

Globant ►

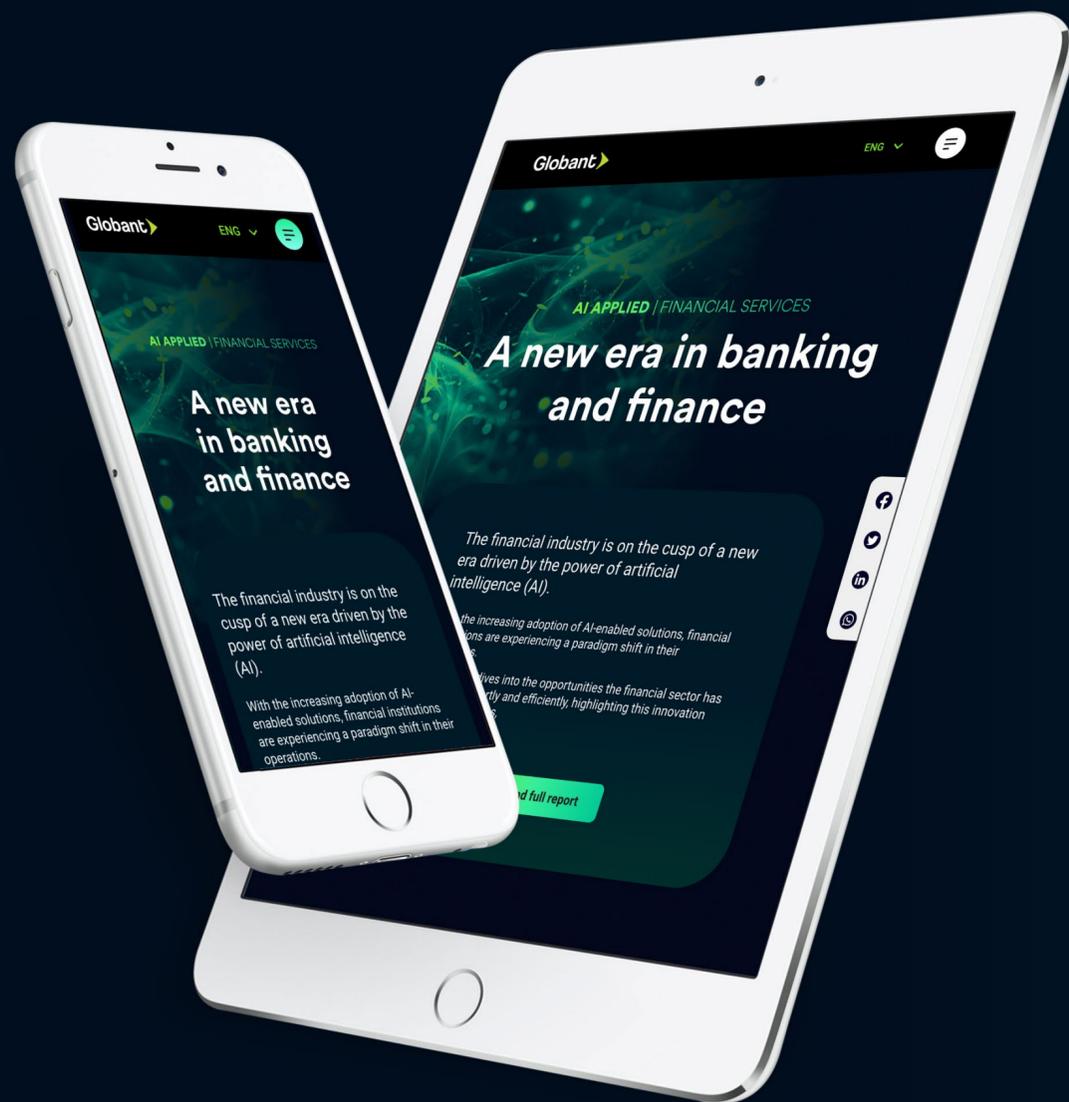
IA APLICADA EM SERVIÇOS FINANCEIROS

# Uma nova era no setor bancário e financeiro

# O setor financeiro

**Está cada vez mais se movendo em direção a soluções com capacidades de IA.** Desde a hiperpersonalização até a detecção de fraudes, a AI está mudando o paradigma na indústria de serviços financeiros. Como em todo processo

de inovação, existem desafios, mudanças e recompensas. Este relatório mergulha na jornada do setor financeiro para utilizar a AI de forma inovadora e eficiente.



