



Código de Ética

ibi **Código de Ética**



Código de Ética

Prezado Colega Associado do ibi:

O ibi é uma respeitada instituição com presença reconhecida no mercado brasileiro de serviços ao varejo. Temos uma gama de produtos de qualidade no financiamento e na prestação de serviços aos nossos milhões de clientes em várias regiões do Brasil.

Nosso sucesso é o resultado do conhecimento, da experiência e do talento de nossos associados, além de nossa estratégia de negócios, da qualificação de nossos gerentes, e da qualidade de nossos serviços financeiros.

Mas o nosso sucesso é também o resultado de nossos valores, que constantemente trabalhamos para reforçar e comunicar a todos os nossos associados, acionistas, clientes e outros parceiros de negócios. Estes valores estão divulgados em nossos comunicados internos.

Estes valores devem orientar nosso comportamento. Nós agimos dentro destes valores e esperamos que todos que trabalham conosco também ajam da mesma maneira. Estes valores são a base do respeito que temos de nossos acionistas, de nossos clientes e outros parceiros de negócios, de nossos colegas, dos nossos reguladores e do público em geral.

Solicitamos que todos leiam atentamente o Código de Ética, e que cada um aceite e aplique suas diretrizes no exercício de sua função.

Nosso sucesso contínuo depende da manutenção da confiança de nossos clientes e de todos os nossos parceiros de negócios. Cada um de nós é responsável por manter o mais alto nível de integridade e honestidade na nossa esfera de controle no ibi. Contamos com seu apoio.

Atenciosamente,

Diretoria ibi



Código de Ética

Compromisso pessoal em seguir o Código de Ética do ibi

Eu reconheço que recebi o Código de Ética do ibi e me comprometo a entender minhas obrigações como um associado do ibi, e também me comprometo a cumprir com os princípios, políticas e leis listadas neste Código e outras que porventura se apliquem às atividades sob minha responsabilidade, incluindo quaisquer alterações futuras feitas pelo ibi. Eu entendo que a presente cópia deste Código de Ética está também disponível para consultas no portal do ibi na internet.

<http://ibiportal>

Declaro ainda que me comprometo a utilizar o “Canal Aberto ibi” de forma responsável quando identificar qualquer situação que pareça conflitar ou, que de fato conflite, com os interesses e valores do ibi.

Assinatura do associado: -----

Data: -----

Nome em letras -----

Chapa: ----- (campo obrigatório)

Importante:

Associados do EC - Encaminhar para Recursos Humanos – 3º andar

Associados Lojas - Arquivar na loja junto a documentação do associado e manter controle pelo número da chapa



Ética

Parte da filosofia que estuda os valores morais e os princípios ideais da conduta humana.

Este conjunto de princípios morais deve ser observado pelos indivíduos na vida privada e também no exercício de uma profissão.

Palavras de Nosso Acionista:

“Nossa reputação é mais importante do que qualquer consideração sobre lucro”.

Stan, Presidente mundial do Grupo COFRA

Valores da COFRA:

Empreendedorismo e Profissionalismo

- Resultados Financeiros Sustentáveis
- Foco no cliente
- Liderança autêntica e competência

Integridade

- Tratar com Honestidade, Respeito e Responsabilidade todas as “partes interessadas”
- Comunicação aberta
- Alcançar o equilíbrio entre Resultados, Pessoas e Meio-ambiente

Desenvolvimento (crescimento) Profissional

- Obter Resultados crescentes através do crescimento das Competências
- Trabalhar continuamente para o Aperfeiçoamento
- Retribuir o Bom trabalho e as Conquistas

Continuidade

- Balancear Otimização com Maximização
- Desenvolver relações “ganha-ganha”
- Manter Sustentabilidade através da Mudança

Dedicação

- Servir ao negócio, servir às pessoas
- Buscar a Excelência
- Participar ativamente de uma cultura de Alta Performance, Solidariedade e Diversão.

Conteúdo e Índice do Código de Ética:

Introdução

Fidelidade ao Código de Ética: Levantar e reportar a quebra do Código de Ética e de outras leis ou políticas

Responsabilidades do associado para com o ibi

- Isenção Profissional – Conflito de Interesse
- Atividades Externas de Negócios
- Oportunidades Empresariais
- Proteção aos Ativos do ibi
- Exatidão dos Documentos e Relatórios

Responsabilidades do associado para com o ambiente de trabalho

- Práticas do bom empregador e diversidade
- Você é o exemplo
- O Associado ibi
- Relacionamento Interno
- Discriminação e Assédio
- Ambiente de trabalho

Responsabilidades na representação do ibi junto aos clientes e outros parceiros de negócios

- Tratamento adequado dos Parceiros de Negócios
- Relacionamento com o Cliente
- Negociações Comerciais Condicionadas
- Relacionamento com Fornecedores
- Relacionamento com o Mercado
- Relacionamento com outros Bancos
- Relacionamento com Entidades Oficiais
- Relacionamento com a Concorrência
- Responsabilidade Social



Código de Ética

- Representação do ibi e presença na mídia, em publicações e em aparições públicas.
- Recebimento e oferecimento de brindes

Privacidade e Confidencialidade

- Informações proprietárias e confidenciais
- Privacidade de informações de Clientes
- Proteção de dados de clientes
- Privacidade de dados de Associados

Cumprimento da Política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro, Conheça o seu Cliente e Conheça seu Parceiro de Negócios

Comunicação de Atividades Suspeitas



Código de Ética

Introdução

O Código de Ética do ibi estabelece os princípios e principais políticas que governam as atividades da empresa. É esperado que todos os associados e nossos parceiros de negócios (inclusive aqueles que representamos direta ou indiretamente), sigam estas diretrizes.

