, realizamos um estudo para identificar as emissões financiadas das carteiras de crédito, especificamente os créditos direcionados para a aquisição de veículos e construção de imóveis.

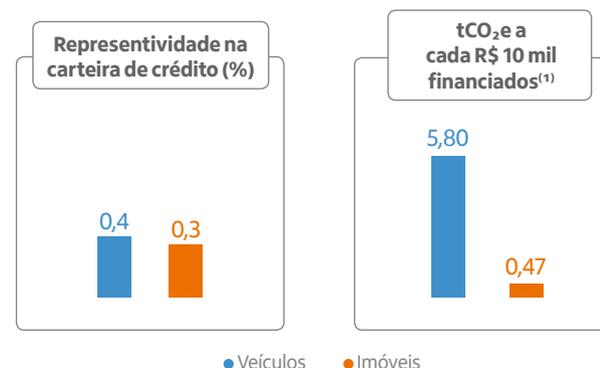
O escopo e as premissas utilizadas no estudo foram:

- Crédito concedido para clientes PJ;
- Operações contratadas em 2017;
- Cálculo das emissões por tempo de financiamento efetivado em contrato;
- Carteira de Veículos: financiamento de veículos leves e pesados efetivados na Itaured;
- Carteira de Construção de Imóveis: imóvel residencial, misto e comercial;
- Financiamentos de veículos leves e pesados: uso do bem durante o período de financiamento; e
- Financiamentos para construção de imóveis: residencial, comercial e misto.

Como resultado, identificamos que geramos impactos indiretos em emissões de CO₂ pelo financiamento de veículos e pela construção de imóveis.

A ferramenta utilizada para a identificação das emissões de GEE de cada setor é personalizada com base nas diretrizes do *Portfolio Carbon Initiative*.

Emissões financiadas no segmento de Atacado



(1) Os cálculos das emissões foram realizados por meio de uma ferramenta interna com premissas específicas para cada carteira.

As carteiras serão acompanhadas periodicamente e tais dados serão utilizados em demais estudos e projetos internos para identificação de oportunidades e mitigação de riscos.

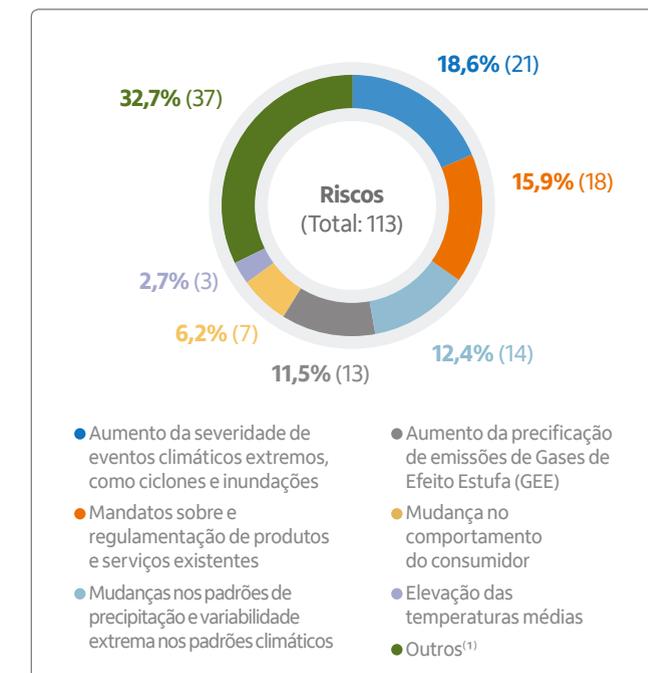
Avaliação da variável mudança no clima para a gestão de riscos na cadeia de valor GRI 201-2

Em linha com nossa estratégia de mudanças climáticas, há três anos fazemos parte do *CDP Supply Chain – Carbon Disclosure Program* – um programa que visa atuar nas questões climáticas na cadeia de fornecedores. Essa iniciativa é importante para suportar nossa estratégia interna de gestão de fornecedores, em que convidamos nossos fornecedores relevantes a fornecer informações referentes a mudanças climáticas. Os objetivos do programa transcendem a simples coleta de dados de emissões de GEE, e integram propósitos de sensibilização, capacitação e desenvolvimento dos

fornecedores para uma maior resiliência climática. Com base nos resultados coletados por meio de questionários, buscamos entender como esses fornecedores abordam as mudanças climáticas e como podemos ajudá-los a introduzir esse tema em sua estratégia de atuação.

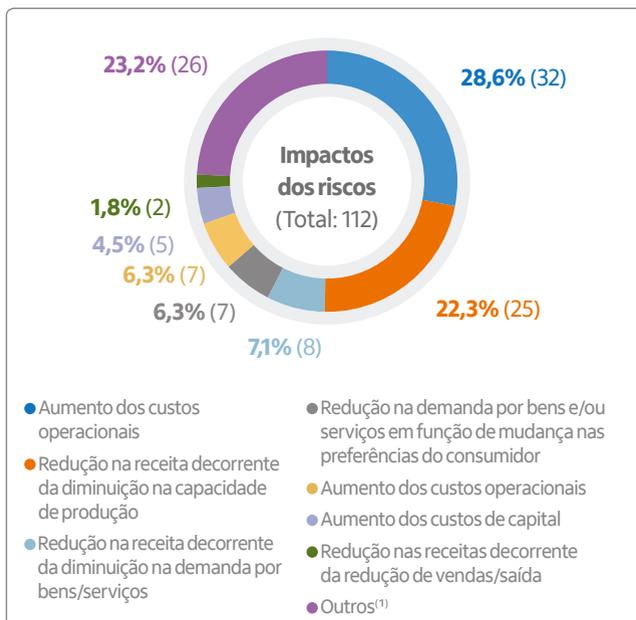
Em 2018, 80 fornecedores responderam a esse questionário, representando 68% de aderência ao programa, um índice acima da média LATAM de 48%. Dentre os principais resultados de 2018, destacam-se que 47,5% dos fornecedores já se consideram expostos a riscos climáticos, físicos e/ou de transição. Por outro lado, 46,3% possuem algum tipo de iniciativa para mitigação do risco climático e somente 33,8% possuem metas de redução de emissão.

Riscos relacionados à mudança do clima nos quais fornecedores indicam como expostos



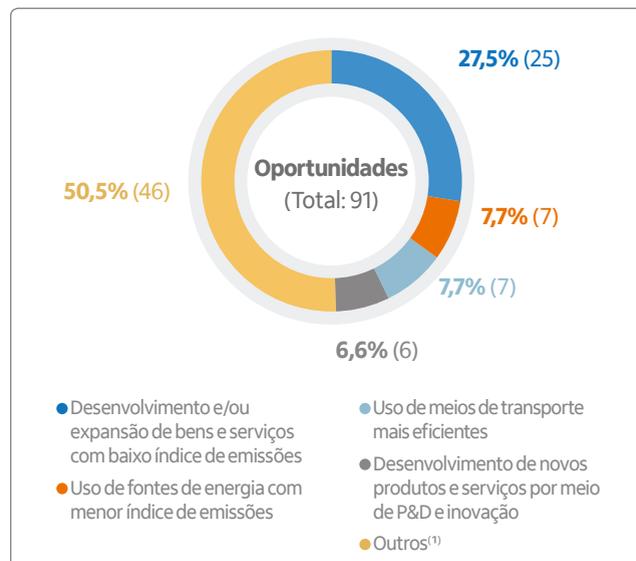
(1) Contém respostas distintas não agrupáveis relacionadas aos riscos no qual cada fornecedor se considera exposto. Para saber quais são esses riscos, acesse o questionário público do CDP Mudança do Clima do Itaú Unibanco. Nota: Fornecedores podem sinalizar mais de um risco que consideram estar expostos. Resposta para essa questão é facultativa. Fonte: CDP *Supply Chain*, ciclo 2018 (material restrito).

Potenciais impactos decorrentes dos riscos relacionados à mudança do clima indicados pelos fornecedores



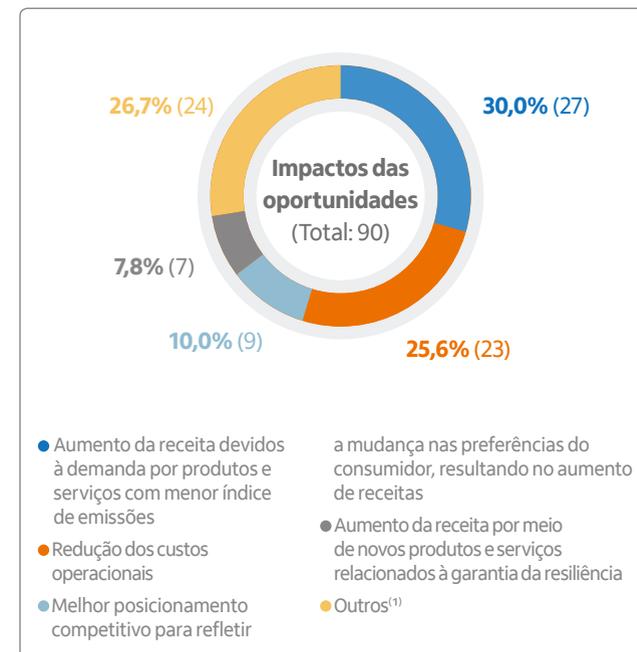
(1) Contém respostas distintas não agrupáveis relacionadas aos impactos no qual cada fornecedor se considera exposto. Para saber quais são esses riscos, acesse o questionário público do CDP Mudança do Clima do Itaú Unibanco.
 Nota: Fornecedores podem sinalizar mais de um impacto decorrente dos riscos que consideram estar expostos. Resposta para essa questão é facultativa.
 Fonte: CDP Supply Chain, ciclo 2018 (material restrito).

Oportunidades relacionadas à mudança do clima indicadas pelos fornecedores



(1) Contém respostas distintas não agrupáveis relacionadas às oportunidades no qual cada fornecedor se considera exposto. Para saber quais são esses riscos, acesse o questionário público do CDP Mudança do Clima do Itaú Unibanco.
 Nota: Fornecedores podem sinalizar mais de uma oportunidade relacionada à mudança climática. Resposta para essa questão é facultativa.
 Fonte: CDP Supply Chain, ciclo 2018 (material restrito).

Potenciais impactos positivos decorrentes das oportunidades relacionadas à mudança do clima indicados pelos fornecedores



(1) Contém respostas distintas não agrupáveis relacionadas aos potenciais impactos positivos no qual cada fornecedor se considera exposto. Para saber quais são esses riscos, acesse o questionário público do CDP Mudança do Clima do Itaú Unibanco.
 Nota: Fornecedores podem sinalizar mais de um impacto positivo decorrente das oportunidades relacionadas à mudança do clima. Resposta para essa questão é facultativa.
 Fonte: CDP Supply Chain, ciclo 2018 (material restrito).

Avaliação da variável mudança no clima para a gestão de ativos de terceiros GRI 201-2

Também na gestão de ativos de terceiros, é importante levar em conta o impacto das mudanças no clima nas decisões de investimentos. Por isso, construímos cenários para cada uma das questões que se desdobram: danos físicos, disseminação de doenças, mudanças no ciclo hidrológico, precificação de emissões de GEE, produção agrícola florestal e novos produtos. Uma das ferramentas que utilizamos em nossa análise é a precificação do carbono. O preço estimado é utilizado como uma variável de entrada em nossa modelagem para estimar o custo das empresas com suas emissões de GEE. A partir daí, calculamos o valor do impacto financeiro dessas emissões sobre o valor de mercado das empresas e, por consequência, sobre o preço de suas ações. Acreditamos que essa abordagem, além de estimular a adoção de melhores práticas nas empresas investidas, permite aos investidores uma análise mais acurada dos riscos envolvidos na organização.

Cada um desses cenários possui uma Matriz de Materialidade de curto, médio e longo prazo, delimitados com base na recorrência e abrangência para diversos setores da economia. Esses cenários nos possibilitam a tomada de decisão de investimento com maior conhecimento de riscos e oportunidades climáticas associadas.

Para aprofundar o entendimento da pegada de carbono das empresas investidas nos portfólios da Itaú Asset Management, em 2017 desenvolvemos uma calculadora que permite comparar as emissões dos nossos portfólios com seus *benchmarks*, contribuindo para um melhor entendimento da exposição de carbono dos produtos.

A Itaú Asset Management possui um *white paper* específico de mudanças climáticas com mais informações. O documento é público e está disponível [aqui](#). Para acessar diretamente o *paper*, clique [aqui](#).

Riscos na gestão de recursos de terceiros

Como gestores dos recursos de nossos clientes temos a responsabilidade de investi-los de forma ética e responsável, buscando um completo entendimento das oportunidades e riscos envolvidos em nossas decisões.

Nosso processo de investimento tem como objetivo gerar valor para nossos clientes por meio da utilização de análises fundamentalistas próprias e contato com as empresas. O objetivo é obter um profundo conhecimento das empresas analisadas e seus setores de atuação.

A busca contínua por informações, financeiras ou não financeiras, que possam impactar o valor de mercado das empresas é parte integrante desse processo. O objetivo é ter informações relevantes para uma tomada de decisão informada.

Abordagem ao investimento responsável

GRI 103-2 Gestão de Riscos

Para acompanhar o impacto de questões ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG, em inglês) nos portfólios de investimentos, a Itaú Asset Management aderiu em 2008 aos Princípios para Investimentos Responsáveis, das Nações Unidas.

Nossa Política de Investimento Responsável estabelece os princípios e as diretrizes que norteiam as atividades da Itaú Asset Management no tema investimento responsável, tendo como objetivo principal a proteção dos interesses econômicos de nossos clientes.

Consideramos a importância de questões ESG na medida em que essas questões possam impactar o valor dos ativos em que investimos.

O que é ESG?



Nossa abordagem com relação ao tema investimento responsável tem como objetivo gerar valor para nossos clientes pela identificação de oportunidades e redução de riscos relacionados aos portfólios de renda variável e crédito privado.

Integração ESG no processo de investimento

Integramos questões ESG em nosso processo de investimento por meio de uma metodologia de análise própria, e pela contratação de serviços especializados. Essa avaliação identifica dimensões multissetoriais e prioriza as dimensões críticas para cada setor no momento de avaliar as empresas. Para avaliação do desempenho de cada empresa são considerados o potencial impacto no fluxo de caixa, a gerenciabilidade e a disponibilidade de informações.

Como resultado é apresentada uma estimativa de impacto no valor justo da empresa na data da avaliação. O conhecimento e precificação prévia de temas ESG relevantes auxiliam a identificação de eventos com potencial de geração ou destruição de valor para as empresas.

Os fundos de renda variável com gestão ativa consideram as análises realizadas de acordo com essa metodologia em seu processo de decisão de investimento.

Não utilizamos filtros negativos que restrinjam o universo de investimento e impactem negativamente o retorno dos investimentos.

Exercício do direito de voto – Proxy voting

GRI G4-DMA Controle Acionário Ativo (antigo FS12)

Boas práticas de governança corporativa podem promover um maior alinhamento entre os interesses das empresas e os de seus acionistas. A Itaú Asset Management leva em consideração para exercício do direito de voto em assembleias gerais dos ativos detidos pelos fundos as questões ambientais, sociais e de governança corporativa.

Além da aplicação da metodologia na construção de portfólios, levamos em consideração questões ESG para exercício do direito de voto em assembleias gerais em relação aos ativos detidos pelos fundos. A Política de Exercício do Direito de Voto em Assembleias Gerais de Empresas Investidas (*Proxy Voting Policy* – Política de Voto) baseia-se no código de Regulação e Melhores Práticas para Fundos de Investimento, da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA).

A política estabelece que os direitos de voto sejam exercidos quando os fundos tiverem mais de 3% do capital social da empresa ou quando a empresa tiver uma participação superior a 10% em um único fundo. As convocações para as assembleias de acionistas são analisadas antecipadamente pelo Analista ESG e pelos gestores de carteiras. O exercício do direito de voto é público na medida em que as empresas publicam as atas de suas assembleias.

Engajamento e transparência

Consideramos o engajamento com as empresas investidas uma forma apropriada para ampliar nosso conhecimento sobre elas. O objetivo é estabelecer um diálogo construtivo e aprofundar o entendimento de como determinadas questões ESG podem impactar seu valor de mercado. Quando apropriado, incentivamos a adoção de melhores práticas de gestão e governança corporativa com o objetivo de reduzir riscos e proteger o interesse de nossos clientes.

Encorajamos as empresas investidas a divulgar informações ESG que possam impactar seu desempenho financeiro e adotamos uma abordagem transparente para compartilharmos nossos aprendizados, pois acreditamos que podemos inspirar outras organizações na adoção de práticas mais alinhadas à sustentabilidade. Por isso, disponibilizamos publicamente nossa metodologia e participamos de diversos eventos do setor para apresentar nosso método e debater a integração de questões ambientais, sociais e de governança corporativa ao processo de avaliação de empresas investidas.

Em 2018

Foram realizados treinamentos e engajamento em investimento responsável à luz dos critérios ESG entre as equipes de gestão de fundos e *Comercial Asset*. A partir de 2019 estão previstas novas atividades para as unidades do *Private Bank*.

GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS4)

Participamos do encontro anual dos signatários dos Princípios para o Investimento Responsável da Organização das Nações Unidas (ONU), realizado em São Francisco, Califórnia. O evento contou com a participação de investidores institucionais, gestores de recursos e prestadores de serviço. A agenda incluiu debates sobre integração ESG em renda fixa, o desenvolvimento de *ratings* e indicadores, além de frentes de engajamento e educação para investidores. Abordou-se também ferramentas já estabelecidas para a agenda ESG e os desafios em energia renovável e infraestrutura. No mesmo evento lançamos o *paper* Investimento Responsável pela lente dos ODS, documento que detalha a intersecção entre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU e o modelo de integração ESG da Itaú Asset Management. Para acessar o *paper*, clique [aqui](#).

Gestão dos riscos ESG na gestão de recurso de terceiros

GRI 103-2 Gestão de Riscos | GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS1 | FS2 | FS5) | GRI G4-FS10 | GRI G4-FS11

A metodologia desenvolvida pela Itaú Asset Management para integrar questões ESG em seu processo de avaliação

de empresas listadas tem como objetivo precificar o impacto dessas questões nos modelos tradicionais de *valuation*, por meio da análise de seu impacto no fluxo de caixa e custo de capital ao longo do tempo. Esse processo consiste em uma etapa de pesquisa e construção de cenários setoriais seguido por uma etapa de valoração dos impactos nas empresas.

Metodologia

A metodologia proprietária é aplicada para integração de questões socioambientais na avaliação de empresas, abordando oito dimensões, sendo quatro voltadas à relação com *stakeholders* – Trabalhadores, Comunidades, Clientes e Fornecedores –, e quatro ambientais – Água, Energia e materiais, Biodiversidade e uso do solo, Mudanças climáticas e Resíduos, efluentes, emissões.

O objetivo é ajustar o preço-alvo para os papéis listados em bolsa e identificar antecipadamente os eventos que podem criar ou reduzir valor. Para avaliação de títulos de renda fixa, o modelo é ajustado para estimar o impacto absoluto das variáveis socioambientais no fluxo de caixa das empresas emissoras. Essa abordagem permite flexibilidade para os gestores, que utilizam as análises de acordo com suas estratégias e seus mandatos específicos. Nossa metodologia inclui variáveis como materialidade, relevância setorial, temporalidade, riscos e oportunidades, medições e gerenciamento.

Integração de questões socioambientais na avaliação de empresas



O percentual dos nossos ativos que estão alocados em setores que não apresentam riscos para o consumidor ou para terceiros ou que não estiveram alocados em setores de produção ou distribuição de combustíveis fósseis e derivados, foi superior a 99% em 2018.

Além dessa metodologia que contempla a integração de variáveis socioambientais nos modelos tradicionais de *valuation*, temos um *rating* interno de governança corporativa com o objetivo de aprofundar a avaliação do tema Governança Corporativa. O *rating* considera 11 diferentes fatores de governança das empresas analisadas, incluindo estrutura do Conselho de Administração, dualidade de CEO, membros independentes, comitês que assessoram as decisões do Conselho, diversidade de gênero dos membros do Conselho, entre outros considerados boas práticas de governança corporativa. Os *ratings* obtidos são utilizados nas avaliações individuais das empresas, bem como de forma agregada no portfólio. Dessa forma é possível calcular o *rating* de governança de determinado portfólio e de seu *benchmark*, permitindo uma comparação direta entre ambos.

Nos últimos quatro anos evoluímos na cobertura de empresas pela metodologia de integração de questões ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG, sigla em inglês). Atualmente cobrimos cerca de 99% das empresas listadas no Ibovespa, 98% no IBrX-100 e 97% no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bovespa. Mais de 95% dos ativos sob gestão da Itaú Asset Management estão cobertos por avaliação ESG. A meta para os próximos anos é atualizar periodicamente as análises realizadas em renda variável e seguir avançando na cobertura em renda fixa corporativa. [GRI G4-FS10](#) | [GRI G4-FS11](#)

Além de uma estrutura dedicada à avaliação desses critérios, que modela o impacto ESG na análise das empresas investidas, temos parcerias com consultores independentes especializados no tema. Para saber mais, clique [aqui](#). [GRI G4-DMA Portfólio de Produtos \(antigo FS4\)](#)

Riscos na cadeia de fornecimento GRI 103-2 Gestão de Riscos

Buscamos com nossos fornecedores a mesma licitude, qualidade e confiabilidade alcançadas com nossos clientes. Implantamos uma estrutura dedicada à gestão, com objetivo de aprimorar o relacionamento sustentável, fomentando oportunidade de eficiência e inovação, bem como nosso aprimoramento operacional e de nossos parceiros.

Elo fundamental para nossos negócios, valorizamos e reforçamos parcerias saudáveis e relacionamentos sustentáveis de longo prazo. Orientamos nossos fornecedores sobre práticas de sustentabilidade e exigimos o cumprimento da legislação e dos princípios éticos que devem reger os relacionamentos comerciais. Todas essas diretrizes estão publicadas em nosso [site](#).

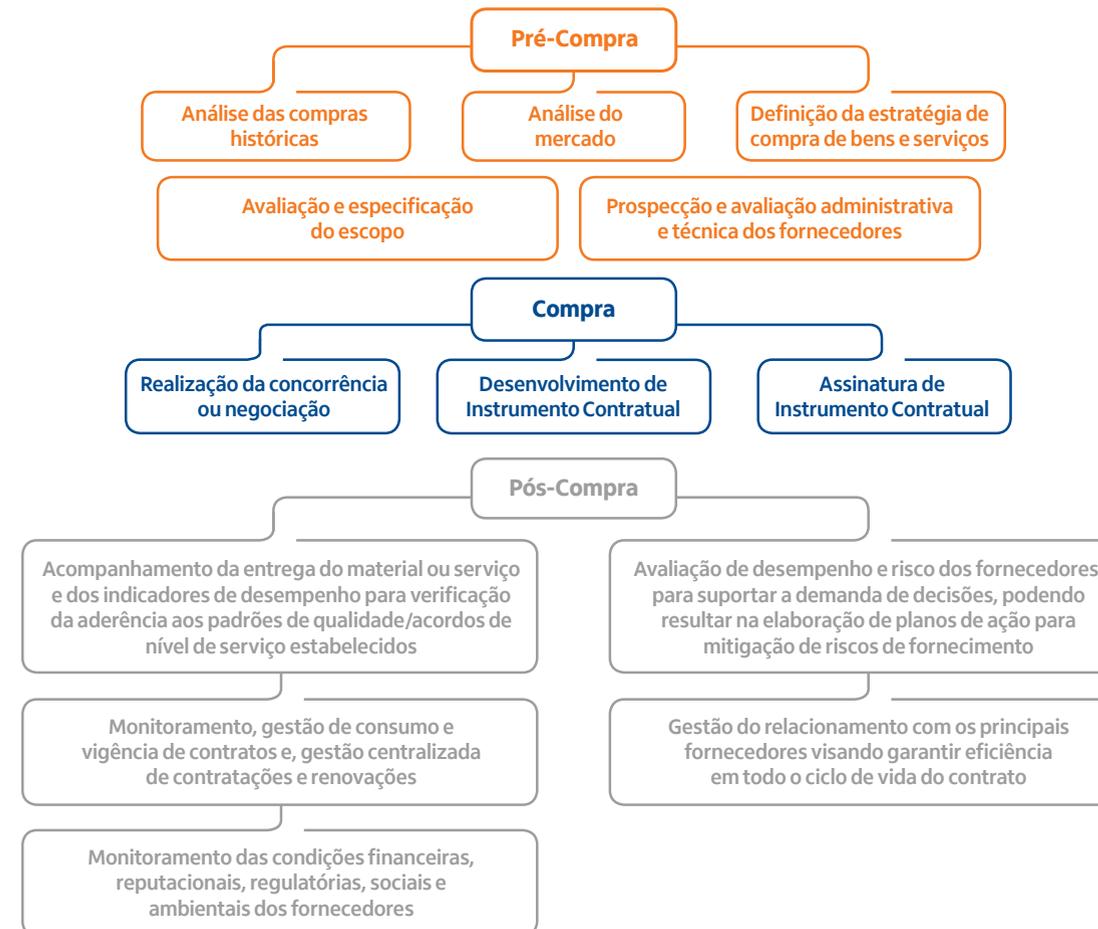
Consideramos em nossa cadeia de suprimentos a classificação de fornecedores como primeiro e segundo nível, com os quais os relacionamentos são pautados pela transparência, sustentabilidade e construção de valor compartilhado. Em 2018, atualizamos nossas políticas internas para orientar o processo de gestão de nossos fornecedores e terceiros, desde a prospecção, avaliação administrativa e técnica de novos fornecedores, monitoramento periódico de riscos, até o término da relação de fornecimento. Tais políticas balizaram relacionamento com cerca de 2,6 mil fornecedores e 8.288 contratos negociados, movimentando R\$ 12,2 bilhões contratado.

O processo de contratação de bens e serviços em nossa cadeia de fornecimento é conduzido de forma centralizada pela área de Compras, com o envolvimento da área contratante e jurídica, entre outras áreas de suporte. No entanto, há categorias em que a etapa de negociação comercial e contratual são delegadas aos seus gestores técnicos. As demais etapas de contratação são realizadas de forma centralizada por Compras, garantindo a avaliação administrativa do fornecedor e o cadastro dos contratos firmados no sistema de gestão.

A área de Compras contribui de maneira significativa para a redução de custos e otimização de recursos por meio de ações como parcerias com nossos fornecedores, inovações em nossa cadeia de fornecimento, desenvolvimento de novos fornecedores, consolidação de volumes, reconfiguração da cadeia de valor, revisão de especificações, iniciativas de renegociação de contratos, gerenciamento

de consumo, melhoria de processos e avaliação de ganhos socioambientais. Esse modelo de atuação estimula a especialização em cada mercado, com objetivo de estruturar a estratégia de compra mais adequada para cada tipo de negócio e assegurar coerência no relacionamento com os fornecedores. O processo é composto de três etapas: pré-compra, compra e pós-compra.

Processo de avaliação de fornecedores em compras GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS3)



Gestão de riscos na cadeia de fornecimento GRI 103-2 Gestão de Riscos

Processo de avaliação de fornecedores

O processo de avaliação de fornecedores tem como objetivo a mitigação de riscos em nossa cadeia de fornecimento.



Após o cadastro do fornecedor em nosso sistema, todas as empresas passam por um processo de homologação administrativa, que consiste na análise da aderência do fornecedor às práticas de responsabilidade socioambiental, cumprimento e respeito à legislação fiscal, tributária e trabalhista (regularidade das certidões, licenças, pagamento de tributos, salários e contribuições) e do cumprimento de suas obrigações empresariais por meio das mesmas ferramentas utilizadas para avaliar clientes (análise de crédito, endividamento com o mercado e fornecedores, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), fraudes, Lei Anticorrupção e demais fatos desabonadores).

Esse processo baseia-se em três pilares de análise de risco e contempla uma visão específica em função dos riscos da categoria dos produtos ou serviços fornecidos:

- Reputacional/regulatório: análise dos riscos relacionados à imagem e ao cumprimento de legislação vigente;

- Continuidade: análise dos riscos relacionados à saúde financeira e ao impacto do fornecimento às operações do banco; e
- Trabalhista: análise do risco trabalhista na prestação de serviços que serão analisados com base em critérios jurídicos.

Além da avaliação administrativa, realizamos a homologação técnica do fornecedor, com base na análise de informações técnicas e de seus produtos e serviços, identificando se o que é oferecido está alinhado com as necessidades e exigências da empresa. Para os fornecedores que suportam operações críticas do banco ou que possuem dependência técnica alta, as contratações de produtos e serviços são avaliadas e tratadas em esteiras de negociação diferenciadas.

Após essas análises, e sendo aprovada, a empresa estará apta a participar de processos de contratação.

Resultados de avaliação de fornecedores GRI 103-3 Gestão de Riscos

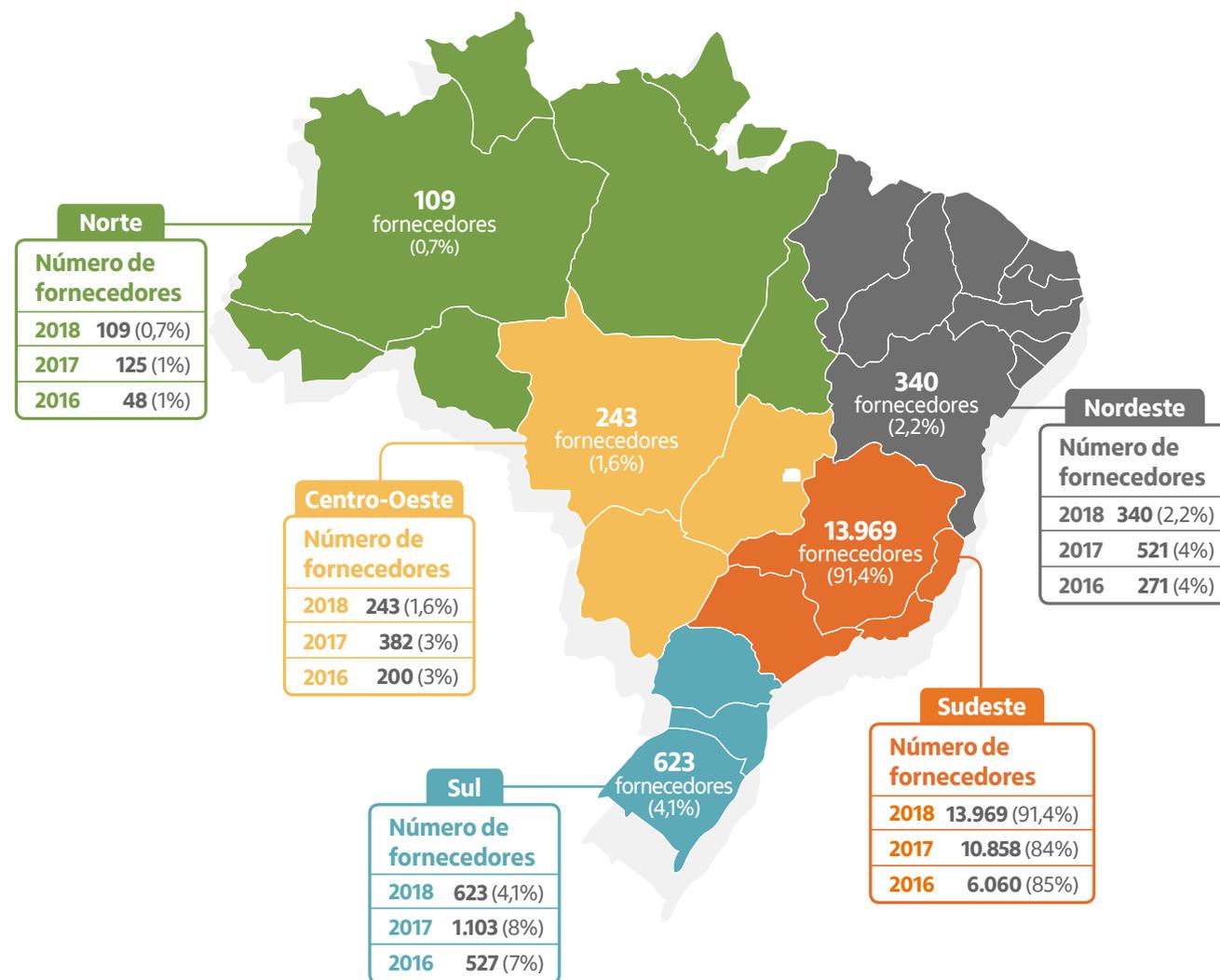
	2018	2017	2016	Variação (%) 2018–2017	Variação (%) 2017–2016
Fornecedores homologados (Brasil)	13.789 ⁽¹⁾	12.989 ⁽²⁾	7.106	6,20 ⁽¹⁾	82,80 ⁽²⁾
Novos fornecedores aprovados (Brasil) <small>GRI 308-1 GRI 414-1</small>	1.665	1.678	1.031	(0,80)	62,80
Taxa de aprovação de fornecedores (%) (Brasil) <small>GRI 308-1 GRI 414-1</small>	94,55	68,30	86,60	38,40	(21,10)
Compras de fornecedores locais – empresas brasileiras e/ou subsidiárias no Brasil (% de gastos realizados no Brasil) <small>GRI 204-1</small>	99,50	98,71	96,50	0,80	2,30
Compras de fornecedores locais – dentro do próprio estado (% de fornecedores locais) <small>GRI 204-1</small>	54,70	56,00	75,30	(2,30)	(25,60)

(1) No refinamento da apuração do total de fornecedores homologados, atualizamos o critério, originando o aumento no volume desses fornecedores em 6,2% em relação a 2017.

(2) Em decorrência das ações do Novo Modelo de Compras, realizamos uma revisão no processo de avaliação administrativa que focou o aprimoramento da análise dos fornecedores e a simplificação do processo para as partes envolvidas. Nessa revisão, em que eliminamos a validade da homologação e que há o monitoramento periódico do risco desses fornecedores tempestivamente, o volume de fornecedores homologados variou em 5.886 na comparação 2017–2016.

Nossos fornecedores estão distribuídos pelas regiões do Brasil de acordo com o volume de operações e pela localização dos nossos polos administrativos. Por esse motivo as contratações ocorrem em sua maioria na região Sudeste. GRI 102-9

Número de fornecedores por região em 2018 GRI 204-1



Entre as categorias com o maior número de fornecedores, destacamos a de obras, manutenção e patrimônio, que atende aos polos e às agências espalhados por todo o país. **GRI 102-9**

Distribuição de fornecedores por categorias

Categoria	%
Obras, manutenção e patrimônio	30,31
Assessoria e consultoria	15,96
Tecnologia da Informação	12,44
Marketing	11,52
Treinamentos e benefícios	4,09
Despesas jurídicas	3,54
Telecomunicações	3,27
Call center	2,90
Segurança	2,67
Correios, insumos de cartões e cheques	0,57
Transporte de valores	0,29
Outros	12,43
Total	100,00

Os contratos com fornecedores incluem cláusulas-padrão como norma anticorrupção, questões socioambientais, obrigações trabalhistas, normas de segurança e saúde ocupacionais, aderência à legislação ambiental, responsabilidade por danos e segurança da informação, entre outras aplicáveis aos nossos fornecedores e à sua cadeia de fornecimento. Além disso, semestralmente, encaminhamos as Recomendações de Sustentabilidade, por comunicado oficial, aos nossos fornecedores.

Realizamos periodicamente auditoria externa independente em nossos fornecedores críticos com o objetivo de mapear e avaliar os riscos socioambientais em nossa cadeia de fornecimento. No caso de identificação de irregularidades por meio de processos de auditorias externas, podem ser desenvolvidos planos de ação para auxiliar o fornecedor na resolução do problema ou, em determinadas situações, aplicação de penalidades que podem levar à suspensão ou rescisão do respectivo contrato.

GRI 103-3 Gestão de Riscos | GRI 308-2 | GRI 414-1 | GRI 414-2 | GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS3)

Periodicamente, monitoramos os fornecedores homologados em função dos riscos da categoria dos serviços ou produtos que fornecem. Os critérios de monitoramento são os mesmos utilizados no processo de avaliação administrativa, podendo, em caso de identificação de riscos, a qualquer tempo, encerrar o relacionamento comercial de fornecimento. **GRI 308-2 | GRI 414-1 | GRI 414-2**

Resultados gerais das compras com fornecedores

Resultados gerais	2018 ⁽¹⁾	2017	2016	Variação (%) 2018-2017	Variação (%) 2017-2016
Número de processos de compra	15.668	16.285	19.010	(3,8)	(14,0)
Valor negociado total da compra (R\$ bilhões)	12,2	10,4	10,0	17,8	0,0

(1) As mudanças nos processos e o aprimoramento dos controles decorrentes do Novo Modelo de Compras trouxeram uma redução no volume de requisições de compras em 2018. A simplificação de processos, implantação da célula de triagem, fluxo de exceção, consolidação de demandas nos *pools* e compra delegada foram alguns dos processos que contribuíram para essa redução.

Novos compromissos para 2020 **GRI 103-3 Gestão de Riscos**

Indicador	Avaliação do atendimento à meta para 2018	Meta para 2018	Meta para 2020
Monitoramento periódico de risco associado a fornecedores	1. Realização do monitoramento de riscos dos fornecedores ativos negociados por Compras 2. Criada governança contemplando a elaboração de planos de ação para os fornecedores com riscos identificados (que passam pela área de Compras) conforme critérios internos	Continuidade do monitoramento de riscos dos fornecedores ativos negociados pela área de Compras	Implantar plano de ação e governança para os fornecedores com riscos identificados (que passam pela área de Compras) conforme critérios internos
Recomendações para fornecedores quanto às práticas trabalhistas, direitos humanos, social, ambiental e incentivo de gestão socioambiental para sua própria cadeia de fornecimento	Recomendações de Sustentabilidade enviadas para fornecedores cadastrados no Sistema de Gestão de Compras e inclusão no site	Enviar as recomendações semestralmente para 100% dos fornecedores ativos por <i>e-mail</i> e inclusão no site	Manter e atualizar as recomendações e publicações para 100% dos fornecedores
Engajamento de fornecedores (debates específicos, interação relatada em programas de desenvolvimento)	Realizado <i>workshop</i> com fornecedores do Nível 1 com apresentação dos nossos direcionamentos estratégicos	Avançar na agenda de engajamento de fornecedores dos Níveis 1 e 2 com a condução de <i>workshops</i>	Fornecedores dos Níveis 1 e 2 priorizados de acordo com critérios definidos pontualmente pela área
Auditorias conduzidas nos fornecedores	1. Realizada a revisão anual da criticidade das categorias sob a ótica de sustentabilidade 2. Processo de auditoria conduzido nos fornecedores das categorias críticas revisadas	Revisão anual da criticidade das categorias e premissas para auditoria	Revisão anual da criticidade das categorias e premissas para auditoria

Por meio de todos os processos descritos, procuramos evitar potenciais impactos em nossa cadeia de valor. Entre eles destacamos: **GRI 308-2 | GRI 414-2**

• Impactos ambientais variados, impactos relacionados com práticas de trabalho ilegais, como trabalho infantil, trabalho forçado, trabalho escravo e condições de trabalho inadequadas, e impacto dos direitos humanos, todos considerados no processo de avaliação de fornecedores; e

• Impactos na sociedade, mitigados pela contratação de fornecedores comprometidos que, por sua vez, ajudam a promover práticas responsáveis e éticas no mercado cooperando, assim, com a sociedade brasileira. É inaceitável a contratação de empresas relacionadas com atividades que incentivem e/ou explorem a prostituição, inclusive infantil, ou empresas que, em suas atividades, utilizem mão de obra infantil em desacordo com a legislação ou que, em suas atividades, utilizem mão de obra análoga à escrava.

Acreditamos que para um crescimento sustentável em nossa cadeia de suprimentos devemos promover o desenvolvimento de práticas e ações socioambientais, sensibilizando nossos fornecedores por meio de recomendações de sustentabilidade que são divulgadas em nosso *site* e, semestralmente, enviadas para todos os fornecedores. Estamos, cada vez mais, aprimorando nosso processo de auditoria externa nos fornecedores e estabelecendo indicadores relativos à evolução das empresas avaliadas ao longo dos anos.

Riscos no processo de seguros

GRI 103-2 Gestão de Riscos | GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS1 | FS2)

Durante 2018, a Itaú Seguros modificou sua estrutura e atuação, com o propósito de melhorar a experiência que os seus produtos levam aos clientes, transformando a nossa essência. Para isso, iremos nos conectar, entender as necessidades e assessorar de maneira individualizada esse cliente de seguro, tudo para proporcionar a ele a melhor experiência, sendo imprescindível que, entre outras questões, a gestão do risco esteja em evidência. O Procedimento de Risco Socioambiental para Seguros define regras e diretrizes gerais e específicas para análise de risco socioambiental, sinistro, desenvolvimento de produtos e cláusulas socioambientais. Para implementar os Princípios para Sustentabilidade em Seguros, temos um portal interno que abrange todos os temas relativos à sustentabilidade e uma ferramenta para avaliar riscos socioambientais de novos produtos.

Algumas das atividades realizadas em 2018 foram:

- Avaliar os riscos socioambientais no cálculo do prêmio de Seguros Empresariais;
- Elaboração de materiais de treinamento para a qualificação de colaboradores;
- Lançamento de produtos voltados para diferentes perfis de clientes;
- Trabalhos e mapeamento de oportunidades em conjunto com a área de Sustentabilidade;

- Participação no *Business Challenge* de produtos ambientais;
- Iniciativa de trazer parceiros para desenvolver plataforma de riscos socioambientais; e
- Inclusão do *Net Promoter Score* (NPS) no momento da venda de seguros.

Nossa avaliação de riscos em seguros considera as orientações dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês), dos quais somos signatários desde 2012. Esse compromisso voluntário traz diretrizes para minimizar a exposição aos riscos socioambientais e impulsionar o adequado gerenciamento por parte das sociedades seguradoras.

Gestão do risco nos produtos de seguros

Temos acompanhado de perto os impactos das mudanças climáticas, que afetam diretamente a essência da área de Seguros. O principal motivo é a busca das empresas em se resguardar cada vez mais contra os sinistros climáticos, o que consequentemente amplia a responsabilidade e os riscos da seguradora. Um dos principais desafios enfrentados pela área de Seguros está em quantificar esses riscos, precificá-los de maneira adequada e, em paralelo a isso reduzir a exposição e a vulnerabilidade dos clientes em suas operações.

Atualmente, utilizamos as variáveis climáticas para precificação do Seguro Empresarial. Essa precificação é feita em função da localização geográfica, frequência e potencial de geração de tragédias sociais, ambientais e econômicas. O Seguro Empresarial Itaú oferece cobertura, assistências e dicas de sustentabilidade para alguns segmentos de negócio, por exemplo, para ramos como escritórios, bares, restaurantes, comércio de alimentos, empresas de vestuários, entre outros. A página do *site* Itaú para o produto Empresarial, relacionados a mudanças climáticas, contém indicações aos clientes sobre as garantias que mais se adequam aos seus negócios, além de contar com dicas de sustentabilidade para essas empresas.

No processo de inspeção de riscos do produto Seguro Empresarial, é analisado pelo CNPJ se o contratante exerce atividade com risco socioambiental e, se houver, o sistema não permite a contratação ou renovação. Além disso, a área de Seguros encaminha a informação para a Gerência de Risco Socioambiental, que divulga essa informação nas plataformas do banco, visando impedir a contratação de outros produtos.

O Itaú Seguro Residencial foi pioneiro em lançar os Serviços Ambientais como parte da assistência, proporcionando aos segurados soluções sustentáveis como:

- Descarte inteligente: de forma ecologicamente correta, o segurado solicita a coleta de resíduos, como eletrônicos, eletrodomésticos e móveis. Providenciamos o descarte de maneira correta, garantindo o direcionamento ecologicamente responsável;
- Orientação ambiental: assessoria especializada para orientação no consumo consciente de água, energia elétrica e dicas de reciclagem de lixo; e
- Projetos ecoeficientes: esses serviços viabilizam projetos ecoeficientes de acordo com as necessidades de cada segurado.

Além de abordarmos questões ambientais em nossos produtos de seguros, empreendemos esforços para também integrar a eles questões sociais. A plataforma [Proteja](#) contempla dicas e orientações sobre proteção e seguros, por meio de tutoriais em vídeo com explicações didáticas sobre as principais dúvidas. O objetivo dessa plataforma é conscientizar o público em geral sobre a importância dessa proteção e ajudar as pessoas a entenderem o setor de seguros de forma simples e descomplicada. [GRI G4-DMA Rotulagem de Produto e Serviço \(antigo FS16\)](#)

Riscos na concessão de crédito imobiliário

GRI 103-2 Gestão de Riscos | GRI G4-DMA Portfólio de Produtos (antigo FS1 | FS2)

As diretrizes da Política Corporativa de Risco Socioambiental, aprovada pelos diretores, se aplicam também aos empréstimos para projetos de construção comercial e residencial em todas as regiões do Brasil. Em 2018, nosso produto Plano Empresário, que tem como objetivo financiar construções, foi oferecido principalmente para empresas com faturamento anual acima de R\$ 50 milhões, totalizando uma carteira de R\$ 6,4 bilhões. Para avaliar os riscos envolvidos na aprovação do financiamento à construção, desenvolvemos uma série de análises que, em conjunto, resultam em um parecer sobre os possíveis indícios de contaminação no solo ou dos lençóis freáticos do terreno onde a construção será iniciada, inclusive dos terrenos vizinhos. A análise é feita pela área de Engenharia do segmento de Atacado, que atua nas contratações de Plano Empresário em todas as regiões do Brasil, contando com o suporte de empresas parceiras de engenharia.

Gestão do risco na concessão de crédito imobiliário

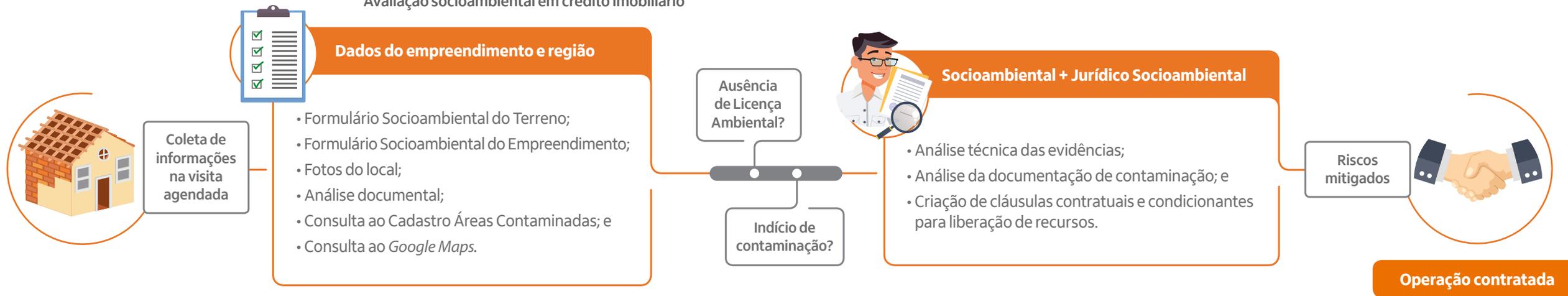
GRI 103-2 Gestão de Riscos

O processo de análise dos riscos na construção começa no Estudo de Viabilidade, que entre outras análises, é responsável por identificar riscos na contratação das operações, tais como problemas técnicos no projeto, dificuldade nas vendas de unidades, inconsistência na documentação e identificação de riscos ambientais, como presença de fatores contaminantes no terreno ou na região ou até a proximidade com áreas de preservação ambiental, entre outras possibilidades.

As informações coletadas na visita são registradas em um questionário padrão (Formulário Socioambiental do Terreno), que abrange aspectos gerais do terreno e do entorno. Há também o envio de um questionário (Formulário Socioambiental do Empreendimento) para o cliente solicitante do financiamento, que abrange aspectos do histórico do terreno e do seu entorno.

O esquema a seguir ilustra o caminho das informações desde o início do processo na visita à obra até o parecer final das áreas Socioambiental e Jurídico Socioambiental em casos em que foi identificado indício de contaminação.

Avaliação socioambiental em crédito imobiliário



Com base na análise dos formulários preenchidos pela empresa parceira e pelo cliente, a nossa equipe de Engenharia realiza a consulta do endereço do empreendimento no Registro de Áreas Contaminadas de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais (os únicos estados em que há tal registro), para identificação de possível registro do endereço nesse cadastro.

Pareceres emitidos em 2018

Pareceres favoráveis ⁽¹⁾	Pareceres desfavoráveis
61	0

(1) Entre os pareceres favoráveis emitidos, há operações em que foram identificados risco de contaminação e/ou outro tipo de dano ambiental. Por isso, essas operações foram aprovadas para contratação com condicionantes de contrato que mencionam o plano de remediação. A aprovação do projeto e a liberação mensal do recurso estão atreladas ao cumprimento das condicionantes solicitadas pelo do órgão ambiental competente responsável pelo cliente, bem como à prestação de contas ao banco quanto ao andamento do(s) processo(s), como apresentação de relatórios de descontaminação, TACs, entre outros.

Por fim, toda documentação do empreendimento é analisada, o que inclui Projeto Aprovado, Registro de Incorporação, Licenças Ambientais e Licença de Construção, e pode incluir informações sobre contaminação no terreno.

Análise dos formulários socioambientais

	2018	2017	2016
Número de análises ⁽¹⁾	61	61	60

(1) O indicador Número de análises é referente ao número de operações de Plano Empresário analisadas nos anos de 2016 a 2018.

Após consolidação das análises realizadas *in loco* e da documentação do empreendimento, é realizada uma verificação de indícios de contaminação, e, caso seja identificado esse risco, acionaremos a nossa área Socioambiental para uma análise técnica detalhada na operação.

A área Socioambiental atuará na análise dos Laudos de Contaminação do Terreno encaminhados pelo cliente, identificando os riscos envolvidos na operação e orientando quais os passos deverão ser tomados para acompanhamento da descontaminação e blindagem do contrato. A participação do Jurídico Socioambiental é fundamental nessa etapa, para indicar as cláusulas contratuais que deixarão claros os nossos deveres e obrigações e os dos clientes.

Crédito imobiliário

Análise técnica para financiamento a construção



Integridade e Ética



“

Por que esse **tema** é material?

GRI 102-16

Temos convicção de que organizações que desejam ser perenes não admitem o ganho a qualquer preço e de que seu sucesso depende de sua capacidade de liderar com integridade e ética. Em nossa cultura corporativa tais valores são inegociáveis e fundamentais para nossa visão: ser o banco líder em *performance* sustentável e em satisfação de clientes.

GRI 103-1 Integridade e Ética

Ademais, consideramos a integridade e a ética como uma única fundação sobre a qual se sustenta toda a organização e as relações com os diversos *stakeholders*. São componentes essenciais para nossa atuação e ingredientes indispensáveis para a perenidade e sustentabilidade do negócio.

A sociedade cobra das grandes empresas transparência e comprometimento com os objetivos e compromissos assumidos. Pequenos deslizes podem arruinar em horas uma boa reputação e uma marca construída ao longo de décadas.

Cientes disso e da responsabilidade social corporativa que possuímos perante a sociedade, conduzimos nossos negócios, processos e relacionamentos, a fim de estabelecer vínculos duradouros e gerar valor compartilhado com nossos *stakeholders*. Somos comprometidos com altos padrões de conduta nos negócios e prezamos por relacionamentos sustentáveis e pela aderência às leis, normas e regulamentações em todas as localidades onde estamos presentes ou estabelecemos relações comerciais.

GRI 103-2 Integridade e Ética

Por meio da confiança adquirida e da qualidade de nossos produtos e serviços, garantimos a perenidade dos negócios e a satisfação de clientes, sendo essa última entendida como a percepção do cliente em relação ao atendimento dos requisitos esperados por ele na prestação de um serviço.

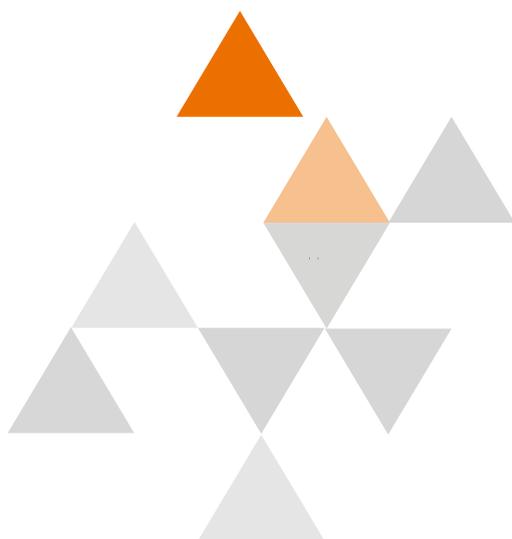
”

Materialidade

Integridade e Ética GRI 103-1 Integridade e Ética

ODS potenciais	Metas	Impacto positivo
	16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.	Temos o Programa de Integridade e Ética, que é um conjunto de diretrizes e processos que tem como objetivo assegurar a conformidade ao Código de Ética e aos princípios e valores da organização.
	16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.	Nos comprometemos com padrões de conduta nos negócios, garantindo ética e transparência, além de prezar relacionamentos sustentáveis aderentes às leis, normas e regulamentações. Por meio do <i>Ombudsman</i> elaboramos planos de ação em prol da constante evolução para um ambiente de confiança e respeito entre os colaboradores. Patrocinamos instituições que trabalham com temas como regulamentação, transparência do governo, agendas tributárias, etc., contribuindo para agendas em nível nacional, com o desenvolvimento das instituições tanto públicas quanto privadas. Implementamos em 2018 uma Regra de Dependência para os projetos de Rouanet, que determina um teto de aporte para cada projeto, considerando seu escopo e seu valor total. O objetivo de tal prática é garantir a sustentabilidade e autonomia dos projetos.
	16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.	Nossa alta administração é comprometida com as premissas do Programa de Integridade e Ética. Com o <i>Ombudsman</i> , acompanhamos as medidas orientadoras ou disciplinares das manifestações contrárias aos princípios do Código de Ética e às normas da empresa. Estabelecemos governança estruturada para deliberação de todos patrocínios e doações, não incentivados e incentivados da organização, por meio de Comitês que analisam riscos referente às instituições a serem apoiadas e ao escopo dos projetos.
	16.b Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável.	Por meio de ações afirmativas nós consolidamos nosso compromisso não só com o respeito, mas também com o repúdio a qualquer tipo de discriminação, reforçando a abertura para que os colaboradores manifestem qualquer incômodo ou sentimento discriminatório.
	17.16 Reforçar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, complementada por parcerias multissetoriais que mobilizem e compartilhem conhecimento, <i>expertise</i> , tecnologia e recursos financeiros, para apoiar a realização dos objetivos de desenvolvimento sustentável em todos os países, particularmente nos países em desenvolvimento.	Atuamos com nossos <i>stakeholders</i> , apoiando e realizando parcerias com influenciadores e formadores de opinião, promovendo a sustentabilidade.
	17.17 Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias.	Por meio de parceria consolidada com o poder público, dentro do tema de mobilidade urbana, promovemos o diálogo, desenvolvemos e implementamos a plataforma de <i>bike sharing</i> nas principais metrópoles brasileiras.

Relação entre o tema material e nossos públicos	
GRI 103-1 Integridade e Ética	
+	Colaborador Direto
:	Cliente Direto
	Acionista Direto
-	Fornecedor Direto
-	Sociedade Indireto



Tópicos da GRI	Iniciativas e indicadores relacionados
Abordagem de Gestão	GRI 103-1 Integridade e Ética – Explicação da materialidade e seu limite
Abordagem de Gestão	GRI 103-2 Integridade e Ética – Abordagem de gestão e seus componentes
Abordagem de Gestão	GRI 103-3 Integridade e Ética – Avaliação da abordagem de gestão
Conteúdos Gerais	GRI 102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente
Conteúdos Gerais	GRI 102-13 Participação em associações
Conteúdos Gerais	GRI 102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento
Conteúdos Gerais	GRI 102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética
Conteúdos Gerais	GRI 102-43 Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>
Conteúdos Gerais	GRI 102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas
Anticorrupção	GRI 205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção
Não Discriminação	GRI 406-1 Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas
Políticas Públicas	GRI 415-1 Contribuições a partidos políticos
Marketing e Rotulagem	GRI 417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicações de <i>marketing</i>
Privacidade do Cliente	GRI 418-1 Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes

“ Neste capítulo...

...demonstramos como esses traços da nossa identidade estão refletidos, sobretudo, na cultura organizacional, nos princípios do Código de Ética e nas diretrizes e práticas de governança corporativa, que por sua vez são premissas de nosso Programa de Integridade e Ética. Esse programa, que conta com o comprometimento da alta administração, é composto por uma série de políticas e procedimentos assim como sua sistemática de monitoramento e os canais de comunicação para dúvidas e manifestação.

Compartilhamos detalhes sobre o Código de Ética e as orientações do nosso Código de Relacionamento com Fornecedores. Neste sentido, apresentamos os possíveis atos de corrupção detectados, bem como nossas ações de prevenção a diversos tipos de ações antiéticas, tais como lavagem de dinheiro, vazamento de informações e gestão de privacidade.

Também apresentamos informações sobre a gestão de questões de violação do nosso código, no âmbito interno à nossa organização, por meio do Ombudsman, que trata, entre outras, de questões de assédio moral e sexual. Não obstante, trazemos as medidas tomadas, nossas ações direcionadas à agilidade no atendimento a essas questões e medidas de comunicação e atuação preventiva.

Apresentamos as diretrizes para eleição de patrocínios, filiações e estabelecimento de parcerias, bem como as ações de monitoramento dos impactos de nossas ações de comunicação e nossos procedimentos de comunicação com *stakeholders* como imprensa e esferas do poder público.



Programa de Integridade e Ética

Para garantir que estejamos sempre à altura das boas práticas nacionais e internacionais de integridade corporativa, existe o Programa de Integridade e Ética, que consiste no conjunto de diretrizes e processos que visa assegurar a conformidade ao Código de Ética e aos princípios e valores do nosso conglomerado. O Programa Corporativo de Integridade e Ética é composto pelas seguintes dimensões:

Dimensões do Programa de Integridade e Ética



Comprometimento da alta administração GRI 103-2 Integridade e Ética

O Conselho de Administração, por meio do Código de Ética, define as diretrizes de conduta, as posturas consideradas mais adequadas e coerentes com os valores da organização em relação, por exemplo, à postura profissional, à administração de conflitos de interesses, ao relacionamento com os *stakeholders* e à responsabilidade social corporativa. O Comitê Executivo e demais membros da alta administração, por meio dos colegiados de integridade e ética, definem as diretrizes e práticas do programa, monitoram o seu cumprimento e as demais ações necessárias à gestão do programa. A mensagem que vem do topo da organização também é disseminada por meio de comunicados, vídeos, palestras, reuniões de equipe e pelo que é mais importante, o exemplo de cada um.

Políticas e procedimentos GRI 102-16 | GRI 103-2 Integridade e Ética

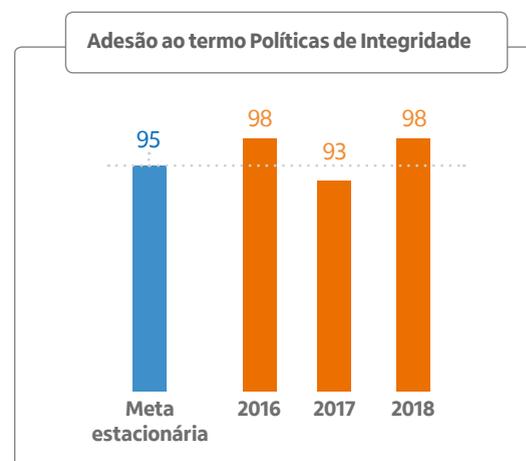
Compreende a elaboração e atualização das diretrizes de integridade e ética do conglomerado, a fim de que estejam em conformidade com o Código de Ética, a legislação aplicável e com as boas práticas de mercado nacionais e internacionais.

A nossa governança é composta de várias políticas corporativas. Dentro do programa de integridade temos um conjunto de 12 documentos – mas não limitado a apenas esses –, dos quais os colaboradores devem estar cientes e aderir às suas orientações. São eles: o Código de Ética Itaú Unibanco, o Código de Relacionamento com Fornecedores, o Compromisso do Itaú Unibanco com os Direitos Humanos e as seguintes políticas corporativas: Integridade, Ética e Conduta, Prevenção à Corrupção, Prevenção a Atos Ilícitos, Propriedade Intelectual, Segurança da Informação, Relacionamento com Agentes Públicos e Contratação com Órgãos e Empresas da Administração Pública, Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros, Gerenciamento Integrado de Risco Operacional, Controles Internos e *Compliance* e a de Padrões Disciplinares.

A adesão ao Termo de Políticas de Integridade deve ser realizada anualmente por todos os colaboradores e o processo de adesão pode ser realizado de forma eletrônica ou física dependendo da disponibilidade de cada unidade da organização. Nas unidades internacionais, a adesão é realizada em conformidade com a legislação local.

O percentual de adesão ao termo de Políticas de Integridade chegou a 98% dos colaboradores e administradores ativos na organização em 2018.

Políticas de integridade (%) GRI 103-3 Integridade e Ética



Comunicação e treinamento

As ações de educação e comunicação sobre o programa contribuem para que administradores e colaboradores:

- Aprofundem o conhecimento das diretrizes de integridade e ética, bem como de sua aplicação aos negócios e à gestão de processos e de pessoas;
- Estejam capacitados para identificar, prevenir e resolver dilemas éticos, conflitos de interesses, conflitos interpessoais e desvios de conduta inerentes às suas atividades diárias; e

- Conheçam os canais de denúncia e de resolução de dúvidas.

As práticas de educação e comunicação compreendem:

- Programa de Educação em Integridade e Ética: é composto pelas ações de treinamento a distância e presencial; e
- Plano de Comunicação Institucional: envolve campanhas de conscientização, comunicados sobre temas específicos relacionados à ética e divulgação de políticas e diretrizes.

Em 2018, no Programa de Educação em Integridade e Ética foram reunidos os treinamentos mais importantes do programa em sessões de educação a distância. Eles são aplicados a todos os colaboradores e os treinamentos são renovados a cada dois anos. Em 2018, esses treinamentos foram reestruturados e lançados em três fases. São elas: **GRI 205-2**

1ª fase – treinamentos do Programa de Educação em Integridade e Ética (%)

<i>E-learning</i>	Meta para 2019	Meta para 2018	2018	2017	2016
Ética	90	85	92	88	N.A. ⁽¹⁾
Prevenção à corrupção	90	-	90	93	83
Relacionamento com clientes e usuários	90	85	88	N.A. ⁽¹⁾	N.A. ⁽¹⁾

(1) N.A. – Não aplicável.

2ª fase – treinamentos do Programa de Educação em Integridade e Ética (%)

<i>E-learning</i>	Meta para 2019	Meta para 2018	2018	2017	2016
Prevenção a lavagem de dinheiro	90	80	85	N.A. ⁽¹⁾	N.A. ⁽¹⁾
Sustentabilidade	90	75	85	N.A. ⁽¹⁾	N.A. ⁽¹⁾

(1) N.A. – Não aplicável.

3ª fase – treinamentos do Programa de Educação em Integridade e Ética (%)

<i>E-learning</i>	Meta para 2019	Meta para 2018 ⁽¹⁾
Compliance	90	Em andamento
Segurança da informação	90	Em andamento
Relacionamento com fornecedor	90	Em andamento
Saúde e segurança no trabalho	90	Em andamento

(1) A 3ª fase de treinamento foi lançada em novembro de 2018, por isso ainda não temos o resultado.

Monitoramento

GRI 103-2 Integridade e Ética | GRI 103-3 Integridade e Ética

O monitoramento contínuo da efetividade do Programa de Integridade e Ética e de possíveis necessidades de adequação é coordenado pela Diretoria-Executiva de Risco Operacional e *Compliance* com atuação direta das diversas áreas da organização e com reporte periódico ao Comitê de Auditoria e aos Colegiados que tratam dos assuntos relacionados à Integridade e Ética. Esse monitoramento abrange testes dos processos por controles internos e *compliance*, acompanhamento de indicadores, informações de canais de dúvidas e denúncias e tratamento de novas regulamentações que impactem o programa. Por meio dos resultados do monitoramento, são identificadas necessidades de adequação e melhoria do Programa de Integridade e Ética, reportadas periodicamente ao Comitê de Auditoria e aos Colegiados de Integridade e Ética, além de serem apresentadas ao Conselho de Administração.

A Auditoria Interna realiza uma avaliação anual do Programa de Integridade e Ética. A avaliação do cumprimento do programa e de possíveis oportunidades de melhoria pode ainda ser realizada por empresa externa de auditoria, certificação ou acreditação. Em 2018, uma empresa externa realizou a avaliação da maturidade do nosso Programa de Integridade e Ética, classificando o programa no nível avançado.

