



# Código de Ética Itaú Unibanco

# Sumario

**Mensaje de los líderes** \_\_\_\_\_ **03**

**Nuestra identidad corporativa** \_\_\_\_\_ **05**

Gobierno corporativo 07

Cumplimiento de leyes, normas y reglamentos 08

Relaciones laborales 09

**Cómo interactuamos con el público  
con que nos relacionamos** \_\_\_\_\_ **10**

Clientes y usuarios 12

Accionistas e inversionistas 14

Proveedores 16

Competencia 18

Sector público, relaciones políticas y  
gubernamentales 20

Tercer sector 22

Medios de comunicación 24

Comunidad 26

**Buena fe y postura profesional** \_\_\_\_\_ **28**

**Cómo administramos los  
conflictos de intereses** \_\_\_\_\_ **35**

Informaciones y *know-how* 37

Relaciones de parentesco y proximidad 39

Actividades externas y relaciones personales  
con clientes, proveedores y aliados comerciales 41

Regalos y aportaciones 43

**Alcance, gestión y utilización del  
Código de Ética** \_\_\_\_\_ **45**

Dudas y cuales decisiones se deben tomar 46

Código de Ético Itaú Unibanco 48

Canales de orientación y denuncia 49

Sanciones disciplinarias 51

Canales de orientación y notificación 53

# Mensaje de los líderes.

Tenemos el desafío constante de servir nuestros clientes con excelencia y superando sus expectativas, bajo un escenario de intensa competencia.

El momento actual, con cambios rápidos e intensos en la tecnología y los hábitos de consumo, hace que este desafío sea aún mayor.

Al mismo tiempo, debemos buscar resultados diferenciados, siempre de manera ética y alineados con nuestros valores, una condición indispensable para que estos resultados sean sostenibles.

Como se puede ver, para nosotros, **ética no es negociable”**.

Para garantizar que la conducta de los empleados del banco se conozca y se practique a diario, hemos creado nuestro Código de Ética recientemente actualizado.

El propósito de esta actualización fue adaptar el documento a este nuevo momento, haciendo que el contenido sea más claro y objetivo, resultando en un material y fácil de leer.

Se divide en cuatro pilares estratégicos: “Nuestra identidad corporativa”. “Cómo interactuamos con nuestros grupos de interés”, “Buena fe y nuestra posición profesional” y “Cómo manejamos los conflictos de intereses”.

Es importante tener en cuenta que el Código de Ética de Itaú Unibanco es un documento de consulta constante para los empleados de toda la organización, independientemente de su área de especialización.

Es de carácter educativo y disciplinario, lo que refuerza la importancia de la ética en todo lo que hacemos y nos guía sobre cómo ponerla en práctica a través de actitudes apropiadas que sean consistentes con nuestros valores.

Aproveche esta oportunidad de leer nuestro Código de Ética y actualizarse. Nuestro compromiso con los valores que hemos cultivado durante más de 90 años es, en estos nuevos tiempos, aún más fundamental para construir una organización cada vez más sólida y ágil y una fuente de orgullo para todos nosotros.

São Paulo, noviembre de 2019.

Candido Bracher  
Director Presidente

Pedro Moreira Salles e Roberto Setubal  
Copresidentes del Consejo de Administración



**Nuestra identidad corporativa**

# Somos una empresa dedicada a la satisfacción de los clientes,...



al crecimiento y a la eficiencia con base en una conducta empresarial ética, en la transparencia y en el desarrollo sustentable en todos los países en que operamos.

A ejemplo de cualquier persona cuyos rasgos de personalidad la distinguen de las demás, toda institución perenne tiene una identidad corporativa que la hace única.

**Itaú Unibanco es una institución que se enorgullece de actuar con integridad y ética.**

Por eso mismo, nos esforzamos por establecer vínculos perdurables con nuestro público, cuidamos la satisfacción perenne de nuestros clientes, analizamos los impactos socioambientales de nuestra actividad financiera, actuamos de forma transparente e íntegra en los negocios y relaciones y adoptamos prácticas que contribuyan a la construcción de un valor compartido.

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

# Gobierno corporativo.

Alineamos las actividades, negocios y operaciones de las empresas de la institución con el propósito, la visión, nuestra cultura, los principios previstos en este Código, con las necesidades de nuestro público y los demás compromisos expresados en nuestras políticas.



Para obtener más información al respecto, consulte nuestras Políticas de:

- >> Gobierno Corporativo.
- >> Sustentabilidad y Responsabilidad Socioambiental.
- >> Prevención contra Actos Ilícitos.
- >> *Compliance*.
- >> Gestión Integrada Riesgo Operacional y Controles Internos.

# Leyes, normas y reglamentos.

Cumplimos las leyes, normas y reglamentos vigentes en los países en que operamos.

Mantenemos políticas y prácticas de prevención y lucha contra toda forma de corrupción, incluyendo transnacional, en conformidad con la Ley Federal nº 12.846 de 01/08/2013 de Brasil (Ley Anticorrupción) y otras leyes internacionales de lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo, fraudes y demás actos ilícitos o criminales.



Seguimos las directrices éticas y de autorregulación de las asociaciones empresariales a las que estamos asociados.

**Fomentamos entre nuestros administradores y colaboradores la idea de que leyes, normas y reglamentos por sí solos no cubren las implicaciones éticas de todas las situaciones.**

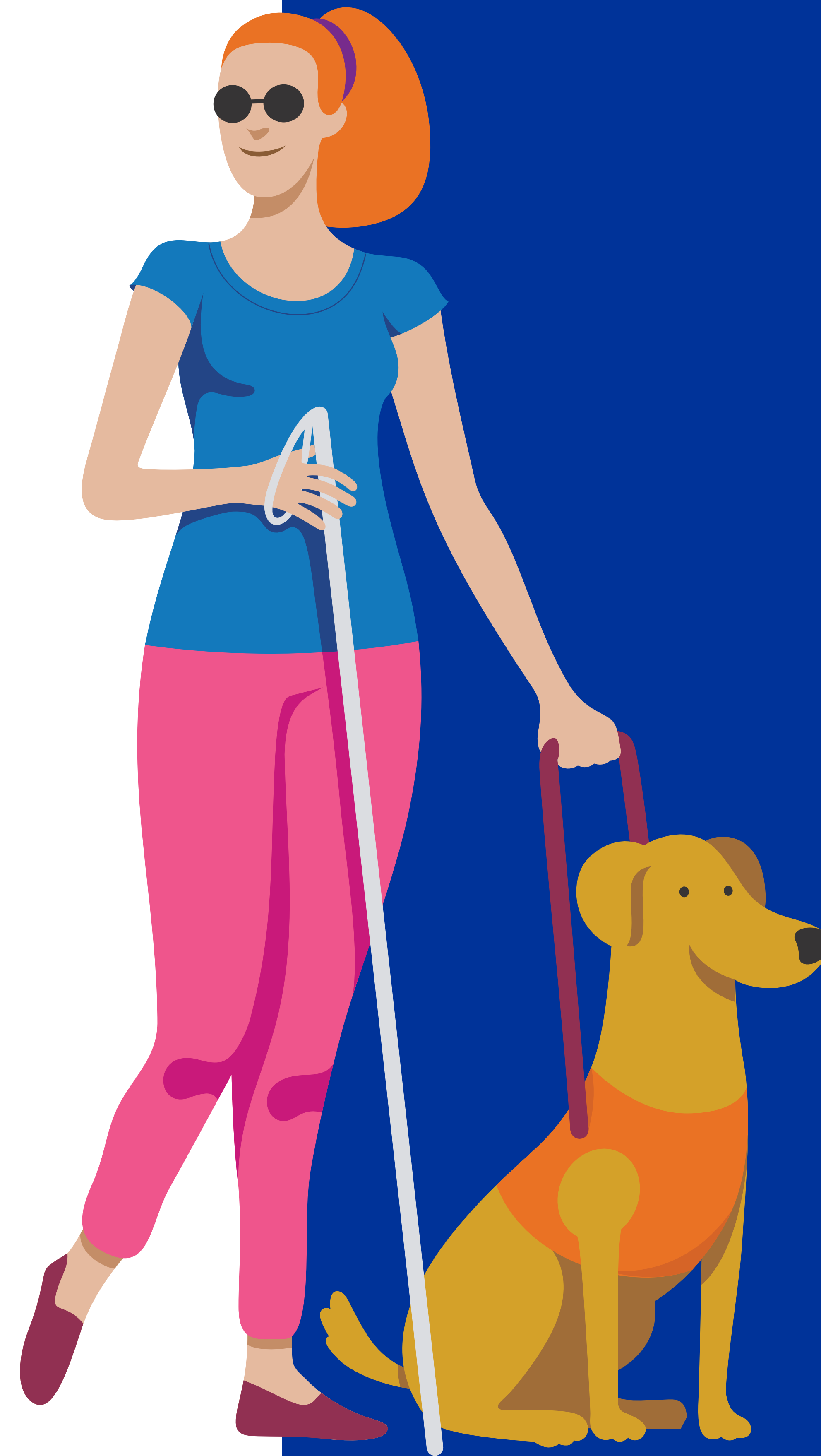
Por eso, incentivamos a las personas a que reflexionen, desde un punto de vista ético y no sólo bajo el prisma de la ley, acerca de la influencia que nuestras acciones ejercen sobre nuestro público, la sociedad y el medio ambiente.



