

# Pix no WhatsApp Inteligência Artificial

Dezembro de 2024



PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO

CAD



P I X   N O   W H A T S A P P   C O M   I N T E L I G Ê N C I A   A R T I F I C I A L

# O que é?

A nova tendência dos assistentes virtuais bancários é o envio de Pix pelo WhatsApp utilizando inteligência artificial para compreender os mais variados tipos de gatilhos enviados pelos clientes, sejam eles por texto, áudio, arquivos ou imagens.

# Objetivo e **metodologia**

Este estudo visa entender como as outras instituições financeiras estão lidando com essa nova ferramenta. Foram analisados concorrentes do Banco do Brasil que anunciaram o uso deste recurso em seus chatbots do WhatsApp.

## P I X   N O   W H A T S A P P   C O M   I N T E L I G Ê N C I A   A R T I F I C I A L

# Itaú

Ainda em fase beta para poucos clientes, o Itaú já anunciou a funcionalidade de Pix via WhatsApp com ajuda da inteligência artificial através de parcerias com canais de tecnologia.



**Pix pelo WhatsApp será possível com IA do Itaú; veja como vai fu...**

Inteligência Itaú chega para cinco mil clientes até o final do mês em forma...

[techtudo.com.br](https://techtudo.com.br)



**Pix via WhatsApp: como o Itaú está transformando a...**

Menos cliques, menos telas, menos complicações. Estratégia torna proce...

[mundodomarketing.com.br](https://mundodomarketing.com.br)



**Itaú libera Pix via WhatsApp com reforço da inteligência artificial**

•...

Plataforma chamada de Itaú Inteligência compreende mensagens...

[tecnoblog.net](https://tecnoblog.net)

Além disso, utilizou influencers e seus canais oficiais nas redes sociais para falar sobre a nova funcionalidade.

**Os testes já estão rolando. Com o Pix no WhatsApp, fazer um Pix f...**

@itau Os testes já estão rolando. Com o Pix no WhatsApp, fazer um Pix...

[tiktok.com](https://tiktok.com)

**Ninguém melhor que a Dona Beta pra contar essa novidade do...**

@itau Ninguém melhor que a Dona Beta pra contar essa novidade do...

[tiktok.com](https://tiktok.com)

