



Relatório Anual Integrado 2023

2023

Sumário

01	Introdução	04	Capitais
	03 Sobre este relatório		50 Nossos capitais
	04 Melhores práticas		52 Financeiro
	05 Mensagem da liderança		58 Infraestrutura
02	Panorama	62 Intelectual	
	11 Quem somos		66 Humano
	13 Contexto externo		72 Social e de relacionamento
	15 Vantagens competitivas		80 Natural
03	Gestão estratégica	05	Informações adicionais
	17 Estratégia e visão de futuro		93 Anexo de notas
	18 Cultura		95 Índice remissivo SASB
	19 Modelo de negócio		100 Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes
	21 Centralidade no cliente		
	23 Criação de valor		
	26 Governança corporativa		
	34 Gestão de riscos		
	46 ESG		

Sobre este relatório

Prezado(a) leitor(a),

Apresentamos o Relatório Anual Integrado do Itaú Unibanco Holding S.A., empresa de capital aberto, com ações negociadas na bolsa de valores do Brasil (B3) e nos Estados Unidos (NYSE) e matriz em São Paulo (SP), Brasil. Este relatório tem o objetivo de oferecer a todos os nossos públicos uma visão completa, concisa, multidisciplinar e integrada, coerente a um banco de atuação universal. Pretendemos demonstrar os impactos positivos e negativos, a gestão e os compromissos do Banco com transparência, a partir de uma linguagem acessível e clara.

Este documento é orientado pelas diretrizes advindas do Integrated Reporting Framework, que está sob responsabilidade da Fundação IFRS (International Financial Reporting Standards). Seguimos acompanhando a evolução das demandas de mercado no que se refere à expansão do relatório de questões ESG e climáticas.

Um marco dessas demandas foi a divulgação em 2023 dos Requisitos Gerais para Divulgação de Informações Financeiras Relacionadas à sustentabilidade e ao clima (IFRS S1 e S2).

Esses requisitos estabelecem desafios para o mercado e solicitam que as empresas considerem os padrões SASB (Sustainability Accounting Standards Board) no desenvolvimento de seus relatórios, além de incorporarem as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Nesse sentido, continuamos evoluindo no relatório dos indicadores do padrão SASB e nas recomendações do TCFD por meio da atualização de nossos relatórios anuais.

Esperamos que nesta leitura você possa conhecer as principais oportunidades e desafios que nos influenciam, nossa estratégia e ações para acompanhar e aderir às principais tendências de mercado, impactando positivamente a todos os públicos direta ou indiretamente conectados ao Itaú.

Desejo a todos uma boa leitura!

Alexsandro Broedel
Chief Financial Officer (CFO)

Responsabilidade da alta liderança

O Conselho de Administração é responsável por zelar pela integridade deste relatório, o CFO e o Diretor de RI participaram da preparação, revisão, validação e apresentação do documento e acreditam que o relatório segue as principais diretrizes do International Integrated Reporting Framework. Este relatório foi aprovado pelos responsáveis em 30/04/24.



Melhores práticas

Bem-vindos ao Relatório Anual Integrado

Este documento é parte do nosso conjunto de relatórios anuais referente ao período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023. Seu objetivo é oferecer uma visão mais completa e integrada das nossas prioridades estratégicas, do desempenho dos negócios e compromissos em um panorama de curto, médio e longo prazo.

Asseguração

PricewaterhouseCoopers (PwC), norma GRI e AA1000 AccountAbility Principles "AA1000AP (2018)".

Engajamento de investidores

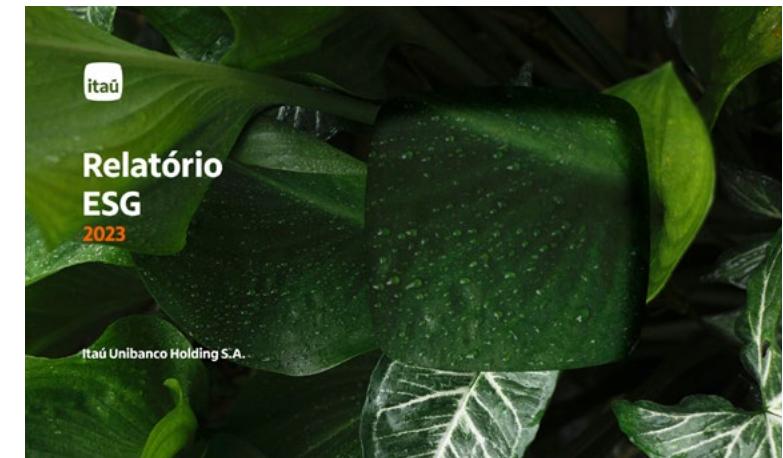
Incorporação no reporte das principais dúvidas, avaliações e sugestões de analistas de mercado, acionistas e investidores recebidas nas reuniões de engajamento e nos canais de atendimento de Relações com Investidores em 2023.

Relatório Anual Integrado

Panorama estratégico e resumido do processo de geração de valor, com destaque para o contexto dos negócios, perfil da Organização, estratégia, riscos e oportunidades e performance dos capitais.

Relatório ESG

Reporte completo e detalhado dos temas ambientais, sociais, de governança e climáticos, com destaque para práticas de gestão e negócios, metas e desempenho. Inclui também indicadores referentes às principais diretrizes internacionais de sustentabilidade.



Dúvidas sobre nossos relatórios?

Fale com o nosso time de Relações com Investidores

ri@itau-unibanco.com.br

www.itau.com.br/relacoes-com-investidores



Índice Suplementar

Sumário de métricas em aderência às diretrizes GRI, SASB, ODS, PRB e Plano de Efetividade da PRSAC.



Indicadores ESG

Planilha com os principais indicadores quantitativos dos últimos três anos.

Carta do Conselho da Administração

Prezado(a) leitor(a),

São quase 100 anos de história marcando presença na vida de milhões de pessoas. Durante essa longa jornada nos mantivemos em constante movimento e transformação, onde a cada cenário desafiador extraímos aprendizados que nos fortaleceram e nos prepararam para continuar nossa trajetória de forma sólida e com muita responsabilidade, sempre pensando no melhor para nossos clientes, acionistas, colaboradores e a sociedade em geral. Nessa trajetória, iniciamos um novo capítulo com o lançamento da nossa nova marca: Feito de Futuro, moldada pelo tempo e que chega renovada, carregada de dinamismo e da nossa essência. Esta nunca muda, está escrita em pedra.

Em 2023, tivemos aumento de 12,0% no lucro líquido contábil, um retorno sobre o patrimônio líquido médio anualizado de 18,6% e índice de capital nível I de 15,2%.



Adicionalmente, distribuímos R\$ 21,5 bilhões em dividendos e juros sobre o capital próprio¹ no ano, com payout de 60,3%. Vale destacar que tivemos o melhor índice de eficiência da nossa história, que ficou em 39,9%² em 2023.

As mudanças tecnológicas, dos hábitos de consumo e nas exigências de nossos clientes nos trazem desafios diários. Adicionalmente, a contínua expansão de novos competidores em diferentes nichos exige a constante transformação e aprimoramento dos nossos canais, produtos e serviços, para prosseguirmos inovando e atendendo as necessidades dos nossos clientes com qualidade.

Nossa jornada de transformação da plataforma tecnológica capturou 70% da eficiência esperada dos serviços que mais impactam nossa competitividade e nossos clientes. Alinhada a essa modernização, continuamos com uma intensa reestruturação organizacional, em nossos negócios e na forma como entregamos valor. Atualmente, mais

de 21 mil colaboradores trabalham em equipes multidisciplinares focados em proporcionar a melhor experiência aos nossos clientes. Além disso, o uso constante de dados e a evolução contínua de nossas soluções de inteligência artificial nos fornecem as informações necessárias para direcionarmos esforços e atuarmos de forma assertiva.

Com relação a nossa agenda ESG³, ao final de dezembro de 2023 atingimos 89% da meta de contribuir com R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável até 2025, por meio de iniciativas de negócio que promovem uma economia sustentável e cada vez mais verde e inclusiva. Conscientes de nosso papel perante a sociedade, investimos R\$ 824,4 milhões em projetos sociais voltados para educação, cultura, mobilidade, diversidade, dentre outros.

Na Assembleia de acionistas ocorrida no dia 23 de abril de 2024, foram eleitos dois novos conselheiros independentes, Fabricio Bloisi Rocha e Paulo Antunes Veras. Ambos têm perfil empreendedor

e serão capazes de contribuir com seus vastos conhecimentos e experiências em inovação e em tecnologia, para apoiar a construção do Itaú Unibanco do futuro, cada vez mais digital e conectado com seus clientes. Expressamos nossa gratidão pelos anos de dedicação e relevantes contribuições de Frederico Trajano Inácio Rodrigues, que deixará de compor o Conselho para se dedicar integralmente ao mandato de CEO do Magalu. Nesse contexto nosso atual Conselho de Administração possui 53,8% de membros independentes.

Por fim, queremos convidá-los à leitura deste relatório, que detalha temas estratégicos de relevância e iniciativas de destaque no ano de 2023.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Abraços,

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

¹ Conforme os padrões contábeis em BRGAAP.

² Índice de eficiência com base no modelo gerencial em BRGAAP.

³ Sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança Corporativa.



Conversa com o presidente

Milton Maluhy Filho comenta sobre a nossa performance em 2023, estratégia e os desafios do futuro.

Milton, como você avalia a performance do Itaú Unibanco no ano de 2023?

Foi um ano muito positivo, com bons resultados, mesmo diante de circunstâncias desafiadoras. Atingimos praticamente todas as metas que divulgamos ao mercado através de nosso guidance, fruto da consistência da nossa capacidade de execução e evolução nos negócios.

Alcançamos um resultado recorrente de R\$ 34,7 bilhões, impulsionado principalmente pela expansão da carteira de crédito e da margem financeira com clientes, além do crescimento das receitas em serviços e seguros. Destaco também que o nosso NPS global e a maioria de

nossos negócios atingiram suas máximas históricas ao final de 2023. A satisfação de nossos colaboradores (medida pelo eNPS) atingiu 82 pontos no mesmo período, o que reforça o comprometimento com a nossa cultura de focar cada vez mais em nossos clientes.

Falando em cultura, como tem sido a transformação da organização e como isso se conecta com o lançamento da nova marca?

A transformação cultural tem tido um impacto relevante em nossos resultados. Estamos próximos de completar 100 anos e refletimos sobre a nossa trajetória, o nosso legado e sobre o nosso futuro. Pensando nisso, lancamos a nova marca e o movimento Feito de Futuro, como base para essa transformação.

E falando de futuro, vocês vão perceber que a cultura sempre estará presente no decorrer deste relatório. A cultura passa por cliente, passa por "vamos de turma", passa por "a gente não sabe tudo" e por ser mais digital, ter uma mentalidade ágil, um modelo com menos hierarquia e mais autonomia.

Nesse sentido, como tem sido a evolução da jornada digital?

A velocidade em que atuamos na migração dos produtos para os canais digitais tem sido cada vez mais acelerada. As expectativas dos clientes mudam, as tecnologias evoluem e estamos aqui para atuar, atender e oferecer o que cada perfil de cliente precisa, no formato que desejar ser atendido, promovendo a transformação em nossos negócios e a forma como entregamos valor.

Como resultado prático da geração de valor para nossos clientes, em 2023, 76% das contratações de produtos por pessoas físicas foram realizadas digitalmente. Acreditamos que a transformação digital tem se materializado e se refletido em nossos resultados.

Temos nos dedicado na modernização da nossa plataforma tecnológica, na quebra dos monolitos dos sistemas legados e levado a nossa tecnologia para nuvem. Já temos mais de dois terços dos sistemas legados, daquilo que é relevante para os nossos clientes, rodando em cloud, o que traz velocidade, agilidade e capacidade de reagir às necessidades do cliente.

Além disso, o nosso Data Lake, onde armazenamos os nossos dados, opera 100% na nuvem, o que demonstra que somos uma empresa que trabalha com dados o tempo todo.

De que forma o Itaú Unibanco tem cuidado do engajamento dos clientes?

Estamos totalmente voltados para o tema, com o objetivo de aumentar o nível de interação com os nossos clientes para que a maior parte de seu relacionamento financeiro esteja concentrado com o banco.

Há um potencial de ampliar o engajamento com todos os clientes. Para isso, criamos uma área chamada “necessidades” que olha para o cliente e busca entender qual é a melhor maneira de proporcionar soluções para suas demandas.

Organizamos as nossas unidades de negócio por perfil de público, tais como pessoa física, pessoa jurídica e grandes empresas, o que possibilita uma visão mais ampla e mais profunda de cada cliente.

Estamos desenvolvendo produtos e serviços com inteligência artificial e machine learning, pois entendemos que

são ferramentas poderosas na interação com a força comercial, na experiência do cliente, além de contribuir com a nossa agenda de eficiência.

Utilizamos essa tecnologia em benefício dos nossos clientes para simplificar as jornadas e ser ainda mais competitivo com as nossas soluções. Entendemos que, com essa série de iniciativas que proporcionam maior engajamento, evoluímos para aumentar a principalidade, ou seja, ser a primeira escolha de nossos clientes em serviços financeiros.

Em meio a essa transformação, qual o papel da gestão de risco?

A gestão de risco é algo que vai estar sempre presente em todas as nossas decisões. Esse é o core da nossa atividade, gerir risco. Somos um banco que aprende todos os dias e buscamos lidar com o erro da melhor forma possível, mas claro que temos que tomar todos os cuidados, pois somos de um setor regulado.

Nossa gestão de riscos sempre foi muito quantitativa, com muito uso de dados, isso está inserido em nossa cultura. Utilizamos dados de toda a operação, extraímos outliers, que pode ser um

indício de um problema, e mergulhamos para identificar operacionalmente o que não está funcionando bem.

Essa abordagem é completamente nova e é uma satisfação enorme ver times que estão acostumados a ter uma abordagem não quantitativa, que não é de dados, aumentarem muito sua performance e sua capacidade de cobertura.

Estamos começando a capturar os ganhos, especialmente nos riscos não financeiros. Temos uma ambição concreta de tudo o que podemos conseguir no curto prazo usando cada vez mais dados.

Quais são os maiores desafios relacionados às questões ESG para o banco?

Temos nos dedicado e acompanhado um dos principais desafios globais que são as mudanças climáticas. Entendemos que por meio dos nossos produtos e serviços podemos influenciar positivamente uma economia de baixo carbono.

Portanto, nossa estratégia climática está centrada no apoio à transição dos nossos clientes. Em 2023, fomos líder em emissões de Renda Fixa ESG para empresas brasileiras.

Além disso, somos um dos três bancos coordenadores do primeiro título de dívida sustentável da República Federativa do Brasil, que captou 2 bilhões de dólares, dedicados integralmente para investimentos ambientais e sociais, áreas fundamentais para o país. Também somos uma das empresas que mais doa recursos e faz trabalhos importantes em educação, cultura e em várias outras áreas relevantes para o país.

Entendemos que sustentabilidade é uma agenda contínua, na qual é preciso reavaliar constantemente nossos objetivos, integrando os aspectos ESG aos nossos negócios e prezando pela relação com todos os nossos stakeholders.

E com relação a atuação internacional do banco, como podemos entender os movimentos de venda do Itaú Argentina e do aumento da participação no Itaú Chile?

Nós sempre nos atentamos a avaliar e entender cada lugar, analisar o tamanho da oportunidade, a proposta de valor, a viabilidade de ser ou não competitivo e claro, exportar a cultura, valores e formas de lidar com cliente. Isso é o que temos feito em todas as nossas operações fora do Brasil.

Em novembro de 2023, foi concluída a venda da totalidade das ações detidas no Banco Itaú Argentina S.A., mas continuaremos atendendo os clientes corporativos locais e regionais, e pessoas físicas dos segmentos de wealth e private banking, por meio de nossas unidades internacionais e pelo escritório de representação do Itaú Unibanco na Argentina.

Além disso, aumentamos a nossa participação no Banco Itaú Chile e agora possuímos, direta ou indiretamente, 67,42% do capital social do banco. Nossa foco agora é continuar melhorando as operações internacionais.

Que mensagem final você gostaria de deixar para os leitores?

Encerramos o ano de 2023 de maneira otimista e com um olhar positivo para o futuro. Com base em nossa melhor expectativa macroeconômica¹ para 2024, o PIB deve crescer 2,3%, a taxa SELIC deve ficar em 9,75% ao final do ano, enquanto a inflação, medida pelo IPCA, deve atingir 3,7%.

Por fim, demos início às comemorações do nosso centenário conectando passado, presente e futuro, com orgulho

do que construímos, cheios de energia para o que ainda está por vir e para continuar realizando os sonhos dos nossos clientes.

Milton Maluhy Filho
CEO

¹ Projeções realizadas em abril de 2024.

Panorama

Quem somos

Um banco universal, presente em 18 países e com mais de 99 anos de história

Nossa visão

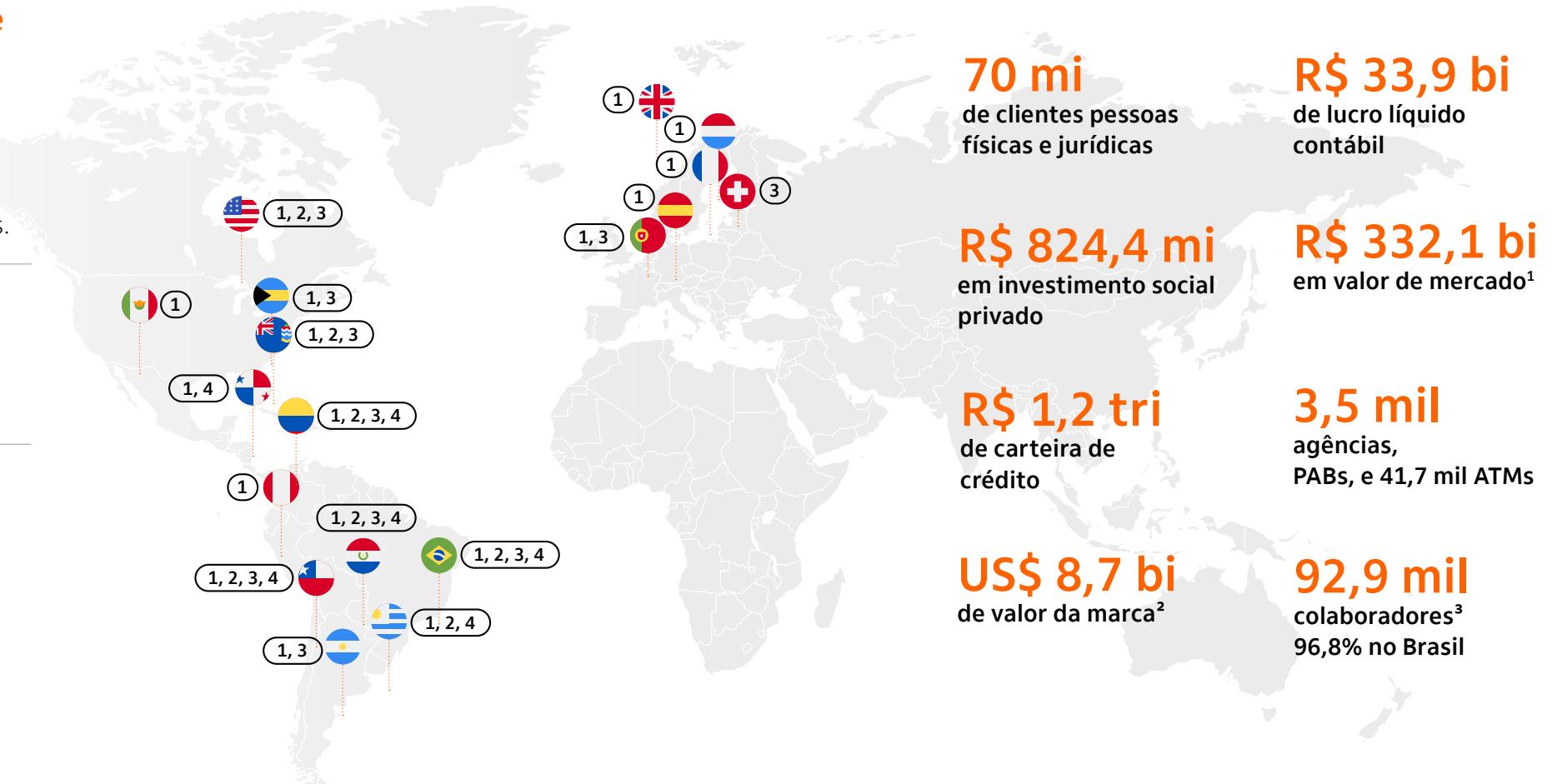
Ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes.

Objetivos estratégicos

Centralidade no cliente, organização rápida e moderna e crescimento sustentável.

Principais negócios

- ① Corporate & Investment Banking
- ② Asset Management
- ③ Private Banking
- ④ Varejo



LEGENDA:

- Argentina | ● Bahamas | ● Brasil | ● Chile | ● Colômbia | ● Espanha | ● Estados Unidos da América | ● França | ● Ilhas Cayman | ● Reino Unido | ● Luxemburgo | ● México | ● Panamá | ● Paraguai | ● Peru | ● Portugal | ● Suíça | ● Uruguai

¹ Total de ações em circulação (ON e PN) multiplicada pela cotação média da ação preferencial no último dia de negociação do período.

² Brand Finance Latin America 100 (2023).

³ Total de colaboradores no Brasil e no exterior sob gestão da Área de Pessoas.

Feito de futuro

Abrimos as celebrações dos nossos primeiros 100 anos, com a evolução de nossa marca e com um novo conceito de posicionamento institucional, o Feito de Futuro.

O objetivo deste novo posicionamento é fortalecer nosso papel na vida e na história de cada cliente, investidor e colaborador. Queremos convidar as

pessoas a refletir sobre a importância do tempo, do legado e da longevidade. Com esta mudança, celebramos o passado ao mesmo tempo que nos moldamos para o futuro, nos mantendo uma marca contemporânea.

Durante os nossos quase 100 anos buscamos ser um banco próximo, ágil e pronto para oferecer o que cada perfil de cliente precisa, em cada momento da sua vida. Assim, evoluímos junto com nossos clientes que estão sempre em

movimento, promovendo uma intensa transformação em nossos negócios e na forma como entregamos valor.

Ser feito de futuro é ter capacidade de perpassar os tempos e permanecer relevante, se reinventando. Dessa forma, nada mais adequado do que nossa marca refletir tudo isso.

A nova marca do Itaú Unibanco resgata elementos da nossa história, como a origem do nome Itaú. Itaú significa pedra

preta no Tupi antigo. O símbolo, que representa a pedra, foi lapidado e se apresenta em uma forma mais orgânica, leve e dinâmica. Assim, respeitamos um legado tão sólido, mas sem perder a capacidade de nos transformar.

A nova marca evolui, assim como o Itaú Unibanco evoluiu com a sociedade brasileira nos últimos 99 anos, sem perder a nossa essência de confiança, ética e solidez, que está escrita em pedra.



1964



1972



1980



1992



2010



2020





Contexto externo

Cenário macroeconômico¹

Na atividade econômica global A alta na inflação em diversas economias desenvolvidas em 2022 levou as autoridades desses países a reverterem as políticas de altos incentivos implementadas durante a pandemia de COVID-19. Além disso, o conflito militar entre a Rússia e a Ucrânia aumentou o preço de muitas commodities, como energia e petróleo, resultando em pressão inflacionária adicional.

O choque monetário, combinado com a solução de gargalos de suprimento e a queda dos preços das commodities em 2023, contribuiu com a redução das taxas de juros tanto para bens como para serviços. Os bancos centrais de mercados desenvolvidos devem começar a afrouxar as taxas de juros em 2024.. A previsão é que o crescimento do PIB global em 2024 permaneça próximo do ritmo de 2023.

Na qualidade de banco brasileiro cujas atividades são preponderantemente realizadas no Brasil, somos afetados de forma significativa pelas condições econômicas, políticas e sociais do País. O PIB brasileiro cresceu 4,8% e 3,0% em 2021 e 2022, respectivamente, e cresceu 2,9% em 2023. Para 2024, a expectativa é que o PIB cresça 2,3%.

O Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) atingiu 4,6% no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 comparado com 5,8% em 2022. A redução da inflação deveu-se aos preços de mercado, que diminuíram para 3,1% em 2023 comparado com 9,4% em 2022, com uma desinflação mais acentuada em bens comercializáveis (alimentos e itens industriais). Por outro lado, os preços regulados dispararam em comparação com o ano anterior, de uma deflação de 3,8% em 2022 para uma inflação de 9,1% em 2023.

A taxa SELIC atingiu 13,75% em agosto de 2022 e permaneceu nesse nível até julho de 2023. Em agosto de 2023, o COPOM deu início a ciclos de afrouxamento das taxas de juros e reduziu a taxa SELIC em 50 pontos base, para 13,25% e manteve esse ritmo nas reuniões seguintes. A taxa SELIC atingiu 11,75% em dezembro de 2023 e

10,75% em março de 2024.

A PEC da Transição promulgada pelo Congresso brasileiro implicou um aumento significativo dos gastos públicos em 2023, o que, juntamente com a liquidação dos precatórios sendo integralmente classificada como despesas primárias, resultou em um déficit orçamentário primário de 2,3% do PIB em 2023. Em agosto de 2023, um novo arcabouço fiscal foi aprovado pelo Congresso. A previsão é de um déficit orçamentário primário de 0,6% do PIB em 2024 e 0,9% em 2025. A dívida bruta subiu de 71,7% do PIB em 2022 para 74,4% em 2023, e a previsão é que continue subindo em 2024 e 2025, para 77,2% e 80,6%, respectivamente.

SAIBA MAIS

- › Sobre as projeções atualizadas no [site de RI](#). →

¹ As perspectivas, projeções e tendências da economia apresentadas são meras previsões. Tais expectativas são altamente dependentes das condições do mercado, do desempenho econômico geral do país, do setor e dos mercados internacionais e, portanto, estão sujeitas a mudanças.

Regulações

As principais mudanças e normatizações do mercado financeiro que acompanhamos em 2023 foram referentes a: pagamentos PIX; open finance; operações e exposição cambial; implementação de Basileia III no Brasil; relatório do Pilar 3; novas regras sobre normas contábeis; derivativos de crédito; prevenção de fraudes; mudanças nos requisitos de gerenciamento de riscos; taxas de juros sobre crédito rotativo; Cédulas de Crédito Bancário; recebíveis imobiliários; mercado de ativos virtuais; preços de transferência; precatórios; execução de garantias reais; recebíveis de cartão de crédito; moeda digital (DREX); reforma tributária; tributação de investimento; educação financeira; e certificados de recebíveis do agronegócio e imobiliários.

SAIBA MAIS

- › Sobre regulações no **Formulário 6-K 4T23** – Desenvolvimentos Regulatórios Recentes.→

Outro tema regulatório que vem avançando nos últimos anos é o relacionado aos aspectos ESG.

No cenário internacional, essa tendência vem sendo preconizada pela Fundação IFRS (International Financial Reporting Standards Foundation).

Durante o ano de 2023, o International Sustainability Standards Board (ISSB) da Fundação IFRS lançou os Requisitos Gerais para Divulgação de Informações Financeiras Relacionadas à Sustentabilidade, IFRS S1, e ao Clima IFRS S2. Os padrões SASB foram atualizados para proporcionar sua aplicabilidade em diversas jurisdições.

No Brasil, o Comitê de Pronunciamentos Contábeis e de Sustentabilidade está avaliando estes requisitos para desenvolver e submeter à consulta pública, documentos técnicos, interpretações, orientações e normas a serem aplicadas pelas entidades reguladoras brasileiras.

Uma série de órgãos reguladores nacionais vêm trabalhando no tema, como:



A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) dispôs sobre o registro e a prestação periódica de contas, incluindo aspectos ESG, sobre a rotulação de fundos ESG e classificou créditos de carbono como ativos financeiros. Além disso, dispôs sobre a adoção voluntária do relatório de informações financeiras relacionadas à sustentabilidade, com base no padrão internacional emitido pelo ISSB a partir do exercício fiscal de 2024, tornando-se obrigatória a partir do exercício fiscal de 2026.



O Banco Central (BACEN) regulamentou a divulgação da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), da Política de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos, do Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (Relatório GRSAC) e do Documento de Risco SAC (DRSAC), que dispõe sobre a avaliação da exposição aos riscos SAC em operações de crédito e títulos de valores mobiliários. Esses documentos têm o papel de demonstrar a estrutura, governança, estratégia e gestão da empresa ao lidar com impactos de riscos e oportunidades SAC de suas atividades.



A Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), estabeleceu que fundos de investimento que integrem aspectos ESG em seu processo de gestão, mas não têm o investimento sustentável como objetivo principal, não poderão ser identificados com o sufixo IS (Investimento Sustentável).



A Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) passou a exigir que as seguradoras considerem questões ESG em suas decisões de investimento e divulguem suas práticas e políticas ESG. As supervisionadas devem implementar uma gestão de riscos ambientais, sociais e climáticos, política e relatório de sustentabilidade, em linha com as resoluções publicadas pelo Banco Central.

Vantagens competitivas

O mundo vem passando por transformações tecnológicas e sociais que resultam em novos hábitos de consumo e alto nível de exigência dos clientes.

