



**relatório
anual
integrado
2022**

Itaú Unibanco Holding S.A.

sumário_

introdução_

- 03 sobre este relatório
- 04 melhores práticas
- 06 mensagens da liderança



- 11 quem somos
- 12 contexto externo
- 13 vantagens competitivas

- 15 estratégia e visão de futuro
- 16 cultura
- 17 modelo de negócio
- 19 centralidade no cliente
- 20 criação de valor
- 24 governança corporativa
- 31 gestão de riscos
- 40 ESG e mudanças climáticas

- 45 nossos capitais
- 46 financeiro
- 50 manufaturado
- 52 intelectual
- 54 humano
- 60 social e de relacionamento
- 71 natural

- 75 anexo de notas
- 76 índice remissivo SASB
- 80 relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

sobre este relatório_

Prezado(a) leitor(a),

Apresentamos o Relatório Anual Integrado do Itaú Unibanco Holding S.A., empresa financeira 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, demonstrando os impactos positivos e negativos, a gestão e os compromissos do Banco com transparência, a partir de uma linguagem acessível e clara.

Seguimos neste documento as diretrizes advindas do Value Reporting Foundation (VRF), que foi incorporado pelo International Sustainability Standards Board (ISSB) - órgão criado pela Fundação IFRS (International Financial Reporting Standards). Todo o conteúdo reportado foi estruturado conforme as orientações do Relato Integrado e, neste último ciclo, seguimos evoluindo na divulgação do SASB (Sustainability Accounting Standards Board), com a inclusão dos standards de Insurance e Mortgage Finance, além dos que já divulgávamos referentes à Commercial Banks, Asset Management and Custody Activities e Investment Banking and Brokerage.

Dentro do compromisso de transparência, destacamos também nossa adequação às regulações que propõem maior visibilidade de informações ESG. Já estamos aderentes às regras da U.S. Securities and Exchange Commission (SEC) divulgadas em nosso 20F e aos novos pedidos da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) reportados no Formulário de Referência. Continuamos acompanhando a evolução das

demandas regulatórias, sobretudo da SEC e do ISSB, no que se refere à expansão do relatório de questões ESG.

Em paralelo, seguimos um processo de melhoria contínua das práticas recomendadas pela Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), visando acelerar a transição para uma economia de baixo carbono. Assim, publicamos um relatório dedicado ao relatório climático fundamentado nos quatro pilares do TCFD: governança, estratégia, gestão de riscos e métricas e metas.

Esperamos que nessa 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 28/04/23.

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

melhores práticas_

Bem-vindos ao Relatório Anual Integrado 2022 do Itaú Unibanco.

Este documento é parte do nosso conjunto de relatórios anuais, que tem como objetivo oferecer uma visão mais completa e integrada do desempenho dos negócios e das nossas prioridades estratégicas e compromissos de impacto positivo, em um panorama de curto, médio e longo prazo.



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

panorama completo e detalhado dos nossos compromissos de impacto positivo, práticas de gestão, metas e desempenho nos temas ambiental e climático, social e de governança, com indicadores aderentes às principais diretrizes de sustentabilidade globais.



Índice Suplementar

sumário de métricas ESG em aderência às diretrizes GRI, SASB, ODS e PRB.

Indicadores ESG

planilha com os principais indicadores ESG, com dados históricos e referência aos principais standards.

introdução

sobre este relatório

melhores práticas

mensagens da liderança

panorama

quem somos

contexto externo

vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro

cultura

modelo de negócio

centralidade no cliente

criação de valor

governança corporativa

gestão de riscos

ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais

financeiro

manufaturado

intelectual

humano

social e de relacionamento

natural

informações adicionais

anexo de notas

índice remissivo SASB

relatório de asseguração da

auditoria independente

perfil do relatório**período**

de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

asseguração

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

engajamento de investidores

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 2022 e incorporadas ao nosso relato.

**contatos**

Dúvidas sobre as informações apresentadas em nossos relatórios?

Fale com o nosso time de Relações com Investidores

ri@itau-unibanco.com.brwww.itau.com.br/relacoes-com-investidores

+55 (11) 2794-3547

melhores práticas globais

em linha com o nosso compromisso de transparência, adotamos as principais diretrizes internacionais de informações ESG e boas práticas de reporte:

**Global Reporting Initiative (GRI) Standards****Sustainability Accounting Standards Board (SASB)****Integrated Reporting Framework****Task Force for Climate Disclosure (TCFD)****International Accounting Standards Board (IASB)**

carta do Conselho da Administração

Prezado(a) leitor(a),

Terminamos mais um ano com resultados consistentes com nossos objetivos nestes 98 anos de história. De cada novo ciclo extraímos aprendizados que nos fortaleceram e nos preparam para continuar nossa trajetória. Seguimos prezando pelo pragmatismo e pela responsabilidade perante nossos clientes, acionistas, colaboradores e a sociedade em geral.

Em 2022 tivemos aumento de 11% no lucro líquido contábil, retorno recorrente sobre o patrimônio líquido médio anualizado de 19% e índice de capital nível I de 13,5%. Adicionalmente, distribuímos R\$ 8,4 bilhões em dividendos e juros sobre o capital próprio¹ no ano. Vale destacar nosso índice de eficiência, que ficou em 41,2%² em 2022, atingindo o seu menor patamar da série histórica, com redução de 2,8 p.p. em relação ao ano anterior.

Visualizamos um futuro no setor financeiro com acirramento da concorrência e mudança no nível de exigência dos clientes. Refletimos, assim, sobre nossas ambições e propusemos uma nova cultura que nos levou a uma nova estratégia corporativa orientada pelos seguintes elementos fundamentais: (i) sermos cada vez mais ágeis e sempre tecnologicamente atualizados; (ii) termos a obstinação pelos clientes como o motivador de todas as nossas ações; e (iii) manter altos níveis de rentabilidade para continuar a crescer de maneira sustentável. Nossas equipes abraçaram esses objetivos com grande nível de entusiasmo e otimismo quanto ao futuro do banco.



¹ Conforme os padrões contábeis em BRGAAP.

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

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

Utilizamos um ecossistema robusto do NPS para gerir e evoluir a satisfação e o engajamento dos nossos clientes, por meio do qual medimos a satisfação em todos os produtos, canais e segmentos. Recebemos cerca de 4 milhões de feedbacks de NPS, e tivemos aumentos expressivos de NPS nos públicos pessoas físicas e jurídicas, alcançando 57% dos negócios em zona de qualidade (NPS acima de 49 pontos) e 27% em zona de excelência (NPS acima de 75 pontos). 32% dos negócios fecharam o ano em máxima histórica.

Pautamos nossas decisões de investimentos buscando manter a consistência de rentabilidade sustentável, a partir de uma agenda associativa que nos ofereça novas tecnologias, aumento de escala e complementaridade de serviços aos nossos clientes. Exemplos ilustrativos dessa agenda são: a Joint Venture Techfin (em parceria com a Totvs), e aquisições de participações estratégicas na Orbis, na Avenue e na Ideal. Em abril, foi aprovada a aquisição de participação adicional no capital social da XP Inc., equivalente a 11,36% no contrato original. Em junho, informamos a alienação de parte de nossa participação, permanecendo com 9,96% de participação no capital social total da XP Inc. Adicionalmente, em julho, informamos o recebimento de ações do Banco Itaú Chile. Dessa forma, aumentamos nossa participação de 55,96% para 65,62% do capital social total e votante do Banco Itaú Chile.

Seguimos com grandes evoluções nas pautas ESG¹. Na COP27, anunciamos, em conjunto com Marfrig, Rabobank, Santander, Suzano e Vale, a criação da Biomas, uma empresa dedicada às atividades de restauração, conservação e preservação de florestas no Brasil. Em paralelo, fizemos duas emissões de letras verdes, com captação de R\$ 1 bilhão cada uma, em linha com a agenda de fomento à transição para uma economia de baixo carbono.

Conscientes de nosso papel perante a sociedade, investimos R\$ 712 milhões em projetos sociais voltados para educação, cultura, mobilidade, diversidade, dentre outros, sendo 75,3% com recursos próprios, não vinculados às leis de incentivo.

Chegamos a 2023 dando continuidade à estratégia de fortalecer ainda mais a parceria com os nossos clientes. Em fevereiro, lançamos a Itaú Gestão de Ativos (IGA), empresa especializada na oferta de serviços de gestão de eficiência de custos, compras corporativas e patrimônio, para todos os portes de empresa. Assim passamos a oferecer aos nossos clientes a oportunidade de se beneficiar de nossa gestão e escala junto a fornecedores, os quais, na maioria dos casos, já nos prestam serviços.

Por fim, queremos convidá-los à leitura deste relatório, que detalha temas estratégicos de relevância e acontecimentos de destaque no ano de 2022.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Abraços,

Pedro Moreira Salles e Roberto Setúbal

Copresidentes do Conselho de Administração

¹ Sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança Corporativa.



conversa com o presidente

Milton Maluhy Filho fala sobre a performance do Itaú Unibanco em 2022, a estratégia do banco e os desafios do futuro.

Milton, como você avalia o ano de 2022 para o Itaú Unibanco?

O ano de 2022 foi marcado por uma entrega robusta de resultados, mostrando que mesmo diante de circunstâncias desafiadoras, demonstramos continuamente a consistência da nossa capacidade de execução. Nossa resultado recorrente foi de R\$ 30,3 bilhões, impulsionado principalmente pela expansão da carteira de crédito e da margem financeira com clientes. Um marco significativo foi a atualização de nossa cultura corporativa: a Cultura Itubers, que nos orienta e direciona diante da complexidade do mundo atual, com os valores essenciais para nossos comportamentos e atitudes. Eu destaco também a satisfação de nossos colaboradores (medida pelo e-nps) que atingiu 88 pontos ao final do ano de 2022, chegando à nossa máxima histórica.

Como está a transformação da organização diante do processo crescente de digitalização financeira?

Atualmente, temos quase 19 mil pessoas trabalhando em equipes multidisciplinares, em cerca de 2 mil squads. Seguindo na frente de transformação digital, na atração e atendimento dos clientes, encerramos o ano com 50% de nossa plataforma modernizada, o que representa 70% da eficiência esperada. Como resultado prático da geração de valor para nossos clientes, em 2022, 70% das contratações de

produtos por pessoas físicas foram realizadas digitalmente, um crescimento de 14 p.p. na comparação com 2021.

"O ritmo de crescimento de clientes engajados em nossa base tem sido mais acelerado do que o de clientes totais. Isso nos fortalece como banco universal, cujo propósito é atender ao cliente no canal de sua preferência e da forma que lhe for mais conveniente."

Você tem falado muito sobre a criação de um mindset centralizado no cliente, ágil, adaptável e moderno. Quais são os resultados dessa mudança?

O engajamento é tão importante para sustentabilidade do negócio quanto o aumento de nossa base de clientes. Por isso é fundamental entender as necessidades e expectativas das pessoas. Atualmente, monitoramos mais de 40 variáveis de relacionamento de cada cliente conosco e com o mercado, que vão desde transações na conta, acesso a canais, penetração de produtos, entre outros. Assim, identificamos o quanto e quais necessidades financeiras cada cliente atende pelo banco e podemos definir a conversa mais alinhada ao seu momento de vida e utilizar o canal de comunicação mais adequado. Neste momento, 87% de nossas ofertas são adequadas ao perfil de cliente aos quais elas são feitas e o ritmo de crescimento de clientes engajados em nossa base

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

tem sido mais acelerado do que o de clientes totais. Isso nos fortalece como banco universal, cujo propósito é atender ao cliente no canal de sua preferência e da forma que lhe for mais conveniente. Outro de destaque nesse sentido é o nosso índice de eficiência, que ficou em 41,2% em 2022, reduzindo 2,8 p.p. em relação ao ano anterior.

O Itaú Unibanco sempre trabalhou por meio de parcerias, uma estratégia que vocês denominaram de agenda associativa. Como foi essa trajetória em 2022?

Eu acho que é nosso papel estar o tempo todo abertos e olhando para fora, vendo onde há oportunidades e negócios correlatos. Então, essas parcerias têm o objetivo de melhorar nosso ecossistema e a nossa proposta de valor para os clientes. A ideia é conseguir desbravar novos mares e avançar em outras verticais de receitas, que não são as tradicionais do sistema financeiro ou do sistema bancário. Em 2022, por exemplo, para expandir os nossos negócios e evoluir no meio digital, anunciamos a aquisição da Ideal Corretora, da Orbia, da parceria com a TOTVS na constituição da TECHFIN e da participação estratégica na Avenue. Quando nos unimos a esses parceiros, que têm experiência e conhecimento complementares aos nossos, potencializamos nossa capacidade de entrega preenchendo nossos diversos ecossistemas com ofertas e produtos novos. Em resumo, temos procurado ir beyond banking quando entendemos que existe uma correlação, uma sinergia.

Observamos a evolução da estratégia ESG do banco. Quais os maiores desafios nessa agenda?

Estamos dedicando nossos esforços na evolução de questões relacionadas às mudanças climáticas, um dos principais desafios globais da atualidade. Neste ano, aprimoramos a metodologia de cálculo das nossas emissões financiadas expandindo a cobertura e a acurácia. Seguimos trabalhando para conexão de aspectos ESG ao cerne dos nossos negócios. Em 2022, fomos o banco brasileiro líder no ranking de emissões de títulos ESG (green, social, sustainability e sustainability linked bonds). Emitimos R\$ 2 bilhões em Letras Financeiras Sociais para apoiar o empreendedorismo feminino no Brasil, em linha com o Programa Itaú Mulher Empreendedora, idealizado em parceria com a International Finance Corporation IFC - para fomentar o desenvolvimento de negócios liderados por mulheres por meio de iniciativas de aceleração, capacitação e networking.

Quais os destaques do resultado do ano de 2022?

O retorno recorrente sobre o patrimônio líquido médio anualizado ficou em 19,0% e o índice de capital nível I encerrou o ano em 13,5%. Com base nisso, distribuímos R\$ 8,4 bilhões em juros sobre o capital próprio em 2022. Além disso, reconhecemos os impactos provenientes de evento subsequente à data do fechamento relacionado a um caso específico de empresa de grande porte que entrou em recuperação judicial. Houve reforço na Provisão para Perda de Crédito Esperada para cobrir 100% da exposição, gerando um impacto em resultado de R\$ 1,3 bilhão (R\$ 719 milhões, líquidos de impostos), com a diferença para a exposição total sendo reconhecida na provisão complementar.

Que mensagem final você gostaria de deixar para os leitores?

Encerramos o ano de 2022 de maneira otimista e com um olhar positivo para o futuro. Com base em nossa melhor expectativa macroeconômica para 2023, o PIB deve crescer 1,1% e a taxa SELIC deve ser reduzida para 12,50% ao final do ano, enquanto a inflação, medida pelo IPCA, deve chegar a 6,1%. A partir dessas condições, projetamos para 2023: (i) crescimento de nossa carteira de crédito entre 6,0% e 9,0%; (ii) aumento da margem financeira com clientes entre 13,5% e 16,5%; (iii) custo do crédito entre R\$ 36,5 bilhões e R\$ 40,5 bilhões e (iv) crescimento das despesas não decorrentes de juros entre 5,0% e 9,0%, com o nosso índice de eficiência consolidado abaixo de 40%.

Milton Maluhy Filho
CEO

panorama

An aerial photograph of a city at night, showing a dense concentration of buildings, roads, and streetlights. The scene is filled with warm, glowing lights from windows and street lamps, creating a vibrant urban landscape.

11
quem somos

12
contexto externo

13
vantagens competitivas

quem somos_

| GRI 2-6 |

Um banco universal,
presente em 18 países
e com mais de 98 anos
de história

nossa visão

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

nosso propósito

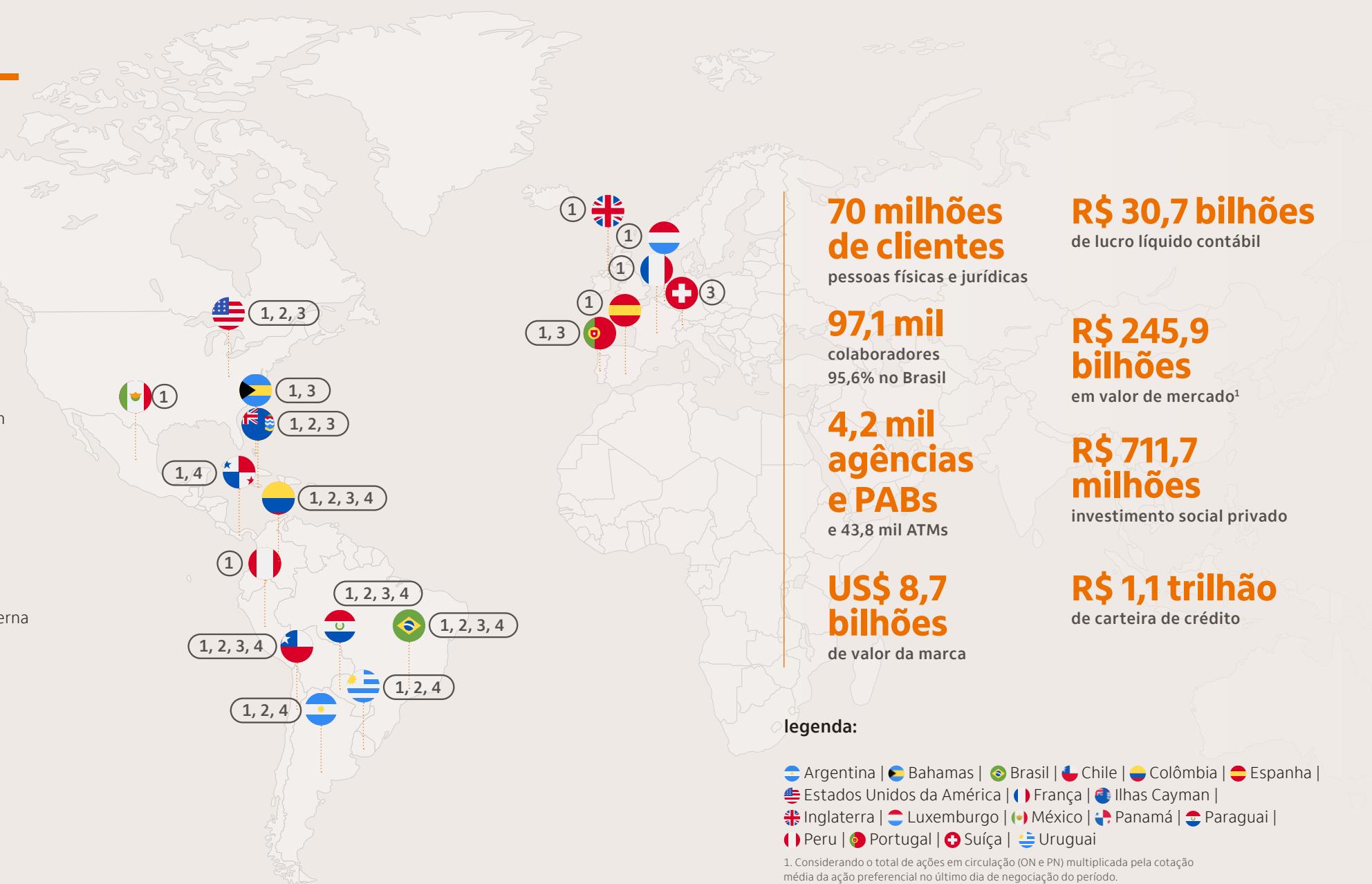
estimular o poder de transformação das pessoas.

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) Banco de Varejo



introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

contexto externo

cenário macroeconômico¹

Na atividade econômica global, o aumento da inflação em vários países desenvolvidos tem levado suas autoridades a reverterem políticas fortemente estimulantes implementadas durante a pandemia de COVID-19. O conflito militar entre a Rússia e a Ucrânia elevou diversos preços de commodities, como energia e petróleo, resultando em pressão adicional sobre a inflação. Com juros mais altos, em 2023 esperamos uma desaceleração do PIB e da atividade global, mas sem resultar em recessão.

Na qualidade de banco brasileiro cujas atividades são preponderantemente realizadas no Brasil, somos significativamente afetados pelas condições econômicas, políticas e sociais do país. O PIB brasileiro caiu 3,3% em 2020, impactado pelo surto de coronavírus, aumentou 5,0% em 2021 e deve crescer 2,9% em 2022. Para 2023, esperamos uma desaceleração do crescimento do PIB brasileiro causada principalmente pelo impacto das altas taxas de juros sobre a demanda agregada.

O IPCA atingiu 5,8% no ano findo em 31 de dezembro de 2022. Os preços monitorados (com deflação de 3,8%) se destacaram no ano passado devido aos cortes de impostos implementados no segundo semestre. A inflação em bens industriais desacelerou para 9,5% (de 11,9% em 2021) devido à normalização dos estoques e acomodação dos preços das commodities metálicas em moeda local. Por outro lado, os custos com alimentação, habitação e serviços aceleraram em relação ao ano anterior – de 8,2% para 13,2% e de 4,8% para 7,6%, respectivamente.

A taxa SELIC atingiu 13,75% a.a. em agosto de 2022 e se manteve nesse patamar. O aumento da taxa SELIC colocou os juros reais em patamar restritivo. Apesar da expectativa de aumento da carga tributária, a dívida pública tende a crescer nos próximos anos. Esperamos que a dívida bruta aumente na comparação entre 2022 e 2023. Estruturalmente, a dívida elevada e um quadro fiscal incerto sugerem um grande risco para a trajetória fiscal do Brasil.



saiba mais

sobre as projeções atualizadas no [site de RI](#).

regulações

Acompanhamos as mudanças e normatizações do mercado financeiro e no ano de 2022 algumas delas foram: a modernização da legislação do mercado de câmbio e de capital internacional, o gerenciamento de riscos de serviços de pagamento, o compartilhamento autorizado pelo cliente de suas informações financeiras entre instituições, a suitability e transparência de ofertas aos clientes, educação financeira e prevenção ao endividamento, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a gestão de capital, dentre outras.

Outro viés regulatório que avançou muito nos últimos anos foi o ESG. O acompanhamento dessas tendências é fundamental para antecipar uma série de demandas. As instituições financeiras devem ter uma política de responsabilidade, denominada Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, ou PRSAC, que orienta a condução de negócios, atividades, produtos e serviços e o relacionamento com seus stakeholders, levando em consideração os impactos, objetivos estratégicos e oportunidades de negócios.

Além disso, o Banco Central brasileiro também regulamentou a divulgação do Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (Relatório GRSAC), que deve conter informações sobre temas associados aos riscos sociais,

ambientais e climáticos: governança da gestão de riscos; impactos reais e potenciais dos riscos nas estratégias adotadas pela instituição nos negócios e no gerenciamento de risco e de capital; e processos de gerenciamento de riscos.

