

COMPUTAÇÃO COGNITIVA NO SETOR BANCÁRIO

Por Vidisha Sharma, Consultor

O BANCO COGNITIVO DO FUTURO

Imagine um banco que toma todas as decisões de forma instantânea, usando soluções de inteligência artificial e com base em conhecimento acumulado (*big data*) e dados em tempo real (dados rápidos). Tal fenômeno, conhecido como computação cognitiva no setor bancário, mudará a essência de como os bancos interagem com dados e clientes. Em que casos a computação cognitiva no setor bancário pode ser usada?

A resposta é: qualquer um, seja para verificar se um cliente é legível para um empréstimo ou para identificar transações potencialmente fraudulentas. O uso de *big data* no setor bancário oferece infinitas possibilidades de tratamento e apresentação de informações aos clientes. Mas primeiro vamos ver brevemente o que é computação cognitiva no setor bancário.

Segundo a Techopedia¹, a computação cognitiva descreve tecnologias que se baseiam nos princípios científicos que estão por trás da inteligência artificial e do processamento de sinais, incluindo autoaprendizagem de máquinas, interação humano-computador, processamento de linguagem natural, prospecção de dados, etc.

COMO FUNCIONA?

Um sistema cognitivo acumula um volume considerável de conhecimentos para aconselhar, com base em fatos, tanto clientes como funcionários. Trata-se de um sistema que aprende sozinho, usando prospecção de dados, reconhecimento de padrões e processamento de linguagem natural para replicar como o cérebro humano funciona. Fornece dados estruturados e não estruturados, tanto externos como internos, para processar qualquer tomada de decisão. Quanto mais o sistema aprende, mais eficiente e preciso fica, levando a um círculo virtuoso de eficiência e satisfação dos clientes.

Dados estruturados de sistemas operacionais e dados não estruturados, obtidos pelos bancos nas últimas décadas, são inestimáveis para os negócios. Hoje, os dados não estruturados compõem a maior parte (segundo especialistas, 80%)² dos dados disponíveis e incluem e-mails, imagens, vídeos, áudios, notícias,

páginas na internet, *blogs* e redes sociais. Essa 'matéria-prima' processada cognitivamente cria um ecossistema autossustentável para os negócios, no qual clientes, funcionários e parceiros interagem em uma interface de fácil utilização.

Aprendizado de máquina, robotização de processos, processamento de linguagem natural, fluxo de trabalho inteligente e outras ferramentas cognitivas permitem desenvolver um profundo conhecimento especializado e automatizar tarefas relacionadas à medida que as exigências aumentam. Tais ferramentas diminuem a necessidade de interação humana e aumentam a eficácia com novos *insights* e formas de trabalhar. Diferentemente dos modelos computacionais convencionais, que usam programas e regras pré-configurados, sistemas cognitivos podem lidar com situações dinâmicas e grande volume de dados.

REFERÊNCIAS

¹ <https://www.techopedia.com/definition/32037/cognitive-computing>

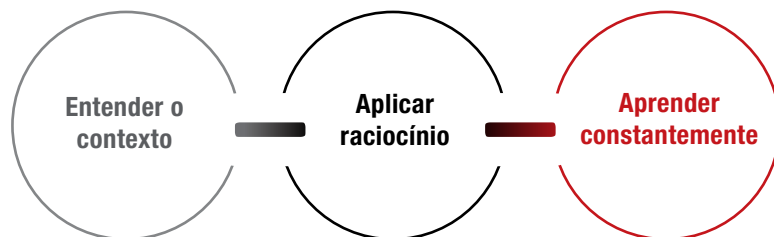
² <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2017/06/05/the-big-unstructured-data-problem/#235d5bea493a>