O ibi, como toda instituição que tem suas atividades no mercado financeiro, depende de sua credibilidade e imagem junto aos seus clientes e a sociedade, para manter suas operações. Pelas suas características e para proteção de seus clientes, as atividades do mercado financeiro são intensamente reguladas e todos os associados do ibi, independentemente de cargo, salário, função, tempo de empresa, área de atuação ou qualquer outro critério, têm a responsabilidade de ler, compreender e seguir o Código de Ética e todas as políticas do ibi, além das leis e regulamentações inerentes da sua atividade.

Nunca devemos por em risco a integridade, nem para benefício pessoal nem para benefício do ibi. O ibi espera que todos os seus associados e parceiros de negócios, trabalhem de acordo com os mais altos padrões pessoais e profissionais de integridade, e que cumpram com todas as leis, regulamentações e políticas do ibi aplicáveis em todos os aspectos das atividades sob sua responsabilidade.

Se você tiver qualquer dúvida ou questão sobre o Código de Ética, sobre outras políticas ou sobre as leis e regulamentações brasileiras, você deverá discutir com seu gestor, com a área de Compliance ou com o representante de Recursos Humanos, ou ainda com qualquer outra pessoa designada pela gerência de sua área de trabalho.

Qualquer falha em agir de acordo com este Código ou com as leis e as políticas aplicáveis, pode resultar em ações disciplinares. Além disto, a violação das leis pode implicar em penalidades da Justiça para o associado, para seu gestor e para o ibi.



Código de Ética

Fidelidade ao Código de Ética: Levantar e reportar a quebra do Código de Ética e de outras leis ou políticas

Manter elevados padrões éticos é responsabilidade de cada associado do ibi. A identificação e solução de problemas éticos que por ventura ocorram são fundamentais para manter nosso compromisso de trabalhar com as melhores práticas de mercado.

O ibi encoraja seus associados a levantarem assuntos éticos. E o ibi proíbe qualquer constrangimento e ação retaliatória, contra qualquer associado que esteja levantando suas preocupações legítimas, sobre ética ou sobre quebra do Código de Ética ou sobre a necessidade da correção de processos de trabalho. É dever de cada associado reportar falhas e fraudes de qualquer natureza.

Dos nossos associados é esperado o cumprimento dos padrões éticos como uma parte crítica de suas responsabilidades. Todo associado tem o dever de comunicar imediatamente qualquer violação real ou suspeita ao Código de Ética. Todas as comunicações serão investigadas com toda presteza e confidencialidade. As medidas corretivas ou disciplinares cabíveis serão tomadas. Qualquer dúvida em relação ao Código de Ética deve ser comunicada ao seu gestor imediato, a área de Compliance, a um representante de Recursos Humanos ou ao **Comitê de Ética**, através do “Canal Aberto”. Você também pode se comunicar com o Comitê de Ética enviando mensagem através do e-mail “Comitê de Ética ibi”. O **Comitê de Ética** é composto por representantes da Diretoria da empresa, Recursos Humanos e Compliance. Cabe a esse comitê gerir o Código de Ética, avaliar regularmente sua aplicabilidade, realizar eventuais atualizações ou retificações, divulgá-lo e tratar os casos que o violem.

O Código de Ética estabelece parâmetros que o auxiliam na condução dos seus relacionamentos internos e externos. Ele prevê uma variedade de situações e dilemas éticos, porém, é impossível antecipar todas as situações que um associado possa vir a enfrentar. Se você não tiver certeza de como proceder em alguma situação deverá buscar por informações e diretrizes antes de agir. Você deve usar seu bom senso, e se algum evento parece antiético ou impróprio provavelmente você deve estar correto.

Se tiver quaisquer perguntas sobre qual a melhor forma de agir em alguma situação, ou se você suspeitar ou tomar conhecimento de alguma possível violação da lei, da regulamentação ou do Código de Ética do ibi deverá contatar qualquer um dos seguintes canais:

- Seu gestor
- Recursos Humanos
- Compliance
- Auditoria



Código de Ética

- Comitê de Ética, através do **Canal Aberto** ibi:
Telefone 0800 702 2312 (das 8:00 às 18 h)
e-mail canalabertoibi@pwco.com.br
Caixa Postal no. 279 – CEP 06455-972 – Barueri/SP ou através do email:
comitê de ética ibi.

