





estamos
cada vez mais
conectados_



temos cada
vez **mais acesso**
à informação_

a cultura digital
tem transformado
a sociedade_



acessamos
onde e quando
queremos_



emitimos
cada vez
mais
opinião_

números sobre o mundo digital

janeiro 2016



POPULAÇÃO MUNDIAL TOTAL

7,395 bilhões



USUÁRIOS DE INTERNET

3,419 bilhões

Penetração: 46%



USUÁRIOS ATIVOS DE MÍDIAS SOCIAIS

2,307 bilhões

Penetração: 31%



USUÁRIOS ÚNICOS DE SMARTPHONES

3,790 bilhões

Penetração:



USUÁRIOS ATIVOS DE MÍDIAS SOCIAIS - SMARTPHONES

1,968 bilhões

Penetração:

no Brasil não é diferente_



POPULAÇÃO TOTAL
DO BRASIL

**200,4
milhões**



USUÁRIOS DE
INTERNET

**+50%
conectados
à internet**



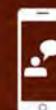
USUÁRIOS ATIVOS
DE MÍDIAS SOCIAIS

**3º país
que mais usa
redes sociais
no mundo**



QUANTIDADE DE
SMARTPHONES

89 milhões
5ª maior base
de smartphones
do mundo



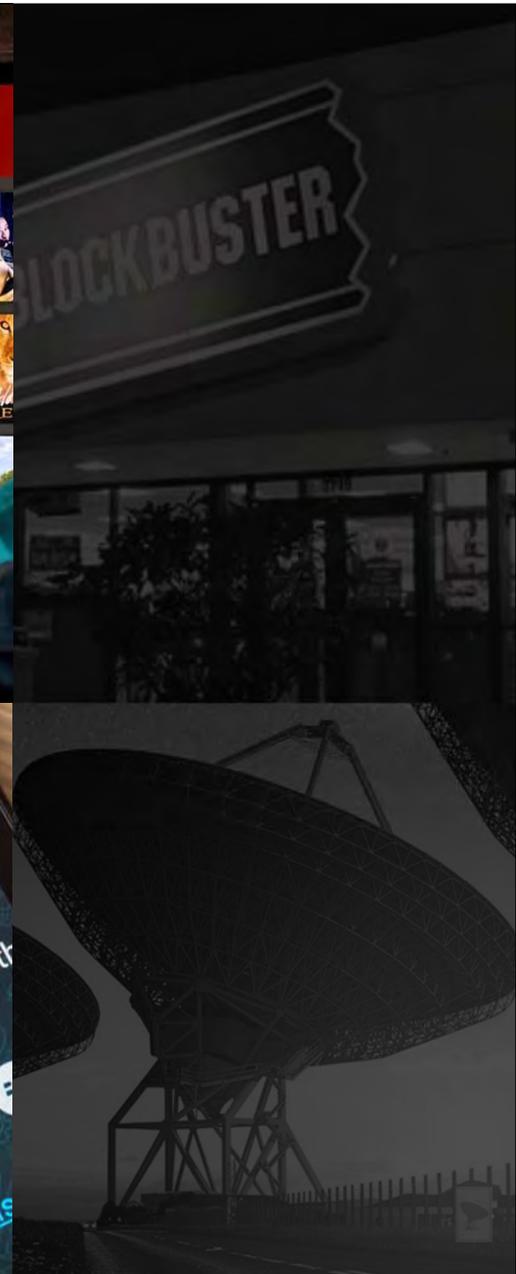
COMUNICAÇÃO
VIA MOBILE

71%
da população
se comunica
via mobile

essa
revolução
tecnológica
cria novas
oportunidades

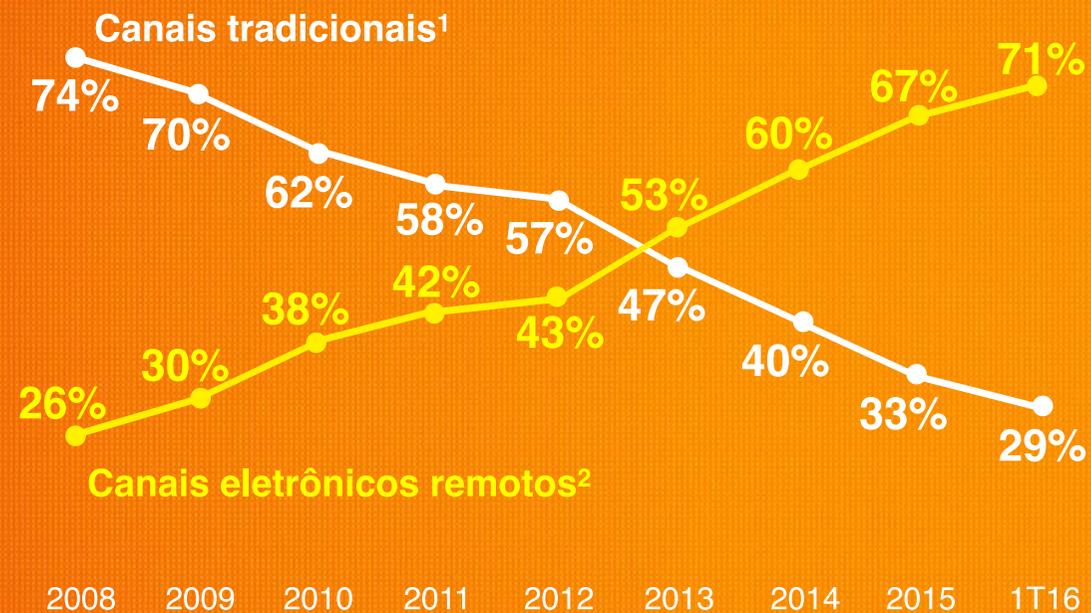


o cliente é o
centro da
proposta de
valor



essas mudanças transformam também as instituições financeiras_

Número total de transações



¹ Canais tradicionais: agências, caixa eletrônico e telefone | ² Canais eletrônicos: celular e

e qual a forma do Itaú Unibanco
liderar neste contexto?

—
01
nosso
negócio_

—
02
nossa cultura
digital_

—
03
nossa
marca_

e qual a forma do Itaú Unibanco
liderar neste contexto?