Esse movimento de maior abrangência de reporte de questões de sustentabilidade na prestação de contas das companhias também é crescente no âmbito do mercado de capitais. A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) brasileira dispõe sobre o registro e a prestação de informações periódicas e eventuais dos emissores, incluindo aspectos de risco social, ambiental e climático que devem ser observados pelas companhias.

No cenário internacional, essa tendência vem sendo preconizada pela Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos (U.S. Securities and Exchange Commission) e pela Fundação IFRS (International Financial Reporting Standards Foundation), as quais estão em fase de conclusão de novas Regulamentações no tema ESG. As principais requisições levantadas nos documentos de consulta publicados visam expandir a transparência em torno do impacto de questões relacionadas às mudanças climáticas e à sustentabilidade de forma geral na performance da companhia.



saiba mais

sobre as regulações que nos afetam no [Formulário 20F](#) – Item 4B > Supervisão e Regulamentação.

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.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

vantagens competitivas

Frente à transformação global que estamos passando, com novos hábitos de consumo, nível de exigência dos clientes e a escalada de inovação e tecnologia, há a necessidade de que empresas se adaptem de forma tempestiva e alavancem a experiência do cliente. Dessa forma, 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.

No que se refere ao nosso posicionamento frente à concorrência, atingimos 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, crédito consignado (setor privado e INSS). Também assumimos a liderança no volume de depósito à vista (Brasil e exterior), CDB e Administração e Gestão de Fundos.

No que tange a cartões não só temos a maior carteira do Brasil como também o NPS opera em zona de excelência (NPS>70%). Outro produto que possui esse indicador em zona de excelência é a carteira de veículos que, mesmo não estando na liderança do mercado, vale destacar que vem operando em seu maior patamar de participação dos últimos nove anos.

Importante destacar que o crescimento da nossa liderança no mercado, bem como da carteira como um todo é pautado em sólida análise tendo como direcionadores a disciplina de custos e a gestão de riscos. Ao longo do ano de 2022 mesmo em cenário desafiador conseguimos manter a maioria dos nossos índices de inadimplência abaixo dos operados no sistema financeiro.

Quando observamos o desempenho de Corporate & Investment Banking, há 13 anos consecutivos estamos entre os cinco primeiros de M&A, DCM e ECM (Rankings Dealogic e ANBIMA). Especificamente no ano de 2022, assessoramos 45 transações de fusões e aquisições no Brasil, totalizando R\$ 84 bilhões em volume. Atingimos R\$ 106 bilhões de volume originado e R\$ 60 bilhões de volume distribuído em Renda Fixa Local, também participamos de 19 operações de renda variável, com volume de R\$ 8,4 bilhões.



gestão estratégica

15
estratégia e
visão de futuro

16
cultura

17
modelo de
negócio

19
centralidade
no cliente

20
criação
de valor

24
governança
corporativa

31
gestão
de riscos

40
ESG e
mudanças climáticas



estratégia e visão de futuro

O que queremos para o futuro?

Nos orgulhamos de nossa história, que evidencia um padrão consistente de rentabilidade aos acionistas e a construção de uma marca de sucesso, da satisfação aos colaboradores e do impacto positivo para a sociedade.

Contudo, o futuro do setor financeiro tem sido e deve continuar a ser afetado por um acirramento da competitividade e mudança no nível de exigência dos clientes. Este cenário nos motivou a refletir sobre o futuro e propor uma nova estratégia corporativa.

Temos objetivos para o futuro compostos por três principais elementos:

objetivos para o futuro:

Organização rápida e moderna

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

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 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 integral e 360º**.

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.

Apenas alcançando estes objetivos conseguiremos atingir **nossas ambições** de:

Ser o destino aspiracional de talentos

Ser a melhor opção para os acionistas no longo prazo

Ser protagonistas em uma sociedade mais justa e sustentável

Para seguir esse caminho, precisamos continuar evoluindo em diversos aspectos, como tecnologia, dados, experiência do consumidor, risco, crédito, eficiência, agenda associativa, dentre outros. Contudo, o principal deles é a maneira como gerimos nosso negócio, o que envolve cultura e modelo operacional.

cultura_

Propósito

Estimular o poder de transformação das pessoas.

Visão

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

Cultura Itubers

valores que guiam a transformação cultural da organização, refletem a nossa identidade e estabelecem o modo como atingiremos nossas ambições.

Quais nossos direcionadores para permanecermos na rota?

Frente às mudanças no mercado, na sociedade, no cenário competitivo, no comportamento dos clientes e de nossos colaboradores, em 2022, atualizamos e lançamos a Cultura Itubers.

Ela reflete nossos valores essenciais e os direcionadores para os comportamentos e as atitudes que nos orientam na realização de nossa visão, estratégia e propósito.

Para isso, mobilizamos um time multidisciplinar, que analisou tendências, observou o mercado, ouviu nossos clientes, times, líderes e o Conselho de Administração e atualizou nossa cultura.



introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura

modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

modelo de negócio

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

GRI 2-6

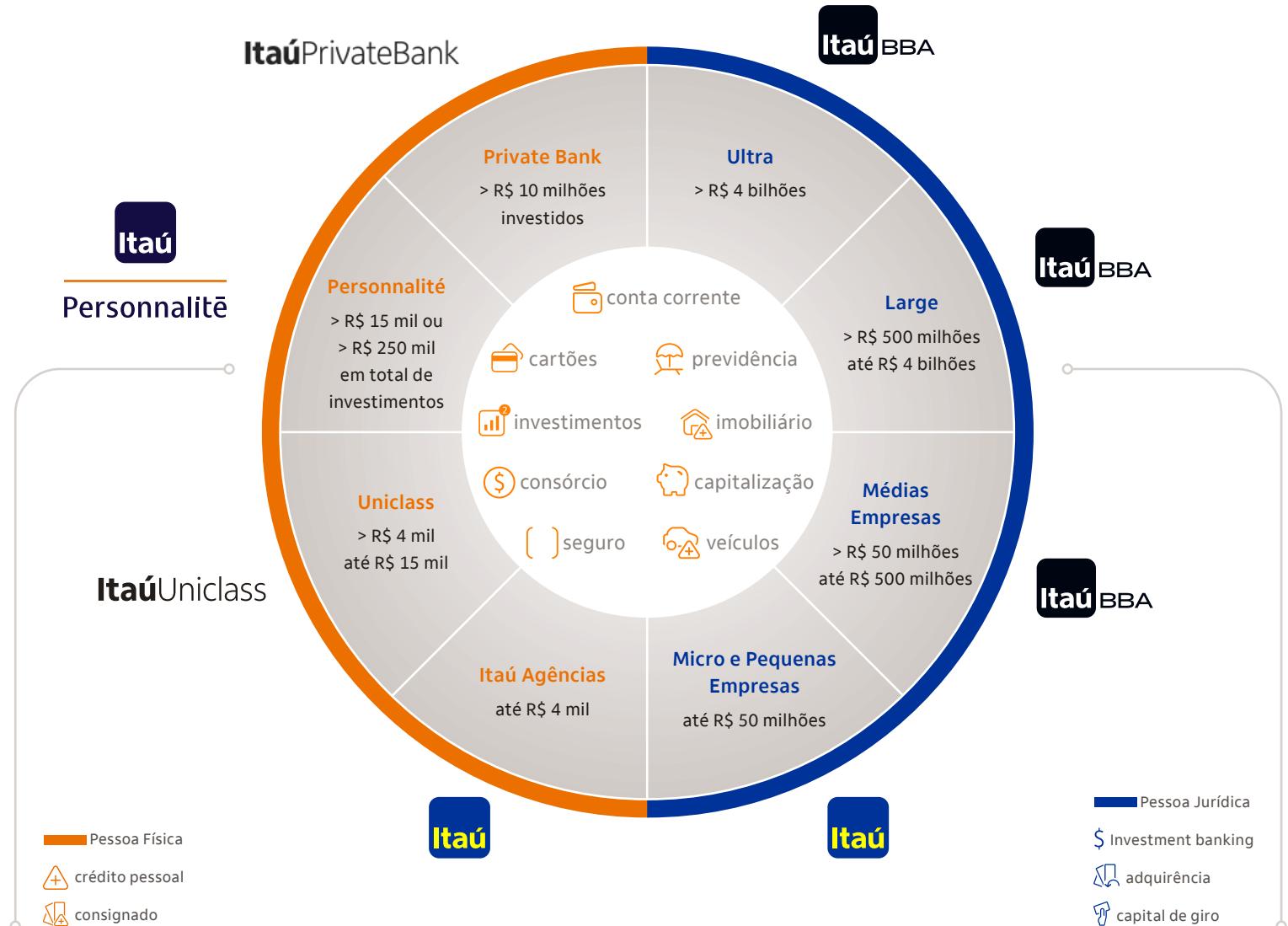
Como atuamos para realizar nossa estratégia?

Somos o maior banco privado brasileiro em valor de mercado e a marca mais valiosa da América Latina, avaliada em US\$ 8,7 bilhões, segundo o Ranking Global 500 de 2023, da Brand Finance.

Com uma vasta prateleira de produtos do setor no Brasil e por meio de nossas marcas e parcerias comerciais, oferecemos um amplo leque de serviços disponíveis em diversos canais, somos um banco completo e universal.

Concedemos descontos, promoções e vantagens exclusivas e oferecemos soluções para o dia a dia dos nossos clientes, formando um ecossistema "beyond banking" e atendendo às necessidades de todos os perfis de clientes, pessoas físicas e jurídicas, no Brasil e no exterior.

segmentos



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

saiba mais
sobre a atuação por país na [pág. 11](#).

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

visão integral e 360°

Estamos implementando uma revisão estrutural para ter mais foco em cada perfil de cliente, reconhecendo suas necessidades com base em uma perspectiva ampla para coordenar produtos, serviços ou soluções para melhor atendê-los, com visão integrada fim-a-fim das jornadas, possibilitando o aumento de engajamento e cross sell e maximizando o life time value de cada cliente.

Para isso, teremos unidades de negócios focadas por público, ao invés de foco por produto/serviço, ganhando uma visão completa de cada cliente, como a unidade de pessoas físicas (exceto segmento Private) e unidade para o segmento de pequenas e médias empresas.

Além disso, teremos uma área responsável por toda a jornada dos clientes nos diversos componentes transversais/operacionais, como login, aplicativos, autenticação, entre outros, padronizando o nível de excelência. Essas mudanças serão implantadas ao longo de 2023, com uma abordagem cuidadosa para minimizar os impactos durante a transformação.

agenda associativa

Nos mantemos abertos e atentos a oportunidades e negócios correlatos aos nossos. Nesse sentido, as parcerias que realizamos têm o objetivo de melhorar nosso ecossistema e a nossa proposta de valor para os clientes. Assim, objetivamos ampliar nossa proposta de valor e avançar em outras verticais de receitas, que não são as tradicionais do sistema financeiro ou do sistema bancário.

Pautamos decisões de investimentos buscando manter a consistência de rentabilidade sustentável, a construção de um ecossistema cada vez mais robusto e de uma organização cada vez mais ágil e moderna.

Em abril de 2022, criamos, juntamente com a Totvs, a Joint Venture Techfin, que tem por objetivo a distribuição e a ampliação de serviços financeiros integrados aos sistemas de gestão da Totvs, baseados em uso intensivo de dados, voltados para clientes empresariais e toda a sua cadeia de fornecedores, clientes e funcionários. Ainda no mesmo mês, com a finalidade de expandir a nossa atuação no agronegócio, realizamos a aquisição de participação minoritária na Orbia, uma plataforma que oferece ao produtor rural uma jornada completa dentro do universo digital, facilitando a atuação no campo desde o plantio até a comercialização de commodities.

Reforçamos nossa estratégia em estabelecer um ecossistema de investimentos que prioriza a satisfação do cliente, ao dispor de produtos e serviços nos canais mais convenientes para cada perfil por meio de duas operações: (i) em janeiro de 2022, anunciamos a aquisição de participação na Ideal, corretora 100% digital que oferece soluções de trading eletrônico e DMA (direct market access), dentro de uma plataforma flexível e cloud-based) e (ii) em julho de 2022, anunciamos a aquisição de participação estratégica na Avenue, que detém uma corretora digital de valores mobiliários norte-americana, para democratizar o acesso de investidores brasileiros ao mercado internacional.

Em abril, foi aprovada a aquisição de participação adicional no capital social da XP Inc., equivalente a 11,36% no contrato original. Em junho, informamos a alienação de parte de nossa participação, permanecendo com 9,96% de participação no capital social total da XP Inc. Adicionalmente, em julho, informamos o recebimento de ações do Banco Itaú Chile. Dessa forma, aumentamos nossa participação de 55,96% para 65,62% do capital social total e votante do Banco Itaú Chile.



introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

centralidade no cliente

Temos aproximadamente 70 milhões de clientes pessoas físicas e jurídicas, que são o referencial para tomada de decisão de todos os nossos colaboradores e líderes. Suas necessidades são consideradas diretrizes em cada iniciativa, prática ou avanço que realizamos.

Almejamos ser benchmark em satisfação de clientes. Atendemos clientes pessoa física e jurídica de diferentes perfis, em diferentes segmentos. Temos times qualificados para atender a cada um deles durante toda a sua jornada conosco. Contamos com tecnologia e processos que nos permitem conhecer o cliente a fundo, 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, também apoiamos nossos clientes em ações para sua saúde financeira e redução de endividamento, para garantir uma oferta de produtos ética, responsável e clara e para potencializar negócios 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, temos monitorado mais de 40 variáveis de relacionamento de cada cliente conosco e com o mercado, que vão desde transações na conta, acesso a canais, penetração de produtos, entre outros. Com base nessas variáveis, identificamos o quanto e quais necessidades financeiras cada cliente atende pelo banco e conseguimos definir a conversa mais alinhada à necessidade e momento de vida de cada cliente no canal de comunicação mais adequado.

Consideramos clientes engajados aqueles que impactam nossos resultados pelo relacionamento com o banco por meio do uso de nossos canais. Dessa forma, 68% de nossos clientes pessoas físicas são engajados, os quais são mais satisfeitos e mais rentáveis.

Clientes engajados comparados aos clientes não engajados apresentam:

NPS
1,5
vezes
maior

cancelamento
de serviços
4 vezes
menor

receita
10
vezes
superior

Além disso, o ritmo de crescimento de clientes engajados tem sido mais acelerado do que o de clientes totais e o aumento de 1% na base de engajados gera resultado incremental de mais de R\$ 1 bilhão por ano.

satisfação de clientes

Como ponto de partida buscamos continuamente maximizar a satisfação do cliente em tudo que desenvolvemos. Mensuramos e acompanhamos essa evolução por meio de mais de 300 pesquisas ativas gerando a nota Net Promoter Score (NPS), que avalia a probabilidade dos clientes nos recomendarem em relação a um produto ou serviço para outras pessoas ou empresas. Essas medições de produtos, canais, segmentos e transações dos clientes geraram cerca de 4 milhões de feedbacks em 2022, permitindo que as áreas de negócio do banco evoluam suas jornadas e aumentem a satisfação de nossos clientes.

O resultado do NPS pode variar de -100 a +100. Em 2022, tivemos aumentos expressivos de NPS nos públicos pessoas físicas e jurídicas, alcançando 57% dos negócios em zona de qualidade (NPS acima de 49 pontos) e 27% em zona de excelência (NPS acima de 75 pontos). 32% dos negócios fecharam o ano em máxima histórica. Adicionalmente, atingimos nosso desafio de aumentar nosso NPS Global em 20 pontos desde 2018.

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 2022, foram mais de 650 mil ligações entre líderes e clientes.

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

criação de valor

nosso impacto

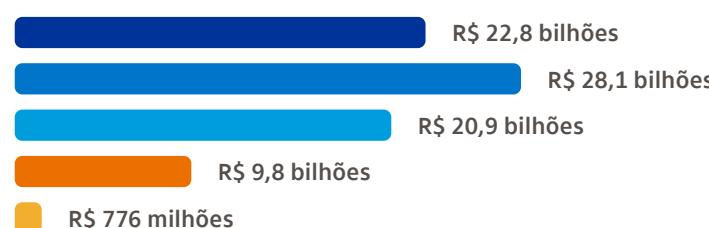
A criação de valor é a consequência de como pensamos e tomamos decisões, buscando alavancar nossos capitais e manter uma performance sustentável, por meio da otimização da eficiência, para uma melhoria contínua de nosso desempenho e para a mitigação de impactos adversos para todas as partes interessadas.

Desde a remuneração dos nossos executivos até nossas decisões comerciais são pautadas em função da criação de valor, buscando potencializar o impacto positivo em todos os stakeholders do nosso sistema, controlar os riscos da nossa operação e fortalecer a capacidade de sustentação e perenidade do negócio.

Adicionamos R\$ 82,4 bilhões à sociedade em 2022

demonstração do valor adicionado¹

| GRI 201-1 |



- destinados à sociedade, distribuídos na forma de impostos e contribuições municipais, estaduais e federais
- destinados aos colaboradores, distribuídos na forma de remuneração, benefícios e incentivos
- destinados a outros públicos, distribuídos entre prestadores de serviço e outros setores
- destinados aos acionistas, distribuídos na forma de dividendos ou de juros sobre capital próprio
- destinados a outros públicos, distribuídos entre prestadores de serviço e outros setores

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



Impactos



introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nosso capital
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente



reconhecimentos

Destacamos aqui como nossa geração de valor é reconhecida em vários temas e por diversas organizações, o que nos sinaliza estarmos no caminho certo em nossa estratégia, governança e na gestão de risco dos negócios. Em 2022, fomos reconhecidos por diferentes rankings e publicações:



marca mais valiosa

Marca mais valiosa do País,
R\$ 36,5 bilhões, pelo ranking Brand DX.

Marca brasileira mais valiosa,
US\$ 8,08 bilhões pelo ranking
BrandZ 50 (2021/2022).

Marca mais valiosa da América Latina,
US\$ 8,7 bilhões, pelo ranking Brand
Finance Global 500 (2023).

Marca mais valiosa do país,
R\$ 44,4 bilhões, pela Interbrand (2023).



comunicação e transparência

1º lugar em todas as oito categorias para a América Latina, pelo ranking anual da Institutional Investor (baseado na escuta de stakeholders do mercado de capitais sobre as práticas de relações com investidores).



relacionamento com clientes

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

Dentre as 3 instituições financeiras com o menor índice de reclamações, pelo ranking Bacen.



Inovação

1º lugar na categoria internacional do Prêmio Best Workplaces for Innovators e 8ª posição no ranking geral da Fast Company.

Banco mais inovador do Brasil, pelo Valor Inovação.

8ª melhor empresa do mundo para se trabalhar com inovação, pelo ranking da Fast Company.

Melhor banco digital do país, pelo Global Finance.



sustentabilidade

Most Innovative ESG Product e Best Corporate Sustainability Strategy no ESG Investing Awards, pela ESG Investing.

Best Green Bank Brazil 2022, Retail Banking Awards, pelo Global Banking & Finance Awards.

ESG Investing Awards, pela ESG Investing.

Best Bank for Sustainable Development Brazil 2022.

Best ESG Green Bonds Brazil 2022.

Best ESG Social Bonds Brazil 2022.

Most Innovative ESG initiative Brazil 2022.

ESG & Sustainability Awards, pelo Global Banking & Finance Awards.

Best ESG Strategy Brazil, ESG Awards 2022, pelo World Finance.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

**negócios**

1º lugar como instituição financeira do Prêmio Líderes do Brasil, pelo Lide.

Melhor banco em informações contábeis e financeiras, pelo anuário Valor 1000.

Itaú Asset – Melhor gestora de fundos, pelo Guia de Fundos FGV.

Melhor Banco de Investimentos do Brasil, pela Global Banking & Finance Review, pela Euromoney e pela Leaders League.

Best Equity Bank LATAM no mercado de investimentos, pela Global Finance.

Best Investment Bank Brazil 2022, pelo Investment Banking Awards.

Best private bank in Latin America for customer service.

Best private bank in Latin America for philanthropy services.

Best private bank in Latin America for succession planning.

Global Private Banking Awards 2022, pelo PWM/The Banker.

**marca empregadora**

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

Melhores na Gestão de Pessoas
2022, 1º lugar na categoria geral e no setor, pelo Prêmio Valor Carreira.

Melhor empresa para se desenvolver profissionalmente no Brasil 2022.

Campeão na categoria Diversidade.
Pelo LinkedIn Top Companies.

1º lugar na categoria bancos do Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar, pela Fundação Instituto de Administração (FIA) e UOL.