Você deve se sentir à vontade em contatar seu gestor. Caso este não possa resolver sua questão, contate uma das áreas indicadas acima ou ainda alguém da direção da empresa, da forma como julgar mais conveniente. Você pode também decidir se deseja ficar anônimo ou se deseja identificar. Se você levantou um assunto e não acredita que este assunto foi resolvido pode novamente levá-lo para outro contato da lista acima.

O ibi estabeleceu o Comitê de Ética e o “**Canal Aberto**” para assegurar que a direção do ibi sempre verifique a adequação de nossas práticas e produtos, os potenciais conflitos de interesse, além de verificar se nossas políticas são apropriadas, e que nossos valores estejam claros e enfatizados em toda a organização. Suas considerações via “**Canal Aberto**” e outras formas de comunicar serão contribuições importantes para o ibi.

Responsabilidades do associado para com o ibi

Todo associado deve estar focado nos objetivos do ibi, direcionando seus esforços para a obtenção dos resultados desejados.

A garantia do cumprimento deste compromisso significa:

- Ser fiel ao compromisso assumido no contrato de trabalho.
- Dedicção - servir ao negócio e as pessoas.
- Buscar a excelência.
- Dedicar-se única e exclusivamente ao ibi. Em casos especiais, e sempre que não haja interferência ou preferência de qualquer natureza, admite-se a atividade docente, em escola de renome, desde que tenha por finalidade principal a satisfação pessoal e o contato com o meio acadêmico e sua evolução, não visando obtenção de fonte de renda adicional.
- Participar de uma cultura de bom desempenho, solidariedade e diversão.
- Ser receptivo, demonstrando pleno interesse e resposta às ações de desenvolvimento profissional gerida pela empresa (resultados crescentes através do crescimento das competências).

- Estar atento à dinâmica da empresa, sempre buscando ou aceitando receber o maior número possível de informações por meio dos canais de comunicação administrados pelo ibi.
- Trabalhar continuamente para o aperfeiçoamento, enfatizando o bom trabalho e as conquistas.
- Zelar pelo patrimônio físico da empresa, operando e conservando equipamentos e/ou recursos tecnológicos como se fossem suas propriedades.
- Orientar correções e, se preciso, informar a empresa sobre a conduta negligente de associados ou terceiros em relação ao patrimônio físico do ibi.
- Zelar pela reputação do ibi, não denegrindo ou permitindo que denigrem a moral da empresa em conversas particulares ou em grupo ou em qualquer outro tipo de manifestação, seja qual for o meio de comunicação.
- Ter atitude pró-ativa em vez de reativa, rejeitar a negligência e jamais faltar ao cumprimento do seu dever.
- Agir sempre com honestidade, respeito e responsabilidade.
- Alcançar o equilíbrio entre resultados, pessoas e meio ambiente.
- Incentivar a comunicação aberta.
- Ter senso de urgência, oferecendo soluções conforme a velocidade exigida pela situação.
- Ser, de forma construtiva, um inconformado, combatendo o comodismo, sugerindo e promovendo inovações (manter a sustentabilidade através de mudanças) e sempre visando manter e fortalecer a liderança de nossa empresa.
- Buscar sempre resultados financeiros sustentáveis, balanceando otimização com maximização.
- Utilizar os recursos financeiros da empresa, que estão sob sua responsabilidade, conforme faria com seus próprios recursos e de acordo com as políticas da empresa. Não será permitida a utilização do nome, das dependências e dos relacionamentos do ibi em proveito próprio.



Código de Ética

- Assegurar que prestadores de serviços que estejam sob sua responsabilidade sigam os princípios éticos estabelecidos neste Código de Ética e em todas as políticas do ibi, além das leis e regulamentações inerentes as atividades do ibi.

Isenção Profissional - Conflito de Interesse

O convívio saudável e o progresso profissional derivam da manutenção e da construção de uma carreira transparente. Para o ibi, um grande profissional não se mede apenas pelo nível técnico, mas, principalmente, pelo caráter sólido, exemplar e por seu grau de interesse. Você deve estar atento para não se envolver em atividades, relacionamentos ou outras situações que interfiram, ou mesmo dêem a impressão ou pareçam interferir na habilidade de desenvolver atividades ou negócios isentos e no melhor interesse do ibi e de seus clientes. Para isso, é indispensável:

- Evitar relacionamentos comerciais com pessoas físicas ou jurídicas que você possua relação de parentesco ou amizade, ou transação de negócios com empresas ou pessoas que você ou terceiros relacionados possam auferir benefícios contrários aos do ibi. Caso ocorra, o gestor imediato deverá encaminhar o relacionamento ou negócio, preservando, deste modo, uma posição de total imparcialidade.
- Associados não poderão se reportar a parentes, bem como trabalhar em conjunto nos processos onde existem necessidades de controles de “feito e conferido”.
- Não utilizar a estrutura da empresa para fins particulares.
- Não utilizar seu cargo para obtenção de vantagens pessoais.
- Recusar favores e presentes que denotem tráfico de influência.
- Manter sob sigilo toda e qualquer informação de uso estratégico da empresa.

