

Smart Assistant

Conversas que convertem:
IA para atrair o cliente bancário

Índice

Prefácio de David Conde	2
A revolução da IA conversacional nas finanças	3
• Dos primeiros bots aos assistentes inteligentes	3
• 2021–2025: entramos na era conversacional	4
• 2026–2030: consolida-se a banca inteligente	4
Apresentamos-lhe os desenvolvimentos mais inovadores do mercado	6
• JPMorgan Chase: uma conversa que vale milhões	6
• DBS digibank: o futuro financeiro já vive em Singapura	7
• Capital One Eno: o guardião silencioso das suas finanças	8
• NOMI: o assistente que cuida da sua carteira sem que o peça	9
• Spending Intelligence: o chatbot com IA do Starling Bank	10
• N!Assistant: o copiloto financeiro do século XXI	11
Como se treina um modelo de inteligência artificial para o setor bancário?	12
Uma boa IA começa com a melhor base de dados	15
Smart Assistant: uma forma radicalmente nova de interagir com os seus utilizadores	19
Tecnologia que transforma cada interação numa oportunidade	20



David Conde,
CEO e cofundador.

A banca tradicional reinventa-se ao estilo Silicon Valley

*Se alguém me dissesse há uma década que um banco com 168 anos de história iria redesenhar a sua app com **tecnologia da Apple e uma inteligência artificial como o Chat GPT**, teria oferecido um dicionário para procurar a palavra “incrível”.*

*E, no entanto, aqui estamos: o BBVA acaba de lançar a versão melhorada do seu assistente “Blue” e os meios de comunicação começaram a questionar **o que vai acontecer a partir de agora no setor financeiro**.*

*A realidade é que toda **esta inovação tem um único objetivo: melhorar a relação com o cliente**. Incentivá-lo a conversar. Tal como as obras de arte, as apps bancárias não são algo estático. Devem gerar emoções, debate, reflexão e, em última instância, ajudar-nos a entender-nos a nós próprios.*

*Este ebook foi criado para mostrar **o futuro da banca digital**. Na Coinscrap Finance sabemos que a IA mais potente do mercado não é nada sem um bom conjunto de dados.*

*Agora, a pergunta incómoda: **O que farão os restantes bancos perante este lançamento?** Inovar não parece estar ao alcance de todos, pois não? As fintech levam anos a trazer agilidade e tecnologia a um setor historicamente estático.*

*Resta saber quantas entidades serão capazes de se adaptar e ganhar velocidade agora que os trendsetters mostram o caminho. A lição é clara: ou integras **IA para criar experiências tão personalizadas como uma playlist do Spotify**, ou ficas como o Nokia das finanças.*

As regras mudaram. Estás pronto para entrar em campo?

A revolução da IA conversacional em finanças: dos chatbots ao BBVA Blue e o futuro da banca



A conversa está a ocupar o centro da experiência financeira. Já não basta oferecer produtos e serviços; agora os utilizadores esperam que o seu banco os ouça, compreenda e responda – tudo em tempo real.

A nova app do BBVA, lançada em maio de 2025 em Espanha, não é apenas uma melhoria técnica neste sentido: reflete uma transformação mais profunda. **A inteligência artificial conversacional** deixou de ser uma promessa para se tornar o **novo padrão de atendimento financeiro**.

Funcionalidades como um coach financeiro virtual, **respostas hiperpersonalizadas dentro da plataforma** e ferramentas de poupança integradas não só impressionam, como respondem a uma necessidade real: os utilizadores querem ajuda na gestão das suas finanças pessoais, para além de imediatismo e compreensão.

Mas, como chegámos aqui? Vamos olhar para trás para ver **como a tecnologia financeira evoluiu** nos últimos tempos.

Dos primeiros bots aos novos assistentes inteligentes

Em 1991, o banco **First Direct no Reino Unido lançou o Midland Moneysense**, um sistema rudimentar de IA baseado em regras. Três décadas depois, **os primeiros chatbots bancários (2010–2016)** respondiam a perguntas simples com frases pré-programadas.