1º banco com a certificação FITWEL de Ambiente de Trabalho Saudável.

governança corporativa

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

estrutura acionária

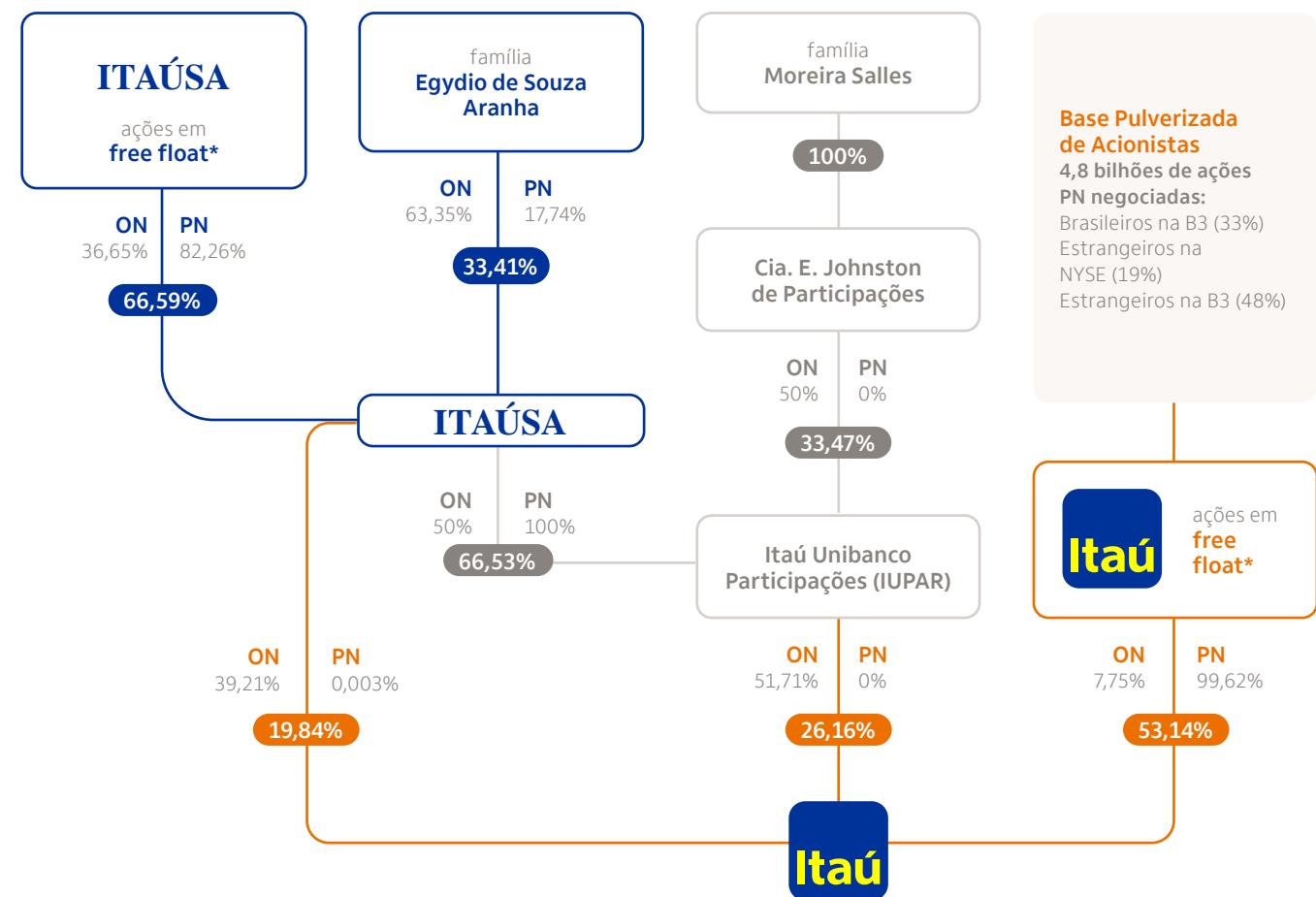
O Itaú Unibanco Holding S.A. é uma empresa financeira controlada pela Itaú Unibanco Participações S.A. (IUPAR), empresa de participações que detém 51,71% de nossas ações ordinárias e, por sua vez, é controlada conjuntamente pela Itaúsa S.A., empresa de participações que tem como controladores os membros 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.

Atualmente, o Itaú Unibanco Holding é o maior banco privado do Brasil, a maior instituição financeira da América Latina e um dos maiores do mundo em valor de mercado: aproximadamente R\$ 246 bilhões em dezembro de 2022.

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 float*

(em 31 de dezembro de 2022)



* Excluindo Controladores e Tesouraria.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

performance das nossas ações

Preço e volume	(R\$) ITUB4 (Ações PN)	(R\$) ITUB3 (Ações ON)	(US\$) ITUB (ADR)
Cotação de fechamento – em 31/12/2022	25,00	21,89	4,71
Cotação de fechamento – em 31/12/2021	20,95	19,09	3,75
Variação nos últimos 12 meses	19,3%	14,7%	25,6%
Base acionária e indicadores	2022	2021	Variação
Ações em tesouraria – milhões	3,3	24,2	-86,5%
Número de ações em circulação ¹ – milhões	9.801	9.780	+0,2%
Quantidade de acionistas	480.639	487.819	-1,5%
Lucro líquido por ação (R\$)	3,03	2,74	10,6%
Valor patrimonial por ação (R\$)	17,14	15,63	9,6%
Dividendos e JCP líquidos por ação – R\$	0,85	0,64	34,0%
Volume médio diário negociado em 2022 – bilhões	2,2	2,1	2,0%
B3 (ON+PN)	1,0	1,1	-5,0%
NYSE (ADR)	1,1	1,0	9,1%
Valor de Mercado ²	245,9	205,9	19,4%

saiba mais_

sobre a performance das nossas ações na [Análise Gerencial da Operação 4T22](#).
sobre os principais eventos societários e parcerias na página de [Fatos Relevantes](#).

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 os princípios e regras de operação na página de [Regulamentos e Políticas](#).

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

Conselho Fiscal (CF)

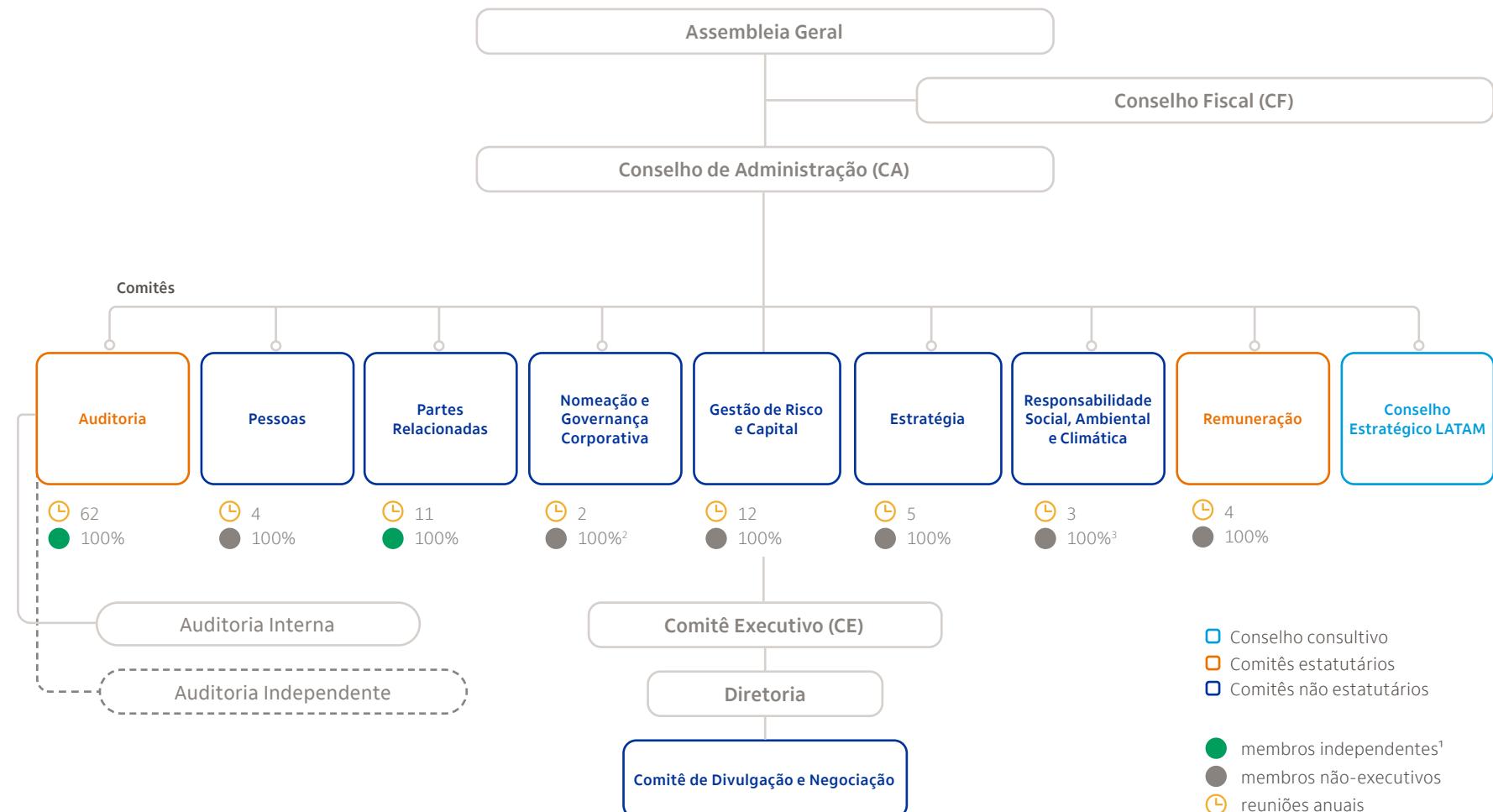
Órgão independente eleito anualmente pelos acionistas. Possui de três membros, sendo um eleito por acionistas minoritários detentores de ações preferenciais.

Comitês

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

Comitê de Divulgação e Negociação

Compõe o Conselho Executivo (CE) e é 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 não têm relação comercial, nem de qualquer outra natureza, com a Companhia, com empresa sob o mesmo controle, com o acionista controlador ou com membro de órgão de administração, que possa originar conflito de interesses ou prejudicar sua capacidade e isenção de análise e apreciação.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

Fórum	Responsabilidade		Fórum	Responsabilidade
Assembleia Geral	Assembleia Geral Ordinária (AGO): <ul style="list-style-type: none"> 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. Assembleia Geral Extraordinária (AGE): <ul style="list-style-type: none"> deliberar matérias relevantes que não sejam da competência da AGO. 		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 Fiscal (CF)	Fiscalizar atividades da Administração; Examinar e opinar sobre as demonstrações contábeis; Cumprir atribuições estabelecidas pela legislação brasileira.		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.
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; Definir políticas de meritocracia; Supervisionar a operação do negócio.		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.
Comitê de Auditoria	Garantir a integridade das demonstrações contábeis; Cumprir exigências legais e regulatórias; Assegurar a eficiência dos controles internos e gestão dos riscos.	①		
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.	②		
Comitê de Partes Relacionadas	Gerir operações entre partes relacionadas; Assegurar a igualdade e transparéncia das operações.	③		
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.	④		
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.	⑤		
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.	⑥		
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.	⑦		

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

Aná Lúcia de Matos Barreto Villela

② ⑤ ⑦

Candido Botelho Bracher ④ ⑤ ⑦ ⑧

João Moreira Salles ⑥ ⑧

membrOS independentes

Cesar Nivaldo Gon ②

Fabio Colletti Barbosa ② ③ ⑤ ⑥ ⑦

Frederico Trajano Inácio Rodrigues

Maria Helena dos Santos Fernandes

Santana ① ③

Pedro Luiz Bodin de Moraes ③ ④

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

Comitê Executivo

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



Milton Maluhy Filho
Presidente (CEO)



Alexandre Zancani
Veículos,
imobiliário,
consórcios,
crédito para
indivíduos,
entre outros



Marina Bellini
Operações,
Atendimento
e Patrimônio
e Compras de
Ativos (IGA)



Carlos Orestes Vanzo
Banco de
varejo, canais
digitais e UX
para pessoa
física, seguros,
entre outros



André Rodrigues
Banco de
varejo,
canais digitais,
UX e crédito
para pessoa
jurídica, entre
outros



Carlos Constantini
Wealth
Management
& Services
(WMS)



Flávio de Souza
Presidente
do Itaú
BBA, banco
comercial, CIB,
distribuição
de renda fixa
e variável,
research
e crédito
atacadão



Pedro Lorenzini
Tesouraria,
produtos
ativos e mesas
clientes,
macroeconomia
e operações na
América do Sul



Ricardo Guerra
Tecnologia



**José Virgílio
Vita Neto**
Jurídico,
ouvidoria,
comunicação
institucional,
sustentabili-
dade e relações
governa-
mentais



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



Alexsandro Broedel
Finanças e
relações com
investidores



Sérgio Fajerman
Recursos
Humanos

Áreas de negócios

Áreas de suporte

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 35 membros, eleitos anualmente pelo CA, e conforme a legislação brasileira, um Diretor em exercício mantém seu cargo até que seja reeleito ou até a posse de seu sucessor.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

remuneração

| GRI 2-19 | GRI 2-20 |

O Comitê de Remuneração é o responsável por nossa política de compensação, seguindo a regulamentação aplicável e as melhores práticas de mercado, nacionais e internacionais, que consolida 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 os interesses dos acionistas. Ao menos uma vez por ano, o Conselho de Administração avalia a adequação da Política de Remuneração.

Temos estratégias de remuneração específicas para cada unidade de negócio, periodicamente reavaliadas por meio de pesquisas salariais, por consultores especializados, participação em pesquisas realizadas por outros bancos e em fóruns especializados em remuneração e benefícios.

remuneração fixa

Estabelecida de acordo com a complexidade das atribuições e desempenho individual de cada 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, de acordo com as convenções coletivas aplicáveis.

benefícios

Todos os nossos colaboradores estão cobertos por acordos e convenções coletivas de trabalho, que estabelecem como principais benefícios a serem recebidos pelos colaboradores que trabalham no Brasil: auxílio-refeição, auxílio-cesta-alimentação, auxílio-creche ou babá e vale-transporte.

Além disso, oferecemos benefícios que podem variar de acordo com o nível hierárquico dos colaboradores ou com a regulamentação aplicável a cada jurisdição, como:

planos de assistência médica e odontológica, previdência privada, seguro de vida em grupo, check-up médico anual, estacionamento, serviços psicossociais e tratamento personalizado no uso de produtos e serviços financeiros.

remuneração variável

Contamos com práticas diferenciadas por cargo para remuneração variável, para reforçar o comprometimento com resultados sustentáveis e perenes, potencializando a geração de valor da organização. A remuneração variável reconhece o nível de envolvimento, os resultados alcançados e a sustentabilidade de curto, médio e longo prazos desses resultados.

programa de remuneração por alto desempenho (PRAD)

: participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.

performance diferenciada (PD): modelo que considera a avaliação individual de colaboradores em cargos de liderança ou cargos similares e premia profissionais com nível de cargo de gerente que foram destaque em resultados e em comportamento. O programa consiste em conceder ações preferenciais (ITUB4) ou instrumentos equivalentes, observados os limites estabelecidos pelo Comitê de Remuneração.

programa de reconhecimento de profissionais-chave

colaboradores com cargos elegíveis, selecionados pelo Comitê Executivo de Pessoas, recebem um valor adicional à PLR, em ações, a ser determinado conforme o Regulamento do Programa de Participação nos Lucros ou Resultados e com a transferência sujeita a período de diferimento, reforçando a retenção e alinhamento desses profissionais aos nossos resultados futuros.

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: mede o resultado alcançado pelo Banco no ano e é comparado ao resultado do ano anterior e ao resultado esperado no orçamento aprovado pelo Conselho de Administração.
- Criação de Valor (CV) – Valor Econômico Adicionado (EVA): mede o valor adicionado pelo Banco ao acionista em excesso de seu custo de capital. Além das métricas mencionadas, a remuneração do CEO também pode oscilar de acordo com nosso retorno sobre o patrimônio e nosso custo de capital e lucro líquido, quando em comparação com os nossos principais concorrentes. Nossa 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

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

remuneração dos administradores

Composição da remuneração anual dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria.

	Conselho de Administração (CA) ¹	Diretoria	Conselho Fiscal	Comitê de Auditoria ²
fixa mensal	Honorários em dinheiro aprovados em AGO	Honorários em dinheiro aprovado em AGO	Honorários em dinheiro aprovados em AGO	Honorários em dinheiro definidos pelo CA
fixa anual	Honorários em ações aprovados em AGO	–	–	–
variável anual	Honorários em ações aprovados somente em caso de deliberação do Comitê de Remuneração, sujeita às diretrizes da Resolução CMN nº 3.921 e limitada ao determinado pela AGO	Participação nos lucros estatutária e honorários (em dinheiro e em ações) aprovados pelo Comitê de Remuneração e limitados pelo montante anual aprovado em AGO	–	–
plano de benefícios	Somente têm benefícios se anteriormente foram Diretores da organização	Plano médico, odontológico, check-up, previdência complementar, estacionamento e seguro de vida	–	Somente têm benefícios se anteriormente foram Diretores da organização

¹ Caso um membro faça parte de dois fóruns, as regras que se aplicam são: Conselho de Administração e Diretoria do Itaú Unibanco ou de controladas: modelo de remuneração de diretores. Administrador membro de comitês ou de controladas ou coligadas: modelo do órgão ou áreaexecutiva em que atua. Não administrador membros do Comitê de Remuneração: modelo conforme o do comitê.

² Caso membros do Comitê de Auditoria também integrem o Conselho de Administração é adotada a política de remuneração prevista para o Conselho

programa de sócios

Direcionado a diretores e colaboradores com histórico de contribuição e atuação relevantes, além do desempenho diferenciado. O objetivo é alinharmos os interesses de nossos diretores e colaboradores aos de nossos acionistas. O programa concede aos seus participantes, que podem ser eleitos sem limites de reeleição para a categoria de Sócios Holding ou Sócios, a oportunidade de investir em nossas ações preferenciais (ITUB4), compartilhando os riscos de curto, médio e longo prazo e recebendo uma contrapartida sobre o investimento realizado no programa.

A contrapartida em ações permanecerá indisponível para venda até o quinto ano, a contar da data de cada investimento realizado.

A responsabilidade pelas regras relativas à nomeação e destituição dos beneficiários do Programa de Sócios são papel do Comitê de Pessoas, subordinado ao Conselho de Administração e que faz a governança da remuneração dos administradores juntamente com o Comitê de Remuneração.



saiba mais_

sobre o programa de sócios e a remuneração variável dos administradores no [Manual da Assembleia Geral Ordinária de 25 de Abril de 2023](#).

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

gestão de riscos

modelo de gestão

Assumir e gerenciar riscos é a essência da nossa atividade e uma responsabilidade de todos os nossos colaboradores. Nosso 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:** acompanha riscos que possam comprometer a satisfação, oferta adequada e experiência do cliente

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

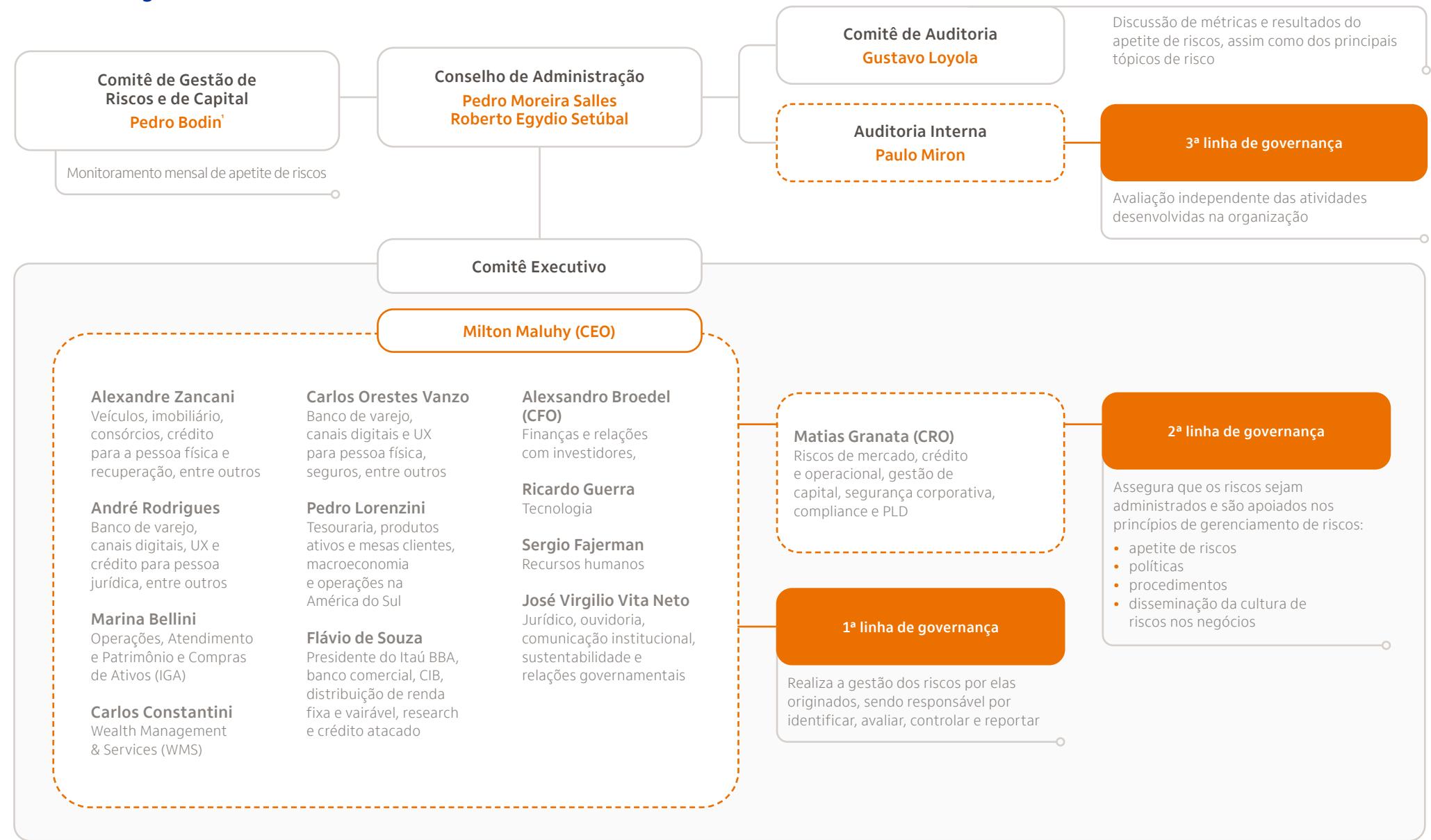
panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

estrutura de gestão de risco



introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura

modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa

gestão de riscos

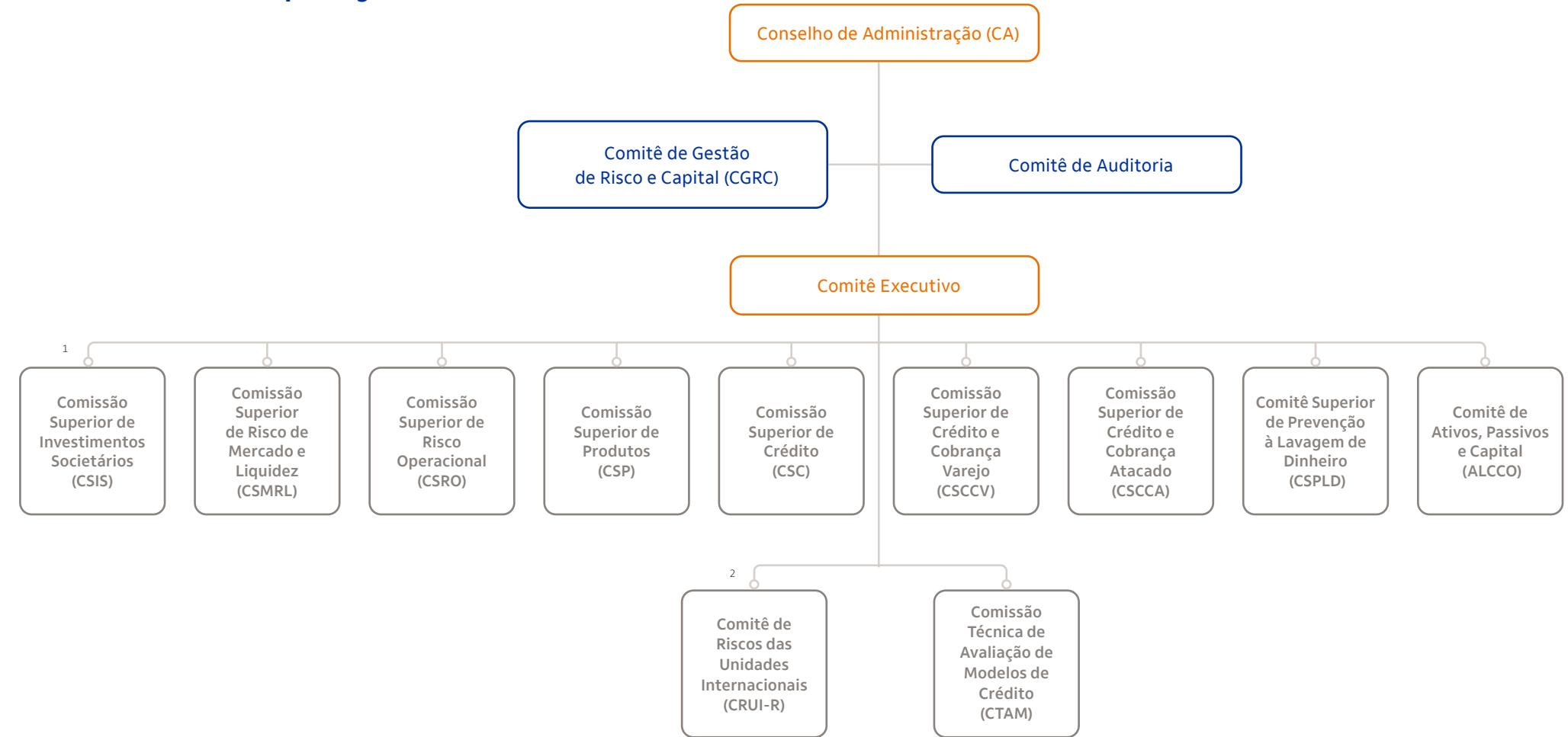
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

comitês e comissões de apoio à gestão

1 Presididos pelo CEO do Itaú Unibanco Holding

2 Presididos pelo CRO do Itaú Unibanco Holding

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

principais 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, pode 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 adicional na classificação de crédito do Brasil pode nos afetar adversamente.

