

Código de  
**Ética**  
Itaú Unibanco



**Itaú**

“Só se consegue ter paz de espírito quando aquilo que você quer é o que você pode e é o que você deve.”

**Mário Sérgio Cortella**

# Índice

<b>Mensagem da liderança</b> .....	<b>6</b>
<b>Princípio da identidade</b> .....	<b>9</b>
• Responsabilidade social corporativa .....	<b>11</b>
• Cumprimento de leis, normas e regulamentos .....	<b>12</b>
• Relações do trabalho .....	<b>12</b>
<b>Princípio da interdependência</b> .....	<b>15</b>
• Clientes e consumidores .....	<b>17</b>
• Acionistas e investidores .....	<b>18</b>
• Fornecedores .....	<b>20</b>
• Concorrentes .....	<b>22</b>
• Setor público .....	<b>23</b>
• Terceiro Setor .....	<b>26</b>
• Mídia .....	<b>27</b>
<b>Princípio da boa-fé</b> .....	<b>31</b>

<b>Princípio da excelência</b> .....	<b>35</b>
• Postura profissional .....	<b>37</b>
• Conflitos de interesses .....	<b>41</b>
- Informações e <i>know-how</i> .....	<b>41</b>
- Relações de parentesco e proximidade .....	<b>43</b>
- Atividades externas e relações pessoais com clientes e fornecedores .....	<b>45</b>
- Cortesias e contribuições .....	<b>46</b>
<b>Abrangência e gestão do Código de Ética</b> .....	<b>50</b>
• Dúvidas e exceções .....	<b>51</b>
<b>Canais de orientação e notificação</b> .....	<b>52</b>
• Sanções disciplinares .....	<b>53</b>

## Mensagem da liderança

O mundo muda. Essa verdade inexorável nos faz constantemente repensar como nos relacionamos com a sociedade e o mercado. Por isso, sentimos a necessidade de atualizar nosso Código de Ética. Este documento contribui, junto com nossa Visão e nossa Cultura Corporativa chamada Nosso Jeito de Fazer, para o registro de nossos valores mais essenciais. Acreditamos que seguir os princípios nele contidos contribui para assegurarmos a perenidade e a credibilidade do Itaú Unibanco.

Nosso Código baseia-se em quatro princípios básicos: o da identidade (o que nos distingue das outras empresas), o da interdependência (motor da convivência social), o da boa-fé (confiança gera confiança) e o da excelência (busca contínua da qualidade superior). Tais princípios inspiram nossas normas. As mesmas foram reescritas visando torná-las ainda mais claras e compreensíveis, sem que percam a sua essência.

O Código de Ética é, e deve ser, um documento de consulta constante tanto para administradores quanto para colaboradores da nossa organização. Ele tem, antes de tudo, um caráter educativo, além do disciplinar,

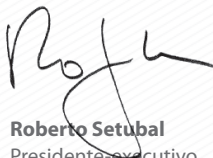
permitindo orientar a postura mais adequada e coerente com nossas diretrizes. Aqui, deixamos muito claro quais são as condutas julgadas certas e, portanto, necessárias, como também aquelas consideradas erradas e, portanto, inaceitáveis.

Orientar-se por este Código é o mesmo que usar uma bússola moral, que nos permite encontrar o melhor comportamento e a melhor decisão a ser tomada, sempre visando o bem comum.

Se todos se empenharem no exercício diário e rotineiro deste Código, não temos dúvidas que construiremos uma organização ainda mais sólida e ética, motivo de orgulho para todos nós.



**Pedro Moreira Salles**  
Presidente do Conselho  
de Administração



**Roberto Setubal**  
Presidente executivo



# Princípio da identidade

## Princípio da identidade



Somos uma empresa voltada para o crescimento, a eficiência e a satisfação dos clientes, baseada na conduta empresarial ética e no desenvolvimento sustentável.

A exemplo de qualquer pessoa cujos traços de personalidade a distinguem das demais, toda organização duradoura tem uma identidade corporativa que a torna inconfundível. A identidade responde a uma pergunta-chave: quem somos? Ou seja, quais traços nos descrevem e permitem que nossos públicos de relacionamento e a sociedade nos reconheçam como uma empresa diferenciada das demais?

Somos uma organização que se orgulha em atuar de forma íntegra. Por isso, nos empenhamos em estabelecer vínculos efetivos com nossos públicos de relacionamento, prezamos pela qualidade de nossos produtos e serviços, avaliamos os impactos socioambientais de nossa atividade financeira e adotamos práticas que contribuem para a construção de valor compartilhado.

Esses traços da identidade Itaú Unibanco estão definidos, sobretudo, em nossa cultura organizacional, nas diretrizes e práticas de governança corporativa sintetizadas a seguir.



