

As relações externas

as relações com os clientes

as relações com os acionistas

as relações com os fornecedores

as relações com o setor público

as relações com os concorrentes

as relações com a mídia

as relações com a comunidade

Os clientes representam a razão de ser de qualquer negócio. Para conservá-los, temos como missão dar-lhes tratamento cortês e eficiente, além de lhes fornecer informações precisas, claras e compatíveis com suas demandas e seus direitos.

as relações com os clientes

- Identificar as necessidades dos clientes e ser capaz de satisfazê-las, em sintonia com os objetivos de segurança, qualidade e rentabilidade da Empresa constitui um dos mais sérios desafios para cada um de nós, principalmente porque administramos muitos de seus recursos, o que realça ainda mais a necessidade de cultivarmos a confiança que depositam em nós.

- Essa confiança decorre de uma atitude de parceria, na qual buscamos a sintonia entre o que é afirmado acerca de um produto ou serviço e o que é realmente entregue aos clientes. Para tanto, não realizamos vendas casadas ou forçadas, não inventamos artificios, não ocultamos informações nem aproveitamos uma situação para forçar a compra de um produto ou serviço.
- Da mesma forma, representa tarefa permanente evitar que nossos interesses pessoais ou nossas opiniões entrem em conflito com os interesses dos clientes. A resposta a essa dificuldade se encontra nas relações profissionais, ou seja, no relacionamento imparcial, objetivo e tecnicamente competente.
- Entre os direitos dos clientes destaca-se a questão essencial da privacidade. Assim, na forma prevista em lei, regulamos o uso, o controle e a segurança das informações dos clientes. Elas só podem ser utilizadas para as finalidades comerciais do Itaú, de maneira que os clientes tenham a certeza de que os dados sigilosos que nos confiaram se encontram em boas mãos.

as relações com os acionistas

Os acionistas, juntamente com os colaboradores e os clientes, formam o tripé sobre o qual se assenta qualquer organização. Os primeiros criam o empreendimento e arriscam seu capital, os segundos geram riqueza com seu trabalho e os terceiros viabilizam o negócio com suas operações. Em proporções variadas, cada qual faz jus a uma parte do valor agregado.

- Uma exigência atual a que aderimos diz respeito à governança corporativa. Ela implica prestar contas e relacionar-se de forma transparente com os acionistas, investidores, analistas de mercado, órgãos reguladores e entidades do mercado de capitais nacional e internacional. Significa fornecer, no momento apropriado, informações claras, exatas, acessíveis, equitativas e completas.

- Para garantir decisões confiáveis, o Conselho de Administração lança mão de controles internos que transcendem o caráter apenas corretivo e adotam uma visão preventiva. Assim, além da fiscalização da gestão e dos procedimentos, procedemos a uma avaliação contínua do gerenciamento dos riscos de negócios e desenvolvemos uma preocupação estratégica para proteger o patrimônio e a imagem da Empresa.
- Ademais, o Conselho de Administração funciona para os acionistas como canal para o competente encaminhamento de eventuais questionamentos das ações da Administração da Empresa.
- De forma indissociável, garantimos a segurança das informações dos acionistas, cujos cadastros estejam sob responsabilidade da Empresa.

- A memória da Empresa e as bases dos lançamentos contábeis se encontram nos registros e nos relatórios que fundamentam nossos comunicados ao mercado, além de atender aos nossos compromissos com os órgãos governamentais. Nesse sentido, torna-se essencial preservar a integridade dos documentos sob nossa guarda. Mais ainda: quanto mais precisas e detalhadas forem as informações contidas neles, mais seguras e fidedignas serão nossas demonstrações para efeitos contábeis e legais.
- Nesta mesma linha e para torná-los comparáveis e auditáveis, os nossos demonstrativos financeiros são elaborados de acordo com os princípios fundamentais da contabilidade dos países nos quais operamos. Por isso mesmo, é indispensável que apresentem, de forma objetiva e sob todos os aspectos materiais, a situação econômica e os resultados financeiros da Empresa.

as relações com os fornecedores

Ao mesmo tempo em que respeitamos a confidencialidade das informações e procuramos estabelecer relacionamentos isentos de favorecimentos, solicitamos aos nossos fornecedores que cumpram as exigências legais, trabalhistas e ambientais, além de gozar de boa reputação.

- Em decorrência, condutas inadequadas, tais como o uso de trabalho infantil ou de trabalho forçado, são motivos suficientes para que eles tenham seu nome retirado do quadro de fornecedores ou de prestadores de serviços.
- Por sua vez, e dada a interdependência que o Itaú mantém com seus fornecedores e prestadores de serviços, a forma de proporcionar a melhor relação custo-benefício leva-nos a procurar:

Adotar critérios de seleção tanto objetivos como justos;

Observar as especificações técnicas definidas pelas áreas competentes, no contexto das melhores ofertas apresentadas pelo mercado;

Cuidar da legalidade do processo de contratação;

Enunciar de forma clara eventuais vínculos comerciais e pessoais entre os colaboradores e as empresas a serem contratadas.

Os contratos e os convênios que assinamos com o poder público obedecem às normas legais e respeitam as prescrições morais, de forma transparente. Mais do que o cumprimento de exigências burocráticas, isso assegura relações justas e profissionais.

- Em razão disso, evitamos demonstrar quaisquer preferências por atos ou declarações de agentes governamentais e nos abstermos de tecer quaisquer comentários de natureza política, ressalvada a possibilidade de análises por parte de representantes devidamente autorizados e habilitados.

