

Código de
Ética
Itaú Unibanco



Itaú

“Uno sólo consigue tener paz de espíritu cuando lo que quiere es lo que puede y lo que debe.”

Mário Sérgio Cortella

Índice

Mensaje de los líderes..... 6

Principio de identidad..... 9

- Responsabilidad social corporativa..... 11
- Cumplimiento de leyes, normas y reglamentos..... 12
- Relaciones laborales..... 12

Principio de interdependencia..... 15

- Clientes y consumidores..... 17
- Accionistas e inversores..... 18
- Proveedores..... 20
- Competencia..... 22
- Sector público..... 23
- Tercer sector..... 26
- Medios..... 27

Principio de buena fe..... 31

Principio de excelencia..... 35

- Postura profesional..... 37
- Conflictos de intereses..... 41
 - Informaciones y *know-how*..... 41
 - Relaciones de parentesco y proximidad..... 43
 - Actividades externas y relaciones personales con clientes y proveedores..... 45
 - Regalos y aportaciones..... 46

Alcance y gestión del Código de Ética..... 50

- Dudas y excepciones..... 51

Canales de orientación y notificación..... 52

- Sanciones disciplinarias..... 53

Mensaje de los líderes

El mundo cambia. Esa verdad inexorable hace que nos replanteemos constantemente nuestra relación con la sociedad y el mercado. Por eso mismo, sentimos la necesidad de actualizar nuestro Código de Ética, documento que, conjuntamente con nuestra Visión y nuestra Cultura Corporativa llamada Nuestra Manera de Hacer, ayuda a dejar patentes nuestros valores más esenciales. Estamos convencidos de que seguir los principios que contiene ayuda a asegurar la perdurabilidad y credibilidad de Itaú Unibanco.

Nuestro Código se fundamenta en cuatro principios básicos: identidad (lo que nos distingue de las demás empresas), interdependencia (motor de la convivencia social), buena fe (confianza que genera confianza) y excelencia (búsqueda continua de la calidad superior). Tales principios inspiran nuestras normas, reescritas con la intención de dejarlas más claras y comprensibles, pero sin perder su esencia.

El Código de Ética es, y debe ser, un documento de consulta permanente para los administradores y colaboradores de nuestra organización. Ante todo, tiene un carácter educativo, además de disciplinario,

con objeto de orientar una postura más adecuada y coherente con nuestras directrices. En él, queda claro qué conductas consideramos adecuadas y, por consiguiente, necesarias, y cuáles consideramos equivocadas y, por tanto, inaceptables.

Orientarse por este Código equivale a utilizar una brújula moral que nos permita encontrar el mejor comportamiento y tomar la mejor decisión siempre en pro del bien común.

No cabe duda de que si todos nos empeñamos en poner en práctica, diaria y cotidianamente, los principios de este Código, construiremos una organización aún más sólida y ética, motivo de orgullo para todos nosotros.



Pedro Moreira Salles
Presidente del Consejo
de Administración



Roberto Setubal
Presidente Ejecutivo



Principio de Identidad

Principio de Identidad



Somos una empresa dedicada al crecimiento, la eficiencia y la satisfacción de los clientes con base en una conducta empresarial ética y en el desarrollo sustentable.

A ejemplo de cualquier persona cuyos rasgos de personalidad la distinguen demasiado, toda organización duradera tiene una identidad corporativa que hace que sea inconfundible. La identidad es la respuesta a una pregunta clave: ¿quiénes somos? Es decir, ¿qué rasgos nos describen y permiten que nuestro público y la sociedad nos reconozcan como una empresa distinta de las demás?

Somos una organización que se siente orgullosa de actuar de forma íntegra. Por eso mismo, nos esforzamos para establecer vínculos efectivos con nuestro público, cuidamos la calidad de nuestros productos y servicios, analizamos los impactos socioambientales de nuestra actividad financiera y adoptamos prácticas que nos ayuden a crear valor compartido.

Esos rasgos de identidad de Itaú Unibanco están definidos, sobre todo, en nuestra cultura organizacional, en las directrices y prácticas de gobierno corporativo sintetizadas a continuación.

Responsabilidad social corporativa

Con el fin de evitar desviaciones morales y favorecimientos indebidos para Itaú Unibanco o terceros, incentivamos que las decisiones que se tomen tengan una orientación ética. Para concretizar esta directriz:

- Alineamos las actividades, negocios y operaciones de las empresas de la organización con la Visión, Cultura, Política de Sustentabilidad, Código de Ética y demás compromisos expresados en nuestras políticas de gestión de personas, gestión de riesgos, controles financieros, auditoría, compliance, controles internos y seguridad corporativa (prevención contra actos ilícitos, seguridad de la información y otros).
- Proporcionamos de forma clara y correcta las informaciones que nuestro público y la sociedad necesitan para tomar decisiones con relación a nuestra organización.
- No hacemos uso de cualquier artificio, imposición o apremio en nuestras actividades, operaciones y negocios.
- Protegemos las informaciones no públicas (restringidas, confidenciales e internas) para evitar que su filtración perjudique la organización, nuestro público y la sociedad en general, así como las relaciones de confianza que mantenemos con todos ellos.
- En nuestras operaciones y negocios tenemos en cuenta los dilemas y los riesgos asociados a temas delicados relacionados con la preservación del medio ambiente y la lucha contra el crimen, tales como: comercio de armas, generación de energía, minería, biodiversidad, casinos, uso de amianto, investigación con animales, ingeniería genética y otros.