A verdadeira mudança chegou com o machine learning: bancos como o Capital One ou DBS começaram a usar IA não só para o atendimento ao cliente, mas para personalizar experiências e detetar fraudes. **Em 2020, 60% das entidades financeiras já aplicavam IA nos seus serviços**, segundo a Autoridade Bancária Europeia (ABE).¹



2021-2025: entramos na era conversacional

Hoje falamos de uma IA bancária capaz de conversar. Como se consegue isso? Graças à combinação de **processamento de linguagem natural (PLN)**, **aprendizagem automática (ML)** e acesso seguro aos dados do cliente. Estas ferramentas entendem perguntas como “Quanto gastei este mês em restaurantes?” e são capazes de responder em milissegundos.

O caso do BBVA não é único. Os assistentes bancários inteligentes **compreendem o contexto como um humano**, executam operações complexas e oferecem resultados valiosos. Em outras palavras: transformam dados em decisões inteligentes. **Para os utilizadores é uma enorme vantagem**, pois facilita a gestão das suas finanças e, para os bancos, significa cumprir as expectativas dos consumidores.

2026-2030: a banca inteligente vai consolidar-se

Tal como refere o Banco de Espanha,² **o setor financeiro adotou a IA como elemento chave para a eficiência e inovação**. Após a aceleração da digitalização dos últimos cinco anos, a IA consolidou-se como tecnologia transversal na cadeia de valor do sistema financeiro.



Durante os próximos anos, esta tecnologia não só **irá otimizar processos**, como **permitirá transformar radicalmente a experiência do cliente**, melhorar a tomada de decisões e aumentar a eficiência operacional. Entre os seus principais contributos destacam-se:

- **Confiança aumentada:** algoritmos explicáveis que reforçam a relação com o cliente.
- **Interação fluida e contextual:** assistentes conversacionais que entendem a intenção e respondem em tempo real.
- **Gestão emocional do cliente:** análise de tom e linguagem para oferecer apoio proativo em situações de stress financeiro.
- **Educação financeira personalizada:** conteúdos adaptados dentro das apps, conforme o perfil e o nível de conhecimento.
- **Segurança reforçada:** proteção de dados através de múltiplas camadas de encriptação e biometria.
- **Oferta hiperpersonalizada:** produtos adaptados às necessidades reais do utilizador graças à análise preditiva.
- **Deteção precoce de riscos:** identificação de incumprimentos ou fraudes através de padrões anómalos.

Longe de substituir a dimensão humana, a IA permitirá às entidades financeiras serem mais próximas, proativas e precisas. Uma nova etapa onde a inteligência será tanto artificial como profundamente estratégica.

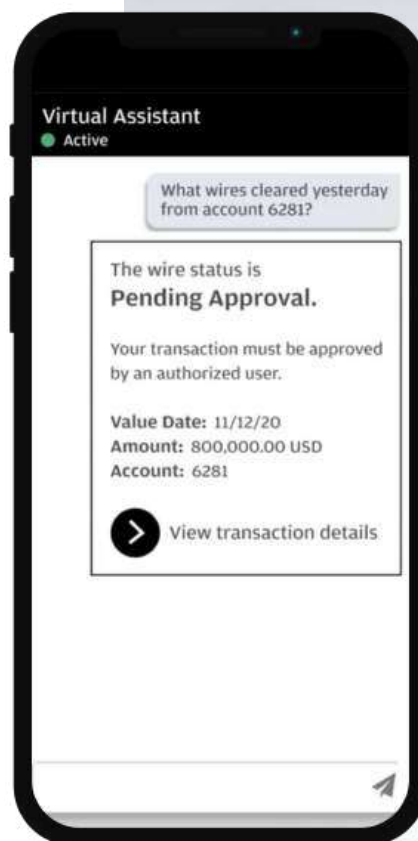
Apresentamos-lhe os desenvolvimentos mais inovadores do mercado:

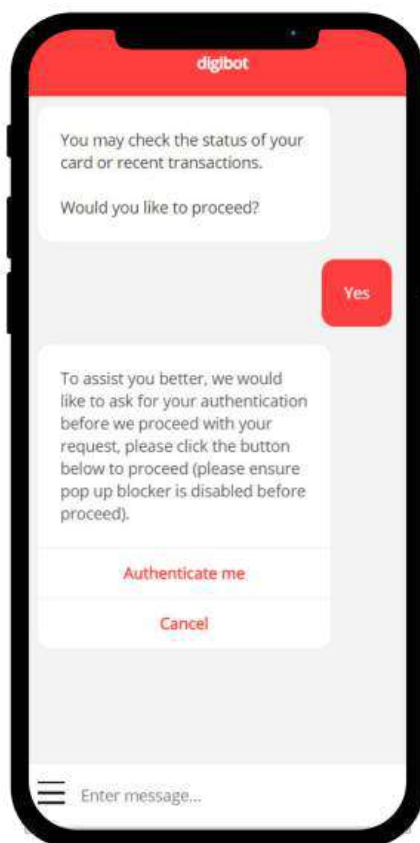
JPMorgan Chase: uma conversa que vale milhões

No coração financeiro de Nova Iorque, o JPMorgan Chase apostou forte na inteligência artificial generativa. O seu assistente virtual é **capaz de gerir a imensa maioria das consultas dos clientes de forma autónoma**, compreendendo não só o que dizem... mas o que realmente querem.

Necessitam transferir dinheiro, poupar para as férias ou resolver uma dúvida urgente? **Só têm que pedir em linguagem natural**: *"Ajuda-me a separar 200 dólares todos os meses"* e o sistema põe-se em marcha para o concretizar.

O melhor é que aprende com os próprios clientes: **adapta-se ao histórico financeiro, automatiza processos e melhora todos os dias** graças à interação constante.





DBS digibank: o futuro financeiro já vive em Singapura

A DBS, o maior banco do sudeste asiático, não ficou atrás. O seu assistente virtual, digibot, combina **IA generativa com uma visão muito clara: facilitar-lhe a vida financeira**. E consegue-o totalmente.

A entidade é reconhecida pela ampla adoção de inteligência artificial, com **mais de 800 modelos de IA implementados em 350 casos de uso**, o que inclui a automatização de processos e o atendimento ao cliente

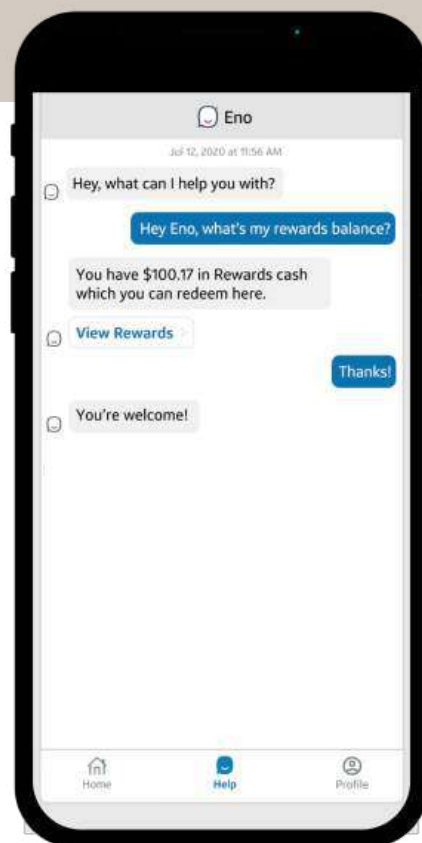
O que torna o digibank único é o seu enfoque proativo: **deteta necessidades antes que o utilizador se aperceba delas**. Se tem dinheiro parado, sugere formas de melhorar a rentabilidade. Se deteta um padrão de gastos invulgar, lança um alerta. Uma inteligência que não só responde, mas acompanha.