## Responsabilidade social corporativa

Para evitar desvios morais e favorecimentos indevidos para o Itaú Unibanco ou terceiros, incentivamos a tomada de decisão eticamente orientada. A fim de concretizar essa diretriz:

- Alinhamos as atividades, negócios e operações das empresas da organização com a Visão, Cultura, Política de Sustentabilidade, Código de Ética e demais compromissos expressos em nossas políticas de gestão de pessoas, gestão de riscos, controles financeiros, auditoria, compliance, controles internos e segurança corporativa (prevenção a atos ilícitos, segurança da informação, entre outros).
- Fornecemos de forma clara e correta as informações que nossos públicos de relacionamento e a sociedade necessitam para tomar decisões em relação à nossa organização.
- Não usamos qualquer forma de artifício, imposição ou constrangimento em nossas atividades, operações e negócios.
- Protegemos as informações não públicas (restritas, confidenciais e internas) de modo a evitar que seu vazamento prejudique a organização, nossos públicos de relacionamento e a sociedade em geral, assim como as relações de confiança estabelecidas entre nós e esses públicos.
- Consideramos, em nossas operações e negócios, os dilemas e os riscos relacionados a temas sensíveis relativos à preservação do meio ambiente e ao combate à criminalidade, tais como: comércio de armas, geração de energia, mineração, biodiversidade, cassinos, uso do amianto, pesquisas com animais, engenharia genética, entre outros.



## Princípio da identidade

### Cumprimento de leis, normas e regulamentos

- Cumprimos as leis, normas e regulamentos vigentes nos países em que atuamos.
- Mantemos políticas e práticas institucionais de prevenção e combate a toda forma de corrupção (suborno, tráfico de influência, favorecimentos indevidos, etc.), lavagem de dinheiro, fraudes e demais atos ilícitos ou criminosos.
- Seguimos as diretrizes éticas e de autorregulação das associações empresariais às quais nos vinculamos.
- Promovemos internamente a percepção de que leis, normas e regulamentos não esgotam as implicações éticas de todas as situações. Por isso, incentivamos a reflexão sobre como nossas ações, do ponto de vista ético, influenciam os nossos públicos de relacionamento, a sociedade e o meio ambiente.

### Relações do trabalho

#### **Valorizamos nossos colaboradores ao:**

- Respeitar os direitos humanos e promover a diversidade social. Por isso, adotamos políticas e práticas de prevenção e combate a todo tipo de discriminação, assédio, preconceito e condições de trabalho indignas (como o trabalho infantil ou forçado).
- Remunerar, promover e reconhecer adequadamente com base em critérios de meritocracia.
- Manter programas de educação, segurança e saúde no trabalho.
- Garantir seus direitos de negociação coletiva e de livre associação partidária, religiosa e sindical.



# Princípio da interdependência

## Princípio da interdependência



Interagimos com os nossos públicos de relacionamento e a sociedade, visando compartilhar com eles valores e ações que favoreçam o bem comum.

A convivência social pressupõe o reconhecimento de que, assim como dependemos dos outros, os outros dependem de nós. A realização dos nossos interesses não pode se dar à custa de interesses dos outros, sob risco de desgaste dos laços estabelecidos com nossos públicos de relacionamento. Por isso, acreditamos que o valor compartilhado é benéfico para todas as partes envolvidas, proporcionando a perenidade das relações.

Em decorrência, estimulamos o diálogo e a cooperação com nossos públicos, buscamos harmonizar seus interesses com os nossos, acolhemos suas sugestões e críticas para alavancar nosso desempenho, respondemos com agilidade e correção às suas dúvidas e aperfeiçoamos sem cessar nossos produtos e serviços. Dessa forma, procuramos converter nosso atendimento em oportunidades para criar valor.

## Clientes e consumidores

Os clientes e consumidores são a nossa razão de ser. Identificar suas expectativas e necessidades e, num permanente esforço de sintonia, aprimorar nossas atividades são as formas apropriadas de atuar no mercado bancário. Assim sendo:



### É necessário

- Respeitar sua liberdade de escolha, fornecendo-lhes de forma clara, correta e tempestiva as informações necessárias para que tomem decisões fundamentadas.
- Adotar contratos de fácil compreensão, deixando evidentes os direitos e deveres das partes e salientando os riscos existentes, de modo que não parem dúvidas ou que não haja mal-entendidos.
- Colocar à disposição canais de atendimento preparados para ouvi-los com atenção e aptos a resolver rapidamente solicitações, reclamações e sugestões.
- Valorizar sua privacidade e usar dispositivos de segurança e proteção das informações, a fim de garantir que sejam utilizadas com o seu prévio conhecimento e em seu próprio benefício, de modo a fortalecer o crédito de confiança que depositaram em nós.
- Entender as necessidades dos clientes de modo a poder fornecer informações e soluções financeiras que contribuam para que indivíduos e empresas tenham uma relação saudável com o dinheiro.



## Princípio da interdependência



### É inaceitável

- Usar artifícios como vendas casadas e outras formas de imposição ou constrangimento para efetivar negócios.
- Obter resultados a qualquer custo, provocando expectativas a respeito de produto ou serviço que não condiz com a realidade, ou induzindo clientes e consumidores a erro, colocando assim, suas necessidades e seus interesses em segundo plano.
- Difundir informações, aconselhar ou negociar com base em rumores ou dados não confiáveis, sob pena de gerar prejuízos às partes.