Principio de Identidad

Cumplimiento de leyes, normas y reglamentos

- Cumplimos las leyes, normas y reglamentos vigentes en los países en que operamos.
- Mantenemos políticas y prácticas institucionales de prevención y lucha contra toda forma de corrupción (soborno, tráfico de influencias, favorecimiento indebido, etc.), lavado de dinero, fraudes y otros actos ilícitos o criminales.
- Seguimos las directrices éticas y de autorregulación de las asociaciones empresariales a las que nos vinculamos.
- Internamente, extendemos la idea de que leyes, normas y reglamentos por sí solos no cubren las implicaciones éticas de todas las situaciones. Por tal motivo, incentivamos a las personas a que reflexionen acerca de la influencia que nuestras acciones ejercen, desde un punto de vista ético, sobre nuestro público, la sociedad y el medio ambiente.

Relaciones laborales

Valoramos a nuestros colaboradores al:

- Respetar los derechos humanos y promover la diversidad social. Por eso, adoptamos políticas y prácticas de prevención y combate a todo tipo de discriminación, acoso, prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzoso).
- Remunerar, ascender y reconocer adecuadamente con base en criterios meritocráticos.
- Mantener programas de educación, seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar sus derechos de negociación colectiva y de libre asociación partidaria, religiosa y sindical.





Principio de Interdependencia



Interactuamos con nuestro público y con la sociedad con el fin de compartir valores y acciones que lleven al bien común.

La convivencia social presupone que así como dependemos de los demás, los demás también dependen de nosotros. La realización de nuestros intereses no puede darse a costa de los intereses de los demás, pues se corre el riesgo de desgastar los lazos establecidos con nuestro público. Creemos que el valor compartido beneficia a todas las partes involucradas y permite que las relaciones perduren.

Por eso mismo, fomentamos el diálogo y la cooperación con nuestro público, intentamos armonizar sus intereses con los nuestros, acogemos sus sugerencias y críticas para potenciar nuestro desempeño, respondemos de forma ágil y correcta a sus dudas y mejoramos incansablemente nuestros productos y servicios. De esta forma, intentamos convertir nuestra atención en oportunidades para crear valor.

Clientes y consumidores

Los clientes y consumidores son nuestra razón de ser. Identificar sus expectativas y necesidades y perfeccionar nuestras actividades, haciendo un esfuerzo permanente para mantenernos en sintonía con ellos, es la manera más adecuada de actuar en el mercado bancario. Por eso:



Es necesario

- Respetar su libertad de elección después de haber facilitado, de forma clara, correcta y oportuna, las informaciones necesarias para que tomen decisiones bien fundamentadas.
- Adoptar contratos de fácil comprensión en los que quede claro cuáles son los derechos y deberes de las partes y se resalten los riesgos existentes de modo que no resten dudas o no haya malentendidos.
- Poner a su disposición canales de atención preparados para escucharles atentamente y aptos para solucionar con rapidez solicitudes, quejas y sugerencias.
- Valorar la privacidad del cliente y utilizar dispositivos de seguridad y protección de la información a efectos de garantizar su uso con su previo conocimiento y en su propio beneficio, en el sentido de fortalecer la relación de confianza.
- Entender las necesidades de los clientes para proporcionar informaciones y soluciones financieras que contribuyan a que individuos y empresas tengan una relación saludable con el dinero.



Principio de Interdependencia



Es inaceptable

- Recurrir a artimañas como ventas atadas (ventas de productos condicionadas a la adquisición de otros) y otras formas de imposición o situaciones embarazosas en la realización de negocios.
- Obtener resultados a cualquier precio creando expectativas a respecto de productos o servicios que no respondan a la realidad, o induciendo a clientes y consumidores a error, dejando sus necesidades e intereses en segundo plano.
- Difundir informaciones, aconsejar o negociar con base en rumores o datos no confiables, bajo pena de causar perjuicio a las partes.

Accionistas e inversores

Con el fin de preservar los intereses específicos de los accionistas e inversores, Itaú Unibanco considera que:



Es necesario

- Adoptar prácticas transparentes, objetivas e imparciales de monitoreo de los conflictos de intereses entre accionistas, administradores e Itaú Unibanco.

