

# Repad

Revista Estudos e  
Pesquisas em Administração

Vol. 9, N. 3 Dezembro/2025



**UFMT**

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E FINTECHS: UMA ANÁLISE SOBRE USER EXPERIENCE<sup>1</sup>**

Girlene Salvador da Silva

girlene.salvadors@ufrpe.br

<https://orcid.org/0009-0001-5100-0946><http://lattes.cnpq.br/3666864818485487>

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, PE, BR

Nataly Lira Veloso de Farias

nataly.liraveloso@ufrpe.br

<https://orcid.org/0009-0003-4609-2449><https://lattes.cnpq.br/5192625199647512>

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, PE, BR

Augustus Scagliarini Leite Araújo

augustus.scagliarini@ufrpe.br

<https://orcid.org/0000-0002-8463-7898><http://lattes.cnpq.br/5259686634463016>

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, PE, BR

Giovanne Allan Rodrigues de Araújo

giovanne.allan@ufrpe.br

<https://orcid.org/0009-0008-9215-2955><http://lattes.cnpq.br/8436503318974218>

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, PE, BR

Jorge da Silva Correia Neto

jorge.correianeto1@ufrpe.br

<https://orcid.org/0000-0001-9977-1267><http://lattes.cnpq.br/6369240444943934>

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, PE, BR

**RESUMO**

A transformação digital no setor financeiro tem impulsionado o crescimento das *fintechs*, e muitas delas utilizam a Inteligência Artificial (IA) como ferramenta estratégica para aprimorar a *User Experience* (UX). O artigo analisa as estratégias de implementação de IA voltadas à UX em três *fintechs* brasileiras: Nubank, C6 Bank e Banco Inter, buscando compreender como a tecnologia impacta a personalização, a eficiência e o engajamento digital. O estudo, de natureza qualitativa e caráter exploratório, se utiliza de literatura cinza, com base em fontes institucionais e comunicados corporativos, permitindo identificar práticas atuais e contextuais. Os resultados apontam que o Nubank utiliza a IA para personalizar a jornada do cliente e reduzir atritos na navegação, o C6 Bank investe em assistentes virtuais baseados em linguagem natural para ampliar a autonomia do usuário, e o Banco Inter aplica IA cognitiva para otimizar processos internos, garantindo maior estabilidade e fluidez na experiência do cliente. Conclui-se que a IA representa um vetor essencial da inovação no sistema financeiro digital, atuando como

<sup>1</sup> O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

mediadora entre tecnologia e experiência humana, em diferentes graus de maturidade tecnológica entre as instituições analisadas.

**Palavras-chave:** Inteligência Artificial; *Fintechs*; Experiência do Usuário; Transformação Digital; Inovação Tecnológica.

## ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND FINTECHS: AN ANALYSIS OF USER EXPERIENCE

### ABSTRACT

The digital transformation in the financial sector has driven the growth of fintechs, many of them use Artificial Intelligence (AI) as a strategic tool to enhance User Experience (UX). This study analyzes AI implementation strategies focused on UX in three major Brazilian fintechs: Nubank, C6 Bank, and Banco Inter, aiming to understand how technology influences personalization, efficiency, and digital engagement. This qualitative and exploratory research uses grey literature, based on institutional sources and corporate statements, allowing the identification of current and contextual practices. The results indicate that Nubank applies AI to personalize customer journeys and reduce navigation friction, C6 Bank invests in virtual assistants based on natural language to increase user autonomy, and Banco Inter employs cognitive AI to optimize internal processes, ensuring greater stability and smoother user experiences. The study concludes that AI is a key driver of innovation in the digital financial ecosystem, acting as a mediator between technology and human experience, with varying levels of technological maturity across institutions.

**Keywords:** Artificial Intelligence; Fintechs; User Experience; Digital Transformation; Technological Innovation.

170

### 1. INTRODUÇÃO

A gestão da inovação tecnológica no setor financeiro e a experiência do usuário (UX) constituem temas centrais na sustentabilidade contemporânea do mercado, onde a intensidade das transformações digitais e a diversidade de ferramentas exigem práticas integradas e contínuas de desenvolvimento de sistemas (Botassim et al., 2024).

Com isso, a Inteligência Artificial (IA) consolidou-se como um dos pilares da transformação digital, impulsionando a evolução das *fintechs* e redefinindo a forma como os usuários interagem com serviços bancários digitais (Penha, 2024), gerando um impacto profundo das *fintechs* na economia brasileira, fazendo com que processos fossem repensados e ajudando milhares de pessoas a entrar no sistema financeiro formal (Ozcan; Zachariadis, 2021).

No contexto financeiro digital, essa demanda se intensifica devido à complexidade dos serviços e ao potencial impacto nas relações financeiras, tornando essencial a adoção de práticas que garantam uma experiência fluida e centrada nas necessidades humanas (Boaventura; Brito, 2018).