COVID-19

- A pandemia de COVID-19 nos afetou de maneira adversa e pode continuar a nos afetar.

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 perdas 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 federal brasileiro pode ter um efeito adverso relevante sobre nós.
- Podemos incorrer em perdas associadas aos riscos de exposição das contrapartes.
- Podemos enfrentar desafios relacionados à transição de índices de referência.

risco de liquidez

- Enfrentamos riscos relacionados à liquidez dos nossos recursos de capital.
- 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.

- Desenvolvimentos adversos que afetam o setor de serviços financeiros, como eventos reais ou preocupações que envolvam liquidez, inadimplência ou descumprimento por parte de instituições financeiras ou contrapartes de operações, podem afetar negativamente nossas operações comerciais, situação patrimonial e financeira e resultados operacionais atuais e projetados.

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.
- Falha em nos proteger adequadamente contra riscos relacionados à segurança cibernética pode nos afetar de forma relevante e adversa.
- Falha em proteger informações pessoais pode nos afetar de forma 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.
- À medida que a estrutura regulatória da inteligência artificial e da tecnologia de aprendizado de máquina evoluí, nossas atividades, situação patrimonial e financeira e resultados operacionais podem ser afetados negativamente.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

risco de estratégia

- A integração de negócios adquiridos ou incorporados envolve certos riscos que podem ter um efeito adverso relevante.
- 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 precificação de produtos de seguro, previdência e capitalização podem nos afetar de forma adversa.

risco de 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 à concentração de mercado.

 saiba mais_

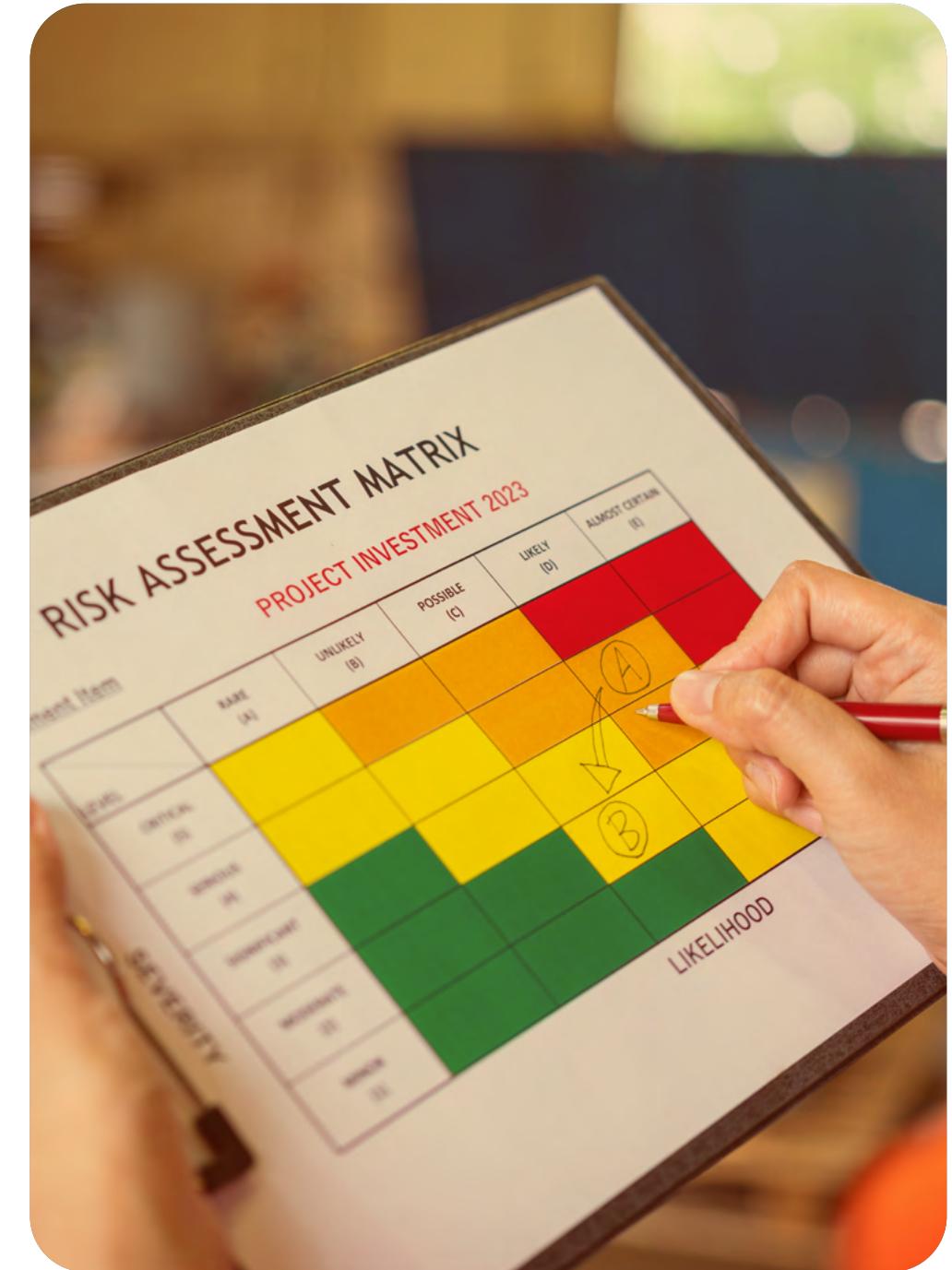
sobre os fatores de risco no **Formulário 20F** - Item 3D. Fatores de Risco.

riscos socioambientais e climáticos

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

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.



introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura

modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa

gestão de riscos

ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

riscos emergentes

São aqueles com impacto, a médio e longo prazo, potencialmente materiais sobre os negócios, 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.

mudanças climáticas

Riscos associados a mudanças climáticas vêm ganhando cada vez mais relevância social, regulatória, econômica e política, tanto nacional, quanto internacionalmente. Novas regulamentações relacionadas às mudanças climáticas estão aumentando os requisitos operativos da indústria, gerando maior custo de observância para toda a sociedade.

O Risco Climático está associado a mudanças nos padrões climáticos, como alteração da frequência e intensidade de intempéries climáticos, ou a mudanças no ambiente macroeconômico resultantes da transição para uma economia mais limpa (de baixa intensidade de carbono), que tem por objetivo principal controlar o aumento da temperatura global.

A materialização do risco climático nas instituições financeiras se dá primordialmente através dos riscos tradicionais (crédito, mercado e operacional) e do risco reputacional.

Apesar das incertezas quanto ao grau de intensidade e frequência da ocorrência dos eventos climáticos extremos, a maior observância destes, pode impactar potencialmente a capacidade econômica de nossos clientes, pela alteração do faturamento esperado e da sua lucratividade.

Conjugado a estes impactos, quaisquer aumentos posteriores nos níveis de inadimplência e de desemprego poderiam gerar pressões recessivas na economia como um todo, que levariam a um impacto no longo prazo de 3 a 5 anos de maior deterioração na capacidade de pagamento dos tomadores, resultando em maiores perdas de crédito.

A não incorporação adequada dos riscos associados a mudanças climáticas em nossa estrutura de risco pode ter um impacto relevante e adverso sobre as taxas de crescimento, a competitividade, a lucratividade, os custos de captação e a situação financeira dos nossos negócios.

Dada a sua relevância, escala, amplitude e nosso posicionamento estratégico, esse tema se tornou uma de nossas principais prioridades, visto que está intrinsecamente relacionado às nossas atividades de intermediação financeira, em negócios com contrapartes, no relacionamento com fornecedores ou em nossas operações próprias.

Nossa principal estratégia de mitigação dos impactos das mudanças climáticas se dá por meio de governança

de gestão do risco climático que, além de se apoiar em uma estrutura de políticas e comitês dedicados, é ainda realizada por equipes tecnicamente qualificadas.

Ademais, a governança está presente nos negócios, representada pelo Comitê ESG, composto por executivos, visando acompanhar a evolução de projetos, discutir o andamento da agenda e das tendências dos mercados local e internacional, avaliar operações ESG e conectar assuntos estratégicos que envolvam o tema.

Também no âmbito dos negócios, estabelecemos uma área dedicada às oportunidades de estruturação de operações verdes, sociais, sustentáveis ou com características atreladas a metas de sustentabilidade, além de dar assessoria especializada a clientes para apoia-los na transição para uma economia “verde”.

Ainda, nossa estratégia para oferta de produtos e serviços de crédito busca garantir a conformidade e o uso de boas práticas ambientais pelos clientes e empresas investidas, por meio, por exemplo, da análise de riscos social, ambiental e climático de parte relevante de nossa carteira de crédito.

Por fim, para além da visão de negócios, adotamos práticas de gestão responsável por meio da redução de impacto em nossas operações próprias, visando o aumento de eficiência no uso de recursos, já tendo neutralizado nossas emissões diretas de carbono.

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

geopolítico e riscos macroeconômicos

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.

Ademais, 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 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 exemplo disso, a série de sanções financeiras e econômicas impostas à Rússia, em consequência da invasão da Ucrânia, impactaram mercados regionais e globais, interromperam canais de distribuição, aumentando o preço de muitas commodities com consequente aumento da

inflação, o que no longo prazo impacta diretamente nosso custo de funding, nossa precificação de produtos e de provisões.

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 com simulação de condições econômicas e de mercado extremas e seus impactos sobre nossos resultados em uma janela de 3 anos.

O cenário atual consiste em um aperto monetário mais intenso nas economias desenvolvidas causado pelo agravamento das tensões entre Rússia e Ucrânia, um desequilíbrio nas cadeias produtivas ocasionados pelo COVID, além das injeções de liquidez realizadas pelos Bancos Centrais, afetando de maneira considerável os emergentes: inflação global mais persistente que o esperado e/ou preocupações com valorização excessiva de ativos resultam em aumento de juros e retirada de estímulos ainda mais intensos nas economias centrais.

A depreciação cambial e aumento da inflação exige resposta do BC, que implica em atividade mais fraca. Combinado com o cenário externo, agravamos mais a crise com desequilíbrios econômicos, 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.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

dependência de tecnologia e de terceiros dentro do contexto mais digital

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).

No exercício das nossas operações de intermediação de serviços financeiros, gerenciamos e armazenamos informações proprietárias e dados sensíveis ou confidenciais relacionados com nossos clientes, o que nos expõe potencialmente a um impacto a eventual indisponibilidade de sistemas e infraestrutura, interrupção dos serviços de telecomunicações, falhas generalizadas nos sistemas, ocasionadas por eventos internos e externos.

Somos muito dependentes de tecnologia e isso nos expõe a vírus, worms e outros softwares mal-intencionados, inclusive bugs e outros problemas que podem interferir inesperadamente na operação de nossos sistemas e resultar no vazamento de dados, que poderá impactar nossa credibilidade em gerir e armazenar dados dentro da tarefa de intermediação de serviços e produtos financeiros.

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. 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.

catástrofes epidêmicas e pandêmicas

A extensão de impactos negativos em nossos negócios observados durante uma pandemia depende de eventos futuros que são altamente incertos e imprevisíveis e de fatores que estão além do nosso controle, incluindo a possibilidade de surtos adicionais, outras mutações e variantes do vírus, a intensidade da contração econômica efeito das medidas tomadas, ou a serem tomadas, por autoridades governamentais, pela comunidade científica em resposta a um desastre epidêmico e até mesmo novas epidemias ou pandemias que resultem em um colapso nos sistemas de saúde, bem como o grave impacto nas economias dos países afetados.

Estamos cientes que um desastre como a pandemia da COVID-19, por exemplo, e a resultante desaceleração econômica e volatilidade nos mercados de capitais brasileiros e internacionais tiveram, e podem continuar a ter no futuro, um efeito de deterioração relevante sobre nossos negócios, nossa situação financeira, nossa liquidez e os resultados das operações nas unidades de negócio.

Nesse cenário identificamos alguns possíveis impactos potenciais negativos em nossos negócios, como um aumento relevante da volatilidade dos mercados financeiros e dos indicadores econômicos em âmbito global, como taxas de câmbio e juros e spread de crédito, do aumento da inadimplência do sistema financeiro além do aumento das despesas com sinistros em seguro de vida. Quaisquer movimentações inesperadas nesses fatores de mercado

poderiam resultar em perdas financeiras no longo prazo associadas à nossa carteira de negociação ou nossos ativos financeiros, que poderiam deteriorar nossa situação financeira.

Além disso, esperamos alteração das perspectivas financeiras dos clientes que podem apresentar reação de retração, mantendo baixos níveis de despesas discricionárias no longo prazo, razão pela qual determinados setores que atendemos podem levar mais tempo para se recuperar, bem como esperamos por um impacto na provisão para créditos de liquidação duvidosa, dado o nível de risco e atraso. Consideraríamos ainda a eventualidade dos nossos colaboradores contraírem a doença ou novas cepas. Logo, estaríamos expostos a uma possível indisponibilidade do pessoal chave necessário para conduzir nossas atividades de negócios.

Visando mitigar os impactos advindos de catástrofes epidêmicas e pandêmicas, adotamos o modelo de perda esperada para provisionamento das operações desde o momento da concessão e é atualizado periodicamente em função das variáveis macroeconômicas e situação do cliente. Além disso, a nossa governança de risco de crédito permite rápida resposta para o acompanhamento dos impactos resultantes de situações adversas da pandemia da COVID-19 em sua carteira de crédito, possibilitando acesso ágil às informações necessárias para discussões e ações dos fóruns diários de gestão de crises.

Criamos ainda iniciativas que possibilitam a extensão de carências, prazos e melhores condições de taxa de juros para clientes PF, Micro e Pequenas Empresas. Ademais, possuímos ampla infraestrutura tecnológica que permite nossas pessoas trabalharem remotamente e governança e processos de gestão de pessoas que nos possibilita identificar colaboradores de grupos de risco e estabelecermos rotinas operacionais que mitiguem os riscos para as mesmas e os impactos em nossos clientes.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

**inovações em produtos
e serviços financeiros**

Nos últimos anos, o setor financeiro tem passado por diversas transformações tecnológicas, sejam elas motivadas por uma nova concorrência de empresas focadas em soluções para a conquista dos clientes digitais ou mesmo transformações de origem regulatória que visam aumentar a competitividade através da implementação de novas tecnologias, como o Open Finance.

Nesse contexto, surgem tanto novos modelos de negócios como também novos produtos e serviços dentro do ecossistema financeiro, como as transações tokenizadas, crypto ativos, dentre outros. Entendemos que se não acompanhamos essa dinâmica de inovação da indústria de produtos e serviços financeiros, estaremos vulneráveis na nossa capacidade de reter ou aumentar nossa base de clientes existente e expandir nossas operações. Em um cenário de constante evolução tecnológica, nosso desafio é acompanhar as mudanças e tendências digitais e a forma como modificam o comportamento das pessoas, para entender e melhor atender às necessidades de nossos clientes, de forma tempestiva.

Há uma crescente demanda de clientes para novos tipos de serviços e produtos financeiros alternativos, sendo que a falta de conhecimento para atuar na custódia, na intermediação financeira ou até mesmo a opção por não comercializar esses novos tipos de ativos financeiros, seja

por plataforma própria ou na distribuição de terceiros, pode potencialmente nos impactar, nos tornando menos atrativos dentro do relacionamento com nossos clientes atuais e menos competitivos na busca por novos clientes digitais.

Podemos perder, por exemplo, participação no mercado de assessoria de investimentos caso não tenhamos produtos disponíveis nas nossas plataformas de investimento ou caso esses produtos não sejam disponibilizados em APPs e como resultado ter perda de receitas de serviços. Além disso, caso percais o relacionamento com o cliente para outra instituição, no longo prazo outras linhas de receitas podem ser impactadas, com as de crédito, reduzindo nossas margens de lucro sobre outros serviços financeiros que oferecemos.

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

- **O iti começou em 2019, como uma carteira digital**, e hoje está gradativamente se transformando em uma oferta de banco digital voltado para o público mais jovem.
- **Oferecemos diversos meios de pagamento virtuais, aceitos em lojas online e físicas.** Com eles, é possível pagar usando apenas o celular, relógio ou pulseira, dispensando o uso do cartão físico.
- **O ion 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, microsserviços, APIs, modernizando bastante a nossa corretora.

ESG

estratégia

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

Nossa visão estratégica ambiental, social, climática e de governança, lançada em 2019 e revisada anualmente, é resultado de um processo contínuo de identificação e avaliação de demandas e desafios globais e do diálogo com nossos principais stakeholders. Esse processo visa identificar e priorizar os temas relacionados à sustentabilidade, que são mais relevantes para os negócios.

Esses temas são agrupados em dez **compromissos de impacto positivo**, alinhados ao contexto local no qual estamos inseridos e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, da Organização das Nações Unidas (ONU). Nossos compromissos contemplam mais de 50 objetivos de curto, médio e longo prazo, que orientam a gestão e mitigação de riscos e ampliam as oportunidades ESG em nossos negócios, a busca por uma performance mais sustentável.

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

ODS prioritários



● base da nossa
conduta e jeito
de agir

● **impacto positivo
por meio dos nossos
negócios**

● **desenvolvimento
do país**

● **norteia nossa
prestação de contas**

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

escuta aos stakeholders

Durante o processo de revisão anual de nossa estratégia ESG, em 2021 e 2022, realizamos uma pesquisa aberta em nosso site de relações com investidores para ouvir nossos stakeholders sobre questões ESG e climáticas. Conduzimos entrevistas aprofundadas com stakeholders específicos, como clientes, não-clientes, colaboradores, fornecedores, investidores e especialistas. A identificação, análise e priorização dos temas materiais envolveu também nossa liderança, acionistas, analistas de mercado, entidades especializadas em sustentabilidade (como agências de rating ESG e índices de sustentabilidade corporativa) e consultorias especializadas.

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 fornece à Organização 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.

Os resultados obtidos também são apresentados em fóruns de Governança e compartilhados com as áreas de negócios e suporte, para o desenvolvimento de planos de ação que endereçam os riscos e oportunidades identificados.

Ao longo desse relatório, traremos inúmeros indicadores conectados com nossos compromissos.

saiba mais

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

governança dos compromissos

Contamos com uma estrutura de governança integrada, responsável pela gestão dos Compromissos de Impacto Positivo, políticas corporativas e pelos reportes ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo. Todos os compromissos têm definidos os seguintes papéis e responsabilidades:



sponsors (diretores)

Acompanhamento estratégico do tema material.



pontos focais

Monitoramento tático nas áreas de negócios e administração.



representantes das áreas de Sustentabilidade e de Relações Institucionais

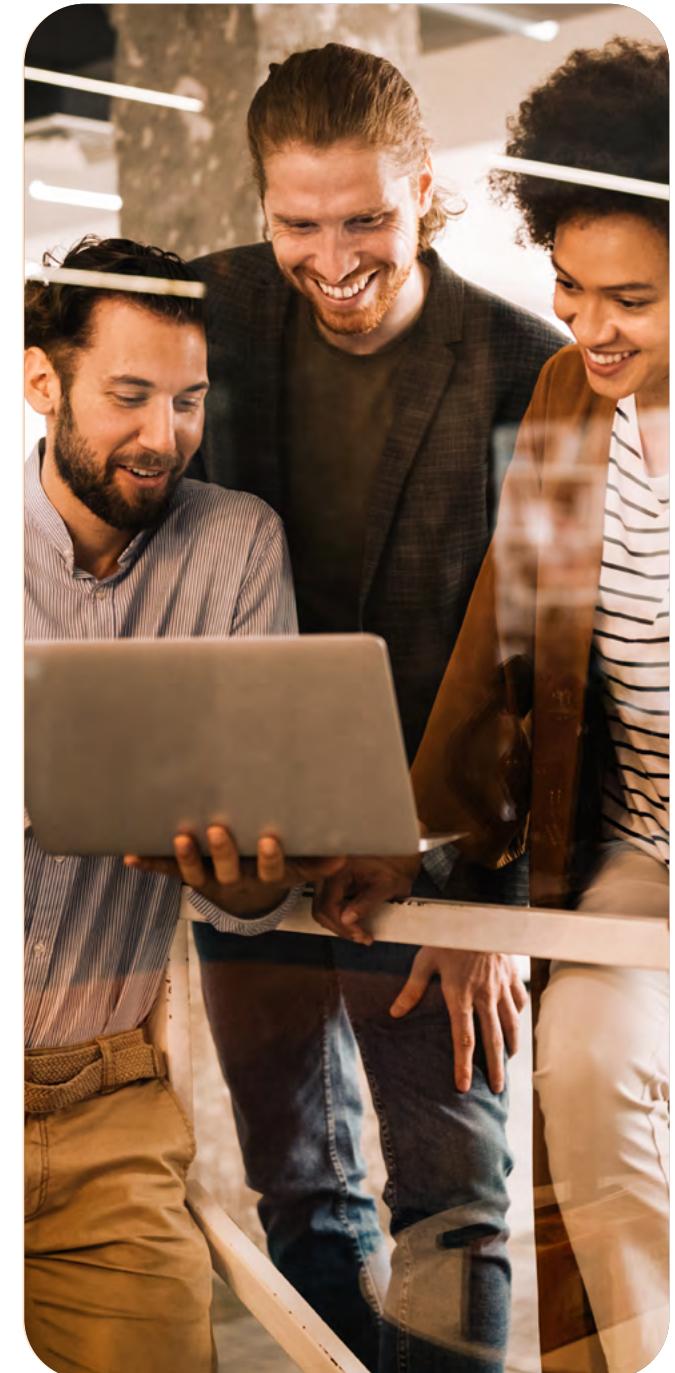
Apoio aos pontos focais e sponsors sobre o desempenho dos compromissos



gestor (PMO)

Garantir o andamento dos planos de ação, alinhamento entre sponsors e pontos focais, prazos e reportes e levantar pontos de atenção e boas práticas.

