O banco virou um "personal financeiro"?

Walney Barbosa (*)

Durante muito tempo, o aplicativo do banco teve uma função bastante objetiva: mostrar quanto havia na conta, pagar uma conta, fazer uma transferência, contratar um produto. Agora, essa lógica já mudou! Em vez do cliente precisar saber exatamente onde clicar, qual produto procurar ou que informação consultar, a inteligência artificial permite que ele simplesmente diga o que precisa e espere que o próprio banco ajude a encontrar o caminho.

O movimento já começou a aparecer de forma concreta no mercado brasileiro. Em julho, o Itaú lançou a ia.i, uma ferramenta de inteligência artificial generativa integrada ao Superapp que permite interações por texto e voz. A solução pode responder perguntas personalizadas sobre a vida financeira do cliente, como quanto ele gastou em determinada categoria ou como poderia economizar, além de direcioná-lo dentro do aplicativo para realizar pagamentos, contratar serviços ou executar outras ações. O banco informou que a ferramenta seria ampliada gradualmente até alcançar todos os clientes pessoa física ao longo de 2026.

Ou seja, não é apenas uma mudança de interface. É uma mudança na lógica de relacionamento. A diferença parece pequena, mas é significativa, pois durante anos, a digitalização bancária significou transformar operações que antes exigiam atendimento presencial em processos que poderiam ser realizados pelo celular.

Agora, a próxima etapa é diferente: usar os dados disponíveis para ajudar o cliente a interpretar a própria vida financeira. Nesse sentido, o celular deixa de ser apenas o lugar onde a operação acontece e passa a ser também o lugar onde a decisão começa. Essa transformação encontra um consumidor aparentemente receptivo.

Uma pesquisa realizada pelo próprio Itaú Unibanco em 2026, mostrou que 65% dos brasileiros gostariam que a inteligência artificial funcionasse como uma orientadora de suas finanças, sem assumir o controle das decisões. Mais de um terço dos entrevistados demonstrou preferência pelo uso de IA para receber recomendações personalizadas, enquanto apenas 14% aceitariam que a tecnologia tomasse decisões financeiras por eles.

O recado é importante: o brasileiro parece querer menos um "robô que manda" e mais um assistente que explica.

Existe uma vantagem competitiva evidente em toda essa transformação: o banco já está sentado sobre uma quantidade enorme de informações financeiras, como receitas, pagamentos, transferências, investimentos, empréstimos, cartões, contas recorrentes e padrões de consumo fazem parte da relação cotidiana entre cliente e instituição. Quando esses dados são combinados com inteligência artificial, abre-se a possibilidade de transformar informações dispersas em recomendações contextualizadas.

Em vez de simplesmente informar que determinada despesa aumentou, por exemplo, uma ferramenta poderia ajudar o cliente a identificar o impacto daquele aumento no orçamento. Em vez de apresentar dezenas de produtos de investimento, poderia organizar as alternativas de acordo com objetivos, prazo e perfil. Em vez de apenas mostrar o limite disponível no cartão, poderia ajudar o consumidor a compreender como uma nova parcela afetaria seu orçamento.

É aí que a expressão "personal financeiro" começa a fazer sentido. Não porque o banco passe a tomar as decisões pelo cliente, mas porque pode começar a reduzir a distância entre informação e ação. E é interessante notarmos que o avanço não está restrito a uma ou outra instituição.

A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2026 aponta que os bancos brasileiros pretendem investir aproximadamente R$3 bilhões em Inteligência Artificial, Analytics e Big Data ao longo de 2026, crescimento de 8% em relação a 2025. Entre os principais benefícios percebidos pelas instituições estão o aumento da velocidade de tarefas rotineiras, a redução do tempo de resposta aos clientes, ganhos de eficiência na análise de dados e a prevenção a fraudes.

No orçamento total de tecnologia, a expectativa é chegar a R$50,4 bilhões em 2026, alta acumulada de 58% em cinco anos. IA generativa e cloud aparecem entre as principais prioridades tecnológicas das instituições. O tamanho desses investimentos ajuda a explicar por que a IA tende a deixar de ser uma camada experimental para se tornar parte da experiência bancária.

