



# Código de Ética Itaú Unibanco

# Sumário

<b>Mensagem da liderança</b>	<b>03</b>
<b>Nossa identidade corporativa</b>	<b>05</b>
Governança corporativa	07
Leis, normas e regulamentos	08
Relações do trabalho	09
<b>Como interagimos com nossos públicos de relacionamento</b>	<b>10</b>
Clientes e usuários	12
Acionistas e investidores	14
Fornecedores	16
Concorrentes	18
Setor público, relações políticas e governamentais	20
Terceiro setor	22
Mídia	24
Comunidade	26
<b>A boa-fé e a nossa postura profissional</b>	<b>28</b>
<b>Como administrarmos os conflitos de interesses</b>	<b>35</b>
Informações e know-how	37
Relações de parentesco e proximidade	39
Atividades e sociedades externas	41
Cortesias e contribuições	43
<b>Utilização, gestão e abrangência do Código de Ética</b>	<b>45</b>
Dúvida sobre qual decisão tomar?	46
O Código de Ética Itaú Unibanco	48
Canais de orientação e denúncia	49
Sanções disciplinares	51

# Mensagem da liderança.

Temos o desafio permanente de atender com excelência aos nossos clientes e superar suas expectativas, em um ambiente de forte concorrência.

O momento atual, com rápidas e intensas transformações tecnológicas e de hábitos de consumo, torna esse desafio ainda maior.

Ao mesmo tempo, devemos buscar resultados diferenciados, sempre de forma ética e alinhada aos nossos valores, condição indispensável para que esses resultados sejam sustentáveis.



Como você sabe,  
para nós, “**ética**  
**é inegociável**”.

Para assegurar que a conduta dos colaboradores do banco seja conhecida e praticada no dia a dia, criamos o nosso Código de Ética, que acaba de ser atualizado.

O objetivo dessa atualização foi adequar o documento a este novo momento, tornando os conteúdos mais claros e objetivos, resultando em um material mais amigável e fácil de ler.

Ele passa a ser dividido em quatro 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”.

É importante ter em mente que o Código de Ética do Itaú Unibanco é um documento de consulta constante para os colaboradores de toda a organização, independentemente da área de atuação.

Ele tem caráter educativo e também disciplinar, reforçando a importância da ética em tudo o que fazemos e nos orientando sobre como colocá-la em prática por meio de posturas adequadas e coerentes com nossos valores.

Aproveite esta oportunidade para ler o nosso Código de Ética e se atualizar. O compromisso de todos com os valores que cultivamos há mais de 90 anos é, nestes novos tempos, ainda mais fundamental para construirmos uma organização cada vez mais sólida, ágil e motivo de orgulho para todos nós.

São Paulo, novembro de 2019.

Pedro Moreira Salles e Roberto Setubal  
Copresidentes do Conselho de Administração

Candido Bracher  
Presidente



# **Nossa identidade corporativa**

# **Somos uma empresa voltada para a satisfação dos clientes,**



o crescimento e a eficiência, com base 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 diferenciam das demais, toda instituição duradoura tem uma identidade corporativa que a torna única.

Por isso, nós nos empenhamos em estabelecer vínculos duradouros e perenes com nossos públicos de relacionamento, prezamos pela satisfação permanente de nossos clientes, avaliamos os impactos socioambientais de nossa atividade, atuamos de forma transparente e íntegra nos negócios e relacionamentos e adotamos práticas que contribuam para a construção de valor compartilhado.

**O Itaú Unibanco  
é uma instituição  
que se orgulha  
por atuar de  
forma íntegra e  
ética...**

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 do Conglomerado com o propósito, a visão, nossa cultura, os princípios previstos neste Código, as necessidades de nossos públicos de relacionamento e os demais compromissos expressos em nossas políticas.



Para saber mais sobre o assunto, consulte nossas políticas de:

>> Governança Corporativa.

>> Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental.

>> Prevenção a Atos Ilícitos.

>> Compliance.

