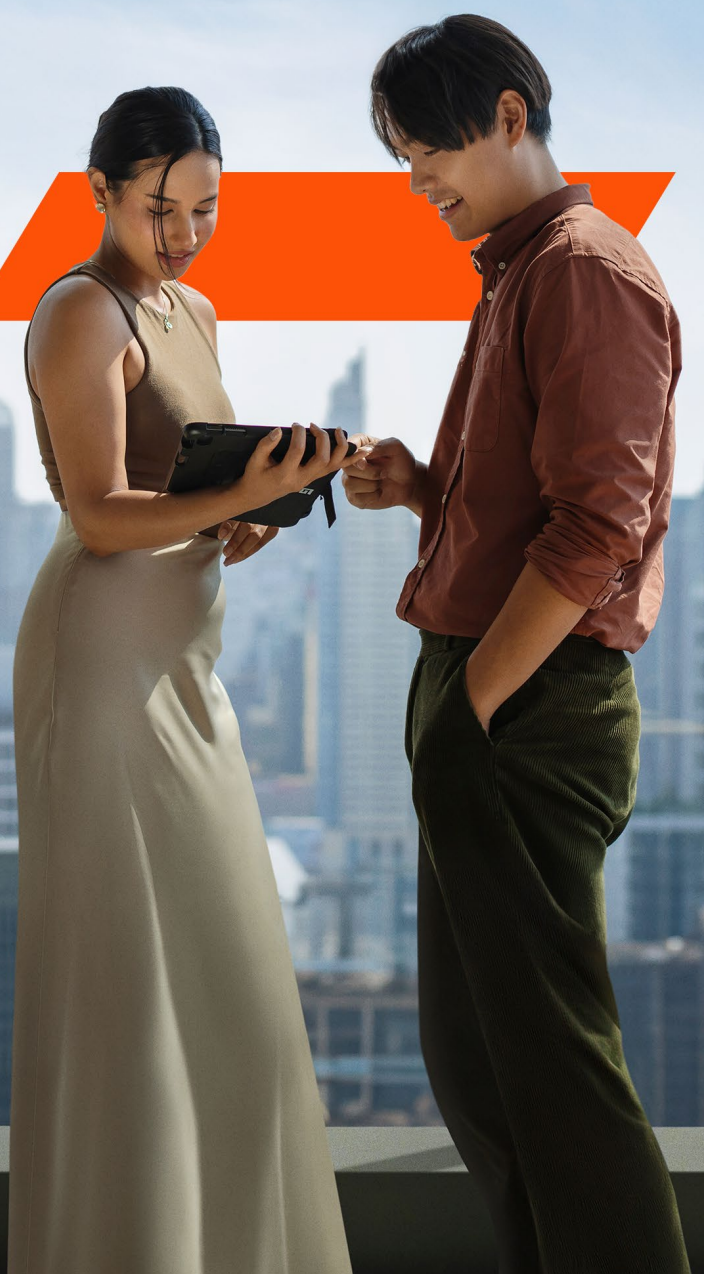




Descobrimdo o amanhã

**Um guia prático sobre o poder da IA agêntica
no setor de serviços financeiros**



Conteúdo

	Sumário executivo	03
01	Apresentação	07
02	Destaques por setor	16
	Bancos	17
	Seguros	21
	Mercados de capitais (incluindo <i>private equity</i>)	28
03	Como chegar à vanguarda	31
04	Por que PwC e Microsoft	44
	Contatos	47

Sumário executivo

As instituições financeiras vivem uma profunda transformação. Incerteza macroeconômica, exigências crescentes de conformidade, risco de fraude em alta, clientes com novas expectativas e uma força de trabalho em processo de envelhecimento – tudo isso pressiona bancos, seguradoras e agentes de mercados de capitais a repensar sua forma de operar.



A pressão regulatória também aumenta. Marcos regulatórios exigem que a adoção de tecnologias seja mais transparente, segura e bem governada. Entre eles estão a Resolução CMN nº 4.893, principal norma do Banco Central sobre segurança cibernética e contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem; o Regulamento de IA da União Europeia; o DORA, voltado à resiliência operacional digital; e a LGPD, que trata da proteção de dados pessoais. Não há espaço para improvisar. É nesse cenário que a IA agêntica ganha força. As instituições financeiras a adotam para fortalecer sua resiliência, acelerar processos-chave, transformar a experiência do cliente e abrir novas oportunidades de crescimento.

A IA agêntica representa uma mudança de patamar em relação à análise tradicional, à automação e à IA generativa. Em vez de executar tarefas isoladas, os agentes conseguem raciocinar, agir e orquestrar processos de várias etapas com mínima intervenção humana – acessando dados, executando fluxos de trabalho e se adaptando a novas condições. Quando implementada de forma responsável, a IA agêntica pode ajudar as instituições financeiras a ganhar eficiência e precisão, mantendo a supervisão humana nas decisões de maior risco.

O impacto da IA agêntica já é visível em todo o setor. No segmento bancário, gera valor concreto em quatro frentes: crimes financeiros, conformidade regulatória, relacionamento com clientes e crédito. Na prevenção a crimes financeiros, os agentes coletam e validam informações de *Know Your Client* - KYC (Conheça Seu Cliente), organizam a documentação de origem de recursos e agilizam o processo de *onboarding*.

Também monitoram transações em tempo real, detectam fraudes e mantêm trilhas de auditoria para fins regulatórios. No atendimento, apoiam as equipes de *contact center*, viabilizam jornadas de autoatendimento e entregam ofertas personalizadas em tempo real. No crédito, a transformação é de ponta a ponta. Verificação de documentos, avaliação de risco e coordenação de fluxos de trabalho – tudo caminha para a automação.



No segmento de seguros, a IA agêntica transforma subscrição, sinistros, atendimento ao cliente e sustentabilidade da força de trabalho. Os subscritores passam a basear suas decisões em alertas de risco continuamente atualizados, extraídos de dados de apólices, histórico de sinistros, modelos climáticos, análises comportamentais e imagens geoespaciais. Sinistros podem ser triados e resolvidos de forma quase autônoma – da notificação inicial até a validação da apólice e o pagamento recomendado. O processo fica mais rápido e a experiência do segurado melhora.

A detecção de fraudes se beneficia da colaboração entre diversos agentes que atuam sobre dados estruturados e não estruturados. O setor segurador também enfrenta um desafio demográfico sério: muitos profissionais qualificados se aproximam da aposentadoria e há poucos talentos disponíveis para substituí-los. Neste contexto, a IA agêntica se torna essencial para preservar o conhecimento institucional e manter a capacidade operacional.

Os agentes de mercados de capitais usam a IA agêntica em atividades analíticas e operacionais de alto valor. Fluxos de trabalho com múltiplos agentes reduzem de dias para minutos o tempo necessário para a primeira análise. Para isso, ingerem demonstrações financeiras, transcrições de *calls* de resultados, notícias de mercado e dados alternativos, transformando tudo em rascunhos estruturados de pesquisa. Os agentes também interpretam rapidamente choques externos – como novas tarifas ou eventos geopolíticos – e ampliam os cenários de teste de estresse para modelar condições de mercado em transformação.

No *private equity* e nas operações de investimento, aceleram a *due diligence*, identificam riscos operacionais nos portfólios e enriquecem a consultoria ao cliente com insights personalizados em tempo real. Em todos os subsegmentos, um padrão se repete: a IA agêntica gera valor expressivo ao transformar fluxos de trabalho de alta complexidade decisória, ao melhorar a experiência do cliente e ao conectar partes da empresa que antes operavam de forma isolada. Mas escalar essas capacidades exige mais do que pilotos isolados.

As instituições financeiras precisam construir bases de IA reutilizáveis e corporativas, que integrem estratégia, governança, tecnologia, talentos e execução. Uma organização de vanguarda – que combina expertise humana com orquestração em escala – opera com mais velocidade, precisão e resiliência em um mercado cada vez mais exigente.

Alcançar essa transformação requer um roteiro claro e concreto. Os líderes precisam definir uma visão ousada e responsável para a IA. Ampliar o letramento e a confiança organizacional. Redesenhar os modelos operacionais em torno de cadeias de valor, não de tarefas isoladas. Modernizar as bases de dados e nuvem. Incorporar a IA responsável em cada etapa da implantação e estendê-la ao monitoramento em tempo real. E cultivar parcerias que acelerem a adoção com segurança.

