



# Análise **Gerencial** da Operação





## Sumário do Resultado Gerencial

A seguir, apresentamos os indicadores financeiros do Itaú Unibanco, apurados no final do período.

Em R\$ milhões (exceto onde indicado)		1T20	4T19	1T19
DRE	Lucro Líquido Recorrente	3.912	7.296	6.877
	Produto Bancário <sup>(1)</sup>	29.206	31.833	28.208
	Margem Financeira Gerencial <sup>(2)</sup>	17.805	19.439	17.668
Desempenho	Retorno Recorrente sobre o Patrimônio Líquido Médio anualizado - Consolidado <sup>(3)</sup>	12,8%	23,7%	23,6%
	Retorno Recorrente sobre o Patrimônio Líquido Médio anualizado - Brasil <sup>(3)</sup>	13,0%	25,1%	24,8%
	Retorno Recorrente sobre o Ativo Médio anualizado <sup>(4)</sup>	0,8%	1,7%	1,7%
	Índice de Inadimplência (90 dias) - Total	3,1%	3,0%	3,0%
	Índice de Inadimplência (90 dias) - Brasil	3,5%	3,4%	3,7%
	Índice de Inadimplência (90 dias) - América Latina	2,0%	1,9%	1,4%
	Índice de Cobertura (Saldo de Provisão Total / Operações vencidas há mais de 90 dias) <sup>(5)</sup>	239%	229%	208%
	Índice de Eficiência (IE) <sup>(6)</sup>	44,4%	44,0%	46,3%
Ações	Lucro Líquido Recorrente por Ação (R\$) <sup>(7,8)</sup>	0,40	0,75	0,71
	Lucro Líquido por Ação (R\$) <sup>(7,8)</sup>	0,35	0,77	0,69
	Número de Ações em Circulação no final do período - em milhões <sup>(8)</sup>	9.762	9.746	9.743
	Valor Patrimonial por Ação (R\$) <sup>(8)</sup>	12,66	13,54	12,30
	Dividendos e JCP Líquidos <sup>(9)</sup>	850	7.729	2.407
	Valor de Mercado <sup>(10)</sup>	227.754	362.147	334.179
	Valor de Mercado <sup>(10)</sup> (US\$ milhões)	43.810	89.847	85.760
Balanço	Ativos Totais	1.982.498	1.738.713	1.651.425
	Total de Operações de Crédito com Garantias Financeiras Prestadas e Títulos Privados	769.216	706.664	647.061
	Depósitos + Debêntures + Obrigações por TVM + Empréstimos e Repasses <sup>(11)</sup>	900.178	760.323	691.400
	Índice Operações de Crédito/Captações <sup>(11)</sup>	71,1%	76,7%	78,6%
	Patrimônio Líquido	123.624	131.987	119.824
	Índice de Basileia Consolidado Prudencial	13,3%	15,8%	16,0%
	Índice de Capital Nível I - Basileia III	12,0%	14,4%	14,6%
	Índice de Capital Principal ( <i>Common Equity Tier I</i> ) - Basileia III	10,3%	13,2%	13,3%
	Índice de Liquidez de Curto Prazo (LCR)	165,5%	149,1%	164,0%
	Índice de Liquidez de Longo Prazo (NSFR) <sup>(12)</sup>	116,8%	122,2%	122,8%
Outros	Ativos sob Administração	1.302.887	1.387.457	1.158.642
	Colaboradores do Conglomerado (indivíduos)	95.288	94.881	99.661
	Brasil	82.107	81.691	86.204
	Exterior	13.181	13.190	13.457
	Agências e PABs	4.501	4.504	4.934
	Caixas Eletrônicos <sup>(13)</sup>	45.701	46.271	47.953

**Obs.:** (1) O Produto Bancário é a soma da Margem Financeira Gerencial, das Receitas de Prestação de Serviços e das Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização antes das Despesas de Sinistros e de Comercialização; (2) Detalhada na seção Margem Financeira Gerencial; (3) O cálculo do retorno foi efetuado dividindo-se o Lucro Líquido 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; (4) O cálculo foi efetuado dividindo-se o Lucro Líquido Recorrente pelo Ativo Médio; (5) Inclui o saldo de provisão para garantias financeiras prestadas; (6) Mais detalhes da metodologia de cálculo do Índice de Eficiência vide seção Glossário; (7) Calculado com base na média ponderada da quantidade de ações em circulação no período; (8) Considera o desdobramento de ações em 50% ocorrido em novembro de 2018; (9) JCP – Juros sobre Capital Próprio. Valores pagos/provisionados, declarados e destacados no patrimônio líquido; (10) Quantidade total de ações em circulação (ON e PN) multiplicada pela cotação média da ação preferencial no último dia de negociação do período; (11) Conforme detalhado na seção Balanço Patrimonial; (12) Iniciamos a divulgação do índice de liquidez de longo prazo no 4T18. Mais detalhes sobre esse indicador na seção Indicadores de Capital, Liquidez e Mercado; (13) Inclui PAEs, pontos em estabelecimentos de terceiros e Banco24horas.

## Resultado Gerencial

Nesse relatório, além do ajuste dos eventos não recorrentes, utilizamos critérios gerenciais para apresentação do resultado. Em relação ao resultado contábil, esses critérios gerenciais afetam a abertura entre as linhas do resultado e não alteram o lucro líquido. Entre os ajustes gerenciais, destacamos os efeitos fiscais do *hedge* dos investimentos no exterior – originalmente contabilizados nas linhas de despesas tributárias (PIS e COFINS) e de Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, que são reclassificados para a margem financeira. A desvalorização cambial do Real frente às moedas dos países onde temos investimento fez com que o impacto da estratégia de overhedge destes investimentos fosse mais relevante neste trimestre.

Essas reclassificações permitem fazer análises a partir da visão da administração sobre os negócios e são demonstradas na tabela abaixo.

### Conciliação entre os Resultados Contábeis e Gerenciais | 1º trimestre de 2020

Em R\$ milhões	Contábil	Efeitos não Recorrentes	Efeitos Fiscais do Hedge	Reclassificações Gerenciais	Gerencial
<b>Produto Bancário</b>	<b>14.841</b>	<b>18</b>	<b>14.428</b>	<b>(81)</b>	<b>29.206</b>
Margem Financeira Gerencial	2.123	-	14.428	1.254	17.805
Margem Financeira com Clientes	15.791	-	-	1.254	17.045
Margem Financeira com o Mercado	(13.668)	-	14.428	-	760
Receitas de Prestação de Serviços	10.373	-	-	(858)	9.514
Receitas de Operações com Seg., Prev. e Cap. antes das despesas com Sinistros e das Despesas de Comercialização	1.255	-	-	632	1.887
Outras Receitas Operacionais	460	-	-	(460)	-
Resultado de Participações em Coligadas	303	-	-	(303)	-
Resultado não Operacional	328	18	-	(345)	-
<b>Custo do Crédito</b>	<b>(10.189)</b>	<b>557</b>	<b>-</b>	<b>(455)</b>	<b>(10.087)</b>
Despesa de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(10.872)	557	-	(83)	(10.398)
<i>Impairment</i>	-	-	-	(89)	(89)
Descontos Concedidos	-	-	-	(266)	(266)
Recuperação de Créditos Baixados como Prejuízo	683	-	-	(17)	666
<b>Despesas com Sinistros</b>	<b>(329)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(329)</b>
<b>Outras Despesas Operacionais</b>	<b>(13.513)</b>	<b>319</b>	<b>(1.405)</b>	<b>847</b>	<b>(13.752)</b>
Despesas não Decorrentes de Juros	(13.231)	319	-	856	(12.056)
Despesas Tributárias de ISS, PIS, Cofins e Outras	(277)	-	(1.405)	(9)	(1.691)
Despesas de Comercialização de Seguros	(5)	-	-	-	(5)
<b>Resultado antes da Tributação e Participações</b>	<b>(9.190)</b>	<b>895</b>	<b>13.023</b>	<b>311</b>	<b>5.038</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>12.659</b>	<b>(279)</b>	<b>(13.023)</b>	<b>(332)</b>	<b>(975)</b>
<b>Participações no Lucro</b>	<b>(22)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>-</b>
<b>Participações Minoritárias nas Subsidiárias</b>	<b>(45)</b>	<b>(106)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(151)</b>
<b>Lucro Líquido</b>	<b>3.401</b>	<b>510</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.912</b>

### Eventos não Recorrentes Líquidos de Efeitos Fiscais

Em R\$ milhões	1T20	4T19	1T19
<b>Lucro Líquido</b>	<b>3.401</b>	<b>7.482</b>	<b>6.710</b>
<b>(-) Eventos não Recorrentes</b>	<b>(510)</b>	<b>186</b>	<b>(167)</b>
Marcação a mercado de títulos em garantia	(307)	-	-
Reavaliação do estoque de crédito tributário	-	2.303	-
Constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa	-	(2.453)	-
Ganho em função da emissão primária de ações da XP Investimentos	-	1.974	-
Provisões cíveis, fiscais e trabalhistas	-	(1.307)	-
Amortização de Ágio	(186)	(155)	(167)
Teste de Adequação do Passivo - TAP	-	9	-
Redução ao Valor Recuperável de ativos, principalmente de tecnologia	-	(37)	-
Outros	(18)	(148)	-
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>3.912</b>	<b>7.296</b>	<b>6.877</b>

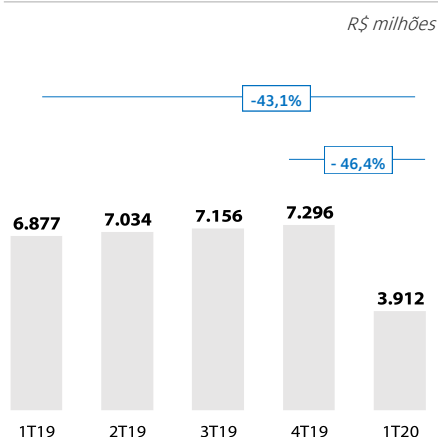
## Demonstração de Resultado do 1º trimestre de 2020

Em R\$ milhões	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Produto Bancário</b>	<b>29.206</b>	<b>31.833</b>	<b>-8,3%</b>	<b>28.208</b>	<b>3,5%</b>
Margem Financeira Gerencial	17.805	19.439	-8,4%	17.668	0,8%
Margem Financeira com Clientes	17.045	18.132	-6,0%	16.424	3,8%
Margem Financeira com o Mercado	760	1.307	-41,8%	1.244	-38,9%
Receitas de Prestação de Serviços	9.514	10.356	-8,1%	8.622	10,4%
Receitas de Operações de Seguros <sup>1</sup>	1.887	2.038	-7,4%	1.918	-1,6%
<b>Custo do Crédito</b>	<b>(10.087)</b>	<b>(5.811)</b>	<b>73,6%</b>	<b>(3.804)</b>	<b>165,2%</b>
Despesa de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(10.398)	(6.145)	69,2%	(4.206)	147,2%
Impairment	(89)	(230)	-61,5%	(30)	197,7%
Descontos Concedidos	(266)	(379)	-29,8%	(308)	-13,7%
Recuperação de Créditos Baixados como Prejuízo	666	943	-29,4%	741	-10,1%
<b>Despesas com Sinistros</b>	<b>(329)</b>	<b>(330)</b>	<b>-0,2%</b>	<b>(299)</b>	<b>10,1%</b>
<b>Outras Despesas Operacionais</b>	<b>(13.752)</b>	<b>(14.972)</b>	<b>-8,2%</b>	<b>(13.842)</b>	<b>-0,6%</b>
Despesas não Decorrentes de Juros	(12.056)	(13.011)	-7,3%	(12.150)	-0,8%
Despesas Tributárias de ISS, PIS, Cofins e Outras	(1.691)	(1.959)	-13,7%	(1.680)	0,6%
Despesas de Comercialização de Seguros	(5)	(2)	112,1%	(12)	-59,1%
<b>Resultado antes da Tributação e Part. Minoritárias</b>	<b>5.038</b>	<b>10.719</b>	<b>-53,0%</b>	<b>10.263</b>	<b>-50,9%</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>(975)</b>	<b>(3.384)</b>	<b>-71,2%</b>	<b>(3.188)</b>	<b>-69,4%</b>
<b>Participações Minoritárias nas Subsidiárias</b>	<b>(151)</b>	<b>(39)</b>	<b>283,5%</b>	<b>(198)</b>	<b>-23,7%</b>
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>3.912</b>	<b>7.296</b>	<b>-46,4%</b>	<b>6.877</b>	<b>-43,1%</b>

(1) Receitas de Seguros inclui as Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização, antes das Despesas com Sinistros e Comercialização.

## Lucro Líquido Recorrente

**R\$ 3,9** bilhões no 1T20



### Contexto e desempenho financeiro:

Diante da disseminação global da COVID-19, o mundo atravessa uma grave crise, cujas consequências sociais e econômicas já afetam a vida das pessoas e empresas. Como maior banco privado do Brasil, cabe a nós trabalhar para atenuar esses efeitos e contribuir para o restabelecimento da normalidade no menor espaço de tempo possível. Cumprir nossa função econômica e social e apoiar nossos clientes e a sociedade nesse momento delicado só é possível porque, ao longo dos anos, reunimos diversas condições para enfrentar situações de crise. Com destaque, o nosso investimento contínuo no desenvolvimento das pessoas e em tecnologia, tanto na operação do banco quanto no atendimento aos nossos clientes, nos permitiu manter a disponibilidade dos canais digitais no maior patamar histórico, mesmo com o aumento na demanda desde que tiveram início as medidas de isolamento para conter a propagação da doença no País. Na última semana de março, por exemplo, 98% das transferências e 86% dos pagamentos foram feitos em canais digitais. Ao mesmo tempo, colocamos 95% dos colaboradores da administração central, centrais de atendimento e agências digitais em home-office. A adaptação para o modelo foi rápida e pudemos continuar desenvolvendo rapidamente soluções e funcionalidades que permitem auto atendimento, evitando assim o deslocamento dos clientes.

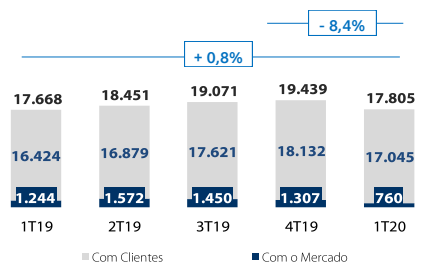
Esse contexto desafiador, a partir da segunda quinzena de março, alterou de maneira relevante o cenário macroeconômico e as perspectivas financeiras das pessoas e empresas, impactando assim o nosso custo do crédito. Nosso modelo de provisionamento por perda esperada, em vigor desde 2010, reflete em nosso balanço todo o risco de perda das operações de crédito desde o início da concessão e é atualizado em função das condições macroeconômicas. O custo de crédito no primeiro trimestre de 2020 atingiu R\$ 10,1 bilhões, um aumento de 73,6% quando comparado ao quarto trimestre de 2019. O produto bancário reduziu 8,3% no trimestre. A margem financeira com clientes recuou em função da menor receita com cheque especial por alteração regulatória vigente desde o início do ano e da redução da taxa básica de juros. A redução da margem com mercado está associada com o aumento da volatilidade na segunda quinzena de março. A redução nas receitas de serviços ocorreu em função da sazonalidade na receita de cartões, da menor atividade no mercado de capitais com impacto na receita de *investment banking* e das menores receitas com taxa de performance de fundos. Por outro lado, menores despesas de pessoal e com serviços de terceiros geraram redução de 7,3% nas despesas não decorrentes de juros em relação ao quarto trimestre. Por fim, a alíquota efetiva de imposto de renda e contribuição social foi de 19,4% no trimestre. Houve redução porque o menor resultado antes de impostos tornou mais relevante economicamente o benefício fiscal dos juros sobre o capital próprio, com impacto de 13 pontos percentuais na alíquota teórica. Desse modo, tivemos lucro líquido recorrente de R\$ 3,9 bilhões no primeiro trimestre de 2020, com redução de 46,4% em relação ao trimestre anterior, e retorno sobre o patrimônio líquido de 12,8%.

## Principais Destaques do 1T20

### Margem Financeira

**R\$ 17,8** bilhões

R\$ milhões



A redução da margem financeira com clientes no trimestre está relacionada com a mudança regulatória na taxa de juros do cheque especial, com os impactos negativos da redução de juros no capital de giro próprio e com os menores spreads de crédito. Esses efeitos foram parcialmente compensados pelo aumento no volume de crédito.

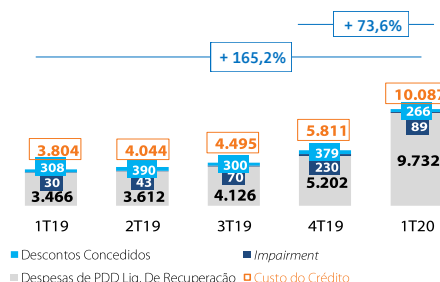
Os menores resultados da estratégia de *overhedge* dos investimentos no exterior e da mesa *trading* levaram à redução da margem financeira com o mercado no trimestre.

Mais detalhes na página 12

### Custo do Crédito

**R\$ 10,1** bilhões

R\$ milhões



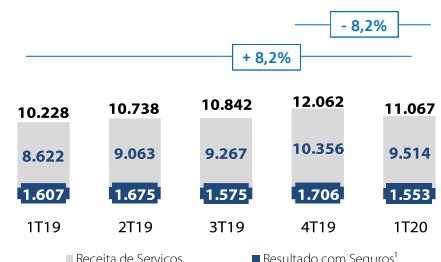
O cenário macroeconômico e as perspectivas financeiras das pessoas e das empresas se alteraram a partir da segunda quinzena de março de 2020. O crescimento do custo de crédito se deu por essa alteração, que capturada pelo nosso modelo de provisionamento por perda esperada, gerou maiores despesas de provisão no banco de varejo e no banco de atacado no Brasil, tanto na comparação trimestral quanto na comparação com o mesmo período do ano anterior.

Mais detalhes na página 13

### Receitas de Prestação de Serviços e Resultado com Seguros<sup>1</sup>

**R\$ 11,1** bilhões

R\$ milhões



A redução em relação ao quarto trimestre de 2019 ocorreu em função das menores receitas com: (i) cartões de crédito e débito, relacionadas à sazonalidade do período e ao impacto das medidas de distanciamento social a partir da segunda quinzena de março de 2020, (ii) serviços de assessoria econômico-financeira e corretagem, em função da menor atividade do mercado de capitais e (iii) administração de fundos, devido às menores receitas com taxa de performance.

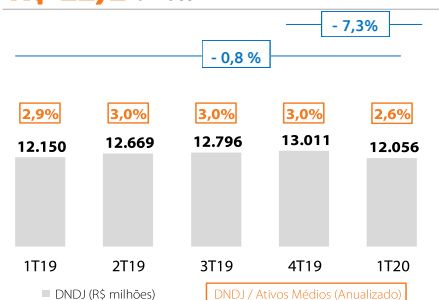
As operações de *investment banking*, corretagem e administração de fundos foram responsáveis pelo crescimento em relação ao mesmo período do ano anterior. Esses efeitos positivos foram parcialmente compensados pela menor receita nas atividades de aquisição.

Mais detalhes nas páginas 17-18

### Despesas não Decorrentes de Juros

**R\$ 12,1** bilhões

R\$ milhões



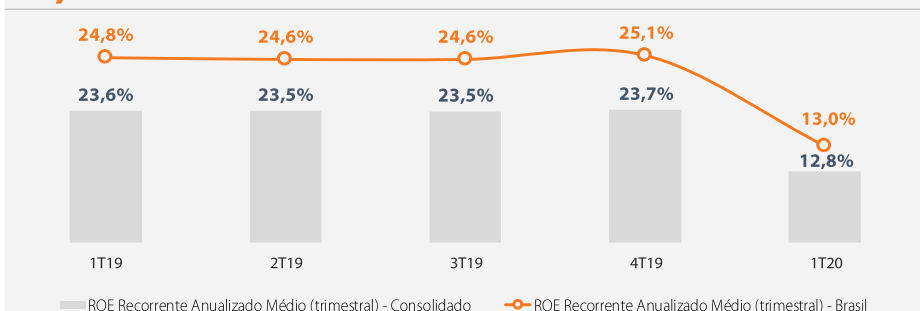
A redução de 7,3% no trimestre ocorreu devido às menores despesas com participação nos resultados, com desligamentos e processos trabalhistas, com serviços de terceiros e com processamento de dados.