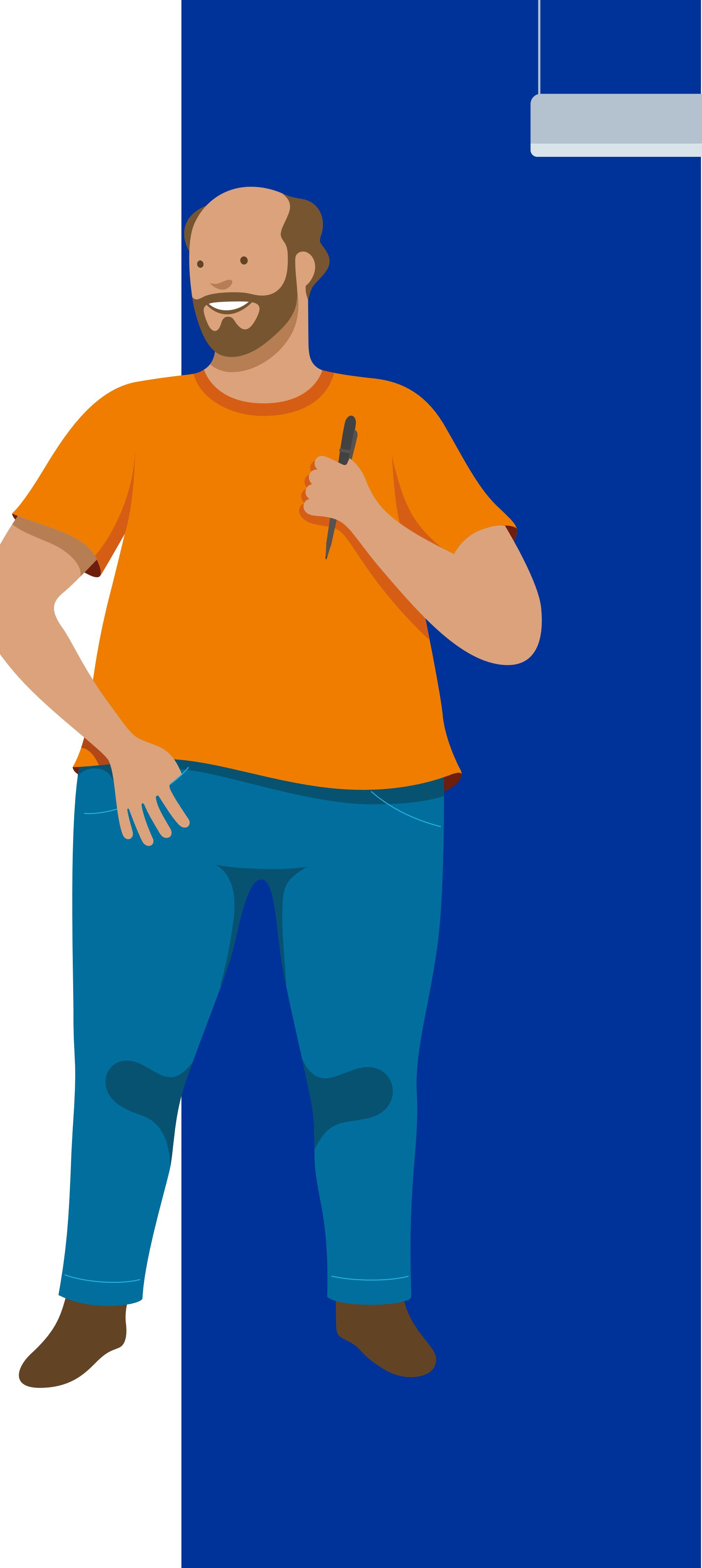
>> Gerenciamento Integrado de Risco Operacional e Controles Internos.

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > Menu > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

# Leis, normas e regulamentos.

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

Mantemos políticas e práticas de prevenção e combate a toda forma de corrupção, inclusive transnacional, conforme Lei Federal n. 12.846 de 01/08/2013 (Lei Anticorrupção) e outras leis internacionais; 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 às quais 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, além do mero cumprimento de leis.

# Relações de trabalho.

Respeitamos os direitos humanos e as leis que promovem a diversidade. Além de ser parte de nossa cultura, 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,

pessoas, organizações e sociedades, e desempenhamos várias funções nessas interações. Entre 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. Por isso, 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 às 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 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 eles 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 de fácil compreensão 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 de nossos clientes e usuários canais de atendimento preparados para ouvi-los 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