# Quais benefícios ela traz para as organizações financeiras?

Lander Gamboa Sanz, diretor do Future Finance Studio da Globant, destaca três principais benefícios para as empresas que adotam a IA: qualidade, rentabilidade e rapidez.

A IA permite que as organizações financeiras melhorem a qualidade de suas ofertas e experiências com clientes. As estratégias omnicanal e a hiperpersonalização aumentam a confiança do cliente e geram novas formas para que os clientes obtenham o controle e a visibilidade de suas finanças. A IA também pode lidar com fluxos de trabalho pesados, reduzir custos e automatizar tarefas repetitivas, deixando espaço para que as pessoas se concentrem em construir uma estratégia sólida para navegar pela digitalização.

Embora qualidade e custo-benefício sejam cruciais, para Gamboa Sanz, o principal benefício da IA nos serviços financeiros é a **velocidade**. A IA pode ser uma aliada para ser mais visionária e se antecipar à concorrência. Os sistemas inteligentes permitem que os bancos, por exemplo, adaptem-se e se comuniquem de um jeito mais rápido e eficaz. Ela pode centralizar dados, melhorar a tomada de decisões e se ajustar rapidamente às mudanças do cenário financeiro. Em resumo, a IA permite que as empresas sejam mais flexíveis e resilientes.



**Mariano Andividria**  
VP of Technology  
at Globant

“ Os bancos normalmente realizam todos os processos dentro da instituição. No entanto, para colher os frutos da IA, eles devem estar abertos para trabalhar com organizações externas.”

É aqui que o open banking desempenha um papel vital no cenário financeiro, permitindo que os bancos saibam quais produtos são mais adequados para seus clientes.

Um distribuidor de dados financeiros e provedor de notícias compartilhou recentemente informações sobre seu novo modelo de **inteligência artificial (IA)**. Trata-se de uma **IA generativa em grande escala, amplamente treinada em dados financeiros para auxiliar em várias tarefas de processamento de linguagem natural (NLP) para o setor financeiro, e é a primeira desse tipo para o setor financeiro**. Os casos de uso da ferramenta incluem análise financeira aprimorada, avaliação de risco avançada, relatórios financeiros simplificados e consultoria financeira personalizada.

Segundo **Shawn Edwards, diretor de tecnologia da Bloomberg**, o uso da ferramenta permitirá “lidar com muitos tipos de aplicativos novos, ao mesmo tempo em que é oferecido um desempenho imediato muito maior do que modelos personalizados para cada aplicativo, em um tempo de mercado mais rápido.”

O modelo ajudará em tarefas de NLP, como análise de sentimento, reconhecimento de entidade nomeada, classificação de notícias e resposta a perguntas. A ferramenta representa o caminho para aproveitar a grande quantidade de dados disponíveis no Terminal da distribuidora para melhor atender os clientes da empresa, aproveitando o uso da IA no mundo financeiro.

# Casos do uso de IA em serviços financeiros



## Gerenciamento de riscos.

Um dos marcos que a IA está conduzindo está relacionado ao comportamento dos indivíduos. A IA, através da análise de informação, detecta padrões de comportamento do cliente que possam revelar anomalias ou fraudes, por exemplo, ao detectar transações bancárias em áreas geográficas incomuns ou distantes dos locais frequentados pelo usuário. Uma [pesquisa da EIU](#) com executivos de TI no setor bancário mostra que a detecção de fraudes é a principal aplicação da IA no setor bancário.



## Aumente o nível das experiências do cliente.

A IA permite que as organizações aproveitem os dados do cliente para fornecer hiperpersonalização e entender o comportamento do cliente. A IA permite que as instituições financeiras adaptem seus canais à sua oferta de produtos e determinem em que momento e canal exato abordar cada tipo de cliente.



## Extração de conteúdo do documento.

Extraia informações relevantes de grandes conjuntos de documentos, como contratos.



## Mapeamento regulatório.

Compreender o impacto de novos regulamentos sobre produtos, contratos existentes e termos e condições de produtos.



## Tratamento de incidentes.

Sugira a melhor próxima resposta aos agentes que gerenciam canais de conversação ou respostas de e-mail com base nas informações contextuais dos clientes, categorização de incidentes e runbooks padrão.



