

# ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A.

CNPJ 60.872.504/0001-23

Companhia Aberta

NIRE 35300010230

## Código de Ética Itaú Unibanco

### Sumário

#### Mensagem da liderança

#### Nossa identidade corporativa

- Governança corporativa
- Cumprimento de leis, normas e regulamentos
- Relações do Trabalho

#### Como interagimos com nossos públicos de relacionamento

- Clientes e usuários
- Acionistas e investidores
- Fornecedores
- Concorrentes
- Setor público, relações políticas e governamentais
- Terceiro Setor
- Mídia
- Comunidade

#### A Boa fé e nossa postura profissional

#### Como administramos os conflitos de interesses

- Informações e know-how
- Relações de parentesco e proximidade
- Atividades externas e relações pessoais com clientes, fornecedores e parceiros comerciais
- Cortesias e contribuições

#### Abrangência, gestão e utilização do Código de Ética

- Dúvidas e exceções
- Canais de orientação e denúncia
- Sanções disciplinares

## **Mensagem da Liderança**

O mundo está em constante mudança. Essa verdade nos faz repensar constantemente como nos relacionamos com a sociedade e o mercado. Por isso, precisamos estimular o poder de transformação das pessoas. Esse é o nosso Propósito. Com que objetivo? Nos adaptar rapidamente, mas sem perder de vista a nossa essência, nossos valores e princípios. Por isso, esse Código de Ética contribui, junto com nossa Visão e nossa cultura corporativa, chamada Nosso Jeito, para o registro de nossos valores mais essenciais – dentre eles o de que a nossa “Ética é Inegociável”. Acreditamos que seguir as orientações contidas nesse Código contribui para assegurarmos a integridade, a perenidade e a credibilidade do Itaú Unibanco. Nosso Código, anteriormente baseado em quatro princípios, está mais fácil de manusear, está mais interativo e está dividido em quatro novos pilares estratégicos: “Nossa identidade corporativa”, “Como interagimos com nossos públicos de relacionamento”, “A Boa fé e nossa postura profissional” e “Como administramos os conflitos de interesses”. Dentro desses pilares encontram-se as orientações que foram revisadas e atualizadas visando torná-las ainda mais claras e compreensíveis, sem que percam a 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 instituição. Ele tem, antes de tudo, um caráter educativo, além do disciplinar, que nos permite adotar posturas adequadas e coerentes com nossos valores. 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 nos permite encontrar o melhor comportamento e a melhor decisão a ser tomada, sempre visando o bem comum.

Ele expressa 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 instituição depende da capacidade de liderar com ética, integridade e responsabilidade. Em outras palavras, para nós a ética está à frente dos resultados. É ela que direciona o nosso crescimento, de forma sólida e sem atalhos.

Os gestores devem incentivar suas equipes a conhecer e praticar as orientações deste Código de Ética, bem como suas políticas associadas. Acima de tudo, eles devem dar o exemplo, zelando pelos valores e práticas corretas de conduta, bem como promover um clima sadio e favorável para que os administradores e colaboradores possam compartilhar dúvidas ou situações ou mesmo relatar desvios de conduta.

Se todos se empenharem no exercício diário e consciente desse Código, não temos dúvidas de que continuaremos construindo uma instituição cada vez mais sólida e ética, o que é motivo de orgulho para todos nós.

São Paulo, outubro de 2019

Candido Botelho Bracher – Diretor Presidente  
Pedro Moreira Salles e Roberto Egydio Setubal  
Copresidentes do Conselho de Administração

## **Nossa Identidade Corporativa**

Somos uma empresa voltada para a satisfação dos clientes, o crescimento e a eficiência, baseado na conduta empresarial ética, na transparência e no desenvolvimento sustentável, em todos os países onde atuamos.

A exemplo de qualquer pessoa cujos traços de personalidade a diferencia das demais, toda instituição duradoura tem uma identidade corporativa que a torna única.