## Acionistas e investidores

A fim de preservar os interesses específicos dos acionistas e investidores, o Itaú Unibanco considera que:



### É necessário

- Adotar práticas transparentes, objetivas e imparciais de monitoramento dos conflitos de interesses entre acionistas, administradores e o Itaú Unibanco.

- Ater-se às regras preestabelecidas, aprovadas em assembleia e previamente informadas ao mercado, para realizar negócios ou operações com as partes relacionadas (acionistas, controladores, administradores e respectivos familiares e cônjuges; empresas controladas e coligadas da instituição; etc.), para que se mantenham a equidade e o cumprimento das políticas e procedimentos do Itaú Unibanco.
- Fornecer de forma clara, correta e objetiva as informações necessárias para que as partes relacionadas tomem decisões fundamentadas, aumentando assim a transparência.
- Estabelecer mecanismos de prevenção do vazamento de informações privilegiadas, contribuindo de forma eficaz para uma boa governança corporativa.
- Elaborar demonstrações contábeis e financeiras que traduzam com rigor e clareza as transações efetuadas e permitam a mais adequada tomada de decisões por parte dos públicos de relacionamento.
- Realizar análises preventivas dos nossos riscos operacionais, financeiros, sociais, ambientais e de reputação, tendo em vista a perenidade do negócio.



## É inaceitável

- Concretizar um negócio ou uma operação com as partes relacionadas, visando atender exclusivamente aos interesses particulares de acionistas, administradores ou terceiros, uma vez que tal procedimento constitui abuso de poder.



## Princípio da interdependência

- Deixar de acolher sugestões, críticas e dúvidas de qualquer parte relacionada, ou deixar de responder a elas de modo tempestivo, correto e profissional, dando margem a descontentamentos e eventuais reclamações.
- Beneficiar-se de informações privilegiadas para a venda ou a compra de ativos financeiros (ações, debêntures, etc.) diretamente ou por intermédio de terceiros, por tratar-se de abuso de confiança.
- Valer-se de oportunidade ou prospecção de negócios que tenham sido identificadas pelas empresas do Itaú Unibanco para delas tirar vantagem, prejudicando acionistas e investidores.
- Vazar qualquer informação cuja utilização possa interferir no valor de mercado das ações do Itaú Unibanco, já que tal ato pode acarretar prejuízos aos acionistas e investidores.

## Fornecedores

Empresas como o Itaú Unibanco formam cadeia de valor junto com seus fornecedores de bens, prestadores de serviços, parceiros comerciais e de negócios. A nossa responsabilidade toma a dimensão de nossa rede de parcerias. Em vista disso:





## É necessário

- Adotar critérios objetivos, transparentes e justos de seleção e contratação para não dar margem a favorecimentos de qualquer espécie e desacreditar as parcerias formadas.
- Apoiar o desenvolvimento sustentável dos fornecedores, a promoção do trabalho digno e o cumprimento das exigências legais, trabalhistas, ambientais, sanitárias e de segurança, com especial ênfase ao combate a atos ilícitos ou criminosos (corrupção, tráfico de influência, fraudes, lavagem de dinheiro, contrabando, entre outros), a fim de manter um alinhamento com os princípios do nosso Código de Ética.



## É inaceitável

- Tolerar qualquer forma de trabalho degradante (infantil, forçado, entre outros) ou condições de trabalho perigosas para a saúde, além de abusos físicos e psicológicos, a fim de não contribuir com a economia informal, comprometendo assim nossa imagem.
- Manter com os fornecedores vínculos comerciais e pessoais que possam influenciar a tomada de decisão e comprometer nossa isenção.



## Princípio da interdependência

### Concorrentes

A competição é essencial para que os clientes e consumidores possam exercer sua liberdade de escolha. No entanto, devemos ficar atentos a dois tipos de práticas: o da concorrência desleal, que lança mão de artimanhas para privilegiar algumas empresas em detrimento de outras e o da formação de trustes ou cartéis que submetem o mercado a um jogo de cartas marcadas que prejudica diretamente os compradores de bens ou serviços. Em razão disso:



### É necessário

- Agir em conformidade com os preceitos da livre concorrência e respeitar a reputação e as opiniões dos nossos concorrentes.
- Participar de associações empresariais com espírito de cooperação, visando exclusivamente o aperfeiçoamento dos setores da economia em que atuamos.
- Respeitar a propriedade intelectual e não utilizar informações de concorrentes sem sua expressa autorização.



## É inaceitável

- Promover práticas de espionagem econômica ou obter planos e ações dos competidores por métodos escusos.
- Fazer comentários que possam afetar a imagem ou contribuir para a divulgação de boatos sobre os nossos concorrentes.
- Discutir com nossos concorrentes assuntos sensíveis que constituam nossos diferenciais estratégicos, tais como estratégias de negócio, vantagens competitivas, política de preços, termos de contrato, custos, pesquisas de mercado, resultados contábeis e gerenciais, desenvolvimento de novos produtos, serviços e tecnologias.