Tais mudanças tendem a impactar as empresas que devem estar atentas às novas influências, exigindo uma adaptação tempestiva para alavancar a experiência do cliente e mitigar flutuações de desempenho que interfiram negativamente em seus resultados.

Compreendemos que não basta o investimento em recursos tecnológicos; é necessário ter a mentalidade cultural adequada para potencializar o valor deles, de maneira que se concretizem em jornadas de excelência exclusivas para nossos clientes.

Atentos a esse cenário, direcionamos nossa estratégia para: sermos cada vez mais rápidos e modernos; termos a obstinação pelos clientes como o motivador de todas as nossas ações; nos transformarmos sempre que necessário para continuarmos a crescer de maneira sustentável.

Nos últimos anos, temos demonstrado consistência em nossos resultados frente à concorrência.

Demonstramos também um desempenho evolutivo, por meio do aumento na satisfação de nossos clientes, que resultou na liderança de mercado em diversos produtos e da manutenção de índices de inadimplência abaixo dos operados no sistema financeiro na maior parte das nossas operações.

No que se refere ao nosso posicionamento frente à concorrência, mantivemos a liderança de mercado em diversos produtos.

Na carteira de pessoa física destaca-se a participação de mercado dos produtos de cartão de crédito, crédito Imobiliário, (considerando apenas bancos privados) e crédito consignado (setor privado e INSS), onde continuamos crescendo nos segmentos de empresas privadas e órgãos públicos. Além da liderança em outros produtos como volume de depósito à vista (Brasil e exterior), CDB, Administração e Gestão de Fundos, e Adquirência.

Foi um ano de adequação no portfólio, visando carteiras de menor risco e trabalhando com mais intensidade nos clientes target, ou seja, clientes com maior potencial de relacionamento com o Banco e que trarão maior valor durante sua trajetória. Nossa crescimento foi robusto nos segmentos em que temos maior foco: a Carteira de Crédito do Personnalité e do Uniclass cresceu 16% no ano, e 5% no trimestre.

Quando observamos o desempenho de Corporate & Investment Banking, há 13 anos consecutivos estamos entre os cinco primeiros nos rankings de M&A, ECM e DCM.

Analizando o ano de 2023, de acordo com a Dealogic, assessoramos 37 transações de fusões e aquisições no Brasil totalizando R\$ 26,2 bilhões em volume (Market share de 16%), e em mercado de capitais participamos de 33 operações com volume de R\$ 9,8 bilhões (Market Share de 20%).

Em 2023, de acordo com a ANBIMA, atingimos R\$ 74,7 bilhões de volume originado (Market Share de 24%) e R\$ 40,1 bilhões de volume distribuído (Market Share de 26%) no mercado local de Renda Fixa.



Gestão estratégica



Estratégia e visão de futuro

Nossas ambições para o futuro

 Ser o destino aspiracional de talentos.

 Ser protagonista em uma sociedade mais justa e sustentável.

 Ser a melhor opção para os acionistas no longo prazo.

Objetivos que estamos perseguindo para atingir nossas ambições

Organização rápida e moderna

Estimular a inovação para proporcionar, com eficiência, experiências excepcionais para os clientes.

Aproximar clientes e equipes incentivando a autonomia de nossos times dentro de um ambiente menos hierárquico.

Gerar objetividade e agilidade em processos decisórios que impactam o cliente, reduzindo sobreposição de responsabilidades, com metodologias facilitadoras para interação entre as áreas e tomada de decisão.

Desenvolver soluções customizadas para as necessidades de cada cliente, reduzindo redundâncias em serviços e utilizando processos com plataformas flexíveis e modernas.

Praticar a transformação cultural para viabilizar nossas ambições e nos tornarmos o destino aspiracional de talentos.

Obstinação pelos clientes

Ser a primeira escolha dos clientes e construir a marca mais amada.

Oferecer suporte nos momentos mais importantes de pessoas e empresas, porque nosso sucesso é feito do sucesso dos nossos clientes.

Entregar experiências encantadoras e simples em todos os pontos de contato.

Conhecer e atender todas as necessidades financeiras reais dos nossos clientes em diversos canais, sempre com a maior conveniência possível e com uma visão de ponta a ponta.

Crescimento sustentável

Manter liderança em segmentos chave para rentabilidade.

Estender nossa liderança no segmento de Pequenas e Médias Empresas (PME).

Reinventar nossa atuação na base da pirâmide de clientes.

Explorar meios de crescimento em adjacências como marketplace e business as a service, e acelerar oportunidades via corporate venture capital.

Cultura

Valores e direcionadores para atingirmos as ambições de nossa estratégia

Ética é inegociável

- Ética não tem releitura nem atualização.
- Fazer o que é certo, sempre.
- Sem atalhos, sempre analisando os riscos.



Trabalhamos para o cliente



Não sabemos tudo



Vamos de turma



Queremos diversidade e inclusão



Somos movidos por resultado

- Encantar o cliente de forma obstinada.
- Inovar a partir das necessidades dos clientes.
- Simplificar sempre.

- Olhar pra fora e aprender o tempo todo.
- Testar, errar, aprender e melhorar.
- Usar os dados intensamente para aprender e tomar as melhores decisões.

- Confiar e saber trabalhar com autonomia.
- Ajudar e pedir ajuda.
- Ser um só Itaú.

- Ser diverso como nossos clientes.
- Estar aberto para diferentes pontos de vista.
- Ser você mesmo e se expressar de forma transparente.

- Ser ambicioso nos objetivos e eficiente na execução.
- Buscar o crescimento sustentável, sempre.
- Gerar impacto positivo para a sociedade.

Modelo de negócio

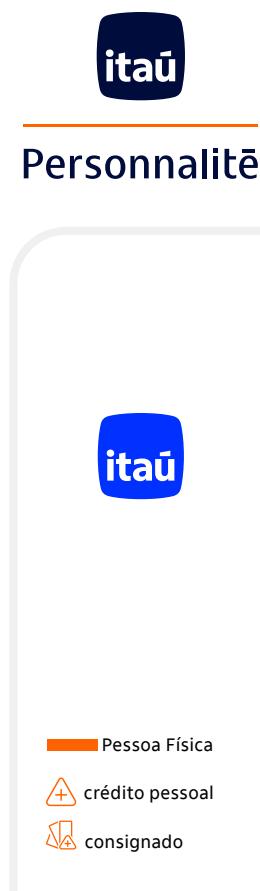
[GRI 2-6]

Atuação para atingir nossa estratégia

Somos um banco completo e universal, oferecemos um amplo leque de serviços disponíveis em diversos canais, sustentados por nossa estratégia phygital. Por meio de nossas marcas e parcerias comerciais, temos uma vasta prateleira de produtos.

Desenvolvemos soluções para o dia a dia dos nossos clientes, que vão além das financeiras e formam um ecossistema beyond banking, pois nos mantemos abertos e atentos a oportunidades e negócios correlatos aos nossos. Um exemplo disso são as parcerias que realizamos com o objetivo de melhorar nosso ecossistema e proposta de valor para os clientes, avançando em verticais de receitas, que não são as tradicionais do sistema financeiro ou do sistema bancário. Assim, atendemos às necessidades de todos os perfis de clientes, pessoas físicas e jurídicas, no Brasil e no exterior.

Segmentos em que atuamos



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

Unidades de negócio, visão integral e 360º da jornada do cliente

Ao invés de nossas unidades de negócio estarem divididas por produto, elas estão organizadas por público, como a unidade de pessoas físicas (exceto segmento Private), a unidade dedicada ao segmento de empresas com faturamento até R\$ 50 milhões e o Itaú BBA que é responsável pelo público de empresas com faturamento acima de R\$ 50 milhões.

Isso nos possibilita uma visão completa de cada perfil de cliente, nos permitindo reconhecer suas necessidades com base em uma perspectiva ampla.

Assim, para melhor atendê-los coordenamos produtos, serviços e/ou soluções, com visão integrada fim-a-fim das jornadas, gerando o aumento de engajamento e cross sell, maximizando a satisfação de cada cliente.

É importante salientar que o foco da atuação do nosso modelo de negócio é baseado em mercados e soluções, nas quais realmente entendemos possuir oportunidades e diferenciais competitivos.

Esses diferenciais são identificados, por exemplo, por meio do mapeamento das necessidades dos clientes, pela característica de nossa carteira e/ou por carência de certa iniciativa no mercado.

Nosso foco é na seletividade e no engajamento, mas que na quantidade de clientes, embora esta também seja parte da nossa estratégia.

Ou seja, crescer para nós é aumentar o engajamento e a principalidade, sendo a primeira escolha de nossos clientes em serviços financeiros.

O aumento de engajamento e de principalidade são alavancas para geração de valor, para nosso crescimento sustentável e para maior satisfação dos clientes.

SAIBA MAIS

- › Sobre a infraestrutura base do nosso modelo de negócio [**no capítulo de capital de infraestrutura.**](#) →
- › Sobre a lógica operacional do nosso modelo de negócio [**no capítulo de capital intelectual.**](#) →



Centralidade no cliente

Temos aproximadamente 70 milhões de clientes pessoas físicas e jurídicas, que são o referencial para tomada de decisão de negócios. Suas necessidades são consideradas diretrizes para as iniciativas e práticas que realizamos.

Almejamos ser referência em satisfação de clientes. Atendemos clientes pessoa física e jurídica de diferentes perfis, em diferentes segmentos. Temos times qualificados para atendê-los durante toda a sua jornada conosco.

Contamos com tecnologia e processos que nos permitem conhecer nossos clientes, avaliar a qualidade das interações e aprofundar análises sobre potenciais ofensores à sua experiência e satisfação.

Saúde financeira

Além do cuidado com o atendimento e satisfação, desenvolvemos políticas e procedimentos para garantir uma oferta de produtos ética, responsável e clara. Apoiamos nossos clientes com ações que promovam educação financeira, reduzam o endividamento e ofereçam maior acesso aos serviços financeiros para consumidores e empreendedores. (Saiba mais no [Relatório ESG](#)).

Engajamento de clientes

O engajamento é tão importante para sustentabilidade do negócio quanto aumentar nossa base de clientes. Por isso, mantemos um olhar próximo para entender cada vez melhor as necessidades e expectativas do cliente.

Atualmente, monitoramos mais de 40 variáveis que traduzem nível de relacionamento dos clientes conosco, tais como, o uso da conta, acesso aos canais, penetração de produtos, entre outras.

Consideramos clientes engajados aqueles que têm o Itaú como banco principal e, portanto, impactam de forma importante os nossos resultados. O ritmo de crescimento de nossos clientes engajados tem sido mais acelerado do que a base total de clientes, com aumento de 1,5 p.p. em 2023.

Com base no acompanhamento do engajamento dos clientes e no monitoramento de informações, nossos modelos de Inteligência Artificial identificam quais as necessidades financeiras de cada cliente e conseguimos definir as conversas mais alinhadas à essa necessidade e ao momento de vida indicando, inclusive, qual o canal de comunicação mais adequado.

De um modo geral a comparação entre clientes engajados e clientes não engajados gera:

8 pontos adicionais em NPS

10 vezes mais receita

4 vezes menos cancelamento do relacionamento

Estimamos que um aumento de engajados em 1 p.p. gera resultado incremental de mais de R\$ 1 bilhão por ano.



Satisfação de clientes

Temos uma ampla cobertura na medição do Net Promoter Score (NPS) de negócios e jornadas, passando a ter uma visão data driven (baseada em dados) com indicadores de experiência.

Estes indicadores incluem medições em produtos, canais, segmentos e transações de clientes e geraram aproximadamente 6 milhões de feedbacks em 2023, o que permitiu que as áreas de negócio do banco evoluíssem suas jornadas e aumentassem a satisfação de nossos clientes.

Alinhado com a nossa cultura centrada no cliente, atingimos nova máxima histórica no nosso NPS Global.

Tivemos um crescimento de 21 pontos quando comparado a primeira medição realizada em 2018 (indicador que pode variar de -100 a 100). Seguimos focados em evoluir no desafio de crescimento do NPS dos negócios da Holding.

Em 2023, tivemos aumentos de NPS nos públicos pessoas físicas e jurídicas, alcançando 53% dos negócios em zona de qualidade (maior ou igual à 50 pontos), 40% em zona de excelência (maior ou igual à 75 pontos), sendo que 49% dos negócios atingiram suas máximas históricas.

Nossos líderes também realizam ligações para ouvir o feedback direto dos clientes e entender suas experiências, gerando uma análise ainda mais próxima para desenvolvimento de soluções específicas e personalizadas que endereçam as necessidades captadas nesse canal. Em 2023, foram cerca de 750 mil ligações entre líderes e clientes.

Além disso, foram realizadas mais de mil visitas de nossos líderes da administração central em agências espalhadas pelo Brasil, aproximando toda a liderança de forma virtual ou presencial da linha de frente, entendendo suas dores e se aproximando ainda mais de nossos clientes.

Criação de valor

Somos o maior banco privado brasileiro em valor de mercado e a marca mais valiosa da América do Sul, avaliada em US\$ 8,7 bilhões, segundo Brand Finance Latin America 100 (2023).

A criação de valor é a consequência de como organizamos nossos negócios e tomamos decisões, e é potencializada quando alavancamos nossos capitais e mantemos uma performance sustentável.

Desde a remuneração dos nossos executivos até nossas decisões comerciais são pautadas em função da criação de valor. Com foco em eficiência, o objetivo é estimular o impacto positivo e mitigar os riscos e impactos adversos das nossas operações para todos os nossos stakeholders e melhorar nosso desempenho, fortalecendo a capacidade de sustentação e perenidade do negócio.

Financeiramente, uma forma de expressar nossa criação de valor é por meio da Demonstração de Valor Adicionado (DVA)¹, que representa fatores que contribuíram para a criação de riqueza e sua distribuição aos stakeholders, permitindo que estes comparem empresas e tirem conclusões sobre o desempenho de cada uma delas no âmbito social. | [GRI 201-1](#)

¹ Consulte a nota de explicação 1 referente à demonstração do valor adicionado no [anexo](#).

Em 2023,

R\$ 88,0 bi
de valor adicionado



R\$ 10,6 bi

reinvestidos no negócio



**EM REMUNERAÇÃO,
BENEFÍCIOS E INCENTIVOS**

R\$ 28,9 bi



**EM IMPOSTOS E
CONTRIBUIÇÕES**

R\$ 24,3 bi



**EM DIVIDENDOS E
JUROS SOBRE O CAPITAL
PRÓPRIO (JCP)**

R\$ 23,3 bi



**A PRESTADORES
DE SERVIÇO E
OUTROS SETORES**

R\$ 875 mi

**2^a maior empresa privada
do Brasil em geração
de valor financeiro
aos colaboradores**



Conforme pesquisa nas
demonstrações financeiras dos
maiores bancos e empresas listados
no anuário Valor 1000.

**Equivale a cerca de 25%
do orçamento público
brasileiro com educação
para 2024**



Conforme orçamento 2024
apresentado ao Congresso.

**Dividido por ação, o valor
mais que dobrou
frente ao ano anterior:**



2022 2023

+12,7%
vs. 2022



2022 2023

Reconhecimentos



Em 2023, fomos reconhecidos por diferentes rankings e publicações, com destaque para a conquista de 88 prêmios da revista britânica Euromoney.

Marca

Marca mais valiosa da América Latina, US\$ 8,7 bilhões

pelo Brand Finance Latin America 100 (2023).

R\$ 332,1 bilhões em valor de mercado

maior banco privado do Brasil, a maior instituição financeira da América Latina e uma das maiores do mundo, pela Bloomberg dez/23.

Relacionamento com clientes

1º lugar na categoria Bancos de Varejo do prêmio Melhores Empresas em Satisfação do Cliente pelo instituto MESC e Google

Certificado melhor experiência do cliente em Contas Bancárias, Cartões de Crédito, Meios de Pagamento, Investimentos e Consórcio Itaú, no Experience Awards, pela SoluCX em parceria com Exame, Houer, Automotive Business e Gouvêa Experience (votação de clientes).

Melhor banco de Cash Management do Brasil e da América Latina, reconhecido por nossos clientes, pela Euromoney.

1º lugar nas categorias Banco, Operadoras e Administradora de Cartões, Capitalização, Financiamento de Autos e Seguros, pelo Reclame Aqui (votação de consumidores).

Comunicação e transparência

1º lugar em todas as oito categorias buyside e sellside da América Latina, pelo ranking anual da Institutional Investor (escuta de stakeholders do mercado de capitais).

Eleito um dos 10 melhores Relatórios de Sustentabilidade do Brasil, pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS).



Inovação

Banco mais inovador do Brasil, pelo Valor Inovação.

Melhor banco Global de Cash Management do mundo em soluções de tecnologia, pela Euromoney.

Melhor private bank em serviços para clientes digitais na América Latina e em uso de tecnologia na América Latina, no Wealth Tech Awards, pelo Financial Times.

Sustentabilidade

Outstanding

- › Leadership in Social Bonds
 - › Leadership in Transition/Sustainability-Linked Loans
- no Sustainable Finance Awards 2023: Latin America, pela Global Finance.

1º lugar
na categoria Banco do prêmio Corporate Sustainability Strategy, pela ESG Investing.

1º lugar
na categoria Banco de Produto ESG mais Inovador, pela ESG Investing.

1º lugar
do Itaú Seguros na categoria Processos e Tecnologia, com o projeto “Uso de dados para Monitoramento de Riscos Climáticos na Jornada dos Clientes de Seguros”, no Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação, pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg).

Negócios

Prêmio Executivo de Valor do setor financeiro para o CEO do Itaú

Milton Mahuly,
pela Global Finance.

1º lugar
na categoria Bancos, do Anuário Valor 1000, pelo Valor Econômico.

Melhor Equity Bank da América Latina

pela Global Finance.

Melhor banco de investimentos nas Américas

pelo The Banker.

Melhor Private Bank da América Latina

no The Banker Global Private Banking Awards 2023, pelo The Banker.

1º lugar

- › Outstanding Global Private Bank Latin America
- › Most Effective Investment Service Offering

no Global Wealth Awards, pelo Private Banker International.

Melhor Banco no setor imobiliário no Brasil

pela Euromoney.

1º lugar na categoria Bancos de Varejo,

do prêmio Finanças, pelo Estadão e Broadcast (parceria -Austin Rating).

2º lugar

do Itaú BBA nos rankings:

- › Equipe de pesquisa do Brasil
- › Equipe de negociação do Brasil
- › Equipe de negociação da América Latina
- › Principais provedores de acesso corporativo da América Latina
- › Equipe de vendas do Brasil
- › Equipe de vendas da América Latina

pelo Institutional Investor (escuta de stakeholders do mercado de capitais).

Empresas que Mais Respeitam o Consumidor na categoria

Previdência Privada, pelo Grupo padrão (com escuta de stakeholders).

Marca empregadora

1º lugar

na categoria Bancos das Melhores Empresas para Trabalhar com mais de mil colaboradores, pelo Instituto Great Place to Work.

1º lugar
na categoria Grandes Empresas das Melhores Empresas para Trabalhar com mais de 10 mil colaboradores, pelo Instituto Great Place to Work Brasil, Valor Econômico e Época Negócios.

Melhor em Carreira no Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar

pela Fundação Instituto de Administração (FIA) e UOL.

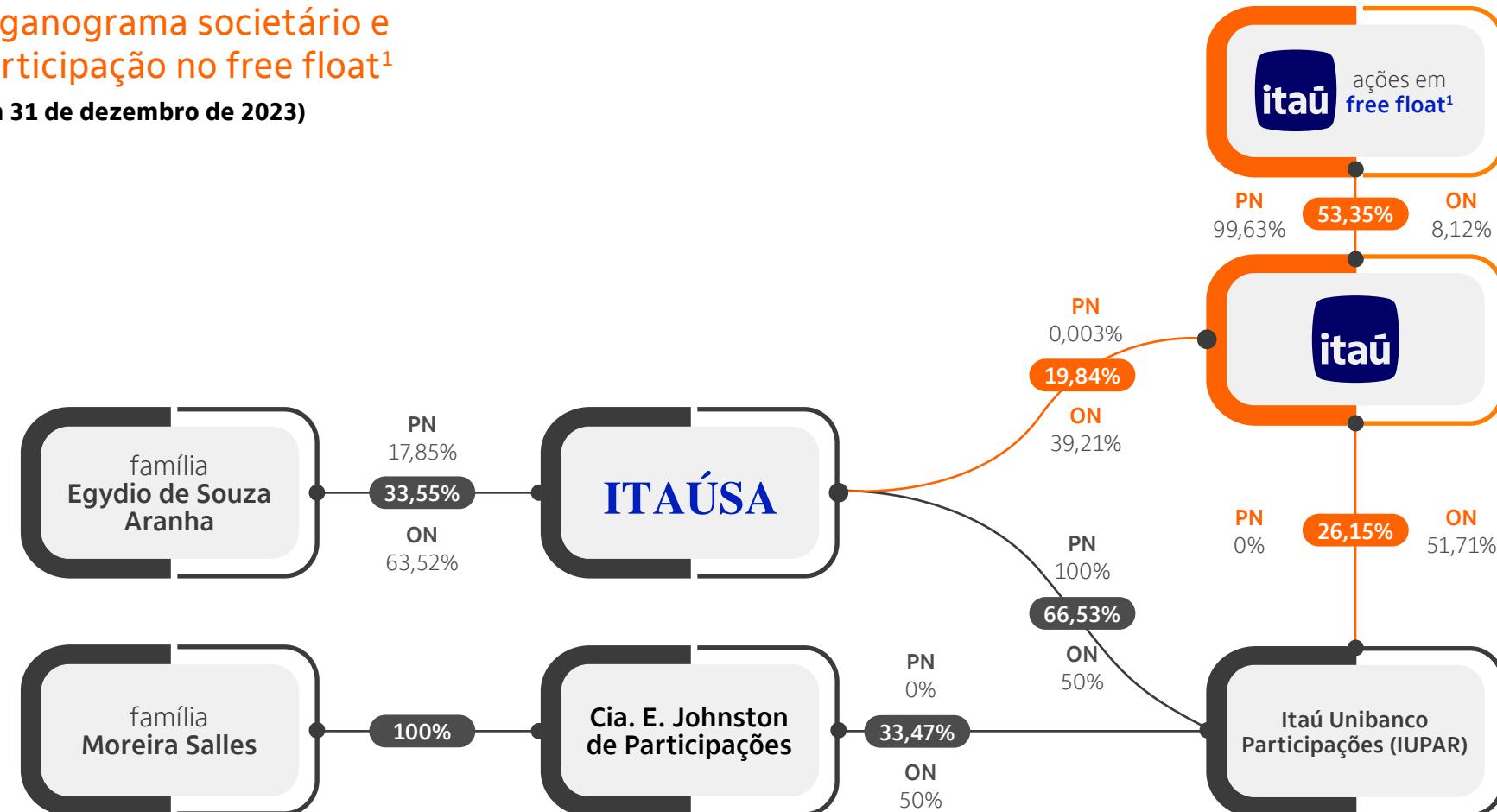
Governança corporativa

Estrutura acionária

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

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

Organograma societário e participação no free float¹
(em 31 de dezembro de 2023)



O Itaú Unibanco Holding é o maior banco privado do Brasil, a maior instituição financeira da América Latina e uma das maiores do mundo em valor de mercado: aproximadamente R\$ 332,1 bilhões (Bloomberg dez/23).

Base pulverizada de acionistas
4,8 bilhões de ações PN em free float¹

- › Brasileiros na B3 (30%)
- › Estrangeiros na NYSE (18%)
- › Estrangeiros na B3 (52%)

¹ Excluindo Controladores e Tesouraria.

Performance das nossas ações

	(R\$) ITUB4 (Ações PN)	(R\$) ITUB3 (Ações ON)	(US\$) ITUB (ADR)
Cotação de fechamento – em 31/12/2023	33,97	28,84	6,95
Cotação de fechamento – em 31/12/2022	25,00	21,89	4,71
Variação nos últimos 12 meses	35,9 %	31,7 %	47,6 %
Base acionária e indicadores	2023	2022	Variação
Ações em tesouraria (milhões)	0,4	3,3	-86,6 %
Número de ações em circulação ¹ (milhões)	9.804	9.801	0,0 %
Quantidade de acionistas	485.769	480.639	1,1 %
Lucro líquido por ação (R\$)	3,38	2,98	13,4 %
Valor patrimonial por ação (R\$)	19,40	17,11	13,4 %
Dividendos e JCP líquidos por ação (R\$)	2,19	0,85	156,5 %
Volume médio diário negociado das ações em 2023 (bilhões)	1,4	2,2	-35,7 %
B3 (ON+PN)	0,8	1,0	-20,4 %
NYSE (ADR)	0,6	1,1	-49,2 %
Valor de Mercado ²	332,1	245,9	35,0 %

¹ Ações representativas do capital social líquidas das ações em tesouraria.

² Total de ações em circulação (ON e PN) multiplicada pela cotação média da ação preferencial no último dia de negociação do período.

Órgãos da administração

O principal objetivo da nossa Governança Corporativa é criar um conjunto eficiente de mecanismos decisórios de incentivo e monitoramento para garantir que os membros da administração estejam sempre alinhados aos interesses dos nossos acionistas de forma sustentável.

Os órgãos da administração estão estruturados para garantir uma tomada de decisão colegiada, ancorada em debates amplos sobre todas as questões estratégicas, focando em desempenho e criação de valor em longo prazo, o que facilita o acesso de capital e contribui para a perenidade dos nossos negócios.

Adotamos políticas com o intuito de formalizar e consolidar estruturas existentes para proteger os interesses dos nossos colaboradores, administradores e acionistas, bem como promover nossa cultura e nossos valores.

Nosso Estatuto Social estabelece nossos princípios e regras de operação, tais como a definição de nosso objeto social, composição do capital social, responsabilidades dos órgãos estatutários, destinação do lucro líquido, nosso segmento de listagem em bolsa de valores, entre outros.

Também temos regimentos internos que regulamentam o funcionamento do Conselho de Administração, de todos os comitês relacionados, da Diretoria e do Conselho Fiscal, em conformidade com as leis e melhores práticas de Governança Corporativa.

SAIBA MAIS

- › Sobre regulamentos e políticas em nossa página de **Governança corporativa.** →

SAIBA MAIS

- › Sobre a performance das nossas ações em nosso [site.](#) →
- › Sobre os principais eventos societários e parcerias na página de [Fatos Relevantes.](#) →

Estrutura da alta administração

Assembleia Geral

A Assembleia Geral Ordinária (AGO) é realizada anualmente no 1º quadrimestre e a Assembleia Geral Extraordinária (AGE) é realizada sob demanda, ambas com o quórum de ~ 90% do capital votante.

Conselho da Administração (CA)

Composto de 13 membros não executivos (sete deles independentes). É prevista em estatuto a realização de ao menos oito reuniões ordinárias anuais. Reuniões extraordinárias são realizadas sob demanda.

Conselho Fiscal (CF)

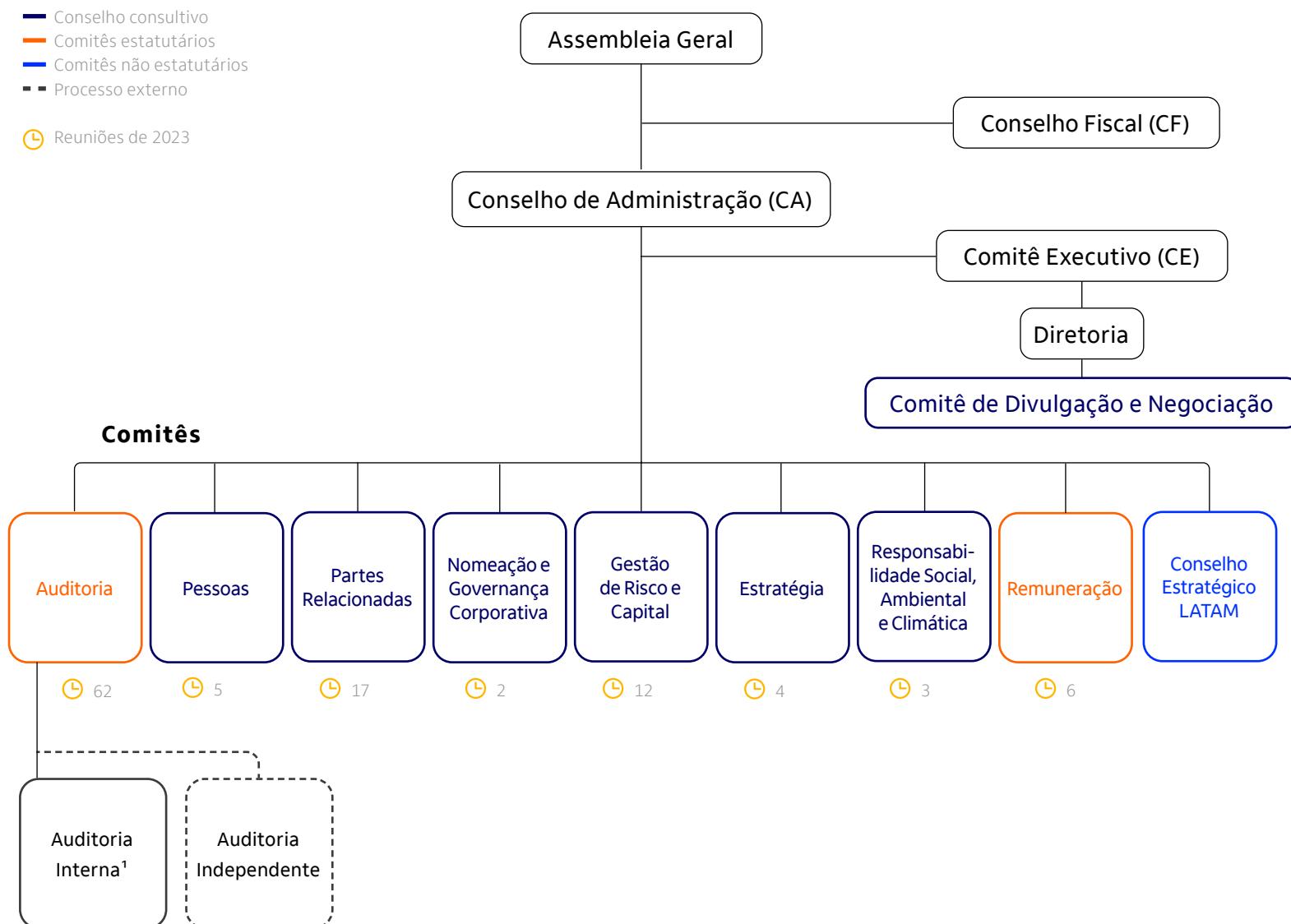
Órgão independente eleito anualmente pelos acionistas. Possui três membros, sendo um eleito por acionistas minoritários detentores de ações preferenciais.