Com todos esses elementos combinados, as empresas de serviços financeiros podem ir além dos experimentos e capturar o valor corporativo pleno da IA agêntica.

A IA agêntica não é mais uma promessa distante. É um catalisador real para transformar os serviços financeiros hoje. As instituições que agirem primeiro – escalando com responsabilidade, governança eficaz e valorização das pessoas – ditarão o ritmo da competição, fortalecerão a confiança dos clientes e ajudarão a construir um setor mais resiliente, inteligente e inclusivo.

01

Apresentação

Cenário do mercado e desafios do setor

O setor financeiro enfrenta uma aceleração sem precedentes. A resiliência diante de choques recentes é inegável, mas os desafios que se acumulam podem aumentar os riscos num futuro próximo. O ambiente é altamente complexo.



Transformação digital, envelhecimento da força de trabalho, clientes mais jovens e com menor fidelidade, novas realidades econômicas e geopolíticas, tecnologias emergentes, como a IA – tudo converge ao mesmo tempo. O resultado são oportunidades e ameaças para todos os subsegmentos: bancos, gestão de patrimônio e ativos, seguros e mercados de capitais.

Enquanto isso, novos requisitos regulatórios entram em vigor em diferentes países com o objetivo de proteger a estabilidade e a segurança do sistema financeiro global. No entanto, eles também aumentam a pressão e os custos de conformidade para bancos, seguradoras e outras instituições.

No Global Compliance Study 2025 da PwC, 90% dos respondentes do setor de serviços financeiros afirmam que os requisitos de conformidade se tornam cada vez mais complexos. E 84% buscam na tecnologia uma forma de automatizar e otimizar as atividades de *compliance* e monitoramento de transações.

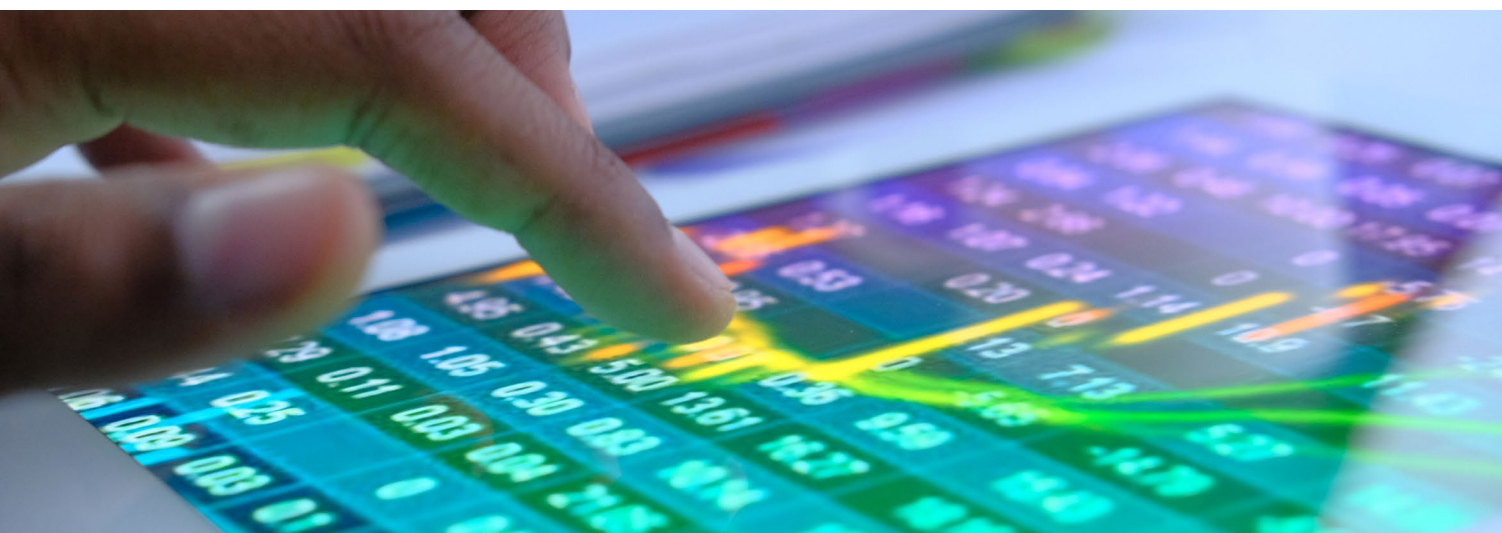
Muitas novas regulamentações que afetam o setor têm foco em segurança cibernética e resiliência digital, devido ao risco crescente de fraude, *ransomware*, invasões e outras ameaças. As perdas por fraude no setor bancário, por exemplo, devem atingir US\$ 58 bilhões até 2030. O aumento dos custos de fraude e conformidade – somado a tendências como a queda na fidelidade dos clientes – ameaça comprimir as margens de lucro atuais do setor financeiro.



As perdas globais com fraude no setor bancário devem chegar a

US\$ 58 bilhões até 2030

Diante desse cenário, uma coisa é certa: o ambiente de negócios do futuro será muito diferente do atual. E o setor já busca na IA – e na IA agêntica – as respostas para esses desafios.



O que são agentes de IA e IA agêntica?

IA e IA agêntica representam camadas distintas de capacidade. Antes de explorar como as instituições financeiras as utilizam, vale entender o que são esses sistemas – e o que os diferencia.

A inteligência artificial (IA) abrange sistemas e tecnologias que usam dados e modelos algorítmicos avançados – como aprendizado de máquina e aprendizado profundo – para executar tarefas que antes exigiam inteligência humana. Entre elas: prever resultados, tomar ou recomendar decisões, automatizar processos e gerar conteúdo por meio de plataformas como IA generativa e grandes modelos de linguagem.

Mas a IA vai além das capacidades técnicas. No setor financeiro, é um catalisador de transformação – permite inovar, otimizar operações e impulsionar o crescimento. E tudo isso com um compromisso central: a IA responsável, que garante governança ética, transparência e responsabilidade na implantação das soluções.

A IA agêntica vai além das capacidades da IA tradicional, que se limita a identificar anomalias e atribuir pontuações de risco sem ter condições de agir de forma independente. Também supera a IA generativa, que só consegue criar conteúdo em resposta a instruções específicas, sem executar uma sequência de tarefas de forma autônoma. Além disso, a IA agêntica é mais avançada do que os sistemas que combinam automação e IA, pois esses ainda requerem supervisão humana substancial para funcionar.

Em contraste, a IA agêntica opera com mínima intervenção humana. Embora decisões críticas nas organizações financeiras continuem a exigir responsabilidade humana, os agentes de IA podem atuar como colegas digitais – aplicando raciocínio a tarefas, se adaptando a novas situações e usando diversas APIs e ferramentas para alcançar resultados com muito menos envolvimento humano.

A IA agêntica redefine o que é possível no setor financeiro e oferece respostas concretas para desafios que o setor carrega há anos. Muitas empresas já se posicionam na vanguarda da adoção da tecnologia, impulsionadas pela pressão nas margens, pela regulação e pela concorrência. São as instituições de vanguarda: lideram a transição para modelos conduzidos por humanos e operados por IA, nos quais os agentes ampliam a capacidade de decisão, a automação e a velocidade em toda a empresa.

Ao automatizar tarefas complexas, melhorar a experiência do cliente e fortalecer a conformidade, a IA agêntica permite que bancos, seguradoras e gestoras operem com mais eficiência e agilidade. Num ambiente em constante transformação, quem adotar essa tecnologia estará mais bem posicionado para liderar com resiliência – e gerar valor de forma sustentável.

Valor de negócio da IA agêntica nos serviços financeiros

Ao implantar agentes de IA em diversas áreas, bancos, seguradoras e outras instituições financeiras reduzem a dependência de suporte humano em processos inteiros – como atendimento ao cliente, precificação, subscrição e liquidação de sinistros. Tarefas que antes exigiam conversas presenciais ou análise manual de documentos passam a ser automatizadas e executadas com muito mais rapidez.

A IA agêntica também ajuda as empresas a manter – ou ampliar – os níveis de serviço, mesmo diante de desafios de pessoal, como a escassez de talentos ou o grande contingente de funcionários que chega à aposentadoria. Além disso, com agentes de IA, as organizações também podem abrir novas oportunidades de receita e crescimento.



30%

Uma pesquisa da PwC de 2025 com executivos de serviços financeiros revelou que 30% tornaram a IA agêntica uma prioridade máxima de investimento para 2026.