—
01
nosso
negócio_

—
02
nossa cultura
digital_

—
03
nossa
marca_

**sempre
construímos o
banco a partir
das necessidades
dos clientes_**



Cliente

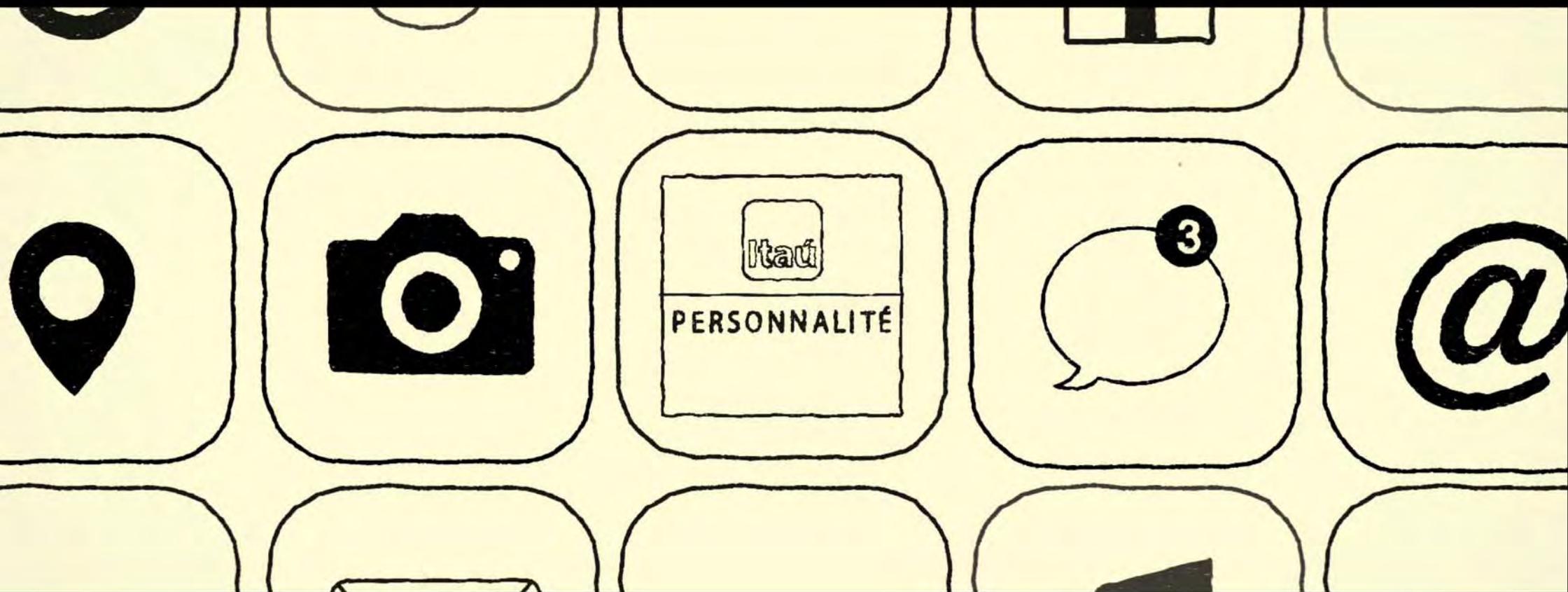
Itaú Itaúchek

**Tecnologia faz parte do
nosso DNA e sempre
foi a nossa grande
aliada _**

**em 1983, inauguramos
o primeiro caixa
eletrônico do Brasil**



**em 2014, lançamos um modelo
inovador de relacionamento:
o Personalité Digital**

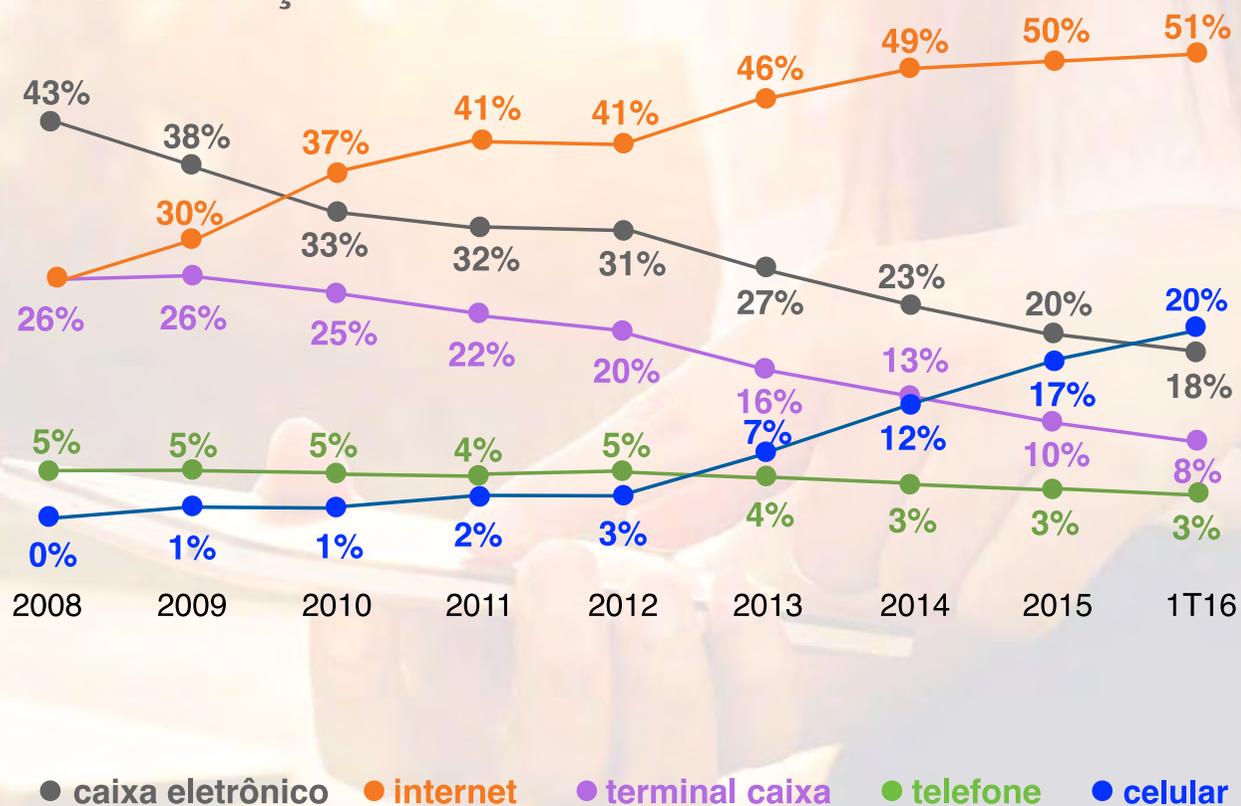


estar disponível na plataforma de escolha e no horário do cliente é fundamental



Os brasileiros acessam os smartphones em média 86 vezes por dia

Participação dos canais nas transações