Em relação ao mesmo período do ano anterior, a gestão estratégica e o contínuo investimento em tecnologia levaram à redução de 0,8% nas despesas não decorrentes de juros, com reduções tanto em despesas de pessoal quanto em administrativas.

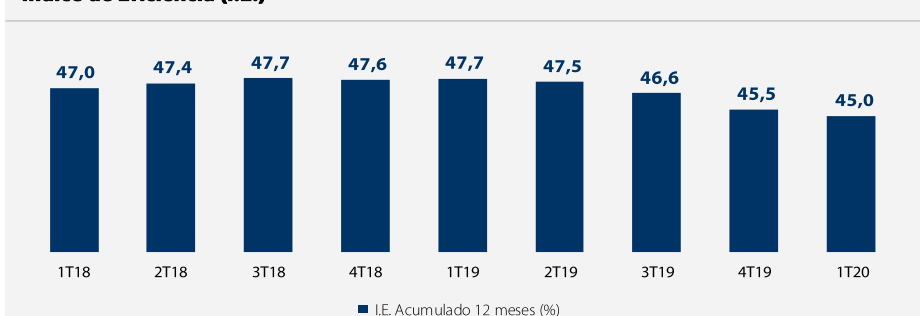
Mais detalhes nas páginas 20-21

### Retorno sobre o Patrimônio Líquido

**12,8%**



### Índice de Eficiência (I.E.)



Mais detalhes na página 21

<sup>1</sup> Resultado com Seguros considera as receitas de seguros, previdência e capitalização líquidas de despesas com sinistros e de comercialização de seguros.

## Principais Destaques do 1T20

### Carteira de Crédito com Garantias Financeiras Prestadas e Títulos Privados

Em função de nova orientação comercial, alteramos a segmentação de clientes pessoas jurídicas. O segmento de micro, pequenas e médias empresas passou a considerar clientes com faturamento anual até R\$ 500 milhões (anteriormente até R\$ 300 milhões). Como consequência, o segmento de grandes empresas passou a ser formado por empresas com faturamento anual acima de R\$ 500 milhões. Para fins de comparabilidade, as informações dos períodos anteriores foram reclassificadas.

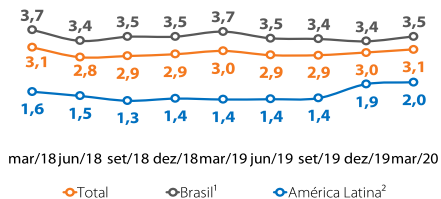
Em R\$ bilhões, ao final do período	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Pessoas Físicas</b>	<b>238,1</b>	<b>239,8</b>	<b>-0,7%</b>	<b>215,6</b>	<b>10,4%</b>
Cartão de Crédito	83,8	90,9	-7,8%	76,4	9,7%
Crédito Pessoal	37,4	34,6	8,1%	31,1	20,0%
Crédito Consignado <sup>1</sup>	50,3	49,4	1,8%	48,6	3,4%
Veículos	19,4	19,0	2,3%	16,6	17,3%
Crédito Imobiliário	47,2	45,9	2,6%	42,9	10,0%
<b>Micro, Pequenas e Médias Empresas <sup>2</sup></b>	<b>104,5</b>	<b>95,3</b>	<b>9,7%</b>	<b>79,2</b>	<b>31,9%</b>
<b>Pessoas Físicas + Micro, Pequenas e Médias Empresas</b>	<b>342,6</b>	<b>335,0</b>	<b>2,2%</b>	<b>294,8</b>	<b>16,2%</b>
<b>Grandes Empresas</b>	<b>231,1</b>	<b>205,4</b>	<b>12,5%</b>	<b>185,6</b>	<b>24,5%</b>
Operações de Crédito	171,9	148,4	15,8%	147,5	16,5%
Títulos Privados <sup>3</sup>	59,2	56,9	4,0%	38,0	55,7%
<b>Total Brasil com Garantias Financeiras Prestadas e Títulos Privados</b>	<b>573,7</b>	<b>540,4</b>	<b>6,2%</b>	<b>480,4</b>	<b>19,4%</b>
<b>América Latina</b>	<b>195,6</b>	<b>166,3</b>	<b>17,6%</b>	<b>166,7</b>	<b>17,3%</b>
Argentina	10,7	8,2	30,5%	10,4	3,1%
Chile	131,8	111,8	17,9%	109,7	20,2%
Colômbia	29,8	27,5	8,3%	28,0	6,3%
Paraguai	9,3	7,4	26,0%	8,0	16,7%
Panamá	1,7	1,3	25,0%	1,3	26,2%
Uruguai	12,2	10,0	21,8%	9,2	31,7%
<b>Total com Garantias Financeiras Prestadas e Títulos Privados (ex-variação cambial) <sup>4</sup></b>	<b>769,2</b>	<b>749,3</b>	<b>2,7%</b>	<b>681,8</b>	<b>12,8%</b>

(1) Inclui as operações originadas pela instituição e adquiridas. (2) Inclui Crédito Rural Pessoas Físicas. (3) Inclui Debêntures, CRI e *Commercial Paper*. (4) Calculado com base na conversão da carteira em moeda estrangeira (dólar e moedas dos países da América Latina). Obs.: as carteiras de crédito imobiliário e crédito rural do segmento pessoa jurídica encontram-se alocadas de acordo com o porte do cliente. Mais detalhes nas páginas 23 e 24.

#### Índice de Inadimplência (%)

Acima de 90 dias

**3,1%** + 0,1 p.p. vs. quarto trimestre de 2019  
+ 0,1 p.p. vs. primeiro trimestre de 2019



O índice total aumentou 0,1 ponto percentual em relação ao trimestre anterior. No Brasil, o índice de pessoas físicas aumentou em relação ao trimestre anterior devido ao aumento das carteiras de maior risco no *mix* de produtos, porém dentro do nosso apetite de risco.

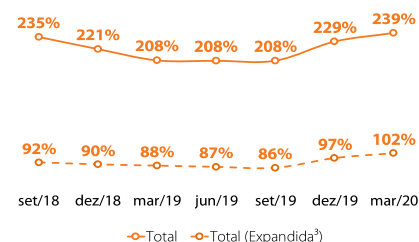
O aumento na América Latina ocorreu em operações específicas do segmento *corporate* tanto no Chile quanto na Argentina.

Mais detalhes nas páginas 15-16

#### Índice de Cobertura

90 dias

**239%** + 10,0 p.p. vs. quarto trimestre de 2019  
+ 29,0 p.p. vs. primeiro trimestre de 2019



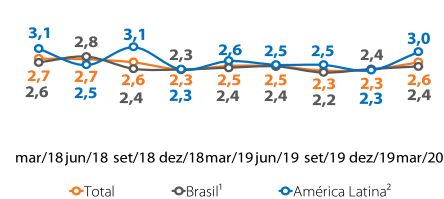
A constituição de provisão em função da alteração do cenário macroeconômico a partir da segunda quinzena de março de 2020 foi responsável pelos aumentos de 10 pontos percentuais no índice de cobertura e de 5 pontos percentuais no índice de cobertura expandida no trimestre.

Mais detalhes nas páginas 15-16

#### Índice de Inadimplência (%)

15 a 90 dias

**2,6%** + 0,3 p.p. vs. quarto trimestre de 2019  
+ 0,1 p.p. vs. primeiro trimestre de 2019



O índice de inadimplência total entre 15 e 90 dias aumentou em relação ao trimestre anterior devido à maior inadimplência observada na América Latina, tanto para pessoas físicas quanto jurídicas.

No Brasil, o índice permaneceu estável. O aumento nos segmentos de pessoas físicas e micro, pequenas e médias empresas, ocorrido em função da sazonalidade foi compensado pela redução em grandes empresas.

Mais detalhes nas páginas 15-16

<sup>1</sup> Inclui unidades externas ex-América Latina. <sup>2</sup> Exclui Brasil. <sup>3</sup> Obtido por meio da divisão da provisão total pela soma dos saldos das operações vencidas há mais de 90 dias e operações renegociadas excluindo a dupla contagem das operações renegociadas vencidas há mais de 90 dias.

## Projeções 2020

Em função da baixa visibilidade sobre a extensão e profundidade dos efeitos da crise atual trazida pela pandemia de COVID-19 na atividade econômica e social, **as projeções para o ano de 2020 anteriormente divulgadas estão suspensas**. A Administração entende ser prudente não divulgar novas projeções neste momento, até ser possível ter uma maior precisão sobre os impactos e extensão da situação atual em nossas operações.

## Alteração na carteira de Crédito com Garantias Financeiras Prestadas e Títulos Privados

A partir do 2º trimestre de 2020, passaremos a considerar na carteira de títulos privados outras operações com características de crédito, com a inclusão dos seguintes produtos: cédulas do produtor rural (CPR), letras financeiras (LF), cotas de fundos de investimento e *eurobonds*.

Abaixo, apresentamos nossa carteira de crédito total considerando essa nova composição.

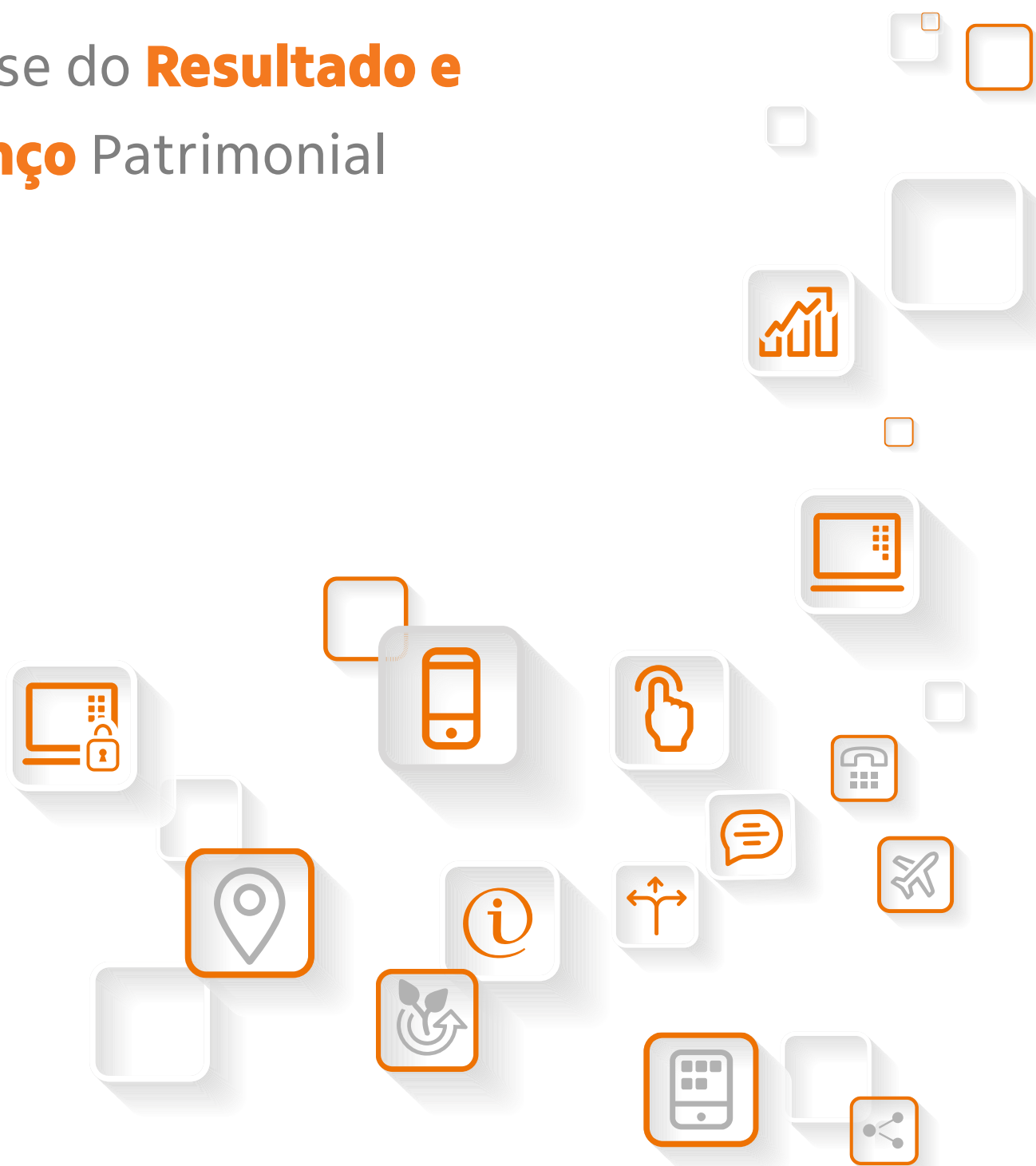
Em R\$ bilhões, ao final do período	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Pessoas Físicas</b>	<b>238,1</b>	<b>239,8</b>	<b>-0,7%</b>	<b>215,6</b>	<b>10,4%</b>
Cartão de Crédito	83,8	90,9	-7,8%	76,4	9,7%
Crédito Pessoal	37,4	34,6	8,1%	31,1	20,0%
Crédito Consignado <sup>1</sup>	50,3	49,4	1,8%	48,6	3,4%
Veículos	19,4	19,0	2,3%	16,6	17,3%
Crédito Imobiliário	47,2	45,9	2,6%	42,9	10,0%
<b>Micro, Pequenas e Médias Empresas <sup>2</sup></b>	<b>104,5</b>	<b>95,3</b>	<b>9,7%</b>	<b>79,2</b>	<b>31,9%</b>
<b>Pessoas Físicas + Micro, Pequenas e Médias Empresas</b>	<b>342,6</b>	<b>335,0</b>	<b>2,2%</b>	<b>294,8</b>	<b>16,2%</b>
<b>Grandes Empresas</b>	<b>248,1</b>	<b>219,1</b>	<b>13,2%</b>	<b>200,9</b>	<b>23,5%</b>
Operações de Crédito	171,9	148,4	15,8%	147,5	16,5%
Títulos Privados <sup>3</sup>	76,3	70,7	7,9%	53,3	43,0%
<b>Total Brasil com Garantias Financeiras Prestadas e Títulos Privados</b>	<b>590,7</b>	<b>554,2</b>	<b>6,6%</b>	<b>495,7</b>	<b>19,2%</b>
<b>América Latina</b>	<b>195,6</b>	<b>166,3</b>	<b>17,6%</b>	<b>166,7</b>	<b>17,3%</b>
<b>Total com Garantias Financeiras Prestadas e Títulos Privados</b>	<b>786,3</b>	<b>720,4</b>	<b>9,1%</b>	<b>662,4</b>	<b>18,7%</b>

(1) Inclui as operações originadas pela instituição e adquiridas. (2) Inclui Crédito Rural Pessoas Físicas. (3) Inclui Debêntures, CRI, *Commercial Paper*, Cédula do Produtor Rural, Letras Financeiras, cotas de fundos de investimento e *Eurobonds*. (4) Calculado com base na conversão da carteira em moeda estrangeira (dólar e moedas dos países da América Latina). Obs.: as carteiras de crédito imobiliário e crédito rural do segmento pessoa jurídica encontram-se alocadas de acordo com o porte do cliente. Mais detalhes nas páginas 23 e 24.





# Análise do **Resultado e** **Balanço** Patrimonial



Análise Gerencial da Operação e  
Demonstrações Contábeis Completas

## Margem Financeira Gerencial

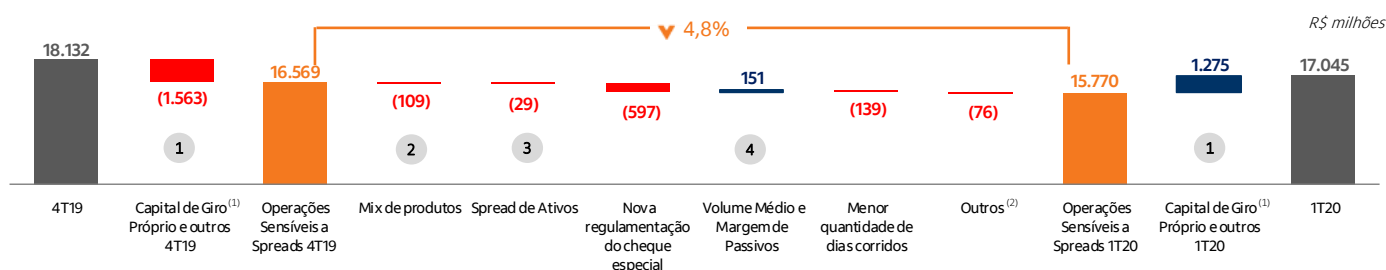
### Destaques

- Margem financeira com clientes reduziu 6,0% no trimestre, devido à nova regulamentação do cheque especial, ao impacto da redução da taxa de juros e à menor quantidade de dias corridos.
- A redução de 41,8% na margem financeira com o mercado no trimestre ocorreu em função do menor resultado no *hedge* externo e na mesa *trading*.

Em R\$ milhões	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
Margem Financeira com Clientes	17.045	18.132	-6,0%	16.424	3,8%
Margem Financeira com o Mercado	760	1.307	-41,8%	1.244	-38,9%
Total	17.805	19.439	-8,4%	17.668	0,8%

### Margem Financeira com Clientes

#### Principais Efeitos na Variação da Margem Financeira com Clientes



<sup>(1)</sup> Inclui o capital alocado às áreas de negócio (exceto tesouraria), além do capital de giro da corporação. <sup>(2)</sup> Inclui as operações sensíveis a spreads da América Latina (ex-Brasil) e as operações estruturadas do atacado.

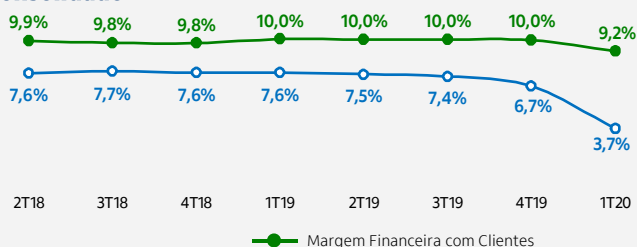
- Capital de giro próprio e outros (- R\$ 288 milhões):** efeito negativo da redução da taxa de juros na remuneração do capital de giro próprio e do menor saldo médio devido ao pagamento de dividendos.
- Mix de produtos (- R\$ 109 milhões):** maior participação do segmento de grandes empresas.
- Spread de ativos (- R\$ 29 milhões):** redução dos *spreads* em produtos de crédito para pessoas físicas e jurídicas.
- Volume médio e margem de passivos (+ R\$ 151 milhões):** o crescimento nas carteiras de crédito pessoal e de empresas no trimestre foi parcialmente compensado pelo efeito negativo da redução da taxa de juros e da menor quantidade de dias úteis na margem de passivos.

### Taxas Médias anualizadas da Margem Financeira com Clientes

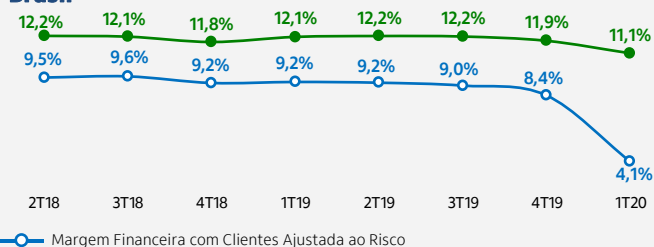
Em R\$ milhões, ao final do período	Saldo Médio <sup>(1)</sup>	1T20 Margem Financeira	Taxa Média (a.a.)	Saldo Médio <sup>(1)</sup>	4T19 Margem Financeira	Taxa Média (a.a.)
Margem Financeira com Clientes	765.350	17.045	9,2%	745.921	18.132	10,0%
Operações Sensíveis a Spreads	669.015	15.770	9,8%	643.659	16.569	10,6%
Capital de Giro Próprio e Outros	96.336	1.275	5,4%	102.262	1.563	6,2%
Custo do Crédito		(10.087)			(5.811)	
Margem Financeira com Clientes ajustada ao Risco	765.350	6.958	3,7%	745.921	12.321	6,7%

<sup>(1)</sup> Média dos saldos diários.