O Itaú Unibanco é uma instituição que se orgulha em atuar de forma íntegra e ética. Por isso, nos empenhamos em estabelecer vínculos duradouros e perenes com nossos públicos de relacionamento, prezamos pela satisfação permanente de nossos clientes por meio de nossos produtos e serviços, avaliamos os impactos socioambientais de nossa atividade financeira, atuamos de forma transparente e íntegra nos negócios e relacionamentos e adotamos práticas que contribuam para a construção de valor compartilhado.

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

## **Governança Corporativa**

Alinhamos as atividades, negócios e operações das empresas da instituição com o Propósito, a Visão, nossa Cultura, os princípios previstos nesse Código, com as necessidades de nossos públicos de relacionamento e os demais compromissos expressos em nossas políticas de gestão de pessoas, gestão de riscos, controles financeiros, auditoria, *compliance*, controles internos, sustentabilidade e responsabilidade socioambiental e segurança corporativa (isso inclui prevenção a atos ilícitos e segurança da informação, dentre outras diretrizes).

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossas Políticas de Governança Corporativa, Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, Prevenção a Atos Ilícitos, Compliance e de Gestão Integrada Risco Operacional e Controles Internos.

## **Leis, normas e regulamentos**

Cumprimos as leis, normas e regulamentos vigentes nos países em que atuamos.

Mantemos políticas e práticas de prevenção e combate a toda forma de corrupção (suborno, tráfico de influência, favorecimentos indevidos, transnacional, etc.), lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo, fraudes e demais atos ilícitos ou criminosos.

Seguimos as diretrizes éticas e de autorregulação das associações empresariais que somos associados.

Estimulamos em nossos administradores e colaboradores 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 e não apenas sob a ótica da lei.

## **Relações de trabalho**

Respeitamos os direitos humanos e as leis que promovem a diversidade. Além de ser parte de nossa cultura e crenças, acreditamos que isso contribui para o clima organizacional, aumenta o potencial criativo, estimula a criação de valor e aumenta a atratividade de nossa instituição. Por isso, adotamos políticas e práticas de estímulo à diversidade e de prevenção e combate a todo tipo de discriminação, assédio, preconceito e condições de trabalho indignas (como o trabalho infantil, forçado ou análogo).

Proporcionamos oportunidades iguais de acesso ao trabalho e crescimento profissional por meio dos processos de seleção, admissão e promoção, visando identificar as competências mais adequadas às necessidades do cargo.

Remuneramos, promovemos e reconhecemos com base em critérios de meritocracia.

Promovemos e oferecemos programas de treinamento, capacitação, saúde e segurança no trabalho.

Garantimos direitos de negociação coletiva e de livre associação partidária, religiosa e sindical.

## **Como interagimos com nossos públicos de relacionamento**

No dia a dia de nossas atividades nos relacionamos com vários públicos, dentre eles pessoas, organizações, sociedades e desempenhamos várias funções nessas interações. Dentre esses públicos destacamos nossos clientes e usuários, acionistas e investidores, fornecedores, concorrentes, setor público, terceiro setor, a mídia, colaboradores e a sociedade em geral.

Nessas interações visamos o compartilhamento de valores e ações que favoreçam o bem comum e o desenvolvimento sustentável. 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, consideramos suas sugestões e críticas para melhorar nosso desempenho, respondemos com diligência e de forma correta às suas dúvidas, além de aperfeiçoarmos constantemente nossos produtos e serviços e a forma como nos relacionamos. Dessa forma, procuramos converter nosso atendimento em oportunidades para criar valor.

## **Clientes e usuários**

Clientes e usuários são a nossa razão de ser. Nós os posicionamos no centro de nossas atividades com o objetivo de identificar e atender suas expectativas e necessidades e aprimorar constantemente nossas ações. Esse é o nosso jeito de atuar no mercado bancário e de serviços. Assim sendo:

**É necessário**

Respeitar sua liberdade de escolha, fornecendo-lhes todas as informações de forma clara, correta e tempestiva para que tomem decisões conscientes. Temos sempre em mente que a decisão final sobre a aquisição ou não de determinado produto ou serviço, bem como a sua manutenção, é sempre do cliente.

