

Nosso Jeito_

Nosso Jeito. É assim que #agentefazeacontece

Nós queremos ser o banco dos sonhos. Mas o que é ser um banco dos sonhos? Para nós é ser um bem necessário. É ter o cliente no centro de tudo. É crescer com ele e com o país. É prosperar fazendo todos que estão ao nosso redor prosperarem também. Porque todo sonho precisa de um banco. E é isso que fazemos de melhor há mais de 90 anos. Fazemos sonhos acontecerem.

Não importa o tamanho, se são pequenos, médios, grandes ou gigantes. Cada empréstimo que a gente faz é a realização do sonho de alguém. De comprar uma casa, de começar uma empresa, de expandir os negócios. Cada recomendação de investimento, cada aplicação é a realização de um curso no exterior ou de uma vida mais tranquila no futuro. Para nós, o banco dos sonhos é feito de gente. Gente que sonha grande, levanta e faz.

Quando ninguém sonhava que era possível tirar dinheiro depois do banco fechar, a gente foi lá e fez o caixa eletrônico.

Quando ninguém sonhava que podia existir atendimento bancário dentro da própria empresa, a gente foi lá e fez.

Quando ninguém imaginava ir a uma agência antes das 10 ou depois das 4, a gente foi lá e fez.

Quando ninguém sonhava que o Data Center de banco mais moderno do mundo pudesse estar no Brasil, a gente foi lá e fez.

A nossa história é feita de gente assim. Que sempre acreditou que dava para fazer mais e melhor.

Que dava para ir mais longe. Sem nunca abrir mão do que é certo. Sem nunca perder nossa essência. Ou se distanciar de nossos valores.

Gente do Nosso Jeito. De carne e osso, que ri, que chora, que se emociona. Gente que corre atrás dos sonhos. Que lidera pelo exemplo. Gente inquieta, que argumenta. Gente otimista que acredita e trabalha por um futuro melhor, um mundo melhor.

Fizemos muito até aqui. E o desafio de construir o banco dos sonhos não para. Sabemos a direção. E é a nossa Cultura, esse **Nosso Jeito** inconfundível que vai continuar nos conduzindo até lá.

Nós somos o Itaú Unibanco. E o que a gente sonha, a gente faz e acontece.

Nosso
Jeito_

Nossas
atitudes

1_ só é bom para a gente
se for bom para o cliente_

2_ fanáticos por performance_

3_ gente é tudo para a gente_

4_ o melhor argumento é o que vale_

5_ simples. sempre_

6_ pensamos e agimos como donos_

7_ ética é inegociável_

Nosso
Jeito_

1_ só é bom para a gente se for bom para o cliente_

Somos pessoas servindo pessoas, com paixão e excelência. Trabalhamos com o cliente e para o cliente, porque ele é a razão maior de tudo o que fazemos.



O que queremos?

- Capacidade de se colocar no lugar do cliente e estar permanentemente atento às suas necessidades.
- Excelência no atendimento e construção de relacionamentos de longo prazo.
- Compreensão de que todo trabalho desenvolvido em áreas internas ou na ponta tem como beneficiário final o cliente da instituição.



O que não toleramos?

- Indiferença, lentidão e mau atendimento.
- Oferta de produtos incompatíveis com as necessidades do cliente.
- Colocar qualquer interesse à frente dos interesses do cliente.

2_fanáticos por performance_

A geração de resultados sustentáveis está no nosso DNA. O desafio constante de buscar a liderança em performance nos trouxe até aqui e continuará guiando a nossa empresa em direção aos nossos objetivos.



O que queremos?

- Estabelecimento de metas verdadeiramente ambiciosas e dedicação para entregar além do esperado.
- Atenção constante com a eficiência.
- Tomar riscos conscientemente.



O que não toleramos?

- Acomodação e visão apenas de curto prazo.
- Preocupação exclusiva com as metas individuais, abrindo mão da visão do todo.
- Falta de cuidado com as despesas.

3_gente é tudo para a gente_

Tudo o que realizamos é por meio de gente. Gente de talento, que gosta de trabalhar em um ambiente de colaboração, meritocracia e alta performance.



O que queremos?

- Prática constante da meritocracia e reconhecimento de desempenhos diferenciados de forma diferenciada.
- Liderança pelo exemplo e capacidade de colaboração e trabalho em equipe.
- Capacidade de atrair e formar pessoas ainda melhores do que você.



O que não toleramos?

- Estrelismo, arrogância e postura individualista.
- Supervalorização da hierarquia ou de falsos símbolos de status.
- Toda e qualquer atitude que desrespeite a nossa Cultura corporativa.

4_o melhor argumento é o que vale_

Cultivamos um ambiente desafiador, aberto ao questionamento e ao debate construtivo. Para nós, a hierarquia que conta é a da melhor ideia.



O que queremos?

- Coragem para jamais deixar de expor opiniões.
- Capacidade de criticar sem ser destrutivo e de ouvir críticas sem ser defensivo.
- Desconfiança das verdades absolutas e abertura permanente para novas ideias e conceitos.



O que não toleramos?

- Pessoas que seguem sempre a opinião da maioria ou se escoram na hierarquia para evitar riscos.
- Debates longos e improdutivos.
- Carteirada ou postura de dono da verdade.

5_simples. sempre_

Acreditamos que a simplicidade é o melhor caminho para a eficiência. Por isso, lutamos para que a profundidade não se confunda com complexidade e para que a simplicidade não se transforme em simplismo.



O que queremos?

- Simplificação de processos e relações transparentes e objetivas.
- Análises profundas para gerar soluções simples.
- Consciência de que a complexidade só se justifica se agregar valor.



O que não toleramos?

- Confundir simplicidade com simplismo.
- Burocracia e processos desnecessários.
- Adoção da postura acomodada do “sempre foi feito assim” ou usar o tamanho da instituição como justificativa para não simplificar as coisas.

6_pensamos e agimos como donos_

Pensamos sempre como donos da empresa, liderando pelo exemplo e colocando os objetivos coletivos acima da ambição pessoal.



O que queremos?

- Fazer o que é esperado de quem é dono do negócio, assumindo a postura de protagonista diante de qualquer situação.
- Indignação e ação imediata contra tudo o que possa prejudicar a empresa e seus clientes.
- Capacidade de cuidar das grandes ações e dos pequenos detalhes com a mesma obstinação.



O que não toleramos?

- Privilégio da agenda individual em relação ao coletivo da empresa.
- Falta de iniciativa e atitude de “isso não é comigo”.
- Postura distanciada de comentarista, em lugar da postura ativa de quem está lutando dentro de campo.

7_ética é inegociável_

Fazemos o que é certo, sem jeitinho, sem atalhos. Exercemos nossa liderança de forma transparente e responsável, totalmente comprometidos com a sociedade e com as melhores práticas de governança e gestão.



O que queremos?

- Fazer sempre o que é certo, mesmo que seja o mais difícil.
- Ética e transparência nos negócios e nas relações com todos os stakeholders.
- Jamais fazer algo que não possa ser publicado na primeira página dos jornais.



O que não toleramos?

- Conduta questionável ou de “jeitinho” nos negócios.
- Politicagem como forma de obter prestígio ou crescimento profissional.
- Ocultação de erros.