### **Análise e classificação de documentos.**

Muitas instituições financeiras ainda gerenciam documentos físicos ou faxes que devem ser digitalizados, categorizados e enviados às equipes apropriadas para análise.



### **Consultor financeiro virtual.**

Os clientes interagem com um assistente virtual por meio do processamento de linguagem natural, permitindo que eles façam perguntas, recebam conselhos e realizem transações financeiras de maneira mais conveniente e intuitiva. O consultor financeiro virtual também analisa dados de clientes e informações públicas para recomendar estratégias de investimento.



### **Dados sintéticos para melhorar modelos financeiros.**

As instituições financeiras podem usar dados sintéticos para testar a robustez dos modelos financeiros estabelecidos, submetendo-os a vários cenários e testes de estresse, identificando possíveis pontos fracos no modelo. Os analistas podem fazer melhorias para garantir que o modelo permaneça confiável e eficaz sob diferentes condições.

# As empresas estão prontas para **implementar e alavancar a IA?**

O conceito de prontidão é crucial para as organizações financeiras que adotam a IA. A qualidade e a disponibilidade dos dados são vitais para descobrir padrões no comportamento do cliente, aumentar a eficiência e reagir a possíveis problemas. No entanto, as organizações precisam de ajuda para modernizar seus sistemas de TI.

Quando as organizações financeiras têm uma base de dados, elas podem criar diferentes tipos de modelos de aprendizado de máquina com base nela. Em outras palavras, as organizações financeiras precisam de dados transacionais para obter resultados ideais. Instituições financeiras e bancos precisam criar uma integração perfeita para permitir transações usando IA. Os modelos devem ser treinados para ler diferentes conjuntos de dados para facilitar uma determinada transação.

Os analistas preveem que a esfera global de dados crescerá para **163 zettabytes até 2025**

E cerca de **80%**

não serão estruturados. As organizações financeiras podem aproveitar os LLMs (Large Language Models) para ajudá-los a processar dados não estruturados, obter insights e fazer previsões.



**Prasant Narain**  
Diretor Técnico da  
Globant

“O corpus para IA financeira é fundamental e deve ser construído usando dados de fontes alinhadas que permitem recursos de negócios direcionados.” O corpus para organizações financeiras são dados de vários tipos e fontes que permitem capacidades de negócios.”

**Narain observa que as organizações financeiras que desejam adotar a IA devem construir seu corpus e se perguntar: qual é a minha prontidão em relação ao gerenciamento e descoberta de dados?**

Outro ponto crucial para as empresas financeiras que estão iniciando sua jornada de IA é a **adoção de soluções em nuvem**. A transferência dos principais sistemas digitais de uma organização financeira para a nuvem é uma transformação significativa; isso ainda é inexplorado para muitos deles. As organizações financeiras que adotam a nuvem devem mudar gradualmente, conscientizarem-se dos benefícios das soluções baseadas em nuvem, fazerem parceria com provedores de nuvem e criarem equipes multifuncionais para envolver as áreas de TI e de negócios.

## Uma grande parte da inovação da IA tem origem em **plataformas de computação em nuvem.**

A execução de grandes modelos de IA, como o LLM, requer um enorme poder computacional, o que pode ser difícil de obter nos data centers das organizações financeiras. No momento, eles são disponibilizados prontamente por meio de diferentes provedores de nuvem. Além disso, os modelos de treinamento podem ser uma operação com uso intensivo de recursos, na qual a infraestrutura de nuvem pode aumentar significativamente a instalação e execução de modelos personalizados. No geral, a nuvem pode dar às instituições financeiras a flexibilidade necessária para melhorar seus recursos digitais sem investir na propriedade e operação de sua própria infraestrutura.

Por fim, as organizações precisam se perguntar o que desejam alcançar. **As organizações podem buscar duas coisas ao adotar a IA. Encontrar um problema para resolver ou criar uma oportunidade de alto valor.** Dependendo disso, elas devem estabelecer uma estratégia de IA com foco nos dados, modelos e tecnologias necessários para habilitar esses casos de uso específicos.

# Tomada de decisão ética e IA

As instituições financeiras devem garantir sistemas de IA imparciais e o uso transparente dos dados dos clientes.