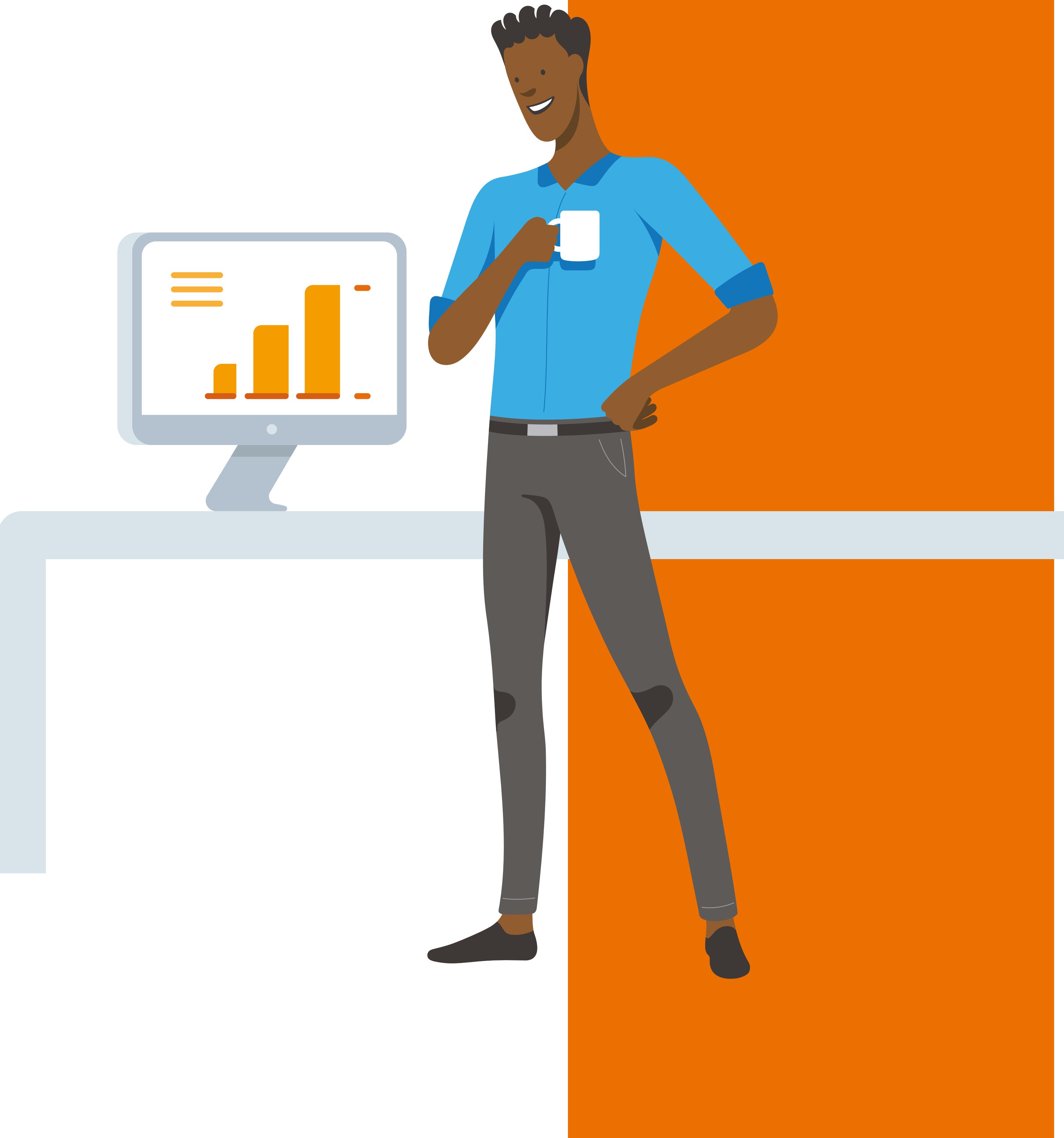


- >> Obter resultados a qualquer custo, produzindo expectativas a respeito de produtos ou serviços que não condizem com a realidade, ou induzindo clientes e usuários a erro, colocando, assim, suas necessidades e seus interesses em segundo plano.
- >> Usar artifícios como vendas casadas e outras formas de imposição ou constrangimento para realizar negócios.
- >> Concluir a venda de produtos e serviços sem a devida concordância ou formalização da contratação pelo cliente.
- >> Difundir informações, aconselhar ou negociar com base em rumores, dados não confiáveis ou não autorizados por lei.
- >> 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, 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:

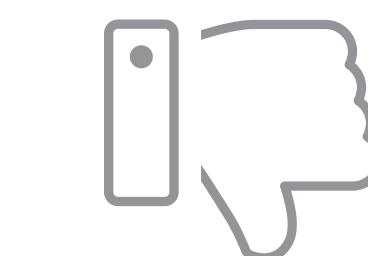


## É necessário



- >> 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 potenciais conflitos de interesses entre acionistas, administradores e o Itaú Unibanco.
- >> Cumprir as políticas e normas para negociação de valores mobiliários das empresas do Conglomerado, e para divulgação de informações relevantes, conforme definido nas políticas corporativas aprovadas em conselho de administração e divulgadas ao mercado. Todos que aderirem a essas políticas devem respeitá-las.
- >> 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.