Comitês

Seus membros possuem conhecimento e capacidade técnica nas respectivas áreas de atuação e são eleitos pelo CA para mandatos anuais.

Comitê de Divulgação e Negociação

Composto por membros do CA e da Diretoria das empresas do Conglomerado Itaú Unibanco, incluindo o Diretor de Relações com Investidores como membro permanente.



¹ A Auditoria Interna reporta-se administrativamente ao CA, sendo que sua supervisão técnica é competência do Comitê de Auditoria.

Responsabilidade dos órgãos de administração

Fórum	Responsabilidade
Assembleia Geral	<p>Assembleia Geral Ordinária (AGO): Examinar, discutir e votar sobre as demonstrações contábeis; Deliberar sobre a destinação do lucro líquido, a distribuição de dividendos e a eleição dos membros do CA e do CF.</p> <p>Assembleia Geral Extraordinária (AGE): Deliberar matérias relevantes que não sejam da competência da AGO.</p>
Conselho Fiscal (CF)	Fiscalizar atividades da Administração; Examinar e opinar sobre as demonstrações contábeis; Cumprir atribuições estabelecidas pela legislação brasileira.
Conselho de Administração (CA)	Definir e acompanhar a estratégia; Avaliar fusões e aquisições; Acompanhar o desempenho do CE; Nomear a diretoria; Aprovar orçamento; Definir e supervisionar o apetite de risco e políticas de capital e modelos de incentivos e remuneração e metas; Supervisionar a estratégia de tecnologia e cyber security; Definir políticas de meritocracia; Supervisionar a operação do negócio.
1 Comitê de Auditoria	Garantir a integridade das demonstrações contábeis; Cumprir exigências legais e regulatórias; Assegurar a eficiência dos controles internos e gestão dos riscos.
2 Comitê de Pessoas	Definir políticas para atração e retenção de talentos; Propor diretrizes para recrutamento e capacitação; Apresentar programas de incentivo de longo prazo; Monitorar questões de meritocracia.
3 Comitê de Partes Relacionadas	Gerir operações entre partes relacionadas; Assegurar a igualdade e transparéncia das operações.
4 Comitê de Gestão de Risco e Capital	Definir o apetite de risco; Avaliar o custo de capital em relação ao retorno mínimo esperado; Alocar capital; Supervisionar a gestão e o controle de riscos; Aperfeiçoar a cultura de riscos; Atender às exigências regulatórias.
5 Comitê de Nomeação e Governança Corporativa	Revisar periodicamente critérios de nomeação e sucessão; Apoiar metodologicamente a avaliação do CA e do CEO; Indicar conselheiros e diretores gerais; Analisar potenciais conflitos de interesse.
6 Comitê de Estratégia	Propor diretrizes orçamentárias; Fornecer subsídios para tomada de decisão; Recomendar diretrizes estratégicas e oportunidades para investimento (Fusões e Aquisições); Internacionalizar e criar estratégias de negócios.

Fórum	Responsabilidade
7 Comitê de Responsabilidade social, ambiental e climática	Definir estratégias de responsabilidade social e o voluntariado; Aprovar orçamentos e analisar o desempenho das iniciativas, monitorar governança; Garantir autonomia e fomentar oportunidades das instituições sociais relacionadas à Companhia; Definir o processo de alocação da Lei Rouanet e de outras leis de incentivo.
8 Comitê de Remuneração	Elaborar, para a Companhia, políticas e modelos de remuneração fixa e variável, benefícios e programas de recrutamento e desligamento; Discutir, analisar e supervisionar a implementação e operacionalização dos modelos; Propor o montante da remuneração global dos administradores a ser submetido à AGO; Elaborar, anualmente, o Relatório do Comitê de Remuneração.
Conselho Estratégico LATAM	Avaliar as perspectivas para a economia; Adotar tendências, códigos e normas internacionalmente aceitas; Fornecer diretrizes para o CA analisar oportunidades na América Latina.
9 Comitê de Divulgação e Negociação	Conduzir as ações para melhorar o fluxo de informações e assegurar a transparéncia, qualidade, igualdade e segurança nas informações prestadas ao mercado; Gerir a política de divulgação de ato ou fato relevante e de negociação de valores mobiliários.

Participações de membros do CA em comitês

Copresidentes

Pedro Moreira Salles **2 5 6 7**
 Roberto Egydio Setubal **4 6 8**

Vice presidente

Ricardo Villela Marino **6**

Membros

Alfredo Egydio Setubal **2 5 7 9**
 Ana Lúcia de Matos Barreto Villela **2 5 7**
 João Moreira Salles **6 8**

Membros independentes

Cesar Nivaldo Gon
 Fábio Colletti Barbosa **2 3 5 6 7**
 Maria Helena dos Santos Fernandes Santana **1 3**
 Pedro Luiz Bodin de Moraes **3 4**
 Cândido Botelho Bracher **4 5 7 8**
 Fabricio Bloisi Rocha
 Paulo Antunes Veras **2**

Conselho de Administração

Nosso Conselho de Administração é composto por profissionais com experiência em diferentes áreas de atuação.

Suas formações, vivências e habilidades se complementam e orientam a estratégia do banco para um futuro focado no cliente, em inovação e no crescimento sustentável.

100% com experiência no setor financeiro, mercado de capitais e/ou serviços financeiros.

SAIBA MAIS

- › Sobre nosso CA no nosso [site](#) ou no [Formulário de Referência](#). →

Áreas de conhecimentos

Gestão de risco

Gerenciamento, apetite e cultura de riscos, auditoria, estratégia, normativas, políticas e controles de diferentes tipos de riscos.



Ambiental e climático

Mudanças climáticas, bioeconomia, proteção e preservação ambiental.

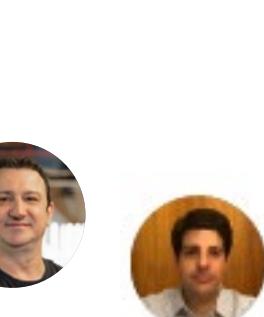


Desenvolvimento econômico

Responsabilidade social, liderança pública, inclusão financeira, empreendedorismo e desenvolvimento sustentável da economia brasileira.

Membros do Conselho de Administração

- 13 Não-executivos
- 2 Mulheres
- 5 Já foram CEO de bancos
- 6 São CEO de outros setores



Varejo

E-commerce, mobile, inovação, logística e mobilidade.



Tecnologia

Cyber security, data analytics, design de produtos digitais e IA.



Social

Educação, pesquisa, cultura e saúde.



Governança Corporativa

Auditoria, reporte e transparência.



Comitê Executivo

Tem como responsabilidade a implementação da estratégia e a gestão do dia a dia.



Milton Maluhy Filho
Presidente (CEO)

● Áreas de negócio ● Áreas de suporte

SAIBA MAIS

- › Sobre a experiência dos executivos e diretores no [site.](#) →

Diretoria

Sua responsabilidade é implementar diretrizes propostas pelo CA e conduzir a rotina dos negócios, garantindo a melhor alocação e gestão dos recursos para alcance das metas estabelecidas.

Composto por 5 a 40 membros, eleitos anualmente pelo CA. Conforme a legislação brasileira, um Diretor em exercício mantém seu cargo até que seja reeleito ou até a posse de seu sucessor.



Alexandre Zancani
Veículos, Imobiliário, Consórcios, Crédito Consignado, Crédito pessoa física, Canais Digitais e CX.



André Rodrigues
Banco de Varejo Pessoa Jurídica (PMEs) e Adquirência (Rede).



Carlos Constantini
Wealth Management & Services (WMS).



Carlos Orestes Vanzo
Banco de Varejo Pessoa Física e Seguros.



Flávio de Souza
Presidente - Itaú BBA.



Marina Bellini
Operações.



Pedro Lorenzini
Mercados Globais, Tesouraria e Latam.



Alexsandro Broedel
Finanças.



José Virgilio Vita Neto
Jurídico, ESG e Assuntos Corporativos.



Matias Granata
CRO: Riscos de mercado, crédito e operacional, gestão de capital, segurança corporativa, PLD e compliance.



Ricardo Guerra
CIO: Tecnologia, Design (UX) e Dados.



Sergio Fajerman
Pessoas, Marketing e Comunicação Corporativa.

Remuneração

O Comitê de Remuneração é o responsável por nossa Política de Remuneração, seguindo a regulamentação aplicável e as melhores práticas de mercado, tanto nacionais quanto internacionais. Tem o objetivo de consolidar nossos princípios e práticas de remuneração, de forma a atrair, recompensar, reter e incentivar os administradores e colaboradores na condução sustentável dos negócios, observados os limites de risco adequados e estando sempre alinhados aos interesses dos acionistas.

Ao menos uma vez por ano, o Conselho de Administração avalia a adequação da Política de Remuneração.

Temos estratégias de remuneração e benefícios específicas para cada unidade de negócio e parâmetros de mercado, periodicamente reavaliadas por meio de pesquisas salariais realizadas por consultores especializados, participação em pesquisas realizadas

por outros bancos e participação em fóruns especializados em remuneração e benefícios.

Remuneração fixa

Estabelecida de acordo com o valor de remuneração estipulado em contrato, que leva em consideração as atividades e o desempenho individual do colaborador. As alterações na remuneração fixa variam segundo a política de promoção e mérito (senioridade, responsabilidades e desempenho) no período de avaliação, além de reajustes salariais, seguindo as convenções coletivas aplicáveis e é alinhada às práticas de mercado.

Benefícios

Todos os nossos colaboradores estão cobertos por acordos e convenções coletivas de trabalho, que estabelecem os principais benefícios a serem recebidos pelos colaboradores do Brasil, como: vale-transporte¹ e auxílio refeição, alimentação e creche ou babá.

Além de benefícios que podem variar

de acordo com o cargo ou com a regulamentação aplicável a cada jurisdição, como os planos de saúde e odontológico, serviços psicossociais, previdência privada, auxílio educação, seguro de vida em grupo, entre outros.

Remuneração variável

Temos práticas diferenciadas por cargo para remuneração variável com o objetivo de reforçar o comprometimento com resultados sustentáveis e contínuos, potencializando a geração de valor da organização.

Possuímos o programa de remuneração por alto desempenho (PRAD), que contempla 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.

Além dos prêmios de Performance Diferenciada (PD), que é concedido aos profissionais em cargos de liderança ou similares que foram destaque em resultados e em comportamento, e do Programa de reconhecimento de profissionais-chave, que contempla colaboradores

com cargos elegíveis e selecionados pelo Comitê Executivo de Pessoas.

Sendo as duas últimas remunerações pagas na forma de nossas ações preferenciais (ITUB4).

- **Remuneração variável de diretores:** além de considerar o desempenho, também reflete o resultado da área de negócios aplicável e resultados financeiros da Companhia compostos de:



Resultado Geral Operacional (RGO) – Lucro Líquido Recorrente

Recorrente: mede o resultado alcançado pelo Banco no ano em comparação ao ano anterior e ao resultado esperado no orçamento aprovado pelo Conselho de Administração.



Criação de Valor (CV) – Valor Econômico Adicionado (EVA)

EVA: mede o valor adicionado pelo Banco ao acionista em excesso de seu custo de capital.

¹ Ao aderir ao plano, parte do valor da mensalidade é descontado na folha de pagamento do colaborador.

Além das métricas mencionadas (RGO e CV), a remuneração do CEO também pode oscilar de acordo com nosso retorno sobre o patrimônio, custo de capital e lucro líquido, quando em comparação com os principais concorrentes.

O Comitê de Remuneração analisa essas métricas anualmente e, se houver discrepâncias em relação à concorrência, o Comitê poderá aplicar uma redução na variável anual do CEO.

A avaliação de resultados é mensurada com base nas seguintes metas:

- **Financeiras:** visam principalmente ao RGO – Lucro líquido recorrente e à CV – EVA.
- **Não financeiras:** estão relacionadas, principalmente, à pesquisa de satisfação de clientes e gestão de riscos.

Remuneração ESG e climática

De acordo com nossa Política de Remuneração dos Administradores, questões ambientais, sociais e de governança afetam a remuneração variável de Administradores e

colaboradores envolvidos em atividades, negócios e compromissos relacionados à agenda ESG, por meio de indicadores de desempenho, projetos e iniciativas presentes no critério de desempenho individual. Os temas conectam-se à nossa estratégia ESG e climática.

Em 2023, o CEO foi avaliado por uma meta de peso 5% para questões ESG e climáticas, cujo resultado impactou sua remuneração variável. Essa meta estava vinculada à métrica de financiamento de R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável, incluindo setores com impacto positivo no clima.

Para o ciclo de avaliação de 2024, não apenas o CEO, mas também os executivos que possuem maior responsabilidade na implementação da estratégia de sustentabilidade dedicaram um peso de 5% para metas vinculadas aos desafios sociais, ambientais e climáticos.

Tais metas foram definidas conforme accountability de cada executivo, ou seja, são desafios customizados de acordo com o papel de cada área, devidamente desdobrados do nível executivo para os níveis gerenciais e operacionais.

Remuneração dos administradores

A **Política de Remuneração de Administradores e Clawback**, se aplica ao Conselho de Administração, à Diretoria, ao Conselho Fiscal e ao Comitê de Auditoria.

Ela é revisada anualmente pelo Comitê de Remuneração e aprovada pelo Conselho de Administração. Ela remunera de acordo com o desempenho e incentiva a manutenção de níveis prudentes de exposição ao risco nas estratégias.

Política de clawback

Nosso Conselho de Administração e Comitê de Remuneração são os responsáveis pela nossa política de recuperação de remuneração recebida (Clawback), que foi adotada como complemento à Política de Remuneração de Administradores e ao Plano de Outorga de Ações, com o objetivo de restituir eventualmente a remuneração que foi paga de maneira indevida.

A política é válida para todos os atuais e ex-Diretores da Companhia que receberam alguma Parte Indevida na Remuneração Variável durante o Período de Restituição.



SAIBA MAIS

- › Sobre remuneração no [Relatório ESG](#). →
- › Sobre o programa de sócios e a remuneração variável dos administradores no [Manual da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de 23 de Abril de 2024](#). →

Gestão de riscos

Modelo de gestão

Assumir e gerenciar riscos é a essência da nossa atividade e uma responsabilidade de todos os nossos colaboradores. Nossa apetite de risco define a natureza e o nível dos riscos aceitáveis e nossa cultura de risco orienta as iniciativas e ferramentas de gestão estratégica para mitigação de risco e geração de oportunidades.

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

Nosso modelo de gestão é composto por três linhas de governança: as áreas de negócios carregam a responsabilidade primária pela gestão do risco (identificação, avaliação, controle e reporte), seguidas pela área de riscos, que avalia os riscos de

acordo com políticas, procedimentos e com o apetite de risco estabelecidos.

E, por fim, a terceira linha de governança, a auditoria interna, que promove uma avaliação independente e reporta ao

Conselho de Administração.

Também contamos com diversas comissões, ligadas ao Comitê Executivo, que apoiam a gestão de riscos específicos.

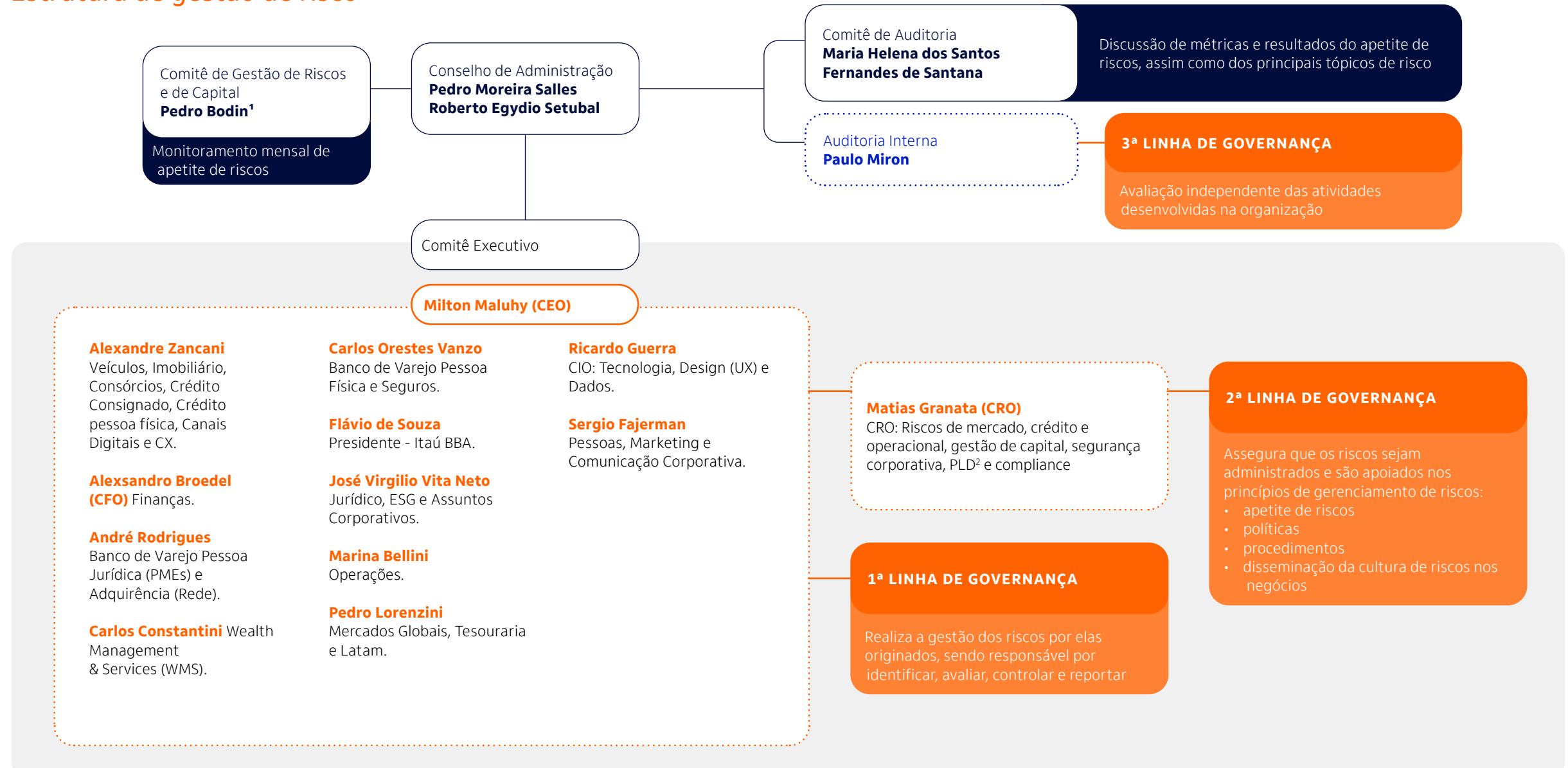
Princípios de gestão e definição do apetite de risco



Abordagem de risco

- › **Capitalização:** manter capital suficiente para se proteger de recessões e eventos de estresse sem necessidade de adequação da estrutura de capital.
- › **Liquidez:** suportar longos períodos de estresse mantendo a liquidez.
- › **Composição dos resultados:** focar em negócios na América Latina, com diversificação de clientes e produtos e baixo apetite por volatilidade de resultados e por risco elevado.
- › **Risco operacional:** controlar riscos operacionais que possam impactar negativamente nossa estratégia.
- › **Reputação:** acompanhar riscos que possam impactar o valor da marca e a reputação da instituição junto aos seus stakeholders.
- › **Clientes:** acompanhar riscos que possam comprometer a satisfação, oferta adequada e experiência do cliente.

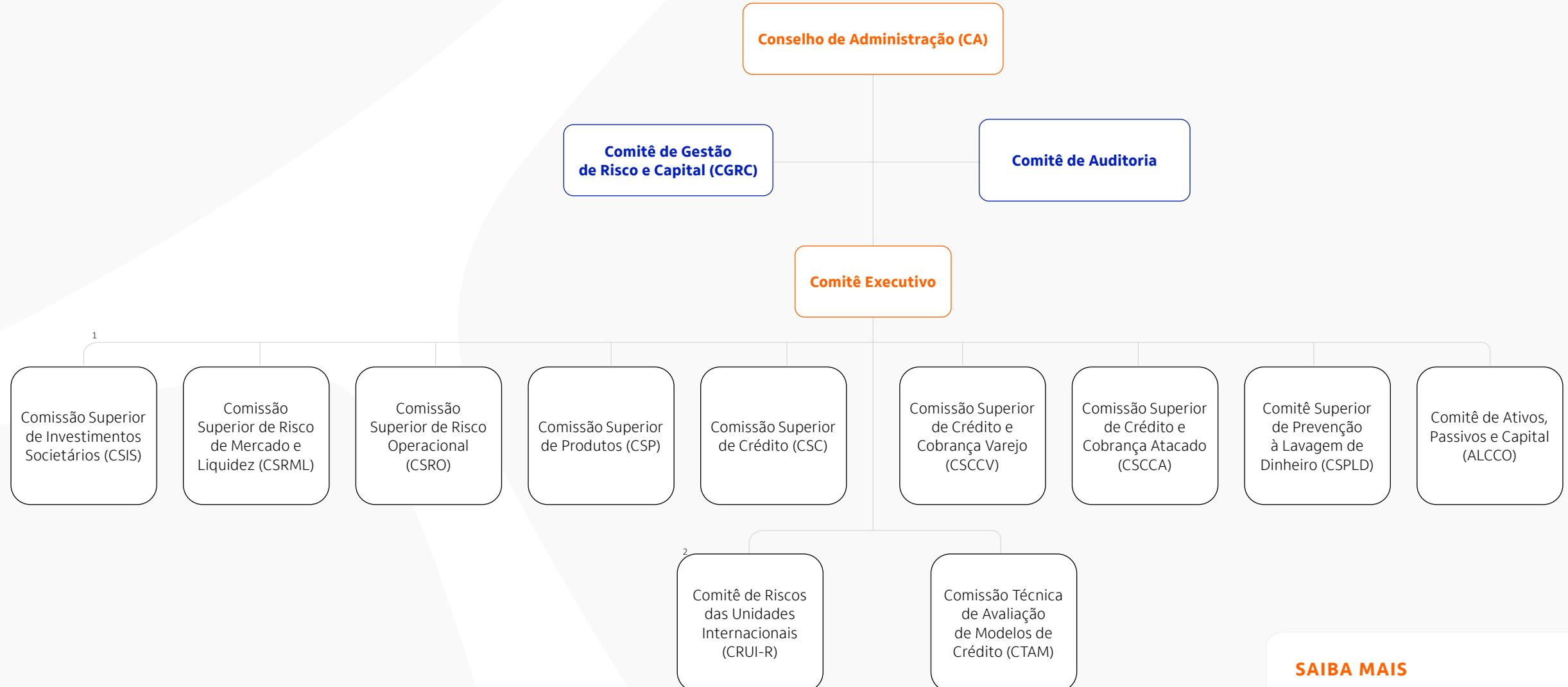
Estrutura de gestão de risco



¹ Membro Independente do Conselho de Administração.

² Em 2023, foi criada uma diretoria específica para PLD/CFT (Prevenção à Lavagem de Dinheiro / Combate ao Financiamento ao Terrorismo), reforçando o comprometimento da Alta Administração com o tema.

Comitês e comissões de apoio à gestão



¹ Presididos pelo CEO do Itaú Unibanco Holding.

² Presididos pelo CRO do Itaú Unibanco Holding.

SAIBA MAIS

- › Sobre atribuições dos comitês e comissões no [Formulário 20F](#) - Item 4B. Nossas operações. →

Cultura de gestão de riscos

Ações de educação focadas em gestão de riscos estão previstas em nossa Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta.

Essas ações contribuem para que os administradores e colaboradores aprofundem o conhecimento nas diretrizes, na sua aplicação aos negócios e à gestão de processos e de pessoas, além de estarem capacitados para identificar, prevenir e comunicar situações adversas que possam representar riscos aos negócios, relacionamentos, operações e a nossa imagem e reputação.

As iniciativas de educação contemplam treinamentos à distância e/ou presenciais, incluindo treinamentos obrigatórios do Programa de Integridade e Ética, e abrangem tanto colaboradores como administradores no Brasil e nas Unidades Internacionais.

São ministrados também treinamentos específicos para áreas sensíveis e fornecedores.

A gestão de risco está presente em tudo o que fazemos, sendo inerente ao principal valor da nossa cultura “Ética é inegociável”.

Este valor permeia todos os valores da cultura corporativa e tem como direcionadores:

- Ética não tem releitura nem atualização.
- Fazer o que é certo, sempre.
- Sem atalhos, sempre analisando os riscos.

Assumir e gerenciar riscos é uma responsabilidade de todos os nossos colaboradores.

Assim, anualmente a avaliação comportamental que impacta a evolução de carreira e a remuneração considera sua adesão à nossa cultura corporativa.

Nossa cultura reforça e fortalece o gerenciamento de riscos, enfatizando comportamentos para que os colaboradores de todos os níveis avaliem e gerenciem riscos que possam impactar o nosso negócio e os nossos clientes.

Dentre as questões avaliadas estão: a busca pela mitigação de riscos que impactam a experiência do cliente, incluindo questões de segurança de informação e cyber security; o conhecimento de oportunidades e riscos socioambientais envolvidos no negócio; a priorização da eficiência considerando os riscos envolvidos; a busca por crescimento sustentável com atenção aos riscos e impactos das soluções, produtos ou serviços, para avançar com segurança e visão de longo prazo; a busca por auxílio e sinalização, no momento correto, de questões que podem evitar ou mitigar quaisquer riscos.

Desenvolvimento de produtos

Possuímos uma Política de Avaliação e Aprovação de Produtos, que incorpora critérios de risco e estabelece a governança apropriada relacionada à avaliação de risco de projetos que envolvem a criação, a alteração ou o cancelamento de produtos.

O intuito dessa política é garantir que os riscos sejam gerenciados e que as decisões sejam sustentáveis a longo prazo.

A avaliação de produtos é realizada com uma visão integrada e abrangente dos riscos, considerando fatores internos e externos.

Ela inclui, mas não se limita a: riscos de crédito, mercado, reputação, legal, operacional, de conformidade e de liquidez.

Como resultado são determinados quais serão os controles e ações de mitigação implantados, se o nível de risco é aceitável, se o nível de atividade deve ser baixo, ou se o produto deve ser negado.

Essa política também estabelece ações pós-implantação do produto para acompanhamento da robustez dos processos e controles estabelecidos, adequação ou definição de novos controles e iniciativas de mitigação caso necessário.

A “Comissão Superior de Produtos” é responsável por avaliar produtos, operações, serviços e processos numa estância superior aos Comitês de Produtos ou que envolvam risco de imagem para nós.

Fatores de risco

Os fatores de risco da Companhia são as relações dos riscos que atualmente consideramos financeiramente relevantes para os nossos negócios e para os investimentos em nossos valores mobiliários, podendo nos afetar negativamente caso ocorram.

Riscos macroeconômicos e geopolíticos

- Alterações nas condições macroeconômicas e geopolíticas podem nos afetar adversamente.
- Desdobramentos e a percepção de risco de outros países podem afetar a economia brasileira e o preço de mercado de títulos brasileiros de maneira adversa.
- O governo brasileiro tem exercido, e continua a exercer, influência sobre a

economia brasileira. Essa influência, bem como as condições políticas e econômicas no Brasil, podem nos afetar adversamente.

- A inflação e flutuações nas taxas de juros podem ter um efeito adverso relevante sobre nossos negócios, nossa situação financeira e os resultados das operações.
- A instabilidade política no Brasil pode nos afetar de maneira adversa.
- A instabilidade das taxas de câmbio pode afetar adversamente a economia brasileira e, como resultado, a nós.
- Qualquer rebaixamento na classificação de crédito do Brasil pode nos afetar adversamente.