# Relaciones laborales.

Respetamos los derechos humanos y las leyes que promueven la diversidad. Además de formar parte de nuestra cultura, estamos convencidos de que eso es algo que mejora el clima organizacional, aumenta el potencial creativo, estimula la creación de valor y hace que nuestra institución resulte más atractiva.

Por eso adoptamos políticas y prácticas de estímulo a la diversidad y de prevención y combate a todo tipo de discriminación, acoso, prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil, forzoso o análogo).



Proporcionamos las mismas oportunidades de acceso al trabajo y de ascenso en la carrera profesional por medio de los procesos de selección, admisión y promoción con la intención de identificar los atributos más adecuados en función de las características de cada cargo.

>> Remuneramos, ascendemos y reconocemos con base en criterios meritocráticos.

>> Promovemos y ofrecemos programas de capacitación, salud y seguridad en el trabajo.

>> Garantizamos los derechos de negociación colectiva y de libre asociación partidaria, religiosa y sindical.



**Cómo interactuamos con el público  
con que nos relacionamos**

# En nuestras actividades cotidianas nos relacionamos con diferentes tipos de público,...



entre personas, organizaciones y sociedades, para quienes desempeñamos diversas funciones. Entre esos públicos destacamos a nuestros clientes y usuarios, accionistas e inversionistas, proveedores, competencia, sector público, tercer sector, medios, colaboradores y la sociedad en general.

En esas interacciones buscamos compartir valores y acciones que favorezcan el bien común y el desarrollo sustentable. Creemos que el valor compartido beneficia a todos los involucrados y permite mantener relaciones perdurables.

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 mejorar nuestro desempeño, respondemos con diligencia y de forma correcta a sus dudas y mejoramos constantemente nuestros productos y servicios y la manera como nos relacionamos.

De esa forma,  
buscamos  
**convertir nuestra  
interacción en  
oportunidades  
para crear valor.**

# Cientes y usuarios.

**Los clientes y usuarios son nuestra razón de ser.**

Los situamos en el centro de nuestras actividades con el objetivo de identificar y atender a sus expectativas y necesidades y perfeccionar constantemente nuestras acciones.

Esa es nuestra manera de actuar en el mercado bancario y de servicios. Por eso:



## Es necesario

- >> Respetar su libertad de elección después de haber facilitado de forma clara, correcta y oportuna toda la información necesaria para que tomen decisiones conscientes. Tenemos en mente que la decisión final sobre la adquisición o no de determinado producto o servicio, así como su mantenimiento, le corresponde siempre al cliente.
- >> Entender las necesidades de los clientes para proporcionar informaciones y soluciones financieras que contribuyan a que las personas y empresas tengan una relación productiva y saludable con el dinero.
- >> Valorar la diversidad de nuestros clientes entendiendo que esta premisa es determinante para el éxito de nuestra organización y poniendo a su disposición productos y servicios adecuados a los más diversos perfiles y objetivos.
- >> Adoptar contratos fáciles de entender, que dejen claro cuáles son los derechos y deberes de cada uno y que adviertan de los riesgos existentes con el fin de que no haya dudas ni malentendidos.
- >> Colocar a disposición de clientes y usuarios canales de atención preparados para escuchar, acoger y resolver con rapidez sus solicitudes, reclamos y sugerencias. Al mismo tiempo, ofrecer canales seguros y sigilosos para proteger su privacidad y garantizar el tratamiento ético de sus datos.

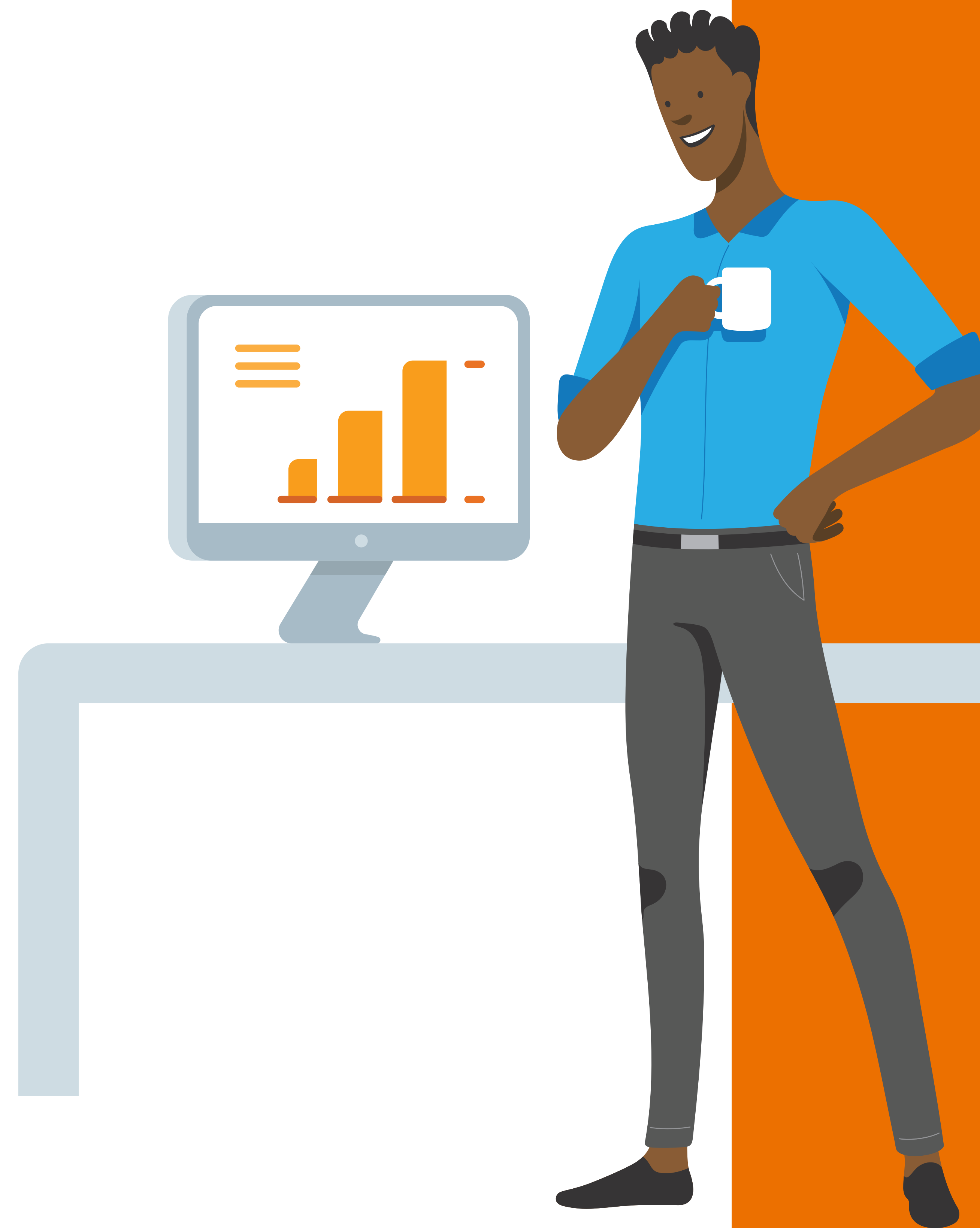
## Es inaceptable

- >> Obtener resultados a cualquier precio despertando expectativas a respecto de productos o servicios que no correspondan a la realidad, o induciendo a clientes y usuarios a error, dejando sus necesidades e intereses en segundo plano.
- >> 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.
- >> Concluir la venta de productos y servicios sin el debido consentimiento y formalización de la contratación por parte del cliente.
- >> Difundir informaciones, aconsejar o negociar con base en rumores o datos no confiables o no autorizados por ley, bajo pena de causar perjuicio a las partes involucradas.
- >> Discriminar, excluir o restringir a clientes en función de su género, cultura o etnia, raza o color, clase social, religión, edad, estado civil, orientación sexual, convicciones políticas o filosóficas, características físicas permanentes o temporales, discapacidades, nacionalidad o por cualquier otro motivo.

Para obtener más información al respecto, consulte nuestra Política Institucional de Relaciones con Clientes y Usuarios de Productos y Servicios Financieros.

# Accionistas e inversionistas.

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



## Es necesario

>> Proporcionar la información de forma clara, correcta y objetiva para que se tomen decisiones fundamentadas y se fortalezca la transparencia.

>> Elaborar estados de situación contables y financieros e informes para reguladores que traduzcan con rigor y claridad las informaciones relevantes y permitan la toma de decisión más adecuada.

