

## introdução

### palavra do presidente

Prezado colega,

Trabalhar em uma empresa acaba se confundindo com a própria identidade pessoal. E poder orgulhar-se dela torna-se um bem valioso. Por isso, cabe zelar pela reputação do negócio, retribuir a confiança que os clientes depositam em nós, devolver à sociedade benefícios que somente empresas socialmente responsáveis podem propiciar.

O compromisso de compartilhar e praticar valores morais faz parte da história do Itaú. É um modo sábio de expressar nosso jeito de ser e de definir a imagem que identifica nossa empresa. Queremos ser reconhecidos como uma organização sólida e confiável.

Para mantermos o respeito e a confiança do mercado e da sociedade em geral, a credibilidade que conquistamos precisa continuar sendo construída e assegurada dia após dia. Falhas involuntárias ou descuidos podem se converter em riscos de descrédito ou prejuízos à nossa imagem. Nossa responsabilidade como cidadãos e como profissionais implica, portanto, que tenhamos um relacionamento íntegro com clientes, acionistas, colegas de trabalho, parceiros de negócios, agentes governamentais e, sobretudo, com as comunidades em que atuamos.

O Código de Ética constitui um guia para a ação, um texto de referência para as decisões que tomamos - das mais corriqueiras às mais importantes.

A meta é o enraizamento deste Código em todas as nossas atividades. Isso garantirá a realização da Visão Itaú, a preservação da nossa imagem e a perenidade de uma Organização que sabe valorizar o lugar de grande relevo que ocupa na sociedade.

Nesse sentido, fornece rumos e qualifica as práticas desejadas. Não é um retrato exaustivo daquilo que fazemos, mas um conjunto de diretrizes que apontam um horizonte para o qual queremos caminhar. À medida que certos passos são dados, outros precisam ser projetados; à medida que a sociedade desenvolve novas expectativas, cabe-nos inovar.

Isso significa termos sensibilidade para atualizar continuamente nossas práticas e, naturalmente o próprio conteúdo do Código. Afinal, seus termos indicam os padrões esperados no exercício profissional, ao mesmo tempo em que definem o posicionamento estratégico de nossa empresa. Por isso é que se aplicam a todos os colaboradores, sem distinção de nível hierárquico.

Ao contemplar as melhores práticas sob a perspectiva ética, o Código clarifica quais as formas mais adequadas de fazer o que fazemos. Confere coerência às nossas políticas, à nossa Cultura de Performance e aos nossos procedimentos.

O Código de Ética Itaú é um instrumento de trabalho e um norte moral. Tenho certeza, de que ele nos irá inspirar e espero que cada um de nós converta sua própria conduta em um exemplo edificante para todos os outros.

**Roberto Egydio Setubal**

### por que um código de ética?

**As empresas dependem da confiança de que desfrutam na sociedade. Isso significa que necessitam preservar seus ativos intangíveis: os conhecimentos acumulados, a capacidade de inovar, os relacionamentos com os vários públicos de interesse, as competências de seus integrantes, a inteligência competitiva, a reputação, a imagem, as marcas que possuem. De que viveriam as organizações financeiras senão de confiabilidade?**

Nossas decisões e ações produzem efeitos sobre todos aqueles que mantêm relações conosco. Saber disso implica ter consciência de que nossos atos podem ser avaliados pela sociedade como certos ou errados, justos ou injustos, legítimos ou ilegítimos. Em decorrência, tanto podem melhorar nosso relacionamento, como prejudicá-lo. Nesse contexto, as questões éticas ganham significativa relevância.

De fato, práticas oportunistas deterioram o ambiente interno e desgastam as relações entre os membros da organização. Podem pôr em xeque a reputação do negócio. O posicionamento da Empresa a respeito de assuntos passíveis de apreciações morais permite que os colaboradores tenham clareza sobre o que fazer. Demonstrem transparência, evitam mal-entendidos e esvaziam boatos e comentários desfavoráveis.