Doenças transmissíveis

- O surto de doenças transmissíveis ao redor do mundo levou e pode continuar a levar ao aumento da volatilidade nos mercados de capitais globais, afetando negativamente o preço de negociação das nossas ações.

Riscos regulatórios, de conformidade (compliance) e legais

- Estamos sujeitos à regulamentação em base consolidada e podemos estar sujeitos a liquidação ou intervenção em base consolidada.
- Alterações na lei ou regulamentação aplicável podem ter um efeito adverso relevante sobre nossos negócios.
- Aumentos nas exigências de depósitos compulsórios podem ter um efeito adverso relevante sobre nós.
- Quaisquer alterações na legislação tributária, reformas fiscais ou revisão do tratamento fiscal de nossas atividades podem afetar adversamente nossas operações e nossa rentabilidade.
- Nossa operação de seguros está sujeita à supervisão de órgãos reguladores e podemos ser negativamente afetados pelas penalidades aplicadas por estas autarquias.

- Estamos sujeitos a riscos financeiros e reputacionais decorrentes de procedimentos legais e regulatórios.

Riscos de mercado

- O valor de nossos títulos de investimento e instrumentos financeiros derivativos está sujeito a flutuações de mercado, devido a mudanças nas condições econômicas brasileiras ou internacionais, podendo nos sujeitar a prejuízos relevantes.
- Descasamentos entre nossa carteira de crédito e nossas fontes de recursos referentes a taxas de juros e vencimentos podem afetar de maneira adversa a nós e a nossa capacidade de expandir nossa carteira de crédito.

Risco de crédito

- Nosso histórico de perdas de crédito pode não ser indicativo de perdas de crédito futuras e mudanças nos nossos negócios podem afetar adversamente a qualidade de nossa carteira de crédito.

- A inadimplência de outras instituições financeiras pode afetar de maneira adversa os mercados financeiros em geral e a nós.
- A exposição à dívida do governo brasileiro pode ter um efeito adverso relevante sobre nós.
- Podemos incorrer em perdas associadas aos riscos de exposição das contrapartes.

Liquidez

- Enfrentamos riscos relacionados à liquidez dos nossos recursos de capital.
- Desdobramentos adversos que afetam o setor de serviços financeiros, como eventos ou preocupações reais envolvendo liquidez, inadimplência ou outros atrasos por instituições financeiras ou contrapartes com quem realizamos transações, poderiam afetar de maneira adversa nossas operações de negócios, nossa situação financeira e os resultados das operações, correntes e projetadas.
- Um rebaixamento da nossa classificação de crédito pode afetar de maneira adversa nosso acesso à

captação de recursos e ao mercado de capitais, aumentar os custos de empréstimos ou acionar exigências adicionais de garantia ou captação de recursos.

Risco na condução dos negócios

- Falha ou defeito dos nossos sistemas operacionais, de segurança ou de TI podem ocasionar a interrupção temporária em nossos negócios, aumentando nossos custos e causando prejuízos.
- Com a evolução da estrutura regulatória para tecnologia de inteligência artificial e aprendizado de máquina (machine learning), nossos negócios, nossa situação financeira e os resultados das operações podem ser afetados de maneira adversa.
- Falha em proteger informações pessoais pode nos afetar de forma adversa.
- Falha em nos proteger adequadamente contra riscos relacionados à cyber security pode nos afetar de forma relevante e adversa.

- A perda de membros de nossa liderança ou nossa incapacidade de atrair e manter pessoal-chave pode ter um efeito adverso relevante sobre nós.

- Podemos não ser capazes de prevenir que nossos diretores, colaboradores e terceiros atuando em nosso nome se envolvam em situações caracterizadas como corrupção no Brasil ou em qualquer outra jurisdição, o que poderia nos expor a sanções administrativas e judiciais, bem como nos afetar de maneira adversa.

- Operamos em mercados internacionais que nos sujeitam a riscos associados aos riscos e às condições legislativas, judiciais, contábeis, regulatórias, políticas e econômicas específicas desses mercados, que poderiam nos afetar ou a nossas unidades no exterior de forma adversa.

Risco de estratégia

- A integração de negócios adquiridos ou incorporados envolve certos riscos que podem ter um efeito adverso relevante sobre nós.
- O acionista controlador tem o poder de direcionar nossos negócios.

Riscos de gestão e de relatórios financeiros

- Nossas políticas, procedimentos e modelos relacionados ao controle de riscos podem se mostrar ineficazes e nossos resultados podem ser afetados de forma adversa por perdas não esperadas.
- Metodologias inadequadas de especificação de produtos de seguro, previdência e capitalização podem nos afetar de forma adversa.

Concorrência

- O ambiente cada vez mais competitivo e as consolidações no setor bancário brasileiro podem ter um efeito adverso relevante sobre nós.
- Estamos sujeitos à legislação de defesa da concorrência no Brasil e em outros países onde operamos ou iremos possivelmente operar.

Risco reputacional

- Danos à nossa reputação podem prejudicar nossos negócios e perspectivas.



Risco de concentração

- Enfrentamos riscos relacionados com a concentração de mercado.

Riscos ambientais, sociais e de mudanças climáticas

- Podemos enfrentar perdas financeiras e de reputação associadas a riscos socioambientais.
- Mudanças climáticas podem ter efeito adverso sobre nossos negócios.

Fatores de risco para detentores de ADS

- Os detentores de nossas ações e ADSs podem não receber dividendos.
- A relativa volatilidade do preço e a liquidez limitada dos mercados de capitais brasileiros podem limitar significativamente a capacidade de nossos investidores de venderem as ações preferenciais subjacentes às nossas ADSs, pelo preço e na época em que desejarem.

- As ações preferenciais subjacentes às nossas ADSs não têm direito a voto, exceto em circunstâncias específicas.

- Os detentores de ADSs podem ficar impossibilitados de exercer direitos de preferência com relação às ações preferenciais.

- O cancelamento de ADSs poderá acarretar a perda da possibilidade de remeter moeda estrangeira para o exterior e de certas vantagens fiscais no Brasil.

- Os detentores de ADSs possuem direitos que diferem dos direitos dos acionistas de empresas organizadas sob as leis dos EUA ou de outros países.

SAIBA MAIS

- › Sobre os fatores de risco no **Formulário 20F** - Item 3D.
Fatores de Risco. →

Riscos emergentes

Riscos emergentes são aqueles com potencial impacto material sobre os negócios, a médio e longo prazo, mas para os quais ainda não há elementos suficientes para sua completa avaliação e mitigação, devido à quantidade de fatores e impactos ainda não totalmente conhecidos, tais como os riscos descritos nesta seção.

Suas causas podem ser originadas por eventos externos e resultarem no surgimento de novos riscos ou na intensificação de riscos já acompanhados pelo Itaú Unibanco Holding.

A identificação e monitoramento dos riscos emergentes são assegurados pela governança do Itaú Unibanco Holding, permitindo que estes riscos também sejam incorporados aos processos de gestão de riscos.

Risco climático de transição de precificação do carbono

O Risco Climático está associado a mudanças nos padrões climáticos, tais como alteração da frequência e intensidade de intempéries

climáticas, ou a mudanças no ambiente macroeconômico resultantes da transição para uma economia mais limpa (de baixa intensidade de carbono), que tem por objetivo principal limitar o aumento da temperatura global.

O mercado nacional segue sem regulamentação no mercado de carbono. O Projeto de Lei que visa regulamentar o Mercado de Carbono (PL 182/2024) está em fase tramitação, com discussões entre Câmara dos Deputados e Senado Federal.

Já no mercado internacional o tema está mais avançado, com a União Europeia (UE) planejando instituir um imposto sobre o carbono, que será chamado de CBAM (Mecanismo de Ajuste de Fronteira de Carbono) e passará a valer em 2026. Esse imposto incidirá em produtos que emitem carbono em toda sua cadeia logística, sendo inicialmente aplicado à importação de aço, ferro, alumínio, cimento, fertilizantes e eletricidade, pois esses setores apresentam um alto risco de vazamento de carbono e têm um nível elevado de emissões de carbono. O objetivo é fazer com que os produtos que chegam aos países da UE – inclusive vindos do Brasil – também obedeçam à legislação interna do bloco e contribuam para a redução das emissões de carbono.

O mercado regulado de carbono pode ter consequências para clientes e fornecedores com os quais operamos, com um possível impacto nos custos de suas cadeias produtivas e, consequentemente, nos preços finais de seus produtos, já que as empresas deverão se adequar às diretrizes impostas pela regulamentação, seja através da compra de permissões para emissões ou através de investimentos em novas tecnologias para reduzir suas emissões.

No médio e longo prazo, a implementação da regulamentação tem potencial para afetar a economia com eventual desaceleração do crédito e o aumento da inflação, podendo afetar negativamente nossos negócios e resultados, seja diretamente em nosso custo de crédito referente a empresas impactadas, ou, indiretamente, pela chance de diminuição das taxas de emprego nos mercados afetados pela regulamentação e consequente queda dos níveis de renda e consumo, podendo acarretar em um aumento das taxas de inadimplência de nossos clientes.

Nossa estratégia de mitigação se pauta em diversas frentes de atuação. O banco monitora de perto os desdobramentos

das discussões sobre mercado do carbono e sua precificação tanto no âmbito nacional quanto internacional, inclusive mensurando possíveis impactos em alguns setores carbono intensivos. Somos aderentes ao PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) e com base em sua metodologia calculamos as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) atribuídas às atividades de concessão de crédito, dada as emissões totais de nossos clientes e os recursos financeiros concedidos para suas atividades e também aderimos ao NZBA (Net-Zero Banking Alliance), assumindo o compromisso de desenvolver planos Setoriais de Descarbonização para nossa carteira de crédito - reforçando nosso compromisso de contribuir para uma economia mais limpa e também para mitigar impactos relacionados à taxação de produtos carbono intensivos.

Riscos geopolíticos globais e macroeconômicos domésticos

Nossas operações dependem do desempenho das economias dos países nos quais fazemos negócios, especialmente da América Latina, e dos reflexos da economia global sobre as mesmas.

Há uma variedade de fatores geopolíticos que podem afetar as dinâmicas econômicas regionais e globais, com impacto em negócios, cadeias de abastecimento, políticas comerciais e regulamentações de setores específicos, que podem resultar em aumento de preços de mercadorias, produtos e serviços.

A turbulência e a volatilidade do ambiente geopolítico e econômico internacional impactam os mercados financeiros globais e podem ter consequências significativas para os países onde operamos, com impacto potencial na maior volatilidade no valor de títulos e valores mobiliários, nas taxas de juros e de câmbio, na desaceleração do mercado de crédito e da economia, resultantes de uma maior aversão ao risco global, provocando aumento na taxa de desemprego e na inflação, afetando adversamente nossos negócios e nossos resultados operacionais.

Como exemplos disso, o conflito entre a Rússia e a Ucrânia e as tensões entre a Rússia e os EUA, a Organização do Tratado do Atlântico Norte, ou OTAN, a União Europeia e o Reino Unido resultaram na imposição de diversas medidas de sanções financeiras e econômicas. O conflito

e os desenvolvimentos relacionados poderão ter impactos negativos nos mercados financeiros e nas condições econômicas regionais e globais, o que, por sua vez, poderá causar restrições à nossa capacidade e dos nossos clientes de realizar transações com contrapartes na Rússia, maior volatilidade nas taxas de câmbio de moeda estrangeira, entre outros resultados negativos. A escalada de outras questões geopolíticas, como o conflito entre Israel e o Hamas, o aumento das tensões entre Israel e alguns países árabes e/ou o aumento das disputas geopolíticas entre a China e os EUA podem levar a restrições no fornecimento de commodities, causando um aumento generalizado nos preços de energia e alimentos. Políticas monetárias e condições financeiras mais restritivas poderão ter impacto no crescimento econômico. Taxas de juros mais elevadas nas economias desenvolvidas também poderiam resultar em uma reversão dos fluxos de capitais para esses países, levando à desvalorização do real, à aceleração das expectativas de inflação e ao aumento das taxas de juros internas.

Maior incerteza e volatilidade originadas nas tensões globais podem resultar em desaceleração do mercado de crédito e da economia, o que, por sua vez, pode

levar a maiores taxas de desemprego e a uma redução no poder de compra da população no Brasil e em outros países onde temos operações. Além disso, tais eventos podem prejudicar significativamente a capacidade dos nossos clientes de cumprir as suas obrigações e aumentar os empréstimos vencidos ou inadimplentes, resultando em um aumento do risco associado à nossa atividade de crédito. Todos esses eventos poderão causar um efeito adverso relevante em nossos negócios, resultados operacionais e situação financeira.

Do lado doméstico, as autoridades brasileiras exercem influência sobre a economia brasileira à qual nossas operações são altamente dependentes do desempenho. Alterações nas políticas fiscal, monetária e cambial, bem como a deterioração das contas públicas podem nos afetar adversamente.

A emenda constitucional de transição (PEC de Transição) promulgada pelo Congresso implicou um aumento significativo dos gastos públicos em 2023, o que, juntamente com a liquidação dos precatórios sendo integralmente classificados como despesas primárias, resultou em um déficit orçamentário

primário de 2,3% do PIB em 2023. Em agosto de 2023, um novo marco fiscal foi aprovado pelo Congresso Brasileiro. A aprovação e implementação de medidas para reconstruir as receitas do governo serão fundamentais para o sucesso do quadro fiscal e para a prometida convergência do resultado orçamental primário. Esperamos um déficit primário de 0,8% do PIB em 2024 e 1,0% em 2025. A dívida bruta aumentou de 71,7% do PIB em 2022 para 74,4% em 2023 e deverá continuar aumentando nos anos seguintes. As incertezas à frente continuam elevadas quanto à disposição do governo de contingenciar despesas e ao impacto das medidas de arrecadação ao longo do ano.

Internamente, os baixos níveis de poupança nacional requerem entrada de fluxos financeiros relativamente significativos do exterior, o que pode não ocorrer caso investidores estrangeiros percebam instabilidade política e fiscal no país.

O impacto potencial desses cenários no curto, médio e longo prazo dependerá da sua intensidade, visto que esses fatores podem levar à redução nas taxas de emprego e queda nos níveis de renda e de consumo,

resultando no aumento de índices de inadimplência nos empréstimos que concedemos para pessoas físicas e empresas não financeiras e, consequentemente, teria efeito material adverso para nós.

Visando mitigar os impactos mencionados, realizamos testes de estresse para os cenários com maior potencial de impacto para o banco com simulação de condições econômicas e de mercado extremas e seus impactos sobre nossos resultados em uma janela de 3 anos.

Dados os temas acima mencionados, o cenário atual consiste em uma inflação global mais alta e persistente que o esperado, resultando em taxas de juros globais mais altas por mais tempo. Há redução no crescimento global.

A depreciação cambial e aumento da inflação exigem resposta do BC, o que implica em atividade mais fraca. Combinado com o cenário externo, agravamos mais a crise com desequilíbrios macroeconômicos, combinação de aumento de gastos por parte do governo e com maior interferência micro.

O risco país aumenta, há fuga de capitais que geram uma depreciação do câmbio adicional, que resulta em aumento de inflação e juros adicionais aos já mencionados problemas mundiais. Deterioração da confiança de empresários investidores e consumidores leva à contração da economia.

Com o cenário construído, aplicamos, analisamos e testamos o cenário, onde buscamos avaliar os principais riscos potenciais para a economia com base no julgamento da Área Econômica do banco.

As projeções das variáveis macroeconômicas (como por exemplo, PIB, taxa básica de juros, taxas de câmbio e inflação) e do mercado de crédito (como captações, concessões, taxas de inadimplência, spread e tarifas) são geradas a partir de choques exógenos ou através de modelos validados por uma área independente. Isso nos permite identificar potenciais ofensores aos negócios, subsidiando decisões estratégicas do Conselho de Administração, os processos orçamentários e de gerenciamento de riscos, além de servirem de insumos para as nossas métricas de apetite de risco.

A instituição realiza este teste com o objetivo de avaliar a sua solvência em

cenários plausíveis de crise, bem como de identificar áreas mais suscetíveis ao impacto do estresse que possam ser objeto de mitigação de risco.

Inovações em produtos e serviços financeiros

Nos últimos anos, o setor financeiro tem passado por diversas transformações tecnológicas, seja motivada por uma nova concorrência de empresas focadas em soluções para a conquista dos clientes digitais (as chamadas "Fintechs") sejam transformações de origem regulatória que visam a aumentar a competitividade através da implementação de novas tecnologias ou de novos modelos de negócios. Alguns exemplos destas transformações já estão no dia a dia de muitos clientes, como o Open Finance, Banking-as-a-service (BaaS), tokenização, uso de inteligência artificial, entre outros.

Neste contexto, é imperativo a revisão e transformação do modelo de negócios, passando por novos modelos de atendimento, assim como uma dinâmica mais tempestiva na criação de novos produtos e serviços. Em um cenário de constante evolução tecnológica, regulamentação desses novos produtos

e serviços e transformações no mercado com atuação agressiva de novos concorrentes (Fintechs), nosso objetivo é, a partir do entendimento das mudanças de comportamento do consumidor, liderar as mudanças e tendências digitais. Atuando desta forma nos antecipamos no atendimento às necessidades dos nossos clientes.

A adoção em larga escala e de forma tempestiva de uma 'inovação tecnológica disruptiva e contínua' é fundamental para a sustentabilidade do banco no médio e longo prazo. Desta forma, é possível manter o crescimento sustentado de clientes e de margem líquida.

Há diversos pilares em que a transformação impacta o funcionamento do banco e iremos destacar alguns. Em primeiro lugar, temos o pilar cliente. Há uma crescente demanda por novos tipos serviços e produtos financeiros alternativos e formas de atendimento diferentes. A falta de conhecimento para atuar na comercialização, intermediação financeira e/ou custódia, pode nos tornar menos atrativos dentro do relacionamento com nossos clientes atuais e menos competitivos na busca por novos clientes digitais.

Ademais, a cyber security também tem sido um tema relevante quando nossos clientes escolhem seu banco para relacionamento. Continuar sendo um banco de referência neste pilar, é e continuará sendo um diferencial competitivo.

As inovações e transformação digital também são vistas como uma oportunidade de redução de custos. O uso intensivo e em larga escala de novas tecnologias, em especial Inteligência Artificial generativa, é uma alavanca competitiva. Um banco mais eficiente também é potencialmente mais competitivo na determinação dos preços dos produtos e serviços.

No caso de não acompanharmos as transformações do mercado e as inovações de produtos e serviços, além de não expandir nossos negócios e não obter novas fontes de receitas, temos o risco de perder a ‘principalidade do cliente’, ou seja, nossa capacidade de sermos o seu principal Banco. Consequentemente, teremos um impacto em linhas de resultado dos produtos tradicionais, como as de crédito, uma vez que o cliente pode migrar todo o seu relacionamento para uma instituição que ele julgue mais adequada. Portanto, adaptar-nos ao novo ambiente competitivo com uma dinâmica

de inovação muito mais tempestiva é fundamental para a sustentabilidade do Banco nos próximos 3 a 5 anos.

Com o objetivo de mitigar os impasses citados, assim como acompanhar e estar sempre em vanguarda nos grandes cases de inovação e ampliar a nossa oferta digital, temos iniciativas nas seguintes frentes:

- O cubo, principal hub de empreendedorismo tecnológico na América Latina, com mais de 500 startups membros, 104 grandes corporações (entre mantenedoras, membership e parceiros).
- O íon é um aplicativo voltado para investimentos e uma vitrine completa de produtos para atender qualquer perfil de investidor, permitindo uma visualização consolidada dos investimentos. Ele representa uma grande revolução de arquitetura e uso de tecnologia, com o uso de nuvem, microserviços, APIs, modernizando bastante a nossa corretora. A plataforma incluiu também em sua gama de produtos ofertados a negociação de criptomoedas em 2023.
- Aquisição de participação estratégica da corretora digital de valores

mobiliários, Avenue, permitindo aos clientes fácil acesso a produtos e serviços no exterior.

- Rebranding da marca Itaú como ‘Itaú feito de futuro’ para nos posicionar como banco que irá liderar as tendências no setor e acompanhará nossos clientes nas suas jornadas e os vê como centro de suas operações.

Risco cibernético em decorrência da dependência de tecnologia e terceiros

Diante do contexto dos últimos anos, com a pandemia e mudanças no cenário regulatório e competitivo, um número crescente de clientes passou a operar por meio 100% digital. Devido ao alto volume de processamento diário, dependemos da tecnologia e da gestão de informações mantidas internamente e por terceiros com os quais fazemos negócios e que são essenciais para as nossas atividades (como bolsas de valores, câmaras de compensação, intermediários financeiros ou prestadores de serviços), exigindo assim uma atenção constante e crescente com relação aos riscos cibernéticos.

Os riscos cibernéticos são eventos que podem causar perda financeira, interrupção, extração ou dano de informações contidas em nossos sistemas, através de invasão por indivíduos mal-intencionados, da infiltração de “malwares” (tais como vírus de computador) em nossos sistemas, contaminação (intencional ou acidental) de nossas redes e sistemas por terceiros com os quais trocamos informações, exploração de vulnerabilidades, do acesso não autorizado às informações confidenciais de clientes e/ ou informações proprietárias por pessoas de dentro ou de fora da Organização, e de ataques cibernéticos que resultem na indisponibilidade dos nossos serviços e comprometam a integridade das informações.

No exercício das nossas atividades estamos potencialmente expostos a esses eventos que podem ocasionar, além do impacto financeiro, impacto em nossa reputação frente aos nossos clientes e o sistema financeiro. Inclusive, devido ao ecossistema, podemos estender os impactos para o sistema financeiro nacional em decorrência da volumetria significativa de transações diárias que são realizadas entre instituições.

Temos o compromisso de proteger as informações corporativas e garantir a privacidade dos clientes e do público em geral em quaisquer operações. Nossas ações buscam prevenir violações, minimizar riscos de indisponibilidade, proteger a integridade e evitar o vazamento de informações.

Usamos uma estratégia de proteção de perímetro expandido para todo o ciclo de vida da informação, reduzindo ao máximo dados compartilhados com terceiros. Adotamos rigorosos processos de controle voltados para detectar, prevenir, monitorar continuamente e responder a ataques e tentativas de invasão de nossa infraestrutura, garantindo assim o gerenciamento de riscos de segurança e construindo uma base sólida para o futuro. Os processos de monitoramento são constantemente aprimorados e atualizados, permitindo a identificação e execução de medidas preventivas e eficientes, de forma a poder responder eficazmente aos riscos cibernéticos emergentes. Realizamos testes independentes com empresas idôneas, e nossos controles são verificados anualmente por auditores externos independentes. Continuamos a expandir nosso trabalho de inteligência sobre ameaças virtuais e participamos ativamente de fóruns de segurança cibernética.





ESG

Estratégia

Nossa estratégia de ESG, lançada em 2019 e revisada anualmente, é resultado de um processo contínuo de identificação e avaliação dos riscos e desafios globais do Itaú Unibanco e de nossos principais stakeholders, com os quais dialogamos para identificar e priorizar os temas mais relevantes para a sustentabilidade dos negócios.

Esses temas são agrupados em dez compromissos de impacto positivo, alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU), e reúnem mais de 50 objetivos de curto, médio e longo prazo, orientando a gestão de riscos e oportunidades ESG, a busca por uma performance mais sustentável e por negócios que gerem cada vez mais impactos positivos e mitiguem potenciais impactos negativos na sociedade e no meio ambiente.

Temas materiais

Compromissos de impacto positivo

Ética nas relações e nos negócios



Gestão inclusiva



Gestão responsável



Cidadania financeira



Financiamento em setores de impacto positivo



Investimento responsável



Inclusão e empreendedorismo



Plano Amazônia



Investimento social privado



Transparência nos reportes e na comunicação



base da nossa conduta e jeito de agir

impacto positivo por meio dos nossos negócios

desenvolvimento do país

norteia nossa prestação de contas

Possuímos uma governança, estratégia e gestão específica para questões climáticas, que pode ser encontrada em nosso [capital natural](#).



Escuta aos stakeholders

A identificação, análise e priorização dos temas materiais envolve lideranças internas, clientes, acionistas, investidores, analistas de mercado, cadeia de fornecedores, entidades especializadas em sustentabilidade (como agências de rating ESG e índices de sustentabilidade corporativa), representantes da sociedade civil e consultorias especializadas.

A avaliação de riscos associados aos temas materiais consiste na visão das partes interessadas, observando

os critérios de severidade, escopo, abrangência do impacto e sua probabilidade de ocorrência. Em 2023, o resultado dessa avaliação mostrou que os riscos associados aos atuais temas materiais estão contemplados nos procedimentos e gestão de riscos globais da Companhia, com oportunidade de melhorias de gerenciamento e monitoramento.

O processo de consulta aos stakeholders adotado em nossa avaliação de materialidade, incluindo a seleção e a priorização dos temas materiais, foi

verificado por auditoria independente e seguiu as orientações da AA1000 AccountAbility Principles, que nos fornece um conjunto de princípios orientadores para avaliar, gerenciar, melhorar e comunicar nossa responsabilidade e desempenho de sustentabilidade, com base nos princípios de inclusão, materialidade, capacidade de resposta e impacto.

Em 2023, iniciamos uma nova revisão da materialidade ESG. Até o momento, o processo já percorreu as etapas de identificação de escopo, levantamento de

temas potenciais via dados secundários e execução de pesquisas online e entrevistas com stakeholders internos e externos para validação e classificação dos temas, riscos e oportunidades.

SAIBA MAIS

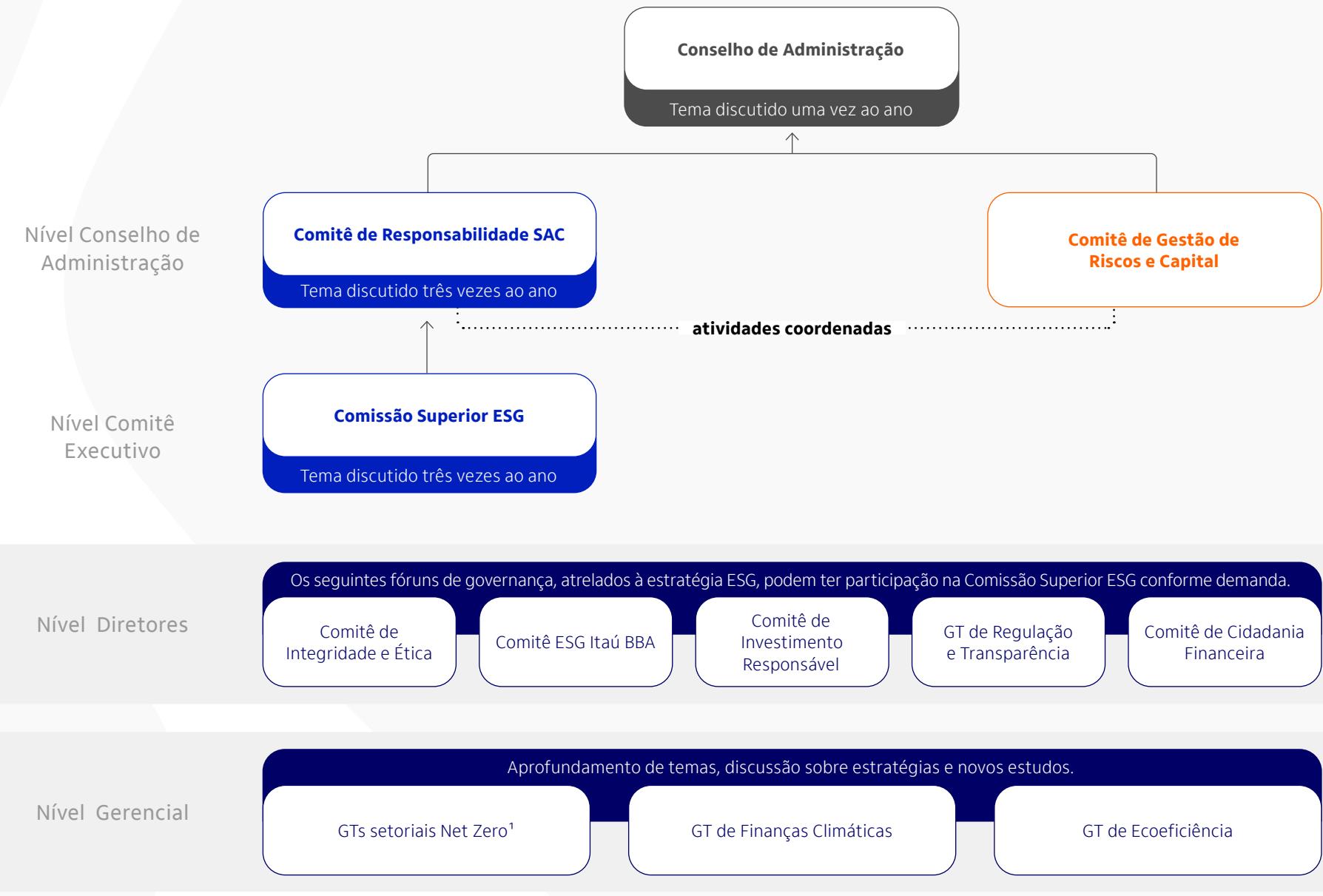
Sobre o processo de definição de materialidade e o status das metas dos compromissos no [Relatório ESG.](#) →

Governança de sustentabilidade e ESG

Contamos com uma estrutura de governança integrada, que conecta as agendas de responsabilidade e riscos sob todos os aspectos de nossos negócios, baseada na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC). Essa estrutura é responsável pela gestão e supervisão de questões sociais, ambientais, climáticas e de governança, pelo monitoramento contínuo de nossas políticas corporativas de sustentabilidade e por reportes periódicos ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo.