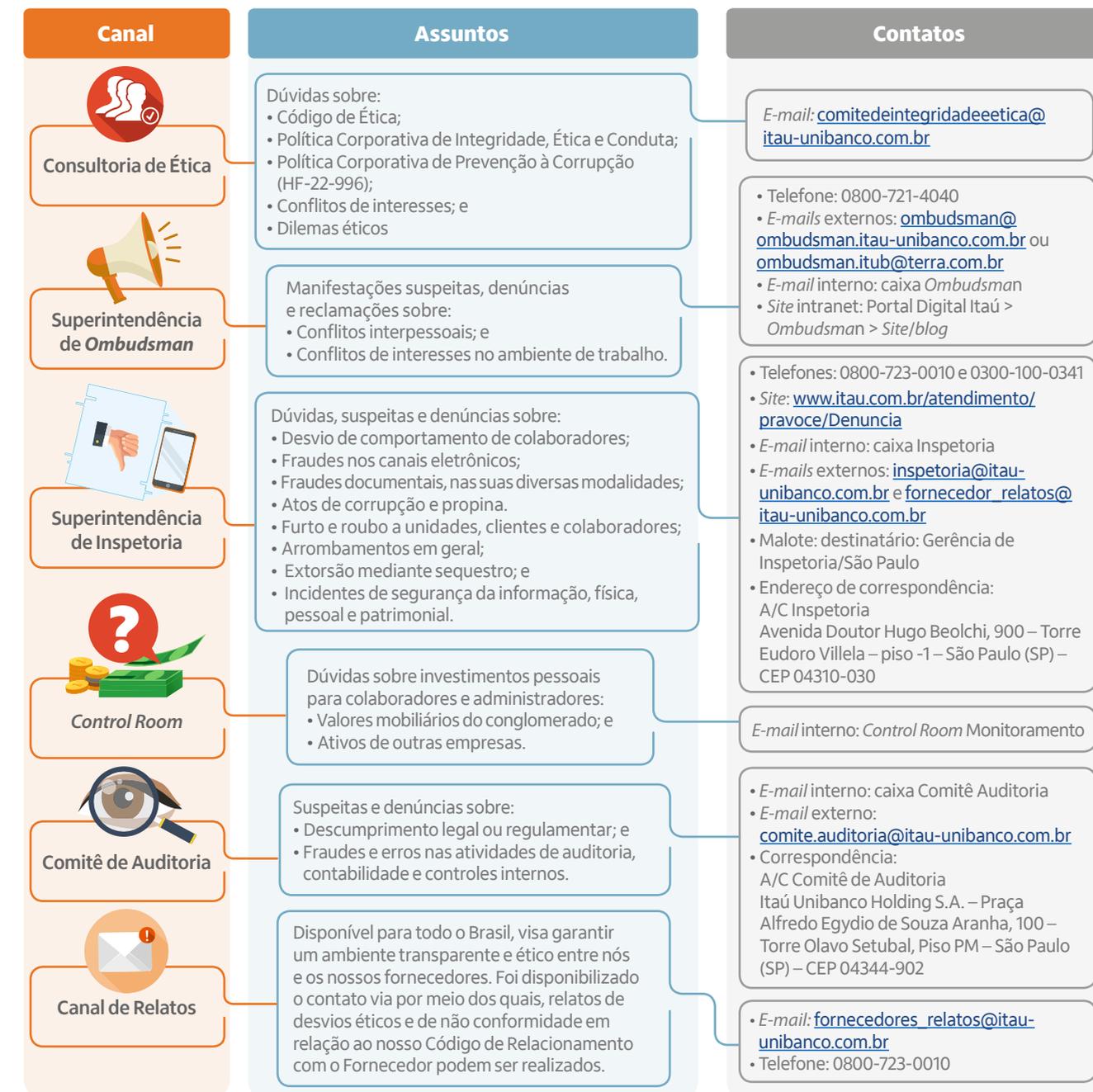
Canais de dúvida e manifestação

GRI 102-17 | GRI 103-2 Integridade e Ética | GRI 103-3 Integridade e Ética

Administradores e colaboradores devem comunicar de imediato suspeitas ou violações ao Código de Ética e às políticas corporativas. Os canais descritos ao lado estão abertos a todas as manifestações a fim de permitir que administradores e colaboradores os procurem com total liberdade. Os canais de manifestação apuram as comunicações recebidas com tempestividade, independência, imparcialidade e confidencialidade e mantêm registro das situações identificadas, apurações e decisões adotadas.

A área de *Compliance*, que é responsável pelo Programa de Integridade e Ética, está aberta para receber sugestões e sanar dúvidas sobre o programa e suas práticas. Disponibilizamos, também, um canal de denúncias para colaboradores e *stakeholders* para comunicação de fatos ou suspeitas de atos ilícitos. A denúncia pode ser realizada de forma anônima ou identificada garantindo a confidencialidade da identidade do denunciante, além de independência e imparcialidade no seu tratamento. Dependendo da complexidade os casos são encaminhados para os Colegiados de Integridade e Ética, podendo culminar em demissão ou interrupção de contrato. A lista a seguir traz os canais de dúvida e manifestação do Programa de Integridade e Ética.

Canais de manifestações



Código de Ética Itaú Unibanco e Código de Relacionamento com Fornecedores

GRI 103-2 Integridade e Ética

Em nossa cultura organizacional ([Nosso Jeito](#)) temos como um dos principais valores que a “Ética é inegociável”, e nosso Código de Ética existe para orientar, prevenir e sanar dilemas e conflitos de interesse relacionados às nossas atividades e relações internas. Em conjunto a eles, temos a Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta. Esses três documentos norteiam nossas atividades e relacionamentos com diversos *stakeholders*: colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, parceiros, poder público, concorrência, mídia e sociedade.

Nosso Código de Ética está dividido em quatro princípios básicos:

- **Identidade:** mostra que somos uma empresa voltada para o crescimento, a eficiência e a satisfação de clientes, baseada na conduta empresarial ética e no desenvolvimento sustentável;
- **Interdependência:** detalha como interagimos com nossos públicos de relacionamento e com a sociedade visando compartilhar com eles valores e ações que favoreçam o bem comum;
- **Boa-fé:** enfatiza que agimos em boa-fé e assumimos a responsabilidade por nossas ações e escolhas; e
- **Excelência:** nosso trabalho resulta de uma construção coletiva e depende, sobretudo, da qualidade da postura profissional e do modo como resolvemos conflitos de interesses.

Esse Código é aprovado pelo Conselho de Administração e se aplica a todos os conselheiros, Diretores e colaboradores do nosso conglomerado no Brasil e no exterior. Está disponível em quatro idiomas (português, inglês, espanhol e japonês, línguas locais de onde temos nossas operações).

Adicionalmente, nosso Código de Ética prevê nosso compromisso formal relativo aos temas apontados nas principais convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e em outros acordos internacionais, como a prevenção e o combate a atos ilícitos, como corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, entre outros, erradicação do trabalho infantil, forçado ou compulsório, o combate à discriminação em todas as suas formas, a promoção da valorização da diversidade, a prevenção ao assédio moral e sexual no local de trabalho, o respeito aos direitos de livre associação sindical e a negociação coletiva.

Nosso Código de Ética está disponível a todos os colaboradores na intranet e ao público externo no *site* de Relações com Investidores – saiba mais [aqui](#).

Temos também um Código de Relacionamento com Fornecedores no Brasil com o objetivo de alcançar a mesma transparência, licitude, qualidade e confiabilidade que temos com nossos clientes nas interações com nossos fornecedores e prestadores de serviço. Esse código é complementar ao Código de Ética e os fornecedores devem aderir às orientações do código, assegurando o alinhamento dos princípios na relação comercial.

Por meio do Código de Relacionamento com Fornecedores visamos disciplinar as interações entre colaboradores e fornecedores por meio da declaração dos valores que definem a conduta esperada nas relações comerciais, chamados de Nossos Princípios, que são: Relacionamento Ético e Perene, Transparência, Rastreabilidade e Integridade, Simplicidade e Eficiência, Resultados Sustentáveis, Colaboração e Gestão de Riscos.

Prevenção à corrupção

GRI 103-2 Integridade e Ética

Enquanto a legislação brasileira considera como corrupção apenas desvios em relações entre agentes públicos e privados, nós consideramos corrupção os desvios ocorridos tanto entre agentes públicos e privados quanto entre agentes privados, com base nas melhores práticas globais para o tema.

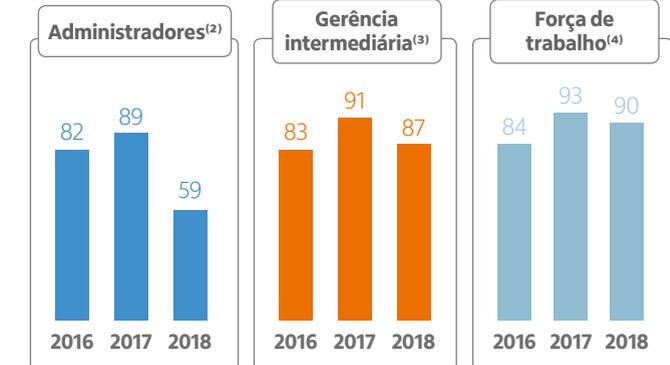
Nossa Política Corporativa de Prevenção à Corrupção reforça o nosso compromisso de cooperar proativamente com iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção, em todas as suas formas. Essa política se aplica, no Brasil e no exterior, a todos os administradores, colaboradores e controladores da organização e às entidades sem fins lucrativos vinculadas a ela no Brasil, e a qualquer interação que o banco mantém com clientes, parceiros, fornecedores e demais públicos de relacionamento. Adicionalmente, fazemos *due diligences* nos processos de fusões e aquisições.

O documento está disponível a todos os colaboradores do Brasil na intranet e para colaboradores de unidades internacionais em inglês e espanhol em seus respectivos portais. Já o público externo pode ter acesso por meio do *site* de Relações com Investidores ([aqui](#)) em português e em inglês. Também disponibilizamos uma versão em áudio no *link* ([aqui](#)). GRI 205-2

Com base em legislações nacionais e estrangeiras (Lei Federal nº 12.846/2013, o *Foreign Corrupt Practices Act* e o *UK Bribery Act*, entre outras), em jurisprudências e em informações do mercado global, identificamos os países com maior risco de práticas de corrupção. Nos países onde atuamos, temos processos e controles relativos ao [relacionamento com clientes](#), com setor público e com terceiros, de acordo com os regulamentos específicos e as particularidades de cada jurisdição.

Dentro do Programa de Integridade e Ética temos o Programa de Educação em Integridade e Ética, por meio do qual são ministrados treinamentos presenciais e a distância, especialmente para as áreas mais sensíveis ao risco de corrupção, que se relacionam com o Poder Público e fornecedores. O percentual de adesão ao novo treinamento a distância de Prevenção à Corrupção, lançado em 2018, por parte de colaboradores e a alta administração atingiu 86%. GRI 205-2

Treinados em prevenção à corrupção no Programa de Educação em Integridade e Ética por nível de cargo⁽¹⁾ (%) GRI 205-2



- (1) Em 2018 teve início o novo modelo de treinamentos por meio do Programa de Educação em Integridade e Ética. O tema de Prevenção à corrupção foi lançado em maio, sendo assim, o percentual de treinados em 2018 está menor do que os dos anos anteriores que apresentavam um resultado cumulativo.
- (2) Diretores e cargos acima.
- (3) Superintendentes, Gerentes e Coordenadores.
- (4) Sem cargo de gestão.

Em 2017 e 2018, realizamos treinamentos e seminários presenciais de Integridade, Ética e prevenção à corrupção para 4.092 colaboradores no Brasil e 717 nas unidades internacionais em áreas mais suscetíveis ao risco de corrupção, incluindo a alta administração, nas unidades internacionais e para a equipe LATAM no Brasil. Além disso, o programa de educação à distância de prevenção à corrupção está presente nas unidades da Argentina, Paraguai, Uruguai, Portugal, Reino Unido e Japão.

No tocante aos terceiros e *joint ventures*, nossa Política Corporativa de Prevenção à Corrupção se aplica, no Brasil e no exterior, a todos nossos administradores, colaboradores e controladores e a qualquer interação que mantemos com clientes, parceiros, fornecedores e demais públicos de relacionamento. Atualmente 57% de nossas *joint ventures* aderem às nossas políticas de integridade e realizam os treinamentos corporativos.

Em 2018 recebemos cinco denúncias sobre suspeitas de atos de corrupção envolvendo agentes privados e, mediante apuração interna, concluímos que três delas se demonstraram improcedentes. Em outras duas, identificamos indícios de irregularidades envolvendo conflito de interesses, resultando

como consequência na demissão de cinco colaboradores e o distrato dos fornecedores envolvidos. Ressaltamos que em nossas apurações não evidenciamos envolvimento de nossos colaboradores em caso de corrupção enquadrável na Lei Anticorrupção (ou Lei Empresa Limpa).

Possíveis atos de corrupção



Nossos esforços para o combate e a prevenção da corrupção e fraude foram reconhecidos publicamente pelo Ministério da Transparência e pela Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com o Instituto *Ethos*, pela última edição da lista Empresa Pró-Ética 2017.

A partir de 2018, esse reconhecimento passará a ser divulgado a cada dois anos. De 375 empresas participantes em 2017, 23 empresas foram aprovadas e reconhecidas na Conferência Lei Empresa Limpa. Fomos a única instituição financeira a fazer parte da premiação. Por meio de investimentos na prevenção e no combate a fraudes e sinistros, observando requisitos de segurança, pautados nas melhores práticas de mercado e legislações vigentes, elaboramos diretrizes e regras com a finalidade de prevenir atos ilícitos, assegurar um ambiente de negócios seguro e controlado e mitigar riscos à sociedade. As principais atividades envolvidas nesses processos estão descritas a seguir.

Prevenção a fraudes

GRI 103-2 Integridade e Ética | GRI 103-3 Integridade e Ética

Trabalhamos na gestão e no gerenciamento de combate, prevenção e tratamento de fraudes, buscando novas soluções e ferramentas para atuar nas necessidades de nossos

clientes e expandir os nossos negócios. Essa pauta é levada recorrentemente para nossos executivos definirem diretrizes e atribuições, acompanhando indicadores informativos a fim de auxiliar na tomada de decisão e no alinhamento de atuação com as áreas que possuem processos de segurança para gerir a aderência das estratégias atuais de prevenção a fraude. Também mantemos proximidade com as áreas de negócio auxiliando na compreensão de riscos e propondo ações de mitigação para garantir a sustentabilidade dos produtos e serviços.

Para aumentar a segurança dos clientes de todos os segmentos, pessoas físicas e jurídicas, provemos dispositivos de segurança para autenticações e transações nos canais digitais, físicos e eletrônicos. Para canais presenciais, oferecemos cartões com tecnologia de *chip* e a utilização de autenticações biométricas com tecnologia de *Finger Print*. Esses dispositivos são apresentados em nosso [site](#).

Para mitigar fraudes realizamos o monitoramento preventivo de transações de maior risco com objetivo de avaliar, evitar, estornar e prospectar situações atípicas, com técnicas avançadas de *analytics* e ferramentas que possam subsidiar a tomada de decisão, como, o histórico de transações do cliente, os dados demográficos e cadastrais, com foco na diferença entre o perfil do cliente e o perfil da transação fraudulenta.

Temos ações de conscientização para clientes e colaboradores relacionadas à prevenção a fraudes e sinistros por meio de diferentes canais, como mídias sociais, *e-mails*, mensagens de texto, protetores de tela e divisórias no caixa eletrônico e *pop-ups* no *Internet Banking* para clientes. Para colaboradores são realizados treinamentos, seminários, palestras, distribuição de folhetos, cartazes, vídeos e *e-learning*s.

Além dessas iniciativas e do treinamento em *e-learning* disponível dentro do Programa Integridade e Ética, ainda ministramos treinamentos abordando temas mais específicos como prevenção ao vazamento de informação e segurança da informação em geral, prevenção à corrupção, orientações sobre fraudes e engenharia social, cuidados nos

ambientes públicos, redes sociais e desvio comportamental. No ano de 2018, fizemos 58 treinamentos presenciais e dois *e-learning*s, capacitando 49.916 colaboradores.

Lavagem de dinheiro

GRI 103-2 Integridade e Ética | GRI 103-3 Integridade e Ética

Quanto à prevenção à lavagem de dinheiro, o desafio é identificar e reprimir operações cada vez mais sofisticadas que procuram dissimular a origem, a propriedade e a movimentação de bens e valores provenientes de atividades ilegais, além de garantir a total aderência à regulamentação. A gestão desse tema é detalhada [aqui](#).

Prevenção a vazamento de informação e gestão de privacidade

A privacidade dos nossos clientes é um tema muito importante, tratado com sigilo e rigor, de acordo com as leis e regulamentações. Nesse sentido, adotamos precauções e cautelas para resguardar toda a informação, utilizando mecanismos de segurança, inclusive digital.

Ao processar informações e dados, temos a preocupação contínua em executar essas atividades de maneira ética, transparente e segura. Para garantir tais atributos, estruturamos-nos em diferentes frentes que focam essas questões como: Segurança da Informação, áreas de Negócio, Tecnologia e Gestão de Fornecedores. Essa composição de estruturas e medidas resulta em um alto nível de confiabilidade dos nossos clientes. [GRI 418-1](#)

Contribuindo para o pilar da segurança no tratamento de informações e dados temos a área de Segurança da Informação. A área tem como objetivo a redução de perdas financeiras e risco de imagem. A estratégia de segurança da informação para cibersegurança do banco é desenvolvida para evitar violações da segurança dos nossos dados, minimizar os riscos de indisponibilidade dos nossos serviços, proteger a integridade e evitar o vazamento de informação. Para isso, nossa estratégia está baseada em processos rígidos de

controle voltados para detecção, prevenção, monitoramento ininterrupto e resposta imediata a ataques e tentativas de invasões a nossa infraestrutura, garantindo, assim, a gestão do risco de segurança e a construção de um alicerce robusto para o futuro cada vez mais digital.

Trabalhamos em conjunto com as áreas de negócio e tecnologia para manter a arquitetura de soluções e produtos com o maior grau de segurança, acompanhando a tendência do mercado no mundo digital, assim como possuímos uma estrutura dedicada que atua de maneira próxima às nossas unidades internacionais, por meio de definição de políticas e padrões mínimos de segurança.

Para alcançarmos esse objetivo, utilizamos a estratégia de proteção de perímetro expandido. Esse conceito considera que a informação deve ser protegida independentemente de onde ela esteja, dentro da infraestrutura do banco, em um terceiro ou em uma unidade internacional. Essa estratégia leva também em consideração todo o ciclo de vida da informação, desde o momento em que ela é coletada, passando por processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição.

Os fornecedores contratados por nós são classificados considerando diversos critérios, inclusive o tipo de informação a que terão acesso, porte do fornecedor e tipo de serviço prestado. Dependendo da classificação, as exigências quanto à proteção da infraestrutura do fornecedor vão desde o fornecimento de recomendações de segurança até a validação *in loco* dos controles informados pelo fornecedor, além do acompanhamento de eventuais correções e melhorias implementadas pelos fornecedores, quando necessário. Para alguns, realizamos mensalmente varreduras no ambiente do fornecedor e acompanhamos as correções para as vulnerabilidades eventualmente identificadas. Os contratos entre a organização e os terceiros possuem cláusulas de confidencialidade que devem ser seguidas pelo fornecedor.

Em 2018, destacamos a implantação de novas importantes camadas de proteção em infraestrutura e desenvolvimento de sistemas, bem como aprimoramento dos processos de monitoração

que nos permitem identificar e realizar ações preventivas cada vez mais eficazes. Além disso, fortalecemos o nosso relacionamento com parceiros, como com o Exército Brasileiro, com Empresas de Telecom e com demais parceiros do mercado financeiro, visando ao fortalecimento e à segurança do ecossistema.

Para o ano de 2019, de forma evolutiva, continuaremos investindo na proteção da informação durante todo o seu ciclo de vida, na infraestrutura tecnológica, aumentando nossas proteções para as nossas unidades internacionais, parceiros e terceiros, na detecção prévia de novas ameaças externas, na proteção contra o vazamento de informação e em treinamentos e capacitação técnicas dos colaboradores. Além disso, investimentos no desenvolvimento seguro de sistemas continuarão sendo priorizado com foco no constante aprimoramento diante de um ambiente cada vez mais digital. Para garantir que tudo esteja de acordo com o planejamento, realizamos testes independentes com as mais confiáveis e melhores empresas de cibersegurança do mundo. No campo regulatório, estamos nos estruturando para o cumprimento das exigências da nova Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), da Resolução nº 4.658/2018 do Conselho Monetário Nacional e da Circular nº 3.909/2018 do Banco Central do Brasil, que tratam da adoção de uma Política de Segurança Cibernética e sobre a contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.

As páginas do nosso [site](#) são certificadas de acordo com a norma brasileira NBR ISO/IEC 27.001, com a finalidade de assegurar a proteção e a privacidade das informações fornecidas por clientes e outras fontes.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Nos últimos anos, o tema proteção de dados e privacidade vem ganhando força impulsionado pelo avanço tecnológico, grandes acontecimentos e o surgimento de legislações no cenário global.

Em 2018, o Brasil passou a fazer parte do grupo de países que adotaram legislação específica sobre o tema. Também

passou a ser obrigatória a aplicação da regulamentação europeia – *General Data Protection Regulation* (GDPR) e também do *California Consumer Privacy Act* (CCPA), no âmbito do estado da Califórnia nos EUA.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que entra em vigor em 2020, dispõe sobre a proteção de dados pessoais baseada em fundamentos como o respeito, a liberdade de expressão, a inviolabilidade da intimidade e a transparência. Além disso, aborda uma série de definições sobre os tipos de dados, hipóteses de tratamento dos dados, papéis e responsabilidades relacionadas ao tratamento.

Em linha com nosso propósito e com as prioridades estratégicas da instituição, acreditamos que é de extremo valor para o nosso cliente saber que seus dados estão sendo tratados com todo o zelo e cuidado necessários para garantir sua privacidade e proteção.

O impacto desta regulamentação é transversal, em todos os setores da economia. Qualquer organização que realize o tratamento de dados pessoais, estará sujeito à aplicação da lei. Exige, inicialmente, a adaptação dos processos existentes por parte das empresas e por parte dos titulares de dados, como por exemplo a atenção no fornecimento de suas informações.

O grande impacto social esperado desta lei é o acultamento de toda população, dos setores público e privado sobre a importância do respeito à privacidade no tratamento de dados pessoais.

Com o foco no cumprimento das determinações legais, foi instituído grupo de trabalho, composto por membros de diversas áreas do banco, como Dados, *Compliance*, Jurídico, Segurança Corporativa, entre outros, o qual está estudando todos os itens abordados na legislação e levantando pontos de melhoria nos processos atuais da instituição.

Entre as ações a serem realizadas em 2019, citamos:

- Treinamentos para disseminação do conhecimento de privacidade de dados;

- Adequação das políticas sobre Governança de Dados; e
- Fomento ao conceito de *Privacy by design*⁽¹⁾ na criação de produtos e serviços.

Sabemos que se trata de um grande avanço cultural e necessário para garantir a sustentabilidade nas relações com o uso consciente das informações.

Ombudsman GRI 102-17 | GRI 406-1 | GRI 103-2 Integridade e Ética | GRI 103-3 Integridade e Ética

Mantendo e fortalecendo continuamente nosso compromisso com a ética, dispomos de um canal de ouvidoria interno – o *Ombudsman*, uma área independente e com total autonomia na organização, que se reporta diretamente à Presidência.

Pautado pela confiança, diálogo, transparência, senso de dono, integridade e ética, o *Ombudsman* atua com o objetivo de auxiliar os colaboradores na resolução de conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho, desvios éticos e práticas contrárias às políticas institucionais associadas, como assédio moral ou sexual, discriminação em todas as esferas da diversidade, favoritismo, comportamentos contrários à gestão de riscos, entre outros, sempre com base em três pilares: confidencialidade, neutralidade e independência.

Mensalmente um balanço de indicadores referentes às manifestações recebidas e tratadas no canal, além de discussões sobre assuntos relevantes à organização, é apresentado à Presidência. O mesmo ocorre semestralmente com o Comitê de Auditoria e periodicamente com os Colegiados de Integridade e Ética. Se necessário, o Comitê de Auditoria também pode ser acionado extraordinariamente para avaliação de casos envolvendo membros da alta direção.

O *Ombudsman* existe há 11 anos, período em que foram atendidos mais de 24 mil colaboradores. Esse número é reflexo da credibilidade conquistada, sobretudo, pelo compromisso do canal com a qualidade do trabalho desenvolvido ao longo desses anos e pela consolidação do seu papel na organização

– o de construirmos uma empresa que preza o respeito e a integridade em todas as relações e busca atingir seus objetivos sem desviar dos valores éticos em que acreditamos.

Atuação preventiva

O aprendizado contínuo – com base na reflexão sobre cada uma das manifestações e visando à elaboração de planos de prevenção específicos como ações de comunicação, treinamentos, entre outros – em prol da constante evolução no ambiente de confiança e respeito entre os colaboradores é um assunto que faz, cada vez mais, parte do foco de atuação do *Ombudsman*.

Com esse objetivo, anualmente o *Ombudsman* participa de reuniões e plenárias de diversas áreas, levando informações sobre o canal, seus indicadores e aprendizados, disseminando e melhorando o entendimento sobre temas específicos, estimulando um ambiente de confiança e abertura.

Em 2018, o *Ombudsman* realizou 35 palestras com mais de 2.500 participantes. Em 11 anos, 511 palestras foram realizadas e cerca de 34 mil pessoas conheceram de perto o trabalho realizado pelo canal.

Além disso, a partir do último trimestre de 2018, a análise detalhada dos resultados das apurações, ao indicar comportamentos recorrentes e concentrações em áreas ou situações específicas, levaram o *Ombudsman* a estimular a organização na condução de ações preventivas como a revisão de treinamentos de liderança em busca de um ambiente de maior abertura e confiança.

Comunicação

Desde sua criação, o *Ombudsman* realiza comunicações internas para que os colaboradores se sintam seguros, encorajados e confiantes para procurar o canal em busca de auxílio em dilemas éticos e situações conflituosas.

Ao longo dos anos, foram adotadas estratégias de comunicação pertinentes ao momento do canal na organização,

(1) Metodologia criada na década de 90, visando à construção de pensamento em relação à proteção e segurança de dados desde o momento da concepção e do desenho do projeto, do produto ou de qualquer outro modo que demande manipulação de dados.

como as apoiadas na análise de indicadores, pesquisas de satisfação com colaboradores e demandas diretas dos executivos, destacando-se entre elas:

- Semana de Ética e *Ombudsman* – estandes nos polos e conteúdo em *hotsite* reforçando o papel do *Ombudsman*;
- Campanha com colaboradores do *Ombudsman* – “aproximar e humanizar”;
- Vídeos sobre a atuação do canal – “como funciona?”;
- Assédio moral virtual: “do’s and don’ts”;
- Pilares de atuação – relação de confiança com o canal;
- Campanha de boas práticas nas mídias sociais;
- Reforço do papel do canal – independência do *Ombudsman* e importância do diálogo nas relações; e
- Mensagem da Presidência e dos Executivos – endosso da liderança.

Em 2018, para celebrar os dez anos de atuação, no primeiro trimestre do ano, o *Ombudsman* realizou uma comunicação mostrando um pouco da história das pessoas que fazem parte do time, com o objetivo de desmistificar o trabalho realizado pela área e “humanizar” o olhar do colaborador sobre o canal.

A campanha, tendo o aniversário como pano de fundo, buscou aproximar os nossos colaboradores dos colaboradores do *Ombudsman*, revelando quem são as pessoas disponíveis para ouvi-los, reforçando a empatia e confiança, diminuindo barreiras na relação com o canal e trazendo como mensagem central o seguinte manifesto:

“Compartilhamos os mesmos corredores, todos os dias. O meu crachá carrega a mesma marca que o seu. E com a tarefa que eu escolhi: a de ajudar você. Um compromisso que requer empatia. Saber ouvir. Ouvir com respeito. Ouvir sem julgar. Eu atuo com sigilo, neutralidade e independência para que você

se sinta seguro, pois divido com você a vontade de viver ótimas relações. Não importa o problema. Eu sei como você se sente e por isso estou aqui. Eu sou *Ombudsman*. Há dez anos aprendendo a melhorar relações.”

Além disso, no segundo semestre de 2018, o canal deu continuidade à mesma comunicação, apresentando à organização o novo superintendente de *Ombudsman*. A comunicação retratou, além da evolução da comunicação de humanização do canal, o foco na confiança e atuação preventiva.

Governança em unidades internacionais

Com o objetivo de garantir a agilidade e ainda mais a efetividade no tratamento dos casos das unidades internacionais, em 2017, foi definido no Comitê Executivo que as reclamações devem ser tratadas localmente. Os colaboradores dessas unidades podem acionar as áreas de *Compliance* e Recursos Humanos locais, que são os seus principais canais de denúncia e orientação e estão preparados para acolher a manifestação, a acionar áreas parceiras na apuração sempre que necessário e a avaliar a melhor forma de resolução. Importante destacar que, existindo algum impedimento em acionar as áreas citadas, o *Ombudsman* pode ser contatado para auxiliar na resolução do conflito.

Manifestações tratadas

Em 2018, o *Ombudsman* recebeu um volume expressivo de manifestações, representando um crescimento de 40% em relação aos anos anteriores, o que acreditamos ser fruto da evolução na confiança no canal.

Algumas ações realizadas no primeiro trimestre de 2018 contribuíram para esse aumento no volume de acionamentos, entre elas a veiculação da campanha institucional de humanização do canal e também a divulgação para a organização, por meio de comunicado do Comitê Executivo, de decisões tomadas com base em uma apuração do *Ombudsman*, que reforçaram o compromisso com o tratamento igualitário, isento e independente do nível hierárquico.

Além disso, 2018 foi um ano em que consolidamos – por meio de ações afirmativas – o nosso compromisso não só com o respeito, mas também com o repúdio a qualquer tipo de discriminação, o que reforçou positivamente a abertura para que os colaboradores manifestassem qualquer desconforto e sentimento contrário aos comportamentos esperados.

A seguir está a nossa demonstração das manifestações ao longo dos três últimos anos. Os indicadores referentes às manifestações em *Ombudsman* reportados nos relatórios dos anos de 2017 e 2016 foram revisados – as manifestações recebidas e que foram arquivadas e/ou interrompidas no decorrer do processo passaram a compor o número total de casos. Tais manifestações podem ser classificadas como:

- Arquivada – o manifestante não fornece todas as informações fundamentais para continuidade e condução da manifestação; e
- Interrompida – o manifestante retoma o contato solicitando interrupção da manifestação. As manifestações só são interrompidas ou arquivadas após avaliação pelo Gerente e/ou Superintendente de *Ombudsman*.

Além disso, manifestações em que a apuração do caso foi finalizada pelo canal e que aguardavam a implementação das medidas recomendadas, deixaram de compor o volume de casos em tratamento e passaram a compor o volume de casos tratados nos seus respectivos anos.

Manifestações por ano GRI 406-1

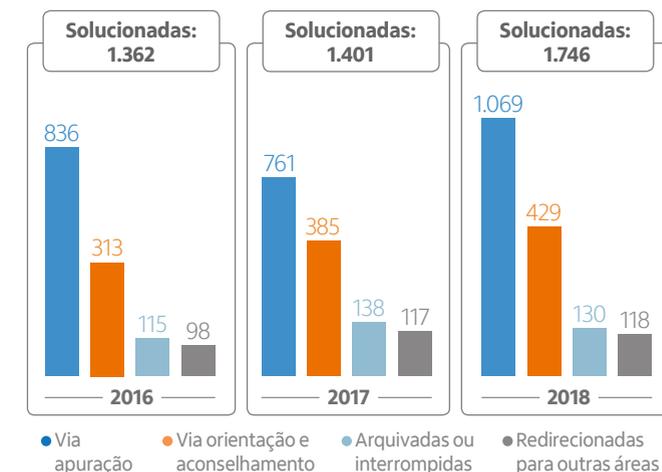
Manifestações	2018	2017	2016
Recebidas no ano	1.871	1.479	1.341
Solucionadas no mesmo ano	1.595	1.328	1.268
Em tratamento até 31/12	276	151	73

Manifestações solucionadas no ano

Manifestações	2018	2017	2016
Solucionadas	1.746	1.401	1.362
Recebidas e solucionadas no mesmo ano	1.595	1.328	1.268
Recebidas em anos anteriores e solucionadas no ano	151	73	94

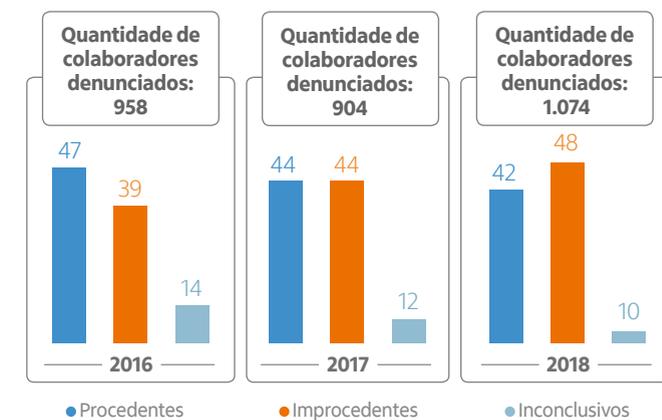
As manifestações solucionadas no ano foram tratadas conforme a seguir:

Tratamento das manifestações no ano



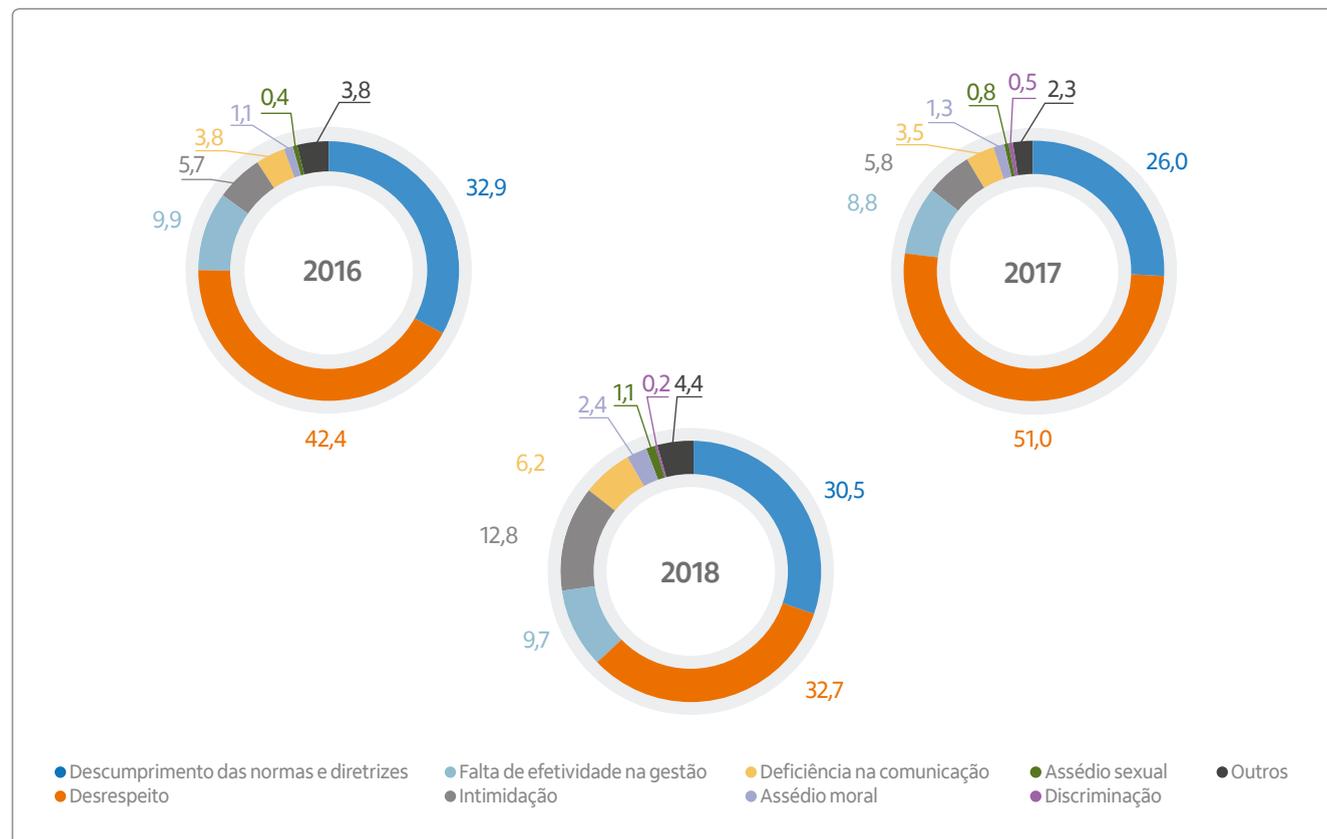
As apurações realizadas nos anos de 2018, 2017 e 2016 envolveram a quantidade de relatados e representatividade de procedência apresentados a seguir:

Apuração das manifestações – *Ombudsman* (%) GRI 406-1



Os principais comportamentos identificados nos casos procedentes foram:

Comportamentos identificados nas reclamações – Ombudsman (%)



- **Descumprimento de normas e diretrizes:** uso inadequado das ferramentas de comunicação corporativas, comercialização de produtos nas dependências do banco;
- **Desrespeito:** autoritarismo, rispidez, arrogância.
- **Falta de efetividade na gestão:** falta de apoio/planejamento das atividades, problemas com a administração da área.
- **Intimidação:** ameaças de demissão, agressividade, exposição.
- **Deficiência na comunicação:** falta de clareza na comunicação, ausência de comunicação.
- **Assédio moral:** ato ou série de atos praticados de forma repetitiva, abusiva ou insistente por meio de comportamentos ou comunicações que ferem a integridade psíquica e física, a personalidade ou a dignidade da pessoa.

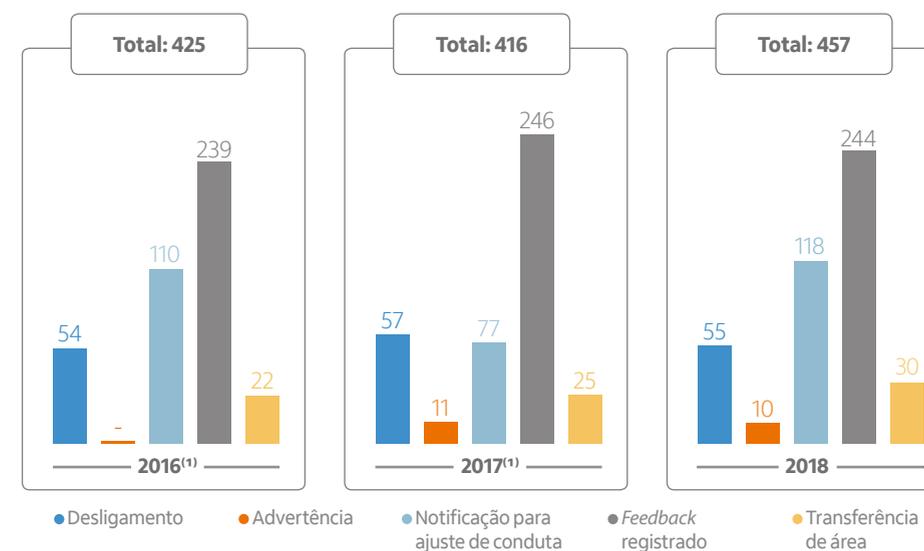
- **Assédio sexual:** ato constante e/ou reiterado de ameaçar, perseguir ou importunar um (a) colaborador (a), por meio de pretensões (verbais ou físicas) com conotação sexual, explícita ou implícita.
- **Discriminação:** generalizações ofensivas e depreciativas, piadas e brincadeiras constrangedoras ou exclusão de oportunidades profissionais e sociais no ambiente de trabalho que estejam relacionadas à orientação sexual, identidade de gênero, raça, gênero, aparência, idade, cultura, doença, pessoa com deficiência, etc.
- **Outros:** falta de equidade no tratamento, ausência de *feedback*.

Medidas orientativas e disciplinares GRI 406-1

Com o objetivo de orientar e disciplinar os colaboradores que apresentaram condutas contrárias aos princípios do Código de Ética e às normas da empresa e visando minimizar os riscos decorrentes, o *Ombudsman* recomenda e acompanha a implementação de medidas orientativas/disciplinares aos envolvidos nas manifestações apuradas e qualificadas como procedentes.

As medidas implementadas nos anos de 2016, 2017 e 2018 estão apresentadas a seguir:

Medidas implementadas



(1) A partir de maio de 2017, conforme atualização da Política de Padrões Disciplinares (RP-29) a escala de medidas foi atualizada, incluindo como primeira infração de natureza leve a Notificação para ajuste de conduta (em substituição ao que anteriormente era a Advertência) e passando a Advertência a ser aplicada quando da segunda infração de natureza leve (em substituição ao que anteriormente era a Suspensão). Desde modo, para melhor interpretação, a classificação das medidas foi atualizada nos indicadores de 2016 e 2017. **GRI 102-48**

Assédio

A quantidade de denúncias relatando o assédio no ambiente de trabalho, especificamente sexual, em 2018, foi consideravelmente superior às denúncias da mesma natureza recebidas no período anterior, representando um aumento de 138%, conforme apresentado a seguir:

Manifestações relacionadas a assédio sexual

Manifestações	2018	2017	2016
Recebidas no ano	50	21	10
Solucionadas no mesmo ano	46	17	8
Em tratamento até 31 de dezembro	4	4	2

Manifestações solucionadas	2018	2017	2016
Solucionadas	50	19	13
Recebidas e solucionadas no mesmo ano	46	17	8
Recebidas em anos anteriores e solucionadas no ano	4	2	5

Reclamações apuradas (%) ⁽¹⁾	2018	2017	2016
Procedentes	28	21	22
Improcedentes	28	21	44
Inconclusivos	44	57	33

Com relação aos casos classificados como assédio moral, tivemos a seguinte evolução nos últimos três anos:

Manifestações relacionadas a assédio moral

Manifestações	2018	2017	2016
Recebidas no ano	18	26	26
Solucionadas no mesmo ano	17	20	21
Em tratamento até 31 de dezembro	1	6	5

Manifestações solucionadas	2018	2017	2016
Solucionadas	23	25	23
Recebidas e solucionadas no mesmo ano	17	20	21
Recebidas em anos anteriores e solucionadas no ano	6	5	2

Reclamações apuradas (%) ⁽¹⁾	2018	2017	2016
Procedentes	55	17	35
Improcedentes	36	83	53
Inconclusivos	9	0	12

Atendimento

Com a redução do prazo de atendimento no ano anterior, o canal estabeleceu como objetivo em 2018 a conclusão das manifestações em aproximadamente 30 dias úteis. No entanto, o aumento – ainda maior do que o do ano anterior – no volume de manifestações recebidas pelo canal, aliado à recorrência de casos mais complexos e à elaboração de planos mais amplos visando à prevenção, demandou maior esforço na apuração e contribuiu para que o prazo médio de atendimento fosse superior ao estimado, continuando como um desafio para o *Ombudsman*.

Em decorrência do aumento no volume e buscando se adequar ao novo patamar de manifestações recebidas, além de melhorias e automatizações de processos, o *Ombudsman* aumentou o seu quadro de colaboradores em 25% ao longo de 2018. Permanece o objetivo do canal de prezar o atendimento com a máxima agilidade. Contudo, o compromisso com a qualidade e apuração detalhada das manifestações é premissa fundamental para o trabalho do canal, sendo priorizado em qualquer circunstância, garantindo o foco na empatia, no acolhimento e no respeito com os colaboradores envolvidos.

Gestão de relacionamento com stakeholders GRI 103-2 Integridade e Ética

Com base em comunicação transparente, respeito e honestidade no relacionamento com nossos *stakeholders* e, com a consequente percepção dessa nossa forma de atuação, construímos e fortalecemos o valor e a reputação da nossa marca. Buscamos aperfeiçoar continuamente nossos discursos e práticas, de maneira que estejamos sempre em um caminho de solidez, que respalde a reputação que construímos.

Tomamos como base nossas práticas de *marketing* responsável e o gerenciamento de riscos associados à comercialização de nossos produtos e à disseminação dos nossos serviços por meio do já citado Código de Ética, da Política Setorial de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e de outras políticas internas. Da mesma forma, referenciamos-nos no respeito às normas e regulamentações do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR). Em 2018, não identificamos nenhum caso de não conformidade com os códigos de comunicação de *marketing* e não tivemos nenhum caso de ação cível pública. **GRI 417-3**

Os impactos de nossas ações de comunicação são monitorados por meio de:

- Pesquisas de satisfação de clientes;
- Pesquisas de pré-teste e pós-teste de nossas campanhas de publicidade para analisar o desempenho de comunicação, além do monitoramento de campanhas nas mídias sociais e em nossos canais proprietários;
- Monitoramento constante das redes sociais; e
- Acompanhamento da quantidade de interações, visualizações das comunicações, de forma que conseguimos extrair o sentimento das pessoas por meio de pesquisas e relatórios realizados no período das nossas campanhas.

(1) O percentual de procedência das manifestações apuradas não necessariamente diz respeito à procedência sobre os comportamentos relatados (assédio moral ou sexual). No decorrer da apuração pode ter sido identificada procedência para outros comportamentos.

Além disso, nossa operação digital é formada por 110 pessoas e dividida em três pilares, com times que estão diariamente conectados – inclusive em feriados:

- Monitoramento de marca e campanhas: ouve os consumidores a fim de realimentar nossa comunicação e amplificar o potencial de acordo com as interações criadas em nossos canais proprietários e fora deles, segmentando assuntos discutidos e gerando *insights* para a própria estratégia de comunicação e para o negócio;
- Acompanhamento de crises: sempre que alguma atividade relacionada a nós for identificada em redes sociais, inicia-se uma análise da sensibilidade do assunto em relação à nossa marca e ao risco de imagem. Logo, quantificamos essas menções estimando um potencial de alcance e propagação e verificamos o sentimento relacionado a estas. Com isso, mensuramos o risco envolvido para recomendar o melhor caminho para a gestão do incidente e planos de ação com as áreas relacionadas à crise; e
- *War Room*: analisamos dados em tempo real, mapeando e compreendendo hábitos e assuntos populares. Aqui, também conseguimos prever tendências e temas a fim de ampliar o potencial dos projetos e otimizar o engajamento das pessoas com nossas marcas e nossos produtos. Queremos, cada vez mais, nos tornar uma marca mais tempestiva e contemporânea.

Imprensa GRI 103-2 Integridade e Ética

Mantemos relação aberta e transparente com a imprensa e formadores de opinião em geral. Contamos com canais para contatos específicos em nosso *site*, *e-mails* e linhas telefônicas exclusivas, voltadas para o atendimento da imprensa e demais meios de comunicação, serviço de Ouvidoria, órgãos de proteção ao consumidor, entre outros.

Nas interfaces com a imprensa, trabalhamos para reforçar os principais posicionamentos e mensagens do banco, contribuindo para uma cobertura acurada e clara por parte da mídia.

Em 2018, jornalistas dos principais veículos da imprensa nacional e internacional foram recebidos por executivos do banco. O objetivo foi apresentar projetos e iniciativas adotadas com foco em satisfação de clientes, rentabilidade, gestão de pessoas, internacionalização, transformação digital, gestão de riscos, diversidade, empreendedorismo, campanhas de *marketing*, entre outros assuntos. Além disso, temas como cenário econômico, projeções macroeconômicas, evolução dos canais de atendimento e agronegócios também foram abordados nesses encontros.

Uma das novidades de 2018, foi a parceria entre times de *marketing* e de comunicação corporativa para incrementar a produção de conteúdo proprietário para o *LinkedIn*, uma importante rede social para contato com profissionais do mercado, para firmar novas parcerias, conhecer e disseminar tendências e apresentar nossas ações a potenciais

colaboradores e à sociedade como um todo. Em seis meses de projeto, foram cerca de 100 postagens que incluíram 37 vídeos, alcançando engajamento médio de 3,9% – índice considerado elevado pelas métricas da própria rede social –, e a ativação dos perfis de nosso Comitê Executivo, com inserções qualificadas e construção de temas exclusivos para o canal.

Atualmente, são cerca de 220 porta-vozes autorizados a falar com a imprensa. Os treinamentos são realizados sob demanda, conforme haja necessidade ou quando novos executivos são nomeados porta-vozes, conforme nossa Política Interna de Relações com Imprensa. Em 2018, 38 profissionais foram treinados.

Nossas interações com jornalistas e formadores de opinião são permanentemente reforçadas, aliadas às estratégias de comunicação, e nos permitem encaminhar da melhor maneira as demandas dos veículos de comunicação. Apenas da imprensa nacional foram recebidas 3.247 pautas em 2018. Essa atuação possibilita endossar as nossas mudanças de práticas, produtos e serviços e reforçar nossa preocupação com a reputação e valorização da marca. GRI 102-43

Foram promovidos cerca de 200 eventos e encontros de relacionamentos que trataram de questões como orientação financeira, macroeconomia, sustentabilidade, mobilidade urbana, investimentos, incentivo à leitura, cultura e ao esporte, canais digitais, ouvidoria, empreendedorismo feminino, agronegócio, entre outras. Também realizamos e participamos de mais de 54 palestras em empresas, organizações, universidades, conferências e *workshops*. Foram

espaços importante para compartilhar conhecimento, inspirar-nos e escutar.

A exposição na imprensa nacional e internacional é acompanhada por meio de auditoria de imagem realizada pela CDN Comunicação, agência de comunicação focada em construção e fortalecimento da imagem e da reputação. As informações, analisadas nos âmbitos quantitativo e qualitativo, resultam o Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM), indicador acompanhado mensalmente.

GRI 103-3 Integridade e Ética

Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM)



A demanda da imprensa internacional representou 30% do total de pautas atendidas em 2018, sendo que a maior parte delas (92%) foi para os países da América Latina. O Chile é o país líder em demandas internacionais, e o tema de destaque foi macroeconomia na América Latina. Mereceram destaque os temas relacionados a digitalização, presentes em entrevistas de executivos da matriz em viagem aos países.

Relacionamento com instituições

GRI 102-43 | GRI 103-2 Integridade e Ética

Atuamos para influenciar positivamente a sociedade, relacionando-nos com instituições que nos auxiliam a compreender a contribuição do mercado financeiro no mundo globalizado, ao mesmo tempo em que nos propiciam espaços de escuta, compartilhamento de práticas e captação de tendências. Por meio de tais representações, colocamo-nos em diálogo com agentes do setor, participamos da elaboração de políticas de autorregulação e da estruturação de ações conjuntas com outras instituições.

Elegemos patrocínios e filiações que estejam alinhados aos nossos princípios de atuação, aumentando a escala de nosso impacto, estabelecemos compromissos internos e externos, formamos parcerias e direcionamos os esforços com o governo e a sociedade civil, bem como exercemos nossa influência nos *players* do mercado.

Por meio de contribuições associativas, colaboramos para a construção de espaços de discussão e diálogo entre agentes do setor, orientamos a elaboração de políticas de autorregulação, bem como estruturamos ações conjuntas entre instituições, utilizando como método, na maioria dos casos, reuniões e grupos de trabalho com os envolvidos nos projetos. Nossas filiações são classificadas, primariamente, como representativas e não representativas. As primeiras são entidades de setores do mercado que tenham atividades correlatas a interesses da organização, com a finalidade principal de promover maior interação entre Estado, sociedade civil e *stakeholders*. Já as associações não representativas são entidades que têm a finalidade de congrega, nutrir, amparar e desenvolver atividades de cunho cívico, empresarial ou institucional, de modo a produzir e agregar valor à sociedade. Essas entidades não possuem como atribuição a representação, embora reconheçam e promovam ações que condizem com seus pilares institucionais.

Em 2018, tivemos as representações a seguir que focaram tópicos como ambiente de crédito, tributação do sistema bancário, seguros e planos econômicos. Para as não representativas, foram gastos R\$ 1.439.652,13. Já para as representativas, foram R\$ 44.188.863,55 em 2018.

Entidades às quais somos filiados GRI 102-13

Não representativas
Associação Brasileira da Propriedade Intelectual (ABPI)
Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC)
Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
Associação Brasileira de Marketing Direto (ABEMD)
Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)
Associação Brasileira de Relações Institucionais e Governamentais (ABRIG)
Associação de Investidores no Mercado de Capitais (Amec)
Associação de Mídia Interativa (IAB Brasil)
BayBrazil
Carbon Disclosure Project Latin America (CDP)
Centro Brasileiro de Relações Internacionais (CEBRI)
Conselho Empresarial Brasil China (CEBC)
Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR)
Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente
Global Banking Alliance for Women (GBA)
Instituto Akatu
Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência, Consumo e Comércio Internacional (IBRAC)
Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)
Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
Instituto Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo (InPACTO)
Instituto Palavra Aberta
Lideranças Empresariais Ltda. (LIDE)
Mobile Marketing Association (MMA)
Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)
Princípios do Equador
Rede Brasil do Pacto Global
Reputation Institute
United Nations Environment Programme – Finance Initiative (UNEP FI)

Representativas

Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)
Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP)
Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA)
Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC)
Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias (Ancord)
Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)
Federação Nacional de Capitalização (FenaCap)
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (Fenaprevi)
Federação Nacional de Saúde Suplementar (Fenasaúde)
Federação Nacional de Seguros Gerais (Fenseg)

Os cinco maiores gastos com associações são, respectivamente, com a Federação Brasileira de Bancos (R\$ 38.653.197,07), Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (R\$ 3.151.590,92), Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (R\$ 883.827,99), Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (R\$ 505.974,00) e Federação Nacional de Capitalização (R\$ 242.000,00).

Promovemos os temas que contribuem para o desenvolvimento da sociedade por meio da realização de encontros, *workshops*, palestras, painéis em eventos, conferências, além do relacionamento com instituições por meio de representações, que incentivam o diálogo entre agentes do setor, a elaboração de políticas de autorregulação e a estruturação de ações conjuntas entre instituições. Temos o intuito de expor informações relevantes sobre temas que ajudem a compreender a contribuição do setor financeiro no mundo globalizado, além de funcionarem como forma de escuta, compartilhamento de práticas e captação de tendências. **GRI 102-43**

A seguir, destacamos alguns compromissos voluntários assinados nos últimos 15 anos que, com nossas políticas internas, fundamentam nossa gestão e nossas relações diretas com *stakeholders*:

Princípios voluntários que aderimos GRI 102-12

Princípios	Ano da adesão	País de atuação
Pacto Global	2003	Global
Princípios do Equador III	2004	Global
Pacto Nacional para Erradicação do Trabalho Escravo	2008	Brasil
Princípios para o Investimento Responsável (PRI)	2008	Global
Programa Brasileiro GHG Protocol	2008	Brasil
United Nations Environment Programme – Finance Initiative (UNEP FI)	2008	Global
Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente	2012	Brasil
Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva (RIO+20)	2012	Brasil
International Integrated Reporting Council (IIRC)	2012	Global
Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)	2012	Global
Pacto pelo Esporte	2015	Brasil
Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial	2016	Brasil
Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção	2016	Brasil
Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero	2017	Brasil
Princípios de Empoderamento Feminino (WEFs)	2017	Global
Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)	2017	Global
Fórum de Empresas e Direitos LGBT+	2018	Brasil
Padrões de Conduta para Empresas (ONU)	2018	Global

Relacionamento com o governo

GRI 102-43 | GRI 103-2 Integridade e Ética

A nossa atividade de representação dos interesses institucionais e do sistema financeiro se desenvolveu por meio de ações de acompanhamento do trâmite normativo e legislativo, bem como de prestação de informações e sugestões técnicas, visando contribuir para o aperfeiçoamento do cenário regulatório brasileiro, sempre com observância dos ditames legais e éticos.

No que se refere ao fortalecimento de causas institucionais, realizamos ao longo do ano aportes financeiros para apoiar projetos e atividades que contribuíram para o desenvolvimento do setor público. Buscamos trabalhar em contato direto com a sociedade civil, academia, entidades do terceiro setor, tendo como propósito colaborar com a construção de políticas públicas convergentes aos interesses da sociedade e da organização.

As atuações com os órgãos públicos, em atenção às questões que envolvem o nosso negócio e às causas que apoiamos, zelam pela democracia, pelo respeito às leis do país e aos princípios estabelecidos pelo nosso Código de Ética e pela nossa Política de Relações Governamentais, que orientam a conduta permitida e esperada dos colaboradores nos casos de relacionamento com quaisquer agentes públicos.

Dessa perspectiva, empregamos esforços nas esferas Federal, Estadual e Municipal. No nível federal, fazemos acompanhamento do progresso de proposições legislativas que tramitam no Congresso Nacional de temas que envolvem o setor financeiro, como questões tributárias, de consumidor, trabalhista e regulamentações de novas tecnologias.

Proposições legislativas em nível federal

	2018	2017	2016
Quantidade aproximada de proposições	3.000	2.800	1.900

Realizamos diversas interações com legisladores e gestores públicos com notáveis participações e *expertise* em temas como segurança, direitos do consumidor, mobilidade urbana, questões fiscais e tributárias e meio ambiente. São exemplos de tais interações:

- Reuniões com representantes do Poder Executivo, Legislativo e da comunidade acadêmica para discutir a Reforma Tributária, com foco na Proposta de Emenda Constitucional nº 293 de 2004, que altera o Sistema Tributário Nacional e dá outras providências;
- Reuniões com representantes do Poder Executivo, como Casa Civil, Ministério da Ciência e Tecnologia e Banco Central, com participação de outras entidades de representação, para discutir as propostas sobre proteção e tratamento de dados pessoais, com destaque para o Projeto de Lei da Câmara nº 53 de 2018, que disciplinava a proteção de dados pessoais e foi convertido na Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018;
- Colaboramos com projetos voltados para o desenvolvimento e aprimoramento do setor público, como o evento GovTech, realizado pela OSCIP *BrazilLab*, que teve como objetivo discutir aplicações e inovações na infraestrutura de tecnologia que o governo e seus parceiros utilizam para fornecer serviços à sociedade; e
- Entendemos a importância das políticas públicas e da legislação para o avanço da temática das mudanças climáticas. Por isso, em 2018, apoiamos a estruturação da área de monitoramento e atuação governamental da União de Ciclistas do Brasil, além da atuação de nossa equipe de Relações Governamentais na estratégia para aprovação do projeto de lei que instituiu o **Programa Bicicleta Brasil**. Este tem como uma de suas principais diretrizes a redução dos índices de emissão de poluentes, alinhado ao entendimento do impacto positivo do oferecimento da bicicleta como transporte alternativo e sustentável.

Nos níveis estadual e municipal, fazemos acompanhamento do progresso de proposições legislativas que tramitam nas

Assembleias Legislativas do país e em diversas Câmaras Municipais, tendo como base assuntos que tratam sobre segurança, direitos do consumidor, sistema tributário, operações bancárias, mobilidade urbana, entre outros.

Proposições legislativas em níveis estadual e municipal

	2018	2017	2016
Quantidade aproximada de proposições	8.800	7.000	4.500

Estabelecemos relações com entidades governamentais e públicos estratégicos com a finalidade de sustentar, apoiar e desenvolver atividades alinhadas às nossas causas institucionais, produzindo e agregando valor à sociedade. São exemplos de tais relações:

- Apoio ao **Programa Cultura Acessível** do município de São Paulo (SP), de modo a promover acessibilidade arquitetônica e comunicacional em teatros, bibliotecas, museus, entre outros espaços municipais, garantindo o direito da pessoa com deficiência à cultura;
- Apoio ao **Projeto Hortas Sociais** na cidade de Fortaleza (CE), com o objetivo de garantir a segurança alimentar e promover a agricultura familiar urbana para idosos em situação de vulnerabilidade social; e
- Apoio à criação de **Aplicativo da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Rio de Janeiro**, a ser utilizado por policiais militares, civis e guardas municipais durante o atendimento a minorias e grupos vulneráveis em delegacias da capital. A iniciativa visa qualificar o atendimento a mulheres, crianças e adolescentes, LGBT+ e idosos, além de vítimas de intolerância religiosa e discriminação racial.

Prezamos a manutenção de um relacionamento ético e transparente com todos os agentes públicos, respeitando leis, normas e regulamentos vigentes, e, na busca da sustentabilidade de nossos negócios, nos relacionamos com diversos interlocutores no exercício das atividades de relações

governamentais e no acompanhamento da elaboração e execução de políticas públicas em geral. Para o acompanhamento da tramitação de matérias políticas e regulatórias de interesse para o setor financeiro, contamos com consultorias especializadas que fornecem insumos para as atividades de *advocacy* da nossa equipe interna de Relações Governamentais. O gasto total com essas entidades foi de R\$ 1.390.000,00 em 2018.

Recepcionamos e administramos os registros realizados pelos nossos administradores e colaboradores, sobre suas interações com agentes públicos, reportando os dados e as situações que entendemos necessárias para o Vice-Presidente responsável pela área e para o Comitê de Integridade e Ética, sendo preservado o sigilo das informações fornecidas. Em 2018, foram registradas mais de 500 interações.

Além disso, apoiamos projetos de educação política para incentivar o engajamento social e a cidadania dos indivíduos. Um exemplo é o Prêmio Paulista de Boas Práticas Legislativas, que visa estimular o reconhecimento da sociedade a cerca de seis mil vereadores do Estado de São Paulo que se empenham na elaboração e aprovação de projetos capazes de impactar positivamente a realidade de seus respectivos municípios. Além disso, tem como intuito premiar as Câmaras Municipais por meio de ações inovadoras no campo da gestão pública promovidas por suas respectivas mesas diretoras e corpo de servidores, além de reconhecer o que a sociedade civil e o terceiro setor têm feito nos parlamentos.

Outras ações que apoiamos:

- **Curso de Iniciação Política:** ofereceu aos participantes um conteúdo capaz de alterar a relação do sujeito comum com a política. É um programa fundamental para consolidar o compromisso da sociedade com a democratização da política, levando-a de forma suprapartidária à sociedade. Em complemento, temos o apoio anual ao Centro de Liderança Pública, organização sem fins lucrativos e apartidária, empenhada em promover mudanças transformadoras por meio da eficácia da gestão e da melhoria da qualidade das políticas públicas.

• **Portal Politize:** busca levar educação política de alto nível a todo o Brasil, por meio de diversos conteúdos disponíveis no *site*, *Youtube* e *podcasts*, formando jovens líderes-educadores que disseminam conteúdo a milhares de pessoas.

• **Programa de Conscientização Política 2018:** conteúdo educativo suprapartidário de conscientização política interna voltado para nossos colaboradores, visando ao estímulo à participação nas eleições de 2018. O programa contemplou debates com líderes de movimentos políticos, palestra com cientista político, além de textos publicados no portal corporativo (intranet).

Campanhas políticas e doações GRI 415-1

Em conformidade com a Lei nº 9.504/1997, alterada pela Reforma Eleitoral (Lei nº 13.165/2015), temos nossa política interna de doações vetando quaisquer tipos de: I) doações feitas diretamente a agentes públicos, órgãos ou entidades do poder público, ou feitas a parentes dos agentes públicos em linha reta, colateral ou por afinidade, até o segundo grau, que tenham por finalidade influenciar decisões, nas quais temos interesses; e II) doações eleitorais ou destinadas a candidatos e partidos políticos. Desse modo, obedecendo às leis e aos regulamentos brasileiros, em 2018, não realizamos qualquer doação de recursos a partidos políticos ou candidatos destinados às eleições.

Incentivos fiscais do governo GRI 201-4

Em 2018, investimos na cultura, na educação, no esporte e na saúde, de forma incentivada pela legislação tributária, em contrapartida tivemos um benefício fiscal de R\$ 108,4 milhões, por intermédio das seguintes modalidades:

Investimentos incentivados por modalidade

R\$ milhões	2018	2017	2016
Doações para financiamento dos direitos da criança e do adolescente	12,4	15,6	15,8
Lei Rouanet de apoio à cultura	51,1	67,0	74,4
Patrocínios esportivos	12,4	16,6	12,4
Atividades audiovisuais	0	0,4	0,3
Outros ⁽¹⁾	32,5	30,6	31,9
Total	108,4	130,2	134,8

(1) Refere-se a projetos vinculados 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.

Adicionalmente, usufruímos do montante de R\$ 8,7 milhões a título de incentivos fiscais:

Incentivos fiscais por modalidade

R\$ milhões	2018	2017	2016
Programa de alimentação do trabalhador	7,3	6,3	5,3
Programa empresa cidadã	1,4	25,6	1,0
Total	8,7	31,9	6,3

Engajamento de stakeholders

GRI 103-2 Integridade e Ética

Com base em nosso planejamento estratégico, estabelecemos parcerias internas e externas para a concretização dos objetivos traçados e para a potencialização do nosso impacto positivo. Essas parcerias devem ser fundamentadas em integridade e ética. Demonstramos a seguir as premissas básicas utilizadas para a execução do engajamento de *stakeholders*.

Consideramos tal engajamento como um processo de estabelecimento de parcerias objetivando a potencialização das oportunidades de proporcionarmos impacto positivo. Para

garantir o cumprimento dos objetivos, deve passar pelas seguintes etapas, de acordo com o descrito na Política AG-71:

- Definição de escopo;
- Identificação de *stakeholders*;
- Definição de grau de engajamento de cada *stakeholder*;
- Gestão de *stakeholders*;
- Método de engajamento;
- Avaliação de riscos envolvidos;
- Plano de ação; e
- Monitoramento e reporte.

Buscamos abordar os levantamentos realizados por nossos *stakeholders* e fornecer retorno sobre eles. Prestamos contas com base em nossa estratégia de sustentabilidade e materialidade, de forma transparente para diferentes públicos, sem distinção. GRI 102-44

A transparência para dados sociais, ambientais e de governança é uma premissa fundamental na busca pela *performance* sustentável. Com o intuito de trazer mais objetividade à nossa prestação de contas, firmamos uma parceria com o *International Integrated Reporting Council* (IIRC) em 2013. Desde então, publicamos nosso relato integrado anualmente. É uma publicação concisa focada na nossa capacidade de criar valor para os *stakeholders* no longo prazo. Nosso Relato Integrado 2018 pode ser acessado [aqui](#) ou em inglês [aqui](#).

Participamos também dos principais índices de mercado, como o *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e o Índice de Carbono Eficiente (ICO2), ambos da bolsa B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3). Ao responder aos questionários usados como parte do

processo seletivo dos índices, fazemos um diagnóstico do nosso progresso na implementação dos projetos de sustentabilidade e identificamos pontos de melhoria que podem ser incorporados à nossa gestão. Acreditamos também que essa prática promove a agenda de sustentabilidade entre as empresas e incentiva a comunicação transparente e as transações no mercado de investimentos responsáveis.

Reputação

GRI 103-2 Integridade e Ética | GRI 103-3 Integridade e Ética

Desde 2008, medimos a reputação do banco com base na perspectiva do público geral, utilizando a metodologia *RepTrak® Deep Dive*. Em 2018, o monitoramento foi ampliado, passando a incorporar a ótica de diversos *stakeholders* e customizado com atributos específicos da nossa realidade. Com isso, são obtidas avaliações e percepções sobre atributos estratégicos, permitindo a análise e o planejamento de ações que priorizem necessidades específicas e que mitiguem riscos. Em 2018, nosso indicador de reputação, conhecido como Pulse, foi de 61,6.