- Atenerse a las reglas preestablecidas, aprobadas en asamblea y previamente informadas al mercado, para realizar negocios u operaciones con partes relacionadas (accionistas controlantes, administradores y respectivos familiares y cónyuges; empresas controladas y asociadas de la institución, etc.) y mantener la igualdad y el cumplimiento de las políticas y procedimientos de Itaú Unibanco.
- Proporcionar de forma clara, correcta y objetiva las informaciones necesarias para que las partes relacionadas tomen decisiones fundamentadas y aumente la transparencia.
- Establecer mecanismos de prevención a la fuga de informaciones privilegiadas que contribuyan eficazmente a un buen gobierno corporativo.
- Preparar estados contables y financieros que traduzcan con rigor y claridad las transacciones efectuadas y permitan la más adecuada toma de decisiones por parte del público.
- Realizar análisis preventivos de nuestros riesgos operacionales, financieros, sociales, ambientales y de reputación teniendo en cuenta la perdurabilidad del negocio.



Es inaceptable

- Concretizar un negocio o una operación con partes relacionadas con vistas a atender exclusivamente a los intereses particulares de accionistas, administradores o terceros, puesto que tal procedimiento constituye abuso de poder.



Principio de Interdependencia

- Dejar de lado sugerencias, críticas y dudas de cualquier parte relacionada, o no responderlas a su debido momento y de forma correcta y profesional, dando lugar a insatisfacciones y eventuales quejas.
- Beneficiarse de informaciones privilegiadas para vender o comprar activos financieros (acciones, debentures, etc.) directamente o por medio de terceros, puesto que se trata de abuso de confianza.
- Valerse de oportunidad o prospección de negocios identificada por las empresas de Itaú Unibanco para beneficiarse perjudicando a accionistas e inversores.
- Filtrar cualquier información cuya utilización pueda interferir en el valor de mercado de las acciones de Itaú Unibanco, ya que tal acto puede traer consigo perjuicios a los accionistas e inversores.

Proveedores

Empresas como Itaú Unibanco forman una cadena de valor en conjunto con sus proveedores de bienes, prestadores de servicios, aliados comerciales y de negocios. Nuestra responsabilidad se extiende a nuestra red de asociaciones. Por lo tanto:



Es necesario

- Adoptar criterios objetivos, transparentes y justos de selección y contratación para no dar margen a ningún tipo de favorecimiento ni descrédito de las alianzas realizadas.
- Apoyar el desarrollo sustentable de los proveedores, la promoción del trabajo digno y el cumplimiento de los requisitos legales, laborales, ambientales, sanitarios y de seguridad, haciendo especial énfasis en la lucha contra actos ilícitos o criminales (corrupción, tráfico de influencias, fraudes, lavado de dinero y contrabando, entre otros) para mantenernos alineados con los principios de nuestro Código de Ética.



Es inaceptable

- Tolerar cualquier forma de trabajo degradante (infantil, forzoso y otros) o condiciones de trabajo peligrosas para la salud, además de abusos físicos y psicológicos, con objeto de no apoyar la economía informal ni poner nuestra imagen en entredicho.
- Mantener con los proveedores vínculos comerciales y personales que puedan influir en la adopción de decisiones y comprometer nuestra exención.



Principio de Interdependencia

Competencia

Que haya competencia es algo esencial para que los clientes y consumidores puedan ejercer su derecho a la libre elección. No obstante, debemos permanecer atentos a dos tipos de prácticas: la competencia desleal, que recurre a artimañas para privilegiar unas empresas en perjuicio de otras, y la formación de trusts o carteles que someten el mercado a un juego de cartas marcadas que perjudica directamente a los compradores de bienes o servicios. En razón de ello:



Es necesario

- Actuar en conformidad con los preceptos de la libre competencia y respetar la reputación y las opiniones de nuestros oponentes.
- Formar parte de asociaciones empresariales con espíritu de cooperación y con el único objetivo de perfeccionar los sectores de la economía en los que actuamos.
- Respetar la propiedad intelectual y no utilizar informaciones de la competencia sin su autorización expresa.



Es inaceptable

- Promover prácticas de espionaje económico u obtener planes y acciones de la competencia por medio de métodos turbios.
- Hacer comentarios que puedan afectar la imagen o ayudar a divulgar rumores sobre nuestra competencia.
- Tratar con nuestros oponentes de asuntos delicados que constituyan nuestras diferencias estratégicas, tales como estrategias de negocio, ventajas competitivas, política de precios, términos de contrato, costos, encuestas de mercado, resultados contables y de gestión, desarrollo de nuevos productos, servicios y tecnologías.

Sector público

Las relaciones y los contactos que mantenemos con autoridades y funcionarios exigen una gran transparencia y rigurosa rendición de cuentas de nuestra parte. Por eso:



Es necesario

- Mantener nuestras decisiones corporativas libres de preferencias partidarias o ideológicas para no comprometer la exención de Itaú Unibanco.