## É inaceitável



- >> Concretizar um negócio ou uma operação buscando atender exclusivamente aos interesses particulares de controladores, administradores ou terceiros.
- >> Deixar de receber sugestões, críticas e dúvidas de acionistas ou investidores, ou deixar de responder-lhes de modo tempestivo, correto e profissional.
- >> Beneficiar-se de informações privilegiadas para a venda ou a compra de ativos financeiros (ações, debêntures etc.) diretamente ou por intermédio de terceiros.
- >> Valer-se de oportunidades ou prospecções de negócios que tenham sido identificadas pelas empresas do Itaú Unibanco com o objetivo de obter vantagem para si ou para terceiros.
- >> Vazar ou fornecer, de forma não equitativa, qualquer informação que não seja pública e que possa influenciar na tomada de decisão do investidor.

# Fornecedores.

Empresas como o Itaú Unibanco formam uma cadeia de valor junto de 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 de novos fornecedores, 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, por parte de nossos fornecedores, 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 na 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.

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: <https://itau.com.br/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:

- >> A concorrência desleal (obtenção de vantagem competitiva mediante uso de meios antiéticos ou ilegais);
- >> A formação de cartéis, que submetem o mercado a um jogo de cartas marcadas, prejudicando diretamente os compradores de bens ou serviços;
- >> 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 as reputações e as opiniões dos nossos concorrentes.
- >> Participar de associações empresariais com espírito de cooperação, visando exclusivamente ao 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 ou 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.

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

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > Menu > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

# **Setor público, relações políticas e governamentais.**

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

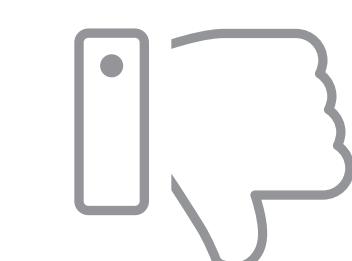


## É necessário



- >> 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) em benefício da coletividade e visando ao 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 das 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.

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > Menu > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

# 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 contribuir para a construção de uma sociedade mais equitativa na oferta de oportunidades.

Em razão disso:

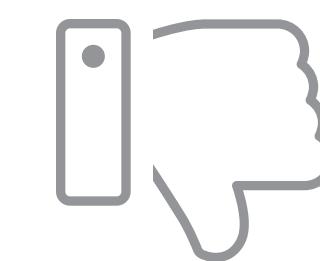


## É necessário



- >> 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 de 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:



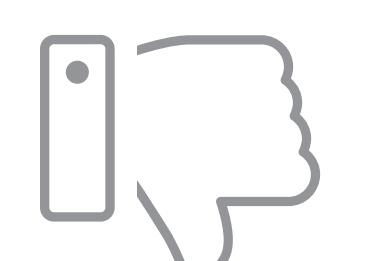
## É necessário



>> Manter o relacionamento com a mídia pautado pela veracidade e independência, no claro intuito de contribuir para que os veículos de comunicação cumpram com 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 relacionados às atividades realizadas no Itaú Unibanco, com o 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 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 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.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossa Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental.

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > Menu > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