Como destaque, podemos citar o Workshop de Reputação + Jurídico, que teve como objetivo sensibilizar a área Jurídica e os escritórios parceiros quanto ao entendimento e acompanhamento de temas sensíveis, para que os identifiquem e encontrem as soluções da melhor maneira possível. Participaram do evento 55 pessoas, sendo que dez são nossos colaboradores e 45 são representantes dos escritórios de advocacia parceiros.

Com base em todos os resultados obtidos no IQEM e *RepTrak*, são avaliados os riscos a serem mitigados e as oportunidades de atuação. Os dados obtidos apoiam o planejamento estratégico de várias áreas do banco, já que reputação é uma preocupação transversal para a instituição.

Iniciativas de engajamento GRI 102-40 | GRI 102-43



Engajamento com clientes

Método de engajamento	Frequência	Descrição
Fórum de diálogos	Anual	Encontro anual entre o banco e as unidades do Procon, Defensoria Pública, Ministério Público e órgãos de proteção ao consumidor.
Serviço ao cliente	Contínua	Primeira linha de atendimento a reclamações, cancelamentos e informações gerais.
Contatos telefônicos para pesquisa	Anual	Levantamento anual por contato telefônico para estudar uma amostra representativa da carteira de cada segmento, visando avaliar a satisfação do cliente em relação aos serviços do banco em unidades de negócios específicas e comparar com resultados da concorrência.
Pesquisas com clientes	Periódica	Realizamos pesquisas de satisfação por contatos telefônicos, e-mail, SMS e canais digitais do próprio banco. Além disso, para melhorias dos nossos serviços e produtos, realizamos outras pesquisas com metodologias diferentes, como grupos focais, entrevistas em profundidade, fóruns de clientes com executivos e análises de mercado.
Ouvidoria	Contínua	A Ouvidoria é responsável por prestar atendimento de última instância aos clientes que demonstraram insatisfação com a solução apresentada nos canais primários da organização, buscando resolver o pleito de forma definitiva. Também atua nas demandas de órgãos reguladores e mantém uma agenda permanente de diálogo com eles.
Site www.consumidor.gov.br	Contínua	Fazemos parte da iniciativa do governo de promover soluções on-line para reclamações de clientes recebidas diretamente pela empresa por meio do site www.consumidor.gov.br .
Comunicação estruturada	Contínua	Por meio do exame do histórico do cliente, identificamos oportunidades de melhoria na experiência do cliente, estruturando ações para um serviço proativo, personalizado e digital.



Engajamento com colaboradores

Método de engajamento	Frequência	Descrição
Ombudsman	Contínua	Canal de notificação e orientação que atua com o objetivo de auxiliar os colaboradores na resolução de conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho, desvios éticos e práticas contrárias às políticas institucionais associadas a uma ouvidoria interna.
Sindicatos de empregados	Contínua	Mantemos diálogo contínuo e transparente com os sindicatos que representam os nossos colaboradores em diferentes categorias profissionais, buscando manter um canal permanente de diálogo nos diversos temas de interesse mútuo.
FENABAN	Semestral	Reuniões entre representantes dos sindicatos dos bancários e representantes de bancos, com apresentação das estatísticas e dos indicadores do setor pela Federação Nacional dos Bancos (Fenaban), estabelecendo com base na última Convenção Coletiva de Trabalho o compromisso de sempre dialogar e negociar previamente toda e qualquer situação, evitando a intermediação e a interferência do judiciário.
Canais de comunicação	Contínua	E-mail (e-mails de marketing, boletins e declarações), intranet, painéis digitais, protetores de tela, Revista Itaú Unibanco, totens de comunicação visual e TV Corporativa (TV Itaú Unibanco) e Instagram Itaú Unibanco.
Diálogo com a liderança	Anual	Desde 2010, o programa Portas Abertas promove reuniões entre colaboradores, o Presidente Executivo, Candido Bracher, e os Presidentes do Conselho de Administração, Pedro Moreira Salles e Roberto Setubal, 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	Realizado desde 2010, o objetivo desse evento é alinhar toda a liderança da organização, inclusive unidades internacionais externas, com os resultados e desafios presentes, bem como com a nossa estratégia para perenidade de nosso negócio, garantindo o comprometimento e o engajamento contínuo de nossos colaboradores.
Pesquisa Pulso	Anual	A pesquisa acontece pelo menos uma vez ao ano, e todos os colaboradores são convidados a participar. O objetivo é avaliar o grau de satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho e com a gestão.



Engajamento com fornecedores

Método de engajamento	Frequência	Descrição
Canais de comunicação	Contínua	Site, e-mail e telefone estão disponíveis para o Brasil, visando garantir um ambiente transparente e ético entre nós e os nossos fornecedores.



Engajamento com acionistas

Método de engajamento	Frequência	Descrição
Teleconferências	Trimestral	Realizamos quatro teleconferências sobre os resultados trimestrais durante o ano. Todas são transmitidas em tempo real em português e em inglês, podendo ser acessadas por telefone ou pela internet.
Reuniões Apimec	Anual	Em 2018, tivemos 16 reuniões pelo Brasil.
Reuniões Institucionais	Contínua	Reuniões presenciais com acionistas institucionais
Fale Conosco (FQ)	Contínua	Ferramenta de atendimento aos acionistas.
E-mail – Caixa de Relações com Investidores e Canal de Atendimento Telefônico	Contínua	Ferramenta de atendimento aos acionistas – em português e inglês.
Site	Contínua	Principal meio de comunicação da área de Relações com Investidores – em português e em inglês.
Aplicativo Itaú RI	Contínua	Disponível para Android e IOS.
Investcast	Mensal	Podcast direcionado ao público de Relações com Investidores e pode ser acessado pelo Spotify e iTunes.



Engajamento com sociedade e imprensa

Método de engajamento	Frequência	Descrição
Mídias sociais	Contínua	Facebook, LinkedIn, Twitter, Medium, YouTube e Instagram. O Itaú Cultural, possui perfis no Facebook, no Twitter, no Instagram, no Google My Business, no TripAdvisor e no Reclame Aqui.
Relações com as comunidades	Periódica	Contamos com um programa para identificar necessidades e oportunidades em regiões onde possuímos grandes centros operacionais e de negócios. Esse processo nos possibilita estudar formas de trabalhar com os líderes das comunidades locais, sociedade civil organizada e os órgãos do governo para apoio e implantação de projetos nesses locais.
Relações com entidades governamentais	Periódica	Mantemos contato com entidades governamentais a fim de colaborar com a construção de políticas públicas convergentes aos interesses da organização e da sociedade. A atuação com os órgãos públicos é baseada em princípios de ética, transparência, moralidade e legalidade, zelando pela democracia e pelo respeito às leis do país e aos princípios estabelecidos pelo nosso Código de Ética.
Comitês consultivos	Periódica	Temos comitês consultivos para os temas de mobilidade urbana e diversidade. O objetivo é reunir especialistas nos temas para consulta sobre as prioridades de investimento.
Relacionamento com público do Itaú Cultural	Contínua e periódica	Há uma caixa física na sede do instituto e uma caixa de e-mail (atendimento@itaucultural.org.br) cujas mensagens são respondidas em até três dias úteis. Também são realizadas pesquisas de público nas exposições do Programa Ocupação.
Reuniões e workshops	Periódica	Realizamos reuniões e workshops para detalhar informações relevantes sobre temas que ajudam a elucidar o funcionamento do sistema financeiro para jornalistas e formadores de opinião, além de suas implicações no contexto atual.
Diálogo contínuo	Contínua	Como parte de nosso escopo de atuação para fora do banco, combinamos diálogos contínuos com estratégias de comunicação para receber e proporcionar referências adequadas às demandas da mídia e dos formadores de opinião.
Monitoramento da reputação	Periódica	O processo de monitoramento é contínuo, conduzido por meio do estudo RepTrak® Deep Dive e do Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM) com stakeholders: mídia, principais formadores de opinião e público geral. Para o IQEM, nossa medição é feita mensalmente. O RepTrak para o público geral – com corte para clientes – é feito anualmente.



Satisfação

de Clientes

“ Por que esse **tema** é material?

GRI 103-1 Satisfação de Clientes

A evolução de nossa agenda estratégica trouxe a identificação de um pilar importante para nossa *performance* sustentável: a valorização do cliente, que influencia diretamente nossas decisões e transformações. A escolha de centrarmos nossas ações no cliente nos faz almejar entrar para a liga das melhores empresas do mundo em satisfação de clientes. Acreditamos que, dessa forma, proporcionaremos as melhores experiências e, também, tornaremos os clientes mais felizes.

Visando transformar a experiência dos clientes, centraremos esforços em dois passos totalmente conectados. O primeiro deles é a base: a transformação comportamental interna para uma cultura voltada à centralidade no cliente. O segundo, a experiência do cliente, seja no atacado, seja no varejo, indo muito além da gestão de estatísticas e resolução de problemas que chegam à Ouvidoria ou ao Banco Central. A ideia é chegar às causas daquilo que chamamos de dores do cliente, ou seja, o que cria os problemas.

”

Materialidade

Satisfação de Clientes GRI 103-1 Satisfação de Clientes

ODS potenciais

A agenda 2030 promove mudanças que as empresas também podem proporcionar ao mundo. Nós como setor financeiro, reconhecemos que temos muito potencial para incentivar mudanças positivas no mundo, e que a Satisfação de Clientes é inerente aos nossos negócios. Por essa razão, não relacionamos nenhum ODS diretamente ao tema material.

Relação entre o tema material e nossos públicos

GRI 103-1 Satisfação de Clientes



Tópicos da GRI

Iniciativas e indicadores relacionados

Abordagem de Gestão	GRI 103-1 Satisfação de Clientes – Explicação da materialidade e seu limite
Abordagem de Gestão	GRI 103-2 Satisfação de Clientes – Abordagem de gestão e seus componentes
Abordagem de Gestão	GRI 103-3 Satisfação de Clientes – Avaliação da abordagem de gestão
Rotulagem de Produto e Serviço	GRI G4-DMA Rotulagem de Produto e Serviço (antigo FS15) – Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros

“ Neste capítulo...

...exploramos nossa ideia de perseguir incessantemente um novo patamar de satisfação e os quatro passos importantes nesta jornada de transformação de experiência dos clientes. O primeiro é medir a satisfação do cliente em cada ponto de contato. O segundo é ouvi-lo, capturando, entendendo e trabalhando sobre seus retornos. O terceiro envolve redesenhar jornadas; e o quarto, aprimorar produtos e processos com visão do cliente, procurando eliminar seus pontos de insatisfação.



Satisfação de clientes

GRI 103-2 Satisfação de Clientes

Focamos a melhoria contínua da experiência dos clientes nas interações conosco, redesenhamos nossos processos para simplificar, desburocratizar os produtos e evoluirmos na medição de satisfação de clientes e na captura dos *feedbacks*. Nesse sentido, é fundamental medir a satisfação do cliente e ouvi-lo.

Adotamos os Princípios de Centralidade no Cliente, que norteiam nosso comportamento para a transformação da experiência dos nossos clientes.

CONHECEMOS E entendemos O NOSSO cliente	PRIORIZAMOS O cliente NA TOMADA DE decisões	O PROBLEMA DO cliente é problema meu	
ENCANTAR O cliente É RESPONSABILIDADE de todos	INOVAMOS, TESTAMOS COM O cliente e aprendemos rápido COM NOSSOS ERROS e acertos	COMUNICAMOS AO cliente DE FORMA CLARA, simples e transparente	RECONHECEMOS E recompensamos pela satisfação do cliente

Ratificando o nosso posicionamento, temos a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros, que declara as diretrizes e os princípios que devem ser aplicados por colaboradores, correspondentes e parceiros em todos os aspectos do relacionamento com clientes e usuários de nossa estrutura bancária. Em síntese, define que a concepção, a oferta, a contratação e a pós-contratação de nossos produtos e serviços devem ser pautadas pelos princípios de ética, transparência, responsabilidade e diligência, assegurando o nosso compromisso em se relacionar da melhor forma com clientes e usuários, permitindo a livre e consciente tomada de decisão dos clientes por produtos mais adequados a seus interesses, necessidades e objetivos, além de prezar a satisfação e o relacionamento perene com o cliente.

Considerando os esforços na prática dos Princípios de Centralidade no Cliente, tornamos a satisfação do cliente uma preocupação de toda a empresa. Além da inclusão do compromisso na Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros, estendemos as metas relacionadas a esse tema para todas as nossas áreas, e não apenas para Atendimento e Ouvidoria, e as ampliamos para os cargos de Superintendentes, Diretores e Presidência. Um exemplo de como a questão de satisfação de clientes afeta a remuneração variável dos nossos colaboradores é o sistema de remuneração variável da Diretoria Varejo (AGIR), composto pela ponderação de itens como venda de produtos, prospecção de conta corrente e satisfação de clientes. Esses resultados impactam a remuneração de toda a equipe das agências, equipe comercial e principais executivos.

Consultamos mais de seis milhões de clientes por ano, por meio de pesquisas de satisfação elaboradas para clientes de todos os tipos e segmentos. Realizamos mensalmente pesquisas em nossos canais, como caixas eletrônicos, SMS e *Internet Banking*, e ampliamos nosso time de relacionamento para responder às questões apresentadas em nossas redes sociais. De forma tática, monitoramos a satisfação com periodicidade em nossos próprios canais de atendimento e, de forma estratégica, a satisfação em relação à concorrência em conjunto com os principais institutos de pesquisa. Essa aproximação permite retorno mais rápido e mais pessoal sobre nossos aplicativos e serviços.

Conduzimos pesquisas de satisfação avaliando nossas atividades em relação à concorrência no Brasil, na Argentina, no Paraguai e no Uruguai. As pesquisas são realizadas por terceiros, via telefone, com frequência anual, considerando uma amostra representativa da base de cada segmento e sem a identificação da nossa marca para garantir avaliações isentas. Na Diretoria de Atacado, pela particularidade do negócio e acesso a públicos específicos, a pesquisa é identificada. Os resultados são compartilhados com as áreas de Qualidade de cada negócio, para que sejam definidos planos de ação para melhoria do atendimento e de fidelização dos clientes. Nossa área de Pesquisa executa constantemente auditoria dos processos e monitora a qualidade das pesquisas.

No Brasil, os dados das pesquisas provenientes de cada segmento são ponderados pelo tamanho de sua carteira e consolidados em um índice geral de satisfação de clientes, sendo possível haver diferenças entre anos devido à reestruturação e a novas aquisições conduzidas pela empresa. Nas unidades internacionais, os resultados são apresentados para o *board* de cada país e para o comitê responsável pela LATAM.

Pesquisas de satisfação de clientes

GRI 103-3 Satisfação de Clientes



Fonte: Pesquisa de competitividade.

Como parte do compromisso de ampliar a satisfação de nossos clientes, também ampliamos o número de estudos que investigam suas jornadas e suas experiências com diferentes serviços e produtos que fazem parte do seu dia a dia.

Para isso, diversas iniciativas de fomento à centralidade no cliente foram desenvolvidas, tais como a criação da área Experiência do Cliente, que tem como foco a governança e análise das principais interações em sua jornada conosco.

Para isso, desde o fim do ano de 2017, iniciamos uma transição do nosso modelo de satisfação de clientes para o *Net Promoter Score* (NPS), seguindo uma tendência mundial no cenário de avaliação da experiência do cliente. Essa é uma métrica largamente utilizada pelas principais empresas que nos possibilitará montar um indicador único da organização, além de ter maior potencial de mobilização dos colaboradores.

GRI 103-3 Satisfação de Clientes

Estamos nos estruturando para ouvir os clientes nos mais diversos momentos de sua jornada de interações conosco. Além disso, também iremos engajar a linha de frente nesse

ciclo de contato com o cliente sobre suas experiências, sejam boas, sejam ruins, a fim de criar um círculo virtuoso de melhoria contínua. Outra iniciativa é o redesenho de jornadas e implementações de melhorias de processos para atuar na causa raiz de dores hoje vividas pelos clientes.

Ouvidoria e gestão de reclamações dos clientes

GRI 103-2 Satisfação de Clientes | GRI 103-3 Satisfação de Clientes

A Ouvidoria atua como indutor de melhorias e como última instância para os casos em que o cliente já teve sua reclamação atendida pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução. Dentre os objetivos da Ouvidoria está o de manter um relacionamento construtivo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e com os órgãos reguladores, contribuindo para a evolução e o fortalecimento das relações de consumo.

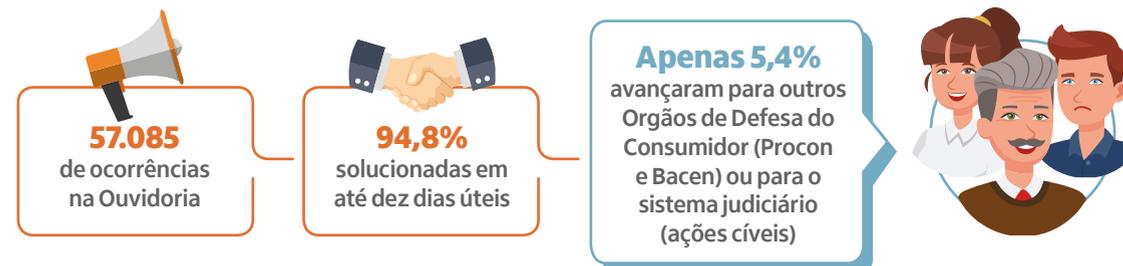
Ciclo da gestão de demanda de clientes



Adicionalmente, atuando em parceria com nossas demais áreas, a Ouvidoria contribui com a avaliação da visão do cliente na criação de novos produtos e serviços de varejo, garantindo a adequação ao Código de Defesa do Consumidor, com foco em transparência e na satisfação de nossos clientes.

Outro pilar de atuação da Ouvidoria, em conjunto com as áreas de Atendimento, Negócios, Operações e Qualidade, é assegurar a efetividade do processo de Gestão de Demandas de Clientes e o envolvimento da alta administração na agenda de satisfação de clientes. A Gestão de Demandas de Clientes é um processo institucional focado no aumento da satisfação por meio da redução de reclamações. Engloba captura de reclamações do SAC, Ouvidoria, Procon e Bacen, monitoramento para análise e priorização dos assuntos críticos, diagnóstico das causas raízes, definição de planos de ação para correção ou aprimoramento e controle da implementação e eficácia dos planos.

Reclamações em órgãos de proteção ao cliente



O resultado dessas ações é a redução do volume de demandas registradas em Órgãos de Defesa do Consumidor, melhorando nossa posição em *rankings* divulgados pelos Procons, Bacen e Secretaria Nacional do Consumidor. Houve redução de 10,8% nos registros no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec – Procons) e 3,1% no volume de reclamações no Bacen em comparação ao ano anterior. Além disso, atuamos nas demandas recebidas pela plataforma Consumidor.gov, gerenciada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas. Para as demandas apresentadas nessa plataforma, nosso índice de solução foi de 80,7%, o melhor entre os maiores bancos e nossa nota média de satisfação, atribuída pelos clientes, foi de 3,2 de cinco. O tempo de resposta também esteve entre os mais eficientes, com média de sete dias úteis.

A atuação da Ouvidoria também tem sido reconhecida por entidades ligadas à defesa do consumidor, e ganhamos o Prêmio Ouvidorias Brasil 2018, atribuído pela Associação Brasileira das Relações Empresa e Clientes (ABRAREC), o que contribui positivamente para a nossa reputação.

Redesenhando jornadas e aprimorando produtos e processos

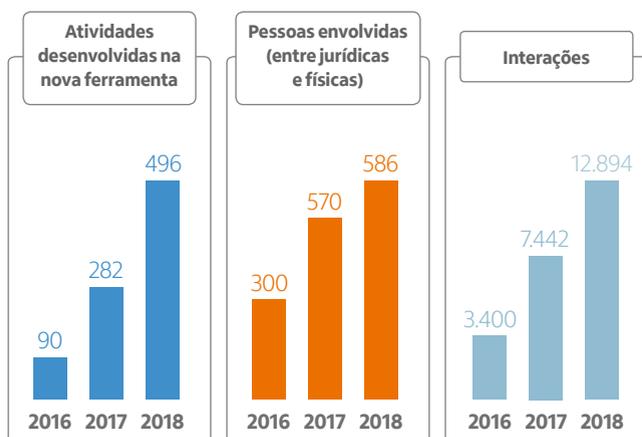
GRI 103-2 Satisfação de Clientes | GRI G4-DMA Rotulagem de Produto e Serviço (antigo FS15)

Fazemos constantemente pesquisas qualitativas e quantitativas com os clientes para lançar produtos, criar segmentos ou promover mudanças. Os clientes são envolvidos em estágios cada vez mais primários das iniciativas, como nos testes de conceito, em vez de participar apenas na fase de protótipos prontos.

A Experiência do Cliente, como chamamos essa prática, é a base para o desenvolvimento das ferramentas. Diversas das nossas áreas, como Canais, *Design* de Serviços e Experiência do Cliente, usam seus conhecimentos nessa prática para gestão de relações com o cliente e nas metodologias de conceituação digital sustentada pelas abordagens de *Design Thinking* e *Human-Centered Design*. Essas abordagens pressupõem um contato direto e recorrente com o cliente/usuário para entender suas necessidades, modelo mental e “testes rápidos” para verificar a adesão e o entendimento da solução proposta. Como resultado dessas iniciativas, uma série de melhorias de processos nas jornadas dos clientes será entregue, minimizando os pontos de problemas hoje detectados.

Para aumentar nossa eficiência em termos de prazos e custos, criamos uma comunidade on-line de clientes e não clientes para apoiar iniciativas como as descritas no parágrafo anterior. Essa comunidade é um laboratório que nos permite conversar com nossos clientes com mais agilidade, fornecendo ideais e referências inovadoras, *feedbacks* e fortalecendo nossa relação. Como exemplo de resultados tangíveis do laboratório, podemos mencionar o desenvolvimento de novas funcionalidades no nosso principal aplicativo, assim como o refinamento de peças de comunicação.

Resultados da comunidade on-line



Ampliamos as formas de relacionamento com nossos clientes pessoa jurídica, por meio de Gerentes com *smartphones*, *tablets* e tecnologia de videoconferência, e pessoa física, com horário estendido, mídias e equipe dedicada. A relação padrão de dentro da agência foi ampliada para atendermos a demandas recorrentes e melhorarmos a experiência dos nossos clientes. Com base em resultados de pesquisas com clientes, criamos laboratórios de testes de novas funcionalidades e equipamentos para as agências buscando a excelência em nossos serviços.

Além disso, a qualidade do serviço prestado aos nossos clientes faz parte da nossa cultura. Com base nesse princípio, foi criado o *Score* de Qualidade de Vendas, que tem como objetivo principal atender satisfatoriamente a nossos clientes, reduzindo o número de reclamações e garantindo a satisfação por meio de aprimoramento da identificação e do tratamento de eventuais indicadores que demonstrem níveis de qualidade de venda e de colaboradores das áreas Comercial e Operacional, abaixo dos parâmetros definidos institucionalmente. É um programa mensal, que faz parte do sistema de incentivos e que monitora as vendas de mais de 30 mil colaboradores. O programa é baseado em quatro grandes pilares: informação e capacitação das equipes de Vendas; melhoria da qualidade das vendas; redução de atritos com clientes; e aplicação de alertas aos colaboradores.

Tanto o colaborador quanto o seu Gestor são informados sobre o monitoramento do mês, incluindo histórico dos últimos 12 meses, e os próximos passos que precisam dar para garantir a qualidade das suas vendas. As capacitações são feitas todas on-line, certificadas e envolvem os seguintes temas: foco no atendimento ao cliente, venda com qualidade e o que buscamos e o que não toleramos. Desde a implantação do programa, estamos melhorando nossa posição no *ranking* de reclamações no Banco Central. O programa vem sendo aprimorado e expandido, além de já ter sido incorporado em nossos modelos de incentivo em toda estrutura hierárquica.





Transformação Digital



“

Por que esse **tema** é material?

GRI 103-1 Transformação Digital

A velocidade do mundo está mudando exponencialmente: somos cada vez mais rápidos, mais exigentes com qualidade e mais conectados. Historicamente, sempre antecipamos cenários e nos adaptamos a novas realidades, mas, no atual contexto, precisamos nos manter em um estado permanente de renovação.

Em nossas interações com clientes notamos um aumento na quantidade de transações eletrônicas, a expectativa de atendimento imediato e a necessidade de soluções cada vez mais rápidas. Com nossos colaboradores, notamos que redes de colaboração mais dinâmicas e processos autônomos e otimizados são capazes de melhorar a experiência de trabalho. Identificamos que nossos *stakeholders* precisavam de informações rapidamente atualizadas. Além disso, temos um grande potencial de sermos agentes de mudança na sociedade, distribuindo conhecimento e coletivamente criando soluções para desafios.

Nesse movimento, estabelecemos que queremos ir além de uma experiência positiva dentro do setor financeiro. Queremos ser referência em experiência de relacionamento para continuarmos encantando a todos que são impactados por nossas atividades. Por isso, escolhemos a transformação digital como uma das nossas frentes prioritárias em nossa estratégia de desenvolvimento. Só ela é capaz de proporcionar desenvolvimento rápido e consistente, de agilizar operações e análises e de auxiliar e proporcionar novos formatos de trabalho e apresentação. **GRI 103-2 Transformação Digital**

”

Materialidade

Transformação Digital GRI 103-1 Transformação Digital

ODS potenciais	Metas	Impacto positivo
	<p>8.2 Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias por meio da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive por meio de um foco em setores de alto valor agregado e dos setores intensivos em mão de obra.</p>	<p>Fomentamos à inovação tecnologia por meio do Cubo, além de implementarmos inovações tecnológicas e novas ferramentas facilitando o dia a dia dos nossos clientes. Ampliamos o número colaboradores contratados para atuação no que tange ao uso de dados, a melhorias e desenvolvimento de soluções. Realizamos também, diversos <i>hackathons</i> para incentivo às inovações tecnológicas com a sociedade civil.</p>
	<p>9.1 Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos.</p>	<p>Fomentamos o empreendedorismo tecnológico e à inovação por meio do Cubo, para aceleração, conexão e criação de negócios entre grandes empresas e <i>startups</i>. Oferecemos também, <i>workshops</i>, palestras e encontros relevantes para o crescimento do ecossistema de inovação.</p>

Relação entre o tema material e nossos públicos	
GRI 103-1 Transformação Digital	
+	 Cliente Direto  Colaborador Direto  Acionista Direto  Fornecedor Direto  Sociedade Indireto 

Tópicos da GRI	Iniciativas e indicadores relacionados
Abordagem de Gestão	GRI 103-1 Transformação Digital – Explicação da materialidade e seu limite
Abordagem de Gestão	GRI 103-2 Transformação Digital – Abordagem de gestão e seus componentes
Abordagem de Gestão	GRI 103-3 Transformação Digital – Avaliação da abordagem de gestão

“ Neste capítulo...
 ...você vai encontrar como trabalhamos com tecnologia de maneira proprietária, usando toda a nossa capacidade intelectual para ajudar as pessoas, para sermos relevantes na vida delas, para economizar tempo e gerarmos valor, vivenciando a experiência do viver e poder do digital. Atualmente, quase 80% dos pagamentos realizados pelos nossos clientes são por meio de *Internet Banking* e aplicativos, o que reforça a divisão de nossos esforços em três frentes principais de atuação: Experiências DigiUAU, Digital Para Ser Mais Pessoal e Ser Digital na Essência.”

Experiências DigiUAU

GRI 103-2 Transformação Digital

Seguindo nosso objetivo, dividimos nosso foco de atuação em três pilares fundamentais. O primeiro é promover o que chamamos de Experiências DigiUAU, ou seja, uma experiência impecável, encantadoramente simples e conveniente. Estamos falando do processo de ponta a ponta, desde o contato com o cliente até o processamento da operação, o atendimento e o pós-venda, além do produto em si.

Nos últimos tempos, com o lançamento de inovações como o Teclado Itaú, pagamentos por aproximação e outras funcionalidades nos aplicativos, estamos criando uma estreita relação de confiança com nossos clientes. O Teclado Itaú é uma inovação que facilita transferências bancárias por meio de aplicativos de comunicação. Caso alguém envie os dados para transferência via esses aplicativos, basta acionar o Teclado Itaú que é possível realizar a transação sem entrar no nosso aplicativo. A aceitação dessa ferramenta foi surpreendente: foram mais de 1,2 milhão de habilitações, mais de 129 mil transações no mês de lançamento e 75% de comentários positivos sobre o produto nas redes sociais.

Também ampliamos o foco no Cartão Virtual, usado para substituir o plástico quando se está fazendo uma compra pela internet. Ele reúne dois conceitos relevantes para uma boa experiência de compra: protege os dados do nosso cliente por gerar um número que serve para apenas uma compra, preservando os dados do original, e facilita a localização dos dados de compra facilmente, sem precisar do cartão plástico para efetuar a transação.

Outra funcionalidade disponível aos nossos clientes é o Leitor de PDF, que faz a leitura do código de barras presente em um arquivo de pagamento e preenche automaticamente os campos do nosso aplicativo para realizar a transação.

Para engrossar a lista de experiências, investimos também nas *eWallets*, que são carteiras digitais que possibilitam levar as transações para o celular e realizar pagamentos por aproximação, dispensando o uso do cartão físico. Já operamos via

Apple Pay e *Samsumg Pay* e firmamos parceria para operar via *PayPal* e *Google Pay*, e somos pioneiros nesse tipo de serviço. Desde o lançamento dessas funcionalidades, tivemos 970 mil cadastros em ambas as carteiras, e aprovamos 99% das transações que recebemos por esses meios.

Para ampliar o conhecimento sobre as tecnologias citadas, divulgamos vídeos no nosso canal no [Youtube](#), em que colaboradores ensinam aos clientes como aproveitar todas as funcionalidades disponíveis no aplicativo.

Digital Para Ser Mais Pessoal

Não basta lançarmos novos aplicativos ou funcionalidades se não acompanharmos de perto as reações dos usuários. Por isso, outro pilar é o Digital Para Ser Mais Pessoal: queremos integrar as experiências físicas e remotas. Independentemente do canal de relacionamento escolhido pelo nosso cliente, a experiência tem de ser especial. Isso significa que a mesma agilidade, transparência e proximidade deve ser percebida em qualquer que seja o ponto de contato que o cliente escolheu.

Acompanhamos as notas e os comentários dos usuários para avaliar tempestivamente a *performance* dos nossos aplicativos. Com esse contato mais próximo, passamos a acompanhar de maneira mais próxima as demandas dos nossos clientes por melhorias constantes nos nossos aplicativos.

GRI 103-3 Transformação Digital

Ampliamos nosso contato com clientes nas redes sociais e criamos uma equipe dedicada a monitorar e atender os clientes no Instagram, *Youtube*, *Twitter*, *Facebook* e *LinkedIn*. Assim, tratamos com agilidade as demandas mais simples de serem resolvidas e direcionamos rapidamente as mais complexas, que precisam de outras vias de resolução.

Outra forma de ampliar nossa relação com nossos clientes é a demanda de ofertas personalizadas. Com base no uso inteligente de banco de dados, criamos uma iniciativa para inadimplência de veículos, pela qual, a partir da análise de dados sobre o fluxo de contas-correntes e do vencimento

das parcelas do IPVA, oferecemos, de forma personalizada, opções de parcelamento que evitariam o uso do cheque especial. Tivemos uma taxa de retorno 500% superior à de campanhas tradicionais, e 60% dos clientes que retornaram contrataram a operação.

Essa tecnologia também nos permite usar dados de geolocalização para acompanhar clientes que acessam nossos aplicativos e suas transações para identificar possíveis incompatibilidades, reduzindo as ações de fraudes.

GRI 103-3 Transformação Digital

Ser Digital na Essência

GRI 103-2 Transformação Digital

O terceiro pilar é assumir o compromisso de Ser Digital na Essência, criando projetos de maneira mais ágil, seja no desenvolvimento de uma plataforma flexível e eficiente, seja no processo de aprovação do produto ou na implementação dele na agência, na análise de processos e no desenvolvimento de atividades internamente.

A superintendência de Telemetria, responsável por reunir e analisar as nossas bases de dados, teve o termo *Analytics Coach* acrescentado a seu nome para representar as novas funções desse time. A intenção é que a área de *Analytics Coach* & Telemetria atue como orquestradora no escopo de *Analytics* e atenda aos colaboradores como clientes e dissemine conhecimento para incentivar a autonomia digital entre eles. Um dos meios para isso é a Academia DEOA, que, desde sua formação em 2018, já capacitou 110 multiplicadores e realizou 5.100 capacitações, sendo 4.298 presenciais e 817 on-line.

Em 2017, criamos o Centro de Excelência em *Analytics* e, em 2018, duplicamos as projeções de evolução. A finalidade do centro é antecipar as necessidades dos clientes por meio de investimento em análise de dados. São mais de 20 projetos de *analytics* previstos, cada vez mais cientistas de dados contratados e cinco vezes mais bases no nosso *data lake*. Para fomentar maior desenvolvimento na área, fizemos parcerias com o Instituto Tecnológico da Aeronáutica (ITA) e com a Universidade de São Paulo (USP) para formação de cientistas de dados.

FinTech@CSAIL

Somos o único membro da América Latina a integrar o laboratório de pesquisas de tecnologia financeira, o FinTech@CSAIL, do Laboratório de Ciência da Computação e Inteligência Artificial (CSAIL) do *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), nos Estados Unidos. Trabalharemos com o FinTech@CSAIL em conjunto com outros dez representantes das demais empresas participantes e com as mais altas autoridades nessas áreas de estudo para alavancar a inovação de pesquisas de ponta, a fim de abordar problemas de negócios relevantes no setor financeiro, entre outros. Com a colaboração, reforçamos nossa estratégia de estar à frente na busca de soluções inovadoras que possam solucionar problemas reais e proporcionar uma melhor experiência para seus clientes, e nosso foco é identificar as necessidades existentes e fazer uso dos benefícios que a tecnologia oferece para facilitar a vida das pessoas, trazendo mais praticidade, agilidade e segurança para sua oferta de produtos e serviços.

Buscamos construir dinâmicas que coloquem pessoas de diversas áreas e formações para pensar em soluções focadas no cliente; assim, atuamos pela lógica de que é na multiplicidade de visões que estão as melhores soluções. Baseado nisso, viemos convidando cada vez mais colaboradores, profissionais do mercado e até clientes para cocriar soluções que sanem suas principais dificuldades e na velocidade que os clientes precisam.

Nessa linha, estabelecemos um novo formato de trabalho, conhecido como Comunidades de Entrega, com o qual formamos equipes interdisciplinares que não são regidas pela hierarquia, com aplicação de *Framework* Ágil e *Lean* na resolução dos desafios, e com mais autonomia e colaboração. Os resultados envolvem entregas mais rápidas, mais bem direcionadas para a solução real de problemas e maior comprometimento dos times. Atualmente, temos mais de 30 comunidades, em que atuam mais de 6.000 colaboradores,

com um aumento de 20% de produtividade. Também transformamos nosso ambiente interno e nossas relações para melhorarmos nossa parceria com os colaboradores – saiba mais no capítulo Experiência do Colaborador na [página 62](#).

Essa ação possibilitou, por exemplo, pensarmos em uma nova dinâmica para contratação de seguros de veículos para períodos diversos, intermitentes ou contínuos, como fins de semana. A inovação foi elaborada por um grupo diversificado de colaboradores da Itaú Soluções Previdenciárias na edição de 2018 do *Challenge* – evento interno para geração de ideias em prol de soluções para nossos clientes, que contou com 190 ideias inscritas, 400 colaboradores participantes, 20 ideias prototipadas e sete colaboradores vencedores.

Estamos incentivando também outros formatos de solução de problemas, como as Batalhas de Dados e os *Hackathons*. Nas batalhas, trazemos cientistas de dados e profissionais de nossas áreas para solucionar um desafio proposto, sempre com foco no cliente e usando como principal ferramenta o *Analytics*. As pessoas ficam alguns dias dedicadas exclusivamente ao desafio e têm a oportunidade de trabalhar de modo colaborativo, gerando uma experiência de carreira transformadora. Realizamos nove edições da Batalha de Dados, que somaram mais de 4.600 colaboradores inscritos, mais de 500 colaboradores participantes e envolvimento de mais de 100 diretorias.

Já para os *Hackathons*, buscamos a participação do público interno e incluímos profissionais de várias áreas e formações para resolver um desafio digital de negócio proposto. Além de criar uma série de soluções, é uma oportunidade de seleção de talentos. Em 2018 foram realizados três *Hackathons*: o 1º HackaDEOA, 1º HackaOPs e o 2º HackaOPs. Para o 1º HackaDEOA e para o 1º HackOPs foram implementados cinco *Minimum Viable Player* (MVP), e dez MVP estão em fase de implementação. Com os cinco MVP implementados foi alcançada uma redução de 200 horas de processamento manual, mitigação de riscos de imagem e operacional além de escalabilidade em outras esteiras.

Internamente também temos as *Adoption Sprints*, que não possuem teor competitivo, em que a equipe de *Analytics*

Coach & Telemetria adota um caso de uma coordenação e desenvolve soluções com eles, para que esses colaboradores possam adquirir autonomia na resolução de problemas. Em 2018, foram realizados seis *Sprints*, com a adoção de duas coordenações em cada um deles. Uma das coordenações adotadas foi a de Sustentabilidade, com os *cases* de Painel de Reclamações relacionados à diversidade e à automação da análise de casos de microcrédito, que juntos reduzem o trabalho operacional de mais de horas de processamento para minutos, além da mitigação de erros operacionais. Outro caso de sucesso foi a *Sprint* em parceria com a DWS, na qual foi desenvolvido e implementado o leitor de PDF, que reduziu a operação de 30 minutos por documento para menos de segundos, resultando em uma otimização de tempo de mais de 99%. As *Sprints* já caminham para uma agenda de expansão na qual outras coordenações com autonomia em *Analytics* possam começar a adotar a iniciativa de *Adoption Sprints*. Dessa maneira, estamos atuando na disseminação da transformação digital dentro do banco.

Empreendedorismo digital – Cubo

Como maior banco privado do Brasil, temos nos reinventado constantemente para estarmos na vanguarda na utilização de novas tecnologias e ferramentas, com o objetivo de atender a nossos clientes e antecipar suas necessidades de forma eficiente. Por isso, fomos pioneiros ao criar uma iniciativa de fomento ao mercado de empreendedorismo tecnológico no Brasil, aumentando nosso reconhecimento como uma marca tecnológica e digital.

O Cubo contribui com nosso dia a dia em diversos aspectos, mas, principalmente, em relação à cultura, negócios, marca e atração de talentos. Mais de 70 projetos e pilotos entre nós e as *startups* residentes do Cubo já foram iniciados. A aproximação entre nossas áreas com as *startups* do Cubo traz um novo acultramento, que ajuda a repensar tanto a forma de fazer negócios, quanto nossos processos internos.

Mais de 10 mil colaboradores já passaram pelo Cubo e tiveram a oportunidade de conhecer e se relacionar com o ecossistema de *startups*. Todos os nossos colaboradores possuem acesso aos eventos, e isso agrega no

desenvolvimento profissional de cada um. Temos aprendido muito com o Cubo ao reinventar o processo por meio do uso de tecnologias inovadoras. Além disso, realizamos diversos eventos com o foco em atração de talentos, tendo em vista que o espaço se tornou um *hub* de conexões que concentra as mentes mais brilhantes.

Blockchain

Recebemos US\$ 100 milhões do *Standard Chartered* e do *Wells Fargo* por meio de um *club loan* (formato semelhante ao de empréstimo sindicalizado). Em paralelo, concluímos com sucesso em conjunto com o *Standard Chartered* o desenvolvimento e a prova de conceito – ou PoC, sigla em inglês para *Proof of Concept* – da primeira plataforma de *blockchain* da América Latina para uma operação nesse formato.

A tecnologia de *blockchain* permite que pessoas físicas e jurídicas façam upload de dados para uma rede de computadores compartilhada e autenticada. Esses dados são então replicados a todos os participantes por meio de um mecanismo conhecido como *shared ledger*, ou livro compartilhado. Todos os dados registrados na rede são criptografados para garantir a legitimidade da informação e que o conteúdo tenha sido originado por um participante autorizado. Além disso, a existência da base de dados compartilhada evita conflitos que poderiam surgir quando diversos agentes participam de uma só transação.

Com o PoC de *blockchain*, os participantes conseguiram monitorar revisões de contratos de empréstimo, comentários e a sequência de aprovações de forma segura, transparente e sem papel. Como as sequências de alterações são preservadas, os participantes podem rastrear e posteriormente auditar as alterações até o fechamento do negócio.

Testes de simulação foram realizados com sucesso em três etapas: (i) negociação de termos e condições, inclusive revisão do contrato de empréstimo; (ii) processo de signatários, fornecendo o que fora acordado na etapa anterior; e (iii) a assinatura propriamente dita.



Experiência

do Colaborador

“ Por que esse **tema** é material?

GRI 103-1 Experiência do Colaborador

Há uma tendência global de busca de propósito, flexibilidade, identidade e autonomia no trabalho. De olho nessas necessidades, buscamos atrair e reter os talentos mais capacitados investindo em ações para melhorar cada vez mais a experiência de nossos colaboradores. [GRI 103-2 Experiência do Colaborador](#)

Nossa área de Pessoas passou a atuar em comunidades com o *Framework* Ágil, que é um recurso facilitador da rotina do projeto e do time, que permite que a evolução nesse tema seja atingida de forma mais estruturada e rápida. Implementamos nesse último ano inovações na forma de recrutar e recepcionar novos colaboradores (*onboarding*), com o objetivo de engajá-los e prepará-los para atuar na organização de forma mais ágil e produtiva. Além disso, revisamos processos e políticas como disponibilização de rede *wi-fi* para uso pessoal e o código de vestimenta com a campanha Vou Como Sou, que resultam em um melhor ambiente de trabalho, favorecendo a experiência do colaborador.

Com o desafio de nossa mudança de liga, que objetiva ter foco total no cliente, iniciamos também uma frente de trabalho para empoderamento dos colaboradores e simplificação dos processos internos, pois acreditamos que menos burocracia e mais autonomia resultam em mais eficiência em nossas atividades, possibilitando o maior foco na satisfação de clientes. Como base nessa transformação, lançamos uma campanha interna de promoção do *mindset* de confiança e responsabilidade.

Colaboradores satisfeitos são absolutamente relevantes para a perenidade e sustentabilidade dos negócios, por serem mais comprometidos a prestar melhores serviços aos nossos clientes, que, por sua vez, tendem a ser mais fiéis a empresas, estabelecendo relações duradouras. Dessa forma buscamos criar valor compartilhado, atingir resultados positivos e incentivar o desenvolvimento das pessoas, da sociedade e dos países onde atuamos, por meio de um círculo virtuoso.

”

Materialidade

Experiência do Colaborador GRI 103-1 Experiência do Colaborador

ODS potenciais	Metas	Impacto positivo
	5.1 Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte.	Oferecemos benefícios de forma igualitária para todos nossos colaboradores, reforçando nossa visão e nosso discurso de igualdade e acolhimento para situações que afetam especialmente a população feminina.
	5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.	Promovemos políticas e programas para a igualdade de oportunidades, reforçando nossa visão e nosso discurso de igualdade e acolhimento para situações que afetam especialmente a população feminina: <ul style="list-style-type: none"> Política de Acolhimento das Mães e Gestantes: estabelece benefícios para a mulher gestante e aos casais homoafetivos após o nascimento ou adoção do filho, com vistas a atender às necessidades das possíveis configurações de família; Bebê a bordo: curso realizado com a participação de colaboradoras gestantes, colaboradores com parceiras gestantes e casais em processo de adoção, em que são abordados temas importantes, com orientações sobre os primeiros cuidados com o recém-nascido; Canto da Mamãe: espaço para retirada e armazenamento do leite materno durante o expediente; e Bebê em Casa: visita de enfermeira na primeira semana pós-parto na residência para orientação sobre o aleitamento materno e primeiros cuidados com o recém-nascido.
	10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.	Promovemos a política para a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres. <ul style="list-style-type: none"> Política de Acolhimento das Mães e Gestantes: estabelece benefícios para a mulher gestante e aos casais homoafetivos após o nascimento ou adoção do filho, com vistas a atender às necessidades das possíveis configurações de família.
	10.3 Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a esse respeito.	Realizamos ações afirmativas para igualdade de oportunidades para mulheres com alteração nas políticas internas e avaliação de desempenho diferenciado no retorno de licença-maternidade, com pagamento integral de participação nos lucros e resultados.

Relação entre o tema material e nossos públicos

GRI 103-1 Experiência do Colaborador



 **Colaborador**
Direto

 **Cliente**
Indireto

 **Acionista**
Indireto

 **Fornecedor**
Indireto

 **Sociedade**
Indireto



Tópicos da GRI	Iniciativas e indicadores relacionados
Abordagem de Gestão	GRI 103-1 Experiência do Colaborador – Explicação da materialidade e seu limite
Abordagem de Gestão	GRI 103-2 Experiência do Colaborador – Abordagem de gestão e seus componentes
Abordagem de Gestão	GRI 103-3 Experiência do Colaborador – Avaliação da abordagem de gestão
Conteúdos Gerais	GRI 102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores
Conteúdos Gerais	GRI 102-35 Políticas de remuneração
Conteúdos Gerais	GRI 102-36 Processo adotado para determinar a remuneração
Conteúdos Gerais	GRI 102-41 Acordos de negociação coletiva
Conteúdos Gerais	GRI 102-48 Reformulações de informações
Emprego	GRI 401-1 Novas contratações de colaboradores e <i>turnover</i>
Emprego	GRI 401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período
Saúde e Segurança do Trabalho	GRI 403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes
	GRI 403-3 Serviços de saúde ocupacional
	GRI 403-5 Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional
	GRI 403-6 Promoção da saúde do trabalhador
	GRI 403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança ocupacional diretamente ligados por relações comerciais
Treinamento e Educação	GRI 403-9 Lesões relacionadas ao trabalho
	GRI 404-1 Número médio de horas de treinamento por ano por empregado
	GRI 404-2 Programas de melhoria do conhecimento dos funcionários e programas para transição de carreira
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	GRI 404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira
	GRI 405-1 Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores
	GRI 405-2 Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens

“ Neste capítulo...

...são detalhadas as práticas e inovações que implementamos relativas a atração, recrutamento e retenção de talentos, treinamento, avaliação e desenvolvimento de colaboradores, oportunidades de mobilidade interna e ações de remuneração, reconhecimento e rotatividade. No fim do capítulo, compartilhamos as informações relativas a bem-estar, saúde e segurança dos colaboradores, com abertura dos dados de 2018 relacionados a esses temas, bem como de programas, serviços e ações oferecidos e promovidos por nós.



A trajetória do colaborador

GRI 103-2 Experiência do Colaborador | GRI 103-3 Experiência do Colaborador

Nossos programas de atração de talentos têm um foco variado para abranger diferentes perfis de talentos.

Programas de atração de talentos



Programa	Descrição	Recrutamento	Taxa de retenção
Jovens Aprendizizes	Proporcionar a possibilidade de primeiro emprego para jovens talentos preferencialmente em situações de vulnerabilidade social, promovendo o desenvolvimento e a oportunidade de carreira conosco.	2.399 jovens foram contratados como aprendizizes.	Absorvemos 38,4% dos aprendizizes; desses 81% continuam no banco. Encarreamos 26,2% dos aprendizizes contratados desde 2012 até 2018.
Estágio Corporativo	Atrair e desenvolver jovens talentos com potencial para abastecer as posições de entrada nas áreas corporativas; possui a duração máxima de dois anos e oferece uma grade de treinamentos específica.	Em 2018, tivemos 56.554 inscritos no Programa Corporativo, 2.393 foram aprovados como estagiários.	68% dos estagiários admitidos entre 2016 e 2018 foram efetivados; desses, 95% continuam ativos no banco.
Estágio Rede de Agências	Atrair e capacitar jovens universitários, com foco no desenvolvimento de talentos para a rede de agências. Possui a duração de 12 meses, podendo se estender para 18 meses. Para o programa de estágio em Rede de Agências há uma grade de capacitação a distância composta por 56 cursos.	55% das vagas (nível operacional – não gerencial) abertas em 2018 na rede de agências foram preenchidas por estagiários.	Em 2018, 56% dos estagiários foram efetivados; desses, 93% continuam ativos no banco.
Estágio de Férias	Atrair talentos, oferecendo uma experiência corporativa com projetos desafiadores, abastecer outros programas de talentos; Estágio de Férias Nacional: acontece durante as férias acadêmicas de verão (dezembro, janeiro e fevereiro) e de inverno (julho); e Estágio de Férias de Graduação Internacional: acontece de maio e outubro, férias de verão no hemisfério Norte.	Para o Estágio de Férias Nacional , tivemos 7.399 inscritos em julho de 2018, e, desses, 86 foram admitidos para o programa; em dezembro de 2018, tivemos 6.464 inscritos no Estágio de Férias Nacional com uma estimativa de 101 admitidos; e para o Estágio de Férias Internacional , tivemos admissão de 33 estagiários.	Não se aplica.
Summer de Mestrado	Atrair talentos e realizar uma aproximação com a academia brasileira. Nossa intenção é trazer profissionais com conhecimento técnico mais apurado e que possa realizar projetos de alta complexidade no período do Summer.	Para o Summer de mestrados, tivemos 466 inscritos em julho de 2018 e temos uma estimativa de 25 admitidos para o programa.	Não se aplica.
Trainee	O Programa Trainee Itaú Unibanco visa atrair e desenvolver talentos por meio de uma prática profissional desafiadora, treinamentos técnicos e comportamentais, <i>mentoring</i> e eventos de <i>networking</i> com os nossos executivos. Durante o programa, com duração de um ano, os Trainees têm a oportunidade de atuar em projetos específicos da área ou em formato de <i>job rotation</i> . O objetivo é o desenvolvimento acelerado desses talentos, possibilitando a formação de liderança de pessoas e projetos ou analista de referência, em sinergia com as necessidades das nossas áreas.	Em 2017 tivemos 42 mil inscritos no processo seletivo do programa, dos quais 132 foram contratados como Trainees em 2018. Em 2018 tivemos 48 mil inscritos dos quais 193 foram contratados como Trainees em 2019.	98% de retenção da turma de 2018 ⁽¹⁾ .
	Após o Programa, para os Trainees que se destacarem, oferecemos um Programa de Carreira Acelerada contando com treinamentos e sessões de <i>coaching</i> .	Um total de 50 ex-Trainees foram selecionados para o Programa de Carreira Acelerada atual, a partir do grupo de Trainees do ano de 2017.	98% é a taxa de retenção do Programa de Carreira Acelerada em 2018.
Patrocínio Internacional (MBA, Master, Sloan e LLM)	Desenvolver nossos colaboradores por meio da realização de programas de MBA/Sloan/Master (LLM – <i>Master of Laws</i> /MIF – <i>Master in Finance</i>) nas melhores escolas de negócios dos Estados Unidos e da Europa, com acompanhamento do Recursos Humanos e dos executivos.	Em 2018, tivemos 244 colaboradores inscritos. Desses, 24 foram aprovados no programa.	93% é a taxa de retenção dos patrocinados que retornaram do MBA em 2018.

(1) Apurado entre janeiro e novembro de 2018.

Programa	Descrição	Recrutamento	Taxa de retenção
MBA Summer e Full-Time Associate	Recrutamos estudantes das melhores escolas de negócios dos EUA e da Europa para estágios de verão em nossa organização, com duração de nove a 12 semanas.	43 MBAs se candidataram. Desses, 15 participaram do Programa Summer.	Não se aplica.
	Também oferecemos oportunidades em tempo integral em nossa organização para alunos formados em MBA nas melhores escolas dos EUA e da Europa.	79 se candidataram ao programa; desses, sete colaboradores foram contratados como MBA Full-Time Associate, sendo três ex-participantes do Programa Summer.	Não se aplica, pois o programa está em fase de reestruturação.

Em 2018, promovemos algumas iniciativas referentes à diversidade. No nosso processo de atração e retenção para Jovens Aprendizizes, temos buscado contratar jovens de baixa renda e para Estagiários Corporativos e Trainees, realizamos uma alteração no processo de seleção, reduzindo a presença de vieses na contratação. Mais detalhes sobre esses processos podem ser encontrados na [página 80](#).

Além disso, participamos das principais pesquisas que identificam as melhores empresas para trabalhar realizadas pelas revistas *Época*, *Valor Carreira* e *Você S/A*, em parceria com os institutos *Great Place to Work*, *Mercer* e Fundação Instituto de Administração (FIA), respectivamente. Mais de seis mil colaboradores são selecionados aleatoriamente pelos institutos para responderem às pesquisas, que analisam aspectos de gestão do clima organizacional, monitoram de forma abrangente práticas de gestão e comparam com outras empresas de mercado. Em 2018 fomos eleitos uma das melhores empresas para trabalhar em todos os rankings mencionados: o primeiro lugar na classificação geral das Melhores Empresas para Começar a Carreira em 2018 na publicação *Você S/A*, o primeiro lugar na *Top Companies* do LinkedIn em 2018 e o *Top 20* Melhores Empresas para se Trabalhar pela GPTW/*Época* (único banco entre os líderes do ranking) confirmam os altos níveis de satisfação.

GRI 103-3 Experiência do Colaborador

No Paraguai fomos reconhecidos em 1º lugar pela *Great Place to Work* como uma das melhores empresas para trabalhar no ranking das multinacionais com mais de 150 colaboradores.

GRI 103-3 Experiência do Colaborador

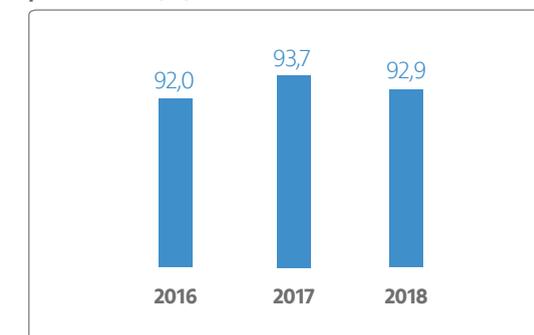
Após atrairmos nossos talentos, oferecemos diversas ferramentas para que desenvolvam suas capacidades, disponibilizando programas específicos que abrangem temas técnicos e comportamentais, por meio do uso de várias metodologias e mídias. Promovemos também ações de desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuo de equipes e lideranças.

Além dos treinamentos corporativos, oferecemos ações específicas de capacitação alinhadas ao estágio de carreira alcançado por colaborador e customizado em relação ao seu Plano de Desenvolvimento Individual, incluindo soluções de treinamento presenciais e digitais em plataformas on-line de educação continuada, cursos de idiomas, programas de pós-graduação, MBA, seminários, congressos e cursos de curta duração no Brasil e no exterior.

Em nosso Portal Corporativo encontram-se as políticas sobre desenvolvimento, boas práticas e ética, que fornecem diretrizes sobre planejamento e ações de educação corporativa para as lideranças e suas equipes. Em 2018, investimos R\$ 235,9 milhões no Brasil em capacitação, com mais de R\$ 1,4 milhão de participações em treinamentos presenciais e digitais.

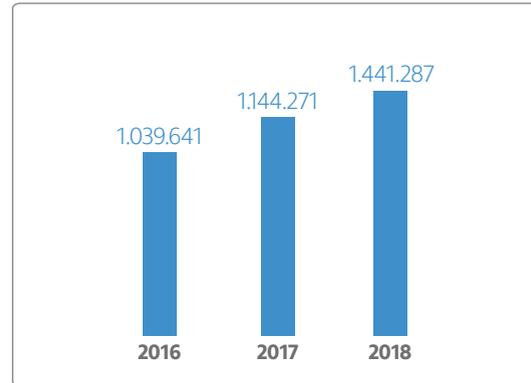
Para melhor gestão dos treinamentos, utilizamos dois tipos de indicadores: de processo (orçamento, volumetria e eficiência) e de qualidade (reação, aprendizagem, aplicabilidade, impacto no negócio e retorno sobre o investimento), os quais garantem a obtenção de dados para a melhoria dos nossos programas. GRI 103-3 Experiência do Colaborador

Taxa média de adesão dos treinamentos presenciais (%) GRI 404-2



Número de participações em treinamentos presenciais e digitais

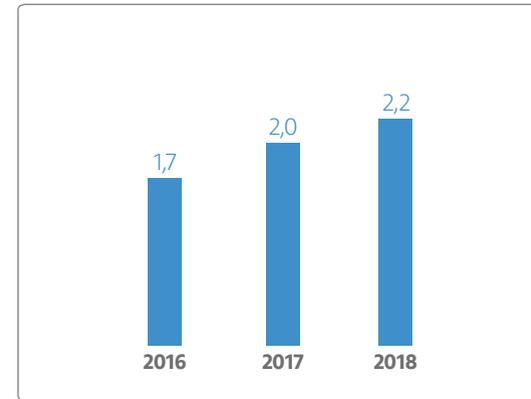
(pode apresentar um mesmo colaborador participando em mais de um programa)



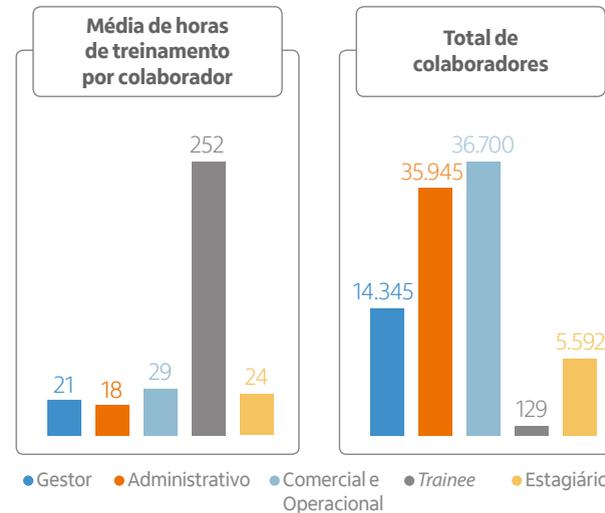
Nota: Nos relatórios dos anos anteriores, divulgamos os valores referentes apenas a treinamentos presenciais. A partir deste relatório, divulgaremos os valores de treinamentos presenciais e digitais. Os valores dos anos anteriores (2017 e 2016) foram recalculados. **GRI 102-48**

Total de horas

(presenciais e digitais – milhões)



Média de horas de treinamento presencial e digital por colaborador em 2018 **GRI 404-1**



Para ver a tabela completa com dados históricos, acesse [página 124](#).

Avaliação de treinamentos **GRI 103-2 Experiência do Colaborador** | **GRI 103-3 Experiência do Colaborador**

Avaliar e mensurar programas de treinamento em larga escala é um dos aspectos mais importantes na construção do modelo de educação corporativa de uma empresa. Ele é a base para sabermos se estamos no caminho certo para auxiliar da melhor forma no desenvolvimento de nossos colaboradores. Portanto, constituímos um grupo de trabalho multidisciplinar, envolvendo as equipes de Sustentabilidade, Finanças e Escola de Negócios, com o objetivo de selecionar e analisar as principais ações de desenvolvimento e seus respectivos impactos, em termos financeiros e outras métricas quantitativas e qualitativas de melhora no desempenho.

Apoiando-se em metodologias de avaliação de impacto⁽¹⁾ para a formulação de treinamentos, este grupo iniciou a análise de três programas oferecidos ao longo do ano, conforme detalhado a seguir.

Formação de tutores das Centrais de Atendimento | Análise finalizada

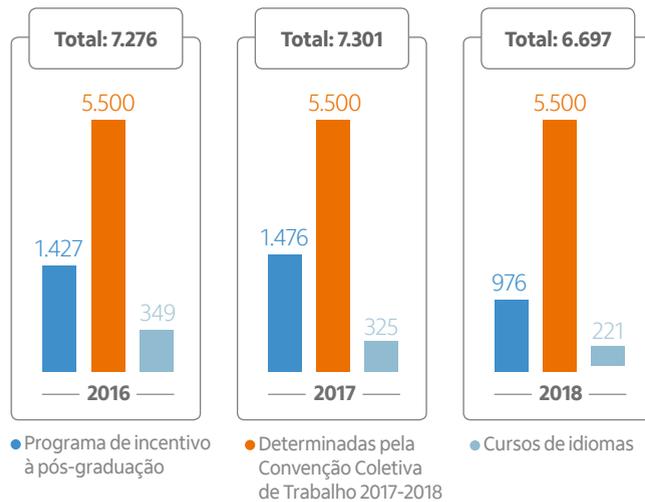
Em busca da mudança de liga e foco no cliente, um dos programas escolhidos para avaliação completa e detalhada de impacto é o treinamento de colaboradores que atuam no contato com clientes nas centrais de atendimento. A capacitação desses agentes é essencial para que a curva de aprendizado nessa atividade seja

(1) Foram consideradas as metodologias de Kirkpatrick e Jack Phillips, e utilizamos os conceitos das 6Ds e 70/20/10.

otimizada, e o colaborador possa alcançar rapidamente um nível de excelência que seja referência no contato com clientes. Para alavancar ainda mais a preparação dos novos agentes, priorizamos a formação dos tutores, que recebem os novos colaboradores e auxiliam nos primeiros atendimentos, apoiando a compreensão dos processos e das atividades por meio do acompanhamento da rotina e compartilhamento de conhecimento. Essa prática busca trazer benefícios tanto para os tutorados, que se sentem apoiados desde o início de sua jornada, quanto para os tutores, que são capacitados e estimulados a compartilhar seus conhecimentos como forma de consolidarem seu aprendizado.

A avaliação financeira tem o objetivo de mensurar, por meio de ferramentas estatísticas, o impacto quantitativo real do programa de desenvolvimento. O racional da avaliação é que os agentes acompanhados por tutores alcançam um nível de excelência em tempo menor e impactam de forma positiva a satisfação de clientes atendidos, que passam a promover a empresa em vez de atuarem como detratores. Consideramos os indicadores o Indicador de Transferência Médio (ITM), o Indicador de Clientes Satisfeitos (ICS) e o *Net Promoter Score* (NPS) para medir o efeito do treinamento para os tutorados, e para saber o retorno do treinamento em termos monetários foram utilizados os resultados obtidos para o NPS, de acordo com a segmentação de cada cliente:

Bolsas de estudo



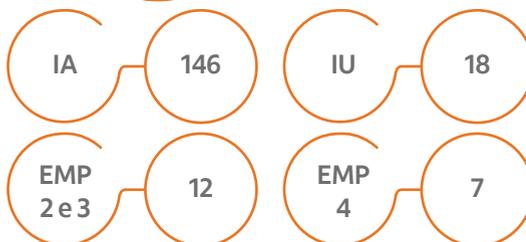
Retorno monetário dos treinamentos em Central de Atendimento



Para saber o retorno do treinamento em termos monetários serão utilizados os resultados obtidos para o NPS:

1. Número de clientes que passaram de detratores para promotores após a tutoria.

2. Valor financeiro agregado por um cliente que passa de detrator para promotor.



Juntando as duas informações acima e excluindo os custos, temos o ROI do treinamento para os próximos 5 anos:

IAIU: R\$ 174.497,30

+

EMP: R\$ 412.218,10

-

Custo do treinamento:
R\$ 130.200,00



ROI total: R\$ 456.515,40

IA: Clientes do segmento Pessoa Física – Itaú Agências.
IU: Clientes do segmento Pessoa Física – Itaú Uniclass.
EMPs: Clientes dos segmentos Pessoa Jurídica – Empresas 2, 3 e 4.

A Central de Atendimento conta com a atuação de mais de 3.300 colaboradores, totalizando mais de 72 mil ligações diárias. Para dar suporte aos agentes, ao longo de 2018 capacitamos 191 tutores em 18 turmas de 12 horas cada. Para o estudo, foram consideradas 1.299 pessoas como amostra, sendo que 299 tinham tutores que passaram pelo programa e 1.000 eram novos atendentes que receberam tutoria com pessoas que não passaram pelo treinamento. Podemos confirmar, em termos financeiros e processuais, por observação dos resultados obtidos e comparando-os com o custo

realizado e projetado para os próximos cinco anos (R\$ 130,2 mil), o impacto positivo para a organização e para os colaboradores, considerando seu desenvolvimento e a satisfação de nossos clientes. Além do impacto financeiro calculado pelo NPS, há também outros benefícios que acompanharemos ao longo de 2019, como o tempo de maturação dos novos colaboradores, que alcançaram, na média, um nível de excelência em três meses – revelando uma diminuição de 50% do tempo quando comparado com pessoas que não receberam tutores treinados.

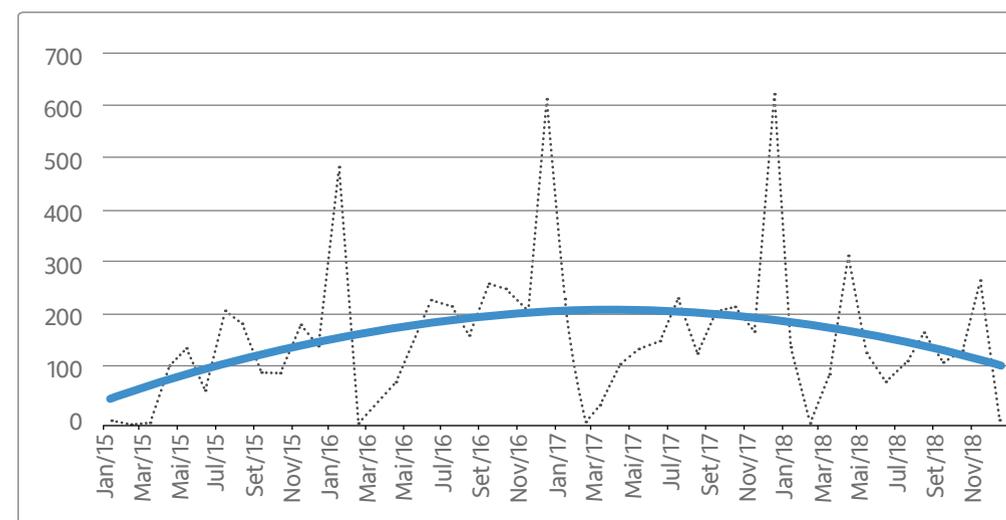
Cultura de risco | Análise finalizada

Um dos pilares mais sólidos e importantes de uma organização está relacionado à percepção e atitudes dos colaboradores diante da análise, mensuração e apetite de riscos, inerentes ou não ao negócio. Esse assunto é um tema central para nós e, em 2018, recebeu maior foco por meio de diversas iniciativas, como o Programa Integridade, que é uma trilha digital dirigida para atitudes éticas realizada por colaboradores de todos os níveis hierárquicos, e o cultura de riscos, composto de treinamentos presenciais e digitais, além de diversas comunicações institucionais. Tais iniciativas foram direcionadas para todos os colaboradores da organização com o intuito de aumentar o nível de conhecimento de forma ampla e geral, buscando alcançar um patamar de excelência na prevenção e no tratamento de riscos, propiciando maior autonomia na tomada de decisões estratégicas, gerando benefícios para nós e aumentando o conhecimento de cada indivíduo para que suas atividades sejam desempenhadas com mais segurança e eficiência.

