

Código de Ética e Conduta

Itaú Unibanco



- Nov / 2022
- Revisado Set / 2024

Sumário

Mensagem da liderança_3

1. Nossa identidade corporativa_5

Governança corporativa_7

Sustentabilidade_8

Leis, normas e regulamentos_9

Relações de trabalho_10

2. Nossas interações_12

Clientes e usuários_14

Acionistas e investidores_16

Fornecedores_18

Concorrentes_20

Setor público e relações governamentais_22

Terceiro setor_25

Mídia_27 Comunidade_29

3. A boa-fé e a nossa postura profissional_31

4. Como administramos os conflitos de interesses_36

Informações e know-how_38

Relações de parentesco e proximidade_40

Atividades e sociedades externas_42

Cortesias e contribuições_44

5. Utilização, gestão e abrangência do Código de Ética e Conduta_46

Dúvida sobre qual decisão tomar?_47

O Código de Ética e Conduta do Itaú Unibanco_48

Canais de orientação e denúncia_49

Sanções disciplinares_52

Mensagem da liderança

Itubers,

Ao longo de seus quase 100 anos de história, nossa marca foi sempre pautada por um valor que nos é inegociável, **a ética**. Em todas as nossas relações, o princípio da integridade e da ética se faz presente como algo que deve direcionar nossas decisões e comportamentos, das atitudes mais cotidianas às mais grandiosas e de longo prazo.

É por acreditarmos que o verdadeiro sucesso de uma empresa está na sua capacidade de liderar consistentemente ao longo dos anos de forma ética, íntegra e responsável, que temos orgulho de dizer que **Ética é um valor central da nossa Cultura Itubers, do qual não abrimos mão**.

O **Código de Ética e Conduta Itaú Unibanco** reforça nossa convicção de que organizações que duram muito tempo nunca admitem o ganho a qualquer custo. E, como nós, trabalham para que cada atendimento se transforme em uma oportunidade para criar valor.

Este Código, que acaba de ser atualizado, foi preparado para orientar nossos colaboradores, fornecedores e sociedade sobre como devemos agir de forma alinhada com os nossos valores. É um documento que deve ser consultado sempre por nós, independentemente da função, área ou país em que atuamos.

Ele está dividido em quatro pilares estratégicos: "Nossa identidade corporativa", "Nossas interações", "A boa-fé e nossa postura profissional" e "Como administramos os conflitos de interesses". É educativo, disciplinar, reforça a importância da ética em tudo o que fazemos e nos orienta sobre como aplicá-la no dia a dia e nas nossas relações. **Não deve ser encarado apenas como uma norma, mas como uma inspiração. Deve fazer parte naturalmente do nosso trabalho, não limitando, mas abrindo horizontes.**

O compromisso de todos com os valores que cultivamos é fundamental para continuarmos construindo uma organização cada vez mais sólida, perene e motivo de orgulho para todos nós.

Contamos com você para que o Itaú Unibanco seja incansável na busca por resultados sustentáveis, focado em deixar sempre um legado positivo onde atua e obstinado em criar um valor cada vez maior para o cliente e para a sociedade.

Milton Maluhy

Presidente

São Paulo, 22 novembro de 2022

Mensagem da liderança

“Entregar com excelência produtos e serviços que têm valor para o nosso cliente, sempre de forma ética e alinhada aos nossos valores, é condição indispensável para que nossos resultados sejam sustentáveis e diferenciados.”

Roberto Setubal

Copresidente do Conselho de Administração

“Nossos traços de identidade são definidos pela nossa cultura corporativa, que tem na Ética o pilar base de sustentação de nossos valores e é o nosso maior legado. E, por isso, devemos tê-la como norteadora de todas nossas ações.”

Pedro Moreira Salles

Copresidente do Conselho de Administração



1. 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.

O Itaú Unibanco é uma instituição que se orgulha por 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, avaliamos os impactos de nossa atividade na sociedade, atuamos de forma transparente e íntegra, e adotamos práticas que contribuam para a construção de valor compartilhado.

Esses traços da identidade do Itaú Unibanco estão incorporados em nossa cultura organizacional e nas diretrizes e nas práticas retratadas abaixo.

Governança corporativa

Alinhamos as atividades, os negócios e operações das empresas do conglomerado com o propósito, a visão, a nossa cultura, os princípios previstos neste Código e as necessidades de nossos públicos de relacionamento e os demais compromissos expressos em nossas políticas.

