

Itaú avança 35% em velocidade de implantações tecnológicas em 2025 e amplia uso de IA generativa na experiência dos clientes

Fevereiro de 2026 – O Itaú Unibanco segue acelerando sua estratégia de modernização tecnológica e inteligência artificial para aprimorar a experiência dos clientes, fortalecer o bem-estar financeiro e ampliar a eficiência operacional com segurança. Em 2025, o banco registrou uma evolução de 35% no indicador de velocidade de implantações tecnológicas em comparação ao ano anterior, além de um aumento de 84% no volume de iniciativas de IA generativa em uso e de 34% no número de modelos de machine learning tradicional.

“Aumentar a velocidade de implantações significa evoluir nossa capacidade de transformar rapidamente ideias em melhorias reais para os clientes. Esse avanço é resultado direto da nossa agenda de modernização, apoiada por uma engenharia moderna, processos maduros e um trabalho cada vez mais integrado entre tecnologia e negócios. Essa combinação nos permite desenvolver novas funcionalidades, ajustar sistemas e escalar soluções com muito mais agilidade, sempre preservando qualidade, estabilidade e segurança”, afirma Fábio Napoli, diretor de Tecnologia e Produtos do Itaú Unibanco.

Os avanços tecnológicos também têm gerado ganhos expressivos de eficiência operacional ao longo dos anos. Em comparação com 2018, período que precedeu um grande movimento de transformação digital, o banco já alcançou:

- **redução de 99% nos incidentes de alto impacto na experiência dos clientes;**
- **aumento de 2.606% no volume de implantações de mudanças e atualizações tecnológicas;**
- **redução de 45% no custo de transações únicas.**

Entre as principais soluções de IA generativa conversacional voltadas ao público estão as iniciativas da plataforma Inteligência Itaú, como o Pix no WhatsApp, disponível para 100% dos clientes, a Inteligência de Investimentos, que apoia decisões financeiras personalizadas, e o Itaú Emps, solução voltada a empreendedores.

“Nossa metodologia de trabalho permite que a inovação aconteça de forma consistente, segura e responsável. Assim, ampliamos a capacidade de entregar experiências cada vez mais relevantes e personalizadas. Essa estratégia reforça nosso compromisso com uma evolução contínua, orientada por dados, segurança e governança robusta, que impulsiona a competitividade do negócio e contribui diretamente para a experiência e o bem-estar financeiro dos clientes”, reforça Carlos Eduardo Mazzei, diretor de Tecnologia do Itaú Unibanco.

Além de impulsionar a experiência do usuário, os investimentos em IA também contribuem para o reforço das camadas de segurança digital, apoiando a prevenção a fraudes, proteção de dados e a resiliência das operações. O uso responsável da tecnologia no banco é sustentado por

uma governança robusta, com controles que garantem conformidade regulatória, mitigação de riscos e aderência aos princípios éticos do banco.

Os indicadores evidenciam a capacidade do banco de escalar inovação com agilidade, consistência e qualidade. No que diz respeito ao uso de IA em processos internos, o Itaú adota diretrizes claras para garantir que a tecnologia apoie as pessoas, com base em princípios de transparência, responsabilidade e ética no uso de dados e automações.

Comunicação Corporativa – Itaú Unibanco

imprensa@itau-unibanco.com.br