

Conhecer bem o perfil dos clientes e fazê-los saber que são percebidos são o ponto de partida para conquistar a confiança que os tornam leais

Fidelizar clientes é uma das maiores preocupações no mundo dos negócios. É por isso que os bancos investem em sistemas de inteligência artificial para o auxílio na interpretação dos dados e adoção de estratégias adequadas. Conforme revela a **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024**, realizada pela Deloitte, cativar o cliente com uma boa experiência no relacionamento está entre as prioridades dos bancos.

O primeiro volume do levantamento mostrou que a personalização de produtos e serviços é prioridade para 63% dos bancos, além da experiência do cliente (83%), inovações tecnológicas (71%), segurança e privacidade de ponta (58%), responsabilidade social e sustentabilidade (54%) e ofertas integradas de ecossistema (54%) – uma abordagem com finalidade de superar as expectativas dos clientes.

Nesse sentido, os recursos de analytics, inteligência artificial e machine learning podem ser aliados na personalização de produtos e serviços. A relevância do assunto será abordada em painéis inseridos na trilha **“A inteligência de dados na decisão da fidelidade do cliente”** do **FEBRABAN TECH 2024** – maior evento de tecnologia e inovação do setor financeiro, entre 25 e 27 de junho, no Transamerica Expo Center, em São Paulo.

A abertura da trilha será no dia 26 de junho, às 14h45, no auditório Azul, com o painel **“Inteligência aplicada para entender e fidelizar o cliente”**. Cada consumidor espera que o banco o conheça, compreenda e recompense com experiências contextuais que se estendam por toda a ‘jornada’, seja para alertar sobre o vencimento de uma fatura ou auxiliar na portabilidade de um financiamento, por exemplo. Executado de forma eficaz, este nível de personalização apoiará o envolvimento proativo no momento e no canal onde o cliente mais se beneficia.

O painel discutirá o grande desafio das instituições em promover interações cada vez mais simples e fluidas, que demonstrem empatia pelas prioridades individuais, além de tentar responder à seguinte questão: como trabalhar o grande volume de dados para prever o que o cliente está buscando, conquistá-lo e mantê-lo fiel?

Na sequência, às 16h, o painel **“Além dos dados: a personalização com propósito”** abordará como a Emotion AI pode ser um diferencial para as instituições financeiras na busca pelos melhores resultados nas interações com os clientes. A Emotion AI incorpora empatia artificial em máquinas para construir produtos inteligentes que possam entender e responder às emoções humanas de maneira eficiente.

O debate também contemplará a combinação de inteligência de dados, insights, inteligência artificial, machine learning e outras tecnologias como forma de mostrar ao consumidor que o banco o conhece, oferecendo produtos e serviços totalmente personalizados. O painel abordará ainda as tendências envolvendo Emotion AI e novas estratégias para que a tecnologia gere ainda mais valor para o cliente e para as instituições financeiras.

A integração de tecnologias na estratégia de Customer Experience (CX) tem se tornado mais essencial para empresas que desejam oferecer experiências excepcionais aos seus clientes. Ao permitir que as organizações coletem e analisem dados em grande escala, a tecnologia contribui para a automação de processos, personalização das interações e melhoria no atendimento ao cliente.

FEBRABAN TECH 2024

O **FEBRABAN TECH 2024** será uma edição histórica. São 19.681 m² de área construída, crescimento de mais de 50% em relação ao ano passado. A área de exposição também aumentou,

de 5.506 m² para 6.630 m², avanço de 20%. Serão 226 áreas de exposição – foram 188 em 2023 - e 8 auditórios.

A 34ª edição da conferência tem como tema central “A jornada responsável na nova Economia da inteligência artificial”, e reunirá lideranças dos setores financeiro, de tecnologia, sustentabilidade, agro e de áreas interessadas em inovação.

Temas em destaque este ano:

- IA Responsável: confiança, segurança e a transformação nos negócios
- Open Finance, Pix... Brasil molda cenário financeiro global
- DREX: oportunidades e tendências emergentes na economia tokenizada
- A visão futura dos bancos na garantia da cibersegurança
- A inteligência de dados na decisão da fidelidade do cliente
- Velocidade, confiabilidade e inteligência da conectividade impulsionam próxima geração de serviços financeiros
- Agilidade, eficiência e custo como metas na multiplicação da nuvem
- Cross industry: o digital expande e conecta mercados
- Agro 5.0 e o papel transformador da tecnologia financeira
- Empatia + tecnologia: o novo profissional do presente
- O caminho ESG no Brasil – transição, inclusão e equidade
- Parceria fintechs e bancos fortalece setor e promove inclusão

SERVIÇO - FEBRABAN TECH 2024

Datas: 25, 26 e 27 de junho

Local: Transamerica Expo Center - Av. Dr. Mário Vilas Boas Rodrigues, 387

Santo Amaro - São Paulo, SP

Inscrições no site: www.febrabantech.com

Fonte: FEBRABAN TECH/DFREIRE Comunicação, em 21.05.2024.