Em 2022, criamos o comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, estrutura de governança dedicada que discute impactos e responsabilidades e os encaminha ao Conselho de Administração.



introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

mudanças climáticas

Temos um grande potencial de influenciar uma economia de baixo carbono nas cadeias produtivas de todos os setores em que atuamos e de nos posicionar como o banco da transição climática, tanto por mitigar riscos em negócios que intensificam as mudanças climáticas, quanto por impulsionar negócios que trazem novos modelos e soluções para redução de emissões de gases de efeito estufa.

Como signatários dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB) e do Net Zero Banking Alliance (NZBA), estamos comprometidos ao Acordo de Paris, que tem como objetivo limitar a elevação da temperatura média global em até 1,5°C e em nos tornarmos um banco net zero até 2050, zerando inclusive as emissões líquidas de nosso portfólio de crédito. Dessa forma, trabalhamos na transição para uma economia de baixo carbono, tendo nossa estratégia voltada ao engajamento com nossos stakeholders e à definição de políticas, planos de ação e medição de desempenho frente aos desafios de combate às mudanças do clima.

Em 2022, foram realizados estudos de mapeamento dos cenários de emissões de carbono, avaliação das curvas de descarbonização setoriais, identificação das principais oportunidades de transição climática e dos avanços em novas tecnologias, e adequação da gestão de riscos relacionados ao clima, com foco na criação de valor para nossos clientes e avanços em ações que os apoiem na transição para uma economia de baixo carbono.

Estamos em constante processo de evolução e melhoria contínua dentro da agenda climática e os detalhes sobre o tema podem ser encontrados em nosso Relatório climático do TCFD. Aqui, trazemos uma síntese de nossas práticas alinhadas às recomendações do TCFD.

governança

supervisão do Conselho de Administração sobre os riscos e oportunidades climáticas

O Conselho de Administração e o Comitê Executivo supervisionam a evolução da agenda climática, inclusive por meio de comitês dedicados a temas sociais, ambientais e climáticos com periodicidade e pautas pré-definidas, garantindo que questões relacionadas ao tema sejam incorporadas nas decisões estratégicas da instituição e monitorando o progresso em relação as metas e compromissos climáticos assumidos pela Instituição.

responsabilidade da gestão na avaliação e gestão de riscos e oportunidades climáticas

Nossos executivos são responsáveis pela execução de nossa agenda climática, por meio de uma estrutura de governança integrada e transversal. Nossa responsabilidade climática, incluindo a descrição, avaliação, gestão e governança de riscos e oportunidades climáticas é tratada em políticas corporativas e procedimentos. Contamos com uma agenda de capacitação sobre mudanças climáticas e o tema pode, inclusive, impactar a remuneração de colaboradores e executivos.

estratégia climática

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 curto prazo (até 5 anos), médio prazo (de 5 a 10 anos) e longo prazo (acima de 10 anos), com periodicidade de revisão anual, e desenvolvemos uma estratégia de implementação

para atingir a meta net zero até 2050. Avaliamos nossa exposição a diferentes setores, por meio de uma gestão integrada de riscos e métricas climáticas e desenvolvemos nossa estratégia para atingir a meta net zero até 2050.

impacto dos riscos e oportunidades climáticas nos negócios, estratégia e planejamento financeiro

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

Desenvolvemos produtos e serviços com impacto positivo no clima, estabelecemos metas de redução de emissões próprias e para os setores de geração de energia e carvão, como os primeiros setores que priorizamos em linha com o compromisso NZBA, e temos atuado para apoiar a descarbonização do agronegócio e estimular o mercado de carbono no Brasil.

resiliência da estratégia da organização, levando em consideração diferentes cenários climáticos

Aplicamos diferentes cenários climáticos em nossos processos de gestão de riscos e na definição das metas de descarbonização setoriais e apetite da área comercial. Pautadas no cenário net zero da Agência Internacional de Energia (IEA), as metas estão alinhadas com a trajetória de 1,5°C. Esses exercícios definiram nossa estratégia comercial e ambição de estarmos posicionados como o banco da transição climática para nossos clientes.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

gestão de riscos climáticos**processos para identificar, avaliar e gerenciar riscos climáticos**

Desenvolvemos uma metodologia para identificar riscos climáticos de natureza física e de transição no curto, médio e longo prazos e acompanhamos às evoluções da agenda regulatória que possam impactar nossas atividades e operações.

Adotamos medidas para endereçar os riscos relacionados ao clima nas avaliações de clientes, de operações de crédito e em nossas operações com foco em mitigar riscos e aumentar nossa resiliência. Além disso, monitoramos mensalmente a exposição do portfólio de crédito aos riscos físicos e de transição, com reportes periódicos conforme nossa estrutura de governança para o tema.

integração dos processos de identificação, avaliação e gestão dos riscos climáticos à gestão global de riscos da instituição

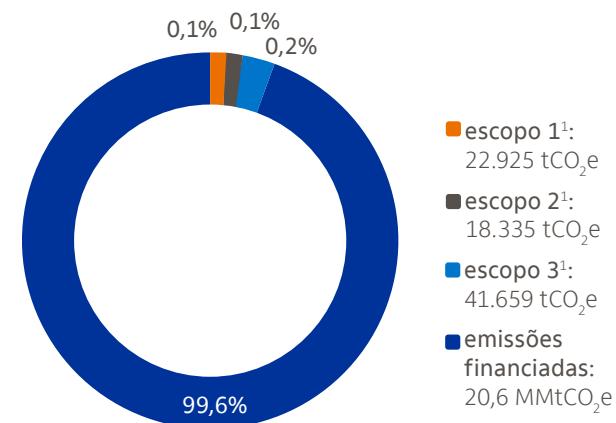
Realizamos mapeamento dos canais de transmissão que conectam os riscos climáticos às demais disciplinas tradicionais de risco, como os riscos de crédito e reputacional. A partir destas conexões, gerenciamos o risco climático de forma integrada, fortalecendo processos de gestão de risco do banco que, por sua vez, estão suportados por uma estrutura de governança robusta baseada na metodologia das três linhas de defesa.

métricas e metas**métricas utilizadas pela instituição para avaliar riscos e oportunidades climáticas**

Adotamos métricas para a gestão de riscos e de oportunidades climáticas, conectadas aos nossos negócios e nossa operação. 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, Argentina, Paraguai e Uruguai) e as emissões financiadas (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. Em 2022, nossas emissões totais, incluindo as emissões de escopo 1, 2 e 3 e emissões financiadas, atingiram 20,7 milhões de tCO₂e. O aumento em relação



¹ Considera as operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai.

ao ano de 2021, se deu pelas melhorias tecnológicas implementadas na captura dos dados para elaboração do inventário de emissões da nossa operação, e pela contínua expansão de implementação das recomendações PCAF para emissões financiadas, que nos permitiu atingir uma cobertura total para regiões e produtos de crédito mensuráveis.

metas adotadas para gerenciar riscos e oportunidades climáticas

Temos o objetivo de atingir net zero em 2050. Para isso, contamos com metas intermediárias para nossas operações, como metas 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, mas também contamos com o desenvolvimento de novas tecnologias.

**saiba mais_**

sobre as práticas alinhadas às recomendações do TCFD no [Relatório Climático - TCFD](#).

capitais

45
nossos capitais

46
financeiro

50
manufaturado

52
intelectual

54
humano

60
social e de relacionamento

71
natural

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 significativa e 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 de: contexto externo e interno atuais e 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 apresentamos como eles geram valor internamente e para nossos stakeholders:



① Abordagem no Itaú_ ② Para stakeholders_

① Demonstra aplicação adequada de capital, de acordo com uma priorização alinhada à estratégia e segurança para a empresa gerando redução de custo por eficiência.

② Melhora ofertas para o cliente, aumenta o investimento em questões estratégicas, maior retorno para investidores e acionistas.

① Expertise da liderança, comunidades com equipes multidisciplinares e uso de dados geram rapidez, assertividade na solução de problemas e mais eficiência.

② Soluções inteligentes para o negócio e convenientes para o cliente considerando seus diferentes perfis.

① Atendimento físico e digital, estrutura tecnológica em módulos e gestão de dados possibilitam variadas formas de atendimento e adaptabilidade de produtos e soluções.

② Produtos e soluções adequadas e de rápida adaptação e atendimento conforme necessidade ou preferência do cliente.

① Equipe capacitada, satisfeita e diversa com diferentes experiências de vida, gera melhores resultados.

② Expertise adequada da equipe, tratamento respeitoso e empático e produtos e soluções de qualidade e que consideram os diferentes perfis de cliente.

① Integridade e ética no relacionamento com diferentes stakeholders, como satisfação de clientes, Investimento Social Privado, acompanhamento de políticas públicas e agendas coletivas, incentivo a práticas éticas e socioambientais e climáticas responsáveis com fornecedores, geram confiança e boa reputação.

② Ofertas responsáveis para clientes, promoção do desenvolvimento de questões importantes para a sociedade (educação, cultura, mobilidade, etc.), incentivo a boas práticas no governo, setor e fornecedores com benefícios para a sociedade como um todo.

① Iniciativas de ecoeficiência, redução de emissões, de consumo de água, de geração de resíduos, geram menores impactos ambientais e redução de custo.

② Aumenta o investimento em questões estratégicas, reduz impactos ambientais para a sociedade.

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

capital financeiro

Destaques financeiros em R\$ bilhões

informações de resultado (em IFRS)	2022	2021	2020	variação (%) YoY (22–21)	variação (%) YoY (21–20)
Produto bancário ¹	148,1	129,2	117,9	14,6%	9,6%
Receita financeira líquida ²	90,5	78,0	67,8	15,9%	15,2%
Receitas de prestação de serviços e resultados de seguros e previdência ³	52,3	47,7	43,0	9,7%	10,8%
Perdas esperadas de ativos financeiros e sinistros	(29,3)	(14,4)	(26,0)	103,7%	-44,7%
Despesas gerais e administrativas	(69,2)	(62,5)	(64,2)	10,6%	-2,6%
Lucro líquido contábil	30,7	28,4	15,1	8,3%	88,4%
Lucro líquido contábil atribuível aos acionistas controladores	29,7	26,8	18,9	11,0%	41,6%
Resultado recorrente	30,3	27,7	19,1	9,4%	45,0%
Retorno sobre o patrimônio líquido médio anualizado ⁴	18,7%	18,2%	14,2%	0,5 p.p.	4,0 p.p.
Retorno recorrente sobre o patrimônio líquido médio anualizado ⁵	19,0%	18,8%	14,3%	0,2 p.p.	4,5 p.p.
Dividendos e JCP líquidos por ação - R\$	0,85	0,64	0,46	34,0%	38,1%
Lucro líquido atribuível aos acionistas controladores por ação (R\$)	3,03	2,74	1,94	10,6%	41,2%

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

¹ Atribuível aos acionistas controladores.

² Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados.



introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

análise de resultado

Os percentuais de aumento ou diminuição nesta seção referem-se à comparação entre o acumulado do ano de 2022 em relação ao mesmo período de 2021, exceto quando indicado de forma diferente.

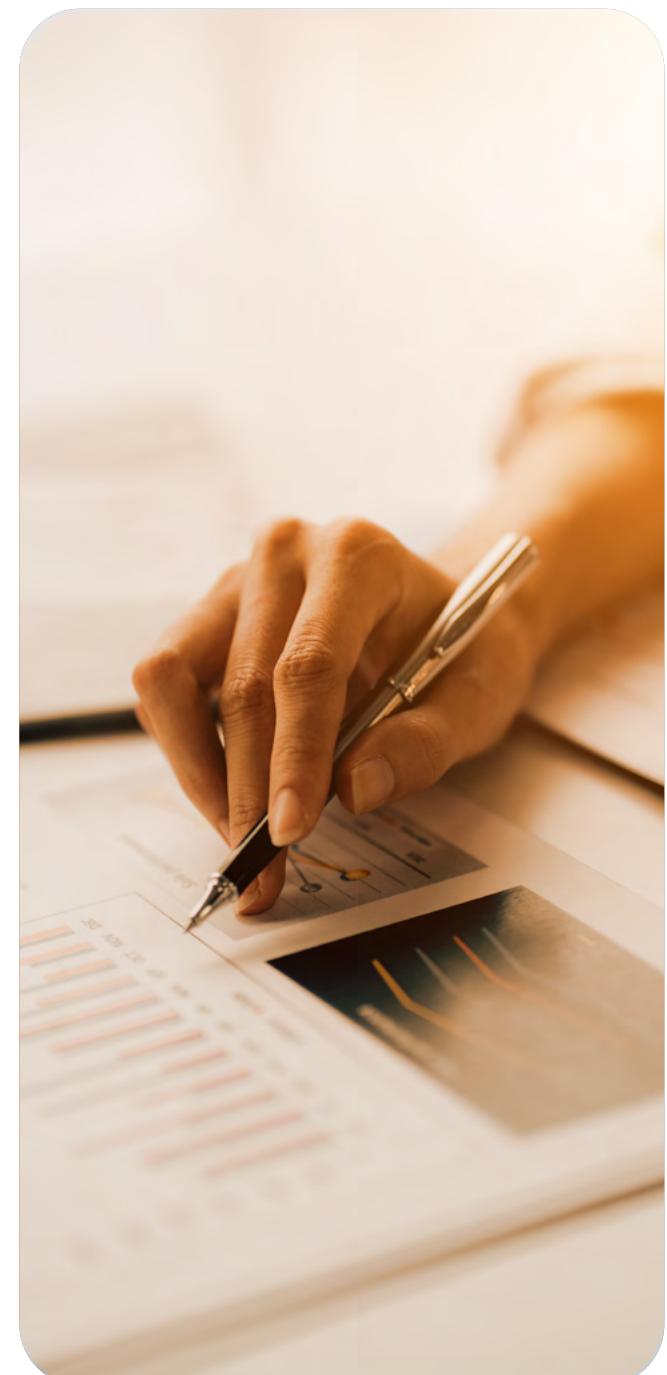
Em 2022, nosso lucro líquido atribuível aos acionistas controladores atingiu R\$ 29,7 bilhões, com aumento de 11,0% em relação ao mesmo período do ano anterior, devido ao crescimento de 14,6% do produto bancário¹, compensado pelo aumento de 103,7% em perdas esperadas de ativos financeiros e sinistros. O resultado recorrente de 2022 foi de R\$ 30,3 bilhões, com aumento de 9,4% no comparativo anual. O retorno recorrente sobre o patrimônio líquido médio anualizado atingiu 19,0% no período.

A receita financeira líquida² aumentou em 15,9% em função de maiores (i) receitas com operações de crédito, devido ao efeito positivo do crescimento da carteira, associado com a gradual mudança do mix da carteira para créditos relacionados aos negócios de varejo, além do impacto positivo do aumento da taxa de juros; (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 mais do que compensados por aumentos em despesas com depósitos, captações no mercado aberto e em despesa financeira de provisões técnicas de seguros e previdência privada.

As receitas com prestação de serviços e resultado de seguros e previdência³ cresceram 9,7% no comparativo anual. Esse aumento ocorreu em função do maior faturamento na atividade de emissão de cartões, tanto em emissão quanto em adquirência, das evoluções positivas de prêmios ganhos e das receitas de capitalização.

As perdas esperadas de ativos financeiros e de sinistros aumentaram em 103,7% em relação ao mesmo período do ano anterior, principalmente na perda esperada com operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro. Esse aumento deveu-se: (i) ao crescimento da carteira de crédito; e (ii) a um evento subsequente relacionado com um caso específico no segmento de grandes empresas, para o qual constituímos provisão para créditos de liquidação duvidosa para cobrir 100% da exposição de R\$ 1,3 bilhão (R\$719 milhões, líquido de impostos) em 31 de dezembro de 2022.

As despesas gerais e administrativas cresceram 10,6% em 2022 em comparação a 2021, devido a: (i) aumento das despesas de pessoal, relacionada com os efeitos do acordo salarial coletivo anual, do aumento do número de colaboradores, além do aumento de despesas relacionadas com participação nos lucros; (ii) às maiores despesas com programas de recompensa de cartões de crédito; e (iii) às despesas com provisões fiscais e previdenciárias, e campanhas de marketing veiculadas na mídia.



introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

inadimplência e qualidade do crédito

Em 31 de dezembro de 2022, nosso NPL 90¹ foi 3,3%, aumento de 0,5 p.p. em relação a 2021, devido ao aumento de 1,0 p.p. no NPL 90 na carteira de pessoas físicas, com taxas de inadimplência mais altas para pessoas físicas no Brasil, especialmente em nossas carteiras de cartão de crédito, crédito pessoal e financiamento de veículos, que foi parcialmente compensado por uma redução de 0,3 p.p. na carteira de pessoa jurídica.

O NPL 15-90² atingiu 2,2% em 31 de dezembro de 2022, aumento de 0,5 p.p. em relação a 2021, principalmente em relação ao aumento de 0,5 p.p. no índice da carteira de pessoas físicas, que está retornando a seus níveis pré-pandemia, principalmente devido a maiores taxas de inadimplência nas carteiras de cartão de crédito, crédito pessoal e financiamento de veículos, e aumento de 0,2 p.p. em relação à nossa carteira de crédito para pessoa jurídica.

balanço patrimonial

Os ativos totais alcançaram R\$ 2.323 bilhões em 31 de dezembro de 2022, um crescimento de 12,3% em relação a 2021, principalmente devido ao aumento dos ativos financeiros ao custo amortizado, que obteve um crescimento de 15,4% devido ao aumento das aplicações em depósitos interfinanceiros, aplicações no mercado aberto e títulos e valores mobiliários e das operações de crédito e arrendamento mercantil. O total do passivo e patrimônio líquido aumentou 12,3%, em relação a 2021, principalmente em função do aumento dos recursos de mercado interbancário, institucionais e outros passivos financeiros, captações no mercado aberto e depósitos.

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

Destacamos o crescimento de 11,1% da carteira de crédito total, considerando garantias financeiras prestadas e títulos privados. A seguir, apresentamos a evolução da carteira nos principais segmentos:

20,1%em pessoas
físicas no Brasil**10,6%**em micro,
pequenas e
médias empresas
no Brasil**9,6%**em grandes
empresas
no Brasil**saiba mais_**sobre a análise de resultado no [Formulário 6-K 4T22](#).**eficiência**

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

Esse programa não é meramente uma agenda de corte de custos. Ele é contínuo e permanente e tem o objetivo de ampliar nossa agilidade na busca contínua 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. Assim, continuaremos intensificando esforços para garantir uma estrutura que potencialize nossa agenda comercial.

Atualmente temos cerca de 1.000 iniciativas de eficiência em implantação. Essas iniciativas passam por revisão, simplificação e otimização de processos, automação de atividades, uso de dados, analytics na gestão do banco, entre outras.

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).

Fruto de uma forte agenda de crescimento de receitas e de uma gestão de custos diligente, nosso índice de eficiência atingiu 41,2% em 2022, sendo o melhor índice da indústria quando calculado com critérios comparáveis.

**melhor índice do sistema
financeiro brasileiro**


introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

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 nossos 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 solidez patrimonial do banco.

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.

Nossa 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 risco e capital no **Pilar 3**.

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

capital manufaturado

infraestrutura digital e física

Por meio de um projeto ambicioso de revisão estratégica da nossa operação, estamos ressignificando a proposta de valor dos nossos negócios em duas frentes principais, mas não se resumindo a elas: abordagem digital e omnichannel. A primeira resume o nosso entendimento de que há um grande potencial a ser explorado na complementariedade dos mundos físico e digital. Ser digital significa dar liberdade ao cliente para que ele escolha como quer se relacionar conosco.

Buscamos oferecer um banco totalmente digital com a conveniência do atendimento das nossas agências. Em paralelo, a estratégia omnichannel estabelece uma integração entre os canais, nos permitindo utilizar novos pontos de contato com os clientes e desenvolver conversas contextualizadas com informações de seus contatos anteriores, em qualquer um de nossos canais. Realizamos atendimentos por WhatsApp, e-mail, telefone, chat, click to human e bankline.

Importante destacar que um número crescente de clientes vem passando a operar por meio 100% 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 robusta, 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.

modernização tecnológica

Conforme nossa ambição para 2022, encerramos o ano com 50% de nossa plataforma tecnológica modernizada, o que tornou nossa arquitetura mais flexível e eficiente para oferecermos novos serviços de forma mais rápida e com custos operacionais mais baixos.

Nossa estratégia de modernização envolve mais do que um processo de migração de nossa plataforma para a nuvem: estamos reescrevendo nossos serviços e quebrando uma arquitetura monolítica - construída ao longo de décadas - em microserviços que atuam de forma componentizada. Dessa forma, temos mais agilidade para construir produtos e serviços que agreguem valor para a experiência de nossos clientes.

Em comparação com 2018, reduzimos o tempo necessário para o desenvolvimento de novas soluções e incrementamos em 756% o volume de implementações em nossa plataforma, o que representa quase 9 vezes mais do que o realizado naquele ano, além de reduzirmos em 71% o número de incidentes de alto impacto no cliente, no mesmo período.

Ao longo de 2022, também modernizamos nossa plataforma de dados com base na implementação de uma arquitetura em nuvem baseada no conceito de malha de dados. Isso significa que, anteriormente, os dados ficavam centralizados em um mesmo ambiente e eram geridos e disponibilizados por uma única área. A partir dessa modernização, plataforma passa a ter uma infraestrutura descentralizada e self-service, o que permite que equipes responsáveis pelos mais diferentes negócios e produtos a utilizem e inovem a partir do acesso direto, seguindo e respeitando todas as políticas de segurança, governança e privacidade.