## Setor público

As relações e os contatos mantidos com as autoridades e funcionários públicos exigem de nossa parte ampla transparência e rigorosa prestação de contas. Sendo assim:



## É necessário

- Manter nossas decisões corporativas livres de preferências partidárias ou ideológicas para não comprometer a isenção do Itaú Unibanco.



## Princípio da interdependência

- Relacionar-se tendo sempre em mente o conflito aparente de interesses ou a percepção que outros possam ter de nossa conduta, para não colocar em dúvida a própria integridade do Itaú Unibanco.
- Limitar nossas parcerias e contribuições (patrocínios, doações, entre outros) ao benefício da coletividade e com vistas ao aperfeiçoamento do serviço público, como forma ativa de exercer nossa cidadania corporativa.
- Condicionar eventuais contribuições a partidos ou a candidatos políticos, às determinações das legislações locais e à conformidade com nossas diretrizes de aperfeiçoamento da cidadania e da sociedade, devendo os recursos doados ser registrados nos documentos contábeis e ser informados conforme a legislação vigente nos países onde atuamos.
- Respeitar a manifestação de opiniões e a participação política dos administradores e colaboradores em estrito caráter pessoal e desde que tais práticas não representem explicitamente o posicionamento do Itaú Unibanco nem constituam forma velada de apoio institucional.



## É inaceitável

- Satisfazer interesses particulares em detrimento do bem comum ou contribuir para a apropriação privada de recursos públicos, uma vez que são práticas que lesam os interesses gerais e colocam em risco a reputação do Itaú Unibanco.
- Aliciar autoridades, funcionários públicos, permissionários de serviço público ou candidatos a cargos eletivos por meio de presentes ou de vantagens pessoais, seja para facilitar negócios, seja para que cumpram as próprias obrigações legais ou apressem rotinas, porque tais expedientes constituem formas de corrupção, além de configurarem infrações penais.
- Demonstrar quaisquer preferências corporativas por atos e declarações de agentes governamentais, bem como fazer comentários de natureza política que comprometam a manutenção de relações que se querem exclusivamente comerciais.
- Condicionar contribuições eventuais (patrocínios, doações, entre outros) à obtenção de benefícios indevidos para o Itaú Unibanco, para si mesmo ou terceiros em função dos efeitos prejudiciais sobre os interesses públicos e a reputação do banco.



## Princípio da interdependência

### Terceiro Setor

Refere-se ao setor constituído por organizações não governamentais que têm fins não económicos, como as associações, fundações, Organizações Sociais (OSs) e Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs), cujo objetivo principal é a produção de serviços de carácter público. Nossa relação com esse setor é um dos mais importantes aspectos de nossa cidadania corporativa, à medida que associa a eficácia económica ao investimento social e visa contribuir para a construção de uma sociedade mais equitativa na oferta de oportunidades. Em razão disso:



#### É necessário

- Construir parcerias com vistas a promover o desenvolvimento sustentável da sociedade de forma a não comprometer a habilidade das gerações futuras de satisfazer as próprias necessidades, nos estritos limites das legislações locais e em conformidade com nossas diretrizes corporativas.
- Destinar os patrocínios e as doações ao desenvolvimento social, económico, educacional, cultural e ambiental das comunidades com as quais nos relacionamos.
- Apoiar e incentivar as ações sociais já realizadas pelo Itaú Unibanco por meio de seus Institutos e Fundações.



## É inaceitável

- Realizar parcerias e contribuições (patrocínios, doações, entre outros) para organizações do Terceiro Setor em função de relacionamentos pessoais ou que não estejam em conformidade com a legislação e as diretrizes corporativas.
- Realizar ações de investimento social vinculadas a interesses de negócios.
- Condicionar o investimento social à compra de produtos ou serviços do banco pelas organizações beneficiadas.

## Mídia

Reconhecemos a importância dos meios de comunicação de massa como linha de frente em defesa da liberdade de expressão, dos interesses públicos e variedade de opiniões, valores essenciais para consolidar a democracia no país. A difusão que esses meios fazem de notícias e análises é essencial para informar a população e dotá-la de instrumentos indispensáveis para que se posicionem diante dos mais variados problemas de modo consciente. Por isso:



## Princípio da interdependência



### É necessário

- Manter o relacionamento com a mídia pautado pela veracidade e independência, no claro intuito de contribuir para que os veículos de comunicação cumpram sua função de informar criteriosamente a opinião pública.



### É inaceitável

- Confundir a obrigação de prestar contas com ações de marketing ou de publicidade para não incorrer em eventuais mal-entendidos que induzam a erro nossos públicos de relacionamento.