SAIBA MAIS

- › Sobre a Governança ESG no [Relatório ESG](#). →



¹ GT Energia, GT Aço, GT Alumínio, GT Cimento, GT Transportes, GT Imobiliário, GT Agro, participam até o nível gerente dos times de Sustentabilidade.

Capitais

Nossos capitais, **p.50**

Financeiro, **p.52**

Infraestrutura, **p.58**

Intelectual, **p.62**

Humano, **p.66**

Social e de relacionamento, **p.72**

Natural, **p.80**

Correlação entre nossos capitais

Os capitais são os tipos de recursos disponíveis e utilizados por uma empresa na produção de bens ou na prestação de serviços. O potencial de gestão de uma organização se demonstra pela geração de valor consistente a partir da integração, da correlação e do equilíbrio desses capitais, a curto, médio e longo prazos. Gerimos nossos capitais (financeiros e não financeiros) por meio de nosso modelo de negócio e toda decisão sobre eles, desde como os alocamos até como os transformamos em resultados e impactos positivos para nossos stakeholders, deriva da análise dos contextos externo e interno atuais e das tendências futuras identificadas.

Dessa forma, nossa relevância como organização depende de uma gestão eficiente de nossos capitais, por meio dos quais geramos valor. É importante destacar que os capitais possuem uma interdependência e uma conexão direta, pois todas as ações estão integradas e são orientadas pelas mesmas diretrizes estratégicas. O relacionamento entre os capitais é um sistema no qual cada um deles exerce sua função de balanceamento para manutenção da nossa geração de valor no curto, médio e longo prazos. A seguir, apresentamos a correlação entre capitais na nossa gestão e como eles geram valor internamente e para nossos stakeholders:

Função do capital	Abordagem no Itaú	Criação de valor para stakeholders
Capital financeiro viabiliza financeiramente a operacionalização dos demais capitais	Demonstra aplicação adequada de capital, de acordo com uma priorização, alinhada à estratégia e à segurança para a empresa, gerando redução de custo por eficiência.	Melhora ofertas para o cliente, aumenta o investimento em questões estratégicas, maior retorno para investidores e acionistas.
Capital intelectual direciona estrategicamente os demais capitais	Expertise da liderança, comunidades com equipes multidisciplinares e uso de dados e IA geram mais eficiência, rapidez e assertividade na solução de problemas.	Soluções inteligentes para o negócio e convenientes para o cliente considerando seus diferentes perfis.
Capital de infraestrutura infraestrutura base necessária para o alcance da estratégia	Atendimento físico e digital, estrutura tecnológica em módulos e gestão de dados possibilitam variadas formas de atendimento e adaptabilidade de produtos e soluções.	Produtos e soluções adequadas e de rápida adaptação e atendimento conforme necessidade ou preferência do cliente.
Capital humano executa atividades necessárias, viabilizando o alcance da estratégia	Equipe capacitada, satisfeita e diversa, com diferentes experiências de vida, gera melhores resultados.	Expertise adequada da equipe, tratamento respeitoso e empático gera produtos e soluções de qualidade, que consideram os diferentes perfis de cliente.
Capital social e de relacionamento permite a edificação de iniciativas estratégicas com e para nossos stakeholders	Integridade e ética no relacionamento com diferentes stakeholders, como clientes, sociedade e governo, por meio de investimento social, políticas públicas, agendas coletivas. Incentivo a fornecedores para adoção de boas práticas, inclusive sociais, ambientais e climáticas, gerando confiança e boa reputação.	Ofertas responsáveis para clientes, promoção do desenvolvimento de questões importantes para a sociedade (educação, cultura, mobilidade, etc.), incentivo a boas práticas no governo, no setor e em fornecedores com benefícios para a sociedade como um todo.
Capital natural estrutura a gestão adequada de impactos climáticos e gera redução de custos	Iniciativas de ecoeficiência e definição de estratégia climática alinhada à estratégia dos negócios geram redução de custos, aumento das oportunidades e redução dos riscos.	Aumento da eficiência e de oportunidades e redução dos riscos climáticos nos negócios, reduz impactos ambientais para a sociedade e gera valor para os acionistas.

Alocação de recursos e seus resultados



¹ Atribuível aos acionistas controladores (IFRS). ² Conforme os padrões contábeis em BRGAAP. ³ Total de colaboradores no Brasil e no exterior sob gestão da Área de Pessoas. ⁴ Média e alta liderança. ⁵ Exceto jovens aprendizes e estagiários.



Capital financeiro

viabiliza financeiramente a operacionalização dos demais capitais.

Objetivos para o futuro

- Estender nossa liderança
- Reinventar nossa atuação
- Explorar meios de crescimento em adjacências
- Ser a melhor opção para os acionistas no longo prazo

Conexão do capital com cultura e estratégia

Ambições

- Ser a melhor opção para os acionistas no longo prazo

Direcionadores de cultura

- Somos movidos por resultado

Nossa atuação no capital

Aplicação adequada de capital, de acordo com uma priorização, alinhada à estratégia e à segurança para a empresa, gerando redução de custo por eficiência.

Diferenciais

Programa de eficiência:

não foca apenas em corte de custos, é uma forma de trabalho contínua e permanente.

Competitividade e criação de produtos e serviços:

fortalecidos pela agilidade na busca contínua por oportunidades de maior eficiência operacional e de otimização da relação entre nossas receitas e despesas.

Adequação de capital:

dispomos de uma folga significativa de capital, que vai além do necessário para cobrir todos os riscos materiais, garantindo assim nossa solidez patrimonial.

Destaques financeiros em R\$ bilhões

Informações de resultado (em IFRS)

	2023	2022	2021 ¹	variação (%) YoY (23–22)	variação (%) YoY (22–21)
Produto bancário ²	160,0	145,5	129,2	9,9%	12,6%
Receita financeira líquida ³	102,7	90,3	78,0	13,8%	15,7%
Receitas de prestação de serviços e resultado de contratos de seguros e previdência privada ⁴	52,3	50,0	47,7	4,7%	4,8%
Perdas esperadas de ativos financeiros ⁵	(30,4)	(27,7)	(14,4)	9,8%	92,9%
Despesas gerais e administrativas	(75,8)	(68,9)	(62,5)	9,9%	10,2%
Lucro líquido contábil	33,9	30,2	28,4	12,0%	6,5%
Lucro líquido contábil atribuível aos acionistas controladores	33,1	29,2	26,8	13,3%	9,1%
Resultado recorrente	34,7	29,8	27,7	16,4%	7,6%
Retorno sobre o patrimônio líquido médio anualizado ⁶	18,6%	18,4%	18,2%	0,2 p.p.	0,2 p.p.
Retorno recorrente sobre o patrimônio líquido médio anualizado ⁷	19,4%	18,7%	18,8%	0,7 p.p.	- 0,1 p.p.
Dividendos e JCP líquidos por ação (R\$)	2,19	0,85	0,64	156,5%	34,0%
Lucro líquido atribuível aos acionistas controladores por ação (R\$)	3,38	2,98	2,74	13,4%	8,8%

Nota: Consulte as notas de explicações 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 referentes aos destaques financeiros no [anexo](#).

Análise de resultado

Os percentuais de aumento ou diminuição nesta seção referem-se à comparação entre o acumulado do ano de 2023 em relação ao mesmo período de 2022, exceto quando indicado de forma diferente.

Em agosto de 2023, celebramos acordo para venda da totalidade das ações do Banco Itaú Argentina. Devido a esta venda, a demonstração do resultado do exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023 refletiu apenas o resultado dos primeiros sete meses, encerrado em 31 de julho de 2023.

Em 2023, nosso lucro líquido atribuível aos acionistas controladores atingiu R\$ 33,1 bilhões, com aumento de 13,3% em relação ao mesmo período do ano anterior, devido ao crescimento de 9,9% do produto bancário², compensado parcialmente pelos aumentos de 9,9% em despesas gerais e administrativas e de 9,8% em perdas esperadas de ativos financeiros. O resultado recorrente de 2023 foi de R\$ 34,7 bilhões, com aumento de 16,4% no comparativo anual. O retorno recorrente sobre o patrimônio

líquido médio anualizado atingiu 19,4% no período.

A receita financeira líquida³ aumentou em 13,8% em função de maiores (i) receitas com operações de crédito, em decorrência do crescimento da nossa carteira de crédito, associado com a mudança gradual do mix de produtos para créditos relacionados aos Negócios de Varejo; (ii) receitas com aplicações no mercado aberto; e (iii) maior resultado de ativos e passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado. Esses aumentos foram compensados por aumentos em despesas com depósitos, captações no mercado aberto e em despesa de recursos de mercados interbancários.

As receitas com prestação de serviços e resultado de contratos de seguros e previdência privada⁴ cresceram 4,7% no comparativo anual. Esse aumento ocorreu em função do maior faturamento na atividade de cartões, tanto em emissão quanto em adquirência, e das maiores vendas de seguros, principalmente relacionadas aos produtos de vida em grupo, prestamista e habitacional, e pelo aumento no resultado financeiro do período.

As perdas esperadas de ativos financeiros⁵ aumentaram 9,8% em relação ao mesmo período do ano anterior, principalmente na perda esperada com operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro, devido ao crescimento da carteira de crédito e às maiores provisões nos Negócios de Varejo no Brasil, em função da maior originação em produtos de crédito ao consumo e sem garantia. Além disso, nossa provisão para créditos de liquidação duvidosa nos Negócios de Atacado no Brasil também foi maior, devido à normalização do fluxo de provisionamento, em função da reversão de provisão em decorrência da elevação dos ratings de crédito de determinados clientes do segmento em 2022.

As despesas gerais e administrativas cresceram 9,9% em 2023 em comparação a 2022, devido: (i) às perdas associadas à venda do Banco Itaú Argentina; (ii) aos efeitos do acordo salarial coletivo anual; (iii) ao aumento de despesas relacionadas com participação nos lucros; (iv) às maiores despesas com depreciação e amortização; e (v) às maiores despesas com processamento de dados e telecomunicações.





Inadimplência e qualidade do crédito

Em 31 de dezembro de 2023, nosso NPL 90¹ foi 3,1%, redução de 0,2 p.p. em relação a 2022, devido à redução de 0,3 p.p. no NPL 90 na carteira de pessoas físicas, resultante da melhor qualidade na originação das safras recentes. Já, o NPL 90 da nossa carteira de crédito de pessoa jurídica permaneceu estável.

O NPL 15-90² atingiu 2,3% em 31 de dezembro de 2023, aumento de 0,1 p.p. em relação a 2022. Durante esse período nosso NPL 15-90 relacionado com nossa carteira de crédito para pessoa física cresceu 0,1 p.p., no entanto, vale destacar que esse foi o nível mais baixo ao longo deste ano. Adicionalmente, a carteira de pessoa jurídica aumentou 0,1 p.p.

Nota: Consulte as notas de expilação 1 e 2 referentes à inadimplência e qualidade do crédito no [anexo](#).

Balanço patrimonial

Os ativos totais alcançaram R\$ 2.543 bilhões em 31 de dezembro de 2023, um crescimento de 9,6% em relação a 2022, principalmente devido ao aumento dos ativos financeiros ao custo amortizado, que obteve um crescimento de 6,8% devido ao aumento das aplicações no mercado aberto; títulos e valores mobiliários; e dos depósitos compulsórios no Banco Central do Brasil.

O total do passivo e patrimônio líquido aumentou 9,6%, em relação a 2022, principalmente em função do aumento dos depósitos, captações no mercado aberto e recursos de mercado interbancário, institucionais e outros passivos financeiros.

SAIBA MAIS

- › Sobre a análise de resultado no [Formulário 6-K 4T23](#). →

Destacamos o crescimento de 3,1% da carteira de crédito total, considerando garantias financeiras prestadas e títulos privados. A seguir, apresentamos a evolução da carteira nos principais segmentos:

4,1%
em pessoas físicas no Brasil

3,3%
em micro, pequenas e médias empresas no Brasil

8,8%
em grandes empresas no Brasil

Eficiência

Eficiência é um dos pilares prioritários da nossa estratégia orientada pelo objetivo de crescimento sustentável. Nossa programa de eficiência é patrocinado por executivos sêniores e tem iniciativas que permeiam todos os níveis da organização, além do acompanhamento do Comitê Executivo.

Temos buscado incansavelmente, oportunidades de investimento. Com isso, nossas despesas têm crescido, sobretudo pelos maiores investimentos em tecnologia e novos negócios, que são também os grandes viabilizadores da continuidade desta agenda e possibilitam um melhor atendimento aos nossos clientes.

Como resultado, atingimos os melhores índices de eficiência de nossa história, do sistema financeiro brasileiro e um dos melhores do mundo para um banco do nosso porte.

O índice de eficiência é um indicador gerencial, calculado de acordo com os padrões contábeis locais e obtido por meio da divisão das despesas não decorrentes de juros pela soma da margem financeira gerencial, das receitas de prestação de serviços, do resultado

de operações com seguros, previdência e capitalização e das despesas tributárias (ISS, PIS, COFINS e outras).

Melhor índice de eficiência do sistema financeiro brasileiro



Fruto de uma forte agenda de crescimento de receitas e de uma gestão de custos diligente, nosso índice de eficiência atingiu 39,9% em 2023, sendo o melhor índice da indústria quando calculado com critérios comparáveis.

Nosso programa de eficiência não é meramente uma agenda de corte de custos. Ele é contínuo e permanente e tem o objetivo de ampliar nossa agilidade na busca constante por oportunidades de maior eficiência operacional e de otimização da relação entre nossas receitas e despesas. Essa abordagem fortalece nossa competitividade e viabiliza a criação de produtos e serviços para nossos clientes.

Atualmente, temos mais de 1.500 iniciativas de eficiência em implantação. Essas iniciativas passam por revisão, simplificação e otimização de processos, automação de atividades e uso intensivo de dados e analytics (incluindo AI) na nossa gestão, entre outras.

Gerenciamento de riscos e capital

O gerenciamento de riscos e capital permeia toda a Instituição e é a base das decisões estratégicas para assegurar a sustentabilidade dos negócios. Por meio de processos robustos, que englobam testes de estresse, avaliamos a suficiência de capital para fazer frente aos riscos inerentes à nossa operação.

Em conformidade com as regulamentações do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (Bacen), contamos com uma estrutura de gerenciamento contínuo de capital. Por meio dela, controlamos a suficiência de capital para atender aos índices mínimos regulatórios, além de fazer frente aos riscos e ao planejamento e objetivos estratégicos.



Avaliação anual da adequação do capital

O Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (ICAAP) pondera a adequação do nosso capital frente aos riscos inerentes aos negócios, adotando uma postura prospectiva no seu gerenciamento. Nossa ICAAP apontou que dispomos de uma folga de capital significativa, que vai além do necessário para cobrir todos os riscos materiais, garantindo assim a nossa solidez patrimonial.

O ICAAP é aprovado pelo Conselho de Administração, que é o principal órgão responsável pelo gerenciamento do nosso capital: é ele quem também aprova as políticas de gerenciamento de capital, as diretrizes relacionadas ao nível de capitalização da organização e o **plano de recuperação**, anualmente revisado e submetido ao Bacen juntamente com o ICAAP.

Plano de recuperação

Busca restabelecer níveis adequados de capital e liquidez em resposta a choques severos de estresse. Nele, são definidas estratégias para enfrentar cenários severos com probabilidade de ocorrência remota, para termos capacidade de gerar recursos suficientes para assegurar a manutenção de nossas atividades críticas e serviços essenciais, sem prejuízos aos clientes, ao sistema financeiro e aos demais participantes dos mercados.

SAIBA MAIS

- › Sobre a composição dos índices de requerimentos mínimos de capital no **Pilar 3** - seção Composição de Capital. →

Risco de liquidez

Definimos risco de liquidez como a possibilidade de ocorrência de descasamento entre os fluxos de recebimento e pagamento que cause incapacidade de cumprimento dos compromissos assumidos. A gestão da liquidez nos possibilita, simultaneamente, cumprir as exigências operacionais estabelecidas, proteger nosso capital e aproveitar as oportunidades de mercado.

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

Os limites mínimos de liquidez de curto prazo são definidos de acordo com as orientações estabelecidas pela CSRML. Esses limites buscam assegurar que o conglomerado sempre tenha liquidez disponível para cobrir casos de imprevistos no mercado. Esses limites

são revisados periodicamente, com base em projeções de necessidades de caixa em situações atípicas de mercado (por exemplo, cenários de estresse).

Estamos expostos aos efeitos de turbulências e volatilidade nos mercados financeiros globais e na economia dos países nos quais temos negócios, especialmente no Brasil. Entretanto, devido às nossas fontes estáveis de captação de recursos, incluindo uma ampla base de depósitos e um grande número de bancos correspondentes, com os quais temos relações duradouras, bem como linhas de crédito disponíveis que possibilitam acesso a recursos adicionais quando necessário, não temos historicamente problemas de liquidez, mesmo em períodos de instabilidade nos mercados financeiros internacionais.

SAIBA MAIS

- › Sobre gerenciamento de riscos e capital no **Pilar 3**. →



Capital de infraestrutura

infraestrutura, base necessária para o alcance da estratégia.

Objetivos para o futuro

- Gerar objetividade e agilidade em processos decisórios que impactam o cliente
- Desenvolver soluções customizadas para as necessidades de cada cliente
- Oferecer suporte nos momentos mais importantes

Coneção do capital com cultura e estratégia

Ambições

- Ser a melhor opção para os acionistas no longo prazo

Direcionadores de cultura

- Trabalhamos para o cliente
- Somos movidos por resultado

Nossa atuação no capital

Atendimento físico e digital, estrutura tecnológica em módulos e gestão de dados possibilitam variadas formas de atendimento e adaptabilidade de produtos e soluções.

Diferenciais

Abordagem:

phygital, que explora a combinação física e digital, e omnichannel, que estabelece integração entre os canais.

Inovação:

joint venture em parceria com a maior empresa de tecnologia da América Latina, a TOTVs.

Cubo:

principal hub de empreendedorismo tecnológico na América Latina.

Infraestrutura digital e física

Parte da revisão estratégica que temos realizado durante os últimos anos é baseada em duas frentes principais: abordagem phygital e omnichannel. A primeira tem como objetivo explorar o potencial da combinação dos mundos físico e digital, dando a liberdade ao cliente para que ele escolha como quer se relacionar conosco.

88%
das interações
com Pessoa Jurídica são digitais¹

95%
das interações
com Pessoa Física são digitais¹

Em paralelo, a estratégia omnichannel estabelece uma integração entre os canais, nos permitindo utilizar diferentes pontos de contato com os clientes e desenvolver conversas contextualizadas com informações de seus contatos anteriores e com histórico de interações, em qualquer um de nossos canais. Realizamos atendimentos por WhatsApp, e-mail, telefone, chat, click to human e bankline.

Além disso, estamos buscando levar 100% das nossas soluções para 100% dos nossos clientes, independente da forma como ele iniciou o relacionamento conosco. Este projeto é responsável por toda a jornada dos clientes nos diversos componentes transversais/operacionais, como login, aplicativos, autenticação, entre outros, padronizando o nível de excelência.

Importante destacar que um número crescente de clientes vem passando a operar apenas pelo meio digital, o que resultou na redução de agências físicas nos últimos anos, gerando maior eficiência e menor custo. Assim, direcionamos investimentos para uma infraestrutura digital, com foco em armazenamento e utilização estratégica

de dados, respeitando as políticas de segurança, governança e privacidade e que proporcione praticidade e confiabilidade a nossos clientes.



100%
das funcionalidades
no App mobile

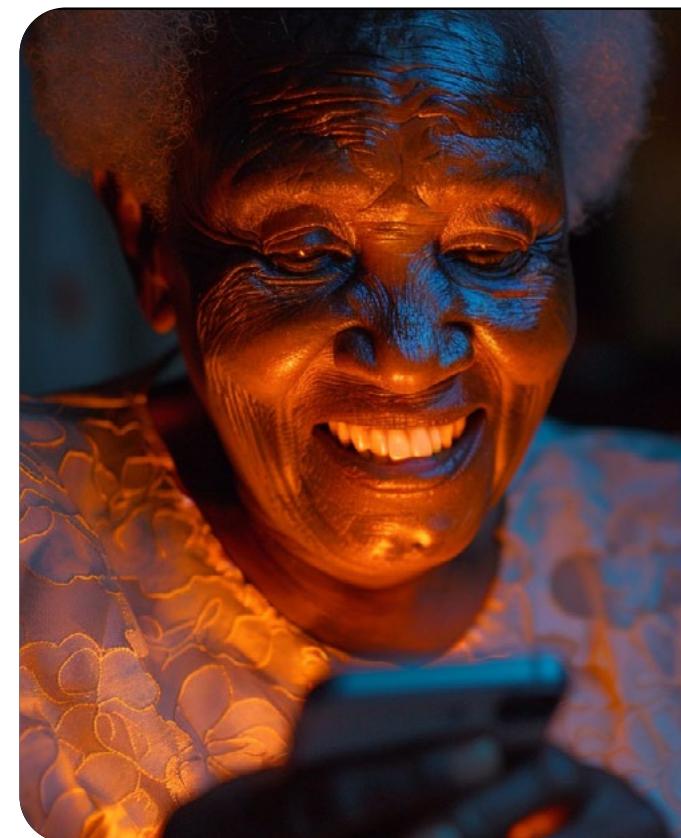
Cientes mais digitais

| SASB FN-CB-000.A |

Tivemos 2,9 milhões de novas contas de pessoas físicas abertas digitalmente e um crescimento de 26% de contas jurídicas em 2023, o que representa 50% (PF+PJ) do total de contas abertas no ano de 2023. Já o download do app Itaú Empresas aumentou 26% em comparação com 2022.

As operações em canais digitais do varejo PF cresceram 2% em relação ao ano de 2022: 99,9% das transferências, 73,4% dos pagamentos e 79,9% dos investimentos foram realizados por meio dos canais digitais por nossos clientes pessoa física.

Na PJ, aproximadamente 60% das contratações realizadas pelos clientes foram feitas através dos canais digitais. O share de quantidade² de crédito nos canais digitais (PF+PJ) representou 46% do total de nossas vendas, sendo 45% PF e 61% PJ.



¹ Consideram total de contratações, transferências e pagamentos realizadas em todos os canais, exceto numerário.

² Considera os produtos PF (crediário, consignado e renegociação) e PJ (Giro, descontos, antecipação, sob medida e renegociação).



Modernização tecnológica

Ao longo de 2023, avançamos em nossa jornada de transformação digital e cultural, necessária para a construção de um banco mais eficiente e capaz de atender às necessidades de nossos clientes com a velocidade e qualidade que esperam. Esse processo de transformação passa pela modernização de nossas plataformas tecnológicas: mais do que migrá-las para a nuvem, uma infraestrutura mais ágil e flexível, temos reescrito os códigos que as compõem para torná-las prontas para evoluir constantemente e ainda mais capazes de nos ajudar a resolver os problemas certos de nossos clientes.

Hoje, mais de 60% de toda a nossa plataforma tecnológica já passou pelo processo de modernização, o que representa cerca de 70% dos serviços que mais impactam nossa competitividade, clientes e negócios, e contribuem com a perenidade e sustentabilidade de nossas operações. No entanto, entendemos que para alcançarmos os objetivos que almejamos com essa evolução, precisamos também transformar nossa cultura e a forma que trabalhamos no dia a dia. Foi com este objetivo que passamos a atuar como Comunidades Integradas, um modelo que nos permitiu organizar equipes multidisciplinares pautadas por metodologias de trabalho ágeis e pela união de conhecimentos de Tecnologia, Negócios, Operações, Design

e Experiência do Cliente. Essa evolução mútua nos ajudou a ampliar nossa capacidade de inovar e de tomar decisões de forma rápida, sempre mantendo o cliente no centro de tudo o que fazemos.

Além da modernização de nossa plataforma e da evolução dos nossos modelos de trabalho, também investimos em múltiplas metodologias de produto, pesquisas e insights, que permitem o estudo aprofundado das necessidades e desejos de clientes e a experimentação, testagem e validação de hipóteses e iniciativas que podem endereçá-las.

Nesse sentido, o uso constante de dados, que faz parte da nossa cultura institucional, nos fornece as informações necessárias para direcionarmos esforços

e atuarmos de forma assertiva. Atuamos hoje com uma plataforma de dados descentralizada e self-service, que permite que as equipes responsáveis pelos mais diferentes negócios e produtos utilizem informações relevantes para inovarem e aprimorarem experiências sempre, seguindo e respeitando todas as políticas de segurança, governança e privacidade.

Dessa forma, além de permitirmos que os dados ganhem escala, também habilitamos a evolução contínua de nossas soluções de inteligência artificial, por exemplo, uma tecnologia que já nos ajuda a encontrar as melhores formas de oferecer serviços e produtos que fazem sentido para cada perfil e momento de vida dos clientes há algumas décadas.

Ecossistema de inovação

Fomos reconhecidos como o banco mais inovador do Brasil pelo ranking Valor Inovação.

A agenda associativa é parte essencial de nossos negócios e temos trabalhado para ampliar nosso poder de inovação, melhorar nosso ecossistema e levar mais valor para nossos clientes. Nesse sentido, concluímos a transação para a constituição de uma joint venture em parceria com a maior empresa de tecnologia da América Latina, a TOTVs. Essa joint venture integra ciência de dados, ferramentas de gestão empresarial, serviços financeiros e ampla distribuição e tem como foco atender empresas e sua cadeia de fornecedores, clientes e funcionários, possibilitando a contratação de produtos personalizados para cada cliente e auxiliando na gestão eficaz dos recursos por meio do uso de dados.

Com o objetivo de conectar propósitos para construir grandes cases de inovação e ampliar a nossa oferta digital, temos o Cubo, principal hub de empreendedorismo tecnológico na América Latina, com mais de 500 startups membros, 104 grandes

corporações (entre mantenedoras, membership e parceiros), e 10 hubs com focos em diferentes segmentos de mercado. Como destaque temos:



Cubo Construliving

hub, em parceria com outras empresas, focado em desenvolver inovação na cadeia de construção e habitação.



Cubo Investor

novo segmento com a função de aproximar fundos de investimento com interesse no ecossistema empreendedor tecnológico latino-americano.



Cubo no WebSummit Rio

iniciativa para conexão de startups no mercado e posicionamento do hub em cenário de inovação.



Itaú Future Day

parceria entre Cubo e Itaú BBA para evento focado em conexões e negócios, contando com mais de 75 painelistas, 16 horas de conteúdo e 1.370 participantes (presencial e online).



Cubo Experts AI

Série de três eventos focados em Inteligência Artificial, abordando as tendências e seus usos no empreendedorismo tecnológico e inovação aberta.



Black VC Day

Evento do Afro Cubo, em parceria com o Cubo ESG e o The BEC (The Black Entrepreneurs Club), conectando Empreendedores Pretos a Novas Fronteiras de Investimento.



Podcast do Cubo no Spotify

O Futuro está AI, dedicado ao debate do impacto da Inteligência Artificial no ecossistema de startups e suas tendências.

Temos também o Cubo ESG, um hub de conexões dirigido a corporações, startups e investidores para gerar conhecimento, inovação e conexões relacionadas à agenda ESG, sobretudo no que tange aos desafios climáticos. O objetivo é que as startups presentes no hub desenvolvam soluções para que grandes empresas do país, especialmente nossos clientes, consigam fazer a transição para uma economia de baixo carbono.

Em 2023, o Cubo ESG registrou a participação de 48 startups, abrangendo diversas áreas da agenda ESG, como eficiência energética, indicadores ESG, contabilidade de carbono, monitoramento de cadeias produtivas, eficiência hídrica, entre outros tópicos estratégicos relacionados a sustentabilidade.



Capital intelectual

direciona estrategicamente os demais capitais.

Objetivos para o futuro

- Gerar objetividade e agilidade em processos decisórios que impactam o cliente
- Desenvolver soluções customizadas para as necessidades de cada cliente
- Entregar experiências encantadoras e simples
- Reinventar nossa atuação
- Explorar meios de crescimento em adjacências

Coneção do capital com cultura e estratégia

Ambições

- Ser o destino aspiracional de talentos
- Ser a melhor opção para os acionistas no longo prazo

Direcionadores de cultura

- Vamos de turma
- Trabalhamos para o cliente
- Não sabemos de tudo

Nossa atuação no capital

Expertise da liderança, equipes multidisciplinares e uso de dados e IA geram mais eficiência, rapidez e assertividade na solução de problemas.

Diferenciais

Olhar de futuro:

foco em inovação, ofertas abrangentes e competitivas, solidez, segurança e confiança.