Entender as necessidades dos clientes para oferecer informações e soluções financeiras que contribuam para que pessoas e empresas tenham uma relação produtiva e saudável com o dinheiro.

Valorizar a diversidade dos nossos clientes, entendendo que esta premissa é determinante para o sucesso de nossa organização, atentando sobretudo para a disponibilização de produtos e serviços adequados aos seus mais diferentes perfis e objetivos.

Adotar contratos que sejam fáceis de entender e que deixem claros quais são os direitos e deveres de cada um, orientando sobre os riscos existentes, de modo que não haja dúvidas ou mal-entendidos.

Colocar à disposição canais de atendimento preparados para ouvir os clientes e usuários com atenção e para acolher e resolver com rapidez suas solicitações, reclamações e sugestões. Ao mesmo tempo, oferecer canais seguros e sigilosos de maneira a proteger sua privacidade e garantir o tratamento ético dos seus dados.

**É inaceitável**

Obter resultados a qualquer custo, produzindo expectativas a respeito de produtos ou serviços que não condizem com a realidade, ou induzindo clientes e usuários a erro, colocando assim suas necessidades e seus interesses em segundo plano.

Usar artifícios como vendas casadas e outras formas de imposição ou constrangimento para realizar negócios.

Concluir a venda de produtos e serviços sem a devida concordância e formalização da contratação pelo cliente.

Difundir informações, aconselhar ou negociar com base em rumores, dados não confiáveis ou não autorizados por lei, sob pena de gerar prejuízos às partes envolvidas.

Discriminar, excluir ou restringir clientes por 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, nacionalidade, ou por qualquer outro motivo.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros.

## **Acionistas e investidores**

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

### **É necessário**

Fornecer informações de forma clara, correta e objetiva para que tomem decisões fundamentadas, fortalecendo assim a transparência.

Elaborar demonstrações contábeis e financeiras e relatórios para reguladores que traduzam com rigor e clareza as informações relevantes, permitindo a tomada de decisão mais adequada.

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

Cumprir as políticas e normas para negociação de valores mobiliários da companhia (quer sejam de empresas controladas ou controladoras), e para divulgação de informações relevantes, conforme definido nas políticas corporativas aprovadas em conselho de administração e divulgadas ao mercado. Todos que aderiram a essas políticas devem respeitá-las, independentemente se as partes envolvidas forem acionistas controladores, administradores, assim como seus respectivos familiares e cônjuges, empresas controladas ou coligadas à instituição.

Prevenir o vazamento de informações confidenciais e/ou restritas, bem como negociações de valores mobiliários com base em informações privilegiadas contribuindo para a manutenção de um mercado secundário saudável e justo para as ações da companhia.

### **É inaceitável**

Concretizar um negócio ou uma operação buscando atender exclusivamente aos interesses particulares de controladores, administradores ou terceiros, uma vez que tal procedimento constitui abuso de poder.

Deixar de receber sugestões, críticas e dúvidas de acionistas ou investidores, ou deixar de responder a eles 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 com o objetivo de tirar vantagem delas, prejudicando acionistas e investidores.

Vazar ou fornecer, de forma não equitativa, qualquer informação que não seja pública e que possa influenciar a tomada de decisão do investidor, já que tal ato pode interferir na imagem do Itaú Unibanco e acarretar prejuízos aos acionistas e investidores.

## **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 assim a dimensão de nossa rede de relacionamento. Em vista disso:

### **É necessário**

Adotar critérios objetivos, transparentes, íntegros e imparciais de seleção e contratação, prezando pela ética em nossos relacionamentos, sem margem a favorecimentos de qualquer espécie.

Apoiar o desenvolvimento sustentável dos fornecedores, a promoção do trabalho digno, a concorrência justa 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).

### **É inaceitável**

Tolerar qualquer forma de violação aos direitos humanos, assim como trabalho degradante (infantil, forçado ou análogo) ou condições de trabalho perigosas para a saúde, além de abusos físicos ou psicológicos, assim como contratar fornecedores que não respeitem a dignidade de seus trabalhadores e a promoção de oportunidades justas e imparciais.

