



Crimes cibernéticos: alerta vermelho para o setor financeiro

Leandro Augusto (*) e Cláudio Sertório (**)

Um dos mais visados pelos criminosos cibernéticos, o setor financeiro tem sofrido grande impacto, nos últimos anos, devido à ação de hackers

Um estudo do Fundo Monetário Internacional (FMI) apontou que bancos, gestoras de ativos e seguradoras foram alvos de cerca de 20 mil incidentes deste tipo que geraram mais de 12 bilhões de dólares em perdas para a indústria no mundo todo.

O levantamento alertou ainda para o fato de que a quantidade de ataques virtuais aumentou consideravelmente após a pandemia da Covid-19 e já vem sendo considerada uma grave ameaça à estabilidade financeira global.

Além de acautelar grande quantidade de capital, o setor financeiro também é motivo de interesse dos invasores pelo fato de manusear infinitos dados sensíveis e confidenciais e realizar transações que podem ficar expostas aos criminosos. A interligação com outros segmentos ainda eleva o grau de risco e pode causar uma reação em cadeia na economia.

No processo de enfrentamento aos crimes virtuais, algumas medidas vêm sendo implementadas para minimizar esses impactos. Aqui no Brasil, recentemente, o Banco Central e a Comissão de Valores Mobiliários publicaram a resolução nº6 que dispõe sobre requisitos para compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes a serem observados pelas instituições financeiras, de pagamento e demais autorizadas a funcionar.

A finalidade da medida é compartilhar informações relevantes e confiáveis, fortalecer a cooperação entre os envolvidos, evitar duplicações de esforços e aumentar a efetividade das medidas adotadas.

A resiliência operacional é outra iniciativa que vem sendo operada para que as organizações tenham chance de gerir de maneira adequada riscos como a dependência de serviços de terceiros. Estes podem funcionar como uma porta de entrada de invasores cibernéticos por fornecer uma série de funções e processos essenciais que vão desde processamento de transações e gerenciamento de dados até suporte técnico e consultoria estratégica.

Como resultado, qualquer interrupção ou falha

no desempenho pode ter um impacto significativo sobre os serviços e produtos do banco. À medida que as ameaças cibernéticas evoluem, as organizações têm que lidar também com o desafio de manter a segurança sem que os custos saiam do controle.

O maior banco do mundo em ativos, JPMorgan Chase, divulgou que enfrenta 45 bilhões de incidentes cibernéticos diariamente e que gasta 15 bilhões de dólares por ano para evitá-los. Segundo a Febraban, os bancos brasileiros investem anualmente 10% do orçamento de tecnologia em segurança, cerca de R\$ 3,5 bilhões e esse orçamento deve chegar R\$ 4,5 bilhões.

A convergência de soluções de segurança em uma única plataforma tem sido a forma encontrada para reduzir esses gastos, contribuindo para uma alocação mais eficiente dos recursos financeiros e para ajudar a mitigar os riscos.

Além disso, esforços conjuntos do setor financeiro têm levado as empresas a implementar uma abordagem integrada e mais proativa para gerenciamento de riscos cibernéticos e prevenção de fraudes já que muitos ataques têm como objetivo roubar informações pessoais para a realização de golpes de identidade ou obter diretamente fundos através de ataques a sistemas de pagamento.

Muitos delas já utilizam um centro unificado (fusion center) que integra recursos de distintas áreas para monitorar, detectar e responder de maneira rápida.

Por fim, à medida que os ataques cibernéticos se tornam mais sofisticados e difíceis de serem detectados, o setor financeiro mobiliza esforços para deixar de ser o alvo preferido dos criminosos virtuais. Contudo, sabemos que as soluções não são desenhadas no mesmo ritmo em que os hackers elaboram novas formas de atacar as instituições.

Enquanto isso, a indústria vai equilibrando custos, risco e mão de obra para evitar danos à reputação, garantir atualizações de segurança e, principalmente, criar protocolos de resposta e estruturas de gestão para garantir a capacidade de fornecer serviços essenciais durante essas interrupções.

(*) - É sócio-líder de segurança cibernética e privacidade da KPMG no Brasil e na América do Sul;

(**) - É líder de serviços financeiros da KPMG no Brasil.