Dentre as diversas iniciativas do programa, analisamos o treinamento presencial dos gestores do nível gerencial para mensurarmos seu impacto qualitativo. Trata-se de um treinamento de 8 horas, que contou com a participação de 1.845 gestores (13% do total de gestores), no qual eles foram submetidos a uma imersão sobre gestão de riscos. Para mensurar o impacto dessa iniciativa, analisou-se a abertura de ocorrências com a equipe de Risco Operacional e apontamentos de Auditoria.

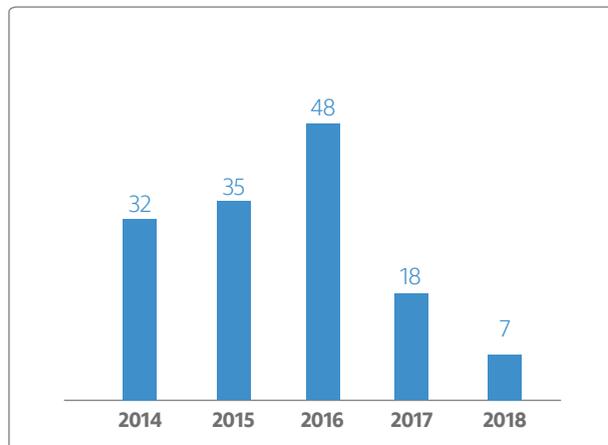
Analisando os resultados obtidos verificou-se que, a partir do momento em que houve as comunicações iniciais, notou-se um aumento da quantidade de ocorrências de risco, explicado pelo fato de que o processo de aprendizagem inicia antes mesmo do treinamento em si, como detalhado pela metodologia 6Ds. Após as realizações dos treinamentos, verificou-se que houve diminuição dos apontamentos, explicado pelo fato de maior gerenciamento das rotinas operacionais e tratamento dos riscos apontados. Essa ação proporcionou a diminuição do patamar histórico de ocorrências e um ambiente com maior governança de riscos, conforme apresentado nos gráficos a seguir:

Linha de tendência de ocorrência de risco

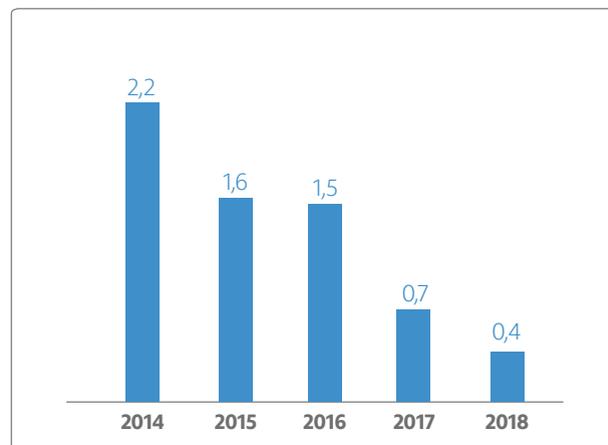


— Tendência
..... Apontamentos

Ocorrências de risco elevado abertas (%)



Proporção de ocorrências de risco elevado abertas (%)

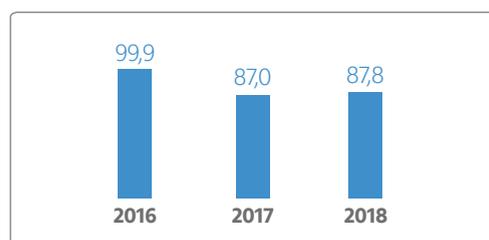


Modelos de Liderança – Comercial e Operacional | Análise em andamento

Acreditamos que um gestor com competências de liderança bem desenvolvidas pode fortalecer o engajamento das nossas equipes. Esse direcionamento torna-se ainda mais importante em um cenário macroeconômico adverso. Por isso, a nova grade de desenvolvimento contempla tanto a formação de novas lideranças, como os executivos mais seniores da organização.

Em 2018, tivemos uma agenda relevante para o programa de Modelos de Liderança, em que nossos líderes foram estimulados por meio do desenvolvimento de competências estratégicas, com base no mapeamento das características comuns de líderes de alto desempenho e com a aplicação do novo modelo de liderança, que aborda a jornada do colaborador, o recrutamento e a seleção, o treinamento e a gestão de consequência. Esse novo modelo foi implantado em 2018, e a avaliação de seus impactos será realizada ao longo de 2019.

Capacitação de Coordenadores e Gerentes no Programa Corporativo de Liderança (%)



Além do programa de Modelos de Liderança para a área Comercial e Operacional, nosso Programa Corporativo de Liderança (Trilha Essencial) é fundamentado em três temas: gestão de pessoas e desempenho, *workshops* de ética e boas práticas trabalhistas.

Outros treinamentos que merecem destaque são aqueles voltados para a construção de comunidades ágeis. Em 2018 trabalhamos fortemente na consolidação de três comportamentos essenciais para o novo modelo de atuação em comunidades de entregas.

Foram desenvolvidas grades de capacitação com o objetivo de:

- Alinhar a cultura organizacional com as transformações digitais que estão acontecendo;
- Ativar comportamentos-chaves (pensar *lean*, colaborar e aprender constantemente) para equipes e lideranças das comunidades, atuando sob a metodologia ágil para entregas mais constantes e rápidas;

- Conectar os comportamentos-chaves com princípios da filosofia *lean* e como se aplicam para liderança e para os membros;

- Estabelecer uma rede de apoio para engajamento na mudança de *mindset*;

- Demonstrar, por meio de exemplos e conteúdos, as atitudes e os comportamentos esperados para os membros; e

- Estabelecer comprometimento dos envolvidos com a mudança.

Para apoiar a gestão dos líderes das comunidades e fazer o acompanhamento do desempenho das entregas, as comunidades trabalham com indicadores operacionais e indicadores de metas, assim como processo de governança central estabelecido.

Unidades internacionais

Para as operações das unidades internacionais, continuamos apostando em treinamentos sobre desenvolvimento e aplicação de temas que acompanham as nossas transformações digitais, além da cultura de risco. Outra frente refere-se a capacitações que fortaleçam o foco no cliente e na excelência do atendimento nas agências físicas e digitais. Diante desse cenário, foram desenvolvidos os seguintes treinamentos:

- **Framework Ágil e Design Thinking:** capacitação conceitual e prática de metodologias que apoiam as iniciativas de inovação e transformação digital.
- **Agências Digitais:** grade de treinamentos para a capacitação de colaboradores que atuam nas Agências Digitais acerca de ferramentas, *business* e comportamento.
- **Gestão de Negócios e Coaching Comercial:** capacitação dos Gerentes de Contas, trazendo ferramentas para uma melhor gestão da carteira com foco nos desafios do segmento empresas de cada país.

- **Academia Digital:** construção de uma grade de temas relacionados às transformações digitais e inovações que podem impactar o nosso *core business*. Os temas podem ser explorados por treinamentos presenciais e on-line, palestras, artigos e vídeos.

- **Jornada de Visitas (game learning):** *game* on-line cujo objetivo é treinar os Gerentes de Contas das unidades internacionais sobre o tema de visitas (pré, durante e pós-visitas).

Média de horas de treinamento por colaborador, por nível hierárquico e gênero (unidades internacionais) GRI 404-1

Nível hierárquico	Mulheres	Homens	Total
Gestor	23,65	23,09	23,37
Administrativo	17,18	16,19	16,69
Comercial e Operacional	17,00	15,61	16,31
Trainee	11,00	15,00	13,00
Estagiário	35,43	34,48	34,95
Total	20,85	20,87	20,86

Para subsidiar a elaboração dos planos de desenvolvimento e treinamentos individuais, temos a prática de realizar avaliações anuais de desempenho de nossos colaboradores. Para tal, criamos o programa Ciclo de Meritocracia, que tem como foco impulsionar resultados cada vez melhores por meio do alinhamento das metas individuais aos desafios da organização. Acreditamos que a meritocracia é o caminho para a gestão ainda mais transparente e justa de nossas equipes, reconhecendo o desempenho diferenciado dos colaboradores. Fazem parte desse exercício a *feedback*, a oferta de oportunidades de desenvolvimento adequadas às necessidades de cada colaborador e o papel do colaborador de buscar continuamente as melhores oportunidades. Logo, o Ciclo de Meritocracia representa um grande aliado para o desenvolvimento constante da organização.

O programa considera as metas propostas, os resultados obtidos e a forma de entrega de tais resultados, pois, embora seja importante alcançar os objetivos, todas as ações devem ter como alicerce nossos valores.

Nesse sentido, o programa é composto por duas avaliações individuais:

- **Eixo X:** que avalia o desempenho de cada colaborador com base nos resultados de um contrato composto por metas. O processo é anual e prevê quatro etapas: desdobramento dos objetivos, contratação de metas, avaliação de resultados e *feedback*. As metas individuais devem representar os desafios que estimulam a superação, o desenvolvimento de novas competências, além de retratar a busca por melhorias em processos e produtos para alavancar o crescimento dos negócios e a satisfação do cliente. Devem ser combinadas entre o Gestor e o colaborador, com critérios de apuração bem definidos, refletindo os desdobramentos da estratégia de cada área executiva.
- **Eixo Y:** que avalia se o colaborador está aderente aos comportamentos esperados pela organização, definidos

com base em nossa cultura organizacional ([Nosso Jeito](#)), baseado no modo de entrega dos resultados. Utilizamos duas metodologias de avaliação: para liderança, o modelo 360 (pares, parceiros, equipe e gestor); e para equipes, o modelo 180 (Gestor, pares e parceiros).

Com os resultados dos Eixos X e Y é realizado o Planejamento Estratégico de Pessoas (PEP). Esse planejamento ocorre por meio de comitês, que posicionam as pessoas em uma matriz com nove quadrantes (nove classificações) e discutem o desempenho relativo entre pares. Todos os dados obtidos serão utilizados futuramente para definir os desdobramentos da carreira, a capacitação e a remuneração de cada colaborador. Em relação ao ciclo de 2017, as informações mais atualizadas disponíveis até a publicação do relatório, 40.426 colaboradores foram avaliados como parte do PEP (incluindo unidades internacionais), o que corresponde a cerca de 50,25% do total de nossos colaboradores⁽¹⁾. Em 2017, em nossas unidades internacionais (Argentina, Chile, Colômbia, Estados Unidos, Inglaterra, Paraguai, Suíça e Uruguai) foram avaliados no PEP 4.400 colaboradores, o que equivale a 89,27% dos colaboradores dessas unidades⁽²⁾.

Após o PEP, para embasar a ação de desenvolvimento dos colaboradores, é feito o Comitê de Desenvolvimento PDI (Plano de Desenvolvimento Individual). Para ele, é entregue o histórico de desempenho, conforme resultados do PEP dos três últimos anos do colaborador, e é analisado em qual momento de carreira o colaborador está. Para isso, os gestores alinham as expectativas de carreira e movimentação lateral dos colaboradores em exercício anterior a esse mapeamento.

Visando ao desenvolvimento contínuo e estruturado de cada colaborador, em 2018, 100%⁽³⁾ dos Diretores, Superintendentes e Gerentes fizeram seu Plano de Desenvolvimento Individual. Todos os planos foram discutidos em um Comitê de Desenvolvimento, a fim de definir

ações de consequências. Esse exercício é recomendável, mas tem caráter opcional para os níveis de Coordenador e Analista.

Os colaboradores das agências que não possuem cargo de gestão são avaliados semestralmente por um outro modelo, o Trilhas de Carreira, com base nos resultados acumulados do semestre anterior, no Eixo Y, e na prontidão para o próximo nível de cargo. Os resultados são apurados por meio da produtividade individual e/ou da agência e da qualidade das vendas – ou seja, produtos vendidos e cancelados não são considerados na produtividade individual.

Semestralmente, é realizado o comitê conduzido pela Área de Pessoas com os gestores para a discussão individual sobre os colaboradores. Nessa discussão, são apresentados diversos indicadores individuais de negócio, qualidade de vendas e resultados, e com base nela os colaboradores, de forma coletiva, são alocados em seis possíveis classificações. No primeiro semestre de 2018, foram avaliados 34.561 colaboradores, o que representa 42,96% dos colaboradores⁽⁴⁾. **GRI 404-3**

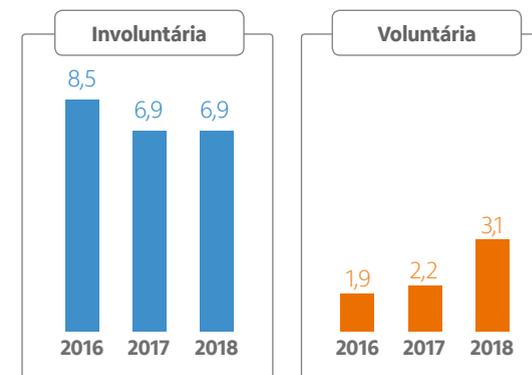
Isso garante que 100% dos colaboradores da organização foram submetidos a alguma avaliação de desempenho. O processo referente ao ciclo de 2018 ainda está em andamento. **GRI 404-3**

Por meio do Programa de Oportunidade de Carreira (POC), nosso principal sistema de transferências internas, colaboradores e estagiários buscam oportunidades alinhadas às suas expectativas de carreira. Já os gestores podem identificar pessoas de diferentes áreas que tenham perfis aderentes às suas vagas. O programa funciona como uma ferramenta de mobilidade interna, permitindo a ampliação de horizontes de desenvolvimento, estimulando o protagonismo de carreira e reduzindo de nossa taxa de rotatividade. **GRI 404-2**

Rotatividade

A taxa de rotatividade é a relação entre admissões e desligamentos (voluntários ou involuntários) de colaboradores em um determinado período. Monitoramos esta taxa mensalmente e a submetemos ao Comitê Executivo (os critérios utilizados não incluem os colaboradores no exterior, Aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, Diretores e Estagiários). Mais informações podem ser vistas nas tabelas de Contratação, Desligamentos e Rotatividade, a partir da [página 125](#).

Taxa de rotatividade total (%) GRI 401-1



Nota: Cálculos baseados no total de desligamentos / (Total de colaboradores no início do período + Total de colaboradores no fim do período) / 2. Total de colaboradores no fim do período considera colaboradores no início do período mais contratações de colaboradores menos desligamentos de colaboradores. Não considera Diretoria, Estagiários, expatriados e aposentados por invalidez.

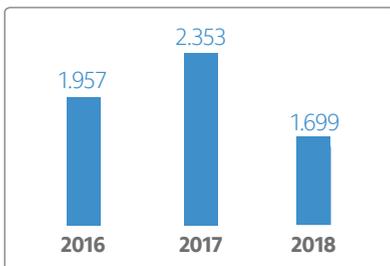
(1) Considerando o total de 80.449 colaboradores elegíveis participantes no sistema de avaliação (Brasil e unidades internacionais).

(2) Considerando o total de 4.929 colaboradores elegíveis participantes no sistema de avaliação (unidades internacionais).

(3) Níveis de cargo Diretores Executivos, Diretores, Superintendentes e Gerentes: exercício obrigatório.

(4) Além dos modelos citados, os negócios têm passado por transformações que exigem a consideração de entregas de resultados em ciclos menores alinhados aos objetivos de longo prazo, modelos de trabalho mais colaborativos que atuem de modo matricial e a demanda por novos incentivos. Dessa forma, foi desenvolvido o Modelo de Comunidades baseado em entregas parciais que consideram objetivos coletivos e individuais e em uma avaliação de adesão comportamental (Eixo Y) de nota única. Os colaboradores são relativizados no PEP Comunidades que norteará as ações de remuneração, de reconhecimento e de desenvolvimento. Atualmente, temos 5.462 colaboradores nesse modelo, o que equivale a 6,79% dos colaboradores.

Colaboradores transferidos via POC



Os colaboradores podem registrar seu interesse prévio no sistema POC para até três áreas executivas e seis carreiras. Sempre que uma vaga se torna disponível para as carreiras e áreas escolhidas, um alerta é enviado por *e-mail*, notificando-os da sua elegibilidade para os cargos em questão. As oportunidades disponíveis também são anunciadas por meio do Portal Corporativo.

Também temos o programa Conectando Oportunidades, que conecta profissionais cujas funções mudaram ou deixaram de existir às áreas que têm vagas abertas, nas quais eles têm a oportunidade de assumir novas responsabilidades. Em 2018, conectamos 26% dos participantes desse programa.

Para as unidades internacionais, o aproveitamento interno é realizado por meio de indicações e divulgações do Recursos Humanos local, por *e-mail*.

Também temos mobilidade dos colaboradores para vagas internas por meio de divulgações no Uruguai, Paraguai, Colômbia e Argentina.

Programas de atualização das competências dos profissionais e programas de auxílio à transição LATAM GRI 404-2

País	Funcionários transferidos por meio da divulgação interna de vagas
Paraguai	104
Uruguai	6
Argentina	7
Chile	115
Colômbia	140

Uso de mão de obra de temporária

Para algumas atividades, optamos por contratar mão de obra temporária. Obrigatoriamente, todo uso de mão de obra temporária é configurado pela utilização de empresas prestadoras de serviços temporários. Os contratos de trabalho são firmados individualmente entre os trabalhadores e as empresas homologadas para essa finalidade.

O contrato de um colaborador temporário pode acontecer até o prazo de 180 dias e prorrogado por até 90 dias, podendo ser encerrado a qualquer momento, por qualquer uma das partes. Esse tipo de contrato não cria vínculo trabalhista entre nós e os profissionais designados para a prestação dos serviços, sendo benefícios, obrigações trabalhistas, tributárias, previdenciária e de segurança e saúde dos trabalhadores, responsabilidade do fornecedor.

O contratado deve manter a confidencialidade de quaisquer informações estratégicas, negociais, financeiras, administrativas, legais ou de qualquer natureza, direta ou indiretamente decorrentes do contrato.

Nós somos responsáveis por garantir as condições de segurança, higiene e salubridade dos trabalhadores temporários, bem como o mesmo atendimento médico, ambulatorial e de refeição destinado aos nossos empregados.

Durante a vigência de um contrato temporário, eventuais reajustes determinados por negociações coletivas da categoria são aplicados ao salário e aos benefícios, e o controle de horas trabalhadas é feito pela área que contratou o trabalhador temporário. É proibida a contratação de trabalho temporário para a substituição de trabalhadores em greve.

A nossa política de remuneração fixa e variável está alinhada às práticas de mercado, e a nossa estratégia de remuneração varia conforme a unidade na qual atua cada colaborador. **GRI 102-35 | GRI 102-36**

A remuneração fixa reconhece a competência e a senioridade de um profissional. Os colaboradores podem ter sua remuneração fixa alterada de acordo com a nossa Política de Promoção e Mérito. A remuneração fixa de nossos colaboradores, acrescida de encargos e benefícios, totalizou aproximadamente R\$ 17 bilhões em 2018.

Já a remuneração variável reconhece o nível de desempenho individual, o resultado financeiro atingido pelo banco e a sua sustentabilidade no curto, médio e longo prazos. Cada colaborador possui metas a serem atingidas que estão atreladas à estratégia de cada área e que, por sua vez, refletem a nossa estratégia global.

Adicionalmente, reajustes na remuneração e a participação nos lucros ou resultados são garantidos a nossos colaboradores, com base em acordos e convenções coletivas de trabalho firmados com os sindicatos de cada categoria profissional.

Nossos programas de remuneração variável são:

Tipos de remuneração variável	Descrição
Participação nos Lucros ou Resultados (PLR/PR)	Programas de participação nos lucros ou resultados que dependem de nosso desempenho nos negócios e/ou do desempenho individual do colaborador, garantindo-se no mínimo o valor definido em acordo de convenção coletiva firmado com o respectivo sindicato.
Programa de Participação Complementar nos Resultados (PCR)	Programa de participação nos lucros ou resultados que depende de nosso desempenho corporativo e consiste no pagamento de um valor definido em acordo com o respectivo sindicato.
Programa de Remuneração por Alto Desempenho (PRAD)	Participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, não participantes de outros programas de PR. Esse programa depende também dos resultados da organização.
Performance Diferenciada (PD)	Programa de remuneração de longo prazo que abrange os colaboradores em cargos de liderança ou cargos similares da nossa organização. Outorga remuneração na forma de nossas ações preferenciais (ITUB4) ⁽¹⁾ de forma diferida. Esse modelo considera a avaliação individual e visa premiar os profissionais que foram destaque em resultados e em comportamento. Tem o objetivo de fortalecer a gestão de pessoas, o autodesenvolvimento e o desenvolvimento das equipes.

(1) Informações referentes às empresas do Itaú Unibanco Holding no Brasil administrados pela área de Recursos Humanos.



Os programas de remuneração variável descritos são também aplicados nas unidades internacionais, com exceção dos programas provenientes de acordo sindical, que podem eventualmente ser substituídos por programas que sigam acordos sindicais de cada localidade. No caso dos programas de remuneração em ações de unidades internacionais, utiliza-se *Phantom Shares* como instrumento de outorga e pagamento.

Além dos programas de remuneração variável já mencionados, também possuímos um programa de incentivo de longo prazo, chamado Programa de Sócios. Esse programa reconhece e destaca os profissionais que fazem a diferença, que lideram a construção do futuro da organização e que reforçam e disseminam a visão e a atitude de dono do negócio, fortalecendo e propagando a Nossa Cultura. Nos termos desse programa, os colaboradores e administradores, eleitos sócios ou associados, poderão investir parte de sua Participação nos Lucros ou Resultados na aquisição de nossas ações, recebendo uma contrapartida do banco em ações.

Anualmente, realizamos o Prêmio Walther Moreira Salles, uma das formas mais importantes de valorização da nossa identidade cultural. Os colaboradores das unidades do Brasil e internacionais podem inscrever projetos e práticas

excepcionais nos temas de Eficiência, Satisfação de Clientes, Inovação, Gestão de Risco e Liderança, que promovam o Nosso Jeito – o conjunto de valores que norteiam a forma como nos relacionamos com clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores, governos e sociedade em geral. Em 2018, foram realizadas 354 inscrições, sendo 176 de projetos e 178 de líderes com 39 colaboradores premiados em evento na Sala São Paulo. Os vencedores receberam, cada um, troféu de reconhecimento, ações da organização e ampla divulgação dos projetos nas mídias internas.

Os acordos e as convenções coletivas do trabalho abrangem a totalidade dos nossos colaboradores, e diversos benefícios foram firmados de acordo com os respectivos sindicatos de cada categoria. Os benefícios cobrem obrigações como auxílio-refeição, auxílio-cesta alimentação, auxílio-creche/babá, vale-transporte, entre outros. Esses benefícios são oferecidos somente para colaboradores ativos que atuam no Brasil e que estejam na folha de pagamento, inclusive colaboradores com jornada de trabalho reduzida ou contratados durante um período definido. A Livre Associação Sindical é o direito de sindicalização de seus colaboradores à entidade sindical que represente sua categoria profissional em sua respectiva base sindical/territorial, nos termos da legislação vigente.

GRI 102-41 | GRI 103-2 Experiência do Colaborador

Benefícios concedidos **GRI 401-2 | GRI 403-6 | GRI 103-3 Experiência do Colaborador**

Programa	Descrição	Resultados
Bem-estar e saúde		
Assistência médica e odontológica	Oferta de rede credenciada de serviços diversos de saúde, incluindo consultas odontológicas e médicas (emergenciais, ambulatoriais e internações hospitalares), serviços de diagnóstico (exames complementares) e terapias, de acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).	92.623 colaboradores cadastrados no plano médico e 67.022 no plano odontológico. Nesses números estão contemplados: colaboradores ativos, aposentados (desligados), demissões especiais (atrelados ao Programa de Demissão Voluntária) e Estagiários.
Auxílio-farmácia	Descontos para colaboradores na compra de medicamentos e perfumaria em farmácias parceiras.	Em média, 27,7 mil colaboradores usufruíram dos benefícios dessa parceria.
Atendimento nutricional	Atendimento clínico nutricional nos centros com o maior número de colaboradores: CEIC, CAT, CT, ITM e CA Brigadeiro.	Um total de 2.031 pessoas foram atendidas em 2018.
Academia	Parcerias com academias que oferecem descontos aos colaboradores, além de instalações próprias em alguns de nossos escritórios.	Aproximadamente, 19,9 mil colaboradores utilizam esse benefício exclusivo.
Check-up	<i>Check-up</i> médico para Diretores, Superintendentes, Especialistas de nível superintendente, Gerentes da administração central e Especialistas de nível gerente.	Cerca de 2.533 executivos elegíveis e 51% dos elegíveis realizaram o <i>check-up</i> em 2018.
Programa Fique OK	Programa de apoio pessoal a colaboradores e seus familiares, com equipe multidisciplinar disponível 24h por telefone, de forma confidencial e gratuita, com a finalidade de acolher e orientar em situações de conflito pessoal, familiar e profissional. Os serviços oferecidos são: <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação, acompanhamento psicológico ou outros tratamentos, além de orientação quanto à adoção de estratégias de administração de conflitos para colaboradores identificados ou que se reconheçam com algum desequilíbrio ou necessidade emocional. • Em casos de situações de violência, contamos com atendimento presencial <i>in loco</i>: • Fisioterapia: esclarece dúvidas em casos de recuperação de lesões e reeducação postural global (RPG) ou outros exercícios e alongamentos específicos; • Jurídico: auxilia sobre questões gerais de direito criminal, civil, imobiliário, do consumidor, da família e de outras áreas jurídicas (exceto trabalhista); • Nutrição: orienta com informações sobre controle de peso, gestação, amamentação, convalescença, dúvidas em relação a alimentos; • Apoio financeiro: apoia no planejamento financeiro pessoal e familiar; orienta em situações de dificuldades financeiras; • <i>Personal trainer</i>: orienta sobre condicionamento físico, atividades esportivas e métodos de exercícios, formas de combater o sedentarismo, exercícios mais adequados na prática de academia; • Apoio em Serviço Social: orientações para portadores de necessidades especiais; informa sobre aposentadoria e sobre procedimentos em caso de acidente, morte e licença. Apoia em situações de morte na família e procedimentos necessários nesses casos; e • Consultor <i>pet</i>: oferece orientações sobre criação, responsabilidades e sinais de alerta. 	Atendimento telefônico: 2,5 ligações/pessoa. Atendimento presencial: 2.082 pessoas atendidas.
Serviços psicossociais	Atendimento em Psicologia e Assistência Social nos polos: CEIC, CT, CAT e ITM.	Psicologia – 1.587 realizados. Assistente Social – 852 realizados.

Programa	Descrição	Resultados
Bem-estar e saúde		
Atendimentos clínicos assistenciais	Atendimento médico em clínica e ortopedia nos centros com o maior número de colaboradores: CEIC, CAT, CT, ITM.	19.609 atendimentos realizados.
Vacina da gripe	Vacinação gratuita oferecida aos colaboradores e estagiários, no local de trabalho e por meio de clínicas credenciadas.	Cobertura: aproximadamente 65% (60.873) dos colaboradores.
Apoio das lideranças para a promoção de saúde	Palestras que visam promover mais saúde e qualidade de vida, oferecidas a equipes que possuem mais de 50 colaboradores. Temas disponíveis: • Ansiedade, medo e depressão: os caminhos da superação; • Estresse: ajuda ou atrapalha?; • Administração do tempo; • Convivência em grupo: facilidades e dificuldades; e • Como ter mais qualidade de vida?	24 palestras realizadas em 2018.
Programa de Readaptação Profissional	Oferecemos uma equipe multidisciplinar para orientar e ajustar atividades de trabalho dos colaboradores que, por questões de saúde, necessitem desse auxílio.	2.183 colaboradores acolhidos no programa.
Movimente-se	Para apoiar no estímulo à adoção de hábitos mais saudáveis, foram realizadas aulas, abertas para os colaboradores, com professores de Educação Física nos polos CEIC, CAT e CT.	1.572 inscritos.
Equilibrium	Oferecemos Treinamento de Controle de Stress (TCS) para apoiar os colaboradores na promoção de saúde mental, por meio de 12 encontros com frequência semanal, por <i>Skype</i> . O objetivo é apoiar o desenvolvimento e a ampliação do repertório comportamental para lidar com os estressores do momento e a desenvolver estratégias de enfrentamento para o futuro. Portas de entrada para o programa: exames médicos ocupacionais (de acordo com protocolos técnicos nos exames periódicos e de retorno ao trabalho), <i>analytics</i> e autoinscrição quando da abertura do programa.	395 colaboradores incluídos no programa.

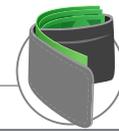


Programa	Descrição	Resultados
Licenças e programas de apoio à maternidade		
Política de Acolhimento das Mães e Gestantes	A Política de Acolhimento das Mães e Gestantes estabelece benefícios para a mulher gestante e aos casais homoafetivos após o nascimento ou adoção do filho, com vistas a atender às necessidades das possíveis configurações de família. Para fins de readaptação ao trabalho as mães têm a redução de sua jornada de trabalho durante o primeiro mês após o término da licença-maternidade (RP 71).	Em 2018, 3.883 colaboradores aderiram à Política de Acolhimento das Mães e Gestantes (mães: 2.660; pais: 1.223).

Programa	Descrição	Resultados																
Licenças e programas de apoio à maternidade																		
Programas de apoio à maternidade	<ul style="list-style-type: none"> • Bebê a Bordo: curso presencial ou a distância realizado com a participação de colaboradoras gestantes, e colaboradores com parceiras gestantes e casais em processo de adoção. São abordados temas importantes, com orientações adotadas durante os primeiros meses de gestação como nutrição da gestante, primeiros cuidados com o recém-nascido, questões psicológicas, etc; • Canto da Mamãe: espaço para retirada e armazenamento do leite materno durante o expediente; e • Bebê em Casa: visita de enfermeira na primeira semana pós-parto na residência do(a) colaborador(a) para orientar sobre o aleitamento materno e os primeiros cuidados com o recém-nascido. Os programas de apoio à maternidade estão disponíveis para os(as) colaboradores(as) das unidades de São Paulo e da grande São Paulo.	<p>Bebê a Bordo: 1.078 pessoas participantes.</p> <p>Canto da Mamãe: 11.501 colaboradoras frequentaram o ambiente.</p> <p>Bebê em Casa: 1.163 famílias assistidas.</p>																
Até 60 dias adicionais de licença-maternidade, de acordo com o Programa Empresa Cidadã	<p>Somos signatários do Programa Empresa Cidadã, sendo que a adesão é facultativa. Um período adicional de até 60 dias de licença-maternidade começa no dia imediatamente posterior ao fim do período da licença concedida conforme a legislação trabalhista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60 dias: para a parturiente e para adoção de crianças menores de 1 ano; • 30 dias: para adoção de crianças de 1 a 4 anos; e • 15 dias: para adoção de crianças de 4 a 8 anos. 	<p>Do número total de colaboradores(as) que começam a licença parental em 2018, 94% aderiram à extensão sob o Programa Empresa Cidadã.</p> <p>Adicionalmente, o percentual de colaboradoras que retornaram da licença parental no último ano e permaneceram no banco durante pelo menos 12 meses após o seu retorno foi:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td> <td>88,5%⁽¹⁾</td> <td>88,7%⁽¹⁾</td> <td>86,0%⁽¹⁾</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>91,2%</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>87,6%</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2016	2015	Total	88,5% ⁽¹⁾	88,7% ⁽¹⁾	86,0% ⁽¹⁾	Homens	91,2%	-	-	Mulheres	87,6%	-	-
	2017	2016	2015															
Total	88,5% ⁽¹⁾	88,7% ⁽¹⁾	86,0% ⁽¹⁾															
Homens	91,2%	-	-															
Mulheres	87,6%	-	-															
Prorrogação da licença-paternidade	Um benefício que permite ao colaborador prolongar a licença paternidade de apoio por 15 dias além dos cinco dias aos quais já tem direito por lei, válido também para os casos de adoção.	1.138 colaboradores aderiram ao benefício em 2018.																



Programa	Descrição	Resultados
Lazer		
Itaú Unibanco Clube	Atividades de lazer, recreação, cultura e esportes que visam à promoção da integração e à melhoria da qualidade de vida de nossos colaboradores, aposentados e seus familiares. Possuímos três clubes, localizados na Represa de Guarapiranga, Itanhaém e São Sebastião (SP).	<ul style="list-style-type: none"> • Hospedagens: 89,4 mil diárias; • Eventos: 15,2 mil participações; • Visitantes: 26,1 mil pessoas; e • Biblioteca: 24,9 mil empréstimos realizados. <p>Sessões realizadas no <i>site</i> www.itaunibanclube.com.br: 417,8 mil acessos.</p>



Programa	Descrição	Resultados
Financeiros		
Programa de Parcerias Mundo Itaú Unibanco	O programa Mundo Itaú Unibanco traz vantagens, descontos e serviços exclusivos de diversos parceiros no Brasil e na América Latina.	Em média, 22,7 mil colaboradores usufruíram dos benefícios dessa parceria.
Produtos e serviços financeiros com descontos para colaboradores (financiamentos, consórcios, seguros, cartões de crédito)	Produtos bancários com descontos e/ou taxas diferenciadas, como crédito consignado, cheque especial, tarifas bancárias, seguro auto, seguro residencial, consórcios e crédito imobiliário.	Benefícios concedidos a 100% dos colaboradores.
Previdência privada complementar	Planos de previdência complementar administrados por duas entidades fechadas e uma entidade aberta. Os objetivos principais desses planos são complemento ao benefício da Previdência Social e manutenção do padrão de vida na aposentadoria.	São 18 planos de previdência complementar, e, devido à adesão voluntária, temos 72% dos colaboradores participando de algum dos planos que oferecemos.
Seguro de vida coletivo	Prevê o pagamento de indenização em caso de óbito ou invalidez do beneficiário. O plano prevê ainda a inclusão automática de cônjuge e filhos e a ampliação da garantia de assistência funeral. Os colaboradores que dispõem de seguro de vida têm a opção de contratar um seguro de vida complementar, aumentando assim o capital segurado.	Aproximadamente, 98% dos colaboradores possuem esse benefício.



Programa	Descrição	Resultados
Educação		
Auxílio-Educação	São bolsas distribuídas para colaboradores visando subsidiar parte das despesas com a primeira e segunda graduação e com cursos de pós-graduação.	São 5.500 bolsas, das quais 1.000 são distribuídas preferencialmente para colaboradores com necessidades especiais da categoria bancária, 4.000 para colaboradores bancários e 500 para colaboradores da categoria não bancária (fundações, seguros, financeiras).



Programa	Descrição	Resultados
Flexibilidade		
Ponto eletrônico	O controle eletrônico de jornada baseia-se nos registros de entrada e saída que os colaboradores efetuam em suas estações de trabalho. Na rede de agências e áreas administrativas há um sistema que bloqueia a estação de trabalho enquanto o colaborador não tenha registrado a sua entrada.	Número de colaboradores elegíveis ao ponto eletrônico: 72.962 em dezembro de 2018.

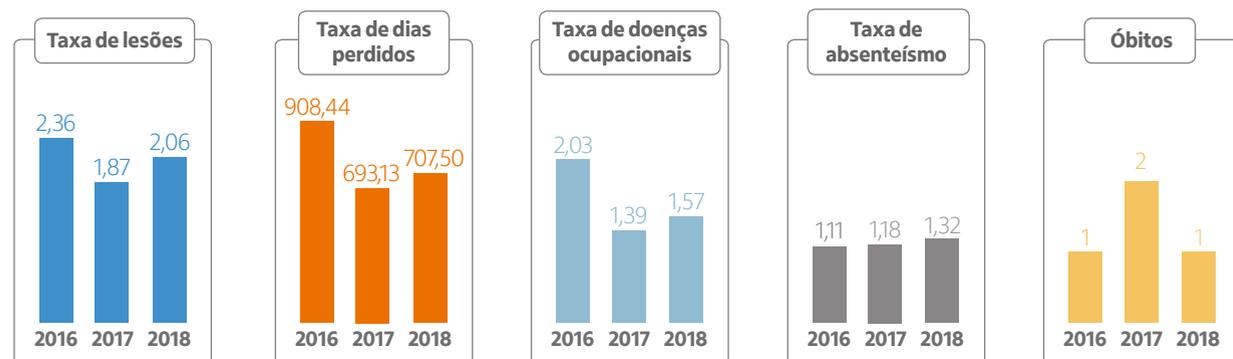
Programa	Descrição	Resultados
Flexibilidade		
Jornada de trabalho flexível	Sistema de compensação: visando facilitar ao colaborador cuidar de questões pessoais, ele pode compensar a diferença de horas trabalhadas em determinados dias ou permutar por dias de folga e/ou, ainda, chegar mais tarde e/ou sair antes do horário, sempre valendo o acordo entre gestor e colaborador durante o mês vigente. A prática da jornada flexível permite que o colaborador cumpra sua jornada de trabalho em horários alternativos, respeitando o período limite estabelecido entre 7h e 22h.	Número de colaboradores do sistema de compensação: 72.096 em dezembro de 2018.
Home office	Em algumas áreas administrativas realizamos um piloto de home office. Essa iniciativa tem como principal objetivo oferecer flexibilidade e melhorar a qualidade de vida dos nossos colaboradores. Nesse piloto, o colaborador pode optar por trabalhar remotamente até duas vezes na mesma semana, sendo os dias combinados previamente com o gestor. Para apoiar a adaptação a esse novo modelo de trabalho, elaboramos um guia para gestores e colaboradores com informações das regras, modelo de trabalho, ergonomia e canais de apoio. As pesquisas com os participantes indicam alta satisfação com o programa, tanto do ponto de vista do gestor quanto do colaborador em <i>home office</i> .	<ul style="list-style-type: none"> Participação de aproximadamente 2.600 colaboradores em 2018; Nota de satisfação 4,7 (máximo 5,0); 96% dos colaboradores afirmaram que gostariam de continuar realizando <i>home office</i>; 90% dos colaboradores afirmaram possuir mais qualidade de vida com a prática do <i>home office</i>; e 82% dos colaboradores afirmam realizar o trabalho de forma mais eficiente com o <i>home office</i>.
Internação hospitalar por doença de cônjuge, companheiro, pais e filhos	Política estruturada (RP 09) que prevê a ausência por motivo de internação hospitalar de parente, mediante comprovação de internação (um dia útil a cada 12 meses). Além de ausências por motivos particulares, que podem ser negociadas previamente com o gestor, para compensação.	Meta: incluir folga idoso com abono de um dia útil a cada semestre.
Programa Meu Tempo GRI 404-2	Tem como objetivo preparar os colaboradores para a transição de carreira de forma saudável e estruturada para a aposentadoria. O projeto aborda temas voltados para autoconhecimento, alternativas de carreira, cuidados com a saúde, além de planejamento financeiro e pessoal. As turmas participantes têm demonstrado alta satisfação com o valor que o programa oferece.	Participação de 120 colaboradores até dezembro de 2018. Índice de satisfação 8,91 (régua 0-10).
Vou Como Sou	Flexibilização do código de vestimenta, possibilitando que o colaborador possa vestir-se da forma que achar mais adequada, respeitando requisitos mínimos de acordo com seus compromissos e contato com clientes. Dessa forma, promovemos o respeito à individualidade de nossos colaboradores e eliminamos barreiras entre o que as pessoas são e como elas se apresentam no trabalho. Essa ação teve uma repercussão bastante positiva em toda a organização, inclusive em redes sociais e mídias especializadas, além de tonar-se <i>benchmark</i> para outras organizações que buscam referências.	Todos os colaboradores do Brasil e unidades internacionais.
Acesso ao wi-fi e Youtube	O acesso ao <i>YouTube</i> e <i>wi-fi</i> para uso pessoal foi liberado para colaboradores dos principais polos administrativos. Essa ação está alinhada ao nosso objetivo de empoderar os colaboradores e facilitar novas formas de aprendizado e autodesenvolvimento, além de incentivar outras formas de inspiração e inovação.	N.A.
Ambiente de trabalho	Realizamos uma alteração no <i>layout</i> e <i>design</i> dos nossos ambientes de trabalho com o intuito de estimular diferentes formas de pensar e interagir, trazendo para o dia a dia dos colaboradores por meio de sua configuração e variedade de ambientes, novos <i>insights</i> , experimentos, multiplicidade, movimentação, expressões individuais e coletivas.	N.A.

Adicionalmente aos benefícios apontados, também desenvolvemos outras ações de saúde e segurança no sentido de prevenção, diagnóstico precoce e reabilitação da saúde. Além de entendermos a importância do trabalho na construção da identidade pessoal, assim como a complexidade das interações entre anseios pessoais, regras, relações no trabalho e ambiente socioeconômico, seguimos as definições de Saúde e Segurança

Ocupacionais presentes em acordos coletivos com sindicatos e na Subcomissão da Segurança e Saúde Ocupacional da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). Nesse contexto, atuamos na identificação das condições de trabalho por meio de visitas técnicas e do levantamento de indicadores de saúde, que permitem traçar os planos de ação para promover ambientes e relações mais seguros e saudáveis. **GRI 403-2**

Indicadores de saúde e segurança ocupacional

GRI 103-3 Experiência do Colaborador | GRI 403-9



Mais informações podem ser vistas nas tabelas de saúde e segurança na [página 126](#).

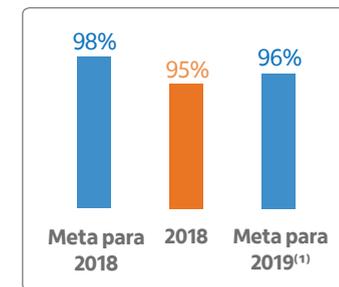
Ações em saúde e segurança do trabalho

GRI 103-2 Experiência do Colaborador | GRI 103-3 Experiência do Colaborador | GRI 403-2 | GRI 403-3 | GRI 403-7

Saúde e segurança ocupacional	Descrição	Resultados
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)	Comitê obrigatório composto por representantes dos colaboradores do banco (em sua maioria não técnicos) para atuar na prevenção de acidentes e doenças do trabalho e para levantar insumos nas discussões sobre os temas de saúde e segurança orquestradas pelo banco. Seus representantes estabelecem as responsabilidades e ações necessárias para garantir a conformidade às Portarias nº 3.214/1978 e SIT nº 14/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego.	<ul style="list-style-type: none"> • 22 comitês no banco; • 322 membros treinados; • 22h individualmente de treinamento/ano; e • 100% de aderência ao treinamento da CIPA.
Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT)	Realizada anualmente nos principais centros administrativos da organização com foco na prevenção e sensibilização do tema acidentes de trabalho. Essa iniciativa é realizada em conjunto com a CIPA, contendo integrantes de diferentes níveis hierárquicos, como Gestores, Coordenadores e Analistas. Para as agências, é disponibilizado conteúdo da SIPAT pelo Portal Corporativo, na página de Segurança do Trabalho.	<p>Realizada em agosto – atingimos aproximadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente: 3.678 colaboradores (9%) (Total de colaboradores ativos em agosto/2018: 42.516); e • Plataforma digital: 49.093 de colaboradores (56%) (Total de colaboradores ativos em agosto/2018: 88.172).



Saúde e segurança ocupacional	Descrição	Resultados
Treinamentos de saúde e segurança GRI 403-5	<p>Ajuste ergonômico: O treinamento é ministrado por Especialistas em Segurança Ocupacional nas centrais de teleatendimento de São Paulo e fornece informações sobre ergonomia aos operadores, orientando quanto à utilização correta do mobiliário e equipamentos. Periodicamente é conduzida uma reciclagem via <i>e-learning</i>. Avaliações e treinamento prático diretamente no posto de trabalho também são realizados de forma intermitente (<i>Blitz Postural</i>).</p> <p>Representantes de Segurança no Local de Trabalho (RSLT): nas agências, onde não é exigida uma CIPA, realizamos treinamento <i>e-learning</i>, projetado para Gestores e Supervisores, de assuntos relacionados à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.</p> <p>Segurança e Saúde do Trabalhador (NR-1): os colaboradores recebem via <i>e-learning</i> todas as orientações relacionadas à prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais.</p> <p>Ergonomia para Operadores de Caixa: após a instalação de nova versão de guichês de caixa nas agências, todos os operadores de caixa são treinados quanto ao uso correto das novas instalações.</p>	<p>São realizados os treinamentos presenciais com quatro horas de duração para 100% dos colaboradores admitidos nas centrais de tele atendimento na integração, fazendo parte do conteúdo de treinamento obrigatório; a cada seis meses a partir do último treinamento, os colaboradores realizam a reciclagem via <i>e-learning</i>; e 1.200 avaliações presenciais na modalidade <i>Blitz Postural</i>.</p> <p>RSLT – mantido e monitorado em 2018.</p> <p>Revisão do conteúdo, que foi vinculado ao Programa de Integridade e Ética.</p> <p>Programa de treinamento <i>e-learning</i> mantido e monitorado em 2018.</p>
Exames periódicos	<p>Exames médicos realizados anualmente, mesmo com a NR-7 permitindo avaliações bienais. Eles determinam aptidão para o trabalho e direcionam o colaborador para programas de saúde específicos, de acordo com os protocolos técnicos estabelecidos. Os dados obtidos geram indicadores epidemiológicos, auxiliam nas estratégias de atuação da área e permitem avaliar os impactos das ações em andamento. Estamos em processo de melhoria contínua de qualidade, tanto dos aspectos de experiência do colaborador (tempo de espera, percepção da qualidade do exame médico e da infraestrutura das instalações), quanto dos aspectos técnicos (aderência das equipes aos protocolos de atendimento). Para atingir esses feitos, ampliamos a cobertura de exames realizados, seguindo protocolos técnicos e oferecendo programas específicos do banco, sob administração direta do banco, complementada por rede credenciada com cobertura nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambulatórios próprios: nove em centros administrativos de São Paulo; • Salas ocupacionais: oito salas com administração própria e atendimento exclusivo localizadas no Rio de Janeiro (quatro), Curitiba, Salvador, Recife e Porto Alegre; • Rede referenciada: três salas de administração terceirizada e atendimento compartilhado; e • Rede credenciada: rede de clínicas com atendimento terceirizado, não exclusivo. Vale também destacar que, para apoiar a avaliação médica em relação aos aspectos mentais da saúde dos colaboradores, adotamos o <i>Self Report Questionnaire – 20 (SRQ20)</i>, instrumento validado cientificamente, que permite ações nos três níveis de atuação em saúde (prevenção, diagnóstico precoce e reabilitação); dessa forma, identificamos precocemente os colaboradores com alterações emocionais, encaminhando-os para avaliação/acompanhamento psicológico/psiquiátrico e/ou para readaptação profissional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa de satisfação em 99% nos ambulatórios próprios; • Satisfação na rede credenciada de 96% em 2016 para 93% em 2018; • Aumento na taxa de realização dos exames na rede credenciada de 67% em 2016 para 92% em 2018; e • Cobertura de exames realizados em estabelecimentos com gestão direta do banco: 98%.



(1) A nova meta foi recalculada devido às aquisições realizadas em 2018, que seguiam regras diferentes, assim como em razão das inclusões de cargos elegíveis ao monitoramento médico.

Saúde e segurança ocupacional	Descrição	Resultados
Exames ocupacionais LATAM	Uruguai: periodicidade bienal. Paraguai: periodicidade anual.	Uruguai: 79% da população elegível em 2018 realizaram o exame até o momento. Paraguai: 80% realizado dentro do prazo.
Avaliação clínica complementar	Para identificar e monitorar as causas do absenteísmo médico de nossa população, implantamos a Avaliação Clínica Complementar (ACC), um processo realizado nos ambulatórios próprios e salas ocupacionais (exceto Porto Alegre). Além do acolhimento médico, essas avaliações geram insumo para banco de dados médicos e indicadores de saúde.	6.501 consultas realizadas. • Meta para 2018: superada. Além da implantação da ACC em Salvador e Curitiba, ela também foi implantada em Recife. • Meta para 2019: extensão do programa para Porto Alegre.
Análise ergonômica dos postos de trabalho	Análises embasadas em visitas aos postos de trabalho, focados na prevenção do desconforto do colaborador na realização de suas atividades diárias, incluindo a verificação das condições de mobiliários (mesas e cadeiras), equipamentos de trabalho, homologação de acessórios ergonômicos, descrição das atividades realizadas, organização das jornadas e do local de trabalho.	• Realização das análises ergonômicas tradicionais, estabelecimento das não conformidades e tratativa por meio dos Relatórios de Não Conformidade (RNC); • Realização de atividades de orientação postural e Blitz de Ergonomia nos polos, por meio da CIPA e do SESMT; e • Atendimento de solicitação de Avaliação do Posto de Trabalho (APTs), realização de análises e estabelecimento de recomendações de aquisição e/ou troca de mobiliários, facilitadores ergonômicos, etc.
Avaliação de posto de trabalho	Visando proporcionar mais conforto aos colaboradores, a equipe de Técnicos e Engenheiros da Segurança do Trabalho realiza a avaliação individual do posto de trabalho para melhorar as condições de postura na realização das atividades por solicitação do gestor ou recomendação médica. Para a população de Pessoas com Deficiência (PcD), essa ação tem elevada importância, atuando na adaptação das condições de trabalho às características que geraram o enquadramento nessa categoria.	• Atendimento de solicitação de Avaliação do Posto de Trabalho (APTs), realização de análises e estabelecimento de recomendações de aquisição e/ou troca de mobiliários, facilitadores ergonômicos, etc.; • 106 avaliações realizadas; e • Foi realizado um trabalho com a equipe de Admissão, Medicina do Trabalho e Diversidade para antecipar a adequação do posto de trabalho para as novas PCD contratadas.
Investigações de acidentes de trabalho e equivalentes (abertura de Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT)	Processo investigativo dos acidentes e doenças apontados como atrelados ao trabalho, para determinação de nexos e indicadores (principais causas, principais regiões afetadas, tempo de afastamento). A análise desses indicadores permite o monitoramento e a construção de planos de ação para intervenções.	• 309 CATs; • Implantação da ferramenta de Alerta de Segurança para identificação das causas, determinação de plano de ação e divulgação para todos os Técnicos de Segurança do Trabalho; e • Mantido o programa de caracterização/ investigação a distância, com levantamento de dados por telefone e inserção de arquivos no nosso sistema, que torna o processo auditável.

Saúde e segurança ocupacional	Descrição	Resultados
Levantamento ambiental	Avaliações amostrais são realizadas em nossas unidades para mensuração dos níveis de iluminação e de ruído, da temperatura e da velocidade, umidade relativa e qualidade do ar interno. Com essas avaliações obtemos laudos como Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Planos de Manutenção Operação e Controle (PMOC) e Certificados de Análise da Qualidade do Ar – esses últimos obtidos semestralmente, de acordo com a legislação. Para a rede de agências, em sua maioria, os PMOC são de nossa responsabilidade; porém, temos casos em que somos atendidos por sistemas de terceiros e condomínios, em que estes são responsáveis pelo PMOC. Em 2018, com a alteração de legislação sobre o PMOC, estamos em processo de adequação para as agências anteriormente isentas.	4.240 unidades visitadas para levantamento ambiental, de acordo com NR9: • Iluminação: 100%; • Ruído: 100%; • Temperatura: 100%; • Velocidade do ar: 100%; e • Qualidade do ar interno: • Centros tecnológicos: PMOC e Certificado de Análise da Qualidade do Ar: 100%; • Prédios de atacado: PMOC e Certificado de Análise da Qualidade do Ar: 100%; • Prédios administrativos: PMOC e Certificado de Análise da Qualidade do Ar: 100%; e • Agências: em adequação.
Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)	Consiste na avaliação das unidades de negócio, visando identificar os riscos físicos, químicos e biológicos no ambiente, propondo adequações para eliminação da exposição a esses riscos.	4.240 unidades visitadas.
Elaboração de laudos de insalubridade e periculosidade	Inspeções no local feitas em unidades de negócios específicas para identificar condições insalubres ou perigosas, conforme exigido pela legislação brasileira. Realizadas em todos os locais de trabalho onde os colaboradores estão potencialmente expostos aos riscos ambientais.	54 laudos elaborados em 2018. Nos demais locais não foram identificados a existência desses agentes insalubres/perigosos.
Emergências	Envolve assuntos relacionados a danos ou riscos às vidas dos colaboradores, com objetivos e responsabilidades descritas em políticas (CN 5 e CN 20). Nos casos de emergências médicas dispomos de dez ambulatórios médicos estruturados para atendimentos assistenciais e de urgências/emergências, além de contrato com empresa de remoção para atendimento às áreas protegidas.	113 remoções realizadas em 2018.
Políticas e processos de abandono do local de trabalho	Mantemos uma política permanente de segurança contra incêndio para os prédios administrativos e ambientes de data center, visando disseminar a conscientização às pessoas e definir as diretrizes, as responsabilidades e os procedimentos diversos, para prevenir o risco de incêndio, combatê-lo e minimizar eventuais danos caso ele aconteça.	Em atendimento a essa política e à legislação vigente, no último ano realizamos em nossas unidades administrativas: • 37 exercícios de abandono – totalizando a participação de 36 mil pessoas nos treinamentos; • Formação de 3 mil novos brigadistas; e • Manutenção de 10 mil equipamentos de prevenção e combate.

Nossos indicadores não apontam alta incidência de doenças ocupacionais, e avaliações periódicas dos postos de trabalho são realizadas periodicamente para identificação de eventuais não conformidades. Os indicadores de absenteísmo médico também estão em níveis considerados adequados e temos a meta para este próximo ano de manter níveis próximos aos do ano passado. Os indicadores também apontam incidência baixa de incidentes/acidentes do trabalho, que decorrem principalmente do descuido ou de atitudes inseguras por parte dos colaboradores, como quedas no deslocamento entre a sua residência e a empresa, sobre os quais a empresa não tem qualquer controle de gestão. De qualquer forma, para minimizar os incidentes/acidentes, dispomos de treinamento *e-learning* para todos os colaboradores. **GRI 403-9**

Considerando os dados epidemiológicos, que apontam o aumento na frequência de doenças mentais na população mundial, com destaque para estudos que indicam a velocidade de crescimento de suas taxas de incidência, prevalência e impacto, implantamos programas para atuar na promoção, prevenção, detecção precoce e reabilitação desse grupo de afecções. Temos parceria com fornecedor de ampla rede de academias esportivas (*Gympass*), de cobertura nacional, com subsídio parcial para adesão aos planos (os benefícios da atividade física são amplamente comprovados em todas as etapas do adoecimento mental); e realizamos análises ergonômicas dos postos de trabalho com inclusão de aspectos da Psicodinâmica Organizacional. Incluímos um questionário específico, validado cientificamente por protocolos de atendimento médico dos exames ocupacionais, para avaliação de risco de transtornos

mentais (SRQ20). Implantamos o Programa *Equilibrium*, treinamento realizado por psicólogos via *Skype* em 12 sessões no período médio de quatro meses, para apoiar a ampliação de habilidades de enfrentamento de situações sentidas como ameaçadoras pelo usuário. Além disso, já contamos com a rede credenciada de Especialistas (como Médicos e Psicólogos) disponibilizada pela Assistência Médica, o Programa de Assistência ao Funcionário (Fique OK) e os ambulatórios próprios para fomentar a rede de enfrentamento das questões de saúde mental.

Diante da diversidade dos programas oferecidos, buscamos sempre garantir a melhor experiência para os nossos colaboradores nos diversos momentos de sua jornada conosco. Pensando na melhor forma de medir e acompanhar a satisfação dos nossos colaboradores, a partir de 2018 reestruturamos a nossa estratégia de pesquisa, com a descontinuidade da Fale Francamente e a sua substituição pela Pulso como principal pesquisa de satisfação interna para todos os colaboradores no Brasil e nas unidades internacionais. **GRI 103-3 Experiência do Colaborador**

Para avaliação de satisfação de nossos colaboradores, utilizamos a pesquisa Pulso. A Pulso é aplicada desde 2015 para todos os colaboradores, o que nos deu conforto para avaliar a sua metodologia como sendo mais assertiva e confiável, além de mais adequada ao contexto atual da organização. A pesquisa foi desenvolvida internamente e mede o nível de concordância dos colaboradores com 17 afirmativas divididas em quatro blocos de avaliação: Indivíduo, Equipe, Gestão e Empresa.

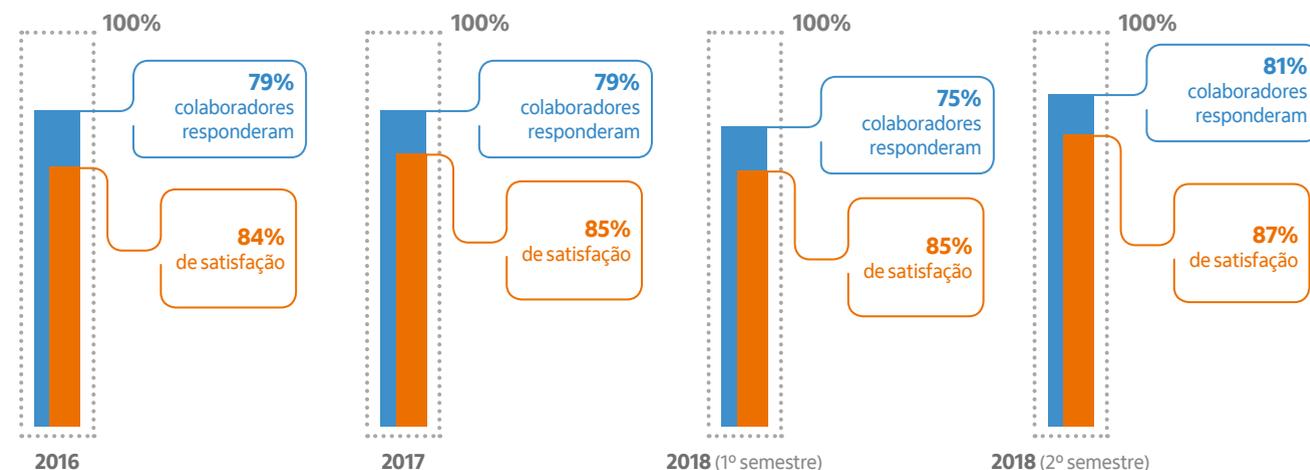
Devido aos diversos projetos de melhoria da experiência dos colaboradores implementados ao longo de 2018, realizamos duas tomadas da pesquisa nesse ano (abril e outubro) para todos os colaboradores no Brasil e nas unidades internacionais.

Em outubro, a pesquisa apresentou um índice de satisfação de 87% e participação voluntária de 81% dos colaboradores, com crescimento de 2% sobre as últimas tomadas. Esse resultado é visto de maneira bastante positiva, pois a organização tem apresentado de forma consistente nos últimos três anos altos níveis de engajamento interno e satisfação dos colaboradores. Para uma organização de aproximadamente 100 mil

colaboradores, não são esperadas grandes variações no indicador de um ano para o outro, ainda mais considerando o alto nível atual de satisfação.

Os resultados da pesquisa são divulgados amplamente a todos os colaboradores, que podem acessar o resultado geral e os números de suas próprias áreas. Por meio desses resultados, gestores e colaboradores, com o apoio da Consultoria Pessoas (*Business Partners*), são incentivados a se reunirem para discutir os resultados das suas áreas e traçar planos de ação baseados em nosso Guia de Práticas de Atuação em Clima Organizacional.

Resultados da pesquisa Pulso⁽¹⁾ **GRI 103-3 Experiência do Colaborador**



(1) Pesquisa realizada no Brasil e nas unidades internacionais.

Diversidade



“

Por que esse **tema** é material?

GRI 103-1 Diversidade

Somos feitos de pessoas e acreditamos que a ética, o respeito e a valorização dessas pessoas que nos constroem são a essência para todas as nossas realizações. Reconhecemos nosso papel de proteger e impulsionar a diversidade dentro de casa e na sociedade, buscando ser exemplo das melhores práticas e dando continuidade à oferta de oportunidades iguais para todos, por meio da justa competitividade diante das diferenças.

Em 2017, estabelecemos um importante marco na jornada de transformação da nossa história e compartilhamos com o mercado nossa Carta de Compromisso com a Diversidade. Dessa forma, assumimos um compromisso público com nossos colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade. Saiba mais sobre nosso compromisso [aqui](#). **GRI 103-2 Diversidade**

Acreditamos que ter um quadro com pluralidade de origens, culturas, crenças, experiências, raças, gêneros, necessidades, orientações sexuais, identidade de gênero, idades diversas e gerações na empresa significa ampliar as perspectivas, contribuindo para um clima positivo e mais tolerante, estimulando a cooperação e a sinergia entre os colaboradores e as lideranças, aumentando o potencial criativo, competitivo e de criação de valor em nossas atividades. Temos como uma frente prioritária a centralidade no cliente, e reconhecer essa agenda como uma agenda de negócios significa ampliar as perspectivas, as inovações e os pontos de vista nas tomadas de decisão. Nossos clientes são diferentes; então, para melhor atendê-los, nossas equipes também precisam ser.

Há uma forte relação entre a promoção da inclusão e da diversidade e o aumento da atratividade e da retenção de talentos, da inovação, da ampliação da satisfação de colaboradores e de clientes, além de maior lucratividade das operações.

”

Materialidade

Diversidade GRI 103-1 Diversidade

ODS potenciais	Metas	Impacto positivo
	5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.	Realizamos ações afirmativas para igualdade de oportunidades: <ul style="list-style-type: none"> • Clientes: olhar diferenciado para que as mulheres se reconheçam em produtos, comunicação e serviços financeiros; • Colaboradores: transparência nos processos seletivos e comitês de sucessão que não tenham participação de mulheres, alteração em políticas internas e avaliação de desempenho diferenciado no retorno de licença-maternidade; e • Cadeia de valor: fomento a compras de fornecedores de empresas que possuem um quadro maior de mulheres empreendedoras.
	10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.	Promovemos a conscientização sobre os vieses inconscientes e um ambiente inclusivo para todos: <ul style="list-style-type: none"> • Clientes: considerando o avanço dos clientes no empreendedorismo por meio do microcrédito; • Colaboradores: equidade em processos seletivos e evidenciando o posicionamento institucional de promoção de inclusão racial, buscando a representatividade e garantia de um ambiente respeitoso para todos os colaboradores, não tolerando nenhum tipo de discriminação; e • Sociedade: apoiando a sociedade civil em projetos criados e executados pelo público LGBTQ+.
	10.3 Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a esse respeito.	Realizamos ações afirmativas para endereçar questões de desigualdade nos nossos processos de seleção e promoção. Tais como: comitês de sucessão interna para cargos de liderança, visando à participação de ao menos uma mulher entre os candidatos e entre os avaliadores, a alteração nos processos seletivos de estágios e <i>trainees</i> com o objetivo de garantir a igualdade e reduzir as desigualdades na entrada das contratações; e <i>advocacy</i> político para adequação da Lei de Aprendizagem à realidade do país e às desigualdades dos sistemas de educação público e privado.
	10.4 Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade.	Promovemos a conscientização sobre os vieses inconscientes e um ambiente inclusivo para todos, com ações para maior acessibilidade para o nosso público interno, como alteração em políticas internas e avaliação de desempenho diferenciado no retorno de licença-maternidade; e formalização dos grupos identitários de colaboradores negros.



Tópicos da GRI	Iniciativas e indicadores relacionados
Abordagem de Gestão	GRI 103-1 Diversidade – Explicação da materialidade e seu limite
Abordagem de Gestão	GRI 103-2 Diversidade – Abordagem de gestão e seus componentes
Abordagem de Gestão	GRI 103-3 Diversidade – Avaliação da abordagem de gestão
Conteúdos Gerais	GRI 102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética
Conteúdos Gerais	GRI 102-48 Reformulações de informações
Comunidades Locais	GRI G4-FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiências

“ Neste capítulo...

...apresentamos nossas práticas relacionadas ao tema diversidade. Abordamos nossa governança, apresentamos os nossos compromissos voluntários e nossas ações que visam à sensibilização de nossos colaboradores para essa temática.

Compartilhamos também nosso perfil de diversidade, no qual mostramos as proporções de distribuição de gênero, faixa etária, pessoas com deficiência, etnia, entre outras no nosso quadro de colaboradores. Apresentamos nossa abordagem de análise dos pilares de diversidade, que tem o objetivo de identificar os maiores desafios e priorizar planos de ação em conjunto com os colaboradores.

Também divulgamos os reconhecimentos externos no ano de 2018, os detalhes do canal de denúncia interno e as ações pelas quais buscamos ampliar nosso impacto em diversidade para outros atores da nossa cadeia de relacionamento, como fornecedores e clientes.



Governança

A nossa governança do tema diversidade é de responsabilidade da área de Recursos Humanos, porém outras áreas participam ativamente para que toda a atuação seja consistente.

Papéis e responsabilidades das áreas com a diversidade

Escopo



Sustentabilidade
Negócios, clientes,
fornecedores e
tendências



Área de
Pessoas
Colaboradores
e executivos



Relações
Institucionais
Sociedade civil



Comunicação
Corporativa
Imprensa, reputação
e porta-vozes



Marketing
Institucional e Global
Posicionamento
interno e externo

Assim, para impulsionar essa agenda, o Comitê de Sustentabilidade aprovou, em 2018, uma atuação integrada da frente de diversidade, e a governança sobre o tema foi ampliada. Atualmente, cinco áreas apoiam, discutem e atuam em papéis diferentes na agenda institucional.

Além desses fóruns, também há um Comitê de Notáveis, em que conselheiros e consultores externos auxiliam nas propostas da agenda para que, em conjunto, possamos promover o avanço do tema para além da gestão de pessoas e, assim, garantir o nosso posicionamento contemplando: colaboradores, clientes, fornecedores, sociedade e parceiros. Saiba mais sobre o Comitê de Notáveis no capítulo de Estrutura da nossa governança de sustentabilidade, na [página 7](#).