Principio de Interdependencia

- Relacionarse teniendo siempre en cuenta el conflicto aparente de intereses, o la percepción que otros puedan tener de nuestra conducta, para no poner en tela de juicio la integridad de Itaú Unibanco.
- Limitar nuestras alianzas y contribuciones (patrocinios, donaciones y otros) al beneficio de la colectividad y con la finalidad de perfeccionar el servicio público como forma activa de ejercer nuestra ciudadanía corporativa.
- Condicionar eventuales contribuciones a partidos o a candidatos políticos a las determinaciones de las legislaciones locales y a la conformidad con nuestras directrices de perfeccionamiento de la ciudadanía y de la sociedad. Los recursos donados deberán constar en los documentos contables y darse a conocer según la legislación vigente en los países en que operemos.
- Respetar la manifestación de opiniones y la participación política de los administradores y colaboradores en carácter estrictamente personal, siempre y cuando tales prácticas no representen explícitamente la posición de Itaú Unibanco ni constituyan una forma velada de apoyo institucional.



Es inaceptable

- Satisfacer intereses particulares en perjuicio del bien común o contribuir a la apropiación privada de recursos públicos, puesto que son prácticas que perjudican los intereses generales y ponen en riesgo la reputación de Itaú Unibanco.
- Ganarse a autoridades, funcionarios, agentes del servicio público o candidatos a cargos electivos por medio de regalos o favores personales para que faciliten negocios, cumplan sus obligaciones legales o agilicen trámites de rutina, porque tales prácticas constituyen formas de corrupción y configuran infracciones penales.
- Demostrar cualquier preferencia corporativa por actos y declaraciones de agentes gubernamentales, así como hacer comentarios de naturaleza política que comprometan el mantenimiento de relaciones que pretenden ser exclusivamente comerciales.
- Condicionar eventuales aportaciones (patrocinios, donaciones y otros) a la obtención de beneficios indebidos para Itaú Unibanco, para sí mismo o terceros en función de los efectos perjudiciales sobre los intereses públicos y la reputación del banco.



Principio de Interdependencia

Tercer sector¹

Se refiere al sector constituido por organizaciones no gubernamentales con fines no económicos, tales como asociaciones, fundaciones, organizaciones sociales (OS) y organizaciones de la sociedad civil de interés público (OSCIP)², cuyo principal objetivo es producir servicios de carácter público. Nuestra relación con este sector supone uno de los aspectos más importantes de nuestra ciudadanía corporativa, en la medida en que asocia la eficacia económica a la inversión social y pretende ayudar a construir una sociedad más igualitaria en cuanto a la oferta de oportunidades. En razón de ello:



Es necesario

- Establecer alianzas destinadas a fomentar el desarrollo sustentable de la sociedad para no comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades, respetando estrictamente los límites de las legislaciones locales y en conformidad con nuestras directrices corporativas.
- Destinar los patrocinios y las donaciones al desarrollo social, económico, educativo, cultural y ambiental de las comunidades con las que mantenemos relaciones.
- Apoyar y fomentar las acciones sociales que Itaú Unibanco haya realizado por medio de sus institutos y fundaciones.



Es inaceptable

- Sellar alianzas y dar contribuciones (patrocinios y donaciones, entre otros) a organizaciones del tercer sector en función de relaciones personales o que no estén en conformidad con la legislación y las directrices corporativas.
- Realizar acciones de inversión social vinculadas a intereses de negocios.
- Condicionar la inversión social a la adquisición de productos o servicios del banco por parte de las organizaciones beneficiadas.

Medios

Reconocemos la importancia de los medios de comunicación de masas como línea de frente en defensa de la libertad de expresión, de los intereses públicos y de la variedad de opiniones, valores esenciales para consolidar la democracia en el país. La difusión de noticias y análisis por parte de los medios es esencial para informar a la población y dotarla de instrumentos indispensables para que adopte una posición ante los más variados problemas de modo consciente. Por eso:

1 - Organización de la Sociedad Civil de Interés Público. Son organizaciones (grupos de personas o profesionales) sin fines de lucro que trabajan en asociación con organismos públicos con el objetivo de fomentar la realización de actividades de interés público.

2 - Son todas las iniciativas privadas de utilidad pública con origen en la sociedad civil.



Principio de Interdependencia



Es necesario

- Mantener una relación con los medios que se rija por la veracidad y la independencia, con la clara intención de ayudar a que los medios de comunicación cumplan su función de informar a la opinión pública con el debido rigor.



Es inaceptable

- Confundir la obligación de rendir cuentas con acciones de marketing o propaganda para no dar lugar a eventuales malentendidos que induzcan a error a nuestro público.





Principio de Buena Fe

Principio de Buena Fe



Actuamos de buena fe y asumimos la responsabilidad de nuestros actos y elecciones.

Las evidencias demuestran que la confianza genera confianza, y a veces redoblada. En ese sentido, hay que aplicar la tradicional regla de oro: portarnos con los demás como nos gustaría que se portasen con nosotros.