Mas implementar IA com sucesso – especialmente a IA agêntica – é um desafio multifacetado. As aplicações de IA podem, ocasionalmente, se comportar de forma inesperada ou imprevisível, às vezes gerando respostas falsas, conhecidas como alucinações, ou realizando ações que nem sempre atendem aos melhores interesses dos clientes. Para reduzir esse risco, as empresas precisam alinhar rigorosamente o comportamento dos agentes de IA às suas regras de negócio e normas éticas.

Devem adotar também uma abordagem com supervisão humana no ciclo de decisão. Nela, ações dos agentes que ultrapassem limites definidos – por fatores de risco, valores de transação ou outros critérios da política organizacional – precisam de aprovação humana antes de serem executadas.

Além disso, é fundamental que as empresas de serviços financeiros invistam tempo e esforço para gerenciar os desafios relacionados à IA, como privacidade e segurança de dados, possíveis vieses nos modelos de IA, conformidade regulatória e confiança do cliente. Os casos de uso variam conforme a região. Regulações locais, modelos de negócio, maturidade da infraestrutura e prontidão do mercado influenciam as escolhas.



Aspectos regulatórios para o setor financeiro no Brasil e no Mundo

Em vigor desde janeiro de 2025, o Regulamento de Resiliência Operacional Digital da Europa (DORA) foi criado para fortalecer a resiliência cibernética das instituições financeiras e harmonizar as regulamentações existentes no continente. Entre seus requisitos: compartilhamento de informações sobre ameaças cibernéticas, responsabilidade do conselho por falhas de conformidade e monitoramento de riscos relacionados a fornecedores terceiros de serviços críticos de TIC.

O Regulamento da IA da UE estabelece diferentes níveis de controle sobre como as organizações de diversos setores utilizam suas aplicações, com base nos riscos envolvidos. Adotado em junho de 2024, entrará plenamente em vigor em 2026 – com algumas disposições aplicáveis antes, como a proibição de sistemas de IA que representem riscos inaceitáveis, vigente desde fevereiro de 2025.

Essa proibição abrange aplicações de manipulação cognitivo-comportamental, pontuação social, identificação e categorização biométrica, além de identificação biométrica em tempo real e à distância. O Regulamento da IA também define requisitos de segurança para aplicações de alto risco, exige transparência para aplicações de risco limitado e não regula usos de risco mínimo.

No Brasil, a regulação é conduzida sobretudo pelo Banco Central, que adota uma abordagem proporcional ao risco e defende a autonomia setorial – modelo no qual o regulador de cada segmento molda as regras conforme suas particularidades. O sistema bancário já opera sob normas que, na prática, alcançam riscos associados à IA, como a Resolução CMN nº 4.557/2017, de gerenciamento integrado de riscos. Estima-se que os bancos brasileiros investiram cerca de R\$ 2 bilhões em inteligência artificial em 2025, dentro de um orçamento total de aproximadamente R\$ 47,8 bilhões em tecnologia.



Desde maio de 2018, o GDPR da UE, assim como a LGPD desde 2020, protege a privacidade e a segurança das pessoas que interagem com organizações que controlam ou tratam seus dados pessoais. O regulamento exige que essas organizações tratem dados pessoais de forma legal, justa e transparente; colem dados apenas para finalidades específicas, explícitas e legítimas; limitem a coleta ao estritamente necessário; garantam que os dados estejam atualizados e precisos; armazenem dados apenas pelo tempo necessário; e processem dados com segurança para protegê-los contra usos não autorizados, perdas, destruição ou danos.

A IA agêntica pode desempenhar papel essencial no auxílio às instituições financeiras para manter sua conformidade. monitorando continuamente os requisitos regulatórios, automatizando a coleta de evidências e garantindo a aplicação consistente de controles nos processos de negócio.

Ferramentas de IA personalizadas que incorporam exigências regulatórias já ajudam as instituições financeiras em tarefas como a análise e a otimização de contratos com parceiros tecnológicos, o que facilita a gestão de riscos de terceiros conforme exigido por regulações como o DORA. Essas ferramentas também podem gerar documentação para atender às obrigações de transparência e auditabilidade.

À medida que expandem o uso da IA agêntica, essas instituições precisarão garantir supervisão suficiente de seus ecossistemas de agentes para cumprir os rígidos requisitos regulatórios do setor. Isso provavelmente exigirá o uso de uma torre de controle, como o Microsoft Agent 365. Uma torre de controle é uma infraestrutura fundamental para a IA agêntica que atua como “sistema de registro” e “sistema de controle”, registrando e monitorando as atividades dos fluxos de trabalho agênticos.

“A indústria de serviços financeiros entrou em uma nova fase de transformação. Pressões regulatórias crescentes, risco de fraude em alta, mudanças demográficas na força de trabalho e clientes cada vez mais exigentes estão forçando as lideranças a repensar seus modelos de negócios. Nesse contexto, o setor começa a deixar para trás a automação de tarefas isoladas e avança para modelos realmente autônomos. A IA agêntica permite orquestrar cadeias de valor inteiras, conectando dados, decisões e execução com um nível de velocidade, escala e consistência que simplesmente não era possível antes.”



Lindomar Schmoller,
sócio e líder da indústria
de Serviços Financeiros

02

Destaques por setor

Com a base certa, a IA agêntica beneficia empresas e clientes em todo o setor financeiro – dos bancos às seguradoras e aos mercados de capitais. Esta seção descreve impactos específicos em cada um desses segmentos.



Bancos

No setor bancário, a IA agêntica está gerando valor imediato em três domínios: prevenção a crimes financeiros e conformidade regulatória, engajamento de clientes e personalização, e crédito e tomada de decisão. São áreas que combinam alta pressão regulatória, grandes volumes de dados complexos e fluxos de trabalho com várias etapas – condições ideais para que agentes autônomos gerem impacto rápido e mensurável.



Crimes financeiros e processos regulatórios

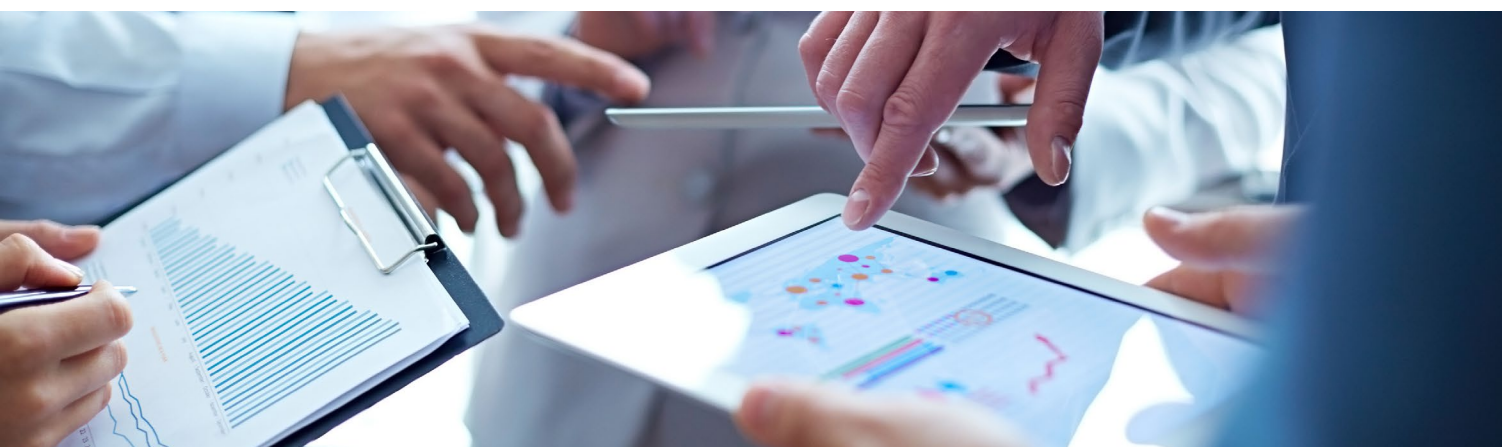
A IA agêntica está reformulando o ciclo de prevenção a crimes financeiros, orquestrando coleta, classificação e análise de dados em múltiplos sistemas. Os bancos automatizam o KYC e o *onboarding*: os agentes compilam, resumem e validam informações de origem de recursos, trabalho que antes exigia esforço manual extenso.

