



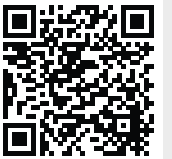
Mercado Digital

Patricia Knebel

patricia.knebel@jornaldocomercio.com.br

Confira, diariamente, no blog Mercado Digital, conteúdos sobre tecnologia e inovação. Para acessar, aponte a câmera do seu celular para o QR Code.

jornaldocomercio.com/mercadodigital



Brasileiros estão insatisfeitos com chatbots

Os bancos brasileiros têm ampliado os investimentos em tecnologia, que chegaram a R\$ 47,4 bilhões em 2024, segundo a Febraban. Mas, a evolução da Inteligência Artificial no sistema financeiro esbarra em um desafio menos tecnológico e mais humano, que é a confiança do cliente nas operações.

A pesquisa Panorama Nuvidio: Fraudes, Golpes e Segurança no Sistema Financeiro, coletada pelo Opinion Box, ouviu 1.022 pessoas e mostrou um padrão nas respostas: à medida em que a operação se torna mais crítica, o cliente espera mais camadas de proteção e está mais aberto a ferramentas que envolvam verificação de identidade robusta.

Embora a automação esteja cada vez mais presente na jornada bancária, quando perguntados se já se sentiram presos em um atendimento de chatbot

bancário sem conseguir resolver o problema e sem ser transferidos para um humano, 91% responderam que sim. Desses, 55% disseram que isso aconteceu várias vezes. "Esse e outros resultados têm aplicação direta no desenvolvimento de produtos e jornadas, nas estratégias de prevenção a fraudes e na construção de uma relação mais transparente com os usuários", afirma Janu Queiroz, COO e cofundadora da Nuvidio, empresa brasileira de tecnologia focada em validação digital e formalização segura de interações entre empresas e consumidores. "Entender como o cliente percebe a segurança é o primeiro passo para oferecer segurança bancária", acrescenta.

Ainda de acordo com o estudo, a biometria facial é a ferramenta que o público mais espera ter acesso conforme o peso da operação aumenta nos canais

digitais. Por exemplo, 73% dos entrevistados consideram necessário que um canal de videoatendimento possa identificar e bloquear deepfakes ou máscaras virtuais em tempo real.

O resultado indica que a segurança contra conteúdos sintéticos já começa a ser percebida pelo usuário como requisito de infraestrutura, e não adicional. Um total de 80% das pessoas afirmou já ter tido contato direto ou indireto com golpes financeiros, enquanto 24% informaram já terem sido vítimas diretas de uma fraude ou golpe. O que, na prática, equivale a um em cada quatro entrevistados. Além disso, 80% afirmaram sentir que a violência física migrou para o ambiente digital por meio dos golpes.

Entre as modalidades identificadas, a falsa central de atendimento aparece em primeiro lu-



ADOBESTOCK/DIVULGAÇÃO/JC

Sensação de estarem presos em um atendimento incomoda

gar, com 36% das ocorrências. Na sequência estão clonagem de cartão ou uso indevido de dados pessoais, com 34%, e golpes pelo WhatsApp, com 32%.

Outro ponto levantado é que a transformação digital do sistema financeiro não afeta todos os

públicos da mesma maneira. Mulheres (63%) e idosos (74%) demonstram maior demanda por atendimento humano. "Os dados reforçam a necessidade de uma abordagem de segurança inclusiva", destaca o cofundador e CEO da Nuvidio, Thiago Haddad.

A CONTA JÁ ESTÁ ALTA DEMAIS.

Empresas deixando o País.
Endividamento em alta.
Menos investimentos.
Créditos com juros altos
Custos aumentando.

E, agora, uma mudança profunda nas relações de trabalho pode deixar essa conta ainda maior.

Uma decisão desse tamanho exige análise, diálogo e responsabilidade.

MUDANÇA DAS REGRAS DO TRABALHO AS VESPERAS DA ELEIÇÃO?

AGORA NÃO.



Fecomércio RS · Sindicatos Empresariais

Sistema Comércio