

Código de  
**Ética**  
Itaú Unibanco



# Índice

<b>Mensagem da liderança</b>	<b>03</b>	<b>O princípio da boa-fé</b>	<b>11</b>
<b>O princípio da identidade</b>	<b>04</b>	<b>O princípio da excelência</b>	<b>12</b>
Responsabilidade social corporativa	04	Postura profissional	12
Cumprimento de leis, normas e regulamentos	05	Conflitos de interesses	14
Relações do trabalho	05	Informações e know-how	15
<b>O princípio da interdependência</b>	<b>06</b>	Relações de parentesco e proximidade	16
Cientes e consumidores	06	Atividades externas e relações pessoais com clientes, fornecedores e parceiros comerciais	16
Acionistas e investidores	07	Cortêsias e contribuições	17
Fornecedores	08	<b>Abrangência e gestão do Código de Ética Itaú Unibanco</b>	<b>18</b>
Concorrentes	08	Dúvidas e exceções	18
Setor público	09	Canais de orientação e notificação	18
Terceiro setor	10	Sanções disciplinares	19
Mídia	10		



# 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, 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 se baseia 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 pela qualidade superior). Tais princípios inspiram nossas normas. As mesmas foram reescritas visando torná-las ainda mais claras e compreensíveis, sem que percam sua essência.

O Código de Ética Itaú Unibanco 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, que nos permite adotar posturas adequadas e coerentes 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.

Ele expressa a nossa convicção de que organizações que desejam ser perenes não admitem o ganho a qualquer custo e a crença de que o sucesso de uma companhia depende da capacidade de liderar com ética e responsabilidade.

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

**Agosto de 2016**

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

**Roberto Setubal**  
Presidente Executivo



# O 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 diferente?

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 contribuam para a construção de valor compartilhado.

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

## **Responsabilidade social corporativa**

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

- Alinhamos atividades, negócios e operações das empresas da organização com a Visão, a Cultura, os Valores, o Código de Ética Itaú Unibanco e os demais compromissos expressos em nossas políticas de gestão de pessoas, gestão de riscos, controles financeiros, auditoria, compliance, controles internos, sustentabilidade e segurança corporativa (isso inclui prevenção a atos ilícitos, segurança da informação, dentre outras diretrizes).
- Fornecemos de maneira clara e correta as informações de 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.



# O 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 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).
- Proporcionar oportunidades iguais de acesso ao trabalho e ascensão profissional por meio dos processos de seleção, admissão e promoção, visando identificar as pessoas mais adequadas e capacitadas ao perfil e às necessidades do cargo.
- Remunerar, promover e reconhecer adequadamente com base em critérios de meritocracia.
- Manter programas de educação, segurança e saúde no trabalho.
- Garantir-lhes os direitos de negociação coletiva e de livre associação partidária, religiosa e sindical.



# O princípio da interdependência

## Interagimos com nossos públicos de relacionamento e com 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 dos 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 haja dúvidas ou 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 elas 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.



### 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 produtos ou serviços que não condizem 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.



# O princípio da interdependência

## 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 as regras preestabelecidas, aprovadas em assembleia e previamente informadas ao mercado, para realizar negócios ou operações. Sejam acionistas, controladores, administradores e respectivos familiares e cônjuges; empresas controladas e coligadas à instituição deve-se manter a equidade e o cumprimento das políticas e procedimentos do Itaú Unibanco.
- Fornecer de forma clara, correta e objetiva as informações para que as partes interessadas tomem decisões fundamentadas, aumentando, assim, a transparência.
- Estabelecer mecanismos para prevenção de vazamento de informações privilegiadas, contribuindo eficazmente 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.
- Deixar de receber 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 se tratar de abuso de confiança.
- Valer-se de oportunidades ou prospecções 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.



# O princípio da interdependência

## Fornecedores

Empresas como o Itaú Unibanco formam uma 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.