Assim, definir quais são os objetivos da empresa e, sobretudo, mostrar como fazer para atingi-los é uma tarefa valiosa. Não são apenas os fins que interessam, mas também os meios para alcançá-los. O mero respeito às leis não dá conta da complexidade das repercussões que as ações empresariais podem provocar. Por isso, é indispensável refletir sobre o impacto que nossas decisões geram: como irão afetar os nossos diversos públicos de interesse? Como influenciarão a nossa empresa no longo prazo?

A ética, como ciência da moral, contribui decisivamente para que possamos delimitar o campo das escolhas a serem feitas, porque torna compreensíveis os fatos sociais que têm implicações morais. Ela estuda como as coletividades separam os bons dos maus costumes, distinguem o bem e o mal, identificam virtudes e vícios. Por ser uma reflexão sistemática sobre a conduta das pessoas, oferece conhecimentos que permitem analisar, explicar e avaliar os riscos de imagem que nossas operações podem provocar.

A Visão Itaú destaca que, em nosso setor de atuação, objetivamos a liderança em performance. Para tanto, conclama cada um de nós a se empenhar na criação de vantagens competitivas - tecnologia avançada, governança corporativa, criteriosa gestão dos riscos, efetividade operacional, marketing inteligente, canais eficientes de distribuição, racionalização de custos, ambiente de trabalho saudável. De forma indissociável, alerta-nos quanto a sustentabilidade do negócio. Isso implica assegurar a viabilidade da Empresa no longo prazo, agregar valor para os clientes e acionistas, promover práticas de respeito às pessoas, adotar ações socialmente responsáveis e contribuir para o desenvolvimento do País.

Um código de ética é um conjunto de normas que torna práticas as orientações morais. Não desenha o mapa de territórios desconhecidos, mas serve de bússola para indicar as rotas a serem seguidas, mostra como chegar aonde pretendemos ir. Isso explica a estrutura deste Código de Ética que, de início, define os valores corporativos que inspiram as ações de nossa empresa para, depois, enunciar passo a passo as condutas esperadas nas relações mantidas com nossos vários públicos de interesse - colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, órgãos governamentais, concorrentes, mídia e comunidade.

**Em resumo, não basta sermos excelentes naquilo que fazemos: é essencial enfrentarmos os desafios de uma economia competitiva com as credenciais da credibilidade pública.**

## os valores corporativos

A cultura organizacional não é apenas constituída por idéias. Ela é, também, um conjunto de práticas. É isso que lhe dá força e perenidade. Ao longo do tempo, quatro valores básicos, associados à nossa cultura de performance, definiram o núcleo da identidade corporativa de nossa empresa; são traços distintivos que a tornaram reconhecível entre tantas outras; são alicerces sobre os quais construímos nosso modo de agir e nossos relacionamentos:

**A humanidade** - o respeito ao ser humano;

**A ética e o respeito às leis;**

**O progresso** - a vocação para o desenvolvimento;

**A objetividade** - a solução racional dos problemas.

Somos, por isso mesmo, uma empresa inserida em seu tempo, mas com os olhos postos no futuro. Somos uma empresa que deseja que cada um de nós dê valor às demais pessoas, não só àquelas que trabalham na empresa, mas também a todas as que com ela mantêm relações. Somos uma empresa que se empenha em desenvolver uma clara consciência quanto ao impacto das suas atividades sobre a sociedade e, em particular, sobre o meio ambiente. Essas são as razões de nosso expresso compromisso com a responsabilidade social.

O mercado e a sociedade em geral esperam de cada um de nós uma conduta profissional e responsável; esperam que desenvolvamos transações idôneas, que sejamos tecnicamente competentes, e que atendamos nossos clientes com empenho e imparcialidade. O Itaú se destaca no atendimento dessas expectativas, que derivam de vários fatores: a abertura comercial do País, a mídia diversificada que se vale das telecomunicações em tempo real, a concorrência entre as diversas empresas, a existência de regimes políticos liberais e, acima de tudo, uma cidadania cada vez mais ativa.