Mensalmente, um grupo formado por líderes dessas áreas se reúne para discutir, estruturar e validar as ações em andamento para o tema. Posicionar o tema de forma estratégica nos processos e projetos institucionais, sensibilizar a organização e implementar ações para a mudança de cenários específicos são alguns dos seus direcionamentos.

Para acompanhar os desafios do nosso negócio, em 2017 elegemos seis frentes estratégicas que estão norteando nossas ações nos últimos e próximos anos; um dos pilares é Gestão de Pessoas, sendo diversidade uma das frentes de trabalho. Os assuntos referentes ao tema de diversidade para os colaboradores são endereçados na nossa estrutura da Área de Pessoas, que, em 2018, ganhou uma área exclusiva de Diversidade, com uma equipe responsável por trabalhar o tema na organização e disseminar o conceito de forma a torná-lo transversal aos temas dos negócios e da gestão de pessoas.

Como um tema reconhecido e valorizado em nossa cultura, a gestão da diversidade interna é guiada pela Política Interna de Valorização de Diversidade e pelos compromissos que assinamos ao longo do tempo, com base em três princípios básicos:

Princípios básicos da gestão da diversidade interna



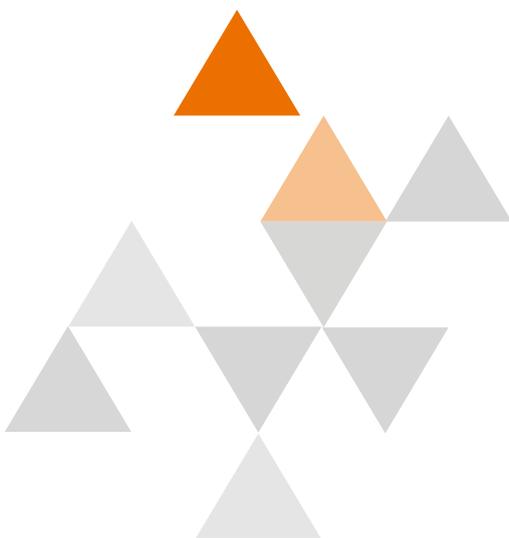
As ações da área de Diversidade são divididas em temas: raça, gênero, Pessoas com Deficiência (PcD), LGBT+, idade, crença (religião), programa de aprendizagem (Jovem Aprendiz) e vieses inconscientes. A estratégia atua de forma institucional para demandas que alteram políticas e processos em toda a organização e de forma específica para outras, com projetos e estudos direcionados para cada área de negócio, buscando atender a necessidades específicas.

Reunimos também diversas áreas, como Ouvidoria, Compliance, Risco Socioambiental, Compras, User Experience e áreas de Varejo, entre outras, para tratar de temas relacionados à diversidade transversalmente, como direitos humanos e diversidade nos negócios. O objetivo desse grupo multidisciplinar é unir os assuntos relevantes às estratégias de negócios, trazendo discussões como, por exemplo, novas maneiras de medir o desempenho das áreas, levando em consideração a diversidade na base de clientes e a qualidade do atendimento de grupos específicos.

Sensibilização do público interno

Para que as frentes de diversidade pudessem estar de forma institucional cada vez mais presentes na nossa cultura, a área de Pessoas iniciou, em 2018, a sensibilização de nossos líderes para trabalhar modelos mentais e vieses inconscientes. As ações consistiram em apresentar aos executivos as informações sobre o que são vieses inconscientes, como eles se manifestam e como podemos evitá-los na tomada de decisões. Todos nossos Superintendentes, Diretores e o Comitê Executivo receberam diversos conteúdos. Entre as ações realizadas, destacamos a aplicação da sensibilização dos gestores que realizam o processo seletivo do programa de *Trainee*.

Também realizamos ações de sensibilização com os nossos colaboradores. Por meio de seminários, treinamentos e comunicação interna (palestras, materiais disponibilizados na intranet e vídeos), demonstramos a importância da valorização da diversidade de raça, gênero, PcD, LGBTQ+, idade, crença (religião), Programa de Aprendizagem (Jovem Aprendiz) e vieses inconscientes.



Promovemos mais de 50 encontros com áreas da organização que, de forma protagonista, manifestam interesse genuíno em se aproximar e engajar nos temas de diversidade. Disseminamos os nossos conceitos norteadores de ações e abrimos espaço para debates e esclarecimento de dúvidas sobre o assunto. Dessa forma, promovemos o diálogo respeitoso e combatemos juízos de valor que levam à discriminação.

Em paralelo, desenhamos um treinamento presencial para sensibilizar a consultoria da área de Pessoas. Ao longo de dois dias alinhamos conceitos, passamos orientações e engajamos as pessoas que acompanham as áreas de Negócios sobre seu papel de agente de transformação na jornada de diversidade. Os resultados já são percebidos, por exemplo, nos nossos programas de Estágios e *Trainee*. Para ampliar os resultados nos indicadores de diversidade, o processo de seleção contou com ações específicas sobre o tema.

Para os programas de Estágio, digitalizamos a primeira etapa do processo seletivo de modo que ela é realizada por meio de testes on-line de raciocínio lógico, na qual nome, gênero, idade, endereço ou universidade dos candidatos não sejam conhecidos inicialmente. Dessa forma, conseguimos reduzir significativamente a presença de vieses na contratação e aumentamos de 15% para 20% a quantidade de negros no nosso Estágio corporativo.

No programa de *Trainee*, também aplicamos um teste on-line de raciocínio lógico como principal etapa de seleção. Além disso, flexibilizamos os crivos de inglês e ampliamos a busca por candidatas para todas as universidades. Para mitigar os vieses inconscientes durante as etapas presenciais de seleção, sensibilizamos os gestores sobre o impacto destes no processo seletivo. Como resultado, dentre os 193 aprovados no processo seletivo, 11% apresentaram diversidade racial e 40% eram mulheres.

Compromissos voluntários e programas

Uma das frentes de engajamento em diversidade é a assinatura de compromissos voluntários e participação em programas. Por meio destes, acompanhamos a evolução das agendas e ampliamos nossa comunicação com outros agentes sobre o tema.

Compromissos voluntários no tema diversidade e direitos humanos

Rede Brasil do Pacto Global	Iniciativa global e voluntária que procura fornecer diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras.
Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça (Ministério dos Direitos Humanos)	Consiste em disseminar novas concepções na gestão de pessoas e na cultura organizacional para alcançar a igualdade entre mulheres e homens no mundo do trabalho.
Movimento Mulher 360 (Movimento Empresarial pelo Desenvolvimento Econômico da Mulher)	Empoderamento econômico da mulher brasileira por meio do fomento, da sistematização e da difusão de avanços nas políticas e nas práticas empresariais e do engajamento da comunidade empresarial brasileira e da sociedade em geral.
Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero (Instituto Ethos)	A Coalizão é um espaço de debate, troca de experiências e estímulo à implementação e ao aprimoramento de políticas públicas e práticas empresariais, em um esforço coletivo para superar a discriminação de gênero e raça nas organizações.
Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente	Comprometimento em respeitar os direitos humanos e a promover o trabalho decente na atuação empresarial, construindo critérios para com os fornecedores diretos e clientes, e disseminando esses princípios em suas cadeias de valor, por meio de agendas positivas.
Princípios de Empoderamento Feminino (<i>Women's Empowerment Principles</i> – WEPs)	A ONU vem trabalhando para promover os Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs, da sigla em inglês) no Brasil e no mundo.
Carta de Compromisso com a Diversidade do Itaú Unibanco	Compromisso do banco na agenda de Diversidade.
Fórum de Empresas e Direitos LGBTQ+	São dez compromissos da empresa com a promoção dos direitos LGBTQ+ e expressam o entendimento sobre o papel das empresas. Oferecem uma agenda de trabalho para todos e qualificam a demanda no relacionamento com o Estado e a sociedade civil.
Padrões de Conduta para Empresas (ONU)	A ONU desenvolveu cinco padrões de conduta para apoiar a comunidade empresarial global no enfrentamento à discriminação contra lésbicas, gays, bissexuais, travestis, pessoas trans e intersexo (LGBT+).
<i>Bloomberg Gender-Equality Index</i>	Primeiro índice que mensura indicadores, políticas, produtos e compromissos com a sociedade no que se refere à igualdade de gênero.
<i>Global Banking Alliance for Women</i>	Alavanca o crescimento das mulheres nos negócios e a criação de riqueza, gerando resultados superiores para as instituições financeiras parceiras.
Rede Mulher Empreendedora	A primeira e maior rede de apoio ao empreendedorismo feminino do Brasil com o propósito de empoderar empreendedoras, garantindo independência financeira.

Nosso perfil de diversidade

Principais ações por frente de atuação

Os temas de diversidade são analisados individualmente, com os colaboradores pertencentes a ele, e, após estudos e análises, priorizamos os maiores desafios e estruturamos os planos de ação. **GRI 103-3 Diversidade**

Nosso perfil de diversidade



Total de colaboradores por pilar (%) ⁽¹⁾	2018	2017	2016
Mulheres	59	60	60
Negros	22	22	21
Pessoas com deficiência	4,81	4,70	4,60

(1) As informações mais detalhadas sobre as tabelas podem ser visualizadas no Anexo do relatório.

Gênero Ascensão das mulheres

Hoje, as mulheres somam aproximadamente 59% do total de colaboradores. No entanto, essa representatividade não se mantém nos níveis mais altos da nossa pirâmide hierárquica. Temos uma mulher no nosso Comitê Executivo, e nosso Conselho de Administração tem, pela primeira vez, uma cadeira ocupada por uma mulher, porém essa representatividade ainda é muito baixa comparada aos demais cargos.

Por isso, temos como diretriz dessa frente, incentivar a ascensão de mulheres e exercer nosso potencial de influência ao disseminar o princípio da equidade em nossa cadeia de valor. O programa de apoio e a atualização da política de avaliação do desempenho das mulheres em licença maternidade visam garantir que a avaliação aconteça com base no trabalho realizado, e não no período de atuação, preservando assim as boas avaliações que, em consequência, mantêm a elegibilidade das mulheres a programas de aceleração de carreira, patrocínios educacionais e promoções. Também definimos que a participação nos lucros ou resultados será paga integralmente, e não mais de forma proporcional.

Além disso, buscamos garantir processos de seleção mais diversos. Para isso, recomendamos que os comitês de sucessão tenham sempre que possível uma mulher como avaliada e uma como avaliadora. Criamos uma ferramenta de monitoramento dos comitês de sucessão para cargos

de gestão que visa acompanhar a participação de mulheres nesses comitês. Esse acompanhamento permitirá realizar análises e estruturação de planos de ação mais assertivos por área de negócio e/ou institucional.

Temos abordado o tema em campanhas de sensibilização dos colaboradores, engajamento das lideranças e iniciativas voltadas para clientes e sociedade. Com base em estudos internos e entrevistas realizadas com as colaboradoras, buscamos captar o cenário do desenvolvimento profissional no qual elas estão inseridas na empresa e, consequentemente, trazer novas propostas de atuação sobre a temática de gênero.

Representatividade de gênero por cargo de gestão (%)⁽¹⁾⁽³⁾

	Mulheres	Homens
Diretoria	13,2	86,8
Gestão	51,8	48,2
Superintendência	27,0	73,0
Gerência	37,1	62,9
Coordenação	54,3	45,7
Demais cargos ⁽²⁾	57,1	42,9
Total (Diretores + Gestores)	51,5	48,5

(1) As informações mais detalhadas sobre essa tabela podem ser visualizadas no Anexo do relatório.

(2) Cargos comerciais e operacionais com gestão.

(3) Cálculo de representatividade realizado considerando o total de colaboradores por cargo.

Igualdade racial Inclusão de pessoas negras

Nosso objetivo se concentra em ampliar a representatividade de pessoas negras no nosso quadro de colaboradores. Para tal, foram realizados eventos de atratividade, como o Portas Abertas, a parceria com o projeto de desenvolvimento de jovens negros (construído pela FEBRABAN, JP Morgan e Universidade Zumbi dos Palmares) e a participação em diversos eventos e feiras com a temática de igualdade racial, inclusão e empreendedorismo.

Realizamos a Semana da Diversidade Racial, evidenciando o posicionamento institucional de promoção de inclusão racial, busca pela representatividade e garantia de um ambiente respeitoso para todos os colaboradores, não tolerando nenhum tipo de discriminação.

Foram organizadas 13 palestras presenciais e, destas, oito foram transmitidas em tempo real com mais de 1.400 visualizações. Além disso, criamos totens das histórias de superação de nossos colaboradores, que foram ouvidas por mais de 600 pessoas. Nos comunicados a respeito do tema, tivemos 5.487 cliques para a leitura dos conteúdos.

Esse trabalho foi feito em conjunto com os colaboradores que são engajados com o tema e possuem participação essencial na construção diária e disseminação de conteúdos.

Além disso, formalizamos dois grupos de colaboradores negros, um composto pelas nossas lideranças negras (Superintendentes e Diretores) e outro composto por nossos colaboradores. O objetivo desses grupos é discutir as ações relacionadas à inclusão e ascensão dos colaboradores negros na nossa estrutura.

Representatividade de negros em cargos de gestão (%)⁽¹⁾⁽³⁾

	Mulheres	Homens	Total
Diretor	0,0	0,8	0,8
Gestor	7,0	7,1	14,1

(1) As informações mais detalhadas sobre essa tabela podem ser visualizadas no Anexo do relatório.

(2) Cálculo de representatividade realizado considerando o total de colaboradores por cargo.



PCD Inclusão e capacitação

Trabalhamos a inclusão dos colaboradores com deficiência a partir da promoção dos seis tipos de acessibilidade (comunicacional, instrumental, metodológica, atitudinal, programática e arquitetônica), além das diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão e Convenção da ONU sobre os direitos das PCD.

O objetivo é ampliar o protagonismo dos nossos colaboradores com deficiência, ampliar a empregabilidade dos diversos tipos de deficiência e sensibilizar todos os colaboradores para os temas de inclusão.

Destacamos os projetos em parceria com a *Specialisterne*, para os quais contratamos 23 colaboradores com Transtorno do Espectro Autista (TEA) para diversas atividades; o Programa Acreditar, que incluiu 43 PCD intelectual, sendo 38 delas para o atendimento aos clientes e tarefas operacionais das agências Personalité; e, ainda, o lançamento do perfil da Julia, uma cão-guia que leva acessibilidade atitudinal por meio de informações sobre

acessibilidade, dicas de convivência, direitos e deveres das PCD, em *post* no IUConecta (nossa rede interna). Essas ações são muito significativas para esse pilar e refletem um grande avanço na agenda de inclusão de PCD.

Em 2018, lançamos o projeto piloto de estágio para PCD. O objetivo é mapear a acessibilidade de todo o processo de atração e seleção de estagiários, tornando possível ampliar a ação para todo o Brasil em 2019.

Cargos de gestão de PCD (%)⁽¹⁾⁽²⁾

	Mulheres	Homens	Total
Diretoria	0,0	0,0	0,0
Gestão	0,1	0,1	0,2

(1) As informações mais detalhadas sobre essa tabela podem ser visualizadas no Anexo do relatório.

(2) Cálculo de representatividade realizado considerando o total de colaboradores da organização.

Formação e encareiramento de Jovem Aprendiz

Cada vez mais fazemos parcerias com escolas públicas próximas dos nossos polos administrativos, com a finalidade de contratar jovens de baixa renda.

Em 2018, realizamos um encontro com alunos de uma escola próxima ao CA ITM, em parceria com o Centro de Integração Empresa Escola (CIEE). Tivemos a oportunidade de compartilhar com os jovens a nossa rotina de trabalho, os planos de carreira e as nossas ações de diversidade.

LGBT+ Ambiente seguro, saudável e respeitoso

Em 2017, realizamos o primeiro Portas Abertas sobre a temática LGBT+ com Candido Bracher e Roberto Setúbal. Essa é uma iniciativa para a troca de experiências, vivências e percepções sobre o tema, na qual os participantes têm espaço para expressar suas opiniões sobre diferentes assuntos. Dessa forma, nosso propósito é estimular um ambiente de segurança e respeito, em que as pessoas tenham liberdade para falar sobre orientação sexual abertamente e sem receios.

Como resultado desse trabalho, realizamos a Semana da Diversidade LGBT+, que foi marcada por um ciclo de palestras com Especialistas de Mercado e com colaboradores internos, incluindo discussões sobre as nomenclaturas e os mais diversos conceitos sobre orientação sexual, identidade de gênero e expressão sexual, entre outros assuntos. Realizamos também a ambientação dos polos administrativos com as cores da bandeira do orgulho LGBT+. Mais de 2.900 pessoas participaram das atividades, que tiveram transmissão ao vivo para as nossas unidades

internacionais, e as interações nas nossas redes sociais atingiram mais de 19 mil pessoas.

Nessa semana, aderimos ao compromisso do Fórum de Empresas e Direitos LGBT+ e aos Padrões de Conduta para Empresas (ONU).

No encerramento da semana, também foi anunciado o lançamento do Edital LGBT+ Orgulho, que teve a finalidade de buscar projetos que estimulem o poder de transformação das pessoas LGBT+ ao redor do Brasil. Estava previsto o investimento de impacto de R\$ 200 mil para quatro projetos, mas, devido à quantidade de projetos inscritos (301) e à qualidade dos projetos finalistas, o investimento total foi de R\$ 360 mil. O valor investido será destinado ao patrocínio de oito projetos, que serão acompanhados ao longo de 2019 em seus respectivos locais de atuação, distribuídos entre as regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste e Sudeste.

Além disso, tivemos a formalização do uso de nome social para nossos colaboradores no crachá, portal corporativo e e-mail.



Envolvimento dos colaboradores com as ações da Semana da Diversidade LGBT+



Reconhecimentos das nossas iniciativas

Nossos esforços foram reconhecidos por índices relacionados ao tema e fomos contemplados como uma das melhores empresas no prêmio da *Great Place to Work* Mulher 2018. Fazemos parte do Índice *Bloomberg* de Igualdade de Gênero em Serviços Financeiros e ganhamos, também em 2018, o reconhecimento da Secretaria Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência e da ONU pelo reconhecimento das melhores práticas na empregabilidade das pessoas com deficiência.

Canal de denúncia interno

Reforçamos e divulgamos o *Ombudsman* também como canal de denúncia para situações em que o colaborador se sinta discriminado ou presencie alguma situação que vá contra os princípios de diversidade. Além disso, ocorre periodicamente uma reunião entre *Ombudsman* e equipe de Diversidade para elaboração de ações preventivas, com base nos aprendizados dos casos tratados, conforme nossa carta compromisso com a diversidade. Para saber mais sobre o assunto, veja o capítulo de Integridade e Ética. **GRI 102-17**

Diversidade em nossos relacionamentos **GRI G4-FS14**

Como agentes de desenvolvimento social, buscamos ampliar nosso impacto em diversidade para outros atores da nossa cadeia de relacionamento, além de nossos colaboradores.

Fornecedores

A diversidade na nossa cadeia de fornecimento é uma temática relevante para o desenvolvimento social sustentável. Estimulamos nossos fornecedores a adotarem compromissos no sentido de valorizar os direitos humanos e a diversidade em suas agendas, possuindo políticas de responsabilidade ambiental e social. O tema é tratado em nosso Código de Relacionamento com Fornecedores e Código de Ética e Recomendações de Sustentabilidade, que podem ser acessados diretamente em nossa página dedicada – clique [aqui](#).

Em 2018, realizamos *workshop* com foco em direitos humanos e diversidade no qual compartilhamos diretrizes sobre essa temática com fornecedores que prestam serviços de Vigilância, por se tratar de um segmento relevante no atendimento aos nossos clientes finais.

Também iniciamos um trabalho de mapeamento de nossos fornecedores em busca de ampliar o acesso à diversidade na cadeia de fornecimento, inclusão e desenvolvimento empresarial de fornecedores provenientes de grupos vulneráveis.

Realizamos ainda *workshops* com alguns de nossos fornecedores de seleção e treinamento, com o objetivo de ampliar, disseminar e promover a valorização da diversidade.

Clientes

No último ano, multiplicamos nossos esforços para trazer-nos novas experiências para nossos clientes. Nossos grupos de trabalho multidisciplinares fortalecem essas ações, e as equipes envolvidas forneceram apoio às altas lideranças e às áreas para incorporarmos o olhar sobre direitos humanos e diversidade na elaboração de suas atuações de negócios, serviços e produtos. O desafio é grande, mas sabemos que são ações como essas que trazem consistência para uma das nossas estratégias prioritárias, que é nos fortalecer na frente de centralidade no cliente, além da promoção de direitos e da igualdade na sociedade.

Como um exemplo prático de plano de ação, tivemos reuniões do grupo consultivo de colaboradores LGBT+ com a área de Crédito Imobiliário para discussão dos *kits* de formulários enviados para os clientes olhando a ótica das mudanças sociodemográficas e quais perguntas deveriam ser alteradas.

Atuamos também na acessibilidade dos nossos serviços financeiros para que estejam disponíveis aos nossos clientes, apoiando o desenvolvimento econômico de todos. A acessibilidade permite a promoção da autonomia das pessoas com deficiência, e, nesse sentido, abordamos a importância em manter o acesso de clientes com necessidades diferenciadas, em nossos espaços físicos e nos canais digitais.

No Brasil, possuímos diversos regulamentos que determinam a melhor forma de viabilizar a inclusão de pessoas com deficiência, como a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Além disso, para adequação do nosso ambiente físico, observamos normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e legislações municipais. No universo digital, nossos *sites* e aplicativos adotam as melhores

práticas e diretrizes reconhecidas internacionalmente. Utilizamos os padrões *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG), que é uma norma internacional com diretrizes de boas práticas de acessibilidade, para construção de páginas que viabilizem o melhor acesso às pessoas com deficiência – mais informações sobre a norma podem ser acessadas [aqui](#).

Em 2016, a área de Qualidade em Tecnologia deu um passo muito importante com a estruturação de uma equipe especializada e dedicada em acessibilidade digital. Seu desafio era garantir a qualidade dos serviços dos nossos canais digitais a todos os nossos clientes.

Esse time, que trabalha com o olhar da inclusão, é formado por Pessoas com Deficiência e pessoas que não possuem deficiência, todas especializadas em qualidade e testes. A equipe adota uma metodologia de trabalho em duplas, pessoas com e sem deficiência, seguindo a Norma WCAG (padrão mundial) garantindo que uma pessoa com deficiência visual, auditiva, física, temporária ou cognitiva utilizará nossos serviços de forma independente, segura e ágil.

Funcionalidades importantes, como teclado virtual, para digitar a senha e entrar no *bankline*, código de segurança do *Itoken*, extrato, faturas, documentos em PDF, transferências, recargas de celular, foram totalmente redesenhadas e adaptadas para tornar a experiência do cliente muito mais eficiente, transparente e fácil. A abordagem de acessibilidade digital vai além do funcional, garantindo a inclusão, tanto do cliente quanto do nosso colaborador.



Em 2018, essa equipe recebeu o Prêmio Relatório Bancário, na categoria *User Experience* – Testes de Acessibilidade, reconhecimento este que garante que nossa preocupação em melhorar a jornada e experiência de nossos clientes está cada vez mais consistente e evidente. Atuamos em 147 projetos e executamos 4.068 casos de testes de acessibilidade.

E, para 2019, a área de Qualidade busca expandir essa metodologia para demais canais do banco, também focando as principais jornadas dos clientes.

Serviços e soluções de acessibilidade

Agências: as nossas agências contam com profissionais capacitados que, ao identificar clientes com deficiência ou algum atendimento diferenciado, garantem o seu atendimento prioritário.



Fatura: no que se refere à fatura de cartões de crédito para clientes com deficiência visual ou baixa visão, é possível optar por recebê-la impressa em Braille e/ou ampliada. Além disso, é possível também acessá-la em nossos canais digitais e de áudio. Isso é feito por solicitação do cliente.



Faturas enviadas em Braille em 2018:
984 faturas.



Fale Conosco: nossa central do Fale Conosco (abrange centrais de atendimento, Ouvidoria e SAC) estão sendo constantemente adaptadas visando ao melhor atendimento ao cliente, como o uso de tecnologia *Test-Driven Development* (TDD), capaz de enviar e receber mensagens de texto.



Usuário: criação de uma equipe focada em qualidade e testes na área de *User Experience* (UX), para qual foi estruturado um time com colaboradores com e sem deficiência que tem o objetivo de homologar os nossos canais, a fim de garantir que os produtos e serviços sejam disponibilizados para todas as pessoas.

Sociedade

A estratégia de avanços na agenda de diversidade também passa por parcerias com a sociedade civil. Para alcançar tais avanços, há uma equipe dedicada ao diálogo, à seleção e ao acompanhamento de projetos liderados por pessoas e organizações que trabalham com o fortalecimento da causa e impacto positivo em seus locais de atuação, seja em ações com benefício direto à sociedade, seja no *advocacy* com o setor público.

Em 2018, foi investido o valor de R\$ 5.483.658,06 em um total de 39 projetos e iniciativas de instituições que trabalhem nos pilares de diversidade que consideramos prioritários para o avanço da agenda no país: raça, pessoas com deficiência, idade, gênero, LGBT+ e Jovem Aprendiz. Esses patrocínios e doações levaram em conta as especificidades de cada pilar, compondo uma estratégia de fortalecimento da democracia, garantia de direitos, inclusão, equidade e valorização da diversidade.

Direitos humanos

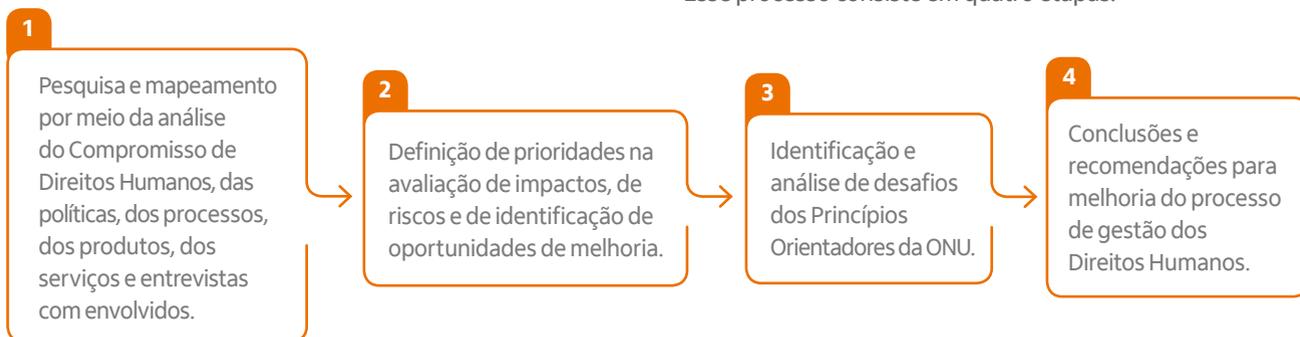
Temos um compromisso público com os direitos humanos, com a missão de respeitar e proteger os direitos fundamentais, valendo-nos de parcerias especializadas, da incorporação das melhores práticas do mercado e da orientação de órgãos que estabelecem diretrizes de responsabilidade social, como:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos (Organização das Nações Unidas);
- Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos (Organização das Nações Unidas);

- Pacto Internacional sobre os Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (Organização das Nações Unidas); e
- Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Aderimos ao [Compromisso com os Direitos Humanos](#), documento que estabelece diretrizes para a prevenção aos riscos que estamos expostos nas relações com nossos públicos mais sensíveis, abrangendo nossos negócios e relacionamentos com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade. Uma das ferramentas que temos para cumprirmos esse compromisso é a *due diligence* em Direitos Humanos, realizada a cada dois anos. [GRI 103-3 Diversidade](#)

Esse processo consiste em quatro etapas:



Em 2017, conduzimos nossa segunda *due diligence* com o objetivo de avaliar impactos reais ou potenciais sobre direitos humanos por meio de nossas atividades ou como resultado de nossas relações comerciais. Também avaliamos a gestão do tema, monitoramos a conformidade com as diretrizes de nosso compromisso e asseguramos o respeito aos direitos humanos de acordo com os Princípios Orientadores da ONU – Proteger, Respeitar e Reparar.

Nesse processo, identificamos algumas questões prioritárias que foram levadas, em 2018, para análise da governança, por meio do Comitê de Sustentabilidade, para serem desenvolvidas ao longo do ano.

Após o mapeamento de riscos, elaboramos grupos de trabalhos por tema e criamos planos de ação para mitigação e remediação e agendas de monitoramento, com foco principal na gestão desses riscos. Nossas prioridades, nesse ano, foram: [GRI 103-3 Diversidade](#)



Segurança e privacidade de dados de clientes

Criamos o Comitê Interno de Dados, que analisa a gestão de segurança e privacidade de dados dos projetos, decidindo sobre a continuidade ou não deles.



Discriminação de colaboradores

Construção de *analytics* de denúncias e comparações no tempo para diagnosticar evoluções e, assim, ser possível discutir planos de ação internos.



Discriminação de clientes

Analizamos as reclamações de clientes realizadas por indício de violações e/ou conflitos de direitos humanos em nossos atendimentos, produtos e/ou serviços.



Fornecedores

Realizamos periodicamente auditoria externa em fornecedores selecionados para a proteção e respeito aos direitos humanos, além das questões socioambientais.



Saúde e segurança do trabalho

Identificamos o impacto da migração das agências físicas para as digitais na saúde dos colaboradores entre outros impactos identificados e criamos o Projeto Jornada de Saúde, que tem como objetivo conscientizar a população sobre saúde e adoecimento, autocuidado e o papel da gestão na promoção de saúde das equipes. Realizamos treinamentos para sensibilização de todas as equipes dos ambulatórios quanto às novas necessidades dos profissionais com as mudanças e realizações de intervenções de psicodinâmica do trabalho nas agências digitais.

Veja nossas principais políticas e compromissos vigentes relacionadas com o tema [aqui](#), como Código de Ética, Política Corporativa de Ética, Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, Política de Prevenção à Corrupção, Política de Governança Corporativa, Política de Segurança da Informação, Compromisso de Direitos Humanos, entre outras.

Judiciário, indicando tratamento inadequado aos nossos clientes, condenando-nos ao pagamento de indenização. Não foram registradas ações judiciais relacionadas ao tema em nossas unidades LATAM.

Casos de discriminação

Apesar de dispormos de uma Ouvidoria Externa, que é um canal de comunicação para dúvidas, críticas e reclamações de nossos clientes, certas ocorrências com alegação de discriminação são judicializadas ou levadas a outros órgãos.

Vale reforçar que em nosso processo de *due diligence* de Direitos Humanos, o mapa de riscos não apontou discriminação envolvendo clientes como um ponto crítico em nossa atuação. Ainda assim, continuamos empenhados no trabalho de prevenção e de identificação das causas das ocorrências de discriminação com o objetivo de impedir que tais situações ocorram novamente, bem como com o compromisso de acompanhar todos os casos para evitar casos semelhantes no futuro.

Em 2018, 16 processos judiciais envolvendo nossos clientes e discriminação foram encerrados, sendo que em oito deles houve acordo e, no restante, julgamento pelo Poder

Para mais informações sobre nossos canais de comunicação, visite a [página 44](#) (*Ombudsman*) em Experiência do Colaborador e a [página 56](#) (Ouvidoria Externa) em Satisfação de Clientes. [GRI 102-17](#)



Inclusão

e Orientação Financeira

“ Por que esse **tema** é material?

GRI 103-1 Inclusão e Orientação Financeira

A maneira como as pessoas consomem muda constantemente, conforme as necessidades e os novos hábitos se instalam no dia a dia. Quando olhamos sob a perspectiva de negócios, percebemos que a melhor relação entre nós e nossos clientes exige entender essas mudanças e as necessidades das pessoas. Com isso, podemos oferecer conhecimento e soluções financeiras adequadas para que elas tenham uma relação mais equilibrada com o dinheiro. Sabemos que mudanças são resultado do comportamento individual e acreditamos que o nosso papel é orientar nossos colaboradores, clientes e sociedade e oferecer ferramentas para que tomem decisões financeiras mais adequadas aos seus momentos de vida, além de criar produtos que viabilizem conquistas reais para, assim, causarmos impactos positivos.

GRI 103-2 Inclusão e Orientação Financeira

”

Materialidade

Inclusão e Orientação Financeira GRI 103-1 Inclusão e Orientação Financeira

ODS potenciais	Metas	Impacto positivo
	1.4 Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo microfinanças.	Promovemos a inclusão social e financeira por meio do Itaú Microcrédito, possibilitando que mais microempreendedores, tenham acesso à cidadania financeira, auxiliando na distribuição de renda e no crescimento para pequenas empresas, contribuindo, assim, para manutenção econômica do país. A maioria dos clientes atendidos pelo programa se concentra nas periferias das regiões de São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Campina Grande (PB), Fortaleza (CE), Teresina (PI) e Montes Claros (MG).
	10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.	Expandimos a atuação do programa Itaú Microcrédito, permitindo a inclusão financeira de um número maior de microempreendedores com acesso dificultado a serviços de crédito. Alteramos a política do produto sem limite máximo para contratação e necessidade de conta em banco e reduzimos o tempo estabelecido de atividade para concessão de crédito. Capacitamos pequenas empresas lideradas por mulheres, desenvolvendo novas soluções financeiras e não financeiras por meio do programa Itaú Mulher Empreendedora, estimulando o crescimento e empoderamento para que ocupem posição de destaque em seu negócio, geração de emprego e renda. Por meio dos projetos de orientação financeira, apoiamos as pessoas, clientes e não clientes, em diferentes momentos da vida a planejar suas finanças, tomando melhores decisões para sair do endividamento e investindo sua renda para conseguir alcançar o equilíbrio financeiro.
	10.5 Melhorar a regulamentação e monitoramento dos mercados e instituições financeiras globais e fortalecer a implementação de tais regulamentações.	Em adequação às normas da autorregulação do cheque especial sobre as novas regras de comercialização e comunicação, para uma melhor relação de clientes com o produto, publicamos uma página com dicas rápidas e respostas a dúvidas frequentes sobre o cheque especial.

“ Neste capítulo...

...contamos sobre nossas iniciativas em orientação financeira direcionadas a colaboradores, clientes e sociedade. Nesse sentido, apresentamos diversos produtos, serviços e conteúdos que objetivam prevenir o endividamento dos nossos diferentes públicos. No que concerne à inclusão financeira, mostramos nossas linhas de crédito direcionadas ao financiamento das atividades produtivas de microempreendedores – incluindo os resultados dos 15 anos do Itaú Microcrédito – e ao desenvolvimento de empresas lideradas por mulheres. Compartilhamos também os resultados e os impactos obtidos por meio de nossas ações e as premiações recebidas.



Relação entre o tema material e nossos públicos

GRI 103-1 Inclusão e Orientação Financeira



Tópicos da GRI	Iniciativas e indicadores relacionados
Abordagem de Gestão	GRI 103-1 Inclusão e Orientação Financeira – Explicação da materialidade e seu limite
Abordagem de Gestão	GRI 103-2 Inclusão e Orientação Financeira – Abordagem de gestão e seus componentes
Abordagem de Gestão	GRI 103-3 Inclusão e Orientação Financeira – Avaliação da abordagem de gestão
Impactos Econômicos Indiretos	GRI 203-2 Impactos significativos econômicos indiretos
Portfólio de Produtos	GRI G4-FS6 Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (por exemplo, micro/pequena e média/grande) e por setor
	GRI G4-FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade
Comunidades Locais	GRI G4-FS13 Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo
	GRI G4-FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiências
Rotulagem de Produto e Serviço	GRI G4-DMA Rotulagem de Produto e Serviço (antigo FS16) – Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário

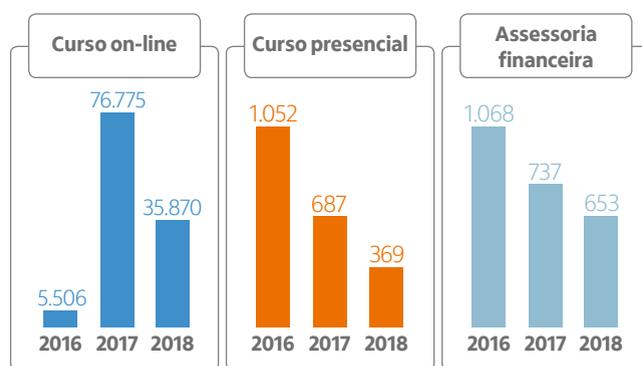
Programa para colaboradores

Atuar na orientação financeira de colaboradores é uma das nossas ações para ajudar as pessoas ao nosso redor a crescer. E, para que isso seja possível, capacitamos as pessoas para que possam se tornar multiplicadores do tema orientação financeira tanto em suas atividades profissionais quanto no seu núcleo familiar. Com essa finalidade, criamos o Programa para Colaboradores, que é composto por treinamentos on-line, capacitação presencial e assessoria financeira.

GRI G4-DMA Rotulagem de Produto e Serviço (antigo FS16)

Oferecemos cursos on-line, presenciais, sessões de assessoria financeira e outras ações de desenvolvimento de colaboradores, como *coaching* financeiro e campanhas internas, que promovem uma reflexão sobre a relação entre consumo e objetivos pessoais e a forma como as pessoas administram suas finanças. **GRI 103-2 Inclusão e Orientação Financeira**

Número de colaboradores impactados por ação



Cursos on-line

São cursos realizados por meio de *e-learning*s no portal da Escola Itaú de Negócios, com inscrição voluntária e acessível a todos os colaboradores do Brasil.

Atualmente, os cursos disponíveis na grade são relacionados a temas como análise comportamental do uso do dinheiro,

seleção de investimentos, uso consciente do crédito financeiro e reequilíbrio financeiro.

Curso presencial

Para colaboradores tirarem os sonhos do papel e terem mais autonomia em suas decisões, oferecemos gratuitamente um curso presencial e voluntário de Finanças Pessoais.

Dividido em dois módulos independentes (Módulo 1 – Planejamento Financeiro e Módulo 2 – Investimentos) de quatro horas de duração cada, totalizou oito capacitações ao longo do ano com 469 participações em São Paulo.

Assessoria financeira

A nossa assessoria financeira ajuda nossos colaboradores a entender o seu momento de vida e ter suporte para tomar melhores decisões. O objetivo da consultoria é ir além dos conceitos básicos e oferecer dicas práticas para ter uma boa relação com o dinheiro. O atendimento on-line é feito por um especialista externo em planejamento financeiro, de forma confidencial e gratuita; realizamos 653 atendimentos em 2018.

Coaching financeiro

Em busca do aperfeiçoamento das soluções em orientação financeira, desenvolvemos um piloto de *coaching* financeiro para colaboradores que participaram de outros treinamentos e que manifestavam a necessidade de receber um acompanhamento mais próximo de suas finanças. Por meio de encontros presenciais e coletivos mediados por um especialista e de acompanhamentos individuais on-line, apoiamos o desenvolvimento dos colaboradores e reconhecemos seu papel na multiplicação do conhecimento e na transformação da sociedade.

Foram selecionados para esse programa colaboradores que foram divididos em grupos por momento de vida. Ao longo do programa foram abordadas referências histórico-culturais, relação individual e familiar com o dinheiro e a promoção da orientação financeira em suas atividades como colaborador,

além de identificar os gatilhos que impactam o planejamento. Os participantes também receberam cinco sessões individuais on-line para organizarem suas finanças e se planejarem para a conquista dos seus objetivos. Os conhecimentos resultantes do piloto servirão de base para a construção de ações de orientação financeira que atendam cada vez mais às necessidades dos colaboradores na sua relação com o dinheiro.

Campanha Papo que Rende

Pela campanha de *endomarketing* Papo que Rende, buscamos inspirar os colaboradores a pensar sobre saúde financeira. A campanha levantou questões para instigar a reflexão sobre o próprio comportamento por meio de diversos meios de comunicação, como televisões corporativas, no Portal, no *e-mail* e no *Instagram*.

Em 2018, o tema ganhou espaço em encontros presenciais, como o *Workshop* de Comportamento Financeiro e o *Workshop* de Investimentos, estimulando colaboradores a pensar sobre saúde financeira e convidando a conhecer as ações do programa de colaboradores.

Criamos uma página no Portal Corporativo, que permite aos colaboradores conhecerem quais são as iniciativas de orientação financeira para colaboradores, sociedade e clientes.

Iniciativas para clientes e sociedade **GRI 103-2 Inclusão e Orientação Financeira**

Para promover orientação financeira e oferecer condições para que as pessoas tomem decisões financeiras mais conscientes, atuamos na oferta de produtos e serviços, na prevenção do endividamento e produzindo conteúdo e compartilhando informações com os nossos diferentes públicos.

Oferta de produtos e serviços

Contamos com pessoas capacitadas para difundir e incluir um olhar de orientação, inclusão e adequação financeira nos nossos negócios. Levar esses aspectos em consideração na hora

de desenvolver ou ressignificar produtos e serviços contribui para que nossos clientes tenham mais autonomia para levar uma vida financeira equilibrada.

Em 2018, destacamos como resultado dessa atuação:

Autorregulação do cheque especial

Para informar sobre as mudanças na regra do cheque especial, lançamos uma página com dicas de situações em que esse tipo de crédito é recomendado, um simulador e informações sobre o uso do cheque especial.

Minhas Finanças

O extrato de contas passou a trazer opções para exibir os gastos por categorias e comparação da média de movimentações mês a mês. Essa novidade é uma facilidade para os clientes e facilita a organização e o controle das finanças pessoais. Aproximadamente, 4 milhões de clientes já utilizaram esse serviço pelo menos uma vez desde o lançamento.

Prevenção e atenção ao endividamento

Para evitar que clientes entrem em situação de desequilíbrio financeiro e apoiar aqueles que estão endividados, oferecemos:

Patrocínio do projeto Serasa Truck

Em parceria com o *Serasa Experian*, apoiamos uma ação itinerante de renegociação de dívidas e orientação financeira. Em dezembro de 2018, o ônibus começou a circular e visitará 40 cidades em todo o Brasil para facilitar o acesso de mais pessoas a informações financeiras, orientação e oportunidades de renegociação de dívidas. Capacitamos dez multiplicadores com o objetivo de orientar 20 professores em cada cidade para que possam oferecer esse tipo de conteúdo em suas escolas.

Gestão ativa

Acompanhamos nossos clientes de crédito e, em caso de notarmos sinais de possível desequilíbrio financeiro, entramos em contato para oferecer orientação e opções de produtos mais adequados e renegociação.

Saia do Vermelho

Para orientar pessoas que precisam alcançar o reequilíbrio financeiro, disponibilizamos, na plataforma EduK, o curso gratuito on-line Saia do Vermelho. Com aproximadamente duas horas de duração, o curso oferece dicas práticas para quem precisa se organizar para pagar dívidas e fazer um melhor controle do orçamento pessoal. Em 2018, 11.930 pessoas se inscreveram no curso.

Sistema Único de Finanças

Neste ano, patrocinamos o Sistema Único de Finanças da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS), iniciativa que visa proporcionar um tratamento integral e gratuito, incluindo orientação financeira, às pessoas que buscam auxílio para sair da situação de endividamento.

Informação e conteúdo

Para ampliar a discussão sobre finanças na sociedade e dar informações úteis para que pessoas assumam o cuidado das suas finanças, disponibilizamos conteúdo em diferentes aões:

Site Uso Consciente do Dinheiro

A página Uso Consciente do Dinheiro oferece dicas rápidas para ajudar as pessoas a fazerem melhores escolhas em diferentes situações financeiras, como equilibrar o orçamento, sair do vermelho, atingir objetivos, poupar e investir e proteger conquistas. O site já teve cerca de três milhões de visualizações de 2014 a 2017. Veja mais [aqui](#).

Campanha TV Vida Real

Elaboramos uma campanha em 2017 para apoiar os jovens a refletir sobre suas finanças e escolhas de consumo. O TV Vida Real, contou com diversos quadros veiculados nas redes sociais que incluíam humor, relatos de pessoas reais que conseguiram realizar seus sonhos mesmo sem ou com pouco dinheiro, dicas práticas e até desenho animado. Em 2018 lançamos o terceiro episódio da série, totalizando mais de 110 milhões de visualizações.

Postos de Atendimento Bancário

Temos o Programa de Orientação Financeira para Empresas Clientes, que oferece conteúdo, vídeos e palestras gratuitas para colaboradores de mais de 590 empresas que possuem nossos postos de atendimento bancário (PABs).

Voluntariado

Com o voluntariado, engajamos pessoas para visitar escolas e organizações sociais para incentivar pessoas a falarem sobre dinheiro em família, refletir sobre os projetos de vida e realizar o planejamento financeiro para a conquista de sonhos. Em 2018, tivemos 117 voluntários atuantes no Uso Consciente do Dinheiro e 334 beneficiários.

Semana ENEF

Em parceria com a Fundação Itaú Social e com o Instituto Unibanco, continuamos a parceria com a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), em um projeto transmídia que levou conteúdo para estudantes de escolas públicas em todo o Brasil por meio de séries educativas veiculadas pela TV Escola e por meio de uma plataforma digital que reuniu vídeo, games, biblioteca e cursos de educação a distância para docentes dos Ensinos Fundamental e Médio.

As nossas iniciativas de orientação financeira receberam certificação do programa ENEF pelo seu alinhamento com os princípios e diretrizes da nossa estratégia.

Revisão da estratégia de atuação em orientação financeira

Nossos objetivos de 2015 a 2018 foram:

	Viabilizar a conquista real	Empoderar para melhores decisões	Impulsionar o tema na sociedade
Meta para 2018	<ul style="list-style-type: none">Desenvolver novas capacitações on-line para colaboradores, oferecendo trilhas personalizadas de acordo com o perfil; eOferecer soluções de orientação financeira para o pequeno empreendedor.	<ul style="list-style-type: none">Expandir o público impactado pelas soluções de ensino a distância voltadas para a recuperação do equilíbrio financeiro e saída do endividamento;Expandir a oferta de orientação financeira, em formato digital, para as empresas clientes; eAumentar o engajamento digital dos colaboradores nos temas envolvendo orientação financeira.	<ul style="list-style-type: none">Aprofundar o conhecimento sobre comportamento financeiro para públicos específicos, como diferentes gerações; eDar continuidade à estratégia de entretenimento financeiro para jovens e ampliar as campanhas para um público maior, atuando com o tema de forma transversal nas comunicações institucionais.
Status em 2018	<ul style="list-style-type: none">Tivemos rodadas de conversas com colaboradores para criar uma linguagem para as capacitações internas e desenvolvemos novos roteiros de conteúdo. Não foram implementadas novas capacitações on-line; eFizemos ativações do curso on-line Plano de Crescimento, que aborda aspectos fundamentais para a gestão de pequenas empresas.	<ul style="list-style-type: none">Por meio de nossos canais digitais, mantivemos disponível o curso Saia do Vermelho, capacitação on-line e gratuita com dicas para recuperar o equilíbrio financeiro;Lançamos um <i>workshop</i> on-line de orientação financeira e realizamos a segunda edição do Aceleração Itaú Mulher Empreendedora, um programa de capacitação intensiva para empreendedoras; eContinuidade da campanha Papo que Rende, veiculando comunicações nos portais internos sobre orientação financeira e ferramentas disponíveis para colaboradores.	<ul style="list-style-type: none">Aprofundamos o conhecimento sobre os objetivos dos colaboradores segmentados por gerações no laboratório de <i>coaching</i> financeiro;Com base na pesquisa sobre Comportamento Financeiro Feminino lançada em 2017, incluímos uma visão de empoderamento pessoal e profissional e liderança na análise de impacto do programa Itaú Muher Empreendedora, para acompanhar a evolução desses indicadores;Patrocinamos a pesquisa A voz e a vez – Diversidade no Mercado de Consumo e Empreendedorismo, um estudo conduzido pelo Instituto Locomotiva e encomendado pelo Instituto Feira Preta e que apresenta panorama do consumo negro no Brasil; eEstreamos em 2018 o terceiro episódio da série TV Vida Real nas redes sociais, com o objetivo de ampliar a conversa com jovens sobre entretenimento financeiro.

Iniciamos um trabalho para definir as Diretrizes Estratégicas de Sustentabilidade e construir compromissos, indicadores e metas, que gerem impacto positivo na sociedade (veja mais em Diretrizes Estratégicas de Sustentabilidade, na [página 7](#)). Com base nisso, a estratégia de atuação em orientação financeira será revista e definições para o tema e novas metas serão apresentadas em 2019.

Iniciativas de orientação financeira em LATAM

Nos países da América Latina em que atuamos também tivemos iniciativas:



Paraguai

Público	Iniciativas
Colaboradores	<p>Programa de Uso Consciente do Dinheiro para Colaboradores Para inspirar a reflexão sobre o uso consciente do dinheiro, realizamos palestras sobre temas relacionados a finanças pessoais e familiares, investimentos, assessoria financeira personalizada e materiais audiovisuais com testemunhos reais de colaboradores. Puderam participar das palestras, bem como das Sessões de Assessoria Financeira, casais de colaboradores. Participantes de palestras: 70. Participantes da Assessoria Financeira: 18.</p> <p>Palestras "Gerenciar meu dinheiro" para clientes com especialista em Finanças Pessoais O Programa Multiplicadores, iniciado em 2015, foi desenvolvido para empresas clientes que contrataram o serviço de pagamento de salários a seus empregados. Esse programa coloca à disposição dos clientes conteúdo sobre uso consciente do dinheiro, em formato de palestras, guias e comunicações digitais e físicas que podem ser utilizados nas empresas e que incluem conselhos, recomendações, exemplos práticos e exercícios sobre como utilizar adequadamente os recursos financeiros. As palestras realizadas apresentam quatro temas: "Consumir e poupar", "Sair do vermelho", "Utilize bem seu dinheiro" e "Família e dinheiro". Tais palestras são desenvolvidas por colaboradores de agências do banco, que foram treinados em técnicas de apresentação, retórica e conteúdo de orientação financeira. Em 2018 foram realizadas 383 palestras dentro do Programa Multiplicadores, das quais participarão 5.895 pessoas de 228 empresas clientes.</p> <p>Programa Multiplicadores de Orientação Financeira para Clientes Realizamos a palestra "Gerenciar meu dinheiro", durante a qual foram proporcionadas orientações e ferramentas para manter as finanças pessoais e familiares organizadas. Durante o ano foram desenvolvidas 24 palestras em 16 empresas que impactaram 1.825 pessoas.</p> <p>Site Uso Consciente do Dinheiro e programas rádio e televisão O site "Uso consciente do dinheiro", disponível em www.itaubank.com.py/usoconscientedeldinero, os clientes podem acessar guias de orientação financeira, um simulador de orçamento e um teste sobre hábitos de consumo. Por outro lado, o programa de televisão "Falando de Dinheiro" conta com o apoio do Itaú e a participação de representantes de diferentes áreas do banco para discutir temas específicos sobre ferramentas financeiras. Ademais, semanalmente, são transmitidos programas com conselhos sobre finanças pessoais em duas rádios nacionais de grande alcance.</p>
Clientes e comunidade	<p>Conteúdo em redes sociais Os perfis das redes sociais do banco são aproveitadas para propor conteúdo sobre o uso conscientes do dinheiro, dar orientações sobre finanças pessoais e chamadas convidando os seguidores a refletir sobre suas decisões relacionadas ao uso do dinheiro.</p> <p>Programa de Orientação Financeira para Estudantes do Ensino Médio "Banco de Opções" Banco de Opções é o nome do programa desenvolvido para oferecer orientações sobre o uso consciente do dinheiro a estudantes dos últimos anos do Ensino Médio, proporcionando-lhes a oportunidade de começar a aplicar ferramentas de planejamento financeiro e elaboração de ações de captação para alcançarem seus objetivos. Os estudantes são acompanhados pelo Itaú e uma consultora para orientá-los e monitorar os avanços de seus planos e ações. Participação desta primeira edição do programa mais de 220 estudantes.</p> <p>Participação na Estratégia Nacional de Inclusão Financeira Itaú participa de Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) desde de 2014, junto com diferentes instituições públicas e atores do setor privado. O objetivo desta iniciativa é desenvolver competências cidadãs focalizadas no gerenciamento das finanças pessoais e busca impactar 500 mil pessoas até 2018. Por meio de: <ul style="list-style-type: none"> • Campanhas de sensibilização sobre inclusão financeira; • Formação de estudantes do Ensino Médio em Educação Econômica e Financeira; e • Formação de parceiros, usuários e/ou beneficiários de programas e serviços públicos e privados. </p> <p>Global Money Week Participamos da Semana Mundial do Dinheiro (<i>Global Money Week</i>), uma atividade promovida localmente pelo Banco Central do Paraguai (BCP), a Fundação Paraguuaia e a Fundação AMCHAM; a nível mundial celebra-se simultaneamente em centenas de países com o incentivo da organização holandesa <i>Child and Youth Finance International</i>. O objetivo desta iniciativa é aumentar o nível de conhecimentos sobre conceitos financeiros entre crianças, adolescentes e jovens. Para conseguir isso, convoca organizações relacionadas ao tema, convidando-as a desenvolver atividades que ajudem a alcançar esse objetivo.</p>

**Público****Iniciativas****Clientes e comunidade****Ação Laranjas com Crianças**

A Ação Laranjas “Aprendendo em Família” de Uso Consciente do Dinheiro destinada a crianças foi desenvolvida para incentivar o valor do trabalho e da poupança. As crianças participavam de uma atividade (realizada em feiras e *shoppings*) durante a qual podiam escolher presentes aos quais se atribuía valor em quantidade de sucos de laranja que deviam vender (entregar a pessoas do público) para poder obter o item. O pontapé inicial foi uma campanha nas redes sociais que mostrava uma série de episódios nos quais as crianças passavam pela experiência de visitar uma plantação de laranja e realizavam a dinâmica dos sucos e a aquisição de presentes. O material incluía reflexões sobre o dinheiro na perspectiva das crianças e também tinha como mensagem o valor do trabalho e falar sobre dinheiro com elas. Link dos vídeos: <https://youtu.be/ISGIZ58TCu4>.
Participantes: 370 crianças.

Voluntariado Uso Consciente do Dinheiro

O programa consiste em uma série encontros com jovens e adultos durante os quais se apresentam conceitos e ferramentas sobre gerenciamento do dinheiro. São trabalhadas as atitudes e os hábitos de consumo das pessoas; se aprende a trabalhar com instrumentos como o orçamento, é testado um planejamento de projetos pessoais e familiares e termina com atividades com um jogo de perguntas e respostas, seguido do encerramento com as principais conclusões. Em 2018 o programa foi aplicado em duas ocasiões, das quais participaram 40 pessoas entre adolescentes, jovens e adultos.

**Público****Iniciativas****Colaboradores**

Para gerar foros de diálogo e canais de comunicação que contribuam para eliminar barreiras e poder falar de preocupações financeiras, foi realizado um chamado interno para integrar o grupo de trabalho de educação financeira para colaboradores. Além disso, foi realizada uma pesquisa interna para entender as necessidades associadas à educação financeira de nossos colaboradores para montar o conteúdo do programa. 16% do pessoal respondeu à pesquisa.

Para capacitar os colaboradores em finanças pessoais, promovendo ações e boas práticas que fomentem a poupança, foi realizada um *workshop* sobre Investimentos conduzido pela equipa do Itaú Personal Bank. O objetivo foi capacitar colaboradores para montar sua própria carteira de investimentos. Contamos com 12% de nossos colaboradores capacitados em como investir.

Para comunicar e capacitar sobre produtos bancários, benefícios exclusivos e instrumentos financeiros que se ajustam a seus objetivos, em razão do mês da poupança, foi realizado uma campanha interna que incluiu os benefícios financeiros acessados pelos colaboradores por trabalharem no Itaú, conselhos sobre inteligência financeira, planejamento, poupança e bom uso de cartões de crédito.

Para alinhar a consolidação do programa de EF para colaboradores com a estratégia digital, junto com o lançamento do Portal do Colaborador, foi se disponibilizada aos nossos colaboradores uma seção específica de orientação financeira.

Clientes e comunidade

Para oferecer informações relevantes sobre o uso de ferramentas financeiras para que as pessoas tenham uma relação saudável com o dinheiro, organizamos palestras sobre ferramentas e capacitação para que as empresas clientes e fornecedores melhorem sua gestão. Estas palestras incluem conteúdos sobre como administrar o dinheiro, consumir e poupar, sair do vermelho e bom uso de produtos financeiros. Em 2018 conseguimos incorporar nosso programa e estendê-lo a empresas e organizações do interior do país, aos alunos do Centro de Capacitação da Fundação Itaú e a organizações sociais apoiadas pela Fundação Itaú.

Resultados consolidados:

- 23 palestras – significou um aumento de 90% em relação a 2017;
- +350 participantes; e
- 31 voluntários.

Redes sociais

Fomos o primeiro banco privado a falar em suas redes sociais sobre orientação financeira. Geramos notas e ferramentas com conteúdos próprios sobre como montar orçamentos, assumir o controle de nossos gastos, preparar-se para emergências e refletir sobre hábitos de consumo. Além disso, criamos um microsite de uso consciente do dinheiro onde disponibilizamos todos os materiais.

Público	Iniciativas
Colaboradores	Capacitação sobre investimentos.
Clientes e comunidade	Palestras com especialistas em orientação financeira Estratégias de investimento para não especialistas: 210 participantes.
	Boletim empreendedores Boletim mensal com dicas para empreendedores. Mais de nove mil assinantes.
	Plataforma de Crowdfunding A Fundação Itaú Argentina apoia empreendedores da plataforma <i>Crowdfunding</i> da Província de Buenos Aires. Trata-se de um novo programa de financiamento coletivo que permite adquirir produtos de maneira antecipada (pré-venda). Um dos empreendimentos selecionados foi o <i>Verde agua</i> , projeto e implementação de hortas hidropônicas; o outro foi o <i>Klink</i> , criação de <i>kits</i> e experiências lúdicas e inovadoras em ciência e tecnologia. Com base em ambas as propostas, foram desenvolvidas <i>workshops</i> em escolas e para colaboradores Itaú.
	Curso On-line de Finanças para Empresas Dez módulos teórico-práticos que percorrem as dificuldades normalmente enfrentadas por um dono numa academia para fazer seu negócio crescer. Esse curso teve mais de 900 inscritos.
	Desafio de Orientação Financeira Desafio Itaú Red Hat, uma proposta que estimula o desenvolvimento de um <i>app</i> lúdico de orientação financeira para jovens de 14 a 18 anos. As propostas são realizadas por estudantes universitários e os premiados serão conhecidos antes do fim do ano.
	Cursos de formação financeira e empreendedorismo Capacitações presenciais em universidades públicas e privadas: os cursos resultam da preocupação de nossos interlocutores com a falta de formação em matérias relevantes do setor financeiro. Começamos com a ideia de fazer chegar conhecimentos básicos sobre finanças e logo fomos avançando na construção dos diferentes programas. Ao longo de 2018 foram realizadas 15 atividades de formação para empreendedores em: Finanças e custos; <i>Marketing</i> digital e <i>neuromarketing</i> ; Redes sociais e canais de vendas on-line; Comunicação e marca; Processos e logística; Estratégias de investimento; <i>Design Thinking</i> , entre outros. Tivemos a participação de 1.670 empreendedores e mais de 1.143 obtiveram seu respectivo certificado.

Público	Iniciativas
Clientes	Programa de Assessoria de Negócios Queremos contribuir significativamente para os negócios de nossos clientes, para além do valor que entregamos através de nossos produtos e serviços. Por isso, por meio de palestras e <i>workshops</i> personalizados, este programa transmitiu conhecimento financeiro a parceiros e administradores de pequenas e médias empresas de Santiago, Valparaíso e Concepción. O programa foi dividido em quatro módulos que abordarão os seguintes conteúdos: Legislação Tributária, Contabilidade e Finanças, Modelo de Negócios e Endividamento Responsável. Em cada um deles, em primeiro lugar um relator expôs conceitos e ideias gerais sobre o tema a tratar e logo em seguida os participantes tiveram a oportunidade de montar pequenos grupos para uma sessão de assessoria personalizada, aplicada à realidade específica de sua empresa. Mais de 400 pessoas, de 200 empresas diferentes, participaram desses <i>workshops</i> , tendo avaliada a atividade com 96% de satisfação geral. Finalmente, os conteúdos abordados nesses <i>workshops</i> foram disponibilizados na página de internet do banco (www.ita.cl) por meio de manuais e resumos, com o objetivo de amplificar o impacto do programa a mais pessoas e empresas.

**Público****Iniciativas****Método Itaú**

Nosso objetivo é educar as pessoas sobre finanças pessoais, razão pela qual um dos grandes desafios foi desenvolver nossa própria metodologia, a que chamamos Método Itaú, capacitando nosso grupo de facilitadores voluntários. Essa metodologia busca, por meio de um *workshop* didático, ensinar as pessoas sobre o uso consciente do dinheiro dependendo do momento da vida em que se encontrem.

Foram realizados 38 *workshops* que beneficiaram 599 pessoas:

- 290 colaboradores;
- 28 clientes;
- 17 fornecedores; e
- 264 parceiros e comunidade.

Atualmente trabalhamos em uma frente digital desenvolvida com o Método Itaú, a qual faz parte do ecossistema digital na Colômbia que começou a publicar nas redes sociais em 2018, mas que ampliará seu conteúdo em 2019. As publicações buscaram uma interação com nossos seguidores para fortalecer e educar em termos de finanças pessoais e, simultaneamente, aumentar o reconhecimento da marca no país.

Colaboradores, clientes e comunidade**Associações de Classe**

Itaú participa ativamente nos diferentes comitês e iniciativas de Orientação Financeira de associações como Asobancaria e autorregulador do mercado de valores AMV.

Global Money Week

Itaú fez parte da jornada mundial promovida pela organização *Child and Youth Finance International* e que consistiu da visita aos colégios *Instituto Henao y Arrubla* e *Unidad Educativa Jean Piaget*, para capacitar jovens e crianças sobre poupança e investimento, com o objetivo de fornecer ferramentas para que sejam cidadãos econômicos, seguros de se mesmos.

535 jovens capacitados.

Dez voluntários participando.

Duas instituições de ensino.

Duas atividades, mapa de sonhos e roda de negócios.

Mês internacional da poupança

Participamos ativamente, com envio de dicas tanto a colaboradores em nossos canais internos como ao público externo através de redes sociais (*Facebook* e *Instagram*).

Itaú Microcrédito

GRI 103-2 Inclusão e Orientação Financeira

O Itaú Microcrédito é uma linha de crédito direcionada para financiamento das atividades produtivas de microempreendedores, formais e informais (com faturamento anual de até R\$ 200 mil), seguindo o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO), que foi desenvolvido para estimular a geração de trabalho e renda entre os empreendedores populares e utiliza metodologia baseada no relacionamento direto com o empreendedor, por meio do agente de crédito. Esse agente de crédito faz um levantamento socioeconômico com o microempreendedor avaliando, assim, o potencial do negócio, bem como a necessidade do valor do financiamento e a capacidade de pagamento do tomador de crédito. **GRI G4-FS13**

O Itaú Microcrédito está disponível nas regiões metropolitanas de São Paulo e do Rio de Janeiro, e nas cidades de Campina Grande (PB), Fortaleza (CE), Montes Claros (MG) e Teresina (PI). O menor crédito é de R\$ 400,00, podendo chegar ao valor máximo de R\$ 14.500,00. **GRI G4-FS13**

Para orientar os processos de concessão de crédito, o Itaú Microcrédito utiliza a Política do Produto, que conceitua o produto, os proponentes e as áreas envolvidas, estabelecendo regras de contratação, alteração e cancelamento. Utilizamos também a Política de Crédito para garantia da qualidade da carteira. Em 2018, a política de crédito foi remodelada visando atender às especificidades do público.

Reconhecemos esse produto como uma oportunidade de exercermos nosso papel de oferecer conhecimento e soluções financeiras adequadas para a sociedade, fomentando assim um ecossistema de pequenos empreendedores e garantindo sua inclusão financeira.

Itaú Microcrédito 15 anos

Em 2018, essa linha completou 15 anos, e, ao longo dessa jornada, iniciada em 2003 no Unibanco, alcançamos 35,5 mil empreendedores formais e informais, localizados principalmente nas regiões metropolitanas do Rio de Janeiro e de São Paulo. Em junho de 2018, o Itaú Microcrédito expandiu sua atuação e chegou a Campina Grande, na Paraíba, primeira cidade do Nordeste a receber o produto, seguida de Fortaleza (CE), Teresina (PI) e Montes Claros (MG). Gradualmente, o produto seguirá para outros locais da região, priorizando regiões com grande quantidade de microempreendedores e acesso dificultado ao crédito. Em sete meses de operação, já concedemos crédito para 2.300 empreendedores. A expansão representa um importante passo para a operação, que tem a meta de atingir 15 mil clientes e aumentar sua produção em 280% em 2019.