## PIX NO WHATSAPP COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

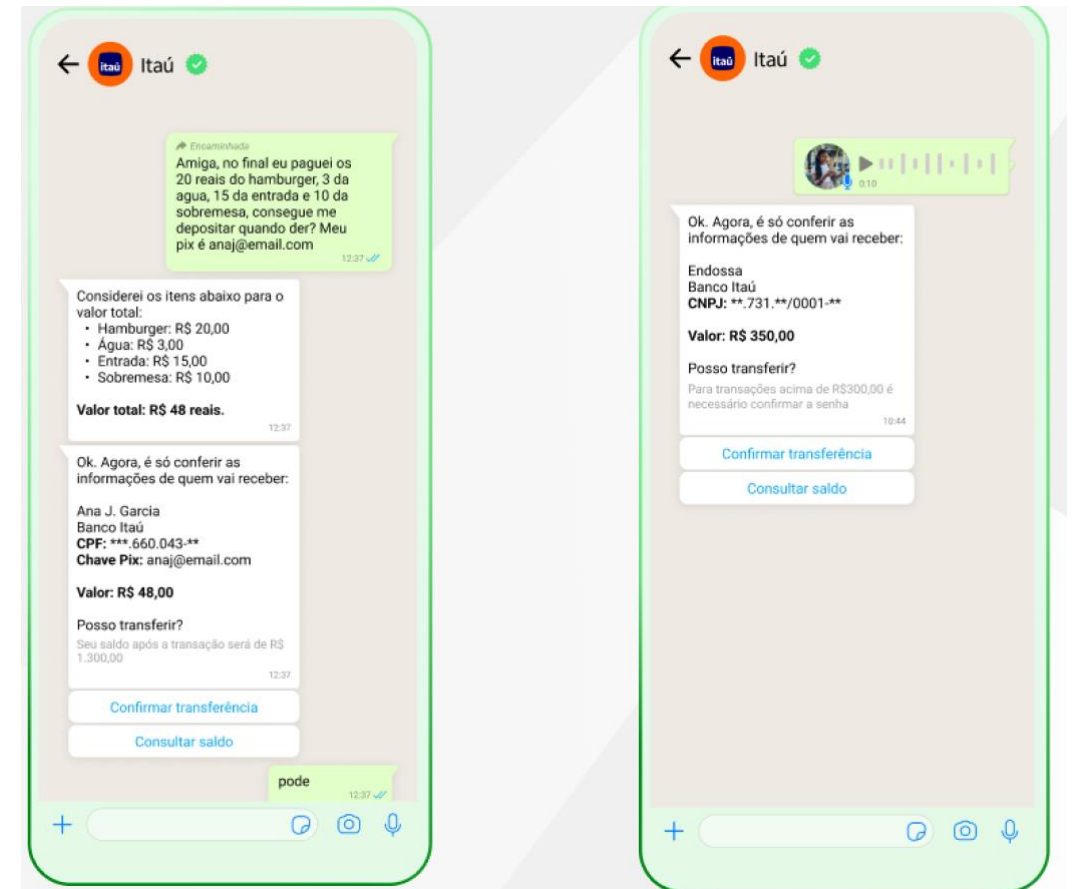
# Itaú

O banco divulgou algumas imagens com demonstrações de como a ferramenta vai funcionar. No print ao lado, podemos ver exemplos de mensagens com muitas informações e a IA fazendo contas, identificando a chave Pix e consolidando tudo para uma mensagem de confirmação de envio do Pix.

Também vemos a utilização de áudio para o envio dos dados e a IA identificando e consolidando eles para realização do Pix.

Na bolha de confirmação, também traz no rodapé a informação do saldo após a transação, além de botões para confirmação do Pix e para consulta de saldo (com certa redundância, uma vez que o saldo já foi apresentado no rodapé).

O Itaú não divulgou maiores informações sobre como as transações serão completas e quais serão os níveis de segurança.



## PIX NO WHATSAPP COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

# Itaú

"É uma linguagem que adapta ao comportamento do cliente. É interessante que, à medida que a pessoa interage, ela vai se adaptando. Às vezes mais formal, outras informal, com mais uso de emoji"

João Araújo, diretor de Negócios,  
Plataformas e Experiência Digitais do Itaú

"O Pix com inteligência artificial lembra modelo adotado pelo PicPay e pela Magie, com uso de LLM para compreender a linguagem natural utilizada pelas pessoas. O Banco do Brasil também realiza operações a partir do mensageiro, mas sem o emprego de IA."

Trecho da matéria do Tecnoblog

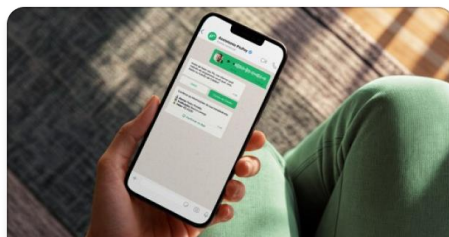
"Os usuários vão precisar autorizar o Pix via WhatsApp a partir do super app do Itaú. Feito isto, não será necessário realizar biometria nem outras comprovações de identidade. A Inteligência Itaú inicialmente trabalha com limite de R\$ 200 por dia. O banco ressalta que o consumidor deverá dar a autorização final para cada transação."

Trecho da matéria do Tecnoblog

P I X   N O   W H A T S A P P   C O M   I N T E L I G Ê N C I A   A R T I F I C I A L

# PicPay

Também em período de testes, o PicPay anunciou o Pix via WhatsApp com ajuda da inteligência artificial e explicou como será o funcionamento das transações pelo app de conversas.