A transformação digital no setor bancário, sustentada por tecnologias de IA, representa um processo contínuo de modernização voltado à criação de experiências mais rápidas, personalizadas e confiáveis (Murinde et al, 2022). Por meio de um levantamento bibliográfico, pode-se constatar que as *fintechs*, ao proporcionarem novas formas de relacionamentos financeiros, começaram a solapar as bases dos sistemas bancários tradicionais (Carneiro, 2021).

Diante desse cenário, adveio a seguinte pergunta de pesquisa: como as instituições financeiras digitais de alta competitividade estão estruturando a aplicação da IA em seus processos e como essas estratégias se traduzem em impactos na experiência do usuário? Assim, o presente artigo tem como objetivo analisar as principais estratégias de implementação da IA aplicadas à UX em três das principais *fintechs* brasileiras: Nubank, C6 Bank e Banco Inter.

O estudo se justifica pela necessidade de investigar as tendências práticas e as estratégias internas de implementação de IA que, muitas vezes, não são abordadas em artigos científicos tradicionais. A IA aplicada ao *design* de interfaces digitais permite a criação de sistemas mais intuitivos e de fácil navegação, o que é crucial em contextos complexos como o financeiro (Winter, 2019); afinal, os resultados alcançados indicam que as organizações utilizam a IA não apenas como ferramenta tecnológica, mas como componente estratégico para fortalecer a personalização, a eficiência e o engajamento digital (KPMG, 2019).

A relevância do trabalho está em contribuir para o avanço da discussão sobre a transformação digital no setor financeiro, ao demonstrar que a implementação de UX eficaz é essencial para a competitividade organizacional em mercados digitais (Falcone, 2024).

O artigo está estruturado em mais quatro seções, além desta introdutória. A segunda seção faz uma revisão da literatura e a terceira discorre sobre o percurso metodológico seguido. A quarta seção apresenta e discute sobre os resultados e, por fim, a quinta seção faz as considerações finais do estudo e propõe estudos futuros.

## 2. REFERENCIAL TÉORICO

A IA se consolidou como um dos pilares da transformação digital no setor financeiro, impulsionando a evolução das *fintechs* e vem redefinindo a forma como os usuários interagem com serviços bancários digitais (Kagalwala et al., 2025). A incorporação da IA em interfaces e processos voltados à experiência do usuário (UX) tem proporcionado avanços significativos em eficiência operacional, personalização de serviços e engajamento dos clientes, além de contribuir para a automação de processos, análise preditiva e detecção de fraudes (MATHAN; KHAN, 2025).

Conforme destaca Norman (2013), criador do conceito de *User Experience*, a experiência do usuário envolve todos os aspectos da interação entre o indivíduo e um produto, sistema ou serviço, abrangendo percepções, emoções e respostas resultantes do uso. Nesse sentido, a aplicação da IA em contextos financeiros amplia a capacidade de criar experiências mais intuitivas, eficientes e centradas nas necessidades humanas.

Um dos exemplos de sucesso dessa integração é com os sistemas de pagamento nas *fintechs*, que tem permitido maior segurança, agilidade e escalabilidade nas operações financeiras (Manta; Vasile; Rusu, 2025). Nesse mesmo sentido, a transformação digital no setor bancário, sustentada por tecnologias de IA, representa um processo contínuo de modernização voltado à criação de experiências mais rápidas, personalizadas e confiáveis (Kosh; Rohim, 2025).

Como apontam Barbu *et al.* (2021), a experiência do cliente nas *fintechs* depende da integração fluída entre canais digitais, facilidade de uso e percepção de valor. Essa integração é fortalecida pela IA, que possibilita a análise preditiva de dados, que consiste em um processo que utiliza os dados gerados para prever resultados futuros e o desenvolvimento de soluções mais responsivas às demandas do público. Assim, a tecnologia deixa de ter um papel apenas operacional e passa a atuar como mediadora da experiência, sustentando uma interação contínua e personalizada.

Conforme observado por Piccolo *et al.* (2021), a aplicação da IA no *design* de experiência envolve o uso de sistemas cognitivos capazes de interpretar dados de comportamento e adaptar a interface em tempo real, o que amplia o potencial de satisfação do usuário. Essa abordagem é reforçada por Santos, Rosa e Mazzoni (2025), que destacam que a IA aplicada ao design de interfaces digitais permite que seja realizada a criação de sistemas mais intuitivos e de fácil navegação, especialmente em contextos complexos, como o financeiro.

A ascensão das plataformas de *Open Banking* permitiu que instituições financeiras pudessem integrar grandes volumes de dados bancários de diferentes fontes a partir do consentimento explícito do usuário, criando novos cenários de personalização e eficiência operacional nas *fintechs*. Essa capacidade de consolidar contas e transações em um ambiente digital único se alinha diretamente ao potencial das soluções de IA para análise preditiva, que aproveitam o poder dos dados agregados para gerar *insights* estratégicos e desenhar jornadas personalizadas para os clientes (Cunha, 2019). Além disso, sistemas de apoio à decisão têm se tornado ainda mais relevantes nesse contexto, pois combinam dados internos e externos a fim de proporcionar maior valor ao cliente bancário, potencializando a inteligência de negócios nas *fintechs* que apostam em IA como mediadora da experiência (Arnott, 2004).