Manter com nossos fornecedores vínculos comerciais e pessoais que possam influenciar a tomada de decisão e comprometer nossa isenção.

Compartilhar informações estratégicas que possam comprometer os critérios de transparência e imparcialidade nos processos de concorrência.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nosso Código de Relacionamento com Fornecedores.

## **Concorrentes**

A competição é essencial para que os clientes e usuários possam exercer sua liberdade de escolha. No entanto, devemos combater três tipos de práticas: 1-a concorrência desleal, que utiliza artimanhas para privilegiar algumas empresas em detrimento de outras; 2-a formação de cartéis que submetem o mercado a um jogo de cartas marcadas prejudicando diretamente os compradores de bens ou serviços, e 3-as práticas unilaterais, que prejudiquem a dinâmica competitiva em mercados nos quais detemos relevante participação. Em razão disso:

**É necessário**

Agir em conformidade com os princípios 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 e praticar qualquer ato de espionagem econômica ou obter planos e ações dos competidores por métodos duvidosos e ilegais.

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, tais como estratégias de negócio, vantagens competitivas, política de preços e descontos, termos de contrato, custos, pesquisas de mercado, estratégias de marketing, resultados contábeis e gerenciais, desenvolvimento de novos produtos, serviços e tecnologias.

Praticar, sob qualquer forma, ajuste de preços, produção ou distribuição de produtos ou serviços, bem como divisão de clientes ou áreas de atuação, e o não desenvolvimento de operações, produtos e serviços de modo a não preservar a concorrência.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossa Política Corporativa Antitruste.

**Setor público, relações políticas e governamentais**

As relações e os contatos mantidos com o setor público e seus agentes, independente do órgão, cargo ou hierarquia, exigem de nossa parte a boa-fé, transparência e rigorosa prestação de contas. Sendo assim:

**É necessário**

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

Relacionar-se tendo sempre em mente a possibilidade de eventual conflito de interesses, a fim de evitá-lo, e 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 visando o aperfeiçoamento da sociedade, como forma ativa de exercer nossa cidadania corporativa.

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 de encobrir o 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 ferem os interesses gerais e colocam em risco a reputação do Itaú Unibanco.

Aliciar autoridades, funcionários públicos, terceiros autorizados a executarem serviços públicos ou candidatos a cargos eletivos por meio de presentes ou de vantagens indevidas seja para facilitar ou fraudar 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 natureza política que comprometam a manutenção de relações que devem ser exclusivamente comerciais.

Realizar contribuições, de forma direta ou indireta, por qualquer empresa do Conglomerado no Brasil e no exterior, para campanhas eleitorais, candidatos a cargos públicos e partidos políticos.

Condicionar contribuições eventuais (patrocínios, doações, etc.) à obtenção de benefícios indevidos para o Itaú Unibanco, para si mesmo ou terceiros.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossa Política de Relações Governamentais e Institucionais.

### **Terceiro Setor**

A relação do Itaú Unibanco com esse setor é um dos mais importantes aspectos de nossa cidadania corporativa, na medida em que associa o poder econômico ao investimento social e visa a contribuir para a construção de uma sociedade mais equitativa na oferta de oportunidades. Em razão disso:

### **É necessário**

Construir parcerias com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável da sociedade de forma a não comprometer a habilidade das gerações futuras de satisfazer as próprias necessidades, nos limites das legislações locais e em conformidade com nossas diretrizes corporativas.

Destinar patrocínios e 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 Itaú Unibanco pelas organizações beneficiadas.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossa Política da Governança de Fundações e Institutos.

### **Mídia**

Os meios de comunicação de massa são a 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. Em vista disso:

### **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.

Buscar a orientação da Superintendência de Comunicação Corporativa e Relações Governamentais antes de participar de entrevistas e programas na mídia ligadas às atividades realizadas no Itaú Unibanco, com intuito de evitar quaisquer mal-entendidos.