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

- Governança Corporativa.
- Prevenção a Atos Ilícitos.
- Prevenção à Corrupção.
- Relações Governamentais e Institucionais.
- Compliance.
- Gerenciamento Integrado de Risco Operacional e Controles Internos.

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: [IU Conecta > políticas > políticas e normas \[acessar\]](#)
<https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

Sustentabilidade

Negócios e sustentabilidade andam juntos e esse não é um tema novo para nós.

A nossa estratégia **ESG (Environmental, Social and Governance)** é fruto do amadurecimento das estruturas e dos processos de governança para a sustentabilidade, o que nos permitiu internalizar questões e tendências sociais, ambientais e climáticas nas nossas atividades e processos.

Na evolução dessa jornada adotamos compromissos sólidos para os grandes desafios da atualidade, de forma a garantir a transparência e a eficiência na condução de nossos negócios e nos impactos que geramos, incluindo o compromisso público de **promover a criação de um ecossistema financeiro íntegro, ético e alinhado à agenda de desenvolvimento sustentável.**

- Para saber mais sobre o assunto, consulte a nossa política e acesse o site de sustentabilidade: <https://www.itaunet.com.br/sustentabilidade>

<https://itaunet.com.br/relacoes-com-investidores> > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

Leis, normas e regulamentos

Cumprimos as leis, as normas e os regulamentos vigentes nos países onde atuamos, trabalhando com rigor, clareza e tempestividade nas respostas e nos relatórios para os órgãos reguladores, incluindo reportes realizados por áreas de negócios, riscos ou auditoria. Mantemos políticas e práticas de prevenção e combate a toda forma de corrupção, inclusive transnacional, conforme a Lei Federal nº 12.846 de 01/08/2013 (Lei Anticorrupção) e outras leis internacionais, bem como contra lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo, fraudes e demais atos ilícitos ou criminosos, além de nos mantermos em dia com os treinamentos e as certificações obrigatórios que se aplicam à rotina de trabalho dos colaboradores.

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.

A prática de atos ilícitos, como corrupção, fraude e lavagem de dinheiro, é rigorosamente vedada no Conglomerado! Por isso, mantemos diretrizes que incentivam 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

Estimulamos a diversidade e entendemos que precisamos ser tão diversos quanto o público que se relaciona conosco.

Assim, em nossas atividades promovemos um ambiente aberto para diferentes pontos de vista, incentivando nossos colaboradores para que se expressem de maneira transparente e autêntica, sempre buscando um clima organizacional com respeito, confiança e aprendizado contínuo.

Além de promovermos e respeitarmos os direitos humanos e as leis que promovem a diversidade, inclusão e a equidade, também adotamos políticas e práticas de estímulo à diversidade e de prevenção e combate a todo tipo de discriminação, assédio, preconceito e condições de trabalho degradantes.



Proporcionamos oportunidades iguais de acesso ao trabalho, ao desenvolvimento e ao crescimento profissional por meio de processos e de treinamentos.

Também proporcionamos oportunidades iguais de acesso ao trabalho, ao desenvolvimento e ao crescimento profissional por meio de processos e treinamentos. Isto posto:

- **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.**

2. Nossas interações

No dia a dia de nossas atividades, nos relacionamos com vários públicos,

tais como, clientes e usuários, acionistas e investidores, fornecedores, concorrentes, setor público, terceiro setor, a mídia, colaboradores e a sociedade em geral. E nas interações com esses públicos temos como objetivo 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 as 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 de nossos produtos e serviços são a nossa razão de ser,

por isso agimos com responsabilidade, transparência e diligência, com o objetivo de atender às suas necessidades e superar suas expectativas. Buscamos um relacionamento duradouro, cooperativo e equilibrado que resulte em convergência de interesses e para isso precisamos propiciar a melhor experiência aos nossos clientes e a todos os usuários de nossos serviços.

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.

Buscamos um relacionamento duradouro, cooperativo e equilibrado que resulte em convergência de interesses.