Arriscam comprometer sua reputação empresarial ou profissional aqueles que não levam em conta essa realidade histórica: as exigências cada vez maiores dos clientes, as demandas das associações ambientalistas, os interesses diferenciados dos acionistas, as influências das comunidades locais, os requisitos dos fornecedores e de outros parceiros de negócios, os pleitos dos sindicatos, as pressões dos concorrentes, as complexas obrigações contidas em nossa legislação.

O Itaú persegue essa ambiciosa agenda com um misto de prudência e de arrojo. Seu propósito maior consiste em manter-se ao longo do tempo como empresa respeitada e dinâmica.

## **a gestão do código de ética corporativo Itaú**

**A aplicação das diretrizes do Código é função relevante de cada um de nós e encontra respaldo nas políticas e circulares da Empresa.**

- Os Códigos Setoriais de Conduta formulam regras específicas e complementares para cada área de atuação que delas necessite.
- Eventuais dúvidas ou dilemas éticos encontram fontes competentes de esclarecimento nos Oficiais de Controles Internos e Riscos ou nos membros da Comissão Superior de Ética.
- Casos de conflitos de interesse, assédio moral, práticas lesivas ao Banco ou ações contrárias às diretrizes enunciadas no Código dispõem de canais adequados para seu encaminhamento: o colaborador pode comunicar o fato, sem receio de represália, a seu superior imediato, ao Oficial de Controles Internos e Riscos de sua área, ao Comitê de Ética Setorial da Área, ao Comitê de Ética do Banco ou à Comissão Superior de Ética.
- O anonimato é assegurado a quem o desejar, mas implica que haja fundamentação consistente daquilo que for comunicado. O sigilo da apuração será rigorosamente mantido e, quando couberem, medidas apropriadas serão adotadas.
- A gestão do Código é de responsabilidade da Diretoria de Auditoria do Banco Itaú Holding Financeira. Sua competência abrange o estabelecimento de instrumentos para viabilizar o conteúdo do Código, bem como o fornecimento de subsídios para as decisões da Comissão Superior de Ética.
- Compete à Comissão Superior de Ética, composta segundo circular interna, avaliar a atualidade e a pertinência das diretrizes do Código e encaminhar as ações necessárias para sua difusão.
- A Comissão é responsável pela interpretação do texto e pela definição de condutas que não tenham sido previstas no Código, bem como pela apreciação de temas encaminhados por seus membros.

## o público interno e seu ambiente

### o relacionamento interno

**Passamos grande parte de nosso tempo no ambiente de trabalho. Seria desgastante que nele imperassem o medo de errar, a desconfiança e a intimidação. Assim, alcançar resultados sustentáveis merece uma dosagem compatível de diálogo e de incentivo ao aprimoramento profissional.**

■ Na cultura Itaú, é bem considerado aquele que está disposto a aprender com os erros - reconhecê-los e não repeti-los. E, não importa a posição hierárquica, merece destaque quem assume a responsabilidade por aquilo que diz e faz.

■ É vital que façamos aos outros o mesmo que gostaríamos que eles fizessem conosco. Para sermos dignos de crédito, os outros esperam de nós tratamento justo. Esperam que sejamos responsáveis e que avaliemos as conseqüências das nossas ações.

■ Praticando posturas de ativa cooperação, diligência e respeito mútuo, os colaboradores contribuem para que a Empresa ofereça produtos e serviços cada vez mais competitivos.

■ Os gestores do Itaú desempenham um papel marcante pelo exemplo que dão no dia-a-dia e pelas orientações que difundem. Se forem corteses, os demais colaboradores tenderão a sê-lo; se tiverem confiança nos outros, a confiança será parte do cotidiano da organização; se fizerem da consulta aos colegas e subordinados um mecanismo preliminar antes de decidirem, os colaboradores serão incentivados a sugerir melhorias, identificar oportunidades e propor novos processos.