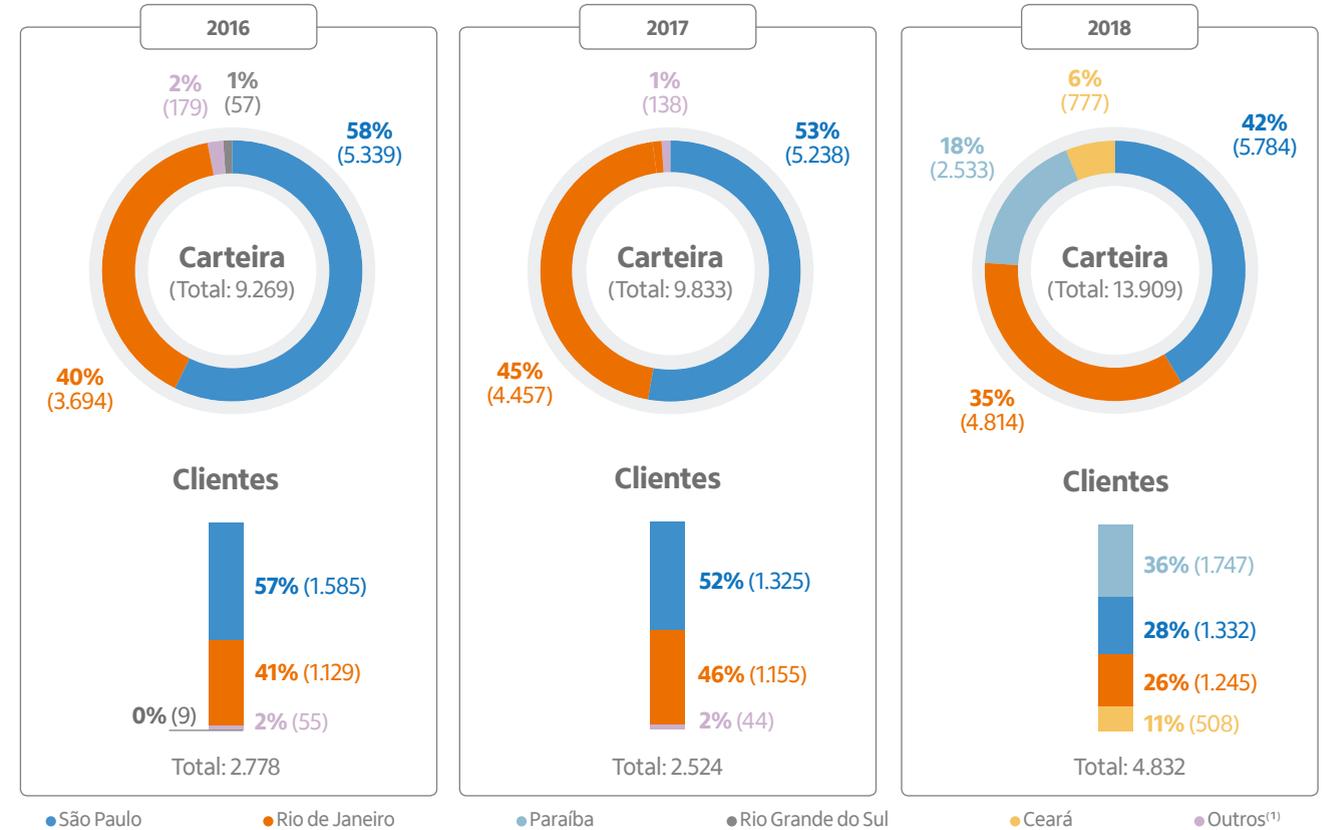
Microcrédito como ferramenta de inclusão

Temos como desafio do próximo ano garantir a conexão da operação do microcrédito com nosso investimento social privado. Com base em iniciativas com parceiros, conseguiremos promover a inclusão de pequenos empreendedores, fomentando um ecossistema de desenvolvimento e participação local, por meio de capacitação e inclusão financeira e digital.

Além disso, a mudança na legislação (publicação da Lei nº 13.636, de 20 de março de 2018) admitiu o uso de tecnologias digitais e eletrônicas na gestão e no oferecimento do microcrédito, o que possibilita uma maior capilaridade em nossa atuação. Assim, um dos nossos desafios em 2019 é entender as necessidades do nosso cliente e desenvolver a jornada de transformação digital do negócio, promovendo a escalabilidade do produto.

Indicadores sociais e econômicos dos empreendedores apoiados pelo microcrédito (R\$ mil)

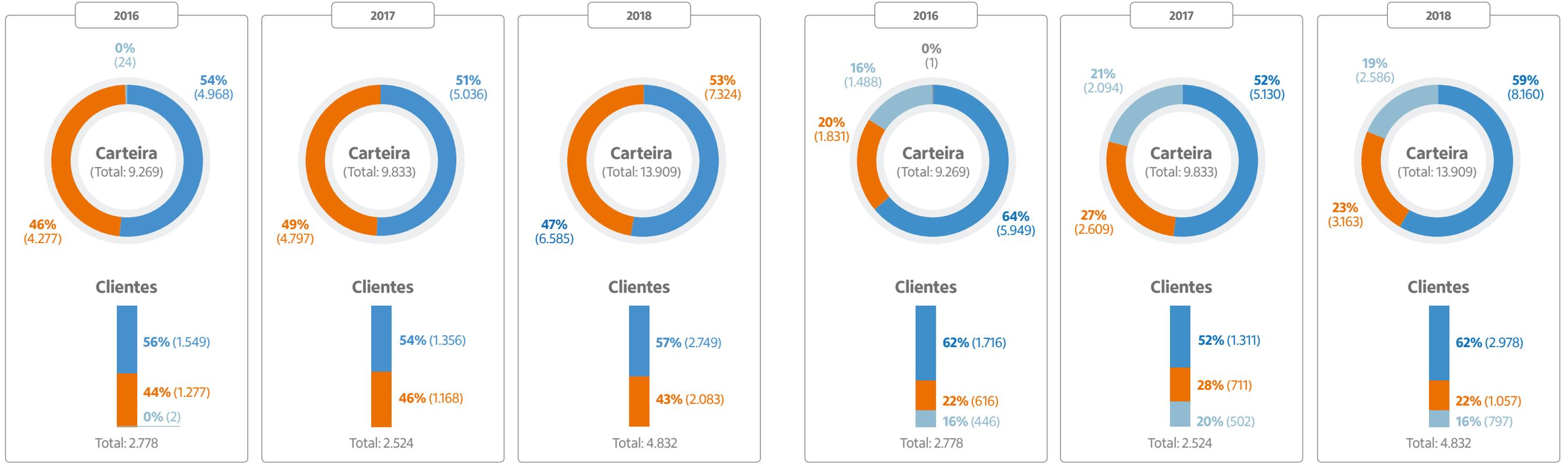
GRI 103-3 Inclusão e Orientação Financeira | GRI 203-2 | GRI G4-FS6 | GRI G4-FS7



(1) Não identificado.

Indicadores sociais e econômicos dos empreendedores apoiados pelo microcrédito (R\$ mil)

GRI 103-3 Inclusão e Orientação Financeira | GRI 203-2 | GRI G4-FS6 | GRI G4-FS7



(1) Não identificado.

● Feminino ● Masculino ● Outros⁽¹⁾

(1) Não identificado.

● Comércio ● Prestação de serviços ● Produção e comércio ● Outros⁽¹⁾

Índice de bancarização: de 2003 a 2018, 21,6% dos clientes do microcrédito correntistas abriram conta após a contratação do microcrédito.

Análise de perfil dos microempreendedores

- Mais de 40% cursaram pelo menos o Ensino Médio completo;
- 52% são casados;
- A média de idade é de 44 anos;

- 55% possuem dependentes (com média de dois dependentes);
- Pelo menos 85% dos solicitantes possuem residência própria, sendo 98% delas já quitadas; e
- Cerca de 20% dos negócios são formais, dos quais 95% são individuais.

Nota: Microcréditos aprovados em 2013 até 2018.

Programa Itaú Mulher Empreendedora GRI G4-FS14

O programa Itaú Mulher Empreendedora visa apoiar o desenvolvimento de empresas lideradas por mulheres por meio de uma plataforma on-line que oferece soluções e ferramentas que capacitam, apresentam referências inspiradoras e favorecem a conexão entre empreendedoras.

Três valores guiam o programa: (i) a capacitação para que as mulheres aprimorem técnicas de gestão e potencializem resultados de suas empresas; (ii) inspiração para que vislumbrem caminhos de sucesso; e (iii) conexão para que ampliem redes de contato. O programa surgiu em 2013 por meio da parceria com a IFC, o Banco Mundial e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Desde a sua concepção, o programa passa por uma evolução constante, que é representada a seguir:



O Itaú Mulher Empreendedora (IME) compreende um público amplo. São contempladas em torno de 20 mil empreendedoras, que em sua maioria possuem entre 31 a 40 anos (44%), alto grau de escolaridade e majoritariamente são microempreendedoras (55%) do setor de Serviços e Comércio (58,2% e 37,4%, respectivamente). Entre as empreendedoras, nota-se que as mais jovens e com menor escolaridade concentram-se em negócios no setor de Comércio, enquanto as empreendedoras com mais de 30 anos e maior escolaridade concentram-se em negócios nos setores industrial e de serviços.

Distribuição dos setores por faixa etária entre as mulheres empreendedoras (%)

	Comércio	Indústria	Serviços
Entre 18 e 25 anos	54	2	44
Entre 26 e 30 anos	46	3	51
Entre 31 e 40 anos	38	4	58
Entre 41 e 50 anos	31	5	64
Entre 51 e 79 anos	27	7	66
Total	37	4	58

Distribuição dos setores por nível de escolaridade entre empreendedoras (%)

	Comércio	Indústria	Serviços
Ensino Médio incompleto	41	10	49
Ensino Médio completo	43	8	49
Ensino Superior incompleto	39	5	56
Ensino Superior completo	31	5	64
Pós-graduação	19	4	76
Total	35	5	60

Soluções

GRI 103-3 Inclusão e Orientação Financeira | GRI 203-2

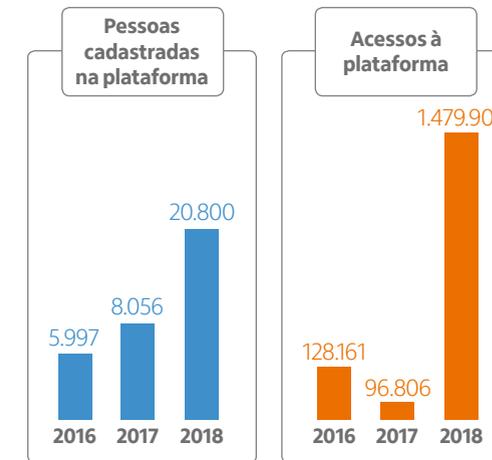
O programa IME possui soluções e ferramentas presenciais e on-line, algumas delas exclusivas para nossos clientes:

Plataforma on-line

A plataforma (disponível em português [aqui](#)) contém artigos de gestão de negócios, vídeos inspiradores, entrevistas com mulheres empreendedoras, videoaulas, ferramentas de gestão, eventos e a rede social do IME para que as mulheres se conectem.

Plataforma on-line

Avaliação de satisfação: 7,64/10



Videoaulas

Em parceria com a *Eduk*, foi desenvolvido o curso Plano de Crescimento: como transformar negócios em sucesso, no qual são apresentados os principais pontos para ter sucesso em seu negócio, como desenvolvimento de um modelo de negócio, análise de mercado, diagnóstico financeiro, controle financeiro, técnicas de venda, gestão de clientes e pessoas.

Videoaulas

De abril a dezembro de 2018

Segunda videoaula mais assistida da plataforma Eduk

21.976 acessos às aulas

88% dos inscritos assistem a pelo menos um vídeo na plataforma

Workshops

Em parceria com a Fundação Getúlio Vargas de São Paulo, foi criado um *workshop* on-line de finanças que visa expandir o conhecimento de ferramentas e aspectos financeiros para as empreendedoras que são nossas clientes cadastradas no programa.

Workshops

Seis edições realizadas

163 participantes

Avaliação geral das empreendedoras: 9,0/10,0

Programa de aceleração

Com o objetivo de favorecer a evolução e consolidação de empresas lideradas por mulheres, foi promovida a segunda edição do Programa de Aceleração, que aborda as principais dimensões da gestão de negócios em três meses de curso gratuito. Ao fim do programa, as empreendedoras defendem um plano de crescimento do negócio e recebem o *feedback* de uma banca avaliadora formada por professores, executivos do banco e investidores-anjos. Cinco projetos são selecionados para receber uma consultoria específica, conduzidos pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo, referência em formação de executivas(os) no Brasil. O Programa de Aceleração já beneficiou 60 mulheres, 30 em 2018 e 30 em 2017.

Programa de Aceleração

2.856 inscrições

30 participantes

33% das participantes não são de São Paulo

Avaliação das empreendedoras participantes: 9,17/10,00

Fórum

Evento com palestras de mulheres empreendedoras de sucesso que compartilham trajetórias, erros, acertos e dicas que inspiram e capacitam. O evento reúne mais de 200 mulheres participantes do programa, possibilitando o *networking* entre elas.

Fórum – Edição 2018

208 participantes

2 mil espectadores on-line (formato ao vivo)

Avaliação geral das empreendedoras: 9,11/10,00

Nossos compromissos com o empreendedorismo feminino

Com a intenção de amplificar conhecimento e alcance, o programa Itaú Mulher Empreendedora possui parcerias estratégicas com organizações nacionais e internacionais que promovem a equidade de gênero.

Rede Mulher Empreendedora

A primeira e maior rede de apoio ao empreendedorismo feminino do Brasil com o propósito de empoderar empreendedoras, garantindo independência financeira.

Global Banking Alliance for Women (GBA)

O GBA alavanca o crescimento das mulheres nos negócios e a criação de riqueza, gerando resultados superiores para as instituições financeiras membros.

Além disso, fazemos parte de outros compromissos relacionados ao tema, com o Princípios de Empoderamento Feminino, o Movimento Mulher 360, o *Bloomberg Gender-Equality Index* e o Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça da Secretaria, que podem ser vistos no Capítulo de Diversidade, na [página 80](#).

Campanha #VAIGAROTA

Em 2018, promovemos a campanha nacional intitulada Vai Garota para o programa Itaú Mulher Empreendedora. A campanha representa a atitude, a união e o poder de transformação das mulheres. Produzido por uma equipe majoritariamente feminina, o filme apresenta uma diversidade de mulheres e uma mensagem poderosa sobre sororidade. Veja mais no vídeo disponível no [Youtube](#).

Os resultados da campanha foram positivos, expandindo o conhecimento do programa por todo o país, aumentando o número de inscritos no programa, gerando publicidade, acessos ao site e a aceitação e discussão sobre o tema, que foram positivas.

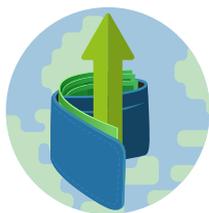
Principais resultados da campanha #VAIGAROTA



Impacto do programa na saúde financeira das empresas

Em estudos anteriores, verificamos que as mulheres participantes do Itaú Mulher Empreendedora apresentam aumento de margem financeira, margem de serviços, faturamento e melhora nos indicadores de crédito. Em uma nova pesquisa, notamos que isso se mantém:

As clientes correntistas que participam do programa apresentaram, em média, um limite de crédito máximo global⁽¹⁾ 77% maior do que os outros correntistas (controlando-se por risco de mercado e faturamento).



O limite de crédito é correlacionado à intensidade de interação do cliente com o banco, ou seja, o uso mais intenso de produtos do banco de uma maneira saudável afeta positivamente os limites de crédito. Além disso, essas empreendedoras apresentam menor probabilidade de inadimplência em relação aos outros clientes do banco, confirmando o resultado apresentado no estudo anterior: o programa gera impactos positivos tanto para as empreendedoras participantes, quanto para o banco. Adicionalmente, essas empreendedoras mostram-se satisfeitas com nossos serviços (índice de satisfação de 86%).

Participantes correntistas do Programa Itaú Mulher Empreendedora apresentam menor probabilidade de inadimplir do que os demais correntistas.

(1) Limite agregado de todos os produtos.

Impacto do programa na liderança e grau de empoderamento

Acreditamos ser fundamental desenvolver competências de liderança entre essas mulheres e empoderá-las, tornando-as protagonistas de seus negócios e condutoras de sua vida, condição mais que fundamental para que sejam plenamente realizadas na esfera tanto profissional como pessoal. No primeiro ano, mensuramos o grau de liderança e empoderamento das empreendedoras. Desenvolvemos uma metodologia baseada em estudos acadêmicos sobre o tema e com adaptações à realidade vivenciada pelas empreendedoras brasileiras. A figura a seguir mostra as esferas de liderança definidas em nossa metodologia; e a segunda figura, as esferas de empoderamento profissional e pessoal.

Esferas de liderança mensuradas



Esferas de empoderamento profissional e pessoal

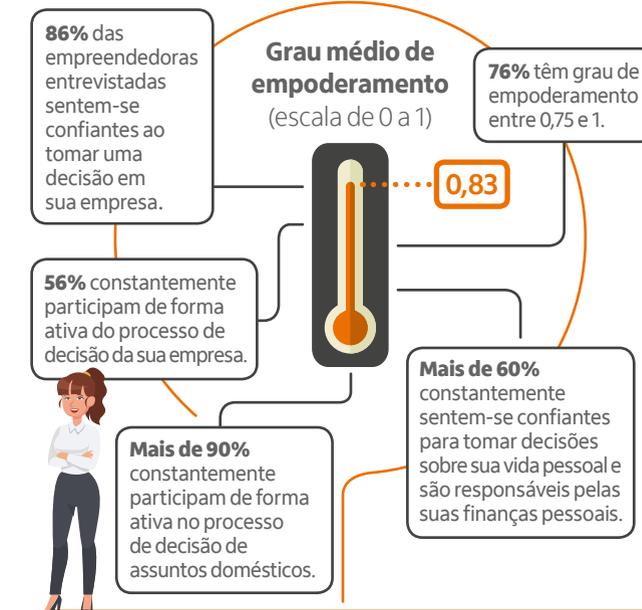
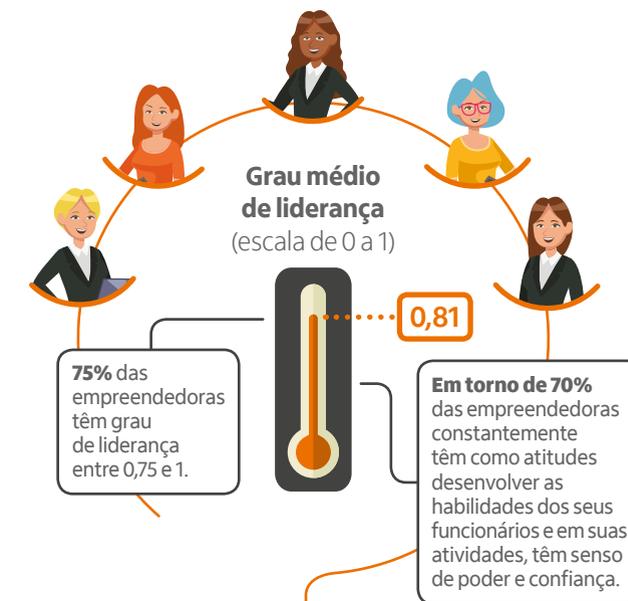


Ao ingressar na plataforma as mulheres foram questionadas acerca de seu engajamento em sua empresa. Apuramos que apenas aproximadamente 50% das mulheres tomam as decisões relevantes de seus negócios; quanto mais jovem e menor o tamanho do seu empreendimento, menor é o grau de participação nas decisões relevantes. O IME busca justamente reverter esse quadro, capacitando as empreendedoras para que ocupem a posição de destaque em seu negócio, planejando e decidindo seu futuro.

Em nossa pesquisa atual, com uma amostra de 507 participantes, nota-se que essas mulheres possuem atitude e predisposição para isso. Em uma escala de 0 a 1, verificou-se que as mulheres participantes do programa possuem grau médio de liderança de 0,81, sendo que 75% das empreendedoras têm grau de liderança entre 0,75 e 1. Em torno de 70% das empreendedoras constantemente têm como atitudes desenvolver as habilidades dos seus funcionários e em suas atividades têm senso de poder e confiança.

Também observamos que seu grau de empoderamento é de 0,83 (76% têm grau de empoderamento entre 0,75 e 1). Nota-se que 86% das empreendedoras entrevistadas sentem-se confiantes ao tomar uma decisão em sua empresa e 56% constantemente participam de forma ativa do processo de decisão das suas empresas. Já no campo pessoal, mais de 60% constantemente sentem-se confiantes para tomar decisões sobre sua vida pessoal e são responsáveis pelas suas finanças pessoais. Adicionalmente, mais de 90% constantemente participam de forma ativa no processo de decisão de assuntos domésticos.

Dentre as iniciativas ofertadas pelo IME, destacam-se as diversas modalidades de interações com as empreendedoras, entre as quais podemos citar o Programa de Aceleração, Fórum com palestras de empreendedoras e especialistas e workshops de gestão. Notamos que o engajamento nessas atividades tende a afetar positivamente o grau de liderança e empoderamento das empreendedoras, ou seja, mulheres que participaram de atividades mais intensivas do programa, como o Programa de Aceleração, apresentam os maiores graus de liderança e empoderamento (0,86 e 0,87, respectivamente) em relação às que participam de atividades menos intensivas, como os workshops (0,84 e 0,84, respectivamente).



Mulheres que participaram de atividades mais intensivas, como o Programa de Aceleração, apresentam os maiores graus de liderança e empoderamento em relação a atividades menos intensivas como workshops (0,84 e 0,84, respectivamente).

Grau médio de liderança e empoderamento, por tipo de atividade do programa

	Participantes (%)	Liderança	Empoderamento
Programa de Aceleração	7	0,86	0,87
Fórum	41	0,84	0,85
Workshop	31	0,84	0,84

A aplicação recorrente desse questionário nos próximos anos nos permitirá acompanhar o impacto do programa na evolução do empoderamento e da atitude de liderança das mulheres, bem como o desempenho das empresas e a relação delas com o banco.

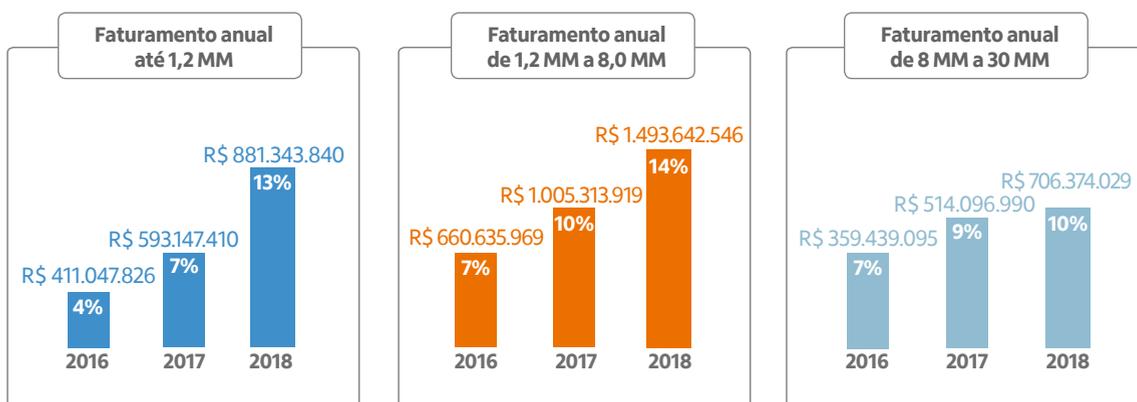
Evolução da carteira de crédito

A concessão de crédito para empresárias é uma forma relevante de apoiar o empreendedorismo feminino. Com essa finalidade, monitoramos a evolução da nossa carteira e firmamos parcerias com bancos multilaterais para ampliar o acesso a crédito para pequenas e médias empresas. Em 2018, o volume de operações de crédito para empresas de mulheres proprietárias (mais que 51% de participação societária)

atingiu aproximadamente R\$ 3,1 bilhões de reais, mais que o dobro da carteira em 2016, que atingiu R\$ 1,4 bilhão de reais.

O gráfico a seguir evidencia que o crescimento tem sido persistente em todos os segmentos ao longo dos três anos (tanto em valor absoluto quanto em percentual sobre o total da carteira), o que evidencia também um aumento da representatividade da mulher na carteira de crédito do Itaú Unibanco para pequenas e médias empresas.

Volume de crédito concedido a pequenas e médias empresas lideradas por mulheres (> 51% de participação societária) e percentual sobre o total da carteira



Novos fundos financeiros

Para continuar apoiando o desenvolvimento de empreendedoras brasileiras, firmamos com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) uma parceria para financiar as micro, pequenas e médias empresas controladas por mulheres no Brasil, contribuindo para expansão de crédito a esse mercado.

Os recursos de US\$ 100 milhões, emprestados pelo BID Invest em 2017 e com vencimento em novembro de 2020, deverão financiar empresas lideradas por mulheres e que tenham receitas anuais de no máximo R\$ 8 milhões. Captações desse tipo contribuem para a expansão de crédito ao mercado de mulheres empreendedoras, bem como o desenvolvimento de empresas lideradas por mulheres.

Além do empreendedorismo: o comportamento financeiro feminino

Para ampliar o entendimento a respeito da relação das mulheres com o universo financeiro, também na esfera da pessoa física, realizamos uma nova pesquisa qualitativa. Foi constatado que apesar da recente autonomia feminina e da participação da mulher em espaços de poder, entre eles o da esfera econômica, a autoestima financeira (a confiança para gerir seus fundos econômicos) não acompanha essa evolução. Isso quer dizer que, apesar de muitas mulheres terem conquistado poder financeiro ao estarem inseridas no mercado de trabalho ou ganhando dinheiro com seus empreendimentos, muitas não se sentem aptas o suficiente para fazer gestão financeira e dialogar com os bancos. Para saber mais, acesse o relatório completo [aqui](#).

O programa em 2019

O Itaú Mulher Empreendedora tem novos desafios para 2019. A campanha nacional #VaiGarota, além de trazer uma grande visibilidade para o programa, ampliou significativamente o público cadastrado e trouxe um segmento de empreendedoras que possuem demandas diferentes de gestão, finanças e empreendedorismo, pois ainda estão em momentos iniciais de suas empresas. Para atender a essas novas demandas foram pensados três pilares de desenvolvimento para 2019:

1. Desenvolver soluções para microempreendedoras: novos formatos de soluções que contemplem as demandas das empreendedoras que possuem pequenos negócios ou ainda estão em fase inicial;
2. Aumentar a conexão entre empreendedoras: tornar o programa um agente efetivo gerador de conexão e *networking* entre as mulheres empreendedoras, fornecendo canais físicos e digitais de comunicação para promover diálogos e aumentar o engajamento nas soluções disponíveis; e
3. Aproximação com as áreas internas de negócio: tornar a experiência mais dinâmica e conectada com outras soluções financeiras da organização, com ofertas mais personalizadas para as participantes do programa que são nossas clientes.

A meta para 2019 é aumentar em 30% os cadastros na plataforma Itaú Mulher Empreendedora, alcançando a marca de 27.040 mulheres participantes.



Cidadania

Corporativa

“

Por que esse **tema** é material?

GRI 103-1 Cidadania Corporativa

Na qualidade de instituição financeira, reconhecemos o nosso papel enquanto agentes de transformação e promotores do desenvolvimento local. Nesse sentido, trabalhamos para incentivar projetos, instituições e indivíduos de maneira inovadora, rumo a construção de um mundo melhor. **GRI 103-2 Cidadania Corporativa**

As causas são a materialização do nosso propósito. A nossa estratégia está relacionada às ações de desenvolvimento social, como educação, cultura, esporte, mobilidade urbana, envelhecimento e empreendedorismo. Em parceria com inúmeras instituições internas e externas, nós fomentamos iniciativas variadas e que são estendidas para 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.

”

Materialidade

Cidadania Corporativa GRI 103-1 Cidadania Corporativa

ODS potenciais	Metas	Impacto positivo
	4.1 Até 2030, garantir que todas as meninas e meninos completem o ensino primário e secundário livre, equitativo e de qualidade, que conduza a resultados de aprendizagem relevantes e eficazes.	Promovemos o acesso à aprendizagem com equidade e qualidade por meio do Itaú Social, além da contribuição para formação de professores, gestores escolares, técnicos e gestores de Secretarias da Educação, educadores e gestores de organizações da sociedade civil.
	4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo.	Estimulamos por meio do Itaú Social o aumento das habilidades relevantes para os jovens e a melhoria da educação, além de contribuímos para formação de professores, gestores escolares, técnicos e gestores de Secretarias da Educação, educadores e gestores de organizações da sociedade civil.
	4.7 Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.	Promovemos o acesso à educação e cultura por meio dos nossos institutos e fundações, com programas de formação, promoção da igualdade de gênero e valorização da diversidade cultural, além de apoio e participação na construção da Reforma da Base Nacional Comum Curricular por meio do IBBA Educação, atuando também com as Secretarias de Educação estaduais para formação de professores em gestão escolar e projetos em Ensino Técnico e Superior.
	11.4 Fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo.	Preservamos e promovemos o acervo de obras do Itaú Cultural composto por mais de 15 mil peças, sendo a maior coleção corporativa da América Latina e umas das maiores do mundo, constituído com recursos próprios e com acesso ao público por meio de mostras gratuitas, além de apoiarmos técnica e financeiramente projetos relacionados à identificação, à catalogação e à salvaguarda de dados relativos à produção de artistas brasileiros ou que atuaram no Brasil.
	11.a Apoiar relações econômicas, sociais e ambientais positivas entre áreas urbanas, periurbanas e rurais, reforçando o planejamento nacional e regional de desenvolvimento.	Promovemos o acesso à educação, à cultura, ao esporte e à mobilidade por meio das nossas causas, iniciativas e investimentos, em que nossa atuação ocorre por <i>advocacy</i> , com participação em conselhos municipais e fóruns de discussão.
	17.16 Reforçar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, complementada por parcerias multissetoriais que mobilizem e compartilhem conhecimento, expertise, tecnologia e recursos financeiros, para apoiar a realização dos objetivos de desenvolvimento sustentável em todos os países, particularmente nos países em desenvolvimento.	Fortalecemos parcerias culturais regionais para fomento à cultura por meio do Itaú Cultural com o Projeto Rumos.
	17.17 Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias.	Fomentamos patrocínios, doações e parcerias firmadas pelo banco e pelos institutos e fundações, por meio de investimento social privado, projetos apoiados que viraram políticas públicas ou influenciaram a esfera política por <i>advocacy</i> . Contribuímos para o fortalecimento institucional de organizações da sociedade civil e de redes, promovendo o desenvolvimento sustentável dentro e fora do banco.

Relação entre o tema material e nossos públicos

GRI 103-1 Cidadania Corporativa



Sociedade
Direto



Acionista
Indireto



Cliente
Indireto



Colaborador
Indireto



Fornecedor
Indireto



Tópicos da GRI

Iniciativas e indicadores relacionados

Abordagem de Gestão	GRI 103-1 Cidadania Corporativa – Explicação da materialidade e seu limite
Abordagem de Gestão	GRI 103-2 Cidadania Corporativa – Abordagem de gestão e seus componentes
Abordagem de Gestão	GRI 103-3 Cidadania Corporativa – Avaliação da abordagem de gestão
Conteúdos Gerais	GRI 102-43 Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>
Desempenho Econômico	GRI 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído
Desempenho Econômico	GRI 201-4 Assistência financeira recebida do governo
Desempenho Econômico	GRI G4-DMA Desempenho Econômico

“ Neste capítulo...

...apresentamos nossas principais ações relacionadas a investimento social privado no Brasil, em prol do desenvolvimento da sociedade – o que nomeamos como cidadania corporativa. Detalhamos nosso investimento social e as nossas práticas relacionadas a nossa participação na comunidade, com ações direcionadas a reforçar a nossa presença institucional e a fortalecer nossas relações com o poder público, além das práticas voluntárias de solidariedade com a comunidade. Também descrevemos nossas ações relativa à temática da mobilidade urbana, com nosso pioneirismo em transporte ativo e apoio a instituições e estudos do tema.

Nosso investimento social em educação visa promover oportunidades de aprendizagem para todos ao longo da educação formal, principalmente ao período do Ensino Médio, por meio dos investimentos do Itaú BBA, da Fundação Itaú Social e do Instituto Unibanco. No que concerne ao fomento de atividades que estimulam a cultura, apresentamos as principais práticas do Instituto Itaú Cultural e as ações do Espaço Itaú de Cinema, além dos patrocínios em projetos de diferentes vertentes culturais. Na temática do esporte, acreditamos que este contribui significativamente para a construção do senso crítico de cidadãos, o que nos incentiva a investir e patrocinar importantes atividades. Também apresentamos nossas práticas para “longevidade” por meio do Itaú Viver Mais e ao mercado de empreendedorismo tecnológico no Brasil, por meio do Cubo Itaú.

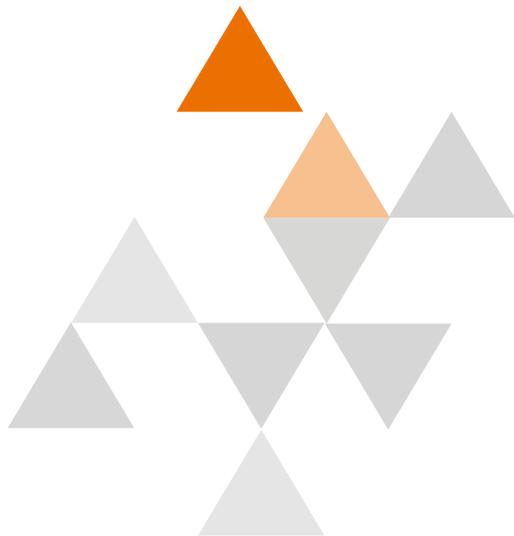
Dada a relevância desse tema para nós, em 2018 realizamos uma reformulação da governança dos nossos fundações e institutos, com a intenção

de, conjuntamente, aprofundar a conexão e as similaridades entre eles e sanar as principais assimetrias. Dessa forma, reestruturamos o Grupo de Trabalho de fundações e institutos para estimular discussões em comum por meio de um calendário unificado de pautas, tornando os temas e as comunicações transversais entre eles. Aproximamos a comunicação das fundações e dos institutos com a nossa, alcançamos uma maior compreensão das afinidades e integramos projetos que possuem um eixo unificador.

Elaboramos a Política de Governança das Fundações e Instituições, que centraliza as comunicações de todos os envolvidos em uma única área, de modo a trazer um discurso alinhado para todos. A visibilidade expressiva e consistente reforça a mensagem de compromisso com a promoção da cultura nacional.

No percurso, acompanhamos o impacto das nossas ações, por meio do índice reputacional, pesquisa *Reptrak*, que representa o vínculo emocional com cada organismo e o grau de admiração, confiança, respeito e estímulo que os entrevistados possuem por cada uma de nossas organizações. Notamos que as instituições mantidas pelo banco desfrutam de um nível de admiração e respeito fortíssimo. O público pesquisado que conhece muito bem as causas atribui nota até 14 pontos a mais do que aquele que não tem contato. Em imprensa, quando avaliamos o Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM), os conteúdos relacionados às causas representam 17,2% da visibilidade da marca.

GRI 103-3 Cidadania Corporativa



Investimento social privado

GRI 201-1 | GRI G4-DMA Desempenho Econômico |
GRI 103-2 Cidadania Corporativa

Sob a premissa de contribuir com a sociedade que nos fortalece, nós historicamente figuramos entre um dos mais importantes atores do investimento social privado nas localidades onde estamos presentes; seja por aportes diretos, seja por projetos inscritos às leis de incentivo ou seja por meio de nossos fundações e institutos.

Formalizamos em política interna o direcionamento de que todo nosso investimento social deve contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e considerar prioritariamente a incidência em políticas públicas e as agendas coletivas em âmbito global, nacional ou local, pois acreditamos na construção de novos modelos de colaboração dentre os setores da sociedade e na integração dos ODS aos planos e políticas de estados e municípios.

Nesse sentido, somos aderentes à Plataforma de Filantropia do PNUD, uma iniciativa global que conecta filantropia a conhecimento e redes que podem aprofundar a cooperação, alavancar recursos e aumentar o impacto, direcionando os ODS

a um planejamento de desenvolvimento nacional. Dentro do tema, também somos integrantes do Pacto Global, no Comitê Brasileiro, com o compromisso de adotar em nossas práticas de negócios valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalhos, proteção ao meio ambiente e combate à corrupção.

Em 2018, investimos R\$ 631 milhões em mais de 1.400 projetos, sendo que 82,1% foram através de doações e patrocínios realizados por nós e 17,9% foram por meio de verbas incentivadas pelas Lei Rouanet e Lei de Incentivo ao Esporte, contribuindo em projetos voltados a educação, saúde, cultura, esporte e mobilidade. Neste ano, revisitamos a organização de nosso investimento social a fim de obter mais transparência e alinhamento às tendências globais. Como resultado, incluímos três novas linhas em nosso posicionamento: Desenvolvimento e participação local, Inovação e empreendedorismo e Diversidade; assim, redistribuímos as informações que faziam parte das categorias de Suporte Institucional e Outros e Idoso. Ademais, incluímos a atuação e o investimento de nossas unidades internacionais, nos países Argentina, no Chile, na Colômbia, no Uruguai e no Paraguai. Ao lado, detalhamos a nossa atuação em 2018: [GRI 201-4](#)

Detalhamento do investimento social privado GRI 201-1

	2017		2018				
	Brasil		Brasil		LATAM ⁽³⁾		Total
	Valor (R\$ milhões)	Número de projetos	Valor (R\$ milhões)	Número de projetos	Valor (R\$ milhões)	Número de projetos	Valor (R\$ milhões)
	Patrocínio		Patrocínio				
Não incentivado⁽¹⁾	414,3	668	485,1	1.086	33,1	125	518,3
Educação	181,0	520	266,6	501	4,9	45	
Cultura	148,5	50	105,9	240	13,1	43	
Esporte ⁽¹⁾	7,2	7	4,9	4	0,7	2	
Mobilidade urbana	64,9	45	64,3	45	10,5	3	
Diversidade	N.A.	N.A.	7,6	44	-	-	
Desenvolvimento e participação local	N.A.	N.A.	11,4	69	3,4	21	
Inovação e empreendedorismo	N.A.	N.A.	24,5	183	0,6	11	
Suporte institucional e outros	10,4	43	N.A.	N.A.	-	-	
Idoso	2,30	3	N.A.	N.A.	-	-	
Incentivado⁽²⁾	133,1	212	109,1	216	3,6	11	112,7
Educação	15,8	38	12,4	58	0,9	10	
Cultura	69,4	119	51,6	83	2,7	1	
Esporte	16,9	18	12,4	24	-	-	
Saúde			20,3	35	-	-	
Idoso	31,0	37	12,3	16	-	-	
Total (não incentivado + incentivado)	547,4	880	594,2	1.302	36,8	136	631,0

(1) Recursos próprios das empresas do banco e dos orçamentos próprios das fundações e institutos.

(2) Recursos com incentivo fiscal por meio de leis como Rouanet, Incentivo ao Esporte, entre outras.

(3) Os valores em moeda estrangeira foram convertidos para reais em 31 de dezembro de 2018.

Mobilidade urbana

Por estarmos localizados em espaços essencialmente urbanos e reconhecermos a importância da valorização do transporte ativo para o desenvolvimento sustentável das cidades, definimos mobilidade urbana como um pilar de investimento dentro de nossa plataforma de sustentabilidade e fomentamos a integração das bicicletas ao modelo de transporte das cidades de forma conjunta com o poder público e com a sociedade, buscando influenciar políticas públicas que promovam o uso da bicicleta no dia a dia das pessoas. A causa dialoga com o ODS Cidades e Comunidades Sustentáveis, ao incentivar acesso a sistemas de transporte seguros, acessíveis e sustentáveis.

Considerando a relevância das emissões de transporte no total de Gases de Efeito Estufa (GEE) emitidos nos espaços urbanos, entendemos que oferecer uma opção de transporte sustentável e não poluente é uma contribuição importante para a agenda de mudanças climáticas e uma ação real para a redução de emissão de gases dessa categoria.

Sistema de compartilhamento de bicicletas

O nosso sistema de compartilhamento de bicicletas teve início no Rio de Janeiro, em 2012, e foi expandido posteriormente para outras cidades como São Paulo (SP), Porto Alegre (RS), Salvador (BA), Recife, Olinda e Jaboatão dos Guararapes (PE) e Belo Horizonte (MG). No ano seguinte, inauguramos o sistema no Chile, em Santiago, ampliando nossa atuação na LATAM, além da *Bike Buenos Aires*, na Argentina. O projeto alcançou a marca de 6.899.130 viagens desde a sua inauguração, mais de 660 mil usuários cadastrados e mais de 19 milhões de quilômetros percorridos, o que equivale a mais de 470 voltas ao mundo.

A fim de aprimorar o sistema de compartilhamento e a experiência do usuário, o Bike Itaú conta hoje com uma nova tecnologia de ponta, inédita no Brasil, com melhor padrão de operação, proporcionando mais conforto, segurança e praticidade. As laranjinhas estão mais leves, ergonômicas e resistentes.

Estacionamentos

Por considerar estacionamentos parte fundamental ao incentivo a mobilidade por bicicletas, realizamos a operação de cinco bicicletários públicos, o Estações *Bike*. Juntos em São Paulo (SP) e Salvador (BA), foram utilizados quase 80 mil vezes durante o ano de 2018.

Inauguramos, pela primeira vez, uma estação de compartilhamento de bicicletas em uma região periférica, Cidade Tiradentes, na cidade de São Paulo, o maior conjunto de complexos habitacionais da América Latina. A estação permite aluguéis de até 12 horas, facilitando o deslocamento casa-trabalho dos moradores do local. O projeto reforça o potencial inclusivo da bicicleta e visa colaborar com soluções inovadoras para os complexos problemas de deslocamento das regiões periféricas das grandes cidades.

Além do esforço para apoiar a promoção de políticas públicas para a ciclomobilidade, temos o compromisso de incentivar colaboradores e clientes a aderirem à bicicleta como meio de transporte por meio de:

- Campanhas internas;
- Estacionamentos de bicicletas em quatro polos administrativos em São Paulo, além de vestiários e armários. No polo da Faria Lima, o bicicletário possui vagas com carregadores específicos para bicicletas elétricas; e
- *Ibike*, uma plataforma digital de relacionamento com clientes, com conteúdo sobre mobilidade urbana e comercialização de bicicletas.

Ações de fortalecimento da estratégia

Em 2018, realizamos apoios institucionais para diversos projetos como a União de Ciclistas do Brasil, *Bike Anjo*, *Bike é Legal*, Transporte Ativo, Ameciclo, entre outros. Entendemos a importância de investir em iniciativas da sociedade civil organizada, com a finalidade de fortalecer o movimento em prol da mobilidade ativa e apoiar projetos que atuam local e regionalmente em temas como inclusão social e diversidade.

Entendendo os desafios das grandes cidades para desenvolvimento de políticas ciclovias eficientes, apoiamos organizações como o *World Resources Institute* (WRI) e o *Institute for Transportation and Development Policy* (ITDP) para auxiliar na capacitação técnica dos municípios em temas ligados à mobilidade urbana sustentável, participação pública e implementação de grandes projetos.

Com o objetivo de avançar no tema de avaliação de indicadores e medição de impacto, desenvolvemos em 2017, em parceria com o *Inspier Metrics*, um protocolo para avaliação de projetos sociais e seus resultados ligados aos ODS. Em 2018, a metodologia foi aplicada para o *Bike Itaú* pelo Centro Brasileiro de Análise e Planejamento (Cebrap), trazendo uma nova lógica de impacto para o tema da mobilidade ativa.

GRI 103-3 Cidadania Corporativa

Para desenvolver estudos acadêmicos sobre o tema, financiamos desde 2017 o Desafio Itaú Cebrap de Mobilidade por Bicicleta, no qual premiamos com cinco bolsas acadêmicas, alunos de graduação a doutorado que realizam pesquisas sobre o assunto. As pesquisas ganhadoras deram origem ao livro já publicado *Estudos de Mobilidade sobre Bicicleta*, com mais de 500 acessos na *Amazon*. Em 2018, o apoiamos novamente o desafio a fim de criar um programa contínuo de formação.

Saiba mais sobre nossas atividades [aqui](#).

Desenvolvimento e participação local

GRI 102-43 | GRI 103-2 Cidadania Corporativa | GRI 201-1 | GRI G4-FS13

Nosso impacto vai além do funcionamento do negócio: precisamos nos atentar às necessidades e aos atores presentes nos diversos locais em que estamos, pois queremos atuar em conjunto com a comunidade local por meio de apoios transversais que impactem positivamente o desenvolvimento das regiões.

Nesse sentido, buscamos atuar por meio de apoios e parcerias com organizações da sociedade civil, seja pela nossa presença

institucional, seja por ações voluntárias com os colaboradores. Reforçando nossa participação local, queremos impactar e dialogar, direta e indiretamente, com os mais diversos atores, colaborando para a transformação social.

Presença institucional

Dentro dos pilares institucionais, atuamos também com a sociedade civil e as entidades do terceiro setor com o objetivo de impulsionar a articulação do investimento social privado com causas e políticas públicas em diferentes cidades do Brasil.

Dentre nossas principais ações relacionadas estão, primeiramente, nossa parceria com o Instituto Mara Gabrilli, cuja missão principal é promover a autonomia de pessoas com deficiência, disseminar conhecimento sobre acessibilidade e realizar ações que tornem a sociedade mais inclusiva e humana. Apoiamos o projeto *Cadê Você*, que identifica pessoas com deficiência que residem em comunidades mais carentes do município de São Paulo, fazendo circular informações importantes sobre serviços oferecidos nas áreas de saúde, educação, trabalho e direito.

Já no Estado do Rio de Janeiro, temos a parceria com o Instituto Novo Brasil Pelo Carimbo Solidário, que trabalha com a regularização da situação habitacional dos moradores de comunidades, buscando o desenvolvimento local e a autonomia dos habitantes.

Poder público

Participamos também de discussões, eventos e ações que contribuam para a melhoria e o fortalecimento das comunidades ao redor de nossos principais polos de negócios no país, buscando trabalhar para incentivar projetos, instituições e indivíduos de maneira inovadora, rumo a construção de um mundo melhor.

Em relação à nossa atuação em parceria com o setor público, podemos citar dois principais projetos: Horta Social e Cultura Acessível. O primeiro é uma iniciativa na cidade de Fortaleza (CE), com objetivo de promover o desenvolvimento

de pessoas em situação de rua, atendidas nos Centros Temporários de Acolhimento (CTAs) e nos Centros de Acolhida, por meio da formação em agricultura urbana, focada na produção de alimentos orgânicos dentro da cidade.

Já o Cultura Acessível trabalha no pilar de pessoas com deficiência, promovendo visitas de pessoas com deficiência em alta vulnerabilidade social a instituições e eventos de caráter cultural realizados no município de São Paulo. O nosso apoio custeará despesas com o traslado em ônibus adaptados, intérprete de Libras, serviços de áudio descrição e itens de comunicação visual.

Ademais, realizamos a manutenção de espaços públicos, como a Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha e o Parque Lina e Paulo Raia; além de patrocínio a atividades culturais no bairro do Jabaquara em parceria com a comunidade local. Realizamos também reuniões com o poder público local para identificar oportunidades de atuação dentro dos pilares institucionais.

Ações com colaboradores

A ação voluntária dos nossos colaboradores reforça o Nosso Jeito de ser. Incentivamos práticas de solidariedade e liderança que contribuam para o desenvolvimento do entorno. Anualmente, realizamos a Gincana da Solidariedade, uma ação de engajamento dos colaboradores de todo o país que promove arrecadações de roupas, cobertores, brinquedos, produtos de higiene, livros e até bicicletas. Os nossos voluntários se envolvem junto à comunidade para coletar as doações e destiná-las para instituições beneficentes espalhadas pelo Brasil. Este ano, arrecadamos 175 toneladas, que foram entregues para mais de 140 instituições, além de destinarmos 40 mil cobertores e lençóis pelo país, com a ajuda de 70 voluntários-líderes.

Educação

O investimento em educação é uma das forças motrizes para a transformação social e um pilar básico do desenvolvimento sustentável de um país. Quanto maior a qualidade da

educação, mais capacitados os cidadãos e mais capazes de alcançar melhores oportunidades de emprego e qualidade de vida, fortalecendo a economia do país, que é a chave para o nosso negócio. Acreditamos que a educação pública igualitária promove o acesso à cultura, gerando cidadãos autônomos com a capacidade crítica de avaliar a realidade que eles vivem e propor as mudanças necessárias.



Malala: uma discussão sobre educação e empoderamento feminino

Como os livros e a educação podem mudar a história de uma pessoa? É a partir dessa reflexão que promovemos o evento Itaú Apresenta: Malala, em São Paulo (SP). Chamamos Malala Yousafzai, ativista paquistanesa, estudante e pessoa mais jovem a receber um Prêmio Nobel da Paz, para debatermos sobre os temas de educação e empoderamento feminino. Aos 15 anos, Malala foi baleada pelo Talibã por se manifestar contra a proibição de educação para mulheres. A estudante se recuperou, continuou sua campanha e, como cofundadora da *Malala Fund*, está construindo um movimento global para garantir às meninas 12 anos de estudos.

Reunimos mulheres que são destaques na defesa da educação, das crianças e das mulheres do Brasil. Juntas, elas discutiram como a educação pode mudar o mundo, passando por tópicos como os benefícios da leitura,

vínculos familiares, empoderamento feminino e diversidade na educação. Adicionalmente, reforçando seu compromisso com a educação mundial, toda a verba destinada ao *Malala Fund* foi revertida a iniciativas de mulheres brasileiras que lutam por essa causa, com projetos como a promoção de um ambiente de trabalho tolerante a diferenças e à diversidade, a criação de um curso on-line de equidade de gênero e a avaliação atual do impacto da educação brasileira em meninas.

Fundação Itaú Social

GRI 103-2 Cidadania Corporativa

Criada há 25 anos, a Fundação Itaú Social contribui com a melhoria da educação pública brasileira, com foco na Educação Infantil e no Ensino Fundamental. Por meio de parcerias com as três esferas de governo, organizações da sociedade civil (OSCs) e empresas, atua em duas linhas: formação de profissionais da educação e fortalecimento de OSCs que atuam com crianças e adolescentes. Em 2018 foram 23.434 participantes em nossas formações e 601 instituições apoiadas, beneficiando cerca de 3,3 milhões de crianças, adolescentes e jovens. Nossas metas institucionais estão alinhadas com os ODS. A fundação é mantida por um fundo patrimonial, cujo rendimento possibilita a realização dos seus programas e parcerias.

Para responder ao desafio do baixo desempenho e da alta evasão dos estudantes brasileiros, a linha de formação de profissionais de educação concentra-se em dois programas: Letras e Números, com foco na leitura, escrita e Matemática; e o Melhoria da Educação, focado na melhoria da gestão municipal. Um dos principais projetos do Letras e Números, o Escrevendo o Futuro, oferece formação presencial e a distância para professores de Língua Portuguesa. Em 2018, foram 8.633 cursistas, atendendo cerca de 1,8 milhão de estudantes. O programa promoveu formações presenciais em 23 estados: Acre, Alagoas, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Roraima, Rio Grande do Sul, Sergipe, São Paulo e Tocantins. O Portal Escrevendo o Futuro, que conta

com 384 mil usuários cadastrados, fornece subsídios para educadores aprimorarem os seus conhecimentos, inovarem nas estratégias de ensino e compartilhar experiências. Em 2018 o investimento realizado foi de R\$ 6,7 milhões.

Ainda na frente da leitura, merece destaque o Leia para uma Criança, que tem como objetivo incentivar a leitura e o compartilhamento de histórias para ampliar o repertório cultural da criança e fortalecer laços afetivos, familiares e comunitários. Anualmente, enviamos coleções de livros infantis com orientações para mediação de leitura para todos os estados. Em 2018, o programa teve como meta distribuir 820 mil livros infantis e 6.443 bibliotecas infanto-juvenis para a rede de Centros de Referência em Assistência Social (CRAS), por meio de parceria com o Ministério de Desenvolvimento Social; distribuímos 407 mil coleções compostas por dois livros infantis cada e 6.443 bibliotecas compostas por 50 livros cada. Ainda esse ano, 1,6 milhão de coleções foram distribuídas para 1,6 milhão de pessoas físicas, e 200 mil livros infantis foram enviados para OSCs e Secretarias de Educação parceiras. Entre os livros acessíveis, também foram distribuídas 2 mil coleções de livros em *Braille* e 2 mil coleções de livros audiovisuais acessíveis para 4 mil pessoas físicas. O investimento foi de R\$ 9,8 milhões.

A linha de fortalecimento das organizações da sociedade civil trabalha para aumentar as oportunidades de desenvolvimento integral de crianças, adolescentes e jovens, por meio de dois programas: Investimento na Sociedade Civil e Redes e Arranjos. Entre os principais projetos do Investimento na Sociedade Civil está o Prêmio Itaú-Unicef, que tem como objetivo reconhecer projetos de educação integral realizados por Organizações da Sociedade Civil (OSCs) em parceria com escolas públicas. Na edição realizada em 2017, foram inscritas 1.651 parcerias entre OSCs e escolas públicas, de todos os estados brasileiros. Em 2018, o programa teve 3.657 inscrições, realizou 25 ações de mobilização em todo território brasileiro e premiou 100 OSCs e 40 escolas públicas, com um investimento de R\$ 10,7 milhões.

Com o propósito de preparar gestores sociais para o uso da avaliação, promovemos cursos de Avaliação Econômica de Projetos

Sociais. Em 2018, houve formação presencial no estado de São Paulo. Nesse período, o programa teve como meta realizar duas turmas do Curso para Gestores, uma turma do Curso Avançado e seis turmas do Curso On-line. Foi organizada uma turma do Curso Avançado, com 41 participantes, além de seis turmas do Curso On-line para Gestores Sociais para 375 participantes. Houve, ainda, duas turmas do Curso Presencial para Gestores Sociais, com 90 participantes. O investimento foi de R\$ 640.337,00.

Por fim, temos nosso Programa de Voluntariado, que tem como objetivo mobilizar e preparar nossos colaboradores para realizar ações sociais, conectando-os com organizações da sociedade civil participantes das nossas redes e que se candidatam a ações voluntárias. Em 2018, todos os estados foram beneficiados por ações de voluntariado por meio dos 40 Comitês Mobiliza Itaú (grupos de colaboradores voluntários), num total de 470 ações voluntárias e 2.766 voluntários.

Mais informações sobre a Fundação Itaú Social podem ser acessadas [aqui](#).

Instituto Unibanco

GRI 103-2 Cidadania Corporativa

Fundado há 36 anos, o Instituto Unibanco é uma organização que atua para contribuir com a melhoria da qualidade da educação pública do Brasil, com foco na melhoria dos resultados de aprendizagem dos estudantes do Ensino Médio e na produção de conhecimento sobre esse ciclo de ensino. O instituto elabora e implementa soluções de gestão comprometidas com a capacidade efetiva das escolas públicas de garantir o direito à aprendizagem de todos os estudantes.

As ações são estruturadas em três frentes:

- Concepção, desenvolvimento, implementação e avaliação de soluções aplicadas a projetos de gestão educacional;
- Produção e difusão de conhecimento por meio de pesquisas, estudos e debates focados em soluções baseadas em evidências empíricas e na investigação científica; e

- Apoio e fomento a projetos e iniciativas alinhados aos desafios do Ensino Médio.

O principal e maior programa é o Jovem de Futuro, que desde 2007 elabora e implementa soluções de gestão em parceria com redes públicas de ensino com o objetivo de ampliar os resultados de aprendizagem dos jovens matriculados nos três últimos anos da escolaridade obrigatória. O Circuito de Gestão que é a peça central do programa, trabalha o foco no desenvolvimento pleno dos estudantes e na redução da evasão e do abandono escolar; na coerência interna e responsabilização das instâncias dos sistemas educacionais; e nos ciclos de gestão com aprendizagem contínua. O Jovem de Futuro apoia as secretarias em sete frentes: governança, assessoria técnica, sistema de dados, protocolos, avaliação, comunicação e formação.

No ano de 2018, foram realizados 32 encontros de formação para cerca de 5 mil gestores educacionais em mais de 2.262 escolas em seis estados (Ceará, Espírito Santo, Goiás, Pará, Piauí e Rio Grande do Norte). O valor total do investimento neste programa no ano foi de R\$ 2.226.849,40.

Desde sua criação, o programa Jovem de Futuro já contribuiu para a qualificação profissional de cerca de 86 mil profissionais da educação (gestores escolares, supervisores e técnicos das regionais de ensino e órgãos centrais), impactando positivamente o aprendizado de mais de 2,9 milhões de jovens em 11 redes de ensino.

Ao longo de dez anos de programa, aferimos um impacto positivo, relevante e consistente na aprendizagem em Matemática e Língua Portuguesa, medido pelas notas dos alunos nas provas padronizadas dos estados. Durante todo o período, o impacto médio é de cerca de quatro pontos na Escala SAEB (Sistema de Avaliação da Educação Básica, do MEC), o que significa um ganho de 30% na média de aprendizagem da escala SAEB. Além do impacto em aprendizagem há fortes evidências de melhoria na qualidade da gestão escolar, do desenvolvimento profissional dos Supervisores e Diretores das escolas e do clima escolar. **GRI 103-3 Cidadania Corporativa**

O instituto iniciou em 2014 sua linha de editais denominada Gestão Escolar para Equidade, dedicada às discussões étnico raciais e de gênero, com o objetivo de fortalecer o campo educacional, essa linha de atuação fomenta técnica e financeiramente organizações da sociedade civil, fundos de direitos humanos e instituições acadêmicas dedicados à elaboração de tecnologias educacionais e reflexões voltadas à melhoria da qualidade da educação no Brasil.

Nessa frente de atuação, o instituto dá foco à temática da gestão da equidade. As iniciativas têm como expectativa identificar e fomentar experiências promissoras, que gerem resultados consistentes e possam ser replicadas em escala:

Edital Juventude Negra: em parceria com o Baobá – Fundo para a Equidade Racial e a Universidade Federal de São Carlos, investiu R\$ 606.860,97 em 2018. O programa recebeu 185 inscrições para sua 2ª edição, em 2017, e possibilitou o desenvolvimento de projetos em nove estados durante o ano de 2018. Foram selecionados projetos que contribuem para a elevação de indicadores como o acesso, a conclusão, a frequência, o rendimento escolar, o número de estudantes negros e negras que ingressam em cursos de educação superior e outros índices correlatos. A maioria dos projetos apresentados está referenciada na Lei nº 10.639/2003, que inclui a obrigatoriedade do ensino da história e da cultura afro-brasileira e africana nas escolas.

Edital Elas nas Exatas: realizado em parceria com o Elas – Fundo de Investimento Social, a Fundação Carlos Chagas e o apoio do escritório nacional da ONU Mulheres; R\$ 930.512,78 em 2018. As atividades propostas são variadas e envolvem capacitações em robótica, programação e desenvolvimento de games e aplicativos, construção de protótipos de geração de energia elétrica, aulas e debates sobre história de mulheres cientistas, entre outras.

Parceria com o Instituto Rodrigo Mendes: estimula o desenho e a implantação de políticas públicas para garantir o acesso, a permanência e a aprendizagem dos estudantes com deficiência. Foram investidos R\$ 400 mil reais nos projetos em 2018.

Para compor a sua estratégia de fomento a projetos e iniciativas, o instituto apoia outras ações comprometidas com a melhoria da qualidade da educação pública, como pesquisas e projetos sobre relações étnico raciais nas escolas, em parcerias com Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades (CEERT) e Ação Educativa. Além de uma plataforma de análise e devolutiva de indicadores pedagógicos desenvolvidas pela *startup Tuneduc* que fortalece o uso de evidências no processo de tomada de decisões de gestores educacionais, projeto apoiado em parceria com o Itaú BBA.

Aprofundando o campo de diálogo com o Conselho Nacional de Secretários de Educação (Consed), continuamos a parceria institucional, apoiando técnica e financeiramente o funcionamento de quatro grupos de trabalho (GT): Gestão Escolar, Ensino Médio, Avaliação e Financiamento.

Com a participação de técnicos do GT de Ensino Médio, realizamos o primeiro programa de formação na área de formulação e implementação de políticas públicas para a reestruturação do Ensino Médio, em parceria com Itaú BBA e Insper. O programa capacitou 108 técnicos dos 26 estados e Distrito Federal com ferramentas analíticas e conceituais da área da gestão pública em educação. A formação desafiou os participantes a produzir um plano estratégico de reorganização da política de Ensino Médio de cada unidade federativa.

Com o GT de Financiamento do Consed produzimos e compartilhamos conhecimento sobre o nível e a qualidade do gasto em educação nos estados brasileiros de forma a subsidiar políticas nacionais de financiamento e propostas estaduais de melhoria do gasto.

No campo do voluntariado corporativo, com o apoio dos colaboradores, o Instituto Unibanco opera o Estudar Vale a Pena (EVP). O objetivo é promover o encontro entre os profissionais e os estudantes do Ensino Médio da rede pública para que a troca de experiências possa ser um motivador na elaboração de seus projetos de vida. Em 2018, o programa contou com o envolvimento de 873 voluntários de São Paulo e Espírito Santo, que foram a 53 escolas e

atingiram 5.426 estudantes, e, pela segunda vez, as equipes de voluntariado das fundações e institutos do conglomerado dos cinco países em que está presente (Argentina, Brasil, Chile, Paraguai e Uruguai) reuniram-se para pensar no desenvolvimento simultâneo de ações de mobilização e engajamento social. O Instituto Unibanco também participou da iniciativa, batizada de Ação Global, por meio da promoção da participação no EVP. Nesse ano, o investimento foi de R\$ 1.267.468,11.

O instituto é mantido por um fundo patrimonial (*endowment*). Mais sobre o Instituto Unibanco [aqui](#) ou diretamente no [relatório de atividades](#).

Itaú BBA Educação

GRI 103-2 Cidadania Corporativa

Há quatro anos, o Itaú BBA realiza investimentos focados prioritariamente na formulação de um novo modelo de Ensino Médio, flexível, articulado ao Ensino Técnico e à qualificação profissional.

Em 2018, destacamos o apoio técnico realizado nos estados de Santa Catarina, Paraíba, Mato Grosso do Sul, Pernambuco, Bahia, Sergipe, Rio Grande do Norte, Ceará, Espírito Santo e o Distrito Federal na formulação de modelos de Ensino Médio integrem a educação profissional, com a oferta de cursos profissionalizantes e tecnológicos com currículos articulados ao do Ensino Médio.

Como parte dessa ação, foram realizados encontros de formação das equipes das secretarias, formulação e detalhamento de propostas de implementação e realização do II Encontro de Estados Parceiros Itaú BBA, que contou com palestrantes de influência internacional na área de Educação. Durante dois dias, Secretários Estaduais de Educação, técnicos e gerentes das secretarias, dos dez estados brasileiros apoiados pelo banco, além de representantes de organizações da sociedade civil, participaram de debates e trocas de experiências sobre a flexibilização curricular para a articulação do Ensino Médio com a educação profissional e técnica.

Continuamos a apoiar técnica e financeiramente o Conselho Nacional do Secretários Estaduais de Educação (Consed) com foco nos Encontros de Grupos de Trabalho, que nesse ano priorizou a temática da flexibilização curricular do Ensino Médio, articulado a cursos profissionalizantes e técnicos.

Teve continuidade o curso de especialização Programa de Formação em Planejamento para Implementação de Políticas Públicas e Desenvolvimento do Ensino Médio, uma parceria do Itaú BBA com o Instituto Unibanco e o Insper. O curso teve adesão de todos os estados e beneficiou 54 técnicos de todas as Secretarias de Educação do Brasil, que participaram do curso presencialmente, e outros 54 que realizaram o curso a distância (EAD). O curso, iniciado em 2017, teve seu encerramento em 2018, com a apresentação do projeto de desenvolvimento do Ensino Médio para cada estado, elaborado pelas respectivas equipes. O valor total investido no apoio ao Consed e no curso realizado pelo Insper foi de R\$ 515.000,00.

Como parte das ações com os estados para uma melhor gestão da educação pública, o Itaú BBA apoiou, em parceria com o Instituto Unibanco e a Fundação Lemann, a utilização, pelos estados parceiros, da plataforma Foco Aprendizagem, produzida pela startup Tuneduc. Essa plataforma, nomeada de forma personalizada pelos estados, entrega informações qualificadas para professores e gestores, com base na análise de indicadores pedagógicos, ampliando de forma significativa a perspectiva da gestão da sala de aula e da escola.

Representantes do Itaú BBA integram o Movimento pela Base Nacional Comum Curricular (BNCC), grupo não governamental de profissionais da Educação que desde 2013 atua para facilitar a construção de uma base de qualidade. O valor investido foi de R\$ 222.000,00.

O Itaú BBA apoiou o Todos pela Educação, que é um movimento da sociedade civil, fundado em 2006, com o propósito de melhorar a educação no Brasil impulsionando a qualidade e equidade da Educação Básica. O valor investido no movimento foi de R\$ 550.000,00, e as principais ações apoiadas foram:

- Educação Já, que consiste em um plano de ação de curto, médio e longo prazo para fazer a educação pública básica avançar no Brasil de forma sistêmica, por meio de um conjunto de medidas capazes de promover mudanças estruturantes; e
- Profissão Professor, que visa orientar as políticas públicas voltadas aos professores em quatro pilares: referenciais docentes, atratividade para a profissão, formação inicial e continuada, carreira e condições de trabalho. Saiba mais [aqui](#).

Desde 2011, o Itaú BBA participa do programa Educação Compromisso de São Paulo e, com a Secretaria Estadual da Educação, trabalha para apoiar políticas educacionais baseadas em evidências. Com um grupo de organizações do terceiro setor, acreditamos que, persistindo nesse caminho, a rede estadual de São Paulo poderá em pouco mais de uma geração atingir padrões internacionais de qualidade, ou seja, ser um dos 25 melhores sistemas do mundo e posicionar a carreira de professor entre as dez mais desejadas do estado. O valor investido no projeto é de R\$ 250.000,00.

Também apoiamos a Parceiros da Educação, associação sem fins lucrativos, criada em 2004, que trabalha por uma educação pública de qualidade no Brasil. O Itaú BBA contribui institucionalmente para a associação e patrocina duas escolas públicas estaduais de ensino integral em São Paulo (SP). O valor investido no projeto é de R\$ 1.052.136,90.

Também publicamos os estudos: Formação Técnico-Profissional, de Laís da Costa Manso Nabuco de Araújo e Maria Helena de Castro Lima; Modelos Curriculares para o Ensino Médio: desafios e respostas em onze sistemas educacionais, de Alejandra Cardini e Belén Sanches; e Articulação Curricular e Projetos Empreendedores: uma prática inovadora na rede pública estadual da Paraíba.

O Itaú BBA tem feito uma importante contribuição para que educação profissional articulada se fortaleça na agenda de implementação da reforma do Ensino Médio.

Cultura

É inegável o impacto positivo da cultura para a disseminação do patrimônio intelectual e para a promoção da aprendizagem em uma sociedade. Ampliar o contato das pessoas com a diversidade cultural é uma forma de criarmos caminhos de desenvolvimento social.

Acreditando nisso é que apoiamos a democratização da cultura por meio de investimentos das nossas fundações e institutos e por meio de patrocínios diversos.