FERRAMENTAS DE IA



POSSIBILITAM

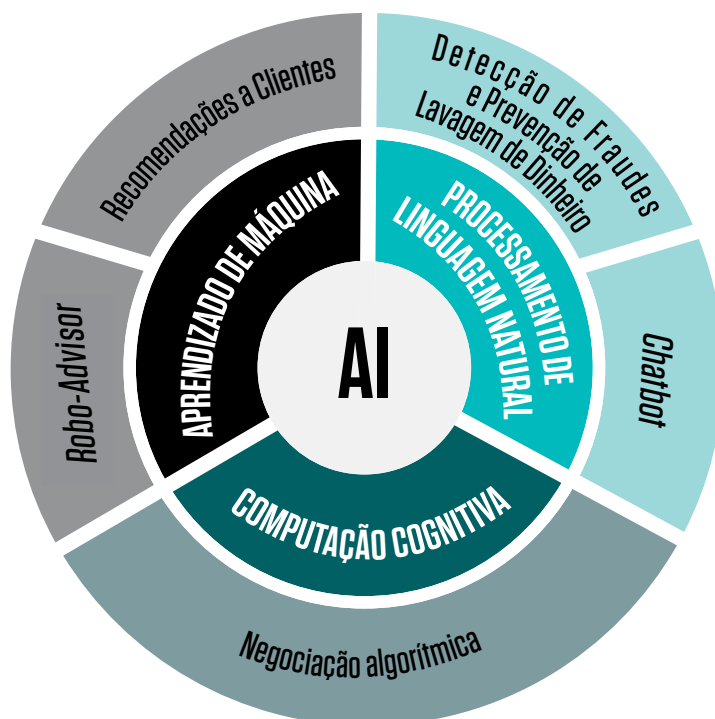
ANALYTICS COGNITIVO



APLICAÇÃO

Os bancos reconhecem a necessidade de tecnologias e sistemas cognitivos, bem como essa nova tendência. Recursos cognitivos podem oferecer suporte personalizado a clientes de serviços financeiros, mudando radicalmente a experiência desses clientes com o banco.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO SETOR BANCÁRIO



SEGUEM ABAIXO QUATRO EXEMPLOS DE COMO A COMPUTAÇÃO COGNITIVA NO SETOR BANCÁRIO PODE REVOLUCIONAR SERVIÇOS BANCÁRIOS PARA PESSOAS FÍSICAS

SERVIÇOS BANCÁRIOS PARA PESSOAS FÍSICAS

Com a computação cognitiva no setor bancário, os clientes podem ter assistentes virtuais que conheçam todos seus dados bancários e consigam atender às suas necessidades bancárias individuais.

O atendimento, mais rápido do que o atendimento humano, inclui responder perguntas sobre saldo em conta e efetuar transações, bem como fornecer informações sobre hábitos de consumo. Os robôs virtuais superarão as capacidades dos atendentes bancários humanos. São capazes de avisar os clientes sobre gastos excessivos com certos produtos, recomendam, em tempo real, oportunidades de diminuir o valor de dívidas ou de economizar e alertam imediatamente sobre eventual queda na pontuação de crédito. Isso faz com que os serviços sejam personalizados, e não segmentados com base na idade ou renda.

GESTÃO DE PATRIMÔNIO

O objetivo dos recursos cognitivos é implementar *chatbots* ou *voice bots* que imitem a interação de gestores de patrimônio, porém (vale lembrar) de forma mais rápida e melhor do que os seres humanos. Um exemplo seria um *robo-advisor* que apresente vários produtos de investimento quando o cliente está com dinheiro parado na poupança. Soluções cognitivas também podem informar os clientes sobre investimentos de maior valor em oposição a produtos com baixo retorno nos quais estejam propensos a investir.

Ao facilitarem a inteligência artificial e o diálogo personalizado, os bancos podem ajudar os clientes a tomarem melhores decisões de investimento com base em sua situação individual.