## PicPay lança IA para fazer Pix no WhatsApp: saiba como funciona

Assistente de Inteligência Artificial treinado em parceria entre PicPay e...

[tt techtudo.com.br](https://techtudo.com.br)

## Pix no PicPay: a melhor experiência e vantagens exclusi...

No PicPay você transfere e recebe dinheiro com rapidez e segurança, in...

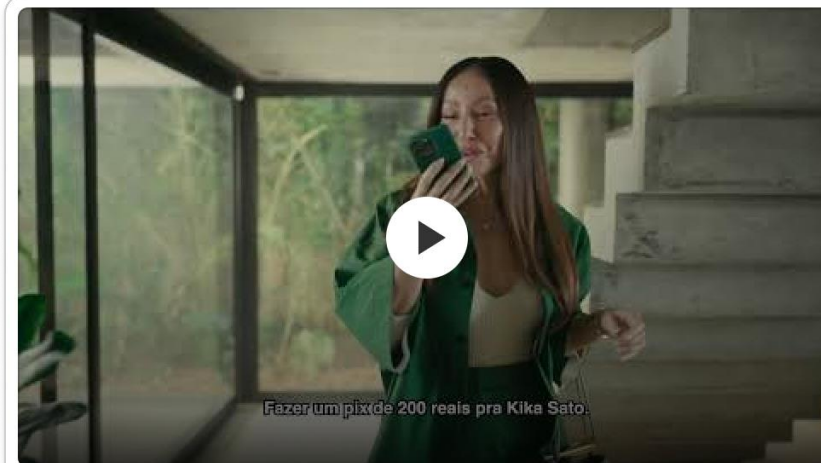
[picpay.com](https://picpay.com)

## Como fazer uma transferência Pix pelo WhatsApp?

Para fazer um Pix usando nosso Assistente PicPay no Whatsapp, fize...

[meajuda.picpay.com](https://meajuda.picpay.com)

O PicPay fez algumas campanhas com 'celebridades' para a divulgação da funcionalidade. Existe um vídeo com a Sabrina Sato explicando como funcionada.