## 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: a concorrência desleal, que lança mão de artimanhas para privilegiar algumas empresas em detrimento de outras, e a formação de trustes ou cartéis que submetem o mercado a um jogo de cartas marcadas, prejudicando 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.





# O princípio da interdependência

## Setor público

As relações e os contatos mantidos com agentes públicos, independente do cargo ou hierarquia, 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.
- 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 outras), 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 serem registrados nos documentos contábeis e serem 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 indevidas, seja para facilitar negócios ou licitações, seja para que cumpram as próprias obrigações legais ou apressem rotinas. Tais práticas constituem formas de corrupção, além de configurar 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 devem ser exclusivamente comerciais.
- Condicionar contribuições eventuais (patrocínios, doações, etc.) à obtenção de benefícios indevidos para o Itaú Unibanco, para si mesmo ou para terceiros em função dos efeitos prejudiciais sobre os interesses públicos e a reputação do Itaú Unibanco.



# O princípio da interdependência

## Terceiro Setor

Refere-se ao setor constituído por organizações não governamentais que têm fins não econômicos, como associações, fundações, Organizações Sociais (OSs) e Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs), cujo objetivo principal é a produção de serviços de caráter público. Nossa relação com esse setor é um dos mais importantes aspectos de nossa cidadania corporativa, na medida em que associa a eficácia econômica 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, econômico, 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 outras) 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 com o objetivo único de viabilizar 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 da variedade de opiniões, valores essenciais para consolidar a democracia no país. A difusão de notícias e análises que a mídia faz 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:



### 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.



# O princípio da boa-fé

## Agimos em 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.



# O princípio da excelência

**Aprimoramos continuamente a qualidade do nosso trabalho e cultivamos ambientes motivadores e que estimulem 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, além 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

- Promover relações baseadas na cooperação e no respeito à dignidade e à igualdade no tratamento, contribuindo para um ambiente propício ao desenvolvimento e à interação sadia e visando manter um clima participativo e de cordialidade.
- 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 e serviços bancários, vale alimentação e refeição, transporte, estacionamento, clubes de recreação, entre outros, com estrita observância às regras e como sensata demonstração de colaboração.
- 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.



# O princípio da excelência

- 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. Recomenda-se prudência e moderação nos valores, com o intuito de evitar exageros, suspeitas e maledicências.
- Evitar a realização de rifas, sorteios, bolões ou jogos com premiações.
- 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 de 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.

- Evitar utilizar redes sociais ou qualquer outro meio de comunicação, externos ao banco, para tratar de assuntos de trabalho.
- 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, ou por qualquer outro motivo, visto que isso configura ato de intolerância e fere a dignidade das pessoas.
- Praticar ou tolerar o assédio moral ou o assédio sexual, que provocam danos à integridade pessoal daqueles que se tornam alvos e trazem consequências legais e nocivas sobre o ambiente de trabalho.
- Usar o cargo e por consequência sua influência para a obtenção de vantagens de qualquer tipo ou benefícios indevidos para si ou para terceiros.
- Praticar o bullying, que é o ato de violência física ou psicológica de forma intencional e costumeira, com o objetivo de intimidar ou agredir, por meio de provocação preconceituosa referente a deficiências, características pessoais, inabilidades ou erros de colaboradores, causando constrangimento à vítima e resultando em prejuízo das relações no 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,



# O princípio da excelência

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 de outros colaboradores mercadorias ou serviços nas dependências do Itaú Unibanco para não desperdiçar tempo útil e não embarçar os colegas.
- Solicitar ou conceder empréstimos a colegas de trabalho.
- 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, sem prévia autorização.
- Praticar ou tolerar negócios e 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 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, se chocam 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.

Para mais informações sobre conflito de interesses, consulte o Anexo N-1 da Política Corporativa de Integridade e Ética (HF-5), disponível no Portal Itaú Unibanco e no site de Relações com Investidores ([www.itaubank.com.br/relacoes-com-investidores/](http://www.itaubank.com.br/relacoes-com-investidores/)).