Um exemplo concreto: um grande banco asiático reduziu a tarefa de criar memorandos de origem de recursos de cerca de dez dias para aproximadamente uma hora, com fluxos de trabalho agênticos e validação final a cargo dos gerentes de relacionamento. Esse caso reflete uma tendência mais ampla: os bancos adotam um modelo híbrido em que os agentes realizam a maior parte do trabalho investigativo e de documentação, enquanto os humanos supervisionam nos pontos de decisão críticos para os reguladores.

Essas capacidades se estendem à prevenção da lavagem de dinheiro e à detecção de fraudes, nas quais os agentes analisam transações em tempo real para identificar padrões suspeitos e reduzir falsos positivos. A vantagem vem não apenas da detecção aprimorada, mas da orquestração completa do processo – recuperando evidências, elaborando narrativas de casos, aplicando regras de política e acionando a revisão humana quando necessário.

Em outras áreas de conformidade regulatória, fluxos de trabalho conduzidos por agentes apoiam relatórios como COREP, FINREP e DORA. No Brasil, também auxiliam nos reportes ao Banco Central – como SCR, DRM e Pilar 3 – e nas comunicações de PLD/FT ao Coaf. Esses fluxos geram pacotes estruturados de evidências, preservam trilhas de auditoria e identificam proativamente lacunas nos controles.

Os bancos também constroem estruturas de governança em “torre de controle” para supervisionar o comportamento dos agentes, incorporar regras regulatórias nos fluxos de trabalho e garantir que os sistemas agênticos permaneçam totalmente explicáveis e em conformidade.



Engajamento de clientes e personalização

A IA agêntica eleva cada etapa da interação com o cliente. Nos *contact centers*, os agentes resumem as conversas, recomendam próximas etapas em tempo real e atualizam automaticamente os registros, garantindo atendimento uniforme e liberando os colegas para se dedicarem a casos mais complexos.



~30%

O autoatendimento conduzido por agentes consegue resolver cerca de 30% das solicitações rotineiras sem intervenção humana, melhorando a satisfação e reduzindo os custos operacionais.

No marketing e na gestão de relacionamento, os agentes analisam dados comportamentais, transacionais e demográficos para refinar a segmentação e apresentar ofertas personalizadas. Também usam esses insights para adaptar serviços existentes ou lançar novos produtos direcionados às necessidades de perfis específicos de clientes.

Na gestão de patrimônio e ativos, fluxos de trabalho com vários agentes ajudam os consultores a sintetizar sinais de portfólios e as preferências dos clientes para entregar comunicações altamente personalizadas e sugestões de produtos oportunas.

Isso aumenta o engajamento com clientes de maior valor e cria oportunidades de crescimento direcionado, o que é essencial num ambiente em que muitas organizações enfrentam o paradoxo da rentabilidade: portfólios em crescimento combinados com margens em queda.

Crédito e decisão

A IA agêntica transforma o crédito de um processo tradicionalmente manual e repleto de documentação em uma jornada digital dinâmica e de ponta a ponta. Ao automatizar a coleta e verificação de documentos e a avaliação de risco, os sistemas agênticos permitem decisões mais rápidas e precisas, com melhor coordenação entre todas as partes envolvidas.

O resultado: originação e gestão de empréstimos mais ágeis, maior transparência e novas oportunidades de experiências personalizadas tanto no crédito ao consumidor quanto no crédito empresarial.

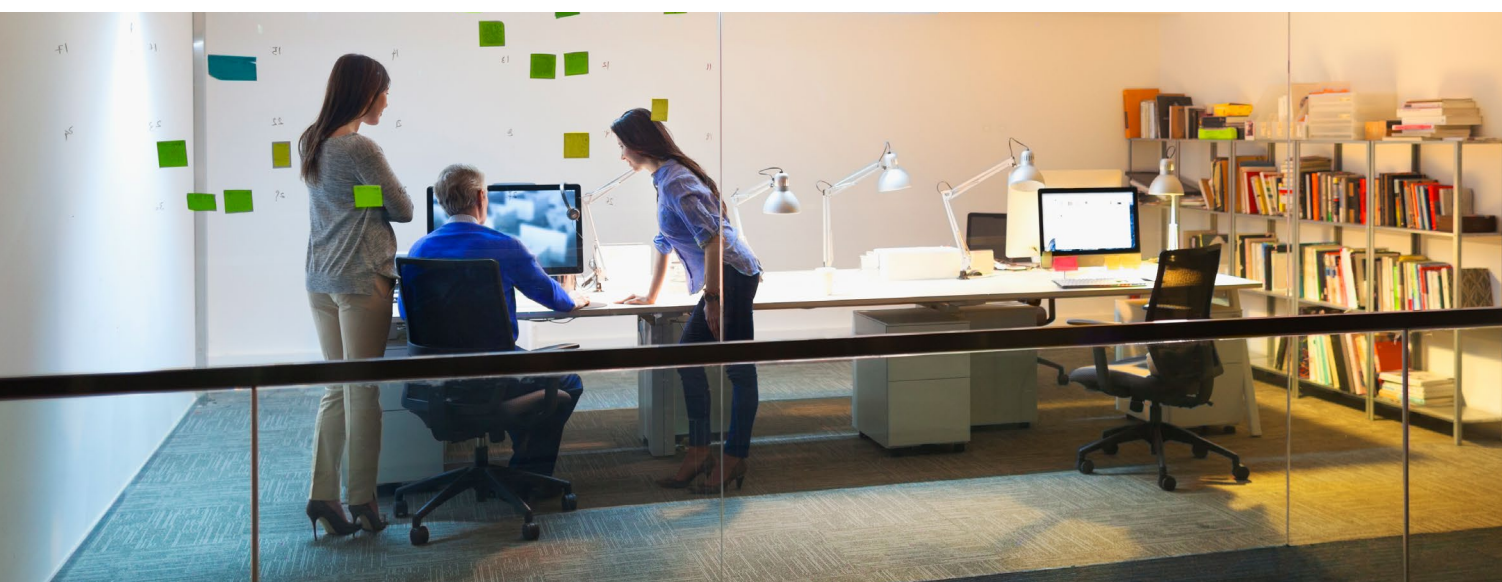
Os fluxos de trabalho agênticos automatizam a preparação e verificação de documentos e a avaliação de riscos tanto em hipotecas para o consumidor quanto em empréstimos comerciais. Novas plataformas com vários agentes ajudam os bancos a orquestrar operações complexas de carteira de crédito – saques, rolagens e pagamentos – e a tomar decisões mais precisas sobre liquidez e *hedge*, conectando conjuntos de dados antes dispersos.

Em breve, os bancos vão experimentar jornadas de ponta a ponta assistidas por agentes em transações de alto valor, integrando avanços nos fluxos de crédito com experiência do cliente e personalização.

Um exemplo do que está por vir: um comprador de imóvel poderá ser acompanhado desde a busca pelo imóvel e a negociação da proposta até a aprovação do financiamento e a ativação do seguro – tudo orquestrado por agentes de IA.

Seguros

No segmento de seguros, a IA agêntica pode causar impacto significativo em quatro frentes: subscrição e avaliação de risco, gestão de sinistros e fraudes, atendimento e retenção de clientes, e resiliência da força de trabalho. São áreas que dependem de julgamento especializado, lidam com grandes volumes de dados não estruturados e são altamente sensíveis às expectativas dos clientes.



Subscrição e tomada de decisão de risco

A IA agêntica transforma a subscrição de uma atividade periódica e baseada em documentos para uma função de risco responsiva e adaptativa. Em vez de depender de atualizações programadas ou montagem manual de arquivos, as decisões de subscrição passam a se apoiar num fluxo constante de sinais em tempo real sobre o que acontece em todo o portfólio.

Os agentes coletam e organizam automaticamente as informações necessárias para a avaliação de risco, extraindo dados de materiais de solicitação, histórico de apólices e sinistros e fontes externas relevantes. Eles sinalizam elementos ausentes ou inconsistentes e geram arquivos de risco estruturados para validação rápida.

Em linhas de negócio mais simples, a aprovação ocorre sem envolvimento humano, desde que abaixo de limites predefinidos. O resultado: menos esforço manual, mais consistência e subscrição direta em áreas onde isso antes era inviável.

Uma mudança importante é a capacidade de atualizar a visão de risco em tempo real. Sinais de atividade de sinistros, padrões comportamentais, modelos climáticos, análise de imagens e dados de mobilidade alimentam diretamente os modelos de subscrição.

Os escores podem se ajustar à medida que as condições de exposição evoluem, seja por eventos climáticos previstos, mudanças nos riscos de trânsito ou novos indicadores comportamentais. A subscrição se torna um sistema vivo e adaptativo, em vez de um processo limitado por recalibrações periódicas.