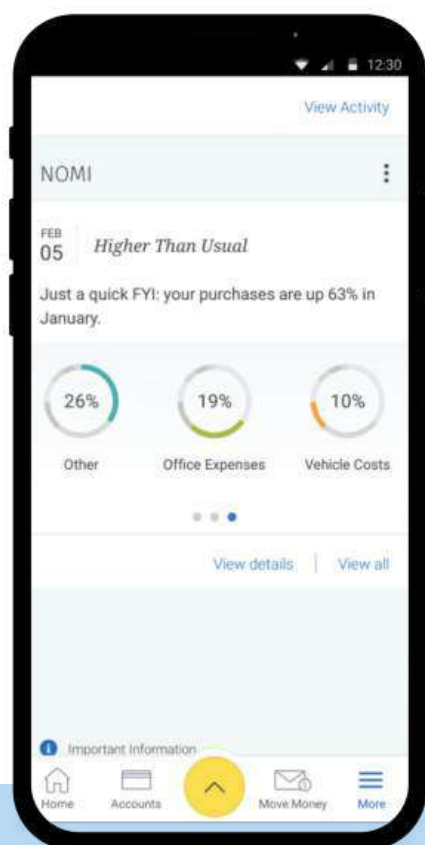
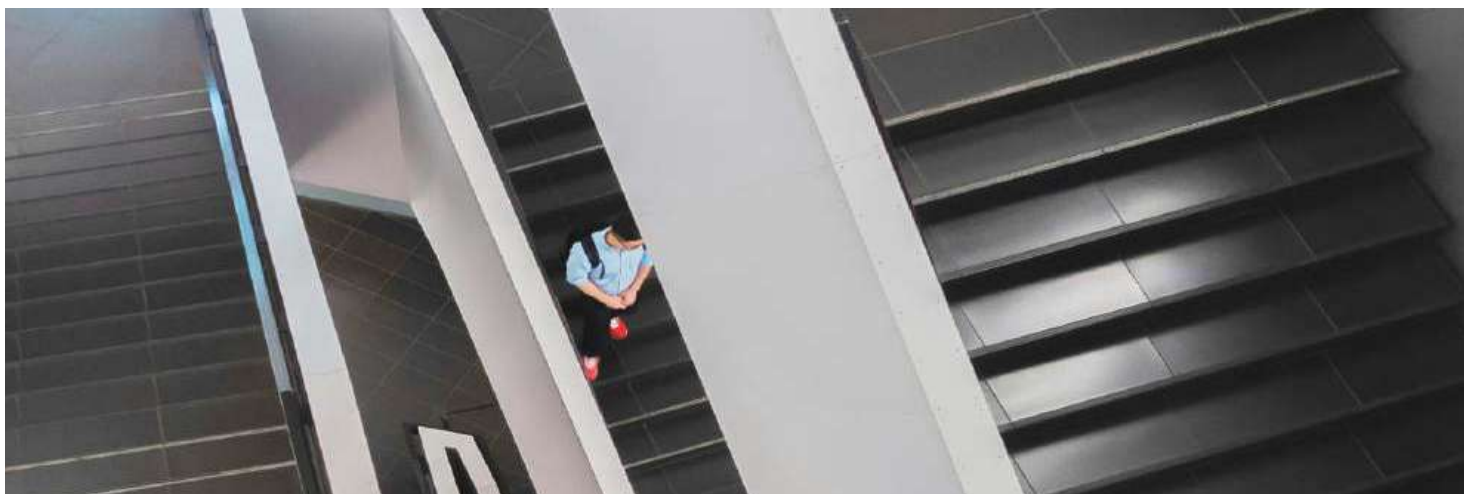
Capital One Eno: o guardião silencioso das tuas finanças

O Eno, o assistente virtual da Capital One, **leva a ideia de “prevenção” a outro nível**. É capaz de detetar quando ocorre “algo estranho” numa conta – antes de que alguém o note – e emitir um aviso.

Disponível por chat, email ou SMS 24 horas, o Eno vigia as transações, oferece conselhos de poupança e resolve incidências no momento. Além disso, pode executar pagamentos, bloquear cartões e resolver problemas sem fricção.

