



Teleconferência com a Imprensa

# Resultados de 2019

11/02/2020

**Milton Maluhy Filho**

Vice-Presidente Executivo, CFO e CRO

**Itaú Unibanco Holding S.A.**

**ITUB  
LISTED  
NYSE**



MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In collaboration with  **AM**



# Iniciativas estratégicas

## Centralidade no Cliente

### NPS Global

Dez/19 vs. Ago/18

▲ 9 pontos

### NPS Banco de varejo

Dez/19 vs. Ago/18

▲ 8 pontos

### NPS Banco de atacado

Dez/19 vs. Ago/18

▲ 8 pontos

### NPS Cartões

Dez/19 vs. Ago/18

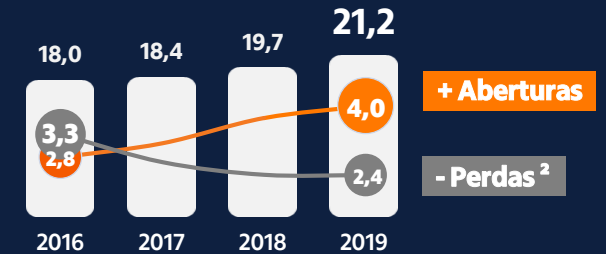
▲ 5 pontos

### NPS rede

Dez/19 vs. Ago/18

▲ 22 pontos

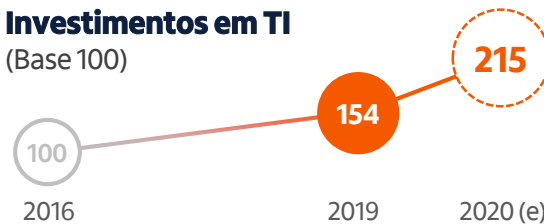
### Correntistas pessoas físicas<sup>1</sup> (MM)



## Transformação digital

### Investimentos em TI

(Base 100)



#### + produtividade vs. 2018

Número de projetos entregues **dobrou**, com tempo de entrega **27% menor**

#### + retorno vs. 2018

Valor presente líquido dos projetos com benefício financeiro **aumentou 24%**

## Pessoas

**73** e-NPS  
Dez/19

▲ 1 ponto  
Dez/19 vs. Dez/18

**1º Lugar**

**LinkedIn Talent Awards**  
Categorias Best Employer Brand e Top Companies.

**150 melhores empresas para trabalhar**  
Guia Você S/A categoria bancos

### Expansão dos novos métodos de trabalho

Comunidades de trabalho e home office

**+ 7 mil** pessoas trabalhando no novo modelo

## Eficiência

### Melhora de 2,1 p.p.

no Índice de Eficiência no ano

2019 vs. 2018

**Despesas não decorrentes de juros cresceram abaixo da inflação**

▲ 2,5%

**Receitas de serviços**  
**5,9%**

**Margem com clientes**  
**8,6%**

(1) Não incluem conta poupança, conta salário e INSS; (2) Encerramentos e inativações descontados das reativações.

# 2019

## Como foi nosso ano?

### Lucro líquido recorrente

Consolidado

R\$ 28,4 bilhões

▲ 10,2%

Brasil

R\$ 27,0 bilhões

▲ 10,6%

### Retorno sobre o patrimônio (ROE) recorrente

Consolidado

23,7%

▲ 1,8 p.p.

Brasil

24,9%

▲ 1,9 p.p.



#### Maior volume de crédito (+10,9%) e melhor *mix* de produtos

impulsionando a margem financeira com clientes

▲ 8,6%  
(2019 vs. 2018)



#### Receitas de serviços e resultado de seguros cresceram em diversas linhas

principalmente *investment banking*, corretagem e administração de fundos

▲ 5,9%  
(2019 vs. 2018)



#### Despesas não decorrentes de juros cresceram abaixo da inflação

▲ 2,5%  
(2019 vs. 2018)