ATM

4,2 mil agências
físicas, digitais e postos de atendimento
bancário no Brasil e no exterior

80% mais agências
digitais no Brasil (vs. 2021)

70% das contratações
em canais digitais

produtos PF

redução de
42% de custos
em infraestrutura (vs. 2018)

100% das
funcionalidades
no App mobile

71% de redução
em incidentes
de alto impacto no cliente

400 startups apoiadas,
89 grandes corporações parceiras
e 9 hubs no Cubo

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

Importante destacar que, para acompanhar a evolução da maturidade de nossas equipes e prepará-las para atuar com esse tema, foram estabelecidos novos processos, indicadores e treinamentos. Esse movimento amplia a escala com que trabalhamos de forma orientada a dados e nos torna capazes de oferecer produtos, serviços e experiências de forma ainda mais personalizada para cada perfil e momento de vida de clientes.

Utilizar dados intensamente para tomar as melhores decisões é um dos pilares de nossos valores e parte essencial da nossa estratégia de centralidade no cliente.

clientes mais digitais

| SASB FN-CB-000.A |

Em 2022, tivemos um aumento de 13% em novos usuários, alcançando o total de 30 milhões de clientes digitais. Crescemos o número de contas abertas digitalmente em 24%, sendo 3,9 milhões novas contas de pessoas físicas, o que representa 61% do total de contas abertas no ano de 2022. Houve um aumento de 12% no número de downloads dos aplicativos Itaú e Itaú Personnalité e de 3% do aplicativo Itaú Empresas em comparação com o ano de 2021.

As operações em canais digitais do varejo cresceram 10% em relação ao ano de 2021: 99,7% das transferências, 76,5% dos pagamentos e 71,5% dos investimentos foram realizados por meio dos canais digitais por nossos clientes pessoas físicas. O share de crédito nos canais digitais (PF+PJ) representou 46% do total de vendas do banco.

ecossistema de inovação

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 400 startups membros, 89 grandes corporações parceiras (entre mantenedoras, membership e parceiros), e 9 hubs com focos em diferentes segmentos de mercado. Como destaques temos:

Fomos reconhecidos recentemente pela Fast Company como uma das melhores empresas do mundo para profissionais inovadores. Fomos também selecionados como o banco mais inovador do Brasil pelo ranking Valor Inovação e como melhor banco digital do país pela Global Finance.

Cubo no WebSummit

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

Cubo Bioeconomia

programa em conjunto com BID Lab para integração de startups do Norte e Nordeste brasileiro com soluções no segmento para capacitação online e imersão presencial em Manaus

CVC Summit

objetivo de aproximar stakeholders de investimento e de corporação estratégicos



capital intelectual

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

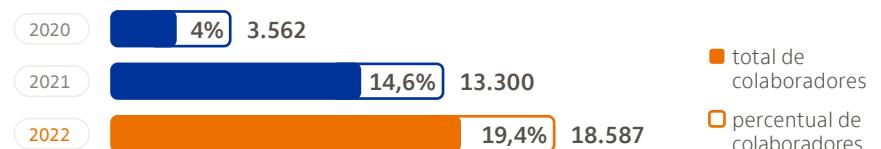
Investimos constantemente no capital intelectual como caminho para nosso crescimento e transformação. Atentos ao mercado e, principalmente, ao comportamento e às necessidades de nossos clientes, temos buscado desenvolver soluções e produtos digitais que não somente beneficiem a vida das pessoas, mas que tornem os nossos processos mais dinâmicos, ágeis e seguros, otimizando tarefas e alcançando melhores resultados.

colaboradores em comunidades integradas

A atuação em comunidades integradas é um modelo de trabalho no qual equipes multidisciplinares – de áreas de negócios, tecnologia, operações, UX, entre outros – são envolvidas na criação de produtos e soluções com ciclos curtos de desenvolvimento e lançamento faseado, com testagem. Dessa forma, a alteração de possíveis falhas é otimizada e as soluções são adaptadas às necessidades do cliente com mais rapidez.

Atualmente, os times de tecnologia, operações, negócios e produtos trabalham nessa configuração, compondo 2.029 squads e atuando em necessidades dos nossos clientes.

comunidades integradas



mais de

**18 mil colaboradores
em comunidades
integradas**

uso de dados para
melhorar a experiência dos clientes

**mais completa
prateleira de produtos**
do setor financeiro brasileiro

**2X mais investimento em
tecnologia** para soluções (vs. 2018)

**app de finanças
pessoais** que transformou a
jornada de investimentos dos clientes

mais de

**1.434 iniciativas
em implantação**

revisão, simplificação e otimização de processos,
automação de atividades, uso de dados e analytics



introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

gestão de nosso capital intelectual

Nosso capital intelectual está em grande desenvolvimento com a expansão de soluções tecnológicas, uso de dados e com os novos modelos de trabalho.

governança experiente

As vivências e habilidades de nossos administradores embasada por dados, resultados e contexto nos guiam para o crescimento sustentável por meio da **definição de nossa estratégia, cultura e modelo de negócio**.

modelo em comunidades integradas

As áreas de produtos, tecnologia, negócio, UX e outras trabalham juntas, organizadas por jornadas de clientes, realizando testes junto ao cliente:

+ integração

+ agilidade para adaptações

+ velocidade na tomada de decisão

processo

Mapeamento da jornada de clientes com a geração e **análise de dados**

USO DE DADOS

baseado em uma governança com princípios, regras e práticas que garantem celeridade com os controles de privacidade necessários e cuidado com a qualidade, relevância e completude para evitar erros e vieses

identificação de áreas que devem ser envolvidas para melhorar a jornada em questão

definição da estratégia e objetivo de atuação

definição de papéis e responsabilidades

acompanhamento dos resultados e entendimento das dificuldades encontradas pelos clientes

resultados melhor experiência

Assertividade das ofertas ao perfil do cliente com base em:

- + utilização de dados
- + perfis de clientes avaliados
- + soluções tecnológicas

Melhor atendimento ao cliente:

- + conveniência
- + conforto
- + segurança
- + autonomia para o cliente
- + usabilidade e acessibilidade
- + conhecimento
- + agilidade para o usuário
- + inovação em produtos, serviços e soluções
- + apoio beyond bank

Produtos e soluções variadas:

- + completa prateleira do setor financeiro brasileiro
- + canais de atendimento
- + funcionalidades no app e canais mobiles
- + canais de distribuição
- + agenda associativa (parcerias entre Itaú e empresas)
- + meios de pagamento
- + ofertas

capital humano

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

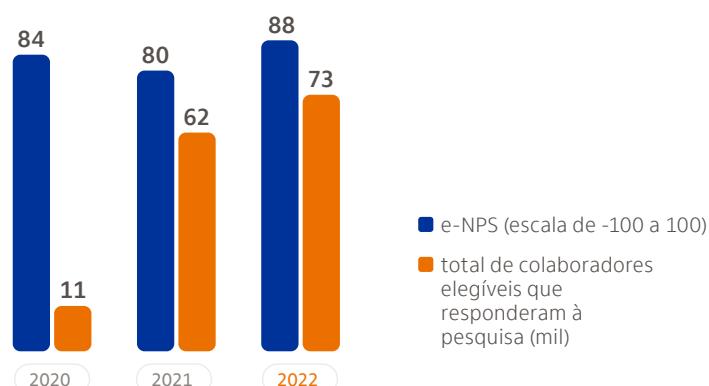
informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

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 de e-NPS:

Pesquisa e-NPS (employee Net Promoter Score)

Realizada por consultoria externa de forma confidencial, 3x ao ano



Em 2022, esses esforços foram reconhecidos e fomos escolhidos entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil por organizações independentes, por meio de pesquisas externas realizadas junto aos nossos colaboradores.

Nota: considera apenas os colaboradores de empresas sob controle do grupo Itaú Unibanco e geridos pela área de pessoas: em dezembro de 2022, 92.791 colaboradores. Em todas as informações relativas a colaboradores, consideraremos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

97,1 mil colaboradores
(95,6% no Brasil)

12,5 mil gestores

54,8% de mulheres

27,4% de negros

88 pontos na pesquisa de e-NPS

8,7 milhões de treinamentos
em trilhas de aprendizagem concluídas no ano

transformação cultural

94% dos diretores e 60% dos superintendentes capacitados

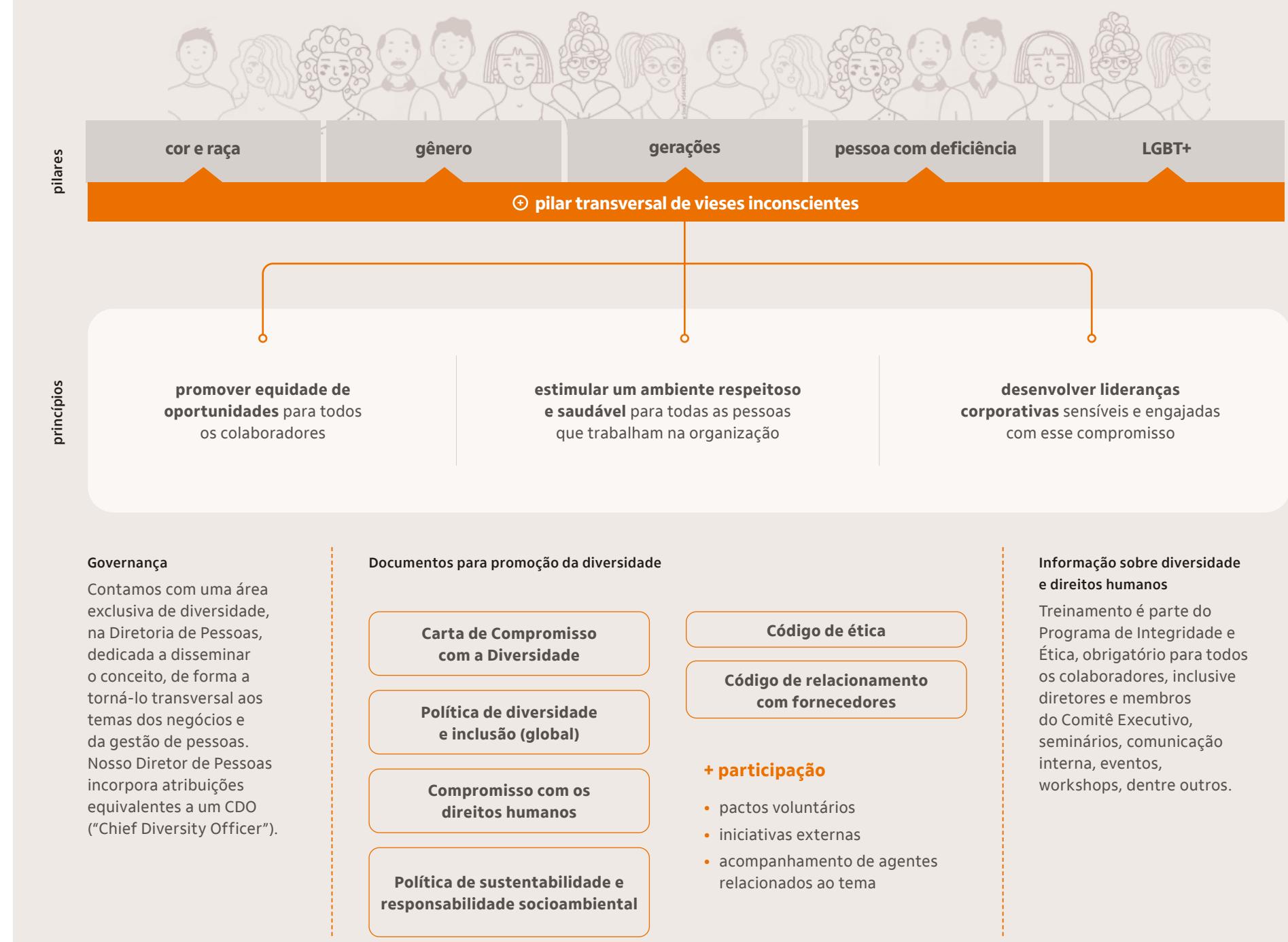
R\$ 28,1 bilhões

distribuídos aos colaboradores na forma de remuneração e benefícios

14,6% de rotatividade total

diversidade

Acreditamos que devemos ter um time com pensamentos, origens e experiências de vida mais diversas para construir soluções melhores para nossos clientes, que são diversos. Ao longo dos anos, construímos uma cultura baseada na valorização pessoal e no orgulho de pertencer, pois acreditamos na força da pluralidade de gêneros, raças, origens, opiniões, culturas e gerações para ampliar as perspectivas para as tomadas de decisão, aumentando nosso potencial de geração de valor e de prestação de um serviço de qualidade para nossos clientes.



introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

principais desafios**mulheres: equidade de gênero**

Desafio_ promover a equidade de gênero e aumentar a representatividade feminina em áreas como tecnologia, finanças e banco de atacado e, no Banco como um todo, nos cargos de média e alta liderança (gerentes e acima).

Objetivo_ até 2025, ter de 35% a 40% de mulheres em cargos de média e alta liderança (que inclui cargos de nível executivo, diretoria, superintendência, gerência e especialista). Partimos do cenário de 32,9% em 2019. Adicionalmente, buscaremos ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 50% de mulheres. Em 2022, alcançamos patamar de 45,6% de mulheres nas contratações, aumento de 3,1 p.p.

**diversidade racial:
inclusão de pessoas negras**

Desafio_ ampliar a representatividade de colaboradores negros em todas as áreas e níveis hierárquicos, a partir de ações, conscientização e sensibilização sobre o tema.

Objetivo_ até 2025, ter de 27% a 30% de representatividade negra na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo a liderança. Partimos do cenário de 22,2% em 2019, chegando em 26,2% em 2022 (exceto aprendizes, trainees e estagiários). Adicionalmente, buscaremos ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 40% de pessoas negras.

Métricas_**Perfil dos colaboradores por gênero – Brasil**

	2020	2021	2022
Mulheres na força de trabalho (gestores, administrativo, comercial e operacional, trainee, aprendiz, estagiário)	57,5%	56,1%	54,8%
Mulheres gestoras (nível executivo ¹ , diretoria, superintendência, gerência, coordenação, demais gestores)	51,4%	51,3%	51,7%
Mulheres em alta e média liderança (nível executivo ¹ , diretoria, seuperintendência, gerência e especialista)	32,6%	33,0%	34,1%
Mulheres em STEM (sigla em inglês para áreas de ciência, tecnologia, engenharia e matemática)	36,0%	34,1%	34,3%

¹ Inclui os integrantes do Comitê Executivo (exceto o CEO).

Métricas_**Perfil de colaboradores negros¹ – Brasil**

	2020	2021	2022
Negros (gestores, administrativo, comercial e operacional, trainee, aprendiz, estagiário)	23,4%	25,6%	27,4%
Negros gestores (nível executivo ² , diretoria, superintendência, gerência, coordenação, demais gestores)	14,8%	15,4%	16,6%

Perfil de colaboradores por raça – Brasil

asiáticos	2,8%	2,8%	2,8%
brancos	71,6%	69,9%	68,4%
indígenas	0,2%	0,2%	0,2%
raça não informada	1,9%	1,4%	1,3%

¹ Colaboradores que se autodeclararam pretos ou pardos.

² Inclui os integrantes do Comitê Executivo (exceto o CEO).

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente



Pessoas com Deficiência (PcD): inclusão e capacitação

Objetivo_ incluir colaboradores com deficiência. Nos baseamos nas diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão e na Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Promovemos os seis tipos de acessibilidade: comunicacional, instrumental, metodológica, atitudinal, programática e arquitetônica.

Métrica_

Pessoas com deficiência¹

(gestores, administrativo, comercial e operacional, trainee)



LGBT+: respeito e ambiente seguro

Desafio_ estimular o respeito e promover um ambiente psicologicamente seguro, para que as pessoas se sintam confortáveis em ser quem são, independentemente de orientação afetivo-sexual e identidade de gênero.

Métrica_ segundo os resultados de todos os colaboradores que responderam à nossa pesquisa de Diversidade anônima e confidencial, 15% dos colaboradores se autodeclararam pertencentes à comunidade LGBT+.

Faixa etária: encarreiramento geracional

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

Métrica_

Colaboradores por faixa etária² – Brasil



1 No cálculo de pessoas com deficiência consideramos somente colaboradores contratados via CLT, excluindo, portanto, o nível executivo (integrantes do Comitê Executivo, exceto o CEO), diretoria, aprendizes e estagiários.

2 Inclui nível executivo (integrantes do Comitê Executivo, exceto o CEO), diretoria, superintendência, gerência, coordenação, demais gestores, administrativo, comercial e operacional, trainees, aprendizes e estagiários.



saiba mais_

sobre o perfil e as iniciativas de diversidade no [Relatório ESG](#).

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

**trajetória dos colaboradores****atração e retenção**

A capacidade de atrair e reter colaboradores com alto potencial, desenvolvendo nosso pipeline de talentos, é essencial para que sejamos competitivos. Para tal, contamos com diversos programas de atração e desenvolvimento de talentos, como: programa jovens aprendizes, 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

Para proporcionar, no dia a dia dos colaboradores, um ambiente com elementos culturais e ferramentais que incentivem uma aprendizagem contínua, construímos uma plataforma digital de aprendizagem, a iox. Essa plataforma dá acesso a programas de educação corporativa e apoio à formação, por meio de vídeos, podcasts, textos, dentre outros.

Em 2022, com o lançamento de nossa nova Cultura Itubers (saiba mais na pág. 16), reforçamos nossos valores, dentre os quais, um deles, “A gente não sabe tudo”, provoca no colaborador a importância de buscar novos conhecimentos.

Vale reforçar que esses resultados refletem apenas as iniciativas de capacitação das quais fazemos gestão. Entretanto, alinhado à nossa cultura, acreditamos que a aprendizagem deve ser fluída e incentivamos que os colaboradores pratiquem mentorias, conversas e trocas que acontecem de forma orgânica, ou seja, o próprio colaborador controla seu processo de aprendizagem.

avaliação e desenvolvimento

O ciclo de meritocracia tem como foco impulsionar resultados cada vez melhores, por meio do alinhamento aos desafios da organização, representando um grande aliado para a evolução constante do Banco.

O programa é composto de duas avaliações individuais, uma de desempenho e outra comportamental (360º para a liderança e 180º para equipes), considerando os resultados obtidos e a forma com que foram atingidos.

Com os resultados das avaliações é realizado o Planejamento Estratégico de Pessoas (PEP) nos Comitês Colegiados de Performance para definir os desdobramentos da carreira, a capacitação e a remuneração de cada colaborador.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

saúde, segurança e bem-estar

Desenvolvemos ações de saúde, segurança e bem-estar para prevenir, diagnosticar precocemente e reabilitar nossos colaboradores. Adicionalmente, identificamos os riscos relacionados ao ambiente de trabalho através de dados levantados em visitas de técnicos de segurança e do acompanhamento de indicadores.

Indicadores de saúde e segurança dos colaboradores

	2020	2021	2022
Taxa de absenteísmo ¹	1,17	1,29	1,3
Taxa de dias perdidos ²	462,75	552,12	459,19
Taxa de doenças ocupacionais ³	1,18	1,48	1,44
Taxa de lesão ⁴	1,33	1,63	1,65
Óbitos	1	0	0

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.

Visando o bem-estar de nossos colaboradores, também oferecemos benefícios como: previdência privada complementar; seguro de vida coletivo; assistência médica e odontológica; auxílio farmácia e academia.

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

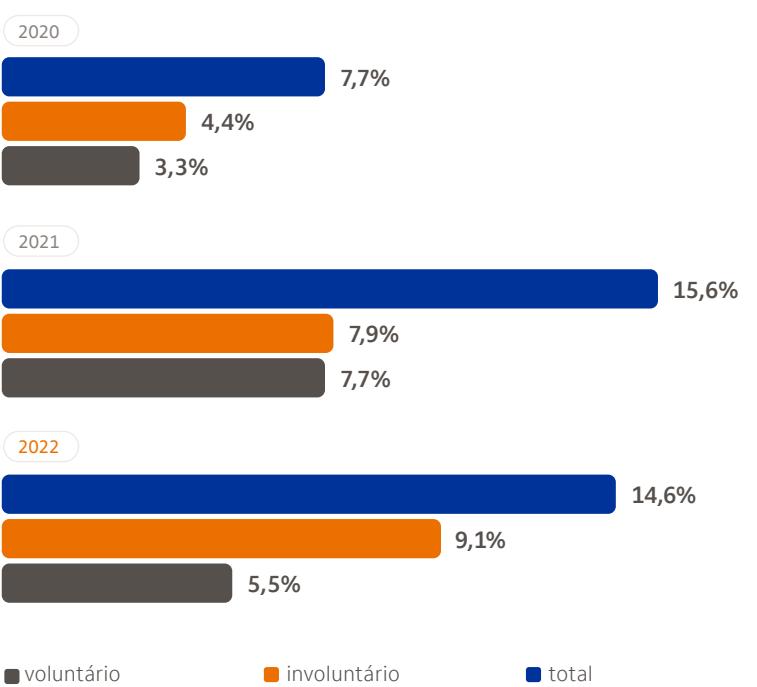
Adotamos um regime de jornada flexível, com banco de horas semestral e sistema de compensação de horas, além de, hoje, estarmos experimentando três modelos de trabalho: presencial, híbrido e flexível.

Nota: consulte as notas de explicações 1, 2, 3 e 4 referentes à saúde, segurança e bem-estar no [anexo](#).

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). Houve uma redução de 1 p.p. no índice de rotatividade. A rotatividade entre homens (15,0%) foi um pouco maior que a entre mulheres (14,3%).

Índice de rotatividade



[saiba mais](#)
sobre o capital humano no [Relatório ESG](#).



introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente



capital social e de relacionamento

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. Como somos um banco universal com inúmeros serviços e quase 100 mil colaboradores, 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, canais de atendimento e ouvidoria.

Colaboradores ombudsman, central pessoas (chat e telefone), pesquisas de satisfação e engajamento, informativos semanais, vídeos e lives do CEO.

Acionistas e investidores site de RI, atendimento por e-mail, telefone, WhatsApp e reuniões, live trimestral de resultados, Itaú day, emails informativos e relatórios públicos.

Comunidades e sociedade campanhas de interesse público, comunicação em redes sociais, fórum educativo e plataforma Inteligência Financeira.