Mais do que um assistente, é **como ter um consultor pessoal que nunca dorme** e antecipa os problemas antes de surgirem. Sem sobrecarregar o utilizador: só contacta quando é realmente necessário.





NOMI: o assistente que cuida da sua carteira sem que o peça

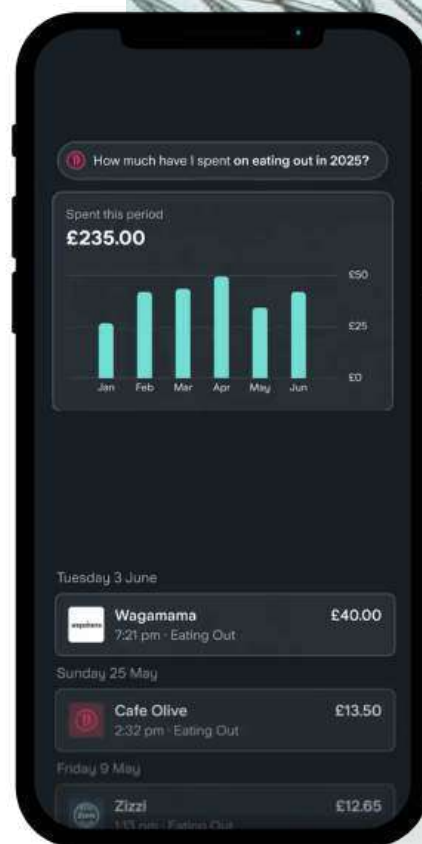
O agente virtual do Royal Bank of Canada (RBC) é um exemplo claro de como **a inteligência artificial pode melhorar a saúde financeira dos utilizadores** sem complicações. Integrado na app móvel e no online banking, analisa em tempo real os hábitos de consumo, deteta anomalias e sugere oportunidades personalizadas de poupança.

Graças à utilização de machine learning, o NOMI não só informa: antecipa e acompanha. **Foi premiado pela sua capacidade de educar financeiramente o utilizador** e de ajudar a tomar decisões mais inteligentes sem esforço.

Spending Intelligence: o chatbot com IA do Starling Bank

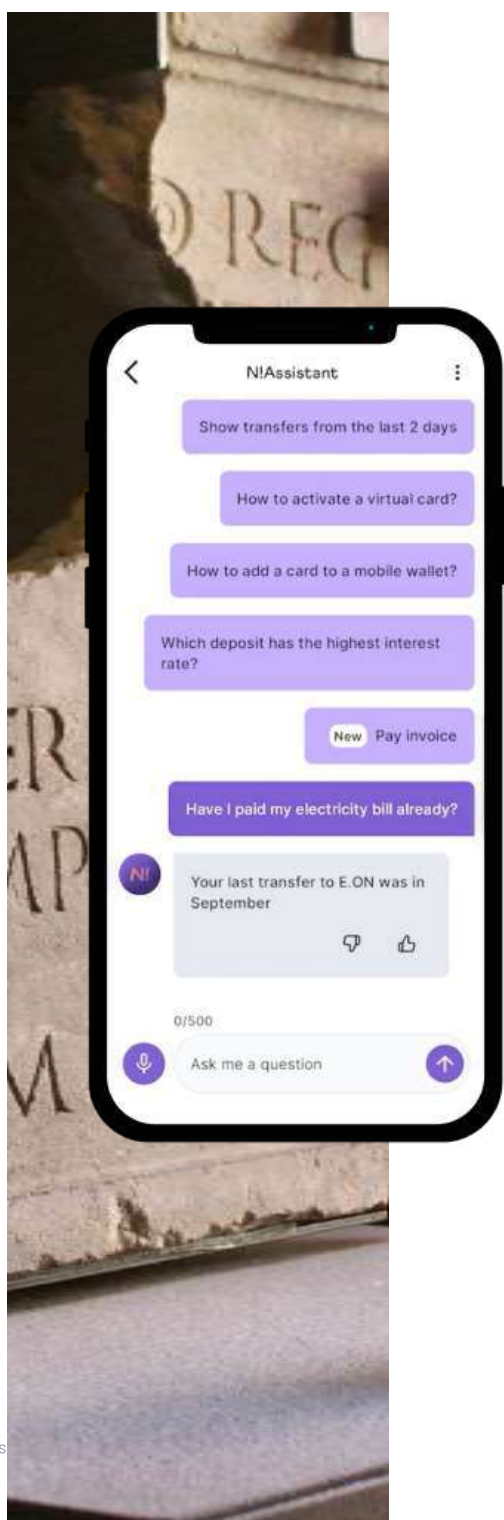
O Starling Bank acaba de lançar **o seu novo chatbot com IA**, que responde a perguntas sobre os gastos do utilizador como se falasse com um amigo. Perguntas como: *“Quanto gastei em cafés este mês?”* ou *“Para onde foi o meu ordenado?”*