Confira a lista das sete tendências de inovação para este ano

A Claranet Brasil, multinacional de tecnologia com foco em soluções especializadas de cloud, cibersegurança, dados & IA, workplace e modernização de aplicações, divulga seu levantamento anual com as principais tendências em inovação para 2025.

Segundo Helton Pereira, diretor de operações da Claranet Brasil, o próximo ano deve ser bem disruptivo, com muita inovação, focando em alta eficiência e processamento, além de trazer o desafio da modernização de sistemas legados para o centro do debate e das estratégias empresariais.

“Mais do que modismos, as tendências de 2025 representam um amadurecimento das tecnologias que transformaram o mercado na última década. As empresas que adotarem essas inovações de forma estratégica estarão mais preparadas para prosperar em um ambiente competitivo e em constante mudança.

Acredito que o próximo ano será bem disruptivo, com muita inovação e crescimento, construindo um futuro no qual tecnologia e sustentabilidade caminharão lado a lado”, analisa Helton. Confira o que deve ser destaque no mercado de tecnologia:

1) IA e Machine Learning como propulsores da hiperautomação - A inteligência artificial (IA) e o machine learning (ML) seguem como protagonistas, impulsionando a hiperautomação. Empresas vão alavancar essas tecnologias para aumentar a produtividade, otimizar processos e



fornecer análises preditivas mais precisas.

A capacidade de antecipar comportamentos de mercado e padrões operacionais se tornará um diferencial competitivo essencial.

2) Revisão da arquitetura de nuvem pública - A nuvem pública passará por um upgrade significativo, com processadores mais potentes e recursos mais inteligentes. A integração de tecnologias emergentes permitirá que as empresas aproveitem ao máximo a escalabilidade e a eficiência energética, abrindo caminho para operações mais ágeis e econômicas.

3) Cibersegurança como prioridade estratégica - Após um ano de incidentes marcantes, 2025 será o ano do fortalecimento da segurança

digital. Empresas adotarão uma abordagem mais integrada, investindo fortemente em tecnologias de proteção para todos os ambientes – da nuvem às operações locais. A cibersegurança se tornará um pilar indispensável na construção da confiança digital.

4) Sustentabilidade digital - A pauta ambiental ganha força com a ampliação de operações sustentáveis. Data centers mais verdes, redução de emissões, créditos de carbono e foco em eficiência operacional marcarão o movimento de sustentabilidade digital. Empresas que investirem em práticas alinhadas ao ESG poderão colher benefícios financeiros e reputacionais significativos.

5) Investimento em capacitação e infraestrutura - Com o au-

mento das demandas de consumo e processamento, empresas investirão na capacitação de seus profissionais e em infraestrutura robusta. Ferramentas de ponta e habilidades aprimoradas serão fundamentais para garantir agilidade e excelência na entrega de resultados.

6) Modernização de sistemas legados - A modernização de sistemas antigos será acelerada pela integração de IA e ML. Essa evolução não só resolverá vulnerabilidades, como também tornará ambientes legados mais funcionais e seguros, preparando as empresas para desafios futuros.

7) Integração humano-máquina - Este promete ser o ano da crescente integração entre humanos e máquinas. Essa sinergia trará um aumento exponencial na produtividade, com ferramentas mais intuitivas e inteligentes.

Além disso, a coleta e análise de dados em tempo real ajudarão líderes a tomarem decisões mais informadas, pavimentando um caminho de inovação para os próximos cinco anos. - Fonte e mais informações: (<https://www.claranet.com.br/>).

Varejo exige integração de TI para análises preditivas e personalização

Em períodos de alta demanda e expectativa, surge a oportunidade para que varejistas e lojistas se destaquem dos concorrentes no mercado.

Nesse sentido, a IA pode ajudar a contornar desafios como a necessidade de controle rigoroso do estoque, acompanhamento organizado de pedidos, ativação de promoções e ofertas personalizadas e, principalmente, a missão de proporcionar ao cliente uma experiência agradável, satisfatória e de qualidade.