Além disso, existe um terreno particularmente favorável para isso: o celular. Segundo a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2026, 83% das transações bancárias realizadas em 2025 ocorreram por canais digitais e 78% foram feitas pelo mobile banking. Ou seja, o banco já está no bolso do consumidor, e agora a IA começa a transformar a maneira como esse consumidor conversa com ele.

Agora, um ponto de inflexão que não podemos esquecer é que um "personal financeiro" também precisa saber dizer "não" e que existe uma diferença fundamental entre personalização e influência.

Uma recomendação financeira pode ser extremamente conveniente, mas ainda envolve dinheiro real, risco real e consequências reais. Por isso, a confiança tende a ser tão importante quanto a capacidade tecnológica.

Na mesma pesquisa do Itaú, anteriormente citada, os fatores que mais contribuiriam para a confiança em soluções de IA para finanças incluem linguagem simples, apontada por 40% dos entrevistados, e conhecimento sobre as regras que orientam a IA, citado por 39%. Isso aponta para uma questão central da próxima geração dos serviços financeiros: não basta a IA conseguir responder, ela precisa conseguir explicar. E, principalmente, precisa deixar claro quando está apresentando uma informação, quando está fazendo uma recomendação e quando uma decisão continua sendo exclusivamente do cliente. O próprio Itaú afirma que sua nova experiência foi desenhada para apoiar decisões sem substituir o protagonismo do usuário.

Por fim, a transformação mais interessante talvez não esteja em fazer um Pix por comando de voz ou descobrir quanto foi gasto no supermercado (essas são apenas manifestações mais visíveis de uma mudança maior). Agora, a inteligência artificial pode focar a relação das instituições financeiras com seus clientes.

Veremos, cada vez mais, as IAs financeiras capazes de responder perguntas que pertencem menos ao catálogo de produtos de um banco e mais à vida financeira de uma pessoa. E, ao conseguir responder a essas perguntas com contexto, clareza e responsabilidade, o banco poderá assumir um papel diferente na vida do cliente, não exatamente o de um consultor que decide por ele, mas o de uma espécie de copiloto financeiro: alguém que ajuda a enxergar melhor o caminho antes de tomar uma decisão.

No fim, talvez a pergunta não seja se o banco virou um personal financeiro. Na verdade, a pergunta mais interessante é outra: se a tecnologia já consegue executar nossas decisões, será que o próximo passo é ajudá-las a serem melhores?

(*) Diretor de Insights Delivery da Okiar, consultoria especializada em Consumer Insights.

O que falta para que o dinheiro digital seja tão simples e confiável quanto uma transferência bancária?

O surgimento de iniciativas globais como o Open USD (OUSD), uma stablecoin anunciada em junho de 2026 com o apoio de mais de 140 empresas, reflete uma transformação que vai muito além da criação de mais uma moeda digital atrelada ao dólar norte-americano

Luis Ayala (*)



Peshkova_CANVA

O setor financeiro e a indústria de tecnologia estão competindo para construir uma nova infraestrutura de dinheiro digital, com soluções projetadas para tornar as transações mais eficientes, integradas e alinhadas aos requisitos regulatórios.

Até recentemente, uma discussão central girava em torno da liquidez das moedas virtuais ou da paridade de suas reservas. No entanto, o cenário atual deixa claro que a próxima grande batalha nas finanças não é sobre quem emite o token, mas sobre quem controla a infraestrutura que permite sua distribuição, conversão, liquidação e custódia em múltiplos mercados e jurisdições.

À medida que as stablecoins ganham atração no mercado de ativos digitais, sua crescente relevância também impulsiona discussões sobre seu uso em pagamentos transfronteiriços e no comércio internacional.

No Brasil, epicentro da institucionalização dos criptoativos na região, as stablecoins representaram aproximadamente 80% do volume de criptomoedas declarado à Receita Federal em 2025. Esse número destaca sua economia não apenas como ativo especulativo, mas também como meio de pagamento e ferramenta para operações internacionais. À medida que o Banco Central do Brasil avança em seu arcabouço regulatório e no licenciamento obrigatório para Provedores de Serviços de Ativos Virtuais (VASPs), impondo exigências de capital mínimo, governança e segregação patrimonial comparáveis ao sistema bancário tradicional, instituições como Itaú, B3 Digitas e Santander passam a exigir uma infraestrutura de nível bancário. Nesse contexto, a custódia comprometida (incluindo armazenamento em cold storage) e estruturas regulatórias alinhadas aos padrões internacionais estão se tornando, na minha visão, requisitos fundamentais entre as instituições que operam no mercado brasileiro.