#### Consolidado



#### Brasil



## Custo do Crédito

### Destaques

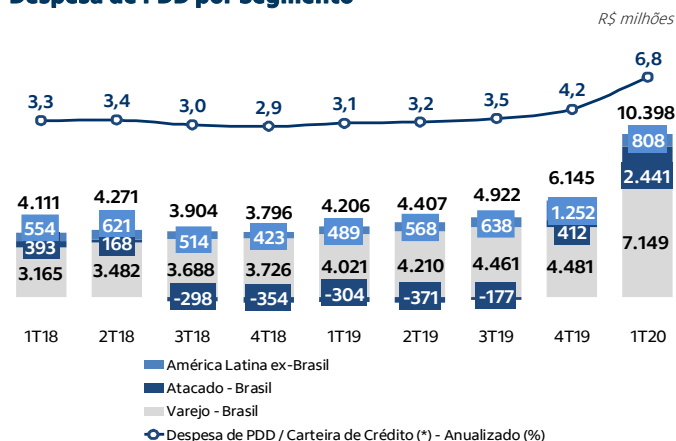
- O crescimento do custo de crédito ocorreu devido à alteração do cenário macroeconômico e das perspectivas financeiras das pessoas e das empresas a partir da segunda quinzena de março de 2020, tanto na comparação trimestral quanto na comparação com o mesmo período do ano anterior.

Em R\$ milhões	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
Despesa de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(10.398)	(6.145)	69,2%	(4.206)	147,2%
Recuperação de Créditos Baixados como Prejuízo	666	943	-29,4%	741	-10,1%
<b>Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa</b>	<b>(9.732)</b>	<b>(5.202)</b>	<b>87,1%</b>	<b>(3.466)</b>	<b>180,8%</b>
<i>Impairment</i>	(89)	(230)	-61,5%	(30)	197,7%
Descontos Concedidos	(266)	(379)	-29,8%	(308)	-13,7%
<b>Custo do Crédito</b>	<b>(10.087)</b>	<b>(5.811)</b>	<b>73,6%</b>	<b>(3.804)</b>	<b>165,2%</b>

O custo do crédito aumentou R\$ 4.276 milhões em relação ao trimestre anterior. A alteração do cenário macroeconômico e das perspectivas financeiras das pessoas e das empresas a partir da segunda quinzena de março de 2020, capturada por nosso modelo de provisionamento por perda esperada, levou ao crescimento de R\$ 4.253 milhões da despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa no trimestre. Também houve redução de R\$ 278 milhões em recuperação de créditos baixados como prejuízo e redução de R\$ 142 milhões do *impairment* de títulos privados, concentrados no Banco de Atacado no Brasil.

Do mesmo modo, a alteração do cenário macroeconômico a partir da segunda quinzena de março também ocasionou aumento do custo do crédito, de R\$ 6.283 milhões, em relação ao mesmo período do ano anterior, principalmente em decorrência do aumento de R\$ 5.873 milhões na despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa no Brasil, tanto no Banco de Varejo, R\$ 3.127 milhões, quanto no Banco de Atacado, R\$ 2.746 milhões.

### Despesa de PDD por Segmento

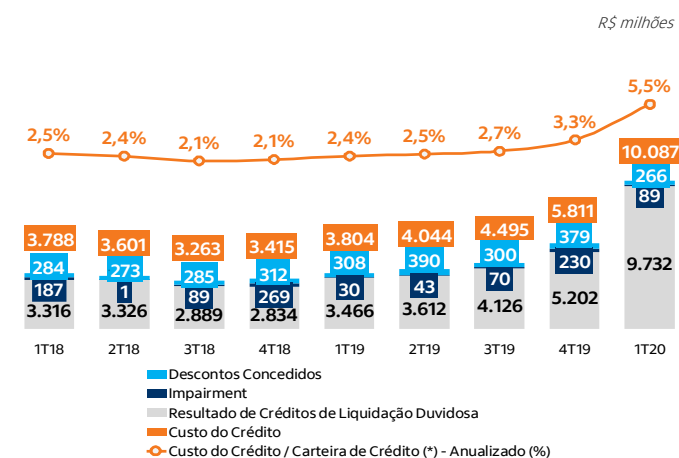


(\*) Saldo médio da carteira de crédito considerando-se os dois últimos trimestres.

Obs.: O Banco de Varejo inclui os valores de despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa da corporação. Na visão por segmentos, a América Latina faz parte dos negócios do Banco de Atacado.

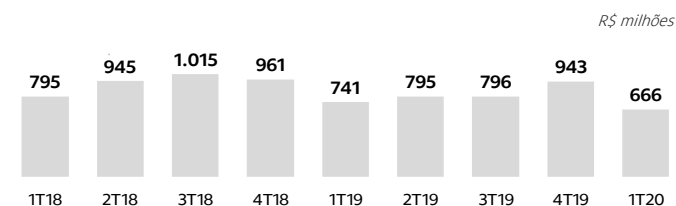
O aumento da despesa de PDD no trimestre ocorreu no Brasil devido à alteração do cenário macroeconômico a partir da segunda quinzena de março de 2020, que foi capturado pelo nosso modelo de provisionamento por perda esperada. A despesa de PDD do Banco de Varejo no Brasil também foi impactada pelo aumento nos índices de atraso.

### Custo do Crédito



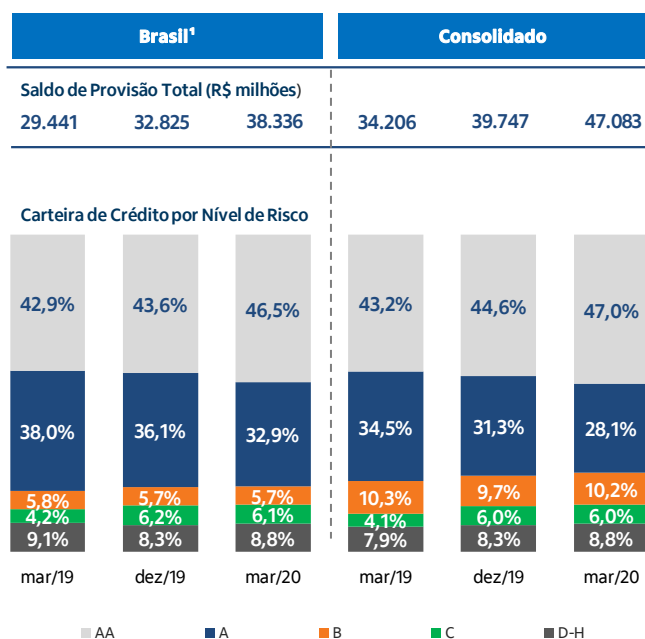
(\*) Saldo médio da carteira de crédito com garantias financeiras prestadas e títulos privados considerando-se os dois últimos trimestres.

### Recuperação de Crédito



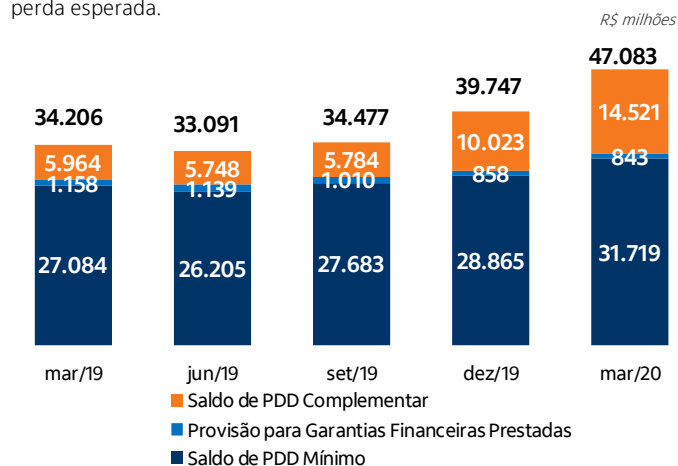
A redução em relação ao trimestre anterior ocorreu devido à sazonalidade típica do primeiro trimestre. No primeiro trimestre de 2020, houve venda de carteiras que se encontravam em prejuízo no montante de R\$ 297 milhões com impacto positivo de R\$ 37 milhões na recuperação de crédito e de R\$ 22 milhões no lucro líquido recorrente.

## Carteira de Crédito por Nível de Risco



## Saldo da PDD e da Provisão para Garantias Financeiras Prestadas

Em relação ao final de dezembro de 2019, observamos aumento de 18,5% no saldo da PDD e da Provisão para Garantias Financeiras Prestadas. Esse aumento ocorreu principalmente devido às alterações no cenário macroeconômico ocorridas a partir da segunda quinzena de março e capturadas em nosso modelo de provisionamento por perda esperada.



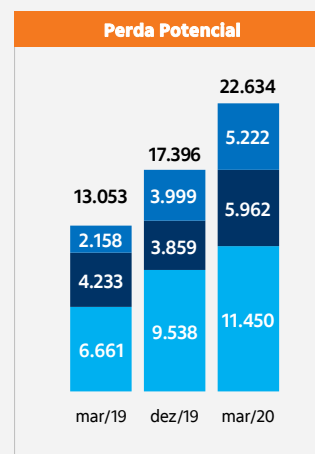
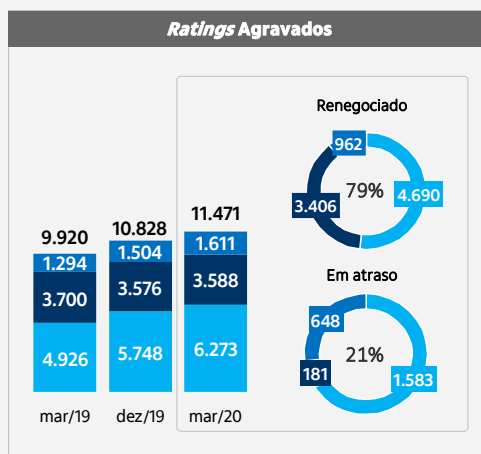
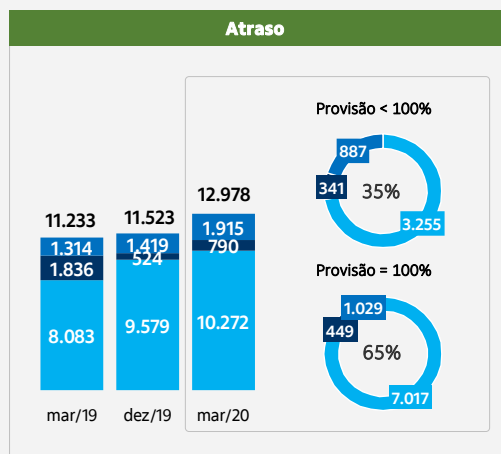
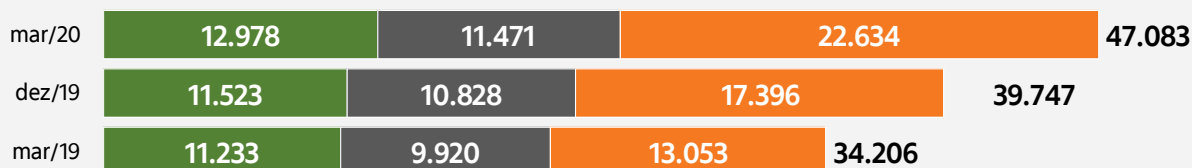
A seguir, demonstramos a alocação do saldo de provisão total por **tipos de risco**:

**Risco por Atraso:** Provisões requeridas para as operações em atraso de acordo com a Res. nº 2.682/1999 do CMN. Demonstramos também os montantes relacionados a operações 100% provisionadas e os montantes relacionados a operações que ainda não requereram 100% de provisão.

**Risco Agravado:** Provisões para créditos com agravamento de risco acima do mínimo para operações em atraso e também provisões para créditos que foram renegociados. No caso dos créditos renegociados, destacamos provisões acima do mínimo para operações renegociadas em atraso e provisões para créditos renegociados em dia.

**Risco Potencial:** Provisões para perda esperada no caso de operação do Banco de Varejo e provisões para perdas potenciais no caso de operações do Banco de Atacado, que incluem garantias financeiras prestadas.

## Alocação da Provisão Total por Tipo de Risco - Consolidado



Varejo

Atacado - Brasil<sup>1</sup>América Latina<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Inclui unidades externas ex-América Latina. <sup>2</sup> Exclui Brasil.

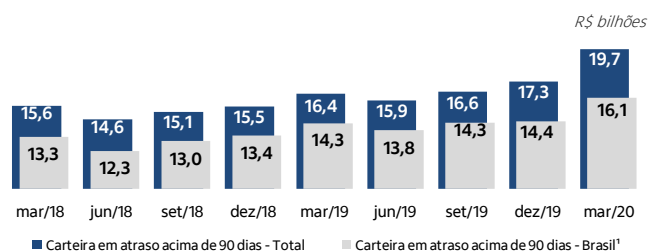
## Qualidade do Crédito

### Destaques

- O índice de inadimplência acima de 90 dias (NPL 90) aumentou em relação ao trimestre anterior devido às operações no Brasil, nos segmentos de pessoas físicas e grandes empresas, e na América Latina.
- O índice de inadimplência entre 15 e 90 dias (NPL 15-90) aumentou em relação ao trimestre anterior devido à maior inadimplência observada em todos os países da América Latina. No Brasil, a redução do índice de grandes empresas foi compensada pelo aumento sazonal nos segmentos de pessoas físicas e micro, pequenas e médias empresas.

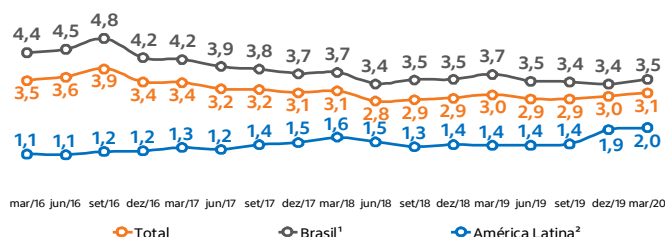
### Carteira em Atraso

#### Nonperforming Loans



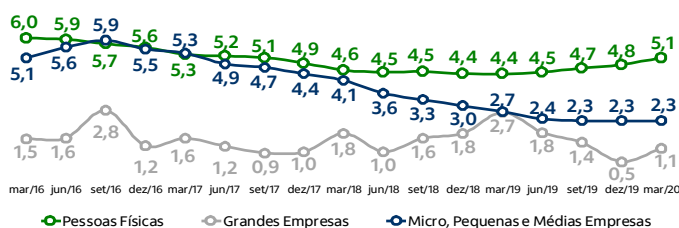
• **Carteira em atraso acima de 90 dias - Total:** o aumento de 13,6% em relação ao trimestre anterior se deve aos aumentos do atraso de pessoas físicas e grandes empresas no Brasil e de pessoas jurídicas na América Latina.

### Índice de Inadimplência (%) | Acima de 90 dias



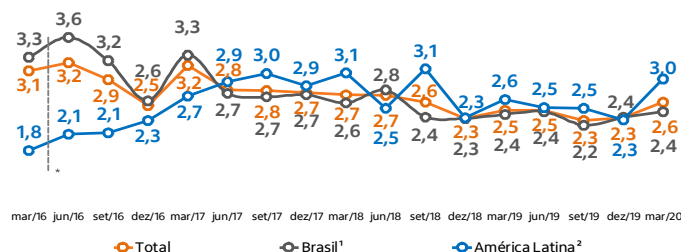
O índice de inadimplência acima de 90 dias total aumentou em relação ao trimestre anterior devido às operações na América Latina, em clientes específicos do segmento *corporate* no Chile e na Argentina. No Brasil, aumentou em função dos segmentos de pessoas físicas e grandes empresas.

### Índice de Inadimplência - Brasil¹ (%) | Acima de 90 dias



No Brasil, o índice de pessoas físicas aumentou em relação ao trimestre anterior devido ao aumento das carteiras de maior risco no *mix* de produtos, porém dentro do nosso apetite de risco. O índice do segmento de grandes empresas aumentou em relação ao trimestre anterior devido à rolagem de clientes específicos que já estavam adequadamente provisionados. Já para micro, pequenas e médias empresas o índice ficou estável no trimestre, no menor patamar desde a fusão entre Itaú e Unibanco.

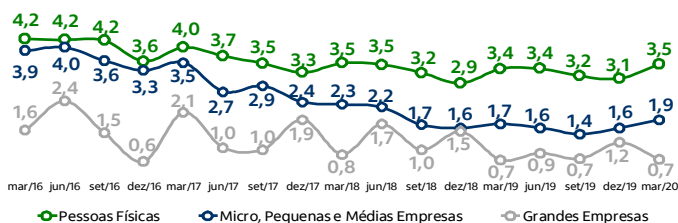
### Índice de Inadimplência (%) | 15 a 90 dias



\* Obs.: Índice de Inadimplência (15-90 dias) Total e da América Latina anteriores a jun/16 não incluem CorpBanca.

O índice de inadimplência total entre 15 e 90 dias aumentou em relação ao trimestre anterior devido à maior inadimplência observada em todos os países da América Latina, tanto para pessoas físicas quanto jurídicas, com aumento principalmente no Chile e na Colômbia. No Brasil, o índice ficou estável com aumento nos segmentos de pessoas físicas e micro, pequenas e médias empresas, compensado pela redução em grandes empresas.

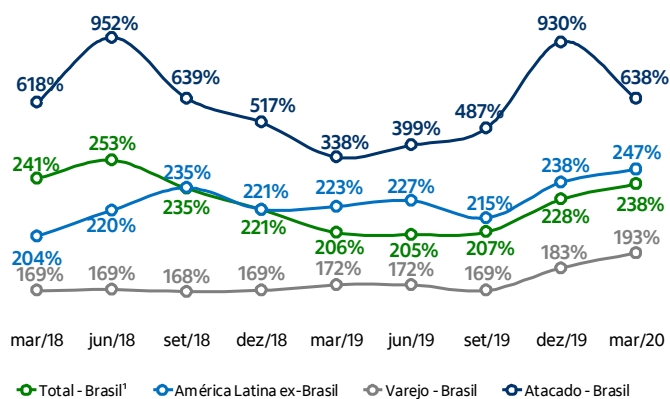
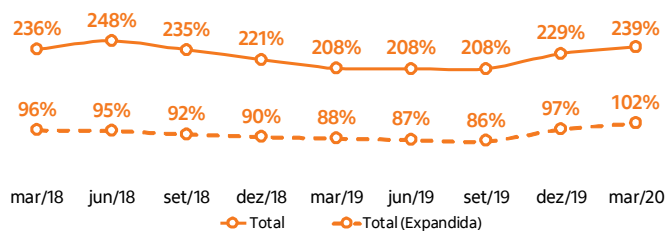
### Índice de Inadimplência - Brasil¹ (%) | 15 a 90 dias



No Brasil, o índice de inadimplência entre 15 e 90 dias aumentou no segmento de pessoas físicas em relação ao trimestre anterior principalmente devido à sazonalidade típica do primeiro trimestre. Também houve aumento do índice para micro, pequenas e médias empresas. No segmento de grandes empresas, o índice reduziu em relação ao trimestre anterior devido, principalmente, à exposição a clientes do segmento que migraram para a carteira em atraso acima de 90 dias.

