



Em 2026, IA Conversacional não é mais opcional no setor financeiro.

Entenda como transformar canais de atendimento em infraestrutura de performance e compliance.



Após um ciclo de experimentação, a IA Conversacional já deixou de ser projeto piloto e virou requisito operacional, assim como o digital bancário foi nos anos 2000. Quem chega atrasado paga o preço em margem, compliance e escala.

O que já é realidade no mercado



ADOÇÃO DE IA

94,87%

de adoção de autenticação em canais conversacionais

88% exploram IA para inovar em produtos. Investimentos em IA cresceram 61% em relação ao ano anterior.

Febraban + Deloitte, 2025



VOLUME TRANSAÇÕES DIGITAIS

200 Bi

de transações bancárias no Brasil, 82% por canais digitais

75% das operações concentradas no mobile. Sem arquitetura conversacional para esse volume, o risco é de infraestrutura, não de canal.

Febraban + Deloitte, 2025



FUTURO DE IA EM FINANCE

80%

das grandes instituições de Finance adotarão plataformas de IA.

Quem não unificar dados e IA ficará preso em fragmentação tecnológica, perda de margem e compliance.

Gartner, 2023

O diagnóstico do mercado

Antes - Fragmentado

• **Canais em silos**
WhatsApp, Web e App sem contexto compartilhado, o cliente recomeça a cada canal.

• **Dados isolados**
Histórico transacional desconectado do atendimento em tempo real.

• **IA reativa**
Bots de FAQ que respondem, mas não orquestram jornadas de ponta a ponta.

• **Conversa como caixa preta**
Sem rastreabilidade, sem auditoria. Risco regulatório perante o BACEN.

Agora - Orquestrado

• **Camada de orquestração**
Regras de negócio centralizadas em todos os canais com contexto persistente.

• **Dados conectados**
Integração profunda com Mainframes e Core Banking alimenta o atendimento.

• **IA autônoma end-to-end**
Multiagentes executam crédito, análise de risco e prevenção a fraude.

• **Compliance by design**
ISO 27001 desde a fundação. Cada interação rastreável, auditável, ativo estratégico perante o BACEN.

Para onde o mercado está indo

Bancos usando IA para aprimorar o atendimento **95%**

IA no atendimento deixou de ser diferencial, é o novo padrão de entrada.
Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 (Febraban + Deloitte)

Transações bancárias já estão acontecendo em canais digitais **87%**

O relacionamento financeiro já acontece no digital, onde segurança e identidade no canal são o novo padrão de entrada, a questão é ter arquitetura para orquestrá-la.

Ganho de conversão com IA contextual em crédito **+30%**

IA que conecta contexto de vida do cliente à oferta correta.

Insight Blip: A conversa deixou de ser caixa preta para o BACEN. Com a arquitetura certa, cada interação se torna rastreável, auditável e um ativo estratégico de compliance.

Os três níveis de maturidade em IA conversacional

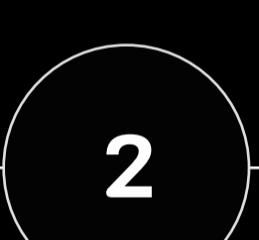
Onde está sua instituição?



Canais isolados
FAQ e bots reativos por canal

Eficiência • Previsibilidade operacional

Do modelo reativo: o cliente aciona, a empresa responde, para operação proativa. Redução estrutural de custo e proteção de margem em cenário de alta competitividade.



Integração básica
Dados parcialmente conectados, contexto limitado

Conformidade • Compliance by design

ISO 27001 desde a fundação. Cada interação rastreável, auditável e segura. A conversa passa a ser um ativo estratégico perante o BACEN — não um risco.



Orquestração central + Multiagentes autônomos
IA como camada de decisão em todos os canais

Crescimento • Escala com hiperpersonalização

Dados proprietários + interface conversacional inteligente. IA que entende o momento de vida do cliente e entrega o produto certo, elevando a conversão em até 30%

Na prática: como a IA já virou infraestrutura de performance



DESAFIO

Alto volume de leads, baixa conversão (entre 0,5% e 9%) e operação fragmentada, com gargalos na qualificação e no atendimento.

SOLUÇÃO

Reestruturação da operação com

- Centralização das vendas no WhatsApp
- Orquestração da jornada via Blip Studio
- IA aplicada à qualificação de leads e preparação da venda

A operação deixou de ser baseada em volume e passou a operar com inteligência e passou a estruturar.

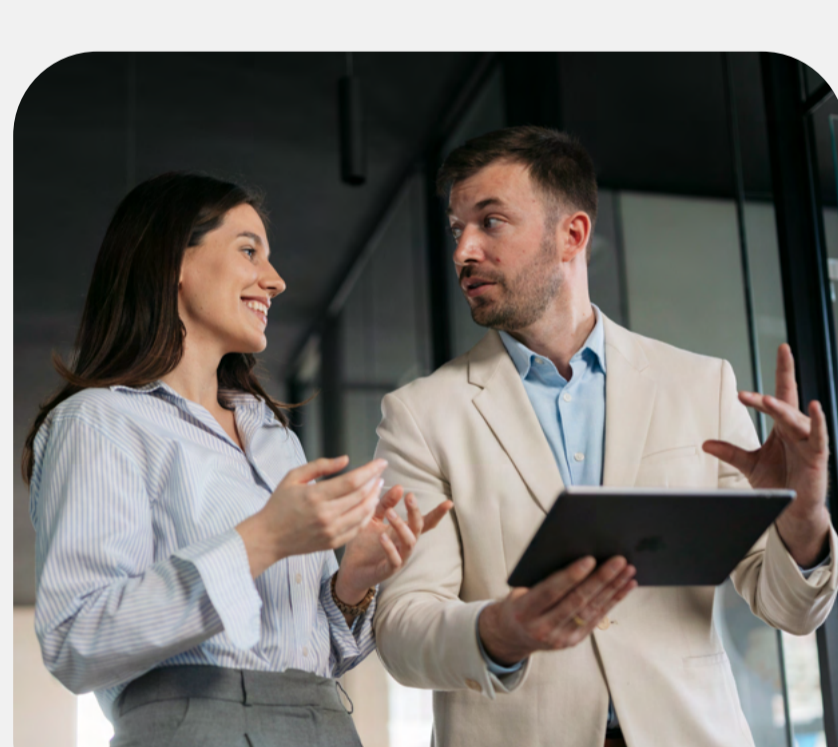
RESULTADO

+135%
de aumento na conversão

1,1% → 8,6%
de conversão em poucos meses

+28%
em vendas por dia útil

-90%
no tempo médio de resposta



INSIGHTS

A IA não substituiu o vendedor, ela estruturou a jornada.

O WhatsApp deixou de ser canal e passou a ser infraestrutura de performance.

Sua stack atual permite escala e governança ou ela é o seu maior risco em 2026?

Converse com os especialistas da Blip para mapear os gaps da sua arquitetura conversacional e construir uma stack que escale com segurança, compliance e resultado.

Falar com especialista

Veja cases do setor