A integração da inteligência artificial na jornada de compras do varejo tem o papel de aliar estratégias e ferramentas para otimizar processos, impulsionar resultados e ajustar o plano de ações seguindo os parâmetros do setor. O principal obstáculo é driblar a concorrência e aplicar ajustes consideráveis como precificação, gerenciamento, controle de qualidade, padronização no atendimento e um pós-vendas atento.

Uma pesquisa da Aprix revelou que 63,6% das empresas baseiam seus preços nos da concorrência. Junto com esse parâmetro, utilizar uma estratégia inteligente de mercado pode aumentar as margens de negócios da empresa sem fazê-la perder competitividade. Neste cenário, soluções de automação têm sido fundamentais para ajudar lojistas a destacar suas operações com decisões assertivas e confiáveis aliadas à IA.

Com o uso de ferramentas automatizadas, é possível integrar plataformas e potencializar as vendas sem fricções durante a jornada. A Jitterbit, pioneira no mercado com solução low-code de IA, traz o App Builder.

A ferramenta democratiza o desenvolvimento de aplicativos corporativos a fim de ajudar lojistas e varejistas em períodos de alta

demanda e que exigem novos métodos para não só atrair clientes com ofertas personalizadas, mas evitar o abandono de carrinho e realizar o gerenciamento para que finalizem a compra de produtos ou de serviços.

“Mais do que nunca, a tecnologia é fundamental para o sucesso das vendas em um mercado varejista cada vez mais competitivo e saturado. Devido às exigências dos clientes, fornecer um serviço de alta qualidade, acompanhar a realização de pedidos, status das entregas e criar ofertas customizadas em tempo real faz toda a diferença”, explica Lucas Felisberto, VP LatAm de vendas & CS da Jitterbit.

Um e-commerce tem em média uma taxa de conversão de 1,33%, um número baixo devido a fatores como usabilidade ruim, lentidão, longo checkout, fricção no processo e antifraude restritivo.

Pensando nisso, a possibilidade de utilizar plataformas low-code com IA que permitem a criação de aplicativos, mesmo sem domínio da automação, apresenta para o lojista formas de identificar quais são os produtos mais desejados, qual é a disponibilidade no estoque, desenvolver promoções personalizadas e acompanhar as vendas.

A capacidade que a IA proporciona aos processos para distinção de ruídos e erros permite a construção de análises preditivas com precisão e assertividade, resultando na minimização de falhas e surgimento de oportunidades para possíveis ajustes e alterações. Com isso, o monitoramento de pedidos e entregas deve ser bem observado a fim de gerenciar a alta demanda e garantir que cada pedido seja processado sem gargalos operacionais.

O controle evita surpresas desagradáveis, identifica rapidamente o status de aprova-

ção dos pedidos e quando o produto não foi integrado ao ERP. A visão 360° das vendas de um negócio é uma maneira de alcançar grandes resultados, uma vez que ela reúne todas as informações em uma única tela, proporcionando ao SAC dados completos do perfil com pedidos realizados em plataformas de e-commerce, reclamações do Reclame Aqui, tickets abertos no suporte, dados de fidelidade do CRM e informações de entrega dos ERPs.

“A integração da IA oferece autonomia para criar promoções customizadas com botões call-to-action e no decorrer do atendimento, ofertas especiais chegam aos clientes de forma eficiente para melhorar a experiência”, destaca o vice-presidente Lucas. Os recursos promovidos pelos avanços da tecnologia, como a integração da IA no mercado, geram soluções que elevam o desempenho e a performance dos negócios durante campanhas de vendas com demandas acima da média.

Para Lucas, assim como a plataforma Harmony, da Jitterbit, que inclui ferramentas como iPaaS, API Manager, App Builder e EDI, é importante preparar as operações para o futuro que já estamos vivendo e simplificar processos, agregando as possibilidades inovadoras dentro das organizações.

“Com a crescente concorrência, as empresas que adotarem soluções tecnológicas estarão melhores posicionadas no mercado para não apenas atrair clientes, mas também proporcionar uma experiência de compra fluida e diferenciada, maximizando conversões e garantindo a fidelização.

A chave está na integração da inovação com técnicas bem executadas, tornando os processos cada vez mais digitais e conectados”, finaliza. - Fonte e mais informações: (<https://www.jitterbit.com/pt/>).