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

## Índice de Cobertura | 90 dias

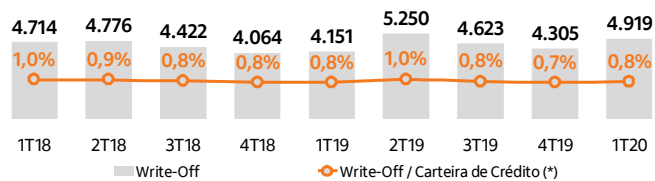


O aumento de 10 pontos percentuais no índice de cobertura total foi resultado de maiores provisões, principalmente em virtude da alteração no cenário macroeconômico ocorrida a partir da segunda quinzena de março e capturada em nosso modelo de provisionamento por perda esperada.

¹ Inclui unidades externas ex-América Latina.

## Write-Off das Operações de Crédito

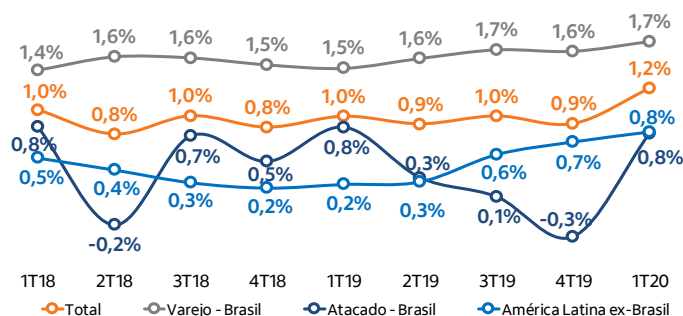
R\$ milhões



(\*) Saldo médio da carteira de crédito considerando os dois últimos trimestres.

A baixa de créditos da carteira (*write-off*) apresentou aumento de 14,3% em relação ao trimestre anterior principalmente na América Latina e no segmento de Varejo no Brasil. A relação entre as operações levadas a *write-off* e o saldo médio da carteira de crédito se mantém em linha com o patamar observado nos últimos trimestres.

## NPL Creation sobre Carteira (\*)



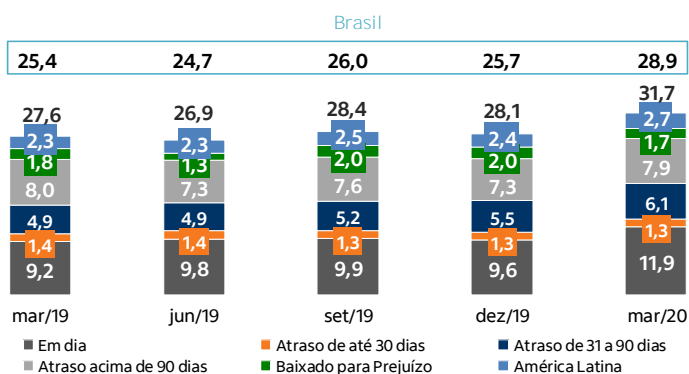
O aumento em relação ao período anterior ocorreu principalmente em função do crescimento da carteira em atraso acima de 90 dias do Banco de Atacado no Brasil.

(\*) Carteira de crédito do trimestre anterior sem garantias financeiras prestadas e títulos privados.

## Crédito Renegociado

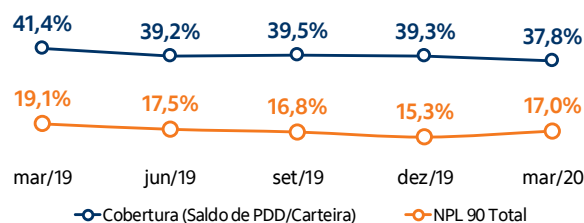
## Por Faixas de Atraso aferidas no momento da renegociação

R\$ bilhões



O aumento de 12,9% da carteira de crédito renegociado ocorreu principalmente devido à carência oferecida em alguns produtos para auxiliar os clientes a enfrentarem os efeitos da pandemia do COVID-19. A maior parte deste aumento foi em carteiras que estavam em dia no momento da renegociação tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas.

O aumento da inadimplência está relacionado ao segmento de Grandes Empresas, sem alteração relevante no patamar do índice de cobertura da carteira, pois os créditos já possuíam nível adequado de provisionamento.



## Receitas de Prestação de Serviços e Resultado de Seguros<sup>1</sup>

### Destaques

- Redução de 8,2% em relação ao quarto trimestre de 2019 devido às menores receitas com: (i) cartões de crédito e débito, relacionadas à sazonalidade do período e ao impacto das medidas de distanciamento social a partir da segunda quinzena de março de 2020, (ii) serviços de assessoria econômico-financeira e corretagem, em função da menor atividade do mercado de capitais e (iii) administração de fundos, devido às menores receitas com taxa de performance.
- As operações de *investment banking*, corretagem e administração de fundos foram responsáveis pelo crescimento de 8,2% em relação ao primeiro trimestre de 2019. Esses efeitos positivos foram parcialmente compensados pela menor receita nas atividades de aquisição.

Em R\$ milhões	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Cartões de Crédito e Débito</b>	<b>3.023</b>	<b>3.368</b>	<b>-10,2%</b>	<b>3.280</b>	<b>-7,8%</b>
Emissão	2.287	2.460	-7,1%	2.175	5,2%
Adquirência	737	908	-18,9%	1.106	-33,4%
<b>Serviços de Conta Corrente</b>	<b>1.960</b>	<b>1.979</b>	<b>-1,0%</b>	<b>1.846</b>	<b>6,2%</b>
<b>Administração de Recursos</b>	<b>1.495</b>	<b>1.759</b>	<b>-15,0%</b>	<b>1.067</b>	<b>40,2%</b>
Administração de Fundos	1.319	1.584	-16,7%	888	48,6%
Administração de Consórcios	176	175	0,6%	179	-1,6%
<b>Assessoria Econ. Financeira e Corretagem</b>	<b>927</b>	<b>1.143</b>	<b>-18,9%</b>	<b>374</b>	<b>148,1%</b>
<b>Operações de Crédito e Garantias Prestadas</b>	<b>623</b>	<b>615</b>	<b>1,2%</b>	<b>599</b>	<b>4,0%</b>
<b>Serviços de Recebimento</b>	<b>462</b>	<b>488</b>	<b>-5,4%</b>	<b>467</b>	<b>-1,0%</b>
<b>Outros</b>	<b>308</b>	<b>269</b>	<b>14,3%</b>	<b>258</b>	<b>19,3%</b>
<b>América Latina (ex-Brasil)</b>	<b>717</b>	<b>734</b>	<b>-2,3%</b>	<b>732</b>	<b>-2,0%</b>
<b>Receitas de Prestação de Serviços</b>	<b>9.514</b>	<b>10.356</b>	<b>-8,1%</b>	<b>8.622</b>	<b>10,4%</b>
Resultado de Seguros <sup>1</sup>	1.553	1.706	-9,0%	1.607	-3,4%
<b>Total</b>	<b>11.067</b>	<b>12.062</b>	<b>-8,2%</b>	<b>10.228</b>	<b>8,2%</b>

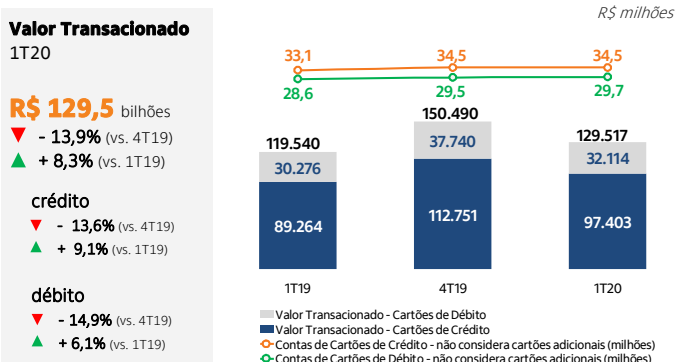
<sup>1</sup> Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização líquidas das despesas com sinistros e de comercialização.

### Cartões de Crédito e Débito

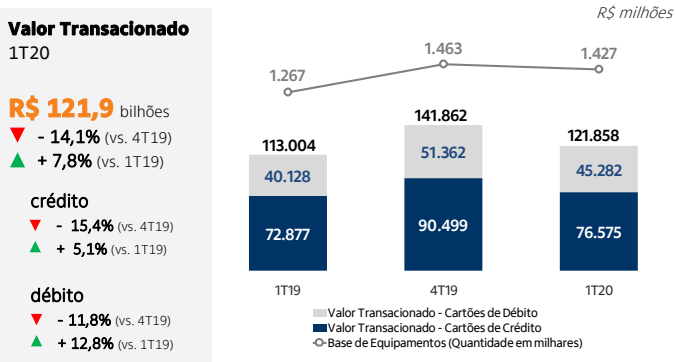
As receitas com as atividades de emissão de cartões de crédito e débito reduziram 7,1% no trimestre em função das menores receitas com taxas de intercâmbio, relacionadas à sazonalidade do período e ao impacto das medidas de distanciamento social a partir da segunda quinzena de março de 2020. Em comparação ao primeiro trimestre de 2019, o crescimento de 5,2% está relacionado às maiores receitas com taxas de intercâmbio, que foram parcialmente compensadas por maiores despesas com programa de recompensa.

As receitas com aquisição tiveram uma redução de 18,9% no trimestre devido às menores receitas com taxa de desconto líquida (*MDR-Merchant Discount Rate*) e de antecipação de recebíveis, relacionadas à sazonalidade do período e ao impacto das medidas de distanciamento social a partir da segunda quinzena de março de 2020. Em relação ao primeiro trimestre de 2019, as menores receitas com taxa de desconto líquida (*MDR-Merchant Discount Rate*), antecipação de recebíveis e aluguel de máquinas reduziram as receitas de aquisição em 33,4%. O aumento na base de equipamentos foi de 12,6% em relação ao mesmo período do ano anterior.

### Atividades de Emissão



### Atividades de Aquisição





## Serviços de Conta Corrente

As receitas de serviços de conta corrente reduziram em 1,0% em relação ao trimestre anterior, devido ao menor volume de transações de pagamento, relacionado à sazonalidade do período, e ao maior número de isenções em pacotes de conta corrente.

O aumento na base de correntistas, embora parcialmente compensado pelo maior número de isenções em pacotes de conta corrente, e o maior volume de transações de pagamento, levaram a um incremento de 6,2% nas receitas de serviços de conta corrente quando comparado ao primeiro trimestre de 2019.

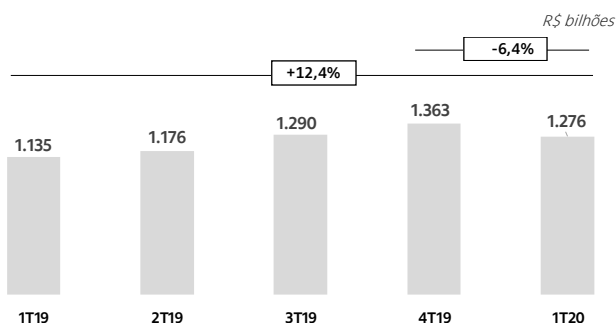
## Administração de Recursos

### • Administração de Fundos

As receitas de administração de fundos foram menores em R\$ 265 milhões no trimestre, devido às menores receitas com taxa de performance e à menor quantidade de dias úteis.

Em comparação ao primeiro trimestre de 2019, o crescimento de 12,4% dos ativos sob administração e as maiores receitas com taxa de performance geraram um aumento de 48,6% na receita de administração de fundos.

Carteiras Administradas e Fundos de Investimentos



Obs.: Não inclui América Latina (ex-Brasil).

### • Administração de Consórcios

A receita de administração de consórcios permaneceu estável no trimestre.

Em relação ao primeiro trimestre de 2019, essa receita reduziu 1,6%, em função da menor antecipação de receitas. O saldo de parcelas a receber atingiu R\$ 12,9 bilhões ao final de março de 2020, um aumento de 8,8% em relação a março de 2019.

## Operações de Crédito e Garantias Financeiras Prestadas

As receitas com operações de crédito e garantias financeiras prestadas aumentaram 1,2% em relação ao trimestre anterior, devido às maiores receitas com garantias financeiras prestadas.

Em relação ao primeiro trimestre de 2019, o crescimento de 4,0% está relacionado às maiores receitas com operações de crédito, como adiantamento à depositante, financiamento de veículos e operações de crédito para pessoas jurídicas.

## Serviços de Recebimento

As receitas relacionadas aos serviços de recebimento reduziram 5,4% em relação ao trimestre anterior em consequência da sazonalidade das receitas de cobrança.

Em relação ao primeiro trimestre de 2019, essas receitas reduziram 1,0% pois a redução da tarifa média foi parcialmente compensada pelo maior volume de cobrança e arrecadação.

## Assessoria Econômico-Financeira e Corretagem

As receitas com assessoria econômico-financeira e corretagem reduziram em R\$ 216 milhões em relação ao último trimestre, que teve uma atividade elevada no mercado de capitais.

Na comparação com o mesmo período do ano anterior, essas receitas aumentaram em R\$ 553 milhões, devido à maior atividade do mercado de capitais no início de 2020.

**Renda Fixa:** em renda fixa local, participamos de operações de debêntures, notas promissórias e securitização, com um volume distribuído de R\$ 1.877 milhões até março de 2020, ocupando o segundo lugar no *ranking* da ANBIMA.

**Renda Variável:** no primeiro trimestre de 2020, realizamos 6 transações na América do Sul com volume de US\$ 403 milhões, ocupando o segundo lugar no *ranking* da Dealogic.

**Fusões e Aquisições:** no primeiro trimestre de 2020, prestamos assessoria financeira a 13 operações na América do Sul, totalizando US\$ 724 milhões e mantendo a liderança no *ranking* da Dealogic.



## Resultado de Seguros, Previdência e Capitalização

### Destaques

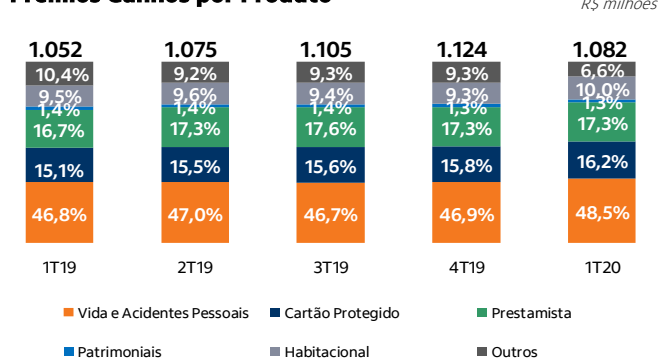
- Redução do Resultado de Seguros, Previdência e Capitalização no trimestre devido à redução na margem financeira da previdência e de prêmios ganhos, principalmente pela venda da seguradora no Chile e por menores vendas de seguros relacionados à crédito.
- Em relação ao mesmo período de 2019, o aumento de prêmios ganhos e de receitas de prestação de serviços de seguros de terceiros foram mais que compensados pela menor margem financeira gerencial e pelo aumento de sinistralidade de cartão protegido e de seguros de vida e acidentes pessoais.

### Resultado de Seguros, Previdência e Capitalização

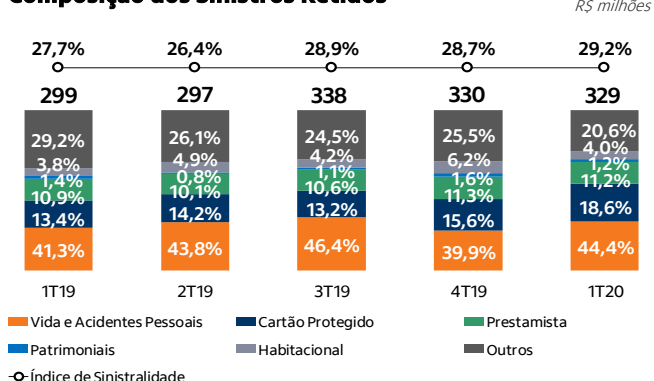
Em R\$ milhões	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
Prêmios Ganhos	1.082	1.124	-3,8%	1.052	2,8%
Contribuição Líquida de Previdência	64	35	82,1%	57	12,7%
Receitas Líquidas de Capitalização	107	104	3,6%	102	4,9%
Margem Financeira Gerencial	(34)	90	-	93	-
Receitas de Prestação de Serviços	549	553	-0,7%	490	12,1%
Resultado de Equivalência Patrimonial	117	132	-11,2%	123	-4,7%
<b>Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização</b>	<b>1.887</b>	<b>2.038</b>	<b>-7,4%</b>	<b>1.918</b>	<b>-1,6%</b>
Sinistros Retidos	(329)	(330)	-0,2%	(299)	10,1%
Despesas de Comercialização	(5)	(2)	112,1%	(12)	-59,1%
<b>Resultado de Seguros, Previdência e Capitalização</b>	<b>1.553</b>	<b>1.706</b>	<b>-9,0%</b>	<b>1.607</b>	<b>-3,4%</b>
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>612</b>	<b>656</b>	<b>-6,8%</b>	<b>661</b>	<b>-7,4%</b>

A redução do resultado de seguros, previdência e capitalização no trimestre está relacionado com a redução da margem financeira gerencial em função de menor remuneração dos ativos de previdência e a redução de prêmios ganhos, principalmente pela venda da seguradora no Chile e por menores vendas de seguros relacionados à crédito. Em comparação ao mesmo período de 2019, houve aumento nos prêmios ganhos de seguros prestamista, cartão protegido, de vida e de acidentes pessoais, e nas receitas de prestação de serviços de previdência e seguros de terceiros. Em compensação, a margem financeira gerencial foi menor e os sinistros de cartão protegido e de seguros de vida e acidentes pessoais aumentaram no período.

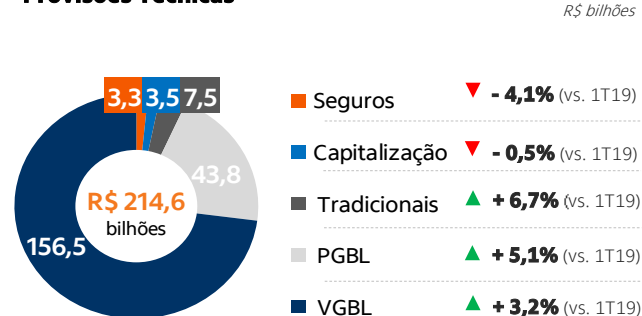
### Prêmios Ganhos por Produto



### Composição dos Sinistros Retidos



### Provisões Técnicas



### DRE Pro Forma de Seguros (Recorrente)

Em R\$ milhões	1T20	1T19	Δ
Prêmios Ganhos	1.016	980	3,7%
Sinistros Retidos	(265)	(225)	17,7%
Despesas de Comercialização	(3)	(5)	-34,2%
<b>Margem de Underwriting</b>	<b>748</b>	<b>750</b>	<b>-0,2%</b>
Margem Financeira Gerencial	20	9	113,4%
Receitas de Prestação de Serviços	131	102	29,3%
Demais Despesas e Receitas <sup>1</sup>	(460)	(458)	0,3%
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>440</b>	<b>402</b>	<b>9,2%</b>
<b>Retorno sobre o Capital Alocado</b>	<b>92,2%</b>	<b>133,6%</b>	<b>-41,4 p.p.</b>
<b>Combined Ratio</b>	<b>60,4%</b>	<b>58,9%</b>	<b>1,5 p.p.</b>

<sup>1</sup> Inclui REP, DNDJ, Despesas Tributárias de ISS, PIS e COFINS, IR, CSLL e Part. Minoritárias.

O resultado recorrente das operações de seguros, que consistem nos produtos de *bancassurance* relacionados aos ramos de vida e patrimoniais, seguro de crédito e seguros de terceiros, aumentou 9,2% em comparação com mesmo período do ano anterior. Esse crescimento é resultado do aumento de prêmios ganhos de seguros prestamista, cartão protegido, de vida e de acidentes pessoais, e de receitas de seguros de terceiros. Esses efeitos foram parcialmente compensados pelo aumento da sinistralidade.