Ademais, o avanço de tecnologias digitais e IA dentro do modelo *Open Banking* impõe às *fintechs* uma crescente responsabilidade com a proteção dos dados dos usuários, exigindo conformidade com legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Neste cenário, as normas e práticas de segurança da informação, como autenticação segura e controle rigoroso de acesso, fortalecem a confiança dos clientes e ampliam as possibilidades de inovação regulada (GetPrivacy, n.d.; GOV.BR, 2020). Assim, o sucesso dessas soluções está atrelado à capacidade das empresas de integrar práticas robustas de governança de dados à oferta de serviços financeiros ágeis e customizados, utilizando IA para garantir integridade e transparência nas operações digitais do setor (Cunha, 2018).

Ademais, o envolvimento de profissionais de UX em projetos de IA é essencial para garantir que as soluções tecnológicas sejam orientadas pelas necessidades humanas e não apenas pelos objetivos de automação (Ruiz; Quaresma, 2022). Essa relação entre *design* e inteligência computacional contribui para o desenvolvimento de interfaces mais empáticas e acessíveis, que é fundamental em plataformas financeiras amplamente utilizadas por públicos diversos.

No contexto brasileiro, *fintechs* como Nubank, C6 Bank e Banco Inter, dentre outras, ilustram diferentes abordagens na utilização da IA para aprimorar a UX. O Nubank (2024) aplica algoritmos de aprendizado de máquina e IA generativa para personalizar a jornada do cliente; o C6 Bank (2024) aposta em assistentes virtuais e interfaces conversacionais baseadas em linguagem natural; e o Banco Inter (2024) direciona esforços para a automação de processos internos com impacto indireto na estabilidade e fluidez da experiência do usuário.

Sendo assim, essas diferentes estratégias evidenciam que a IA pode atuar em múltiplos níveis nas *fintechs*, como mediadora da experiência, como interface de interação ou como infraestrutura de suporte, refletindo distintos estágios de maturidade tecnológica e de posicionamento organizacional. Em síntese, a literatura aponta que o uso da IA na experiência do usuário representa um caminho de convergência entre inovação tecnológica e valor percebido, permitindo que as *fintechs* ampliem eficiência, personalização e satisfação de seus clientes.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo qualitativo e exploratório de acordo com a abordagem de Creswell e Creswell (2021). Como estratégia de pesquisa foi utilizado o estudo de múltiplos casos, seguindo as diretrizes de Yin (2015).

Além disso, fundamentado na visão de Adams, Smart e Huff (2017), foram utilizadas como fontes de dados a literatura cinza. Essa abordagem foi escolhida por sua adequação à investigação de fenômenos emergentes e em constante evolução, como a implementação da inteligência artificial voltada à experiência do usuário (UX) em instituições financeiras digitais.

De acordo com Godin *et al.* (2015), é possível aplicar métodos sistemáticos à literatura cinza, desde que sejam adotados critérios claros de busca, triagem e seleção, o que assegura a rastreabilidade e a transparência do processo metodológico mesmo em fontes não acadêmicas. Assim a literatura cinza permite o acesso a informações atualizadas e contextuais provenientes de fontes institucionais, como comunicados corporativos, artigos técnicos, *blogs* oficiais e portais de parceiros tecnológicos, oferecendo uma visão empírica e atual do comportamento organizacional.

O estudo foi conduzido com base na análise das *fintechs* bancárias brasileiras Nubank, C6 Bank e Banco Inter, selecionadas como estudos de casos múltiplos por apresentarem aspectos como notoriedade no mercado e histórico de inovação tecnológica contínua. A escolha das instituições seguiu critérios de relevância, acessibilidade das informações e representatividade no contexto nacional de digitalização dos serviços financeiros. A etapa inicial consistiu na definição do escopo temático, delimitando o objeto de estudo à aplicação da inteligência artificial em processos e estratégias voltadas à melhoria da experiência do usuário.

Em seguida, foi realizada a seleção das fontes de dados, priorizando exclusivamente materiais provenientes dos canais oficiais de cada instituição. Foram considerados elegíveis apenas os conteúdos que atendessem aos seguintes critérios: (a) publicação em *site* institucional ou em canal de parceiro tecnológico reconhecido; (b) menção explícita ao uso de inteligência artificial; (c) relação direta com a experiência do usuário ou com processos que impactam a interação cliente-plataforma; (d) e data de publicação compreendida entre 2023 e 2024, de modo a garantir atualidade e pertinência.