### **É inaceitável**

Divulgar qualquer informação sobre, ou em nome do Itaú Unibanco ou de seus funcionários, por meio de conversas pessoais, telefone, e-mail ou redes sociais, com o objetivo de fomentar notícias de imprensa, influenciadores ou formadores de opinião, sem o devido alinhamento com a área de Comunicação Corporativa, pois tais situações podem representar risco de imagem e reputação e eventuais mal-entendidos pelos nossos públicos de relacionamento.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossa Política de Relacionamento com a Imprensa e Participação em Prêmios e Reconhecimentos.

## **Comunidade**

Na qualidade de instituição financeira, reconhecemos o nosso papel enquanto agente de transformação e promoção do desenvolvimento local. Atuamos nas comunidades nas quais estamos presentes, ampliando o acesso aos serviços financeiros nesses locais e direcionando nosso investimento social, sempre considerando os pilares social, econômico e ambiental. Com isso em mente:

### **É necessário**

Estimular a ética e a transparência nos projetos de instituições e indivíduos com os quais nos relacionamos.

Participar nas discussões de políticas públicas mais ligadas às necessidades da população para a disseminação de iniciativas de alto impacto social e potencial de escala.

Participar de discussões, eventos e ações que contribuam para a melhoria e o fortalecimento das comunidades, auxiliando na construção de programas condizentes com a realidade local.

### **É inaceitável**

Negligenciar ou dificultar o desenvolvimento local, deixando de exercer nosso papel de agente de transformação.

## **A Boa fé e nossa postura profissional**

Agimos em boa-fé e assumimos a responsabilidade por nossas ações e escolhas. Para isso, devemos dispensar aos outros o tratamento justo que eles esperam receber, sermos responsáveis por nossos atos e escolhas, dando prova da honestidade dos nossos propósitos e estabelecer um ambiente de confiança entre as partes, sem a qual não há negócio que perdure.

Além disso, para podermos nos distinguir 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, 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 perspectivas e multiplica as oportunidades de colaboração e de inovação.

Conferir o devido crédito às ideias e realizações dos colegas no intuito de reconhecer seu trabalho e assegurar o que lhes pertence.

Promover relações baseadas 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 colaborativo e de cordialidade. Nas relações internas, especialmente entre gestor e colaborador, propiciar a interação baseada na confiança, cooperação e no respeito mútuo, praticando a forma adequada de gestão e obedecendo as normas trabalhistas, evitando assim excessos, imposições desnecessárias e constrangimentos.

Valorizar a diversidade em nossos relacionamentos, promovendo efetivamente o direito à diferença e contribuindo para um ambiente no qual as pessoas possam agir em conformidade com seus valores individuais, sem prejuízo aos valores institucionais.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossa Política de Diversidade.

Compartilhar informações não confidenciais cujo desconhecimento possa comprometer atividades ou decisões alheias.

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.

Conhecer e cumprir as leis, normas, políticas e procedimentos corporativos e estar em dia com os treinamentos e certificações obrigatórias, que se aplicam à sua rotina de trabalho.

Zelar pelas instalações, recursos, equipamentos, máquinas e demais materiais e ferramentas de trabalho postos à disposição e somente utilizá-los para fins particulares em casos de emergência e com extrema moderação.

Usar de forma responsável o cartão corporativo e demais 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 observância às regras corporativas e com sensata demonstração de colaboração.

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. Recomenda-se prudência e moderação nos valores com o intuito de evitar exageros, suspeitas e maledicências.

Evitar realizar rifas, sorteios, bolões ou jogos com premiações.

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 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, qualquer transgressão a este Código e demais políticas corporativas a ele relacionadas, dando mostra de atento espírito de cooperação com o Itaú Unibanco.

### **É inaceitável**

Induzir os outros a erro e causar-lhes prejuízo, ainda que isso venha a beneficiar o Itaú Unibanco.

Apresentar ideias, opiniões e preferências pessoais como se fossem do Itaú Unibanco, de seus administradores ou colaboradores, ato que prejudica a confiança e o clima de colaboração.

Usar o nome do Itaú Unibanco ou o próprio cargo, e por consequência sua influência, para obter benefícios indevidos, ou vantagens de qualquer tipo para si ou terceiros, assumindo o risco de manchar a própria reputação profissional e a da instituição.