**diante desse
contexto, devemos
continuar
direcionando nossos
esforços para_**



**foco na
experiência
dos clientes_**



**parcerias com
oportunidades de
aprendizado_**



**segurança
no mundo
digital_**





foco na
experiência
dos clientes_



Serviço
Excelente

Padronizado e
individualizado



Time
motivado

Feliz e
competente



Infraestrutura
eficiente

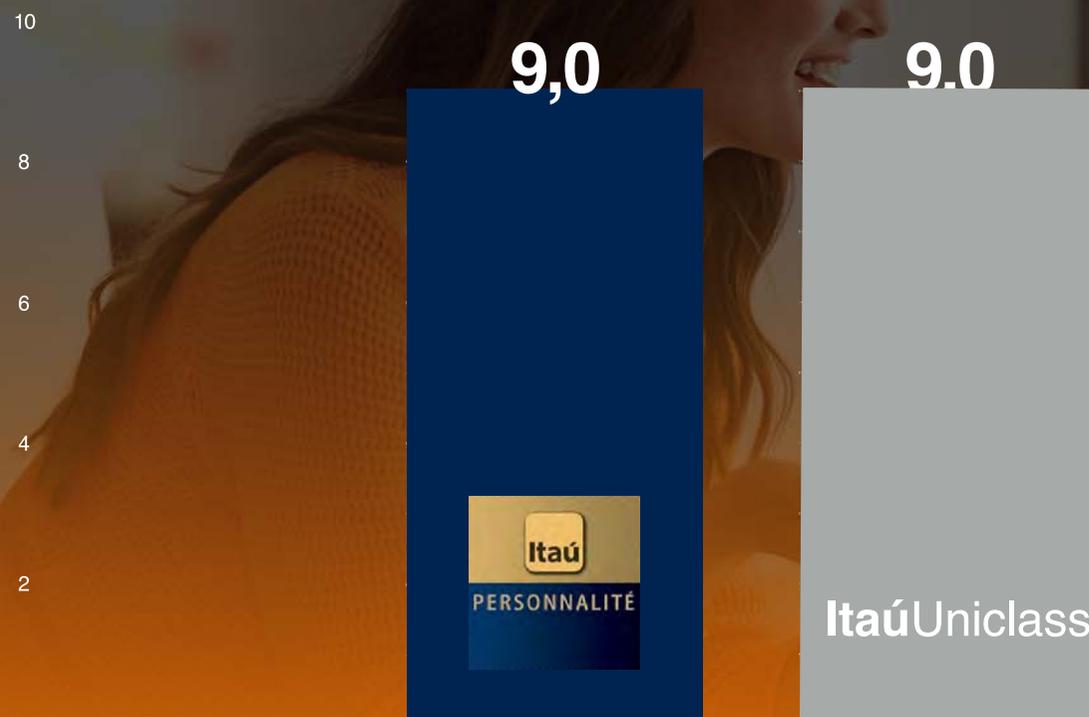
Organizada e
funcional

Pilares da cultura de atendimento_



foco na
experiência
dos clientes

Índice de satisfação dos clientes digitais*



* Clientes digitais: escala de 0 a 10. Informações do segundo semestre de 2015.

