

# Transformación digital



## ¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

En un contexto de cambios acelerados, la transformación digital es fundamental como parte de nuestra estrategia de desarrollo. Por eso trabajamos constantemente para diseñar y ofrecer nuevos productos y servicios que se adapten a las necesidades de nuestros clientes, y de este modo hacer que su experiencia con el banco sea más ágil y eficaz.

Tenemos como desafío aprovechar al máximo las nuevas tecnologías y la innovación para estar más conectados con las necesidades de los clientes -a quienes colocamos en el centro de nuestros esfuerzos- implementando otras formas de interacción, acordes con el nuevo mundo digital.

# Banca Digital

(Contenido 2-6)

## Premisas fundamentales de la banca digital

1. Brindar funcionalidades y características de servicios basadas en la necesidad del cliente.
2. Ofrecer soluciones simples, que generen una buena experiencia y que sean consistentes en las informaciones expuestas.
3. Asegurar la disponibilidad de los servicios.
4. Garantizar la seguridad en las operaciones.

En diciembre de 2023, más de 359 mil clientes personas físicas (cuenta correntistas y tarjetahabientes) utilizaron al menos uno de los canales digitales disponibles, lo que representó un aumento de 52% en comparación con el año anterior. De estos clientes, 149 mil utilizaron exclusivamente el canal digital (57% más que en diciembre de 2022). En el caso de clientes personas jurídicas, el 79% utilizó canales digitales.

El principal aumento de las transacciones vía canales digitales se dio en el servicio de

transferencias bancarias, que en 2023 superaron en un 63% la cantidad registrada en 2022. En segundo lugar, el pago de servicios y tarjetas de crédito, que experimentó un aumento del 56% en relación con el periodo anterior. Durante todo el 2023 se realizaron un 36% más de transacciones que el año anterior.

# Canales de la banca digital

(Contenido 2-6)

Nuestra banca digital busca facilitar la auto gestión cotidiana de los clientes al permitirles realizar consultas, transacciones y contrataciones de productos de manera ágil y segura, tanto desde los servicios web como desde las aplicaciones móviles. Esto les da la posibilidad de utilizar su tiempo de manera más eficiente.

## 24 horas en el celular



• **App Itaú PY/Personal Bank:** estas aplicaciones permiten solicitar y activar pines de acceso y transacción; realizar consultas sobre saldos y movimientos en línea en cuentas y tarjetas de crédito, así como también consultar información relacionada con otros productos como seguros, ahorros programados y préstamos. Además, las aplicaciones cuentan con funcionalidades que permiten actualizar datos, desbloquear tarjetas de débito y bloquear y desbloquear tarjetas de crédito por robo o extravío. Asimismo, pueden realizarse simulaciones y contrataciones de productos como préstamos, ahorros programados y tarjetas de crédito; realizar transferencias a cuentas Itaú, de otros bancos o de cooperativas; pagos por código QR en comercios; pagos de servicios con cuenta o con tarjeta de crédito; pagos de cuotas de préstamos; depósitos de cheques; consultas de beneficios con compras en tarjeta de crédito y canje de puntos de programas de recompensa.

Además de todas las funcionalidades ya mencionadas, las aplicaciones cuentan con un chat en línea para que los clientes puedan realizar consultas con un representante del Servicio de Atención al Cliente. Al cierre del año, la valoración media de la experiencia de los clientes con las aplicaciones fue de 4,4 en una escala de 5 puntos máximos.

• **App Itaú Negocios Py:** mediante esta aplicación, los clientes del segmento corporativo pueden acceder a informaciones sobre sus cuentas, préstamos y autorizar pagos previamente programados a través del sitio web de pagos electrónicos para empresas. Los clientes usuarios de esta aplicación valoraron su experiencia con un puntaje promedio de 4 sobre 5 puntos al cierre de 2023.

• **App Itaú Pagos:** esta aplicación está diseñada para facilitar las transferencias a cuentas Itaú y a otros bancos, para personas físicas. La misma permite que el cliente pueda transferir dinero fácilmente a sus contactos telefónicos (que también cuenten con la aplicación), sin necesidad de conocer su número de cuenta. Por otro lado, permite agregar cuentas de manera manual y enviar solicitudes de cobros.

La aplicación incluye funcionalidades como transferencias con código QR, pagos de servicios básicos y el pago a comercios con código QR, permitiendo al cliente elegir su medio de pago. La valoración media de esta app entre los usuarios fue de 4,4 sobre 5 puntos al cierre del año.

## 24 horas en internet



• **Home banking:** Es un canal de acceso a través del sitio web [www.itaú.com.py](http://www.itaú.com.py) que ofrece una amplia variedad de servicios y operaciones como consultas sobre saldos y movimientos en línea de cuentas y tarjetas de crédito; descarga de extractos de cuentas y tarjetas; pago de préstamos, simulación y contratación de productos (como préstamos y ahorros programados); transferencias a cuentas Itaú y a cuentas de otros bancos y cooperativas; pago de servicios públicos y privados con la correspondiente descarga de comprobantes de pagos; realización de operaciones aduaneras; canje de puntos de programas de recompensas; consultas de facturas impositivas; avisos de débito y crédito y actualización de datos de contacto.