A IA agêntica também amplia os tipos de dados que podem ser usados na operação. Previsões climáticas de alta resolução, imagens de drones e satélites, e padrões de mobilidade hiperlocais permitem avaliar o risco no nível de propriedades individuais, bairros ou rotas. Isso possibilita uma segmentação mais refinada e viabiliza modelos de cobertura que antes eram caros ou complexos demais para serem administrados.

Como esses agentes identificam automaticamente padrões emergentes, as seguradoras conseguem criar produtos mais direcionados ou mais responsivos a eventos, sem sobrecarregar as equipes de subscrição. A preparação automatizada e os insights continuamente atualizados tornam viável experimentar microsegmentos e novas abordagens de precificação.

Gestão de sinistros e fraudes

Os agentes de IA modernos não se limitam mais a auxiliar os reguladores de sinistros: agora eles podem orquestrar jornadas inteiras de forma autônoma, desde a notificação inicial até o início do pagamento.

Esses sistemas capturam evidências dos clientes por chat, voz ou canais digitais; extraem e verificam informações da apólice; detectam inconsistências; e geram avaliações estruturadas de casos em segundos. Quando o suporte humano ainda é necessário, os agentes apresentam os fatos principais, destacam anomalias e propõem os próximos passos, reduzindo substancialmente o tempo de revisão manual.

A IA agêntica também melhora a experiência do segurado. Os agentes conversacionais são consistentes, lidam com situações emocionais com segurança, funcionam 24 horas em vários idiomas e eliminam a frustração das URAs telefônicas.

No curto prazo, os sistemas agênticos podem ajudar as seguradoras a reduzir sinistros evitáveis, agindo em relação a sinais de alerta precoce. Modelos avançados estendem previsões meteorológicas com previsões hiperlocais de danos causados por tempestades, identificam ativos vulneráveis por imagens de satélite ou drone e enviam alertas direcionados aos clientes com orientações para proteger seus imóveis. No seguro de automóvel, os agentes interpretam continuamente padrões granulares do tráfego para detectar riscos emergentes e ajustar coberturas ou sugerir rotas alternativas.

Esses insights alimentam diretamente a subscrição, criando um ciclo de aprendizado contínuo: os sinais de sinistro em tempo real informam as decisões de seleção de risco e de precificação, sem a necessidade de esperar pelas revisões trimestrais. Isso ajuda as seguradoras a reduzir os índices de sinistralidade e a oferecer produtos mais personalizados.



Agentes focados em fraude colaboram para analisar sinais comportamentais, histórico de apólices, sentimento dos segurados, autenticidade de documentos e padrões entre casos. Ao combinar diferentes estratégias de detecção, eles identificam anomalias sutis que sistemas tradicionais baseados em regras não capturam, ampliando o escopo de casos que as seguradoras podem revisar sem gerar atrito para os segurados legítimos.

Como as ferramentas generativas também fortalecem os fraudadores, esses *frameworks* com vários agentes oferecem a capacidade defensiva necessária para acompanhar o ritmo, reduzindo os custos investigativos e ampliando a cobertura.

A transição para a gestão agêntica de sinistros e fraudes está ampliando a diferença de desempenho entre os pioneiros e os *players* mais lentos. As seguradoras que se modernizam conquistam vantagens claras em custo, velocidade, experiência do cliente e precisão do risco. Já as que hesitam enfrentam pressão crescente de sinistralidade volátil, fraudes mais sofisticadas e margens em compressão.

Ao mesmo tempo, subscrição, sinistros, prevenção e detecção de fraudes estão se tornando partes de um sistema único e conectado, no qual os sinais gerados em uma área fortalecem as decisões nas demais. Isso cria um ciclo de autoaprimoramento que fortalece a resiliência do portfólio, aumenta a precisão da precificação e acelera as decisões. Quem não adotar essas arquiteturas ficará cada vez mais exposto num mercado que avança sem esperar.

Atendimento e retenção de clientes

A IA agêntica permite que as seguradoras ofereçam atendimento contínuo, multilíngue e omnicanal – disponível onde e quando o segurado precisar.

Os agentes também conseguem tratar dúvidas sobre apólices, atualizações de sinistros e solicitações administrativas em um fluxo unificado, reduzindo as transferências desnecessárias entre departamentos.

Quando é necessário escalonar, os agentes passam o caso com o contexto completo para que os colegas humanos possam resolvê-lo rapidamente. Isso proporciona aos clientes uma experiência omnicanal aprimorada.



54%

das organizações que implantaram IA agêntica registraram melhorias na experiência do cliente.

57%

usam ou planejam usar agentes de IA no atendimento ao cliente.

A Pesquisa sobre Agentes de IA da PwC revelou que 54% das organizações que implantam IA agêntica observaram melhorias na experiência do cliente, com o número de casos de uso voltados ao cliente crescendo rapidamente. Entre todas as empresas pesquisadas, 57% usam ou planejam usar em breve agentes de IA para atendimento ao cliente.

Resiliência da força de trabalho

Além de fornecer ferramentas poderosas para otimizar fluxos de trabalho em áreas como sinistros e subscrição, a IA agêntica transforma a resiliência das equipes. Muitas seguradoras enfrentam um gap estrutural de capacidade: décadas de expertise concentradas em uma força de trabalho cada vez menor e escassez de novos talentos em áreas como sinistros, operações ou trabalho atuarial.

Levantamentos recentes mostram que mais de um terço dos funcionários do setor segurador europeu tem mais de 50 anos. Os sistemas agênticos ajudam a preservar esse conhecimento crítico, capturando a lógica por trás das decisões dos profissionais experientes e a traduzindo em modelos operacionais que continuam a funcionar mesmo quando as equipes diminuem.

À medida que essa mudança se acelera, um novo modelo híbrido de trabalho emerge. Os profissionais interagem com os agentes ao longo dos processos cotidianos, supervisionando resultados, orientando melhorias e resolvendo exceções.

Essas interações formam um ciclo de treinamento contínuo que fortalece o desempenho do sistema ao longo do tempo. O resultado é uma força de trabalho capaz de manter – e em alguns casos ampliar – sua produtividade mesmo com a redução de pessoal.

Adotar esse modelo com sucesso também exige mudança cultural. As seguradoras são tradicionalmente avessas ao risco, e muitas organizações ainda estão nos estágios iniciais de redefinição de funções e incorporação de fluxos de trabalho apoiados por agentes.

As que agirem rapidamente estarão mais bem posicionadas para compensar as pressões demográficas e manter a resiliência operacional. As mais lentas correm o risco de ficar para trás num mercado em que a demanda cresce e o talento disponível só diminui.

Assim como as seguradoras descobrem novo valor em risco e sinistros, as empresas de mercados de capitais e de *private equity* aplicam a IA agêntica em seus próprios fluxos analíticos e operacionais de alto valor, acelerando a geração de insights, aprimorando a qualidade da *due diligence* e fortalecendo a gestão de risco em tempo real.



Mercados de capitais e *private equity*

Nesse segmento – que abrange bolsas de valores e provedores de infraestrutura financeira –, a IA agêntica já causa impacto em quatro frentes: pesquisa e aceleração analítica, operações de *deals* e *due diligence*, consultoria e personalização de clientes, e gestão de risco, liquidez e conformidade. São áreas que dependem da síntese de informações diversas sob pressão de tempo – condições ideais para a orquestração com múltiplos agentes.



Pesquisa e análise aceleradas

A IA agêntica acelera a pesquisa de investimentos, transformando fluxos de trabalho analíticos de vários dias em processos totalmente orquestrados que rodam em minutos. Os sistemas agênticos ingerem demonstrações financeiras, transcrições de *calls* de resultados, notícias de mercado e dados alternativos para produzir rascunhos analíticos estruturados em minutos. Gestores de portfólio e analistas passam a se concentrar na avaliação e exploração de cenários, em vez da síntese manual de dados.

Quando choques externos ocorrem – um anúncio repentino de uma política ou de uma nova tarifa –, os agentes avaliam rapidamente os possíveis impactos no portfólio, rastreando os caminhos de exposição entre posições e setores. Isso permite que as equipes de investimento ganhem agilidade e confiança para responder a eventos que movimentam o mercado.

Gestão de risco, liquidez e *compliance*

A IA agêntica fortalece a gestão de riscos, liquidez e *compliance* por meio de monitoramento contínuo de exposições, expansão dinâmica de cenários e automação de fluxos regulatórios. Os agentes avaliam o tempo todo exposições, posições de liquidez e riscos de concentração.

