

finfacts

Descobertas
e oportunidades
que valorizam os
serviços financeiros

O setor financeiro do Brasil é reconhecido como um dos mais tecnológicos. E agora, a Inteligência Artificial pode trazer ainda mais segurança, personalização e agilidade.

Em um cenário altamente competitivo, marcado pela multi-bancarização e a crescente popularização do Open Finance, é fundamental o bom uso da tecnologia de IA e de dados para fidelizar clientes, proporcionar uma experiência sem fricção e otimizar processos.

No estudo **finfacts**, apresentamos as dificuldades, acertos e oportunidades das principais instituições brasileiras e como elas já estão utilizando IA na contratação digital de serviços financeiros.

finfacts - Descobertas e oportunidades que valorizam os serviços financeiros.



Para coleta de dados, foram realizados processos de contratação e onboarding de abertura de conta-corrente e cartão de crédito nos aplicativos. Especialistas em UX e estratégia da R/GA utilizaram como base mais de 50 pontos para avaliar usabilidade, infraestrutura e atendimento.

As análises foram coletadas no período de **20 de fevereiro a 31 de março de 2025**.

O estudo contempla 19 instituições financeiras entre bancos tradicionais e fintechs.

(20 instituições foram consideradas inicialmente, mas em uma delas não foi possível realizar a abertura de conta).

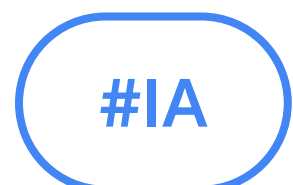
O processo de contratação de produtos foi iniciado por **não-correntistas** e sem histórico anterior nas instituições analisadas.*

Estudamos os processos de contratação **a partir do momento que o usuário já está no app da instituição financeira e clica em contratar**.

Os produtos financeiros em si, suas qualidades intrínsecas, vantagens e desvantagens, **não foram avaliados**.

* A contratação de produtos foi feita em sequência, a partir da abertura de conta-corrente em todas as instituições.

Milhares de dados foram analisados e transformados em **31 finfacts**, que revelam as principais dificuldades, acertos e oportunidades nas etapas do onboarding digital e processos de contratação.



Este selo destaca as descobertas nas quais a tecnologia de Inteligência Artificial do Google Cloud pode fazer a diferença.

 Cadastro, Upload de Documentos e Aprovação

finfact

1

Metade das instituições não abriu a conta corrente em tempo real. Duas delas ainda levaram mais de 72h.

#IA



finfact

2

Apenas 5 das 19 instituições ofereceram a opção de realizar a abertura de conta de maneira conversacional nos canais digitais.

#IA



finfact

3

4 de 19 instituições não exigem upload de documentos durante a abertura da conta.

#IA



finfact

4

Apenas 5 de 19 instituições identificaram um CPF simulado no cadastro para abertura de conta.

#IA



finfact

5

Apenas 3 de 19 instituições possuíam um resumo dos termos e condições adequado à tela do celular.

#IA

 Produtos, Serviços e Customização

finfact

6

11 de 19 instituições não ofereceram algum produto ou serviço em até 30 dias da abertura de conta.



finfact

7

4 de 15 instituições ainda exigiram um novo cadastro para contratar um cartão de crédito.

#IA



finfact

8

Um terço das instituições ainda não permitem a ativação do cartão virtual antes da chegada do cartão físico.



finfact

9

4 dos 15 aplicativos ainda não permitem desativar pagamentos com cartão de crédito por aproximação.



finfact

10

Nenhuma das instituições permitiu configurar limites distintos para cartões físicos e carteiras digitais nos pagamentos por aproximação.

#IA



Produtos, Serviços e Customização

<p>finfact 11</p> <p>5 de 19 instituições ainda não sugerem realizar um Pix a partir de uma chave copiada.</p> <p>#IA →</p>	<p>finfact 12</p> <p>Nenhum dos apps fez a leitura de uma chave pix manuscrita ou impressa usando a câmera do celular.</p> <p>#IA →</p>	<p>finfact 13</p> <p>Apenas 3 dos 19 aplicativos facilitaram o pagamento ao identificar o código de barras de boletos salvos no celular.</p> <p>#IA →</p>	<p>finfact 14</p> <p>8 de 19 instituições ainda não oferecem loja online nos seus aplicativos.</p> <p>#IA →</p>	<p>finfact 15</p> <p>Apenas 2 instituições ofereceram instruções por voz no reconhecimento facial.</p> <p>#IA →</p>
--	--	--	--	--

Produtos, Serviços e Customização

Acessibilidade e Atendimento nos Canais

<p>finfact 16</p> <p>15 de 19 aplicativos não ofereceram mais de um recurso de acessibilidade como contraste, aumento de fonte, libras ou text-to-speech.</p> <p>#IA →</p>	<p>finfact 17</p> <p>5 das 18 instituições que possuem chatbot, ainda não utilizam linguagem natural.</p> <p>#IA →</p>	<p>finfact 18</p> <p>Apenas 2 chatbots forneceram respostas adequadas à perguntas sobre produtos, desempenhando o papel de consultores financeiros.</p> <p>#IA →</p>	<p>finfact 19</p> <p>Apenas 7 chatbots compreenderam e responderam adequadamente à perguntas sobre os termos e condições de produtos contratados.</p> <p>#IA →</p>	<p>finfact 20</p> <p>8 dos 18 chatbots não retomaram uma conversa anterior após 5 minutos.</p> <p>#IA →</p>
---	---	---	---	--

 Acessibilidade e Atendimento nos Canais

 Facilidade e Segurança no App

finfact 21

Apenas 4 chatbots foram capazes de entender à mensagens de áudio e dar continuidade a conversa.

#IA →

finfact 22

Apenas 5 chatbots disponibilizaram atendente humano que continuou a conversa a partir do histórico.

#IA →

finfact 23

16 de 19 aplicativos apresentaram falhas e instabilidades que comprometeram a experiência do usuário.

→

finfact 24

16 de 19 instituições não exigiram uma nova autenticação logo após o cliente bloquear a tela do celular.

→

finfact 25

Apenas 6 de 19 instituições ofereceram o uso de geolocalização ou Wi-Fi como recurso extra de segurança para transações financeiras.

→

 Facilidade e Segurança no App

 Open Finance

finfact 26

8 de 19 instituições ainda não oferecem medidas de segurança e um processo ágil na migração para um novo dispositivo.

→

finfact 27

12 de 17 instituições não entregaram resultados quando há algum erro de digitação na busca.

#IA →

finfact 28

Apenas 6 de 17 instituições entregaram resultados para buscas semânticas.

#IA →

finfact 29


11 de 19 instituições ainda não exibem saldos bancários de outros bancos via Open Finance.

→

finfact 30

6 de 19 instituições ainda não oferecem a possibilidade de realizar transações com o saldo de outra conta, através do Open Finance.

→

 Open Finance**finfact****31**

Apenas 4 de 19 instituições ofereceram algum produto financeiro ou benefício logo após o acesso ao Open Finance.





* As instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil são classificadas em cinco segmentos, de acordo com seu porte e a relevância da atividade internacional. [Dados](#) referentes à 12/2024.

finfact 1

Metade das instituições não abriu a conta corrente em tempo real. Duas delas ainda levaram mais de 72h.

#IA

S1	02 de 06
S2	02 de 03
S3/S4	06 de 10



No digital não tem cafezinho, mas pode ter chá de cadeira.

Se pedir comida leva minutos e chamar um carro também, abrir uma conta bancária não deveria demorar dias. Na era do instantâneo, cresce também a expectativa de que abrir uma nova conta seja um processo simples e rápido. Mas o estudo mostrou que só 9 instituições abriram a conta em tempo real. Outras 8 levaram até um dia útil — e 2 ainda demoraram mais de 3 dias. Considerando que esse é o primeiro contato real com a instituição, um processo lento logo na largada pode comprometer a experiência e a percepção sobre a marca antes mesmo da conta ser usada pela primeira vez.

