



Itaú Unibanco Holding S.A.

teleconferência de resultados 3T21

Milton Maluhy Filho

Presidente

Alexsandro Broedel

Chief Financial Officer (CFO)

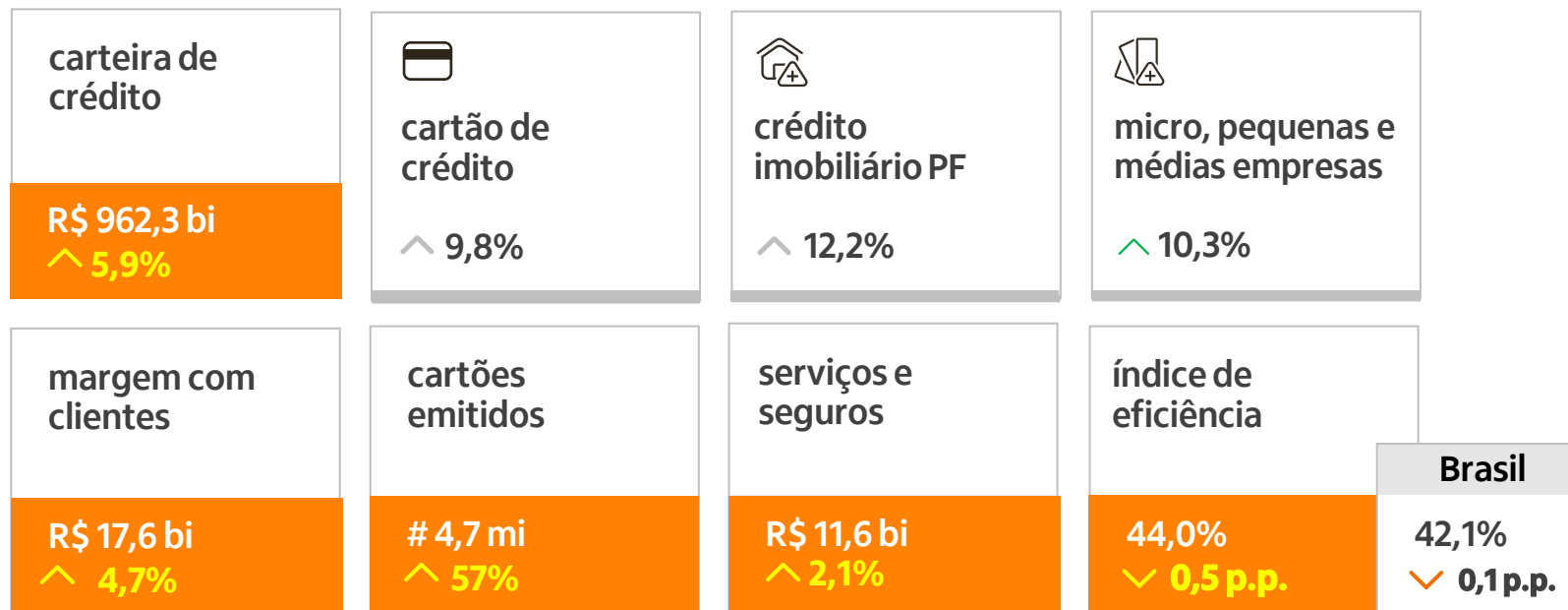
Renato Lulia Jacob

Diretor de Relações com Investidores
e Inteligência de Mercado

São Paulo, 4 de novembro de 2021

destaques do trimestre

variação 3T21 vs. 2T21



resultado recorrente

gerencial

R\$ 6,8 bi

^ 3,6%

ROE recorrente

gerencial — Brasil

19,7%

^ 0,8 p.p.

20,5%

^ 1,1 p.p.



