

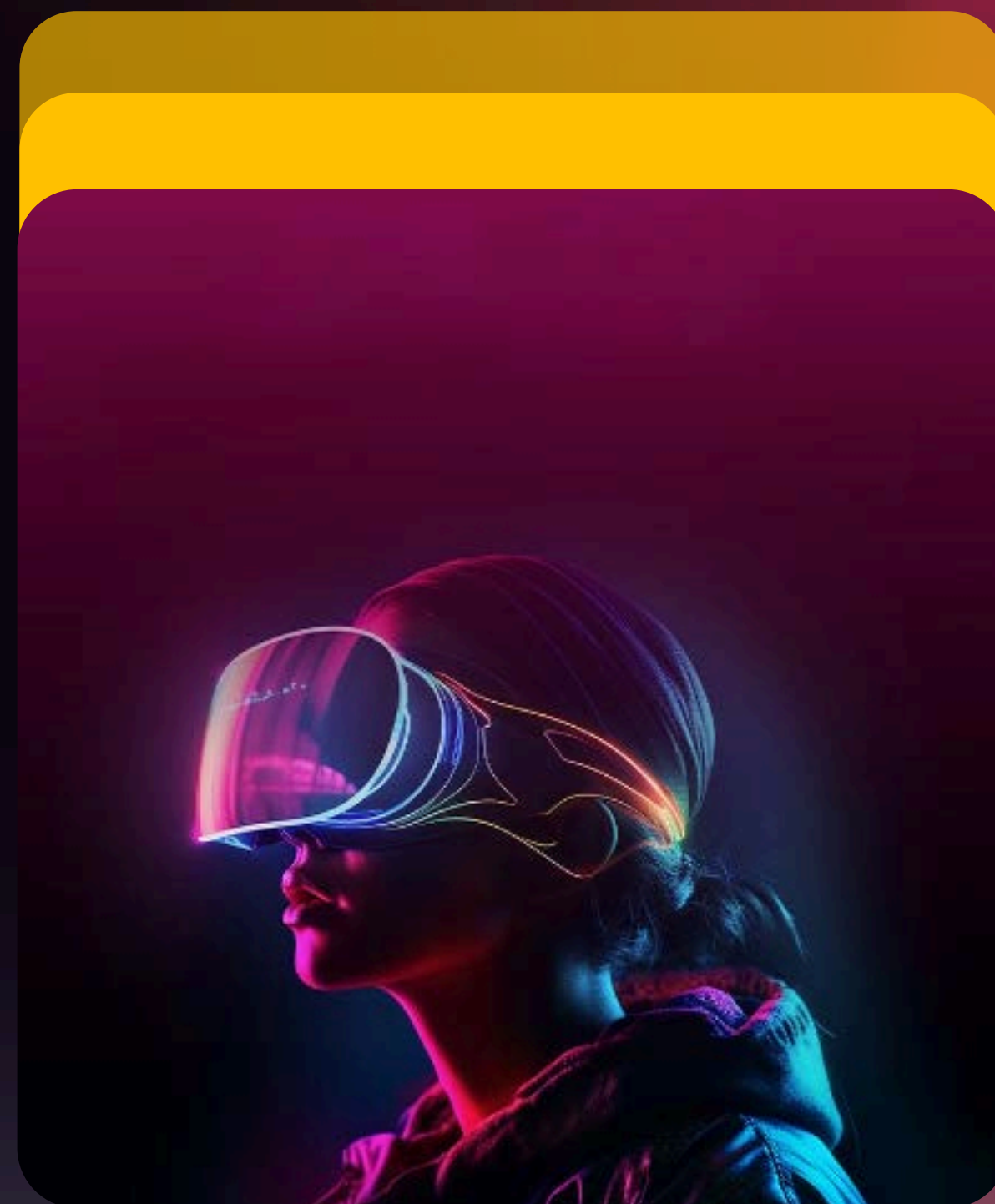


REPORT


E-BOOK

IA na experiência do cliente bancário

Insights da FEBRABAN TECH



Sumário

Clique para
navegar 

SUMÁRIO EXECUTIVO

Os produtos inteligentes estão transformando a
experiência bancária **3**

INTRODUÇÃO

Primeiro, o que foi o FEBRABAN TECH 2024? **5**

CAPÍTULO 1

O banco do futuro hoje **8**

CAPÍTULO 2

Principais desafios do setor financeiro na era da IA **11**

CAPÍTULO 3

Banco Conversacional: integrando o WhatsApp na
experiência bancária nativa **17**

CAPÍTULO 4

Os desafios da segurança e confiabilidade da IA na
experiência conversacional com o cliente **21**

CAPÍTULO 5

IA na experiência do cliente como vantagem competitiva **25**

CAPÍTULO 6

O dilema do data driven-banking **28**

CAPÍTULO 7

Qual o futuro dos mainframes nos serviços
financeiros: o desafio da modernidade **33**

CAPÍTULO 8

Cases destaques na FEBRABAN TECH 2024 **39**

CAPÍTULO 9

Por onde começar na implementação de IA? **45**

Sumário executivo

Os produtos inteligentes estão transformando a experiência bancária

Na era digital, os clientes esperam conveniência e velocidade em suas interações com instituições financeiras. Seja por meio de mídias sociais, aplicativos móveis ou transferências, os clientes exigem experiências relevantes, sem fricções e hiperpersonalizadas, 24/7, tanto online quanto presencialmente.