Soluções Google Cloud



Experiência Personalizada



Melhorias nos Processos de Onboarding



Plataforma de Risco de Crédito



Prevenção a Crimes Financeiros

finfact 2

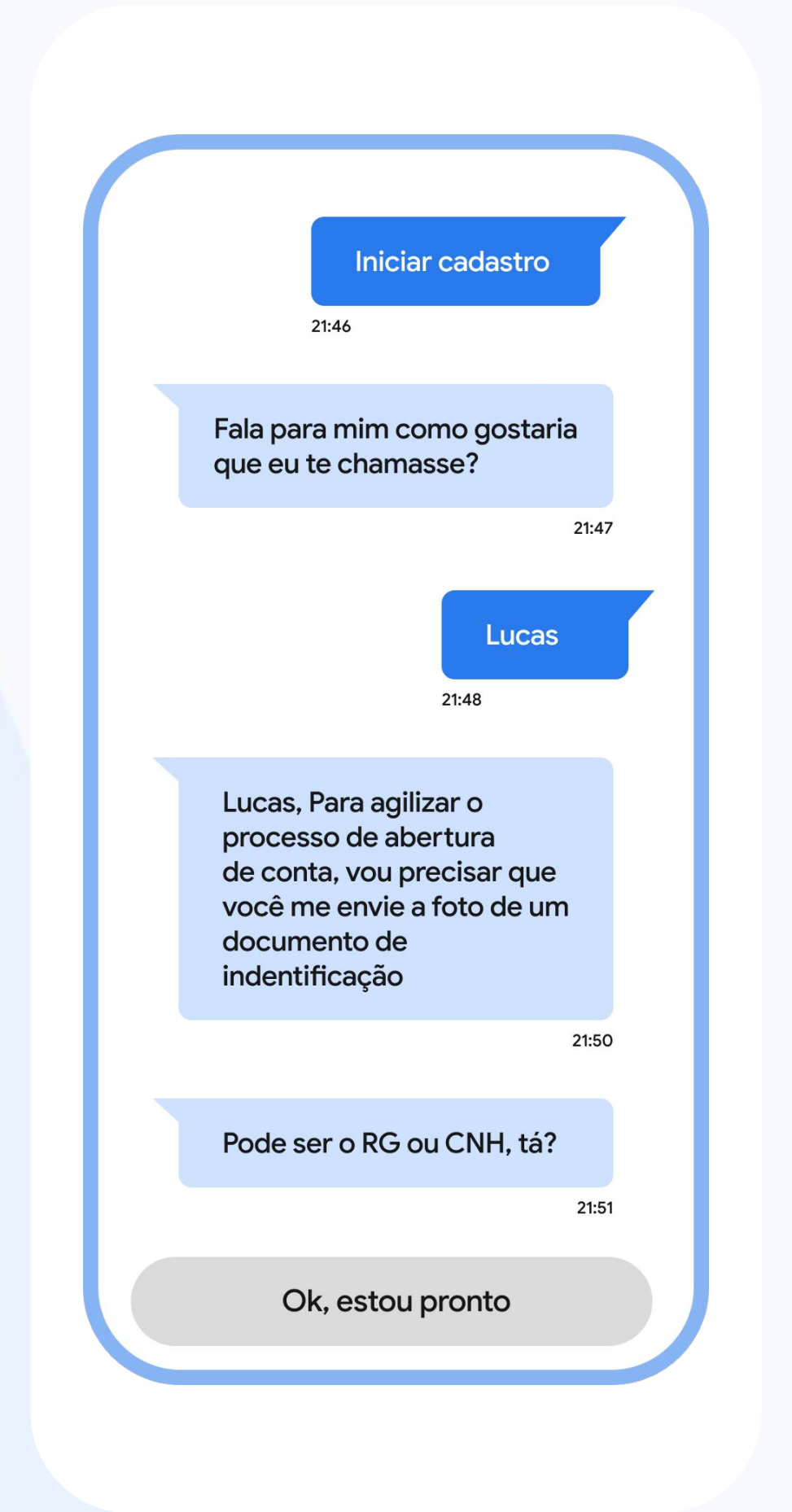
Apenas 5 das 19 instituições ofereceram a opção de realizar a abertura de conta de maneira conversacional nos canais digitais.

#IA

S1	01 de 06
S2	01 de 03
S3/S4	03 de 10

Abrir conta com mais facilidade? Tá no papo.

Abrir uma conta ainda é, na maioria das vezes, um passo a passo — preencher dados, avançar, preencher mais dados. Mas já existem jeitos mais fluidos de fazer isso. 5 das instituições analisadas permitem que o cliente realize a abertura de conta de forma conversacional, trocando mensagens com um assistente virtual. O passo a passo na abertura de conta pode dar um salto em tecnologia, transformando essa jornada em conversa e deixando a experiência mais leve.



Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Melhorias nos Processos de Onboarding

Atendimento Humanizado



finfact

3

4 de 19 instituições já não exigem upload de documentos durante a abertura da conta.

#IA

S1	01 de 06
S2	01 de 03
S3/S4	02 de 10



Abrir conta não pode dar saudade da fila do banco.

Reduzir etapas é uma das formas de simplificar a abertura de conta. 4 das instituições analisadas já não exigem o upload de documentos — uma mudança simples que ajuda a evitar fricções técnicas, como falhas no envio de arquivos, que aconteceram em 3 dos apps analisados. Ao deixar o caminho mais livre, essas instituições tornam o primeiro passo do cliente mais fluido — e aumentam as chances de ele seguir em frente.

Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Melhorias nos Processos de Onboarding

Plataforma de Risco de Crédito

Prevenção a Crimes Financeiros



finfact

4

Apenas 5 de 19 instituições identificaram um CPF simulado no cadastro para abertura de conta.

#IA

S1	04 de 06
S2	00 de 03
S3/S4	01 de 10



O primeiro passo é não dar a primeira brecha.

Mesmo com tantos avanços em segurança digital, apenas 5 das instituições analisadas conseguiram identificar que um CPF usado na abertura de conta era simulado (um número criado para essa análise). Em um país onde ocorrem mais de 4,6 mil tentativas de golpes financeiros por hora*, detectar fraudes logo no início não é excesso de zelo, é necessidade.

Fonte: [Datafolha e Fórum de Segurança Pública](#)

Soluções Google Cloud



Melhorias nos Processos de Onboarding



Modernização de Dados



Prevenção a Crimes Financeiros



finfact

5

Apenas 3 de 19 instituições possuíam um resumo dos termos e condições adequado à tela do celular.

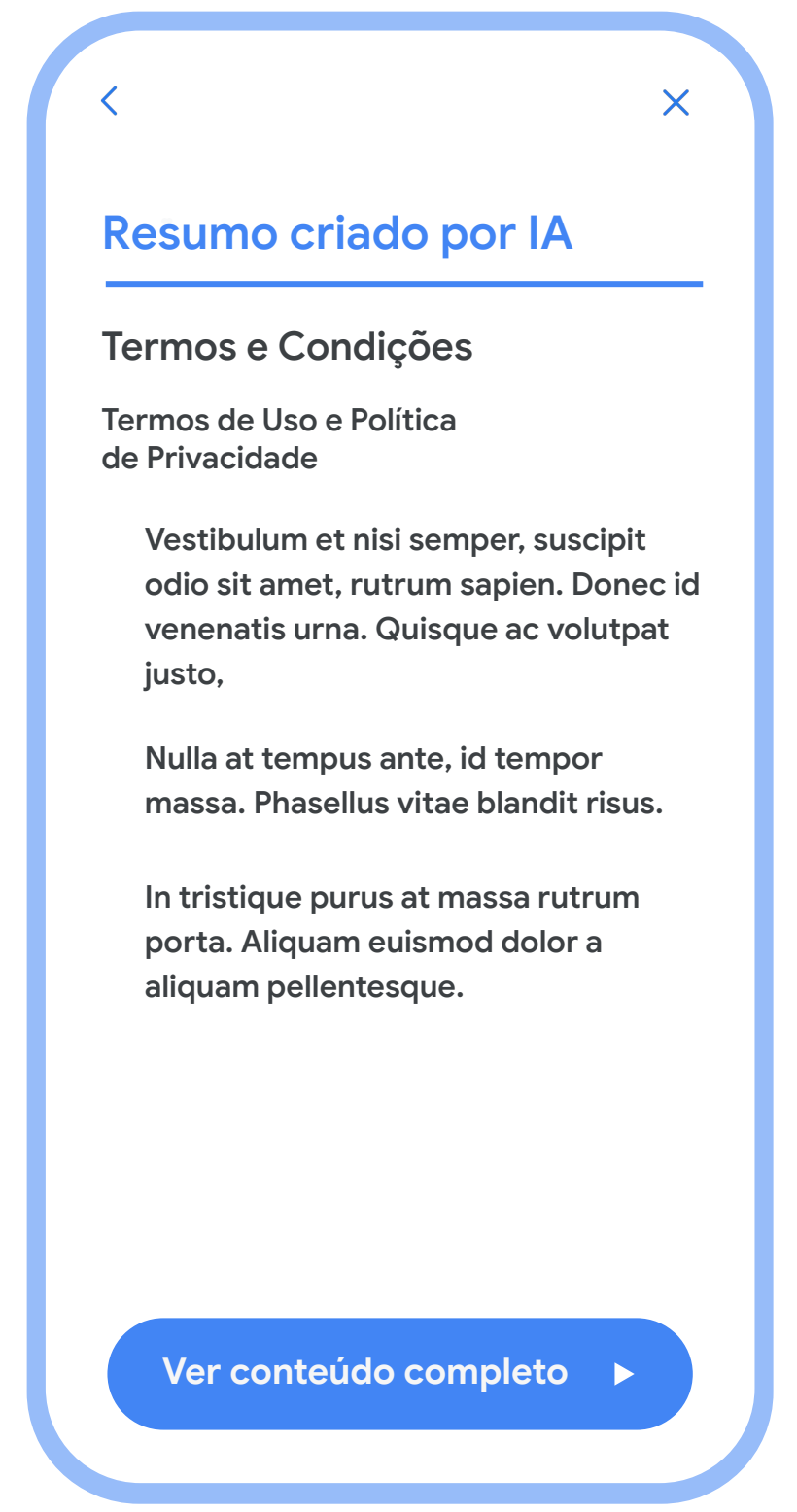
#IA

S1	02 de 06
S2	00 de 03
S3/S4	01 de 10



Em resumo: quase ninguém entregou um bom resumo.