## Despesas não Decorrentes de Juros

### Destaques

- Comparado ao trimestre anterior, as despesas não decorrentes de juros reduziram 7,3%, devido às menores despesas com participação nos resultados, com desligamentos e processos trabalhistas, com serviços de terceiros e processamento de dados, além da América Latina.
- O contínuo investimento em tecnologia permitiu ações com foco em eficiência de custos, como o encerramento de agências e o programa de desligamento voluntário, que levaram à redução de despesas em comparação ao primeiro trimestre de 2019.

Em R\$ milhões	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Despesas de Pessoal</b>	<b>(5.181)</b>	<b>(5.664)</b>	<b>-8,5%</b>	<b>(5.300)</b>	<b>-2,3%</b>
Remuneração, Encargos e Benefícios Sociais	(3.474)	(3.411)	1,9%	(3.580)	-3,0%
Participação nos Resultados <sup>(1)</sup>	(1.079)	(1.426)	-24,4%	(1.264)	-14,7%
Desligamentos e Processos Trabalhistas	(607)	(777)	-21,8%	(412)	47,6%
Treinamento	(21)	(50)	-58,5%	(45)	-54,1%
<b>Despesas Administrativas</b>	<b>(4.028)</b>	<b>(4.262)</b>	<b>-5,5%</b>	<b>(4.113)</b>	<b>-2,1%</b>
Serviços de Terceiros	(1.095)	(1.200)	-8,8%	(1.007)	8,7%
Processamento de Dados e Telecomunicações	(807)	(919)	-12,2%	(958)	-15,7%
Instalações e Materiais	(681)	(741)	-8,1%	(738)	-7,8%
Depreciação e Amortização	(619)	(587)	5,3%	(533)	16,0%
Propaganda, Promoções e Publicações	(236)	(222)	6,3%	(260)	-9,3%
Segurança	(156)	(163)	-4,5%	(175)	-10,9%
Serviços do Sistema Financeiro	(176)	(166)	6,6%	(151)	17,2%
Transportes e Viagens	(132)	(143)	-7,6%	(125)	5,4%
Outras	(125)	(120)	4,6%	(165)	-24,4%
<b>Despesas Operacionais</b>	<b>(1.195)</b>	<b>(1.284)</b>	<b>-6,9%</b>	<b>(1.082)</b>	<b>10,5%</b>
Comercialização – Cartões de Crédito	(720)	(759)	-5,1%	(615)	17,0%
Contingências e Outras	(344)	(386)	-10,8%	(365)	-5,7%
Sinistros	(131)	(139)	-6,0%	(102)	28,5%
<b>Outras Despesas Tributárias <sup>(2)</sup></b>	<b>(98)</b>	<b>(98)</b>	<b>-0,3%</b>	<b>(84)</b>	<b>15,9%</b>
<b>América Latina (ex-Brasil) <sup>(3)</sup></b>	<b>(1.554)</b>	<b>(1.704)</b>	<b>-8,8%</b>	<b>(1.570)</b>	<b>-1,0%</b>
<b>Total</b>	<b>(12.056)</b>	<b>(13.011)</b>	<b>-7,3%</b>	<b>(12.150)</b>	<b>-0,8%</b>

<sup>(1)</sup> Considera remuneração variável, planos de opções e ações. <sup>(2)</sup> Não inclui ISS, PIS e Cofins. <sup>(3)</sup> Não considera a alocação gerencial de custos indiretos.

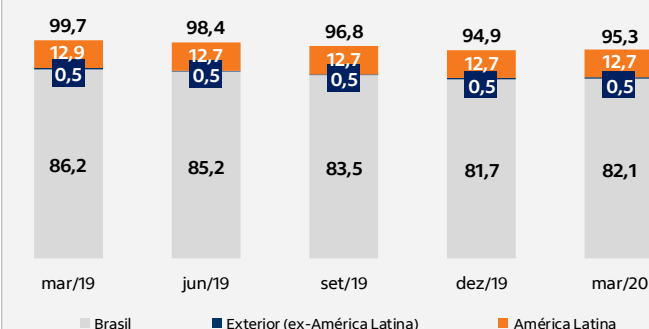
A redução das despesas não decorrentes de juros no trimestre é explicada por (i) menores despesas de pessoal, em função da redução de despesas com desligamentos e processos trabalhistas decorrente da reprecificação de ações trabalhistas, e menores despesas com participação nos resultados, dado o cenário macroeconômico desafiador; (ii) menores despesas administrativas, com destaque para a redução em serviços de terceiros, principalmente com consultoria e honorários advocatícios, para a redução em processamento de dados, devido à renegociação de contratos, e para redução de despesas com instalações, devido à menos reformas prediais; (iii) menores despesas com comercialização de cartões de crédito, relacionadas a credenciamento da REDE e às despesas com bandeiras, devido à menor atividade econômica. Na América Latina, também houve redução de despesas não

decorrentes de juros, principalmente relacionada à remuneração variável, na Argentina e no Itaú CorpBanca.

Em relação ao primeiro trimestre de 2019, alguns eventos impactaram positivamente nossas despesas. Encerramos agências físicas, o que resultou em redução de custos fixos e naturalmente do total de colaboradores, que ainda teve redução em consequência do programa de desligamento voluntário promovido no terceiro trimestre de 2019. Além disso, houve redução de despesas com participação nos resultados e com processamento de dados e telecomunicação. A combinação desses efeitos levou as despesas não decorrentes de juros à redução de 0,8% no período.



### Colaboradores - em milhares



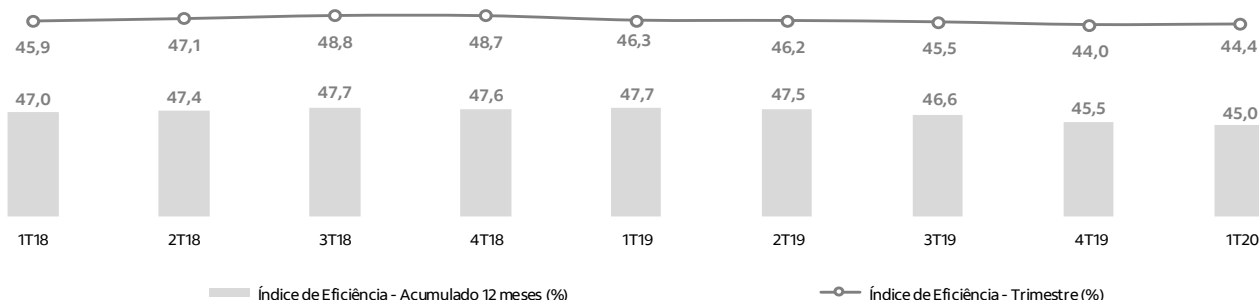
Obs: Considera os colaboradores de empresas sob o controle do Banco.

### 95,3 mil colaboradores ao final do 1T20

- ▲ + 0,4% (1T20/4T19)
- ▼ - 4,4% (1T20/1T19)

Comprometidos a acelerar nosso processo de transformação digital, fizemos contratações de colaboradores na área de tecnologia. Isso, juntamente com nosso compromisso de manutenção do emprego durante a crise, levou o nosso quadro de colaboradores a aumentar 0,4% no trimestre.

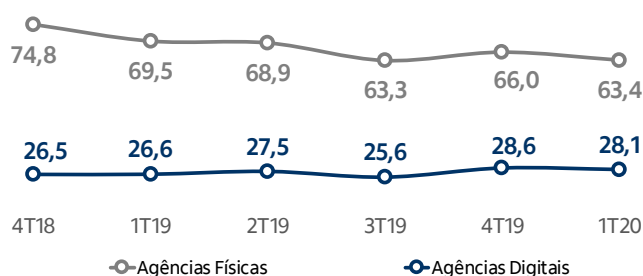
## Índice de Eficiência



### Índice de Eficiência:

- Acumulado de 12 meses: redução de 0,3 ponto percentual em relação ao mesmo período do ano anterior. Nossas despesas não decorrentes de juros aumentaram 1,4%, abaixo da inflação acumulada do período que foi de 3,3% (IPCA). Adicionalmente, nossas receitas aumentaram 7,3%.

### Índice de Eficiência de Agências (%):

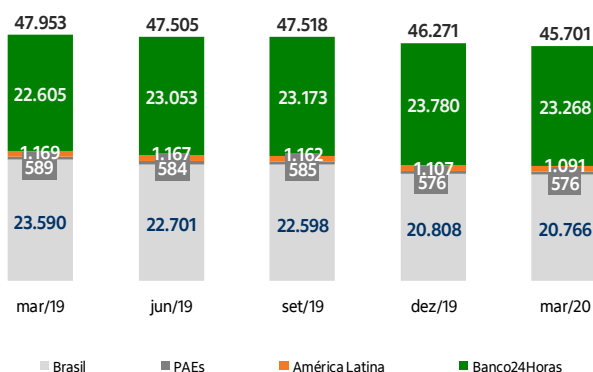


## Rede de Distribuição



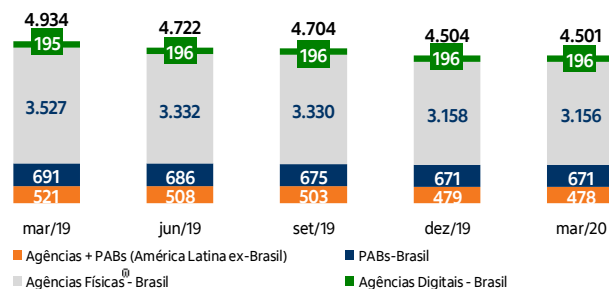
### Caixas Eletrônicos | Brasil e Exterior

Crescimento de 2,9% na Rede Banco24Horas em relação ao mesmo período do ano anterior, devido ao acordo com a Tecban que prevê a substituição de nossa rede externa de terminais.



### Agências e Postos de Atendimento (PAs) | Brasil e Exterior

A busca por eficiência e a maior demanda por atendimento via canais digitais levaram à redução anual de 10,5% das agências físicas no Brasil. Na América Latina, temos 6 agências digitais: duas na Argentina, duas no Chile, uma no Paraguai e outra no Uruguai.



(i) Inclui escritórios de representação do IBBA no exterior. Obs: Inclui Banco Itaú BBA, Banco Itaú Argentina e as empresas do Chile, Colômbia, Panamá, Paraguai e Uruguai.

### Distribuição Geográfica<sup>(\*)</sup> - Agências e Postos de Atendimento

Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul
107	304	287	2.703	608

(\*) Em março de 2020. Não considera agências e PABs na América Latina e Itaú BBA.

Obs: (i) Inclui Banco Itaú Argentina e os bancos do Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai. (ii) Inclui PAEs (postos de atendimento eletrônico) e pontos em estabelecimentos de terceiros. (iii) Não inclui PDVs.

## Balanço Patrimonial

### Destaques

- O total do ativo cresceu 20,0% nos últimos 12 meses e 14,0% no trimestre. Na comparação trimestral, merecem destaque os crescimentos de 9,7% em operações de crédito e de 11,1% em títulos mobiliários e derivativos, parcialmente compensados pelo aumento de 18,9% em provisões para créditos de liquidação duvidosa em função da alteração das perspectivas macroeconômicas a partir da segunda quinzena de março de 2020.
- Os depósitos cresceram 31,5% nos últimos 12 meses e 19,7% no trimestre, principalmente depósitos a prazo no varejo e no atacado. As captações no mercado aberto cresceram 16,2% no trimestre, ante uma queda de 4,4% nos últimos 12 meses. Na comparação trimestral, merece destaque o crescimento de 24,2% em obrigações por empréstimos e repasses, em função da variação cambial do período.

### Ativo

Em R\$ milhões, ao final do período	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Circulante e Realizável a Longo Prazo</b>	<b>1.944.899</b>	<b>1.702.123</b>	<b>14,3%</b>	<b>1.617.065</b>	<b>20,3%</b>
Caixa e Equivalentes de Caixa	71.881	62.152	15,7%	72.739	-1,2%
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	282.565	200.577	40,9%	242.035	16,7%
Títulos Mobiliários e Inst. Financ. Derivativos	605.985	545.286	11,1%	464.081	30,6%
Relações Interfinanceiras e Interdependências	107.734	135.499	-20,5%	133.331	-19,2%
Operações de Crédito, Arrendamento e Outros Créditos	639.699	583.017	9,7%	543.654	17,7%
(Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa)	(46.240)	(38.888)	18,9%	(33.048)	39,9%
Outros Ativos	283.276	214.480	32,1%	194.274	45,8%
<b>Permanente</b>	<b>37.599</b>	<b>36.590</b>	<b>2,8%</b>	<b>34.359</b>	<b>9,4%</b>
<b>Total do Ativo</b>	<b>1.982.498</b>	<b>1.738.713</b>	<b>14,0%</b>	<b>1.651.425</b>	<b>20,0%</b>

### Passivo

Em R\$ milhões, ao final do período	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Circulante e Exigível a Longo Prazo</b>	<b>1.843.947</b>	<b>1.593.167</b>	<b>15,7%</b>	<b>1.516.436</b>	<b>21,6%</b>
Depósitos	606.750	507.060	19,7%	461.487	31,5%
Captações no Mercado Aberto	313.540	269.838	16,2%	328.028	-4,4%
Recursos de Aceites e Emissão de Títulos	154.146	143.569	7,4%	117.040	31,7%
Relações Interfinanceiras e Interdependências	52.074	54.180	-3,9%	50.807	2,5%
Obrigações por Empréstimos e Repasses	94.909	76.393	24,2%	69.630	36,3%
Instrumentos Financeiros e Derivativos	87.909	47.815	83,9%	27.599	218,5%
Provisões Técnicas de Seg., Prev. e Capitalização	214.565	220.666	-2,8%	207.308	3,5%
Outras Obrigações	320.054	273.647	17,0%	254.537	25,7%
<b>Resultados de Exercícios Futuros</b>	<b>3.286</b>	<b>2.698</b>	<b>21,8%</b>	<b>2.667</b>	<b>23,2%</b>
<b>Participações Minoritárias nas Subsidiárias</b>	<b>11.641</b>	<b>10.861</b>	<b>7,2%</b>	<b>12.498</b>	<b>-6,9%</b>
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>123.624</b>	<b>131.987</b>	<b>-6,3%</b>	<b>119.824</b>	<b>3,2%</b>
<b>Total do Passivo</b>	<b>1.982.498</b>	<b>1.738.713</b>	<b>14,0%</b>	<b>1.651.425</b>	<b>20,0%</b>

### Saldos patrimoniais vinculados a moedas estrangeiras

Temos uma política de gestão do risco cambial associado às posições patrimoniais, ativas e passivas, que tem como objetivo principal mitigar impactos no resultado consolidado, decorrentes de flutuações nas paridades cambiais.

A legislação tributária brasileira estabelece que os ganhos e as perdas provenientes de variação cambial sobre os investimentos permanentes no exterior não devem ser considerados na base de tributação. Por outro lado, os ganhos e as perdas decorrentes dos instrumentos financeiros utilizados como *hedge* dessa posição ativa são impactadas pelos efeitos tributários. Assim, para que o resultado não fique exposto à variação cambial, é necessário constituir uma posição vendida em volume superior ao saldo do ativo protegido.

Em R\$ milhões, ao final do período	1T20	4T19	Δ
Investimentos no Exterior	72.730	78.230	-7,0%
Posição Cambial Líquida (Exceto Investimentos no Exterior)	(133.169)	(145.611)	-8,5%
<b>Total</b>	<b>(60.439)</b>	<b>(67.381)</b>	<b>-10,3%</b>
<b>Total em US\$</b>	<b>(11.626)</b>	<b>(16.717)</b>	<b>-30,5%</b>

A posição cambial líquida inclui não somente as posições para *hedge* de nossos investimentos no exterior, mas também posições direcionais em moeda estrangeira.

## Carteira de crédito

### Destaques

- A carteira de pessoas físicas cresceu 10,4% nos últimos 12 meses, impulsionada por cartões, crédito imobiliário, veículos e crédito pessoal.
- A carteira de pessoas jurídicas cresceu 27,5% nos últimos 12 meses e 16,2% no trimestre, principalmente no segmento de grandes empresas, em produtos como capital de giro, veículos e financiamento a exportação e importação.

### Carteira de crédito por produto

Em R\$ bilhões, ao final do período	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Pessoas Físicas - Brasil <sup>(1)</sup></b>	<b>237,0</b>	<b>239,0</b>	<b>-0,8%</b>	<b>214,7</b>	<b>10,4%</b>
Cartão de Crédito	83,8	90,9	-7,8%	76,4	9,7%
Crédito Pessoal	36,2	33,7	7,5%	30,1	20,2%
Consignado <sup>(2)</sup>	50,3	49,4	1,8%	48,6	3,4%
Veículos	19,4	19,0	2,3%	16,6	17,3%
Crédito Imobiliário	47,2	45,9	2,6%	42,9	10,0%
Crédito Rural	0,1	0,1	-9,4%	0,1	-27,5%
<b>Pessoas Jurídicas - Brasil <sup>(1)</sup></b>	<b>221,2</b>	<b>190,4</b>	<b>16,2%</b>	<b>173,6</b>	<b>27,5%</b>
Capital de Giro <sup>(3)</sup>	120,6	108,2	11,5%	95,8	25,9%
BNDES/Repases	9,8	10,6	-7,9%	14,9	-34,6%
Financiamento a Exportação / Importação	67,3	48,6	38,4%	42,3	58,9%
Veículos	9,9	9,1	8,8%	5,1	95,7%
Crédito Imobiliário	4,6	4,3	5,2%	5,7	-19,9%
Crédito Rural	9,1	9,5	-4,1%	9,8	-6,7%
<b>América Latina <sup>(4)</sup></b>	<b>181,5</b>	<b>153,7</b>	<b>18,1%</b>	<b>155,4</b>	<b>16,8%</b>
<b>Total sem Garantias Financeiras Prestadas</b>	<b>639,7</b>	<b>583,0</b>	<b>9,7%</b>	<b>543,7</b>	<b>17,7%</b>
Garantias Financeiras Prestadas	70,3	66,7	5,4%	65,4	7,5%
<b>Total com Garantias Financeiras Prestadas</b>	<b>710,0</b>	<b>649,7</b>	<b>9,3%</b>	<b>609,0</b>	<b>16,6%</b>
Grandes Empresas - Títulos Privados <sup>(5)</sup>	59,2	56,9	4,0%	38,0	55,7%
<b>Risco Total</b>	<b>769,2</b>	<b>706,7</b>	<b>8,9%</b>	<b>647,1</b>	<b>18,9%</b>

(1) Inclui unidades externas ex-América Latina; (2) Inclui operações originadas pela instituição e as operações adquiridas; (3) Inclui também cheque especial, recebíveis, *hot money*, *leasing*, entre outros; (4) Inclui Argentina, Chile, Colômbia, Panamá, Paraguai e Uruguai; (5) Inclui debêntures, CRI (Certificados de Recebíveis Imobiliários) e *commercial paper*.

### Concentração de crédito por cliente

Maiores devedores, em 31 de março de 2020

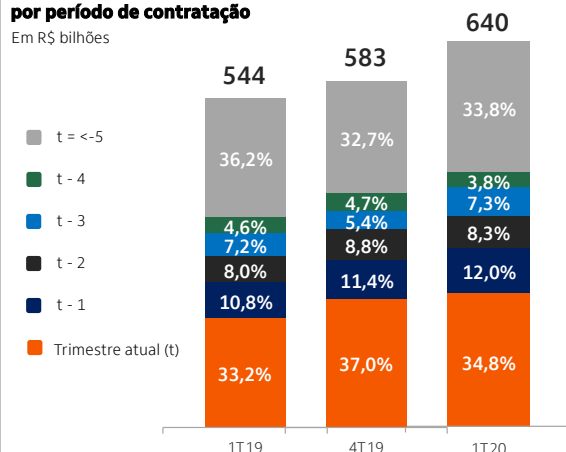
Somente **16,0%** do risco de crédito está concentrado nos 100 maiores devedores.