Só têm que escrever ou dizer. A magia fica a cargo da Gemini, a inteligência artificial da Google. Tudo integrado na app, grátis e pronto **para ajudar a perceber (e a controlar!) o dinheiro**. Segundo o Starling, o primeiro passo para poupar é ver claramente onde se gasta. E agora, é mais fácil do que nunca.



Todos estes assistentes partilham uma ideia central: **a IA conversacional já não é um extra, mas o novo padrão da experiência bancária.** Não se trata apenas de automatizar, mas de ouvir, antecipar e acompanhar o cliente com empatia e eficiência.

O resultado? **Mais agilidade, mais satisfação...** e finalmente, uma banca que fala realmente a mesma língua dos seus utilizadores.



N!Assistant: o copiloto financeiro do século XXI

O Nest Bank apresenta o seu novo aliado bancário inteligente. Concebido para tornar a vida financeira dos clientes muito mais simples, **analisa contas, paga faturas** – só com uma foto –, programa transferências, agenda reuniões com um consultor e entende o que lhe dizem.

Graças ao GPT-4, não dá respostas genéricas, mas mantém o contexto e conversa de forma natural. Nada de chats robóticos: **tudo flui, como quando falamos com um especialista de confiança.** É como ter um conselheiro financeiro disponível 24 horas, sempre pronto a ajudar nos temas económicos.

CASO PRÁTICO

Como se treina um modelo de IA para o setor bancário?

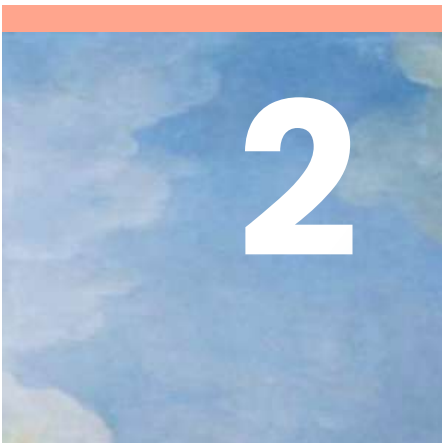
A preparação de um modelo envolve um processo rigoroso que exige precisão, conformidade regulamentar e máxima proteção de dados. Abaixo, exploramos os estágios de formação e as melhores práticas já implementadas pelos bancos mais inovadores do mundo.



1

Recolha e preparação de dados

O primeiro passo é recolher grandes volumes de informação relevante para a tarefa a resolver: podem ser transações, histórico de crédito, padrões de fraude, interações de clientes, etc. No setor bancário, é fundamental dispor de **dados de alta qualidade, que estejam limpos e sejam representativos**. Dada a sensibilidade da informação financeira, aplicam-se mecanismos rigorosos de anonimização e segurança.



2

Seleção do modelo e algoritmos

Escolhe-se o tipo de modelo de IA (por exemplo, redes neuronais, árvores de decisão, modelos de regressão ou algoritmos de clustering) em função do **problema a resolver: deteção de fraude, scoring de crédito, atendimento ao cliente**, etc. A escolha depende da natureza dos dados, dos objetivos do banco e dos requisitos de precisão e explicabilidade.