# O princípio da excelência

## 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 pessoal. Nesse sentido:



### 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, fornecedores e demais públicos com os quais nos relacionamos, 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 know-how 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.



# O princípio da excelência

## Relações de parentesco e proximidade

Indicações e contratações de parentes, cônjuges e parceiros de união estável são permitidas, mas se resultarem em conflitos de interesse reais ou presumidos, devem ser avaliadas pela gestão e também pela Consultoria de Ética.

Nesse grupo, estão incluídos cônjuges, 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:



### É necessário

- Informar ao gestor direto e ao responsável pela contratação (interna ou externa) caso queira indicar um parente ou pessoa de relacionamento próximo, 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.
- Na rede de agências, a existência de parentesco ou relações de proximidade em uma mesma agência ou em locais físicos similares (ex.: plataformas, núcleos, centrais).

Nota: no Brasil, as relações de parentesco e proximidade devem ser cadastradas no Portal Itaú Unibanco.

## Atividades externas e relações pessoais com clientes, fornecedores e parceiros comerciais

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



### É necessário

- Comunicar ao gestor direto a intenção de assumir atividades em outras organizações e aguardar seu parecer com base na Política Corporativa de Integridade e Ética (HF-5).
- Solicitar orientação à Consultoria de Ética antes de formar sociedade com profissionais, empresas e administradores de empresas que sejam clientes, fornecedores ou parceiros comerciais 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.



### É inaceitável

- Contratar fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros comerciais que tenham relação com administradores ou colaboradores (ex.: parentesco, participação na sociedade etc.), de maneira a gerar conflitos de interesses.





# O princípio da excelência

- Realizar negócios particulares ou sociedades com profissionais ou empresas que sejam clientes, fornecedores, parceiros comerciais ou que mantenham qualquer tipo de relacionamento com o Itaú Unibanco, cuja interação possa implicar em conflito de interesses, sem consulta prévia à Consultoria de Ética 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, na medida em que tal situação cria dilemas e pode subtrair parte da atenção do colaborador.

## Cortesias 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, 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

- Vedar o recebimento e a oferta de tais artifícios que, direta ou indiretamente, possa induzir a vínculos ou a 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 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.



### É inaceitável

- Sugerir, oferecer, conceder, prometer ou receber cortesias, contribuições e favores de qualquer natureza a agentes públicos e a 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 obter vantagens indevidas 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, de modo a evitar eventual conflito de interesses.



# Abrangência e gestão do Código de Ética Itaú Unibanco

O Código de Ética Itaú Unibanco é um documento público. Ele 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 Integridade e Ética monitoram as diretrizes do Código de Ética Itaú Unibanco e do Programa Corporativo de Integridade e Ética (HF-5) por meio das ações do Programa Corporativo de Integridade e Ética.

O Comitê de Auditoria acompanha o Programa Corporativo de Integridade e Ética.

O Programa Corporativo de Integridade e Ética é o conjunto de diretrizes e processos que visa assegurar a conformidade ao Código de Ética Itaú Unibanco e aos princípios e valores do Conglomerado Itaú Unibanco.

A Política Corporativa de Integridade e Ética (HF-5) detalha o Programa Corporativo de Integridade e Ética e as diretrizes relativas aos conflitos de interesses.

Normas mais restritivas do que este Código de Ética podem ser adotadas pelas áreas ou empresas que compõe o Conglomerado Itaú Unibanco.

Todo administrador e colaborador do Conglomerado Itaú Unibanco deverá efetuar a adesão anual eletrônica (ou por meio disponível na empresa que trabalha) ao Termo de Ciência e Adesão às Políticas de Integridade Corporativa.

## Dúvidas e exceções

As dúvidas e avaliações de exceções relativas aos temas deste Código de Ética e da Política Corporativa de Integridade e Ética (HF-5) devem ser encaminhadas à chave de e-mail:

- Empresas no Brasil: Consultoria de Ética (chave de e-mail COMITE DE INTEGRIDADE E ETICA / comiteintegridadeeetica@correio.itau.com.br).
- Empresas no exterior: canais locais disponíveis no apêndice do Código de Ética de cada unidade.