10 mi
total de
clientes
set/21

+ de 2,2 mi
novos clientes
no 3T21
85% não
correntistas

15 mi
desafio
dez/21

+109%
vendas de
cartões de
crédito
3T21 vs. 2T21



+ 5,7
milhões
de clientes adquiridos
digitalmente no 3T21

+ 21% vs 2T21



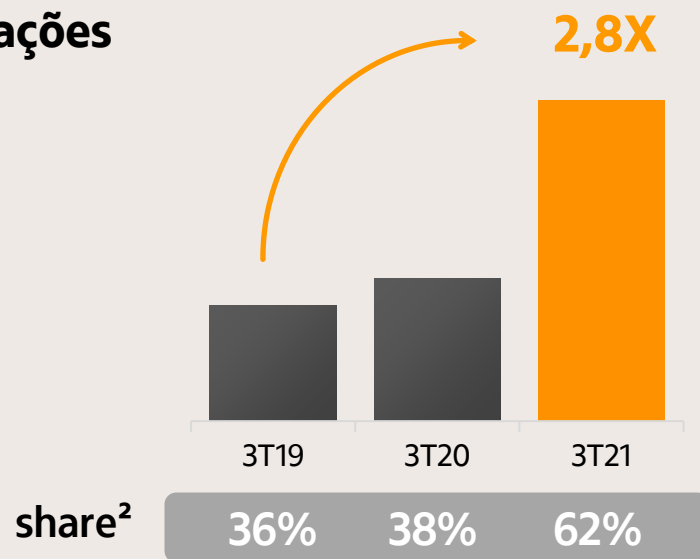
R\$ 14
bilhões

volume de
negócios com
conexões O2O
no 9M21

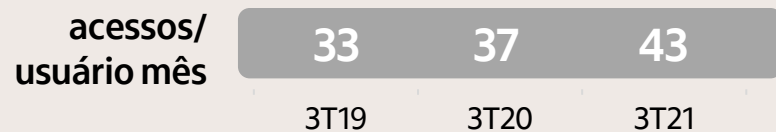
phygital e
omnichannel

digital: nosso principal canal de distribuição

+ contratações digitais¹

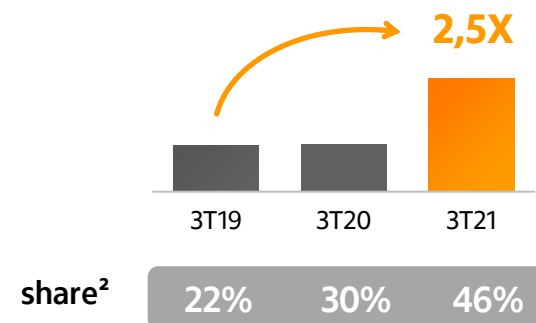


engajamento digital: +30% em dois anos

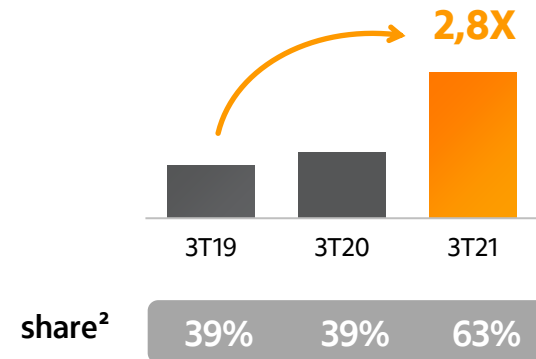


vendas nos canais digitais

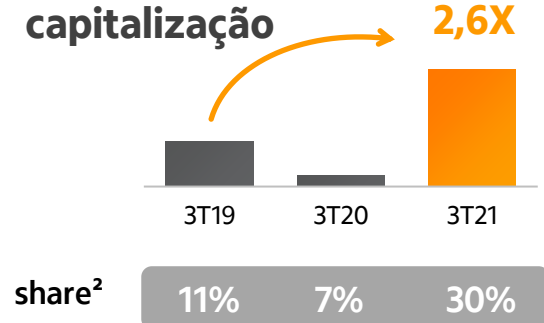
crédito



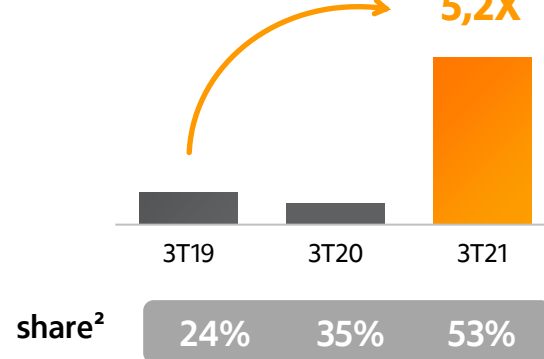
investimentos



seguros e capitalização



cartões³



one stop shop

novas ofertas de produtos e serviços no digital

100% dos produtos no mobile até dez/21



(1) Considera: crediário, consignado, sob medida, renegociação, aplicações, fundos, cdb, poupança, previdência, câmbio, capitalização, cartão de crédito, consórcio, lis, parcelamento de fatura e seguros cartão protegido, residencial, viagem, vida e prestamista. (2) transações digitais em relação ao total de transações do item 1. (3) não inclui cartão Carrefour.

phygital



**uma nova
forma de atender
nas agências**

**jornada única para todos
os produtos e serviços
contratados nas agências**

**ambientes mais
modernos e tecnológicos**

**novo jeito de estar
presente**
agências hubs e satélites



**experiências conectadas
entre canais físicos e digitais**
mais contexto nas ofertas de produtos
e mais valor para os clientes

“click to human”
acesso aos gerentes e
especialistas a um
clique de distância

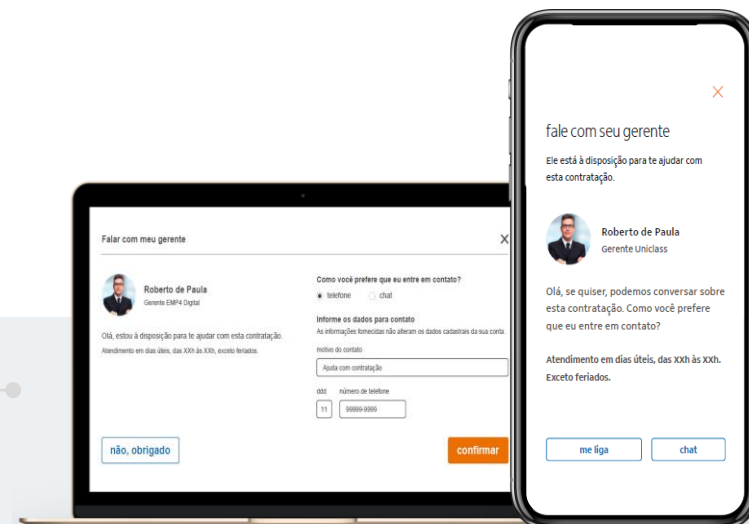
**100% dos
canais**
com leads
capturados e
automatizados

**25% das
vendas**
dos gerentes
originadas a
partir de leads

**75% dos
produtos**
com experiência
omnichannel

**50% de
redução**
time to action
dos gerentes

**75% de
redução**
tempo de
lançamento de
novas ofertas



Itaú BBA



~20 mil
clientes

segmentos

CIB
large
middle market
agro

nichos

imobiliário
instituições financeiras
multinacionais
tech

3 pilares da proposta de valor



relacionamentos
de longo
prazo



oferta completa
de produtos e
serviços



modelo de
atendimento
especializado

modelo
centrado no
cliente tem
elevado o nível
de satisfação

NPS 77

+ 10 pontos

set/21 vs set/20

destaques



crescimento

Resultado
IBBA

^ 50%

9M21 vs 9M20



cash management

volumetrias de
pagamentos e
recebimentos

^ 35%

9M21 vs 9M20



carteira de crédito

em R\$ bilhões

317

355

^ 11,9%

set/20

set/21

segmento
agro
^ 27,5%



ranking de investment banking¹

1º

renda variável

R\$ 20,9 bilhões
volume emitido em
59 operações no 9M21

1º

fusões e aquisições

R\$ 160,5 bilhões
volume transacionado em
35 operações no 9M21

1º

renda fixa local

R\$25,2 bilhões
volume distribuído
em 133 operações no 9M21

(1) Fonte Dealogic e Anbima.

carteira de crédito

em R\$ bilhões

	set/21	jun/21	Δ
pessoas físicas	303,7	279,7	8,6%
cartão de crédito	97,0	88,3	9,8%
crédito pessoal	38,3	36,0	6,4%
crédito consignado	61,2	59,1	3,5%
veículos	28,1	25,8	9,1%
crédito imobiliário	79,1	70,5	12,2%
micro, pequenas e médias empresas	146,3	132,6	10,3%
total pf + micro, pequenas e médias empresas	450,0	412,3	9,1%
grandes empresas (inclui títulos privados)	295,1	286,7	2,9%
total Brasil	745,1	699,0	6,6%
América Latina	217,3	210,0	3,4%
total com garantias financeiras	962,3	909,1	5,9%
Total (ex-variação cambial)	962,3	918,2	4,8%

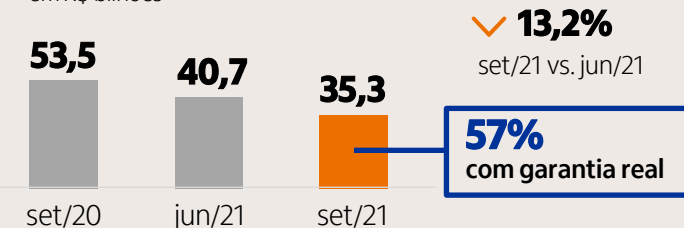
set/20	Δ
237,7	27,8%
77,5	25,1%
36,6	4,6%
50,8	20,5%
21,5	30,8%
51,3	54,2%
122,5	19,4%
360,2	24,9%
264,8	11,4%
625,0	19,2%
222,0	-2,1%
847,0	13,6%
831,8	15,7%



carteira flexibilizada

pessoas físicas, micro e pequenas empresas

em R\$ bilhões



perfil de risco da carteira flexibilizada

em set/21¹

carência a vencer	1,2%
NPL 15-90 dias	4,4%
NPL 90 dias +	8,3%



saldo médio da carteira de crédito pessoal

	set/21 vs. jun/21	set/21 vs. set/20	set/21 vs. set/19
crédito sob medida	- 7,7%	- 22,4%	+ 33,0%
cheque especial	+ 2,2%	+ 1,3%	- 21,7%
crediário	+ 27,3%	+ 64,7%	+ 1,9%