## Pix no WhatsApp com Assistente PicPay | tutorial

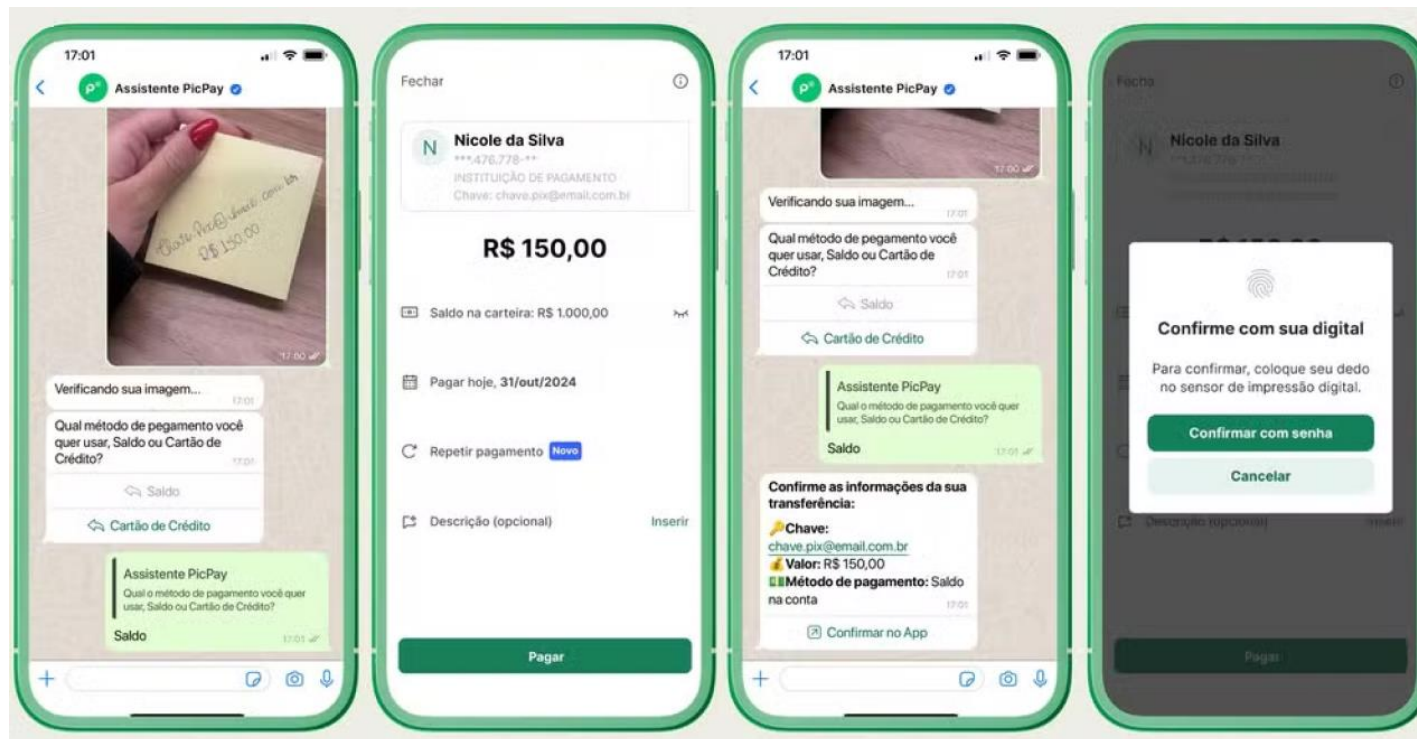
[YouTube](#)



## PIX NO WHATSAPP COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

# PicPay

Foram divulgadas algumas imagens demonstrando o funcionamento e explicando os procedimentos para o envio de Pix. Na verdade, o Pix não é enviado pelo WhatsApp, que apenas reúne os dados da transação e depois encaminha o cliente para o app com essas informações. Então, o Pix é feito por lá.

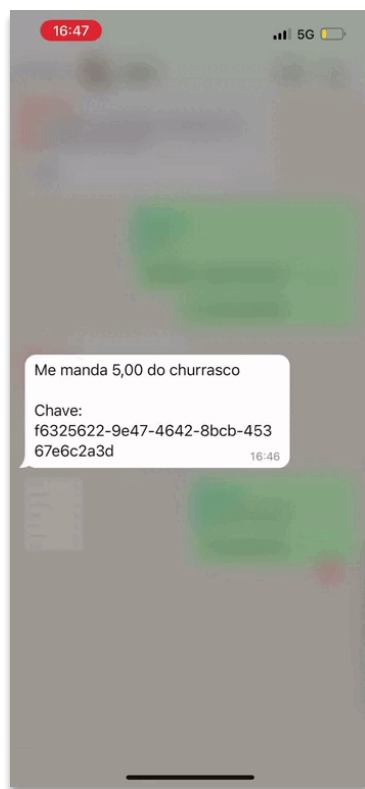




## PIX NO WHATSAPP COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

# PicPay

Existem algumas respostas às perguntas frequentes no site oficial do PicPay que explicam como fazer o Pix, além de informações sobre segurança.



### Como fazer uma transferência Pix pelo WhatsApp?

Para fazer um Pix usando nosso Assistente PicPay no Whatsapp, fizemos um passo a passo pra você:

1. Enviar uma mensagem ou áudio ou imagem, pro Assistente PicPay, contendo a informação de valor e destinatário (nome ou chave Pix);
2. O Assistente PicPay vai configurar o Pix para você e pedir para confirmar as informações;
3. Se estiver tudo certo, vamos te enviar um link que vai te direcionar pro App PicPay;
4. Revise os dados do destinatário e finalize a transação diretamente no App PicPay.