Estamos orientados por tres ejes principales: sabemos que si no tratamos a los demás de forma justa, tal como ellos esperan, no seremos dignos de crédito; que al asumir la responsabilidad de nuestros actos y elecciones daremos prueba de la honestidad de nuestros propósitos; y que no hay negocio que resista sin que haya una sólida confianza entre las partes. Por eso, y con el fin de asegurar la credibilidad de Itaú Unibanco y consolidar la confianza depositada en nosotros:



Es necesario

- Dialogar, lo que significa estar abierto a recibir opiniones divergentes de carácter constructivo, pues eso distiende el ambiente de trabajo, favorece la convivencia social, abre horizontes y multiplica las oportunidades de innovación.
- Reconocer las ideas y realizaciones de los colegas con la intención de dignificar su trabajo y resguardar lo que les pertenezca.
- Compartir informaciones no confidenciales cuya falta de conocimiento pueda comprometer actividades o decisiones ajenas. Eso fortalece la relación con el público y la sociedad y mejora la calidad de las relaciones.



Es inaceptable

- Inducir a error y causar perjuicio a los demás, aunque tal práctica pueda beneficiar a Itaú Unibanco.
- Usar el nombre de Itaú Unibanco o el propio cargo para obtener beneficios personales, o ventajas para familiares y terceros, asumiendo el riesgo de manchar la propia reputación profesional y la de la organización.
- Presentar ideas, opiniones y preferencias personales como si fuesen de Itaú Unibanco, de sus administradores o colaboradores, acto que mina la confianza y el clima de colaboración.



**Principio de
Excelencia**

Principio de Excelencia



Mejoramos continuamente la calidad de nuestro trabajo y cultivamos ambientes motivadores y que estimulen la cooperación.

Para distinguirse en un mercado altamente competitivo, es necesario prestar servicios de calidad superior. Esos estándares de calidad dependen del perfeccionamiento continuo de nuestro trabajo y de los procesos en los que se apoya, así como de un ambiente motivador, de respeto mutuo y ampliamente cooperativo.

La excelencia de nuestro trabajo es el resultado de una construcción colectiva y depende, sobre todo, de la calidad de la postura profesional y de cómo solucionamos conflictos de intereses.

Postura profesional

Nuestras elecciones y actitudes tanto pueden ejercer una influencia positiva sobre la confianza que recibimos como generar descrédito, dando origen a insatisfacciones personales y profesionales. Por eso es importante cualificar nuestra conducta profesional. En función de lo cual:



Es necesario

- Aprender de los errores cometidos, reconociéndolos y proponiendo posibles mecanismos de prevención debido a su potencial de provocar perjuicios a los demás compañeros y a Itaú Unibanco.
- Trabajar de manera consciente, íntegra, diligente y fiel a los intereses de Itaú Unibanco.
- Cuidar de las instalaciones, recursos, equipos, máquinas y demás materiales de trabajo disponibles y utilizarlos para fines particulares solamente en casos de emergencia y con suma moderación.
- Usar de forma responsable los beneficios recibidos, a ejemplo de los programas de medicina prepaga y de cuidados odontológicos, productos bancarios, vale alimentario, transporte, estacionamiento y clubs recreativos, entre otros, como una sensata demostración de colaboración.



Principio de Excelencia

- Ejercer nuestra ciudadanía corporativa al respetar el derecho a la libre asociación partidaria, religiosa y sindical, cumplir las convenciones y los acuerdos colectivos y observar los derechos y deberes laborales.
- Seguir las orientaciones del consumo consciente y no desperdiciar recursos, tales como agua, energía, papel, objetos desechables, materiales de oficina y combustible, entre otros, haciendo un esfuerzo para preservar el medio ambiente y reciclar todo lo que sea posible.
- Garantizar y respetar la participación facultativa y voluntaria a la hora de costear conmemoraciones internas, regalos a colegas, amigos o donaciones, sin permitir la divulgación de los montos desembolsados, con el fin de mantener un ambiente cordial.
- Evitar realizar rifas, sorteos, apuestas o juegos con premios; solicitar o conceder préstamos a compañeros de trabajo.
- Moderar el uso de bebidas alcohólicas en las conmemoraciones internas y no hacer demasiado ruido para no perjudicar las relaciones y la buena marcha del trabajo.
- Informar al gestor directo en caso de que se tenga la intención de ser candidato a cargo público electivo por lo menos tres meses antes de presentar el pedido de homologación de candidatura, con el propósito de mantener el buen orden de los servicios.

- Prevenirse contra desequilibrios financieros que conlleven perjuicios de orden moral, psicológico, profesional y social. Administrar los negocios personales y familiares de forma planificada, prudente y responsable y utilizar los recursos financieros de forma consciente.
- Basar las inversiones, financiamientos y préstamos en informaciones públicas, en conformidad con las legislaciones y las restricciones de las políticas, normas y procedimientos internos que prohíben el uso de informaciones privilegiadas.
- Comunicar al gestor o al canal competente, de forma fundamentada, cualquier transgresión al presente Código, demostrando estar atento y poseer un espíritu de cooperación con Itaú Unibanco.