Na hora de aceitar os termos e condições, poucos usuários se dão ao trabalho de ler tudo — o excesso de texto e linguagem difícil tornam esse momento cansativo e pouco atraente. Com o apoio da IA, já é possível transformar esse obstáculo em uma experiência mais simples e transparente: gerar resumos instantâneos, destacar cláusulas sensíveis e traduzir juridiquês para o bom e velho português. Tudo adaptado à tela e ao tempo do cliente.



Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Melhorias nos Processos de Onboarding

finfact 6

11 de 19 instituições não ofereceram algum produto ou serviço em até 30 dias da abertura de conta.

S1	05 de 06
S2	02 de 03
S3/S4	04 de 10



Não dê ghosting no cliente que você acabou de conquistar.

Abrir uma conta é só o começo de um vínculo entre o cliente e o banco. Mas entre as instituições analisadas, a maioria não ofereceu ativamente novos produtos ou serviços durante o período analisado, como seguros, empréstimos, cartões ou financiamentos. Com pesquisas apontando que os brasileiros hoje têm, em média, seis contas bancárias*, sair na frente exige mais do que presença: é no dia a dia, com ofertas relevantes e bom timing, que uma instituição conquista espaço.

Fonte: [Idwall, 2024](#)

Soluções Google Cloud

- Experiência Personalizada
- Melhorias nos Processos de Onboarding
- Modernização de Dados
- Plataforma de Risco de Crédito

finfact 7

4 de 15 instituições ainda exigiram um novo cadastro para contratar um cartão de crédito.

#IA

S1	01 de 05
S2	01 de 01
S3/S4	02 de 09



É estranho ser tratado como estranho por quem já te conhece.

Muitas das instituições analisadas ainda exigem que o cliente faça um novo cadastro para contratar um cartão de crédito, mesmo já tendo uma conta ativa. A repetição de etapas, como preenchimento de formulários e envio de documentos, fragmenta a jornada, quebra a sensação de continuidade e transmite a impressão de que o banco não reconhece quem está do outro lado. É tempo desperdiçado e uma fricção desnecessária em um momento que deveria ser simples e fluido.

Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Melhorias nos Processos de Onboarding

Modernização de Dados

* Em 4 instituições não foi possível realizar a coleta.



finfact

8

Um terço das instituições ainda não permitem a ativação do cartão virtual antes da chegada do cartão físico.

S1	01 de 05
S2	01 de 01
S3/S4	03 de 09



O futuro deveria chegar mais rápido pela internet do que pelo correio.

Está esperando um novo cartão chegar? Melhor torcer pra não precisar comprar nada até lá. Mais da metade das instituições ainda não permite ativar o cartão virtual antes da chegada do físico, justamente a opção que deveria facilitar a vida nesse intervalo. Um pequeno detalhe, mas que trava a jornada e deixa o cliente na mão quando ele mais precisa de agilidade.

Soluções Google Cloud



Experiência Personalizada



Melhorias nos Processos de Onboarding



Prevenção a Crimes Financeiros

* Em 4 instituições não foi possível realizar a coleta.

finfact

9

4 dos 15 aplicativos ainda não permitem desativar pagamentos com cartão de crédito por aproximação.

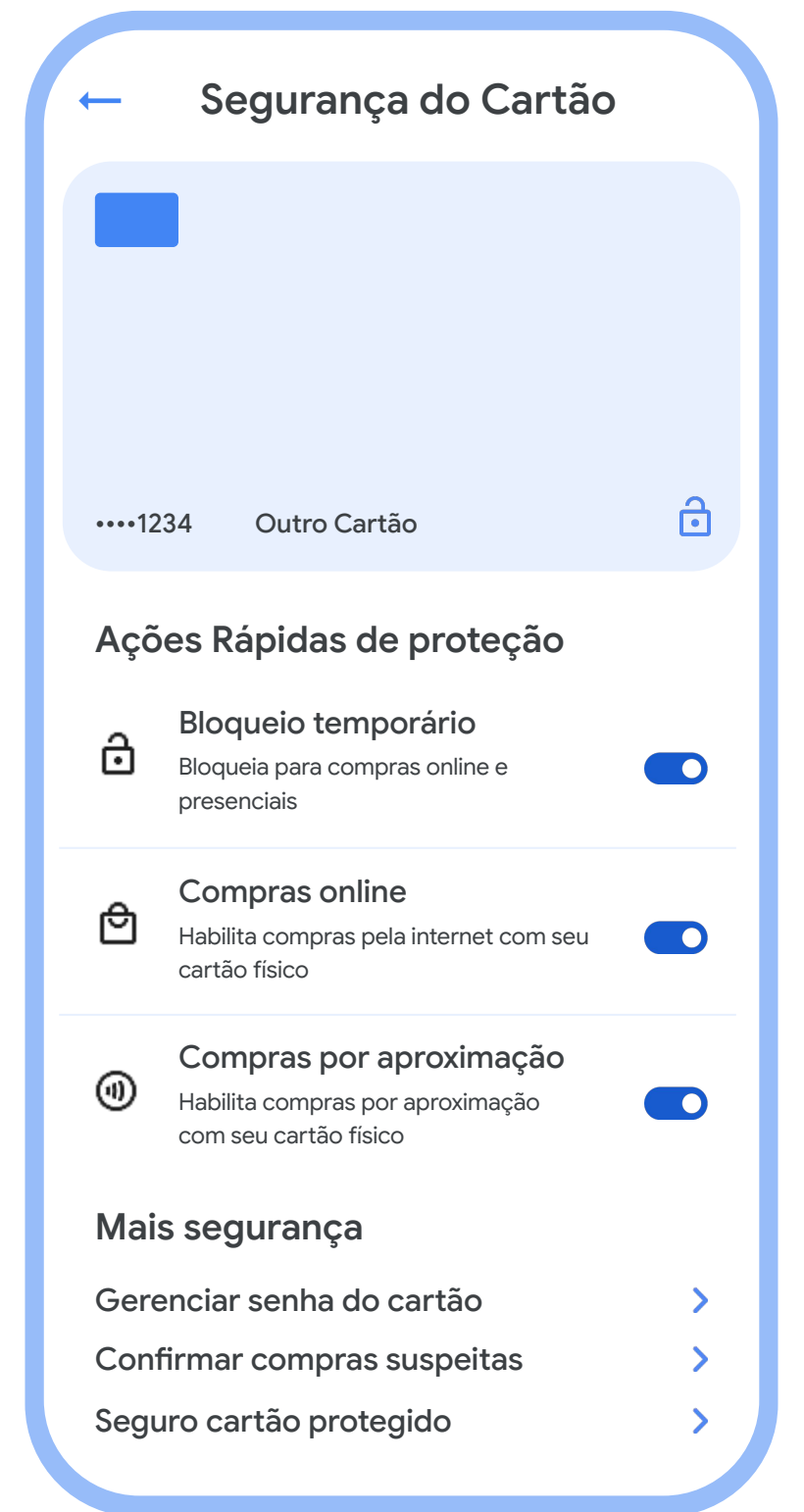
S1	01 de 05
S2	01 de 01
S3/S4	02 de 09



Aproxime o cliente da segurança que ele procura.