Na América Latina, a atividade com criptoativos cresceu aproximadamente 42,5% entre julho de 2023 e junho de 2024, segundo a Chainalysis, impulsionado principalmente por remessas internacionais, comércio transfronteiriço e pela economia de serviços remotos.

À medida que os mercados latino-americanos migram da adoção varejista para a integração bancária e corporativa em larga escala, a infraestrutura subjacente torna-se um diferencial competitivo crucial. Conectar as economias locais ao sistema financeiro global, exigências de plataformas de custódia seguras e reguladas, redes de interoperabilidade e soluções operacionais que auxiliam na mitigação dos riscos de contraparte.

Diante desse cenário, emergem questões fundamentais sobre liquidez eficiente, pontes de acesso, interoperabilidade entre redes e, acima de tudo, sobre uma solução rápida e confiável.

A questão-chave para bancos, fintechs e instituições é como fazer o dinheiro digital mover-se além das fronteiras com a mesma facilidade de uma transferência bancária, sem comprometer a segurança, a liquidez ou a conformidade com as regulamentações locais. Com o avanço das stablecoins, o desafio é construir a infraestrutura necessária para que esses pagamentos funcionem de forma confiável em diferentes redes e sistemas financeiros.

Uma moeda digital rápida não é suficiente se a liquidez final não for juridicamente segura, ou se as chaves privadas e os ativos estiverem expostos a falhas tecnológicas, riscos operacionais ou risco de contraparte. Essa camada subjacente de infraestrutura — onde opera a custódia regulada em cold storage, as redes de liquidação off-exchange, como a Go Network (que permite negociar enquanto os ativos permanecem mantidos em custódia descoberta) e as soluções de pagamento baseadas em API — é onde a verdadeira eficiência do sistema financeiro do futuro está sendo moldada.

Essa maturação é ainda mais evidente nos recentes passos regulatórios dos EUA que permitem o uso de stablecoins como garantia no mercado de derivativos. Ao substituir investimentos voláteis por ativos atrelados, o mercado pode reduzir o risco de liquidez em cascata e viabilizar chamadas de margem 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para além do ecossistema das grandes instituições financeiras, a "cripto do dia a dia" está na rotina de trabalhadores remotos e desenvolvedores que discutem serviços e recebem seus ganhos internacionais em stablecoins ou Bitcoin. Nesta nova economia global, muitos usuários recebem seu rendimento em stablecoins e o utilizam para o sustento familiar.

Tornar o dinheiro digital tão simples e confiável quanto uma transferência bancária exige uma camada invisível de infraestrutura — que combina a velocidade de redes como a Lightning Network com trilhas de pagamento em stablecoins. Quando a infraestrutura subjacente protege as chaves privadas em conformidade com padrões regulatórios federais dos EUA e liquida pagamentos em tempo real, a criptomoeda deixa de ser uma promessa tecnológica complexa e se torna uma trilha financeira acessível e cotidiana.

Acredito que o futuro das finanças dependerá de uma infraestrutura confiável que conecte um banco tradicional ao ecossistema de ativos digitais, permitindo transações seguras, protegendo os ativos e garantindo a conformidade regulatória.

(*) Diretor-Geral e Head da LATAM na BitGo.

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL
33º Subdistrito - Alto da Mooca
ILZETE VERDERAMO MARQUES - Oficial

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentaram os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

O pretendente: **FLAVIO LUIZ SALLES,** estado civil divorciado, filho de Renato dos Santos Salles e de Mercia Aparecida de Abreu Salles, residente e domiciliado neste Subdistrito Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **SORAIA HANI KASMAS,** estado civil solteira, filha de Hani Mohamad Kasmas e de Wafaa Hassan Abou Osman, residente e domiciliada neste Subdistrito Alto da Mooca - São Paulo - SP.