## 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 a prejudicar alguém, estarão sujeitas a sanções disciplinares;
- Sanções disciplinares estão previstas contra qualquer tentativa de retaliação.



# Abrangência e gestão do Código de Ética Itaú Unibanco

No dia a dia, podem surgir dilemas ou situações não previstas neste Código e que exigem uma avaliação individualizada. Em caso de dúvida, pergunte.

Para mais informações sobre canais de dúvida e denúncias, política de proteção a denunciantes e sanções disciplinares, consulte a Política Corporativa de Integridade e Ética (HF-5), disponível no Portal Itaú Unibanco ou no site de Relações com Investidores ([www.itaú.com.br/relacoes-com-investidores/](http://www.itaú.com.br/relacoes-com-investidores/)).

Canal	Assuntos	Contatos
<b>Consultoria de Ética</b>	Dúvidas sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Código de Ética Itaú Unibanco;</li><li>• Conflitos de interesses;</li><li>• Dilemas éticos;</li><li>• Política Corporativa de Integridade e Ética (HF-5);</li><li>• Política Corporativa de Prevenção à Corrupção (HF-22).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• E-mail interno: caixa COMITE DE INTEGRIDADE E ETICA</li><li>• E-mail externo: <a href="mailto:comitedeintegridadeetica@correio.itaú.com.br">comitedeintegridadeetica@correio.itaú.com.br</a></li></ul>
<b>Superintendência de Ombudsman</b>	Manifestações – suspeitas, denúncias e reclamações etc. sobre: Conflitos interpessoais e conflitos de interesse no ambiente de trabalho.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefone: 0800 721 4040</li><li>• E-mails externos: <a href="mailto:ombudsman@ombudsman.itaú-unibanco.com.br">ombudsman@ombudsman.itaú-unibanco.com.br</a> ou <a href="mailto:ombudsman.itub@terra.com.br">ombudsman.itub@terra.com.br</a></li><li>• E-mail interno: caixa Ombudsman</li><li>• Portal Itaú Unibanco: feito pra mim &gt; Ombudsman &gt; fale conosco</li><li>• Contato pessoal</li></ul>
<b>Superintendência de Inspeção</b>	Dúvidas, suspeitas e denúncias sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fraudes nos canais eletrônicos;</li><li>• Fraudes documentais, nas suas diversas modalidades;</li><li>• Atos de corrupção e propina;</li><li>• Furto e roubo a unidades e extensões, clientes e colaboradores;</li><li>• Arrombamentos em geral;</li><li>• Extorsão mediante sequestro;</li><li>• Incidentes de segurança da informação, física, pessoal e patrimonial;</li><li>• Desvio de comportamento de colaboradores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• E-mail interno: caixa INSPETORIA</li><li>• Central de Atendimento: 0800 723 0010 e 0300 100 0341</li><li>• Sistema: registre a ocorrência no Sistema Itaú de Tratamento de Ocorrências (SITO)</li><li>• E-mail externo: <a href="mailto:inspetoria@itaú-unibanco.com.br">inspetoria@itaú-unibanco.com.br</a></li><li>• Malote: destinatário: Gerência de Inspeção/São Paulo</li><li>• Correspondência: A/C Inspeção – Av. Dr. Hugo Boelchi, 900 – Torre Eudoro Villela, piso -1 – São Paulo – SP – CEP: 04310-030</li></ul>
<b>Comitê de Auditoria</b>	Suspeitas e denúncias sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Descumprimento legal ou regulamentar;</li><li>• Fraudes e erros nas atividades de auditoria, contabilidade e controles internos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• E-mail externo: <a href="mailto:comite.auditoria.iuh@itaú-unibanco.com.br">comite.auditoria.iuh@itaú-unibanco.com.br</a></li><li>• E-mail interno: caixa COMITE AUDITORIA;</li><li>• 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.</li></ul>

## Sanções Disciplinares

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