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

>> Cumplir las políticas y normas de negociación de valores mobiliarios de la compañía (ya sean de empresas controladas o controladoras) y de divulgación de informaciones relevantes, en conformidad con lo definido en las políticas corporativas aprobadas en consejo de administración y divulgadas al mercado. Todos los que se adhieran a esas políticas deben respetarlas.

>> Prevenir la fuga de informaciones confidenciales y/o restrictas, así como negociaciones de valores mobiliarios con base en informaciones privilegiadas que contribuyan al mantenimiento de un mercado secundario saludable y justo.

## Es inaceptable

>> Concretar un negocio o una operación con vistas a atender exclusivamente a los intereses particulares de los controladores, administradores o terceros.

>> Dejar de recibir sugerencias, críticas y dudas de accionistas o inversionistas, o dejar de responderles en su debido momento y de forma correcta y profesional.

>> Beneficiarse de informaciones privilegiadas para vender o comprar activos financieros (acciones, debentures y etc.) directamente o por medio de terceros.

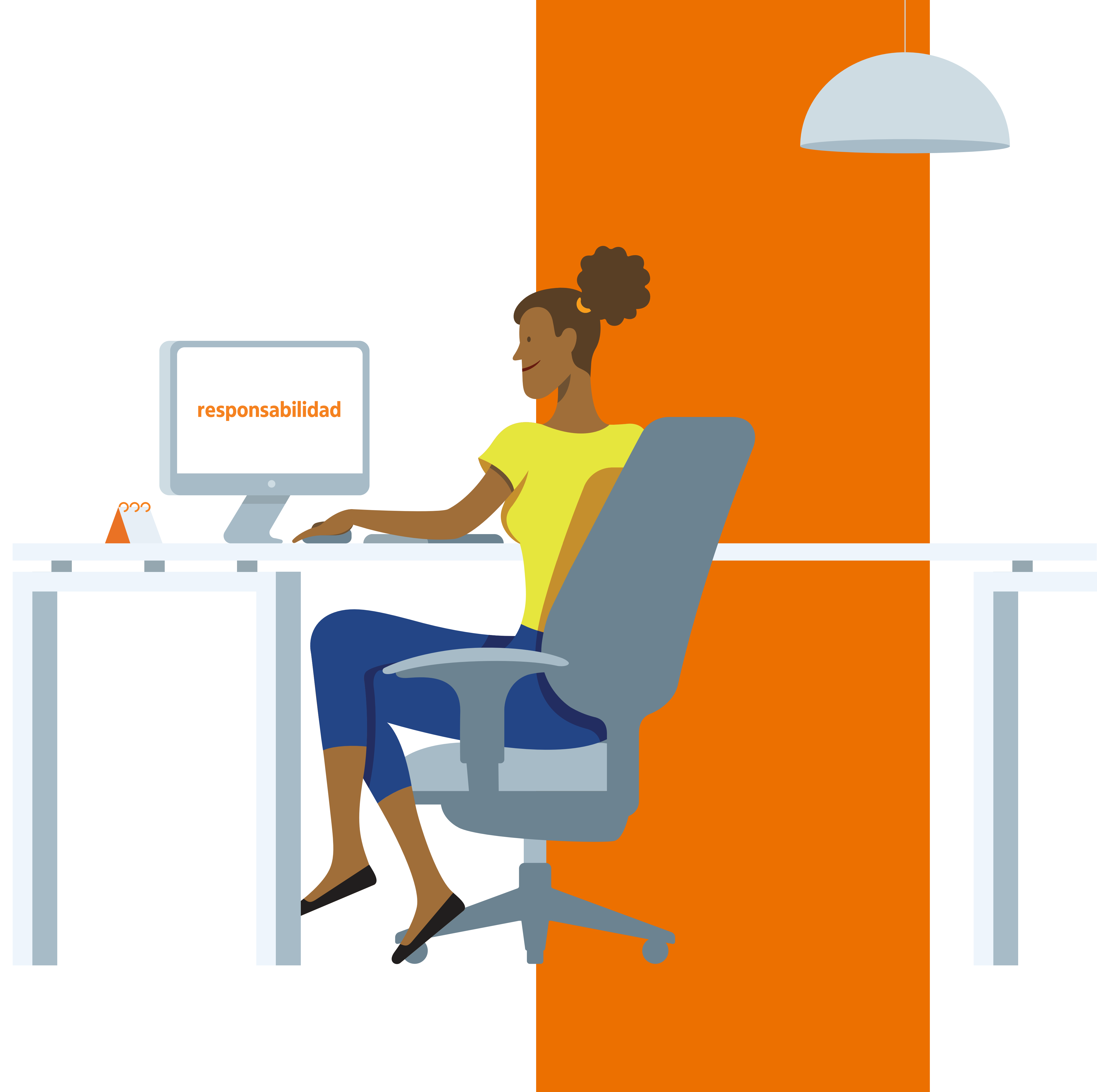
>> Valerse de oportunidades o prospección de negocios identificados por las empresas de Itaú Unibanco para beneficiarse o beneficiar terceros.

>> Filtrar o facilitar, de forma no equitativa, cualquier información que no sea pública y que pueda influir en la toma de decisión del inversionista.

# Proveedores.

Empresas como Itaú Unibanco forman una cadena de valor conjuntamente con sus proveedores de bienes, prestadores de servicios, aliados comerciales y de negocios.

Nuestra responsabilidad se extiende a nuestra red de relaciones. Por lo tanto:





## Es necesario

>> Adoptar criterios objetivos, transparentes, íntegros e imparciales de selección y contratación para mantener relaciones éticas, sin dar margen a ningún tipo de favorecimiento.

>> Apoyar el desarrollo sustentable de los proveedores, la promoción del trabajo digno, la competencia justa 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).

## Es inaceptable

>> Tolerar cualquier forma de violación de los derechos humanos, así como trabajo degradante (infantil, forzoso o análogo) o condiciones de trabajo peligrosas para la salud, además de abusos físicos o psicológicos. Es igualmente inaceptable contratar proveedores que no respeten la dignidad de sus trabajadores y ni la promoción de oportunidades justas e imparciales.

>> Mantener con nuestros proveedores vínculos comerciales y personales que puedan influir en la adopción de decisiones y comprometer nuestra exención.

>> Compartir informaciones estratégicas que puedan comprometer los criterios de transparencia e imparcialidad en los procesos de contratación.

# Competencia.

Que haya competencia es algo esencial para que los clientes y usuarios puedan ejercer su derecho a la libre elección. No obstante, debemos luchar contra tres tipos de prácticas:

>> La competencia desleal, que recurre a artimañas para privilegiar unas empresas en perjuicio de otras;

>> La formación de carteles que someten el mercado a un juego de cartas marcadas que perjudica directamente a los compradores de bienes o servicios;

>> Las prácticas unilaterales desfavorables a la dinámica competitiva en mercados en los que tenemos una participación relevante. En razón de ello:



## Es necesario



- >> Actuar en conformidad con los principios de la libre competencia y respetar la reputación y las opiniones de nuestra competencia .
- >> Formar parte de asociaciones empresariales con espíritu de cooperación 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 y practicar cualquier acto de espionaje económico u obtener planes y acciones de la competencia por medio de métodos turbios e ilegales.
- >> Hacer comentarios que puedan afectar la imagen o contribuir a divulgar rumores sobre nuestra competencia.
- >> Tratar con la competencia asuntos delicados que constituyan nuestros aspectos distintivos, tales como estrategias de negocio, ventajas competitivas, política de precios y descuentos, términos de contrato, costos, encuestas de mercado, estrategias de marketing, resultados contables y de gestión, desarrollo de nuevos productos, servicios y tecnologías.
- >> Poner en práctica, sea como fuere, ajuste de precios, producción o distribución de productos o servicios, así como reparto de clientes o áreas de actuación y el no desarrollo de operaciones, productos y servicios que conduzca a dejar de preservar la competencia.

# Sector público, relaciones políticas y gubernamentales.

Las relaciones y los contactos que mantenemos con el sector público y sus agentes, independientemente de órgano, cargo o jerarquía, exigen buena fe, transparencia y rigurosa rendición de cuentas de nuestra parte. Por eso:



## Es necesario

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

>> Relacionarse teniendo siempre en cuenta la posibilidad de un eventual conflicto de intereses, con el fin de evitarlo, y 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 la sociedad como forma activa de ejercer nuestra ciudadanía corporativa.

>> 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 y agentes del servicio público o candidatos a cargos electivos por medio de regalos o favores indebidos para facilitar o defraudar negocios o licitaciones, ya sea para que cumplan sus obligaciones legales o agilicen procedimientos. Tales prácticas constituyen formas de corrupción y configuran infracciones penales.

>> Demostrar cualquier preferencia corporativa por actos y declaraciones de naturaleza política que comprometan el mantenimiento de relaciones que pretenden ser exclusivamente comerciales.