Foram selecionadas e inseridas imagens ilustrativas após cada parágrafo de análise dos bancos, conforme descrito a seguir. A figura 1 foi obtida diretamente do *site* oficial da instituição (Nubank, 2024). As figuras 2 e 3 foram capturadas de dispositivos dos autores, constituindo acervo pessoal (2025). Após cada parágrafo de análise, as respectivas imagens foram inseridas para ilustrar e subsidiar visualmente a discussão sobre as abordagens de IA e experiência do usuário adotadas por cada banco.

A coleta de dados ocorreu entre os dias 1 e 5 de novembro de 2025, envolvendo a consulta aos portais Nubank Newsroom (2024), Blog C6 Bank (2024) e Microsoft News Brasil (2024). Cada material selecionado foi lido integralmente e registrado com o respectivo título, URL, data de acesso e síntese do conteúdo relevante e posteriormente, as informações foram sistematizadas com base em cinco variáveis de análise: (i) tipo de inteligência artificial implementada, (ii) aplicação principal, (iii) impacto observado ou declarado na experiência do usuário, (iv) objetivos estratégicos e resultados comunicados.

Essas variáveis foram utilizadas para compor um quadro comparativo, elaborado com o intuito de sintetizar as evidências encontradas e permitir uma análise cruzada entre os casos estudados. O quadro serviu como instrumento analítico central, facilitando a identificação de padrões, divergências e complementaridades nas estratégias adotadas pelas instituições. A partir desse material, desenvolveu-se uma discussão qualitativa interpretativa, buscando

compreender de que forma cada *fintech* estrutura sua abordagem de inteligência artificial em consonância com sua proposta de valor e cultura tecnológica.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos documentos obtidos em fontes oficiais das instituições Nubank, C6 Bank e Banco Inter permitiu compreender como a inteligência artificial (IA) vem sendo incorporada aos processos de inovação e experiência do usuário (UX) no setor financeiro digital brasileiro. Ao utilizar a literatura cinza, centrada em notícias e comunicados institucionais, foi possível acessar informações primárias e recentes, diretamente divulgadas pelas próprias organizações. Essa abordagem possibilitou identificar tendências práticas e estratégias internas de implementação de IA que muitas vezes não são abordadas em artigos científicos tradicionais, mas que representam evidências relevantes das transformações tecnológicas em curso, como pode ser observado no Quadro 1.

Quadro 1- Análise de implementação

| Caso               | Ano / Fonte Oficial   | Tipo de IA Implementada  | Aplicação Principal  | Impacto na UX  | Objetivos Declarados   |
|--------------------|---|--|--|--|--|
| <b>Nubank</b>      | 2024 – Nubank inicia testes com IA generativa; IA no Nubank                         | Inteligência Artificial Generativa e Aprendizado de Máquina            | Personalização da jornada do cliente e simplificação de processos      | Aumento da fluidez e redução de atritos na navegação; respostas mais contextuais | Tornar produtos financeiros mais acessíveis e intuitivos; otimizar o uso de crédito e suporte      |
| <b>C6 Bank</b>     | 2024 – C6 Bank lança assistente com IA generativa; C6 Bank acelera inovação com AWS | IA Generativa (assistente conversacional) integrada à nuvem AWS        | Atendimento automatizado e transações por linguagem natural            | Ampliação da autonomia do usuário; maior naturalidade na interação homem-máquina | Reducir tempo de atendimento e facilitar transações cotidianas; inovação no relacionamento digital |
| <b>Banco Inter</b> | 2024 – Banco Inter otimiza trabalho com IA do Microsoft Azure                       | IA aplicada à automação de processos (Machine Learning e IA cognitiva) | Otimização de tarefas internas e melhoria da performance do aplicativo | Experiência mais estável, com menor tempo de resposta e atualizações frequentes  | Aumento na produtividade operacional; maior eficiência e agilidade técnica                         |

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

174

A análise documental das informações coletadas e das imagens disponibilizadas pelas três instituições evidencia que a IA cumpre funções estratégicas distintas no ecossistema financeiro digital brasileiro, conforme sintetizado no quadro 1. Essas funções têm implicações diretas na forma como cada banco estrutura sua proposta de valor, sua eficiência operacional e a experiência oferecida ao usuário. Em consonância com o que discutem Kagalwala *et al.*

(2025), a IA não atua apenas como tecnologia de suporte, mas como um componente que influencia decisões, fluxos de interação e a criação de valor em plataformas digitais.

No Nubank, observa-se o uso da IA voltado à personalização da jornada do cliente e à redução de fricções cognitivas, conforme identificado nas telas analisadas (ver figura 1). A estratégia adotada pelo banco se alinha às contribuições de Norman (2013), que argumenta que experiências mais fluidas reduzem barreiras de navegação e ampliam a aderência do usuário.