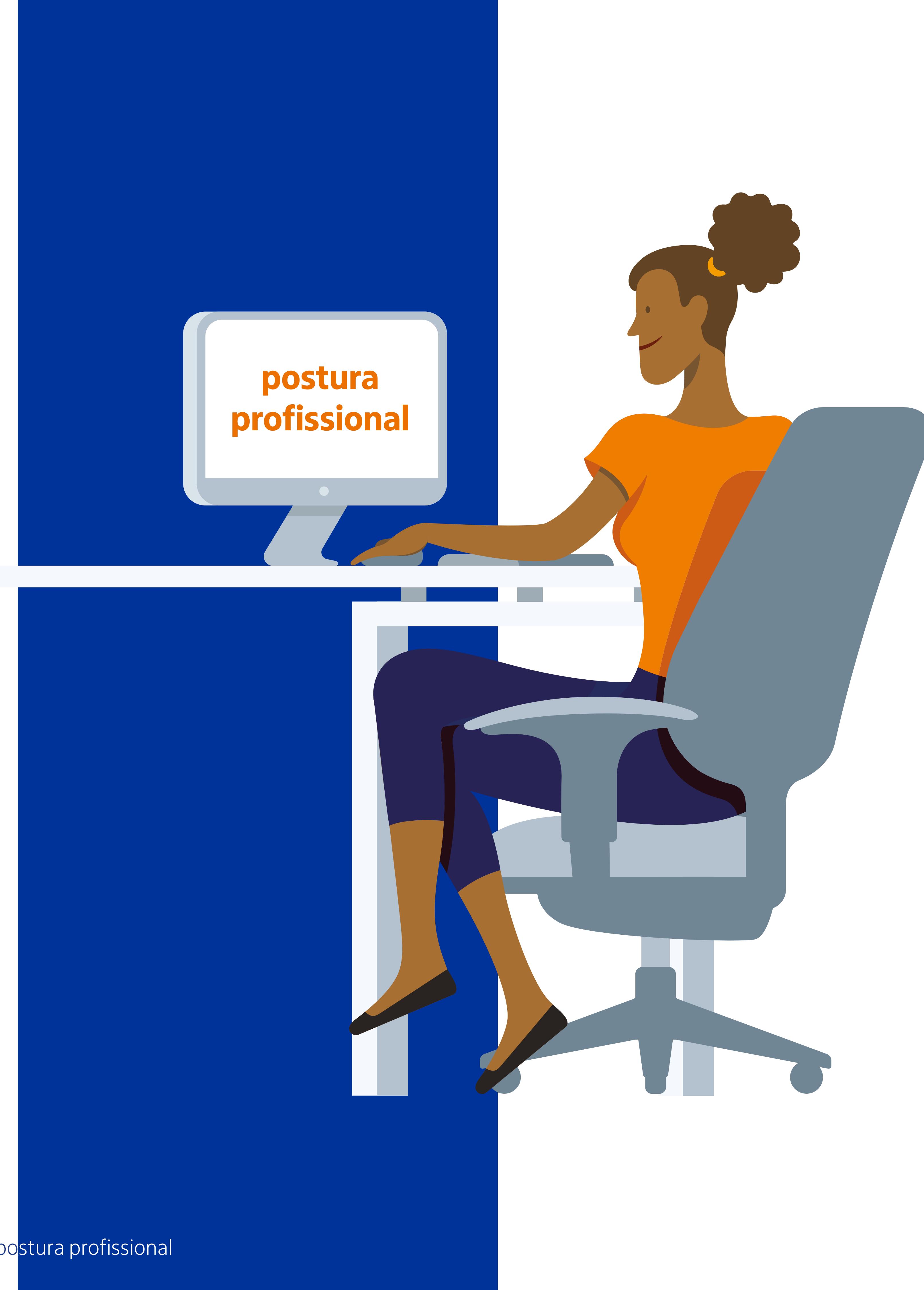
# A boa-fé e a nossa postura profissional



# 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, ser responsáveis por nossos atos e escolhas, dando prova da honestidade dos nossos propósitos e estabelecer um ambiente de confiança entre as partes.

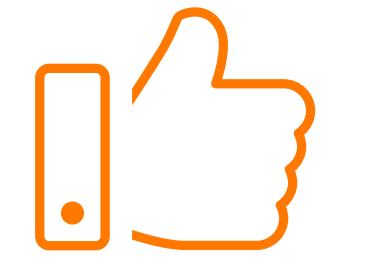




Além disso, para podermos nos distinguir em um mercado altamente competitivo, é preciso alcançar padrões superiores de qualidade nos serviços prestados.

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. Isto posto:

## É necessário



- >> Praticar o diálogo, o que significa estar aberto a acolher opiniões divergentes de caráter construtivo, pois isso descontrai 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 às normas trabalhistas, evitando 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.

>> Realizar seu trabalho de maneira consciente, com integridade, diligência e fidelidade aos interesses do Itaú Unibanco.

>> Conhecer e cumprir leis, normas, políticas e procedimentos corporativos e estar em dia com os treinamentos e as 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.

## É necessário



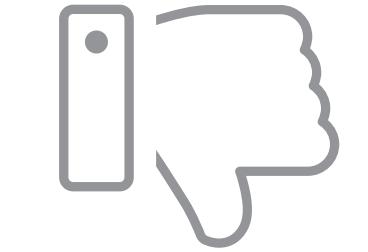
- >> Respeitar o direito à livre associação partidária, religiosa e sindical, cumprir as convenções e os acordos coletivos e observar os direitos e deveres trabalhistas.
- >> Seguir as orientações do consumo consciente ao não desperdiçar recursos, tais como água, energia, papel, objetos descartáveis, materiais de escritório, combustível, entre outros, em um 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. Recomendam-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.
- >> 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. Gerenciar 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 de 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 às demais políticas corporativas a ele relacionadas, dando mostra de atento espírito de cooperação com o Itaú Unibanco.