## Agencias digitales

- **24 Negocios:** es un canal de acceso para empresas a través del sitio web [www.itaú.com.py](http://www.itaú.com.py) que posibilita la administración y contratación de servicios, la parametrización personalizada de usuarios con accesos al sitio, y también una amplia variedad de soluciones para la realización de pagos y cobros como el pago de salarios a empleados, pago a proveedores, cobros electrónicos, pago de servicios, transferencias locales e internacionales, operaciones aduaneras, custodia de cheques, solicitud de chequeras, débitos comandados y automáticos, y operaciones de factoring.

### Otros servicios digitales

- **Notificaciones vía SMS:** consiste en un servicio de envío de alertas de operaciones para personas físicas y jurídicas vía mensaje de texto y correo electrónico. A partir de configuraciones, los clientes pueden ser informados sobre movimientos en sus cuentas y tarjetas de crédito, derivadas de operaciones en cajeros automáticos, compras en comercios locales e internacionales, el crédito de fondos, pagos y vencimientos. De igual forma, pueden configurar la frecuencia y el medio (SMS o correo electrónico) por el que deseen recibir estas alertas.

- **iToken:** Es una herramienta de seguridad integrada dentro de la app Itaú Py que reemplaza al dispositivo físico como soporte para realizar transferencias de montos superiores y para los servicios de giros, carga de billetera, transferencias dentro del Home Banking y las apps Itaú Py e Itaú Personal Bank.

Nuestras agencias digitales se establecen como una solución que presenta un nuevo modelo de atención, diseñado y dirigido a clientes que prefieren medios y canales remotos de comunicación, y ofreciendo horarios diferenciados. Entre los principales beneficios puestos a disposición de los clientes, se encuentran el horario extendido (de 8:00 a 18:00 horas) durante el cual se pueden realizar operaciones, consultas, reclamos o contratar productos y servicios, de forma efectiva, a través del teléfono, correo electrónico, WhatsApp o chat online, como si estuvieran en una agencia física.

Al cierre de 2023, más de 24.890 clientes fueron atendidos a través de nuestras agencias digitales. Cada agencia digital está conformada por oficiales de cuentas, un gerente de agencia y asistentes quienes contactan con clientes de manera 100% digital.

# 24.896

clientes atendidos a través de agencias digitales.

# Proceso digital de contratación de productos

El sitio [www.itaú.com.py/cuentadigital](http://www.itaú.com.py/cuentadigital) es la plataforma desarrollada para que clientes y no clientes puedan solicitar productos de manera 100% digital, sin necesidad de acudir a una sucursal o centro de atención del banco. A través de esta, el cliente puede realizar el proceso de apertura de una cuenta básica sólo con el documento de identidad, pudiendo contar con una caja de ahorro al instante ya disponible para su uso.

El sitio también permite realizar el proceso de solicitud de una caja de ahorro o cuenta corriente en guaraníes o dólares, así como tarjetas de crédito en 15 minutos, mediante la presentación digital de ciertas documentaciones. Los clientes pueden recibir sus productos (tarjetas y pines) en un tiempo promedio de tres días, para su posterior activación y uso.

## Centralidad en el cliente para la construcción de nuestra banca digital

En Itaú, la innovación en soluciones que respondan a las expectativas de nuestros clientes es constante y dinámica. Para nosotros es fundamental conocer la opinión de nuestros clientes y que se sientan parte en la creación de nuevas experiencias. Con la herramienta Itaú Lab, logramos la escucha activa y la construcción con el cliente de soluciones que atiendan sus necesidades.

Esta herramienta nos permite generar diversas actividades de consultas, como encuestas, focus

groups, testeos de uso de canales y productos; en donde los clientes pueden participar de manera virtual, otorgando sus opiniones y sugerencias.

Esta comunidad de clientes, implementada en el marco de un proyecto regional con nuestra casa matriz, cuenta con la asistencia de una empresa proveedora que administra una plataforma con moderadores locales, quienes, en conjunto con los equipos del banco, interactúan en las diferentes dinámicas con clientes.

En 2023, la comunidad estuvo conformada por más de 69 clientes activos, quienes participaron de 13 actividades. Dentro de éstas se incluyeron encuestas, entrevistas sobre comportamiento de consumo, y testeos de pantallas con propuestas de mejoras y nuevas funcionalidades en nuestras plataformas digitales.

Fuera de Itaú Lab, se llevaron a cabo más de 30 focus groups y entrevistas personalizadas con diferentes públicos. Se logró consolidar más de 15.000 comentarios de clientes captados de diferentes fuentes, los cuales fueron utilizados como orientación para la toma de decisiones priorizando las necesidades y preferencias del cliente en el desarrollo de soluciones financieras.