Além disso, Barbu *et al.* (2021) e Piccolo *et al.* (2021) destacam que, em serviços financeiros digitais, a responsividade e a adaptabilidade das interfaces têm impacto direto nos indicadores de satisfação e retenção. Nesse contexto, a aplicação de modelos preditivos e generativos utilizados pelo Nubank contribui para a escalabilidade operacional, para a precisão na entrega de informações e para a redução de custos associados ao atendimento tradicional. Indicadores como taxa de conversão, custos por contato tendem a ser impactados positivamente por esses mecanismos, o que demonstra ganhos gerenciais consistentes.

Figura 1: Tela de interface de IA Generativa do Nubank



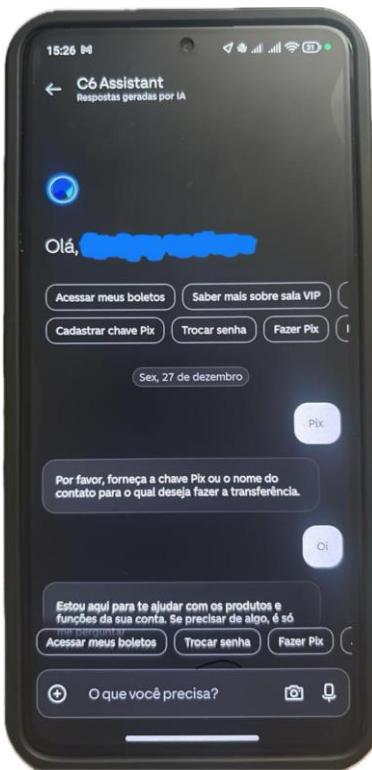
Fonte: NUBANK (2024)

No C6 Bank, a IA exerce papel mais visível para o usuário, especialmente por meio de assistentes conversacionais e sistemas baseados em linguagem natural (ver figura 2). A literatura evidencia que esse tipo de tecnologia simplifica interações e reduz barreiras operacionais ao transformar tarefas técnicas em comandos de linguagem simples (Santos; Rosa; Mazzoni, 2025). Além disso, Manta, Vasile e Rusu (2025) apontam que interfaces conversacionais ampliam a autonomia do usuário e melhoram a eficiência de operações financeiras, fenômenos observados nos fluxos apresentados pelo banco. Sob a perspectiva gerencial, o C6 Bank utiliza a IA como instrumento de diferenciação competitiva, o que favorece métricas de engajamento, reduz o tempo médio de atendimento e diminui a necessidade de suporte humano em atividades rotineiras. A integração entre IA, navegação e

serviços reforça a percepção de modernidade da marca e contribui para consolidar um ecossistema conversacional cada vez mais eficiente.

A análise do Banco Inter revela uma estratégia centrada na automação de processos internos, que produz efeitos indiretos, porém significativos, na experiência do usuário. Como apontado no comunicado institucional da Microsoft News (2024), a adoção de soluções de IA baseadas em Azure gerou um aumento de 280% na produtividade das equipes técnicas, permitindo maior agilidade em atualizações, testes e manutenção contínua do aplicativo. Esse ganho operacional contribui para melhorar a estabilidade do sistema, reduzir falhas e acelerar a entrega de novas funcionalidades, o que, embora não seja percebido de forma imediata pelo usuário, amplia a confiabilidade da plataforma e influencia positivamente a experiência final.

Figura 2: Tela de interface de IA Generativa do C6 Bank



Fonte: Acervo pessoal dos autores (2025)

O modelo tecnológico adotado pelo Inter se caracteriza pela utilização da IA como infraestrutura operacional e como mecanismo de suporte técnico, conforme evidenciado pelas declarações institucionais e pelos indicadores apresentados (ver figura 3). Essa estratégia é consistente com o que afirmam Kosh e Rohim (2025), ao destacarem que a automação cognitiva fortalece a resiliência dos sistemas digitais e minimiza ocorrências críticas. Murinde, Rizopoulos e Zachariadis (2022) também ressaltam que investimentos estruturais em arquitetura tecnológica impactam diretamente a estabilidade e o desempenho de serviços financeiros digitais. As iniciativas do Banco Inter, portanto, mostram como o uso de IA para monitorar performance, aprimorar a confiabilidade e reduzir retrabalho resulta em benefícios sistêmicos que se traduzem em maior confiança dos usuários e no fortalecimento da reputação da plataforma.

A comparação entre as três instituições revela estratégias diferentes de incorporação da IA. O Nubank direciona a tecnologia para o aprimoramento da experiência do usuário. O C6

Bank utiliza a IA como interface conversacional para tornar as interações mais naturais. O Banco Inter emprega a IA como infraestrutura, priorizando estabilidade técnica e confiabilidade.

