Itaú Unibanco leva ia.i às PMEs para ampliar a compreensão da realidade financeira de cada empresa

Nova experiência no aplicativo Itaú Empresas transforma informações financeiras em uma leitura individualizada do negócio e evolui experiência para uma relação mais contextualizada com os clientes

São Paulo, novembro de 2026 – O Itaú Unibanco amplia a ia.i (Inteligência Artificial Itaú), sua experiência conversacional proprietária baseada em inteligência artificial, para clientes pessoa jurídica. Já disponível para um grupo de clientes no app Itaú Empresas, a nova funcionalidade utiliza informações sobre a realidade financeira de cada empresa para gerar um diagnóstico individualizado do negócio e permitir que o cliente converse, em linguagem natural, sobre esse contexto e temas de sua rotina bancária.

A iniciativa amplia o uso de dados e inteligência artificial para aprofundar o conhecimento sobre cada empresa e evoluir a forma como o cliente se relaciona com o banco. A proposta é fazer com que as interações partam cada vez mais da realidade do negócio, de seu momento financeiro e de suas necessidades concretas.

A experiência utiliza informações financeiras disponíveis no banco para oferecer ao cliente uma leitura individualizada da situação de seu negócio, que pode ser aprofundada por meio de uma conversa em linguagem natural. Essa capacidade faz parte da estratégia do Itaú Empresas de combinar dados, conhecimento financeiro e inteligência artificial para compreender melhor as necessidades de cada empresa e construir uma relação progressivamente mais contextualizada e antecipatória.
A experiência também permite tirar dúvidas sobre pagamentos, recebimentos, Pix, boletos, cartões, segurança e outros produtos e serviços bancários. O cliente pode escrever suas perguntas em linguagem natural, receber orientações e direcionar caminhos para jornadas específicas do aplicativo quando necessário. A ia.i também sugere perguntas e mantém o contexto durante a sessão.

A chegada da ia.i ao Itaú Empresas acontece em um momento de avanço da inteligência artificial entre pequenos e médios negócios, mas ainda com uma distância entre interesse e uso mais avançado da tecnologia: 70% dos fundadores de PMEs acreditam no potencial da IA para acelerar o crescimento de seus negócios, enquanto apenas 13% registram níveis avançados de utilização*. “A experiência que já construímos com inteligência artificial no relacionamento com empresas mostrou que a tecnologia precisa partir das necessidades concretas do cliente. Levar a ia.i ao público pessoa jurídica representa um avanço na forma como usamos dados e conhecimento financeiro para compreender cada negócio e tornar essa compreensão útil. Começamos ajudando o cliente a interpretar informações sobre seu negócio, esclarecer dúvidas da rotina financeira e ter mais clareza para tomar suas decisões. Os aprendizados desta primeira etapa permitirão ampliar gradualmente a capacidade de orientação, com uma experiência cada vez mais contextualizada, segura e relevante”, afirma Cássio Martini, diretor de dados e inteligência artificial do Itaú Empresas.

O aprendizado construído no Itaú Emps, solução 100% digital do banco para pequenas empresas e que já utiliza inteligência artificial generativa na interação com os clientes, também contribuiu para o desenvolvimento dessa nova etapa. O uso da tecnologia mostrou que grande parte das demandas dos empresários está ligada a questões concretas da rotina financeira, como encontrar informações, esclarecer dúvidas e resolver necessidades recorrentes. Esse aprendizado ajudou a orientar o desenho inicial da ia.i no Itaú Empresas, que começa por essas demandas para evoluir gradualmente a experiência a partir do uso e das necessidades dos clientes.

Os avanços se somam a outras iniciativas do Itaú Empresas relacionadas à IA generativa, como o Negócio em dIA, programa gratuito de capacitação em IA que oferece trilhas de gestão financeira conduzidas pelo banco; à parceria com o Google, que disponibiliza até 12 meses gratuitos do Gemini AI Plus para clientes elegíveis do Mais Vantagens; e à Laranjinha+ com IA generativa, que permite realizar cobranças por comando de voz, a partir do valor e da forma de pagamento informados pelo empresário. A tecnologia conduz a jornada na maquininha, reduzindo etapas da operação e mantendo os protocolos de segurança.

Uma experiência que evolui a partir do uso

A fase beta será uma fonte de aprendizado para a evolução da ia.i. Inicialmente, a experiência estará disponível para clientes selecionados de diferentes setores. Dados de utilização e avaliações dos usuários ajudarão o banco a identificar necessidades e oportunidades para ampliar gradualmente a capacidade de orientação e personalização das conversas.

A experiência foi desenvolvida considerando os padrões de segurança e proteção de dados do Itaú, combinando o conhecimento financeiro construído pelo banco com mecanismos de controle sobre o uso responsável da inteligência artificial.

ia.i e a estratégia de inteligência artificial do Itaú

A chegada da ia.i ao Itaú Empresas representa um novo passo na jornada de inteligência artificial apresentada pelo banco em julho, quando a experiência foi lançada para pessoas físicas.

A iniciativa integra a estratégia AI First do Itaú, que prevê a inteligência artificial como uma capacidade transversal aplicada à experiência dos clientes, ao trabalho dos especialistas e às diferentes áreas do banco. No Itaú Empresas, essa evolução se soma ao uso de dados e IA para ampliar o conhecimento sobre cada negócio e apoiar uma atuação progressivamente mais contextualizada e antecipatória.

**pesquisa da Strand Partners para a Amazon Web Services, 2026*