O pretendente: **PAULO SERGIO RAMALHO SALOMÃO JUNIOR,** estado civil solteiro, filho de Paulo Sergio Ramalho Salomão e de Adenir de Moura Tranquero, residente e domiciliado neste Subdistrito Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **DEISE MINELLY MARTINS PERGENTINO,** estado civil solteira, filha de Antonio Marcio Pergentino e de Sonilma Martins da Silva Pergentino, residente e domiciliada neste Subdistrito Alto da Mooca - São Paulo - SP.

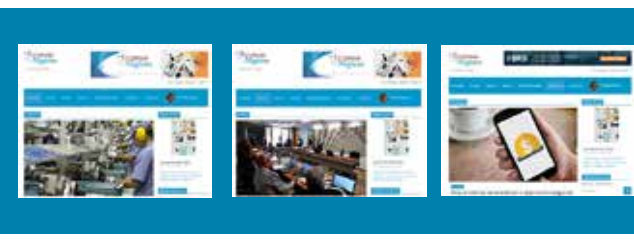
O pretendente: **FELIPPE DE LUCCA PASSACANTANDO,** estado civil solteiro, filho de Bartholomeu Passacantando e de Silvana de Lucca Passacantando, residente e domiciliado em São Paulo - SP. A pretendente: **ANDREA VILLELA SALOMÃO,** estado civil solteira, filha de André Luiz Salomão e de Deise Villela Salomão, residente e domiciliada em São Paulo - SP.

O pretendente: **CARLOS CEZAR DIAS DA SILVA FILHO,** estado civil solteiro, filho de Carlos Cezar Dias da Silva e de Marta Torres Rodrigues da Silva, residente e domiciliado em São Paulo - SP. A pretendente: **MAISA PAES DOS SANTOS,** estado civil solteira, filha de Clegevalter Pereira dos Santos e de Claudete Creoncio Paes dos Santos, residente e domiciliada em São Paulo - SP.

O pretendente: **GABRIEL DE OLIVEIRA BORGES,** estado civil solteiro, filho de Marcos Antonio Borges e de Maria Aparecida Santos de Oliviera, residente e domiciliado em São Paulo - SP. A pretendente: **ISABELLA ALVES GRACIA,** estado civil solteira, filha de Luis Fernando Marques Gracia e de Angela Cristiane Alves Gracia, residente e domiciliada em São Paulo - SP. Obs.: O pretendente é residente à Rua Daniel de Carvalho, nº 60, Parque Boa Esperança, nesla Capital, São Paulo - SP e a pretendente é residente à Rua Siqueira Bueno, nº 2539, aplo. 21, neste Subdistrito Alto da Mooca, São Paulo - SP. Em razão da revogação do parágrafo 4° do Artigo 67, da Lei 6015/77, pelo Artigo 20, Item III, alínea "b" da Lei 14.382/22, deixo de encaminhar Edital de Proclamas para afixação e publicidade ao Cartório de residência do pretendente.

Se alguém souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local Jornal Empresas & Negócios

Empresas & Negócios
netjen@netjen.com.br



Para veiculação de seus Balanços, Atas, Editais e Leilões neste jornal, consulte sua agência de confiança, ou ligue para
TEL: 3106-4171

Este documento foi assinado digitalmente por Jornal Empresas E Negocios Ltda.
Para verificar as assinaturas vá ao site http://assinaturas.certisign.com.br e utilize o código 5637-3BD4-0D5D-F1CC.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: http://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/5637-3BD4-0D5D-F1CC ou vá até o site http://assinaturas.certisign.com.br e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 5637-3BD4-0D5D-F1CC

Hash do Documento

91808E65F0F02401AD784A15BD294BFC8495AFF2A991D8FF03A3C4CD24D680B8

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 26/10/2026 é(são) :

☑ Lilian Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 26/10/2026 19:12 UTC-03:00

Nome no certificado: Jornal Empresas E Negocios Ltda

Tipo: Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS LTDA - 05.687.343/0001-90

Evidências

Geolocation: Location not shared by user.

IP: 172.16.4.11

AC: AC Certisign RFB G5