■ Os gestores não têm apenas a função de coordenar as pessoas, respondem também por ações educativas que contribuam para o crescimento pessoal e profissional de cada uma delas. A excelência no desempenho é uma construção coletiva. Os colaboradores, quando desafiados profissionalmente e quando avaliados pelo seu mérito, se sentem encorajados a fazer coisas extraordinárias.

**Em sentido contrário, o assédio moral constrange, humilha e destrói a auto-estima pessoal e a coesão organizacional. Trata-se de condutas hostis e do uso do poder hierárquico para impor autoridade ou obter vantagens, tais como:**

- Pressionar subordinados para que prestem serviços de ordem pessoal;
- Assediar sexualmente colaboradores;
- Desqualificar publicamente, ofender e ameaçar explícita ou disfarçadamente os subordinados ou pares;
- Apresentar trabalhos ou idéias de colegas sem conferir-lhes o respectivo crédito;
- Desrespeitar as atribuições funcionais de outrem, sem motivo justo.

**Assim, um ambiente estimulante supõe que a dignidade de cada um se torne um ponto de honra geral. Por isso é que consideramos indispensáveis:**

- O cumprimento das leis, das convenções e dos acordos coletivos.
- O respeito ao direito de associar-se aos sindicatos, igrejas, entidades da sociedade civil e partidos políticos.
- A adequação dos locais de trabalho para prevenir acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.
- A moderação dos colaboradores na eventual ingestão de bebidas alcoólicas e na prática de jogos de azar, com propósito de prevenir constrangimentos, tais como falta ao trabalho, desempenho insatisfatório das funções ou críticas dos colegas.
- O entendimento de que o uso de drogas ilícitas é crime e compromete a performance funcional, ao prejudicar gravemente a vida de seus usuários e perturbar o ambiente de trabalho.
- A não comercialização de mercadorias no ambiente de trabalho, para não desperdiçar tempo útil e evitar embaraçar os colegas.
- O senso de responsabilidade na utilização dos sistemas da Empresa, tendo como exemplos o emprego exclusivo de aplicativos licenciados pelos fabricantes e o zelo para que não ocorram trocas tanto de mensagens racistas ou discriminatórias, como de imagens e textos obscenos ou ofensivos ao pudor.
- O uso competente dos bens e recursos da Empresa, para que não ocorram danos, manejo inadequado, perdas, furtos ou retirada sem prévia autorização.
- O não comprometimento do caráter empresarial, apartidário e laico da Empresa, abolindo o uso dos equipamentos, materiais de trabalho ou instalações da Empresa para assuntos políticos, sindicais ou religiosos.

■ **A rejeição** - em nome da cidadania - de qualquer atitude que discrimine pessoas em função de sexo, etnia, raça, religião, classe social, idade, orientação sexual, incapacidade física ou qualquer outro atributo.

## os conflitos de interesse

Para preservarmos nossa integridade pessoal e profissional e assegurarmos um ambiente de trabalho produtivo, procuramos avaliar com critério situações que possam, de algum modo, configurar um conflito entre nossos interesses pessoais e os da Empresa, dos clientes e de outros públicos. Tais conflitos podem comprometer a correção das nossas ações e pôr em risco a nossa reputação e a do Itaú.

É necessário, portanto:

- Para não prejudicar o nosso próprio desempenho, deixar de desenvolver atividades que interfiram em nosso trabalho ou em nossas atribuições.
- Para não abusar das prerrogativas da posição que ocupamos, evitar ações que possam gerar benefícios pessoais ou vantagens indevidas para terceiros.
- Para afastar suspeitas de favoritismo, pedir o colaborador expressa autorização de um diretor para estabelecer relações comerciais com empresas em que tenha interesse, participação direta ou indireta, ou com as quais, ainda, pessoas de seu relacionamento mantenham vínculos.
- Para não comprometer nossa imparcialidade, abrir mão de relações comerciais particulares, de caráter habitual, com clientes ou fornecedores, excetuadas transações que se realizem nas condições usuais de mercado.
- Para assegurar isenção no caso de contratação de parentes, pedir autorização do superior imediato. Da mesma forma, na indicação de parentes, informar esse relacionamento ao responsável pela contratação.
- Para evitar a confusão entre a esfera pessoal e a profissional, não utilizar equipamentos e materiais da Empresa para fins particulares, a não ser de forma ocasional e limitada, e desde que haja autorização do superior imediato.
- Para não ensejar suspeita de uso de informação privilegiada, somente realizar operações de compra ou venda de ações da Empresa observando suas Políticas de Negociação e de Divulgação.