Instituto Itaú Cultural

GRI 103-2 Cidadania Corporativa

Após completar 30 anos, o Instituto Itaú Cultural definiu seu propósito e uma nova identidade visual. Esse propósito busca traduzir uma profusão de atividades, um jeito de fazer e estimular a cultura e a arte.

O instituto começou 2018 com um novo formato de programação: as terças-feiras são dedicadas ao cinema, com sessões de filmes, cursos e outras atividades. Música, teatro e dança ocuparam as noites de quinta a domingo. Foram 246 espetáculos, com 85% de ocupação.

Um dos vencedores do Prêmio Itaú Cultural 30 Anos – entregue em 2017 –, o escultor sergipano Véio, foi tema da primeira grande exposição (Véio – a imaginação da madeira) do ano. A produção do arquiteto e *designer* Sergio Rodrigues foi celebrada em Ser Estar – Sergio Rodrigues; e a trajetória da bailarina e coreógrafa Angel Vianna e a do crítico literário Antonio Candido foram abordadas em mostras do programa Ocupação Itaú Cultural. O valor investido no programa foi de R\$ 3.049.477,86.

No último trimestre, ocorreram a exposição sobre o fotógrafo German Lorca e as ocupações Paulo Mendes da Rocha e Ilê Aiyê. O primeiro, uma homenagem a uma carreira de mais 70 anos dedicado à fotografia; o segundo, um recorte da produção do arquiteto com base na relação com a água, e o terceiro contou a história do primeiro grupo afro de Carnaval do Brasil.

A exposição Imagens Impressas fechou o ano. O público na sede foi de 472.634 pessoas, um crescimento de 48,39% em relação ao ano anterior.

O instituto organizou o seminário Proteção e Circulação de Bens Culturais: combate ao tráfico ilícito, com representantes de órgãos do governo e de entidades do setor, e promoveu a terceira edição do Mekukradjá – Círculo de Saberes, ciclo de debates sobre questões indígenas. Também destacamos a mostra audiovisual Classificação Indicativa: -18, de curtas e longas-metragens voltados para adolescentes, e parcerias como a Mostra Internacional de Teatro de São Paulo (MITsp) e o É Tudo Verdade – Festival Internacional de Documentários na 42ª Mostra Internacional de Cinema.

No que diz respeito às exposições itinerantes, as cidades de Rio de Janeiro (RJ), Ribeirão Preto (SP), Curitiba (PR), Porto Alegre (RS), Brasília (DF), Florianópolis (SC), Fortaleza (CE), Brumadinho (MG) e Buenos Aires, na Argentina, receberam mostras com trabalhos que integram o Acervo de Obras de Arte do banco. Essas atividades reuniram cerca de 181.416 visitantes e teve um investimento de R\$ 453.265,13.

Em maio, foram divulgados os 109 projetos contemplados pela edição 2017–2018 do Rumos Itaú Cultural. O investimento para o edital foi de R\$ 820.065,41. Selecionados entre mais de 12 mil inscrições – de todos os estados do país –, os trabalhos refletem temas ligados à negritude e às questões de gênero e indígenas, entre outras.

Em 2018, o instituto realizou 1.117 atividades, que reuniram mais de 758 mil pessoas. Além das ações citadas, ocorreram exposições no Espaço Memória e os espetáculos do Auditório Ibirapuera. Na sede do Itaú Cultural, na Avenida Paulista, está o Espaço Olavo Setubal, exposição permanente que conta com mais de 241.635 visitantes desde a abertura, em 2014. O público do site do Itaú Cultural chegou à marca de mais de 22 milhões de acessos no ano. A Enciclopédia Itaú Cultural de Arte e Cultura Brasileiras segue com acessos que ultrapassam 1,5 milhão por mês ao seu acervo composto por 172 mil registros.

Muitas das ações do Itaú Cultural atendem aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, assunto que está cada vez mais em pauta no instituto. No ano de 2018 foi criado um Grupo de Trabalho sobre o tema.

Diversidade

A diversidade faz parte da governança do Instituto Itaú Cultural. Ao longo do ano de 2018, a diversidade seguiu pautando as atividades do instituto. A quinta edição de Todos os Gêneros: mostra de arte e diversidade, que reflete sobre noções de gênero, sexualidade e afetividade na sociedade, realizada em maio, teve como tema a vida soropositiva. O evento contou com mostra de curtas-metragens, mesas de debate, apresentações teatrais, *performances*, além de um *show* com o cantor pernambucano Almério, uma festa, o Cabaré Todos os Gêneros, e o lançamento do livro Tente Entender o que Tento Dizer – Poesia HIV/Aids, organizado pelo escritor, jornalista e ativista de direitos humanos Ramon Nunes Mello. No segundo semestre, no mês de agosto, aconteceu a citada terceira edição do Mekukradjá – Círculo de Saberes, que repercutiu as lutas dos povos indígenas em atividades multidisciplinares. O último é mensal e propõe reflexões sobre a vida nas cidades. No mês de dezembro, ocorreu a terceira edição do projeto || Entre || Arte e Acesso, com o tema acessibilidade e cultura. A programação reuniu diversos artistas com deficiência e de diferentes áreas de expressão para explorar os universos da arte e da cultura com base na ótica da acessibilidade.

Espaço Itaú de Cinema

Desde sua inauguração em 1995, o Espaço Itaú de Cinema tem como principal objetivo proporcionar diferentes visões do cinema, formar plateias críticas e deixar um legado para a sociedade, sempre apoiando projetos que valorizam e reforçam o nosso compromisso com a democratização da cultura.

Nossa estrutura conta com oito complexos de salas de cinema em seis cidades do Brasil – Brasília (DF), Curitiba (PR), Porto Alegre (RS), Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e

Salvador (BA) –, com 57 salas de exibição e 198 lugares para pessoas com necessidades especiais. Em 2018, recebemos mais de 2,9 milhões de pessoas em nossas salas de cinema.

Além de o nosso espaço oferecer filmes de perfis variados, também possibilitamos acesso a diferentes tipos de conteúdo como eventos esportivos, musicais e educacionais, transmitidos ao vivo via satélite. Preocupados em proporcionar o acesso à cultura para toda a população, todas as salas contam com acessibilidade e assentos para pessoas com deficiência.

Dentre nossos programas sociais, temos o Clube do Professor, que tem como propósito ampliar a experiência cinematográfica dos professores. A entrada à sessão é gratuita para professores que tenham o cartão Clube do Professor e um acompanhante. Em 2018, 28.415 professores fizeram uso desse benefício, um valor 16% menor que 2017 (33.748 professores), sendo inferior à meta de 10% de crescimento estabelecida. Em 2016, atendemos 37.661 pessoas.

Outro programa social é o Projeto Escola, que tem o propósito de integrar diferentes formas de expressão, sempre buscando relacionar áreas de conhecimento em seus programas. O projeto, além de exibir filmes, também realiza *workshops*, debates e outras atividades complementares para abordar o conteúdo e o entendimento dos temas apresentados. Dessa forma, busca contribuir para desenvolver pessoas com senso crítico e que sejam mais ativas na sociedade. Em 2018, 14.629 estudantes participaram do projeto, um valor 19% menor que 2017 (18.168 estudantes), inferior à meta de 10% de crescimento estabelecida. Em 2016, atendemos 13.702 estudantes.

Temos ações transversais com os públicos de demais instituições de nosso relacionamento. Oferecemos sessões de cinema gratuita aos participantes do Itaú Viver Mais, com temática relacionada ao “longevidade” em todas as salas de cinema, toda última terça-feira do mês, com debate sobre o assunto no fim da sessão. Em 2018, 9.547 idosos participaram das sessões, representando um aumento de 21% comparado a 2017 (7.917 idosos), sendo superior à meta de 10% de crescimento estabelecida. Em 2016, atendemos 7.906 idosos.

GRI 103-3 Cidadania Corporativa

Também realizamos a exibição gratuita do documentário Elo Perdido, de Renata Falzoni, durante a Semana da Mobilidade, e em parceria com a Prefeitura de São Paulo, exibimos a campanha Maio Amarelo em nossas apresentações.

Em 2018, também realizamos o projeto Mulheres Negras no audiovisual brasileiro. O Espaço Itaú de Cinema Augusta promoveu uma oficina de roteiro com mulheres negras e os encontros foram ministrados por um dos mais importantes consultores de roteiro da América Latina, o escritor cubano Eliseo Altunaga. A ideia da oficina nasceu do desejo de fortalecer roteiristas negras brasileiras e suas narrativas autorais. Quinze realizadoras negras, de vários locais do país, tiveram a oportunidade de desenvolver seus argumentos em aulas práticas e teóricas. A ação foi uma parceria entre o Espaço Itaú de Cinema e o *site* Mulheres Negras do Audiovisual Brasileiro.

Realizamos também a roda de conversa Olhos Negros – Cinema Negro e a Formação das Novas Gerações do Audiovisual, para discutirmos de quais maneiras as obras de cineastas negras e negros e suas temáticas podem aproximar novas gerações do fazer cinematográfico e contribuir com as discussões raciais. Tradicionalmente afastadas dos espaços que produzem, pensam e exibem o cinema nacional, jovens negros e negras têm como perspectiva tocar a audiência que se identifica com suas histórias e juntos construir a ponte que os conduza do lugar de objeto para sujeitos de sua representação e representatividade. O encontro teve como objetivo ampliar o olhar para o cinema brasileiro dentro e fora das telas.

Saiba mais sobre o Espaço Itaú de Cinema [aqui](#).

Outros investimentos culturais

Em 2018 patrocinamos importantes projetos das mais diferentes vertentes culturais, como a 42ª Mostra Internacional de Cinema de São Paulo (SP), a mais importante mostra de cinema do Brasil, e o Festival Internacional de Fotografia de Porto Alegre (RS), que surgiu para ajudar a ampliar a visibilidade de fotógrafos brasileiros e hoje se insere na lista de eventos internacionais sobre fotografia brasileira contemporânea, além da exposição A Primeira Estrela, que aconteceu

no Museu do Futebol em São Paulo, e falava sobre a Seleção Brasileira de Futebol de 1958, que conquistou a primeira vitória do Brasil em uma Copa do Mundo.

Apoiamos também projetos relevantes no cenário literário, tais como a Festa Literária Internacional de Paraty (Flip) e a Festa Literária das Periferias (FLUPP), que acontece na cidade do Rio de Janeiro (RJ), além da 26ª Bienal do Livro de São Paulo.

Outra manifestação cultural que apoiamos é a dança por meio de festivais como o de Dança de Joinville (SC), além do Festival Internacional Denise Stoklos de Solo *Performance*, que acontece em Irati (PR). Também apoiamos a Cisne Negro Cia. de Dança, com o seu Projeto *Ballet* Paraisópolis, que foi fundado em 2012 na comunidade de Paraisópolis, em São Paulo (SP) e que, por meio do ensino da dança clássica e contemporânea, incentiva crianças e adolescentes a buscarem melhores oportunidades de vida.

Há oito anos patrocinamos a SP Arte, umas das principais feiras de arte da América Latina, que acontece em São Paulo. Ainda na área de artes plásticas, também apoiamos a 33ª Bienal das Artes de São Paulo.

Por prezarmos a democratização e o acesso à cultura, também apoiamos anualmente grandes equipamentos públicos, como o Museu de Arte Moderna (MAM), o Museu de Arte de São Paulo Assis Chateaubriand (MASP) e a Fundação Bienal. Desse modo, incentivamos a construção e continuidade de espaços inclusivos e plurais para a sociedade.

A música é outra manifestação cultural em que atuamos com projetos relevantes. O Festival de Música em Trancoso (BA), foi criado para fazer da música clássica e popular fonte permanente de desenvolvimento pessoal e social por meio da formação de público. Apoiamos a Orquestra Filarmônica de Minas Gerais, além da Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (Osesp), da qual somos parceiros desde 2007.

Para além de nossa atuação nacional, também tivemos apoios realizados pelas nossas unidades na América Latina, tanto a grandes eventos quanto a equipamentos culturais

permanentes. No Chile, fomos patrocinadores master do *Lollapalooza*, maior festival de música do país. Já no Uruguai, temos forte presença no *Montevideo Rock*, evento de *rock* mais prestigiado de Montevideu.

Seguindo o objetivo institucional de apoiar a democratização da cultura, apoiamos o *Centro de las Artes 660*, relevante centro cultural na cidade de Santiago, no Chile. No Paraguai, são apoiados diversos equipamentos culturais, como o *Centro Cultural del Lago*, a *Fundación Migliorisi*, o *Centro Cultural Manzana de la Rivera* e o projeto musical de Comunidades Musicais Transformadoras.

Temos, também, apoios via incentivo fiscal em Buenos Aires, na Argentina, com base no programa do Ministério de Cultura de dedução de imposto. Em 2018, apoiamos mais de R\$ 2,5 milhões.

Esportes

Patrocinamos diversos projetos de três modalidades esportivas (futebol, tênis e multidisciplinares) que tenham como objetivo promover a inclusão social através do esporte, fortalecimento de nossa marca e capacitação de pessoas para propagar a prática esportiva, transformando assim o mundo das pessoas.

Nosso envolvimento com o futebol começou há mais de 20 anos por meio do patrocínio de transmissões televisivas como o Campeonato Brasileiro até a Copa do Mundo FIFA de 2014, e da Seleção Brasileira de Futebol. Desde 2008 patrocinamos a Seleção Brasileira de Futebol, feminina e masculina, em todas as suas categorias: Principal, Olímpica, Sub-23, Sub-20, Sub-17 e Sub-15. Também patrocinamos a Seleção Chilena de Futebol, de 2015 a 2018.

Também temos longa relação de apoio com o tênis e elaboramos com uma plataforma completa que vai da categoria de base até o alto rendimento. Na fase de iniciação esportiva, apoiamos o Projeto Bola Dentro, que conta com nosso apoio desde 2016, atende cerca de 200 jovens por ano no Parque Villa Lobos, em São Paulo (SP).

O Centro de Treinamento Itaú/Instituto Tênis, projeto que apoiamos desde 2009, tem o foco em formação de atletas de alto rendimento na fase juvenil e apoio para levar tenistas para os principais torneios do mundo.

O *Tennis Route* tem como missão transformar a vida de jovens tenistas através do esporte e da educação, oferecendo oportunidades para criar rotas, rumo ao tênis profissional ou universitário. Thiago Wild, um dos atletas do instituto, foi o segundo brasileiro campeão juvenil no *Grand Slam US Open* Juvenil de 2018.

Além disso, representando o gênero feminino, apoiamos desde seu início em 2010 o torneio internacional Circuito Feminino *Future* de Tênis, que possibilita que jovens acumulem pontos no *ranking* mundial e que tenham a chance de participar de campeonatos de alto rendimento fora do Brasil.

Com alto rendimento desde 2015, somos o principal patrocinador do *Miami Open*, evento *Masters* 1000 da ATP, que apoiamos desde 2009, e é um dos torneios mais importantes do mundo, que ocorreu até 2018 em Key Biscayne, Flórida. No Brasil, patrocinamos o *Rio Open*, maior torneio da América do Sul, desde sua primeira edição em 2014 até o ano de 2018.

Sobre projetos multidisciplinares, patrocinamos desde 2009 o Caravana do Esporte – programa itinerante que atende a municípios brasileiros indicados pela Unicef com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e promove capacitação de instrutores, tendo já beneficiado desde o início do nosso apoio 178 mil crianças e adolescentes e capacitado cinco mil professores e educadores, além de dois milhões de atendimentos indiretos. Desde 2015 apoiamos o Projeto Campeões da Vida do Instituto Guga Kuerten, que realiza cerca de 700 atendimentos por ano na região de Santa Catarina, incentivando a prática esportiva.

Diversidade

Durante o ano, firmamos nosso compromisso com o fortalecimento da sociedade civil em prol da diversidade, trabalhando com base em temas como LGBT+, raça, gênero, pessoas com

deficiência e idoso. Entendemos que o investimento na causa como um todo é, além de transversal, uma nova frente em consolidação, e por isso decidimos incluí-lo como frente em nosso Investimento Social.

Neste capítulo, focamos as atividades relacionadas ao pilar de idosos. Para saber mais sobre nossas demais ações e nossa visão sobre diversidade, veja o capítulo de Diversidade deste relatório, na [página 77](#).

Idoso

O envelhecimento populacional é um fenômeno que ocorre em escala global, em especial, nos países desenvolvidos. Esse processo caracteriza-se pelo constante aumento da expectativa de vida e pela queda de fecundidade.

Estamos a bordo de uma revolução tecnológica que transformará fundamentalmente a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. Em sua escala, alcance e complexidade, a transformação será diferente de qualquer coisa que o ser humano tenha experimentado antes. Nesse contexto, o sistema econômico mundial está sendo redefinido com base em forças disruptivas que atuam, simultaneamente, relacionadas à tecnologia e à alteração demográfica. Embora isoladamente esses fenômenos sejam bem conhecidos, ainda há poucos estudos que abordam os temas de maneira integrada, e apenas muito recentemente observamos o seu impacto na sociedade.

Acreditamos que podemos contribuir com a sociedade, patrocinando iniciativas, capacitando pessoas, apoiando o poder público e a sociedade civil para encarar a mudança demográfica e seus impactos.

Fundos do Idoso

Em 2018, foi finalizada a revisão estratégica do Itaú Viver Mais, associação sem fins lucrativos focada no público com mais de 55 anos, com melhorias e uma nova oferta de valor para os projetos. A fim de impulsionar a cultura do “longevidade” e atuar no fomento de políticas públicas voltadas à população idosa, o Itaú Viver Mais vem direcionando esforços para a formação

dos Conselhos Municipais do Idoso. O objetivo é promover práticas de governança e transparência e qualificar os investimentos realizados por meio dos fundos do idoso, contribuindo para a construção das políticas públicas municipais. A iniciativa vem sendo conduzida nas cidades de Rio de Janeiro (RJ), Porto Alegre (RS), Salvador (BA), Belo Horizonte (MG) e São Paulo (SP).

Por meio da lei de incentivo a pessoa idosa, realizamos a doação de R\$ 12,2 milhões apoiando 16 projetos em 16 fundos em todo Brasil.

Em 2018, a Associação Itaú Viver Mais impactou aproximadamente 2.434 pessoas em 36 municípios, tendo como investimento anual o total de R\$ 2,1 milhões. As atividades foram distribuídas entre os estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Bahia, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e no Distrito Federal.

A associação promove os seguintes projetos:

Atividades físicas e culturais: aulas de ioga, pilates, dança e *tai chi chuan*, *workshops* com instrumentos musicais e artesanato em 29 locais em quatro estados – São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Rio Grande do Sul –, atendendo 1.940 pessoas.

Itaú Viver Mais Cinema: 77 sessões comentadas de filmes, gratuitas, em São Paulo (SP), Salvador (BA), Rio de Janeiro (RJ), Rio Grande do Sul, Curitiba (PR) e no Distrito Federal, com 9.547 ingressos distribuídos.

Diálogos Itaú Viver Mais: evento dedicado à troca de conhecimentos sobre assuntos correlacionados ao público idoso em parceria com a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), dois eventos realizados em São Paulo (SP), com a presença de 182 pessoas.

Diagnóstico população idosa: seguindo as diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS) para o envelhecimento ativo, foi realizada a construção de uma matriz de indicadores para nortear a construção de políticas públicas da pessoa

idosa. Essa ação foi realizada em sete cidades: Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Salvador (BA), Porto Alegre (RS) e São Paulo, Mogi Mirim e Poá (SP).

Empreendedorismo

Como maior banco privado do Brasil, temos nos reinventado constantemente para continuar na vanguarda na utilização de novas tecnologias e ferramentas. Com essa motivação, fomos pioneiros ao criar uma iniciativa de fomento ao mercado de empreendedorismo tecnológico, além de investirmos mais de R\$ 24 milhões em iniciativas da sociedade civil, tanto nacional quanto internacionalmente.

Cubo Itaú

Inaugurado em setembro de 2015 em parceria com a *Redpoint* *eventures*, o Cubo Itaú é uma organização sem fins lucrativos e o maior hub de fomento ao empreendedorismo tecnológico da América Latina que acelera a conexão e a criação de negócios entre grandes empresas e *startups*.

O Cubo Itaú tem o intuito de oferecer um ambiente inspirador para conectar pessoas brilhantes, com vontade de transformar negócios, tecnologia e a vida das pessoas para melhor. Queremos gerar a troca de experiências, o compartilhamento de conhecimento e a divulgação de oportunidades, tanto para empreendedores quanto para estudantes, investidores, profissionais de grandes empresas ou *startups*.

O Cubo disponibiliza seus espaços de eventos para a realização de *workshops*, palestras e encontros relevantes para o crescimento do ecossistema de inovação. Além disso, o Cubo possui oito programas para discutir constantemente alguns temas que foram identificados como prioritários nesse ecossistema. São eles: *Diversity in Tech*, *Corporate Venture*, *VC para founders*, *Melhores Práticas*, *Open Coffee Club*, *Cubo Day*, *Brasil ao Cubo* e *Cubo Talks*.

O Cubo Itaú está localizado na região da Vila Olímpia, em São Paulo (SP), e abriga em seu espaço físico cerca de 1.250 residentes de diferentes segmentos, como saúde, educação,

fintech, logística, indústria, varejo, entre outros, além das mais de 250 *startups* presentes na plataforma Cubo Digital, que contempla empreendedores de todo o país.

Para uma *startup* se tornar residente do Cubo é preciso que ela ofereça uma solução real e com potencial de escala. Os critérios de seleção do Cubo levam em conta a relevância do negócio para o mercado ao qual se destina e a capacidade de transformação oferecida para a sociedade. Pontos como o estágio de atuação no mercado, capacidade de execução, alcance de escala e oferta de valor para outros residentes também são considerados. Temos no Cubo *startups* que atuam com inteligência artificial, gamificação, *Internet of Things*, entre outras tecnologias que estão acelerando a transformação digital do Brasil e do mundo.

O espaço, que nasceu em 2015, deu tão certo que em 2018 aumentou de tamanho em mais de quatro vezes e expandiu a sua capacidade de conexão. A expansão acompanha o crescimento do empreendedorismo no Brasil, bem como a representatividade do Cubo no mercado. Além disso, o Cubo também passou a olhar com mais atenção para algumas áreas que hoje integram a estrutura do *hub*. Saúde, *fintech*, indústria 4.0, educação e varejo são os segmentos promissores identificados como apostas para desenvolver o ecossistema de inovação.

Conectar os principais agentes para fomentar o ecossistema de empreendedorismo tecnológico provou ser a verdadeira proposta de valor do Cubo Itaú, em seus três anos de atuação, e, neste período, o *hub* atingiu números muito importantes.

- Mais de 2.000 pessoas circulando no espaço por dia;
- Mais de 3.000 postos de trabalho foram gerados pelas *startups* residentes até hoje;
- Mais de 24 mil candidatos passaram pela plataforma de vagas em *startups* do Cubo, e mais de 4.400 vagas de trabalho foram divulgadas;
- Negócios gerados entre grandes empresas e *startups*: + 720 contratos até julho de 2018 | + 370 em 2017;

- Faturamento residentes: + R\$ 230 milhões até julho de 2018 | R\$ 110 milhões em 2017;
- Investimentos de grandes empresas nos modelos de negócios das *startups*: + R\$ 50 milhões até julho de 2018 | + R\$ 50 milhões em 2017;
- *Startups* do ecossistema avaliadas: + 500 até julho de 2018 | 300 em 2017; e
- Eventos realizados: + 790 até dezembro de 2018 | 700 em 2017.





Gestão

Ambiental

“
Por que esse
tema é material?”

A geração de valor compartilhado para colaboradores, clientes, fornecedores, acionistas e para a sociedade é essencial para que nós continuemos buscando nossa visão de ser o banco líder em *performance* sustentável e em satisfação de clientes. Em função disso, reconhecemos nossa responsabilidade em exercer um papel transformador, atuando para além das nossas operações e contribuindo para gerar impactos positivos no mercado e na sociedade, e a gestão ambiental é um ponto fundamental nessa nossa missão.

GRI 103-1 Gestão Ambiental

Reforçamos esse compromisso por meio de ações como a implementação do Sistema de Gestão Ambiental (baseado na Norma NBR ISO 14001:2015), a adesão a Compromissos e Pactos Voluntários, o apoio ao desenvolvimento de políticas públicas e outras iniciativas e por meio da transparência no reporte de informações financeiras e não financeiras.

GRI 103-2 Gestão Ambiental

Ainda que a operação do setor financeiro apresente uma geração de impacto ambiental direta reduzida em comparação a outros setores da economia, esse tema ganha relevância quando consideramos o tamanho da estrutura necessária para que as instituições financeiras operem com eficiência. Considerando o tamanho de nossas operações em grandes centros urbanos, nosso principal ambiente de atuação, entendemos a relevância de conhecer, medir e gerenciar o impacto ambiental de nossas atividades, pois só assim conseguiremos reduzir nossa pressão sobre os recursos naturais. Um exemplo dos impactos positivos e negativos da operação de instituições financeiras é o nosso Centro Empresarial Itaú Conceição, com mais de 12 mil colaboradores em cinco prédios localizados no bairro Jabaquara, em São Paulo (SP). O estabelecimento desses prédios aqueceu a economia e trouxe mais investimentos para essa microrregião, em contrapartida ao consumo de água, energia e uso do solo referente a sua instalação e funcionamento.

”

Materialidade

Gestão Ambiental GRI 103-1 Gestão Ambiental

ODS potenciais	Metas	Impacto positivo
	7.2 Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.	Promovemos o uso de energias renováveis por meio das nossas instalações e das placas solares em nossos prédios administrativos, além dos projetos Fazenda Solar para abastecer 200 agências em Minas Gerais com energia solar.
	12.2 Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.	Reduzimos o consumo e melhoramos continuamente a eficiência na utilização de recursos naturais em nossas instalações por meio da gestão sustentável com certificações, monitoramento de consumo, compensação de emissões e uso eficiente dos recursos com ações de redução de consumo de água e energia, além de tornar nossas metas públicas.
	12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reúso.	Realizamos ações para redução da quantidade de resíduos enviados para aterros.
	13.3 Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.	Contribuímos para conscientização e redução de emissões com a iniciativa do Programa Compromisso com o Clima em parceria com outras organizações, visando à compensação de créditos de carbono e incentivando os projetos que atuam para a redução das emissões.

Relação entre o tema material e nossos públicos

GRI 103-1 Gestão Ambiental



Tópicos da GRI	Iniciativas e indicadores relacionados
Abordagem de Gestão	GRI 103-1 Gestão Ambiental – Explicação da materialidade e seu limite
Abordagem de Gestão	GRI 103-2 Gestão Ambiental – Abordagem de gestão e seus componentes
Abordagem de Gestão	GRI 103-3 Gestão Ambiental – Avaliação da abordagem de gestão
Material	GRI 301-1 Materiais usados por peso ou volume
Energia	GRI 302-1 Consumo de energia na organização GRI 302-4 Redução do consumo de energia
Água	GRI 303-1 Interações com a água como recurso compartilhado GRI 303-3 Retirada de água
Emissões	GRI 305-1 Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa – Escopo 1 GRI 305-2 Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa – Escopo 2 GRI 305-3 Outras emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa – Escopo 3 GRI 305-5 Redução de emissões de Gases de Efeito Estufa
Efluentes e Resíduos	GRI 306-2 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição
Conformidade	GRI 307-1 Não conformidades com leis e regulamentações ambientais

“ Neste capítulo...

...apresentamos nossas principais ações relativas ao tema, incluindo nossas boas práticas, o Sistema de Gestão Ambiental (certificações ISO 14001) e demais certificações relacionadas à sustentabilidade.

Destacamos nosso principal desafio relativo ao volume de informações de consumo e gestão, em face da extensa distribuição geográfica de nossa atuação. Também compartilhamos nossas metas de gestão ambiental e os detalhes da gestão dos principais recursos que utilizamos e dos nossos principais aspectos ambientais. Por fim, apresentamos nossos investimentos em ecoeficiência, direcionados à mitigação e prevenção dos nossos impactos ambientais.



Nossa gestão ambiental

GRI 103-2 Gestão Ambiental

A fim de estimular, controlar e propagar a criação e implantação de projetos que busquem a redução do consumo de recursos naturais e uma gestão ambiental mais eficiente, em 2018 criamos um grupo de trabalho dentro da administração central com foco de eficiência em utilidades. Com ele, em 2018 tivemos 27 iniciativas de ecoeficiência que contemplaram 18 prédios administrativos e que trouxeram a redução de 4,0 GWh no consumo de energia, de 13 mil m³ de gás natural, de 26 mil m³ de água e 57 mil litros de óleo diesel, que evitaram a emissão de 469 tCO₂e.

Além das nossas ações de consumo eficiente, a busca por aprimorar nossa gestão ambiental nos levou a certificar o Centro Empresarial Itaú Unibanco na norma ISO 14001, ainda no fim de 2017. Somando as certificações do nosso Centro Empresarial e de nosso Centro Administrativo Tatuapé (certificado na ISO 14001:2015 desde 2011), hoje temos 47,2% dos nossos colaboradores da administração central no Brasil, alocados em prédios certificados (com exceção dos prédios do Atacado). As normas ISO estabelecem e gerenciam padrões internacionais de procedimentos para gestão de qualidade, sendo que a série 14001 possui normas específicas para gerenciamento de impactos ao meio ambiente e a segurança das pessoas. **GRI 103-3 Gestão Ambiental**

Ainda sobre nossas certificações, no nosso prédio FL 3500 temos desde 2016 a tripla certificação *LEED* selo *Gold* para construções sustentáveis, concedida pela Organização americana *U.S. Green Building Council* (USGBC), nas categorias *LEED O+M* (Operação e Manutenção), *LEED BC+C* (Projeto e Construção de Edifícios) e *LEED ID+C* (*Design* e Construção de Interiores). No nosso Centro Tecnológico Mogi Mirim (CTMM), possuímos as certificações *LEED Gold* (*New Construction*), *LEED Silver* (*New Construction*) – ambos concedidos pela *U.S. Green Building Council* – e *Tier III Gold*, categorias *Design Documents*, *Constructed Facility* e *Operational Sustainability*, que é o nível máximo de certificação concedido pelo *Uptime Institute*: padrão global para *data center*.

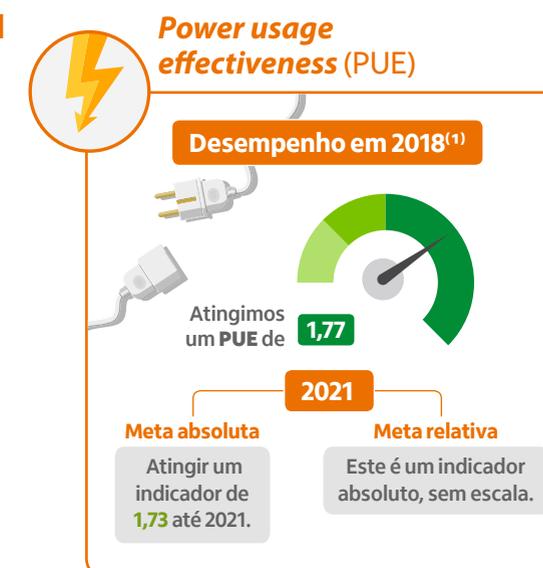
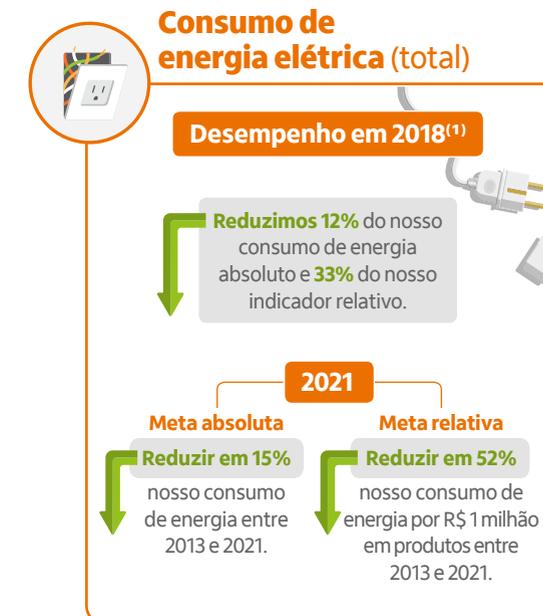
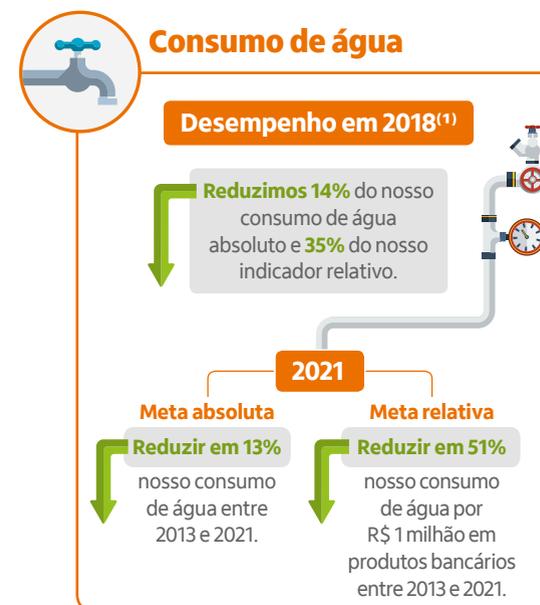
Para nossas agências, temos realizado testes de novos conceitos de construção, com o acompanhamento de seus resultados. Os conceitos das reformas partem do princípio de respeitar a estrutura e os materiais existentes no edifício gerando menos resíduos durante a obra. Esse projeto também fomentou a iniciativa de expansão de agências desse modelo, sendo que em 2018 realizamos o projeto de expansão deste conceito para mais duas agências em regiões diferentes do Brasil, a fim de verificar o desempenho das soluções sob demais condições.

De maneira geral, um dos principais desafios da gestão ambiental para uma empresa do nosso porte e com nossa distribuição geográfica, é a consolidação dos dados de consumo de recursos e sua gestão. Na busca pela centralização dos dados de nossas unidades administrativas, da nossa rede de agências e dos nossos centros tecnológicos (CT) de toda América Latina (com exceção da Colômbia), implantamos um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em nuvem, que aumentará a eficácia no envio e rastreamento de dados, mitigando riscos relacionados à auditoria e ao reporte.

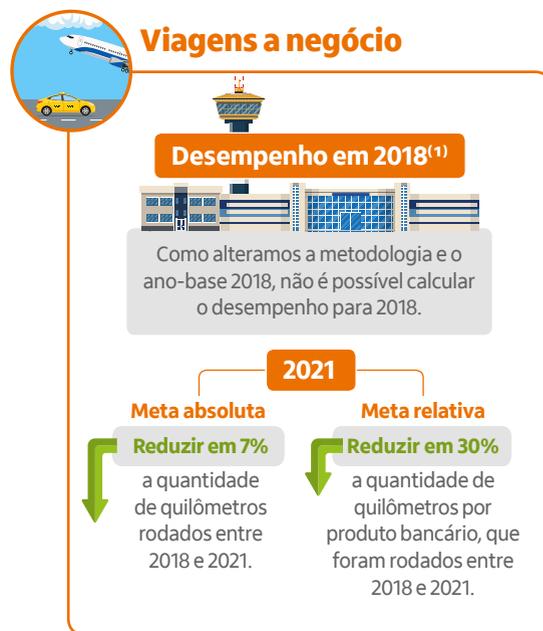
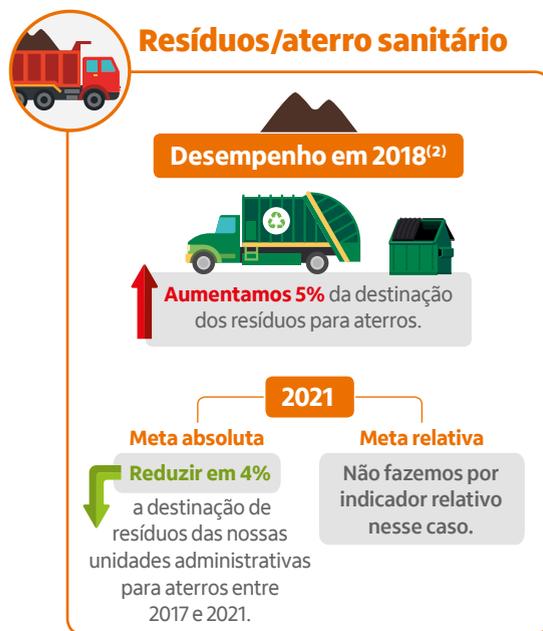
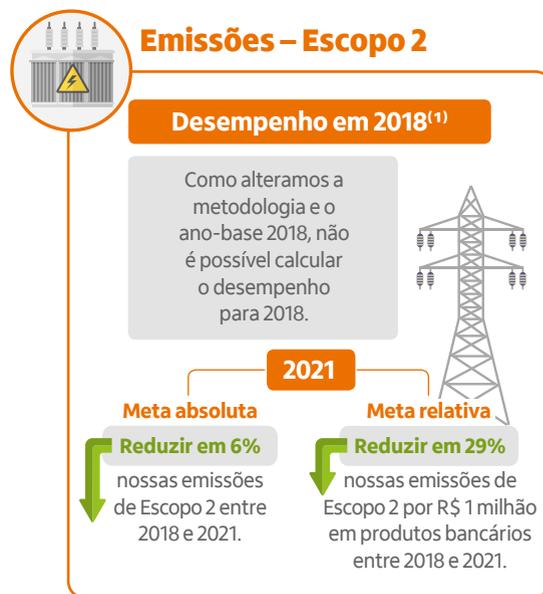
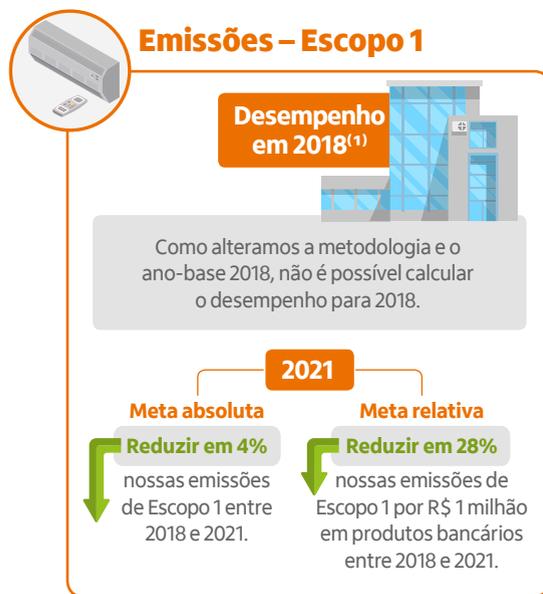
Fundamental para uma gestão ambiental eficiente é o estabelecimento de metas e compromissos, bem como o seu acompanhamento. Neste sentido, compartilhamos nossos compromissos de longo prazo para nossos indicadores ambientais (*key performance indicators*) definidos para nossas operações no Brasil. É importante ressaltar que nossas metas para 2020 (com ano-base em 2013) foram revistas, já que houve a aquisição de outras empresas pelo grupo Itaú Unibanco e que não foi possível considerá-las anteriormente nas metas. Desse modo, nossa meta foi prolongada para 2021. Além disso, para os nossos indicadores de energia, emissões, resíduos e viagens a negócio, nós revisamos o ano-base, pois alteramos a metodologia de contabilização, sendo assim, o valor anualizado dessas metas também foi revisto.

Para a definição das novas metas de emissões dos Escopos 1 e 2, utilizamos a metodologia *Science Based Target*.

Key Performance Indicator (KPI) de nossos compromissos ambientais GRI 103-2 Gestão Ambiental | GRI 103-3 Gestão Ambiental



(1) Dados comparativos considerando os consumos do ano 2013.



(1) Dados comparativos considerando os consumos do ano 2018.
(2) Dados comparativos considerando os consumos do ano 2017.

Os detalhes sobre a gestão de cada recurso, natural ou não, serão apresentados a seguir.

Água GRI 303-1 | GRI 303-3 | GRI 103-2 Gestão Ambiental

A nossa gestão hídrica se baseia essencialmente em dois pilares: a redução do consumo de água e a diversificação das fontes de abastecimento dos nossos prédios administrativos, agências e centros tecnológicos. Atualmente, para nossas operações internas, utilizamos a rede hídrica de abastecimento público e em alguns de nossos polos utilizamos também a captação de água potável por meio de poços artesianos.

Além de nossas fontes de água potável, em nossos polos administrativos e CT realizamos a captação, os devidos tratamentos e o reúso de água de chuva e de efluentes, com o objetivo de reduzir a utilização de água proveniente do

abastecimento público. Em 2018, consumimos um total de 77.830,23 m³ de água de reúso tratada para abastecer nossos sanitários, para ser usada em nossos equipamentos do sistema de ar condicionado (como as torres de resfriamento) e para limpeza de áreas externas e fachadas. De maneira geral, em 2018 consumimos 1.449.038,20 m³ de água (sendo 94.101,95 m³ provenientes da captação de poço artesiano). No ano anterior, tínhamos 34 unidades do Atacado que, por estarem instalados em condomínios multiempresariais, não tinham seus consumos de água contabilizados. Contudo, com alterações no nosso controle, em 2018 passamos a acompanhar o consumo hídrico dessas unidades, o que justifica o presente aumento de consumo e consequentemente um ajuste proporcional na meta de 2018.

Consumo de água GRI 103-3 Gestão Ambiental | GRI 303-3



	Meta de 2019 ⁽⁶⁾	Meta de 2018	Consumo total em 2018 ⁽⁵⁾	Atingiu a meta?	Meta de 2017	Consumo total em 2017 ⁽¹⁾⁽²⁾	Atingiu a meta?	Consumo total em 2016 ⁽¹⁾⁽²⁾
Metros cúbicos (m ³)	1.460.999,00	1.460.999,00	1.449.038,20	✓	1.389.968,50	1.390.142,00	✗	1.410.592,40
m ³ /R\$ PB	12,14 ⁽⁴⁾	14,02 ⁽³⁾	13,91	✓	12,90	12,76	✓	13,03

(1) Não são contabilizadas nossas 34 unidades de Atacado que estão em condomínios multiempresariais. (5) Contabiliza nossas 34 unidades do Banco de Atacado que estão em condomínios multiempresariais.
(2) Não contemplam dados LATAM (anos de 2016 e 2017).
(3) Utilizado valor real do PB do ano de 2018 equivalente a R\$ 104.200,00 milhões.
(4) Utilizado valor estimado para o PB de 2019.
(6) A meta de 2019 contabiliza 34 unidades do Atacado que estão em condomínios multiempresariais.

Em 2018, foram implementados 14 projetos para redução no consumo de água, e obtivemos economia de 26 mil m³ de água, com investimento de R\$ 432 mil e retorno financeiro de R\$ 481 mil nos polos administrativos (exceto Atacado e Centros Tecnológicos).

Como destaque, os principais projetos implementados foram: o reúso de água em jardinagem e equipamentos de ar condicionado, modernização do sistema de filtragem dos lagos, instalação de válvulas restritoras de vazão nos banheiros, instalação de arejadores nas torneiras e instalação de válvulas de controle de fluxo

de água. A eficiência dessas ações continuará a ser capturada nos próximos anos.

Em 2019, também estamos estudando outros nove projetos para redução do consumo de água, com economia estimada de 37 mil m³. Entre eles, podemos destacar a construção de uma estação de tratamento de esgoto (ETE) em nosso Centro Empresarial; a instalação de redutores de vazão para os vasos sanitários e de restritores de vazão nas torneiras; o reúso de água nos sanitários e um piloto de substituição de sanitários comuns por sanitários a vácuo.

Ainda nessa linha, estabelecemos uma meta para a captação de água de reúso de 30 mil m³ para o ano de 2019.

Em 200 agências foram instaladas centrais de automação de equipamentos e monitoração de consumo que permitem o controle e gestão unificada de iluminação, ar-condicionado, água e energia. Além de equalizar o uso de equipamentos e

espaços nos imóveis, permitiu também a prevenção de desperdícios de consumo e falhas de operação.

As iniciativas tomadas em 2018, para atingir os compromissos que propusemos e tornarmos nossa operação cada vez mais eficiente estão listadas na tabela a seguir.

Iniciativas de eficiência – água GRI 303-1



Iniciativa	Resumo	Investimento (R\$)	Economia (m ³ /ano)	Retorno (R\$)
Arejadores	Instalação de arejadores das torneiras dos sanitários no CA Brigadeiro e no Centro Empresarial	18.996,00	1.368,00	28.454,40
Filtragem dos lagos	Filtragem dos lagos no Centro Empresarial	144.000,00	5.145,00	68.440,80
Restritor de vazão	Instalação de restritores de vazão nos sanitários nos prédios administrativos	65.390,00	7.498,00	157.946,00
Reúso	Reúso de água (captação de água de chuva, utilização de água de chuva nos lavadores de gases) no CA Tatuapé	203.680,00	11.916,00	226.362,00
Torre de resfriamento	Alteração do <i>set point</i> de temperatura das máquinas de ar condicionado para ambientes de Tecnologia da Informação no CTSP. As ações foram executadas nas Centrais de Água Gelada (CAG) e nos ambientes onde estão alocados nossos equipamentos	0,00	7.101,30	199.593,10
Total		432.066,00	33.028,30	680.796,30

Energia GRI 103-2 Gestão Ambiental

O consumo indevido de energia pode estar relacionado aos equipamentos utilizados, como o uso de eletroeletrônicos muito antigos; a falta de manutenção de ar-condicionados e a utilização de lâmpadas pouco eficientes, ou aos usuários da rede de energia, que não praticam o uso consciente do recurso. Por isso, nós temos a preocupação constante de praticar a manutenção dos nossos aparelhos de ar condicionado, de conscientizar nossos colaboradores e de modernizar nossos equipamentos de informática, além de acompanhar as tendências do mercado, como será visto a seguir.

Fontes de fornecimento de energia elétrica (%)

	2018	2017
Prédios administrativos e centros tecnológicos ⁽¹⁾	53	42
Energia renovável	93	95
Energia não renovável	7	5
Rede de agências	47	58
Energia renovável	0	0
Energia não renovável	100	100

(1) A partir de 2018, começamos a contabilizar o consumo energético de novos prédios do Atacado. Esses novos prédios ainda usam energia fornecida pela concessionária, justificando a queda do uso de energia renovável e o aumento do uso de energia não renovável.

Em nossos prédios administrativos e centros tecnológicos, a energia consumida é de baixo impacto ambiental e baixíssima emissão de carbono, pois 93% dessa energia é proveniente de fontes renováveis, como pequenas centrais hidrelétricas, usinas de biomassa, usinas solares e parques eólicos, de acordo com a autodeclaração dos comercializadores. Por isso, nossas estratégias para redução de consumo de energia não renovável estão focadas em pesquisas e implantação de novas tecnologias associadas à eficiência energética.

Como principais exemplos de nossas iniciativas em nossos prédios administrativos, em 2018 realizamos em nosso prédio FL 3500 a substituição das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED equivalentes, com menor consumo energético nas

garagens e áreas técnicas, a atualização das características e dados de operação de todos os ar-condicionados e iluminação para facilitar o acesso à informação e gestão operacional e a adequação dos horários de operação de ventilação. Já em nosso Centro Administrativo Tatuapé foi instalado um sistema de coletores solares para pré-aquecimento de água, que gera redução no consumo de gás natural. A redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) é consequência da redução do consumo de gás natural.

Com os projetos implementados em nossos prédios administrativos, em 2018 evitamos o consumo de 4,0 GWh de energia elétrica, com investimentos de R\$ 2,6 milhões e um retorno financeiro de R\$ 1,8 milhões.

Consumo de energia elétrica GRI 103-3 Gestão Ambiental | GRI 302-1



Fonte	Unidade de medida	Meta de 2019	Meta de 2018	Consumo total em 2018	Atingiu a meta?	Meta de 2017	Consumo total em 2017	Atingiu a meta?	Consumo total em 2016 ⁽²⁾
Energia renovável ⁽¹⁾	MWh	219.000,00	219.000,00	209.794,50	✓	219.000,00	218.609,00	✓	203.919,90
	GJ	788.400,00	788.400,00	755.260,20	✓	788.400,00	786.992,00	✓	734.111,64
Energia não renovável ⁽¹⁾	MWh	346.743,20	360.855,10	397.151,50 ⁽⁶⁾	✗	363.923,40	351.885,00 ⁽¹⁾⁽⁶⁾	✓	409.253,57 ⁽¹⁾⁽⁶⁾
	GJ	1.248.276,00	1.299.078,36	1.429.745,40 ⁽⁶⁾	✗	1.310.124,24	1.266.786,00 ⁽⁶⁾	✓	1.473.312,85 ⁽⁶⁾
Consumo absoluto total	MWh	–	–	606.946,00 ⁽⁶⁾	–	–	607.888,00 ⁽⁴⁾⁽⁶⁾	–	630.245,26 ⁽⁴⁾⁽⁵⁾⁽⁶⁾
	MWh	565.743,18	579.855,10 ⁽¹⁾	575.507,00 ⁽⁶⁾	✓	582.923,40 ⁽¹⁾	570.494,00 ⁽¹⁾⁽⁶⁾	✓	613.249,26 ⁽¹⁾⁽⁶⁾
	GJ	–	–	2.185.005,60 ⁽⁶⁾	–	–	2.177.914,00 ⁽⁴⁾⁽⁶⁾	–	2.268.882,94 ⁽⁴⁾⁽⁶⁾
	GJ	2.036.675,00	2.087.478,36 ⁽¹⁾	2.071.825,20 ⁽⁶⁾	✓	2.098.524,24 ⁽¹⁾	2.053.778,00 ⁽¹⁾⁽⁶⁾	✓	2.207.697,34 ⁽¹⁾⁽⁶⁾
Consumo relativo	MWh/PB ⁽¹⁾	4,70 ⁽³⁾	5,56 ⁽²⁾	5,52 ⁽²⁾	✓	5,39 ⁽¹⁾	5,23 ⁽¹⁾	✓	5,44 ⁽¹⁾
PUE – data centers		1,77	1,77	1,77	✓	1,83	1,81	✓	1,90

(1) Dados não consideram LATAM.

(2) Utilizado valor real do PB do ano de 2018 equivalente a R\$ 104.200 milhões.

(3) Utilizado valor orçado para o PB de 2019.

(4) Inclui LATAM.

(5) Exclui Chile.

(6) O valor total pode incluir estimativas de consumo com base na média dos meses do ano.

Em 2018 também foram realizadas ações na infraestrutura e no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do CTMM e do Centro Tecnológico São Paulo (CTSP), que contribuíram para o uso consciente e eficiente da energia elétrica. Esse foi o primeiro ano em que, com a parceria das áreas envolvidas, foi possível quantificar os resultados obtidos com ações aplicadas na gestão de equipamentos alocados dentro de nossos *data centers*. Contudo, apesar de nossos esforços, em 2018 não conseguimos atingir a meta de Eficiência no Uso de Energia (PUE, em inglês) estipulada para nossos *data centers*, graças a alterações não previstas na estratégia de uso desses prédios. O PUE é uma métrica de eficiência de infraestrutura de TI que compara o valor total do consumo de energia do *data center* (sistema elétrico, sistema de refrigeração, iluminação, etc.) com o valor do consumo de equipamentos de TI instalados (servidores, *storages*, *mainframes*, etc.), estabelecendo uma razão entre esses dois valores.

Como forma de aumentar a participação de fontes renováveis para o abastecimento, iniciamos a operação de uma usina de geração de energia fotovoltaica operando por Geração Distribuída para compensação de energia na rede de agências do estado de Minas Gerais.

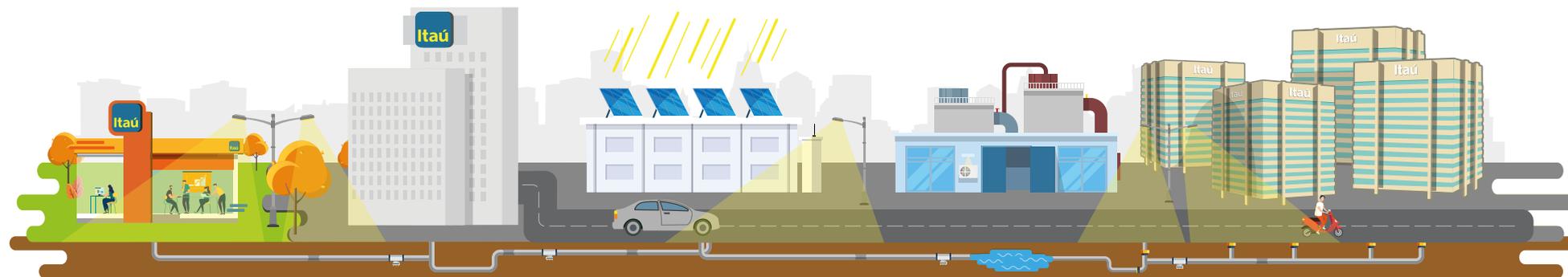
Na primeira etapa houve o início da geração e injeção de 1 MW na distribuidora de energia do estado, a CEMIG, cobrindo parte do consumo energético de 200 agências, localizadas em 133 cidades mineiras (cerca de 45% da nossa rede em Minas Gerais). A segunda fase, com a ativação da geração e compensação de 1 MW adicional acontecerá em janeiro de 2019 e até meados de 2019 deverá cobrir todo o consumo destas 200 agências. Planejamos que até 2020 a iniciativa deverá ser expandida para outras regiões do país, abrangendo um número maior de agências e reforçando a participação de fontes renováveis para compensação de nosso consumo.

Também realizamos testes de novas tecnologias e projetos na agência Butantã durante 2017 (você pode saber mais no nosso [Relatório Anual Consolidado de 2017](#)), que nos possibilitou testar e selecionar os equipamentos mais energeticamente eficientes e propagá-los em nossas demais agências, como as centrais de automação de equipamentos e monitoração de consumo.

Em comparação com o consumo total de energia elétrica do último ano, em 2018 tivemos um aumento de 0,5% em nossas operações, o que equivale a quase 1,6 mil MWh.

As iniciativas de eficiência energética de nossos prédios administrativos, centros tecnológicos e agências podem ser conferidas na tabela abaixo.

Iniciativas de eficiência – energia GRI 302-4



Iniciativa	Resumo	Investimento (R\$)	Economia (kWh/ano)	Retorno (R\$)
Iluminação	Substituição de lâmpada fluorescente por LED nas áreas administrativas e técnicas.	896.981,50	2.012.000,00	818.256,30
Automação predial	Ampliação no sistema de automação para melhor gestão de operações, consumo e detecção de falhas dos equipamentos.	0,00	457.687,00	175.975,50
Novas fontes de energia (fotovoltaico)	Operamos com três tecnologias fotovoltaicas em 2018 em nosso complexo administrativo, sendo uma delas considerada extremamente inovadora e identificada como a primeira fachada ventilada anexada a uma edificação no Brasil.	1.247.800,00	6.310,00	22.176,00
Equipamentos de maior rendimento	Substituição de equipamentos de baixo para alto rendimento: nova central de água gelada, motores elétricos e válvulas controladoras de água em nossos prédios administrativos.	1.811.442,00	1.346.050,00	748.789,00
Elevadores	Modernização de 42 elevadores no nosso centro empresarial, buscando uma melhor eficiência energética, com sistema de regeneração de energia, maior nível de conforto para os usuários e maior velocidade de atendimento.	30.554.169,50	405.405,00	151.343,25
Melhorias no sistema de refrigeração no CTMM	Foram implantadas ações em diversos segmentos do sistema de refrigeração no ambiente de <i>data center</i> e <i>facilities</i> no CTMM. Ações de melhoria e otimização do sistema, aumentado a eficiência.	695.000,00	722.644,00	296.000,00
ODC	Otimização de <i>data center</i> : revisão na ocupação dos ambientes para maior eficiência da infraestrutura e ambientes de TI (CTMM e CTSP).	0,00	2.353.116,00	870.652,92
Iluminação LED (Centro Tecnológico)	Substituição das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED nos estacionamentos, área de infraestrutura e área externa (CTSP).	191.249,99	358,64	102.579,33
Kaizen Servidores	Otimização e redução do consumo de energia elétrica em equipamentos servidores em ambiente de TI (CTSP).	0,00	1.001.694,32	622.000,00
Redução de componentes Mainframe	Desativação de componentes de alguns equipamentos <i>Mainframe</i> , promovendo a redução do consumo de eletricidade (CTMM e CTSP).	0,00	238.412,20	175.296,00
Atualização de CPUs	Consolidação de máquinas de CPUs e reutilização de máquinas que estão inativas e energizadas, evitando a compra de novas máquinas (CTSP).	0,00	814.330,00	322.718,80
Automação de equipamentos de agências	Automação dos equipamentos de ar condicionado e iluminação de 200 agências.	5.154.633,55	530.628,00	424.502,30
Retrofit de equipamentos de ar condicionado	Retrofit de equipamentos em 200 agências.	30.112.079,95	530.628,00	424.502,30
Geração distribuída	Operação de usina de geração de energia fotovoltaica para compensação de energia na rede de agências do estado de Minas Gerais.	-	358.231,00	-
Total		70.663.356,49	10.777.494,16	5.154.791,70

Emissões GRI 103-2 Gestão Ambiental | GRI 103-3 Gestão Ambiental

Há mais de oito anos, voluntariamente, elaboramos o inventário de nossas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG *Protocol* e divulgamos os resultados no [Registro Público de Emissões](#), que é uma plataforma nacional para comunicação transparente dos dados sobre emissões dos participantes do programa – o resultado de nosso inventário será disponibilizado pelo programa no segundo semestre de 2019 e pode ser visto [aqui](#). Também realizamos a verificação do nosso inventário por terceira parte independente e certificada pelo Inmetro, o que nos possibilita o reconhecimento com o Selo Ouro pelo programa.

Emissões de GEE GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | GRI 305-5

O Programa Brasileiro GHG *Protocol* abrange as diretrizes metodológicas de identificação e registro de fontes emissoras e metodologia de cálculo do GHG *Protocol*, da ISO 14064 e do IPCC, que são organizações reconhecidas globalmente sobre o tema, possibilitando um resultado consistente e comparável com o mercado. Nosso inventário considera no cálculo as emissões de CO₂, N₂O, CH₄ e HFC.

Em 2018 revisitamos as nossas metas de emissões e passamos a utilizar a metodologia *Science Based Targets* para os Escopos 1 e 2. Portanto, ajustamos as metas para essa nova metodologia.

A nossa gestão de emissões parte do desenvolvimento de projetos com o objetivo de reduzir o impacto que causamos e da compensação das emissões que não podem ser evitadas. Em comparação com resultados apresentados em 2017, durante 2018 tivemos uma redução de cerca de 6,5% de emissões totais, sendo que as emissões indiretas de Escopo 2 apresentaram a maior redução.

Para 2019, teremos projetos de ecoeficiência que visam reduzir o consumo de diesel nos geradores, reduzir o consumo de energia e de resíduos enviados para aterro sanitário.

Escopo 1

No último ano, nossas emissões de Escopo 1 totalizaram 19.521 tCO₂e, apresentando um aumento de 145% comparado ao ano de 2017. Nossas emissões de Escopo 1 possuem como principal fonte equipamentos de ar condicionado.

Em nossos prédios administrativos e em nossas agências houve um acréscimo expressivo na utilização de gases refrigerantes de ar-condicionado, em um movimento para substituição de gases tipo R22 – nocivo para a camada de ozônio – para gases R407C e R410A. Para 2019, procuraremos aumentar a eficiência na reciclagem também desses gases.

Durante o ano de 2018, otimizamos a utilização dos geradores, possibilitando uma redução de 8% no consumo de óleo diesel em nossos prédios da administração central. A redução na quantidade de testes no sistema gerador dos prédios administrativos e centros tecnológicos e a redução do período de operação dos geradores após a falha da concessionária de energia possibilitaram essa redução.

Nos centros tecnológicos os geradores de energia a diesel (usados em forma de contingência nos momentos de falta de energia) permanecem funcionando por horas após o retorno do fornecimento de energia elétrica, como uma maneira conservadora de garantir o bom funcionamento dos centros tecnológicos. Contudo, nesse ano realizamos um estudo no CTSP que assegurou a opção de reduzir o período que os geradores operam após a falha da concessionária. Além disso, no CTMM foram feitas manutenções na

subestação de energia elétrica, que foram devidamente planejadas para que não fosse necessário o acionamento dos geradores de energia. Somadas, essas ações geraram uma redução de 161.521 litros de consumo de óleo diesel, o que representa 386,5 tCO₂e. [GRI 305-5](#)

Escopo 2

Mais de 90% dos nossos prédios administrativos consomem energia que adquirimos do mercado livre, proveniente de fontes renováveis, de acordo com a autodeclaração dos comercializadores. Assim, podemos nos desvincular das emissões provenientes do *grid* nacional.

Para as localidades em que não fazemos o uso de energia do mercado livre, a conversão do consumo de energia elétrica em emissões de GEE é dada pelo fator de emissão do Sistema Interligado Nacional, convencionado como padrão para esse tipo de cálculo e que sofre alterações anualmente de acordo com as características de fornecimento de energia elétrica pelo sistema ao longo do ano. O valor desse fator de conversão sofreu uma redução de 20% em relação a 2017. [GRI 305-5](#)

Em 2018, o consumo de energia elétrica em nossas unidades foi de 607 mil MWh e apresentou uma redução de aproximadamente 0,16% comparado a 2017. Considerando essa diferença, tivemos uma redução de 23,9% nas emissões de Escopo 2 comparado ao ano anterior, graças a ações realizadas em todos os nossos prédios de nossa administração, CT e agências.

Nossas metas contemplam apenas as emissões de nossas operações no Brasil e devem ser comparadas ao resultado de 2017, de 53.736,7 tCO₂e.

Escopo 3

Nossas emissões de Escopo 3 foram de 158.263 tCO₂e em 2018, o que representa uma redução de 6,6% em relação ao ano anterior, em que emitimos 169.526 tCO₂e. As principais fontes de emissão dessa categoria são o transporte de colaboradores, a geração de resíduos sólidos e as viagens a negócios. Atualmente, o nosso Escopo 3 não contempla bens e serviços comprados, bens de capital, bens arrendados,



	Meta de 2019	Meta de 2018	Emissões em 2018	Atingiu a meta?	Meta de 2017	Emissões em 2017 ⁽³⁾⁽⁸⁾	Atingiu a meta?	Emissões em 2016 ⁽³⁾
Indicador absoluto: Escopo 1 (tCO ₂ e)	18.359,00 ⁽⁶⁾	18.900,00 ⁽⁶⁾	19.521 ⁽³⁾ 18.658 ⁽⁶⁾	✓	10.422,00	7.960	✓	10.895,00
Indicador relativo: Escopo 1 (tCO ₂ e)/PB ⁽⁴⁾	0,153 ⁽⁵⁾⁽⁶⁾	0,181 ⁽⁴⁾⁽⁶⁾	0,187 ⁽³⁾ 0,181 ⁽⁶⁾	✓	0,096	0,073	✓	0,101
Indicador absoluto: Escopo 2 (tCO ₂ e)	41.103,00 ⁽⁶⁾	41.714,00 ⁽¹⁾⁽⁶⁾	50.898 ⁽³⁾ 41.678 ⁽⁶⁾	✓	54.054,50 ⁽¹⁾⁽⁶⁾	66.848 53.736 ⁽⁶⁾	✓	54.340,00
Indicador relativo: Escopo 2 (tCO ₂ e)/PB ⁽⁴⁾	0,341 ⁽⁵⁾⁽⁶⁾	0,400 ⁽¹⁾⁽⁴⁾⁽⁶⁾	0,488 ⁽³⁾ 0,400 ⁽⁶⁾	✓	0,49 ⁽¹⁾⁽⁶⁾	0,61 ⁽⁴⁾ 0,49 ⁽⁴⁾⁽⁶⁾	✓	0,50
Indicador absoluto: Escopo 3 (tCO ₂ e)	– ⁽²⁾	– ⁽²⁾	158.263 ⁽⁷⁾	– ⁽²⁾	– ⁽²⁾	169.526	– ⁽²⁾	99.556,00
Indicador relativo: Escopo 3 (tCO ₂ e)/PB ⁽⁴⁾	– ⁽²⁾	– ⁽²⁾	1,519 ⁽⁷⁾	– ⁽²⁾	– ⁽²⁾	1,56	– ⁽²⁾	0,91
Total de emissões absolutas⁽⁶⁾			228.682,00⁽⁷⁾			244.334,00		164.791,00⁽⁷⁾

(1) Meta elaborada utilizando o Fator Médio de Emissão Nacional do *Grid* Brasileiro em 2017 – 0,0927 kgCO₂/MWh.

(2) Não temos meta definida para emissões de Escopo 3.

(3) Valor referente às emissões das operações no Brasil e na LATAM. Emissões fugitivas do Chile estimadas a partir de dados reportados em 2017.

(4) Utilizado valor real do PB do ano de 2018 equivalente a R\$ 104.200 milhões. Para 2017 e 2016 foram considerados os valores de PB de cada ano.

(5) Utilizado valor orçado previsto para o PB de 2019.

(6) Valor referente apenas às emissões das operações no Brasil.

(7) Dados de emissões de combustão móvel rodoviária e aérea de alguns fornecedores da Redecard e transporte de materiais de agências, estimados de valores reportados a partir de 2017.

(8) Os valores de 2017 foram atualizados em 2018 e passaram a contar os valores de emissões de outras empresas adquiridas no fim do ano de 2017.

processamento de produtos vendidos, franquias e investimentos, como estabelecido nas categorias desse escopo no Programa Brasileiro GHG Protocol.

Complementarmente ao nosso acompanhamento anual de nossas emissões de Escopo 3, somos signatários do programa CDP Supply Chain, que direciona a agenda de emissões

de carbono e sua gestão para cadeia de fornecedores de grandes empresas. Embora acompanhem a flutuação de nossas emissões desse escopo, ainda não temos meta absoluta ou relativa que oriente nossa atuação para sua redução. Sabemos que esse é um grande desafio para os próximos anos, uma vez que a maior concentração de nossas emissões está dentro do Escopo 3. **GRI 305-5**

Viagens a negócios GRI 103-3 Gestão Ambiental



	Meta de 2019	Atingiu a meta?	Meta de 2018	Total rodados em 2018	Atingiu a meta?	Total rodados em 2017	Total rodados em 2016
Quilômetros (aéreo e terrestre)	–	–	–	178.161.381	–	227.009.386	187.197.506
Viagens a negócio (terrestre) ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾	1.856.278	✓	1.999.811	1.789.386	✓	2.078.805	2.323.491

(1) Para fins de meta, até 2017 eram considerados táxi, aéreo e reembolso de táxi como viagens a negócio.
 (2) Para os anos de 2018, 2019 e 2020, foram revistas as premissas anteriormente aplicadas para fins de meta.
 (3) A meta é não superar 3,8% de km rodados ano contra ano em viagens a negócio.