## Princípio da boa-fé

## Princípio da boa-fé



### Agimos de boa-fé e assumimos a responsabilidade por nossas ações e escolhas.

As evidências demonstram que confiança gera confiança, às vezes redobrada. Aplicamos então a tradicional regra de ouro: fazer aos outros o mesmo que esperamos que façam conosco.

Somos orientados por três razões principais: sabemos que não seremos dignos de crédito se não dispensarmos aos outros o tratamento justo que eles esperam receber; sabemos que ao sermos responsáveis por nossos atos e escolhas, daremos prova da honestidade dos nossos propósitos; sabemos que não há negócio que dure sem que haja firme confiança entre as partes. Assim, para assegurar a credibilidade do Itaú Unibanco e consolidar a confiança depositada em nós:



## É necessário

- Praticar o diálogo, o que significa estar aberto a acolher opiniões divergentes de caráter construtivo, pois isso descontra o ambiente de trabalho, favorece a convivência social, abre horizontes e multiplica as oportunidades de inovação.
- Conferir o devido crédito às ideias e realizações dos colegas no intuito de dignificar seu trabalho e resguardar o que lhes pertence.
- Compartilhar informações não confidenciais cujo desconhecimento possa comprometer atividades ou decisões alheias, fortalecendo o relacionamento com os públicos de relacionamento e a sociedade e aprimorando a qualidade das relações.



## É inaceitável

- Induzir os outros a erro e causar-lhes prejuízo, ainda que isso venha a beneficiar o Itaú Unibanco.
- Usar o nome do Itaú Unibanco ou o próprio cargo para obter benefícios pessoais ou vantagens para parentes ou terceiros, assumindo o risco de manchar a própria reputação profissional e a da organização.
- Apresentar ideias, opiniões e preferências pessoais como se fossem do Itaú Unibanco, de seus administradores ou colaboradores, ato que mina a confiança e o clima de colaboração.



**Princípio  
da excelência**

## Princípio da excelência



Aprimoramos continuamente a qualidade do nosso trabalho e cultivamos ambientes motivadores e que estimulam a cooperação.

Para poder distinguir-se em um mercado altamente competitivo, é preciso alcançar padrões superiores de qualidade nos serviços prestados. Tais padrões, no entanto, dependem: do aprimoramento continuado de nosso trabalho e dos processos que lhe dão suporte e de um ambiente motivador, de respeito mútuo e amplamente cooperativo.

Assim, a excelência de nosso trabalho resulta de uma construção coletiva e depende, sobretudo, da qualidade da postura profissional e do modo como resolvemos conflitos de interesses.

## Postura profissional

Nossas escolhas e atitudes tanto influenciam positivamente a confiança que recebemos quanto geram descrédito, dando origem a insatisfações pessoais e profissionais. Daí a importância de qualificar nossa conduta profissional. Em decorrência disso:



### É necessário

- Aprender com os erros cometidos, reconhecendo-os e propondo possíveis mecanismos de prevenção, dado o seu potencial de provocar prejuízos aos demais colegas e ao Itaú Unibanco.
- Realizar seu trabalho de maneira consciente, com integridade, diligência e fidelidade aos interesses do Itaú Unibanco.
- Zelar pelas instalações, recursos, equipamentos, máquinas e demais materiais de trabalho postos à disposição e somente utilizá-los para fins particulares em casos de emergência e com extrema moderação.
- Usar de forma responsável os benefícios recebidos, a exemplo dos planos de saúde e odontológico, produtos bancários, vale-alimentação e refeição, transporte, estacionamento, clubes de recreação, entre outros, como sensata demonstração de colaboração.



## Princípio da excelência

- Exercitar nossa cidadania corporativa ao respeitar o direito à livre associação partidária, religiosa e sindical, cumprir as convenções e os acordos coletivos e observar os direitos e deveres trabalhistas.
- Seguir as orientações do consumo consciente ao não desperdiçar recursos, tais como água, energia, papel, objetos descartáveis, materiais de escritório, combustível, entre outros, num esforço para preservar o meio ambiente e para reciclar o que for possível.
- Garantir e respeitar a participação facultativa e voluntária em rateios ou coletas para custeio de comemorações internas, presentes para colegas, amigo oculto ou doações, sem permitir que os valores desembolsados sejam divulgados, a fim de manter um clima sadio de cordialidade.
- Evitar: a realização de rifas, sorteios, bolões ou jogos com premiações; solicitar ou conceder empréstimos a colegas de trabalho.
- Moderar o uso de bebidas alcoólicas nas comemorações internas e não abusar do barulho para não prejudicar os relacionamentos e bom andamento dos trabalhos.
- Informar ao gestor direto a intenção de se candidatar a cargo público eletivo com um prazo superior a três meses antes de ingressar com o pedido de homologação de candidatura, com o propósito de manter a boa ordem dos serviços.