Em R\$ bilhões	Risco*	Risco / Crédito total	Risco / Ativo total
Maior devedor	7,0	1,0%	0,4%
10 Maiores devedores	34,9	4,9%	1,8%
20 Maiores devedores	51,3	7,2%	2,6%
50 Maiores devedores	82,5	11,6%	4,2%
100 Maiores devedores	113,7	16,0%	5,7%

(\*) Inclui Garantias Financeiras Prestadas.

### Carteira de crédito sem garantias financeiras prestadas por período de contratação

Em R\$ bilhões



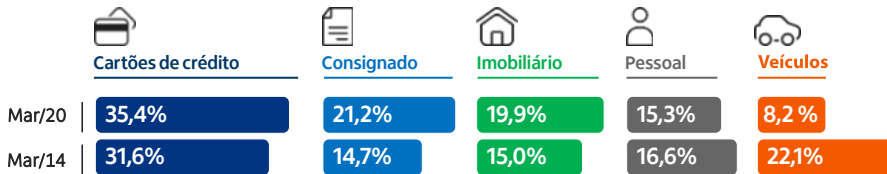
### Carteira de crédito PJ com garantias financeiras prestadas, por setor

Em R\$ bilhões, ao final do período.

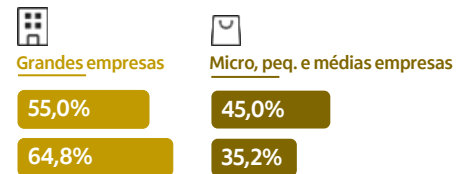
	1T20	4T19
<b>▲ 30,8% Setor Público</b>	<b>5,0</b>	<b>3,8</b>
<b>▲ 15,1% Setor Privado</b>	<b>396,4</b>	<b>344,3</b>
▲ 12,9% Imobiliário	25,9	23,0
▲ 14,7% Transportes	23,8	20,7
▲ 12,1% Alimentos e Bebidas	23,3	20,8
▲ 21,6% Agro e Fertilizantes	22,8	18,8
▲ 22,5% Veículos/Autopeças	19,1	15,6
▲ 3,3% Energia & Saneamento	16,7	16,2
▲ 14,9% Bancos e Instituições Financeiras	16,4	14,3
▲ 19,4% Petroquímica & Química	14,0	11,7
▲ 9,9% Obras de Infraestrutura	11,9	10,9
▲ 16,9% Metalurgia/Siderurgia	11,5	9,8
▲ 15,4% Mineração	10,1	8,8
▲ 4,8% Telecomunicações	9,6	9,2
▲ 12,5% Farmacêuticos & Cosméticos	9,6	8,5
▲ 33,9% Petróleo & Gás	9,2	6,8
▲ 12,3% Eletroeletrônicos & TI	8,3	7,4
▲ 15,9% Bens de Capital	7,6	6,5
▲ 19,8% Material de Construção	7,5	6,2
▲ 13,4% Lazer & Turismo	6,6	5,8
▲ 13,6% Açúcar e Alcool	4,8	4,2
▲ 15,8% Serviços - Diversos	49,5	42,8
▲ 10,9% Comércio - Diversos	25,6	23,1
▲ 35,4% Indústria - Diversos	12,7	9,4
▲ 13,7% Diversos	49,8	43,9
<b>▲ 15,3% Total</b>	<b>401,3</b>	<b>348,1</b>

## Carteira de crédito<sup>1</sup> (pessoa física e jurídica) - Brasil

### Mix de crédito de pessoas físicas



### Mix de crédito de pessoas jurídicas



#### Crédito consignado

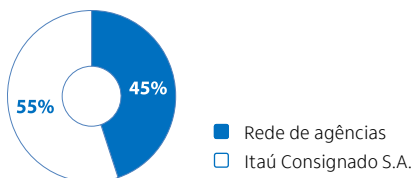
**R\$ 50,3 bi** em 31/03/20

▲ + 1,8% (vs. dez/19) ▲ + 3,4% (vs. mar/19)

A carteira de crédito consignado para pensionistas do INSS **cresceu 3,3%** em relação ao final de março de 2019.

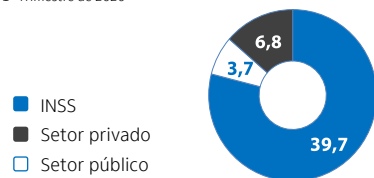
#### Carteira por origemação (%)

1º Trimestre de 2020



#### Carteira por setor (R\$ bilhões)

1º Trimestre de 2020



#### Crédito imobiliário<sup>2</sup>

**R\$ 51,7 bi** em 31/03/20

▲ + 2,8% (vs. dez/19) ▲ + 6,5% (vs. mar/19)



#### Contratações

1º Trimestre de 2020

**R\$ 3,9 bi**

▲ + 22,9% (vs. 1T19)



#### Loan-to-value

Relação entre o valor do financiamento e a garantia subjacente.



#### Grandes empresas

**R\$ 121,8 bi** em 31/03/20

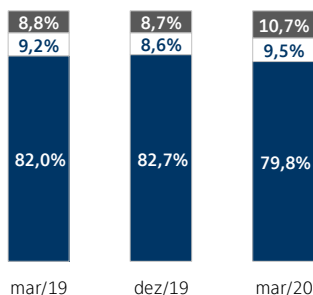
▲ + 21,7% (vs. dez/19) ▲ + 23,8% (vs. mar/19)

No primeiro trimestre de 2020, a originação<sup>3</sup> de crédito **cresceu 72%** quando comparado ao mesmo período do ano anterior.

#### Cartão de crédito

**R\$ 83,8 bi** em 31/03/20

▼ - 7,8% (vs. dez/19) ▲ + 9,7% (vs. mar/19)



- Rotativo + créditos vencidos<sup>1</sup>
- Parcelado com juros
- À vista<sup>2</sup>

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

#### Veículos

**R\$ 19,4 bi** em 31/03/20

▲ + 2,3% (vs. dez/19) ▲ + 17,3% (vs. mar/19)

#### Contratações

1º Trimestre de 2020

**R\$ 2,9 bi**

▲ + 1,1% (vs. 1T19)



#### Micro, peq. e médias empresas

**R\$ 99,5 bi** em 31/03/20

▲ + 10,1% (vs. dez/19) ▲ + 32,2% (vs. mar/19)

No primeiro trimestre de 2020, a originação<sup>3</sup> de crédito para Micro, pequenas e médias empresas **cresceu 22%** quando comparado ao mesmo período do ano anterior.

(<sup>1</sup>) Não inclui garantias financeiras prestadas; (<sup>2</sup>) Inclui pessoas físicas e pessoas jurídicas; (<sup>3</sup>) Média por dia útil no trimestre.

Obs.: Para mais informações sobre os produtos, consulte nossa Apresentação Institucional, disponível em nosso site de Relações com Investidores.

## Captações

### Destaques

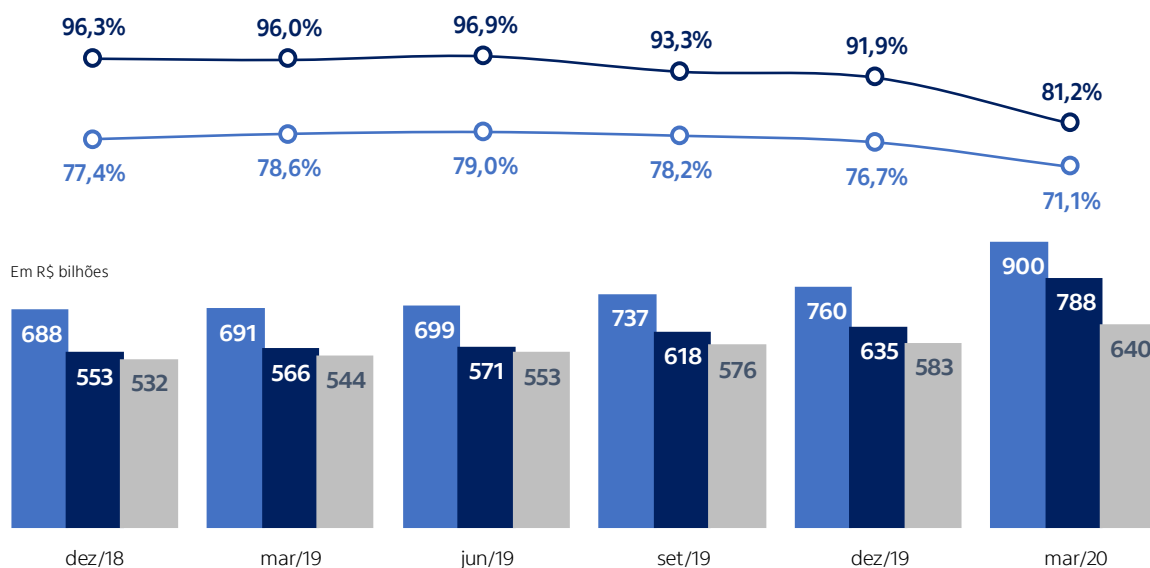
O *funding* de clientes cresceu 28,2% nos últimos 12 meses e 15,1% no trimestre, principalmente em função (i) dos depósitos a prazo, que cresceram 41,4% nos últimos 12 meses e 26,5% no trimestre, (ii) dos depósitos à vista, que cresceram 36,1% nos últimos 12 meses e 23,6% no trimestre e (iii) dos depósitos de poupança, que cresceram 9,5% no ano e 3,5% no trimestre. Esses crescimentos estão associados com o fluxo positivo de recursos tanto de varejo quanto de atacado, verificado a partir da segunda quinzena de março de 2020.

Em R\$ milhões, ao final do período	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Funding de Clientes (A)</b>	<b>700.779</b>	<b>608.990</b>	<b>15,1%</b>	<b>546.757</b>	<b>28,2%</b>
Depósitos à Vista	101.711	82.306	23,6%	74.757	36,1%
Depósitos de Poupança	149.600	144.558	3,5%	136.613	9,5%
Depósitos a Prazo	350.704	277.166	26,5%	248.049	41,4%
Debêntures (Vinculadas a Op. Compromissadas e de Terceiros)	4.166	5.258	-20,8%	15.336	-72,8%
Recursos de Letras <sup>(1)</sup> e Certificados de Operações Estruturadas	94.598	99.703	-5,1%	72.002	31,4%
<b>Demais Captações (B)</b>	<b>199.400</b>	<b>151.331</b>	<b>31,8%</b>	<b>144.643</b>	<b>37,9%</b>
Obrigações por Repasses	10.648	11.648	-8,6%	15.855	-32,8%
Obrigações por Empréstimos	84.261	64.745	30,1%	53.775	56,7%
Obrigações por TVM no Exterior	59.548	43.866	35,8%	45.038	32,2%
Demais Obrigações <sup>(2)</sup>	44.943	31.073	44,6%	29.975	49,9%
<b>Fundos de Investimentos e Carteiras Administradas (C)</b>	<b>1.302.887</b>	<b>1.387.457</b>	<b>-6,1%</b>	<b>1.158.642</b>	<b>12,4%</b>
<b>Total (A) + (B) + (C)</b>	<b>2.203.065</b>	<b>2.147.779</b>	<b>2,6%</b>	<b>1.850.042</b>	<b>19,1%</b>

(1) Inclui recursos de Letras Imobiliárias, Hipotecárias, Financeiras, de Crédito e Similares. (2) Representadas por parcelas das dívidas subordinadas que não compõem o nível II do Patrimônio de Referência; (3) Inclui CDB, CRA, CRI, Debênture, LCA e LCI.

### Carteira de crédito e captações

A relação entre a carteira de crédito e os recursos captados líquidos de recolhimentos compulsórios e de disponibilidades atingiu 81,2% no primeiro trimestre de 2020.



○ Carteira / Funding de clientes e demais captações

○ Carteira / Funding de clientes e demais captações líquidas

■ Carteira de crédito

■ Funding de clientes e demais captações

■ Carteira de crédito

■ Funding de clientes e demais captações líquidas de compulsório e disponibilidades

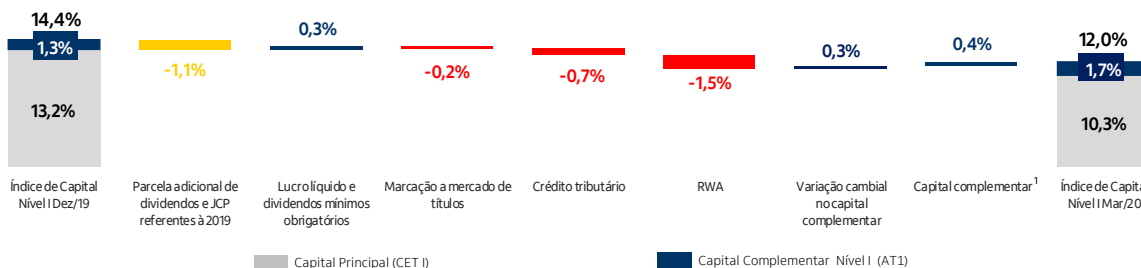


## Indicadores de Capital, Liquidez e Mercado

O Itaú Unibanco avalia a suficiência de capital para fazer frente aos seus riscos, representados pelo capital regulatório de risco de crédito, mercado e operacional e pelo capital necessário para cobertura dos demais riscos, seguindo o conjunto de normas divulgadas pelo BACEN que implantam no Brasil os requerimentos de capital de Basileia III.

### Índice de Capital Nível I

Em 31 de março de 2020, o nosso índice de Capital Nível I atingiu 12,0%, composto por 10,3% de Capital Principal e 1,7% de Capital Complementar Nível I.



(1) Capital complementar nível 1 emitido em fevereiro de 2020.

### Índices de Capital

#### Principais variações no trimestre:

**Patrimônio de Referência:** Redução de 1,0% em função do pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprio, parcialmente compensado pelas emissões de dívida nível 1 e 2.

**RWA:** Crescimento dos ativos ponderados pelo risco de crédito ( $RWA_{CPAD}$ ), devido à variação cambial do período e ao aumento da carteira, operacional ( $RWA_{OPAD}$ ) e de mercado ( $RWA_{MINT}$ ), em um total de R\$ 152.217 milhões.

**Índice de Basileia:** Redução de 2,5 pontos percentuais em função do pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprio, da variação cambial do período e do crescimento dos ativos ponderados pelo risco (RWA).

Em R\$ milhões, ao final do período	1T20	4T19
Capital Principal	107.668	117.328
Nível I (Capital Principal + Complementar)	124.980	128.696
Patrimônio de Referência (Nível I e Nível II)	139.218	140.596
<b>Exposição Total Ponderada pelo Risco (RWA)</b>	<b>1.043.517</b>	<b>891.300</b>
Risco de Crédito ( $RWA_{CPAD}$ )	917.107	784.730
Risco Operacional ( $RWA_{OPAD}$ )	92.476	81.568
Risco de Mercado ( $RWA_{MINT}$ )	33.934	25.002
<b>Índice de Capital Principal</b>	<b>10,3%</b>	<b>13,2%</b>
<b>Índice de Capital Nível I</b>	<b>12,0%</b>	<b>14,4%</b>
<b>Índice de Basileia (PR/RWA)</b>	<b>13,3%</b>	<b>15,8%</b>

Obs.: Indicadores apurados com base no Consolidado Prudencial, que abrange instituições financeiras, administradoras de consórcio, instituições de pagamento, sociedades que realizam aquisição de operações ou assumam direta ou indiretamente risco de crédito e fundos de investimento nos quais o conglomerado retenha substancialmente riscos e benefícios.

### Indicadores de Liquidez

Esses indicadores são calculados com base na metodologia definida pela regulamentação do BACEN, em linha com as diretrizes de Basileia III.

#### Indicador de Liquidez de Curto Prazo (LCR - Liquidity Coverage Ratio)

Em R\$ milhões	1T20	4T19
Ativos de Alta Liquidez	186.705	170.004
Saídas Potenciais de Caixa	112.841	114.035
<b>LCR (%)</b>	<b>165,5%</b>	<b>149,1%</b>

#### Indicador de Liquidez de Longo Prazo (NSFR - Net Stable Funding Ratio)

Em R\$ milhões	Mar/20	Dez/19
Recursos Estáveis Disponíveis	811.680	733.242
Recursos Estáveis Requeridos	695.135	599.963
<b>NSFR (%)</b>	<b>116,8%</b>	<b>122,2%</b>

Para 2020, o índice mínimo dos indicadores de liquidez de curto e longo prazo exigidos pelo Banco Central é de 100%.

### Valor em Risco - VaR (Value at Risk)<sup>1</sup>

É um dos principais indicadores de risco de mercado e uma medida estatística que quantifica a perda econômica potencial máxima esperada em condições normais de mercado.

Em R\$ milhões, ao final do período	1T20	4T19
<b>VaR por Grupo de Fatores de Risco</b>		
Taxas de Juros	1.642	813
Moedas	60	11
Ações	26	29
Commodities	1	1
<b>Efeito de Diversificação</b>	<b>(966)</b>	<b>(576)</b>
<b>VaR Total</b>	<b>763</b>	<b>278</b>
<b>VaR Total Máximo no Trimestre</b>	<b>763</b>	<b>398</b>
<b>VaR Total Médio no Trimestre</b>	<b>375</b>	<b>280</b>
<b>VaR Total Mínimo no Trimestre</b>	<b>258</b>	<b>211</b>

(1) Valores reportados consideram 1 dia como horizonte de tempo e 99% de nível de confiança.

Mais informações sobre o gerenciamento de riscos e capital podem ser encontradas em nosso site de Relações com Investidores (<http://www.itaú.com.br/relacoes-com-investidores>, na seção Relatórios - Pilar 3 e Índice de Importância Sistêmica e Global).



## Resultados por Segmentos de Negócios

Apresentamos a seguir as demonstrações financeiras *Pro Forma* do Banco de Varejo, Banco de Atacado e das Atividades com Mercado + Corporação, valendo-nos de informações gerenciais geradas por modelos internos, no intuito de refletir mais precisamente a atuação das unidades de negócio.

### Banco de Varejo

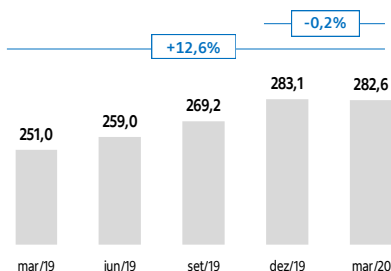
O banco de varejo oferece produtos e serviços a clientes correntistas e não correntistas que incluem: crédito pessoal, crédito imobiliário, empréstimos consignados, cartões de crédito, serviços de aquisição, financiamento de veículos, seguros, previdência e capitalização, entre outros. Os clientes correntistas são segmentados em: (i) Varejo, (ii) Uniclass, (iii) Personalité e (iv) Micro e pequenas empresas.

#### Destaques

- O impacto da alteração do cenário macroeconômico e das perspectivas financeiras das pessoas e empresas no custo do crédito, da nova regulamentação do cheque especial na margem financeira e das menores receitas de serviços com cartões, contribuíram para a redução de 51,7% no lucro líquido no trimestre. Esses efeitos negativos foram parcialmente compensados por uma redução das despesas não decorrentes de juros.
- Na comparação com o primeiro trimestre de 2019, o crescimento do custo do crédito devido ao novo cenário superou o aumento da margem financeira com clientes.