Itaú Empresas Digital

Experiência
PJ = PF

Desconto de cheque

Como se fechava
um contrato

14
etapas

2
dias

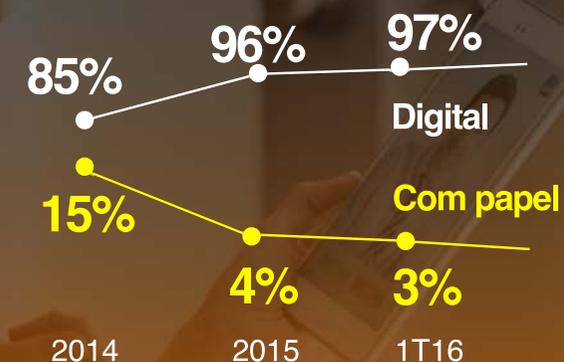
Como se
fecha hoje

3
etapas

online

Experiência no
relacionamento digital

Contratação



foco na
experiência
dos clientes

Descont
o
Cheque

Desconto
Duplicata

Antecipação
Cartões

Giro
Aval

Giro
Cartões



Oferta
100% digital



olhar atento
às fintechs
para buscar
oportunidade
s de parceria
e
aprendizado —
visita ao Vale do
Silício





ampliar parcerias
para gerar ainda mais valor
para o cliente e gerar
oportunidades de
aprendizado_

Cubo

54
startups

+26 mil
pessoas conectadas



Centro de
empreendedorismo
mais **inovador**



**aumentando
cada vez mais
a segurança
do cliente_**

**Biometria
Itaú**

Fonte: Itaú Unibanco - informações internas



100%

dos nossos caixas
eletrônicos,
terminais de caixa e
estação dos gerentes
possuem sistema
biométrico

72%

dos clientes
possuem
digitais
cadastradas



**aumentando cada
vez mais a
segurança do
cliente_**

+249 mil

cartões virtuais gerados
através do App Itaucard

Cartão Virtual

5484 7490 3456 7890

Luciano Huck

Cartão Virtual

5484 7490 3456 7890

Luciano Huck



ELA NUNCA FEZ UMA
COMPRA NA INTERNET

e qual a forma do Itaú Unibanco
liderar neste contexto?

01
nosso
negocio_

02
nossa cultura
digital_

03
nossa
marca_

a nossa cultura digital nos torna eficientes, rápidos e colaborativos para servir nossos clientes_

velocidade no atendimento_

90%
dos contatos

são respondidos em menos de 30 minutos (agências digitais)



Horas > minutos

95%
dos negócios

podem ser formalizados sem o cliente precisar ir até a agência



Dias > horas

95%
das demandas

são resolvidas no primeiro contato



Dias > horas



a nossa cultura digital nos torna eficientes, rápidos e colaborativos para servir nossos clientes_

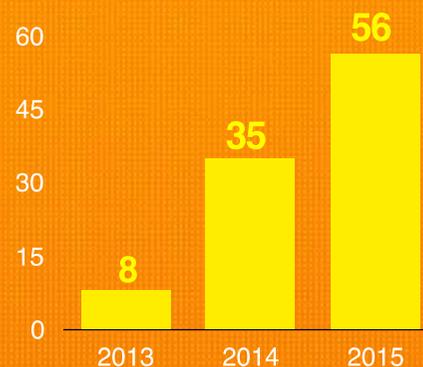
rapidez na entrega_

Apps Itaú PF e PJ, Itaucard



56 versões

foi a quantidade de releases de apps que lançamos nas apps stores em 2015. Em 2013 foram 8 e em 2014 foram 35.



A cada 15 dias

novas versões dos nossos aplicativos nas apps stores.

-73% de ocorrências

nas nossas centrais de atendimento.

Metodologia

uso de Design Thinking e Agile. Soluções com mais agilidade e qualidade.

a nossa cultura digital nos torna eficientes, rápidos e colaborativos para servir nossos clientes_

co-criação com clientes e colaboradores_

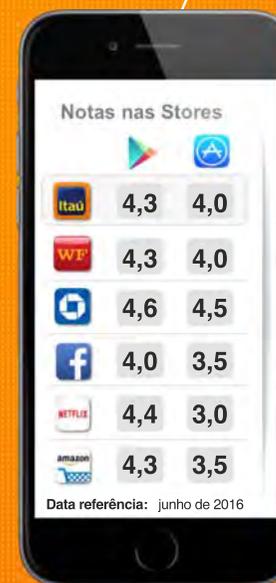
+200 feedbacks por dia

dicas e sugestões que nossos clientes nos enviam para melhorarmos ainda mais sua experiência em nossos aplicativos.