- Prevenir-se contra desequilíbrios financeiros, pois eles acarretam prejuízos de ordem moral, psicológica, profissional e social. Gerencie os negócios pessoais e familiares com planejamento, prudência e responsabilidade, usando os recursos financeiros de forma consciente.
- Basear seus investimentos, financiamentos e empréstimos em informações públicas, seguindo as legislações e as restrições das políticas, normas e procedimentos internos que proíbem o uso de informações privilegiadas.
- Comunicar ao gestor ou ao canal competente, de forma fundamentada, qualquer transgressão ao presente Código, dando mostra de vigilante espírito de cooperação com o Itaú Unibanco.



## É inaceitável

- Discriminar quem quer que seja por seu gênero, cultura ou etnia, raça ou cor, condição social, religião, idade, estado civil, orientação sexual, convicções políticas ou filosóficas, características físicas permanentes ou temporárias, pessoas com deficiência, entre outros, visto que isso configura ato de intolerância e fere a dignidade das pessoas.





## Princípio da excelência

- Praticar ou tolerar o assédio moral que provoca danos à integridade pessoal daqueles que se tornam alvos, ou o assédio sexual que busca obter favores sexuais, que traz consequências legais e nocivas sobre o ambiente de trabalho.
- Punir ou retaliar quem reporte em boa-fé aos canais competentes de notificação a ocorrência de assédio, discriminação ou qualquer infração ao presente Código, gerando um clima interno de perseguição, medo e descrédito.
- Realizar negócios de interesse pessoal com base em informações do Itaú Unibanco ou em prejuízo das próprias responsabilidades funcionais.
- Vender ou comprar mercadorias ou serviços nas dependências do Itaú Unibanco para não desperdiçar tempo útil e não embaraçar os colegas.
- Reproduzir boatos e maledicências contra colegas, concorrentes, clientes e parceiros de negócios, gerando desconfortos, embaraços e até retaliações contra si e contra o Itaú Unibanco.
- Falar com a imprensa em nome do Itaú Unibanco ou de suas empresas se não for uma fonte previamente autorizada.
- Praticar ou tolerar negócios ou operações que possam contribuir para a realização de atos ilícitos ou criminosos, tais como corrupção, propina, lavagem de dinheiro ou fraude, infringindo dispositivos legais e expondo o Itaú Unibanco a graves penalidades.

- Disseminar conteúdos contrários aos valores e diretrizes do Itaú Unibanco (pornográficos, preconceituosos, ilegais, entre outros).
- Usar drogas ilícitas, pondo em risco a imagem do Itaú Unibanco e comprometendo o desempenho funcional e o ambiente de trabalho.

## Conflitos de interesses

Há conflito de interesses quando interesses particulares, sejam pessoais ou de grupos, chocam-se e se sobrepõem aos interesses do Itaú Unibanco ou aos interesses de seus públicos de relacionamento. Nesse caso, a isenção das nossas ações fica comprometida e põe em risco a reputação do Itaú Unibanco, de seus administradores e colaboradores. Assim, para não abusar das prerrogativas da posição que ocupamos e para evitar práticas que possam gerar benefícios particulares ou vantagens indevidas para terceiros, comunicamos prontamente aos canais competentes toda situação em que se vislumbre conflito de interesses e solicitamos orientação a respeito.

## Informações e *know-how*

A maneira como utilizamos as informações e o *know-how* (conhecimentos, técnicas, tecnologias, métodos, sistemas, softwares, entre outros) disponíveis pode gerar resultados positivos ou negativos, já que esse uso impacta tanto os negócios como a reputação das pessoas. Por isso, o sigilo das informações não públicas (restritas, confidenciais e internas) é muito importante tanto no âmbito profissional como no pessoal. Nesse sentido:



## Princípio da excelência



### É necessário

- Usar nossas informações e conhecimento em prol do Itaú Unibanco e, quando couber, em favor de nossos públicos de relacionamento.
- Respeitar a privacidade dos clientes e fornecedores, mantendo em sigilo seus cadastros, informações, operações e serviços contratados, sob pena de pôr em risco a confiança conquistada.
- Proteger e impedir o vazamento de qualquer documento ou informação que possa causar desconforto ou prejuízo a pessoas ou empresas. Certificar-se de que informações não públicas circulem apenas em áreas autorizadas.
- Solicitar a autorização de um diretor antes de utilizar informações ou conhecimentos não públicos em atividades ou publicações externas, tais como aulas, congressos, palestras, trabalhos acadêmicos, livros, revistas e mídias sociais (redes de relacionamento, compartilhamento de vídeos ou de fotos, blogs e microblogs), uma vez que sua revelação ou adulteração pode eventualmente ocasionar prejuízos financeiros, favorecer a concorrência ou gerar impactos negativos aos negócios ou à imagem do Itaú Unibanco.



## É inaceitável

- Valer-se de informações não públicas para fins particulares ou repassá-las a terceiros sem prévia autorização dos donos da informação, uma vez que podem prejudicar o Itaú Unibanco e seus públicos de relacionamento.
- Levar consigo cópia de informações, processos, metodologias, softwares, entre outros do Itaú Unibanco ainda que tenham sido desenvolvidos pelo colaborador em seu ambiente de trabalho, por se tratar de furto de propriedade intelectual.
- Divulgar em redes sociais informações de propriedade do Itaú Unibanco, bem como divulgar boatos ou manchar a imagem de administradores, colaboradores ou da organização.

