

A Illumia investe mais de US\$ 4 milhões no Brasil e apresenta soluções para o setor financeiro na Febraban Tech

A empresa do holding Waiken ILW instala equipes de desenvolvimento, pesquisa e vendas no país e torna o Brasil o foco de sua expansão regional, ultrapassando já a marca de 10 milhões de pessoas atendidas na América Latina.

São Paulo, 25 de agosto de 2026. A Illumia, a maior empresa latino-americana de soluções de atendimento agêntico em volume de pessoas atendidas, anuncia um investimento superior a 4 milhões de dólares para ampliar suas operações no Brasil.

Os novos investimentos foram anunciados nesta terça-feira pelo CEO da empresa, Daniel Figueirido, no Febraban Tech, o maior evento de tecnologia e inovação para o setor financeiro da América Latina, que está sendo realizado no Distrito Anhembi, em São Paulo.

A Illumia destinará os novos investimentos à criação de equipes locais de desenvolvimento, pesquisa e vendas, o que consolidará o Brasil como o principal foco de expansão da empresa na América Latina.

Durante o evento, a empresa controlada pela holding Waiken ILW apresenta ao mercado brasileiro sua plataforma de inteligência artificial voltada para a modernização do atendimento omnicanal e a automação de processos para bancos, fintechs e grandes empresas.

Nesse contexto, o setor financeiro figura entre as prioridades da empresa devido à crescente demanda por eficiência operacional e melhoria da experiência do cliente na maior economia da América Latina.

“A proposta da Illumia permite às empresas adotarem a inteligência artificial desde o primeiro dia, sem investimentos iniciais em infraestrutura nem na implementação de plataformas de terceiros. O modelo é baseado em resultados e acompanha toda a operação do cliente”, afirmou Figueirido no espaço da Illumia.

Nos últimos dois anos, a plataforma da Illumia tornou-se a maior operação de atendimento ao cliente com inteligência artificial do Brasil, graças aos serviços prestados à Sky Brasil, à Sky Móvel e à plataforma de TV ao vivo e streaming SKY+. Após ser validada em grande escala, começou a ser exportada para outros mercados.

“O Brasil deixou de ser apenas um mercado estratégico para se tornar o principal centro de desenvolvimento da Illumia. Foi aqui que construímos, em parceria com a Sky, a maior operação de atendimento com IA do país. Agora, estamos levando essa experiência a um setor que atravessa um momento decisivo de transformação, oferecendo a bancos e fintechs uma tecnologia já validada em grande escala e pronta para gerar resultados desde o primeiro dia”, afirmou Figueirido.



A empresa já ultrapassou a marca de 10 milhões de pessoas atendidas em 12 países da América Latina, onde se estabeleceu por meio do atendimento ao cliente da DIRECTV Latin America e de outras empresas.

Entre os resultados alcançados por seus clientes, destacam-se a resolução automática de 80% das consultas, uma redução de até 45% nos custos operacionais e uma diminuição de 20% nas chamadas reincidentes.

“A inteligência artificial não substitui a relação humana, mas amplia a capacidade das empresas de oferecer um atendimento mais rápido, contextualizado e personalizado. Ao integrar a IA generativa aos processos de suporte técnico e comercial, conseguimos resolver a maior parte das demandas de forma automática e transformar cada interação em uma oportunidade para conhecer melhor o cliente e aprimorar sua experiência”, acrescentou Figueirido.

Por trás desses resultados, a plataforma da Illumia combina agentes digitais a uma equipe de mais de 2.200 especialistas distribuídos pela América Latina. A tecnologia utiliza o conceito de Extreme Automation para automatizar jornadas completas por meio de fluxos Zero Touch, IA generativa, diagnósticos guiados e acompanhamento contextual em tempo real.

A solução acompanha toda a jornada do consumidor, desde a aquisição e o onboarding até o atendimento, a gestão de cobranças e a recuperação de clientes. Operando 24 horas por dia, sete dias por semana, a plataforma adapta sua capacidade de acordo com o volume e as necessidades de cada operação.

Com forte presença no Brasil, a Illumia também impulsiona sua estratégia de internacionalização, com a recente inauguração de uma operação nos Estados Unidos e o início das atividades este ano em Israel e na Espanha. O próximo passo será a entrada da empresa no México. Em apenas dois anos, a companhia consolidou sua posição como uma das principais empresas latino-americanas de inteligência artificial generativa aplicada às áreas de Customer Care, Customer Acquisition e Quality.

Sobre a Illumia

A Illumia é uma companhia nativa de IA que acelera a transformação das empresas em direção a modelos de atendimento mais eficientes, lucrativos e centrados no cliente. A empresa integra inteligência artificial, automação e talento humano para gerar resultados de negócios mensuráveis. Para mais informações, acesse: illumiagroup.ai.

Sobre a Waiken ILW

A WAIKEN ILW é o holding mediatech integrado por empresas que oferecem soluções para consumidores (B2C) e empresas (B2B) na Argentina, Barbados, Brasil, Chile, Colômbia, Curaçau, Equador, Peru, Trinidad e Tobago, México e Uruguai. Sua arquitetura conta com verticais de negócios de conectividade por fibra óptica e satélite, telefonia móvel, televisão por assinatura, streaming, OTT, produção, conteúdo e canais próprios, tecnologia e seguros. Para mais informações, visite: <https://www.waikenilw.com/>