Maior ganho anual de eficiência nos últimos 4 anos

**2019****Projeções****Consolidado****Brasil <sup>1</sup>**

	Realizado	Expectativa	Realizado	Expectativa
Carteira de crédito total <sup>2</sup>	<b>10,9%</b>	8,0% 11,0%	<b>14,1%</b>	8,0% 11,0%
Margem financeira com clientes	<b>8,6%</b>	9,0% 12,0%	<b>9,1%</b>	9,0% 12,0%
Margem financeira com o mercado	<b>R\$ 5,6 bi</b>	R\$ 4,6 bi R\$ 5,6 bi	<b>R\$ 3,8 bi</b>	R\$ 3,6 bi R\$ 4,6 bi
Custo do crédito <sup>3</sup>	<b>R\$ 18,2 bi</b>	R\$ 14,5 bi R\$ 17,5 bi	<b>R\$ 15,5 bi</b>	R\$ 12,5 bi R\$ 15,5 bi
Receita de prestação de serviços e resultado de seguros <sup>4</sup>	<b>5,9%</b>	2,0% 5,0%	<b>6,3%</b>	2,0% 5,0%
Despesas não decorrentes de juros	<b>2,5%</b>	3,0% 6,0%	<b>3,0%</b>	3,5% 6,5%
Alíquota efetiva de IR/CS	<b>31,7%</b>	31,0% 33,0%	<b>32,5%</b>	32,0% 34,0%

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

	2019	2020(E)
<b>PIB – Brasil<sup>1</sup></b>	<b>1,2%</b>	<b>2,2%</b>
<b>SELIC (final do ano)</b>	<b>4,50%</b>	<b>4,25%</b>
<b>SELIC (média do ano)</b>	<b>5,96%</b>	<b>4,27%</b>
<b>Inflação (IPCA)</b>	<b>4,3%</b>	<b>3,3%</b>
<b>Empregos formais<sup>2</sup> (milhares)</b>	<b>641</b>	<b>938</b>

Atividade econômica no Brasil segue em recuperação.

Mantido o controle de gastos públicos.

Inflação benigna mantém espaço para juros baixos.

Crescimento deve acelerar para 2020, impulsionado pelo consumo e investimento.

Expectativa da maior criação de empregos desde 2013.

**2020****Projeções****Consolidado****Brasil <sup>1</sup>**

Carteira de crédito total <sup>2</sup>	<b>8,5%</b>	————	<b>11,5%</b>	<b>10,5%</b>	————	<b>13,5%</b>
Margem financeira com clientes	<b>0,0%</b>	————	<b>3,0%</b>	<b>1,5%</b>	————	<b>4,5%</b>
Margem financeira com o mercado	<b>R\$ 5,7 bi</b>	————	<b>R\$ 6,7 bi</b>	<b>R\$ 3,8 bi</b>	————	<b>R\$ 4,8 bi</b>
Custo do crédito <sup>3</sup>	<b>R\$ 18,5 bi</b>	————	<b>R\$ 22,0 bi</b>	<b>R\$ 17,1 bi</b>	————	<b>R\$ 20,1 bi</b>
Receita de prestação de serviços e resultado de seguros <sup>4</sup>	<b>4,5%</b>	————	<b>7,5%</b>	<b>5,0%</b>	————	<b>8,0%</b>
Despesas não decorrentes de juros	<b>-2,0%</b>	————	<b>1,0%</b>	<b>-1,5%</b>	————	<b>1,5%</b>
Alíquota efetiva de IR/CS	<b>33,0%</b>	————	<b>35,0%</b>	<b>33,5%</b>	————	<b>35,5%</b>

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

# Compromissos de impacto positivo

**Incorporamos 8 compromissos de impacto positivo em nossos negócios, cada um deles com indicadores específicos, mensuráveis e reportáveis.**

Compromissos de impacto

**positivo**

**Metas e desafios**

**Principais parceiros**

**Inclusão e empreendedorismo**

Aumentar o volume de crédito para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres, atingindo **R\$ 9 bilhões até 2024**.



Global Banking Alliance for Women  
Building Women's Wealth Worldwide



**Gestão responsável**

Reduzir de forma contínua as nossas emissões GEE. Desde 2012, compensamos **100% de nossas emissões diretas** (escopo 1) e, desde 2017, **100% de nossas emissões indiretas** (escopo 2).



**Financiamento em setores de impacto positivo**

Destinar **R\$ 100 bilhões** para setores de impacto positivo e **R\$ 15 bilhões** para a geração de energia renovável **até 2025**.



FINANCE INITIATIVE

PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING



International Finance Corporation  
WORLD BANK GROUP

**Transparência na comunicação**

Incorporar as recomendações sobre risco climático da TCFD até 2022.







Teleconferência com a Imprensa

# Resultados de 2019

11/02/2020

**Milton Maluhy Filho**

Vice-Presidente Executivo, CFO e CRO

**Itaú Unibanco Holding S.A.**

**ITUB  
LISTED  
NYSE**



MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In collaboration with  **AM**

