

## **Entre a fidelização de clientes e a segurança de dados, o evento destacou as medidas adotadas por grandes empresas dos setores financeiro e tecnológico**

Na última semana, 55 mil pessoas estiveram presentes na Febraban Tech, maior evento do setor bancário e financeiro do Brasil, realizado em São Paulo. Com diversos palestrantes nacionais e internacionais, o evento reuniu empresários e especialistas para debater temas do mercado.

"A Febraban Tech deste ano foi importante para o nosso setor. As palestras e debates nos mostraram que o futuro do mercado financeiro como um todo está intrinsecamente ligado à inovação tecnológica", destaca a Diretora Vice-Presidente Comercial & Marketing da Generali, Claudia Lopes. "A inteligência artificial generativa, por exemplo, tem o potencial de revolucionar a forma como personalizamos nossos produtos e serviços, enquanto a economia "tokenizada", com o advento do DREX, abre portas para novas formas de transacionar e proteger ativos", afirma.

Apesar de a executiva enxergar caminhos positivos para o segmento, ela diz que é preciso redobrar atenção aos desafios que a segurança cibernética impõe na caminhada do setor. "Neste caso, vemos uma oportunidade de fortalecer nossa resiliência e confiança. A jornada do cliente, cada vez mais integrada e personalizada, é o nosso principal objetivo. Saímos do evento não apenas com insights, mas com a certeza de que estamos prontos para liderar essa transformação e construir um futuro mais seguro e tecnológico para nossos clientes".

A Generali, patrocinadora prata do evento, destacou cinco tendências que foram discutidas. Confira abaixo.

**Software sob demanda:** Uma das previsões de Amy Webb, uma renomada futurista que participou do evento, está relacionada aos chamados softwares sob demanda, ou "software on demand". Segundo Amy, atualmente as empresas enfrentam limitações quanto à quantidade de softwares disponíveis, demoram para implementá-los e lidam com o fato de que, ao concluir o processo, esses softwares já estão desatualizados. Para Webb, "a IA generativa transformará essa realidade, permitindo que empresas e usuários desenvolvam seus próprios softwares com rapidez e eficiência, facilitando a criação de sistemas personalizados".

**Inteligência Artificial Generativa:** Chan Chin Man Clinton, Diretor de Soluções Sênior da Huawei Digital Finance Business, compartilhou que Nuvem e a IA são tópicos em alta. Durante a palestra, o executivo trouxe uma análise aprofundada dos bancos na China, da adaptação da IA Generativa e da computação em nuvem. Para Chan, essas tecnologias são potenciais desafios e oportunidades para que se atinja uma melhor produtividade. "Quanto mais preciso seu dado for, mais você poderá entender o seu consumidor e isso é a chave para o seu banco ter um negócio seguro. Essas são mudanças da indústria que estão avançando cada vez mais com a IA Generativa."

**Segurança Cibernética:** com o aumento das ameaças cibernéticas, os bancos brasileiros estão investindo significativamente em segurança cibernética. Estima-se que os gastos com segurança cheguem a R\$ 4,5 bilhões em 2024. Esse investimento visa proteger as transações digitais e fortalecer a infraestrutura de contra-ataques. Para Maria Teresa Tolu Brasil, Gerente Sênior de Governança e Cibersegurança do Bradesco, "migrar de IA para IA Generativa é urgente para ajudar essa questão de Cyber. Quando você usa a IA Generativa, você consegue achar brechas em torno de 4.5 vezes a mais em todo o seu ambiente, e nem se fala de usar aqueles códigos abertos que estão perto de 0% comparando com uma IA".

**Economia Tokenizada e DREX:** O evento também discutiu as oportunidades emergentes na economia tokenizada, destacando o papel do DREX (Digital Real Exchange) e como ele pode transformar as transações financeiras. Para Regina Pedroso, Diretora Executiva ABToken, "o DREX é um grande impulsor do mercado. Ele trouxe desde o ano passado uma nova dinâmica e acelerou de uma certa forma vários modelos de negócio dentro desse ecossistema que utiliza tecnologia blockchain e a tokenização".

**Jornada integrada do cliente** - Dentro da trilha “inteligência de dados na decisão da fidelidade do cliente”, Bárbara Freitas, Gerente Geral da Unidade de Atendimento e Canais no Banco do Brasil, destacou a relevância de oferecer personalização para os clientes. “Quando a gente fala de jornada de cliente, há um digital muito forte, mas temos que olhar para além disso, para a jornada como um todo. Como entregamos essa jornada de forma integrada e fluida em todos os canais? Isso passa fortemente por IA, uma grande solução que a gente tem para ganhar tempo em processos e para oferecer atendimento de mais qualidade.” A executiva também destaca a relevância de conhecer o cliente - “isso é fundamental para entregar uma jornada personalizada”. Investir em arquitetura de dados faz com que a empresa tenha mais informações e, assim, estabeleça uma conversa que faça sentido para o cliente. “Isso é fundamental quando falamos de personalidade”, afirma Bárbara.

**Fonte:** Approach, em 02.07.2024.