Essa diferenciação confirma a análise de Arnott (2004), segundo a qual sistemas de informação desempenham papéis variados de acordo com a cultura organizacional, os objetivos estratégicos e a maturidade tecnológica de cada instituição. Do ponto de vista gerencial, os resultados indicam que a IA pode operar como motor de inovação, como instrumento de eficiência operacional ou como mecanismo de diferenciação competitiva. A decisão sobre como implementar IA deve considerar métricas específicas, como *churn*, taxa de resolução na primeira interação, disponibilidade do aplicativo, custos operacionais e satisfação do usuário, além da capacidade interna de governança de dados.

Figura 3: Tela de interface de IA Cognitiva do Inter



Fonte: Acervo pessoal dos autores (2025)

As evidências analisadas também permitem derivar implicações práticas relevantes. É recomendável que instituições financeiras definam métricas claras para monitorar o impacto de iniciativas de IA, considerando indicadores de desempenho técnico, operacionais e de experiência do usuário. Além disso, estratégias baseadas em personalização dependem de políticas sólidas de governança e conformidade com a legislação vigente, como enfatizado por Cunha (2019) e por diretrizes governamentais nacionais (Pedreira *et al.*, 2022). Por fim, o desenvolvimento de soluções de IA requer equipes multidisciplinares que integrem *design*, engenharia e ciência de dados, pois a participação de especialistas em UX contribui para reduzir vieses e melhorar a qualidade das interações (Ruiz; Quaresma, 2022).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivos específicos analisar as estratégias de implementação da inteligência artificial (IA) voltadas para a melhoria da experiência do usuário (UX) em três principais fintechs brasileiras: Nubank, C6 Bank e Banco Inter. Buscou-se compreender como a IA é aplicada para personalizar serviços, otimizar processos e ampliar a autonomia dos usuários, bem como identificar os impactos dessas práticas na eficiência e no engajamento digital. A investigação focou na identificação das abordagens específicas adotadas por cada instituição, considerando suas diferentes maturidades tecnológicas e modelos de uso da IA, para oferecer uma visão detalhada sobre a inovação e transformação do setor financeiro digital no Brasil.

O estudo evidenciou que a implementação da IA no setor financeiro digital, especialmente nas *fintechs*, constitui um dos principais vetores de transformação da UX. A análise realizada por meio da literatura cinza possibilitou compreender as principais estratégias utilizadas para implementação da IA aplicadas à UX em três das principais *fintechs* brasileiras, sendo elas Nubank, C6 Bank e Banco Inter. O levantamento e a sistematização das informações provenientes de fontes oficiais e institucionais revelaram que essas organizações utilizam a IA não apenas como ferramenta tecnológica, mas como componente estratégico para fortalecer a personalização, a eficiência e o engajamento digital.

Os resultados apresentados indicam que o Nubank adota a IA como meio de aprimorar o atendimento automatizado e prever necessidades do usuário, consolidando uma relação de confiança e praticidade. Por outro lado, o C6 Bank emprega a IA na análise de comportamento e otimização de jornadas, com foco em antecipar demandas e oferecer experiências mais fluídas. Por fim, o Banco Inter destaca-se pela integração entre IA, marketing e atendimento, visando criar uma experiência unificada e consistente. Em conjunto, as três instituições evidenciam um movimento de maturidade tecnológica crescente no setor financeiro brasileiro.

Entretanto, a metodologia apresenta limitações inerentes ao uso da literatura cinza, como a ausência de revisão por pares e o fato de a dependência de conteúdos institucionais implicar vieses de autopromoção ou omissão de dados negativos, reduzindo a capacidade de generalização dos resultados. Além disso, o fato de as informações digitais poderem ser frequentemente alteradas ou removidas impõe desafios à reproduzibilidade e à verificação futura das evidências coletadas.

Portanto, embora a literatura cinza se mostre uma ferramenta válida e necessária para investigar fenômenos emergentes, recomenda-se que futuras pesquisas combinem essa abordagem com métodos empíricos complementares, como entrevistas com gestores, análise de dados de usuários ou estudos de caso aprofundados. Tal combinação pode oferecer uma visão mais robusta sobre a aplicação da IA na UX bancária, mitigando as limitações identificadas e fortalecendo a base científica do campo.

Por fim, este estudo contribui para o avanço da discussão sobre a transformação digital no setor financeiro, ao demonstrar como a inteligência artificial vem sendo incorporada às estratégias de experiência do usuário em instituições de alta competitividade tecnológica. Além disso, reforça o valor da literatura cinza como instrumento metodológico para a pesquisa em administração e inovação, especialmente em contextos de rápida evolução tecnológica, em que a produção científica ainda não acompanha plenamente as mudanças do mercado.

## REFERÊNCIAS

ADAMS, R. J.; SMART, P.; HUFF, A. S. Shades of Grey: Guidelines for Working with the Grey Literature. **International Journal of Management Reviews**, v. 19, n. 4, p. 432-454. DOI: 10.1111/ijmr.12102. 2017.