Atividades Externas de Negócios

Devido aos potenciais conflitos com o ibi ou, mesmo a potencial percepção de um conflito de interesse, o ibi requer que os seus associados obtenham aprovação de um diretor antes de aceitarem um cargo de gerência ou direção em uma empresa ou organização não afiliada ao ibi e que tenha fins lucrativos. Qualquer associado que aceite ser nomeado gerente ou diretor de uma empresa ou organização não afiliada ao



Código de Ética

ibi e que tenha fins lucrativos, deverá assegurar o devido tratamento das informações confidenciais recebidas dessa entidade em razão de seu cargo como gestor. Antes de aceitar a referida nomeação, é exigido dos associados que obtenham as aprovações da diretoria. Além disso, nenhum associado deverá aceitar ou assumir um cargo de diretor, executivo, funcionário ou agente, ou de consultor ou assessor, de nenhum concorrente ou fornecedor do ibi, salvo se houver obtido as aprovações da diretoria.

Oportunidades Empresariais

Você tem o dever, perante o ibi, de incentivar os legítimos interesses do ibi sempre que surja uma oportunidade para tal. Você não poderá tomar para si uma oportunidade empresarial que tenha detectado no decurso de seu emprego ou representação junto ao ibi ou através do uso de propriedade, informações ou cargos da empresa, nem poderá competir com o ibi.

Proteção aos Ativos do ibi

Você é responsável por proteger os ativos – bens e direitos - intangíveis e tangíveis, do ibi e de seus clientes.

Estes ativos incluem:

- caixa, títulos de investimento;
- planos de negócios, planos de sistemas, etc;
- informações de clientes incluindo bancos de dados, cadastros e informações pessoais, listas de nomes, recebíveis, etc;
- informações de fornecedores e prestadores de serviços;
- informações sobre todos os nossos parceiros de negócios;
- propriedade intelectual tais como programas de computadores, modelos de análises e outros itens;
- ativos fixos tais como computadores, estações de trabalho, lojas, etc;

Os ativos do ibi devem ser utilizados somente para os objetivos inerentes as atividades do ibi. Má apropriação dos ativos do ibi é quebra de suas responsabilidades para com o ibi e poderá ser considerada fraude contra a empresa. Os desperdícios e falta de cuidado com os ativos do ibi também são uma quebra desta responsabilidade.

Os telefones, e-mail e sistemas de computador deverão ser utilizados basicamente para o exercício de sua função. Você não deverá utilizar estes sistemas de alguma maneira que poderá ser prejudicial ou embaraçosa para o ibi. Comunicações pessoais através destes sistemas devem ser as mínimas necessárias.



Código de Ética

Todo trabalho criado pelos associados em sua função -- enquanto trabalhando para o ibi -- será de propriedade do ibi e se o associado se desligar, todos os direitos de propriedade e de todas as informações geradas ou obtidas no seu trabalho, serão propriedade do ibi e não deverão ser divulgadas ou comunicadas fora do ibi.

Copiar, vender, usar ou distribuir informação, sistemas, e qualquer outra propriedade intelectual licenciada para o ibi é uma violação do Código de Ética.

Exatidão dos Documentos e Relatórios

Você deve observar os padrões de boa forma em relação ao conteúdo e linguagem quando você estiver gerando relatórios, documentos ou comunicações (um e-mail por exemplo), internos do ibi ou aqueles que serão enviados a terceiros. Você deve se lembrar que este documento poderá se tornar público e ser mal interpretado no futuro, principalmente se o contexto em que for escrito não puder ser esclarecido.

Os documentos, relatórios, balanços, apresentações, dados e informações, utilizados, obtidos e gerenciados pelo ibi, devem ser exatos e completos.

Você é pessoalmente responsável pela integridade e exatidão das informações.

Relatórios e documentos sob seu controle deverão refletir com exatidão todas as transações do ibi. Os balanços devem sempre ser preparados com os princípios contábeis exigidos, e devidamente apresentar, em todos os seus aspectos relevantes, a situação financeira e resultados do ibi.

Cada área deverá ter políticas que assegurem que os arquivos e os seus documentos serão mantidos como exigido pelos reguladores e como exigido nas atividades sob sua responsabilidade. Você está proibido de destruir documentos ou arquivos que são relevantes para não violar as leis ou, para esclarecer pendências, inclusive legais ou de auditorias internas, externas ou pelos reguladores.

O ibi e seus associados têm também o compromisso pela exatidão e prontidão das informações prestadas as áreas internas de Compliance, Jurídico e Auditoria.

Os arquivos referentes aos processos de impostos e taxas devem estar em linha com as exigências legais. Os impostos devem ser pagos em dia e as isenções bem documentadas.



Responsabilidades do associado para com o ambiente de trabalho

Práticas do bom empregador e diversidade

O ibi acredita que a diversidade de seus associados é importante para o sucesso da organização, e nós recrutamos, desenvolvemos, e retemos os mais talentosos associados de uma variedade de origens. O progresso na carreira no ibi é baseado em talento e na entrega de resultados, estimulando a liderança autêntica e competência.

Nós estamos comprometidos a cumprir todas as leis, regulamentações e práticas que representem o melhor do mercado.

Você é o exemplo

Nós do ibi estamos integrados a um universo corporativo em que a pessoa é o centro das atenções. E se somos o centro das atenções, todo e qualquer tipo de atitude por nós manifestada reflete na vida da empresa e dos seres humanos que a compõem.