## Relações de parentesco e proximidade

Indicações e contratações de parentes, cônjuges e parceiros de união estável são permitidas, mas podem resultar em conflitos de interesses reais ou presumidos, tal como a prevalência de critérios subjetivos sobre o assunto se não forem administrados adequadamente.

Nesse grupo de relações estão incluídos os cônjuges, os parentes consanguíneos, por afinidade, por adoção em linha reta de ascendência (pais, avós), descendência (filhos, netos) ou por relação colateral (cunhados, primos, sobrinhos, genros, noras, etc.); incluem-se ainda os parceiros de união estável e relacionamentos de caráter afetivo (namoro, etc.). Isso posto:



## Princípio da excelência



### É necessário

- Informar o gestor direto e o responsável pela contratação, caso queira indicar um cônjuge ou parente para trabalhar no Itaú Unibanco, a fim de que se verifique a existência de algum impedimento.



### É inaceitável

- A existência de conflitos de interesses ou prática de favoritismo resultante de parentesco ou relações de proximidade por parte de administradores e colaboradores que trabalhem: na mesma diretoria; em diretorias distintas; ou que estejam alocados num mesmo local físico (ex.: agência).

## Atividades externas e relações pessoais com clientes e fornecedores

Eventuais vínculos mantidos pelos administradores e colaboradores com outras empresas podem possibilitar a ocorrência de favorecimento, o que pode manchar imagens ou destruir reputações. Em decorrência disso:



### É necessário

- Comunicar o gestor direto sobre a intenção de assumir atividades em outras organizações e aguardar seu parecer com base na Política Corporativa de Ética (HF-5).
- Solicitar autorização expressa ao diretor antes de formar sociedade com profissionais, empresas e administradores de empresas que sejam clientes ou fornecedores do Itaú Unibanco, para que as implicações possam ser devidamente avaliadas.
- Buscar a orientação da assessoria de imprensa antes de participar de entrevistas e programas na mídia ligados às atividades realizadas no Itaú Unibanco, com intuito de evitar quaisquer mal-entendidos.



## Princípio da excelência



### É inaceitável

- Realizar negócios particulares com profissionais ou empresas que sejam clientes, fornecedores ou que mantenham qualquer tipo de relacionamento com o Itaú Unibanco, sem obter a autorização expressa do Colegiado de Ética da empresa e sem seguir as diretrizes corporativas, uma vez que a relação pode despertar questionamentos.
- Trabalhar em outras organizações como gestor, colaborador, prestador de serviço, consultor ou conselheiro, sócio, sócio-diretor ou sócio-investidor, cujas atividades conflitem de algum modo com as próprias atividades desenvolvidas no Itaú Unibanco, seja pela sua natureza, seja pelo tempo despendido nelas, à medida que tal situação cria dilemas e pode subtrair parte da atenção do colaborador.

## Cortêsias e contribuições

Relacionamentos externos ou praxes comerciais podem ser rotulados hoje em dia como tentativas de aliciamento ou como formas de influenciar tomadores de decisão, tanto no âmbito comercial como no âmbito político. Como exemplo, podemos citar: convites para refeições, presentes, ofertas de gratificações, prêmios, descontos em transações de caráter pessoal, viagens de negócios ou lazer, eventos esportivos, shows, espetáculos culturais ou favores de qualquer espécie.

Essas vantagens, realizadas com a justificativa de criar afinidades entre as partes ou de estreitar relações funcionais, podem ser facilmente confundidas com expedientes que visam burlar regras ou podem ser interpretadas como meios ilegítimos de facilitar negócios. Diante de tão delicada questão:



## **É necessário**

- Evitar o recebimento e a oferta de tais artifícios que, direta ou indiretamente, possam induzir a vínculos ou compromissos prejudiciais à lisura dos negócios, a não ser que as práticas de mercado exijam a troca de cortesias e que, nos limites indicados pelas normas corporativas em que atuamos referentes ao assunto, tais ações sejam autorizadas.
- Realizar contribuições em nome do Itaú Unibanco (patrocínios ou doações), em conformidade com as normas corporativas que regulam o assunto, principalmente no tocante ao setor público.
- Informar o Oficial de Controles Internos e Riscos de sua área sobre o recebimento de qualquer cortesia ou contribuição.





## Princípio da excelência



### É inaceitável

- Sugerir, oferecer, conceder, prometer ou receber cortesias, contribuições e favores de qualquer natureza a pessoas e empresas dos setores público e privado, terceiro setor ou a membros de partidos políticos, bem como de órgãos governamentais, em troca ou a título de facilitação de negócios, operações ou atividades do Itaú Unibanco ou visando benefícios indevidos para si mesmo ou para terceiros.
- Oferecer ou receber cortesias e contribuições de qualquer natureza ou valor, ainda que sejam apenas brindes, para não dar margem a suspeitas, sendo administrador ou colaborador da Diretoria de Compras do Itaú Unibanco.