(1) Indicadores de atraso e de carência a vencer calculados com base no saldo total da carteira flexibilizada de setembro de 2020.

crescimento sustentável da carteira PF



iniciativas comerciais



melhoria de processos



experiência do usuário



digital



cartão de crédito

^ **25,1%**

NPS 70 +6 pontos



consignado

^ **20,5%**

NPS 67 +5 pontos



crédito pessoal

^ **80,3%**

NPS 57 +16 pontos



veículos

^ **30,8%**

NPS 76 +12 pontos



cheque especial

^ **13,2%**

NPS 45 +15 pontos



imobiliário

^ **54,2%**

NPS 43 +4 pontos

NPS 71 +20 pontos
transacional
set21vs jun/21

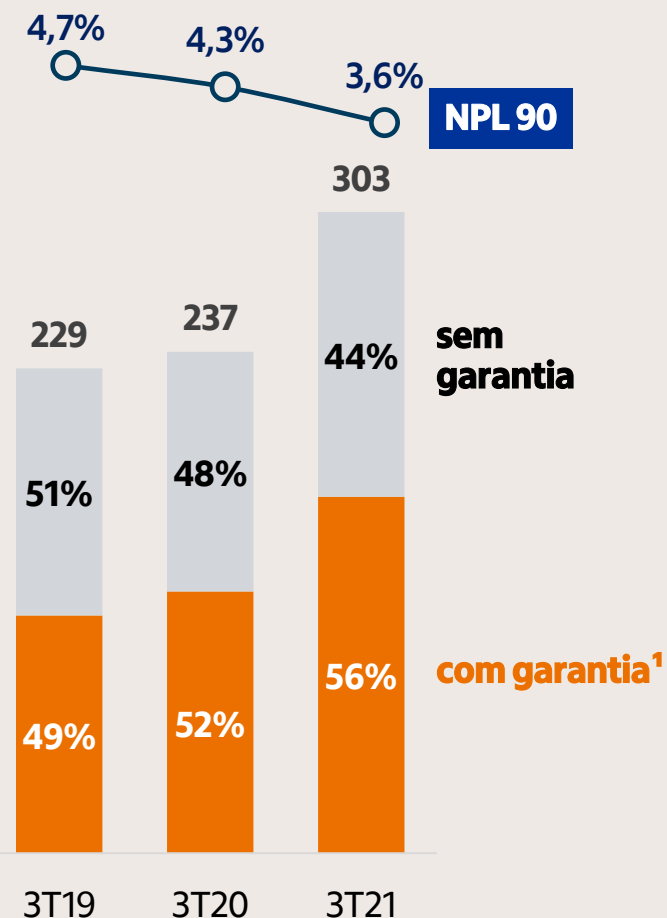
*variações 3T21 vs 3T20

	3T20	3T21
% de entrada	37%	41%
prazo médio em meses	45	46

loan-to-value (LTV)	3T20	3T21
média da safra	61%	55%
carteira	39%	46%



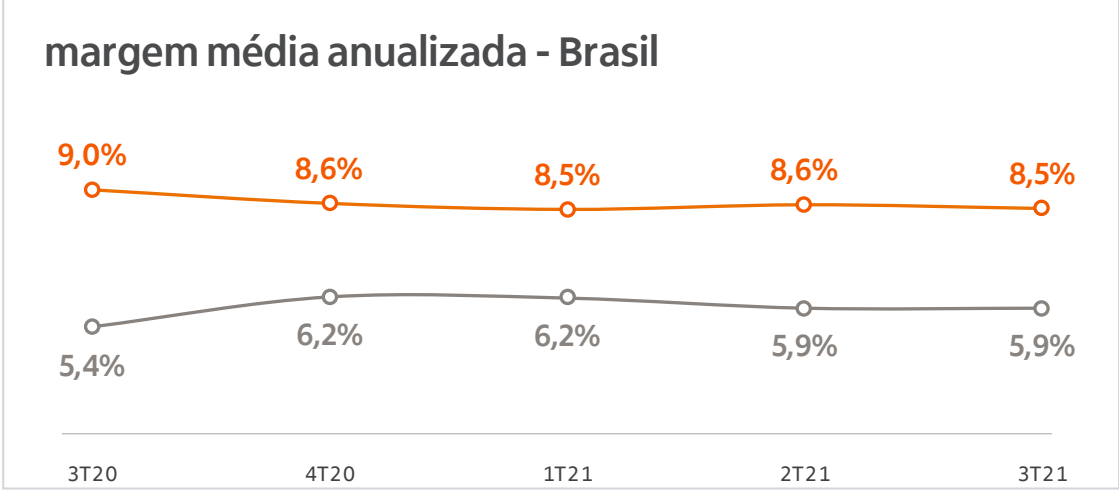
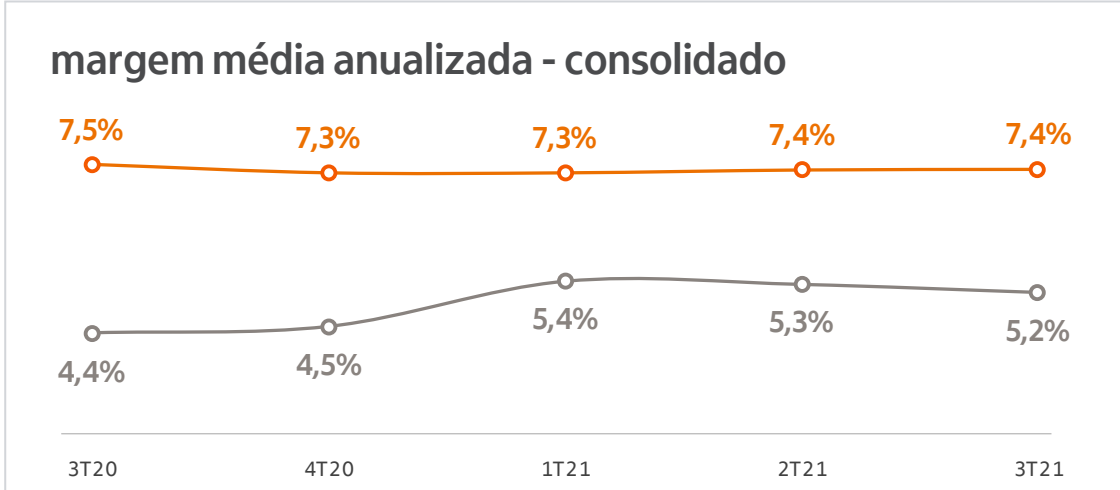
perfil de risco da carteira PF



(1) Considera as carteiras de crédito de pessoas físicas: veículos, imobiliário e consignado.