## a preservação das informações

**O modo de utilizar as informações pode gerar resultados positivos ou negativos, já que esse uso repercute sobre a dinâmica das empresas e sobre a imagem das pessoas.**

Por isso, o sigilo das informações se transformou numa tradição essencial não só no mundo dos negócios, mas também nos campos mais diversos, sendo, em algumas situações, protegido por lei. É o caso do segredo profissional para os médicos, da preservação da fonte para os jornalistas, da reserva mantida pelos profissionais liberais, do sigilo imposto às instituições financeiras ou da discrição necessária nas investigações policiais.

**Nesse sentido, é de suma importância:**

- Por respeito aos demais colegas, proteger a confidencialidade dos registros pessoais, que ficam restritos a quem tem necessidade funcional de conhecê-los, salvo se o colaborador autorizar sua divulgação ou se isso for exigido por lei, regulamento ou decisão judicial.
- Por se tratar de conduta socialmente reprovada, não manipular nem se valer de informações sobre os negócios do Itaú ou de seus clientes que possam influenciar decisões em proveito pessoal, ou gerar benefício ou prejuízo a terceiros.
- Por ferir a propriedade intelectual, não usar para fins particulares, nem repassar a outrem, tecnologias, marcas, metodologias e quaisquer informações que pertençam à Empresa, ainda que tenham sido obtidos ou desenvolvidos pelo próprio colaborador em seu ambiente de trabalho.
- Por poderem representar legítimas vantagens competitivas, manter o sigilo das informações internas, isto é, das informações que não sejam de domínio público.
- Para garantir a segurança da informação, a proteção da privacidade dos colaboradores e a salvaguarda dos negócios, utilizar os mecanismos de cautela adotados pela Empresa e devidamente comunicados, tais como gravações telefônicas, câmeras de segurança, controle do acesso ao correio eletrônico, além de segregação de atividades e de funções.
- Para evitar que o vazamento de informações confidenciais ou privilegiadas afete uma decisão de compra ou venda de valores mobiliários e provoque efeitos indesejáveis, limitar o acesso a tais informações e caracterizar seu uso indevido como infração grave.

## os favores e os presentes

Uma questão delicada nos relacionamentos externos diz respeito às cortesias oferecidas aos colaboradores e que se traduzem em brindes, oferta de gratificações, descontos em transações de caráter pessoal, viagens, convites para participar de eventos ou quaisquer outras atenções, na medida que podem provocar suspeita de favorecimento. Os critérios de aceitação dependem das práticas usuais do mercado, devendo evitar-se tudo que possa ocasionar algum descrédito para a própria pessoa ou para a Empresa.

Para preservar a isenção nos negócios da Empresa, devemos:

- Não aceitar nem oferecer, direta ou indiretamente, favores, dinheiro ou presentes de caráter pessoal que resultem de relacionamento funcional e que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.
- A bem da transparência nas relações profissionais, informar por escrito ao Oficial de Controles Internos e Riscos da área os presentes que venham a exceder o valor limite estipulado em circular interna e doá-los a uma entidade credenciada mediante comprovação formal ou, opcionalmente, encaminhá-los à Auditoria Interna para que a doação seja feita nos mesmos termos.
- Somente em obediência à etiqueta social, e para as áreas especificamente autorizadas, realizar despesas com clientes - tais como refeições, transporte, estada ou entretenimento - desde que justificadas por reunião de trabalho ou como cortesia normal de negócios, respeitados limites razoáveis que não impliquem nenhum constrangimento para os convidados ou eventual retribuição por parte deles.
- Na troca usual de presentes entre colaboradores - prática que ocorre em eventos festivos, tais como aniversários, casamentos, nascimento de filhos, Páscoa, Natal, dia da Secretária etc.-, não registrar valor de contribuição em listas, facultando assim a adesão livre, voluntária e espontânea.