Discriminar ou ser conivente com a prática de discriminação, com 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 ao ambiente de trabalho.

Praticar o *bullying*, causando constrangimento à vítima e resultando em prejuízo das relações no ambiente de trabalho.

Censurar a livre expressão de pensamento de administradores, colaboradores e demais públicos de relacionamento, uma vez que isso restringe ideias e oportunidades ao mesmo tempo que prejudica as relações.

Punir ou retaliar quem reporte em boa-fé aos canais competentes de orientação e denúncia a ocorrência de assédio, discriminação, abuso de poder, favoritismo ou qualquer infração ao presente Código e demais políticas corporativas a ele associadas, 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 como funcionário.

Vender ou comprar de outros administradores ou colaboradores mercadorias ou serviços nas dependências do Itaú Unibanco, com o objetivo de obter ganho financeiro para si ou para terceiros, para não desperdiçar tempo útil e não constranger os colegas.

Solicitar ou conceder empréstimos a colegas de trabalho uma vez que tal prática pode causar desentendimentos e prejudicar o clima no ambiente de trabalho.

Reproduzir boatos e comentários mal-intencionados contra colegas, concorrentes, clientes, fornecedores e parceiros comerciais, gerando desconfortos, embaraços e até retaliações contra si e contra o Itaú Unibanco.

Utilizar redes sociais ou qualquer outro meio de comunicação, externos ao Itaú Unibanco, para transmitir informações confidenciais ou veicular imagens ou informações relacionadas ao trabalho, que possam comprometer a segurança, a reputação e a imagem do Itaú Unibanco e de seus administradores, colaboradores e terceiros.

Falar com a imprensa sobre, ou em nome do Itaú Unibanco ou de suas empresas, por qualquer meio disponível, sem prévia autorização visto que apenas pessoas autorizadas estão preparadas para interagir com esses meios de veiculação de informação.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossa Política de Relacionamento com a Imprensa e Participação em Prêmios e Reconhecimentos.

Praticar ou tolerar negócios ou operações, bem como deixar de cumprir com os procedimentos internos de segurança, que possam contribuir para a realização de atos ilícitos ou criminosos (inclusive transnacionais), tais como corrupção, propina, lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo ou fraude, infringindo dispositivos legais e expondo o Itaú Unibanco a graves penalidades.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossa Política Corporativa de Prevenção a Atos Ilícitos e Política Corporativa de Prevenção à Corrupção.

Promover e disseminar conteúdos contrários aos valores e diretrizes do Itaú Unibanco (ex. pornográficos, preconceituosos, ilegais entre outros).

Agir de maneira inadequada em confraternizações e comemorações internas, viagens, festas, e demais eventos da empresa, bem como abusar do uso de bebidas alcoólicas, para não prejudicar os relacionamentos e o bom andamento dos trabalhos.

Usar drogas ilícitas, pondo em risco a imagem do Itaú Unibanco e comprometendo o desempenho funcional e o ambiente de trabalho.

## **Como administramos os conflitos de interesses**

Conflitos de interesses podem fazer com que a isenção das nossas ações fique comprometida, bem como colocar 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 que possa resultar em conflito de interesses e solicitamos orientação a respeito.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nosso Procedimento de Conflito de Interesses associado à Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta.

## **Informações e know-how**

Usamos nossas informações, conhecimento e propriedade intelectual em prol do Itaú Unibanco e, quando couber, dentro das normas estabelecidas, em favor de nossos públicos de relacionamento.

Assim, a maneira como utilizamos as informações e o know-how (ex. 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 e o tratamento correto das informações não públicas (restritas, confidenciais e internas) é muito importante tanto no âmbito profissional como pessoal. Nesse sentido:

### **É necessário**

Ser diligente na utilização de mecanismos de segurança da informação e cibernética, a fim de garantir a confidencialidade dos dados.