Exemplos de condutas necessárias

- Respeitar sua liberdade de escolha, fornecendo-lhes todas as informações disponíveis de forma clara, correta e tempestiva para que tomem decisões conscientes.
- Valorizar a diversidade dos nossos clientes e suas vulnerabilidades, atentando sobretudo para a disponibilização de produtos e serviços adequados aos seus mais diferentes perfis e objetivos.
- Colocar à disposição de nossos clientes e usuários canais seguros de atendimento preparados para acolher e resolver com rapidez suas solicitações, reclamações e sugestões, oferecendo tratamento justo e equitativo aos clientes e aos usuários nas soluções de suas demandas.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- Ofertar produtos inadequados ao perfil e necessidade do cliente ou usuário dos produtos e serviços induzi-los a erro, omitir informações relevantes, condicionar a “venda casada de produtos” ou outras formas de constrangimento para a realização de 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, crença, idade, estado civil, orientação sexual, identidade de gênero, situação familiar, nacionalidade, convicções políticas ou filosóficas, condição genética ou de saúde, 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 (interna).

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

Acionistas e investidores

O Itaú Unibanco preserva os interesses específicos dos acionistas e dos investidores.

Exemplos de condutas necessárias

- Fornecer informações de forma clara, correta e objetiva para que tomem decisões fundamentadas, fortalecendo, assim, a transparência.
- Elaborar demonstrações contábeis e financeiras e relatórios regulatórios que traduzam com rigor e clareza as informações relevantes, permitindo a tomada de decisão mais adequada.
- O exercício da Governança Corporativa de forma transparente, objetiva e imparcial, monitorando e mitigando potenciais conflitos de interesses entre acionistas, administradores e o Itaú Unibanco.
- Cumprir as políticas e as normas para negociação de valores mobiliários das empresas do conglomerado, e para divulgação de informações relevantes, conforme definido nas políticas corporativas.
- Prevenir o vazamento de informações confidenciais e/ou restritas, bem como negociações de valores mobiliários com base em informações privilegiadas.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- Concretizar um negócio ou uma operação buscando atender exclusivamente aos interesses particulares de controladores, administradores ou terceiros.
- Beneficiar-se de informações privilegiadas para a venda ou a compra de ativos financeiros (ações, debêntures etc.) diretamente ou por intermédio de 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.



Exemplos de condutas necessárias

- Adotar critérios objetivos, transparentes, íntegros e imparciais de seleção e contratação de novos fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócios, 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 e das dispostas nas políticas do Itaú Unibanco, com especial ênfase ao combate a atos ilícitos ou criminosos (corrupção, tráfico de influência, fraudes, lavagem de dinheiro, contrabando, entre outros).

Exemplos de condutas inaceitáveis

- 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 e parceiros 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 o nosso Código de Relacionamento com Fornecedores.

Para acessar a política citada acima, acesse: <https://www.itaunet.com.br/fornecedores/>

Concorrentes

A competição é essencial para que os clientes e os usuários possam exercer sua liberdade de escolha.

No entanto, devemos combater três tipos de conduta:

- A concorrência desleal (obtenção de vantagem competitiva mediante uso de meios antiéticos ou ilegais, tais como falsa afirmação sobre concorrentes, desrespeito à propriedade intelectual de terceiros, dentre outros).
- A formação de cartéis, que submetem o mercado a um jogo de cartas marcadas, prejudicando diretamente a sociedade em geral.
- As práticas comerciais unilaterais que prejudiquem ou possam prejudicar a dinâmica competitiva em mercados, em especial, nos quais detemos participação relevante.

Exemplos de condutas necessárias

- Agir em conformidade com os princípios da livre concorrência e respeitar as reputações e as opiniões dos nossos concorrentes e a propriedade intelectual de terceiros.
- Participar de associações empresariais com espírito de cooperação, visando exclusivamente ao aperfeiçoamento dos setores da economia em que atuamos.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- 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 termos não públicos de estratégias de negócio, vantagens competitivas, modelagens, tecnologias, política de preços e descontos, dentre outros.
- 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 a nossa Política Corporativa Antitruste.

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

Setor público e relações governamentais

As relações e os contatos mantidos com órgãos e agentes do setor público, independentemente de órgão, cargo ou hierarquia, exigem de nossa parte ética, isenção, independência, transparência e a rigorosa prestação de contas, além do respeito às normas que regem a administração pública, as leis e os regulamentos vigentes.

As relações e os contatos mantidos com órgãos e agentes do setor público, exigem de nossa parte ética, isenção, independência, transparência e a rigorosa prestação de contas.