**Nota:** A Política Corporativa de Ética (HF-5) e a Política Corporativa de Combate à Corrupção e à Propina (HF-22) especificam as regras relativas a cortesias e contribuições a fim de ampliar nossa compreensão a respeito do assunto.

## **Abrangência e gestão do Código de Ética**

O Código de Ética foi aprovado pelo Conselho de Administração do Itaú Unibanco Holding S.A. e se aplica indiscriminadamente a todos os administradores e colaboradores do Conglomerado Itaú Unibanco, no Brasil e no exterior.

Os Colegiados de Ética (Comissão Superior de Ética, Comitês de Ética das empresas do Itaú Unibanco no Brasil e no exterior e os Comitês de Conduta das Áreas Executivas) monitoram o cumprimento do Código de Ética e da Política Corporativa de Ética (HF-5) do Itaú Unibanco e resolvem dúvidas relativas a tais diretrizes.

O Comitê de Auditoria supervisiona o Programa Corporativo de Ética.

## Dúvidas e exceções

As dúvidas e avaliações de exceções relativas aos temas do Código de Ética devem ser encaminhadas à chave de e-mail:

- **Empresas no Brasil:** Ombudsman
- **Empresas no exterior:** ombudsman@ombudsman.itau-unibanco.com.br ou ombudsman.itub@terra.com.br

## Canais de orientação e notificação

O compromisso de cada um de nós com as diretrizes inscritas no Código é a base efetiva da solidez e perenidade do Itaú Unibanco. Isso significa que, caso nos deparemos com um fato ou suspeita de violação de uma diretriz, lei, regulamento ou norma, cabe-nos comunicar o fato prontamente aos canais conforme as seguintes condições:

- O sigilo da apuração será rigorosamente mantido;
- O anonimato será assegurado a quem assim o desejar;
- A apuração será conduzida com imparcialidade e independência;
- Denúncias ou acusações sem fundamentação consistente serão desconsideradas;
- Denúncias ou acusações de má-fé, visando prejudicar alguém, estarão sujeitas às sanções disciplinares;
- Sanções disciplinares estão previstas contra qualquer tentativa de retaliação.

## Canais de orientação e notificação

### Superintendência de Ética e Ombudsman

Manifestações, dúvidas, suspeitas, denúncias, reclamações, sugestões, etc. sobre:

- Código de Ética Itaú Unibanco;
- Política Corporativa de Ética (HF-5);
- Conflitos de relacionamento;
- Dilemas éticos;
- Conflitos de interesses.

#### Contatos:

- **Telefone:** 0800 721 4040
- **E-mails externos:**  
ombudsman@ombudsman.itaunibanco.com.br  
ou ombudsman.itub@terra.com.br
- **E-mail interno:** caixa Ombudsman
- **Portal Itaú Unibanco, na rota:** institucional > visão, cultura e valores > ética e ombudsman > fale conosco
- **Contato pessoal**

### Superintendência de Inspeção

- Fraudes nos canais eletrônicos;
- Fraudes documentais, nas suas diversas modalidades;
- Atos de corrupção e propina;
- Furto e roubo a unidades e extensões, clientes e colaboradores;
- Arrombamentos em geral;
- Extorsão mediante sequestro;
- Incidentes de segurança da informação, física, pessoal e patrimonial;
- Desvio de comportamento de colaboradores.

#### Contatos:

- **E-mail interno:** caixa Inspeção
- **Central de Atendimento:** 0800 723 0010

- **Sistema:** registre a ocorrência no Sistema Itaú de Tratamento de Ocorrências (SITO)
- **E-mail externo:** inspetoria@itau-unibanco.com.br
- **Malote:** destinatário: Gerência de Inspeção/São Paulo
- **Correspondência:** A/C Inspeção – Av. Dr. Hugo Boelchi, 900 – piso -1 Torre Eudoro Villela – São Paulo-SP – CEP 04310-030

### Comitê de Auditoria

Suspeitas e denúncias sobre:

- Descumprimento legal ou regulamentar;
- Fraudes e erros nas atividades de auditoria, contabilidade e controles internos.

#### Contatos:

- **E-mail externo:** comite.auditoria@itau-unibanco.com.br
- **E-mail interno:** caixa Comitê Auditoria
- **Correspondência:** A/C Comitê de Auditoria Itaú Unibanco Holding S.A. Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 – Torre Olavo Setubal, piso PM – São Paulo-SP – CEP 04344-902

**Nota:** Os canais de orientação e notificação das Unidades Internacionais da Instituição estão especificados em suas versões do Código de Ética.

### Sanções disciplinares

O descumprimento das diretrizes do Código e da Política Corporativa de Ética (HF-5) é passível de sanções administrativas estabelecidas em normas internas do Itaú Unibanco.

“Difícil não é fazer  
o que é certo, é descobrir  
o que é certo fazer.”

**Robert Henry Srou**