>> Realizar aportes, directa o indirectamente, por medio de cualquier empresa del Conglomerado en Brasil y en el extranjero para campañas electorales, candidatos a cargos públicos y partidos políticos.

>> Condicionar eventuales aportes (patrocinios, donaciones y etc.) a la obtención de beneficios indebidos para Itaú Unibanco, para sí mismo o terceros.

Para obtener más información al respecto, véase nuestra Política de Relaciones Gubernamentales e Institucionales.

# Tercer sector.

La relación de Itaú Unibanco con ese sector supone uno de los aspectos más importantes de nuestra ciudadanía corporativa, en la medida en que asocia el poder económico a la inversión social y pretende ayudar a construir una sociedad más igualitaria en lo que se refiere a la oferta de oportunidades. En razón de ello:



## Es necesario

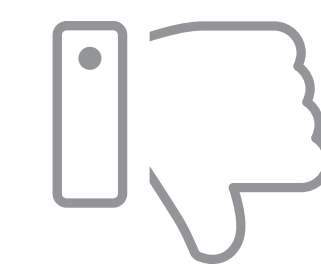


>> Establecer alianzas destinadas a fomentar el desarrollo sustentable de la sociedad para no comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades, respetando los límites de las legislaciones locales y en conformidad con nuestras directrices corporativas.

>> Destinar patrocinios y donaciones al desarrollo social, económico, educacional, 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 hacer aportes (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 con el único objetivo de viabilizar negocios.

>> Condicionar la inversión social a la adquisición de productos o servicios de Itaú Unibanco por parte de las organizaciones beneficiadas.

Para obtener más información al respecto, véase nuestra Política de Gobierno de Fundaciones e Institutos.

# Medios de comunicación.

Los medios de comunicación de masas son la línea de frente en defensa de la libertad de expresión, los intereses públicos y la variedad de opiniones, valores esenciales para consolidar la democracia en el país. Por eso:





## 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 cuidado.

>> Buscar la orientación de la Superintendencia de Comunicación Corporativa y Relaciones Gubernamentales antes de participar en entrevistas y programas en los medios vinculados a las actividades realizadas en Itaú Unibanco para evitar cualquier malentendido.

## Es inaceptable

>> Divulgar cualquier información sobre o en nombre de Itaú Unibanco o de sus empleados, por medio de conversaciones personales o por teléfono, e-mail o redes sociales, con el objetivo de fomentar noticias de prensa, influenciadores o formadores de opinión, sin el debido alineamiento con el área de Comunicación Corporativa, ya que tales situaciones pueden representar riesgo de imagen y reputación y dar lugar a eventuales malentendidos por parte de nuestro público.

# Comunidad.

En nuestra condición de institución financiera, reconocemos nuestro papel como agente de transformación y promoción del desarrollo local.

Actuamos en las comunidades en las que estamos presentes ampliando el acceso a los servicios financieros en dichos lugares y dirigiendo nuestra inversión social, teniendo siempre en cuenta los pilares social, económico y ambiental. Teniendo eso en mente:



## Es necesario

>> Fomentar la ética y la transparencia en los proyectos de instituciones e individuos con los que mantenemos relaciones.

>> Participar en las discusiones de políticas públicas más vinculadas a las necesidades de la población para diseminar iniciativas de alto impacto social y potencial de escala.

>> Participar en debates, eventos y acciones que ayuden a mejorar y fortalecer las comunidades y a construir programas acordes con la realidad local.

## Es inaceptable

>> Descuidar o dificultar el desarrollo local dejando de ejercer nuestro papel de agente de transformación.

Para obtener más información al respecto, véase nuestra Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Socioambiental.



**Buena fe y postura profesional**

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

Para ello debemos dar a los demás el trato justo que esperan recibir, responsabilizarnos de nuestros actos y elecciones dando prueba de la honestidad de nuestros propósitos y establecer un ambiente de confianza entre las partes.





Además, para distinguirnos en un mercado altamente competitivo, es necesario alcanzar niveles superiores de calidad en los servicios prestados.

No obstante, tales niveles dependen del perfeccionamiento continuo de nuestro trabajo y de los procesos en que se apoya, así como de un ambiente motivador, de respeto mutuo y ampliamente cooperativo. Por eso:

## Es necesario



>> Dialogar, lo que significa estar abierto a recibir opiniones divergentes de carácter constructivo, pues eso relaja el ambiente de trabajo, favorece la convivencia social, abre horizontes y multiplica las oportunidades de colaboración e innovación.

>> Reconocer las ideas y realizaciones de los colegas con la intención de valorar su trabajo y resguardar lo que les pertenezca.

>> Promover relaciones basadas en el respeto a la dignidad y a la igualdad en el trato, lo cual ayuda a mantener un ambiente propicio al desarrollo y a la interacción saludable con vistas a disfrutar de un clima colaborativo y de cordialidad. En las relaciones internas, especialmente entre gestor y colaborador, se debe propiciar la interacción basada en la confianza, la cooperación y el respeto mutuo obedeciendo las normas laborales y evitando así excesos, imposiciones innecesarias y situaciones embarazosas.

>> Apreciar la diversidad en nuestras relaciones, promoviendo realmente el derecho a la diferencia y ayudando a crear un ambiente en el que las personas puedan actuar en conformidad con sus valores individuales, sin perjuicio de los institucionales.

Para obtener más información al respecto, véase nuestra Política de Diversidad.

>> Compartir informaciones no confidenciales cuya falta de conocimiento pueda comprometer actividades o decisiones ajenas.

>> Aprender de los errores cometidos, reconocerlos y proponer posibles mecanismos de prevención.

>> Realizar el trabajo de manera consciente, con integridad, diligencia y fidelidad a los intereses de Itaú Unibanco.

>> Conocer y cumplir las leyes, normas, políticas y procedimientos corporativos y estar al día con las capacitaciones y certificaciones obligatorias que se aplican al trabajo cotidiano.

>> Cuidar de las instalaciones, recursos, equipos, máquinas y demás materiales y herramientas de trabajo disponibles y utilizarlos únicamente con fines particulares en casos de emergencia y con gran moderación.

>> Utilizar con responsabilidad la tarjeta corporativa y demás beneficios recibidos, a ejemplo de los planes de medicina privada y de cobertura odontológica, productos y servicios bancarios, ticket de alimentación, transporte, estacionamiento, clubs de recreación, entre otros, respetando las reglas corporativas y con sensata demostración de colaboración.

## Es necesario



- >> 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 al no desperdiciar recursos, tales como agua, energía, papel, objetos desechables, material de oficina y combustible, entre otros, haciendo un esfuerzo por preservar el medio ambiente y reciclar todo lo posible.
- >> Garantizar y respetar la participación facultativa y voluntaria en prorrates o colectas para pagar celebraciones internas, regalos a compañeros, amigo secreto o donaciones, sin permitir la divulgación de los montos desembolsados con el fin de mantener un buen clima de cordialidad. Se recomienda prudencia y moderación en lo que se refiere a los valores para evitar exageraciones, sospechas y conjeturas malintencionadas.
- >> Evitar realizar rifas, sorteos, apuestas o juegos con premios.

>> 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 traen consigo perjuicios de orden moral, psicológico y social. Administrar los negocios personales y familiares de forma planificada, prudente y responsable, utilizando los recursos financieros conscientemente.

>> 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 cualquier transgresión al presente Código y demás políticas corporativas relacionadas con él, demostrando estar atento y poseer un espíritu de cooperación con Itaú Unibanco.



## Es inaceptable

>> Inducir a error y causar perjuicio a los demás, aunque tal práctica pueda beneficiar a Itaú Unibanco.

>> Presentar ideas, opiniones y preferencias personales como si fuesen de Itaú Unibanco, de sus administradores o colaboradores.

>> Usar el nombre de Itaú Unibanco o el propio cargo y, consecuentemente, su influencia para obtener beneficios indebidos o ventajas de cualquier tipo para sí o terceros asumiendo el riesgo de manchar la propia reputación profesional y la de la institución.

>> Discriminar o permitir que se discrimine a quien quiera que sea en función de su género, cultura o etnia, raza o color, clase social, religión, edad, estado civil, orientación sexual, convicciones políticas o filosóficas, características físicas permanentes o temporales, discapacidades o por cualquier otro motivo que configure acto de intolerancia y ofenda la dignidad de las personas.

>> Practicar o tolerar el acoso moral o sexual, conductas que provocan daños a la integridad personal de quien las sufre y traen consecuencias legales y nocivas para el ambiente de trabajo.

>> Practicar bullying, avergonzando a la víctima y perjudicando las relaciones en el ambiente de trabajo.

>> Censurar la libre expresión de pensamiento de administradores, colaboradores y demás públicos puesto que eso restringe ideas y oportunidades al mismo tiempo que perjudica las relaciones.

