

Trusted AI

COMPROMISSO DO BRADESCO
COM A IA CONFIÁVEL



COMPROMISSO DO BRADESCO COM A IA CONFIÁVEL (Trusted AI)

A inteligência artificial (IA) está revolucionando a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos, desempenhando um papel crucial no contexto dos negócios e da sustentabilidade.

No contexto empresarial e de negócios, a IA permite a análise de grandes volumes de dados para identificar padrões e prever tendências, ajudando as empresas a tomarem decisões mais estratégicas e baseadas em dados. Além disso, a IA pode automatizar tarefas operacionais, reduzindo custos e aumentando a eficiência.

Sob a ótica da sustentabilidade, a IA pode contribuir com a gestão eficiente de recursos, apoiando o monitoramento socioambiental e climático e o desenvolvimento de soluções inovadoras para reduzir esses impactos nos negócios e nas operações. Por exemplo, algoritmos de IA podem otimizar o uso de energia em edifícios, prever a demanda por recursos e até mesmo auxiliar na agricultura de precisão, promovendo uma produção mais sustentável.

É importante que as partes interessadas se engajem proativamente na gestão responsável da IA confiável, englobando o aumento das capacidades humanas, a inclusão de populações sub-representadas, a redução das desigualdades socioeconômicas e a proteção ao meio ambiente.

Conforme a OECD AI Principles¹, o uso da IA em direção à prosperidade e resultados benéficos para as pessoas e o planeta é uma prioridade. A IA confiável pode desempenhar um papel importante no avanço do crescimento inclusivo e contribuir com o desenvolvimento sustentável em linha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU (ODS), principalmente em áreas como educação, saúde, transporte, agricultura, meio ambiente e cidades sustentáveis.

¹ Principle 1.1 - Inclusive growth, sustainable development and well-being (OECD AI Principle) - OECD.AI

Vale destacar também como a IA está moldando o futuro do trabalho e a importância de se preparar para essas mudanças. De acordo com Relatório do WEF (2025)^{2,3}, a IA continua a ser um dos principais motores de transformação no mercado de trabalho e na economia global, reforçando três pontos principais: i) Crescimento de Empregos e Mudanças no Mercado de Trabalho com demandas crescentes por habilidades em IA, big data e segurança cibernética; ii) Desenvolvimento de novas skills como criatividade, resiliência e colaboração, além das habilidades tecnológicas, uma vez que as habilidades tecnológicas e humanas serão essenciais para se adaptar às rápidas mudanças no mercado; iii) Impacto da IA Generativa que está revolucionando setores e criando novas oportunidades, mas também apresenta desafios significativos de implementação, que demandam uma governança robusta e regulamentação resilientes.

Quando olhamos a indústria financeira, o seu impacto é ainda mais evidente. No Bradesco, estamos à frente dessa transformação, liderando sempre com responsabilidade e compromisso com as pessoas. O Bradesco reconhece o potencial dessa tecnologia para impulsionar o progresso e já começou a utilizá-la como aliada para tornar processos mais eficientes, apoiar a tomada de decisão e aprimorar a experiência dos nossos clientes. Reconhecemos que a adoção dessa tecnologia exige responsabilidade e contamos com diretrizes internas para garantir que sua integração ocorra de maneira ética, sempre respeitando nossos valores e o nosso propósito de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade.

A IA confiável não só impulsiona a competitividade empresarial, mas também apoia a transição para um futuro mais sustentável.

² WEF_Future_of_Jobs_2025_Press_Release_PTBR.pdf

³ IA, tecnología y la "Era Inteligente" en Davos 2025. Lo que hay que saber | Foro Económico Mundial

PRINCÍPIOS DE IA CONFIÁVEL

O futuro da inovação é humano. Para guiar a implementação da IA no Bradesco, nos pautamos em padrões de relevância internacional para promoção de IA segura e confiável que respeita a privacidade de dados e aos direitos humanos: os princípios de IA confiável da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), adotados em 2019 e atualizados em 2024.