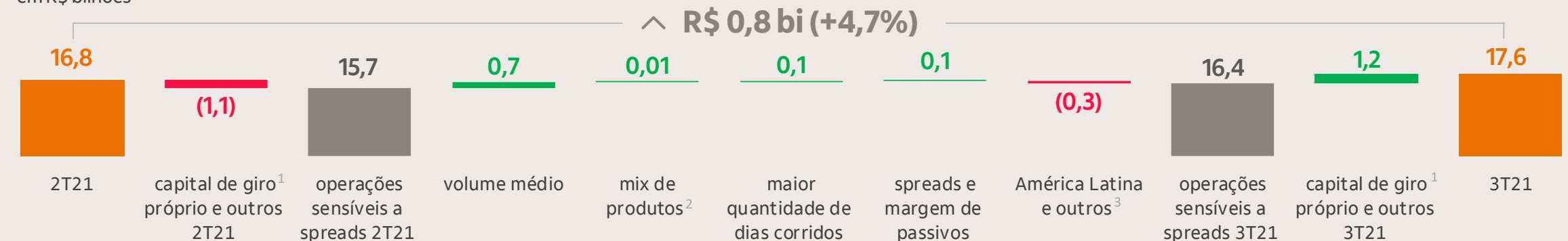
margem financeira com clientes

—○— margem financeira com clientes —○— margem financeira com clientes ajustado ao risco



variação da margem financeira com clientes

em R\$ bilhões



(1) Inclui o capital alocado às áreas de negócio (exceto tesouraria), além do capital de giro da corporação; (2) Mudança na composição dos ativos com risco de crédito entre períodos no Brasil; (3) outros considera operações estruturadas do atacado e comissões de crédito.

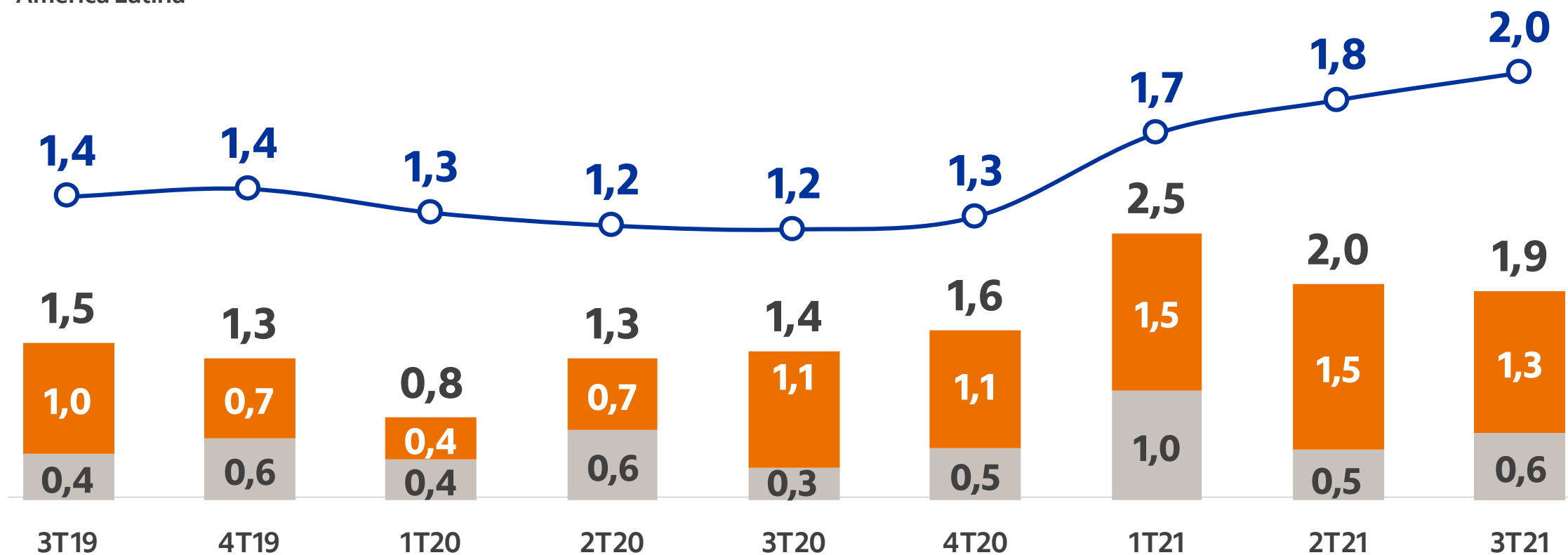
margem financeira com o mercado

Em R\$ bilhões

○ média móvel de 1 ano

● Brasil¹

● América Latina²



(1) Inclui unidades externas ex-América Latina; (2) Exclui Brasil.

cartões



38,2 mi
cartões de
crédito

↑ **17,3%**
vs. set/20

31,1 mi
cartões de
débito

↑ **4,7%**
vs. set/20

4,7 mi
cartões
emitidos
no 3T21

↑ **218%**
9M21 vs. 9M20

↑ **138%**
3T21 vs. 1T21

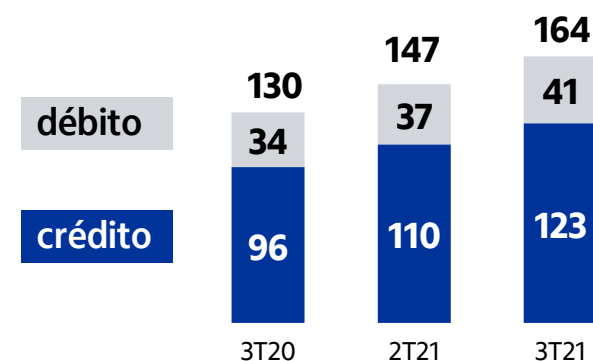


70 pontos
NPS global
+ 6 pontos
vs. set/20

volumes transacionados

em R\$ bilhões

↑ **11,7%** ↑ **26,6%**
3T21 vs. 2T21 3T21 vs. 3T20

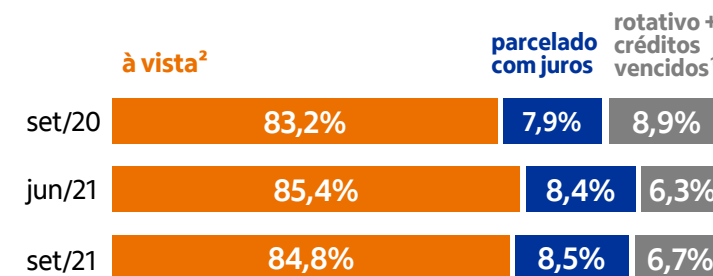


carteira de cartões de crédito

R\$ 97,0 bi
em 30/09/21

↑ **9,8%**
set/21 vs jun/21

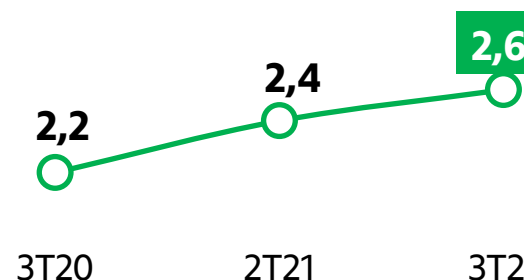
↑ **25,1%**
set/21 vs set/20



(1) Inclui carteira em atraso acima de 1 dia; (2) Inclui parcelado sem juros.