Em R\$ milhões	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Produto Bancário</b>	<b>19.705</b>	<b>20.965</b>	<b>-6,0%</b>	<b>18.569</b>	<b>6,1%</b>
Margem Financeira	11.632	12.452	-6,6%	10.653	9,2%
Receitas de Prestação de Serviços	6.301	6.667	-5,5%	6.212	1,4%
Receitas de Operações de Seg., Prev. e Cap. antes das Despesas com Sinistros e das Despesas de Comercialização	1.772	1.846	-4,0%	1.704	3,9%
<b>Custo do Crédito</b>	<b>(6.919)</b>	<b>(4.230)</b>	<b>63,6%</b>	<b>(3.664)</b>	<b>88,8%</b>
<b>Despesas com Sinistros</b>	<b>(326)</b>	<b>(315)</b>	<b>3,7%</b>	<b>(288)</b>	<b>13,0%</b>
<b>Outras Despesas Operacionais</b>	<b>(10.101)</b>	<b>(10.698)</b>	<b>-5,6%</b>	<b>(9.902)</b>	<b>2,0%</b>
<b>Resultado antes da Tributação e Participações Minoritárias</b>	<b>2.359</b>	<b>5.722</b>	<b>-58,8%</b>	<b>4.715</b>	<b>-50,0%</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>(547)</b>	<b>(2.032)</b>	<b>-73,1%</b>	<b>(1.586)</b>	<b>-65,5%</b>
<b>Participações Minoritárias nas Subsidiárias</b>	<b>(53)</b>	<b>(47)</b>	<b>11,2%</b>	<b>(54)</b>	<b>-2,9%</b>
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>1.760</b>	<b>3.643</b>	<b>-51,7%</b>	<b>3.074</b>	<b>-42,8%</b>
<b>Retorno sobre o Capital Alocado</b>	<b>15,9%</b>	<b>35,2%</b>	<b>-19,3 p.p.</b>	<b>33,0%</b>	<b>-17,1 p.p.</b>
<b>Índice de Eficiência (IE)</b>	<b>48,6%</b>	<b>48,3%</b>	<b>0,3 p.p.</b>	<b>51,0%</b>	<b>-2,4 p.p.</b>

#### Carteira de Crédito (em R\$ bilhões)



#### Destaques no segmento

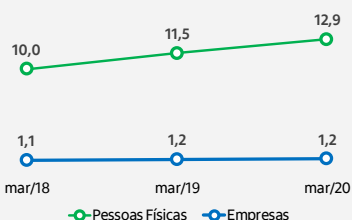
##### Reparcelamento de contratos de crédito em dia

Para apoiar nossos clientes durante essa crise, estamos oferecendo o reparcimento de contratos de crédito em dia. Mediante solicitação, os correntistas pessoas físicas que tenham contratos de empréstimo pessoal, crédito imobiliário, crédito com garantia em imóveis ou financiamento de veículos com as parcelas em dia, podem pagar a próxima daqui até 120 dias. Já as empresas que tenham contratos de capital de giro ou financiamento de veículos e máquinas com parcelas em dia, podem postergar o próximo pagamento para até 180 dias. Até 29 de abril, já haviam sido reparcidos cerca de 850 mil contratos de crédito.

### Transformação Digital no Varejo

#### Uso de Canais Digitais<sup>1</sup>

número de correntistas (em milhões)



#### Participação das Operações

realizadas nos canais digitais\*

	1T20	1T18
<b>Crédito</b>	<b>24%</b>	<b>18%</b>
<b>Investimentos</b>	<b>46%</b>	<b>42%</b>
<b>Pagamentos</b>	<b>84%</b>	<b>68%</b>

\* Participação dos canais digitais no total do volume de transações (R\$) do Banco de Varejo.

#### Abertura de contas pelo App Abreconta

contas para pessoas físicas (em mil)



<sup>1</sup> Internet, mobile e SMS no Banco de Varejo.

## Resultados por Segmentos de Negócios

### Banco de Atacado

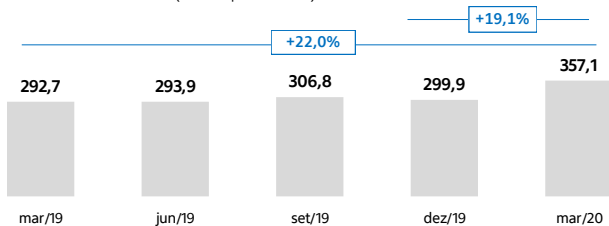
O banco de atacado abrange: i) as atividades do Itaú BBA, unidade responsável pelas operações comerciais com grandes empresas e pela atuação como banco de investimento, ii) nossas atividades no exterior, iii) a Itaú Asset Management, especializada em gestão de recursos e (iv) os produtos e serviços oferecidos aos clientes com elevado patrimônio financeiro (Private Banking), às médias empresas e clientes institucionais.

#### Destaques

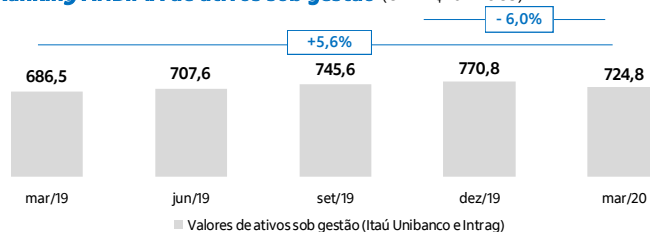
- O lucro líquido do atacado reduziu 63,6% em relação ao último trimestre devido à maior despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa, relacionado à alteração do cenário macroeconômico e das perspectivas financeiras das empresas, e às menores receitas de serviços com administração de fundos e assessoria econômico-financeira. Esses efeitos negativos foram parcialmente compensados por uma redução das despesas não decorrentes de juros.
- Em relação ao primeiro trimestre de 2019, o maior custo do crédito devido ao novo cenário foi parcialmente compensado pelas maiores receitas de serviços com administração de fundos e assessoria econômico-financeira.

Em R\$ milhões	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Produto Bancário</b>	<b>7.592</b>	<b>8.451</b>	<b>-10,2%</b>	<b>7.113</b>	<b>6,7%</b>
Margem Financeira	4.489	4.787	-6,2%	4.602	-2,5%
Receitas de Prestação de Serviços	3.047	3.470	-12,2%	2.366	28,8%
Receitas de Operações de Seg., Prev. e Cap. antes das Despesas com Sinistros e das Despesas de Comercialização	57	194	-70,9%	145	-61,0%
<b>Custo do Crédito</b>	<b>(3.168)</b>	<b>(1.581)</b>	<b>100,4%</b>	<b>(139)</b>	<b>2176,4%</b>
<b>Despesas com Sinistros</b>	<b>(3)</b>	<b>(16)</b>	<b>-78,8%</b>	<b>(11)</b>	<b>-69,5%</b>
<b>Outras Despesas Operacionais</b>	<b>(3.613)</b>	<b>(4.092)</b>	<b>-11,7%</b>	<b>(3.653)</b>	<b>-1,1%</b>
<b>Resultado antes da Tributação e Participações Minoritárias</b>	<b>808</b>	<b>2.762</b>	<b>-70,7%</b>	<b>3.311</b>	<b>-75,6%</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>7</b>	<b>(788)</b>	<b>-100,9%</b>	<b>(937)</b>	<b>-100,8%</b>
<b>Participações Minoritárias nas Subsidiárias</b>	<b>(89)</b>	<b>23</b>	<b>-484,3%</b>	<b>(135)</b>	<b>-33,9%</b>
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>726</b>	<b>1.997</b>	<b>-63,6%</b>	<b>2.238</b>	<b>-67,6%</b>
<b>Retorno sobre o Capital Alocado</b>	<b>5,6%</b>	<b>17,2%</b>	<b>-11,6 p.p.</b>	<b>19,7%</b>	<b>-14,1 p.p.</b>
<b>Índice de Eficiência (IE)</b>	<b>45,0%</b>	<b>45,8%</b>	<b>-0,8 p.p.</b>	<b>49,1%</b>	<b>-4,1 p.p.</b>

#### Carteira de Crédito (em R\$ bilhões)



#### Ranking ANBIMA de ativos sob gestão (em R\$ bilhões)



■ Valores de ativos sob gestão (Itaú Unibanco e Intrag)

### Atividades com Mercado + Corporação

Inclui: (i) resultados do excesso de capital, do excesso de dívida subordinada e do carregamento dos créditos e passivos tributários; (ii) margem financeira com o mercado; (iii) custo da Tesouraria e (iv) resultado de equivalência patrimonial das empresas que não estão no Varejo e Atacado.

Em R\$ milhões	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Produto Bancário</b>	<b>1.909</b>	<b>2.417</b>	<b>-21,0%</b>	<b>2.525</b>	<b>-24,4%</b>
Margem Financeira	1.684	2.201	-23,5%	2.413	-30,2%
Receitas de Prestação de Serviços	166	218	-23,7%	43	284,9%
Receitas de Operações de Seg., Prev. e Cap. antes das Despesas com Sinistros e das Despesas de Comercialização	58	(2)	-	68	-14,6%
<b>Outras Despesas Operacionais</b>	<b>(38)</b>	<b>(182)</b>	<b>-78,9%</b>	<b>(287)</b>	<b>-86,7%</b>
<b>Resultado antes da Tributação e Participações Minoritárias</b>	<b>1.871</b>	<b>2.235</b>	<b>-16,3%</b>	<b>2.238</b>	<b>-16,4%</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>(436)</b>	<b>(564)</b>	<b>-22,7%</b>	<b>(665)</b>	<b>-34,5%</b>
<b>Participações Minoritárias nas Subsidiárias</b>	<b>(9)</b>	<b>(15)</b>	<b>-38,9%</b>	<b>(9)</b>	<b>5,2%</b>
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>1.425</b>	<b>1.656</b>	<b>-13,9%</b>	<b>1.564</b>	<b>-8,9%</b>
<b>Retorno sobre o Capital Alocado</b>	<b>21,7%</b>	<b>18,9%</b>	<b>2,8 p.p.</b>	<b>18,4%</b>	<b>3,3 p.p.</b>
<b>Índice de Eficiência (IE)</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,4%</b>	<b>-0,4 p.p.</b>	<b>4,9%</b>	<b>-3,9 p.p.</b>

## Demonstração de Resultados por localidade

Apresentamos a demonstração do resultado segregado entre nossas operações no Brasil, que incluem unidades externas com exceção da América Latina, e na América Latina excluindo o Brasil. As operações no Brasil<sup>1</sup> representam 92,7% do Lucro Líquido recorrente no trimestre.

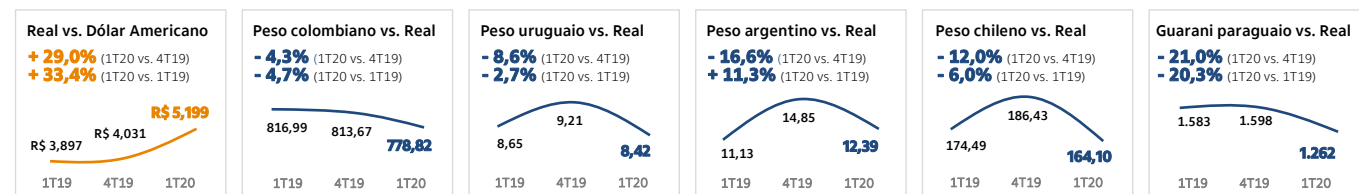
### Brasil<sup>1</sup> (em R\$ milhões, ao final do período)

	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Produto Bancário</b>	<b>26.411</b>	<b>28.701</b>	<b>-8,0%</b>	<b>25.347</b>	<b>4,2%</b>
Margem Financeira Gerencial	15.727	17.073	-7,9%	15.574	1,0%
Margem Financeira com Clientes	15.340	16.333	-6,1%	14.656	4,7%
Margem Financeira com o Mercado	387	740	-47,7%	918	-57,8%
Receitas de Prestação de Serviços	8.797	9.622	-8,6%	7.890	11,5%
Receitas de Seguros <sup>2</sup>	1.887	2.006	-6,0%	1.883	0,2%
<b>Custo do Crédito</b>	<b>(9.357)</b>	<b>(4.624)</b>	<b>102,4%</b>	<b>(3.352)</b>	<b>179,2%</b>
Despesas de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(9.590)	(4.893)	96,0%	(3.717)	158,0%
Impairment	(89)	(230)	-61,5%	(30)	197,7%
Descontos Concedidos	(261)	(344)	-24,0%	(280)	-6,6%
Recuperação de Créditos Baixados como Prejuízo	583	843	-30,9%	675	-13,6%
<b>Despesas com Sinistros</b>	<b>(329)</b>	<b>(316)</b>	<b>4,4%</b>	<b>(289)</b>	<b>14,0%</b>
<b>Outras Despesas Operacionais</b>	<b>(12.193)</b>	<b>(13.134)</b>	<b>-7,2%</b>	<b>(12.128)</b>	<b>0,5%</b>
Despesas não Decorrentes de Juros	(10.438)	(11.208)	-6,9%	(10.483)	-0,4%
Despesas Tributárias e Outras <sup>3</sup>	(1.755)	(1.926)	-8,9%	(1.645)	6,7%
<b>Resultado antes da Tributação e Part. Minoritárias</b>	<b>4.531</b>	<b>10.628</b>	<b>-57,4%</b>	<b>9.578</b>	<b>-52,7%</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>(844)</b>	<b>(3.546)</b>	<b>-76,2%</b>	<b>(3.007)</b>	<b>-71,9%</b>
<b>Participações Minoritárias nas Subsidiárias</b>	<b>(62)</b>	<b>(63)</b>	<b>-1,1%</b>	<b>(63)</b>	<b>-1,8%</b>
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>3.626</b>	<b>7.019</b>	<b>-48,3%</b>	<b>6.507</b>	<b>-44,3%</b>
<b>Representatividade</b>	<b>92,7%</b>	<b>96,2%</b>	<b>-3,5 p.p</b>	<b>94,6%</b>	<b>-1,9 p.p</b>
<b>Retorno sobre o Capital Alocado</b>	<b>13,0%</b>	<b>25,1%</b>	<b>-12,1 p.p</b>	<b>24,8%</b>	<b>-11,8 p.p</b>

### América Latina (em R\$ milhões, ao final do período)

	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Produto Bancário</b>	<b>2.795</b>	<b>3.132</b>	<b>-10,7%</b>	<b>2.861</b>	<b>-2,3%</b>
Margem Financeira Gerencial	2.078	2.365	-12,2%	2.094	-0,8%
Margem Financeira com Clientes	1.705	1.799	-5,2%	1.768	-3,6%
Margem Financeira com o Mercado	373	567	-34,2%	326	14,4%
Receitas de Prestação de Serviços	717	734	-2,3%	732	-2,0%
Receitas de Seguros <sup>2</sup>	-	32	-100,0%	34	-100,0%
<b>Custo do Crédito</b>	<b>(730)</b>	<b>(1.187)</b>	<b>-38,5%</b>	<b>(452)</b>	<b>61,5%</b>
Despesas de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(808)	(1.252)	-35,5%	(489)	65,2%
Descontos Concedidos	(5)	(35)	-86,1%	(29)	-82,9%
Recuperação de Créditos Baixados como Prejuízo	83	100	-17,3%	66	25,9%
<b>Despesas com Sinistros</b>	<b>-</b>	<b>(15)</b>	<b>-100,0%</b>	<b>(10)</b>	<b>-100,0%</b>
<b>Outras Despesas Operacionais</b>	<b>(1.559)</b>	<b>(1.838)</b>	<b>-15,2%</b>	<b>(1.713)</b>	<b>-9,0%</b>
Despesas não Decorrentes de Juros	(1.618)	(1.803)	-10,3%	(1.667)	-2,9%
Despesas Tributárias e Outras <sup>3</sup>	59	(36)	-264,5%	(47)	-226,3%
<b>Resultado antes da Tributação e Part. Minoritárias</b>	<b>507</b>	<b>92</b>	<b>452,1%</b>	<b>685</b>	<b>-26,1%</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>(132)</b>	<b>161</b>	<b>-181,6%</b>	<b>(181)</b>	<b>-27,3%</b>
<b>Participações Minoritárias nas Subsidiárias</b>	<b>(89)</b>	<b>23</b>	<b>-484,3%</b>	<b>(135)</b>	<b>-33,9%</b>
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>286</b>	<b>276</b>	<b>3,5%</b>	<b>369</b>	<b>-22,6%</b>
<b>Representatividade</b>	<b>7,3%</b>	<b>3,8%</b>	<b>3,5 p.p</b>	<b>5,4%</b>	<b>1,9 p.p</b>
<b>Retorno sobre o Capital Alocado</b>	<b>10,0%</b>	<b>9,8%</b>	<b>0,2 p.p</b>	<b>12,6%</b>	<b>-2,5 p.p</b>

### Principais variações cambiais em relação ao real brasileiro.



(1) Inclui unidades externas ex-América Latina. (2) Receitas de Seguros inclui as Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização, antes das Despesas com Sinistros e de Comercialização. (3) Inclui Despesas Tributárias (ISS, PIS, COFINS e outras) e Despesa de Comercialização de Seguros. Nota: As informações de América Latina são apresentadas em moeda nominal.

## Atuação internacional

### Nossas operações no exterior focam nas atividades

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



Principais países	Uruguai <sup>1</sup>	Chile	Argentina	Paraguai	Colômbia <sup>2</sup>	América Latina <sup>3</sup>	Outros países	Total
Colaboradores	1.081	5.706	1.606	969	3.308	12.670	511	95.288
Agências e PAB's	26	193	86	45	128	478	-	4.501
Caixas eletrônicos	62	413	176	298	142	1.091	-	45.701

Observação: Não contemplamos no mapa de atuação internacional as localidades e regiões com operações em run-off ou em fase de encerramento; (1) Não considera os 34 pontos de atendimento da OCA; (2) Inclui os colaboradores no Panamá; (3) América Latina ex-Brasil (Argentina, Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai).

## América Latina

	Itaú Corpbanca			Itaú Argentina			Itaú Paraguai			Itaú Uruguai		
Em R\$ milhões (em moeda constante)	1T20	4T19	Δ	1T20	4T19	Δ	1T20	4T19	Δ	1T20	4T19	Δ
<b>Produto Bancário</b>	<b>1.740</b>	<b>1.908</b>	<b>-9%</b>	<b>327</b>	<b>445</b>	<b>-27%</b>	<b>291</b>	<b>328</b>	<b>-11%</b>	<b>480</b>	<b>459</b>	<b>5%</b>
Margem Financeira Gerencial	1.369	1.545	-11%	244	371	-34%	206	207	-1%	281	258	9%
Margem Financeira com Clientes	1.153	1.258	-8%	220	275	-20%	172	173	0%	237	218	9%
Margem Financeira com o Mercado	216	287	-25%	24	96	-75%	34	35	-3%	44	40	10%
Receita de Prestação de Serviços	371	363	2%	83	75	11%	85	120	-29%	199	201	-1%
<b>Custo do Crédito</b>	<b>(599)</b>	<b>(829)</b>	<b>-28%</b>	<b>(63)</b>	<b>(26)</b>	<b>141%</b>	<b>(36)</b>	<b>(0)</b>	<b>-</b>	<b>(51)</b>	<b>(17)</b>	<b>192%</b>
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(675)	(893)	-24%	(64)	(27)	133%	(38)	(4)	940%	(52)	(19)	180%
Recuperação de Créditos Baixados como Prejuízo	81	100	-19%	1	1	-16%	2	4	-48%	2	2	30%
<b>Outras Despesas Operacionais</b>	<b>(1.062)</b>	<b>(1.197)</b>	<b>-11%</b>	<b>(205)</b>	<b>(281)</b>	<b>-27%</b>	<b>(131)</b>	<b>(148)</b>	<b>-11%</b>	<b>(284)</b>	<b>(283)</b>	<b>0%</b>
Despesas não Decorrentes de Juros	(1.060)	(1.195)	-11%	(178)	(253)	-30%	(126)	(143)	-12%	(283)	(282)	0%
Despesas Tributárias de ISS, PIS, Cofins e Outras	(2)	(2)	10%	(27)	(29)	-7%	(5)	(5)	15%	(1)	(0)	-
<b>Resultado antes da Tributação e Part. Minoritárias</b>	<b>79</b>	<b>(118)</b>	<b>-167%</b>	<b>59</b>	<b>138</b>	<b>-57%</b>	<b>124</b>	<b>180</b>	<b>-31%</b>	<b>146</b>	<b>159</b>	<b>-8%</b>
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	<b>11</b>	<b>237</b>	<b>-95%</b>	<b>(18)</b>	<b>(51)</b>	<b>-65%</b>	<b>(47)</b>	<b>(68)</b>	<b>-31%</b>	<b>(53)</b>	<b>(57)</b>	<b>-6%</b>
<b>Participações Minoritárias nas Subsidiárias <sup>1</sup></b>	<b>(93)</b>	<b>19</b>	<b>-587%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>(3)</b>	<b>138</b>	<b>-102%</b>	<b>41</b>	<b>86</b>	<b>-52%</b>	<b>77</b>	<b>112</b>	<b>-31%</b>	<b>93</b>	<b>102</b>	<b>-9%</b>
<b>Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (% a.a.)</b>	<b>-0,2%</b>	<b>8,5%</b>	<b>-8,7 p.p.</b>	<b>11,3%</b>	<b>21,2%</b>	<b>-10,0 p.p.</b>	<b>24,8%</b>	<b>36,7%</b>	<b>-11,8 p.p.</b>	<b>21,6%</b>	<b>25,8%</b>	<b>-4,2 p.p.</b>
<b>Índice de Eficiência</b>	<b>61,0%</b>	<b>62,7%</b>	<b>-1,7 p.p.</b>	<b>59,2%</b>	<b>60,6%</b>	<b>-1,4 p.p.</b>	<b>44,0%</b>	<b>44,2%</b>	<b>-0,2 p.p.</b>	<b>59,1%</b>	<b>61,6%</b>	<b>-2,5 p.p.</b>

(1) As participações minoritárias são calculadas com base no resultado contábil da operação em BRGAAP.