Com o avanço dos pagamentos por aproximação, cresce também a necessidade de garantir mais segurança para quem usa essa funcionalidade. Em dezembro de 2024, 67%* das transações presenciais com cartão no Brasil foram feitas por essa modalidade. O crescimento é claro, mas ele também reforça a importância de equilibrar conveniência e segurança — afinal, em algumas situações, o cliente pode querer se sentir mais protegido. Dar ao cliente a opção de ativar ou desativar esse tipo de pagamento é um ajuste simples, que reforça a sensação de controle sobre sua própria jornada.

Fonte: [Panorama ABECS, 2025](#)



Soluções Google Cloud



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos



Cybersecurity



Prevenção a Crimes Financeiros

* Em 4 instituições não foi possível realizar a coleta.

finfact

10

Nenhuma das instituições permitiu configurar limites distintos para cartões físicos e carteiras digitais nos pagamentos por aproximação.

#IA

S1	00 de 05
S2	00 de 01
S3/S4	00 de 09



Quem diria que colocar limites iria trazer mais aproximação com o cliente?

Uma compra rápida, um toque e pronto: pagamento feito. Mas será que o mesmo nível de segurança se aplica a todas as formas de pagamento por aproximação? Apesar dos usuários encontrarem a possibilidade de ajustar o limite do cartão de crédito no app, esse ajuste não se aplica nas carteiras digitais, passando uma falsa sensação de controle sobre os valores para transações. Nenhuma das instituições avaliadas permitiu configurar limites distintos entre os dois meios, uma lacuna que pode abrir espaço para fraudes silenciosas, especialmente quando o hábito de conferir o valor na maquininha passa batido.



Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Plataforma de Risco de Crédito

Prevenção a Crimes Financeiros

* Em 4 instituições não foi possível realizar a coleta.

finfact

11

5 de 19 instituições ainda não sugerem realizar um Pix a partir de uma chave copiada.

S1	01 de 06
S2	02 de 03
S3/S4	02 de 10



App sem essa funcionalidade não cola mais.

Chaves Pix não foram feitas para decorar: são longas, cheias de números e letras — o clássico caso de copiar e colar. Nessa hora, o ideal é que o app pense junto com você — e já sugira completar o Pix com a chave copiada. Felizmente, a grande maioria das instituições já fazem isso, uma evolução em relação às edições anteriores do estudo. Essa automação simples economiza cliques e acelera o que mais importa: a transferência.

Soluções Google Cloud



Experiência Personalizada



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

finfact

12

Nenhum dos apps fez a leitura de uma chave pix manuscrita ou impressa usando a câmera do celular.

#IA

S1	00 de 06
S2	00 de 03
S3/S4	00 de 10



Faça o Pix sair bem na foto.

O Pix virou a moeda do dia a dia, principalmente nas compras com pequenos comércios e prestadores de serviço. Ainda assim, nenhuma das instituições avaliadas permite a leitura automática de chaves Pix escritas ou impressas usando a câmera do celular. O Pix já representa mais da metade do faturamento para 48% dos microempreendedores individuais*, e essa funcionalidade faz diferença para quem vende e para quem compra. Automatizar a leitura da chave é um pequeno passo técnico que remove um obstáculo real.

Fonte: [Agência Sebrae de Notícias, 2024](#)



Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

Modernização de Dados



finfact

13

Apenas 3 dos 19 aplicativos facilitaram o pagamento ao identificar o código de barras de boletos salvos no dispositivo.

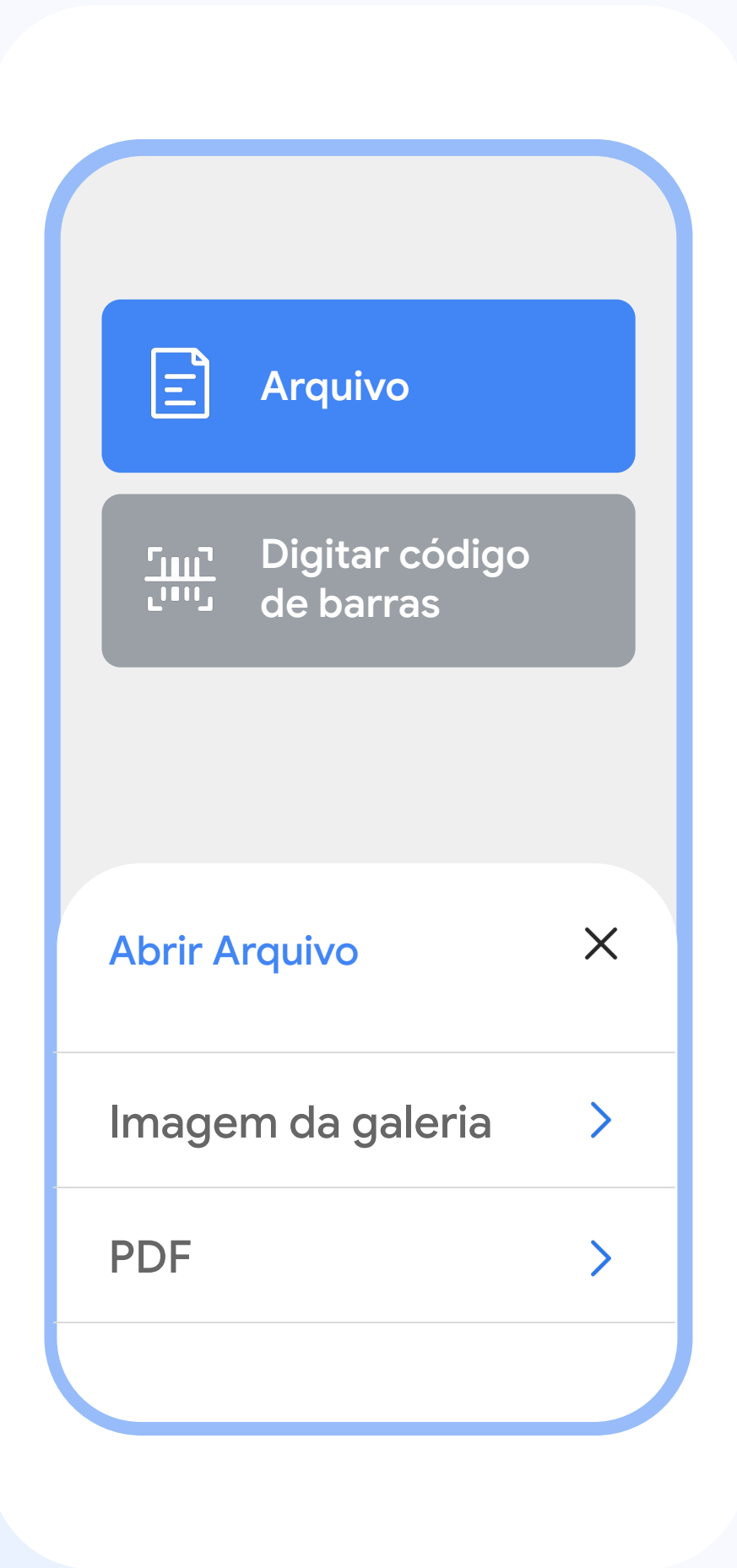
#IA

S1	02 de 06
S2	00 de 03
S3/S4	01 de 10



É código de barras, não de barreiras.

Você recebe um boleto por mensagem, salva o arquivo no celular... mas, na hora de pagar, precisa digitar o código de barras ou copiar o número de outro lugar. Entre as instituições analisadas, apenas três contam com uma funcionalidade que resolve isso direto no app: permitir que o cliente escolha um arquivo salvo no dispositivo e o sistema leia automaticamente o código de barras. É um recurso simples, mas que elimina fricções comuns da rotina e melhora a experiência de quem usa o app para pagar contas



Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

Modernização de Dados

finfact

14

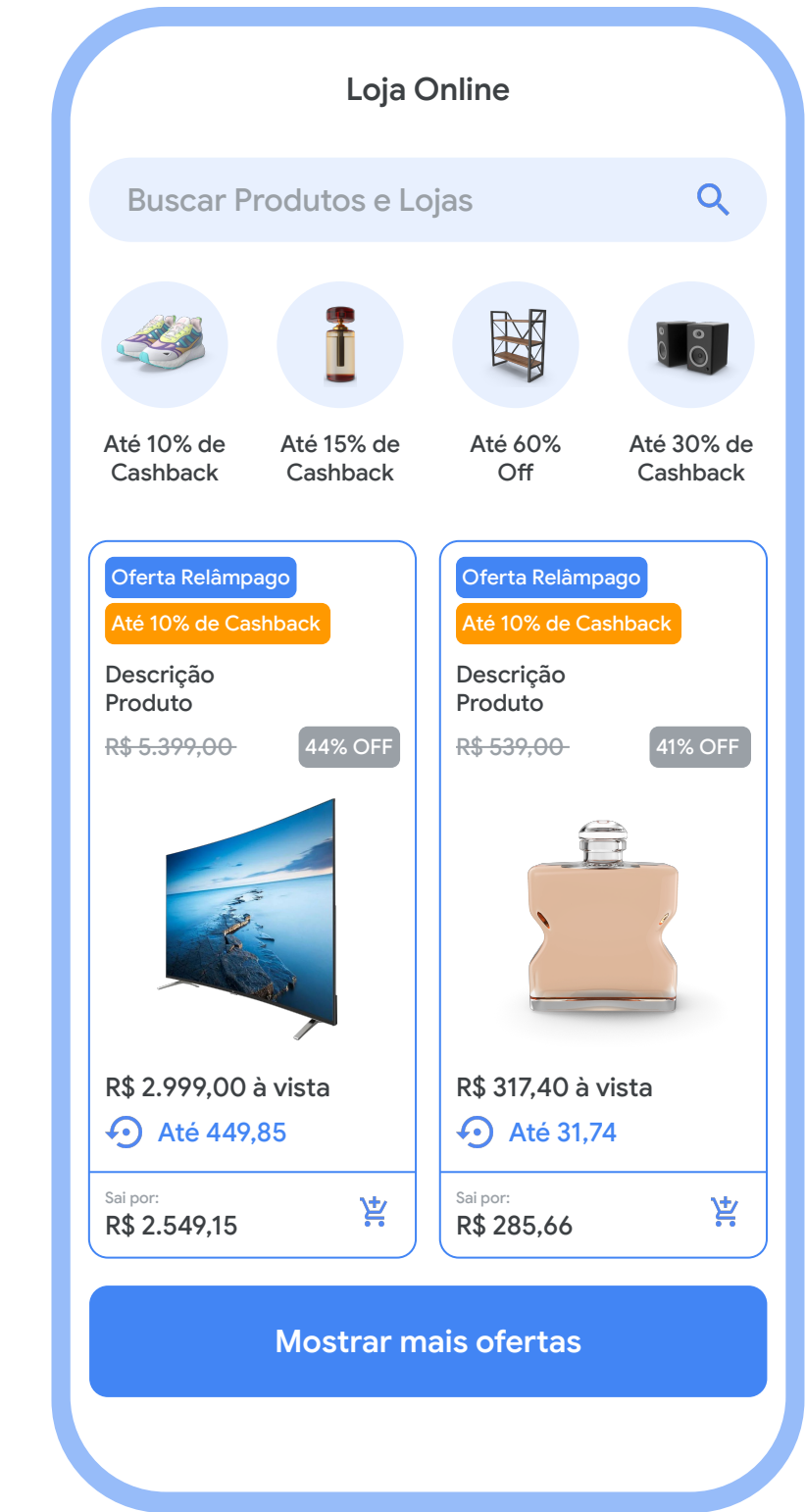
8 de 19 instituições ainda não oferecem loja online nos seus aplicativos.

S1	02 de 06
S2	02 de 03
S3/S4	04 de 10



Nada como abrir uma loja direto na carteira do cliente.

Aplicativos de instituições financeiras estão deixando de ser apenas um canal de pagamento para virar também centros de compra. Entre as instituições analisadas, 10 já integram marketplaces dentro de seus apps. Isso muda o papel do banco, que passa a fazer parte da jornada de consumo, e não só da de pagamento. Para o cliente, significa mais praticidade, ofertas especiais e cashback sem sair do app. Além disso, 15 instituições já vão além dos produtos financeiros e oferecem também serviços de entretenimento, bem-estar, mobilidade e educação — ampliando seu papel para se tornarem verdadeiros ecossistemas. Para o banco, é uma forma de gerar valor, engajar e fidelizar. Quanto mais motivos o cliente tem pra abrir o app, mais presente o banco se torna no dia a dia.



Soluções Google Cloud

Experiência Personalizada

Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

Modernização de Dados

finfact 15

Apenas 2 instituições ofereceram instruções por voz no reconhecimento facial.

#IA

S1	00 de 06
S2	00 de 03
S3/S4	02 de 10



Que tal dar voz à razão?

O reconhecimento facial já virou padrão em apps bancários. Mas, e quando o usuário não consegue enxergar as instruções na tela? Apenas 3 instituições ofereceram comandos de voz durante esse processo, uma lacuna significativa considerando que mais de 35 milhões de brasileiros* têm algum grau de dificuldade visual. A ausência de instruções sonoras compromete a autonomia de quem tem baixa visão ou precisa remover os óculos no cadastro facial. É hora dar dar mais voz a inclusão.

Fonte: [IBGE, 2010](#)

Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Melhorias nos Processos de Onboarding

Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

finfact

16

15 de 19 aplicativos não ofereceram mais de um recurso de acessibilidade como contraste, aumento de fonte, libras ou text-to-speech.

#IA

S1	04 de 06
S2	03 de 03
S3/S4	08 de 10



Dá para ser um app exclusivo e inclusivo ao mesmo tempo.

No Brasil, mais de 18 milhões de pessoas têm algum tipo de deficiência* — e elas também usam apps bancários, fazem Pix e contratam produtos financeiros. Mesmo assim, 84% dos aplicativos testados ainda oferecem só um ou nenhum recurso nativo de acessibilidade, como contraste, aumento de fonte, Libras ou leitura em voz alta. Por outro lado, um aspecto positivo: 14 das instituições conseguiram manter seus apps funcionais mesmo quando o usuário ativa ajustes de acessibilidade do sistema, como o aumento do tamanho da fonte.

Fonte: [IBGE, PNAD, 2022](#)

Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Melhorias nos Processos de Onboarding

Modernização de Infraestrutura e Aplicativos



finfact

17

5 das 18 instituições que possuem chatbot ainda não utilizam linguagem natural.

#IA

S1	02 de 06
S2	01 de 03
S3/S4	02 de 09



Um recurso que deixa mais rica a troca entre cliente e instituição financeira.

Hoje, quase todas as instituições analisadas já possuem um chatbot — apenas uma não disponibilizou esse recurso. Em muitos casos, a conversa ainda se parece com um formulário disfarçado — e mais de um terço dos chatbots avaliados ainda não entende linguagem natural. Mas alguns já conseguem até ir além: 4 bots utilizaram análise de sentimento para adaptar o tom da conversa conforme o humor do cliente. E essas tecnologias fazem diferença — instituições que apostaram em IA e IA Generativa viram a eficiência no atendimento crescer, em média, 9,5% só em 2024*. Quando a conversa flui, o atendimento voa.

Fonte: [Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária, 2025](#)

Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Atendimento Humanizado

* 1 instituição não disponibilizou chatbot no aplicativo.

finfact

18

**Apenas 2 chatbots
forneceram respostas
adequadas à perguntas
sobre produtos, desem-
penhando o papel de
consultores financeiros.**

#IA

S1	00 de 06
S2	00 de 03
S3/S4	02 de 09




Sabe quem também pode falar muito sobre CDB, CDI, LCI e LCA? A sua IA.


Para 40% das pessoas*, a principal fonte sobre educação financeira são os próprios sites ou apps dos bancos. Mesmo assim, poucos chatbots estão realmente preparados para ajudar os clientes seja orientando sobre produtos ou oferecendo dicas de como organizar as finanças para alcançar seus objetivos. Entre as instituições avaliadas, só duas conseguiram transformar seus assistentes virtuais em verdadeiros assistentes financeiros digitais. Com o avanço da IA, esses assistentes poderiam analisar perfis, sugerir produtos sob medida e até ajudar a fazer a contratação do investimento certo.

Fonte: [Ipsos e Nubank, 2024](#)

Soluções
Google Cloud

 Gemini
for Google Cloud

 Experiência
Personalizada

 Atendimento
Humanizado

* 1 instituição não disponibilizou chatbot no aplicativo.



finfact

19

Apenas 7 chatbots compreenderam e responderam adequadamente à perguntas sobre os termos e condições de produtos contratados.

#IA

S1	04 de 06
S2	00 de 03
S3/S4	03 de 09



Chatbot que tira dúvidas sobre contratos? A gente assina embaixo.

Fim de mês, orçamento apertado, e a dúvida bate: “quanto são mesmo os juros do meu cheque especial?”. Em vez de ler nos termos do contrato, muitos usuários recorrem ao chatbot para obter uma resposta rápida. Mas nem sempre com sucesso. Só 7 dos chatbots conseguiram entender e responder a dúvidas sobre produtos contratados, como taxas, limites e condições específicas do contrato de um cliente. Uma resposta personalizada vale mais que mil cláusulas.

Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Atendimento Humanizado

Modernização de Dados

* 1 instituição não disponibilizou chatbot no aplicativo.

finfact**20**

8 dos 18 chatbots não retomaram uma conversa anterior após 5 minutos.