>> Castigar o vengarse de quien se comunique, de buena fe, con los canales competentes de orientación y denuncia para notificar una situación de acoso, discriminación, abuso de poder, favoritismo o cualquier infracción al presente Código y demás políticas corporativas que a él se asocian, generando un clima 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 de otros administradores o colaboradores mercaderías o servicios dentro de las instalaciones de Itaú Unibanco, con el objetivo de obtener beneficios pecuniarios para sí o para terceros.

>> Solicitar o conceder préstamos a compañeros de trabajo una vez que tal práctica puede causar desentendimientos y perjudicar el clima en el ambiente de trabajo.

## Es inaceptable

>> Transmitir rumores e insidias contra compañeros, competencia, clientes, proveedores y aliados comerciales, lo cual genera situaciones incómodas y embarazosas e incluso retaliaciones contra uno mismo y contra Itaú Unibanco.

>> Utilizar redes sociales o cualquier otro medio de comunicación externo al banco para transmitir información confidencial o divulgar imágenes o informaciones relacionadas con el trabajo que puedan comprometer la seguridad, la reputación y la imagen de Itaú Unibanco y de sus administradores, colaboradores y terceros.

>> Hablar con la prensa sobre o en nombre de Itaú Unibanco o de sus empresas, por cualquier medio disponible, sin autorización previa, puesto que solamente las personas autorizadas están preparadas para manejarse con esos medios de difusión de la información.

Para obtener más información al respecto, véase nuestra Política de Relaciones con la Prensa y Participación en Premios y Reconocimientos.

>> Poner en práctica o tolerar negocios u operaciones, así como dejar de cumplir los procedimientos internos de seguridad, que puedan contribuir a la realización de actos ilícitos o criminales (incluso transnacionales), tales como corrupción, lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo o fraude, infringiendo disposiciones legales y convirtiendo a Itaú Unibanco en blanco de graves sanciones.

Para obtener más información al respecto, véase nuestra Política Corporativa de Prevención contra Actos Ilícitos y Política Corporativa de Prevención contra la Corrupción.

>> Promover y difundir contenidos contrarios a los valores y directrices de Itaú Unibanco (i.e. pornográficos, clasistas e ilegales, entre otros).

>> Portarse de manera inadecuada en celebraciones y conmemoraciones internas, viajes, fiestas y demás eventos de la empresa, así como abusar del uso de bebidas alcohólicas, para no perjudicar las relaciones y la buena marcha del trabajo.

>> Usar drogas ilícitas poniendo en riesgo la imagen de Itaú Unibanco y comprometiendo el desempeño funcional y el ambiente de trabajo.

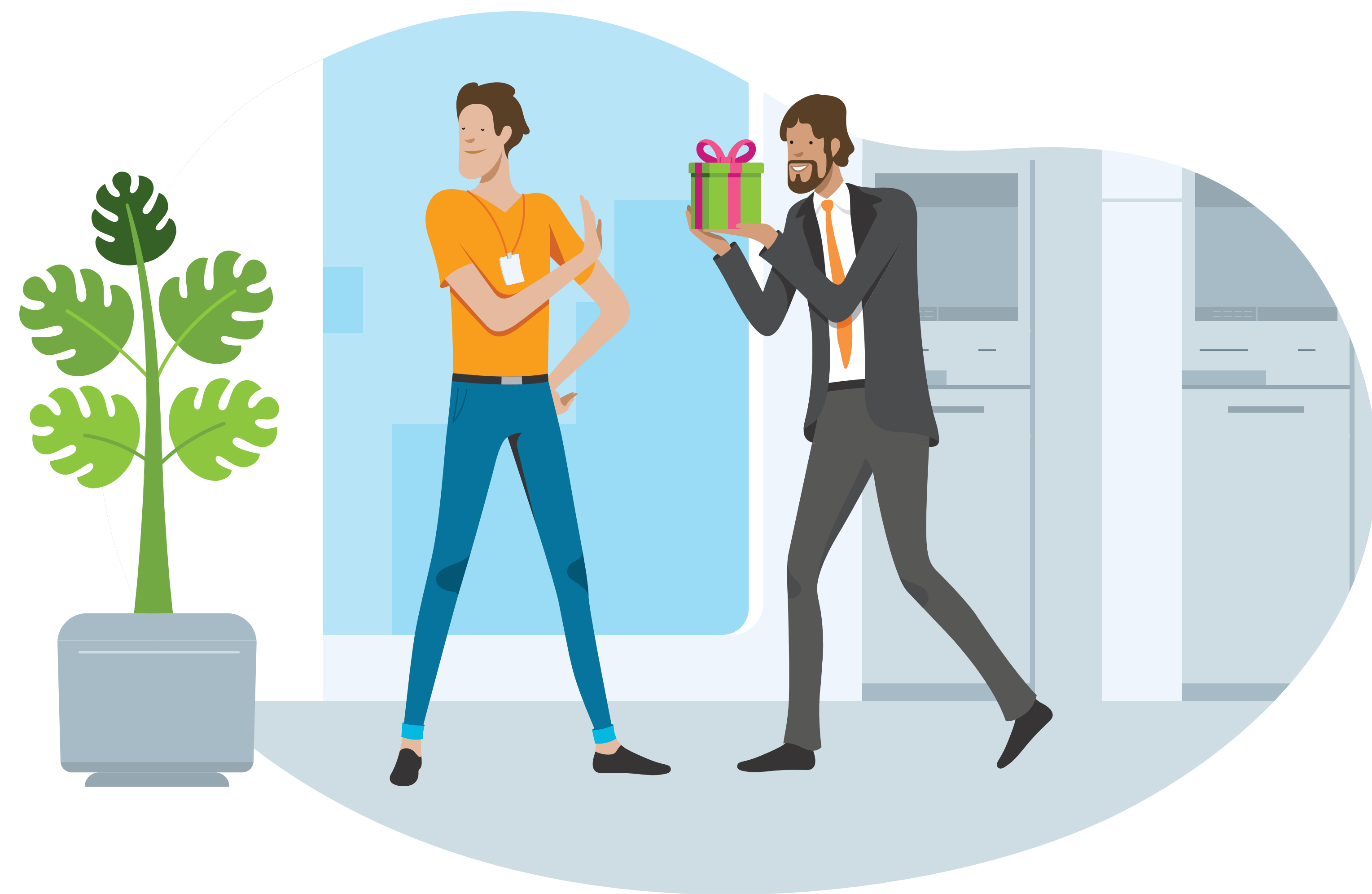
# Cómo administramos los conflictos de intereses



# La exención de nuestras acciones.

Los conflictos de intereses pueden comprometer la imparcialidad de nuestras acciones y poner en riesgo la reputación de Itaú Unibanco, de sus administradores y 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, comunicamos rápidamente a los canales competentes cualquier situación en que se vislumbre conflicto de intereses y solicitamos orientación en ese sentido.



comunicamos rápidamente a los canales competentes **cualquier situación en que se vislumbre conflicto de intereses.**



Para obtener más información al respecto, véase nuestro :

Procedimiento de Conflicto de Intereses asociado a la Política Corporativa de Integridad, Ética y Conducta.

# Informaciones y know-how.

Hacemos uso de nuestra información, conocimiento y propiedad intelectual en pro de Itaú Unibanco y, cuando corresponda, respetando las normas establecidas, en favor de nuestro público.

Así, la manera cómo utilizemos la información y el know-how (i.e. 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 muy importante mantener en secreto y tratar correctamente las informaciones no públicas (i.e. restringidas, confidenciales e internas), tanto en el ámbito profesional como en el personal. En ese sentido:



## Es necesario

>> Ser diligente en lo que se refiere a la utilización de mecanismos de seguridad de la información y cibernética, a efectos de garantizar la confidencialidad de los datos.

>> Respetar la privacidad de clientes, proveedores y público de nuestra esfera de relaciones o de quien obtengamos información, manteniendo en secreto sus registros, informaciones, operaciones y servicios contratados, so pena de poner en riesgo la confianza adquirida.

>> Proteger e impedir la fuga de cualquier documento o información que pueda ocasionar una situación desagradable o perjuicio a personas o empresas. Asegurarse de que las informaciones no públicas circulen únicamente en áreas autorizadas.

>> Solicitar la autorización de un gerente antes de utilizar informaciones o know-how no públicos en actividades o publicaciones externas, tales como clases, congresos, conferencias, trabajos académicos, libros, revistas y otros medios (redes sociales, plataformas para compartir videos o fotos, blogs, etc.), ya que su revelación o adulteración puede llegar a causar pérdidas económicas, favorecer la competencia o afectar negativamente a los negocios o la imagen de Itaú Unibanco.

## Es inaceptable

>> Valerse de informaciones no públicas de Itaú Unibanco o de terceros para fines particulares o transmitirlos a terceros sin la previa autorización de los dueños de la información, o incluso infringiendo normativas internas y externas, puesto que pueden perjudicar a Itaú Unibanco y a su público.