Exemplos de condutas necessárias

- Manter nossas decisões corporativas livres de preferências e influências partidárias ou ideológicas e respeitar a manifestação de opiniões e a participação política dos administradores e colaboradores, quando feita em caráter estritamente pessoal.
- Relacionar-se, tendo sempre em mente a possibilidade de eventual conflito de interesses e de percepções equivocadas que possam ter quanto à 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.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- Valer-se de sua posição no Itaú Unibanco para satisfazer interesses particulares em detrimento do bem comum, ofertar ou receber vantagens indevidas de qualquer natureza (financeira ou não) ou contribuir para a apropriação privada de recursos públicos.
- 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 vantagens indevidas de qualquer natureza para o Itaú Unibanco, para si mesmo ou terceiros.

Para saber mais sobre o assunto, consulte nossa Política de Relações Governamentais e Institucionais, Política de Prevenção à Corrupção, Política de Patrocínios (interna) e Política de Doações (interna).

<https://itau.com.br/relacoes-com-investidores> > 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.



Exemplos de condutas necessárias

- Construir parcerias com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável da sociedade, 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.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- Realizar parcerias e contribuições (patrocínios, doações, entre outras) para organizações do terceiro setor em função de relacionamentos pessoais, políticos 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 ou condicioná-lo à compra de produtos ou serviços do Itaú Unibanco pelas organizações beneficiadas.

Para saber mais sobre o assunto, consulte a nossa Política de Governança de Fundações e Institutos (interna).

Mídia

Os meios de comunicação tradicionais de massa, as mídias sociais e as redes sociais na internet 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.

Exemplos de condutas necessárias

- 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 antes de participar de entrevistas e programas na mídia de qualquer tipo relacionados às atividades realizadas no Itaú Unibanco, com o intuito de evitar quaisquer mal-entendidos.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- 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. Apenas pessoas autorizadas podem representar a organização perante a mídia e/ou autoridades legais.

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

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.

Exemplos de condutas necessárias

- 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.

Exemplos de condutas inaceitáveis

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

Para saber mais sobre o assunto, consulte a nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática em <https://www.itaunet.com.br/sustentabilidade>

Para acessar a política citada acima, você pode acessá-la também através: <https://itaunet.com.br/relacoes-com-investidores> > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

Para acessar a política citada acima, você pode acessá-la também através:
<https://itaunet.com.br/relacoes-com-investidores> > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

Ou internamente, acesse: IU Conecta > políticas > políticas e normas [acessar]

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 boa-fé e 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 dependem de observarmos os princípios éticos para as relações no trabalho, do aprimoramento continuado de nosso trabalho e dos processos que lhe dão suporte, além de um ambiente motivador, de respeito mútuo e amplamente cooperativo.

Dada a amplitude do tema, em caso de dúvidas, devemos consultar a Consultoria de Ética, cujo canal de contato encontra-se ao final deste documento.

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

Exemplos de condutas necessárias

- Exercer a confiança mútua, proporcionando autonomia para os trabalhos individuais e em equipe, promovendo e estimulando um ambiente onde todos são reconhecidos por suas particularidades e contribuições.
- Cumprir as normas trabalhistas, as convenções e os acordos coletivos, evitando excessos, imposições desnecessárias e constrangimentos.
- Compartilhar informações não confidenciais cujo desconhecimento possa comprometer atividades ou decisões alheias.
- Conhecer, avaliar e entender todos os tipos de riscos (ex. risco de crédito, de mercado, liquidez, operacional e de reputação) que possam impactar o nosso negócio, nossos clientes e/ou demais públicos com os quais nos relacionamos. Assim, tomamos riscos de forma consciente, agindo sobre eles, discutindo e gerindo-os com eficiência e responsabilidade, respeitando nossos princípios éticos e de negócio.
- 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 pessoal à livre associação partidária, religiosa e sindical.
- 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.

Exemplos de condutas necessárias

- 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, gerenciando os negócios pessoais e familiares com planejamento, prudência e responsabilidade, usando os recursos financeiros de forma consciente.
- 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.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- 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.
- 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, crença, idade, estado civil, orientação sexual, identidade de gênero, situação familiar, nacionalidade, convicções políticas ou filosóficas, condição genética ou de saúde, características físicas permanentes ou temporárias, deficiência ou, por qualquer outro motivo, visto que isso configura ato de intolerância e fere a dignidade das pessoas.