No Bradesco, a governança e a gestão de IA estão alinhadas com seu propósito e valores institucionais, direcionando todo o ciclo de vida do sistema de IA, norteando a metodologia a ser seguida no desenvolvimento, na aquisição e na utilização/implementação pela Organização, alinhadas com os princípios globais do uso ético de IA, que promovem a utilização inovadora, confiável e que respeita os direitos humanos e os princípios democráticos.

CULTURA INTERNA DE INOVAÇÃO

Nosso compromisso com IA Confiável é refletida na nossa governança e permeia todos os níveis da Instituição. Nossas equipes estão em constante capacitação sobre inovação para enxergar a IA de maneira ética e responsável, sempre com foco nas pessoas e no impacto positivo que podemos gerar.

“No final das contas, a IA é, essencialmente, sobre pessoas. Por isso, no Bradesco já entendemos que é fundamental que seu desenvolvimento esteja alinhado a princípios éticos, que evite viés em sua utilização e desenvolvimento, assegurando que cada decisão seja justa, transparente e capaz de contribuir positivamente para todos os nossos clientes.”

JORNADA DE IA DO BRADESCO

Somos pioneiros no uso de IA no mercado financeiro brasileiro, tendo como um dos alicerces da nossa estratégia digital a Aceleração Digital promovida pelo uso intensivo e responsável de IA, dados e analytics. Conheça como o Bradesco utiliza a IA nos seus negócios e operações:

1. **Otimização da experiência dos nossos clientes:** utilizamos IA em ferramentas de análise de dados e no *Open Finance* para processar informações e gerar recomendações relevantes e personalizadas para os nossos clientes.
2. **Aumento de eficiência e produtividade:** aplicamos recursos de IA Generativa para otimizar tempo e trabalho em processos operacionais, tornando mais inteligentes e automatizados tanto nossos serviços financeiros, quanto segmentos administrativos do Bradesco, como gestão de recursos humanos, atendimento aos clientes, demandas jurídicas e de ouvidoria.
3. **Segurança e prevenção de riscos:** utilizamos IA para prevenção de ameaças de cibersegurança.

Nosso objetivo é, cada vez mais, oferecer serviços de qualidade aos nossos clientes. Agregaremos inovação sempre que houver potencial de benefícios.

Caso BIA:

Lançamos a **BIA (Bradesco Inteligência Artificial)** em 2016, e desde então seguimos aperfeiçoando suas funcionalidades, aproximando-a de nossos clientes ao oferecer atendimento para tirar dúvidas, realizar transações, recomendar investimentos e avisar sobre vencimento de aplicações.

Internamente, a BIA também se aplica às mais diversas operações do Bradesco, tirando dúvidas dos funcionários com base nos regimentos internos.

Desde sua implementação, a BIA já teve 2,2 bilhões de interações, e apresenta hoje 88% de acertos no entendimento das demandas do cliente, resolvendo-as de forma satisfatória já na primeira interação. Em 2023, incrementamos a BIA Agências com IA Generativa, que está assistindo os gerentes no atendimento de clientes para Recuperação de Crédito e Crédito pessoal.

Identificamos de forma clara os conteúdos gerados pela IA, assegurando transparência e reforçando a confiança de nossos clientes e colaboradores. Estamos igualmente comprometidos em oferecer aos usuários uma experiência mais informada e segura, permitindo que identifiquem, de maneira simples e intuitiva, quando estão interagindo com conteúdos provenientes de inteligência artificial.

“A BIA foi se tornando mais inteligente. Saiu da era informacional, migrou para a fase transacional e hoje trabalhamos com a visão da BIA como uma ‘concierge’”, Edilson Reis, CIO e diretor-executivo do Bradesco.

Nos preparando para escalar ainda mais o uso dessa ferramenta, estabelecemos um framework, com boas práticas para seu uso responsável e seguro.

Saiba mais sobre a BIA em: <https://static.bradesco.com.br/watsbiachatsit/>

Este é o compromisso Bradesco para uma IA confiável.

RAFAEL FORTE ARAUJO CAVALCANTI

governanca.ia@bradesco.com.br