

BANCA, FINANZAS Y SEGUROS IMPULSADOS POR IA

CX Digital, Presión Regulatoria
y Costos en Aumento: el Sector Financiero
Necesita un Nuevo Enfoque

**UN ENFOQUE CONSULTIVO EQUILIBRADO
CON LA TECNOLOGÍA ADECUADA**

Las instituciones bancarias y de servicios financieros enfrentan hoy decisiones tecnológicas, retos de CX, cumplimiento normativo y presión de costos que están transformando la industria.

¿Qué impulsa la transformación del sector? Cinco tendencias disruptivas están redefiniendo cómo las empresas financieras crecen, compiten y se conectan con sus clientes:



La rápida transformación digital en la industria conlleva grandes desafíos en los ámbitos operativo, regulatorio y de la experiencia del cliente.



Desafíos operativos

- Sistemas heredados e integración tecnológica
- Incremento de costos y demanda estacional
- Escalabilidad global



Desafíos de cumplimiento

- Regulaciones de IA en la industria y gobiernos
- Cumplimiento con normativas y regulaciones locales
- Licencias digitales y certificaciones adicionales



Desafíos de experiencia del cliente

- Hiperpersonalización
- Confianza y transparencia
- Experiencia omnicanal fluida

Competir en CX comienza con la IA: A medida que las expectativas crecen, las empresas financieras invierten agresivamente en la protección de datos, el análisis de sentimientos y la personalización de cada interacción.



“Creemos que elegir al socio adecuado en la gestión de CX puede mitigar los puntos de dolor y brindar a las empresas de la industria financiera una ventaja en la transformación digital.”

—Frost & Sullivan

Frost & Sullivan's CX Growth Opportunities in the Banking, Financial, and Insurance (BFS) Industry 2024 to 2025: Customer Perspectives

Elegir al socio adecuado en CXM ayuda a resolver estos retos mediante IA, personalización y experiencia multilingüe.

Atento está en una posición única para abordar los **retos de la industria BFS** en servicios financieros, pagos, Fintech y préstamos hipotecarios, ofreciendo así experiencias digitales seguras y sin fricciones en todas las plataformas.

Transformación de CX en Servicios Financieros

Los clientes obtienen interacciones fluidas, personalizadas y eficientes a través de canales digitales y tradicionales.

Eficiencia de costos y beneficios operativos

Reduce costos y mejora la calidad del servicio mediante automatización, analítica predictiva y soporte omnicanal.

Innovación digital e integración de IA

Decodifica el comportamiento del cliente y convierte los datos en inteligencia de negocio.

Cumplimiento y seguridad

Protege los datos privados y fortalece la confianza.

CX bilingüe y multilingüe

Comunicación empática y precisa para consultas financieras complejas.

Estrategias omnicanal y journeys del cliente

Integra voz, chat, correo, redes sociales y apps móviles para ofrecer una experiencia de marca coherente.

Experiencia de **Atento** en la industria:

- ▶ +25 años de liderazgo en CX para servicios financieros
- ▶ 6 de los mayores bancos del mundo confían en Atento
- ▶ Casos de éxito en IA para cobranzas y migración a la nube
- ▶ Soluciones especializadas: otorgación de créditos, préstamos para automóviles, intercambio de datos de pago
- ▶ Infraestructura en la nube con cumplimiento normativo para manejo seguro de datos
- ▶ Soporte bilingüe (inglés-español) y multilingüe a través de operaciones nearshore

No te limites a seguir el ritmo: lidera.

Contacta a Atento para potenciar tu CX con IA y obtener una verdadera ventaja competitiva.

[Contacta Atento](#)

Más información:

- ▶ [Atento | Generando confianza en los servicios financieros con soluciones para el cliente](#)
- ▶ [Atento | Potenciando la experiencia del cliente mediante la consultoría](#)