### É seguro fazer uma transferência Pix pelo WhatsApp?

Sim! A nossa inteligência artificial vai te direcionar para finalizar a transação no App do PicPay para garantir que a transação seja autenticada e enviada com segurança.



P I X   N O   W H A T S A P P   C O M   I N T E L I G Ê N C I A   A R T I F I C I A L

# PicPay

“Ficou ainda mais fácil, prático e seguro fazer Pix. Agora você conta com as múltiplas camadas de proteção do WhatsApp, além da segurança que só o PicPay te dá. Com o Assistente PicPay, seus Pix podem ser feitos direto pelo WhatsApp.”

Site do PicPay

“O Assistente PicPay utiliza a infraestrutura do Microsoft Azure OpenAI Service, e foi desenvolvido pela instituição financeira em parceria com a Meta. No aplicativo, as conversas com a ferramenta são totalmente seguras, pois mantém a criptografia de ponta a ponta do WhatsApp.”

Trecho da matéria do Techtudo

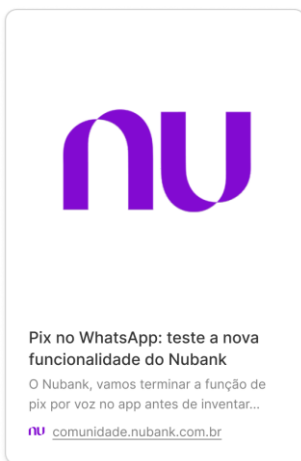
“Usar o Assistente PicPay é fácil e superseguro, porque ele conta com a múltiplas camadas de proteção do WhatsApp, além de toda a segurança do PicPay.”

SATO, Sabrina. Fala no vídeo promocional no site do PicPay

## PIX NO WHATSAPP COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

# Nubank

A funcionalidade também está em testes no Nubank. O banco enviou mensagens ativas para os selecionados explicando a funcionalidade.



Eles utilizaram seu site oficial, além do blog e da comunidade de clientes para divulgação dos testes e discussão dos resultados.

### Como funciona o Pix no WhatsApp?

Ao participar do teste, será possível realizar transações de Pix em três modos diferentes:

1. Pix por texto: escreva o nome do destinatário e o valor a ser enviado;
2. Pix por voz: grave um áudio informando o nome do destinatário e o valor da transferência;
3. Pix por imagem: envie uma foto que contenha o nome do destinatário e o valor a ser transferido.

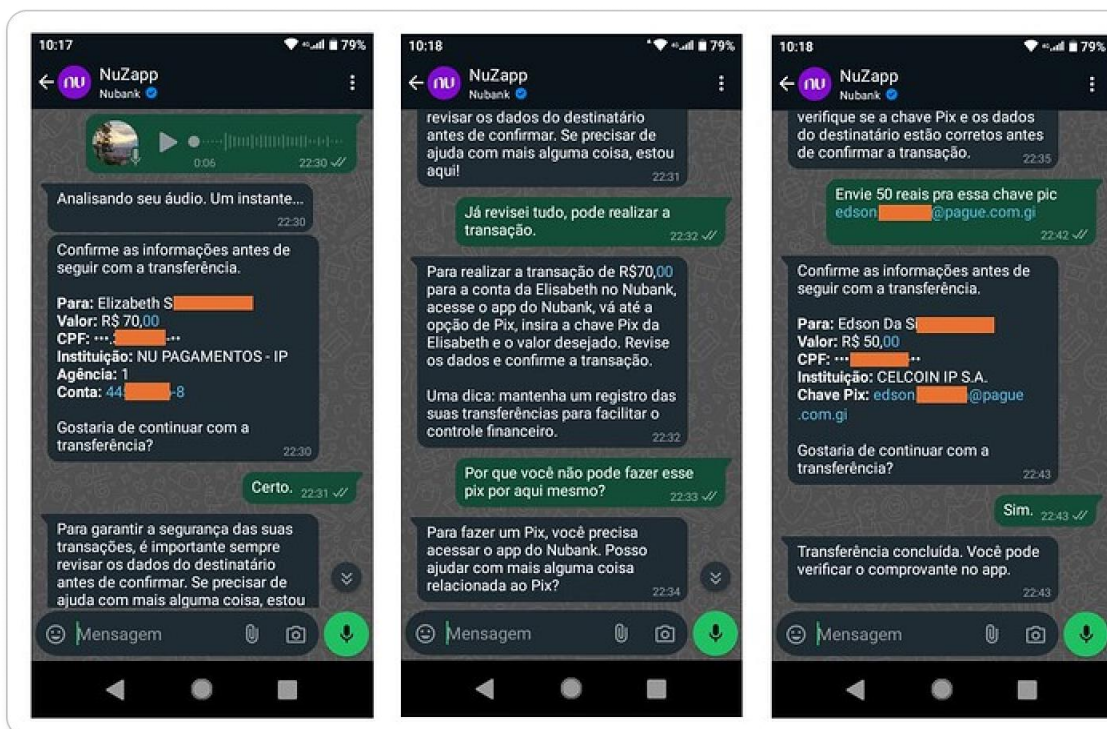
Vale dizer que, durante o teste, o valor máximo para as transações será de R\$ 200.

