carta compromissos feitos de futuro

os próximos 100 anos começam a ser escritos agora

Olá, itubers!

Passados quase três anos à frente do Itaú Unibanco decidi, junto com o Comitê Executivo, escrever esta carta para marcar um novo ciclo. Ela reúne os compromissos fundamentais para continuarmos a nossa trajetória de crescimento. Sempre com muita humildade e sabendo que o jogo nunca está ganho. A gente precisa se manter em alerta o tempo todo, para que os bons resultados e a nossa posição de liderança não nos deixem anestesiados e acomodados em uma perigosa zona de conforto.

Por isso, a partir de hoje, 6 de dezembro de 2023, todos os que trabalham no Itaú Unibanco devem conhecer e praticar esta lista de compromissos todos os dias. Porque são eles que, em conjunto com a nossa cultura, vão nos trazer a clareza de onde queremos chegar e de como vamos fazer pra chegar lá.

compromissos feitos de futuro

- **Queremos ser a empresa de serviços financeiros mais centrada no cliente do mundo.** Acreditamos na nossa capacidade de entrega e realização.
- **Focar todos os dias no cliente é a prioridade máxima do CEO e de todos.** Cada ituber precisa saber o seu papel para que isso aconteça na prática. Se não souber, pergunte.
- **Somos obstinados por escutar e entender os nossos clientes.** Antes de tudo o que fizermos aqui dentro, temos que responder a estas duas perguntas:
  1. Como isso será melhor para cada cliente? Se não tiver a resposta, pare e entenda.
  2. Que dor real isso resolve melhor que a concorrência? Se isso não acontecer, não desista.
- **Questione suas certezas mais enraizadas.** Nosso conhecimento deve ser usado para formular e testar hipóteses, analisar dados e interpretar resultados. Sem apego ou opinião formada. O que vale não é a autoria e, sim, a melhor solução para o cliente.
- **Tecnologia é responsabilidade de todos.** Sempre se pergunte se estamos usando a melhor tecnologia possível pra resolver de verdade as dores do cliente.
- **Precisamos usar intensamente os dados e a inteligência artificial** para gerar benefícios reais para o cliente.
- **Desafie o status quo sem medo.** Além das soluções incrementais, queremos aquelas que mudam o jogo no longo prazo.
- **Quem decide como vai usar o banco é o cliente.** Temos que oferecer a melhor experiência digital e o melhor atendimento humano especializado.
- Vamos medir o sucesso dos nossos produtos, soluções e jornadas pela adoção, uso e engajamento. **Quem define se é sucesso ou não são os clientes.**
- Temos sempre que reaproveitar soluções, componentes e dados já existentes. **É tudo do banco, não de uma área apenas. Reúso é prioridade.**
- **Não existe foco sem renúncia.** Priorizar e fazer escolhas difíceis tem que fazer parte da nossa rotina.
- **Precisamos ser Um só Itaú. Vamos de turma!**

Para finalizar, gostaria de trazer aqui um dos traços da nossa cultura: precisamos fortalecer sempre a confiança entre nós. Só assim vamos conseguir fazer valer o que está escrito aqui nesta carta. Uma empresa feita de futuro como o Itaú Unibanco tem um nível elevado de confiança mútua entre todo e qualquer ituber. Seja qual for a área, posição de liderança ou atividade que desempenhe. Esse é o "vamos de turma" pra valer. A gente confia na capacidade de realização, na responsabilidade e na ética inegociável de cada um. Podemos sempre argumentar, discutir e defender o nosso ponto de vista, mas, no momento em que definimos um caminho, seremos sempre sócios e remaremos juntos, como um único time. Porque todos aqui estão sempre buscando o melhor para os nossos clientes e para o Itaú Unibanco. Sempre abertos a nos reinventar para que a empresa siga sendo relevante pelos próximos 100 anos e continue merecendo a confiança que cada um dos nossos clientes deposita na gente todos os dias. Porque são eles que vão decidir o tamanho que o Itaú Unibanco vai ter no futuro.

Milton Maluhy Filho
Presidente do "Um Só Itaú Unibanco"