Também ampliam as capacidades de teste de estresse, modelando uma gama mais ampla de cenários macroeconômicos, ajustando os parâmetros dinamicamente e encaminhando os resultados para validação humana. Além disso, cuidam de tarefas de *compliance* recorrentes, melhorando a transparência e reduzindo o esforço manual de relatórios em processos de gestão de capital e liquidez.

Consultoria a clientes e personalização

A IA agêntica eleva a consultoria ao cliente, gerando insights de investimento personalizados e continuamente atualizados com base em sinais em tempo real de mercado, portfólio e comportamento. Os agentes sintetizam movimentos de mercado, exposições de portfólio e comportamentos dos clientes para identificar oportunidades relevantes e gerar análises personalizadas.

Os consultores recebem sinais em tempo real sobre quando é recomendado fazer o contato com o cliente. Com as empresas operando cada vez mais em ecossistemas de dados mais amplos, os agentes podem combinar fontes internas e externas, como insumos de parceiros ou fornecedores e dados macroeconômicos, para contextualizar oportunidades e personalizar a assessoria com mais precisão.



Operações de *deals* e *due diligence*

A IA agêntica reformula as operações de *deals* e *due diligence* ao automatizar etapas demoradas de ingestão de dados, verificação e identificação de riscos. A orquestração com agentes acelera os ciclos de *due diligence*, ao automatizar a ingestão de *data rooms*, o gerenciamento de *checklists* e a sinalização de riscos.

No *private equity*, fluxos de trabalho com vários agentes rastreiam KPIs operacionais das empresas do portfólio e identificam oportunidades de melhoria, liberando as equipes de *deals* para se concentrar na criação de valor, não no manuseio de documentos.

Em bancos, seguradoras e mercados de capitais, um padrão se repete: a IA agêntica gera valor expressivo quando reformula processos complexos e decisivos, transforma a experiência do cliente ou fortalece a capacidade da organização de decidir com mais velocidade, consistência e transparência.

Como chegar à vanguarda

Um roteiro de liderança para escalar a IA agêntica com confiança e velocidade

A IA agêntica representa uma oportunidade concreta para as instituições financeiras impulsionarem a transformação, entregarem serviços excepcionais e criarem valor corporativo duradouro. A Microsoft chama essas organizações de “*frontier firms*” – empresas que operam na vanguarda da adoção de IA, nas quais a expertise humana e a IA agêntica colaboram para entregar inteligência sob demanda em escala. Chegar lá exige visão estratégica clara, roteiro concreto e governança robusta.



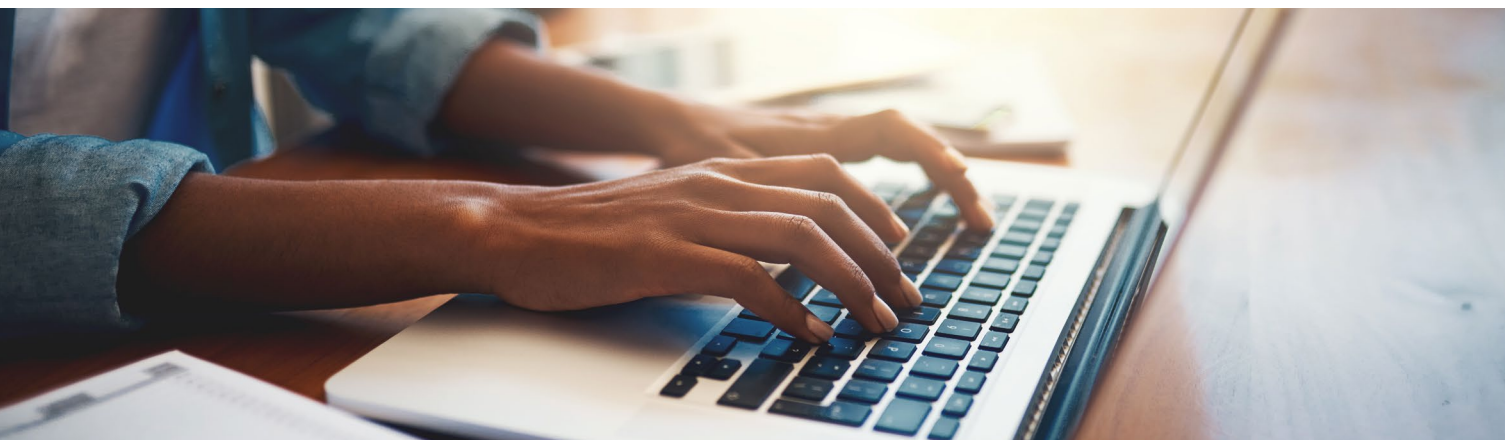
Este relatório explorou uma ampla gama de aplicações de alto valor para a IA agêntica: transformação da gestão de sinistros e subscrição em seguros; aprimoramento da detecção de fraudes, experiência do cliente e conformidade nos bancos; e aceleração de pesquisas, *due diligence* e gestão de riscos nos mercados de capitais. O desafio não é a falta de oportunidades, mas sim selecionar e implementar as que podem escalar em toda a organização.

A transformação começa com uma mentalidade centrada no processo: identificar os processos de negócio que geram valor e ancorar as iniciativas de IA em torno deles, em vez de partir da tecnologia ou das ferramentas.

A priorização deve focar em capacidades que fortaleçam as cadeias de valor centrais, conectem atividades antes fragmentadas e criem bases reutilizáveis para a transformação corporativa. Cadeias de valor interconectadas amplificam o impacto total, e as organizações que investem em capacidades agênticas robustas e replicáveis colhem benefícios muito maiores do que as que implantam casos de uso isolados.

O sucesso duradouro vem da construção de capacidades corporativas de IA que se reforçam mutuamente ao longo do tempo. Um roteiro coerente garante que a ambição seja acompanhada pela execução. O ponto de partida é uma visão estratégica apoiada em quatro pilares: oferecer serviços personalizados e proativos; incorporar padrões de IA responsável e transparente; capacitar as equipes com ferramentas e insights avançados; e investir em plataformas escaláveis e preparadas para o futuro. Juntos, esses pilares orientam a implantação eficaz da IA agêntica em toda a organização.

Para transformar ambição em resultado, os objetivos de alto nível precisam estar ancorados em princípios práticos que governem cada etapa da transformação. Conectar pilares orientados por propósito a regras operacionais garante que a adoção permaneça inovadora e responsável, fortalecendo confiança, capacidade e governança enquanto acelera a criação de valor.



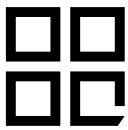
Ao desenvolver uma estratégia de transformação com IA, as organizações financeiras precisam responder a seis perguntas fundamentais:



Qual é nossa visão e apetite a riscos?



Que conhecimentos e competências precisamos desenvolver?



Como será nosso modelo operacional transformado?



Qual é a base tecnológica necessária?



Como garantimos a IA responsável?



E quais parceiros nos ajudarão a alcançar nossos objetivos?

Seis pilares para o sucesso da IA agêntica

1.

Visão e apetite a riscos

A IA impulsionará a visão dos serviços financeiros modernos, ancorada no valor ao cliente, na confiança e em um apetite a riscos claramente definido, que permita inovação ousada com salvaguardas prudentes.

Ousadia com responsabilidade: IA que arrisca no valor tem disciplina no risco

2.

Letramento e competências

Elevar a fluência em IA em toda a organização por meio de trilhas de aprendizado por função, comunidades de prática e experimentação direta.

Construir uma equipe confiante em IA: competências que transformam intenção em impacto

3.

Modelo operacional

Um modelo operacional de IA federado e centrado em produto, com padrões centrais, entrega local e resultados mensuráveis.

Uma única forma de construir, muitos caminhos para vencer: IA com governança, ágil e baseada em valor

4.

Tecnologia

Uma plataforma segura e escalável de dados e IA (*lakehouse* + MLOps + capacidades agênticas) com um modelo de custo previsível.

Engenharia para confiança em escala: IA poderosa, prática e centrada na privacidade

5.

Risco e governança

IA responsável por design: responsabilidade clara, controles transparentes e padrões éticos que protegem clientes e a sociedade.

Governança de decisões éticas que acompanha a velocidade da IA

6.

Parcerias

Parcerias de ecossistema com empresas, fintechs, academia e reguladores para acelerar a inovação segura e o benefício coletivo.

