

A ERA DA IA O NOVO JEITO DE BANCARIZAR



KAMILA REZENDE BORGES

A Revolução da Inteligência Artificial no Setor Bancário

A inteligência artificial (IA) está mudando o jeito como os bancos funcionam e interagem com os clientes. Aqui, vamos explorar as principais transformações e benefícios dessa tecnologia, com exemplos práticos para facilitar o entendimento. Vamos lá!



01

Atendimento 24/7

IA no Suporte ao Cliente

A IA tornou o atendimento bancário mais rápido e eficiente. Com o uso de chatbots e assistentes virtuais, os clientes podem resolver problemas e tirar dúvidas a qualquer hora do dia ou da noite, sem precisar esperar por um atendente.

Exemplo: A Caixa usa um assistente virtual que ajuda os clientes com consultas simples, como saldo de contas e informações sobre produtos. Isso reduz a espera nas filas e melhora a experiência do usuário.

02

Análise de Crédito

Decisões Mais Ágeis

Tradicionalmente, a análise de crédito nos bancos envolvia processos longos e detalhados. Com a IA, os bancos conseguem acelerar a avaliação, usando algoritmos que analisam o comportamento financeiro dos clientes de forma mais rápida e eficiente.

Exemplo: Para empréstimos e financiamentos, a Caixa utiliza IA para analisar o perfil do cliente com base em seu histórico bancário e dados de transações, agilizando a aprovação de crédito e oferecendo opções mais personalizadas.

03

Segurança Reforçada

Prevenção de Fraudes

Com a IA, os bancos conseguem detectar fraudes em tempo real, monitorando transações para identificar comportamentos incomuns. Isso garante maior segurança para os clientes ao realizar suas operações bancárias.

Exemplo: A Caixa usa IA para monitorar transferências e pagamentos em tempo real, identificando rapidamente atividades suspeitas, como saques em locais diferentes ou valores elevados, prevenindo fraudes antes que o cliente perceba.

04

Eficiência Operacional

Menos Processos Manuais

A automação de processos internos tem sido uma das principais vantagens da IA para a Caixa. Isso resulta em maior eficiência nas operações, reduzindo a carga de trabalho manual e acelerando a prestação de serviços.

Exemplo: A Caixa utiliza IA para automatizar a verificação de documentos e o processamento de solicitações de crédito. Isso acelera o tempo de resposta aos clientes, tornando o banco mais eficiente.

05

Inclusão Bancária

Acesso para Mais Pessoas

A Inteligência Artificial é uma poderosa ferramenta para promover a inclusão bancária, especialmente em regiões com baixa acessibilidade aos serviços tradicionais. Através de soluções tecnológicas, a IA ajuda a trazer serviços financeiros mais acessíveis para diferentes perfis de clientes, incluindo aqueles sem acesso a internet de alta qualidade ou sem experiência prévia com bancos.

Exemplo: A Caixa Econômica Federal tem utilizado IA para oferecer soluções financeiras mais acessíveis a populações vulneráveis, como a disponibilização de serviços por meio do aplicativo Caixa Tem, que permite a realização de transações bancárias, pagamentos e transferências, sem a necessidade de uma agência física ou internet de alta velocidade. Essa plataforma, especialmente durante o período de pandemia, contribuiu significativamente para a inclusão de pessoas que antes estavam fora do sistema bancário.

006

Melhorando a Experiência do Cliente

Serviços Mais Ágeis e Personalizados

A Inteligência Artificial pode transformar a jornada do cliente, tornando-a mais fluida e agradável. Com o uso de IA, os bancos podem oferecer serviços mais rápidos, como a realização de transações automatizadas, além de poder personalizar a experiência com base nas preferências e necessidades individuais de cada cliente.

Exemplo: A Caixa Econômica Federal tem implementado sistemas de IA que ajudam a personalizar ofertas de produtos e serviços financeiros para seus clientes. Isso é feito com base nos dados coletados de interações anteriores e comportamentos no aplicativo, oferecendo sugestões personalizadas de

OBRIGADA POR LER ATÉ AQUI!