**O poder da IA é uma vantagem significativa e uma grande responsabilidade, e usá-la de forma ética implicará uma consideração essencial para todas as empresas.**

Para que o setor financeiro aproveite a IA e a incorpore com responsabilidade, ele deve acompanhar a iniciativa com princípios que estabeleçam a base de como as organizações financeiras usam a IA para melhorar a compreensão dos dados, cumprir os regulamentos e conquistar a confiança dos usuários. As instituições financeiras devem procurar parceiros com uma posição clara na ética da IA, estabelecer relacionamentos que compartilhem suas considerações e começar com um **Manifesto da IA**.

# O futuro da IA em serviços financeiros e bancários

A IA continuará a aumentar sua presença no setor de serviços financeiros e bancários, pois é uma tecnologia transformadora que oferece vantagens muito necessárias e benefícios desejados para o mundo financeiro.

Segundo o **WEF**, as instituições financeiras só encontrarão diferenciação por meio da montagem, execução e relacionamento. Esses elementos impactarão o padrão competitivo por meio de pilares financeiros como eficiência operacional, desenvolvimento de produtos, conectividade, acesso a dados e conveniência do cliente.

A IA não será mais opcional para permanecer competitivo, diferenciado e inovador em um mercado sobrecarregado.

**A IA comporá a arquitetura das instituições financeiras em um futuro próximo, permitindo que elas se tornem intersetoriais, troquem dados e acelerem a produtividade.** Isso também criará interdependência e interoperabilidade entre instituições, empresas e organizações. No entanto, as novas capacidades tecnológicas e as possibilidades de reinvenção do setor financeiro trarão importantes desafios éticos, sociais e ambientais.

Uma pesquisa com executivos de TI do setor bancário descobriu que

**85%**

**têm uma “estratégia clara” para adotar a IA para desenvolver novos produtos e serviços. No entanto, eles devem equilibrar a tecnologia emergente com regulamentações rígidas, mantendo a confiança do cliente.**

**68%**

**dos bancos concordam que a complexidade e os riscos associados ao manuseio de dados pessoais para projetos de IA geralmente superam os benefícios para a experiência do cliente.**

Apesar dos desafios, o apetite pela aceitação é grande e as organizações estão adotando uma nova maneira de usar a IA. **A inteligência artificial deixará de ser uma tecnologia usada pelo departamento de TI para se propagar por toda a organização.** Por exemplo, as mudanças nas taxas de juros representam muito trabalho para adaptar as tabelas de juros a diferentes clientes dependendo do risco. A IA torna facilita muito mais esse processo e se tornará crítica para os departamentos comercial e de risco nos próximos anos.

# O papel da Globant na transformação dos serviços financeiros por meio da IA

O cenário para IA em serviços financeiros é empolgante e complexo. Bancos de dados descentralizados, análise comportamental e reconhecimento de identidade são alguns elementos que compõem esse ecossistema emergente.

**Na Globant, oferecemos uma abordagem holística, ajudando as empresas do setor financeiro a entender a importância de incluir a IA em seu roteiro e implementá-la para beneficiar seus interesses e necessidades.** Nosso **Finance Studio** aborda os problemas mais urgentes das instituições financeiras, como soluções de pagamento, open banking, eficácia comercial e regulamentação. Por outro lado, nosso **Data and AI Studio** combina o conhecimento do setor com o domínio tecnológico, ajudando as organizações a liberar todo o seu potencial com soluções de ponta, produtos de IA cuidadosamente projetados e estratégias baseadas em dados que atendem às suas necessidades.

**Acompanhamos os clientes em sua jornada com um ciclo de vida completo e uma metodologia que nos permite analisar o contexto geral do setor, entender o problema, desenhar uma solução e usar aceleradores de tecnologia para gerar impacto nos negócios.** **Genexus, Augoor, e FluentLab** fazem parte do **Globant X**, uma suíte que apresenta a IA como uma mentalidade e a base da próxima era de reinvenção de negócios.

