Pequenos empreendedores concentram cada vez mais a rotina financeira no Itaú Emps, e crédito lidera as demandas de orientação

Com movimentação que triplicou em 12 meses e três em cada quatro novos clientes vindos do relacionamento como pessoa física, o uso mais frequente da plataforma permite entender melhor as necessidades dos empreendedores e oferecer orientação mais conectada à realidade de cada negócio

São Paulo, novembro de 2026 – As transações financeiras dos pequenos negócios estão cada vez mais digitalizadas, mas a gestão do dia a dia ainda exige que os empresários busquem informações e orientação para tomar decisões. Dados de utilização do Itaú Emps mostram o avanço da plataforma na movimentação financeira dessas empresas e a importância do Pix nesse movimento. Com mais presença no dia a dia dos negócios, o banco também passa a entender melhor o que os empreendedores mais precisam: crédito, acompanhamento de vendas e controle do fluxo de caixa estão entre as principais demandas de orientação financeira.

Hoje, mais de 65% dos clientes utilizam o Itaú Emps como principal plataforma para pagamentos e recebimentos via Pix. Ao mesmo tempo, nos últimos 12 meses a quantidade de clientes que concentram mais da metade de suas movimentações financeiras no aplicativo cresceu 36%, alcançando quase 60% da base. O volume total movimentado pelos clientes Emps também triplicou no mesmo período.

A força do relacionamento com o Itaú como pessoa física também aparece na utilização da plataforma. Atualmente, 76% dos novos clientes do Itaú Emps já são correntistas do banco na PF, enquanto 41% das aberturas de contas empresariais acontecem diretamente pelo superapp Itaú. A possibilidade de aproveitar informações cadastrais já disponíveis no banco simplifica essa jornada para o empresário, e o número de aberturas pelo aplicativo de pessoa física triplicou desde que a oferta passou a ser apresentada nesse canal.

“Os dados mostram como o Itaú Emps vem conquistando espaço na rotina financeira dos pequenos negócios e como o relacionamento que muitos desses empresários já têm com o Itaú facilita o acesso a soluções para suas empresas. Ao mesmo tempo, vemos que os empresários já recorrem à inteligência artificial para compreender melhor a situação financeira de seus negócios e buscar orientação em questões que impactam suas decisões. Nosso papel é combinar tecnologia, dados e conhecimento financeiro para oferecer uma experiência simples, contextualizada e capaz de apoiar decisões mais seguras e assertivas”, afirma Marcos Paulo Coelho, diretor do Itaú Emps.

A análise das interações realizadas na Inteligência Itaú, ferramenta de inteligência artificial disponível no Itaú Emps, mostra que crédito lidera os temas mais consultados, representando 17,3% das interações, seguido por dúvidas relacionadas às Laranjinhas, maquininhas de pagamento da Rede, e ao acompanhamento de suas vendas, com 16,5%. No caso do crédito, os clientes podem consultar seus limites e simular ofertas diretamente com a Inteligência Itaú, além de receber dicas sobre como ampliar sua oferta de crédito para emergências ou para

financiar o crescimento de seu negócio. Na sequência aparecem temas de gestão financeira, Pix e cartões.

Lançado em 2025, o Itaú Emps foi desenvolvido para atender empresários com perfil digital, que buscam autonomia para administrar a rotina financeira do negócio, mas também precisam de orientação para tomar decisões. A proposta combina uma experiência digital com o conhecimento, a estrutura e a segurança do Itaú. Além de pagamentos e recebimentos via Pix e da integração com as maquininhas da Rede, a plataforma oferece funcionalidades como os Cofrinhos, que permitem organizar e reservar recursos para diferentes objetivos do negócio, e alternativas de financiamento como Pronampe e ProCred.

Apoio à tomada de decisão

Pela Inteligência Itaú, o cliente acompanha vendas e recebimentos do negócio, analisa as entradas e saídas da conta, entende as taxas cobradas nas vendas, consulta a antecipação de recebíveis, simula ofertas de crédito e acessa projeções de fluxo de caixa para se antecipar às necessidades da empresa. As conversas consideram o contexto e o histórico de movimentações de cada cliente para oferecer respostas conectadas à realidade do negócio. A ferramenta está disponível 24 horas por dia, ampliando o acesso à orientação financeira dentro do próprio aplicativo.

“O fato de 90% das conversas com a Inteligência Itaú não serem seguidas de contato com a Central de Atendimento em até 48 horas é um sinal importante de como estamos evoluindo na experiência digital. Queremos que o empresário encontre no próprio aplicativo o apoio de que precisa para seguir com sua rotina, com respostas relevantes para o contexto do seu negócio e a segurança de contar com a estrutura do Itaú”, afirma Coelho.

Os resultados também começam a aparecer em jornadas específicas. Em uma iniciativa voltada ao Pronampe, linha de crédito governamental para PMEs, 19% dos clientes atendidos pelo agente de simulação contrataram a linha de financiamento. Em setembro, 15% das contratações de Pronampe tiveram algum apoio da Inteligência Itaú.