Integração de dados e inteligência artificial:

em nossa metodologia de trabalho e desenvolvimento de produtos.

Comunidades integradas:

modelo de trabalho multidisciplinar, focado na jornada dos clientes, com apoio de análise de dados, para entender dificuldades e desenhar soluções.

Propostas de valor personalizada:

para cada segmento das unidades de negócio.

Propostas de valor adequadas

Possuímos uma estratégia e um modelo de negócio orientados para uma mesma direção e aplicável a todas as nossas unidades de negócio.

Contudo, essas mesmas diretrizes nos indicam que cada perfil de cliente possui uma necessidade única, requer um atendimento exclusivo e focado. Dessa forma, nosso capital intelectual consiste em sabermos utilizar as ferramentas e informações que possuímos para tomar decisões e gerar propostas de valor personalizadas para cada segmento de nossas unidades de negócio.

Em alguns dos nossos negócios estamos focando em engajamento, principalidade

e conquista de novos clientes, nos posicionando como parceiros, oferecendo assessoria e uma migração fluida entre segmentos conforme nossos clientes evoluem financeiramente.

Em outros, nosso foco é na especialização dos times, na conexão do atendimento e dos serviços oferecidos, na proximidade com o cliente, seja pela digitalização do atendimento, logística ou regionalização de times.

Nosso objetivo será sempre oferecer para nossos clientes solidez, segurança, confiança e inovação, com ofertas abrangentes e competitivas e principalmente com um olhar de futuro.



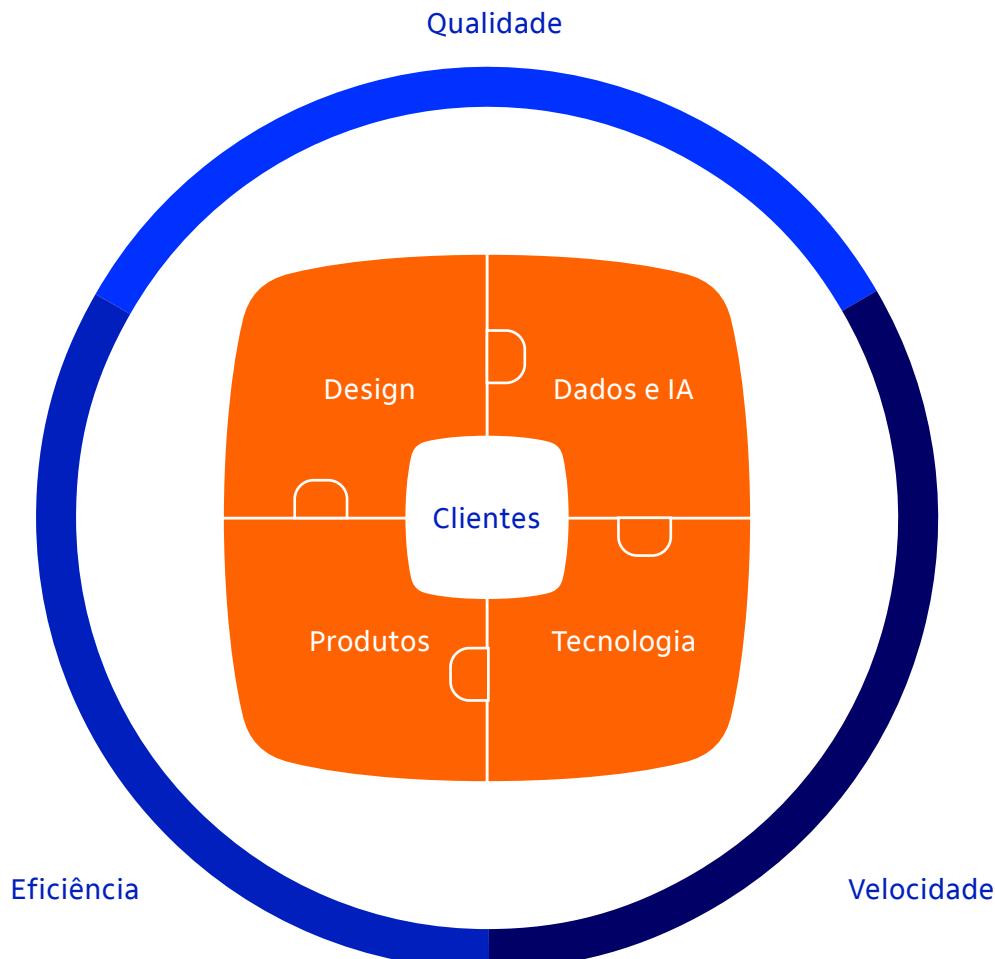
Atuação de forma ágil, com equipes multidisciplinares e uso de tecnologia, dados e inteligência artificial:

- Ouvir o cliente
- Gerar e analisar dados
- Identificar necessidades
- Avaliar as necessidades, definindo oportunidades
- Priorizar as oportunidades
- Acompanhar resultados e entender as dificuldades encontradas pelos clientes

variedade inovação **experiência**
conveniência conforto
usabilidade conhecimento
assertividade
segurança agilidade
autonomia **acessibilidade** beyond bank
atendimento

Inteligência artificial e dados

- Design**
Design em escala e cultura de centralidade no cliente
- +
Dados e Inteligência Artificial
Integrados em nossa metodologia de trabalho e desenvolvimento
- +
Produtos
Metodologia própria para o desenvolvimento de produtos
- +
Tecnologia
Modernização de sistemas e foco na resolução rápida de problemas
- =
Maior geração de valor para nossos clientes e competitividade para os negócios



+60% de toda a nossa plataforma modernizada
representando cerca de 70% dos serviços que mais impactam nossos clientes, negócios e nossa competitividade.

Velocidade	Aumento no volume de implantações de soluções tecnológicas +1.457% em relação a 2018 +50% em relação a 2022
Qualidade	Redução de incidentes de alto impacto no cliente -98% em relação a 2018
Eficiência	Redução no custo de transações únicas -32% em relação a 2020
Modelo de trabalho	trabalhamos com equipes multidisciplinares no modelo de comunidades/tribos, que contam com membros das áreas de negócios, tecnologia, operações, UX, entre outros.
Atualmente	2.387 Squads
21,2 mil Colaboradores	+ 494% vs. 2020 (3.572)

Inteligência Artificial



O setor financeiro foi um dos pioneiros no uso de Inteligência Artificial (IA) e, no Brasil, o Itaú Unibanco tem um histórico muito forte neste sentido. Desde a década de 1980, temos evoluído constantemente na aplicação em frentes como tomada de decisão de vendas, automação de processos e modelagem de riscos e crédito. No entanto, é claro que, conforme a tecnologia avança, também evoluímos nossa atuação para avaliar como podemos adotar novas aplicações e construir experiências mais completas.

Desde 2021, nossa proporção de atendimentos receptivos que contam com o uso da Inteligência Artificial avançou 45 pontos percentuais e já corresponde a 72% do total de atendimentos, o que garante mais precisão, velocidade e, consequentemente, maior satisfação dos clientes. Passamos também a utilizar Inteligência Artificial para interpretação de voz e detecção de eventuais tentativas de fraude, assegurando ainda mais segurança.

Mais recentemente, a evolução acelerada

da tecnologia tem nos permitido inovar para criarmos experiências e enriquecermos funcionalidades já existentes. Um exemplo é uma ferramenta lançada em setembro de 2023 para nossos clientes de Investimentos, capaz de apoiá-los no entendimento sobre como eventos de negócios e notícias podem afetar suas carteiras e sugerir diferentes maneiras de lidar com possíveis problemas associados.

Além de nos ajudar em frentes relacionadas à experiência de clientes, a Inteligência Artificial também tem suportado iniciativas que aprimoram processos internos e nos tornam mais eficientes. Nossas análises de crédito também têm se tornado mais embasadas e enriquecidas com informações em tempo real, graças às ferramentas de machine learning. Adicionalmente, nosso departamento jurídico, por exemplo, já utiliza a tecnologia para ler, interpretar e classificar mais de 70 mil processos por mês. Na área de Atacado, a IA também já é utilizada para otimizar a leitura de cartas de gestores de fundos de investimento e, em Tesouraria, uma solução semelhante é aplicada na leitura de atas do Copom, com automações

capazes de identificar informações positivas ou negativas.

Estes são apenas alguns exemplos das mais diferentes iniciativas que desenvolvemos com Inteligência Artificial e que transformam a forma com que atuamos. Para que essa evolução seja contínua, contamos atualmente com quase 600 modelos de Inteligência Artificial e com mais de 360 cientistas de dados. Quando falamos mais especificamente sobre IA generativa, temos hoje mais de 220 iniciativas sendo desenvolvidas, com mais de 10 já em produção e cerca de 170 profissionais dedicados ao seu desenvolvimento.



Capital humano

executa atividades necessárias, viabilizando o alcance da estratégia.

Objetivos para o futuro

- Aproximar clientes e equipes
- Praticar a transformação cultural

Conexão do capital com cultura e estratégia

Ambições

- Ser o destino aspiracional de talentos

Direcionadores de cultura

- Queremos diversidade e inclusão
- Não sabemos tudo

Nossa atuação no capital

Equipe capacitada, satisfeita e diversa, com diferentes experiências de vida, gera melhores resultados.

Diferenciais

Objetivos de diversidade:

aumentar a representatividade feminina e negra no fluxo de contratações, o percentual de pessoas negras em todos os níveis de cargo, e o percentual de mulheres em cargos de média e alta liderança.

Atração dos melhores talentos:

programas para jovens aprendizes, trainees e carreiras internas, estágios, MBA summer, entre outros.

Treinamento:

ambiente com elementos culturais e ferramentais de desenvolvimento, que incentivam uma aprendizagem contínua.

Diversidade

Acreditamos que ter um time com pensamentos, origens e experiências de vida diversas proporciona a construção de soluções melhores para nossos clientes, que também são diversos. Um

valor de nossa cultura é a valorização da pluralidade de gêneros, raças, origens, opiniões, culturas e gerações para ampliar as perspectivas durante a tomada de decisão, aumentando nosso potencial de geração de valor e de prestação de um serviço de qualidade para nossos clientes.

Como princípios transversais de diversidade temos a preocupação de sempre promover equidade de oportunidades, estimular um ambiente respeitoso e saudável para todos os colaboradores e de desenvolver lideranças corporativas sensíveis e engajadas com o tema de diversidade.

SAIBA MAIS

- › Sobre dados e iniciativas de diversidade no [Relatório ESG](#).

Pilares e desafios específicos

Gênero

Promover a equidade e aumentar a representatividade feminina nos cargos de média e alta liderança (gerentes e acima), além das áreas de tecnologia, finanças e Banco de Atacado.

Raça

Ampliar a representatividade de colaboradores negros em todas as áreas e níveis hierárquicos.

Pessoa com deficiência

Incluir colaboradores com deficiência. Promover os seis tipos de acessibilidade: comunicacional, instrumental, metodológica, atitudinal, programática e arquitetônica.

Etarismo

Romper paradigmas limitantes e incentivar ações voltadas para todos os nossos colaboradores, para que questões relacionadas à idade não tragam impacto no encarreiramento.

LGBT+

Estimular o respeito e um ambiente psicologicamente seguro, para que as pessoas possam ser quem são, independentemente de orientação afetivo-sexual e identidade de gênero.

Governança

O membro do Comitê Executivo responsável pela área de recursos humanos incorpora atribuições equivalentes a um Diretor de Diversidade e Inclusão (CDO). Temos uma área exclusiva de diversidade, responsável pela estratégia e gestão das questões de diversidade.

Objetivos 2025

- Ter de 35% a 40% de mulheres em cargos de média e alta liderança (nível executivo, diretoria, superintendência, gerência e especialista) (de 34,1%, em 2022, para 35,4%, em 2023).
- Chegar a 50% de representatividade feminina no fluxo de contratação, para todos os cargos (de 49,1%, em 2022, para 53,9%, em 2023).
- Ter de 27% a 30% de representatividade negra na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo a liderança (de 26,2%, em 2022, para 27,5%, em 2023)¹.
- Chegar a 40% de representatividade negra no fluxo de contratação, para todos os cargos (de 36,8%, em 2022, para 40,9%, em 2023).

Principais documentos relacionados

Carta de Compromisso com a Diversidade

Política Corporativa de Diversidade e Inclusão

Compromisso com os Direitos Humanos

+ Participação

- Pactos voluntários
- Iniciativas externas
- Acompanhamento de agentes relacionados ao tema

Treinamento em diversidade e direitos humanos

Obrigatório para todos os colaboradores, inclusive diretores e membros do Comitê Executivo, além de fornecedores e equipes de segurança.

Também temos grupos de discussão, eventos, workshops, dentre outros.

¹ Exceto jovens aprendizes e estagiários.

Satisfação dos colaboradores

Monitoramos continuamente o nível de satisfação dos colaboradores, por meio de pesquisas que acompanham temas relevantes, permitindo mapear tendências e cenários críticos para tomar decisões ágeis, corrigir rotas e potencializar ações positivas, como a Pesquisa eNPS (employee Net Promoter Score).

Essa pesquisa é realizada três vezes ao ano, de forma confidencial, convidando todos os colaboradores a responder. Seu resultado é o score do eNPS, que é calculado a partir da subtração entre a porcentagem de Promotores (que têm notas entre 9 e 10) e a porcentagem de Detratores (que têm notas entre 0 e 6) na pergunta: Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o Itaú Unibanco como uma boa empresa para se trabalhar?

Pesquisa de satisfação de colaboradores (eNPS)

	2021	2022	2023
eNPS total (-100 a 100)	80	88	82
Promotores – %	84%	89%	85%
Neutros – %	13%	9%	12%
Detratores – %	3%	2%	3%
Total de colaboradores elegíveis respondentes	61.988	73.285	72.952

Cobertura: 100% (todos os colaboradores cadastrados no sistema de pessoas são convidados para participar da pesquisa eNPS).

Em 2023, fomos reconhecidos entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil por organizações independentes, por meio de pesquisas externas realizadas junto aos nossos colaboradores.

SAIBA MAIS

- › Sobre a satisfação de colaboradores no [**Relatório ESG**](#).



Trajetória dos colaboradores

Atração e retenção

A capacidade de atrair e reter colaboradores com alto potencial, desenvolvendo nossos talentos, é essencial para que sejamos competitivos. Para tal, contamos com diversos programas de atração e desenvolvimento de talentos, como: programa Jovem Aprendiz, estágio (agências e corporativo), estágio de férias internacional, programa de trainee, MBA summer e full time associate, summer acadêmico e o programa carreiras internas.

Desenvolvimento e capacitação

Acreditamos que a aprendizagem deve ser fluida e incentivamos que os colaboradores controlem seu próprio processo de aprendizagem, pratiquem mentorias, conversas e trocas que acontecem de forma orgânica.

Queremos proporcionar aos colaboradores um ambiente que incentive uma aprendizagem contínua. Por isso, fornecemos ferramentas para aumentar o potencial de desenvolvimento dos colaboradores e construímos uma plataforma digital de aprendizagem, a iox. Essa plataforma dá acesso a programas e trilhas de educação corporativa, apoio à formação, atuação de experts que disseminam internamente suas habilidades-chave, acompanhamento e aceleração de carreira, entre outros.

Pilares e componentes iox que trabalham juntos para criar uma experiência de aprendizagem completa e uma cultura de aprendizagem contínua



SAIBA MAIS

- › Sobre a trajetória dos colaboradores no [Relatório ESG.](#) →



Avaliação e desenvolvimento

A avaliação de performance é uma grande aliada da meritocracia e do desenvolvimento contínuo dos nossos profissionais. Ela acontece anualmente e impulsiona resultados cada vez melhores, por meio do alinhamento aos nossos desafios, gerando evolução constante.

Seus resultados norteiam as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento dos colaboradores e servem de base para os feedbacks, que devem ser construtivos e baseados em fatos e são parte importante do processo e do desenvolvimento dos colaboradores. Contudo, os gestores são incentivados a manter diálogos recorrentes com seus diretos.

Possuímos três programas de avaliação de performance:

Institucional: composto de duas avaliações individuais, uma de resultados e outra comportamental (360º para a liderança e 180º para equipes), considerando os resultados obtidos e a forma com que foram atingidos conforme a aderência dos colaboradores à nossa cultura. Após a avaliação, é realizado o Planejamento Estratégico de Pessoas (PEP) nos Comitês de Performance, que discute a performance individual e relativa dos colaboradores e seu momento de carreira.

Comunidades: considera entregas de resultados ágeis e flexíveis, além de modelos de trabalho mais colaborativos, com equipes que atuem de modo matricial, o que gera demanda por novos modelos de incentivos adequados a essa realidade. Este modelo considera objetivos 100% coletivos, além da avaliação comportamental, nos mesmos moldes do modelo Institucional, com dois grupos de avaliação: liderança com avaliação 360º e equipes com avaliação 180º. Os colaboradores são discutidos nos comitês de performance e carreira de comunidades.

Evolui: modelo de avaliação com foco nos colaboradores da rede de agências dos níveis de coordenação e equipes. Nele são considerados indicadores individuais de negócio, qualidade de vendas e resultado, bem como a avaliação qualitativa do gestor, se aplicável. Também são considerados os resultados da avaliação comportamental, nos mesmos moldes do modelo Institucional. Adicionalmente, é realizada pelo gestor uma avaliação de competências comportamentais esperadas e um exercício prévio de performance, momento de carreira e prontidão. Esses insumos são discutidos em comitês de avaliação, conduzidos pela área de Pessoas com os gestores.

SAIBA MAIS

- › Sobre avaliação de performance e desenvolvimento de carreira no [Relatório ESG.](#) →

Saúde, segurança e bem-estar

Identificamos os riscos relacionados ao ambiente de trabalho através de dados levantados em visitas de técnicos de segurança, do acompanhamento de indicadores e das informações passadas pelos nossos colaboradores por meio dos nossos canais oficiais.

Além disso, desenvolvemos ações de saúde, segurança e bem-estar para prevenir, diagnosticar precocemente e reabilitar nossos colaboradores. Possuímos uma rotina contínua de engajamentos, políticas e iniciativas relacionadas ao tema. Alguns exemplos são atendimento nutricional e psicológico, check up, assistência médica e odontológica, campanhas de vacinação e programas de apoio parental.

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

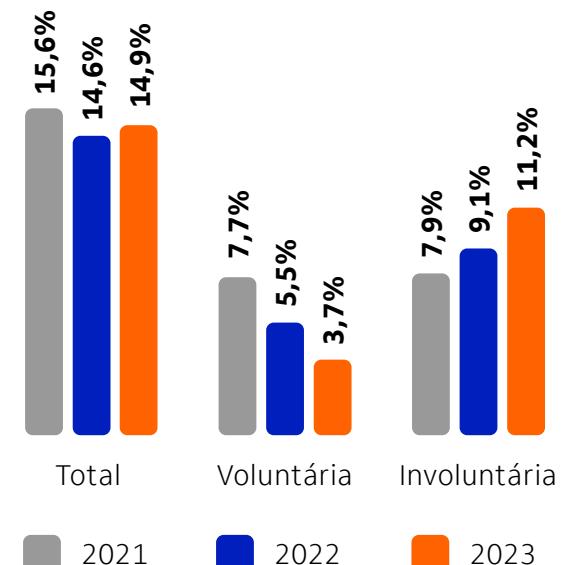
Visando o bem-estar de nossos colaboradores, também oferecemos benefícios como:

- assistência médica e odontológica;
- auxílio farmácia e academia;
- seguro de vida coletivo; e
- previdência privada complementar.

Rotatividade

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

Rotatividade dos colaboradores¹



Apesar do contexto de mercado competitivo, nossos indicadores refletem esforços bem-sucedidos na gestão e retenção de talentos. Destacamos a redução no turnover voluntário e a longa permanência de colaboradores na Organização. Mais de 75% têm cinco anos de casa ou mais.

Outra parte importante da nossa estratégia é o investimento na formação de equipes com habilidades adequadas para os desafios da transformação digital, priorizando o desenvolvimento interno e reduzindo as contratações externas.

Em 2023, preenchemos 53% das vagas com talentos internos. Esses resultados, aliados aos prêmios consecutivos de melhores empresas para se trabalhar, validam nossas estratégias e investimentos em gestão de talentos.

SAIBA MAIS

- › Sobre saúde, segurança, bem-estar rotatividade e outros assuntos no [Relatório ESG.](#) →

¹ Colaboradores do Brasil, desconsiderando aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários.





Capital social e de relacionamento

permite a edificação de iniciativas estratégicas com e para nossos stakeholders.

Objetivos para o futuro

- Desenvolver soluções customizadas para as necessidades de cada cliente
- Oferecer suporte nos momentos mais importantes
- Entregar experiências encantadoras e simples
- Conhecer e atender todas as necessidades financeiras reais dos nossos clientes

Conexão do capital com cultura e estratégia

Ambições

- Ser a melhor opção para os acionistas no longo prazo
- Ser protagonista em uma sociedade mais justa e sustentável

Direcionadores de cultura

- Somos movidos por resultado
- Trabalhamos para o cliente

Nossa atuação no capital

Integridade e ética no relacionamento com diferentes stakeholders, como clientes, sociedade e governo, por meio de investimento social, políticas públicas, agendas coletivas. Incentivo a fornecedores para adoção de boas práticas, inclusive sociais, ambientais e climáticas, gerando confiança e boa reputação.

Diferenciais

Princípios de relação com cliente:

Ética, Transparência, Diligência e Responsabilidade.

Remuneração e incentivos:

baseados em métricas de qualidade de vendas, atendimento e pós-venda, sendo vedada a remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas.

Investimento Social Privado:

somos uma das empresas líderes na América Latina.

Relacionamento com o cliente

Política de Relacionamento com Clientes

Para uma interação saudável e sustentável, temos uma Política de Relacionamento com Clientes que define, com base nos princípios da Ética, Transparência, Diligência e Responsabilidade, as diretrizes a serem adotadas em todo o ciclo de vida do produto, desde a identificação do cliente, até o encerramento do relacionamento, passando pela concepção do produto, oferta (recomendação, contratação, distribuição, divulgação e

publicidade), segurança, privacidade, atendimento, negociação e cobrança.

Para garantir a proteção financeira do cliente em todas essas etapas, são estabelecidos os seguintes pilares:

- **Adequação dos produtos às necessidades** do cliente, ao ambiente regulatório e às demais políticas internas, como a de avaliação de produtos, que define governança, controle e monitoramento de riscos.
- **Remuneração e incentivos** baseados em valores organizacionais e métricas de qualidade de vendas, atendimento e pós-venda, sendo vedada a remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas.

• **Identificação e tratamento diferenciado** para públicos que possuem características ou estão em situação de alta vulnerabilidade.

• **A promoção da educação financeira** com o objetivo de incluir financeiramente, prevenir o endividamento e o superendividamento, proteger contra fraudes e golpes e digitalizar de forma segura os cidadãos.

• **Busca pelas melhores soluções** para gerar uma experiência positiva para o cliente.

Os desafios de proteção financeira do cliente em 2023 tiveram foco no tratamento das pessoas em situação de excesso de endividamento.

Esse foco de atuação foi motivado pelas políticas públicas priorizadas no ano, envolvendo a negociação de dívidas com o programa Desenrola, do governo federal.

Para mitigar esse cenário, nossas principais ações compreendem a oferta responsável, a gestão preventiva do endividamento e a oferta de condições de renegociação diferenciadas e educação financeira.

SAIBA MAIS

- › Sobre o relacionamento com clientes no [Relatório ESG](#). →



Relacionamento com a sociedade

Investimento social privado

Somos uma das empresas líderes em investimento social na América Latina, por meio de aportes diretos, de projetos subscritos às leis de incentivo e de nossos institutos e fundações, que se alinham aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU. Em 2023, reafirmamos nosso pacto com a sociedade ao investir um total de R\$ 824,4 milhões.

Atuação

Educação

Apoiamos a educação pública igualitária, buscando impulsionar a capacitação e empregabilidade dos cidadãos para que possam alcançar melhores oportunidades e qualidade de vida, fortalecendo a economia do País, que é a chave para o nosso negócio.

Mobilidade

Desenvolvemos as comunidades em que atuamos para gerar valor compartilhado e promover o poder de transformação das pessoas.

Cultura

Desenvolvemos projetos, iniciativas e patrocínios que ampliem o contato das pessoas com a diversidade cultural, promovendo sua democratização e apoiando o desenvolvimento social.

Longevidade

Instrumentalizamos governos, empresas e a sociedade civil para estarem munidos de conhecimento no cenário de desafios e oportunidades relacionados à transformação etária brasileira.

Esporte

Apoiamos projetos de organizações que incentivam as práticas esportivas, já que enxergamos as atividades físicas como um meio de inclusão social.

Saúde

Oferecemos suporte para melhorias no sistema de saúde brasileiro, visando a capacitação para lidar rapidamente com cenários de epidemias e pandemias.



Influência política

Parte importante de nossa responsabilidade social e do relacionamento com a sociedade é o acompanhamento de normas reguladoras do setor e do governo. Compartilhamos informações e sugestões técnicas, visando aperfeiçoar o cenário regulatório brasileiro e a colaboração na construção de políticas públicas.

Para orientar a conduta permitida e esperada dos colaboradores nesse relacionamento, temos princípios estabelecidos pelo Código de Ética e pela Política de Relações Governamentais. Destacamos que, em conformidade com a legislação brasileira, não realizamos qualquer doação eleitoral de recursos a candidatos e partidos políticos.

Agendas coletivas com organizações

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

SAIBA MAIS

- › Sobre o relacionamento com a sociedade no [Relatório ESG](#).

Relacionamento com fornecedores

Visando promover a melhoria de performance na cadeia de fornecedores, disponibilizamos um Guia de Responsabilidade Socioambiental e Impacto Positivo para Fornecedores, aplicamos um questionário ESG e os convidamos a participar do CDP Supply Chain. Assim, conhecemos melhor suas práticas ESG e climáticas e esse diagnóstico nos auxilia na identificação de riscos e oportunidades e no planejamento de ações mais assertivas e evolutivas de engajamento.

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

Os fornecedores homologados são monitorados periodicamente, considerando sua reputação e os riscos. Caso sejam verificadas não conformidades relevantes, podem ser bloqueados para novas contratações

ou terem seus contratos rescindidos. Adicionalmente, realizamos auditoria amostral de fornecedores a cada dois anos, buscando verificar seu desempenho em questões sociais e ambientais, e a conformidade dos compromissos e obrigações para o desenvolvimento da gestão responsável

SAIBA MAIS

- › Sobre o relacionamento com fornecedores no [Relatório ESG.](#) →

Integridade e ética

Ética é o pilar central da nossa cultura e orienta nossas relações ao longo desse quase um século de história. É um tema transversal e está presente no relacionamento com nossos públicos, na qualidade dos nossos serviços e produtos, na preocupação com o desempenho financeiro e com a responsabilidade socioambiental. Todo colaborador e administrador, independentemente do cargo, deve aderir anualmente ao Código de Ética e Conduta.

Contamos com o Programa de Integridade e Ética, que reúne as diretrizes e processos para assegurar a conformidade ao Código de Ética, aos nossos princípios e valores e às nossas políticas relacionadas ao tema, como a Política de integridade, ética e conduta, que determina:

- O **comprometimento** da Alta Administração, que lidera por meio do exemplo de práticas, ações e posturas condizentes com a integridade e a ética empresarial.
- A **responsabilidade** dos Colegiados de Integridade na definição e no acompanhamento da aplicação de diretrizes do Programa e do reporte das ações definidas ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.
- As **diretrizes** complementares ao Código de Ética e Conduta em relação à conduta no relacionamento com os diversos públicos, situações de potenciais conflitos de interesses e prevenção à corrupção e a demais atos ilícitos.
- A disponibilização de **canais de orientação** e denúncia para os

públicos interno e externo, que são utilizados como insumos para a revisão e aprimoramento dos procedimentos relacionados ao Programa de Integridade e Ética.

- A **governança** do programa, incluindo comunicação e treinamentos, responsabilidades dos envolvidos, monitoramento, canais de orientação e denúncia, bem como proteção a denunciantes. Os treinamentos incluem temas relacionados a Ética e compliance; Prevenção à corrupção; Relacionamento com clientes; Prevenção à lavagem de dinheiro; Segurança da informação; Relacionamento com fornecedor; e LGPD.

95,4% dos colaboradores concluíram os treinamentos obrigatórios do Programa de Integridade e Ética (ciclo 2022-2024).

SAIBA MAIS

- › Sobre integridade e ética no [Relatório ESG.](#) →

Prevenção à corrupção, à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo

Consideramos corrupção os desvios ocorridos tanto entre agentes públicos, quanto entre agentes privados. Nossa política de prevenção à corrupção se aplica no Brasil e no exterior a todos os administradores e colaboradores do Itaú Unibanco Holding S.A., incluindo qualquer interação que o conglomerado mantenha com clientes, parceiros, fornecedores e demais públicos de relacionamento. Em 2023, nós criamos a Diretoria de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, nos tornando a primeira instituição financeira brasileira a ter uma área inteiramente dedicada ao tema.

Com base em legislações nacionais e estrangeiras, identificamos os países com maior risco de práticas de corrupção, adaptando processos e controles, de acordo com os regulamentos específicos e as particularidades de cada jurisdição.