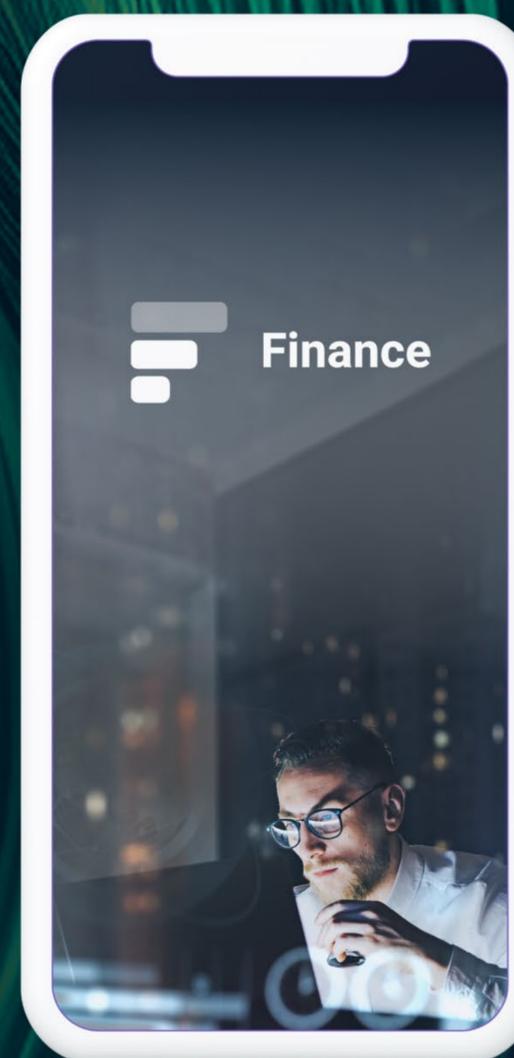
A IA terá um impacto positivo em todas as áreas, setores e negócios nos próximos anos e mudará a forma como as coisas são desenvolvidas e entregues. Por meio dessas soluções baseadas em IA, ajudamos os clientes a transformar seus modelos de negócios e reforçar seu lugar no setor financeiro.

A Globant usa IA em diferentes áreas e mantém relações com empresas financeiras há anos, impulsionando a reinvenção e a eficiência. Por exemplo, usamos um algoritmo para ajudar um banco líder a detectar o comportamento irregular dos beneficiários e antecipar usos indevidos.

Com isso, o banco reduziu seus gastos em

**40%** nos primeiros três meses de implantação do algoritmo.

Embora muitas estratégias possam melhorar os serviços financeiros, a Globant tem experiência e conhecimento para recomendar o melhor aplicativo de IA para atender às necessidades de negócios de nossos clientes. **Visite nosso Finance Studio** e saiba mais sobre a nova era da IA em serviços financeiros e bancários.





# Sobre a **Globant**:

Somos uma empresa nativa digital que ajuda as organizações a se reinventarem e liberarem todo o seu potencial. Combinamos inovação, design e engenharia em larga escala.

- Somos mais de 27.000 profissionais e estamos presentes em 25 países e 5 continentes trabalhando para empresas como Google, Rockwell Automation, Electronic Arts e Santander, entre outras.
- Somos reconhecidos por IDC MarketScape como Worldwide Leader em CX Improvement Services.
- Fomos destacados como um estudo de caso em Harvard, MIT e Stanford.
- Somos membros do Green Software Foundation (GSF) e Cybersecurity Tech Accord.

Para mais informações visite [www.globant.com](http://www.globant.com)

## Aviso legal

Este relatório tem fins meramente informativos, com base em informações disponíveis de domínio público. Embora as informações fornecidas tenham sido obtidas de fontes consideradas confiáveis, nem a Globant nem qualquer de suas afiliadas, diretores, executivos ou agentes atestam sua exatidão ou integridade.

Nenhuma representação ou garantia, expressa ou implícita, é feita em relação à integridade, precisão, oportunidade ou adequação de todas e quaisquer informações e dados contidos em qualquer parte do relatório. A Globant não será, em nenhum caso, responsável por qualquer dano ou perda direta, indireta, incidental, especial, consequencial ou exemplar (incluindo, sem limitação, perda de lucro), que possa surgir ou derivar direta ou indiretamente do uso ou confiança nas informações contidas neste relatório. Todas as informações contidas neste relatório estão sujeitas a alterações pela Globant sem aviso prévio. A aprovação prévia por escrito da Globant é necessária para reimprimir ou reproduzir no todo ou em parte este relatório. Todos os conteúdos, textos, imagens, dados, informações e outros materiais exibidos, incluindo quaisquer marcas comerciais ou direitos autorais da Globant, são de propriedade da Globant ou do proprietário designado e são protegidos pelas leis aplicáveis.

**Globant** ▶