3

Treino do modelo

Durante o treino, o modelo analisa os dados históricos e ajusta os seus parâmetros internos para minimizar erros nas suas previsões. Por exemplo, na deteção de fraude, o modelo aprende a distinguir entre transações legítimas e suspeitas. **O treino é efetuado com um conjunto de dados específico** (conjunto de treino), **enquanto outro subconjunto** (conjunto de validação) **é reservado para verificar** que o modelo não se sobreajusta e mantém a sua capacidade preditiva.

4

Validação, ajuste e testes

O modelo é validado com dados não utilizados durante o treino para medir a sua precisão, robustez e capacidade de generalização. Utilizam-se **métricas como a exatidão, sensibilidade, especificidade ou a área sob a curva ROC**. Se o modelo não atingir os padrões desejados, ajustam-se os hiperparâmetros, testam-se outros algoritmos ou enriquecem-se os dados de treino.

5

Implementação e monitorização

Depois de validado, o modelo é implementado no ambiente bancário real, onde começa a operar com dados em tempo real. **Aqui, a monitorização contínua é crucial**: as equipas de dados e IT monitorizam o desempenho, detetam desvios e atualizam o modelo caso mudem os padrões do mercado ou surjam novas ameaças (por exemplo, fraudes inéditas).

6

Controlo de enviesamentos, explicabilidade e cumprimento normativo

Na banca, a transparência e a equidade são fundamentais. Os modelos devem ser auditáveis e explicáveis: os bancos devem conseguir justificar porque é que uma IA tomou determinada decisão (como, por exemplo, recusar um empréstimo). Além disso, **são detetados possíveis enviesamentos para evitar discriminações injustas e todos os processos são documentados** para cumprir a regulamentação financeira e de proteção de dados.

7

Operações e melhoria contínua (MLOps)

A gestão de modelos em produção, ou MLOps (Machine Learning Operations), implica **atualizar, ajustar e voltar a treinar os modelos periodicamente** para manter a sua eficácia e alinhamento com os objetivos do negócio e as alterações regulatórias. Isto requer colaboração entre cientistas de dados, analistas, equipas de IT e compliance.

“Desenhar um motor de IA implica compreender profundamente as pessoas. Na Coinscrap Finance usamos princípios de finanças comportamentais nos nossos desenvolvimentos”.

Fundadores (esquerda a direita): Dr. Óscar Barba, CTO; David Conde, CEO; e Juan Carlos López, CPO.





Uma boa IA começa com a melhor base de dados

Em 2025, os bancos já não se contentam que a inteligência artificial conversacional “responda”. O que realmente precisam é que compreenda cada utilizador, interprete o seu contexto financeiro e ofereça respostas úteis em segundos. Para que isto aconteça, é necessária uma base de dados otimizada, limpa e profundamente contextualizada.

Na Coinscrap Finance aperfeiçoamos isto há anos. O nosso motor de IA, **COCO**, foi treinado com milhões de transações reais para **categorizar, enriquecer e extrair insights financeiros com uma precisão acima do 95%.**

Não é um modelo genérico: o **COCO** foi especificamente desenhado para entender a linguagem financeira na sua total complexidade.

O resultado? **Uma inteligência artificial mais leve, mais rápida e, acima de tudo, mais fiável.** O **COCO** não só classifica rendimentos

e despesas: acrescenta camadas de contexto, como a localização do comércio, a frequência de cada operação ou a natureza da despesa, e **gera indicadores acionáveis que permitem adaptar serviços, antecipar necessidades e oferecer uma experiência única.**

Graças a esta estrutura de dados curada e enriquecida, a nossa camada de IA generativa opera sobre uma base sólida: **accede em milissegundos à informação mais relevante e responde com precisão, sem erros nem alucinações.**

Porque na banca, **a confiança é tudo.**

Tecnologia para um **serviço** mais próximo, inteligente e **orientado ao cliente**

Nas plataformas digitais, ouvir o utilizador não é apenas um dever, é a bússola que orienta cada inovação. Como fintech, se há algo que fazemos todos os dias é prestar atenção aos **pontos de dor dos nossos clientes**:

“

- "Recebemos **demasiadas solicitações relacionadas com débitos não reconhecidos**, transações duplicadas ou movimentos pouco claros. O volume de tickets é elevado e consome recursos valiosos das nossas equipas de atendimento ao cliente."
- "Os nossos utilizadores **não encontram facilmente a informação que procuram**. A navegação entre transações e categorias é pouco intuitiva e isso impacta negativamente no uso e na perceção da nossa app."
- "Temos **produtos competitivos, mas é-nos difícil identificar o melhor momento para os apresentar ao utilizador sem sermos invasivos**."

*Parece-lhe familiar? Estas e outras preocupações são comuns no setor bancário. Para lhes dar resposta, é **fundamental focar-se na experiência do cliente final**. Só por atacar este aspeto concreto da banca online, resolvemos 90% dos problemas.*



Canais de atendimento ao cliente mais eficientes

Automatizar a resolução de dúvidas frequentes com uma pesquisa conversacional **que explique cada movimento de forma clara** e ofereça contexto é a tendência atual. Isto traduz-se em menos chamadas, menos emails e maior eficiência para os departamentos de CX.

Experiência de utilizador fluida, intuitiva e satisfatória

É importante permitir aos utilizadores pesquisar tal como pensam, com perguntas como: ***“Quanto gastei em transportes este mês?”*** ou ***“A que corresponde este débito de 105,22€?”***. Isto melhora a acessibilidade das plataformas digitais, aumentando o engagement e a satisfação.

Proposta de valor claramente diferenciada no mercado

Os bancos que oferecem uma **experiência conversacional única**, baseada em dados transacionais que se atualizam em tempo real, são capazes de destacar-se da concorrência. As integrações via API adicionam uma camada inteligente à informação de cada cliente.

Elevada conversão em produtos financeiros estratégicos

Detetar intenção de compra através das pesquisas do utilizador permite **ativar recomendações relevantes no momento certo**. Marketing contextual sem fricção, quando o cliente já está a pensar no produto.

Capacidade para transformar dados em valor acionável

Graças às ferramentas de IA conversacional, os bancos convertem transações em conhecimento: **categorizam, contextualizam e devolvem resumos personalizados**. Os utilizadores compreendem as suas finanças e os bancos capitalizam os seus dados.

Aproveite cada consulta para **enriquecer a experiência do cliente** e expandir o seu negócio!



Smart Assistant

Trazemos-lhe **uma forma radicalmente nova** de interagir com os seus utilizadores.

Poderá ouvi-los, compreendê-los e agir em conformidade. Este novo paradigma digital coloca **a inovação ao serviço do negócio**, permitindo que os seus dados alcancem o seu máximo potencial com a maior eficiência do mercado.

Na Coinscrap Finance, sabíamos que o mercado não precisava de mais um chatbot genérico. Por isso, decidimos explorar um caminho diferente: **combinar a nossa inteligência transaccional com o melhor da IA conversacional**. Assim nasce o Smart Assistant.

62% dos consumidores a nível global³ utilizam uma app de banca digital para consultar as suas transacções diárias — por isso, é essencial incorporar **um meio que permita capturar insights acionáveis**.





Já não precisa de adivinhar **o que é mais importante para os seu cliente.**

Eles próprios dizem-lle com as suas pesquisas! Esta solução transforma a experiência bancária: contextualiza, interpreta e responde em linguagem natural, impulsionada por **um dos motores de enriquecimento mais avançados.**

E o mais importante, é totalmente **compatível com as principais infraestruturas tecnológicas do mercado: Azure, Google Cloud ou AWS.** Isto garante uma integração simples, segura e escalável, sem necessidade de modificar a tua arquitetura atual.

Pronto para **desenhar ofertas personalizadas**, fortalecer a relação a longo prazo e criar experiências únicas nas tuas plataformas digitais?

Smart Assistant

Tecnologia que transforma cada interação numa oportunidade.



Aproveite o poder dos
dados de transação