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

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

**98% dos
colaboradores treinados**
sobre questões de integridade e ética

nenhum caso de corrupção
procedente com agentes privados ou públicos

R\$ 711,7 milhões
em investimento social privado

pagamentos de
R\$ 24,5 bilhões
aos fornecedores

77% de resolutividade
das entradas do Procon

79% de resolutividade
das entradas do site consumidor.gov

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

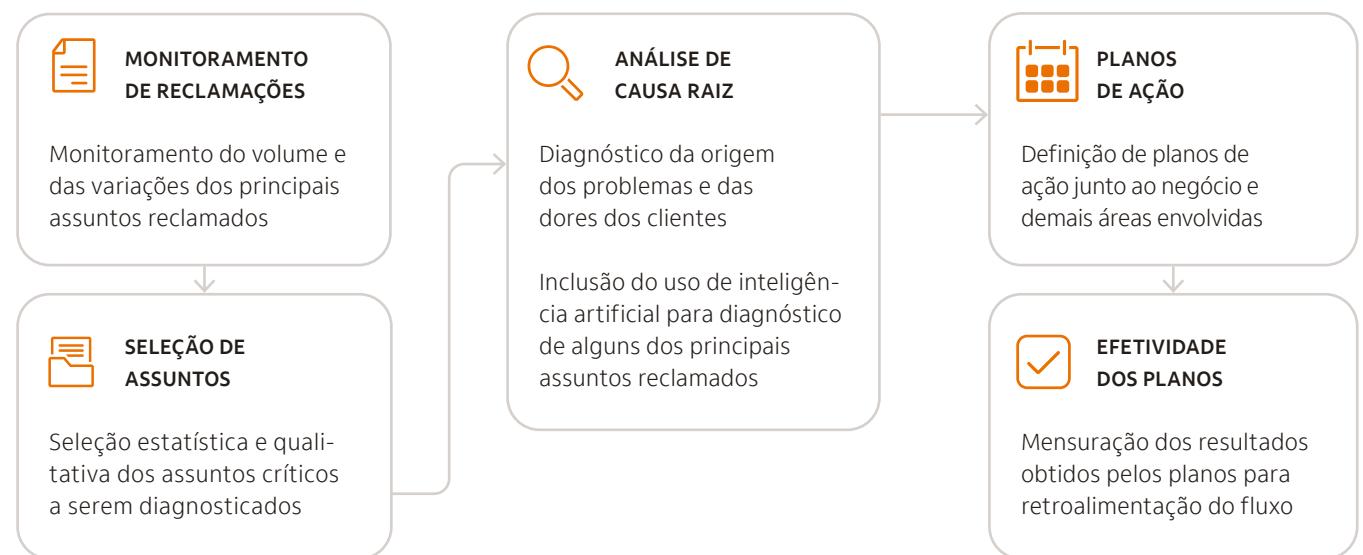
informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

relacionamento com o cliente**escuta atenta e evolução**

Disponibilizamos diversos canais para que nossos clientes possam sanar dúvidas, realizar solicitações e resolver eventuais problemas. Para os casos em que o cliente teve sua reclamação tratada pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução, temos a ouvidoria.

O órgão atua como última instância e mantém um relacionamento construtivo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e órgãos reguladores, sendo um indutor de melhoria contínua, que mantém o envolvimento da Alta Administração conforme o fluxo a seguir.

**processo de gestão de demandas de clientes**

Periodicamente são realizadas reuniões e comitês envolvendo executivos de áreas como Ouvidoria, Atendimento, Negócios, Produtos, Prevenção a Fraudes, Crédito e Cobrança, Operações, Riscos, Compliance e Jurídico, no intuito de melhorar a jornada e a experiência de nossos clientes.

Buscamos uma mentalidade mais ágil e digital, construindo soluções junto ao cliente e utilizando a tecnologia para acelerar ainda mais a jornada de transformação. Desenvolvemos iniciativas orientadas pela democratização do sistema financeiro, inovação, conveniência e segurança. Focamos em entender as dores, reagir a elas rapidamente e construir soluções com o cliente.

canais internos**SAC:****5,3 milhões**atendimentos
ref. 2º sem. /22**ouvidoria:****32,7 mil**atendimentos
ref. 2º sem. /22**99%** demandas resolvidas

dentro do prazo

reclamação

5%

cancelamento

17%

informação

78%

canais externos**Bacen****88%** demandas improcedentes**Procon****77%** de resolutividade**consumidor.gov****79%** de resolutividade

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

oferta responsável

Para que nossa interação com o cliente seja saudável e sustentável, temos uma Política de Relacionamento com Clientes que define princípios éticos, de responsabilidade, transparência e diligência. Além disso, ela dá diretrizes para alteração ou o desenvolvimento de novos produtos e serviços, em todas as fases (concepção, oferta, contratação e pós-contratação).

Todos os colaboradores, incluindo as áreas de produtos e toda a força de vendas, realizam treinamentos obrigatórios anuais sobre o tema.

Dentre as diretrizes da política, pode-se destacar:

- a adequação dos produtos oferecidos ou recomendados às necessidades e aos objetivos do cliente.
- remuneração e incentivos utilizando métricas de qualidade de vendas, atendimento e pós-venda para sua definição, sendo vedada a remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas.
- o atendimento diferenciado para públicos que possam ser considerados em situação de vulnerabilidade por questões financeiras.
- o investimento em educação financeira.

Nesse sentido, são adotados critérios e procedimentos que garantam a adequação da oferta de produtos, ou seja, que estes sejam recomendados conforme as expectativas, objetivos e necessidades do cliente. Isso também se aplica na oferta de produtos de investimento, com modelos de suitability por perfil de risco e objetivo, conforme Resolução CVM 30, de 2021.

Adicionalmente, preza-se pela transparência e assertividade das comunicações de relacionamento e oferta de produtos, de modo a proporcionar ao cliente a plena compreensão e satisfação com o serviço prestado.

proteção financeira do cliente

Nosso objetivo é oferecer produtos e serviços que contribuam para que nossos clientes tenham mais autonomia e levem uma vida financeira equilibrada.

Para isso, além da contratação consciente de produtos, da orientação de uso e da oferta com suitability adequada,



[saiba mais](#)

sobre proteção financeira do cliente no [Relatório ESG](#).

Em todas as etapas do relacionamento com o cliente

política de relacionamento com clientes

oferta responsável

- desenvolvimento e revisão de produtos e serviços
- orientação e adequação às necessidades dos clientes (suitability)
- incentivos e qualidade de vendas para os times comerciais
- capacitação e treinamento sobre práticas de vendas

experiência do cliente

- canais de atendimento e pós-venda
- comunicação e relacionamento com clientes
- índice de satisfação de clientes e NPS
- privacidade e proteção de dados

saúde financeira

- ferramenta de gestão financeira e controle de gastos
- atenção ao público endividado e gestão preventiva
- portabilidade e proteção financeira
- renegociação de dívidas e reinserção no crédito

educação financeira

- dicas de planejamento financeiro e relação com o dinheiro
- guia de crédito e orientações sobre investimentos
- canal de inteligência financeira

apresentados anteriormente, também disponibilizamos conteúdos, ferramentas de consulta, orientação e instrução.

Procuramos também apoiar a regularização financeira dos clientes em atraso ou em situação de superendividamento, com ofertas adequadas a essas condições.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

relacionamento com a sociedade**investimento social privado**

Somos uma das empresas líderes em investimento social no País, 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.

frentes de 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.

Atuação em rede e o engajamento da sociedade civil em prol da educação integral e do investimento em letramento. Em 2022, foram beneficiadas 3.507 instituições.

**mobilidade**

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

Bike Itaú tem 20.200 bicicletas, 1.790 estações, atendeu 225 mil pessoas, que realizaram 16,7 milhões de viagens, evitando a emissão de 5.360 tCO₂e.

Em 2022, reafirmamos nosso pacto com a sociedade ao investir um total de R\$ 711,7 milhões focados, prioritariamente, em quatro frentes:

**cultura**

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

Itaú Cultural recebeu 274,9 mil visitas nas exposições e mostras gratuitas e realizou 479 atividades, como espetáculos musicais e teatrais, programação infantil e seminários, oferecidos de forma gratuita ao público.

**longevidade**

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

Edital Fundo do idoso: R\$ 24,2 milhões investidos em 35 projetos de todas as regiões do Brasil. Também, apoiamos a elaboração de 10 projetos acadêmicos no tema, gerando conhecimento.

nossos institutos e fundações

Itaú Social desenvolve, implementa e compartilha tecnologias sociais para a melhoria da educação pública.

Itaú Educação e Trabalho incentiva políticas públicas com foco na formação de jovens para o mundo do trabalho.

Instituto Unibanco atua pela melhoria da qualidade da educação e pela permanência dos estudantes no Ensino Médio de escolas públicas.

Itaú cultural atua para a democratização artístico-cultural.

Espaço Itaú de cinemas atua para a formação de plateias críticas, conscientes e transformadoras.

Bike Itaú promove o compartilhamento de bicicletas, gerando benefícios sociais e ambientais.

Cubo Smart Mobility conecta startups a outros agentes do mercado, gerando inovação tecnológica no setor da mobilidade urbana.

Itaú Viver Mais realiza editais, capacitações e estudos com foco na transformação etária, gerando insumos sobre o tema para a sociedade.



introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

influência política

Parte importante de nossa responsabilidade social e do relacionamento com a sociedade é a colaboração na construção de políticas públicas e no aprimoramento de regulamentações sobre temas que representam interesses coletivos e setoriais.

Para isso, sempre comprometidos com um relacionamento ético e transparente com todos os agentes públicos, respeitando leis, normas e regulamentos vigentes, acompanhamos normas reguladoras do setor e do Governo e compartilhamos informações e sugestões técnicas, visando aperfeiçoar o cenário regulatório brasileiro.

Para balizar esse relacionamento, temos princípios estabelecidos pelo Código de Ética e pela política de relações governamentais, que orientam a conduta permitida e esperada dos colaboradores. Destacamos que, em conformidade com a legislação brasileira, não realizamos qualquer doação eleitoral de recursos a candidatos e partidos políticos.

Em 2022, nosso gasto com advocacy (práticas destinadas a defender e obter apoio a uma causa ou proposta) foi de R\$ 1,5 milhão.

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.

Em 2022, para as filiações não representativas, foram destinados R\$ 7,3 milhões e, para as representativas, R\$ 44,1 milhões.

Principais contribuições com filiações:

- Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN): R\$ 35 milhões.
- Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS): R\$ 5,9 milhões.
- Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP): R\$ 1,2 milhão.



saiba mais_

sobre o relacionamento com a sociedade no [Relatório ESG](#).

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

relacionamento com fornecedores

Em 2022, tivemos como fornecedores 1,9 mil empresas e o valor monetário dos pagamentos feitos foi de R\$ 24,5 bilhões, dos quais 97,7% foram destinados para fornecedores locais (Brasil). Visando promover a melhoria de performance na cadeia de fornecedores, disponibilizamos um guia de Responsabilidade Socioambiental e impacto positivo para fornecedores.

Em 2022, lançamos o questionário ESG para conhecer melhor as práticas ESG e climáticas dos nossos fornecedores. Participamos também, do CDP Supply Chain, em que 85% dos fornecedores convidados reportaram suas práticas ambientais e climáticas em 2022. Essas iniciativas nos auxiliam 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 de Responsabilidade Socioambiental.

Os fornecedores continuam sendo monitorados periodicamente após a contratação quanto a esses riscos e, caso sejam identificadas não conformidades relevantes, podem ser bloqueados para novas contratações ou ter seus contratos rescindidos. Nos últimos três anos, não sofremos nenhuma sanção judicial ou administrativa relacionada à nossa cadeia de fornecedores.

 **saiba mais_**
sobre o relacionamento com fornecedores
no [Relatório ESG](#).

integridade e ética

Mesmo com a renovação da nossa cultura, a ética segue e sempre seguirá sendo nosso pilar central e orientando nossas relações, a exemplo de quase um século de história. Temos um compromisso fundamental de ética, transparéncia e honestidade no relacionamento com nossos públicos, na qualidade dos nossos serviços e produtos, na preocupação com o desempenho financeiro e com a responsabilidade socioambiental.

Para garantir a disseminação contínua desse compromisso, 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. Integra esse programa a política de integridade, ética e conduta, que determina:

98% dos colaboradores concluíram os treinamentos obrigatórios do programa de integridade e ética.

- **o comprometimento da Alta Administração** que lidera por meio do exemplo de práticas, ações e posturas condizentes com a integridade e a ética empresarial.
- **todo colaborador e administrador, independentemente do cargo, deve aderir anualmente ao Código de Ética e Conduta**, que possui diretrizes complementares em relação à conduta no relacionamento com os diversos públicos que se relacionam com o Banco, situações de potenciais conflitos de interesses e prevenção à corrupção e a demais atos ilícitos.
- **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 e usuários, Prevenção à lavagem de dinheiro, Segurança da informação e Relacionamento com fornecedor.
- **a responsabilidade dos Colegiados de Integridade e Ética** na definição e no acompanhamento da aplicação de diretrizes do programa e do relatório ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração das ações definidas.

Fomos reconhecidos pelo Ministério da Transparéncia e Fiscalização e pela Controladoria Geral da União para compor a lista Empresa Pró Ética nas últimas quatro edições do prêmio. Das 327 empresas inscritas no biênio 2020-2021, apenas 67 empresas foram reconhecidas.

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

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.

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



identificação de stakeholders: "Conheça seu Cliente" (KYC) _ "Conheça seu Parceiro" (KYP) _ "Conheça seu Fornecedor" (KYS) _ "Conheça seu Funcionário" (KYE)



avaliação de novos produtos e serviços



cumprimento às sanções



monitoramento, seleção e análise de operações ou situações suspeitas



comunicação de transações suspeitas aos órgãos reguladores



treinamento

políticas e procedimentos anticorrupção

100% dos fornecedores e colaboradores,
incluindo membros dos órgãos de governança estão cientes das práticas

nenhum caso de corrupção
procedente envolvendo agentes públicos e privados em 2022



introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

**cibersegurança, privacidade
e proteção de dados**

Temos o compromisso com a cibersegurança 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.

Todas as medidas adotadas de privacidade e segurança resultam em um alto nível de confiabilidade dos nossos clientes, evidenciado pelo número inexpressivo de queixas sobre questões referentes à privacidade comparado ao número total de clientes da Companhia.

Em 2022, totalizamos 8 reclamações de consumidores perante órgãos reguladores julgadas procedentes por esses órgãos em relação a privacidade e a proteção de dados pessoais, somadas às reclamações perante órgãos de defesa do consumidor.

Governança integrada de gestão de riscos e privacidade, segurança da informação e cibersegurança**Conselho de Administração (CA)****Comitê Executivo (CE)****Comitê Superior de Risco Operacional (CSRO)**

**Supervisão, orientação e
aprovação da estratégia**

Comitê de Auditoria nível executivo e diretores de

risco operacional, compliance, segurança da informação, cibersegurança, encarregado de dados pessoais e auditoria

**Posicionamento estratégico e
gestão integrada de riscos**

Comitê Executivo de Segurança da Informação

diretores de risco operacional, compliance, segurança da informação, cibersegurança e auditoria

Steering Committe LGPD diretores de risco operacional, compliance, jurídico, segurança da informação, encarregado de dados pessoais, auditoria e áreas de negócios

**Órgão para tomada de decisão colegiada
e integração entre áreas afetadas**

Pilares para gestão

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



mapeamento e atuação
sobre riscos de vazamento
de informações pessoais
e relacionados à
segurança cibernética



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



treinamentos para
colaboradores de
todos os níveis



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



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

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

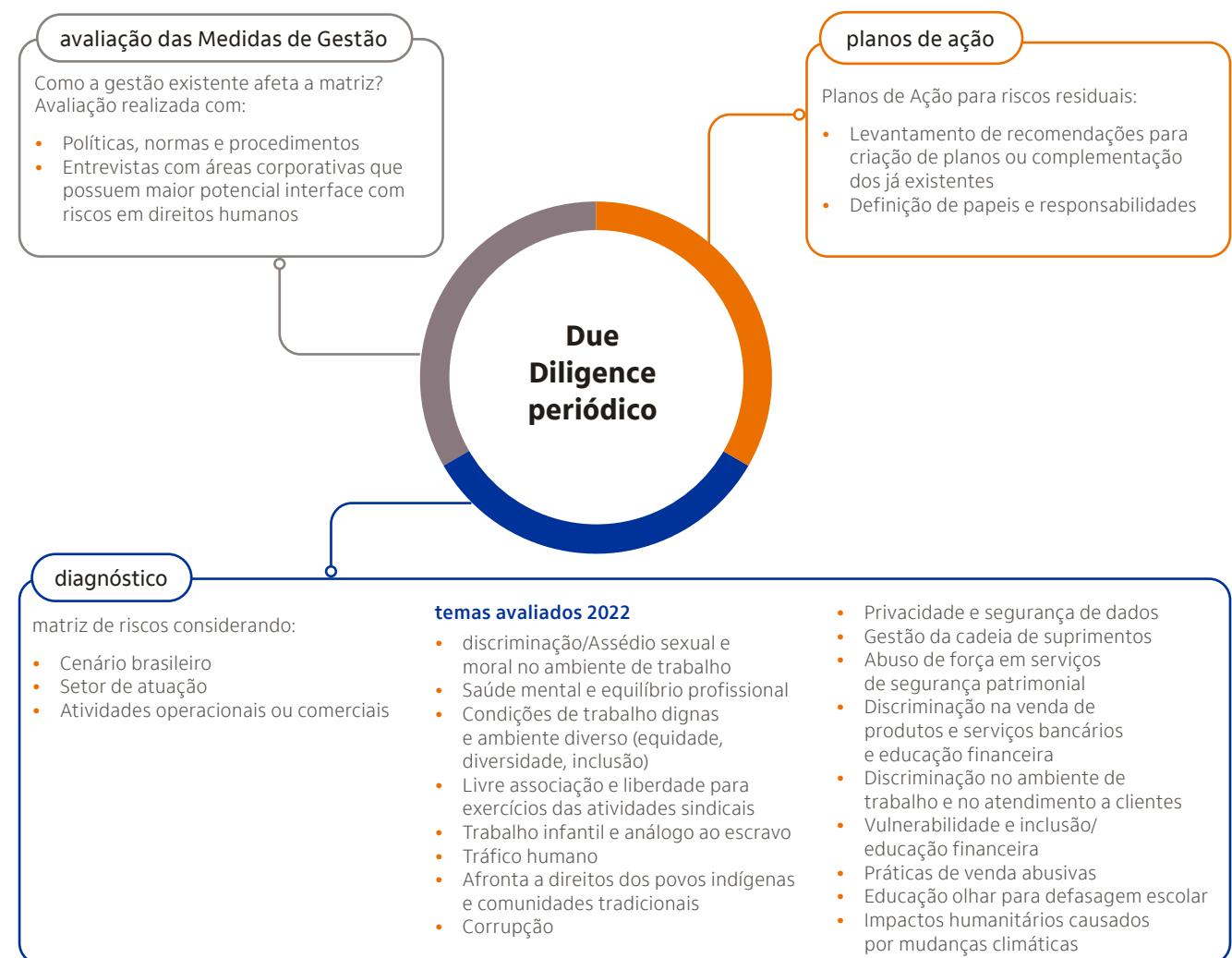
direitos humanos

O compromisso do Itaú Unibanco com os 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. Disponibilizamos também um guia para nossos fornecedores, que incentiva, dentre outras práticas, a adoção de compromissos de valorização dos direitos humanos e diversidade.

Due Diligence direitos humanos

Sempre conduzida por terceira parte independente, realizamos nossa Due Diligence de Direitos Humanos periodicamente, desde 2015, com olhar de melhoria contínua de processos e interações relacionados ao tema.

Due Diligence direitos humanos 2022

saiba mais_
Compromisso com Direitos Humanos

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

canais de manifestação

Como parte fundamental à manutenção de nossos compromissos com a ética e os direitos humanos, 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 pelas comunicações corporativas (treinamentos, e-mail, intranet, etc.). As unidades internacionais dispõem de canais locais (além dos canais da matriz) para receber manifestações de seus colaboradores. Esses canais estão disponíveis no Código de Ética de cada unidade.

principais canais**ombudsman**

Canal interno de ouvidoria para orientar, aconselhar e tratar denúncias e reclamações sobre desvios éticos e práticas contrárias às nossas políticas institucionais, com autonomia e reporte direto à presidência. Também é o canal que recebe denúncias do público externo sobre violações de nossos princípios e compromissos.

**ouvidoria**

Canal para recebimento de reclamações e denúncias relacionadas a produtos e serviços, funcionando como 2º instância para clientes que não ficaram satisfeitos com a resolução do seu caso nos canais de atendimento.

**canal de denuncias**

Canal online disponível 24h por dia, sete dias por semana para denúncias sobre qualquer ato ilícito ou desvio de conduta dos colaboradores, administradores e prestadores de serviços, com opção de anonimato.

**consultoria de ética**

Canal interno da área de compliance para orientações de denúncias sobre ética nos negócios, relacionamento e conflito de interesses.

gestão de consequências**em casos confirmados**

- medidas disciplinares para colaboradores podem ser orientações, advertências e desligamento por justa causa.
- penalidades previstas em lei para fornecedores, que podem envolver ações indenizatórias, redução de escopo e rescisão contratual.

em outros casos

- denúncias ou acusações sem fundamento consistente são desconsideradas.
- denúncias de má-fé, visando prejudicar alguém recebem sanções disciplinares.
- administradores ou colaboradores que tentarem ou praticarem retaliação contra quem, em boa-fé, comunicar desvios éticos e outros desvios comportamentais também recebem sanções disciplinares.

valores e princípios no tratamento de denúncias

- tempestividade
- independência
- imparcialidade
- sigilo e confidencialidade
- registro das apurações e decisões

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

consultoria de ética: em 2022, recebemos cerca de 1,2 mil dúvidas, sendo os temas mais comuns: atividades e sociedades externas (37%), parentesco interno (18%) e oferta e recebimento de cortesias (10%).

ombudsman: em 2022, o volume de reclamações recebidas pelo Ombudsman apresentou aumento de 28% (35% de crescimento nas orientações e 23% nas denúncias) comparado a 2021.

Acreditamos que nosso posicionamento e campanhas sobre temas de diversidade e respeito tenham contribuído para este resultado, ao gerar maior confiança dos colaboradores para se expressarem e trazerem as situações ao conhecimento do canal.

Como essa tendência de aumento também ocorreu na quantidade de denúncias procedentes envolvendo assédio moral, assédio sexual e discriminação, além do desligamento de colaboradores que praticaram tais comportamentos, lançamos o novo Guia de Orientações sobre assédio e discriminação no trabalho, material complementar ao Código de Ética e Conduta.

sanções aplicadas aos colaboradores envolvidos nas denúncias

Medidas implementadas	2020 ¹	2021 ¹	2022
Desligamento	69	117	125
Advertência	122	153	137
Feedback registrado	300	392	334
Total de medidas implementadas	491	662	596

¹ Atualização dos indicadores divulgados em 2020 e 2021 em virtude da mudança realizada na classificação dos casos.