Entendemos que, como instituição financeira, temos que combater a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo. Com o desafio de

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, bem como destinar recursos a grupos terroristas, estabelecemos um programa de prevenção e combate a atos ilícitos, aplicável a todas as unidades. Esse programa é baseado em:

Políticas e procedimentos

Treinamento

Cumprimento às sanções

Identificação de stakeholders

- Conheça seu Cliente (KYC)
- Conheça seu Parceiro (KYP)
- Conheça seu Fornecedor (KYS)
- Conheça seu Funcionário (KYE)

Monitoramento, seleção e análise de operações ou situações suspeitas

Comunicação de transações suspeitas aos órgãos reguladores

Avaliação de novos produtos e serviços

Em 2023, o Itaú Unibanco não estava envolvido em casos de fraude e/ou corrupção, bem como os seus administradores não foram acusados, investigados, processados ou condenados no tema.

Em nossas apurações, também não evidenciamos envolvimento de nossos colaboradores em caso de corrupção envolvendo agentes públicos, enquadrável na lei Anticorrupção ou na Lei de Empresa Limpa.

Contudo, em 2023, concluímos a análise de dezessete denúncias sobre suspeitas de atos de corrupção envolvendo agentes privados e, mediante apuração interna, concluímos pela procedência de uma denúncia, resultando no desligamento de um colaborador.

SAIBA MAIS

- › Sobre prevenção à corrupção, à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo
Relatório ESG. →



Cyber security, privacidade e proteção de dados

Temos o compromisso com a cyber security e proteção de dados e adotamos as medidas necessárias para a segurança e o respeito à privacidade dos nossos clientes, colaboradores e outros titulares de dados pessoais.

Visamos evitar violações de dados e vazamento de informação, preservando a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade de informações e minimizar riscos de indisponibilidade dos serviços e de perdas financeiras e reputacionais.

SAIBA MAIS

- › Sobre cyber security, privacidade e proteção de dados no **Relatório ESG.** →

Governança integrada de gestão de riscos e privacidade, segurança da informação e cyber security

Supervisão, orientação e aprovação da estratégia

- Conselho de Administração (CA)
- Comitê Executivo (CE)
- Comitê Superior de Risco Operacional (CSRO) e diretores

Posicionamento estratégico e gestão integrada de riscos

Comitê de Auditoria:
Nível executivo e diretores de risco operacional, compliance, segurança da informação, cyber security, encarregado de dados pessoais e auditoria

Órgãos para tomada de decisão colegiada e integração entre áreas afetadas

Comitê Executivo de Segurança da Informação:

Diretores de risco operacional, compliance, segurança da informação, cyber security e auditoria

Steering Committe LGPD:

Diretores de risco operacional, compliance, jurídico, segurança da informação, encarregado de dados pessoais, auditoria e áreas de negócio

Pilares para gestão



Políticas definindo regras, diretrizes e medidas necessárias para gestão dos temas



Treinamentos para colaboradores de todos os níveis



Mapeamento e atuação sobre riscos de vazamento de informações pessoais e relacionados à cyber security



Controles e monitoramentos (internos e de terceiros) para fortalecimento da segurança e compliance regulatório



Identificação de ameaças para tomada de ações preventivas e resposta imediata a ataques e tentativas de invasão



Certificações por entidade independente (Norma Brasileira NBR ISO/IEC nº 27.701, extensão da NBR ISO/ IEC nº 27.001)¹

¹ Consulte a nota de explicaçāo 1 referente a certificações por entidade independente no [anexo](#).

Direitos humanos

Nosso compromisso com direitos humanos orienta nossas relações com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade e tem como premissa a proposição de ações relacionadas a temas críticos para mitigação de riscos, remediação, monitoramento, canais de orientação e denúncia.

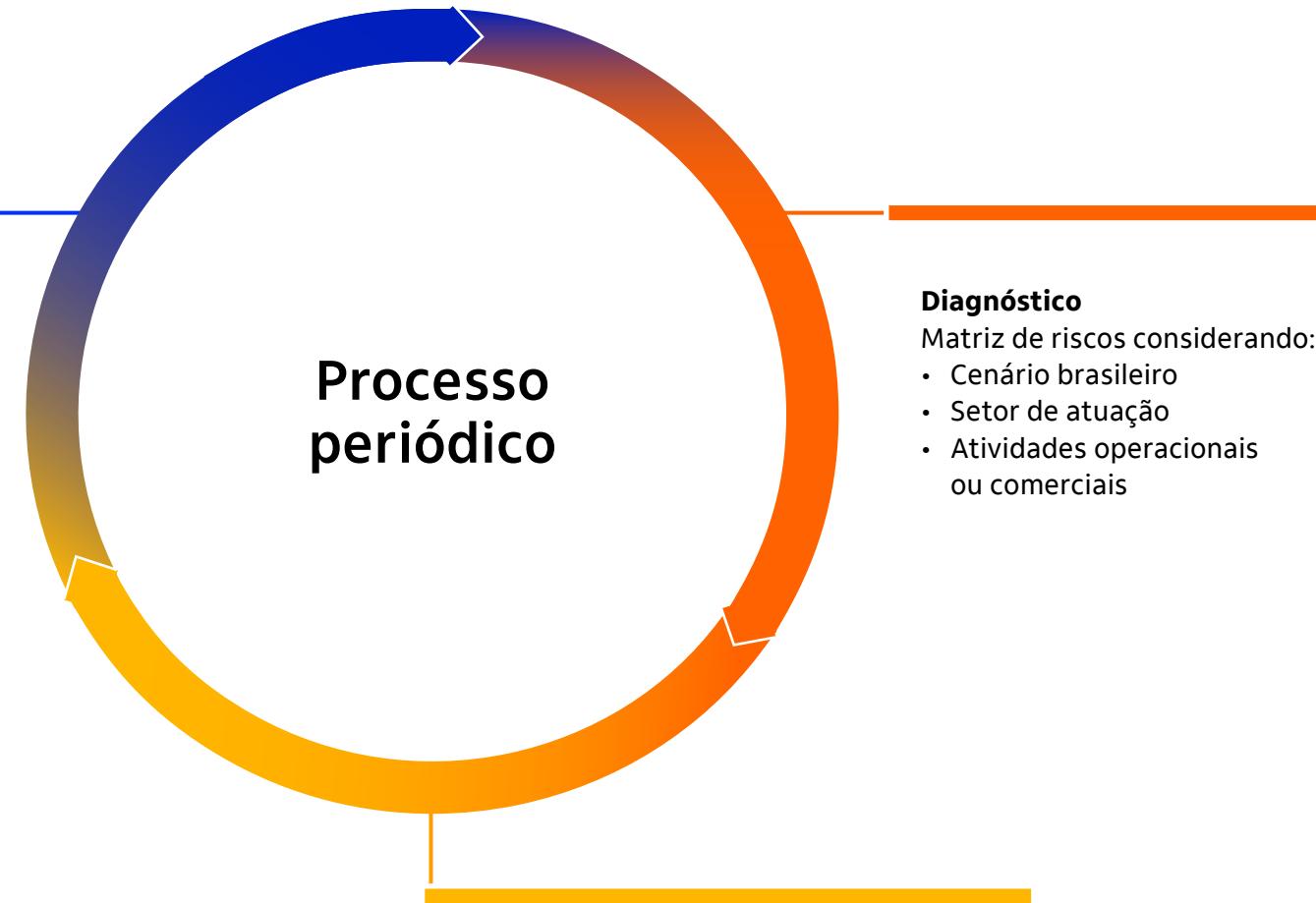
Além disso, temos a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática com diretrizes a serem observadas na condução dos negócios e disponibilizamos um guia de fornecedores, que incentiva, dentre outras práticas, a adoção de compromissos de valorização dos direitos humanos e diversidade.

Para melhoria contínua do processo de gestão do tema, desde 2015, a Due Diligence de Direitos Humanos é conduzida periodicamente por terceira parte independente.

SAIBA MAIS

- › No [Compromisso com Direitos Humanos](#) e no [Relatório ESG](#) ➔

Processo de Due Diligence de Direitos Humanos



Avaliação das medidas de gestão

Revisão dos mecanismos de gestão:

- Políticas, procedimentos, programas e ações.

Canais de manifestação

Disponibilizamos à sociedade canais de manifestação para denúncias e reclamações sobre desvios de conduta, crimes, delitos, descumprimento de normas, abusos, assédios, discriminação e outros problemas comportamentais. Os colaboradores e administradores são informados da existência desses canais por políticas e por comunicações corporativas (treinamentos, e-mail, intranet, etc.).

A gestão de consequências, em casos de denúncias apuradas como procedentes, varia de acordo com o canal e o papel do denunciado, podendo ser feedbacks registrados, advertências, desligamento, reporte para as autoridades competentes ou outras providências administrativas.

Principais canais

Canais de atendimento e relacionamento

Canais disponíveis para dúvidas e problemas quanto a produtos e serviços e para denúncias de fraude e golpe. Dentre eles estão o WhatsApp, Assistente Virtual, SAC Corporativo, site de canais, Centrais exclusivas, atendimento em Libras e Central para deficientes auditivos ou de fala.

Ouvidoria

Atendimento de última instância para os casos em que o cliente já teve sua reclamação tratada pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução.

Canal de denúncias

Canal para comunicação de denúncias, com opção de anonimato, envolvendo atos ilícitos como fraude interna, lavagem de dinheiro, corrupção, venda irregular de produtos, vazamento de informação, dentre outras situações de desvio de conduta que envolvam colaboradores, prestadores e fornecedores.

Ombudsman

Canal interno de ouvidoria, com autonomia e reporte direto à presidência, para orientar, aconselhar e tratar denúncias e reclamações sobre violações de compromissos e políticas institucionais, desvios éticos, situações como assédio, discriminação, desrespeito, dentre outros.

SAIBA MAIS

- › Sobre nossos canais de manifestação no [Relatório ESG.](#) →

Principais canais de engajamento e relacionamento com nossos públicos

Nos relacionamos com nossos stakeholders de diversas formas. Os questionamentos, sugestões e feedbacks são internalizados e nos trazem insumos e novas ideias, nas quais nos baseamos para desempenharmos a melhoria contínua em nossos relacionamentos.

Selecionamos aqui, de forma não exaustiva, os canais de engajamento com os principais grupos de stakeholders.

Clientes: pesquisas de satisfação, engajamento para testes de produtos e serviços e canais de atendimento, como a ouvidoria.

Colaboradores: Ombudsman, central pessoas (chat e telefone), pesquisas de satisfação e engajamento, informativos semanais, eventos com a presença do Comitê Executivo.

Acionistas e investidores: site de RI, atendimento por e-mail, telefone, WhatsApp, reuniões virtuais e presenciais, live trimestral de resultados, Itaú day, e-mails informativos e relatórios

públicos.

Comunidades e sociedade: campanhas de interesse público, comunicação em redes sociais, participação em compromissos e pactos voluntários, filiações e diálogo com associações, organizações, institutos e com o poder público.

Agências e reguladores: relatórios públicos ou específicos para órgãos reguladores, canais de atendimento e áreas dedicadas ao atendimento e engajamento com reguladores.

Fornecedores: políticas, guias, página de fornecedores no site do Itaú e e-mail exclusivo para contato e suporte técnico.



Capital natural

estrutura a gestão adequada de impactos climáticos e gera redução de custos.

Objetivos para o futuro

- Reinventar nossa atuação
- Explorar meios de crescimento em adjacências

Conexão do capital com cultura e estratégia

Ambições

- Ser a melhor opção para os acionistas no longo prazo
- Ser protagonista em uma sociedade mais justa e sustentável

Direcionadores de cultura

- Trabalhamos para o cliente
- Não sabemos de tudo

Nossa atuação no capital

Iniciativas de ecoeficiência e definição de estratégia climática alinhada à estratégia dos negócios geram redução de custo, aumento das oportunidades e redução dos riscos.

Diferenciais

Plano de transição climática:

apoio à inovação, gestão do portfólio de crédito e engajamento de clientes.

Objetivos de descarbonização setoriais:

definidos para geração de eletricidade, aço, cimento, alumínio e carvão.

Cálculo de emissões financiadas:

- PJ - Para 100% da carteira com metodologia aplicável.
- PF - para financiamentos de veículos e crédito imobiliário varejo.

Energia para abastecimento de agências:

investimento na geração distribuída de energia solar.

Ecoeficiência

Em nossas operações, temos impacto ambiental reduzido, visto que temos baixo consumo de recursos e geração de resíduos.

Contudo, mantemos a gestão de indicadores, metas e compromissos públicos para promover ganhos de ecoeficiência, além de investimentos constantes em ferramentas e sistemas automatizados que nos mantêm atualizados a respeito das legislações ambientais aplicáveis ao nosso escopo do SGA (Sistema de Gestão Ambiental). Nossa política do Sistema de Gestão Ambiental tem como objetivo:

- Cumprir a legislação ambiental e normas regulamentares.
- Proteger o meio ambiente, incluindo a prevenção à poluição.
- Promover o uso consciente de recursos naturais.
- Manter canais permanentes de comunicação com as partes interessadas.
- Incentivar a educação ambiental.

Também buscamos a adoção das práticas propostas pelas certificações de padrão internacional:

Nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA)

nos principais prédios administrativos, é fundamentado na Norma NBR ISO 14.001 (2015).

Nossa sede do banco de atacado tem certificação LEED (sigla em inglês para Liderança em Energia e Design Ambiental),

no nível mais alto de exigência de boas práticas (Platinum). Temos mais dois edifícios em processo de certificação LEED.

Em 2023, somamos mais de R\$ 334 milhões investidos em custos operacionais e projetos que visam trazer ecoeficiência e avanço de nossa gestão ambiental, incluindo a certificação externa de sistemas de gestão ambiental, tratamento de água, uso de energia renovável e tratamento e disposição de resíduos.

SAIBA MAIS

- › Sobre ecoeficiência no [Relatório ESG.](#) →



Mudanças climáticas

Entendemos que nossos negócios podem influenciar positivamente para uma economia de baixo carbono, por meio dos nossos produtos e serviços.

Queremos ser o banco da transição climática para nossos clientes, com ofertas de valor para impulsionar negócios que contribuam com a redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e com modelos cada vez mais eficientes na mitigação de riscos.

Como signatários dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB) e da Net Zero Banking Alliance (NZBA), buscamos alinhar nossa estratégia de negócios ao Acordo de Paris, que tem como objetivo limitar a elevação da temperatura média global em até 1,5°C. Estamos comprometidos com a transição para uma economia Net Zero até 2050, fundamentada em cenários científicos, exigências regulatórias e padrões de mercado.

Reconhecemos que nossos clientes e stakeholders são essenciais nesta trajetória, e o engajamento destes públicos é central em nossa estratégia

climática. Buscamos implementar a estratégia por meio da definição de políticas que direcionem ações institucionais e comerciais, planos de ação para mitigação de impacto negativo, redução e remoção de carbono e monitoramento do nosso desempenho climático. Para assegurar o avanço do nosso compromisso, contamos com uma governança climática transversal, com supervisão de nossos Executivos e do Conselho de Administração.

Temos atuado para mensurar e definir objetivos de descarbonização para os setores em que atuamos e contamos com um plano de transição climática

baseado no tripé fundamental de apoio à inovação, gestão do portfólio de crédito e engajamento de clientes, seguindo as diretrizes da Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD) e do Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ). Nossos objetivos e métricas para a descarbonização, bem como detalhes do nosso plano de transição climática, estão disponíveis em nosso [**Relatório Climático**](#).

A seguir, apresentamos um resumo de nosso alinhamento às recomendações da TCFD.



Governança

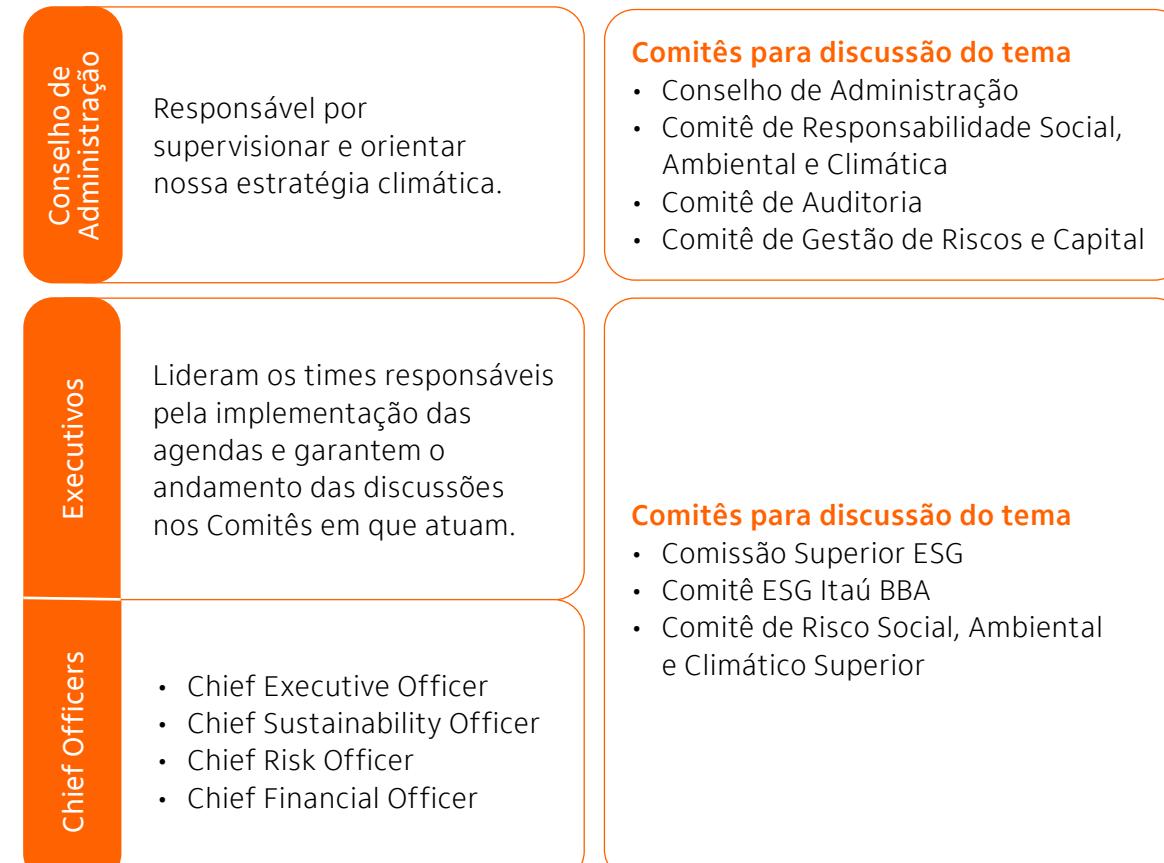
Supervisão do Conselho de Administração

O Conselho de Administração e o Comitê Executivo definem e supervisionam a evolução da implementação da estratégia para gestão dos riscos e oportunidades climáticas, por meio de comitês, com periodicidade e pautas pré-definidas, a fim de garantir a incorporação dos temas climáticos nas decisões estratégicas e o monitoramento do progresso em relação às metas e compromissos assumidos.

Nosso Conselho conta com membros capacitados em temas climáticos e com experiência em matérias de bioeconomia, proteção e conservação ambiental de biomas brasileiros, práticas ambientais conscientes na gestão de empresas e instituições financeiras.

Responsabilidades na gestão de riscos e oportunidades climáticas

O monitoramento da estratégia climática é periodicamente reportado em fóruns como:



Políticas e Procedimentos

A estratégia de implementação está refletida em políticas e procedimentos como a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, a Política de Risco Social, Ambiental e Climático, o Procedimento de Gestão do Risco Climático, entre outros.

Capacitação e remuneração

Oferecemos capacitações sobre o tema para nossos colaboradores e Executivos e o tema pode impactar a remuneração.

A remuneração variável de profissionais envolvidos em diversas atividades e negócios da Companhia também é afetada por temas climáticos, por meio de indicadores de desempenho, projetos e iniciativas definidas no contrato de metas individuais em diferentes níveis hierárquicos.

SAIBA MAIS

- › Sobre governança climática no [Relatório Climático.](#) →

Estratégia climática

Nosso compromisso com a NZBA, a TCFD e as diretrizes do GFANZ para planos de transição climática.

Nosso Plano de Transição Climática

Fundamentos

Temos o compromisso de atingir o Net Zero até 2050, conforme estabelecido na NZBA, com esforços para limitar o aquecimento global a 1,5°C, em linha com o Acordo de Paris e cenários climáticos aceitos pela comunidade científica. Buscamos, continuamente, entender e avaliar o contexto em que se inserem as discussões sobre mudanças climáticas e quais as oportunidades e riscos para nossos negócios, clientes e operações.

Governança

A transição climática está refletida de forma transversal em nossas práticas de governança, inclui o engajamento e capacitação de nossos colaboradores e a supervisão do nosso Conselho de Administração e Comitê Executivo.

Engajamento

O engajamento constante com os mais diversos stakeholders, principalmente nossos clientes, setor produtivo e o poder público, é o caminho que encontramos para identificar soluções inovadoras e capturar oportunidades em direção a uma economia de baixo carbono.

Implementação

Adotamos as ações necessárias para aumentar a resiliência de nossos negócios e operações frente às mudanças climáticas, conforme prevê a estratégia de implementação de nosso Plano de Transição. Priorizamos as ações do plano por materialidade e impacto, com foco na liderança do Itaú BBA, que é responsável pelo relacionamento com grandes e médias empresas e por toda a cadeia do agronegócio. Definimos objetivos de descarbonização para setores específicos e fortalecemos a estratégia de finanças sustentáveis com o desenvolvimento de produtos verdes, operações estruturadas com foco em ESG, linhas de crédito específicas e alinhamento do portfólio de crédito para atingir dos objetivos Net Zero em 2050.

Métricas e objetivos

Estabelecemos métricas e objetivos específicos para a descarbonização de nosso portfólio e de nossa operação própria, com recortes temporais, ações mensuráveis e objetivos definidos para segmentos e setores.

SAIBA MAIS

- › Sobre o nosso Plano de Transição Climática, elaborado em linha com as diretrizes do GFANZ, em nosso [Relatório Climático](#). →



Riscos e oportunidades identificados no curto, médio e longo prazos

Realizamos o mapeamento de riscos e oportunidades climáticas aos quais nossas operações e negócios podem estar expostos, considerando horizontes de tempo, e desenvolvemos estratégias de respostas e planos de implementação.

Os riscos e oportunidades identificados influenciam nossa estratégia e a adoção de ações de engajamento de stakeholders para uma economia de baixo carbono, com medidas para reduzir os impactos das mudanças climáticas em nossos negócios e operações.

Resiliência da estratégia, levando em consideração diferentes cenários climáticos

Aplicamos diferentes cenários climáticos em nossos processos de gestão de riscos e na estratégia de descarbonização com definição dos objetivos de descarbonização setoriais.

No processo de gestão de risco, utilizamos tanto cenários de transição, quanto cenários físicos para os estudos de avaliação da nossa resiliência ao risco climático. No âmbito de transição,

utilizamos cenários do NGFS (Network for Greening the Financial System) para pautar nossos esforços relacionados aos exercícios de teste de estresse. No contexto de cenários físicos, realizamos exercícios para mapear os riscos físicos diante de cenários adaptados a características da região na qual operamos. A exploração de análise de cenários no âmbito de riscos pode ser encontrada em maior profundidade no capítulo de riscos.

Estratégias de descarbonização do portifólio

Como membros da Net Zero Banking Alliance, assumimos os seguintes compromissos:

- Divulgar anualmente as emissões financiadas e a evolução em nosso plano de transição climática.
- Realizar a primeira divulgação de objetivos de descarbonização até 18 meses após adesão à NZBA, considerando objetivos intermediários para 2030, com foco nos setores e clientes relevantes para o negócio.
- Divulgar, um ano após os objetivos, um plano de transição climática.

- Divulgar objetivos de descarbonização para os nove setores priorizados pela NZBA até 36 meses após a adesão.
- Revisar os objetivos e o plano de transição a cada cinco anos após a adesão.
- Atingir o Net Zero até 2050 para os escopos 1, 2 e 3.

Para a definição dos objetivos de descarbonização, a NZBA recomenda que o estabelecimento destes objetivos seja alinhado aos cenários científicos mais recentes e que conduzam ao Net Zero em uma trajetória alinhada a 1,5°C, a exemplo de cenários do Painel Intergovernamental sobre mudanças climáticas (IPCC) e do Cenário Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA).

Considerando que a maior parte das nossas emissões são as chamadas emissões financiadas, dependemos de nossos clientes para atingir nossas ambições climáticas e temos adotado as ações necessárias para promover a descarbonização do portifólio, como a definição de objetivos de descarbonização setoriais, o engajamento de nossos stakeholders e a oferta de produtos, serviços e soluções para apoiar nossos clientes na jornada Net Zero.

Por este motivo, o engajamento de clientes e demais stakeholders é prioridade em nosso plano de transição climática. Buscamos oferecer aos nossos clientes soluções que permitam a redução, remoção e compensação de suas emissões de gases de efeito estufa, por meio de produtos, serviços e soluções de conhecimento e inovação, desenhados para atender às necessidades de cada setor e cliente.

Como exemplos dessas soluções, apoiamos os clientes interessados em originar e negociar créditos de carbono no mercado voluntário. Por meio do Cubo ESG, realizamos uma intensa agenda de eventos para disseminar conhecimentos, discutir desafios setoriais e conhecer soluções de descarbonização aplicáveis aos nossos clientes. Ao final de 2023, o Cubo ESG já contava com 48 startups com foco em temas climáticos e com atuação nos mais diferentes desafios da agenda. (Saiba mais sobre o Cubo ESG no [Relatório ESG](#)).

Sabemos que a descarbonização passa pela ação do poder público e pela evolução regulatória. Por este motivo, temos atuado para influenciar positivamente políticas que possam promover a transição para uma economia de baixo carbono. (Saiba mais sobre

influência política no [Relatório ESG](#)).

Adicionalmente, buscamos dialogar com nossos pares, por meio de iniciativas como a NZBA, Febraban, GFANZ, Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) e Pacto Global, com o objetivo de alinhar nossas práticas aos melhores padrões de mercado.

Também apoiamos e dialogamos com nossos parceiros, fornecedores e demais públicos de interesse com foco em promover a descarbonização, mitigar riscos e impulsionar oportunidades climáticas.

Gestão de riscos climáticos

Identificação e gestão de riscos

Desenvolvemos uma metodologia para identificar, priorizar e avaliar os principais riscos climáticos, de natureza física e de transição no curto (até dois anos), médio (de dois a cinco anos) e longo prazo (acima de cinco anos), que podem afetar nossos negócios, assim como impactar categorias de riscos tradicionais da Instituição.

Também realizamos o monitoramento da sensibilidade da carteira ao risco climático que nos permite visualizar eventuais concentrações da carteira em cada uma das categorias de risco climático alcançadas. Esses resultados orientam estratégias de atuação setorial, assim como a gestão individualizada de clientes. (Saiba mais sobre riscos sociais, ambientais e climáticos no [Relatório ESG](#)).

Integração aos processos corporativos de gestão de riscos

Implementamos a estratégia de gestão dos Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (SAC) através do mapeamento do potencial risco de materialização em riscos tradicionais da Companhia. Iniciamos com o Risco de Crédito e temos expandido a avaliação para a gestão de capital, seja por meio de exercícios integrados com outras dimensões de risco tradicional, ou por meio do exercício de teste de estresse. A partir destas conexões, gerenciamos o Risco Climático de forma integrada, fortalecendo nossos processos de gestão de risco que, por sua vez, estão suportados por uma estrutura de governança robusta baseada na metodologia das três linhas de defesa.

Métricas e objetivos

Métricas para avaliar riscos e oportunidades

Adotamos métricas para a gestão de riscos e de oportunidades climáticas, conectadas aos nossos negócios e nossa operação e participamos ativamente de discussões globais focadas em construções de novas métricas, assim como na evolução de cálculos e metodologias de quantificação de emissões.

Emissões de Escopo 1, 2 e 3 e os riscos associados

Mensuramos as emissões de Escopo 1, 2 e 3 (para nossas operações no Brasil, Paraguai e Uruguai) e as emissões financiadas (Escopo 3, categoria 15 para todas as nossas operações nacionais e internacionais), aplicando as metodologias do Programa Brasileiro GHG Protocol e da PCAF, respectivamente. Essas mensurações, nos apoiam na determinação de nossa estratégia climática, tanto do ponto de vista de mitigação de riscos quanto na evolução de oportunidades.

Metas e objetivos

Temos o objetivo de reduzir nossas emissões de Escopo 1, 2 e 3 e atingir o Net Zero até 2050. Para isso, contamos com metas intermediárias para nossas operações, incluindo de redução de geração de resíduos e de consumo de água e energia; e para nossos negócios, como a de financiamento de setores de impacto positivo e a definição de metas de descarbonização setoriais específicas. Ao definir nossas metas consideramos a disponibilidade de tecnologias atuais, e também contamos com o desenvolvimento de novas tecnologias.

A definição de nossos objetivos de descarbonização também segue as diretrizes da NZBA, do GFANZ e de outros padrões relacionados a mudanças climáticas.