#IA

S1	01 de 06
S2	03 de 03
S3/S4	04 de 09



Chatbot sem memória ainda vive no passado.

Nem todo atendimento começa e termina em uma única sessão. Às vezes, o cliente precisa sair do app, resolver outra coisa, e volta depois para continuar de onde parou. Mas isso ainda confunde muitos chatbots: em 8 das instituições analisadas, a conversa foi zerada após uma pausa de 5 minutos. 10 outros chatbots conseguiram retomar o papo do ponto em que parou. O cliente pode se distrair, mas o chatbot não precisa esquecer.

Soluções Google Cloud **Gemini** for Google Cloud **Experiência Personalizada** **Atendimento Humanizado** **Modernização de Infraestrutura e Aplicativos**

* 1 instituição não disponibilizou chatbot no aplicativo.



finfact

21

Apenas 4 chatbots foram capazes de entender à mensagens de áudio e dar continuidade a conversa.

#IA

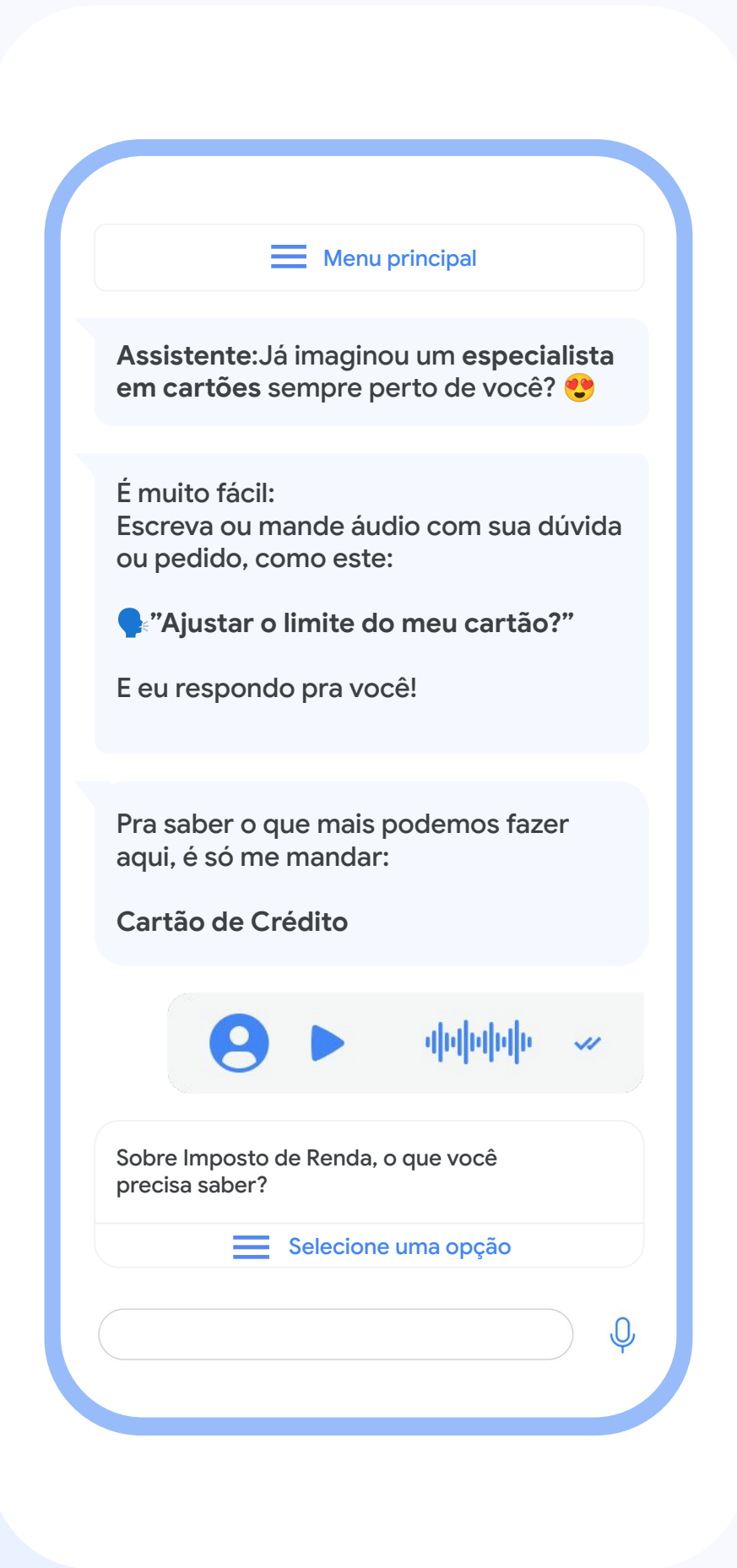
S1	01 de 06
S2	01 de 03
S3/S4	02 de 09



Chatbot que não escuta áudio vira motivo de texto.

As interações por voz viraram parte essencial da experiência digital. Já é assim que muita gente se comunica, resolve problemas e realiza buscas. No entanto, apenas 3 chatbots conseguem compreender mensagens de voz. Isso cria uma barreira adicional para os 12,3% dos brasileiros* que enfrentam analfabetismo funcional, além de pessoas com deficiência que necessitam de interações mais acessíveis. Nosso estudo revelou também que somente 6 instituições permitem realizar comandos de voz no app ou via assistentes como Siri. Se o cliente está pronto para falar, por que tantas instituições ainda não estão ouvindo?

Fonte: [Inep/MEC, 2024](#)



Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Atendimento Humanizado

* 1 instituição não disponibilizou chatbot no aplicativo.

finfact

22

Apenas 5 chatbots disponibilizaram atendente humano que continuou a conversa a partir do histórico.

#IA

S1	03 de 06
S2	00 de 03
S3/S4	02 de 09





O histórico saiu da conversa.

Resolver problemas, às vezes, exige aquele toque humano e os clientes acabam solicitando a transferência de um chatbot para um atendente*. Entre as instituições analisadas, 8 ainda não oferecem transferência para atendimento humano. Das que oferecem essa opção, apenas 5 chatbots conseguiram criar uma transição fluida, na qual o atendente humano recebe todo o histórico da conversa anterior. Nas demais, o cliente se vê obrigado a recontar sua jornada, explicando tudo novamente. E quando falamos em rapidez, somente 4 chatbots conseguiram transferir para um atendente em menos de 1 minuto. Se tempo é dinheiro, que tal economizar o tempo do cliente?

Soluções Google Cloud

 Gemini for Google Cloud

 Experiência Personalizada

 Atendimento Humanizado

* 1 instituição não disponibilizou chatbot no aplicativo.