Para atender a essas demandas, as instituições financeiras precisam de agilidade, resiliência, escalabilidade, transparência, desempenho e segurança. Além disso, enfrentam a concorrência dos neo-bancos, que oferecem serviços inovadores impulsionados pela tecnologia.

A horizontal progress bar with a blue segment on the left and a white segment on the right, representing 80% completion. The percentage "80%" is displayed in white text to the right of the bar.

80%

dos bancos estão altamente cientes dos potenciais benefícios apresentados pela IA.*

A horizontal progress bar with a blue segment on the left and a white segment on the right, representing 46% completion. The percentage "46%" is displayed in white text to the right of the bar.

46%

dos profissionais de serviços financeiros globais dizem que a IA melhorou a experiência do cliente.*

Na FEBRABAN TECH 2024, a atenção se voltou para produtos inteligentes baseados em IA, essenciais para preparar empresas, nativas digitais ou não, para o futuro e apoiar os clientes ao longo de sua jornada. Esses produtos proporcionam experiências digitais inovadoras, operações simplificadas e insights acionáveis em tempo real.

A BeeCloud, sempre atenta às novas tendências na experiência do cliente na era da IA, acompanhou o evento e reuniu as principais discussões sobre desafios, soluções e melhores práticas tecnológicas. Este material oferece insights essenciais para liderar na transformação digital e aprimorar a experiência do cliente.

*NVIDIA, (February 2023)

*Insider Intelligence (January 2023)

Primeiro, o que foi o FEBRABAN TECH 2024?

O FEBRABAN TECH é um dos maiores eventos de tecnologia e inovação para o setor financeiro na América Latina. Desde sua primeira edição em 2008, reúne líderes do setor para discutir as principais tendências e avanços tecnológicos, abordando temas como inteligência artificial, segurança cibernética, blockchain e open banking.

Este ano, o evento destacou a "Economia da IA", explorando como a inteligência artificial está transformando o setor financeiro. Foram discutidos temas como a aplicação de IA para melhorar a experiência do cliente, otimizar operações e criar modelos de negócios.



Key questions

Quais os desafios de implementar IA na estratégia de transformação digital das instituições financeiras?

Com tantas soluções disponíveis, por onde começar?

O que os clientes esperam na relação com instituições financeiras?

Qual o peso da hiperpersonalização na experiência do cliente?

Como a omnicanalidade pode impulsionar a adoção de IA pelos clientes bancários?

Palavras-chaves mais discutidas na FEBRABAN TECH

Segurança Transformação digital

Hiperpersonalização

Automação

Big Data

Machine Learning

Generative AI

Tecnologia

Dados

Inteligência Artificial (IA)

Omnicanalidade

Produtividade

Inovação

CRM

Eficiência

Experiência do cliente

Capítulo 1

O banco do futuro hoje

As principais discussões sobre IA na experiência do cliente no FEBRABAN TECH 2024

Panorama do uso da IA por instituições financeiras

54%

das instituições financeiras já usam IA generativa.

Fonte: Deloitte e Febraban

74%

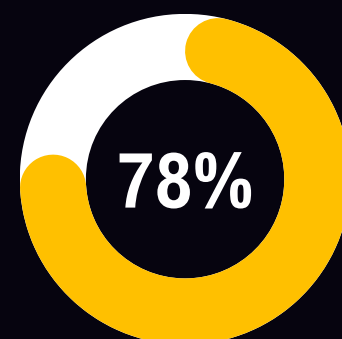
dos CEOs do setor financeiro no Brasil acreditam que a IA pode impulsionar receitas.

Fonte: PwC

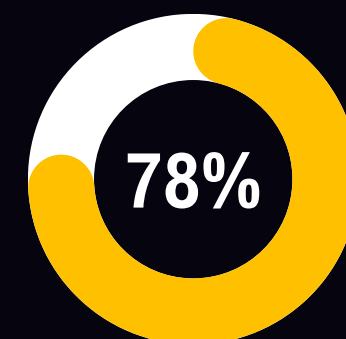
1 trilhão de dólares

é o potencial de crescimento anual de valor para o setor bancário global com o uso de IA.