Então, se você deseja embarcar nessa com a gente, inscreva-se para fazer parte de mais um passo importante na evolução do Nubank 🚀

## PIX NO WHATSAPP COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

# Nubank

Alguns clientes compartilharam a experiência na comunidade, demonstrando como a funcionalidade está se comportando após testes realizados. Apesar de alguns erros relatados, houve sucesso.



### Edson\_Bezerra

2 26 out

Recentemente realizei mais alguns testes, tentei enviar um Pix por áudio para a minha irmã (*Envie 70 reais para conta Nubank de Elizabeth S...*); porém, o NuZapp me recomendou acessar o app do Nu. Creio que alguma medida de segurança do sistema suspeitou de fraude.

Então, fiz para minha conta na Magie, usando minha chave nessa instituição, desta vez foi finalizada com sucesso, só que o comprovante só ficou disponível no app. Penso que essa última incongruência não deveria existir, já que a transferência foi realizada para uma outra conta minha, o comprovante deveria ser disponibilizado pelo próprio zap.

Logo, seria desnecessário esse acesso ao app, anulando de certa forma a praticidade de se utilizar o WhatsApp. Encaro mais como uma medida de segurança preventiva. Mas, no geral, está funcionando bem, até o presente momento não tenho notado falhas graves no funcionamento desse serviço.

Ao realizar novos testes estarei compartilhando por aqui para ajudar outras pessoas.

P I X   N O   W H A T S A P P   C O M   I N T E L I G Ê N C I A   A R T I F I C I A L

# Nubank

“Clientes do Nubank podem usar Inteligência Artificial para fazer Pix no app, com a segurança que você já conhece. As transferências instantâneas via WhatsApp estão em teste e devem ser liberadas para os clientes aos poucos.”

Blog do Nubank

“Com o Pix pelo WhatsApp, você não precisa entrar no aplicativo do Nu quando estiver fora de casa, por exemplo.”

Blog do Nubank

“Esse eu prefiro esperar os feedbacks, eu já não me senti seguro quando lançaram da própria Meta para o envio de dinheiro dentro do whatsapp, sou meio que da ideia de centralizar apenas em um local.”

Felipe Moraes, membro da comunidade Nubank

P I X   N O   W H A T S A P P   C O M   I N T E L I G Ê N C I A   A R T I F I C I A L

# Magie

A Magie certamente é a instituição financeira mais avançada no uso de inteligência artificial em seu assistente virtual, uma vez que o 'banco' todo funciona pelo WhatsApp, sem necessidade de aplicativo bancário.