Respeitar a privacidade dos clientes e fornecedores e demais públicos com quem nos relacionamos, ou dos quais obtivermos informações, 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, etc.), uma vez que sua revelação ou adulteração pode eventualmente causar prejuízos financeiros, favorecer a concorrência ou gerar impactos negativos aos negócios ou à imagem do Itaú Unibanco.

**É inaceitável**

Apropriar-se de informações não públicas do Itaú Unibanco ou de terceiros para fins particulares ou repassá-las a terceiros sem prévia autorização dos donos da informação, ou mesmo violando normativos internos e externos, 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 administrador ou colaborador em seu ambiente de trabalho, por se tratar de propriedade intelectual da instituição.

Divulgar em redes sociais informações não públicas de propriedade do Itaú Unibanco ou de suas contrapartes, bem como divulgar boatos ou prejudicar a imagem de administradores, colaboradores ou da instituição e de seus públicos de relacionamento.

Para saber mais sobre o assunto, consulte a Política Corporativa de Segurança da Informação e Cybersecurity.

**Relações de parentesco e proximidade**

Contratações e indicações internas ou externas de parentes ou pessoas de relacionamento próximo são permitidas, mas se resultarem em potenciais conflito de interesses, devem ser avaliadas previamente pela gestão e também pela Consultoria de Ética.

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.). Isto posto:

**É necessário**

Informar ao gestor direto e o responsável pela contratação (interna ou externa) caso queira indicar um parente ou pessoa de relacionamento próximo, ou mesmo decorrente de uma transferência ou junção de áreas, a fim de que se verifique a existência de algum impedimento. Em caso de dúvida sobre a existência de conflito de interesses, a Consultoria de Ética deve ser acionada.

**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.

A existência de parentesco ou relação de proximidade em uma mesma agência ou em locais físicos similares (ex. plataformas, núcleos, centrais, agência digital, consultoria de investimentos e USO).



Importante: no Brasil as relações de parentesco e proximidade devem ser cadastradas no Portal corporativo.

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

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

### **É necessário**

Avisar seu gestor direto sobre a intenção de assumir atividades ou sociedades em outras organizações. Em caso de dúvida se a atividade conflita ou não com suas próprias atividades ou com as atividades do Itaú Unibanco, entre em contato com a Consultoria de Ética.

Solicitar orientação à Consultoria de Ética antes de realizar negócios particulares ou formar sociedade com profissionais, empresas e administradores de empresas que sejam clientes, fornecedores ou parceiros comerciais do Itaú Unibanco.

### **É inaceitável**

Contratar ou manter relacionamento com 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.

Realizar negócios particulares ou sociedades com profissionais ou empresas que sejam clientes, fornecedores, parceiros comerciais, concorrentes 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 como autônomo ou em outras organizações como gestor, colaborador, prestador de serviço, consultor ou conselheiro, sócio, sócio diretor ou sócio investidor, responsável técnico, etc., cujas atividades conflitem de algum modo com as próprias atividades desenvolvidas no Itaú Unibanco, seja pela sua natureza, seja pelo tempo dedicado a elas, à medida que tal situação cria dilemas e pode prejudicar parte da atenção do colaborador.

## **Cortêsias e contribuições**

Relacionamentos externos ou práticas 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, ingressos para 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 artifícios que visam burlar regras ou podem ser interpretadas como meios ilícitos de facilitar negócios. Diante de tão delicada questão:

### **É necessário**

Proibir o recebimento e a oferta de tais artifícios que, direta ou indiretamente, possa 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 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 que tange ao setor público.

### **É inaceitável**

Sugerir, oferecer, conceder, prometer ou receber cortesias, contribuições e favores de qualquer natureza a/de 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 Patrimônio, Compras e Ativos do Itaú Unibanco no Brasil e respectivas áreas nas demais unidades do conglomerado.

Para saber mais sobre o assunto conflitos de interesses, nosso Procedimento de Conflito de Interesses associado à Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta.

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

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 indistintamente 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 da Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta por meio das ações do Programa de Integridade e Ética.

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

A Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta e seus procedimentos detalham o Programa 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 compõem o Conglomerado Itaú Unibanco.