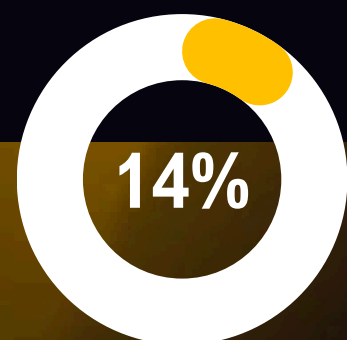
Na América Latina



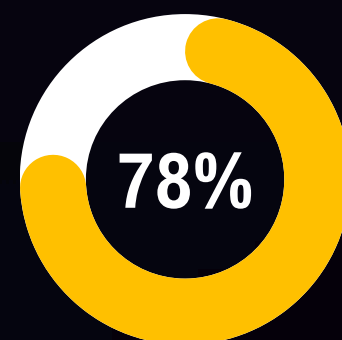
das instituições financeiras na América Latina já estão utilizando IA generativa de alguma forma.*



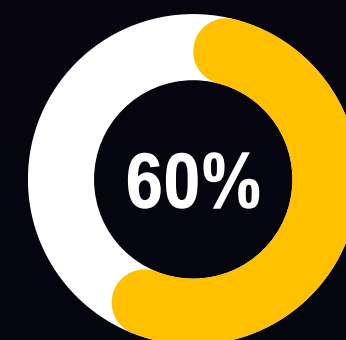
dessas entidades consideram a IA generativa de forma transversal, aplicando-a em múltiplas dimensões do negócio.*



das instituições ainda não têm nenhuma iniciativa relacionada à IA generativa.*



das instituições têm alguma iniciativa de IA generativa, geralmente isoladas e pontuais.*



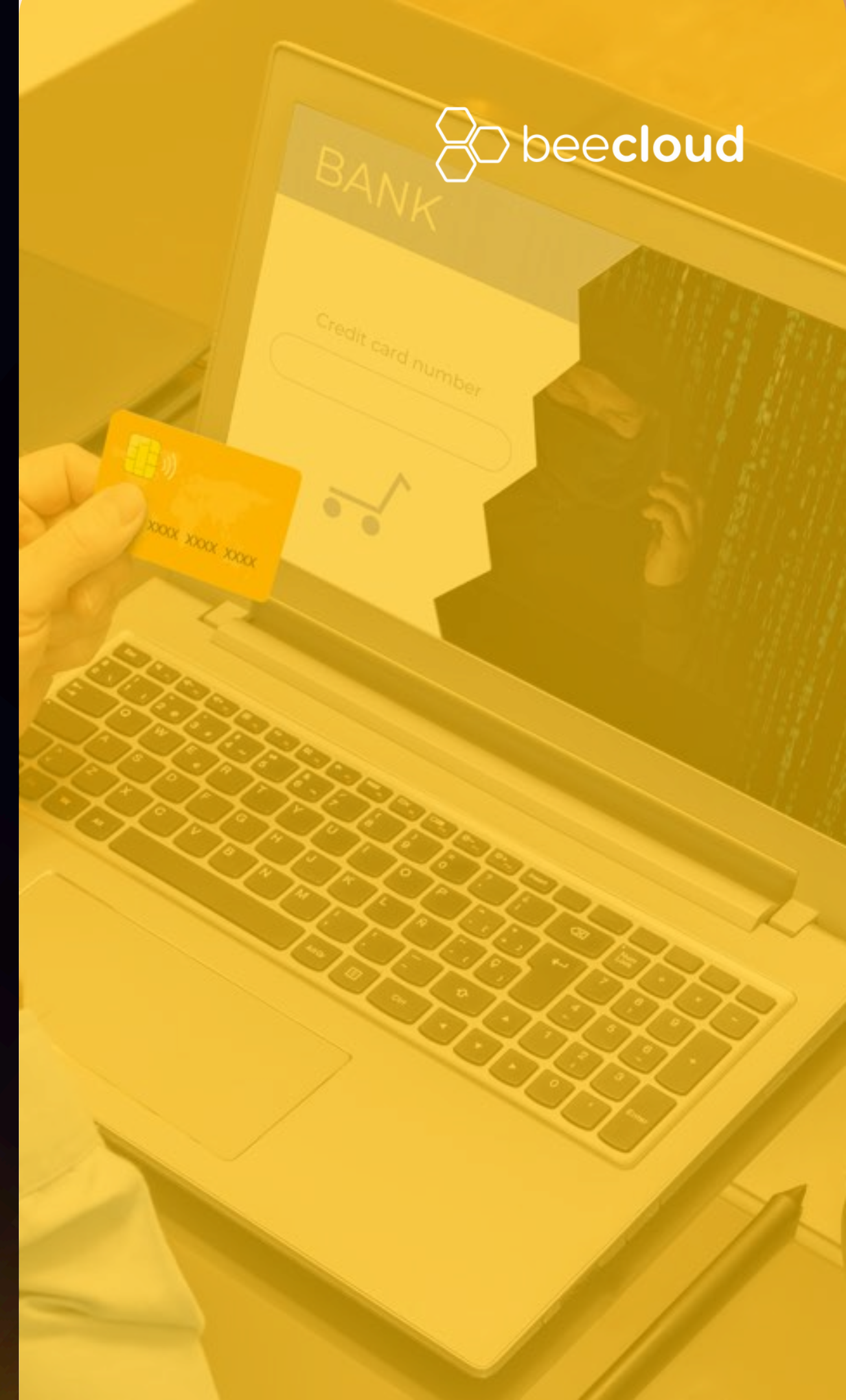
das instituições bancárias estão experimentando com IA generativa, mas ainda há espaço para novos serviços.*