OPERAÇÕES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cliente cognitivo nos bancos será capaz de antever e entender os eventos da vida dos clientes e oferecer-lhes, de modo proativo, o serviço mais adequado e eficaz. Com a permissão do cliente, o serviço incorporará informações de redes sociais e diversas preferências e usará essas informações para melhorar a assessoria financeira e a experiência geral do cliente. Isso tudo é possível sem direcionar chamadas para diferentes departamentos, economizando o tempo dos clientes.

EMPRÉSTIMOS

Soluções cognitivas também podem melhorar a assunção de risco em empréstimos e, ao mesmo tempo, ajudar a evitar a inadimplência. Isso requer velocidade e precisão para tomada de decisões fundamentadas. Com o uso da inteligência artificial, tanto o cliente como o banco podem conseguir informações detalhadas para saber se alguém é elegível para um empréstimo ou não. Esse alto nível de personalização indica que os bancos sempre oferecerão créditos acessíveis ou serviços de empréstimo que atendam aos marcos e objetivos financeiros do cliente em geral.

NOMI FIND & SAVE DO RBC

O Royal Bank of Canada (RBC) lançou um piloto para o cliente, NOMI Find & Save³, um serviço para ajudar os clientes a fazerem mais economias. A aplicação usa a análise preditiva do comportamento individual e padrões de consumo e oferece aos clientes assessoria e *insight* personalizados para a gestão diária do seu dinheiro. NOMI Find & Save combina inteligência artificial e dados dos clientes, identificando tendências, atividades incomuns e oportunidades de economizar.

CONCLUSÃO

Com nativos digitais e outras gerações desejando, cada vez mais, serviços personalizados para gerir suas finanças, os bancos devem encontrar novas formas de atender e engajar os clientes ou de tornar os riscos invisíveis. Acreditamos que as instituições financeiras que desejarem ter vantagem competitiva precisarão ser capazes de usar soluções cognitivas para ajudar na tomada de decisões, efetuar transações e colaborar com os clientes, bem como oferecer experiências diferenciadas, personalizadas e aprimoradas. A computação cognitiva no setor bancário mudará o atendimento ao cliente como conhecemos hoje.

REFERÊNCIAS

³ <https://www.bankingstech.com/2017/09/royal-bank-canada-pilots-ai-powered-finance-guide/>

AUTOR

Vidisha Sharma, Consultor

TRADUTORES

Luana Carvalho, Tatiana Alem

ABOUT CAPCO

A Capco é uma consultoria global de gestão e tecnologia dedicada ao setor de serviços financeiros. Nossos profissionais aliam pensamento inovador e conhecimento incomparável no setor para oferecer aos nossos clientes *expertise* em consultoria, integração de pacotes e tecnologias complexas, entrega de transformação e gestão de serviços, para o avanço de suas organizações. Com nossa abordagem eficiente e colaborativa, ajudamos nossos clientes a inovar, aumentar receitas, administrar riscos e mudanças regulatórias, reduzir custos e aprimorar métodos de controle. Somos especializados particularmente em serviços bancários, mercados de capitais, gestão de riquezas e investimentos, finanças, risco e *compliance*. Também temos prática em consultoria no setor de energia. Atendemos nossos clientes de escritórios nos principais centros financeiros das Américas, Europa e Ásia-Pacífico.

Para saber mais, visite nosso site em www.capco.com, ou siga-nos no Twitter, Facebook, YouTube e LinkedIn.

ESCRITÓRIOS NO MUNDO

APAC (ÁSIA-PACÍFICO)

Bangalore
Bangkok
Hong Kong
Kuala Lumpur
Pune
Singapura

EUROPA

Bratislava
Bruxelas
Düsseldorf
Edimburgo
Frankfurt
Genebra
Londres
Paris
Viena
Varsóvia
Zurique

AMÉRICA DO NORTE

Charlotte
Chicago
Dallas
Houston
Nova York
Orlando
Toronto
Tysons Corner
Washington, DC

AMÉRICA DO SUL

São Paulo

WWW.CAPCO.COM



CAPCO
THE FUTURE. **NOW.**