Pilotos com colaboradores

percepções e sugestões para implementarmos na versão final dos apps.

App Itaú
Assistente Virtual Itaucard



+33 p.p. em satisfação

esse valor foi o incremento percentual em notas boas que nossos apps tiveram nas lojas de aplicativos.

a nossa cultura digital nos permite vender de uma forma diferente e relevante para nossos clientes_

Produto certo, para o cliente certo,
no canal certo e no momento certo_



**Otimização
por
CRM/Big Data**
2,5 milhões
de ofertas por



**Monitorament
o
de vendas em
tempo real**
Minuto a minuto.



**Integração
Multicanaal**

1 milhão de simulações
gerando leads para equipe
comercial.

a nossa cultura digital nos permite explorar novas tecnologias para sermos ainda mais eficientes

Agilidade e flexibilidade para entregar
as melhores soluções aos nossos
clientes



Cloud

Proporciona padronização de ambientes, flexibilidade, agilidade, segurança e eficiência.



APIs

Novas possibilidades de negócios e experiências dentro e fora do banco com melhor *time-to-market* e eficiência pelo reuso de serviços.



Blockchain

Novas possibilidades de produtos e serviços através de transação de objetos de valor de forma rápida, eficiente e com risco mínimo.

a nossa cultura digital nos permite trabalhar de uma nova maneira_



Nova forma de selecionar e desenvolver

200 cursos
disponíveis na
plataforma online



Criação de carréiras digitais

Mais de 3.000
pessoas operando
os negócios
digitais



Novo jeito de recrutar pessoas

RH recrutando
pessoas pela
rede social
Snapchat



Equipes multidisciplinares

Times trabalhando
nas metodologias
Agile e Design
Thinking



Nosso Jeito **simples. sempre_**



**simplificação
de processos**



**relações
transparentes e
objetivas**



**análises profundas para
gerar soluções simples**

e qual a forma do Itaú Unibanco
liderar neste contexto?

—
01
nosso
negocio_

—
02
nossa cultura
digital_

—
03
nossa
marca_



engajamento das pessoas_



8,3 milhões

maior fanpage do mundo no segmento_



604

mil
maior perfil do segmento financeiro no Brasil_



144 mil

maior canal de vídeos de marca do Youtube do segmento financeiro no mundo em número de views e volume de inscritos_