## a segurança financeira pessoal

**Em função dos reflexos prejudiciais que o desequilíbrio financeiro acarreta, é recomendado:**

- Não ficar inadimplente em negócios pessoais, pois se trata de circunstância negativa prevista na legislação trabalhista.
- Nos investimentos pessoais, assim como nos de nossos cônjuges ou de qualquer pessoa que seja nossa dependente, priorizar objetivos de longo prazo e não resultados de curto prazo.
- Fazer investimentos compatíveis com o patrimônio e os rendimentos pessoais, sempre procurando limitar os riscos, para não vir a sofrer perdas financeiras que comprometam a vida pessoal ou possam prejudicar a capacidade funcional.
- Não realizar empréstimos de ou para colegas de trabalho.

## a responsabilidade dos gestores

**A responsabilidade maior pela criação de um ambiente de trabalho produtivo e estimulante cabe aos principais executivos da Empresa, porque todos os colaboradores se inspiram neles. Assim sendo:**

- Qualquer conflito de interesse, ou a presunção de sua existência, merece imediata comunicação à Empresa.
- O conhecimento de qualquer possível infração das diretrizes do Código de Ética exige um pronto relato ao Comitê de Ética Setorial da Área ou ao Comitê de Ética do Banco.
- A proteção da confidencialidade de informações restritas e a prevenção de sua divulgação, a menos que legalmente requerida, demandam incessante vigilância.
- A produção de relatórios e documentos apresentados ao Banco Central e a outros órgãos reguladores, ou as declarações públicas concernentes à Empresa, implica informações completas, fidedignas, oportunas e compreensíveis.
- Não se devem transmitir visões enganosas da situação da Empresa, nem exercer pressão sobre os auditores independentes, pois isso comprometeria a credibilidade pública do Itaú.

## as relações externas

### as relações com os clientes

**Os clientes representam a razão de ser de qualquer negócio. Para conservá-los, temos como missão dar-lhes tratamento cortês e eficiente, além de lhes fornecer informações precisas, claras e compatíveis com suas demandas e seus direitos.**

■ Identificar as necessidades dos clientes e ser capaz de satisfazê-las, em sintonia com os objetivos de segurança, qualidade e rentabilidade da Empresa constitui um dos mais sérios desafios para cada um de nós, principalmente porque administramos muitos de seus recursos, o que realça ainda mais a necessidade de cultivarmos a confiança que depositam em nós.

■ Essa confiança decorre de uma atitude de parceria, na qual buscamos a sintonia entre o que é afirmado a cerca de um produto ou serviço e o que é realmente entregue aos clientes. Para tanto, não realizamos vendas casadas ou forçadas, não inventamos artifícios, não ocultamos informações nem aproveitamos uma situação para forçar a compra de um produto ou serviço.

■ Da mesma forma, representa tarefa permanente evitar que nossos interesses pessoais ou nossas opiniões entrem em conflito com os interesses dos clientes. A resposta a essa dificuldade se encontra nas relações profissionais, ou seja, no relacionamento imparcial, objetivo e tecnicamente competente.

■ Entre os direitos dos clientes destaca-se a questão essencial da privacidade. Assim, na forma prevista em lei, regulamos o uso, o controle e a segurança das informações dos clientes. Elas só podem ser utilizadas para as finalidades comerciais do Itaú, de maneira que os clientes tenham a certeza de que os dados sigilosos que nos confiaram se encontram em boas mãos.