É possível realizar transações Pix utilizando texto, áudio ou imagens. A IA consegue reconhecer os dados e fazer o Pix diretamente pelo WhatsApp de forma bem rápida.

Além disso, a Magie anunciou que integrou 10 bancos ao WhatsApp via Open Finance, permitindo que seus usuários realizem pagamentos e transferências via PIX usando saldo de contas de diferentes instituições financeiras.



**Ele tem um banco no WhatsApp que já movimentou R\$ 130...**

Empresa já captou R\$ 28 milhões para financiar a operação

[exame.com](https://exame.com)



**Conheça o "banco" brasileiro que funciona 100% no WhatsApp**

Magie, que funciona como assistente financeiro dentro do WhatsApp, já m...

[olhardigital.com.br](https://olhardigital.com.br)



**Use seu saldo de outros bancos na Magie**

Use seus bancos na Magie

Agora você não precisa mais carregar seus apps de banco por aí. A Magie tr...

[magie.com.br](https://magie.com.br)



**Com recursos da Meta e OpenAI, Magie integra 10 bancos ao Wh...**

Função permite aos usuários do Whatsapp fazer pagamentos e transf...

[tiinside.com.br](https://tiinside.com.br)

Novidade na Magie



**Use seus bancos no WhatsApp**

Agora você pode usar suas contas com a Magie e nunca mais abrir um app de banco.

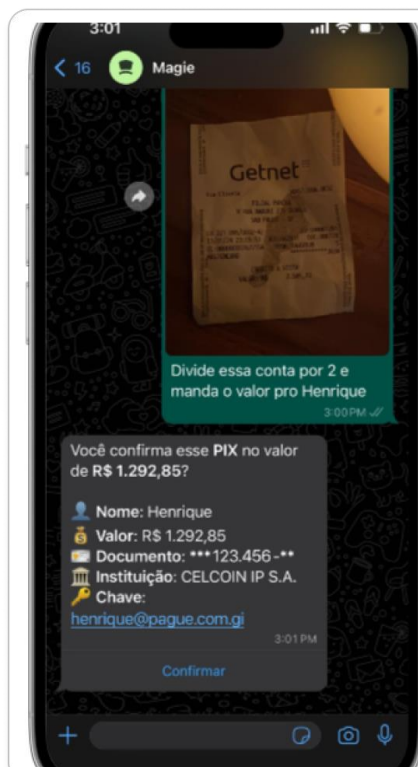
[Saiba mais →](#)



PIX NO WHATSAPP COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

# Magie

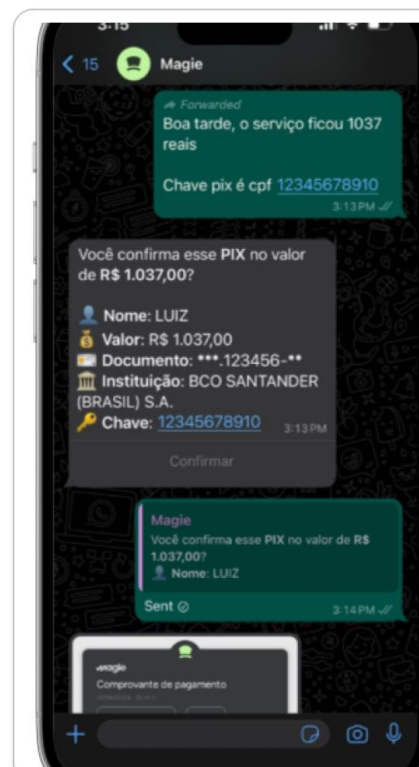
A instituição tem uma ferramenta poderosa de identificação dos dados e consegue extrair informações de áudios longos, textos com muitas informações (encaminhados ou digitados) e fotos de comprovantes ou notas fiscais.