>> Llevarse consigo copia de informaciones, procesos, metodologías, softwares y demás materiales de Itaú Unibanco aunque hayan sido desarrollados por administrador o colaborador en su ambiente de trabajo, ya que se trata de propiedad intelectual de Itaú Unibanco

>> Divulgar en redes sociales informaciones no públicas de propiedad de Itaú Unibanco o de sus contrapartes, así como difundir rumores o manchar la imagen de administradores, colaboradores o de la institución y de su público.

Para obtener más información al respecto, véase la Política Corporativa de Seguridad de la Información y Cybersecurity.

# Relaciones de parentesco y proximidad.

Las contrataciones e indicaciones internas o externas de familiares o personas cercanas están permitidas, pero en el caso de que impliquen un potencial conflicto de intereses tendrán que someterse previamente al análisis de la gestión y de la Consultoría de Ética.

En ese grupo de relaciones se incluyen, pero no se limitan a, los cónyuges o las parejas estables, ascendentes (i.e. padres y abuelos), descendentes (i.e. hijos consanguíneos o adoptivos, nietos) o por relación colateral (i.e. hermanos, tíos, primos, sobrinos); colaterales o por afinidad (i.e. padrastros, cuñados, cuñados, hijastros y nueras). Siendo así:

Se entiende una relación cercana, por ejemplo, novios, parejas, personas que viven juntas.



## Es necesario

>> Informar al gestor directo y al responsable de la contratación (interna o externa) en caso de que se quiera indicar a un familiar o persona cercana, incluso como resultado de un traslado o unificación de áreas, con el fin de comprobar si hay algo que lo impida.

De haber alguna duda sobre la existencia de conflicto de intereses, se recurrirá a la Consultoría de Ética.

## 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.

>> La existencia de parentesco o relaciones de proximidad en una misma sucursal o en lugares físicos similares (plataformas, núcleos, centrales, agencia digital y consultoría de inversiones).

Importante: en Brasil, las relaciones de parentesco y proximidad deben registrarse en el portal corporativo.



# Actividades y sociedades externas.

(Incluye también relaciones personales con clientes, proveedores y aliados comerciales).

Eventuales vínculos mantenidos por los administradores y colaboradores con otras empresas, actividades o individuos pueden posibilitar los casos de favorecimiento, lo cual puede manchar imágenes o perjudicar reputaciones. Por lo tanto:



startup,  
restaurante,  
dar lecciones...

## Es necesario



>> Comunicar al gestor directo la intención de asumir actividades o sociedades en otras organizaciones o incorporar o unirse a otras compañías. En caso de que se dude si la actividad está en conflicto o no con sus propias actividades o con las actividades del banco, hay que ponerse en contacto con la Consultoría de Ética.

>> Solicitar la orientación de la Consultoría de Ética antes de realizar negocios particulares o formar sociedad con profesionales, empresas y administradores de empresas que sean clientes, proveedores o aliados comerciales de Itaú Unibanco.

>> Consultar el Asesor de Ética antes de contratar o mantener relaciones con proveedores, contratistas o socios comerciales que tengan relaciones con gerentes o empleados (por ejemplo, parentesco, participación en la empresa etc) para evaluar posibles conflictos de intereses.

## Es inaceptable



>> Realizar negocios particulares o sociedades con profesionales o empresas que sean clientes, proveedores, aliados comerciales, competidores u otros que mantengan cualquier tipo de relación con Itaú Unibanco, cuya interacción pueda representar conflicto de intereses, sin que antes se haya consultado a la Consultoría de Ética y sin seguir las directrices corporativas.

>> Trabajar como autónomo o en otras organizaciones como gestor, colaborador, prestador de servicio, consultor o consejero, socio, socio director o socio inversor, responsable técnico, etc., cuyas actividades estén en conflicto de algún modo con las actividades desarrolladas en Itaú Unibanco, ya sea por su naturaleza o por el tiempo que se les dedique.

# Cortesías y regalos.

Ciertas relaciones externas o prácticas comerciales pueden considerarse intentos de ganarse a una persona o formas de influir en aquellos que toman las decisiones, tanto en el sector público como el privado.

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, espectáculos culturales y favores de cualquier tipo.



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

## Es necesario

>> Prohibir el recibir u ofertar tales 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.

>> Realizar aportes en nombre de Itaú Unibanco (patrocinios o donaciones), en conformidad con las normas corporativas que regulan la cuestión.

## Es inaceptable

>> Sugerir, ofrecer, conceder, prometer o recibir regalos, aportaciones y favores de cualquier tipoa/de cualquier terceros, a cambio de facilitar negocios, operaciones o actividades de Itaú Unibanco o con vistas a obtener ventajas indebidas 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 dar motivos de sospechas en caso de ser administrador o colaborador de la area de Patrimonio, Compras y Activos de Itaú Unibanco en Brasil y respectivas áreas en las demás unidades del conglomerado.

Para obtener más información sobre conflictos de intereses, véase nuestro Procedimiento de Conflicto de Intereses asociado a la Política Corporativa de Integridad, Ética y Conducta.



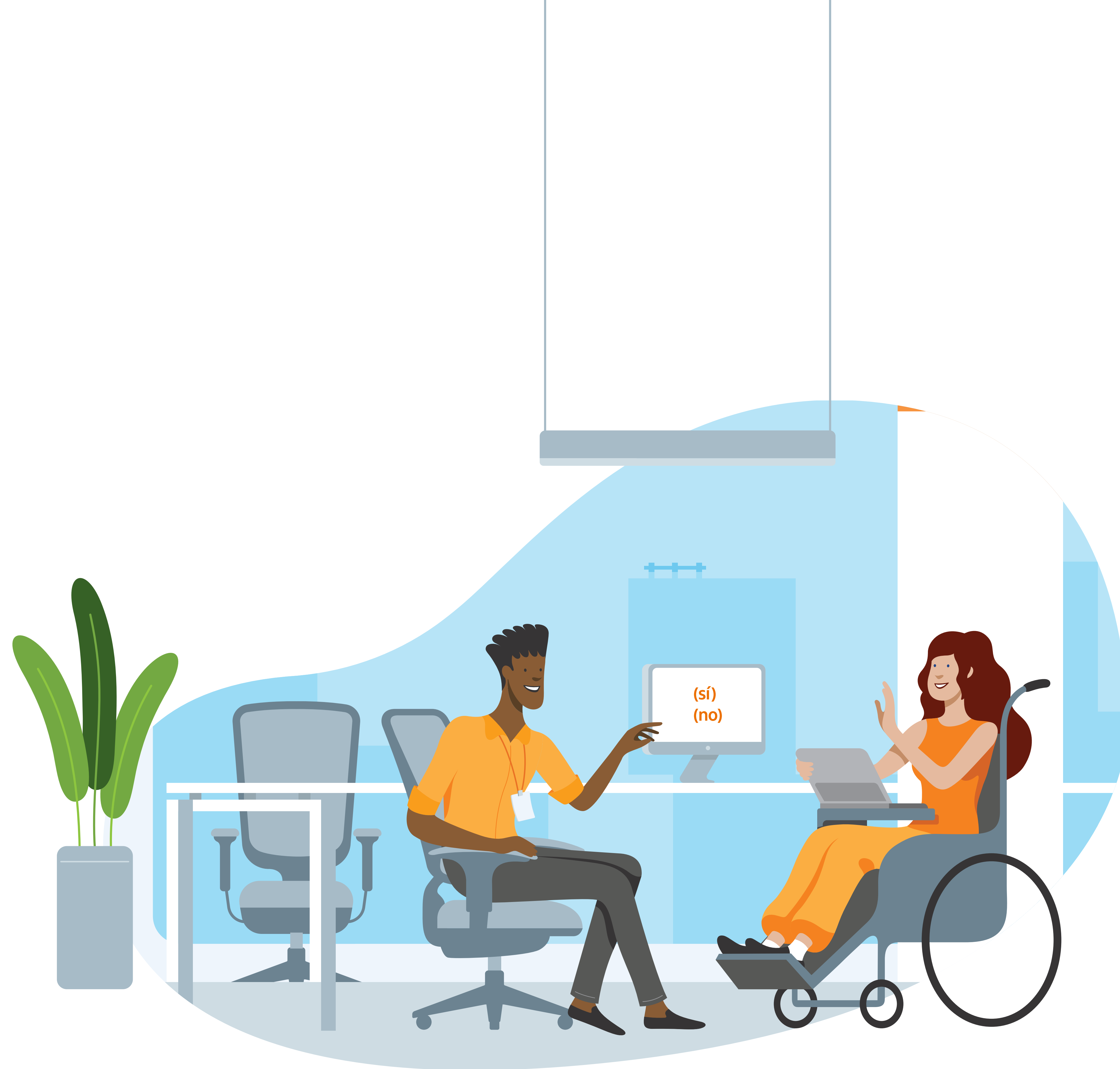
# **Alcance, gestión y utilización del Código de Ética**

# Dudas sobre qué decisión tomar?

Cuando tenga una pregunta o un dilema sobre cómo proceder con un problema del Código de Ética, intente responder las siguientes preguntas.