Juntos, mais rápidos: parcerias que transformam propósitos comuns em progresso com IA



Da visão à ação: priorize o impacto na cadeia de valor

O roteiro começa com uma escolha: quais casos de uso priorizar. A resposta está nas cadeias de valor – os casos que geram resultados mensuráveis em clientes, riscos e operações, não provas de conceito isoladas.

Cadeias interconectadas amplificam o impacto, desde que sequenciadas com apetite a riscos bem definido e salvaguardas transparentes. E cada sucesso deve virar um projeto-modelo para uma replicação mais rápida na próxima vez.

Prepare sua equipe: eleve a fluência e a confiança em IA

Implantações de IA verdadeiramente transformadoras requerem uma equipe preparada para usar novas ferramentas e trabalhar de novas formas. A tecnologia é apenas o ponto de partida, e o sucesso depende de gestão de mudanças, educação e acesso aos recursos certos.

Pesquisa recente da PwC sobre a força de trabalho mostra que os profissionais adotam a IA mais rápido do que muitos líderes esperam e são receptivos ao uso de tecnologia que elimina trabalho repetitivo. No entanto, eles querem clareza sobre como a IA afetará seus cargos e apoio para desenvolver as competências necessárias numa empresa impulsionada por IA.

Desenvolver o argumento para a mudança exige descrever com clareza o propósito da implantação: qual problema de negócio está sendo resolvido e como a solução se encaixa no roteiro de transformação da organização. Essa clareza é o que garante o apoio amplo necessário para uma adoção bem-sucedida.

É preciso também estar preparado para adaptar os processos de negócio existentes às novas capacidades que a IA pode trazer. A IA agêntica, por exemplo, pode gerenciar automaticamente fluxos de trabalho que antes exigiam equipes de diferentes áreas da organização. Como resultado, é possível que as equipes precisem ser reestruturadas e o trabalho, repensado.

Por exemplo, um banco que quer usar agentes de IA para otimizar crédito precisa reexaminar o processo de empréstimo inteiro – não apenas melhorar algumas etapas com ajuda da IA. As cadeias de valor podem acabar muito diferentes das atuais. Um processo que antes tinha 20 etapas pode exigir apenas três num mundo agêntico.



Estruture a entrega: estabeleça modelo operacional e CoE

Para escalar a IA com sucesso, é fundamental criar um Centro de Excelência (CoE) de IA robusto, que forneça a estrutura, os padrões e as capacidades necessárias para industrializar a entrega. Um CoE eficaz estabelece as bases (prontidão dos dados, tecnologia, segurança e arquitetura) e incorpora a confiança por design em IA para garantir uso responsável e de acordo com as normas.

Também viabiliza a entrega de soluções repetíveis e escaláveis por meio de padrões, plataformas e projetos-modelo comuns, apoiados por *frameworks* claros de criação de valor e métricas de desempenho.

O CoE também impulsiona a capacitação da força de trabalho, desenvolvendo competências, estimulando a adoção e apoiando o aprendizado contínuo. Juntos, esses elementos criam um motor de IA governado, eficiente e de alto impacto, que equilibra velocidade, risco e custo e que entrega resultados consistentes em toda a organização.

O CoE de IA também desempenha um papel central na governança das plataformas de dados modernas, estabelecendo padrões para ingestão, linhagem, verificações de qualidade e implantação de modelos. Isso garante que os sistemas agênticos operem com dados confiáveis e bem definidos e que fluxos de trabalho complexos com vários agentes sejam implantados de forma consistente nas unidades de negócio, sem duplicar a infraestrutura ou criar silos de dados paralelos.

Tecnologia: criando uma base moderna e escalável para a IA agêntica

À medida que as empresas ganham experiência com a IA agêntica, suas bases tecnológicas precisam evoluir para apoiar aplicações mais sofisticadas. Os sistemas de IA modernos dependem cada vez mais de fluxos de trabalho coordenados, em que vários agentes executam etapas distintas de um processo. Com as salvaguardas certas, esses fluxos orquestrados gerenciam jornadas complexas de ponta a ponta.

Essa mudança já é visível na prática. Na emissão acelerada de cartões de crédito ou na aprovação rápida de empréstimos pessoais, vários agentes trabalham juntos, recebendo informações, verificando documentos, avaliando a elegibilidade e tomando decisões. Ferramentas como o Microsoft Copilot Studio, com sua biblioteca de agentes previamente construídos, ajudam as organizações a acelerar esses primeiros passos.

Mas fluxos agênticos orquestrados exigem uma espinha dorsal técnica mais robusta do que muitos ambientes legados conseguem sustentar. Integrar a IA agêntica acarreta novos riscos operacionais e regulatórios, especialmente no segmento de serviços financeiros, em que é preciso demonstrar segurança, rastreabilidade e resiliência de dados e sistemas.

A preparação para a adoção começa, portanto, com uma governança de dados sólida – controles de acesso baseados em função, criptografia, monitoramento e salvaguardas para detectar comportamento anômalo – apoiada por uma infraestrutura de nuvem moderna, capaz de executar cargas de trabalho de IA de forma consistente nas funções de negócio.

A PwC 2025 EMEA Cloud Business Survey revelou que as capacidades de IA agêntica são agora decisivas nas escolhas de provedores de nuvem das organizações, mesmo que muitos deles ainda estejam nos estágios iniciais de escala de agentes.

Plataformas de dados modernas construídas com base em arquitetura *lakehouse* – como o Microsoft Fabric – estão se tornando bases essenciais para escalar a IA agêntica. Essas plataformas reúnem os dados de uma organização em um ambiente único, seguro e governado, substituindo sistemas legados fragmentados.

Elas tornam muito mais fácil gerenciar informações em escala, melhorar a qualidade dos dados e acelerar o desenvolvimento de novos produtos digitais. Vale notar que *data warehouses* bem projetados ainda são um pré-requisito essencial. Garantir que a linhagem dos dados possa ser rastreada e documentada também é fundamental. O Microsoft Fabric agora inclui agentes que permitem a usuários não técnicos obter respostas precisas e contextualizadas sobre seus dados.

Adotar práticas modernas de engenharia em aprendizado de máquina (MLOps) e IA (AIOps) ajuda a garantir que os modelos de IA e os fluxos de trabalho dos agentes permaneçam confiáveis e atualizados, criando a estabilidade necessária para começar a automatizar mais processos decisórios.



Um provedor global de infraestrutura de mercados financeiros trabalhou com a Microsoft para consolidar dezenas de sistemas de dados em um ambiente Fabric unificado. O resultado: maior confiança nos dados e reduções significativas nos prazos de desenvolvimento de produtos.

Quando combinadas com processos automatizados para manter e atualizar modelos de IA, as plataformas de dados robustas fornecem o controle necessário para capacidades agênticas avançadas, desde a coordenação de vários agentes para concluir tarefas com múltiplas etapas até a incorporação da IA diretamente às ferramentas que os colegas usam no dia a dia.

Essas plataformas também oferecem modelos de custo mais previsíveis e flexíveis para que as organizações possam escalar o uso de IA para cima ou para baixo, conforme necessário, sem se comprometerem com a manutenção de uma infraestrutura sempre ativa. Juntos, esses alicerces criam um ambiente tecnológico flexível, resiliente e pronto para a IA agêntica em escala corporativa.

Incorpore a confiança – IA responsável, governança e controle humano

As instituições financeiras que desejam implementar a IA agêntica precisam atualizar seus *frameworks* de governança e ética para construir e manter a confiança de clientes e reguladores. Os benefícios da IA são expressivos e duradouros, desde que a abordagem de IA responsável seja robusta e trate os riscos de forma transparente, consistente e responsável.