Es inaceptable

- Discriminar a cualquier persona en función de su género, cultura o etnia, raza o color de piel, condición social, religión, edad, estado civil, orientación sexual, convicciones políticas o filosóficas, características físicas permanentes o temporales, discapacidades y otros. Este tipo de comportamientos son actos de intolerancia que ofenden a las personas y atacan su dignidad.



Principio de Excelencia

- Practicar o tolerar una conducta de acoso moral que provoque daños a la integridad personal de quien lo sufra, o acoso sexual para obtener favores sexuales, conductas que acarrear consecuencias legales y son nocivas para el ambiente de trabajo.
- Castigar o vengarse de quien comunique, de buena fe, por medio de los canales competentes una situación de acoso, discriminación o cualquier infracción al presente Código, dando lugar a un ambiente interno de persecución, miedo y descrédito.
- Realizar negocios de interés personal con base en informaciones de Itaú Unibanco o en perjuicio de las propias responsabilidades funcionales.
- Vender o comprar mercaderías o servicios dentro de las instalaciones de Itaú Unibanco para no malgastar el tiempo ni molestar a los compañeros.
- Transmitir rumores e insidias contra compañeros, competencia, clientes y aliados de negocios, lo cual genera situaciones incómodas y embarazosas e incluso retaliaciones contra uno mismo y contra Itaú Unibanco.
- Hablar con la prensa en nombre de Itaú Unibanco o de sus empresas, a menos que se disponga de autorización previa para hacerlo.
- Poner en práctica o tolerar negocios u operaciones que puedan ayudar a realizar actos ilícitos o criminales, tales como corrupción, coima, lavado de dinero o fraude, infringiendo disposiciones legales y convirtiendo a Itaú Unibanco en blanco de graves sanciones.

- Difundir contenidos contrarios a los valores y directrices de Itaú Unibanco (pornográficos, clasistas e ilegales, entre otros).
- Usar drogas ilícitas poniendo en riesgo la imagen de Itaú Unibanco y comprometiendo el desempeño funcional y el ambiente de trabajo.

Conflictos de intereses

Siempre que los intereses particulares, sean personales o de grupos, vayan en contra y se sobrepongan a los intereses de Itaú Unibanco o de su público surgirá un conflicto de interés. Esto es algo que compromete la imparcialidad de nuestras acciones y pone en riesgo la reputación de Itaú Unibanco, de sus administradores y de sus colaboradores. Por eso, para no abusar de las prerrogativas de la posición que ocupamos y evitar prácticas que puedan generar beneficios particulares o ventajas indebidas a terceros, debemos comunicar rápidamente a los canales competentes cualquier situación en que se vislumbren conflictos de intereses y solicitar orientación al respecto.

Informaciones y *know-how*

La manera cómo utilizamos las informaciones y el *know-how* (conocimientos, técnicas, tecnologías, métodos, sistemas y softwares, entre otros) disponibles puede dar lugar a resultados positivos o negativos, ya que ese uso provoca impactos tanto en los negocios como en la reputación de las personas. Por eso, es fundamental mantener en secreto las informaciones no públicas (restringidas, confidenciales e internas), tanto en el ámbito personal como en el profesional. En ese sentido:



Es necesario

- Usar nuestras informaciones y conocimientos en pro de Itaú Unibanco y, cuando corresponda, a favor de nuestro público.
- Respetar la privacidad de los clientes y proveedores manteniendo en secreto sus registros, informaciones, operaciones y servicios contratados, bajo pena de poner en riesgo la confianza adquirida.
- Proteger e impedir la filtración de cualquier documento o información que pueda ocasionar una situación incómoda o perjuicio a personas o empresas. Asegurarse de que las informaciones no públicas circulen únicamente en áreas autorizadas.
- Solicitar la autorización de un director antes de utilizar informaciones o conocimientos no públicos en actividades o publicaciones externas, tales como clases, congresos, conferencias, trabajos académicos, libros, revistas y otros medios (redes sociales, sitios para compartir videos o fotos, blogs y microblogs), ya que su revelación o adulteración puede llegar a causar pérdidas económicas, favorecer a la competencia o afectar negativamente los negocios o la imagen de Itaú Unibanco.



Es inaceptable

- Valerse de informaciones no públicas para fines particulares o transmitir las a terceros sin la previa autorización de los dueños de la información, puesto que pueden perjudicar a Itaú Unibanco y a su público.
- Llevarse copia de informaciones, procesos, metodologías, softwares y demás materiales de Itaú Unibanco, aunque hayan sido desarrollados por el colaborador en su ambiente de trabajo, por tratarse de hurto de propiedad intelectual.
- Divulgar informaciones de propiedad de Itaú Unibanco en redes sociales, así como difundir rumores o manchar la imagen de administradores, colaboradores o de la organización.

Relaciones de parentesco y proximidad

Se permite indicar y contratar a familiares, cónyuges y parejas estables, a pesar de que pueden traer consigo conflictos de intereses reales o presumidos, tales como la predominancia de criterios subjetivos sobre el asunto, siempre que se tomen las medidas oportunas.