## as relações com os acionistas

**Os acionistas, juntamente com os colaboradores e os clientes, formam o tripé sobre o qual se assenta qualquer organização. Os primeiros criam o empreendimento e arriscam seu capital, os segundos geram riqueza com seu trabalho e os terceiros viabilizam o negócio com suas operações. Em proporções variadas, cada qual faz jus a uma parte do valor agregado.**

- Uma exigência atual a que aderimos diz respeito a governança corporativa. Ela implica prestar contas e relacionar-se de forma transparente com os acionistas, investidores, analistas de mercado, órgãos reguladores e entidades do mercado de capitais nacional e internacional. Significa fornecer, no momento apropriado, informações claras, exatas, acessíveis, eqüitativas e completas.
- Para garantir decisões confiáveis, o Conselho de Administração lança mão de controles internos que transcendem o caráter corretivo e adotam uma visão preventiva. Assim, além da fiscalização da gestão e dos procedimentos, procedemos a uma avaliação contínua do gerenciamento dos riscos de negócios e desenvolvemos uma preocupação estratégica para proteger o patrimônio e a imagem da Empresa.
- Ademais, o Conselho de Administração funciona para os acionistas como canal para o competente encaminhamento de eventuais questionamentos das ações da Administração da Empresa.
- De forma indissociável, garantimos a segurança das informações dos acionistas, cujos cadastros estejam sob responsabilidade da Empresa.
- A memória da Empresa e as bases dos lançamentos contábeis se encontram nos registros e nos relatórios que fundamentam nossos comunicados ao mercado, além de atender aos nossos compromissos com os órgãos governamentais. Nesse sentido, torna-se essencial preservar a integridade dos documentos sob nossa guarda. Mais ainda: quanto mais precisas e detalhadas forem as informações contidas neles, mais seguras e fidedignas serão nossas demonstrações para efeitos contábeis e legais.
- Nesta mesma linha, e para torná-los comparáveis e auditáveis, os nossos demonstrativos financeiros são elaborados de acordo com os princípios fundamentais da contabilidade dos países nos quais operamos. Por isso mesmo, é indispensável que apresentem, de forma objetiva e sob todos os aspectos materiais, a situação econômica e os resultados financeiros da Empresa.

## as relações com os fornecedores

**Ao mesmo tempo em que respeitamos a confidencialidade das informações e procuramos estabelecer relacionamentos isentos de favorecimentos, solicitamos aos nossos fornecedores que cumpram as exigências legais, trabalhistas e ambientais, além de gozar de boa reputação.**

- Em decorrência, condutas inadequadas, tais como o uso de trabalho infantil ou de trabalho forçado, são motivos suficientes para que eles tenham seu nome retirado do quadro de fornecedores ou de prestadores de serviços.
- Por sua vez, e dada a interdependência que o Itaú mantém com seus fornecedores e prestadores de serviços, a forma de proporcionar a melhor relação custo-benefício leva-nos a procurar:

Adotar critérios de seleção tanto objetivos como justos;

Observar as especificações técnicas definidas pelas áreas competentes, no contexto das melhores ofertas apresentadas pelo mercado;

Cuidar da legalidade do processo de contratação;

Enunciar de forma clara eventuais vínculos comerciais e pessoais entre os colaboradores e as empresas a serem contratadas.

## as relações com o setor público

**Os contratos e os convênios que assinamos com o poder público obedecem às normas legais e respeitam as prescrições morais, de forma transparente. Mais do que o cumprimento de exigências burocráticas, isso assegura relações justas e profissionais.**

- Em razão disso, evitamos demonstrar quaisquer preferências por atos ou declarações de agentes governamentais e nos abtemos de tecer quaisquer comentários de natureza política, ressalvada a possibilidade de análises por parte de representantes devidamente autorizados e habilitados.
- Opiniões de caráter pessoal, naturalmente, podem ser expressas, desde que haja declaração expressa de que não representam posições da Empresa.
- No exercício de uma cidadania responsável, ressaltamos a necessidade de abstenção de qualquer forma de aliciamento de autoridades ou de funcionários públicos, por meio de vantagens pessoais, ainda que seja para que cumpram suas obrigações ou apressem suas próprias rotinas, procedimentos que podem configurar infração penal.