Ao ler este documento, procure compreender a essência dos valores que orientam o rumo de nossa empresa.

Incorporando, praticando e divulgando os valores éticos do ibi no seu dia-a-dia, você estará sedimentando um relacionamento de longo prazo, em que os interesses da empresa normalmente serão os mesmos interesses de seus profissionais.

O Associado ibi

Lealdade, honestidade, dedicação e responsabilidade. Para o ibi, esses adjetivos são condutas inerentes a quem deseja obter um dos melhores instrumentos para o sucesso: a confiança.

Para alcançá-la e preservá-la, é fundamental praticar essas condutas:

- Ter vida limpa, dentro e fora da empresa, não se envolvendo em atos ilícitos ou atividades extraprofissionais de caráter depreciativo.
- Estar comprometido com a valorização e proteção de seu nome, sua reputação e suas atitudes, garantindo que sua conduta só interfira e interaja de forma positiva nos destinos da empresa.



Código de Ética

- Honrar todo e qualquer compromisso assumido, zelando por sua integridade jurídica, buscando sempre preservar sua credibilidade com extremo respeito ao cumprimento de regras e leis.
- Ser e demonstrar em todo seu círculo de convivência uma pessoa equilibrada, justa e aberta a receber e emitir críticas construtivas.
- Estar sempre disposto a combater o desânimo, acreditando e praticando o otimismo, procurando ser prático e útil à sociedade.

Relacionamento Interno

No ibi, nenhum resultado é obtido sem o esforço coletivo. Para isso, é fundamental preservar e estimular o trabalho em equipe, adotando esta postura:

- Valorizar o coleguismo, sempre buscando semear um ambiente saudável e de progresso.
- Respeitar a individualidade do colega, compreendendo as potencialidades e os limites de cada um.
- Ser solidário e participativo, evitando a indiferença e o egoísmo no relacionamento em grupo, desenvolvendo relações de ganho mútuo.
- Promover e praticar a igualdade de tratamento, combatendo privilégios e discriminações por grau hierárquico, posição social, raça, religião ou qualquer outra distinção.
- Oferecer e praticar a livre comunicação, procurando sempre, de forma respeitosa e consistente, expressar opiniões, análises, comentários e críticas construtivas.
- Ter dimensão da sua importância e influência no dia-a-dia da empresa, cumprindo suas atribuições.
- Incentivar, prestigiar e promover iniciativas que motivem produtividade, melhoria de ambiente ou melhoria de qualidade de vida no trabalho. Eventos comemorativos, campanhas de incentivo e promoções são sempre bem-vindos, desde que respeitados os critérios de realização, resguardando a empresa de eventual prejuízo a sua credibilidade.



Código de Ética

Discriminação e Assédio

O ibi valoriza o ambiente de trabalho com diversidade e onde os associados são valorizados e respeitados. Nós proibimos qualquer tipo de discriminação, assédio ou intimidação, tanto cometido pelo ou contra o gestor, colega de trabalho, cliente, prestador de serviços, ou visitante.

Discriminação por raça, sexo, religião, origem, idade, deficiência física, classe social ou outras formas são repugnantes e não aceitáveis dentro de nossos objetivos de manter um ambiente de trabalho respeitoso, profissional e digno.

Você nunca deve utilizar os sistemas do ibi para transmitir ou receber mensagens com texto ou imagens, contendo materiais impróprios ou ofensivos, tais como de natureza sexual, racial, religiosa ou outros.

Se você entender que está sendo submetido à discriminação ou assédio moral ou sexual ou outras formas, e se você observar ou receber uma reclamação sobre este comportamento, você deverá reportar imediatamente aos canais competentes, para que o caso seja analisado pelo Comitê de Ética e para que ações corretivas sejam prontamente implementadas.

Ambiente de trabalho

Nas nossas responsabilidades para com os associados, os clientes e os investidores, o ibi deve manter um ambiente de trabalho saudável e produtivo. O mau uso de substâncias proibidas ou controladas, além de sua venda, fabricação, distribuição, processamento, ou influência para que haja uso ilegal de drogas no trabalho é proibido.

A segurança no trabalho é uma preocupação constante do ibi. Todos nós devemos cumprir as políticas e práticas de segurança e saúde no ambiente de trabalho e em nossas tarefas. Nós cumprimos todas as regulamentações brasileiras sobre este assunto.

Responsabilidades na representação do ibi junto aos clientes e outros parceiros de negócios

Tratamento adequado dos Parceiros de Negócios

O ibi tem o compromisso de tratar seus clientes, competidores e associados com transparência, e integridade.

Ninguém pode tentar tirar vantagens de outros, através de manipulação, abuso de informações confidenciais, informações incorretas sobre fatos relevantes, ou outras práticas impróprias de negócios. A concessão de créditos a clientes deverá ser feita dentro das consideradas boas práticas bancárias do mercado.