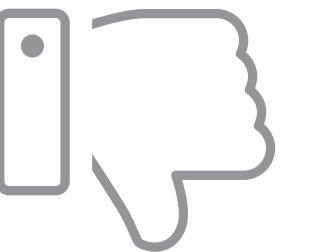
## É inaceitável



- >> Induzir 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.
- >> 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, deficiência, ou por qualquer outro motivo, visto que isso configura ato de intolerância e fere a dignidade das pessoas.
- >> Praticar ou tolerar os assédios moral e 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 em que prejudica as relações.
- >> Punir ou retaliar quem reportar 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, podendo gerar um clima interno de perseguição, medo ou 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.
- >> Solicitar ou conceder empréstimos a colegas de trabalho, uma vez que tal prática pode causar desentendimentos e prejudicar o clima no ambiente de profissional.

## É inaceitável



- >> 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 externo 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.

>> Deixar de cumprir os procedimentos internos de segurança, bem como praticar ou tolerar negócios ou operações que possam contribuir para a materialização de atos ilícitos ou criminosos (inclusive transnacionais), tais como corrupção, 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 ambiente profissional.

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

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > Menu > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

# **Como administrarmos os conflitos de interesses**



# A isenção das nossas ações.



O conflito de interesses pode 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 à gestão e aos canais competentes toda situação que possa resultar em conflito de interesses e solicitamos orientação a respeito.

Comunicamos  
prontamente aos  
canais competentes  
**toda situação**  
**que possa resultar**  
**em conflito de**  
**interesses**



Para saber mais sobre o assunto, consulte nosso:

Procedimento de Conflito de Interesses associado à Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta.

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > Menu > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

# 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 (ex.: restritas, confidenciais e internas) são muito importantes tanto no âmbito profissional como no 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 obtivemos informações, mantendo em sigilo seus cadastros, informações, operações e serviços contratados, sob pena de por 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 e 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 a 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 dados, ainda que tenham sido desenvolvidos pelo administrador ou colaborador em seu ambiente de trabalho, por se tratar de propriedade intelectual do Itaú Unibanco.
- >> 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.

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > Menu > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

# Relações de parentesco e proximidade.

Indicações e contratações de parentes, cônjuges ou pessoas com relação de proximidade são permitidas. A contratação destas pessoas, caso resulte em conflito de interesses, deve ser avaliada pela gestão e também pela Consultoria de Ética.

Entre as pessoas entendidas como parentes, estão incluídos, mas não limitados a, cônjuges ou companheiros de união estável, ascendentes (ex.: pais, avós), descendentes (ex.: filhos consanguíneos ou adotivos, netos), colaterais (ex.: irmãos, tios, sobrinhos, primos) ou por afinidade (ex.: padrastos, sogros, cunhados, concunhados, enteados, genros, noras). Isto posto:

Entende-se por relação de proximidade, por exemplo, namorados, companheiros de união estável, pessoas que vivem juntas etc.



## É necessário



>> Informar o gestor direto e o responsável pela contratação (interna ou externa) caso queira indicar um parente ou pessoa de relacionamento próximo. O mesmo cuidado deve ser tomado em caso de 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 conflito 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 IU Conecta.

# Atividades e sociedades externas.

(Inclui também as 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 disso:



## É necessário

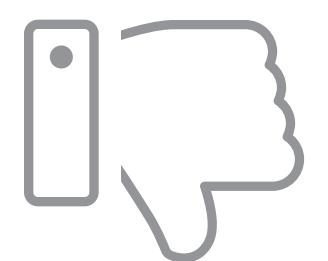


>> Avisar seu gestor direto sobre a intenção de assumir atividades em outras organizações ou constituir ou ingressar em outras sociedades. Em caso de dúvida se a atividade conflita ou não com suas próprias atividades ou com as atividades do Itaú Unibanco, entre em contato com a Consultoria de Ética.

>> 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.

>> Consultar a Consultoria de Ética antes de 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.) a fim de avaliar potencial situação de conflito de interesse.

## É inaceitável



>> 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 conflito de interesses, sem consulta prévia à Consultoria de Ética e sem seguir as diretrizes corporativas.