Para saber mais sobre o assunto, consulte a nossa Política de Diversidade (interna).

- 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.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- Censurar a livre expressão de pensamento de administradores, colaboradores e demais públicos de relacionamento.
- Punir ou retaliar quem reportar em boa-fé aos canais competentes de orientação e denúncia a ocorrência de qualquer infração ao presente Código e demais políticas corporativas.
- Vender ou comprar de outros administradores ou colaboradores mercadorias ou serviços nas dependências do Itaú Unibanco, ou por meios eletrônicos corporativos, com o objetivo de obter ganho financeiro para si ou para terceiros.
- Solicitar ou conceder empréstimos em caráter pessoal a colegas de trabalho. O mesmo deve ser observado em relação a clientes, fornecedores ou parceiros comerciais com quem o colaborador mantenha relação profissional.
- Utilizar ou compartilhar informações, imagens ou dados não públicos ou confidenciais para benefício próprio, do Itaú Unibanco ou de terceiros, ou 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 a nossa Política de Relacionamento com a Imprensa e Participação em Prêmios e Reconhecimentos (interna).

- 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.

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

4. Como administramos os conflitos de interesses

No caso de qualquer indício ou dúvida, devemos comunicar prontamente à gestão e consultar os canais competentes, que são independentes na avaliação, no sigilo e na orientação para o caso.

A isenção das nossas ações

Qualquer conflito de interesses pode fazer com que nosso julgamento e a isenção das nossas ações fique comprometida, causando riscos ao Itaú Unibanco, seus administradores e colaboradores.

O conflito de interesses pode ocorrer por diversas formas, como um vínculo de parentesco ou relação de proximidade, vínculo com um fornecedor ou prestador de serviços, participação em associações beneficiadas pelo conglomerado, participação em empresas concorrentes ou com atividade potencialmente concorrente, participação em empresas comerciais parceiras, oferta e recebimento de cortesias, dentre outros.

Por conta dessa amplitude do tema, no caso de qualquer indício ou dúvida, devemos comunicar prontamente à gestão e consultar os canais competentes, que são independentes na avaliação, no sigilo e na orientação para o caso.

Além da garantia de sigilo, no Itaú Unibanco não há distinção entre cargos, funções, hierarquias e complexidade das consultas: todas as dúvidas e as questões são válidas e analisadas de forma independente à luz da lei, políticas e procedimentos.

Para saber mais sobre o assunto, consulte o 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> > 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 de privacidade e confidencialidade, 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 e da organização.

*Ex., mas não limitado a: listas de clientes, listas de fornecedores, informações sobre preços, termos de contratos, políticas e procedimentos da organização, declarações financeiras, planos e estratégias de negócio ou marketing, segredos comerciais etc.

O Itaú Unibanco espera que seus colaboradores protejam todos os equipamentos eletrônicos e dados contra atos maliciosos intencionais cometidos por indivíduos dentro ou fora da empresa. 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.

A maneira como utilizamos as informações* e o know-how disponíveis pode gerar resultados positivos ou negativos, já que esse uso impacta tanto os negócios como a reputação das pessoas e da organização.

Exemplos de condutas necessárias

- Ser diligente na utilização de mecanismos de segurança da informação e cibernética, a fim de impedir o vazamento de dados e informações e garantir a sua confidencialidade.
- 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 colocar em risco a confiança conquistada.
- 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, podcasts, 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.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- 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> > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

A contratação destas pessoas, caso resulte em conflito de interesses, deve ser avaliada pela gestão e também pela Consultoria de Ética.

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 e avós), descendentes (ex.: filhos consanguíneos ou adotivos e netos), colaterais (ex.: irmãos, tios, sobrinhos, e primos) ou por afinidade (ex.: padrastos, sogros, cunhados, concunhados, enteados, genros e noras).

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

Exemplos de condutas necessárias

- 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.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- 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.: mesma plataforma).

Importante: (1) as orientações acima valem tanto para a estrutura hierárquica como para o modelo de trabalho colaborativo (comunidades); (2) no Brasil, as relações de parentesco e proximidade devem ser cadastradas no IU Conecta. Rota: IU Conecta > para mim > termos e documentos [assinar] > compliance [acessar]

Atividades e sociedades externas

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.