O acompanhamento de nossas emissões relacionadas a viagens a negócio é estruturado com dados referentes ao transporte de documentos e a deslocamentos aéreos e terrestres realizados por colaboradores e terceiros da *holding* Itaú Unibanco Brasil. E, para conseguirmos fazer o controle dessas emissões, nossos prestadores de serviços fornecem as informações requisitadas, que são consolidadas e armazenadas pela nossa equipe de Gestão de Viagens, responsáveis por garantir a acurácia das informações.

O gerenciamento do transporte engloba vans, ônibus e veículos executivos dedicados integralmente aos usuários do

Itaú Unibanco Holding Brasil. As vans transportam os colaboradores entre polos, enquanto os ônibus são utilizados como facilitadores da locomoção entre estações de metrô e alguns dos nossos polos administrativos. Os carros executivos ficam estacionados no centro empresarial e realizam o transporte dos Diretores e cargos acima.

Considerando todos os meios de transporte (dedicados exclusivamente para nossas atividades ou não) usados por nossos colaboradores, no Brasil, em 2018 nós fomos responsáveis pela emissão de 25.056,6 tCO₂e.

Em comparação ao ano passado, em 2018, houve uma redução de aproximadamente 27,5% em quilômetros rodados, devido à otimização de processos e ao acompanhamento do uso de frotas, utilizando ferramentas como o *tracking* de quilometragem via GPS no modal de fretamento de ônibus, além da redução de nove vans que realizavam o trajeto de colaboradores para o polo de Poá (SP).

Programa de Compensação de Emissões

Em setembro de 2017, lançamos o edital de compensação de carbono Compromisso com o Clima em parceria com a Natura, com a meta de juntos compensarmos 500 mil toneladas de CO₂ por meio de projetos independentes, que correspondem às emissões das duas empresas para os anos de 2016 e 2017. Recebemos

a inscrição de mais de 100 projetos, de 25 estados brasileiros que consolidam juntos um volume de mais de cinco milhões de tCO₂e. No fim do edital, sete projetos foram selecionados para compensar as nossas emissões e as da Natura. Nos anos anteriores, para o Escopo 2, a nossa compensação era parcial, considerando apenas a emissão do nosso Centro Tecnológico Mogi Mirim. Por fim, definimos como estratégia para o tema compensar 100% de nossas emissões de GEE (dos Escopos 1 e 2) no ano de 2017 e nos próximos anos.

Dos sete projetos selecionados pelo programa, escolhemos três para compensar 98 mil tCO₂e, referentes às nossas emissões de GEE dos anos de 2016 e 2017. São eles:



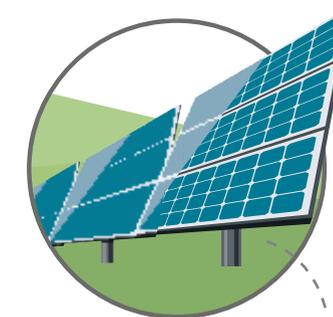
REDD+ Manoa

É um projeto de Redução das Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal (REDD), direcionado especificamente para desmatamento evitado não planejado. Entre os benefícios oferecidos à comunidade estão a capacitação de membros das associações locais e funcionários da fazenda em temas relacionados à agricultura sustentável e à educação ambiental. Atualmente, já adquirimos 10 mil tCO₂e do total gerado pelo projeto, que continuará gerando créditos pelos próximos anos.



Projeto Fogões Eficientes

É uma iniciativa realizada pelo Instituto Perene, que tem ajudado a mudar a realidade no Recôncavo Baiano. A construção de fogões sustentáveis, também à lenha, em substituição a fogões rudimentares, permite uma redução significativa no uso da madeira, que irá beneficiar mais de três mil famílias, com uma tecnologia que tem alto poder de ser replicada para outras áreas da região. Assim como o complexo fotovoltaico, o projeto de Fogões Eficientes também gerará créditos de carbono nos próximos dois anos.



Complexo Fotovoltaico – Floresta

Localizado em Areia Branca (RN), o complexo gera energia de fonte limpa (fotovoltaica), que é conectada ao Sistema Integrado Nacional. O projeto irá reduzir as emissões de GEE pela substituição da eletricidade que seria produzida por usinas termelétricas movidas a combustíveis fósseis conectados à rede. Esse projeto ainda gerará créditos de carbono pelos próximos dois anos.

Em agosto de 2018, lançamos a plataforma do Programa Compromisso com o Clima, convidando outras organizações a também participarem dessa iniciativa. Dessa forma, estamos fomentando o mercado de carbono voluntário, mesmo que ainda não seja regulamentado nacionalmente.

Para mais informações sobre o edital Compromisso com o Clima, acesse a plataforma [aqui](#).

Resíduos GRI 103-2 Gestão Ambiental

Geramos resíduos de baixo impacto ambiental, que são destinados a aterros, compostagem e reciclagem. Buscamos sempre aprimorar a gestão de nossas informações, ampliando nosso escopo de controle e o envolvimento de novos parceiros em nossa atuação. Estamos constantemente trabalhando com nossa cadeia de valor em iniciativas e programas de conscientização, com o intuito de reduzir a geração e assegurar a correta destinação dos resíduos derivados das nossas atividades.

Geração de resíduos GRI 306-2 | GRI 103-3 Gestão Ambiental



	Meta de 2019 ⁽³⁾	Meta de 2018 ⁽³⁾	Geração em 2018	Atingiu a meta?	Meta de 2017	Geração em 2017	Atingiu a meta?	Geração em 2016
Aterro sanitário (t)	23.419,00	23.555,00	23.555,00 ⁽³⁾	✓	835,00 ⁽⁵⁾	22.373,16 ⁽³⁾	✗	1.084,01 ⁽⁴⁾
Aterro industrial perigosos (t)	–	–	0,00 ⁽⁶⁾	–	–	12,69 ⁽⁶⁾	–	53,99 ⁽⁷⁾
Compostagem (t)	–	–	577,72 ⁽⁶⁾	–	–	466,00	–	447,65
Reciclagem (t)	–	–	837,82 ⁽⁶⁾	–	–	795,44	–	862,81 ⁽⁴⁾
Reciclagem de perigosos (t) ⁽²⁾	–	–	20,96 ⁽⁶⁾	–	–	33,02	–	2.645,64 ⁽⁶⁾
Outros (t) ⁽¹⁾	–	–	4.356,69 ⁽⁶⁾	–	–	1.757,2 ⁽⁶⁾	–	–

(1) Aterro de Inertes ou Aterro de Resíduos Classe A.

(2) Foram recicladas em 2018, 13.778 lâmpadas fluorescentes.

(3) Número atualizado considerando a rede de agências com a cobertura de 100% de nossas instalações no Brasil.

(4) O número considera apenas prédios administrativos e prédios de Atacado.

(5) O consumo a ser comparado com a meta é de 1.045 toneladas, equivalente aos prédios administrativos (exceto Atacado) e centros tecnológicos.

(6) O número considera apenas prédios administrativos e centros tecnológicos.

(7) O número considera apenas centros tecnológicos e prédios de Atacado.

Durante 2018, ampliamos o escopo do nosso modelo de compostagem (destinação dos resíduos de alimentação e jardinagem para decomposição) de três para sete polos, como resultado de um estudo de expansão. Agora, nossos CA Pinheiros, CA Brigadeiro, CA ITM e CA Zona Leste também são atendidos por esse serviço, aumentando em 24% o volume de resíduos gerados direcionados para esse sistema. Além da compostagem, ainda tivemos a implantação e revisão dos Planos de Gerenciamentos de Resíduos Sólidos em nossos prédios administrativos, centros tecnológicos e Atacado.

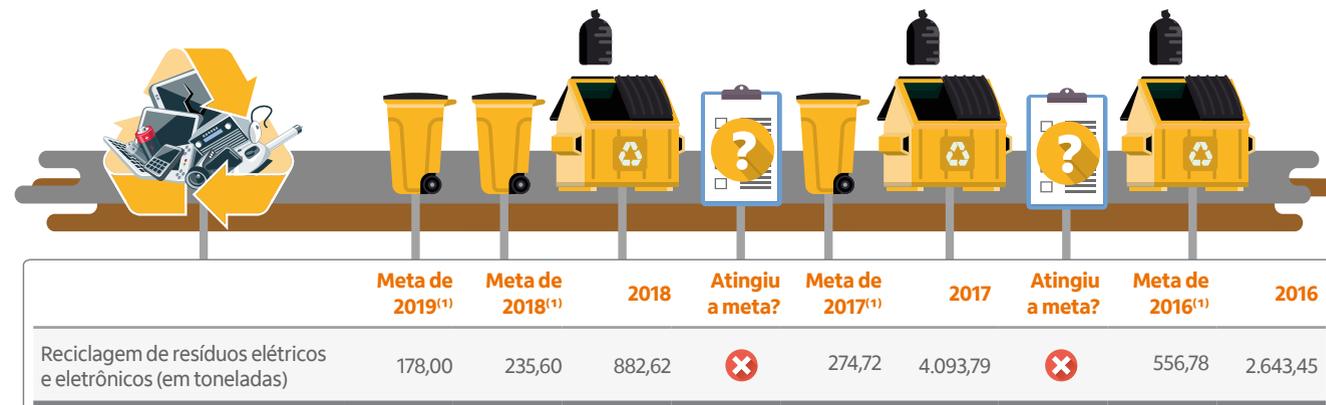
Outras iniciativas adotadas em nossos prédios administrativos foram a inclusão de logística reversa para copos e garrafas plásticas, a substituição de caixas de papelão para caixas 100% retornáveis (em nossos prédios do Atacado) e a implantação de coletores ambientais para resquícios de cigarros no nosso prédio FL 3500. Ademais, aumentamos o número de coletores para coleta seletiva, criamos a Central de Resíduos de Obras, que permite maior rastreabilidade para destinação correta dos

resíduos de obra. Adicionalmente, aplicamos logística reversa para esponjas dupla face, reciclamos cápsulas de café e aproximadamente 15,4 toneladas de papel-toalha, decorrentes da secagem das mãos nos sanitários, por mês.

Resíduos de equipamentos eletroeletrônicos de Tecnologia da Informação

Como instituição financeira e com alta significância da tecnologia para o negócio, possuímos a responsabilidade sobre a disposição adequada e a devolução dos resíduos de equipamentos eletroeletrônicos. Nossas atividades relacionadas à Tecnologia da Informação possuem o maior impacto sobre essa categoria. Temos o processo de descarte para resíduos de equipamentos eletroeletrônicos desde 2009 e, desse período até 2018, destinamos adequadamente mais de 35 mil toneladas desses resíduos.

Resíduos de equipamentos eletroeletrônicos de Tecnologia da Informação GRI 306-2



(1) A meta estipulada está relacionada a apenas uma parte do total de resíduos gerados, considerando apenas os equipamentos de agências e microinformática da administração central (monitor, *desktop* e *notebook*).

Destinamos os resíduos de equipamentos eletroeletrônicos em território brasileiro de forma ambientalmente adequada. Ao atingir o fim da sua vida útil (obsolescência), os equipamentos passam pelo processo de logística e manufatura reversa, sendo reinsertos na cadeia produtiva como matéria-prima. No processo atual, todo o material enviado é reciclado, adotando o conceito Aterro Zero, e todos os componentes das máquinas são reaproveitados mássica ou energeticamente, eliminando o envio de remanescentes do processo aos aterros.

Em 2018, projetos foram executados visando à reutilização desses equipamentos, evitando a compra de novas máquinas e o envio de equipamentos que estavam inativos para descarte. Esses projetos, implementados na área de Operação de Tecnologia da Informação, além dos benefícios apresentados, proporcionaram reaproveitamento da infraestrutura ótica e elétrica no CTMM e CTSP.

Iniciativas de eficiência – descarte de equipamentos eletrônicos



Iniciativa	Descrição	Resultados	Economia (R\$/ano)	Investimento
Atualização de switches SAN Mainframe	Reaproveitamento de switches SAN que estavam com status inativo. Reaproveitamento da infraestrutura ótica e elétrica, sem a necessidade de implantar infraestrutura nova. A ação realizada no CTSP possibilitou que fosse postergado, em dois anos, o investimento com equipamentos novos	Reaproveitamento de equipamentos, da infraestrutura ótica e elétrica, e postergação do investimento em dois anos neste segmento	32.000.000,00	0,00
Swap de CPUs	Consolidação de máquinas de CPUs, com reaproveitamento de toda infraestrutura ótica e elétrica no CTSP	Reaproveitamento da infraestrutura ótica e elétrica	500.000,00	0,00
Painéis elétricos	Reaproveitamento de painéis elétricos, evitando o descarte do material e evitando a compra de novos painéis no CTSP	Menos 3.300 kg de resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos	968.435,46	230.000,00
Total			33.468.435,46	230.000,00

Papel GRI 103-2 Gestão Ambiental | GRI 301-1

Nossas atividades se caracterizam pelo uso intensivo de papel, principalmente na formalização de movimentações e correspondências. Cientes disso, e em linha com o processo de constante modernização, estamos cada vez mais ampliando o processo de digitalização e, ao nos tornarmos um banco cada vez mais digital, contribuimos bastante para a redução de consumo de papel. Atualmente nossa operação é dividida entre banco digital e tradicional, e o envio de correspondência para nossos clientes representa uma grande parte dos papéis usados pela nossa atividade.

Consumo de papel



Volumetria (toneladas)	Tipo	2018	2017	2016
Correspondência para clientes	Bobinas grandes	1.802,87	1.662,27	1.505,95
	Envelopes	213,97	197,27	343,31
	Formulários	6,38	5,80	56,05
	Papel A4	73,06	67,83	82,40
Cheques	Talão de cheque	256,75	288,41 ⁽²⁾	455,30
	Impressão do Itaú + Rede + IBBA + Agências ⁽¹⁾	Papel A4	1.424,63	1.498,70
Itens tangíveis (notificações de faturas)	Papel A3	0,48	0,60	0,30
	Papel A4	2.386,10	2.680,00	2.859,00
Total		6.164,24	6.400,88	7.109,31

(1) A rede de agências não solicita papel A3.

(2) O valor foi revisto.

Não utilizamos papel reciclado em nossas operações devido à baixa qualidade desse material para o tipo de impressão utilizada no ambiente corporativo. Contudo, as resmas utilizadas em todo nosso volume de correspondência possuem a certificação de Conservação Florestal Internacional *Forest Stewardship Council (FSC)*, assim como os demais papéis e mobiliários utilizados em nossas operações.

Para reduzir o consumo desse recurso, temos projetos internos de racionalização e eletrolisação dos processos como

diretrizes. Comparando o volume geral de 2018 com 2017, tivemos uma redução de aproximadamente 4%.

Para 2019, estamos concluindo a implementação do Programa PDF 24, que possibilita transformar um documento de texto diretamente em formato PDF, evitando que seja impresso e depois digitalizado, e continuaremos com a conscientização de nossos colaboradores por meio de comunicados com orientações para uso consciente desse recurso.

Investimentos em ecoeficiência

Uma das maneiras de controlar nossas iniciativas relacionadas à prevenção, mitigação e proteção aos impactos ambientais é acompanhar nossos investimentos e despesas. Em 2018, seguimos investindo dinheiro e energia de trabalho na gestão ambiental de nossas operações.

Investimentos para mitigação e prevenção de impactos ambientais (R\$)



	2018	2017	2016
Gerenciamento de resíduos – tratamento e disposição	3.933.033,00	2.376.744,26	2.994.983,00
Compra e uso de certificados de emissão ⁽¹⁾	608.200,00	-	-
Termo de Ajustamento de Conduta – gerenciamento de áreas contaminadas e restauração de vegetação	40.584,00	40.584,00	40.589,10
Remediação de áreas contaminadas	1.166.729,06	686.916,00	747.393,20
Subtotal	5.748.546,06	3.104.244,26	3.782.965,30
Serviços de gestão ambiental externos ⁽²⁾	108.563,73	861.422,90	54.957,50
Certificação externa de sistemas de gestão ⁽²⁾	35.809,30	41.719,90	494.452,67
Despesas extras para instalar tecnologias mais limpas/outros custos ⁽³⁾	3.135.720,93	8.169.790,90	6.916.813,64
Subtotal	3.280.093,96	9.072.933,70	7.466.223,81
Total	9.028.640,02	12.177.177,96	11.249.189,11

(1) Nosso Programa de Compensação de Emissões de GEE tem periodicidade bienal. Não tivemos compra de créditos de carbono em 2017 (ano em que foi criado).

(2) Gastos com consultoria legal, auditoria interna e externa e gastos operacionais com sistemas ISO 14001.

(3) Inclui investimentos nos prédios administrativos por tecnologias mais limpas a fim de reduzir consumo de água, energia, diesel e gás.

Nota: não identificamos sanções não monetárias ou multas significativas por descumprimento de legislação ambiental. **GRI 307-1**

Anexos

Perfil organizacional

Colaboradores por nível hierárquico GRI 102-8

Nível hierárquico ⁽¹⁾	2018	2017	2016
Diretores	121	118	107
Gestores	14.224	13.783	13.591
Administrativo	35.945	27.180	26.007
Comercial e Operacional	36.700	41.738	40.928
Trainees	129	139	122
Aprendizes	2.604	2.482	2.743
Estagiários	5.592	4.743	4.213
Total de colaboradores	95.315	90.183	87.711
Total de celetistas⁽²⁾	86.998	82.840	80.648

(1) Nível Gestor considera colaboradores de agências e de áreas administrativas que gerenciam equipes. Administrativo considera colaboradores de áreas administrativas que não gerenciam equipes. Comercial e Operacional considera colaboradores de agências que não gerenciam equipes.

(2) Celetistas são os colaboradores contratados via CLT. O valor exclui os cargos de Diretores, Aprendizes e Estagiários.

Quantidade de terceiros

	2018	2017	2016
Terceiros ⁽¹⁾	47.832	41.293	42.115

(1) Operações de *call center* e empresas de cobrança não foram incluídas.

Colaboradores com contrato de tempo indeterminado GRI 102-8

Ano	Gestores		Administrativo		Comercial e Operacional		Trainees		Total	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
2016	6.938	6.653	13.898	12.109	27.318	13.610	44	78	48.198	32.450
2017	7.084	6.699	14.355	12.825	27.860	13.878	62	77	49.361	33.479
2018	7.373	6.851	18.467	17.478	25.489	11.211	49	80	51.378	35.620

Colaboradores com demais tipos de contrato GRI 102-8

Ano	Diretores		Aprendizes		Estagiários	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
2016	13	94	1.925	818	2.461	1.752
2017	15	103	1.750	732	2.739	2.004
2018	16	105	1.842	762	3.107	2.485

Nota: Consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto IU Seguros S.A. e unidades internacionais.

Colaboradores próprios por região, idade e gênero GRI 102-8

Mulheres												
Região	Abaixo de 30 anos			Entre 30 e 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Sul	1.938	1.337	1.247	2.212	2.213	2.260	497	501	522	4.647	4.051	4.029
Sudeste	17.950	13.627	12.855	25.065	23.635	23.291	2.822	2.864	2.941	45.837	40.126	39.087
Centro-Oeste	931	696	686	1.087	1.091	1.094	147	149	131	2.165	1.936	1.911
Nordeste	894	665	684	1.802	1.689	1.637	237	211	201	2.933	2.565	2.522
Norte	320	256	260	420	410	372	21	17	17	761	683	649
Total	22.033	16.581	15.732	30.586	29.038	28.654	3.724	3.742	3.812	56.343	49.361	48.198

Homens												
Região	Abaixo de 30 anos			Entre 30 e 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Sul	934	630	582	1.118	1.173	1.232	617	593	665	2.669	2.396	2.479
Sudeste	12.602	8.789	8.021	16.961	15.925	15.658	3.315	3.261	3.235	32.878	27.975	26.914
Centro-Oeste	463	356	343	543	546	576	216	223	209	1.222	1.125	1.128
Nordeste	595	451	411	892	874	883	297	270	252	1.784	1.595	1.546
Norte	169	151	153	218	206	197	32	31	33	419	388	383
Total	14.763	10.377	9.510	19.732	18.724	18.546	4.477	4.378	4.394	38.972	33.479	32.450

Razão matemática do salário entre gêneros, por nível hierárquico⁽¹⁾ GRI 405-2

Nível hierárquico	Taxa 2018	Taxa 2017	Taxa 2016
Diretores	1,0	1,0	1,0
Gestores	0,9	0,9	0,9
Administrativo	0,9	0,9	0,9
Comercial e Operacional	1,0	0,9	1,0
Trainees	1,0	1,0	1,0
Aprendizes	1,0	1,0	1,0
Estagiários	1,0	1,0	1,0

(1) Nível Gestor considera colaboradores de agências e áreas administrativas que gerenciam equipes. Administrativo considera colaboradores de áreas administrativas que não gerenciam equipes. Comercial e Operacional consideram colaboradores de agências que não gerenciam equipes.

Nota: Consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto IU Seguros S.A. e unidades internacionais.

Proporção salarial entre gêneros LATAM (2018 – %) GRI 405-2

Categoria profissional	Taxa Paraguai ⁽¹⁾	Taxa Uruguai ⁽²⁾	Taxa Argentina ⁽³⁾	Taxa Chile ⁽⁴⁾	Taxa Colômbia ⁽⁵⁾
Diretores	0,00	69,14	83,00	84,40 ⁽⁶⁾	87,95
Gerentes	83,00	86,85	88,00		88,73
Administrativo	101,00	85,25	85,00	98,30	92,33
Comercial e Operacional	71,00	85,50	87,00	77,00	95,46

(1) Considera apenas funcionários do Banco Itaú Paraguay S.A. Não inclui terceirizados.

(2) Os dados correspondem ao Banco Itaú Uruguay.

(3) Os dados referem-se a Itaú, Itaú BBA e Itaú Valores.

(4) Chile: considera as operações do banco e de suas subsidiárias no Chile. Por conseguinte, não considera o escritório em Nova Iorque nem a subsidiária na Colômbia.

(5) Informações do grupo.

(6) A proporção entre Diretores e Gerentes não é divulgada separadamente. Não inclui o salário do Gerente Geral. É calculado sobre o salário bruto.

Desligamentos GRI 401-1

Região	Mulheres									Homens									Total		
	Abaixo de 30 anos			Entre 30 e 50 anos			Acima de 50 anos			Abaixo de 30 anos			Entre 30 e 50 anos			Acima de 50 anos					
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016			
Sul	256	231	274	269	209	192	108	90	101	159	157	155	136	112	147	93	110	105	1.021	909	974
Sudeste	1.795	1.622	1.768	2.222	1.929	2.070	721	675	748	1.666	1.435	1.510	1.773	1.471	1.614	536	524	719	8.713	7.656	8.429
Centro-Oeste	107	105	125	122	111	139	32	15	36	76	83	92	56	77	91	30	28	51	423	419	534
Nordeste	70	71	86	124	94	154	33	24	32	63	65	84	96	67	90	21	26	19	407	347	465
Norte	22	35	39	35	29	48	6	6	5	15	31	30	21	17	42	4	5	4	103	123	168
Total	2.250	2.064	2.292	2.772	2.372	2.603	900	810	922	1.979	1.771	1.871	2.082	1.744	1.984	684	693	898	10.667	9.454	10.570

Contratações⁽¹⁾ GRI 401-1

Região	Mulheres									Homens									Total					
	Abaixo de 30 anos			Entre 30 e 50 anos			Acima de 50 anos			Abaixo de 30 anos			Entre 30 e 50 anos			Acima de 50 anos								
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016			
Sul	749	750	468	45	24	20	0	0	0	408	369	233	51	25	13	0	1	1	1.253	1%	1.169	1%	735	11%
Sudeste	5.605	5.772	4.148	1.015	680	424	4	5	0	5.329	4.524	3.066	1.097	805	495	5	6	1	13.055	15%	11.792	14%	8.134	12%
Centro-Oeste	306	301	283	15	19	6	0	0	0	156	177	172	21	21	12	0	0	0	498	1%	518	1%	473	16%
Nordeste	249	242	219	22	15	18	0	0	0	194	203	160	14	19	16	0	0	0	479	1%	484	1%	413	10%
Norte	96	105	72	8	11	6	0	0	0	46	61	49	11	5	7	0	0	0	161	0%	182	0%	134	13%
Total	7.005	7.170	5.190	1.105	749	474	4	5	0	6.133	5.339	3.680	1.194	875	543	5	7	2	15.446	18%	14.145	17%	9.889	12%

(1) Para cálculo da taxa de contratação em 2016, dividia-se o total de contratações por região pelo total de empregados daquela região. Em 2017 e 2018, no entanto, essa taxa foi calculada dividindo-se o total de contratações por região pelo total de empregados celetistas.

Horas de treinamento presencial, por nível hierárquico e gênero (presencial e digital) GRI 404-1

Nível hierárquico	Mulheres			Homens			Total		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Gestor	139.191	117.412	93.706	165.551	154.782	104.162	304.742	272.194	197.868
Administrativo	346.960	296.655	306.549	313.943	358.914	319.067	660.903	655.568	625.616
Comercial e Operacional	695.583	608.299	494.400	384.359	288.335	249.401	1.079.942	896.634	743.801
Trainee	12.160	17.927	9.914	20.317	21.947	16.703	32.477	39.873	26.616
Estagiário	70.647	73.705	58.366	63.346	62.159	45.297	133.993	135.864	103.664
Total	1.264.541	1.113.997	962.936	947.516	886.136	734.629	2.212.057	2.000.133	1.697.565

Notas:
 • Em 2018, revisamos a metodologia para apresentar o número de horas treinadas presencial e digitalmente, e houve uma alteração do valor que havia sido apresentado anteriormente para o ano de 2017. [GRI 102-48](#)
 • Nível Gestor considera colaboradores de agências e áreas administrativas que gerenciam equipes. Administrativo considera colaboradores de áreas administrativas que não gerenciam equipes. Comercial e Operacional consideram colaboradores de agências que não gerenciam equipes.

Média de horas de treinamento presencial por colaborador (presencial e digital) GRI 404-1

Nível hierárquico	Mulheres			Homens			Total		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Gestor	19	17	14	24	23	16	21	20	15
Administrativo	19	21	22	18	28	26	18	24	24
Comercial e Operacional	27	22	18	34	21	18	29	21	18
Trainee	248	289	225	254	285	214	252	287	218
Estagiário	23	27	24	25	31	26	24	29	25
Média	23	21	18	25	25	21	24	23	19

Notas:
 • Em 2018, revisamos a metodologia para apresentar o número de horas treinadas presencial e digitalmente, e houve uma alteração do valor que havia sido apresentado anteriormente para o ano de 2017. [GRI 102-48](#)
 • Nível Gestor considera colaboradores de agências e áreas administrativas que gerenciam equipes. Administrativo considera colaboradores de áreas administrativas que não gerenciam equipes. Comercial e Operacional consideram colaboradores de agências que não gerenciam equipes.

Nota: Consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto IU Seguros S.A. e unidades internacionais.

Percentagem de funcionários com análises de desempenho LATAM (2018) GRI 404-3

Nível hierárquico	Paraguai ⁽¹⁾	Uruguai ⁽²⁾	Argentina ⁽³⁾	Chile ⁽⁴⁾	Colômbia ⁽⁵⁾
Gestores	100	100	100	-	90
Administrativo	100	100	100	-	91
Comercial e Operacional	100	100	100	-	90
Total	100	100	100	73⁽⁶⁾	90

(1) Considera apenas funcionários do Banco Itaú Paraguay S.A. Não inclui terceirizados. Os dados referem-se a funcionários, não inclui estagiários universitários nem funcionários que têm uma relação de trabalho com a empresa, na qualidade de terceirizados.

(2) Os dados correspondem ao Banco Itaú Uruguay.

(3) Os dados referem-se a Itaú, Itaú BBA e Itaú Valores.

(4) Os dados referem-se ao banco e às subsidiárias no Chile.

(5) Informações do grupo.

(6) Não corresponde a 100% porque inclui apenas colaboradores com contrato sem prazo definido.

Rotatividade (%)⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ GRI 401-1

Região	Mulheres									Homens									Total			
	Abaixo de 30 anos			Entre 30 e 50 anos			Acima de 50 anos			Abaixo de 30 anos			Entre 30 e 50 anos			Acima de 50 anos						
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016		2018	2017	2016
Sul	5,70	5,70	7,71	12,4	10,0	8,89	23,10	18,90	20,27	9,20	10,00	11,18	11,90	9,70	11,21	17,00	18,90	16,91	11,60			
Sudeste	6,20	5,60	6,67	9,20	8,70	9,36	27,60	27,10	26,48	9,50	8,20	9,65	10,80	9,50	10,22	17,20	19,00	23,58	10,00			
Centro-Oeste	5,60	6,30	9,42	11,4	10,5	13,39	23,90	14,40	29,68	9,90	11,10	14,53	10,20	14,00	15,14	14,40	15,20	26,35	10,30			
Nordeste	4,30	3,30	9,11	7,10	5,80	9,82	15,70	15,20	20,38	6,40	4,90	12,53	10,80	7,60	9,97	8,00	12,70	10,98	7,80			
Norte	5,30	7,70	9,39	9,10	7,60	13,88	34,50	52,60	24,00	8,80	10,10	15,08	9,40	8,70	21,80	13,80	23,30	9,52	8,60			
Total	6,00	5,60	7,03	9,40	8,70	9,55	26,20	25,00	25,40	9,30	8,30	10,14	10,80	9,60	10,55	16,40	18,50	22,03	10,00			

(1) Cálculos baseados no total de desligamentos/(Total de colaboradores no início do período + Total de colaboradores no fim do período)/2. Total de colaboradores no fim do período considera colaboradores no início do período mais contratações de colaboradores menos desligamentos de colaboradores. Não considera Diretoria, Estagiários, expatriados e aposentados por invalidez.

(2) Cálculos baseados no número de desligamentos em cada categoria pelo número total de colaboradores da mesma categoria.

(3) Consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto IU Seguros S.A. e unidades internacionais.

Rotatividade LATAM (%) GRI 401-1

Região	Mulheres									Homens									Total				
	Menos de 30 anos			Entre 30 e 50 anos			Acima de 50 anos			Menos de 30 anos			Entre 30 e 50 anos			Acima de 50 anos							
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016		2018	2017	2016	
Paraguai ⁽¹⁾	5,94	7,69	11,84	5,77	8,07	7,12	0,00	14,29	16,67	13,82	14,48	10,26	5,30	15,12	10,78	0,00	0,00	0,00	6,85	10,82	10,01		
Uruguai ⁽²⁾	0,70	0,52	0,68	0,52	0,52	0,17	0,52	0,87	1,35	0,52	1,22	0,51	0,87	0,17	0,68	0,70	1,56	1,69	3,84	4,87	5,07		
Argentina ⁽³⁾	0,23	0,06	0,09	0,86	0,45	0,47	0,08	0,16	0,09	0,35	0,09	0,05	1,48	0,48	0,07	0,35	0,15	0,29	3,36	1,39	1,70		
Chile ⁽⁴⁾	28,40	35,00	-(6)	16,60	20,30	-(6)	15,00	28,00	-(6)	33,70	38,50	-(6)	17,60	20,40	-(6)	8,80	12,40	-(6)	18,20	22,60	-(6)		
Colômbia ⁽⁵⁾	9,00	11,0	14,00	10,00	10,00	8,00	9,00	7,00	6,00	14,00	21,00	14,00	8,00	10,00	11,00	5,00	8,00	6,00	10,00	11,00	10,00		

(1) Considera apenas o Banco Itaú Paraguay S.A. Os dados referem-se a demissões apenas de funcionários, sem a inclusão estagiários e terceirizados.

(2) Os dados referem-se ao Banco Itaú Uruguay.

(3) Os dados referem-se a Itaú, Itaú BBA e Itaú Valores.

(4) Considera as operações do banco e de suas subsidiárias no Chile. Por conseguinte, não considera o escritório em Nova Iorque nem a subsidiária na Colômbia.

(5) Informações do grupo.

(6) Não foi apresentado o dado de 2016 porque nesse ano houve a fusão do banco e essa informação não é comparável com os períodos posteriores.

Saúde e segurança dos colaboradores

Os contratantes são responsáveis pelo controle de dados do pessoal terceirizado.

Indicadores de saúde e segurança dos colaboradores por gênero GRI 403-9

Taxa	2018			2017			2016		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Taxa de lesões	2,59	2,02	2,36	2,14	1,46	1,87	2,44	1,49	2,06
Taxa de dias perdidos	1.050,66	689,97	908,44	807,47	518,51	693,13	853,86	493,37	707,50
Taxa de doenças ocupacionais	2,23	1,72	2,03	1,58	1,09	1,39	1,84	1,18	1,57
Taxa de absenteísmo ⁽¹⁾	1,35	0,76	1,11	1,44	0,79	1,18	1,62	0,88	1,32

(1) Cálculo de absenteísmo: absenteísmo = (total de dias de ausência por motivos de saúde nos dias período/total trabalhados pelo público interno, no mesmo período) x 100.

Indicadores de saúde e segurança dos colaboradores por região (%) GRI 403-9

Região	Taxa de Lesão (TL)			Taxa de Dias Perdidos (TDP)			Taxa de Doenças Ocupacionais (TDO)			Taxa de Absenteísmo (TA) ⁽¹⁾		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Sul	3,0	3,7	3,72	2.234	2.254	2.530	2,64	3,20	3,36	1,19	1,10	1,01
Sudeste	1,46	1,3	1,88	373	373	566	0,93	0,83	1,52	1,30	1,15	1,10
Centro-Oeste	1,36	1,4	2,04	1.348	1.301	1.255	1,31	1,33	1,84	1,48	1,19	1,17
Nordeste	12,20	8,5	9,16	3.909	3.338	3.977	11,86	8,23	8,96	1,85	1,75	1,47
Norte	2,56	2,2	1,89	1.012	958	1.073	2,41	2,26	1,74	1,15	1,10	0,96
Total	2,06	1,87	2,36	707,50	693,13	908,44	1,57	1,39	2,03	1,32	1,18	1,11

(1) Cálculo de absenteísmo: absenteísmo = (total de dias de ausência por motivos de saúde nos dias período/total trabalhados pelo público interno, no mesmo período) x 100.

Número absoluto de óbitos⁽¹⁾ GRI 403-9

Categoria	2018		2017		2016	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Colaboradores	0	1	0	2	1	0

(1) Mortes ocasionadas em acidentes de trajeto entre residência e empresa.

Nota: Consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto IU Seguros S.A. e unidades internacionais.

Diversidade

Colaboradores por gênero⁽¹⁾ GRI 405-1

Gênero	2018	%	2017	%	2016	%
Feminino	56.343	59,11	53.865	59,73	52.597	59,96
Masculino	38.972	40,89	36.318	40,27	35.114	40,04
Total	95.315	100,00	90.183	100,00	87.711	100,00

(1) Colaboradores por gênero dividido pelo total de colaboradores.

Empregados por gênero LATAM (%) GRI 405-1

Gênero	Paraguai ⁽¹⁾			Uruguai ⁽²⁾			Argentina ⁽³⁾			Chile ⁽⁴⁾			Colômbia ⁽⁵⁾		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Feminino	56,94	55,88	54,93	46,21	46,00	45,80	43,80	43,53	43,66	52,45	47,62	-(6)	56,60	56,82	56,71
Masculino	43,06	44,12	45,07	53,79	54,00	54,20	56,20	56,47	56,34	47,55	52,38	-(6)	43,40	43,18	43,29

(1) Considera apenas funcionários do Banco Itaú Paraguay S.A. Não inclui terceirizados. Neste cálculo são incluídos funcionários e estagiários.

(2) Os dados correspondem ao Banco Itaú Uruguay.

(3) Os dados referem-se a Itaú, Itaú BBA e Itaú Valores.

(4) Chile: considera as operações do banco e de suas subsidiárias no Chile. Por conseguinte, não considera o escritório em Nova Lorque nem a subsidiária na Colômbia.

(5) Informações do grupo.

(6) Não foi apresentado o dado de 2016 porque nesse ano houve a fusão do banco e essa informação não é comparável com os períodos posteriores.

Colaboradores por nível hierárquico e gênero (2018)⁽¹⁾ GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretores	16	0,03	105	0,27	121	0,13
Gestores	7.373	13,09	6.851	17,58	14.224	14,92
Administrativo	18.467	32,78	17.478	44,85	35.945	37,71
Comercial e Operacional	25.489	45,24	11.211	28,77	36.700	38,50
Trainees	49	0,09	80	0,21	129	0,14
Aprendizes	1.842	3,27	762	1,96	2.604	2,73
Estagiários	3.107	5,51	2.485	6,38	5.592	5,87
Total	56.343	100,00	38.972	100,00	95.315	100,00

(1) Colaboradores por nível hierárquico e gênero dividido pelo total de colaboradores.

Colaboradores por faixa etária⁽¹⁾ GRI 405-1

Faixa etária	2018	%	2017	%	2016	%
Abaixo de 30 anos	36.796	38,60	34.182	37,90	32.197	36,71
Entre 30 e 50 anos	50.318	52,79	47.855	53,06	47.285	53,91
Acima de 50 anos	8.201	8,60	8.146	9,03	8.229	9,38
Total	95.315	100,00	90.183	100,00	87.711	100,00

(1) Colaboradores por faixa etária dividido pelo total de colaboradores.

Colaboradores por nível hierárquico e faixa etária (2018)⁽¹⁾ GRI 405-1

Nível hierárquico	Abaixo de 30 anos	%	Entre 30 e 50 anos	%	Acima de 50 anos	%
Diretores	0	0,00	94	77,69	27	22,31
Gestores	920	6,47	11.231	78,96	2.073	14,57
Administrativo	12.564	34,95	20.337	56,58	3.044	8,47
Comercial e Operacional	15.007	40,89	18.636	50,78	3.057	8,33
Trainees	127	98,45	2	1,55	0	0,00
Aprendizes	2.604	100,00	0	0,00	0	0,00
Estagiários	5.574	99,68	18	0,32	0	0,00
Total	36.796	38,60	50.318	52,79	8.201	8,60

(1) Colaboradores por nível hierárquico e faixa etária dividido pelo total de colaboradores.

Empregados, por nível de categoria profissional e grupo etário LATAM (2018) GRI 405-1

Categoria profissional	Paraguai ⁽¹⁾			Uruguai ⁽²⁾			Argentina ⁽³⁾			Chile ⁽⁴⁾			Colômbia ⁽⁵⁾		
	Menos de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Menos de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Menos de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Menos de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Menos de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Diretores	0	1	1	0	4	5	0	7	2	0	6	6	0	62	20
Gerentes	9	131	16	1	69	32	1	201	61	22	750	173	27	487	75
Administrativo	112	209	8	92	163	77	152	469	120	261	886	281	368	943	124
Comercial e Operacional	232	122	5	19	87	28	52	556	80	541	2.285	427	459	725	141
Total	353	463	30	112	323	142	205	1.233	263	824	3.927	887	854	2.217	360

(1) Considera apenas funcionários do Banco Itaú Paraguay S.A. Não inclui terceirizados. Na categoria Diretor, contamos com uma Diretora que não está incluída por ser também a *Chief Executive Officer* do Itaú Paraguay.

(2) Os dados correspondem ao Banco Itaú Uruguay.

(3) Os dados referem-se a Itaú, Itaú BBA e Itaú Valores.

(4) Considera as operações do banco e de suas subsidiárias no Chile. Por conseguinte, não considera o escritório em Nova Iorque nem a subsidiária na Colômbia.

(5) Informações do grupo.

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – negros (2018)⁽¹⁾ GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretores	0	0,0	1	0,8	1	0,8
Gestores	995	7,0	1.005	7,1	2.000	14,1
Administrativo	3.510	9,8	3.178	8,8	6.688	18,6
Comercial e Operacional	6.417	17,5	3.115	8,5	9.532	26,0
Trainees	1	0,8	9	7,0	10	7,8
Aprendizes	864	33,2	369	14,2	1.233	47,4
Estagiários	925	16,5	605	10,8	1.530	27,4
Total	12.712	13,3	8.282	8,7	20.994	22,0

(1) Colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (negros) dividido pelo total de colaboradores por cada nível hierárquico. Nos relatórios dos anos anteriores essa informação foi exposta dividindo os colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (negros) cada categoria pelo total de colaboradores da organização. GRI 102-48

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – negros (2017)⁽¹⁾ GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretores	0	0,0	1	0,8	1	0,8
Gestores	956	6,9	960	1,1	1.916	13,9
Administrativo	2.697	9,9	2.263	2,5	4.960	18,2
Comercial e Operacional	6.673	16,0	3.530	3,9	10.203	24,4
Trainees	1	0,7	5	0,0	6	4,3
Aprendizes	851	34,3	367	0,4	1.218	49,1
Estagiários	755	15,9	453	0,5	1.208	25,5
Total	11.933	13,2	7.579	8,4	19.512	21,6

(1) Colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (negros) dividido pelo total de colaboradores por cada nível hierárquico. Nos relatórios dos anos anteriores essa informação foi exposta dividindo os colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (negros) cada categoria pelo total de colaboradores da organização. GRI 102-48

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – negros (2016)⁽¹⁾ GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretores	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Gestores	902	6,6	947	7,0	1.849	13,6
Administrativo	2.552	9,8	2.088	8,0	4.640	17,8
Comercial e Operacional	6.127	15,0	3.288	8,0	9.415	23,0
Trainees	5	4,1	5	4,1	10	8,2
Aprendizes	780	28,4	296	10,8	1.076	39,2
Estagiários	708	16,8	384	9,1	1.092	25,9
Total	11.074	12,6	7.008	8,0	18.082	20,6

(1) Colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (negros) dividido pelo total de colaboradores por cada nível hierárquico. Nos relatórios dos anos anteriores essa informação foi exposta dividindo os colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (negros) cada categoria pelo total de colaboradores da organização. GRI 102-48

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – pessoas com deficiência (2018)⁽¹⁾ GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretores	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Gestores	78	0,1	69	0,1	147	0,2
Administrativo	847	1,0	1.000	1,1	1.847	2,1
Comercial e Operacional	1.220	1,4	973	1,1	2.193	2,5
Trainees	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Aprendizes	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Estagiários	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	2.145	2,3	2.042	2,3	4.187	4,8

(1) Colaboradores por nível hierárquico e minorias (pessoas com deficiência) dividido pelo total de colaboradores. Foram utilizados no cálculo os cargos celetistas.

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – pessoas com deficiência (2017)⁽¹⁾ GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretores	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Gestores	64	0,08	63	0,08	127	0,15
Administrativo	611	0,74	804	0,97	1.415	1,71
Comercial e Operacional	1.315	1,59	1.071	1,29	2.386	2,88
Trainees	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Aprendizes	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Estagiários	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	1.990	2,40	1.938	2,34	3.929	4,74

(1) Colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (pessoas com deficiência) dividido pelo total de colaboradores. Foram utilizados no cálculo os cargos celetistas.

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – pessoas com deficiência (2016)⁽¹⁾ GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretores	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Gestores	62	0,07	62	0,07	124	0,14
Administrativo	613	0,70	813	0,93	1.426	1,63
Comercial e Operacional	1.345	1,53	1.103	1,26	2.448	2,79
Trainees	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Aprendizes	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Estagiários	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	2.020	2,30	1.978	2,26	3.998	4,56

(1) Colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (pessoas com deficiência) dividido pelo total de colaboradores. Foram utilizados no cálculo os cargos celetistas.

Política Corporativa de Risco Socioambiental e Princípios do Equador

Em 2018, não tivemos financiamento de projetos negados por questões socioambientais.

Operações de *Project Finance*⁽¹⁾⁽²⁾ contratadas (critérios dos Princípios do Equador III) GRI G4-FS6

Categoria	Número de projetos			Investimento total ⁽³⁾ (R\$ milhões)			Participação do Itaú Unibanco ⁽³⁾ (R\$ milhões)		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
A	-	1	1	-	409,79	671,60	-	125,21	200,00
B	1	-	2	173,44	-	3.027,64	27,95	-	701,36
C	3	1	-	859,62	2	-	799,25	0,34	-
Setor									
Cimento	-	1	-	-	409,79	-	-	125,21	-
Energia	2	1	1	214,40	2	842,81	68,94	0,34	49,18
Logística	-	-	2	-	-	2.856,43	-	-	852,19
Hotelaria	1	-	-	72,66	-	-	12,26	-	-
Infraestrutura	1	-	-	746,00	-	-	746,00	-	-
Localização									
Nordeste do Brasil	-	-	1	-	-	842,81	-	-	49,18
Norte do Brasil	-	-	1	-	-	671,60	-	-	200
Colômbia	1	-	1	72,66	-	2.184,83	12,26	-	652,19
Brasil ⁽⁴⁾	-	1	-	-	2,00	-	-	0,34	-
Uruguai	-	1	-	-	409,79	-	-	125,21	-
Argentina	3	-	-	960,47	-	-	815,00	-	-
Consultor independente									
Transações analisadas com consultor independente	1	1	3	173,44	409,79	3.699,24	27,95	125,21	901,36
Transações analisadas sem consultor independente	3	1	-	859,62	2,00	-	799,25	0,34	-
Total	4	2	3	1.033,06	411,79	3.699,24	827,20	125,55	901,363

(1) *Project Finance* conforme definido por Basileia em www.bis.org/publ/bcbs107.pdf.

(2) Uma das operações de *Project Finance* não foi enquadrada como Princípios do Equador devido a seu volume financeiro.

(3) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

(4) Projetos localizados em mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas, etc.).

Nota: Brasil é considerado um país não designado, enquanto Chile é considerado país designado. Uma operação de *Project Finance* não foi incluída na tabela porque não atingiu os gatilhos dos Princípios do Equador.

Financiamentos corporativos dirigidos a projetos (*Corporate Finance*)⁽¹⁾ fechados e analisados de acordo com os critérios da Política Socioambiental GRI G4-FS6

Categoria	Número de projetos			Investimento total ⁽²⁾ (R\$ milhões)			Participação do Itaú Unibanco ⁽²⁾ (R\$ milhões)		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
A	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B	7	1	1	144,87	123,46	1.544,83	120,10	45,00	115,73
C	-	6	8	-	1.324,79	364,89	-	407,20	172,80
Setor									
Açúcar e Alcool	-	4	6	-	104,37	217,37	-	52,18	93,89
Agronegócios	4	1	1	79,34	125,00	36,91	79,34	110,28	36,91
Logística	-	-	1	-	-	1.544,83	-	-	115,73
Telecomunicações	-	-	1	-	-	110,61	-	-	42,00
Energia	1	1	-	16,00	1.095,42	-	16,00	244,74	-
Saúde	-	1	-	-	123,46	-	-	45,00	-
Infraestrutura	2	-	-	49,53	-	-	24,77	-	-
Localização									
Sudeste do Brasil	5	3	3	87,47	1.150,50	107,38	62,70	272,28	47,67
Sul do Brasil	-	1	2	-	123,46	61,05	-	45,00	46,91
Centro-Oeste do Brasil	-	2	2	-	145,01	85,85	-	120,28	36,22
Nordeste do Brasil	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Brasil ⁽³⁾	2	1	2	57,40	29,28	1.655,44	57,40	14,64	157,73
Total	7	7	9	144,87	1.448,25	1.909,72	120,10	452,20	288,52

(1) Política Corporativa de Risco Socioambiental do Itaú Unibanco. Não houve contratação de *Corporate Finance* que se enquadraram nos critérios dos Princípios do Equador.

(2) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

(3) Projetos localizados em mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas, etc.).

Nota: financiamentos corporativos dirigidos a projetos (*Corporate Finance*) são geralmente cobertos por limites de crédito existentes em vez de aprovados para operações específicas.

Demais operações relacionadas com financiamento de projetos contratadas e analisadas de acordo com os critérios da Política Socioambiental⁽¹⁾

	Empréstimos-ponte ⁽³⁾			Fiança do projeto			Total		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Número de operações contratadas	4	10	10	29	11	12	33	21	22
Valores das operações contratadas									
Investimento total (R\$ milhões) ⁽²⁾	635,00	10.340,00	10.822,00	20.555,53	26.644,63	30.013,50	21.190,53	36.984,63	40.895,50
Participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) ⁽²⁾	635,00	981,50	1.282,05	4.284,12	2.248,95	1.571,97	4.919,12	3.230,45	2.854,02
Categoria das operações contratadas									
A	1	0	2	8	2	3	9	2	5
B	3	9	8	19	8	8	22	17	16
C	-	1	-	2	1	1	2	2	1
Localização dos projetos associados às operações contratadas									
Brasil	-	-	-	1	-	3	1	-	4
Centro-Oeste	-	-	-	4	-	1	4	-	1
Nordeste	2	7	7	15	7	7	17	14	13
Norte	-	-	1	5	1	1	5	1	1
Sudeste	1	2	2	3	2	-	4	4	-
Sul	1	1	1	1	1	-	2	2	1
Setor									
Energia	3	10	10	21	11	11	24	21	21
Logística	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Infraestrutura	1	-	-	8	-	-	9	-	-
Total	4	10	10	29	11	12	33	21	22

(1) Política Corporativa de Risco Socioambiental do Itaú Unibanco.

(2) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

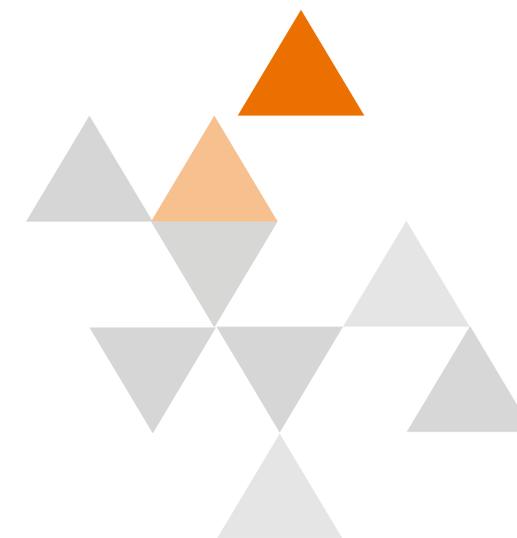
(3) Com base nos Princípios do Equador III, empréstimos-ponte acionam os requisitos específicos.

Risco ambiental e social nas operações de *Corporate*, *Atacado*, *Middle Market* e *Varejo*

Quantidade de análises de clientes realizadas no Atacado

Categoria	Parecer socioambiental favorável			Parecer socioambiental desfavorável			Adequações e ajustes ⁽¹⁾			Total		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Alto	385	269	378	121	80	284	67	55	149	573	404	811
Médio	979	1.067	1.383	225	108	582	117	75	185	1.321	1.250	2.150
Baixo	N.A.	68	185	N.A.	3	43	N.A.	8	17	N.A.	79	245
Clientes rurais	132	141	-	0	1	-	0	0	-	132	142	-
Lista Restrita	105	134	-	136	168	-	44	45	-	285	347	274
Total	1.601	1.679	1.946	482	360	909	228	183	351	2.311	2.222	3.206

(1) Parecer favorável após as medidas tomadas para o cumprimento das políticas e dos regulamentos socioambientais em vigor.



Portfólio de crédito por setor GRI G4-FS6

Pessoa jurídica	R\$ milhões
Açúcar e álcool	5.680
Agro e fertilizantes	16.954
Alimentos e bebidas	13.826
Bancos e outras instituições financeiras	8.328
Bens de capital	4.231
Comércios diversos	29.635
Diversos	15.245
Energia e saneamento	9.394
Celulose e papel	1.988
Ensino	1.977
Farmacêuticos e cosméticos	5.350
Imobiliário	17.887
Lazer e turismo	4.774
Material de construção	4.286
Metalurgia/siderurgia	7.268
Mídia	640
Mineração	6.808
Obras de infraestrutura	8.850
Petróleo e gás	5.985
Petroquímica e química	9.326
Saúde	2.528
Seguros, resseguros e previdência	23
Telecomunicações	2.216
Tradings	1.703
Transportes	15.760
Veículos/autopeças	10.104
Indústria – diversos	9.297
Serviços – diversos	38.571
Tecnologia	4.215
Pessoa física	
Crédito imobiliário	68.724
CDC/conta-corrente	101.372
Financiamento de veículos	16.497
Cartão de crédito	83.039

Nota: Atualmente, entre nossos financiamentos, temos três categorias com reconhecido impacto negativo: (i) intensivos em carbono, (ii) que ameaçam a segurança pública, alimentar e nutricional e (iii) que indiretamente acarretam danos à integridade física ou psicológica de seus usuários ou de terceiros. Esse valor representa 2,7% de nossa carteira de financiamentos.

Risco ambiental e social no financiamento de veículos GRI G4-FS6

Porcentagem da carteira de financiamento de veículos, por setor

Setor	Valor da carteira (R\$ milhões)			Valor da carteira (porcentagem da linha de negócio)		
	2018 ⁽¹⁾	2017	2016	2018	2017	2016
Transportes	3.261,35	2.346,10	2.824,34	48,1	50,0	51,9
Materiais de construção	402,91	335,54	477,48	5,9	7,1	8,8
Veículos leves e pesados	865,00	438,59	371,29	12,8	9,3	6,8
Alimentos	495,63	414,03	511,11	7,3	8,8	9,4
Outros (com valor de carteira significativamente menor que os quatro setores principais)	1.760,17	1.159,59	1.255,48	25,9	24,7	23,1
Valor total da linha de negócio (R\$ milhões)	6.785,06	4.693,85	5.439,70			

(1) Considera Itaured, rede de agências e Atacado.

Porcentagem da carteira de financiamento de veículos, por região

Regiões	Valor da carteira (R\$ milhões)			Valor da carteira (porcentagem da linha de negócio)		
	2018 ⁽¹⁾	2017	2016	2018	2017	2016
Sudeste	3.104,75	2.030,29	2.289,84	45,8	43,3	42,1
Sul	1.901,82	1.397,89	1.678,97	28,0	29,8	30,9
Centro-Oeste	704,68	474,54	518,68	10,4	10,1	9,5
Nordeste	782,13	565,66	681,74	11,5	12,1	12,5
Norte	291,68	225,47	270,47	4,3	4,8	5,0
Valor total da linha de negócio (R\$ milhões)	6.785,06	4.693,85	5.439,70			

(1) Considera Itaured, rede de agências e Atacado.

Porcentagem da carteira de financiamento de veículos, por tamanho

	Valor da carteira (R\$ milhões)			Valor da carteira (porcentagem da linha de negócio)		
	2018 ⁽¹⁾	2017	2016	2018	2017	2016
Microempresa (0–2,40 milhões)	1.645,68	1.242,70	1.497,16	24,3	26,5	27,5
Pequenas empresas (2,40–16,00 milhões)	2.474,64	1.678,66	2.137,15	36,5	35,8	39,3
Médias empresas (16,00–90,00 milhões)	1.735,82	1.187,12	1.210,35	25,6	25,3	22,3
Médias/grandes empresas (90,00–300,00 milhões)	572,10	424,97	461,35	8,4	9,1	8,5
Grandes empresas (acima de 300,00 milhões)	346,25	160,28	127,97	5,1	3,4	2,4
Sem informações	10,58	0,12	5,72	0,2	0,0	0,1
Valor total da linha de negócio (R\$ milhões)	6.785,06	4.693,85	5.439,70			

(1) Considera Itaured, rede de agências e Atacado.

Risco ambiental e social em crédito imobiliário GRI G4-FS6

Porcentagem da carteira de crédito imobiliário, por setor

Setor	Valor da carteira (R\$ milhões) ⁽¹⁾⁽²⁾			Valor total da linha de negócio (R\$ milhões) ⁽¹⁾⁽³⁾			Valor da carteira (%) ⁽⁴⁾		
	2018 ⁽¹⁾	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Imóveis residenciais	3.295,66	4.619,03	5.940,92	5.891,88	7.099,43	9.341,20	55,94	54,76	58,07
Imóveis comerciais ⁽¹⁾	3.178,42	3.816,20	4.289,78	3.879,48	4.460,98	5.198,39	81,93	45,24	41,93

(1) Shopping centers, escritórios corporativos, hotéis e prédios de escritório.

(2) Saldo devedor + prestações em atraso.

(3) Saldo devedor + prestações em atraso + parcelas a liberar.

(4) Porcentagem da linha de negócio.

Itaú Seguros em números

Prêmio ganho da carteira, por linha de negócio em 2018 GRI G4-FS6

Resultado geral de seguros		
Tipo de seguro	Prêmio ganho livre de cancelamento (R\$)	Representatividade na carteira (%)
Cartão protegido	561.786.584,16	12
Habitacional	391.527.695,16	8
Prestamista	864.700.435,26	18
Vida em grupo	191.184.379,27	4
Vida individual	1.771.801.703,49	37
Patrimoniais	61.306.346,27	1
Demais	406.093.948,34	9
Viagem	19.940.027,30	0
IAR	484.932.985,51	10
Total	4.753.274.104,77	100

Nota: Qualquer diferença mínima na soma total ou porcentagem é decorrente do arredondamento das casas decimais.

Prêmio ganho da carteira, por linha de negócio e setor em 2018 GRI G4-FS6

Seguro Cartão Protegido

Linha de negócio	Prêmio ganho (R\$)	Representatividade (%)
Banco comercial	299.375.768,66	53
Financeira	262.410.815,50	47
Total	561.786.584,16	100

Nota: Qualquer diferença mínima na soma total ou porcentagem é decorrente do arredondamento das casas decimais.

Seguro habitacional

Linha de negócio	Prêmio ganho (R\$)	Representatividade (%)
Banco comercial	67.139.736,07	17
Banco múltiplo	128.015,15	0
Financeira	324.259.943,94	83
Total	391.527.695,16	100

Nota: Qualquer diferença mínima na soma total ou porcentagem é decorrente do arredondamento das casas decimais.

Prestamista

Linha de negócio	Prêmio ganho (R\$)	Representatividade (%)
Outros	652.467.463,67	75,5
Financeira	100.117.419,47	11,6
Banco comercial	31.660.280,84	3,7
Comércio – empresas não classificadas	29.680.179,76	3,4
Demais atividades	50.775.091,53	5,9
Total	864.700.435,26	100,0

Nota: Qualquer diferença mínima na soma total ou porcentagem é decorrente do arredondamento das casas decimais.

Seguro viagem

Linha de negócio	Prêmio ganho (R\$)	Representatividade (%)
Outros	19.940.027,30	100
Total	19.940.027,30	100

Nota: Qualquer diferença mínima na soma total ou porcentagem é decorrente do arredondamento das casas decimais.

Seguro de vida em grupo

Linha de negócio	Prêmio ganho (R\$)	Representatividade (%)
Outros	64.885.880,37	33,9
Comércio – empresas não classificadas	38.870.784,78	20,3
Serviços – empresas não classificadas	11.069.371,66	5,8
Comércio de produtos alimentícios e bebidas	7.001.125,43	3,7
Indústria – empresas não classificadas	5.160.918,35	2,7
Empresas atuantes em diversos ramos	4.915.316,18	2,6
Transportes	4.859.364,96	2,5
Construção civil	4.545.900,02	2,4
Serviços de reparação, manutenção e instalação	3.531.260,93	1,8
Siderurgia	2.634.619,73	1,4
Comércio de material para construção	2.384.797,38	1,2
Serviços técnicos profissionais	2.295.510,53	1,2
Comércio de veículos e peças	2.240.800,00	1,2
Demais	36.788.728,96	19,2
Total	191.184.379,27	100,0

Nota: Qualquer diferença mínima na soma total ou porcentagem é decorrente do arredondamento das casas decimais.

Seguro de vida individual

Linha de negócio	Prêmio ganho (R\$)	Representatividade (%)
Outros	1.642.939.680,57	93
Financeira	122.923.019,40	7
Demais	5.939.003,52	0
Total	1.771.801.703,49	100

Nota: Qualquer diferença mínima na soma total ou porcentagem é decorrente do arredondamento das casas decimais.

Patrimoniais

Linha de negócio	Prêmio ganho (R\$)	Representatividade (%)
Comércio – empresas não classificadas	49.924.124,04	81,4
Serviços – empresas não classificadas	1.484.107,37	2,4
Comércio de produtos alimentícios e bebidas	1.355.943,72	2,2
Outros	1.086.804,51	1,8
Empresas atuantes em diversos ramos	715.675,42	1,2
Siderurgia	666.057,32	1,1
Demais atividades	6.073.633,89	9,9
Total	61.306.346,27	100,0

Nota: Qualquer diferença mínima na soma total ou porcentagem é decorrente do arredondamento das casas decimais.

Demais seguros

Linha de negócio	Prêmio ganho (R\$)	Representatividade (%)
Outros	170.543.538,62	42,0
Serviços de administração pública	43.298.158,79	10,7
Serviços – empresas não classificadas	42.817.518,96	10,5
Banco comercial	39.907.860,71	9,8
Indústria – empresas não classificadas	24.005.843,40	5,9
Construção civil	13.461.577,51	3,3
Comércio – empresas não classificadas	8.344.256,94	2,1
Caixa Econômica	5.147.288,67	1,3
Transportes	4.364.820,37	1,1
Demais atividades	54.203.084,37	13,3
Total	406.093.948,34	100,0

Nota: Qualquer diferença mínima na soma total ou porcentagem é decorrente do arredondamento das casas decimais.

Itaú Auto e Residência (IAR)

Linha de negócio	Prêmio ganho (R\$)	Representatividade (%)
Outros	458.443.275,51	94,5
Financeira	22.145.292,62	4,6
Demais atividades	4.344.417,37	0,9
Total	484.932.985,51	100,0

Nota: Divulgadas apenas as atividades que representam acima de 1% da carteira. Qualquer diferença mínima na soma total ou porcentagem é decorrente do arredondamento das casas decimais.

Prêmio ganho da carteira, por estado em 2018 GRI G4-F56

Estados do Brasil	Soma de prêmio ganho (R\$)
Acre	1.825.388,75
Alagoas	9.393.488,88
Amazonas	22.566.667,19
Amapá	3.025.580,35
Bahia	74.919.444,92
Ceará	39.427.757,31
Distrito Federal	48.716.884,72
Espírito Santo	26.116.757,72
Goiás	112.435.754,81
Maranhão	11.991.911,24
Minas Gerais	613.452.731,62
Mato Grosso do Sul	20.696.368,38
Mato Grosso	24.939.002,62
Pará	31.266.817,31
Paraíba	11.298.803,43
Pernambuco	60.324.147,61
Piauí	5.870.439,35
Paraná	257.806.363,30
Rio de Janeiro	594.101.926,78
Rio Grande do Norte	11.807.604,09
Rondônia	7.612.059,24
Roraima	2.559.484,53
Rio Grande do Sul	110.428.399,83
Santa Catarina	84.854.007,15
Sergipe	5.883.962,93
São Paulo	2.555.675.194,66
Tocantins	4.277.156,05
Total	4.753.274.104,77

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 GRI 102-56

Aos Administradores e Acionistas
Itaú Unibanco Holding S.A.
São Paulo – SP

Introdução

Fomos contratados pelo Itaú Unibanco Holding S.A. (“Itaú Unibanco” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre (i) a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 do Itaú Unibanco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, e (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 *AccountAbility Principles Standards 2008* (“AA1000APS”) no que diz respeito ao processo de engajamento das partes interessadas e de definição da materialidade.



Responsabilidades da administração da Companhia

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, de acordo com os critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI-STANDARDS) 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, assim como, é responsável pelo atendimento aos princípios definidos na norma AA1000APS relativa ao processo de engajamento das partes interessadas e definição da materialidade.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional *ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB - International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, de independência e demais responsabilidades dessas normas, inclusive, quanto a aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos jurídicos e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Nossa responsabilidade é, também, expressar conclusão sobre o processo de engajamento das partes interessadas e de definição da materialidade (“Processo”), com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a AA1000 Assurance Standard (“AA1000AS”) 2008 - tipo 1, que estabelece os seguintes procedimentos:

- confirmar a existência de um processo de identificação e participação das principais partes interessadas;
- confirmar a existência de um procedimento transparente em relação à determinação da relevância quanto aos assuntos materiais; e
- confirmar a existência de um processo de comunicação com as principais partes interessadas e, também, quanto à apresentação de uma estrutura bem definida no Relatório de Sustentabilidade, no que se refere ao processo de capacidade de resposta sobre matéria de sustentabilidade.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000, a ISAE 3000 e a AA1000AS consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que 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 serviriam de base para a elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 da Companhia;
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação 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 de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018;
- (d) O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto a aderência às diretrizes e aos critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI-STANDARDS) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, e verificações para confirmar o atendimento aos princípios da norma AA1000APS no processo de engajamento das partes interessadas e de definição da materialidade.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada 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 de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 e sobre o atendimento aos princípios da norma AA1000APS. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção 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 de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 ou incidência de descumprimento com os princípios da norma AA1000APS. 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 nenhum trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI-STANDARDS e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI-STANDARDS).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que (i) as informações sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 do Itaú Unibanco Holding S.A., não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS)* e (ii) o processo de engajamento das partes interessadas e de definição da materialidade não foi executado de acordo com as diretrizes dispostas na norma *AA1000 AccountAbility Principles Standards*.

São Paulo, 30 de abril de 2019

PricewaterhouseCoopers

Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Washington Luiz Pereira Cavalcanti

Contador CRC 1SP172940/O-6Ga



Declaração de Independência

Aos Administradores e Acionistas
Itaú Unibanco Holding S.A.

São Paulo, 30 de abril de 2019

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre (i) as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 do Itaú Unibanco Holding S.A. (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles Standards 2008 (“AA1000APS”) no que diz respeito ao processo de engajamento das partes interessadas e de definição da materialidade, declaramos que a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes é independente em relação ao Itaú Unibanco Holding S.A. e não houve conflito de interesse no processo de verificação de dados ambientais e sociais relativo às informações de sustentabilidade de acordo o Código de Ética da Federação Internacional de Contadores (IFAC) e regra local do CFC, Resolução NBC PA 291(R1).

Atenciosamente,

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

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