Relacionamento com o Cliente

É dever de todo associado relacionar-se com o cliente, interno ou externo, com o máximo de respeito e atenção - foco no cliente. No contato, o associado deve considerar-se uma espécie de “cartão de visita” da empresa ou da sua área de atuação, pois sua apresentação e forma de relacionamento vão determinar a imagem que o cliente terá do ibi.

Cabe ao associado desempenhar suas funções com:

- Cortesia, sendo sempre agradável, discreto, respeitoso e prestativo.
- Eficiência, oferecendo ao cliente a melhor e mais rápida solução, fornecendo-lhe informações claras, simples e precisas.
- Sinceridade, pautando seu atendimento na transparência e no verdadeiro propósito de promover o máximo de bem-estar.
- Profissionalismo, ignorando sentimentos pessoais ou interesses particulares que motivem qualquer tipo de tratamento danoso ao relacionamento.

Negociações Comerciais Condicionadas

É ilegal, em determinadas circunstâncias, fazer acordos “condicionados”, ou seja, mediante os quais os clientes devem adquirir ou fornecer um produto ou serviço como condição para que outro produto ou serviço lhes seja colocado à disposição. Você



Código de Ética

deverá consultar a área jurídica interna ou a área de Compliance para obter aconselhamento com relação às restrições sobre a imposição de condições.

Relacionamento com Fornecedores

O ibi busca fomentar o desenvolvimento de seus parceiros comerciais para viabilizar uma relação respeitosa, produtiva e duradoura. Essa prática está vinculada a uma postura ética firme, por meio das seguintes condutas:

- Agir com transparência, sendo claro o objetivo nas negociações.
- Ser independente, preservando distância segura na relação comercial de forma a não comprometer a qualidade e a eficiência da negociação.
- Praticar a igualdade de oportunidades, não preterindo ou privilegiando qualquer fornecedor por outro motivo senão a oferta ao ibi da melhor relação custo/benefício.
- Visando sempre utilizar os ativos do ibi da melhor forma possível e alavancar nosso poder de compras, trazendo assim o melhor valor para nossos clientes e acionistas, as compras de bens e serviços serão baseadas em preço, qualidade, disponibilidade, prazos e serviços.
- Os fornecedores e provedores de serviços devem conhecer e aderir aos princípios do ibi. E manter todas as informações dos contratos e negócios com o ibi como confidenciais. Não serão admitidos contratos com fornecedores que atuem de forma ilícita como, por exemplo, através da prática de trabalho escravo ou trabalho infantil, sonegação fiscal entre outras.
- Qualquer conflito de interesses que possam vir a existir com fornecedores ou prestadores de serviços deve ser evitado e reportado ao seu gestor ou para a direção do ibi.

Relacionamento com o Mercado

É compromisso do ibi promover mercados livres e competitivos, portanto você deve informar e orientar o mercado sobre toda e qualquer medida que lhe diga respeito.

Não será tolerada nenhuma tentativa de manipulação ou intromissão dos mercados, ou dos preços de valores mobiliários, opções, futuros ou outros instrumentos financeiros por parte de um representante do ibi. O objetivo do ibi é garantir a transparência e a honestidade de todas as suas negociações, incluindo aquelas



Código de Ética

realizadas com qualquer órgão governamental federal ou estadual, com qualquer organização auto-regulamentada da qual o ibi ou qualquer de suas afiliadas seja membro, e com o público. Portanto, os associados do ibi não deverão participar ou promover reuniões ou ações de manipulação do mercado.

Agir permanente e incondicionalmente com transparência, preservando e valorizando sob todos os aspectos a credibilidade de nossa instituição.

Respeitar e cumprir todo e qualquer acordo assumido, concordando submeter-se, em qualquer instância, às leis em vigor.

Relacionamento com outros Bancos

Respeitar e praticar com absoluta lisura as regras que norteiam o sistema financeiro brasileiro.

Honrar, sem exceção e desde que dentro das regras previamente estabelecidas entre as partes, todos os compromissos assumidos nas relações interfinanceiras.

Ser aberto e receptivo na troca de informações com outras instituições, desde que tal procedimento não comprometa aspectos confidenciais.

Promover a concorrência saudável, repudiando operações predatórias aos clientes, as outras instituições e ao sistema financeiro.

Relacionamento com Entidades Oficiais

Ser e agir com total honestidade e integridade em todos os contatos com administradores e funcionários do setor público.

Abster-se de comentários e atitudes relacionados a qualquer natureza política.

Defender os interesses da companhia com máximo empenho, agindo amparado exclusivamente pela confiança nos padrões morais da nossa empresa, sem jamais desrespeitar normas e leis vigentes.

Atender prontamente os reguladores das atividades do ibi.