receitas de emissão

em R\$ bilhões



↑ **17,2%**

3T21 vs. 3T20

interchange

↑ **31,3%**

anuidade³

↓ **22,4%**

(3) Receita com anuidade líquida da despesa com o programa de recompensas.



criação de valor pela **oferta integrada** de pagamentos, banco e crédito

- gestão de negócios
- maquininha
- e-commerce
- antecipação
- Pagamentos
- PIX



- conta corrente
- crédito
- pagamentos
- cartões
- investimentos



crescimento

- 25%
churn de
clientes
em 2021

+ de 100
software houses
parceiras no
Conexão Rede

3.000
maquininhas
smart por mês

R\$ 50 bi
líder em
antecipação de
recebíveis
3T21

+ 55%
antecipação
avulsa no varejo
3T21 vs 3T20

penetração de antecipação
de vendas parceladas:

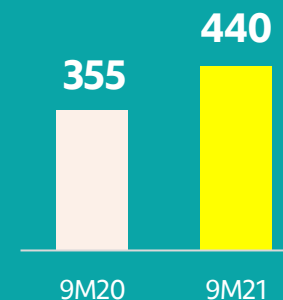
+10 p.p.
na base de
clientes

+35 p.p.
em novos
clientes

valor transacionado

R\$ bilhões

23,8%
9M21 vs. 9M20



51%
de crescimento
no faturamento
e-commerce



satisfação

80%
de entregas de
máquina
em até D+1,

49% D0

80%
dos clientes
elegíveis
usufruindo do
D+2

melhor taxa
de aprovação
do mercado
no e-
commerce

adquirente com o
menor número de
reclamações por
base ativa no
Reclame Aqui



eficiência

+14 p.p.
clientes usando
canais digitais
set/21 vs set/20

- 17%
custo de aquisição
de novos clientes
nos 110 polos
set/21 vs set/20

transformação na jornada de Investimentos



app de investimentos

para clientes Itaú e não correntistas

+ 400 mil

downloads

+ 20 mil

carteiras agregadas
em 2 meses

+ 5 mil

feedbacks de
clientes via app

o que vem por aí

- transacional
renda fixa
- não-correntista
em 2022



assessoria humana

com especialistas dedicados e
sob demanda

especialistas

982 em setembro 2021
~ 2 mil até julho 2022

+ 500 mil

clientes com atendimento dedicado

**escritórios
regionalizados**

53 em setembro 2021
+ de 100 até julho de 2022

**plataforma de conteúdo
jornalístico de finanças
pessoais em parceria com
a Editora Globo**



**independência
editorial**

3 pilares fundamentais



redação exclusiva de
jornalistas + conteúdo
do Grupo Globo



rede de influenciadores
digitais + presença forte
em redes sociais



divulgação e
distribuição
amplas



site IF - <https://www.inteligenciafinanceira.com.br>

Além do site,
você também
pode encontrar
conteúdos

nas redes sociais @sigalif

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- LinkedIn
- Youtube

**nos canais de
conteúdo**
dos veículos do
grupo Globo

- ValorEconômico
- O Globo
- G1

**nos intervalos
comerciais**
da Globonews
(horário do
Jornal das Dez),
semanalmente

serviços e seguros

em R\$ bilhões

	3T21	2T21	Δ	3T20	Δ
cartões de crédito e débito	3,3	3,1	6,4%	2,8	14,9%
emissão	2,6	2,4	5,8%	2,2	17,2%
adquirência	0,7	0,6	8,6%	0,6	7,0%
conta corrente	1,9	1,8	4,5%	1,9	-2,2%
administração de recursos ⁽¹⁾	1,5	1,4	8,1%	1,3	15,8%
assessoria econômico-financeira e corretagem	1,0	1,4	-30,0%	1,2	-22,1%
assessoria econômico-financeira e corretagem	1,0	1,1	-11,0%	0,8	16,0%
resultado do investimento na XP Inc.	-	0,3	-	0,4	-
operações de crédito e garantias prestadas	0,7	0,7	4,5%	0,6	20,9%
serviços de recebimento	0,5	0,5	2,8%	0,5	6,3%
outros	0,4	0,4	2,4%	0,4	8,0%
América Latina (ex-Brasil)	0,8	0,8	7,1%	0,7	15,4%
receitas de serviços	10,1	10,0	0,8%	9,5	6,4%
resultado de seguros ⁽²⁾	1,5	1,3	11,5%	1,6	-8,0%
serviços e seguros	11,6	11,3	2,1%	11,1	4,3%
serviços e seguros ex XP Inc.	11,6	11,0	4,8%	10,7	8,3%

seguros³

3T21 vs. 2T21

^ **6,2%**
prêmios
ganhos

^ **21,5%**
margem de
underwriting

✓ **8,4 p.p.**
combined
ratio

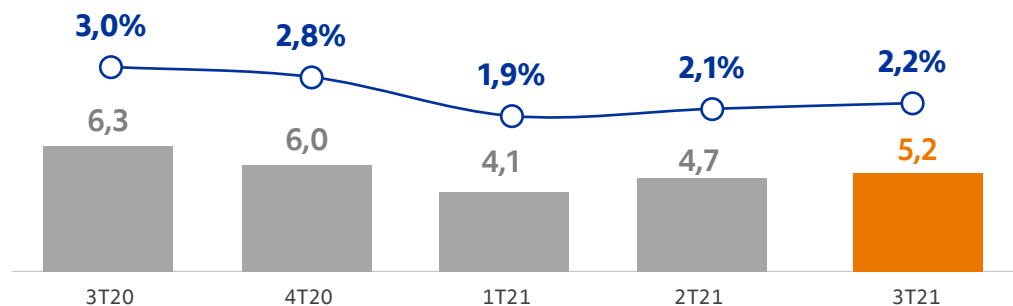
✓ **8,9 p.p.**
índice de
sinistralidade

(1) Considera receitas de administração de fundos e de administração de consórcios; (2) Inclui as receitas de seguros, previdência e capitalização, após as despesas com sinistros e de comercialização; (3) operações de seguros nos produtos de bancassurance nos ramos de vida, patrimoniais, de crédito e seguros de terceiros.