ARNOTT, D. Decision support systems evolution framework, case study and research agenda. **European Journal of Information Systems**, v. 13, n. 4, p. 247-259, 2004. DOI: 10.1057/palgrave.ejis.3000509

BANCO INTER. Tudo o que você precisa saber sobre inteligência artificial. **Blog Inter**, São Paulo, 2024. Disponível em: [https://blog.inter.co/tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre-inteligencia-artificial/?\\_gl=1\\*13u137v\\*\\_gcl\\_au\\*MTA4MjU3OTAuMTc2MTE2Nzk0Mw](https://blog.inter.co/tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre-inteligencia-artificial/?_gl=1*13u137v*_gcl_au*MTA4MjU3OTAuMTc2MTE2Nzk0Mw) Acesso em: 5 nov. 2025.

BARBU, C. M.; FLOREA, D. L.; DABIJA, D.-C.; BARBU, M. C. R. Customer experience in Fintech. **Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research**, v. 16, n. 5, p. 1415-1433, 2021. DOI: <https://doi.org/10.3390/jtaer16050080>.

BOAVENTURA, P. S. M.; BRITO, E. P. Z. Leveraging highly relational service performance through the participation of empowered customers. REMark. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 17, n. 3, p. 314–330. DOI: <https://doi.org/10.5585/remark.v17i3.3483>. 2018.

BOTASSIM, G. de A.; MAFRO, G. R.; SARTORI, R. M.; BORELI, D.; RIBEIRO, R. de J. Transformações Tecnológicas e os Impactos das Mudanças no Mercado Financeiro: O Caso dos Bancos Digitais. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 10, n. 12, p. 2903–2926. DOI: [doi.org/10.51891/rease.v10i12.17625](https://doi.org/10.51891/rease.v10i12.17625). 2024.

CARNEIRO, L. P. de F. Inovações financeiras e seus impactos no mercado financeiro: um estudo sobre *Fintechs*. **Monografia** (Graduação em Administração - Instituto de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Federal de Ouro Preto, Mariana). 2021. Disponível em: <http://www.monografias.ufop.br/handle/35400000/3569>. Acesso em: 06 nov. 2025.

C6 BANK. **C6 Bank acelera inovação usando IA generativa com a AWS**. São Paulo: C6 Bank, 2024. Disponível em: <https://www.c6bank.com.br/blog/c6-bank-acelera-inovacao-usando-ia-generativa-com-aws>. Acesso em: 5 nov. 2025.

C6 BANK. **C6 Bank lança assistente com IA generativa para facilitar transações do dia a dia**. São Paulo: C6 Bank, 2024. Disponível em: <https://www.c6bank.com.br/blog/c6-bank-lanca-assistente-com-ia-generativa-para-facilitar-transacoes-do-dia-a-dia>. Acesso em: 5 nov. 2025.

CRESWELL, J. W.; CRESWELL, J. D. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativos, quantitativos e mistos. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2021. E-book. ISBN 978-65-81334-19-2. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786581334192/>. Acesso em: 26 jun. 2025.

CUNHA, D. **O Banco Central e a inovação promovida pelas Fintechs.** Disponível em: <https://openbankingbrasil.com.br/open-banking/open-bankingbanco-central-inovacao-fintechs>. Acesso em: 17 de nov. 2025.

FALCONE, K. C. *User Experience (UX)* e seu impacto no desenvolvimento de sistemas: a importância do *design* centrado no usuário. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas - Faculdade de Tecnologia de Presidente Prudente, Presidente Prudente, SP). 2024. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/28893>. Acesso em: 06 nov. 2025.

GODIN, K.; STAPLETON, J.; KIRKPATRICK, S. I.; HANNING, R. M.; LEATHERDALE, S. T. Applying systematic review search methods to the grey literature: a case study examining guidelines for school-based breakfast programmes in Canada. **Systematic Reviews**, v. 4, n. 138. 2015. DOI: 10.1186/s13643-015-0125-0.

GETPRIVACY. **Boas práticas para segurança da informação na LGPD.** n. d. Disponível em: <https://getprivacy.com.br/lgpd-boas-praticas>. Acesso em: 17 de nov. 2025.

GOV.BR. **Guia de Boas Práticas:** privacidade e segurança. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/login/pt-br/privacidade-e-seguranca/guias/guialgpd.pdf>. Acesso em: 17 de nov. 2025.

KAGALWALA, H.; PARUCHURI, S.; JOSYULA, H.; KUMAR, A.; SAID, N. *FinTech* com IA: revolucionando os sistemas de pagamento e bancos digitais. **Journal of Information Systems Engineering and Management**, v. 10, n. 33s, 2025. DOI: <https://doi.org/10.52783/jisem.v10i33s.5475>. Acesso em: 5 nov. 2025.

180

KPMG. **The Pulse of Fintech. Swiss:** KPMG International Cooperative, 2019. Disponível em: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/02/the-pulse-offintech-2018.pdf> Acesso em: 06 nov. 2025.