finfact

23

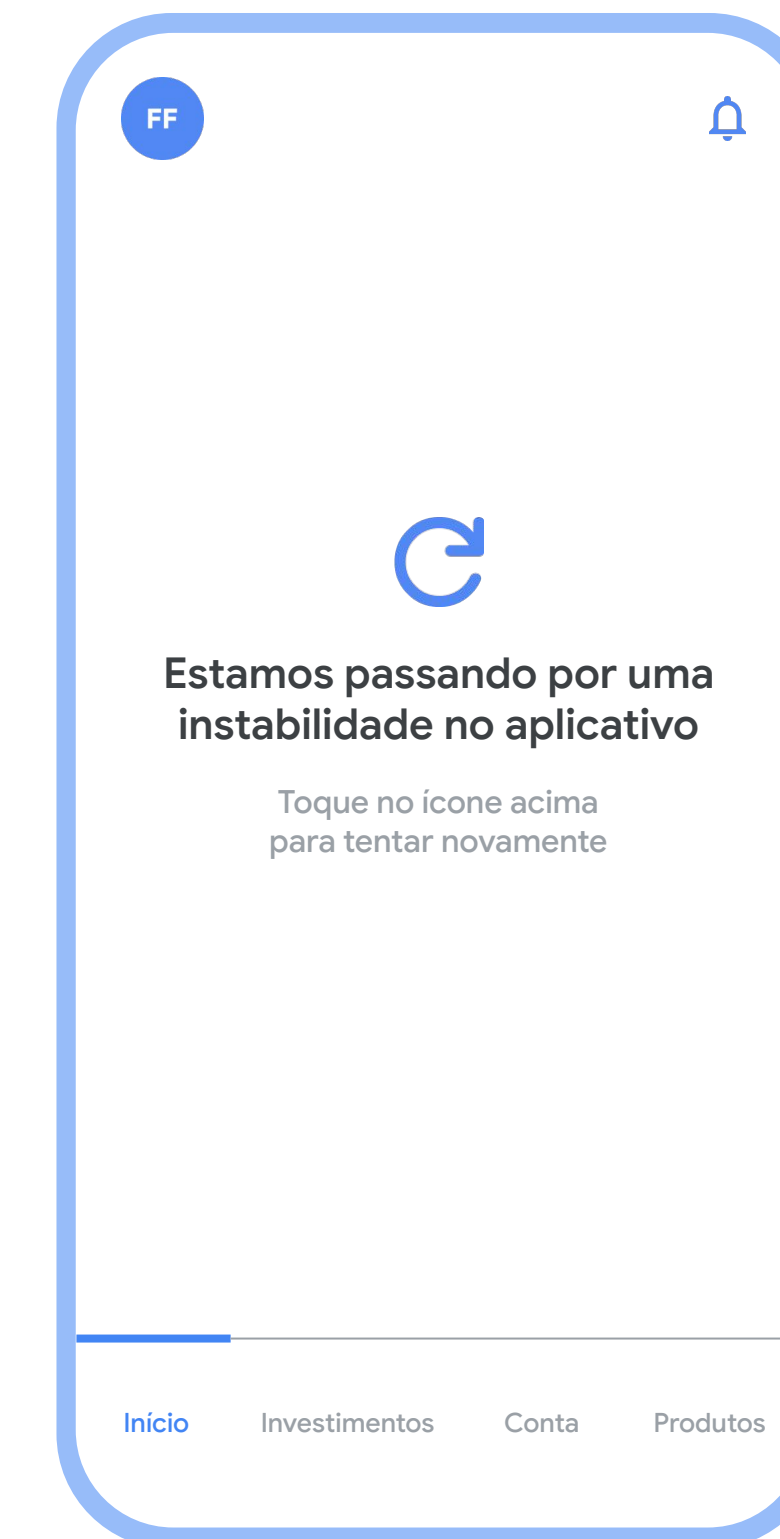
16 de 19 aplicativos apresentaram falhas e instabilidades que comprometeram a experiência do usuário.

S1	06 de 06
S2	03 de 03
S3/S4	07 de 10



Quando o app tropeça, a confiança do cliente cai.

Uma boa experiência não depende apenas de design bonito ou funcionalidades avançadas — ela começa com algo mais básico: tudo precisa funcionar. Mas ao longo do estudo, a maior parte dos apps apresentaram falhas como instabilidade no login, erros ao executar funções básicas como pagamentos, até problemas mais graves como travamentos, falhas de autenticação e sistemas completamente fora do ar. Lidar com erros frequentes não é só frustrante — é cansativo — e pode fazer até as tarefas mais simples parecerem um esforço desnecessário.



Soluções Google Cloud



Experiência Personalizada



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

finfact**24**

16 de 19 instituições não exigiram uma nova autenticação logo após o cliente bloquear a tela do celular.

S1 05 de 06

S2 03 de 03

S3/S4 08 de 10



Um passo a mais, um risco a menos.

Se o usuário bloqueou a tela do celular, talvez queira privacidade dos seus dados. Mas na maioria das instituições testadas, mesmo após o bloqueio da tela, o app é reaberto sem exigir uma nova autenticação, podendo deixar informações sensíveis à vista. É um detalhe que passa despercebido, mas que pode comprometer a percepção de proteção e cuidado.

**Soluções
Google Cloud**Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

Cybersecurity

Prevenção
a Crimes
Financeiros

finfact

25

Apenas 6 de 19 instituições ofereceram o uso de geolocalização ou Wi-Fi como recurso extra de segurança para transações financeiras.

S1	02 de 06
S2	00 de 03
S3/S4	04 de 10



Quanto mais recursos de segurança, menos clientes sem recursos.

Com o celular assumindo o papel de carteira digital, a segurança nas transações financeiras se torna uma preocupação constante. Segundo pesquisa, 57% dos usuários* de serviços financeiros apontam o roubo de celular como a principal ameaça. Apesar desse cenário, ainda são poucas as instituições que oferecem recursos extras de segurança como verificação de rede confiável ou confirmação da localização do usuário. Para as empresas do setor, investir em camadas adicionais de proteção pode ser decisivo: transforma a preocupação em confiança e posiciona a marca como referência em segurança digital.

Fonte: [Data Report PIX, 2024](#)

Soluções
Google Cloud



Cybersecurity



Prevenção
a Crimes
Financeiros

finfact

26

8 de 19 instituições ainda não oferecem medidas de segurança e um processo ágil na migração para um novo dispositivo.

S1	03 de 06
S2	01 de 03
S3/S4	04 de 10



O cliente é do banco, não do aparelho.

Cadastrar um novo dispositivo é algo cada vez mais comum. Mas isso pode virar um ponto de fricção se a instituição não estiver preparada para garantir um processo seguro e fluido. Apenas 12 instituições ofereceram um processo de migração de dispositivos que combina agilidade com medidas de segurança, como autenticação biométrica ou prova de vida, sem exigir desbloqueios presenciais ou burocracias extras.

Soluções Google Cloud

Experiência Personalizada

Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

Cybersecurity

Prevenção a Crimes Financeiros

finfact

27

12 de 17 instituições não entregaram resultados quando há algum erro de digitação na busca.

#IA

S1	05 de 06
S2	02 de 02
S3/S4	05 de 09



Se o cêrbero lê sa lertsã torcaads, a sua busca também deveria.

Um deslize e pronto: você digitou 'boleo' em vez de 'boleto'. Esse tipo de falha é muito comum – uma em cada dez buscas realizadas no Google* apresentam algum erro de digitação – mas 9 instituições ainda não entregaram nenhum resultado de busca quando o termo pesquisado tinha esse tipo de erro. Oferecer uma busca potencializada com IA pode prover as respostas que o cliente procura e aumentar a eficiência de cada busca, mesmo quando o dedo escorrega.

Fonte: [Google The Keyword, 2021](#)

Soluções Google Cloud

- Gemini for Google Cloud
- Experiência Personalizada
- Modernização de Infraestrutura e Aplicativos
- Modernização de Dados

* Em 2 instituições não foi possível realizar a coleta.

finfact**28**

Apenas 6 de 17 instituições entregaram resultados para buscas semânticas.

#IA

S1	01 de 06
S2	01 de 02
S3/S4	04 de 09



Quem tem que ficar sem palavras é o cliente, não seu resultado de busca.

Com a popularização da IA, a expectativa dos usuários é que as buscas se tornem cada vez mais conversacionais. A busca semântica é o que permite que o cliente escreva “qual é a taxa para compras no exterior?” e encontre exatamente o que procura — sem precisar adivinhar palavras-chave específicas ou navegar por menus infinitos. Em apps cada vez mais cheios de funcionalidades, encontrar o que se precisa é o que separa uma boa experiência de uma jornada frustrante.

Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

* Em 2 instituições não foi possível realizar a coleta.

finfact**29**

**11 de 19 instituições
ainda não exibem saldos
bancários de outros
bancos via Open Finance.**

S1 02 de 06

S2 01 de 03

S3/S4 08 de 10



Mostrar o saldo é entregar valor para o cliente.

Ter acesso ao saldo de todas as suas contas em um único aplicativo pode ser um grande avanço para organizar a vida financeira e é uma das funcionalidades mais básicas do sistema. O Open Finance permite que diferentes instituições conversem entre si e compartilhem dados com segurança e consentimento. Em 2025 ele completa 4 anos no Brasil, e o número de adesões cresceu 44% no último ano, chegando a 62 milhões.* Os bancos que apostarem agora nesse recurso essencial e possibilitarem uma visão completa da vida financeira do cliente podem sair na frente.

Fonte: [Febraban 2025](#)**Soluções
Google Cloud****Experiência
Personalizada****Integração do
Open Finance**

finfact**30**

6 de 19 instituições ainda não oferecem a possibilidade de realizar transações com o saldo de outra conta, através do Open Finance.

S1	02 de 06
S2	00 de 03
S3/S4	04 de 10



Ofereça ao cliente uma conta conjunta com ele mesmo.

Conectar contas é um passo. Liberar transações entre elas é o próximo. No entanto, 6 instituições ainda não permitem transferências a partir do saldo de outros bancos — uma limitação que quebra o fluxo e reduz o impacto do Open Finance na rotina do cliente. Ao permitir que o usuário transacione diretamente com seus outros saldos, o app se posiciona como centro de comando das finanças pessoais. É aqui que mora o valor: facilitar a vida do cliente, eliminar fricções e consolidar o papel do banco como principal ponto de contato com o dinheiro, mesmo que ele esteja em outro lugar.