Inclui também as relações pessoais com clientes, fornecedores e parceiros comerciais.

Exemplos de condutas necessárias

- 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.
- 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.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- 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

O Itaú Unibanco está comprometido em conquistar negócios e relacionamentos apenas pelos méritos de seus produtos, serviços e pessoas. 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 ou terceiro setor.

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.

O Itaú Unibanco está comprometido em conquistar negócios e relacionamentos apenas pelos méritos de seus produtos, serviços e pessoas.

Exemplos de condutas necessárias

- Vedar 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.
- Somente realizar contribuições em nome do Itaú Unibanco (patrocínios ou doações), em conformidade com as normas corporativas que regulam o assunto.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- 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 saber mais sobre o assunto Conflitos de Interesses, consulte o 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> > Itaú Unibanco > Governança Corporativa > Regulamentos e Políticas

Utilização, gestão e abrangência do Código de Ética e Conduta

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 e Conduta, procure responder às questões abaixo. **Se você responder “sim” para as questões do Bloco 1, e “não” para as questões do Bloco 2, você está no caminho certo.** Em caso de dúvida, entre em contato com a Consultoria de Ética.

Questões Bloco 1

1. Estou tomando esta decisão com base nas orientações do Código de Ética e Conduta e suas políticas relacionadas? Já li seus conteúdos antes de tomar esta decisão?
2. Essa decisão está de acordo com a legislação aplicável? Ela também respeita o direito de outros?
3. Minha decisão vai ajudar ao mesmo tempo o conglomerado e seus públicos de relacionamento (ex.: clientes, fornecedores, parceiros, governo etc.)?
4. Minha decisão poderia ser tornar pública, sem constrangimentos?
5. Ao consultar meu gestor sobre o assunto, a Consultoria de Ética ou outra área de apoio, estou revelando todos os aspectos e os fatores relacionados a este fato?

Questões Bloco 2

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 conglomerado, um colaborador ou proteger alguém que cometeu um desvio de conduta ou até mesmo um ato ilícito?

O Código de Ética e Conduta do 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 Conduta e aos princípios e valores do conglomerado Itaú Unibanco é assegurado por meio de um conjunto de diretrizes, processos e colegiados denominado Programa de Integridade e Ética.

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

- Diretrizes complementares ao Código de Ética e Conduta 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 públicos envolvidos, monitoramento e proteção a denunciante.
- Responsabilidade dos Colegiados de Integridade e Ética na definição e na 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 as avaliações de exceções relativas aos temas deste Código de Ética e Conduta 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 deparemos com um fato ou uma suspeita de violação de uma diretriz, lei, regulamento ou norma, ou orientação deste Código, 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 dúvidas, pergunte!**

Para mais informações sobre canais de dúvidas e denúncias, política de proteção a denunciante 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.

Canais competentes para tratamento de orientações e denúncias



Consultoria de Ética

Dúvidas sobre:

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

Contato

- E-mail interno: caixa CONSULTORIA DE ÉTICA
- E-mail externo: ConsultoriadeEtica@itau-unibanco.com.br



Superintendência de Inspeção

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 Internos:

- E-mail: caixa Inspeção
- Inspeção on-line: acesse pela rota: Portal de automações > Inspeção on-line ou clique aqui para acessar: <https://intranetpre.itau/Web1/PB4/PA>

Externos:

- Site corporativo: <https://www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/denuncia/>
- E-mail: inspecao@itau-unibanco.com.br e fornecedores_relatos@itau-unibanco.com.br

Canais competentes para tratamento de orientações e denúncias



Superintendência de Ombudsman

Manifestações - suspeitas, denúncias, reclamações etc. sobre:

- Conflitos interpessoais e conflitos de interesse no ambiente de trabalho

Contato

- IU Conecta: para mim > Ombudsman > registrar
- Telefone: 0800 721 4040
- E-mail interno: caixa Ombudsman
- E-mails externo: ombudsman@ombudsman.itaunibanco.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@itaunibanco.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 Conduta e da Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta, bem como seus procedimentos e demais políticas internas por parte dos colaboradores e administradores do Itaú Unibanco, é passível de sanções administrativas estabelecidas em normas internas do conglomerado Itaú Unibanco.

**Ética é inegociável.
contamos com você.
Vamos de turma!**