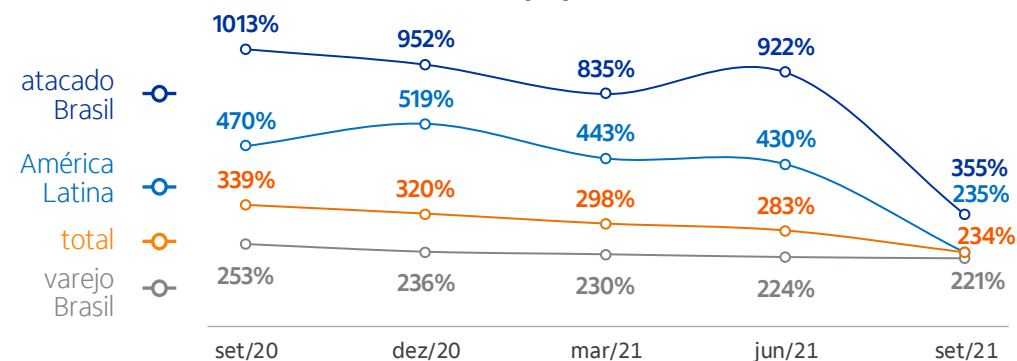
qualidade de crédito

custo do crédito¹

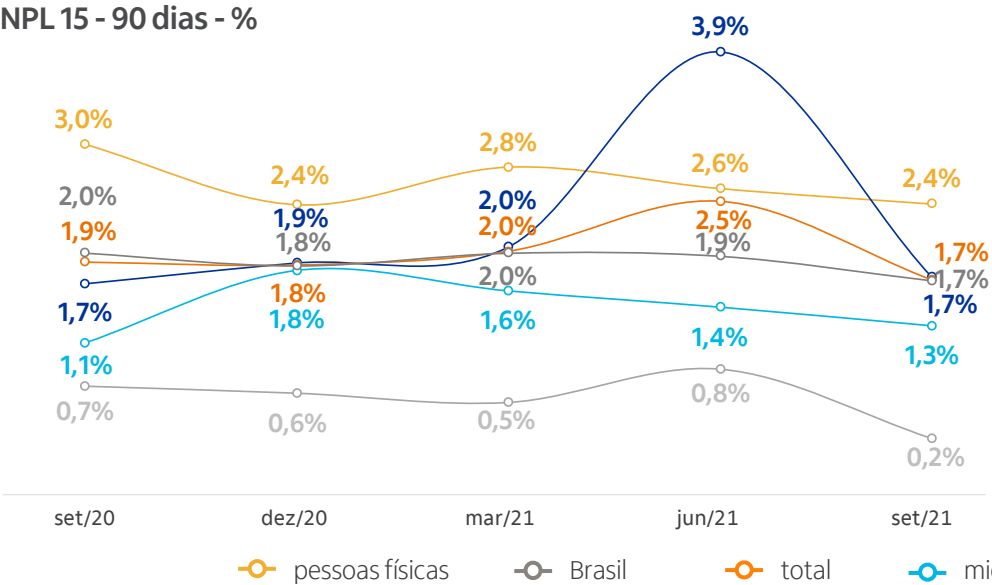
— custo do crédito anualizado / carteira de crédito² - (%)



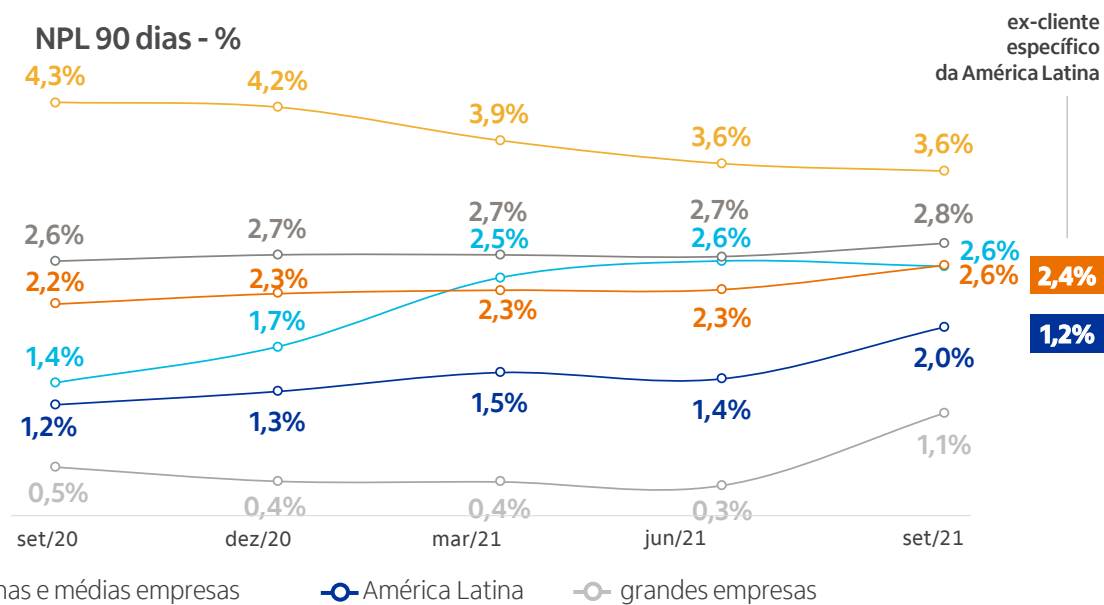
índice de cobertura – NPL 90 dias (%)



NPL 15 - 90 dias - %



NPL 90 dias - %



(1) despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa + recuperação de créditos + impairment + descontos concedidos; (2) saldo médio da carteira de crédito com avais, fianças e títulos privados considerando-se os dois últimos trimestres.

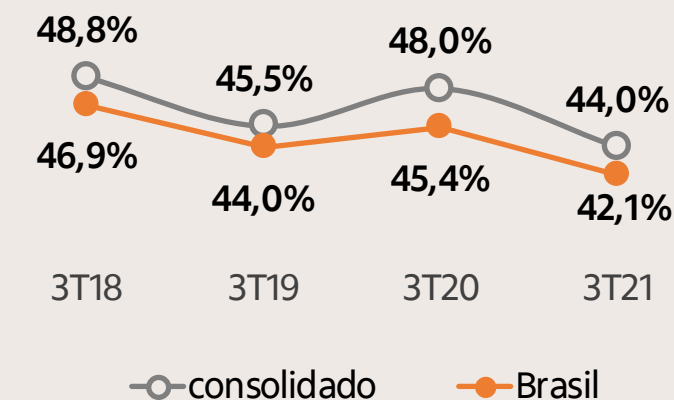
despesas não decorrentes de juros (DNDJ)

em R\$ bilhões

	3T21	2T21	Δ	9M21	9M20	Δ
despesas de pessoal	(5,3)	(5,0)	5,7%	(15,2)	(14,0)	8,3%
despesas administrativas	(4,2)	(3,9)	7,6%	(12,1)	(12,1)	-0,6%
outras despesas ⁽¹⁾	(1,4)	(1,7)	-13,6%	(4,6)	(5,4)	-13,7%
total - Brasil	(10,9)	(10,5)	3,3%	(31,9)	(31,5)	1,1%
América Latina (ex-Brasil) ⁽²⁾	(1,9)	(2,0)	-4,6%	(6,0)	(5,3)	11,6%
despesas não decorrentes de juros	(12,8)	(12,6)	2,1%	(37,8)	(36,8)	2,7%