Principais desafios do setor financeiro na era da IA

Top 8 desafios da IA no setor financeiro no FEBRABAN TECH

1 Fraudes

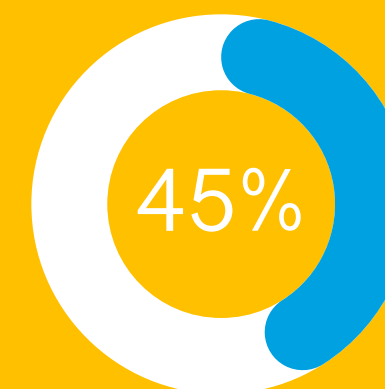
Com a IA generativa, fraudes como phishing e deep fakes estão se tornando mais sofisticadas. Fraudadores usam essa tecnologia para criar mensagens convincentes que imitam instituições financeiras, facilitando a extorsão de vítimas vulneráveis.



Top 8 desafios da IA no setor financeiro no FEBRABAN TECH

2 Diversidade geracional

Instituições financeiras possuem grandes volumes de dados, mas muitas vezes esses dados estão fragmentados e desatualizados. As redundâncias e inconsistências tornam inviável o aproveitamento do potencial da IA.



das empresas ainda enfrentam experiências fragmentadas, com dados do mesmo usuário espalhados por diferentes sistemas.

Fonte: SailPoint, 2023

Top 8 desafios da IA no setor financeiro no FEBRABAN TECH

3 A pressão da concorrência

Com o aumento da bancarização e a entrada de neobancos, há uma necessidade de constante inovação e adaptação.

4 Mudanças comportamentais e geracionais



Top 8 desafios da IA no setor financeiro no FEBRABAN TECH

5 Mudança geracionais

Diferentes gerações e perfis de clientes possuem expectativas e necessidades distintas, requerendo estratégias personalizadas.

• Geração Z

Mais propensa a ter várias contas, confortável com canais digitais, buscando melhores limites e oportunidades.

• Boomers

Focam mais em confiança na instituição, preferem contato pessoal e estão mais preocupados com segurança.

Top 8 desafios da IA no setor financeiro no FEBRABAN TECH

6 Resignificação dos pontos físicos

7 Vieses algorítmicos e alucinações

8 Atualização de sistemas legados

Banco Conversacional: integrando o WhatsApp na experiência bancária nativa

Durante a pandemia, o WhatsApp tornou-se essencial para a continuidade dos negócios, especialmente para pequenas empresas. Os bancos seguiram essa tendência, migrando call centers e atendimentos por e-mail para o WhatsApp, o que melhorou a eficiência operacional e aumentou a satisfação dos clientes com interações mais rápidas e convenientes.



Whatsapp no atendimento

Durante a pandemia, bancos migraram call centers e atendimentos por e-mail para o WhatsApp.



Whatsapp no relacionamento

Bancos e empresas usaram o WhatsApp para campanhas de marketing.



Whatsapp nas transações

Bancos integraram o WhatsApp em operações como abertura de contas e contratação de crédito.

Porque não ficar de fora

O Brasil lidera

Número de mensagens enviadas por usuário

Quantidade de grupos em que os usuários participam.

Tempo de uso diário do aplicativo

 Veja mais no painel

Para capturar o valor total do WhatsApp como plataforma de negócios, a gente precisa ter um mindset conversacional. Não adianta pegar uma experiência de uma outra plataforma e replicar para o WhatsApp porque você não vai estar capturando todo o valor que pode.



Guilherme Horn

Head do Whatsapp



BeeCloud é parceira oficial da API do WhatsApp

Desenvolvemos tecnologias de alto nível, impulsionadas por IA, que automatizam a gestão de mensagens, respostas e integração com outros canais. Nossa tecnologia permite uma experiência única e personalizada para agentes e clientes.

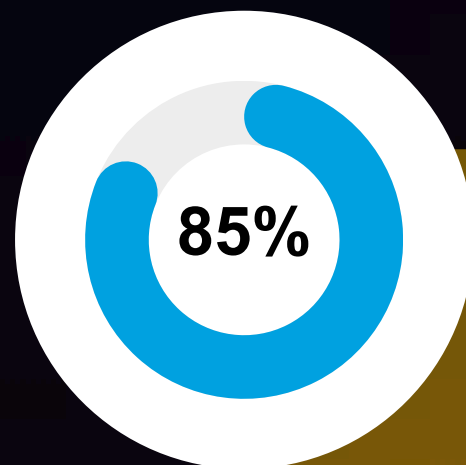


Os desafios da segurança e confiabilidade da IA na experiência conversacional com o cliente