Relacionamento com a Concorrência

A concorrência leal é um dos princípios básicos das operações do ibi e de suas relações com outras empresas do mesmo segmento. Muitas situações criam potencial para conduta anticompetitiva ilegal e devem ser evitadas. Tratamos os concorrentes da mesma forma que desejaríamos ser tratados, não admitindo:

- Desrespeito ou comentários que possam depreciar a imagem dos concorrentes ou do mercado em que operam.
- Uso de informações obtidas de forma ilícita.
- Reuniões ou ações de manipulação do mercado.
- Propostas de concorrentes para divulgação de preços ou outras informações de marketing da concorrência, ou para alocação de mercados ou consumidores.
- Tentativas por parte de clientes ou potenciais clientes de evitar que o ibi transacione com outro cliente ou celebre contratos com outro cliente.
- Conversas durante reuniões de associações comerciais do setor sobre assuntos delicados da concorrência, tais como preços, políticas de preço, custos e estratégias de marketing.
- Se um concorrente ou cliente tentar discutir com você assuntos que levarem a preocupação de uma conduta contra a concorrência, você deverá recusar-se a fazê-lo e pedir imediatamente à pessoa que pare. Se necessário você deverá afastar-se ou, de alguma outra forma, dar término à conversa e comunicar o fato ao Departamento Jurídico ou ao seu diretor.

O ibi visa preservar a concorrência entre empresas e proteger os consumidores contra acordos e práticas comerciais ilícitas. É esperado de você que cumpra sempre com essas leis.

Responsabilidade Social

A contribuição da empresa por meio do Instituto ibi e de outras atividades relacionadas à comunidade não têm e nem deve ter qualquer relação com os interesses de natureza comercial.



Código de Ética

O ibi incentiva todos os seus associados a participarem de ações comunitárias, reiterando, porém, o princípio da filantropia, pelo qual o ibi não visa obter lucros ou ganhos indiretos através de qualquer iniciativa de apoio social.

O Brasil possui leis e regulamentos que dizem respeito à proteção do meio ambiente. Além disso, o ibi assumiu práticas de proteção ambiental. Esperamos que todos os associados dêem apoio a essas iniciativas e coloquem em prática aquelas que digam respeito à sua área. Qualquer risco ou oportunidade ambiental que possam decorrer de nossas operações deverão ser identificados e administrados de acordo com as leis e regulamentos pertinentes.

Representação do ibi e presença na mídia, em publicações e em aparições públicas

Buscando proteger a imagem do ibi, através de uma política coerente de comunicação externa, somente o **grupo de porta-vozes do ibi** poderá autorizar a publicação de quaisquer materiais, fornecer quaisquer informações à imprensa ou a realização de discursos ou entrevistas ou outras aparições públicas, que estejam ligadas aos assuntos e negócios de interesse do ibi.

Os **porta vozes**, nomeados do ibi, irão sempre:

- Analisar a solicitação para que seja apurada a finalidade do conteúdo desejado.
- Avaliar o nível de interesse pelas áreas competentes da empresa.
- Analisar criteriosamente o conteúdo e se for o caso, liberar para divulgação.
- Avaliar com rigor o fornecimento de dados numéricos, ressaltando que o ibi, por questões estratégicas, não divulga em âmbito externos índices relacionados diretamente a sua performance financeira, exceto os exigidos por lei.

Caso você tenha dúvidas de quem são os porta-vozes do ibi, contate seu gestor, Recursos Humanos ou a área de Compliance.

Recebimento e oferecimento de brindes

Você não deve aceitar brindes, presentes ou outras ofertas (inclusive de entretenimento) independente do valor, concedidos por atuais ou potenciais clientes, parceiros ou fornecedores do ibi. Você nunca deve aceitar ofertas em circunstâncias que pareçam ou sejam tráfico de influências ou impedimentos de seu julgamento claro do que é melhor para o ibi. Da mesma forma você não deve aceitar ou permitir que seus parentes aceitem presentes, serviços, empréstimos, tratamento preferencial ou



Código de Ética

outras ofertas – de clientes, de fornecedores ou outros – como maneira de obter quaisquer negócios do ibi no passado, no momento atual ou no futuro.

Em ocasiões que rejeitar um presente significa um constrangimento para o relacionamento com parceiros ou clientes, o presente deve ser doado a instituições de caridade através do Instituto ibi.

Se um brinde ou convite de entretenimento puder ser criticado ou percebido por terceiros como sendo alguma forma de obter benefícios para o ibi, não deverá ser oferecido.

Brindes ou entretenimento poderão ser oferecidos por pessoas do ibi que sejam autorizadas a fazê-lo por razões de negócios e dentro das práticas de mercado e das leis brasileiras para este assunto.

Em caso de funcionários públicos, existem leis brasileiras específicas proibindo a concessão de pagamentos, brindes ou outras formas de agradecimento, e, portanto a área jurídica interna ou a área de Compliance deverão ser consultadas nestes casos. Pagamentos ou concessão de brindes ou presentes via provedores de serviços também são proibidos.

Privacidade e Confidencialidade

Informações proprietárias e confidenciais

Um dos maiores compromissos de cada instituição e, portanto do ibi, é a confidencialidade de informações. Eventuais falhas em manter esta confidencialidade pode gerar sérias conseqüências para a imagem e para as atividades do ibi. Além de gerar sérias penalidades aplicadas pela Justiça e pelos reguladores, ao associado, ao seu gestor e ao ibi.

Enquanto trabalhando para o ibi e mesmo depois que sua relação de trabalho com o ibi termina, você deve proteger a confidencialidade de informações que não são públicas e que você obteve ou que gerou durante o exercício de sua função.