KOSH, E.; ROHIM, A. Transformação digital e a aplicação da inteligência artificial no setor financeiro. **Journal Islamic Banking**, v. 5, n. 1, 2025. DOI: <https://doi.org/10.51675/jib.v5i1.1076>. Acesso em: 5 nov. 2025.

MANTA, O.; VASILE, V.; RUSU, E. Transformação bancária por meio de FinTech e a integração da inteligência artificial em pagamentos. **FinTech**, v. 4, n. 2, 2025. DOI: <https://doi.org/10.3390/fintech4020013>. Acesso em: 5 nov. 2025.

MICROSOFT NEWS. **Banco Inter otimiza trabalho operacional e acelera atualizações com a IA do Microsoft Azure.** São Paulo: Microsoft Brasil, 2024. Disponível em: <https://news.microsoft.com/pt-br/banco-inter-otimiza-trabalho-operacional-e-acelera-atualizacoes-com-a-ia-do-microsoft-azure/>. Acesso em: 5 nov. 2025.

MURINDE, V.; RIZOPOULOS, E.; ZACHARIADIS, M. The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks. **International Review of Financial Analysis**, v. 81, 102103. 2022. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2022.102103>.

NORMAN, D. A. **The Design of Everyday Things**. Revised and expanded edition. New York: Basic Books, 2013. Acesso em: 5 nov. 2025. Disponível em: <https://dl.icdst.org/pdfs/files4/4bb8d08a9b309df7d86e62ec4056ceef.pdf>.

NUBANK. **IA no Nubank**: como uma das maiores plataformas de serviços financeiros do mundo usa inteligência artificial. São Paulo: Nubank, 2024. Disponível em: <https://building.nubank.com/pt-br/ia-no-nubank-como-uma-das-maiores-plataformas-de-servicos-financeiros-do-mundo-usa-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 5 nov. 2025.

NUBANK. **Nubank inicia testes com Inteligência Artificial Generativa para aprimorar experiência do cliente com uso de crédito**. São Paulo: Nubank, 2024. Disponível em: <https://international.nubank.com.br/pt-br/consumidores/nubank-inicia-testes-com-inteligencia-artificial-generativa-para-aprimorar-experiencia-do-cliente-com-uso-de-credito/>. Acesso em: 5 nov. 2025.

OZCAN, P. Open banking as a catalyst for industry transformation: Lessons learned from implementing PSD2 in Europe. **Swift Institute WorkingPaper**. 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3984857>.

PENHA, C. E. N. O Impacto das Fintechs na Economia Brasileira e Seu Papel na Inclusão Financeira. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Graduação em Administração do Campus do Bacanga. UFMA). 2024. Disponível em: <http://hdl.handle.net/123456789/7950>. Acesso em: 06 nov. 2025.

PEDREIRA, F. C.; GARCIA, D. S.; ARAÚJO, L. A.; LEAL, C. A.; ASSUNÇÃO, A. (2022). **Inovações de Mercado a partir da LGPD**. DOI: <https://doi.org/10.21166/cpitt.v4i2.4887>

181

PICCOLO, D. M.; PEREIRA, C. M.; KATAHIRA, I.; VIDOTTI, S. A. B. G.; RODAS, C. M. *User experience* no contexto da inteligência artificial: uma revisão sistemática da literatura. **Informação & Informação**, v. 26, n. 3, p. 302-326, out. 2021. DOI: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2021v26n3p302>. Acesso em: 5 nov. 2025.

RUIZ, C.; QUARESMA, M. The Participation Of Ux Designers in Artificial Intelligence Projects: Recommender Systems. **Ergodesign & HCI**, v. 10, n. 1, 2022. DOI: <https://doi.org/10.22570/ergodesignhci.v10i1.1750>. Acesso em: 5 nov. 2025.

SANTOS, E. F. dos; ROSA, J. G. S.; MAZZONI, C. F. Perspectivas sobre o Uso de Inteligência Artificial no Projeto de Interfaces Digitais para Sistemas Complexos. **Revista DAT**, v. 2, p. 280–296, 2025. 2024. DOI: 10.29147/datjournal.v10i2.1019. Disponível em: <https://datjournal.emnuvens.com.br/dat/article/view/1019>. Acesso em: 5 nov. 2025.

SILVA, K. G.; CORREIA-NETO, J. da S. Open Banking: oportunidades e desafios para empresas de Analytics. Anais do **XIII Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (SINGEP-CIK) UNINOVE**. São Paulo – SP – Brasil – 22 a 24/10/2025. ISSN: 2317-8302

YIN, R. K. **Estudo de Caso**: Planejamento e métodos. Porto Alegre/RS: Bookman editora, 2015. ISBN 9781452242569

WINTER, E. L. S. *Sandbox* regulatória e os desafios das fintechs. **Revista de Estudos Jurídicos**. UNA, v. 5, n. 1, p. 60-73. 2019. DOI: <https://doi.org/10.14409/redeoed.v7i2.9387>.