Si responde “sí” a las preguntas verdes y “no” a las preguntas rojas, está en el camino correcto.

En caso de duda, contacte la Consultoría de Ética.



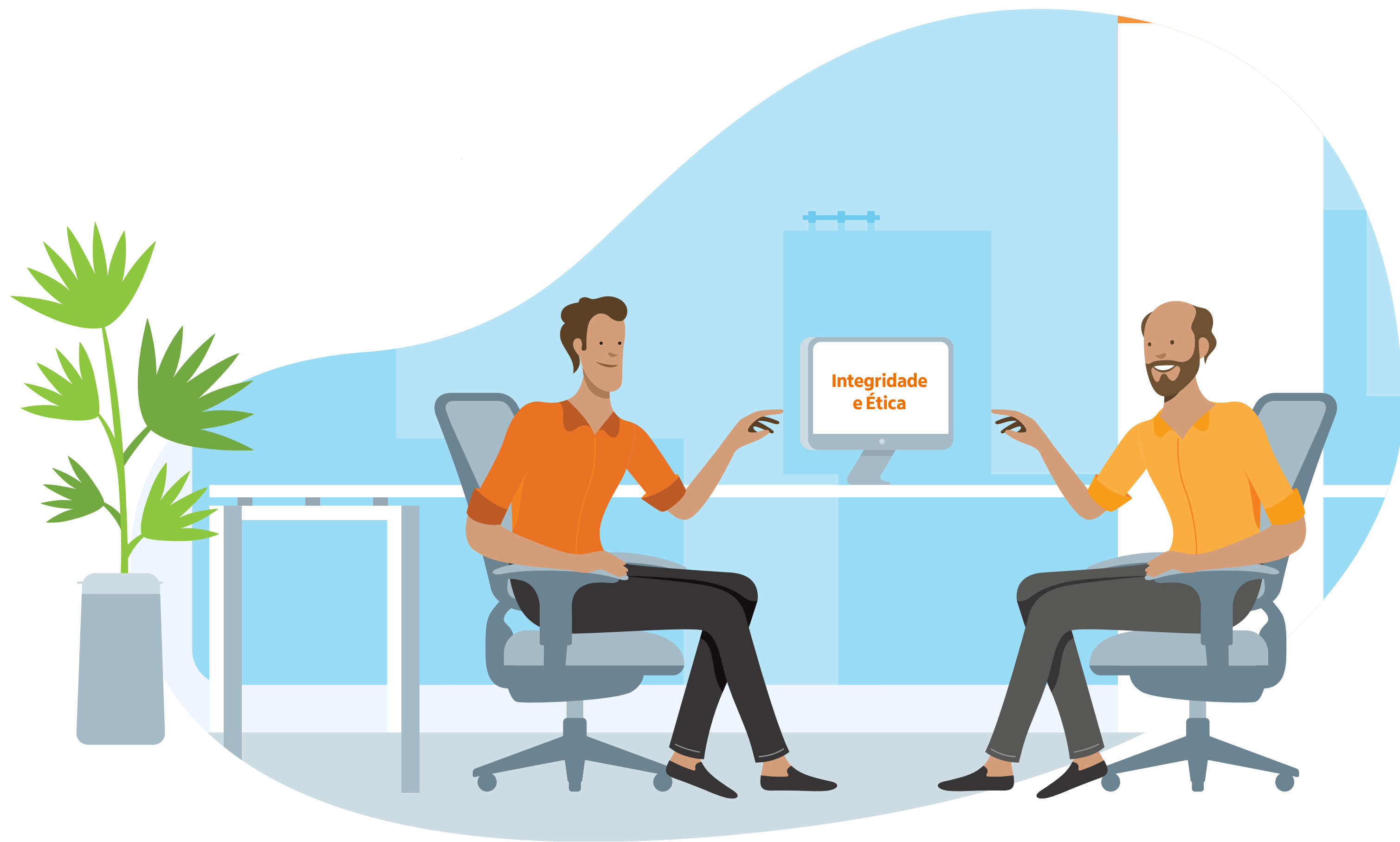
# Cuestiones.

- 1 ¿Estoy tomando esta decisión con base en las pautas del Código de Ética o sus políticas relacionadas? ¿He leído tu contenido antes de tomar esta decisión?
- 2 ¿Mi decisión ayudará tanto al banco como sus partes interesadas (por ejemplo, clientes, socios etc)?
- 3 ¿Podría justificar públicamente mi decisión?
- 4 Al consultar con mi gerente sobre el asunto, la Asesoría de Ética u otra área de apoyo, ¿estoy revelando todos los aspectos y factores relacionados con este hecho?



- 1 ¿Estoy tomando esta decisión en base a lo que otros han dicho, sin conocer las reglas o incluso sin saber que puede no estar de acuerdo con los estándares internos y externos?
- 2 La decisión tomada por mi solo concierne a mis propios intereses y/o a terceros relacionados conmigo?
- 3 Si tomo esta decisión, ¿tendré alguna vergüenza en comunicarme con mi jefe, compañeros de trabajo, familiares y amigos?
- 4 Si no tomé esta decisión, quizás omitiéndome, ¿podría dañar al banco, a un empleado o proteger a alguien que cometió una mala conducta o incluso un acto ilegal?

# El Código de Ética Itaú Unibanco...



es un documento público. El Consejo de Administración de Itaú Unibanco Holding S.A. lo aprobó y se aplica indistintamente a todos los administradores y colaboradores del Conglomerado Itaú Unibanco, en Brasil y en el exterior.

El cumplimiento del Código de ética y los principios y valores del Conglomerado Itaú Unibanco se garantiza a través de un conjunto de directrices, procesos y organismos llamados Programa de Integridad y Ética.

Este programa se establece en la Política Corporativa de integridad, ética y conducta que cubre:

>> Liniamientos complementarios al Código de ética con respecto a la conducta en la relación con los diversos interesados, situaciones de posibles conflictos de intereses y prevención de actos ilegales.

>> Gobernanza del programa, que incluye comunicación y capacitación, responsabilidades de las partes interesadas, monitoreo y protección de denunciantes.

>> Responsabilidad de la Junta Colegiada de Integridad y Ética para definir y garantizar la aplicación de las directrices del Programa, y del Comité de Auditoría para supervisar las acciones definidas.

Las áreas de compañías que conforman el conglomerado Itaú Unibanco pueden adoptar reglas más estrictas que este Código. En las Unidades Internacionales, se deben consultar y observar políticas locales específicas relacionadas con los temas de este Código.

Todos los administradores y empleados del Conglomerado Itaú Unibanco deberán cumplir con el término de la Política de Integridad anualmente.



# Canales de orientación y denuncia.

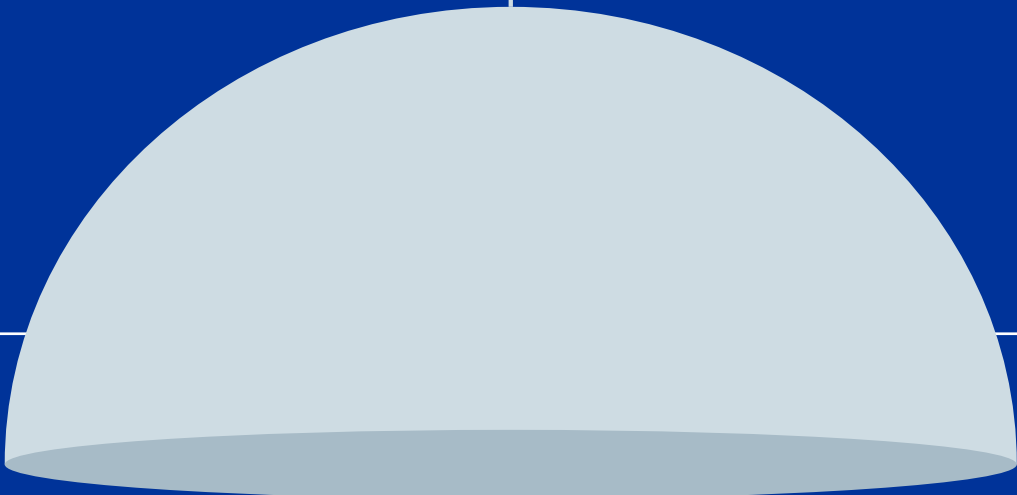
Las preguntas y evaluaciones de excepciones con respecto a los temas de este Código de Ética y la Política de Integridad, Ética y Conducta Corporativa y sus procedimientos deben dirigirse al Asesor de Ética o los canales locales en las unidades internacionales

Además, si nos encontramos con un hecho o una sospecha de violación de una directriz, ley, reglamento o norma, depende de nosotros informarlo de inmediato a los canales apropiados. La investigación observará las siguientes premisas:

- >> 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.

En el día a día, pueden surgir dilemas o situaciones no cubiertas por este Código que requieren una evaluación individual.