>> 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.

# Cortesias e contribuições.

Determinadas formas de relacionamentos externos ou práticas comerciais podem ser rotuladas como meios de aliciamento ou como formas de influenciar tomadores de decisão, tanto nas relações com o setor público quanto com o setor privado.

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 e 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:

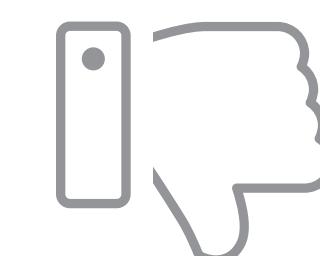
## É necessário



>> Proibir o recebimento e a oferta de tais cortesias e gratificações que, direta ou indiretamente, possam induzir a vínculos ou compromissos prejudiciais à lisura dos negócios, a não ser 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.

## É inaceitável



>> Sugerir, oferecer, conceder, prometer ou receber cortesias, contribuições e favores de qualquer natureza a/de quaisquer terceiros, 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.

>> Sendo administrador ou colaborador da Diretoria de Patrimônio, Compras e Ativos do Itaú Unibanco no Brasil e respectivas áreas nas demais unidades do Conglomerado, oferecer ou receber cortesias e contribuições de qualquer natureza ou valor, ainda que sejam apenas brindes, para não dar margem a suspeitas.

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

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > Menu > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

# **Utilização, gestão e abrangência do Código de Ética**



# Dúvida sobre qual decisão tomar?

Quando você se deparar com uma dúvida ou um dilema sobre como proceder a respeito de um assunto do Código de Ética, procure responder às questões abaixo.

Se você responder “sim” para as questões em verde, e “não” para as questões em vermelho, você está no caminho certo.

Em caso de dúvida, entre em contato com a Consultoria de Ética.



# Questões.

- 1 Estou tomando esta decisão com base nas orientações do Código de Ética ou suas políticas relacionadas? Já li seus conteúdos antes de tomar esta decisão?
- 2 Minha decisão vai ajudar ao mesmo tempo o banco e seus públicos de relacionamento (ex.: clientes, fornecedores, parceiros etc.)?
- 3 Eu conseguia justificar publicamente minha decisão?
- 4 Ao consultar meu gestor sobre o assunto, a Consultoria de Ética ou outra área de apoio, estou revelando todos os aspectos e fatores relacionados a este fato?



- 1 Estou tomando esta decisão com base no que os outros disseram, sem conhecer as regras ou mesmo sabendo que pode não estar de acordo com as normas internas e externas?
- 2 A decisão a ser tomada visa unicamente aos meus próprios interesses e/ou de terceiros relacionados a mim?
- 3 Se eu tomar esta decisão, terei algum constrangimento em comunicar ao meu chefe, colegas de trabalho, família e amigos?
- 4 Se eu não tomar esta decisão, talvez me omitindo, poderia prejudicar o banco, um colaborador, ou proteger alguém que cometeu um desvio de conduta ou até mesmo um ato ilícito?

# O Código de Ética Itaú Unibanco...



é um documento público, aprovado pelo Conselho de Administração do Itaú Unibanco Holding S.A. e aplicável a todos os administradores e colaboradores do Conglomerado Itaú Unibanco, no Brasil e no exterior.

A aderência ao Código de Ética e aos princípios e valores do Conglomerado Itaú Unibanco é assegurado através de um conjunto de diretrizes, processos e colegiados denominado Programa de Integridade e Ética.

Esse Programa está previsto na Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta que abrange:

>> diretrizes complementares ao Código de Ética em relação à conduta no relacionamento com os diversos stakeholders, situações de potenciais conflitos de interesses e prevenção a atos ilícitos;

>> governança do Programa, incluindo comunicação e treinamentos, responsabilidades dos diversos envolvidos, monitoramento e proteção a denunciantes;

>> responsabilidade dos Colegiados de Integridade e Ética na definição e garantia da aplicação de diretrizes do Programa, e do Comitê de Auditoria no acompanhamento das ações definidas.

Normas mais restritivas do que este Código 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 aderir anualmente ao "Termo – Políticas de Integridade".