En ese grupo de relaciones se incluyen los cónyuges, los parientes consanguíneos, por afinidad, por adopción en línea directa de ascendencia (padres, abuelos), descendencia (hijos, nietos) o por relación colateral (cuñados, primos, sobrinos, yernos, nueras, etc.); también se incluyen las parejas estables y otras relaciones de carácter afectivo (novios, etc.). En este sentido:



Es necesario

- Informar al gestor directo y al responsable de la contratación en caso de que se quiera indicar a un cónyuge o pariente para trabajar en Itaú Unibanco, con el fin de comprobar si hay algo que lo impida.



Es inaceptable

- La existencia de conflictos de intereses o práctica de favoritismo resultante de parentesco o relaciones de proximidad por parte de administradores y colaboradores que trabajen en el mismo directorio, en directorios diferentes, o que estén en el mismo lugar físico (por ej.: en la misma sucursal).

Actividades externas y relaciones personales con clientes y proveedores

Eventuales vínculos mantenidos por los administradores y colaboradores con otras empresas pueden posibilitar los casos de favorecimiento y llegar a manchar imágenes o destruir reputaciones. Por lo tanto:



Es necesario

- Comunicar al gestor directo la intención de asumir actividades en otras organizaciones y aguardar su opinión con base en la Política Corporativa de Ética (HF-5).
- Solicitar autorización expresa al director antes de formar sociedad con profesionales, empresas y administradores de empresas que sean clientes o proveedores de Itaú Unibanco para valorar las implicaciones en su justa medida.
- Buscar la orientación de la asesoría de prensa antes de participar en entrevistas y programas en los medios con relación a las actividades realizadas en Itaú Unibanco para evitar cualquier tipo de malentendido.



Principio de Excelencia



Es inaceptable

- Realizar negocios particulares con profesionales o empresas que sean clientes, proveedores o que mantengan cualquier tipo de relación con Itaú Unibanco sin antes obtener la autorización expresa del Colegiado de Ética de la empresa y sin seguir las directrices corporativas, puesto que la relación puede suscitar dudas.
- Trabajar en otras organizaciones –como gestor, colaborador, prestador de servicios, consultor o consejero, socio, socio director o socio inversor– cuyas actividades estén en conflicto con las actividades desarrolladas en Itaú Unibanco, ya sea por su naturaleza o por el tiempo que se les dedique, en la medida en que dicha situación genera dilemas y puede ocupar la atención del colaborador.

Regalos y aportaciones

Ciertas relaciones externas o prácticas comerciales pueden considerarse intentos de ganarse a una persona o formas de influir a quienes toman las decisiones, tanto en el terreno comercial como en el político. Buen ejemplo de ello son: invitaciones para comer en restaurantes, regalos, ofertas de gratificaciones, premios, descuentos en transacciones

de carácter personal, viajes de negocios o turismo, entradas a eventos deportivos, shows y espectáculos culturales y favores de cualquier tipo.

Tales ventajas, incluso cuando se realicen bajo el pretexto de establecer afinidades entre las partes o estrechar relaciones funcionales, pueden confundirse fácilmente con mecanismos para burlar reglas o interpretarse como medios ilegítimos de facilitar negocios. Ante una cuestión tan delicada:



Es necesario

- Evitar recibir o aceptar la oferta de artificios que, directa o indirectamente, puedan llevar a establecer vínculos o compromisos que empañen la transparencia de los negocios, a menos que las prácticas de mercado exijan el intercambio de regalos y que tales acciones estén autorizadas dentro de los límites indicados por las normas corporativas referentes al asunto.
- Realizar aportaciones en nombre de Itaú Unibanco (patrocinios o donaciones), en conformidad con las normas corporativas que regulan la cuestión, sobre todo en lo que se refiere al sector público.
- Informar al Oficial de Controles Internos y Riesgos del área en caso de que se reciba cualquier regalo o aportación.



Principio de Excelencia



Es inaceptable

- Sugerir, ofrecer, conceder, prometer o recibir regalos, aportaciones y favores de cualquier tipo a o de personas y empresas de los sectores público y privado, tercer sector, miembros de partidos políticos y de órganos gubernamentales a cambio de facilitar negocios, operaciones o actividades de Itaú Unibanco o con vistas a obtener beneficios indebidos para sí propio o para terceros.
- Ofrecer o recibir regalos y aportaciones de cualquier naturaleza o valor, aunque se trate de pequeños obsequios, para no ser motivo de sospecha, cuando se sea administrador o colaborador de la Directoría de Compras de Itaú Unibanco.



Nota: la Política Corporativa de Ética (HF-5) y la Política Corporativa de Combate a la Corrupción y la Coima (HF-22) especifican las reglas relativas a regalos y aportaciones con el fin de ampliar nuestra comprensión acerca del asunto.

Alcance y gestión del Código de Ética

El Consejo de Administración de Itaú Unibanco Holding S.A. aprobó el Código de Ética que se aplica indistintamente a todos los administradores y colaboradores del Conglomerado Itaú Unibanco, en Brasil y en el exterior.