- Opiniões de caráter pessoal, naturalmente, podem ser expressas, desde que haja declaração expressa de que não representam posições da Empresa.

as relações com o setor público

- No exercício de uma cidadania responsável, ressaltamos a necessidade de abstenção de qualquer forma de aliciamento de autoridades ou de funcionários públicos, por meio de vantagens pessoais, ainda que seja para que cumpram suas obrigações ou apressem suas próprias rotinas, procedimentos que podem configurar infração penal.

as relações com os concorrentes

Consideramos saudável a concorrência, desde que seja leal - razão pela qual tratamos os concorrentes com o mesmo respeito que deles esperamos ter.

- O fato de competir no mercado não quer dizer vencer a qualquer custo. Práticas como informação privilegiada, omissão de fatos relevantes, manipulação da boa fé, espionagem econômica ou obtenção de planos e ações dos competidores por métodos escusos, não fazem parte de nossas políticas.
- Nessa mesma linha, não é admissível fazer comentários que possam afetar a imagem ou contribuir para a divulgação de boatos sobre os nossos competidores – o que, em certas situações, pode configurar crime.
- Com a mesma discrição com que tratamos as informações de nossos concorrentes, não discutimos com eles assuntos sensíveis que constituem nossos diferenciais estratégicos, tais como política de preços, termos de contrato, custos, marketing, desenvolvimento de novos produtos e pesquisas de mercado.

Os diversos veículos de comunicação de massa desempenham um papel extremamente valioso para a consolidação da democracia no País, à medida que difundem notícias e análises vitais para informar a população. Constituem, assim, uma linha de frente na defesa da cidadania e dos interesses públicos, função inegável que fazemos questão de reconhecer.

as relações com a mídia

- A reputação de uma organização resulta da percepção pública construída ao longo do tempo e corresponde à credibilidade desfrutada. Nesse processo, a mídia ocupa posição de destaque na formação e na manutenção do conceito que a coletividade atribui à Empresa. Assim, em consideração aos nossos clientes e à sociedade em geral, nossas relações com a mídia supõem um diálogo permanente, em que prevaleçam tanto a imparcialidade como a veracidade.
- Em face das delicadas repercussões que quaisquer declarações costumam produzir, bem como da necessidade de se preservar o sigilo de determinadas informações, somente devem manifestar-se em nome da Empresa a Assessoria de Imprensa e as pessoas autorizadas.

as relações com a comunidade

A responsabilidade social corporativa decorre da compreensão da sustentabilidade empresarial, porque supõe uma postura que associa a eficácia econômica à sensibilidade social, inaugura um novo pacto entre as empresas, a sociedade civil e o Estado, e visa à construção de uma sociedade melhor.

- A sustentabilidade empresarial repousa em três pilares com os quais nós nos identificamos e que indicam a necessidade de as empresas serem:

Economicamente viáveis – gerem lucros de forma responsável e pratiquem a governança corporativa;

Ecologicamente corretas – administrem os riscos ambientais com competência e adotem o consumo consciente nos gastos e nas compras;

Socialmente justas – promovam o desenvolvimento social, combatam preconceitos e discriminações, e contribuam para universalizar os direitos sociais.

- A Empresa, por intermédio de seus colaboradores, demonstra seu forte comprometimento com o desenvolvimento social do País por meio de programas – sobretudo voltados para a educação e a saúde pública –, que têm em mira converter-se em marcos de referência nas parcerias sociais.

- Nesse mesmo sentido, estimulamos os colaboradores a que, fora do expediente e de forma voluntária e solidária, se envolvam em ações comunitárias.

- Diante do quadro de degradação ambiental do planeta, consideramos fundamental avaliar os impactos sobre o meio ambiente, não só para o êxito do crescimento empresarial, mas como variável decisiva para o desenvolvimento econômico sustentável e para a prevenção dos riscos à saúde humana.

- Na concessão de crédito às empresas, valorizamos critérios socioambientais para que os projetos que financiamos sejam desenvolvidos de maneira socialmente responsável e reflitam as melhores práticas de gestão ambiental.

A gestão do Código de Ética Corporativo Itaú

A aplicação das diretrizes do Código é função relevante de cada um de nós e encontra respaldo nas políticas e circulares da Empresa.

- Os Códigos Setoriais de Conduta formulam regras específicas e complementares para cada área de atuação que delas necessite.
- Eventuais dúvidas ou dilemas éticos encontram fontes competentes de esclarecimento nos Oficiais de Controles Internos e Riscos, nos membros da Consultoria de Ética Empresarial ou nos membros da Comissão Superior de Ética.
- Casos de conflitos de interesse, assédio moral, práticas lesivas ao Banco ou ações contrárias às diretrizes enunciadas no Código dispõem de canais adequados para seu encaminhamento: o colaborador pode comunicar o fato, sem receio de represália, a seu superior imediato, ao Oficial de Controles Internos e Riscos de sua área, ao Comitê de Ética Setorial da Área, ao Comitê de Ética do Banco, à Comissão Superior de Ética ou ao Comitê de Auditoria.
- O anonimato é assegurado a quem o desejar, mas implica que haja fundamentação consistente daquilo que for comunicado. O sigilo

da apuração será rigorosamente mantido e, quando couberem, medidas apropriadas serão adotadas.

- A gestão do Código é de responsabilidade da Diretoria de Auditoria do Banco Itaú Holding Financeira. Sua competência abrange o estabelecimento de instrumentos para viabilizar o conteúdo do Código, bem como o fornecimento de subsídios para as decisões da Comissão Superior de Ética.
- Compete à Comissão Superior de Ética, composta segundo norma interna, avaliar a atualidade e a pertinência das diretrizes do Código e encaminhar as ações necessárias para sua difusão.
- A Comissão é responsável pela interpretação do texto e pela definição de condutas que não tenham sido previstas no Código, bem como pela apreciação de temas encaminhados por seus membros.
- O Conselho de Administração é responsável pela aprovação do Código.