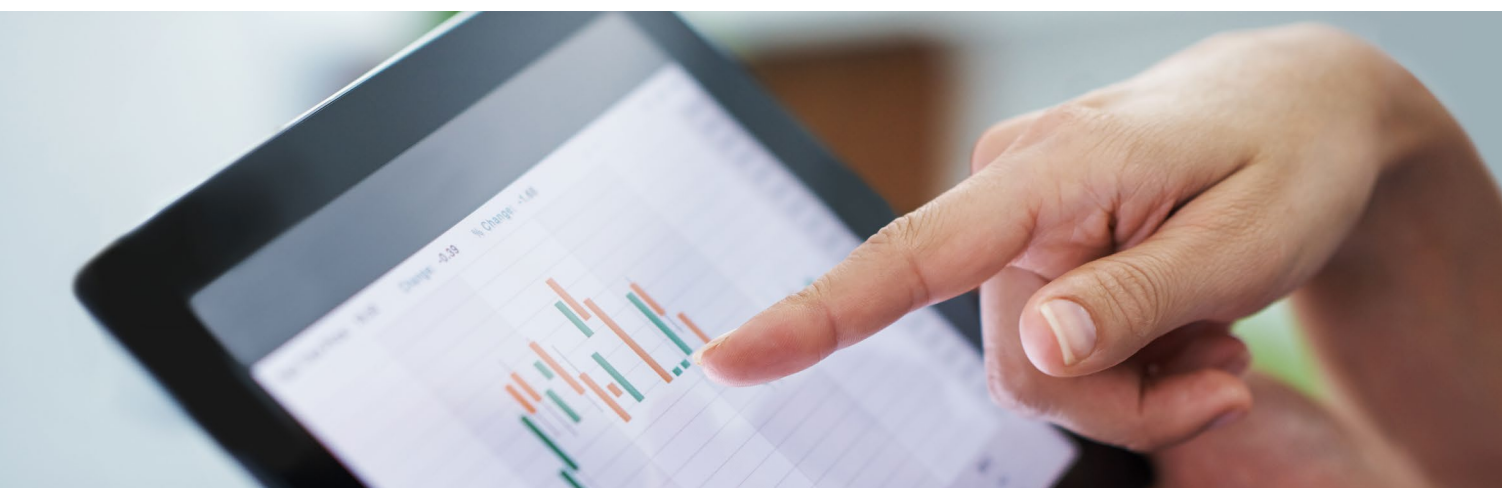
Isso envolve avaliar os riscos relacionados a dados, modelos de IA, infraestrutura e requisitos legais, além da integração dos processos de IA ao negócio e do uso inadequado das ferramentas, seja ele intencional ou acidental. Pesquisas da PwC mostram que essa abordagem não apenas gera benefícios quantificáveis, mas também fortalece a resiliência.

A construção de um programa de IA responsável começa pela avaliação do grau de alinhamento dos processos, das políticas e do modelo operacional da organização às melhores práticas e aos objetivos do roteiro de transformação da *Frontier Firm*. A partir daí, é possível desenvolver um *framework* de governança de ponta a ponta que considera os riscos e os controles necessários em cada etapa da jornada com IA.

Para sistemas de IA agêntica, controles fortes e em tempo real são indispensáveis. Controles preventivos e reativos garantem o uso seguro, e os corretivos são igualmente vitais para resolver rapidamente os problemas identificados.

Novos modelos de entrega mais ágeis – em que humanos supervisionam e validam controles codificados e trabalham em equipes mistas com agentes – também ampliam o conceito de controle. É preciso ir além das questões técnicas e monitorar se os resultados estão alinhados à intenção de negócio. Os controles devem incluir autenticação rigorosa de usuários, salvaguardas para *prompts* e saídas de IA, transparência sobre as fontes de conteúdo, detecção precoce e proteção para usuários vulneráveis, além de registro centralizado de interações.

Para as instituições financeiras, é fundamental garantir que qualquer decisão tomada ou ação realizada com o auxílio da IA seja transparente, explicável e bem fundamentada. O uso de IA precisa ser imparcial, justo, seguro, legal e ético. E os sistemas de IA precisam ter responsabilização incorporada, com um humano no ciclo para verificar decisões e ações de maior impacto.



Segurança de dados, privacidade e *compliance*

Os dados são a essência de qualquer implantação de IA. Para garantir os melhores resultados, é preciso assegurar que os dados da organização sejam precisos, completos e atualizados. É fundamental manter privacidade e segurança, conforme exigido pelos reguladores, e quando necessário, excluir determinados tipos de dados para preservar a confiança e a conformidade.

Com uma implantação responsável, a IA ajuda a atender requisitos de segurança, privacidade de dados, prevenção à lavagem de dinheiro, combate a fraudes e muito mais. Documentar o *compliance* pode ser trabalhoso, mas os agentes de IA automatizam e aceleram muitos processos que antes exigiam esforço manual.

Conecte o ecossistema – trabalhe com parceiros para avançar com segurança

Parcerias de ecossistema entre instituições financeiras, provedores de tecnologia, academia e reguladores aceleram a inovação segura e geram benefícios coletivos. Elas reduzem o tempo para obtenção de valor, disseminam boas práticas e fornecem as plataformas e os métodos necessários para escalar com responsabilidade.

Com o roteiro e as bases estabelecidas, o próximo passo é encontrar parceiros que ajudem a transformar essa ambição em realidade. Escalar a IA agêntica exige compreensão profunda do setor e tecnologia comprovada.

Por que PwC e Microsoft

A base certa

As instituições financeiras precisam tanto de visão estratégica quanto de tecnologia confiável em escala. PwC e Microsoft oferecem capacidades complementares. A PwC oferece às empresas profundo conhecimento em serviços financeiros, entendimento regulatório e experiência em transformação.

A Microsoft fornece plataformas de nuvem e IA seguras, de nível corporativo, projetadas para ambientes altamente regulados. Ambas são importantes para as empresas que buscam acelerar a adoção de IA com clareza, controle e impacto de negócio mensurável.



PwC e Microsoft têm experiência em ajudar instituições financeiras a implantar IA agêntica de forma responsável e em escala. A Cadeia de Valor de IA Agêntica da PwC pode ser integrada a tecnologias da Microsoft, como Copilot Studio, Agent 365, Fabric, Foundry e arquitetura IQ, para ajudar as organizações a automatizar processos complexos, gerar insights mais profundos e melhorar as experiências de clientes e profissionais. Tanto PwC quanto Microsoft estão comprometidas com os princípios da IA responsável. Esses princípios apoiam a inovação transparente, explicável e alinhada às expectativas regulatórias.

A PwC é parceira de transformação de longo prazo do setor financeiro. Apoiamos organizações que enfrentam mudanças de mercado, novas exigências regulatórias e demandas crescentes dos clientes. Ajudamos líderes a desenhar modelos operacionais impulsionados por IA e capazes de promover resiliência, competitividade e crescimento.

Somos uma das organizações que mais adotam tecnologias Microsoft no mundo, com o Copilot Studio em uso em mais de 100 países. Essa experiência prática se traduz diretamente no trabalho com clientes: orientação concreta, testada e baseada em adoção real em escala corporativa.

A IA agêntica não é mais uma fronteira experimental – é um catalisador real para transformar bancos, seguradoras e mercados de capitais. As organizações que ancorarem suas ambições em governança sólida, investirem em capacidades reutilizáveis e capacitarem suas equipes para trabalhar com confiança com a IA definirão a próxima era dos serviços financeiros.

As que agirem primeiro, escalarem com responsabilidade e colaborarem em todo o ecossistema conseguirão resistir às pressões do mercado e ajudarão a construir um setor mais resiliente, inteligente e centrado no cliente.

“O verdadeiro desafio da IA agêntica nos serviços financeiros não é tecnológico, é de execução. O valor aparece quando estratégia, processos, dados e governança caminham juntos. Escalar essa tecnologia exige um modelo operacional claro, controles embutidos e uma abordagem de IA responsável que acompanhe a velocidade do negócio. As instituições que constroem essas bases conseguem sair dos pilotos, inovar com confiança e transformar ambição em impacto real e sustentável.”



Luís Ruivo,
sócio e líder de Consultoria

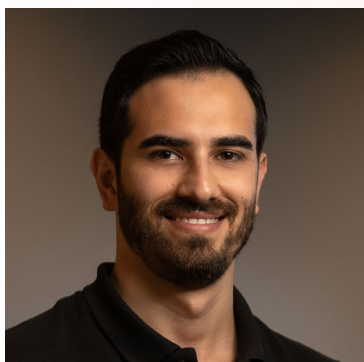
Contatos



Lindomar Schmoller
Sócio e líder
de Serviços Financeiros
lindomar.schmoller@pwc.com



Luís Ruivo
Sócio e líder de Consultoria
luís.ruivo@pwc.com



Thiago Pazetto
Diretor
pazetto.thiago@pwc.com

Siga a PwC nas redes sociais



Neste documento, “PwC” refere-se à PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda., firma membro do network da PricewaterhouseCoopers, ou conforme o contexto sugerir, ao próprio network. Cada firma membro da rede PwC constitui uma pessoa jurídica separada e independente. Para mais detalhes acerca do network PwC, acesse: www.pwc.com/structure