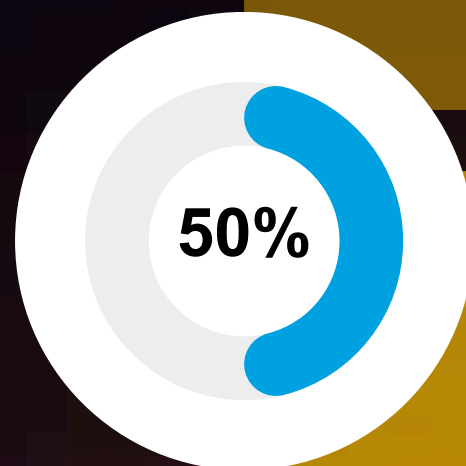
A inteligência artificial nos empolga, mas em muitos casos também pode gerar temor. No contexto da experiência do cliente bancário, a segurança e a confiabilidade desses sistemas são essenciais para a sobrevivência dos negócios.

Durante a FEBRABAN TECH 2024, líderes discutiram suas metodologias para enfrentar os desafios de qualidade e segurança da IA. O que podemos aprender com eles?

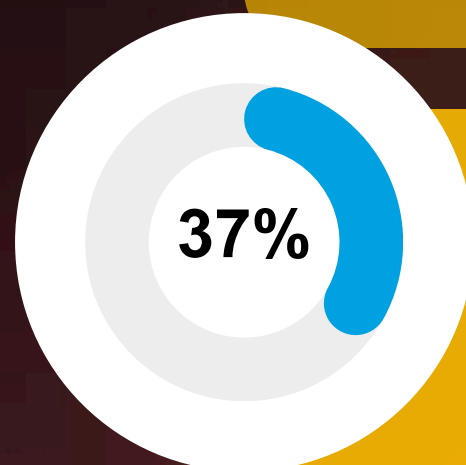
Vamos destacar os pontos mais relevantes sobre a segurança na interação conversacional com os clientes, abordando as melhores práticas e estratégias para garantir uma experiência segura e eficiente.



dos estrategistas corporativos consideram a IA como um item crítico para o sucesso nos próximos anos.



dos projetos de IA não chegam à produção, resultando em desperdício de tempo, recursos e esforço.



dos decisores de TI estão hesitantes em implementar IA, especialmente IA generativa.

Curadoria como chave para a confiabilidade

Os objetivos que a gente tem hoje com o uso da Inteligência Artificial são muito grandes. A gente quer melhorar a produtividade, a gente quer reduzir nossos custos, a gente quer atender melhor os nossos clientes. Então, para que a gente consiga garantir uma grande colheita à altura do que são os nossos objetivos, a gente precisa curar o plantio.



Pétala Tui
da Atos

Na BeeCloud, sabemos que os dados são o coração de qualquer projeto de tecnologia. Por isso, trabalhamos estreitamente com nossos clientes para capturar valor de todas as fontes disponíveis, com atenção à qualidade, segurança e governança das informações.

Permitir que nossos clientes tomem decisões baseadas em seus dados garante que as tecnologias implementadas tenham o maior impacto no curto e longo prazo



Juliana Barros

Executiva de Contas na BeeCloud

Inteligência artificial na experiência do cliente como vantagem competitiva

O que os clientes esperam no relacionamento com bancos?

Facilidade e Autonomia

Os clientes desejam operações bancárias simples e rápidas, realizadas de forma independente através de aplicativos e plataformas digitais.

Atendimento Personalizado

Valorizam serviços que reconheçam suas necessidades individuais e ofereçam soluções sob medida, aumentando a satisfação e fidelidade.

Segurança

Confiança na instituição é crucial, com clientes buscando bancos que priorizam a proteção de suas informações e transações contra fraudes.

O cenário competitivo



80%

dos consumidores têm mais de uma conta corrente.



70%

dos consumidores concentram suas transações em uma única instituição financeira.



71%

das pessoas afirmaram que usam agências bancárias raramente ou nunca.

O dilema do data driven-banking

Bancos que adotam estratégias baseadas em dados têm:

19x

mais probabilidade de serem lucrativas*

6x

mais probabilidade de fidelizar clientes do que os que não o fazem.*

3x

mais probabilidade de adquirir clientes*

*Fonte: McKinsey

Top desafios para implementação de data driven-banking mais mencionados no FEBRABAN TECH 2024