 **saiba mais_**
sobre a atuação voltada a integridade e ética no [Relatório ESG](#).





capital natural_

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

ecoeficiência

Apesar de nossas operações serem principalmente de atividades administrativas e, por essa razão, se caracterizarem pelo baixo consumo de recursos e geração de emissões e resíduos, buscamos promover continuamente ganhos de eficiência, com a gestão de indicadores, planos de ação e metas claras de ecoeficiência, atendendo às legislações ambientais.

Investimos em ferramentas e sistemas automatizados, que nos mantenham atualizados a respeito das legislações ambientais aplicáveis ao nosso negócio e reforçamos nosso compromisso com um sistema de gestão ambiental responsável, por meio da adoção das principais certificações ambientais internacionais:

- Nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA), que abrange 100% das operações, 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).
- Nossa nova torre administrativa em São Paulo foi projetada de acordo com a certificação LEED.

 **saiba mais_**

sobre iniciativas de ecoeficiência no [Relatório ESG](#).



introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

emissões

Vinculada diretamente às mudanças climáticas, a geração de emissões é um tema importante para nós. Assim, lançamos nosso compromisso net zero de nos tornarmos carbono neutro até 2050.

escopo 1

Compensamos 100% das emissões remanescentes dos escopos 1, relativas ao ano anterior, por meio do Programa Compromisso com o Clima, que avalia projetos de impacto socioambiental positivo para compensação de emissões pela aquisição de créditos de carbono. Em 2022, o preço interno da tCO₂e foi de R\$ 27,76, calculado com base no preço médio do crédito de carbono adquirido e utilizado para análises internas sobre o cenário atual e futuro do mercado voluntário de carbono no Brasil.

No Brasil, em 2022, nossas emissões remanescentes de escopo 1 foram de 22.328 tCO₂e. O vazamento de fluidos refrigerantes nas agências é responsável por 89% das emissões desse escopo.

Apesar de nossos esforços, por meio da utilização de tecnologias para a redução desses vazamentos, a melhoria na aferição desses dados foi a principal responsável por um aumento de 35,5% em nosso escopo 1 no Brasil.

Assim, não atingimos a meta proposta para 2022, que havia sido de 15.524

tCO₂e. Para 2023, nossa meta é de atingirmos 14.740 tCO₂e e temos o objetivo de chegar a 9.255 tCO₂e de emissões remanescentes em 2030.

escopo 2

Adquirimos Certificados de Energia Renovável (RECs) comprovando que 100% da nossa energia é de fontes renováveis. Consequentemente, nossas emissões de escopo 2 são zeradas e nossa meta constante é de as mantermos assim. Nossos certificados possuem o Selo REC Brasil de usinas, as quais também buscam a sustentabilidade em aspectos sociais.

Previvamente à compra de RECs, tivemos uma redução de 70% em nossas emissões de escopo 2 em relação a 2021 no Brasil. O principal responsável por esse resultado foi o fator de emissão do grid nacional quando comparado ao cenário de acionamento das usinas térmicas em 2021.

escopo 3

A geração de emissões do escopo 3 inclui nossas emissões financiadas (categoria 15), que representam 99,6% de nossas emissões totais. Assim, separamos em nosso relatório as demais emissões de escopo 3 das emissões financiadas.

No Brasil, em 2022, tivemos uma geração de emissões de escopo 3 de 40.525 tCO₂e, uma redução cerca de 30% quando comparado ao ano de 2021. Nossas emissões de

cobertura do cálculo de emissões financiadas

carteira avaliada

R\$ 680,8 bilhões
(59,6% da carteira total)
20,6 MM tCO₂e

■ crédito PJ¹

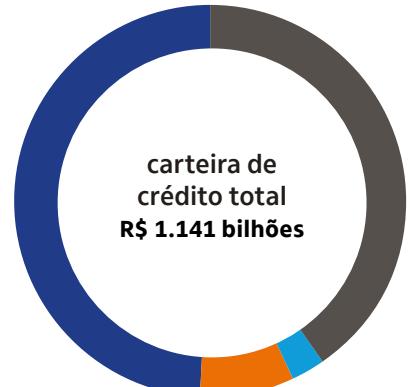
R\$ 559,2 bilhões (100% do portfólio)
18,7 MM tCO₂e

■ crédito imobiliário PF

R\$ 89,9 bilhões (85% do portfólio)
0,2 MM tCO₂e

■ crédito veículos PF

R\$ 31,6 bilhões (100% do portfólio)
1,7 MM tCO₂e



■ carteira sem metodologia de cálculo aplicável

R\$ 460,7 bilhões
(40,4% da carteira total)

¹ Valor considera as emissões financiadas de clientes PJ escopos 1 e 2.

[saiba mais](#)
sobre emissões no [Relatório ESG](#).

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

carteira de crédito - pessoa jurídica

Tendo em vista que esta é uma agenda evolutiva, no ano de 2022 adicionamos as emissões provenientes de nossa carteira de títulos e valores mobiliários (TVM), englobando operações realizadas no Brasil e em nossas unidades internacionais.

	Dez/20	Dez/21	Dez/22
emissões financiadas (milhões de toneladas de CO ₂ e)	15,5	17,3	18,7
valor da carteira avaliada (em R\$ bilhões) ¹	465,2	527,5	559,2
score de qualidade ponderado (PCAF)	4,3	4,3	4,0
cobertura ²	100%	100%	100%

1 Inventários das data-base 2020 e 2021 foram recalculados com a inclusão dos títulos e exclusão de avais e fianças para manter a comparabilidade dos resultados.

2 Razão entre o valor da carteira avaliada e o valor total da carteira para o qual já existe metodologia PCAF disponível.

Focamos esforços tanto no aprimoramento do cálculo como na busca das melhores informações para construir um inventário aderente à nossa atuação de crédito. Contudo, existe um grande desafio de disponibilidade de dados de emissões de GEE de empresas que financiamos. Atualmente, 19% de nossa carteira de crédito PJ e títulos apresenta dados públicos mais acurados (score 1 ou 2), e 81% são baseados em estimativas (scores 4 ou 5).

carteira de crédito - pessoa física

Ampliamos a cobertura do cálculo das emissões financiadas, incluindo operações de crédito e financiamento a pessoas físicas. Para as emissões provenientes de 100% dos financiamentos de veículos, adotamos a metodologia referente à classe de ativo "Motor Vehicle Loans", com os métodos de cálculo score 4 e 5 e tivemos um resultado de 1,7MM tCO₂e, em 2022.

Já para as emissões financiadas da carteira de crédito imobiliário, o resultado foi de 0,2MM tCO₂e, calculado pela aplicação da metodologia PCAF correspondente à classe de ativo "Mortgages", em 85% dos nossos financiamentos, com o método de cálculo de score 4.

energia

Em 2022, no Brasil, tivemos um consumo de energia de 401.310 MWh, totalmente proveniente de fontes renováveis, uma redução total de 6,8% quando comparado ao ano de 2021. Assim, atingimos nossa meta de 481.270 MWh em 2022. Como metas futuras, temos o objetivo de atingir um consumo máximo de 413.756 MWh em 2023, e de chegar a 374.859 MWh em 2030.

Em 2022, 530 agências iniciaram processo de migração para o mercado livre de energia com a aquisição de contratos de energia incentivada (energia proveniente de fonte renovável) e seguimos investindo na geração própria de energia solar distribuída, que produziu em torno de 8.000 MWh em 2022, capaz de abastecer 210 agências. O modelo segue em expansão prevista para outros 14 estados em 2023. Esses projetos apresentam capacidade total instalada superior a 50 MWp.

água

Em 2022, tivemos um consumo de água proveniente de concessionária e poços artesianos de 628,83 megalitros, um aumento de 20% quando comparado ao ano de 2021. Mesmo com esse aumento, oriundo da retomada de atividades presenciais, reformas, dentre outros, atingimos nossa meta para 2022, que era de consumir 1.209.000 m³. Como metas futuras, objetivamos atingir um consumo máximo de 629,05 megalitros em 2023 e 542,44 megalitros em 2030.

Para alcançar máxima eficiência hídrica, desenvolvemos projetos que visam a redução do consumo de água e o uso de fontes alternativas para fins não potáveis, como captação de água de chuva e utilização de água de reuso proveniente da Estação de Tratamento de Efluentes (ETE).

resíduos

Em 2022, tivemos uma geração de resíduos de 4.715t¹, uma redução de 73% quando comparado ao ano de 2021. Assim, atingimos nossa meta para 2022 que era de 19.471t. Como metas futuras, pretendemos atingir uma geração máxima de resíduos de 4.045t em 2023 e de 2.811t em 2030.

**saiba mais_**

sobre utilização de recursos no [Relatório ESG](#).

¹ Em 2022, o valor total passa a incluir a soma do resíduo incinerado (todo nosso resíduo incinerado e coprocessado tem recuperação de energia).

informações adicionais

A photograph showing a close-up of a person's lower legs and feet as they run on a track field. The runner is wearing light-colored sweatpants and dark athletic shoes. The background shows the white lane markings on a dirt track.

75
anexo de notas

76
índice remissivo SASB

80
relatório de asseguração limitada
dos auditores independentes

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

anexo de notas

nosso impacto

demonstração do Valor Adicionado (DVA)

1. Apresenta dados econômicos referentes à criação de riqueza, à sua distribuição e aos fatores que contribuíram para a sua criação, permitindo que analistas, colaboradores, investidores, pesquisadores e outros stakeholders comparem e tirem conclusões sobre o desempenho da empresa no âmbito social. Ela 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. 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 operações de seguros e previdência privada antes das despesas com sinistros e de comercialização e (vii) outras receitas. Considera os efeitos de hedge.

2. Receita financeira líquida: 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.

Para melhor comparabilidade, foram reclassificados os efeitos fiscais do hedge nos investimentos no exterior.

3. Receitas de prestação de serviços e resultados de seguros e previdência: soma das receitas da prestação de serviços e do resultado de operações de seguros e previdência privada antes das despesas com sinistros e de comercialização, líquidas de resseguros.

4. 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. As bases de cálculo dos retornos foram ajustadas pelos valores dos dividendos propostos após as datas de fechamento dos balanços, ainda não aprovados em Assembleias Gerais Ordinárias ou em reuniões do Conselho de Administração.

5. 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. As bases de cálculo dos retornos foram ajustadas pelos valores dos dividendos propostos após as datas de fechamento dos balanços ainda não aprovados em Assembleias Gerais Ordinárias ou em reuniões do Conselho de Administração.

inadimplência e qualidade do crédito

1. NPL 90: calculamos nosso índice de inadimplência acima de 90 dias como a relação entre o valor dos nossos empréstimos com atraso superior a 90 dias e nossa carteira de empréstimos.

2. NPL 15-90: calculamos nosso índice de inadimplência de 15 a 90 dias como a relação entre o valor dos nossos empréstimos com atraso entre 15 e 90 dias e nossa carteira de empréstimos. O índice de inadimplência de 15 a 90 dias é um indicador de inadimplência de curto prazo.

capital humano

indicadores de saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores

1. Taxa de absentismo: (total de dias de ausência por motivos de saúde no período/total de dias trabalhados pelo público interno, no mesmo período) x 100.

2. Taxa de dias perdidos: (total de dias perdidos com doenças ocupacionais no período/total horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

3. Taxa de doenças ocupacionais: (total de benefícios acidentários no período/total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

4. Taxa de lesão: (total de benefícios acidentários + total de comunicações de acidente de trabalho emitidas no período (desconsidera duplicidade)/total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

capital social e de relacionamento

certificações por entidade independente

1. Norma Brasileira NBR ISO/IEC nº 27.701, extensão da NBR ISO/IEC nº 27.001: Avaliação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) e do Sistema de Gestão de Privacidade (SGPI), aplicada aos 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 e gestão de acessos lógicos, e aos processos de governança de tratamento de dados pessoais do Itaú Unibanco.

Índice remissivo SASB

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

Código	Métrica contábil	Documento e página	Aderência comentada	Assegurado
Segurança de dados				
FN-CB-230a.1	Número de violações de data, porcentagem envolvendo informações pessoais identificáveis (PII), número de correntistas afetados	Relatório ESG , p. 80	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 , p. 73 a 80	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Sim
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 , p. 160	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Não
Construção de inclusão & capacidade financeiras				
FN-CB-240a.1	Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade	Relatório ESG , p. 59 a 64	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Sim
FN-CB-240a.2	Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade	Relatório ESG , p. 12 e 14	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	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	Lançado em 2019, como uma carteira digital, o iti hoje é uma solução completa de banco 100% digital cuja proposta volta-se para o público mais jovem e que busca um serviço livre de custos. Ao final de 2022, atingimos a marca de 18,5 milhões de clientes, sendo 62% com menos de 35 anos e 87% desses usuários não correntistas. Relatório ESG , p. 59 a 61	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
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 , p. 12, 14, 62 a 64, 67 a 72	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

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

Código	Métrica contábil	Documento e página	Aderência comentada	Assegurado
Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na análise de crédito				
FN-CB-410a.1	Exposição a crédito comercial e industrial, por setor	Análise Gerencial da Operação 4T22 , p. 96	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Sim
FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) na análise de crédito	Relatório ESG , p. 27 a 38	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis	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 , p. 53 a 54	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Não
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 , p. 49 a 56	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis	Não
FN-AC-410a.3	Descrição das políticas e dos procedimentos de votação por procuração e de engajamento de investida	Relatório ESG , p. 51 a 52	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 , p. 46 a 47, 53 a 54	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Sim
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 , p. 39 a 47	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	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 , p. 39 a 56	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis	Sim
Ética de negócios				
FN-CB-510a.1 FN-AC-510a.1 FN-IB-510a.1	Valor total de perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas a fraude, uso de informações privilegiadas, antitruste, conduta anticoncorrencial, manipulação do mercado, má gestão ou outras regras ou regulamentações relacionadas do setor financeiro	Formulário 20F (capítulo 8A) Relatório ESG , p. 160	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Não
FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2 FN-IB-510a.2	Descrição das políticas e dos procedimentos para denúncias	Relatório ESG , p. 161 a 164	Completo	Sim
Gestão de risco sistêmico				
FN-CB-550a.1 FN-IB-550a.1	Pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB), por categoria	Formulário 20F (Estrutura de Basileia III)	Completo	Não
FN-CB-550a.2 FN-IB-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 4T22 , p. 136	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis	Não

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

Código	Métrica contábil	Documento e página	Aderência comentada	Assegurado
FN-AC-550a.1	Porcentagem de ativos sob gestão de fundos abertos por categoria de classificação de liquidez	Relatório ESG , p. 49	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Não
FN-AC-550a.2	Descrição da abordagem à incorporação de programas de gestão de risco de liquidez na estratégia e na gestão de risco de resgate da carteira	Ver nota de rodapé ¹	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Não
FN-AC-550a.3	Exposição total a operações de financiamento de títulos e valores mobiliários		Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Não
Incentivos aos colaboradores e tomada de riscos				
FN-IB-550b.3	Discussão sobre políticas relacionadas com supervisão, controle e validação de preços de ativos e passivos de Nível 3 fixados pelos “traders”	Demonstrações Contábeis Completas em IFRS , Nota 28 - Pág 98	Completo	Não
Diversidade e inclusão de colaboradores				
FN-AC-330a.1 FN-IB-330a.1	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico na administração executiva, administração não executiva, cargos técnicos e todos os restantes colaboradores	Relatório ESG , p. 11, 104 a 116	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis	Sim
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 , p. 51	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador são estratégicas, por isso não são divulgadas	Não
FN-CB-000.B	Número e valor dos empréstimos, por segmento: pessoa física, pequenas empresas, e corporate	Demonstrações Contábeis Completas em IFRS 4T22 , Nota 10 - p. 64	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 , p. 49	Completo	Não
FN-AC-000.B	Total de ativos sob custódia e supervisão	Relatório ESG , p. 49	Completo	Não
FN-IB-000.B	Número e valor de investimentos próprios e empréstimos por setor	Relatório ESG , p. 39 a 48	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil	Não
FN-MF-000.A	Número e valor das hipotecas originadas por categoria: residencial e comercial	Residencial: 30.687 hipotecas no valor de R\$ 24,5 bilhões Comercial: 4.686 hipotecas no valor de R\$ 3,9 bilhões Mistas: 102 hipotecas no valor de R\$ 13,5 bilhões	Completo	Não

¹ O controle de liquidez é realizado por um sistema interno através da Curva de Liquidez e da Curva de Passivo. A metodologia utilizada na DCRML (Diretoria Controle de Risco de Mercado e Liquidez) foi desenvolvida internamente e está em conformidade com o disposto na ICVM 555 / 2014. Para avaliação da liquidez dos ativos financeiros dos Fundos, a DCRML considera as principais características de cada um dos ativos negociados e as obrigações dos Fundos, incluindo depósitos de margem, ajustes de contratos futuros, liquidação das operações, o que permite um controle de liquidez adequado para garantir que todas as obrigações dos fundos sejam cumpridas em cenários normais e de estresse. A curva de liquidez é calculada através do volume médio negociado no mercado secundário e aplicado um fator de liquidação para ambos os cenários. A curva de passivo do Fundo é formada por meio de um processo estatístico, com base em dados históricos de captação líquida e é definida como a junção de piores resgates observados em diferentes períodos que vão de 1 dia até 252 dias úteis, construídos a partir do prazo de pagamento do Fundo (prazo de cotização + prazo de pagamento). O controle de liquidez é realizado diariamente, através do controle da curva de liquidez e de passivo. As duas medidas são definidas como Índice de Liquidez e Descasamento Ativo-Passivo e o Índice de Liquidez é definido como o valor da Curva de Liquidez no ponto correspondente ao prazo de pagamento de resgates do Fundo. O Descasamento Ativo-Passivo é definido como a menor diferença entre a curva de liquidez e a curva de passivo. Diariamente o índice de liquidez é calculado com base nas carteiras dos Fundos do dia útil anterior à data de análise. No processo de geração das informações para reporte, o índice de liquidez é comparado com o valor de resgates futuros agendados. Desta maneira, o controle é capaz de monitorar possíveis problemas de liquidez, e, em casos de desenquadramentos do Índice de Liquidez ou Descasamento Ativo-Passivo, os gestores são comunicados para apresentar um plano de ação e em situações de maior complexidade são levadas para deliberação no Comitê de Risco. No processo de geração das informações para reporte, o índice de liquidez é comparado com o valor de resgates futuros agendados. O controle é realizado diariamente e a metodologia é revisada anualmente. Monitoramos diariamente a composição da carteira, bem como suas obrigações e os volumes dos ativos negociados no mercado secundário. Com base nessas informações calculamos o índice de risco de liquidez e o comparamos com o PL do fundo. Para o cenário regular, nossa metodologia trabalha com um choque de 20% de liquidação do volume total negociado no mercado secundário e para o cenário de stress é aplicado um fator de 10%, portanto, desta forma conseguimos absorver as flutuações de preço dos ativos.

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da
auditoria independente

Código	Métrica contábil	Documento e página	Aderência comentada	Assegurado
FN-IN-0000.A	Número de apólices em vigor, por segmento: ramos elementares, vida, resseguro assumido	Relatório ESG , p. 65	Completo	Sim
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 , p. 33	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis	Sim
Incorporação de aspectos 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 , p. 65 a 66	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis	Não
Exposição ao risco físico				
FN-IN-450a.2	Valor total de perdas monetárias atribuíveis a pagamentos de seguros de catástrofes naturais modeladas e catástrofes naturais não modeladas, por tipo de evento e segmento geográfico (líquido e bruto de resseguro)	Relatório ESG , p. 65	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis	Não
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 , p. 65 a 66	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis	Não
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 , p. 65 a 66	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis	Não
Exposição ao risco transição				
FN-CB-1	Exposição bruta às indústrias relacionadas ao carbono, por indústria, exposição bruta total a todas as indústrias, e percentagem da exposição bruta total para cada indústria relacionada com o carbono	Relatório ESG , p. 90 a 96	Completo	Sim
FN-CB-2	Percentagem de exposição bruta incluída no cálculo das emissões financiadas	Relatório ESG , p. 90 a 96	Completo	Sim
FN-CB-3	Para cada indústria, por classe de ativo: emissões brutas absolutas de emissões de Escopo 1, emissões de Escopo 2, emissões de Escopo 3 e exposição bruta (i.e., emissões financiadas)	Relatório ESG , p. 90 a 96	Completo	Sim
FN-CB-4	Para cada indústria, por classe de ativo: intensidade bruta de emissões por emissões de Escopo 1, emissões de Escopo 2, e emissões de Escopo 3, e exposição bruta (ou seja, emissões financiadas)	Relatório ESG , p. 90 a 96	Completo	Sim
FN-CB-5	Descrição da metodologia utilizada para calcular as emissões financiadas	Relatório ESG , p. 90 a 96	Completo	Sim

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório Anual Integrado 2022

introdução
sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama
quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica
estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais
nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais
anexo de notas
índice remissivo SASB
relatório de asseguração da auditoria independente

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”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2022 do Itaú Unibanco Holding relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Anual Integrado 2022, 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 2022
- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-Standards), 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 2022, para que sejam apresentadas livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2022 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 IAASB – International Auditing and Assurance Standards Board. 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 2022 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 levam 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 2022, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Anual Integrado 2022, 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 2022;

introdução

sobre este relatório
melhores práticas
mensagens da liderança

panorama

quem somos
contexto externo
vantagens competitivas

gestão estratégica

estratégia e visão de futuro
cultura
modelo de negócio
centralidade no cliente
criação de valor
governança corporativa
gestão de riscos
ESG e mudanças climáticas

nossos capitais

nossos capitais
financeiro
manufaturado
intelectual
humano
social e de relacionamento
natural

informações adicionais

anexo de notas
índice remissivo SASB
**relatório de asseguração da
auditoria independente**

- (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 2022; e
- (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 e critérios da Global Reporting Initiative (GRI-Standards), à 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.

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 2022. 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 2022.

A preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros seguiu as definições da base de preparação elaborada pela Companhia e as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-Standards) e da Orientação CPC 09 – Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, portanto, as informações apresentadas no Relatório Anual Integrado 2022 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.

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 2022 do Itaú Unibanco Holdfing S.A., não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios

e diretrizes estabelecidos pela base de preparação, pelas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-Standards) e pela Orientação CPC 09 – Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado.

São Paulo, 28 de abril de 2023

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

Emerson Laerte da Silva
Contador CRC 1SP171089/O-3

