



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 2025, más de 429 mil clientes personas físicas (cuentacorrentistas y tarjetahabientes) utilizaron al menos uno de los canales digitales disponibles, lo que representó un aumento del 5% en comparación con el año anterior. 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 2025 superaron en un 49% la cantidad registrada en 2024. En segundo lugar, el total de pago de servicios, experimentó un aumento del 5% con relación al periodo anterior y, en tercer lugar, las operaciones por QR, registraron un aumento del 19% con relación al año anterior.

Canales de la banca digital

(Contenido 2-6)

Nuestra banca digital busca facilitar la autogestión 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 **24 horas en el celular**

• **App Itaú Py y App 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 o desbloquear tarjetas de crédito por robo o extravío, fraude, tarjeta dañada, entre otros motivos. Asimismo, pueden realizarse simulaciones y contrataciones de productos como préstamos, ahorros programados y tarjetas de crédito; realizar transferencias a cuentas Itaú, de otros bancos, cooperativas y financieras con la facilidad de utilizar alias para identificar al beneficiario; solicitudes de devoluciones de transferencias SIPAP. También se pueden efectuar depósitos de cheques, pagos por código QR en comercios, pagos de servicios públicos o privados con cuenta o con tarjeta de crédito, cambios de pin de tarjetas de débito y crédito, pagos de cuotas de préstamos, cancelación anticipada de préstamos, consultas de beneficios con compras en tarjeta de crédito y canje de puntos de programas de recompensa. Igualmente, se implementó la funcionalidad de pagos a través de las billeteras Google Pay y Apple Pay, a través de las cuales los clientes pueden registrar sus tarjetas de crédito Visa y tarjetas de débito Mastercard para realizar transacciones de manera simple y segura. 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.

• **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.

• **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.

24 horas en internet

- **Home banking:** Es un canal de acceso a través del sitio web www.itaubank.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) y transferencias a cuentas Itaú y a cuentas de otros bancos, cooperativas y financieras, incluyendo los beneficios del agendamiento como también del uso de alias. También, 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.

- **24 horas Negocios:** es un canal de acceso para empresas a través del sitio web www.itaubank.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 y para los servicios de giros, generar Itaú tickets, carga de billetera, transferencias dentro del Home Banking y las apps Itaú Py e Itaú Personal Bank.

Agencias digitales

Nuestras agencias digitales se establecen como una solución que presenta un modelo de atención diseñado y dirigido a clientes que prefieren medios y canales remotos de comunicación con horarios diferenciados, para los segmentos Itaú Agencias y Personal Bank. 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 y WhatsApp, como si estuvieran en una agencia física.

Al cierre de 2025, más de 33.000 clientes fueron atendidos a través de nuestras agencias digitales. Cada agencia digital está conformada por ejecutivos de negocios, un gerente de agencia y asesores comerciales, quienes contactan con los clientes de manera ciento por ciento digital.

más de 33.000

clientes atendidos a través de agencias digitales

Proceso digital de contratación de productos

El sitio www.itaú.com.py/cuentadigital es la plataforma desarrollada para que clientes y no clientes puedan solicitar productos de manera ciento por ciento digital, sin necesidad de acudir a una sucursal o centro de atención del banco. A través de ella, 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 solo quince 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 mejores experiencias

En Itaú, la experiencia del cliente es un eje central en la toma de decisiones y en el diseño de soluciones. Comprender de manera profunda las necesidades, expectativas y percepciones de nuestros clientes es un proceso continuo, dinámico y colaborativo que involucra a múltiples equipos de la organización. Promovemos activamente la participación de los clientes como actores clave en la evolución de nuestros productos, servicios y canales, integrando su voz en las distintas etapas del proceso de diseño y mejora.

Durante 2025, desarrollamos una estrategia integral de Customer Experience que combinó investigación, escucha activa, validación y medición de la experiencia. Interactuamos con clientes a través de encuestas de satisfacción y experiencia, entrevistas en profundidad, instancias de observación, llamadas, visitas y sesiones de testeo de usabilidad de nuestras plataformas digitales. Estos espacios permitieron recoger opiniones, identificar oportunidades de mejora y validar nuevas propuestas y funcionalidades antes de su implementación.

En ese marco, contamos con la participación de clientes tanto personas físicas como jurídicas, quienes aportaron su mirada en distintas instancias de exploración y evaluación. Asimismo, continuamos

fortaleciendo la inclusión incorporando de forma sostenida a clientes con discapacidad visual en los procesos de testeo de nuestros canales digitales, con el objetivo de comprender mejor sus necesidades específicas y avanzar en la mejora de la accesibilidad y usabilidad de nuestras plataformas.

A lo largo del año, se llevaron a cabo más de 80 procesos de exploración y análisis de la experiencia, que permitieron relevar devoluciones de clientes. Estos insumos fueron sistematizados y analizados por los equipos de CX para identificar patrones, oportunidades de mejora y palancas de impacto, contribuyendo a la definición de iniciativas de mejora continua y al fortalecimiento de una cultura centrada en el cliente en toda la organización.