Soluções
Google Cloud



Experiência
Personalizada



Integração do
Open Finance



Modernização
de Dados



Prevenção
a Crimes
Financeiros

finfact**31**

Apenas 4 de 19 instituições ofereceram algum produto financeiro ou benefício logo após o acesso ao Open Finance.

S1 01 de 06

S2 00 de 03

S3/S4 03 de 10



É sempre bom oferecer algo para quem acaba de chegar.

Optar pelo Open Finance é um gesto de confiança e uma oportunidade valiosa para o banco. Só que, na prática, poucas instituições estão aproveitando esse momento. Apenas 4 ofereceram produtos ou benefícios logo após o primeiro acesso ao Open Finance — como descontos em seguros, acesso a programas de viagem, ofertas em entretenimento ou condições especiais em parceiros — desperdiçando um dos gatilhos mais promissores para ativar ofertas personalizadas. Se o cliente acabou de autorizar o compartilhamento de dados, por que não mostrar, naquele exato instante, que isso faz diferença? A IA abre caminho para trabalhar ainda melhor os dados, fazendo ofertas ainda mais personalizadas e relevantes e pode evoluir para uma relação mais inteligente e proativa.

Soluções
Google Cloud



Experiência
Personalizada



Integração do
Open Finance



Modernização
de Dados



Plataforma de
Risco de Crédito

Mudanças entre edições

O estudo **finfacts** busca oferecer insights relevantes para as instituições financeiras brasileiras. Nesta edição de 2025, novos pontos foram analisados e alguns critérios reformulados.

Entre os temas avaliados, 15 indicadores sobre a contratação de produtos foram mantidos, permitindo uma leitura da evolução em relação à edição anterior.

**A comparação considera apenas as instituições analisadas nas últimas duas edições que tiveram mudanças nos resultados. O universo total de instituições avaliadas varia a cada ano.*



Financeiras de Varejo

Nesta edição, incluímos análises de 3 varejistas que oferecem serviços financeiros (financeiras de varejo).

É a indústria do varejo também na disputa pelas finanças dos clientes. Nosso estudo mostra o quanto ainda existem oportunidades para inovações nesse setor.

Cadastro, Upload de Documentos e Aprovação

1

Todas as financeiras de varejo abriram a conta corrente em tempo real.

2

Nenhuma das financeiras de varejo ofereceu a opção de realizar a abertura de conta de maneira conversacional nos canais digitais.

5

Nenhuma das financeiras de varejo possuía um resumo dos termos e condições adequado à tela do celular.

8

1 financeira de varejo ainda não permite a ativação do cartão virtual antes da chegada do cartão físico.

*Em uma das financeiras analisadas não foi possível realizar a coleta.

Produtos, Serviços e Customização

9

Nenhuma das financeiras de varejo permitiu desativar pagamentos com cartão de crédito por aproximação.

*Em uma das financeiras analisadas não foi possível realizar a coleta.

11

Nenhuma das financeiras de varejo sugeriu realizar um Pix a partir de uma chave copiada.

16

Nenhuma das financeiras de varejo ofereceram mais de um recurso de acessibilidade como contraste, aumento de fonte, libras ou text-to-speech.

17

Apenas 1 das 3 financeiras de varejo possui chatbot que utiliza linguagem natural.

Acessibilidade e Atendimento

Financeiras de Varejo

Nesta edição, incluímos análises de 3 varejistas que oferecem serviços financeiros (financeiras de varejo).

É a indústria do varejo também na disputa pelas finanças dos clientes. Nosso estudo mostra o quanto ainda existem oportunidades para inovações nesse setor.

Acessibilidade e Atendimento

21

Nenhum dos chatbots foi capaz de entender mensagens de áudio e dar continuidade a conversa.

Facilidade e Segurança no App

23

2 financeiras de varejo apresentaram falhas e instabilidade que comprometeram a experiência do usuário.

24

Nenhuma das financeiras de varejo exigiu uma nova autenticação logo após o cliente bloquear a tela do celular.

27

Nenhuma das financeiras de varejo entregaram resultados quando há algum erro de digitação na busca.

Soluções Google Cloud



Gemini for Google Cloud

O **Gemini** foi desenvolvido para cargas de trabalho como as da indústria financeira - grandes volumes de dados estruturados e não estruturados que exigem raciocínio sofisticado.

Também **se destaca por sua multimodalidade nativa**, o que significa que ele foi construído desde o princípio para compreender e processar diferentes tipos de informação, incluindo texto, imagens, áudio, vídeo e código, e gerar respostas em diversos formatos.

Entre as capacidades do Gemini para indústria financeira estão recursos como:

- Geração de conteúdo criativo, incluindo vídeos, imagens, áudio e texto;
- Raciocínio avançado e resolução de problemas complexos;
- Agentes de IA personalizados;
- Assistência em tarefas do dia a dia e integração com apps Google;
- Pesquisa aprofundada;
- Janela de contexto longa.

[Entre em contato](#)



Impulsione o crescimento através da personalização

O Google Cloud oferece soluções para as instituições melhorarem as experiências digitais dos serviços financeiros, alavancarem o uso de dados, e conhecerem melhor os consumidores. Aproveite todo o potencial do Open Finance e da IA.

[Entre em contato](#)



Experiência Personalizada

Modernize sua plataforma de dados para aprimorar a interação com os clientes, trazendo relevância e segmentação nas comunicações e ofertas. Entenda o contexto e intenção dos consumidores, alavancando o uso de dados e personalizando as buscas e recomendações dentro do app.



Integração do Open Finance

Integre APIs para explorar toda a capacidade do compartilhamento dos dados do Open Finance, aprimorando a oferta customizada de produtos, processos de atribuição de score de crédito e outros serviços.



Melhorias nos Processos de Onboarding

Remova a fricção nos processos de aquisição de clientes através da automatização dos processos de captura de imagem e documentos, agilizando a aprovação em escala.



Aumente a eficiência das operações de middle e back office

O Google Cloud fornece soluções que ajudam as instituições financeiras a integrarem melhor seus silos de dados, tornando-os acionáveis. Além de oferecer ferramentas para modernizar a infraestrutura, aplicações e implementar soluções de IA/ML de maneira escalável.

[Entre em contato](#)



Agentspace

Capacite os funcionários com o conhecimento especializado da empresa, utilizando agentes que combinam o raciocínio avançado do Gemini, a pesquisa com qualidade Google e os seus dados corporativos, com toda a segurança. Automatize as funções empresariais integrando sistemas como ERP, aprimore a descoberta de informações em toda a empresa e encontre novas formas de alavancar seus dados.



Atendimento Humanizado

Aproveite a capacidade de IA Generativa em chatbots que entendem contexto, interagem de forma natural, humanizada e que estão sempre aprendendo. Melhore seus canais de atendimento com agentes de IA que resolve questões e auxilia atendentes humanos, de casos simples aos mais complexos.



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

Sua empresa pode levar para a nuvem toda a infraestrutura e aplicações de uma operação financeira, com escalabilidade e segurança.



Modernização de Dados

Através da integração dos dados em um único silo, ajudamos as instituições a compreenderem melhor as necessidades dos clientes e a reduzirem a replicação de dados em processos como CRM, risco de crédito, fraude e outros.



Modernize a gestão de riscos

O Google Cloud tem ferramentas de Inteligência Artificial para ajudar as instituições financeiras a gerenciarem melhor sua leitura de dados e esforços de compliance, evitando fraudes, possibilitando melhores decisões e oferecendo mais segurança e inclusão.

[Entre em contato](#)



Plataforma de Risco de Crédito

Tenha todos os recursos tecnológicos necessários para calcular e simular riscos em grande escala, em tempo real ou sob demanda.



Cybersecurity

Descubra novas maneiras de proteger sua organização. Inclua a tecnologia do Google Cloud na sua equipe de segurança com especialistas da linha de frente, operações de segurança orientadas por inteligência e segurança na nuvem. Tudo isso reforçado pela IA, com modelos de fundação do Google Cloud especificamente treinados e ajustados para casos de segurança cibernética.



Prevenção a Crimes Financeiros

Proteja sua instituição e seus consumidores contra crimes financeiros. Modernize seus aplicativos, adicionando camadas de proteção nas transações financeiras e disponibilize mais controle e segurança para seus clientes. Fique protegido como Anti Money Laundering do Google Cloud, uma solução com tecnologia de IA que pode identificar de 2 a 4 vezes mais atividades suspeitas.



Eficiência nos Informes Regulatórios

O Google Cloud possui ferramentas para ajudar as instituições financeiras a produzirem relatórios para atender às crescentes necessidades regulatórias.

finfacts

Descobertas e oportunidades
que valorizam os serviços financeiros