Pix por foto e áudio

## Uma imagem ou mil palavras.

Mande uma foto ou apenas fale - a Magie converte suas fotos e áudios em transferências Pix. Mergulhe na simplicidade de uma assistente que entende você.



Mensagens encaminhadas

## Encaminhou, pagou.

A Magie interpreta e executa o pagamento de mensagens encaminhadas sem que você precise digitar nada. É a maneira mais rápida de lidar com pagamentos recebidos via WhatsApp.



P I X   N O   W H A T S A P P   C O M   I N T E L I G Ê N C I A   A R T I F I C I A L

# Magie

“Queremos transformar a maneira como as pessoas lidam com suas finanças, tornando o processo tão simples quanto enviar uma mensagem para um amigo. Tudo isso, claro, com segurança e eficiência.”

Luiz Ramalho, CEO da Magie

“Combinando tecnologia avançada e uma interface familiar e segura, a Magie se coloca como uma opção poderosa para transações bancárias cotidianas, especialmente para aqueles que buscam agilidade e simplicidade”

Luiz Ramalho, CEO da Magie

“Para a parte de segurança, um dos grandes desafios do setor, as próprias aplicações do WhatsApp, como reconhecimento facial, ajudarão nas transações.”

Trecho da matéria na Revista Exame

# Conclusões

O uso de **inteligência artificial** para facilitar as transações de **Pix via WhatsApp** está se tornando cada vez mais comum entre instituições financeiras como Itaú, PicPay, Nubank e Magie.

## Vantagens Identificadas

O WhatsApp é amplamente utilizado, facilitando o acesso dos clientes aos serviços bancários sem a necessidade de baixar aplicativos adicionais. A interface familiar do WhatsApp torna a interação com o banco mais simples, eliminando a necessidade de aprender a usar um novo aplicativo. Além disso, a inteligência artificial permite uma comunicação mais fluida, adaptando-se ao estilo do usuário, seja ele formal ou informal.

## Segurança e Limitações

A segurança continua sendo uma preocupação central, levando as instituições a implementarem diversos níveis de proteção, como limites diários, confirmações pelo aplicativo bancário e criptografia de ponta a ponta no WhatsApp. O desenvolvimento do reconhecimento facial é uma medida adicional para aumentar a segurança das transações.

## Desafios e Oportunidades

Apesar dos erros relatados nos testes, o potencial para agilizar e **simplificar transações financeiras é significativo**.

A **integração com Open Finance**, como no caso da Magie, oferece uma visão promissora para a interoperabilidade entre diferentes instituições financeiras.

P I X   N O   W H A T S A P P   C O M   I N T E L I G Ê N C I A   A R T I F I C I A L

# Sugestões de boas práticas

## Foco na Segurança

Implementar múltiplas camadas de segurança e explorar tecnologias como reconhecimento facial e biometria.

Definir limites de transações e exigir autorizações explícitas para cada operação.

## Experiência do Usuário

Desenvolver interfaces intuitivas e adaptáveis, que permitam interações naturais e simples para diversos perfis de usuários.

Garantir que a comunicação com a IA seja clara, com respostas e confirmações rápidas.

## Educação e Comunicação

Realizar campanhas educativas para informar e tranquilizar os usuários sobre a segurança e o funcionamento das novas funcionalidades.

Utilizar canais oficiais e influenciadores para aumentar a confiança e a adesão dos clientes.

## Monitoramento e Feedback

Coleta de feedback dos usuários e monitorar ativamente o desempenho e a segurança das transações através de curadorias.

Ajustar as funcionalidades com base nas respostas dos clientes e nos dados de uso para melhorar continuamente a experiência.

## Colaboração e Inovação

Trabalhar em parceria com empresas de tecnologia e explorar novas integrações, como o Open Finance, para ampliar as possibilidades de uso e melhorar a oferta de serviços.



SQUAD

# PESQUISA E EXPERIMENTAÇÃO

João Paulo Borgonove – UX e Curador  
Renata Lopes – Revisora