## as relações com os concorrentes

**Consideramos saudável a concorrência, desde que seja leal - razão pela qual tratamos os concorrentes com o mesmo respeito que deles esperamos ter.**

- O fato de competir no mercado não quer dizer vencer a qualquer custo. Práticas como informação privilegiada, omissão de fatos relevantes, manipulação da boa fé, espionagem econômica ou obtenção de planos e ações dos competidores por métodos escusos, não fazem parte de nossas políticas.
- Nessa mesma linha, não é admissível fazer comentários que possam afetar a imagem ou contribuir para a divulgação de boatos sobre os nossos competidores - o que, em certas situações, pode configurar crime.
- Com a mesma discrição com que tratamos as informações de nossos concorrentes, não discutimos com eles assuntos sensíveis que constituem nossos diferenciais estratégicos, tais como política de preços, termos de contrato, custos, marketing, desenvolvimento de novos produtos e pesquisas de mercado.

## as relações com a mídia

Os diversos veículos de comunicação de massa desempenham um papel extremamente valioso para a consolidação da democracia no País, à medida que difundem notícias e análises vitais para informar a população. Constituem, assim, uma linha de frente na defesa da cidadania e dos interesses públicos, função inegável que fazemos questão de reconhecer.

- A reputação de uma organização resulta da percepção pública construída ao longo do tempo e corresponde à credibilidade desfrutada. Nesse processo, a mídia ocupa posição de destaque na formação e na manutenção do conceito que a coletividade atribui à Empresa. Assim, em consideração aos nossos clientes e à sociedade em geral, nossas relações com a mídia supõem um diálogo permanente, em que prevalece tanto a imparcialidade como a veracidade.
- Em face das delicadas repercussões que quaisquer declarações costumam produzir, bem como da necessidade de se preservar o sigilo de determinadas informações, somente devem manifestar-se em nome da Empresa a Assessoria de Imprensa e as pessoas autorizadas.

## as relações com a comunidade

A responsabilidade social corporativa decorre da compreensão da sustentabilidade empresarial, porque supõe uma postura que associa a eficácia econômica à sensibilidade social, inaugura um novo pacto entre as empresas, a sociedade civil e o Estado, e visa a construção de uma sociedade melhor.

■ A sustentabilidade empresarial repousa em três pilares com os quais nós nos identificamos e que indicam a necessidade de as empresas serem:

**Economicamente viáveis** - gerem lucros de forma responsável e pratiquem a governança corporativa;

**Ecologicamente corretas** - administrem os riscos ambientais com competência e adotem o consumo consciente nos gastos e nas compras;

**Socialmente justas** - promovam o desenvolvimento social, combatam preconceitos e discriminações, e contribuam para universalizar os direitos sociais.

■ A Empresa, por intermédio de seus colaboradores, demonstra seu forte comprometimento com o desenvolvimento social do País, por meio de programas - sobretudo voltados para a educação e a saúde pública -, que têm em mira converter-se em marcos de referência nas parcerias sociais.

■ Nesse mesmo sentido, estimulamos os colaboradores a que, fora do expediente e de forma voluntária e solidária, se envolvam em ações comunitárias.

■ Diante do quadro de degradação ambiental do planeta, consideramos fundamental avaliar os impactos sobre o meio ambiente, não só para o êxito do crescimento empresarial, mas como variável decisiva para o desenvolvimento econômico sustentável e para a prevenção dos riscos à saúde humana.

■ Na concessão de crédito às empresas, valorizamos critérios sócio-ambientais para que os projetos que financiamos sejam desenvolvidos de maneira socialmente responsável e reflitam as melhores práticas de gestão ambiental.