Você não pode fornecer informações confidenciais ou proprietárias do ibi, de seus associados, ou informação confidencial sobre quaisquer de nossos clientes, fornecedores, prestadores de serviços, distribuidores, ou quaisquer outros parceiros de negócios para ninguém - incluindo para qualquer outro associado do ibi que não esteja autorizado ou que não necessite da informação para o exercício de sua função.

As únicas exceções são referentes aquelas informações que:



Código de Ética

- o cliente, o fornecedor ou outros parceiros de negócio tenha autorizado por escrito a divulgação das informações específicas.
- as leis aplicáveis exijam (exemplo: reguladores – no caso do ibi – o Banco Central ou a Susep)
- ações na Justiça exijam.
- auditores ou outras autoridades da empresa (exemplo: Comitê de Auditoria).

Exemplos de informação proprietária e confidencial incluem sistemas e tecnologia, informações ou processos que permitem ao ibi uma vantagem competitiva no mercado, informação confidencial de transações, operações, produtos, resultados, estratégias, projeções, planos de negócios, relações de clientes, dados de clientes obtidos no exercício de sua função, etc.

É sua responsabilidade preservar as informações de serem acessadas por terceiros, através de cópias, fax, e-mails, rascunhos, material descartado, etc. Você deve assegurar que o acesso a sua estação de trabalho, a sua senha de computador, aos seus arquivos, etc é bem controlado e impossibilitado a pessoas indevidas. Você não deve discutir assuntos sensíveis ou confidenciais em elevadores, recepção, restaurantes, banheiros e meios de transportes. Exceto em situações de emergências, você não deve falar de assuntos de negócios em telefones celulares ou no “viva voz” em locais sem privacidade.

Privacidade de informações de clientes

Nosso maior ativo é a confiança de nossos clientes. Manter as informações dos clientes em total segurança e usada de forma adequada é a prioridade máxima de todos os associados do ibi. Você deve ser o guardião de todas as informações a que tiver acesso sobre clientes. Você também tem que assegurar que as informações que o cliente nos confiou sejam utilizadas para servi-lo exatamente como solicitado a menos que a lei permita ou exija outros usos. O desrespeito à Lei de Sigilo Bancário é CRIME. A área jurídica interna deve ser consultada sempre que houver dúvidas sobre a abrangência das leis de proteção ao direito de privacidade do cliente.

Privacidade de dados de Associados

O ibi preserva os dados pessoais de seus associados. Estes dados não podem ser distribuídos ou discutidos fora do ibi, exceto se autorizado pelo associado ou exigido pelas leis ou ações legais. Neste último caso, somente se autorizado pela área jurídica interna.

Cumprimento das Políticas de Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Conheça o Seu Cliente ou Conheça seu Parceiro de Negócios

A lavagem de dinheiro é um problema de proporções mundiais, que acarreta conseqüências potencialmente desastrosas. É o processo de converter proventos ilegais de forma que os fundos passem a parecer legítimos, e não se limita a transações em dinheiro. Na qualidade de uma instituição que oferece produtos e serviços bancários, valores mobiliários, e produtos e serviços de seguros a clientes em todo o Brasil, o ibi leva a sério sua obrigação de unir-se a governos, organizações e outros membros do setor de serviços financeiros, para ajudar a fechar os canais usados por aqueles que praticam a lavagem de dinheiro. A Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro requer que sejam implementados controles eficazes em cada área para cumprir com as leis pertinentes e para impedir que o ibi seja usado para lavagem de dinheiro. Na qualidade de associado do ibi, você deve ater-se a esta política e às normas e procedimentos específicos que coíbem a lavagem de dinheiro. Não há relacionamento com o cliente que valha o esmorecimento de nosso compromisso de combater a lavagem de dinheiro.

No Brasil, a Lei 9.613/98, além de várias regulamentações do Banco Central do Brasil e da SUSEP – ambos órgãos reguladores das atividades do ibi - bem como outras leis e regulamentos determinam exigências específicas para que as instituições financeiras e correspondentes conheçam seus clientes, e seus parceiros de negócios, incluindo intensificação das devidas diligências para detectar clientes ou outros parceiros potencialmente de alto risco. É compromisso do ibi cooperar com esse empenho na máxima medida permitida por lei. A área de Compliance coordena a revisão e a aplicação da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Conheça o Seu Cliente e Conheça seu Parceiro de Negócios. Dúvidas referentes a estas políticas poderão ser dirigidas à área de Compliance.

Comunicação de Atividades Suspeitas

No Brasil, assim como em muitos países, há exigência de que as instituições identifiquem e comuniquem às autoridades governamentais qualquer atividade suspeita de lavagem de dinheiro, financiamento de atividades terroristas, fraude e apropriação indébita de fundos. O ibi exige, como responsabilidade de todos, que seus associados contribuam para monitorar atividades suspeitas em relação aos seus parceiros de negócios, seus clientes e suas transações e, sempre que necessário, comuniquem atividades suspeitas à área de Compliance – responsável por reportá-las dentro das exigências regulamentares ao Banco Central, a SUSEP ou a outras autoridades governamentais.