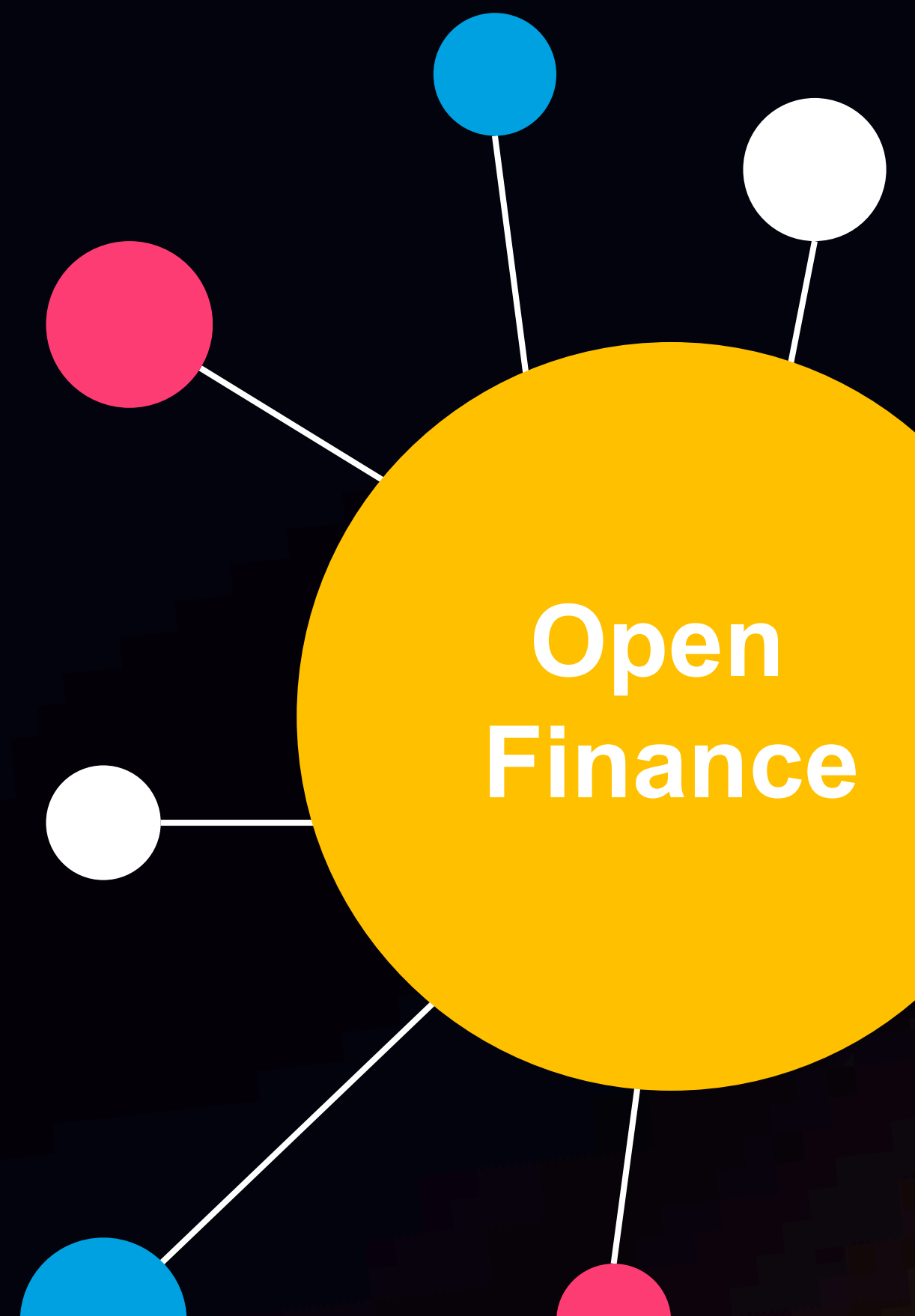
- 1 Integração de sistemas legados
- 2 Qualidade dos dados disponíveis
- 3 Governança dos dados
- 4 Cultura organizacional
- 5 Segurança e privacidade
- 6 Capacitação e talento
- 7 Escalabilidade das soluções
- 8 Tecnologia e ferramentas adequadas



De olho na tendência Open Finance

Se integrar dados disponíveis internamente já é um desafio, aproveitar a tendência do Open Finance e explorar dados externos de outros players pode ser ainda mais desafiador. No entanto, de acordo com as discussões no evento, as lideranças já estão atentas e cientes das oportunidades a serem exploradas, o que já é um grande passo.

O Open Finance já é uma realidade e está promovendo mudanças significativas na forma como os bancos lidam com os dados. Essa nova abordagem permite que os clientes compartilhem seus dados financeiros entre diferentes instituições de maneira segura e controlada. Com isso, os bancos podem acessar um volume e uma variedade de dados muito maiores, possibilitando uma análise mais aprofundada e precisa.



Top vantagens do compartilhamento de dados de Open Finance discutidos na FEBRABAN TECH

- 1 Experiência do cliente unificada
- 2 Personalização de produtos e serviços
- 3 Inovação e desenvolvimento de novos produtos
- 4 Melhoria na gestão de riscos
- 5 Acesso a novos mercados
- 6 Eficiência operacional
- 7 Aumento da competitividade
- 8 Maior transparência e confiança
- 9 Automação de processos
- 10 Redução de fraudes

Se nossos clientes precisam inovar com novas tecnologias enquanto aproveitam as existentes, estamos prontos para desenvolver o melhor projeto.



