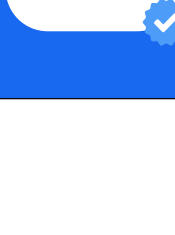


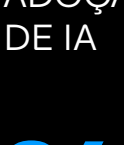
Em 2026, IA Conversacional não é mais opcional no setor financeiro.

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

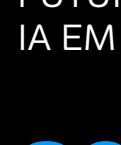


VOLUME
TRANSAÇÕES DIGITAIS

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?

1

Canais isolados
FAQ e bots reativos
por canal

2

Integração básica
Dados parcialmente
conectados,
contexto limitado

3

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

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.

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.

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 comercial estruturada.

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 comercial.



A infraestrutura que sustenta as operações conversacionais do sistema financeiro.

Mais do que uma plataforma, a Blip é a camada que conecta escala, inteligência
e governança, permitindo que grandes instituições operem com eficiência,
segurança e rastreabilidade em cada interação.

25 anos

de experiência
em comunicação
digital de missão
crítica

+80 bi

de mensagens
processadas
em ambientes
regulados

+58 M

de usuários ativos
mensalmente em
operações reais

Parcerias estruturais
com **Meta** (desde 2016)
e investimentos
de **SoftBank**, **Microsoft**
e **Warburg Pincus**

As maiores instituições **financeiras** já operam

conversas *inteligentes* com a Blip:



Rendimento/



O próximo passo é uma **evolução estratégica**.

Vamos analisar em qual nível de maturidade sua operação se encontra hoje:
sua arquitetura atual está pronta para transformar conversos em ativos
estratégicos ou ainda trata cada interação como custo operacional?

Agende uma reunião com nossos especialistas