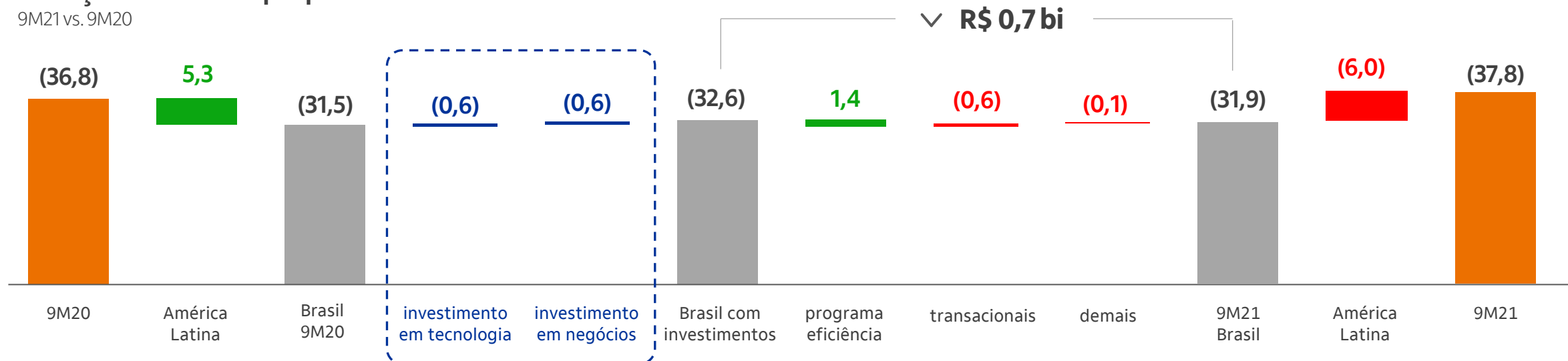
reajuste salarial
10,97%
IPCA
10,2%
IGPM
24,9%

índice de eficiência



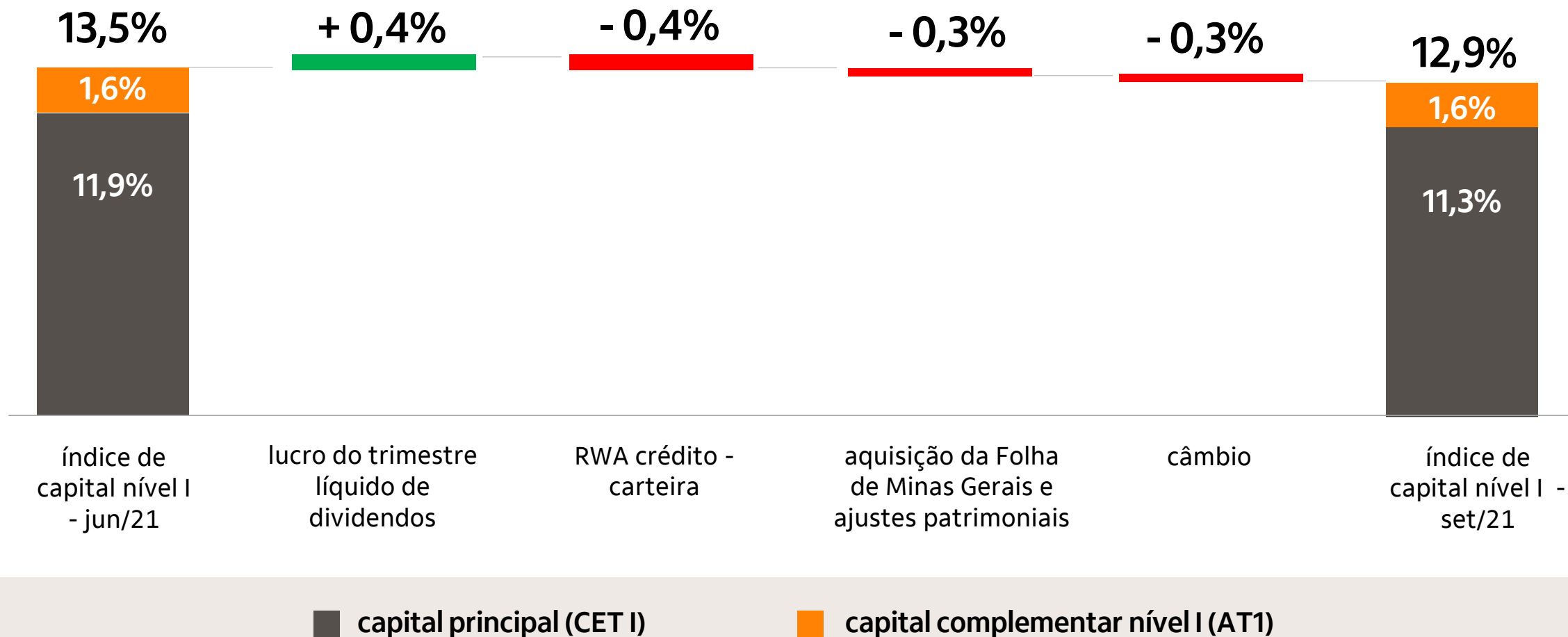
variação com destaque para investimentos

9M21 vs. 9M20



(1) Considera despesas operacionais, despesas de provisão e outras despesas tributárias (Inclui IPTU, IPVA, IOF e outros. Não inclui PIS, COFINS e ISS); (2) Não considera a alocação gerencial de custos indiretos.

capital



Itaú Net Zero 2050

Vamos reduzir as emissões totais em 50% até 2030 e nos tornar carbono neutro até 2050

nossa meta de emissões será validada pela iniciativa Science Based Targets (SBTi)

emissões
diretas

emissões
indiretas (financiadas)

escopos
1 e 2
já somos
carbono
neutro

escopo 3

representa 99% do total de emissões



mensuração
pela metodologia PCAF¹

R\$ 434 bi
carteira de crédito
PJ² e veículos
em 31/12/2020



melhor score de
qualidade dos dados³



complexidade da descarbonização

35 grupos econômicos
concentram 55% das
emissões financiadas do
Atacado

**25 grupos já
assumiram
compromissos de
descarbonização**

**Queremos ser o
banco da transição**
Vamos apoiar nossos
clientes na transição
para descarbonização

- estimular plano de transição climática para clientes de setores intensivos em carbono
- novos produtos e times dedicados ao apoio à transição de clientes para descarbonização
- agronegócio: recuperação de pastagens, restauração ecológica e produção de biocombustíveis
- incentivo aos mercados voluntários de compensação de emissões

¹ Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

² O cálculo considera a participação proporcional do Itaú nas emissões dos clientes