Adriana Tamura

Executiva de Contas na BeeCloud

Qual o futuro dos mainframes nos serviços financeiros: o desafio da modernidade

O que motiva e desmotiva a migração para nuvem

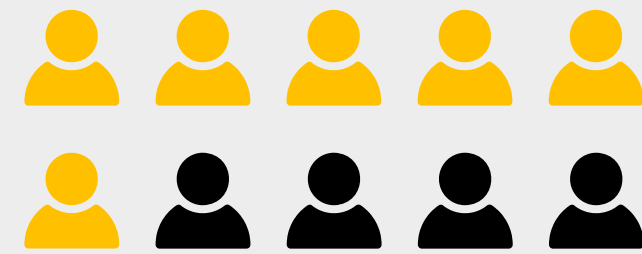
A FEBRABAN TECH explorou discussões sobre como as instituições financeiras estão migrando cada vez mais de sistemas mainframe para soluções em nuvem. Elas estão motivadas pelos potenciais benefícios de redução de custos, aumento da agilidade e integração de tecnologias avançadas, como IA.

No entanto, a transição traz desafios, especialmente devido à escassez de habilidades e à complexidade dos esforços de migração.



As migrações para a nuvem frequentemente encontram excessos de custo devido a ineficiências e despesas não previstas.

Os principais erros incluem avaliações inadequadas de aplicativos, design pobre da zona de aterrissagem e custos indiretos ocultos associados à transformação organizacional e requalificação das equipes.



6 em cada 10

dos líderes de infraestrutura e operações enfrentarão excessos de custo na nuvem pública, impactando seus orçamentos on-premises.*

O desafio da migração

A escassez de habilidades custa significativamente aos negócios, principalmente em termos de produtividade e oportunidades perdida.



67%

dos líderes seniores de tecnologia consideram a falta de talentos em TI como uma das principais razões pelas quais suas empresas estão ficando para trás na transformação digital.*

O desafio da migração

Aqui na BeeCloud, tratamos a migração para a nuvem como uma iniciativa de negócios, não apenas um projeto de TI.

Com mais de 400 projetos concluídos, temos o feedback dos nossos clientes de que nossa parceria reduz significativamente as barreiras de entrada em inovação. Além disso, permitimos acesso às tecnologias mais recentes e melhores práticas do setor, contando com uma experiência acumulada de mais de 18 anos no setor financeiro.



Diego Moreira

CTO da BeeCloud

Para se manter de olho

Capturando valor do compartilhamento de dados

A preocupação central das instituições financeiras é aproveitar ao máximo os dados disponíveis. O foco não é apenas integrar dados internos, mas também capturar valor das integrações com parceiros, fornecedores e outras fontes, possibilitadas pelo compartilhamento de dados do Open Finance.

57%

das instituições planejam investir em plataformas de automação de dados e análise em 2024. *

Ressignificando o espaço físico e olho no olho

Com o crescimento exponencial das jornadas digitais, o papel da agência física não está sendo eliminado, mas resignificado. As instituições financeiras estão aproveitando esta oportunidade para aumentar a eficiência no atendimento presencial, focando mais na experiência do cliente.

4x maior

é o ticket de clientes que adquiriram crédito na agência física. No caso de agências, o valor é 10x maior.*

*Fonte: Banco do Brasil

*Fonte: Avanade

Capítulo 8

Cases destaques na FEBRABAN TECH 2024

Ofertar um banco para cada cliente: o case Banco do Brasil + Salesforce®

Desafio

O Banco do Brasil precisava modernizar suas operações diante da crescente concorrência com de fintechs e neo-bancos. Era importante oferecer um atendimento ágil e personalizado.

Solução

O Banco do Brasil escolheu tecnologias Salesforce® para atender esse desafio. O projeto, nomeado “Omni”, visou integrar a gestão de CRM com a omnicanalidade, permitindo um atendimento mais fluido aos clientes.

Resultados

Após um ano de implementação, o programa Omni já apresentou resultados visíveis em eficiência operacional, fluidez no atendimento ao cliente e melhoria na qualidade de trabalho dos colaboradores.



Flávia Brito,
Banco do Brasil

Ofertar um banco para cada cliente passa pela hiperpersonalização, que é fazer com que o cliente perceba assim, 'o banco me conhece de fato'.

 [Veja mais no painel](#)

Mais de

41.000

horas economizadas em atendimento.

Pela nossa experiência, percebemos que o sucesso dos projetos precisa de um bom alinhamento entre as esferas executivas e uma visão estratégica clara.

A liderança deve patrocinar e apoiar a iniciativa continuamente. Além disso, trabalhar com parceiros de confiança, como a BeeCloud, é essencial para o suporte tecnológico e impulsionar a inovação.



Natalia Barbosa

Executiva de contas da BeeCloud

De informacional a transacional: a evolução da Bia do Bradesco com IA

Desafio

O Bradesco enfrentou o desafio de aprimorar a interação com os clientes usando inteligência artificial. A BIA, criada há quase 10 anos, inicialmente oferecia apenas respostas básicas, como a localização do saldo bancário.