**Ante la duda, lo mejor es preguntar.**



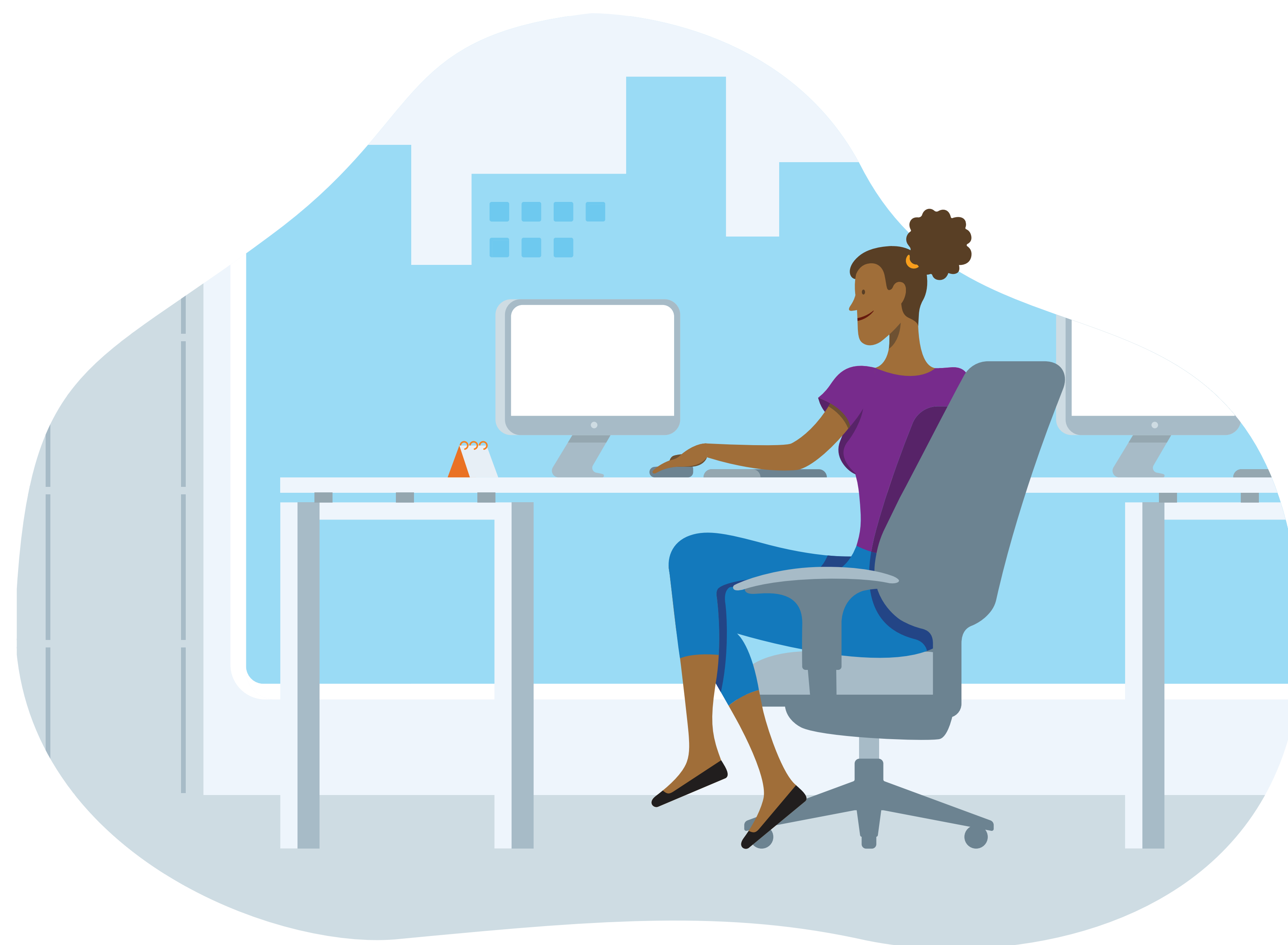
Para obtener más información sobre los canales de denuncia de irregularidades, la política de protección de denunciantes y las sanciones disciplinarias, consulte la Política de Integridad, Ética y Conducta Corporativa, disponible en los portales internos de la compañía o en el sitio web <https://itau.com.br/relacoes-com-investidores>

Vea a continuación el acceso a los canales de orientación e informes.

# Canales competentes para el manejo de orientación y quejas.

## Contactos:

- Canal Compliance: [eticacompliance@oca.com.uy](mailto:eticacompliance@oca.com.uy)
- Canal RRHH: [eticaRRHH@oca.com.uy](mailto:eticaRRHH@oca.com.uy)
- Canal Genérico: [etica@oca.com.uy](mailto:etica@oca.com.uy)



Canal	Assuntos	Contactos
Consultoría de Ética	<p>Dudas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética Itaú Unibanco</li> <li>• Conflictos de intereses</li> <li>• Dilemas éticos</li> <li>• Política Corporativa de Integridad y Ética (HF-5)</li> <li>• Política Corporativa de Prevención de la Corrupción (HF-22)</li> </ul>	<p>E-mail interno: caixa COMITE DE INTEGRIDADE E ETICA</p> <p>E-mail externo: <a href="mailto:comitedeintegridadeeetica@correio.itau.com.br">comitedeintegridadeeetica@correio.itau.com.br</a></p>
Superintendencia de Inspección	<p>Dudas, sospechas y denuncias sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraudes en los canales electrónicos;</li> <li>• Fraudes documentales en sus diversas modalidades;</li> <li>• Actos de corrupción y coima;</li> <li>• Hurto y robo en unidades y extensiones, clientes y colaboradores;</li> <li>• Invasiones forzadas en general;</li> <li>• Extorsión mediante secuestro;</li> <li>• Incidentes de seguridad de la información, física, personal y patrimonial;</li> <li>• Desviaciones de comportamiento de colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail interno: caixa INSPETORIA</li> <li>• Central de atención: 0800 723 0010 y 0300 100 0341</li> <li>• Sistema: registra el caso en el Sistema Itaú de Tratamiento de Ocurrencias (SITO)</li> <li>• E-mail externo: <a href="mailto:inspetoria@itau-unibanco.com.br">inspetoria@itau-unibanco.com.br</a></li> <li>• Valija: destinatario: Gerência de Inspeção/São Paulo</li> <li>• Correspondencia: Att. Inspeção –Av. Dr. Hugo Beolchi, 900 – Torre Eudoro Villela, piso 1 – São Paulo/SP – CEP 04310-030</li> </ul>
Comité de Auditoría	<p>Sospechas y denuncias acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento legal o reglamentario;</li> <li>• Fraudes y errores en las actividades de auditoría, contabilidad y controles internos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail externo: <a href="mailto:comite.auditoria@itau-unibanco.com.br">comite.auditoria@itau-unibanco.com.br</a></li> <li>• E-mail interno: <a href="mailto:comite.auditoria.iuh@itau-unibanco.com.br">comite.auditoria.iuh@itau-unibanco.com.br</a>;</li> <li>• Correspondencia: Att. Comitê de Auditoria Itaú Unibanco Holding S.A.– Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 – Torre Olavo Setubal, Piso PM, São Paulo – SP – CEP: 04344-902.</li> </ul>



# Sanciones disciplinarias.

El incumplimiento de las directrices de este Código de Ética y de la Política Corporativa de Integridad, Ética y Conducta, así como sus procedimientos y demás políticas internas, puede dar lugar a sanciones administrativas establecidas en normas internas del Conglomerado 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.).

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.

## Canal de comunicación de desvíos éticos – Local

Compliance recibirá y se encargará de analizar las denuncias y canalizará las sugerencias y comentarios según corresponda. Las denuncias se podrán canalizar a través de Compliance personalmente o por los siguientes canales:

- [etica@oca.com.uy](mailto:etica@oca.com.uy)
- [eticacompliance@oca.com.uy](mailto:eticacompliance@oca.com.uy)
- [eticaRRHH@oca.com.uy](mailto:eticaRRHH@oca.com.uy)


## Código de conducta de la unidad internacional

OCA como institución financiera está sujeta a leyes, decretos y normas del BCU que regulan la actividad financiera en el país y el relacionamiento con los clientes a fin de velar por el mantenimiento de la confianza pública en las Instituciones y productos del sistema financiero y de promover la protección de los derechos de los clientes.

El incumplimiento de estas normas podría dar lugar a sanciones además de afectar la imagen de OCA como Institución.

En tal sentido, la Dirección de la empresa y sus colaboradores asumen como conducta ética el compromiso en el cumplimiento y la observancia de las leyes, decretos y regulaciones, por lo cual en caso de verificar violaciones a las mismas, así como infracciones a los principios de lealtad, ética comercial e imparcialidad, las mismas serán comunicadas tanto por la dirección como por los colaboradores al Banco Central del Uruguay.

La institución tomará además, las medidas de corrección necesarias y de sancionará desvíos.

A large, stylized outline of the Itaú logo, which is a vertical bar with two circles on either side, rendered in a light orange color.

**La ética no es negociable, contamos con usted.**