# Canais de orientação e denúncia.

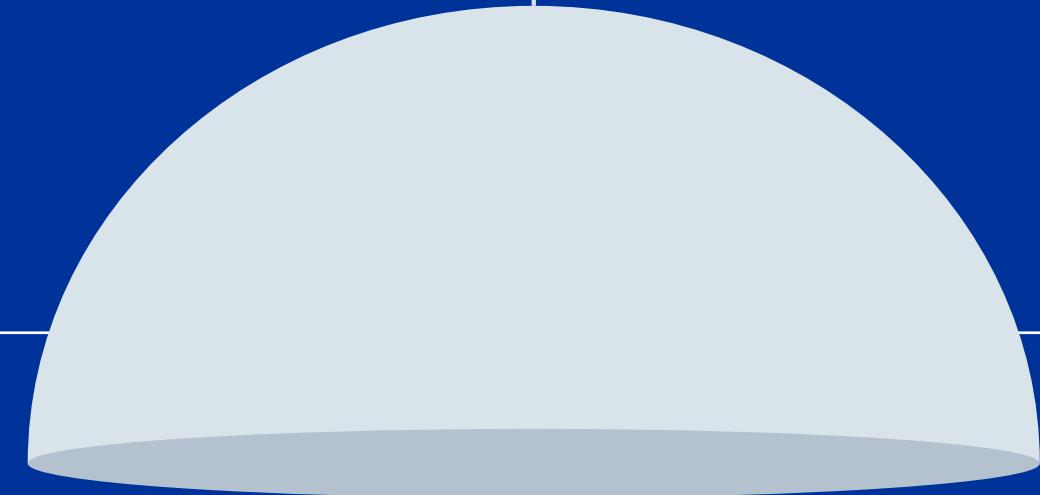
As dúvidas e avaliações de exceções relativas aos temas deste Código de Ética e da Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta e seus procedimentos devem ser encaminhadas para a Consultoria de Ética ou aos canais locais, nas unidades internacionais.

Além disso, caso nos deparamos com um fato ou uma suspeita de violação de uma diretriz, lei, regulamento ou norma, cabe-nos comunicar o fato prontamente aos canais competentes. A apuração observará as seguintes premissas:

- >> 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 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 denunciantes 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>.

Veja, abaixo, como acessar os canais de orientação e denúncia.

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > Menu > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

# Canais competentes para tratamento de orientações e denúncias.

## Consultoria de Ética

### Dúvidas sobre:

- Código de Ética Itaú Unibanco
- Conflitos de interesse
- Dilemas Éticos
- Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta
- Procedimento de Conflitos de Interesse
- Política Corporativa de Prevenção à Corrupção

### Contato

- E-mail interno: caixa COMITE DE INTEGRIDADE E ETICA
- E-mail externo:  
[comitedeintegridadeetica@itau-unibanco.com.br](mailto:comitedeintegridadeetica@itau-unibanco.com.br)

## Superintendência de Inspetoria

### Dúvidas, suspeitas e denúncias sobre:

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

### Contato

- Telefone: 0800-723-0010 e 0300 100 0341
- E-mail interno: caixa Inspetoria
- E-mails externos: [inspetoria@itau-unibanco.com.br](mailto:inspetoria@itau-unibanco.com.br) e [fornecedores\\_relatos@itau-unibanco.com.br](mailto:fornecedores_relatos@itau-unibanco.com.br)
- Site: <https://www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/denuncia/>
- Malote-destinatário: Gerência de Inspetoria/São Paulo
- Endereço de correspondência:  
A/C Inspetoria  
Av. Dr. Hugo Beolchi, 900 - Torre Eudoro Villela - piso 1, São Paulo - SP  
- CEP: 04310-030

## Superintendência de Ombudsman

### Manifestações – suspeitas, denúncias e reclamações, etc. sobre:

- Conflitos interpessoais e conflitos de interesse no ambiente de trabalho

### Contato

- IU Conecta: Iniciador de Aplicativos > Ombudsman > Registrar manifestação
- Portal Corporativo: Feito para mim > Ombudsman > Fale Conosco
- Telefone: 0800 721 4040
- E-mail interno: caixa Ombudsman
- E-mails externos: [ombudsman@ombudsman.itau-unibanco.com.br](mailto:ombudsman@ombudsman.itau-unibanco.com.br) ou [ombudsman.itub@terra.com.br](mailto:ombudsman.itub@terra.com.br)
- Contato pessoal

## Comitê de Auditoria

### Suspeitas e denúncias sobre:

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

### Contato

- E-mail interno: caixa COMITE AUDITORIA
- E-mail externo: [comite.auditoria@itau-unibanco.com.br](mailto:comite.auditoria@itau-unibanco.com.br)
- 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

# 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.





**Ética é inegociável, contamos com você.**