Los Colegiados de Ética (Comisión Superior de Ética, Comités de Ética de las empresas de Itaú Unibanco en Brasil y en el exterior y Comités de Conducta de las Áreas Ejecutivas) vigilan el cumplimiento del Código de Ética y de la Política Corporativa de Ética (HF-5) de Itaú Unibanco y despejan las dudas referentes a tales directrices.

El Comité de Auditoría supervisa el Programa Corporativo de Ética.

Dudas y excepciones

Las dudas y el análisis de las excepciones relativas a los temas del Código de Ética deben enviarse al e-mail ombudsman@ombudsman.itauunibanco.com.br u ombudsman.itub@terra.com.br

Canales de orientación y notificación

Nuestro compromiso con las directrices inscritas en el Código es la base efectiva de la solidez y perdurabilidad de Itaú Unibanco. Eso quiere decir que si nos encontramos ante un hecho o ante la sospecha de transgresión de una directriz, ley, reglamento o norma, debemos comunicar tal situación, a la mayor brevedad posible, a los canales competentes que actuarán respetando las siguientes condiciones:

- La averiguación se mantendrá en riguroso secreto;
- Se asegura el anonimato de quien así lo prefiera;
- La investigación se llevará a cabo con imparcialidad e independencia;
- No se tendrán en cuenta denuncias o acusaciones sin fundamentación consistente;
- Las denuncias o acusaciones que se hagan de mala fe, con la intención de perjudicar a quienquiera que sea, estarán sujetas a sanciones disciplinarias;
- Están previstas sanciones disciplinarias contra cualquier intento de retaliación.

Ética y Ombudsman

Manifestaciones, dudas, sospechas, denuncias, reclamos, sugerencias, etc., acerca de:

- Código de Ética Itaú Unibanco;
- Política Corporativa de Ética (HF-5);
- Conflictos de relaciones;
- Dilemas éticos;
- Conflictos de intereses.

Contactos:

• E-mails externos:

ombudsman@ombudsman.itaunibanco.com.br
ou ombudsman.itub@terra.com.br

Nota: los canales de orientación y notificación de las unidades internacionales de la institución están especificados en el apéndice de este documento.

Inspección

- Fraudes en los canales electrónicos;
- Fraudes documentales, en sus diferentes modalidades;
- Actos de corrupción y coima;
- Hurto y robo a unidades y extensiones, clientes y colaboradores;
- Invasiones forzadas en general;
- Extorsión mediante secuestro;
- Incidentes de seguridad de la información, física, personal y patrimonial;
- Desvíos de conducta de colaboradores.

Contactos:

• **E-mail:** inspetoria@itaunibanco.com.br

• **Correspondencia:** A/C Inspección –Av. Dr. Hugo Beolchi, 900 – piso -1 Torre Eudoro Villela – São Paulo - SP –04310-030. Brazil.

Comité de Auditoría

Sospechas y denuncias acerca de:

- Incumplimiento legal o reglamentario;
- Fraudes y errores en las actividades de auditoría, contabilidad y controles internos.

Contactos:

• **E-mail:** comite.auditoria@itaunibanco.com.br

• **Correspondencia:** Comité de Auditoría Itaú Unibanco Holding S.A. – Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 – Torre Olavo Setubal, piso PM – São Paulo-SP – CEP 04344-902

Sanciones disciplinarias

El incumplimiento de las directrices del Código y de la Política Corporativa de Ética (HF-5) puede dar lugar a sanciones administrativas establecidas en normas internas de Itaú Unibanco.

Notas adicionales para las unidades internacionales

Desvíos de conducta en las unidades internacionales

Cada unidad internacional es responsable por recibir y tratar las manifestaciones relativas al Código de Ética Corporativo (denuncias, reclamaciones, sugerencias, pedidos de orientación, etc.).

Sin embargo, siempre que necesario, los colaboradores cuentan también con el Ombudsman corporativo, que busca ayudar a los colaboradores a encontrar las mejores soluciones para cuestiones relativas al ambiente de trabajo, tales como: dudas del Código de Ética o de la Política Corporativa de Ética, dificultad de entablar relaciones interpersonales, dilemas, conflictos, problemas de gestión y necesidad de consejo. Las averiguaciones se llevarán a cabo de forma profesional, imparcial, sigilosa y confidencial. Manifestaciones anónimas también serán aceptadas. Lo importante es no abstenerse.

Los canales del Comité de Auditoría y de Inspección también se aplican a todas las unidades internacionales y los colaboradores pueden contactarlos para todos los casos mencionados en las páginas 52 y 53.

Canal de comunicación de desvíos éticos – Local

Para informar eventuales desvíos éticos, contacte al Comité de Ética.

E-mail: comite.etica@itau.com.ar

“Hacer lo correcto no es difícil, lo difícil es descubrir lo que es correcto hacer.”

Robert Henry Srouer