Estamos focando nos setores prioritários estabelecidos pela NZBA, que representam a maior parte de nossas emissões financiadas, com metas alinhadas à ciência, utilização de cenários científicos condizentes com o Net Zero até 2050 em uma trajetória alinhada a 1,5°C sem estouro ou com estouro limitado da meta.

A Transição Climática representa também uma agenda de novas oportunidades, que permeia o desenvolvimento de produtos e serviços com impacto positivo no clima, estabelecimento de objetivos de redução de emissões próprias e para os setores de geração de eletricidade, carvão, alumínio, aço, imobiliário, transporte, óleo e gás, agropecuária e cimento, em linha com o compromisso NZBA, e atuação para apoiar a descarbonização do agronegócio e estimular o mercado de carbono no Brasil.

Até o momento, definimos os objetivos de descarbonização setoriais apresentados ao lado.

Além destes setores, estamos aprofundando as análises para a descarbonização dos demais setores prioritários da NZBA e estabelecemos restrições para operações de exploração de Óleo e Gás não convencionais no Ártico e em Areias Betuminosas.

SAIBA MAIS

- › Sobre os objetivos de descarbonização setoriais no [Relatório Climático.](#) →

Geração de Eletricidade

Objetivo de redução de 63% na intensidade de emissões até 2030, em linha com o cenário Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA NZE).

Carvão

Objetivo de promover o phase-out das operações com geração de eletricidade a carvão, mineração de carvão e infraestrutura associada até 2030.

Desde 2023, não operamos com clientes cuja dependência de carvão excede 15% da receita, 1.000 MW de geração térmica a carvão ou 10 milhões de toneladas de extração de minério de carvão. A restrição se estende a clientes que estejam expandindo sua dependência de carvão. A partir de 2030, não serão admitidas receitas oriundas de carvão, e os limites para geração térmica a carvão e extração de minério de carvão também serão zero.

Cimento

Objetivo de redução de 23% na intensidade de emissões até 2030, em linha com o cenário Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA NZE).

Aço

Objetivo de redução de 23% na intensidade de emissões até 2030, em linha com o cenário Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA NZE).

Alumínio

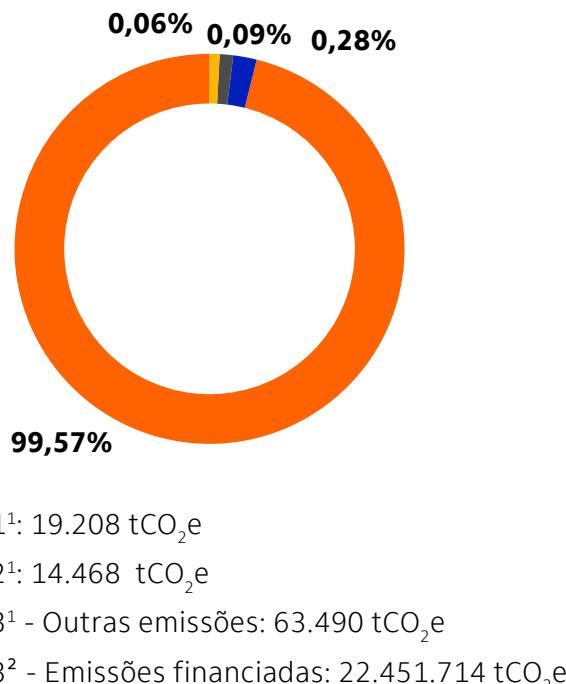
Objetivo de redução de 19% na intensidade de emissões até 2030, em linha com o cenário Net Zero da Agência Internacional de Alumínio (IAI).

Resultados

Em 2023, nossas emissões totais, incluindo as emissões de Escopo 1, 2 e 3 e emissões financiadas, atingiram 22.548.880 tCO₂e.

O aumento em relação ao ano de 2022 se deu pelas melhorias tecnológicas implementadas na captura dos dados

para elaboração do inventário de emissões da nossa operação e pela contínua expansão da implementação das recomendações PCAF para emissões financiadas, que nos permitiu atingir uma cobertura total para regiões e produtos de crédito mensuráveis.



Emissões

Vinculada diretamente às mudanças climáticas, a geração de emissões é um tema importante, visto que temos o objetivo de nos tornarmos carbono neutro (Net Zero) até 2050.

Escopo 1

No Brasil, em 2023, nossas emissões remanescentes de escopo 1 foram de 18.738 tCO₂e. As emissões fugitivas, principalmente relacionadas à refrigeração, com o uso de fluidos refrigerantes em nossas agências e polos administrativos, representam quase 80% de nosso Escopo 1.

Assim, não atingimos a meta proposta para 2023, que havia sido de 14.740 tCO₂e. Para 2024, nossa meta é de atingirmos 13.957 tCO₂e e temos o objetivo de chegar a 9.255 tCO₂e de emissões remanescentes em 2030.

Compensamos 100% das emissões remanescentes de Escopo 1 (Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai) e de Escopo 2 (Argentina e Uruguai) relativas ao ano anterior, por meio do Programa Compromisso com o Clima, com a aquisição de certificados de Redução

de Emissões, gerados por projeto de REDD+ (redução das emissões por desmatamento e degradação florestal) que protege florestas localizadas na Amazônia e que possuem risco de desmatamento.

Uma vertente de precificação interna de carbono que adotamos, tem o objetivo de identificar e priorizar medidas de mitigação das emissões próprias e subsidiar a estratégia de descarbonização das emissões do Escopo 1, e se refere ao custo para compensar as emissões com créditos de carbono. O preço interno adotado no último ciclo para o crédito foi de R\$ 55,00. O valor é calculado com base no preço médio do crédito de carbono adquirido no ano e utilizado para análises internas.

Escopo 2 e Energia

Adquirimos Certificados de Energia Renovável (RECs) para 100% da energia elétrica remanescente que consumimos no Brasil. Nossa intuito de incentivar o consumo de energia de fontes renováveis. Dessa forma, pela abordagem de escolha de compra (market based), nossas emissões são zeradas.

Nossos certificados possuem o Selo REC Brasil, de usinas que também buscam a sustentabilidade em aspectos sociais e de impacto na comunidade.

Previamente à compra de RECs, tivemos uma redução de 15% em nossas emissões de Escopo 2 em relação a 2022 no Brasil. Portanto, nossa geração pela abordagem de localização (location based) foi de 14.336 tCO₂e.

Em 2023, no Brasil, tivemos um consumo de energia de 384.762 MWh, uma redução de 4% quando comparado ao ano de 2022. Assim, atingimos nossa meta de 413.756 MWh em 2023. Como metas futuras, temos o objetivo de atingir um consumo máximo de 390.302 MWh em 2024, e de chegar a 374.859 MWh em 2030.

Seguimos nossa estratégia de investimento na geração distribuída de energia, por meio de energia solar, em Minas Gerais e no Ceará, abastecendo um total de 223 agências físicas no Brasil. O modelo está em expansão e é previsto para outros 12 estados.

Escopo 3

A geração de emissões do Escopo 3 inclui nossas emissões financiadas (categoria 15), que representam 99,57% de nossas emissões totais. Assim, separamos em nosso reporte as demais emissões de Escopo 3 das emissões financiadas.

No Brasil, em 2023, tivemos uma geração de emissões de Escopo 3 de 62.682 tCO₂e, um aumento de cerca de 55% quando comparado ao ano de 2022. Apesar de nossas emissões referentes a resíduos gerados terem reduzido, as emissões referentes às categorias transporte e distribuição (upstream e downstream), deslocamento e viagens a negócios aumentaram consideravelmente, principalmente pelo retorno de agendas presenciais.

Emissões financiadas

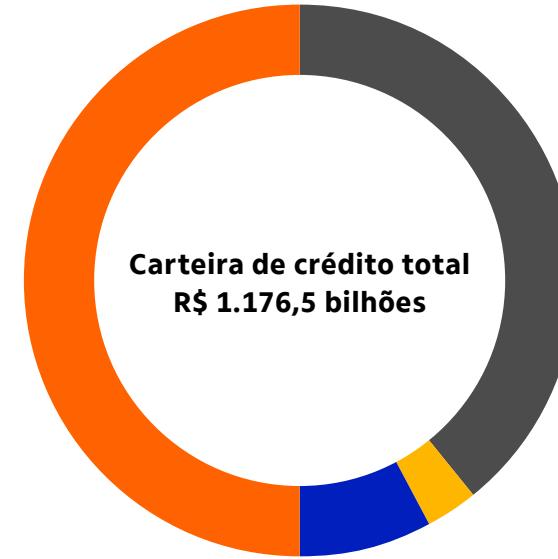
O ano de 2023 avançamos em nosso processo de elaboração e divulgação do inventário de emissões financiadas. Focamos esforços tanto no aprimoramento do cálculo como na busca das melhores informações,

permitindo a construção de um inventário aderente à nossa atuação de crédito e de acordo com a particularidade de cada setor. Como resultado ampliamos a precisão e abrangência dos dados, no Brasil e em nossas unidades internacionais.

Em linha com as diretrizes da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), calculamos as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) associadas às nossas atividades de concessão de crédito, dadas as emissões de nossos clientes e os recursos financeiros concedidos para suas atividades.

A metodologia PCAF abrange a mensuração de emissões provenientes de sete categorias de ativos¹, que podem ser medidas por meio de cinco métodos, a depender da disponibilidade dos dados de nossos clientes (cada método possui um score, sendo 1, superior e 5, inferior). Quanto maior a disponibilidade de dados de nossos clientes, maior a acurácia deste cálculo.

Panorama de emissões financiadas 2023



Carteira avaliada (com metodologia de cálculo)²
R\$ 716,1 bilhões (60,9% da carteira total) 22,5 MM tCO₂e

Crédito PJ: R\$ 588,1 bilhões (100% do portfólio) 20,6 MM tCO₂e (escopos 1 e 2)

Crédito imobiliário PF: R\$ 94,8 bilhões (84% do portfólio) 0,3 MM tCO₂e

Crédito veículos PF: R\$ 33,2 bilhões (100% do portfólio) 1,5 MM tCO₂e

Carteira sem metodologia de cálculo: R\$ 460,4 bilhões (39,1% da carteira total)

Histórico do panorama de emissões financiadas totais

	Dez/21	Dez/22	Dez/23
Total de emissões financiadas² - MMtCO₂e	19,0	20,6	22,5
Valor da carteira avaliada - R\$ bilhões	628,1	680,8	716,1
Total da carteira de crédito - R\$ bilhões	1.027,2	1.141,5	1.176,5
Cobertura de avaliação em relação ao total da carteira - %	61,1%	59,6%	60,9%
Cobertura de avaliação em relação às carteiras com metodologia aplicável - %	100%	100%	100%
Carteiras sem metodologia de cálculo aplicável - R\$ bilhões	399,1	460,7	460,4

¹ Categorias de ativos: Títulos Corporativos e Patrimoniais (listados e não listados em bolsa de valores), Carteira de empréstimos, Financiamento a Projetos, Projetos Imobiliários, Hipotecas, Empréstimos para veículos automotores e Títulos de dívida pública. Para maiores detalhes sobre os métodos de cálculo das categorias de ativo cobertas pela PCAF, consultar o Manual "The Global GHG Accounting & Reporting Standard – Part A Financed Emissions", publicado pela PCAF (disponível em: <https://carbonaccountingfinancials.com/en/standard#the-global-ghg-accounting-and-reporting-standard-for-the-financial-industry>).

² Considera Brasil, Paraguai, Uruguai, Argentina, Chile, Colômbia, Europa, América Central e América do Norte.

Carteira de crédito - pessoa jurídica

Para a carteira de crédito, adotamos a metodologia PCAF referente à classe de ativo “Business Loans and Unlisted Equity” e para a carteira de títulos, a metodologia referente “Listed equity and Corporate Bonds”.

Atualmente, aproximadamente 20% de nossa carteira de crédito para Pessoa Jurídica (PJ) e títulos está entre os melhores scores 1, 2 ou 3, com dados públicos disponíveis, e 80% apresentam scores 4 ou 5, com estimativas das emissões financiadas, sendo que em 2023 tivemos uma redução de 15 pontos percentuais nos clientes no Score 5.

Emissões financiadas (escopos 1 e 2) - Pessoa jurídica

	Dez/21	Dez/22	Dez/23
Emissões financiadas - MM tCO ₂ e	17,3	18,7	20,6
Valor da carteira avaliada - R\$ bilhões	527,5	559,2	588,1
Score de qualidade ponderado (PCAF)	4,36	3,98	3,83
Cobertura de avaliação em relação a carteira total - % ¹	100%	100%	100%

¹ O índice de cobertura da carteira foi calculado pela razão entre o valor da carteira avaliada e o valor total da carteira para o qual já existe metodologia PCAF disponível.

Carteira de crédito - pessoa física²

Ampliamos a cobertura do cálculo das emissões financiadas com a captura de novas bases.

Para as emissões provenientes de 100% dos financiamentos de veículos varejo, adotamos a metodologia referente à classe de ativo “Motor Vehicle Loans”, com score médio 4,2 e tivemos um resultado de 1,5 MM tCO₂e, em 2023.

Já para as emissões financiadas da carteira de crédito imobiliário varejo, o resultado foi de 0,3 MM tCO₂e, calculado pela aplicação da metodologia PCAF correspondente à classe de ativo “Mortgages”, em 84% dos nossos financiamentos, com o score médio de 4,0.

SAIBA MAIS

- › Sobre o cálculo e resultados das emissões no [Relatório ESG.](#) →

² Para veículos, PCAF indica que sejam calculadas as emissões com base no modelo e combustível consumido (adotamos score 4 para contratos nos quais a PCAF disponibiliza um fator de emissão adequados para o tipo, a marca e modelo do veículo financiado; já o score 5 é utilizado quando adotamos um fator de emissão médio por tipo de veículo (passeio, ônibus ou caminhão). Já para emissões residências a PCAF recomenda que se mensure com base no consumo energético da residência, tendo em vista a matriz energética brasileira (score 4 considera uso destas informações e adoção de um fator de emissão médio, dado tamanho do imóvel)).

Informações adicionais

Anexo de notas

Criação de valor

Demonstração do Valor Adicionado (DVA)

1. A DVA foi calculada com base nos resultados em IFRS e preparada de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) nº 9. A DVA é requerida pela legislação societária brasileira e pelas práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis a companhias abertas (BRGAAP), mas não é requerida pelas Normas Internacionais de Contabilidade.

Capital financeiro

Destaques financeiros e análise de resultado

1. Não adotamos a IFRS 17 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, que segue a IFRS 4, com base em práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis a instituições autorizadas a operar pelo Banco Central, ou BRGAAP, de acordo com Ofício Circular CVM 01/13. Dessa maneira, as demonstrações contábeis consolidadas referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021 não são diretamente comparáveis com as demonstrações contábeis consolidadas referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022.
2. Produto Bancário: Soma das (i) Receitas de Juros e similares (ii) Despesas de Juros e Similares, (iii) Resultado ao Valor Justo por meio do Resultado, (iv) Resultado de Operações de Câmbio e Variação Cambial de Transações no Exterior, (v) Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias, (vi) Resultado de Contratos de Seguro

e Previdência Privada, líquidas de Resseguros, e (vii) Outras Receitas. Para melhor comparabilidade, foram reclassificados os efeitos fiscais dos ajustes gerenciais.

3. Receita financeira líquida: Soma das (i) Receitas de Juros e Similares, (ii) Despesas de Juros e Similares, (iii) Resultado de Ativos e Passivos Financeiros ao Valor Justo por meio do Resultado, (iv) Resultado de Operações de Câmbio e Variação Cambial de Transações no Exterior. Para melhor comparabilidade, foram reclassificados os efeitos fiscais dos ajustes gerenciais.
4. Receitas de prestação de serviços e resultado de contratos de seguros e previdência privada: Soma das Receitas da Prestação de Serviços e dos Resultados de Contratos de Seguros e Previdência Privada, líquidas de Resseguros.
5. Inclui R\$(1.600) milhões de sinistros no exercício findo em 31 de dezembro de 2021.
6. Retorno sobre o patrimônio líquido médio anualizado: O cálculo do retorno foi efetuado dividindo-se o Lucro Líquido Contábil Atribuível aos Acionistas Controladores pelo Patrimônio Líquido Médio. O quociente dessa divisão foi multiplicado pelo número de períodos no ano para se obter o índice anual.
7. Retorno recorrente sobre o patrimônio líquido médio anualizado: O cálculo do retorno foi efetuado dividindo-se o Resultado Recorrente pelo Patrimônio Líquido Médio. O quociente dessa divisão foi multiplicado pelo número de períodos no ano para se obter o índice anual.

Inadimplência e qualidade do crédito

1. Calculamos nosso índice de inadimplência acima de 90 dias como a relação entre o valor de nossa carteira de crédito com atraso superior a 90 dias e nossa carteira de crédito total.
2. Calculamos nosso índice de inadimplência de 15 a 90 dias como a relação entre o valor da nossa carteira com atraso entre 15 e 90 dias e nossa carteira de crédito total. O índice de inadimplência de 15 a 90 dias é um indicador de inadimplência precoce.

Capital social e de relacionamento

Certificações por entidade independente

1. ISO 27001 define as melhores práticas para identificar, analisar e implementar controles para gerenciar riscos de segurança da informação e proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados essenciais aos negócios. ISO 27701 extensão da ISO 27001, fornece diretrizes e requisitos sobre a proteção da privacidade do titular dos dados, assegurando a confiabilidade de nossos fluxos e engajamento com o tema, tendo a segurança de nossas governanças e a gestão de dados pessoais, para o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A certificação se aplica ao nosso Sistema de Gestão Integrado (SGI), considerando os processos de governança de segurança da informação, avaliação de riscos de segurança da informação, SOC (Security Operation Center), tratamento de incidentes de segurança da informação, arquitetura de segurança da informação, vulnerabilidades no ambiente computacional, gestão de acessos lógicos, e aos processos de governança de tratamento de dados pessoais do Itaú Unibanco, na qualidade de Controlador de dados pessoais.



Índice remissivo SASB

Em 2019, aderimos ao Sustainability Accounting Standards Board Alliance e passamos a reportar informações de acordo com os padrões SASB do Setor Financeiro, para os segmentos: Commercial Banking (CB); Asset Management and Custody Activities (AC); Investment Banking and Brokerage (IB); Insurance (IN); e Mortgage Finance (MF).

Neste índice, listamos as métricas SASB reportadas nos relatórios anuais de 2023 do Itaú Unibanco Holding S.A.

Código	Métrica	Documento e página	Aderência comentada	Assegurado
Segurança de dados				
FN-CB-230a.1	Número de violações de dados, porcentagem de violações de dados pessoais, número de titulares de contas afetados.	Relatório ESG , págs. <u>254 a 255</u> e <u>265</u>	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador são estratégicas, por isso não são divulgadas.	Não
FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados.	Relatório ESG , págs. <u>254 a 255</u> e <u>262 a 265</u>	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador são estratégicas, por isso não são divulgadas.	Sim
Construção de inclusão e capacidade financeiras				
FN-CB-240a.1	Número e valor de empréstimos em aberto que se qualificam para programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento comunitário.	Relatório ESG , págs. <u>95 a 98</u>	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Sim
FN-CB-240a.2	Número e valor de empréstimos vencidos e inadimplidos ou empréstimos sujeitos a tolerância que se qualificam para programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento comunitário.	Relatório ESG , págs. <u>98</u>	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Sim
FN-CB-240a.3	Número de contas correntes de varejo, sem custo, abertas para clientes anteriormente sem acesso ou com acesso limitado aos serviços bancários.	Relatório ESG , págs. <u>95 a 98</u>	Parcial – No Brasil não temos controle de informações que possam determinar quem são clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços bancários.	Sim
FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços financeiros.	Relatório ESG , págs. <u>98, 107 a 110</u>	Parcial – No Brasil não temos controle de informações que possam determinar quem são clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços bancários.	Não

Código	Métrica	Documento e página	Aderência comentada	Assegurado
Informação transparente e aconselhamento justo para os clientes				
FN-AC-270a.2	Valor total de perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas à comercialização e à comunicação de informações sobre produtos financeiros para clientes novos e aqueles que voltaram a ser clientes.	Relatório ESG , págs. <u>252 a 253</u>	Completo.	Não
Diversidade e inclusão de colaboradores				
FN-AC-330a.1	Porcentagem de representação de gênero e de grupos de diversidade na administração executiva, administração não executiva, cargos técnicos e todos os restantes colaboradores.	Relatório ESG , págs. <u>150 a 167</u>	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Sim
FN-IB-330a.1				
Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na análise de crédito				
FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) na análise de crédito.	Relatório ESG , págs. <u>45 a 56</u>	Completo.	Sim
Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na gestão de investimentos e na assessoria				
FN-AC-410a.1	Valor de ativos sob gestão, por classe de ativo, que empregam integração de questões ambientais, sociais e de governança (ESG), investimento temático em sustentabilidade, e triagem.	Relatório ESG , págs. <u>86 a 87</u>	Completo.	Sim
FN-AC-410a.2	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança nos processos e estratégias de investimento e/ou gestão de patrimônio.	Relatório ESG , págs. <u>79 a 83</u>	Completo.	Sim
FN-AC-410a.3	Descrição das políticas e dos procedimentos de votação por procuração e de engajamento de investida.	Relatório ESG , págs. <u>82 a 85</u>	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Não
Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança no banco de investimento e atividades de corretagem				
FN-IB-410a.1	Receitas de operações de subscrição, assessoria e securitização que integram fatores ambientais, sociais e de governança (ESG), por setor.	Relatório ESG , págs. <u>86 a 87</u>	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Sim

Código	Métrica	Documento e página	Aderência comentada	Assegurado
FN-IB-410a.2	Número e valor total de investimentos e empréstimos que integram fatores ambientais, sociais e de governança (ESG), por setor.	Relatório ESG , págs. 61 a 79	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Sim
FN-IB-410a.3	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) em atividades de banco de investimento e corretagem.	Relatório ESG , págs. 61 a 79	Completo.	Sim
Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na gestão de investimentos				
FN-IN-410a.2	Descrição da abordagem de incorporação de aspectos ambientais, sociais e de governança nos processos e estratégias de gestão de investimentos.	Relatório ESG , págs. 104 a 107	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Sim
Emissões financiadas				
FN-CB-410b.1	Emissões financiadas brutas absolutas, desagregadas por Escopo 1, Escopo 2 e Escopo 3.	Relatório ESG , págs. 122 a 137	Completo.	Sim
FN-CB-410b.2	Exposição bruta para cada setor por classe de ativos.	Relatório ESG , págs. 132 a 137	Completo.	Sim
FN-CB-410b.3	Porcentagem da exposição bruta incluída no cálculo das emissões financiadas.	Relatório ESG , págs. 132 a 137	Completo.	Sim
FN-CB-410b.4	Descrição da metodologia usada para calcular as emissões financiadas.	Relatório ESG , págs. 132 a 137	Completo.	Sim
Políticas concebidas para incentivar o comportamento responsável				
FN-IN-410b.2	Discussão de produtos e/ou características do produto que incentivem a saúde, segurança e/ou ações e/ou comportamentos ambientalmente responsáveis.	Relatório ESG , págs. 104 a 107	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Não
Exposição ao risco físico				
FN-IN-450a.3	Descrição da abordagem para incorporação de riscos ambientais no processo de subscrição para contratos individuais e na gestão de riscos da empresa e na adequação de capital.	Relatório ESG , págs. 104 a 107	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Não

Código	Métrica	Documento e página	Aderência comentada	Assegurado
Risco ambiental para propriedades hipotecadas				
FN-MF-450a.3	Descrição de como as mudanças climáticas e outros riscos ambientais são incorporados na originação de hipotecas e subscrição.	Relatório ESG , págs. <u>56 a 60</u>	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Não
Ética de negócios				
FN-CB-510a.1	Valor total de perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas a fraude, uso de informações privilegiadas, antitruste, conduta anticoncorrencial,	Formulário 20F (capítulo 8A)	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Não
FN-AC-510a.1	manipulação do mercado, má gestão ou outras regras ou regulamentações relacionadas do setor financeiro.	Relatório ESG , pág. <u>252 a 253</u>		
FN-CB-510a.2				
FN-AC-510a.2	Descrição das políticas e dos procedimentos para denúncias.	Relatório ESG , págs. <u>266 a 275</u>	Completo.	Sim
FN-IB-510a.2				
Gestão de risco sistêmico				
FN-CB-550a.1	Pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB), por categoria.	Formulário 20F (Estrutura de Basileia III)	Completo.	Não
FN-IB-550a.1				
FN-CB-550a.2	Descrição da abordagem à incorporação dos resultados de testes mandatórios e voluntários de estresse no planejamento de adequação de capital, na estratégia empresarial de longo prazo e outras atividades empresariais.	Demonstrações Contábeis Completas em IFRS 4T23 , pág. 128	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Não
FN-IB-550a.2				
Incentivos aos colaboradores e tomada de riscos				
FN-IB-550b.3	Discussão sobre políticas relacionadas à supervisão, controle e validação de preços de ativos e passivos de Nível 3 fixados pelos "traders".	Demonstrações Contábeis Completas em IFRS 4T23 , Nota 28 - pág. 93	Completo.	Não
Métrica de atividade				
FN-CB-000.A	Número e valor de contas correntes e de poupança por segmento: pessoa física e pequenas empresas.	Relatório Anual Integrado , pág. 59	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador são estratégicas, por isso não são divulgadas.	Não

Código	Métrica	Documento e página	Aderência comentada	Assegurado
FN-CB-000.B	Número e valor dos empréstimos, por segmento: pessoa física, pequenas empresas e corporate.	Demonstrações Contábeis Completas em IFRS 4T23, Nota 10 - pág. 62	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador são estratégicas, por isso não são divulgadas.	Não
FN-AC-000.A	Total de ativos sob gestão (AUM).	Relatório ESG , págs. 78 a 79	Completo.	Não
FN-AC-000.B	Total de ativos sob custódia e supervisão.	Relatório ESG , págs. 78 a 79	Completo.	Não
FN-IB-000.B	Número e valor de investimentos próprios e empréstimos por setor.	Relatório ESG , págs. 61 a 79	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Não
FN-MF-000.A	Número e valor das hipotecas originadas por categoria: residencial e comercial.	Residencial: 23.507 hipotecas no valor de R\$ 22,1 bilhões. Comercial: 2.384 hipotecas no valor de R\$ 1,4 bilhões. Mistas: 9 hipotecas no valor de R\$ 450 mil.	Completo.	Não

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório Anual Integrado 2023

Ao Conselho de Administração 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 as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2023 do Itaú Unibanco Holding relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Anual Integrado 2023, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração do Itaú Unibanco

A administração do Itaú Unibanco é responsável por:

- Selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023.
- Preparar as informações de acordo com a base de preparação, elaborada pela própria Companhia e com a Orientação CPC 09 - Relato Integrado, correlatas com a Estrutura

Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council (IIRC).

- Desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023, para que sejam apresentadas livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Nossa independência e controle de qualidade

Cumprimos com os requisitos de independência e outras exigências éticas do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nas NBCs PG 100 e 200 e NBC PA 291, que são fundamentados nos princípios de integridade, objetividade e competência profissional e que, também, consideram o sigilo e o comportamento dos profissionais.

Aplicamos os padrões brasileiros e internacionais de controle de qualidade estabelecidos na NBC PA 01, emitida pelo CFC, e, dessa forma, mantemos um apropriado sistema de controle de qualidade que inclui políticas e procedimentos relacionados ao cumprimento dos requerimentos de ética, padrões profissionais, exigências legais e requerimentos regulatórios.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2023 com base nos trabalhos de asseguração

limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 - Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2023 em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Itaú Unibanco e outros profissionais do Itaú Unibanco que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório Anual Integrado 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa

consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Anual Integrado 2023, 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 serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual Integrado 2023;
- (d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras auditadas.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a análise da aderência às diretrizes da Orientação CPC 09 - Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council (IIRC) e ao disposto na base de preparação elaborada pela Companhia.

Nossos procedimentos não incluíram a avaliação da adequação do desenho ou da eficácia operacional dos controles, o teste dos dados nos quais as estimativas se baseiam ou separadamente desenvolver nossa própria estimativa para comparar com a estimativa desenvolvida pelo Itaú Unibanco.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023. 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 sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Os conteúdos incluídos no escopo desta asseguração são apresentados na base de preparação do Relatório Anual Integrado 2023.

A preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros seguiu as definições da base de preparação elaborada pela Companhia e as diretrizes da Orientação CPC 09 - Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, portanto, as informações apresentadas no Relatório Anual Integrado 2023 não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nossa relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados neste parágrafo.

A ausência de um conjunto significativo de práticas estabelecidas nas quais se basear para avaliar e medir informações não financeiras permite técnicas de avaliação e medição diferentes, porém aceitáveis, que podem afetar a comparabilidade entre entidades e ao longo do tempo.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras contidas no Relatório Anual Integrado 2023 do Itaú Unibanco Holding S.A., não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Orientação CPC 09 - Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado.

São Paulo, 30 de abril de 2024

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Maurício Colombari
Contador CRC 1SP195838/O-3