Solução

Através da implementação da IA generativa, a equipe do Bradesco transformou a BIA de assistente informacional para transacional. Agora, a BIA realiza transações complexas e prevê necessidades dos clientes, incluindo transferências via PIX e aconselhamento financeiro.

Resultados

A implementação dessas técnicas resultou em um aumento significativo no engajamento dos clientes e na eficiência operacional, com a BIA se tornando uma ferramenta essencial na estratégia de hiperpersonalização do Bradesco.

 [Veja mais no painel](#)

84 mi

de atendimentos
em 2024

Apenas

2%

de transbordo para
atendimento
humano.



O case Bia traz lições importantes. Iniciada há 10 anos com limitações, a iniciativa permitiu ao Bradesco acumular aprendizados e se preparar para a IA generativa.

Na BeeCloud, seguimos esse caminho. **Ajudamos nossos clientes a inovar de forma ágil** em marketing e vendas, sempre colaborando com eles e seus clientes. Isso nos permite construir **projetos mais orientados a resultados.**



Eduardo Costa

Sales Manager at BeeCloud



- Banco do Brasil

ARI: Assistente de IA para pequenos empreendedores

O ARI é uma assistente virtual do Banco do Brasil, focada em micro e pequenos empreendedores. Usando IA generativa, oferece aconselhamento personalizado em gestão de negócios, visando empoderar empreendedores com conhecimentos e estratégias acessíveis.

Enriquecimento de documentos com IA generativa

Em parceria com a IBM, o Sicredi usou IA generativa para permitir consultas em linguagem natural para o suporte. A resolução de casos na primeira interação aumentou em 10 a 12%.

- Sicredi

**Outros cases
para se inspirar**

Por onde começar?

Defina um caso de uso de impacto e alinhado aos seus objetivos de negócio

Em tecnologia, há sempre muitas formas de fazer a mesma coisa. Por isso, antes de implementar qualquer ferramenta, definir um único caso de uso que resolva um problema de negócios específico é um ótimo lugar para começar.

Deve ser impactante para o seu negócio e fundamentado na estratégia da sua organização. Isso permitirá que você meça os resultados facilmente.

Aqui estão cinco casos de uso que podem ajudá-lo a começar a usar a IA generativa.



salesforce

PARTNER



na App Exchange



Assistentes virtuais aprimorados

Os clientes bancários têm necessidades específicas que chatbots tradicionais não atendem. É aí que a IA generativa entra em cena, oferecendo experiências mais naturais e encontrando respostas em grandes volumes de dados.

Para atender a essa demanda, a BeeCloud desenvolveu o beeTalk, um aplicativo que opera nativamente no principal CRM do mundo. Além disso, essa tecnologia amplia o alcance do assistente inteligente, tornando-o disponível em todos os canais organizacionais.

Solução personalizada e escalável, vantagem para agentes e clientes.



+ 1000
usuários já
utilizam



5 estrelas
na App
Exchange

Confira na
loja oficial:





Gestão automatizada de coleta e processamento de documentos financeiros

Instituições financeiras gastam muito tempo coletando, processando e resumindo documentos, resultando em menos tempo para os clientes.

Para resolver isso, a BeeCloud criou o beeDocs, uma tecnologia que ajuda equipes a entenderem informações de documentos como políticas, notas de crédito, subscrição, negociação, empréstimos, reivindicações e regulamentações.

Powered by IA

- 1 Reconhecimento de caracteres (OCR)
- 2 Validação automática de documentos
- 3 Tipificação e extração de dados



Nosso hub de IA em todas as suas áreas de negócio

Líderes financeiros estão implementando IA generativa para lançar inovações, começando pela integração com aplicações existentes. A BeeCloud criou o HUB de IA para implementar IA no CRM nº 1 do mundo, focando em gerar valor real para o seu negócio, sem modismos.

01

Atendimentos automatizados por IA

02

Transcrição de áudios

03

Análise de sentimentos

04

IA preditiva e generativa

Nossas principais tecnologias

Desenvolvendo soluções em parceria com líderes do mercado

The IBM logo, consisting of the letters 'IBM' in a bold, black, sans-serif font with horizontal stripes through the letters, set against a yellow background.The OpenAI logo, featuring a teal-colored knot icon to the left of the text 'OpenAI' in a bold, black, sans-serif font, set against a yellow background.The Einstein logo, featuring a blue atomic symbol icon to the left of the text 'einstein' in a lowercase, black, sans-serif font, followed by a small cartoon illustration of Albert Einstein, set against a yellow background.



**Tecnologia como meio,
negócio como fim.**

**Agende uma sessão estratégica
gratuita conosco**

 beecloud.com.br

 contato@beecloud.com.br

**Ou direto com
nossos especialistas**

Natalia Barbosa

Account Manager

 natalia.barbosa@beecloud.com.br

Eduardo Costa

Sales Manager

 eduardo.costa@beecloud.com.br

Adriana Tamura

Account Manager

 adriana.tamura@beecloud.com.br

Juliana Barros

Account manager

 Juliana.barros@beecloud.com.br