³ Entre bancos que divulgaram publicamente esse score

cultura em transformação

62%

share em contratações nos canais digitais (PF) 3T21

81%

produtos PF e PJ melhoraram o NPS

melhor

banco para se trabalhar no Brasil, segundo GPTW

R\$ 14 bi

phygital e omnichannel, negócios com conexões 020 9M21

100%

dos produtos no mobile até dez/21 one-stop-shop

99,6%

disponibilidade nos canais digitais 2021

centralidade no cliente

forma de trabalho

integração entre, negócios, tecnologia e design, com estruturas mais horizontais

menos hierarquia e mais agilidade na tomada de decisão

gestão de risco

cultura pró negócio

incentivos

atrelados à valorização de ações

ampliação do programa de sócios

investimento em novas plataformas estruturantes

modernizar os sistemas legados com full-stack state of the art

base tecnológica

modernizar e migrar 50%

dos nossos mais de 3.800 serviços para cloud até o final de 2022

agenda associativa

M&A, integração de aquisições: modelo mais ágil e flexível

Cubo Network

conectar o mercado com **350 startups de alto potencial de crescimento**

**informações
adicionais**

resultados

em R\$ bilhões

	3T21	2T21	Δ	3T20	Δ	9M21	9M20	Δ
produto bancário	31,5	30,6	2,9%	28,4	11,0%	92,2	85,6	7,7%
margem financeira gerencial	19,5	18,8	3,8%	16,9	15,3%	56,9	52,5	8,4%
margem financeira com clientes	17,6	16,8	4,7%	15,6	13,1%	50,6	49,1	3,0%
margem financeira com o mercado	1,9	2,0	-3,2%	1,4	40,4%	6,4	3,4	85,4%
receita de prestação de serviços	10,1	10,0	0,8%	9,5	6,4%	29,6	27,4	8,2%
receita de operações de seguro	1,9	1,8	4,2%	2,0	-3,6%	5,6	5,7	-2,1%
custo do crédito	(5,2)	(4,7)	11,5%	(6,3)	-17,2%	(14,0)	(24,2)	-41,9%
despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa	(5,5)	(4,8)	14,3%	(6,3)	-12,8%	(14,8)	(24,3)	-39,1%
impairment	0,0	(0,0)	-361,2%	(0,3)	-106,1%	0,1	(0,6)	-109,6%
descontos concedidos	(0,6)	(0,6)	0,1%	(0,6)	-5,5%	(1,6)	(1,6)	-3,6%
recuperação de créditos baixados como prejuízo	0,9	0,7	16,9%	1,0	-12,7%	2,3	2,4	-4,6%
despesas com sinistros	(0,4)	(0,5)	-16,1%	(0,4)	14,9%	(1,3)	(1,0)	25,4%
outras despesas operacionais	(14,8)	(14,4)	2,5%	(14,3)	3,6%	(43,5)	(41,8)	4,0%
despesas não decorrentes de juros	(12,8)	(12,6)	2,1%	(12,7)	1,1%	(37,8)	(36,8)	2,7%
despesas tributárias e outras	(2,0)	(1,9)	5,5%	(1,6)	22,7%	(5,7)	(5,0)	14,1%
resultado antes da tributação e participações minoritárias	11,1	11,0	0,6%	7,4	49,2%	33,4	18,6	79,3%
imposto de renda e contribuição social	(4,0)	(4,0)	0,7%	(2,4)	64,9%	(12,4)	(5,3)	133,1%
participação minoritária nas subsidiárias	(0,3)	(0,5)	-42,9%	0,0	-643,2%	(1,3)	(0,2)	690,7%
resultado recorrente gerencial	6,8	6,5	3,6%	5,0	34,8%	19,7	13,1	50,0%

modelo de negócios

a alocação do capital principal (Common Equity Tier 1) nos negócios do banco é feita a **12%**, de acordo com nosso apetite de risco.

Em R\$ bilhões	9M21					9M20					Variação (9M21 vs 9M20)				
	Total	Crédito	Trading	Serviços e seguros	Excesso de capital	Total	Crédito	Trading	Serviços e seguros	Excesso de capital	Total	Crédito	Trading	Serviços e seguros	Excesso de capital
Produto bancário	92,2	49,2	1,7	41,0	0,2	85,6	47,2	1,3	37,1	0,0	6,6	2,1	0,4	3,9	0,1
Margem financeira gerencial	56,9	39,7	1,7	15,4	0,2	52,5	38,7	1,3	12,5	0,0	4,4	1,0	0,4	2,9	0,1
Receitas de serviços	29,6	9,6	0,0	20,1	-	27,4	8,5	0,0	18,9	-	2,2	1,0	(0,0)	1,2	-
Resultado de seguros ¹	5,6	-	-	5,6	-	5,7	-	-	5,7	-	(0,1)	-	-	(0,1)	-
Custo do crédito	(14,0)	(14,0)	-	-	-	(24,2)	(24,2)	-	-	-	10,1	10,1	-	-	-
Despesas com sinistros	(1,3)	-	-	(1,3)	-	(1,0)	-	-	(1,0)	-	(0,3)	-	-	(0,3)	-
DNDJ e outras despesas²	(44,8)	(22,4)	(0,6)	(21,9)	0,0	(42,0)	(20,8)	(0,4)	(20,8)	0,0	(2,8)	(1,6)	(0,2)	(1,0)	(0,0)
Resultado recorrente gerencial	19,7	7,8	0,7	11,2	0,1	13,1	2,1	0,6	10,6	(0,2)	6,6	5,6	0,1	0,6	0,3
Capital regulatório médio	138,3	82,7	2,6	47,8	5,2	127,8	76,3	1,2	51,6	(1,4)	10,5	6,4	1,3	(3,8)	6,6
Criação de valor	6,9	0,2	0,5	6,6	(0,4)	1,4	(4,8)	0,5	5,7	(0,1)	5,5	5,0	(0,0)	0,9	(0,4)
ROE recorrente gerencial	19,0%	12,5%	37,7%	31,1%	1,8%	14,0%	3,7%	67,8%	27,3%	-	5,1 p.p.	8,8 p.p.	-30,1 p.p.	3,8 p.p.	-

(1) Resultado de Seguros inclui as Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização, antes das Despesas com Sinistros e Comercialização. (2) Inclui Despesas Tributárias (ISS, PIS, COFINS e outras), Despesa de Comercialização de Seguros e Participações Minoritárias nas Subsidiárias.

guidance 2021

Mantivemos inalterados os intervalos de nosso guidance para 2021

	consolidado	Brasil¹
carteira de crédito total ²	crescimento entre 8,5% e 11,5%	crescimento entre 12,5% e 15,5%
margem financeira com clientes	crescimento entre 2,5% e 6,5%	crescimento entre 3,0% e 7,0%
margem financeira com o mercado	margem entre R\$ 6,5 bi e R\$ 8,0 bi	margem entre R\$ 3,9 bi e R\$ 5,4 bi
custo do crédito ³	custo entre R\$ 19,0 bi e R\$ 22,0 bi	custo entre R\$ 17,0 bi e R\$ 20,0 bi
receita de prestação de serviços e resultado de seguros ⁴	crescimento entre 2,5% e 6,5%	crescimento entre 2,5% e 6,5%
despesas não decorrentes de juros	variação entre -2,0% e 2,0%	variação entre -2,0% e 2,0%
alíquota efetiva de IR/CS	alíquota entre 34,5% e 36,5%	alíquota entre 34,0% e 36,0%

(1) Considera unidades externas ex-América Latina; (2) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados; (3) Composto pelo resultado de créditos de liquidação duvidosa, impairment e descontos concedidos; (4) Receitas de prestação de serviços (+) resultado de operações de seguros, previdência e capitalização (-) despesas com sinistros (-) despesas de comercialização de seguros, previdência e capitalização.



Itaú Unibanco Holding S.A.

teleconferência de resultados 3T21

Milton Maluhy Filho

Presidente

Alexsandro Broedel

Chief Financial Officer (CFO)

Renato Lulia Jacob

Diretor de Relações com Investidores
e Inteligência de Mercado

São Paulo, 4 de novembro de 2021