**Destaques da América Latina em moeda constante, eliminando os efeitos de variação cambial e utilizando o conceito gerencial.**

#### Itaú Corpbanca

- Menor margem com clientes devido a venda de carteira no trimestre anterior e por redução nas taxas de juros locais.
- Menor margem com o mercado e menor custo do crédito por *downgrade* de clientes do segmento *corporate* ocorridas no trimestre anterior.

#### Itaú Argentina

- Menor margem com clientes devido à redução das taxas de juros locais.
- Menor margem com mercado e maior custo do crédito em função do cenário macroeconômico.
- Redução das despesas operacionais, em função de maiores gastos com pessoal e remuneração variável no trimestre anterior.

#### Itaú Paraguai

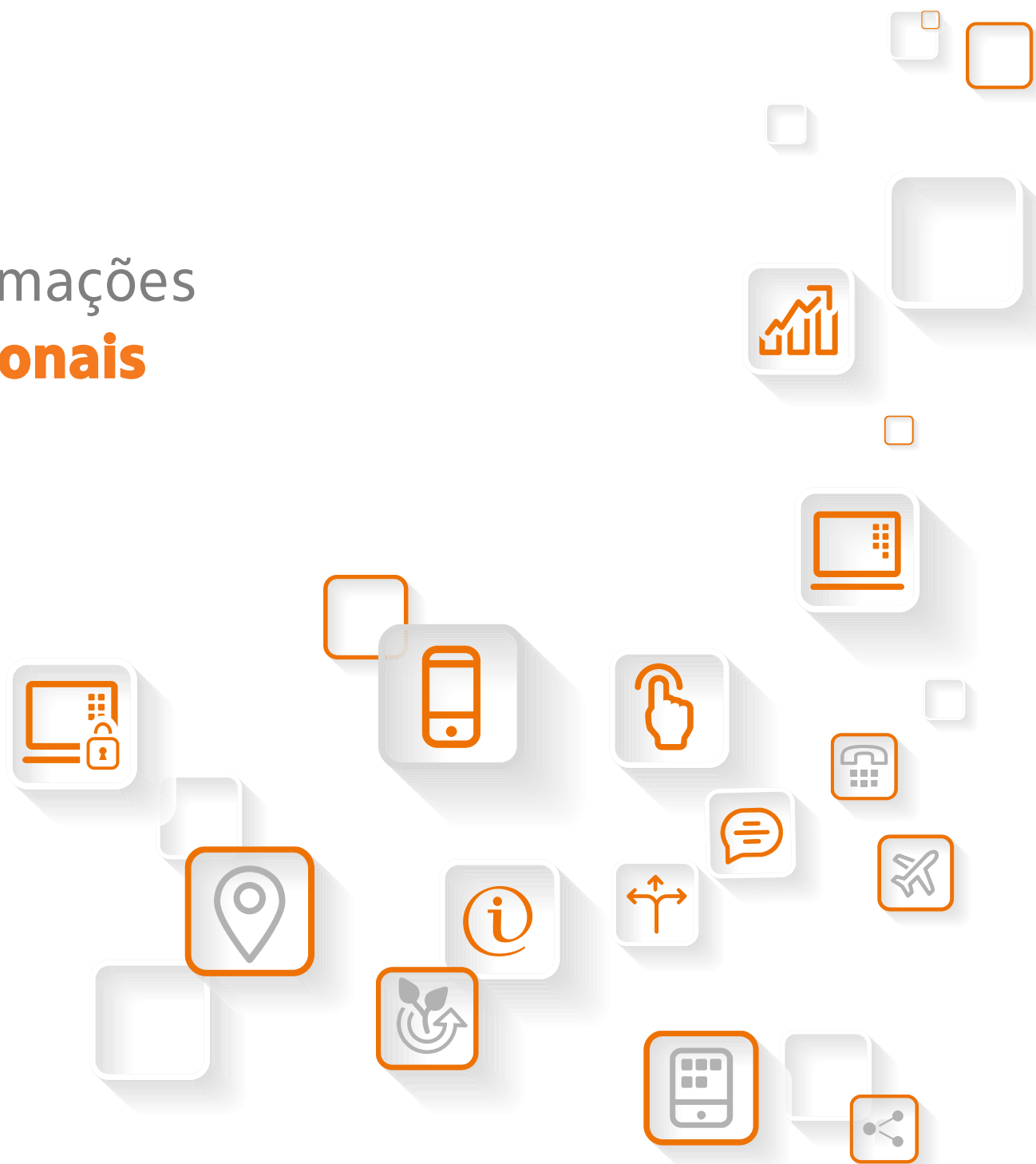
- Menor receita de serviços em virtude de maiores comissões de cartão de crédito com parceiro comercial no trimestre anterior.
- Maior custo do crédito devido ao aumento das provisões em função do cenário macroeconômico.

#### Itaú Uruguai

- Maior margem com clientes em função de maior resultado em produtos de câmbio.
- Maior custo do crédito devido ao *downgrade* de clientes do segmento *corporate* e aumento das provisões em função do cenário macroeconômico.



## Informações adicionais



# Análise Gerencial da Operação e Demonstrações Contábeis Completas

## Ações Itaú Unibanco

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

### Valor de Mercado

**R\$ 228** bilhões | **US\$ 44** bilhões

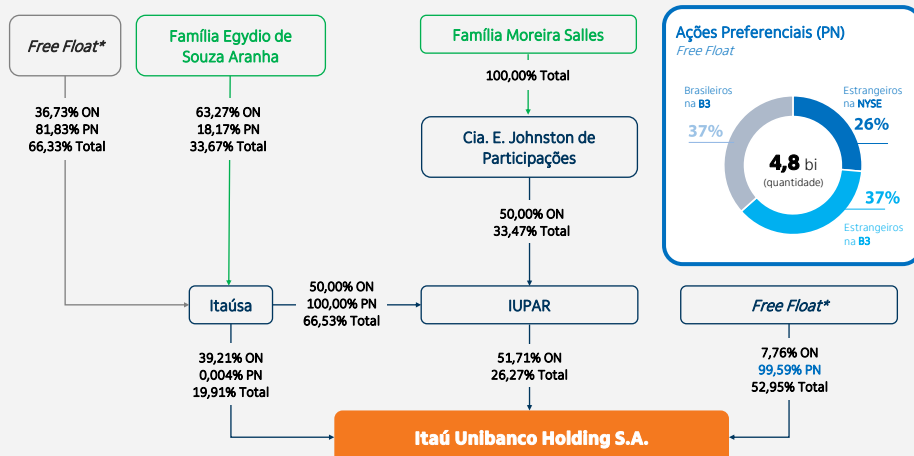
O valor de mercado é a quantidade total de ações em circulação (ON e PN) multiplicada pela cotação média da ação preferencial no último dia de negociação do período.

### Consenso de Mercado (ITUB4)

Venda Comprar **06** Manter **08** Vender **01**

Fonte: Thomson Reuters

### Organograma Societário e Participação no Free Float



### Pontos fortes da nossa estrutura

- Controle familiar, assegurando visão de longo prazo
- Gestão profissional
- Base de acionistas pulverizada (52,95% das ações em *free float*)
- Forte governança corporativa

Nota: ON = Ação Ordinária; PN = Ação Preferencial; (\*) Excluindo Controladores e Tesouraria.

### Performance no Mercado de Capitais

	(R\$) ITUB4 (Ações PN)	(R\$) ITUB3 (Ações ON)	(US\$) ITUB (ADR)
<b>Preço e Volume</b>			
Cotação de Fechamento em 31/03/2020	23,09	22,08	4,49
Máxima no trimestre	38,24	32,79	9,41
Média no trimestre	31,18	28,07	7,04
Mínima no trimestre	20,00	19,46	3,83
Cotação de Fechamento em 30/12/2019	37,10	32,03	9,15
Cotação de Fechamento em 31/03/2019	34,43	29,85	8,81
Variação no 1T20	-37,8%	-31,1%	-50,9%
Variação nos últimos 12 meses	-32,9%	-26,0%	-49,0%
Volume Médio Diário Negociado 1T20 - milhões	1142,4	37,9	216,0
Volume Médio Diário Negociado 12 meses - milhões	808,5	20,3	169,6

	31/03/20	31/12/19	31/03/19
<b>Base Acionária e Indicadores</b>			
Capital Social - milhões	9.804	9.804	9.804
Ações Ordinárias (ON) - milhões	4.958	4.958	4.958
Ações Preferenciais (PN) - milhões	4.846	4.846	4.846
Ações em Tesouraria - milhões	41,9	58,5	61,3
Número de Ações em Circulação - milhões	9.762	9.746	9.743
Lucro Líquido Recorrente por Ação no Trimestre (R\$)	0,40	0,75	0,71
Lucro Líquido por Ação no Trimestre (R\$)	0,35	0,77	0,69
Valor Patrimonial por Ação (R\$)	12,66	13,54	12,30
Preço/Lucro (P/E) <sup>(1)</sup>	9,66	13,59	13,17
Preço/Patrimônio Líquido (P/B) <sup>(2)</sup>	1,82	2,74	2,80

<sup>(1)</sup> Preço de fechamento da ação preferencial no fim do período / Lucro Líquido por ação. Para o cálculo, foi considerado o lucro líquido acumulado dos últimos 12 meses; <sup>(2)</sup> Preço de fechamento da ação preferencial no fim do período / Valor Patrimonial por ação no fim do período.



## Glossário

### Sumário Executivo

#### Produto Bancário

É a soma da Margem Financeira Gerencial, das Receitas de Prestação de Serviços e das Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização antes das Despesas de Sinistros e de Comercialização.

#### Margem Financeira Gerencial

É a soma da Margem Financeira com Clientes e da Margem Financeira com o Mercado.

#### Retorno Recorrente sobre o Patrimônio Líquido Médio anualizado

É obtido por meio da divisão do Lucro Líquido Recorrente pelo Patrimônio Líquido Médio. O quociente dessa divisão é 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.

#### Retorno Recorrente sobre o Ativo Médio anualizado

É obtido por meio da divisão do Lucro Líquido Recorrente pelo Ativo Médio.

#### Índice de Cobertura

É obtido por meio da divisão do saldo de provisão total pelo saldo das operações vencidas há mais de 90 dias.

#### Índice de Eficiência

É 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).

#### Lucro Líquido Recorrente por Ação

É calculado com base na média ponderada da quantidade de ações em circulação no período e considera os desdobramentos de ações, caso tenham ocorrido.

#### Dividendos e JCP Líquidos

Corresponde à distribuição de parte dos lucros aos acionistas, pagos ou provisionados, declarados e destacados no Patrimônio Líquido.

#### Valor de mercado

É obtido por meio da multiplicação do total de ações em circulação (ON e PN) pela cotação média da ação preferencial no último dia de negociação do período.

#### Índice de Capital Nível I

Composto pela somatória do Capital Principal e do Capital Complementar, dividida pelo montante de RWA Total (Ativos Ponderados pelo Risco).

#### Custo do Crédito

Composto pelo Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa, *Impairment* e Descontos Concedidos.

### Margem Financeira Gerencial

#### Margem Financeira com Clientes

Engloba as operações sensíveis a spreads, o capital de giro próprio e outros. As operações sensíveis a spreads são: (i) a margem com ativos que é a diferença entre o valor recebido nas operações de crédito e títulos corporativos e o custo do dinheiro cobrado pela tesouraria banking e (ii) a margem com passivos que é a diferença entre o custo da captação de recursos e o valor recebido da tesouraria banking. A margem de capital de giro próprio é a remuneração do capital de giro próprio pela taxa básica de juros.

#### Margem Financeira com o Mercado

Inclui a tesouraria banking, que gerencia os descasamentos entre ativos e passivos (ALM - Asset and Liability Management) de prazos, taxas de juros, câmbio e outros e a tesouraria trading, a qual faz gestão de carteiras proprietárias e pode assumir posições direcionais, respeitando os limites estabelecidos pelo nosso apetite de risco.

#### Mix de Produtos de Crédito

Mudança da composição dos ativos com risco de crédito entre períodos.

#### Volume médio de ativos

Volume médio composto pela carteira de crédito e títulos corporativos líquido da carteira em atraso acima de 60 dias, o efeito da variação cambial média no período é desconsiderado nos saldos.

#### Spreads de ativos

Variação dos spreads de ativos com risco de crédito entre os períodos.

#### Taxas Médias anualizadas da Margem Financeira com Clientes

É obtido por meio da divisão da Margem Financeira com Clientes pela média dos saldos diários de Operações Sensíveis a Spreads, Capital de Giro e Outros. O quociente dessa divisão é dividido pelo número de dias corridos no trimestre e anualizado (elevando-se a 360) para se obter o índice anual.

### Qualidade do Crédito

#### Índice de Inadimplência (90 dias)

É calculado através do saldo da Carteira Vencida a mais de 90 dias dividido pelo total da Carteira de Crédito. A Carteira vencida a mais de 90 dias considera o saldo total das operações que tenham ao menos uma parcela com atraso superior a 90 dias.

#### NPL Creation

Consiste no saldo das operações de crédito que passaram a ser inadimplentes acima de 90 dias no trimestre.

#### Custo do Crédito sobre a Carteira de Crédito

É calculado por meio da divisão do Custo do Crédito pela média dos dois últimos trimestres da Carteira de Crédito.

## Resultado de Seguros, Previdência e Capitalização

### Margem Underwriting

É a soma dos prêmios ganhos, sinistros retidos e despesas de comercialização.

### Combined Ratio

É a soma dos sinistros retidos, despesas de comercialização, despesas administrativas, outras receitas e despesas operacionais e despesas tributárias de ISS, PIS e COFINS e outras dividida pelos prêmios ganhos.

## Carteira de Crédito

### Loan-to-Value

É a relação entre o valor do financiamento e a garantia subjacente.

## Captações

### Carteira de Crédito sobre Recursos Captados Brutos

É obtido por meio da divisão da Carteira de Crédito pelos Recursos Captados Brutos (Funding de clientes, Obrigações por TVM no exterior, Obrigações por empréstimos e outras obrigações) ao final do período.

### Numerário

Inclui Caixa, Depósitos bancários de Instituições sem conta reserva, Depósitos em moeda estrangeira no País, Depósitos no exterior em moeda estrangeira e disponibilidades em moedas estrangeiras.

## Indicadores de Capital, Liquidez e Mercado

### Valor em Risco (VaR)

É uma medida estatística que quantifica a perda econômica potencial máxima esperada em condições normais de mercado.

### Capital Principal

É a soma do capital social, reservas e lucros acumulados, menos deduções e ajustes prudenciais.

### Capital Complementar

Composto por instrumentos de caráter perpétuo, que atendam a requisitos de elegibilidade.

### Capital Nível I

É a soma do Capital principal e Capital complementar

### Capital Nível II

Composto por instrumentos de dívida subordinada de vencimento definido que atendam a requisitos de elegibilidade.

### Capital Total

É a soma do Capital Nível I e Capital Nível II.

### RWA Total

Ativos ponderados pelo risco, composto pela somatória das parcelas relativas às exposições ao risco de crédito ( $RWA_{CPAD}$ ), ao capital requerido para risco de mercado ( $RWA_{MINT}$ ) e ao capital requerido para o risco operacional ( $RWA_{OPAD}$ )

## Resultados por Segmentos de Negócios

### Banco de Varejo

Abrange produtos e serviços bancários a clientes correntistas e não correntistas. Os produtos e serviços ofertados incluem: crédito pessoal, cartões de crédito, empréstimos consignados, financiamento de veículos, crédito imobiliário, produtos de seguros, previdência e capitalização, serviços de adquirência, entre outros.

### Banco de Atacado

Abrange as atividades do Itaú BBA, unidade responsável pelas operações comerciais com grandes empresas e pela atuação como banco de investimento; as nossas atividades no exterior; e os produtos e serviços oferecidos aos clientes com elevado patrimônio financeiro (Private Banking), às médias empresas e clientes institucionais.

### Atividades com Mercado e Corporação

Apresenta o resultado decorrente do excesso de capital, do excesso de dívida subordinada e do carregamento do saldo líquido dos créditos e passivos tributários. Evidencia, ainda, a margem financeira com o mercado, o custo da operação da Tesouraria, o resultado de equivalência patrimonial das empresas que não estão associadas a cada um dos segmentos e a nossa participação na Porto Seguro.

## Ações Itaú Unibanco

### Valor patrimonial por ação

É calculado por meio da divisão do Patrimônio Líquido na última data do período pelo número de ações em circulação.





## Relatório dos auditores independentes sobre as informações suplementares

Ao Conselho de Administração e aos Acionistas  
Itaú Unibanco Holding S.A.

### Introdução

Em conexão com nossa revisão das demonstrações contábeis do Itaú Unibanco Holding S.A. (Banco) e do Itaú Unibanco Holding S.A. e suas controladas (Consolidado) em 31 de março de 2020, cujo relatório foi emitido, sem ressalvas, datado de 4 de maio de 2020, procedemos à revisão das informações contábeis contidas nas informações suplementares incluídas no Relatório da Análise Gerencial da Operação do Itaú Unibanco Holding S.A. e suas controladas referentes ao trimestre findo em 31 de março de 2020.

### Alcance da Revisão

Conduzimos nossa revisão de acordo com as normas emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade para trabalhos desta natureza, que constitui, principalmente, em: (a) indagação e discussão com os administradores responsáveis pelas áreas contábil, financeira e operacional do Banco e suas controladas quanto aos principais critérios adotados na elaboração das informações contábeis contidas nas informações suplementares e (b) revisão das informações relevantes e dos eventos subsequentes que tenham, ou possam vir a ter, efeitos relevantes sobre a posição financeira e as operações do Banco e suas controladas. As informações suplementares incluídas no Relatório da Análise Gerencial da Operação são apresentadas para possibilitar uma análise adicional, sem contudo fazerem parte das demonstrações contábeis.

### Conclusão

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhuma modificação relevante que deva ser procedida nas informações contábeis contidas nas informações suplementares acima referidas, para que estejam apresentadas adequadamente, em todos os aspectos relevantes, em relação às demonstrações contábeis em 31 de março de 2020, tomadas em conjunto, preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

São Paulo, 4 de maio de 2020

PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes  
CRC 2SP000160/O-5

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

PricewaterhouseCoopers, Av. Francisco Matarazzo 1400, Torre Torino, São Paulo, SP, Brasil, 05001-903, Caixa Postal 60054,  
T: +55 (11) 3674 2000, [www.pwc.com.br](http://www.pwc.com.br)