Nas Unidades Internacionais, as políticas locais específicas relacionadas aos assuntos deste Código, devem ser consultadas e observadas.

Todo administrador e colaborador do Conglomerado Itaú Unibanco deverá efetuar a adesão anual às políticas corporativas do Termo Políticas de Integridade.

O Comitê de Auditoria acompanha as ações do Programa de Integridade e Ética.

## Dúvidas e exceções

As dúvidas e avaliações de exceções relativas aos temas deste Código de Ética e da Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta e seus procedimentos devem ser encaminhadas à chave de e-mail:

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

## Canais de orientação e denúncia

O compromisso de cada um de nós com as diretrizes descritas no Código constitui a base 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 competentes conforme as seguintes condições:

- O sigilo da apuração será 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.

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 denunciadores e sanções disciplinares, consulte a Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta, disponível nos portais internos das empresas do conglomerado ou no site de Relações com Investidores: <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores>.

canal	assuntos	contatos
Consultoria de Ética	<p>Dúvidas sobre:</p> <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, Ética e Conduta;</li> <li>▪ Procedimento de Conflitos de Interesses</li> <li>▪ Política Corporativa de Prevenção à Corrupção</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@itau-unibanco.com.br">comitedeintegridadeetica@itau-unibanco.com.br</a></li> </ul>
Superintendência de Ombudsman	<p><b>Manifestações – suspeitas, denúncias e reclamações, etc. sobre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conflitos interpessoais e conflitos de interesse no ambiente de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IU Conecta: Iniciador de Aplicativos &gt; Ombudsman &gt; Registrar manifestação</li> <li>• Portal Corporativo: Feito para mim &gt; Ombudsman &gt; Fale Conosco</li> <li>• Telefone: 0800 721 4040.</li> <li>• E-mail interno: caixa Ombudsman</li> <li>• E-mails externos: <a href="mailto:ombudsman@ombudsman.itau-unibanco.com.br">ombudsman@ombudsman.itau-unibanco.com.br</a> ou <a href="mailto:ombudsman.itub@terra.com.br">ombudsman.itub@terra.com.br</a></li> <li>• Contato pessoal</li> </ul>
Superintendência de Inspeção	<p>Dúvidas, suspeitas e denúncias sobre:</p> <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, administradores 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 administradores e colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefone: 0800-723-0010 e 0300 100 0341;</li> <li>• E-mail interno: caixa Inspeção;</li> <li>• E-mails externos: <a href="mailto:inspecao@itau-unibanco.com.br">inspecao@itau-unibanco.com.br</a> e <a href="mailto:fornecedores_relatos@itau-unibanco.com.br">fornecedores_relatos@itau-unibanco.com.br</a>;</li> <li>• Site: <a href="https://www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/denuncia/">https://www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/denuncia/</a></li> <li>• Malote: destinatário: Gerência de Inspeção/São Paulo;</li> <li>• Endereço de correspondência: A/C Inspeção Av. Dr. Hugo Beolchi, 900 - Torre Eudoro Villela - piso -1, São Paulo - SP - CEP: 04310-030</li> </ul>

Comitê de Auditoria	<p>Suspeitas e denúncias sobre:</p> <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 interno: caixa COMITE AUDITORIA;</li> <li>• E-mail externo: <a href="mailto:comite.auditoria@itau-unibanco.com.br">comite.auditoria@itau-unibanco.com.br</a></li> <li>• Correspondência: A/C Comitê de Auditoria Itaú Unibanco Holding S.A.– Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 – Torre Olavo Setubal, 9º Andar São Paulo – SP – CEP: 04344-902.</li> </ul>
Control Room	<p>Dúvidas sobre investimentos pessoais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valores mobiliários do conglomerado ou de outras empresas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail interno: CONTROL ROOM MONITORAMENTO</li> </ul>

## Sanções Disciplinares

O descumprimento das diretrizes deste Código de Ética e da Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta, bem como seus procedimentos e demais políticas internas, é passível de sanções administrativas estabelecidas em normas internas do Conglomerado Itaú Unibanco.