

código de
relacionamento
com
Cliente

Mar / 2023

Sumário

1 INTRODUÇÃO

2 NOSSOS PRINCÍPIOS E ATITUDES ESPERADAS

3 CANAIS DE ATENDIMENTO

4 INFORMAÇÕES ADICIONAIS



1 INTRODUÇÃO

A IGA – Itaú Gestão de Ativos pertence ao Conglomerado Itaú Unibanco Holding (IUH) e atua com soluções em toda a cadeia de compras e gestão patrimonial.

Assim como o IUH, a IGA busca a satisfação de seus clientes, pautada na boa conduta empresarial e no desenvolvimento sustentável. Para isso, seguiremos com o nosso jeito de fazer negócio, sempre cuidando da **ética, da transparência e qualidade** e com alguns compromissos adicionais no relacionamento com clientes.

Esse Código de Relacionamento juntamente com os Nossos Princípios são complementares ao Código de Ética do Itaú Unibanco e demais compromissos expressos em nossas políticas.

Tais disposições desempenham um papel fundamental na construção dos alicerces que promovem a cultura de abertura, em que o debate saudável é incentivado, os riscos avaliados e a atuação embasada por regras claras de comportamento.



A atuação da IGA é independente, conforme previsto nas regulamentações e Leis aplicáveis, dispondo de autonomia e governança própria para a prestação dos serviços, não havendo supervisão direta dos serviços e/ou envio de instruções pela IUH em relação as operações da IGA e/ou de seus funcionários ou subcontratados.

Além disso, também é importante reforçar que o relacionamento do Cliente com a IGA e eventualmente com outras empresas do conglomerado IUH ocorre de forma apartada, não sendo conferida ao Cliente e/ou a IGA nenhuma vantagem ou desvantagem em possuir relacionamento com mais de uma empresa integrante IUH.

2 NOSSOS PRINCÍPIOS E ATITUDES ESPERADAS

Acreditamos que ética é um valor inegociável. A adoção de princípios éticos **devem nortear as interações com Clientes**, de forma a assegurar que o tratamento seja sempre **equitativo e justo**.

Exemplos de condutas necessárias

- Atue com ética e integridade, agindo de forma justa e honesta em todas as relações.
- Tenha diretrizes claras e canais adequados para monitorar e mitigar situações de potenciais conflitos de interesses e prevenção a atos ilícitos.
- Cumpra as normas e regulamentos, incluindo os relacionados a Lei de Defesa da Concorrência (Lei n.º 12.529/11). Consulte aqui a [Política Corporativa Antitruste](#) e as Orientações específicas Antitruste observadas pela IGA.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- Práticas que restringem ou monopolizam as contratações.
- Divulgação não autorizada de dados confidenciais.
- Sugerir, oferecer, conceder, prometer ou receber cortesias, contribuições e favores de qualquer natureza a/de quaisquer terceiros, em troca ou a título de facilitação de negócios, operações ou atividades do Itaú Unibanco, ou visando obter vantagens indevidas para si mesmo ou para terceiros.
- Tratamento desrespeitoso ou discriminatório aos clientes, parceiros e funcionários.

ÉTICA

TRANSPARÊNCIA

QUALIDADE



2 NOSSOS PRINCÍPIOS E ATITUDES ESPERADAS

É fundamental estabelecer **as regras a serem seguidas por ambas as partes** durante o ciclo de relacionamento com os clientes.

ÉTICA

Q TRANSPARÊNCIA

QUALIDADE

Exemplos de condutas necessárias

- Formalizar e divulgar regras mínimas exigidas entre a relação dos Colaboradores IGA com Clientes.
- Incentivar programas de gestão de ética visando negócios transparentes e íntegros.
- Fornecer informações de forma clara, correta e objetiva para que tomem decisões fundamentadas, fortalecendo, assim, a transparência.
- Ser imparcial e transparente nos processos concorrenciais, não permitindo situações de conflito de interesses entre clientes e fornecedores.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- Acordar obrigações que não terão condições de cumprir.
- Omitir informações que possam afetar o cumprimento das condições comerciais.
- Descumprir obrigações contratadas alegando desconhecimento dos requisitos estabelecidos.



2 NOSSOS PRINCÍPIOS E ATITUDES ESPERADAS

Acreditamos que as necessidades e **interesses de clientes devem sempre ser priorizados por colaboradores, parceiros e fornecedores**, mediante o emprego de contínuos esforços para que o atendimento seja realizado de forma clara, eficiente e tempestiva.

ÉTICA

TRANSPARÊNCIA

 **QUALIDADE**

Exemplos de condutas necessárias

- Estar atento às necessidades dos Clientes.
- Ter qualidade no atendimento e na construção de relacionamentos de longo prazo.
- Agir com responsabilidade, transparência e diligência, com o objetivo de atender às necessidades e superar as expectativas dos Clientes.

Exemplos de condutas inaceitáveis

- Indiferença, lentidão e mau atendimento.
- Ofertar produtos inadequados ao perfil e necessidade do cliente.

3

CANAIS DE ATENDIMENTO

**Toda conduta contrária as diretrizes desse Código devem ser denunciadas.
Abaixo os canais competentes para possíveis esclarecimentos, orientações e denúncias.**

IGA – Itaú Gestão de Ativos

Conheça nossos produtos e serviços. Site: <https://iga.itaubr>

Entre em contato com IGA. E-mail: contatoiga@itau-unibanco.com.br

Consultoria Ética

Dúvidas sobre: Código de Ética, conflito de interesses, dilemas éticos

E-mail: COMITEDEINTEGRIDADEETICA@itau-unibanco.com.br

Inspetoria

Dúvidas, suspeitas ou denúncias sobre: fraudes, atos de corrupção, furto e roubo, arrombamentos, extorsão mediante sequestro, incidentes de segurança da informação

E-mail: inspetoria@itau-unibanco.com.br e fornecedores_relatos@itau-unibanco.com.br

Site: <https://www.itaubr/atendimento-itaubr/para-voce/denuncia/filtro>

Telefone: 0800-723-0010 e 0300 100 0341

Ombudsman

Dúvidas, suspeitas, denúncias e reclamações sobre: conflitos pessoais, conflitos de interesse no ambiente de trabalho, assédio moral, sexual e discriminação de qualquer natureza

E-mail: ombudsman@ombudsman.itaubr ou ombudsman.itub@terra.com.br

IU Conecta: para mim > Ombudsman > Abertura de manifestação > Registrar

Telefone: 0800 721 4040

Comitê de Auditoria

Suspeitas ou denúncias sobre: descumprimento legal, fraudes e erros nas atividades de auditoria, contabilidade e controles internos

E-mail: comite.auditoria@itau-unibanco.com.br



4 OUTRAS INFORMAÇÕES

Documentos e Legislações Relacionados

- Código de Ética do Itaú Unibanco*;
- Política Corporativa de Integridade e Ética*;
- Política Corporativa de Prevenção à Corrupção;
- Política Corporativa Antitruste*;
- 12.846 /13 (Lei Anticorrupção);

(*) disponíveis no site www.itaunet.com.br/relacoes-com-investidores.