118 mil

maior perfil do segmento bancário no Brasil_



vídeo_ Itaú Conveniência no mundo digital

Itaú apresenta

tudo isso cria
oportunidades
para fazer um
banco melhor_



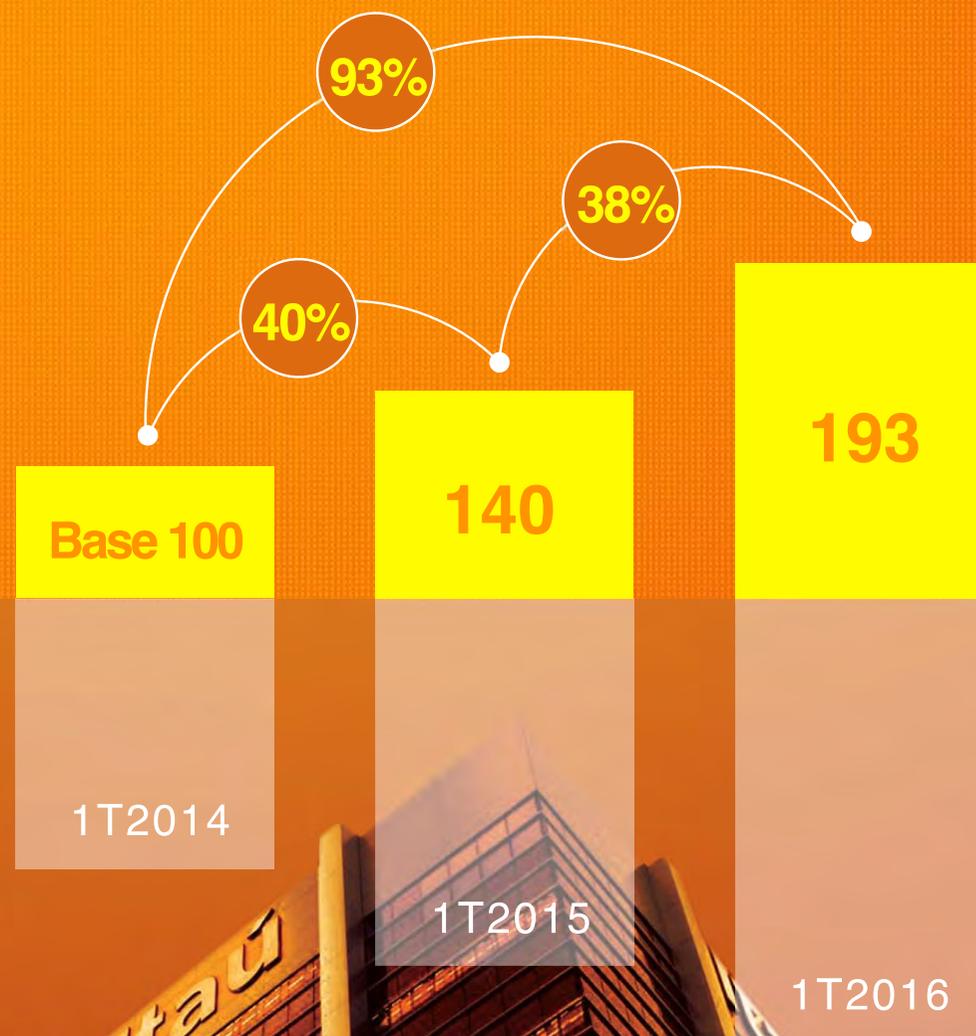
gera valor_

RGO digital

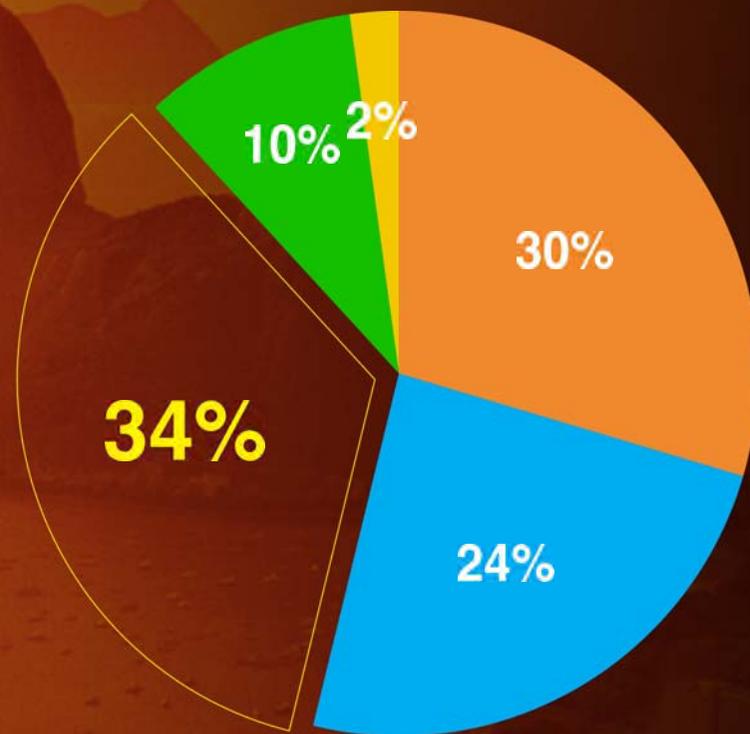
O RGO dos canais digitais representa

+ de **30%**
do RGO do Banco de Varejo

mobile +
internet
canais
tradicionais



e nos permite
continuar
investindo na
sociedade_



- pessoal
- impostos, taxas e contribuição
- reinvestimento de lucros
- pagamentos a acionistas
- remuneração de capitais de terceiros

**a evolução
digital não para
e essa é a
forma como
pensamos
tecnologia a
favor do
cliente_**





obrigado_