

## PagBank inova no atendimento ao cliente com Inteligência Artificial da AWS

*Com soluções de IA e IA generativa, a companhia já atingiu redução de 85% no tempo de atendimento, melhorando a eficiência operacional e a satisfação do consumidor*

**São Paulo, 28 de outubro de 2024** - O PagBank, banco digital completo em serviços financeiros e meios de pagamentos, eleito a melhor conta PJ pelo portal iDinheiro e o 2º melhor banco do Brasil eleito pela Forbes, implementou uma inovadora solução de inteligência artificial (IA) com a Amazon Web Services (AWS), resultando em melhorias significativas no atendimento ao cliente. Visando aumentar a produtividade da equipe e aprimorar a qualidade do serviço, a empresa lançou um projeto focado na automação do atendimento.

A iniciativa teve como ponto de partida um dos principais motivos de contato dos clientes: a troca das máquinas de pagamentos. Este processo, regido por regras claras sobre a necessidade de substituição da máquina, foi identificado como ideal para os primeiros testes com a IA.

O chatbot desenvolvido utiliza Amazon Rekognition, serviço de análise de imagens e vídeos da AWS, que identifica o número de série da máquina através de fotos. Os clientes precisam apenas enviar uma foto da tela do aparelho para que o sistema identifique o erro e ofereça as orientações necessárias. Além disso, a empresa faz uso do Amazon Bedrock, serviço gerenciado de IA generativa que oferece várias opções de modelos conversacionais de alta performance nas situações de *fallback*. Esta abordagem no desenvolvimento de software tem como objetivo lidar com situações em que uma determinada funcionalidade ou recurso não está disponível, onde a IA responde questões fora do escopo com base em perguntas frequentes, atingindo mais de 90% de precisão.

Cerca de dois meses após a implementação do projeto piloto, a equipe do PagBank observou uma redução média de 85% no tempo de atendimento do chatbot em comparação com o atendimento humano, demonstrando maior assertividade e agilidade do programa de IA. Além disso, houve uma redução significativa nos recontatos, ou seja, nas ocorrências em que o mesmo cliente volta a entrar em contato pela mesma razão.

"Implementar soluções de inteligência artificial no nosso atendimento ao cliente trouxe um ganho significativo em inovação e agilidade. Com a AWS, conseguimos desenvolver uma solução robusta e eficaz, e a integração de tecnologias avançadas nos permite não apenas automatizar processos, mas também melhorar a precisão e a velocidade do atendimento. Estamos comprometidos em continuamente buscar por soluções ágeis e efetivas, beneficiando tanto a nossa equipe quanto nossos clientes, reforçando nosso objetivo de facilitar a vida financeira de pessoas e negócios", afirma Cesar Leite, CTO do PagBank.

Com os resultados de redução de custos e aumento de eficiência e agilidade, o PagBank planeja expandir o uso da IA para outros motivos de contato com os clientes, integrando novas tecnologias a diversos processos da companhia. Ao combinar tecnologia avançada com o compromisso com a experiência do consumidor, o PagBank aponta na direção de melhorar tanto a eficiência operacional quanto a satisfação do cliente.

Um dos maiores bancos digitais do País em número de clientes, o PagBank oferece ferramentas para vendas presenciais e online, conta digital completa para pessoa física e pessoa jurídica, investimento automático e CDBs certificados com rating brAAA pela S&P e rating AAA.br pela Moody's, com rendimento de até 130% do CDI – com resgate a qualquer momento e investimentos por objetivos, além de funcionalidades que contribuem para gestão financeira, como Folha de Pagamentos. No PagBank, o cartão de crédito tem limite garantido e os investimentos se tornam limite para o próprio cartão, potencializando os ganhos dos clientes\*, além de gerar até 3% de cashback na fatura, um dos maiores do mercado. No PagBank, quem possui saldo ativo e inativo no FGTS pode solicitar antecipação, além de ser possível a contratação do Consignado INSS para aposentados e pensionistas diretamente pelo app do PagBank.

Para saber mais sobre os produtos PagBank, [clique aqui](#).

##

*Veja o ranking publicado no dia 16/07/2024 em [Qual é a melhor conta digital PJ? Veja 10 opções grátis!](#) no site iDinheiro. Para consultar o ranking dos maiores bancos, em número de clientes, acesse o site do [Banco Central do Brasil](#). Saiba mais sobre o [S&P Global Rating](#) e o [Moody's Rating do CDB PagBank](#). Abertura de conta sujeita à análise cadastral. O CDB (Certificado de Depósito Bancário) é uma aplicação de renda fixa com baixo risco, emitido pelo BancoSeguro S.A., com Garantia FGC (Fundo Garantidor de Créditos) até R\$ 250 mil por CPF ou CNPJ. CDB PagBank 130% do CDI: exclusivamente para clientes PagBank, pessoa física ou jurídica, que nunca investiram, ou que não investem há mais de 6 meses, limitado a primeira aplicação neste produto financeiro. O valor mínimo para aplicação é de R\$ 500,00 e máximo de R\$ 2.000.000,00. Para investimento acima de 2.000.000,00, consulte condições. Para o cálculo foi utilizado o rendimento bruto dos CDBs, a taxa DI (10,65%), verificado em 19/09/2024, TR de setembro (0,0675%) Taxa anual considerada; Liquidez diária; Aplicação por 2 meses. Consulte condições [aqui](#). Consulte condições para a oferta ou o aumento do [limite do Cartão de Crédito Internacional PagBank](#). Saque Aniversário FGTS - Sujeito à análise cadastral e condições do produto. As condições de pagamento serão apresentadas no momento da contratação. Em caso de dúvidas sobre as modalidades de FGTS e sobre a Antecipação do Saque Aniversário do FGTS, consulte o site da Caixa Econômica Federal. Consignados INSS - Sujeito à análise de crédito. Prazo sujeito ao período de processamento da folha de pagamento. A concessão do benefício é responsabilidade do Governo. Ao transferir valores para sua conta PagBank, valem as regras do seu contrato de serviços: Contrato de Serviços. Consulte condições do produto clicando [aqui](#). Central de Atendimento: 4003-1775 (Capitais e região metropolitana) ou 0800 728 21 74 (demais localidades, exceto celular). Ouvidoria 0800 703 88 91. O cashback será de 3% do valor pago na primeira fatura mensal do Cartão múltiplo PagBank, limitado ao valor máximo de chargeback de R\$3.000,00, acesse [aqui o regulamento](#). Acesse maiores informações sobre os Investimentos PagBank e Folha de Pagamento.*

### Sobre o PagBank

O PagBank promove soluções inovadoras em serviços financeiros e meios de pagamento, automatizando o processo de compra, venda e transferências para alavancar negócios de qualquer pessoa e empresa, de forma simples e segura. Empresa do Grupo UOL – líder da internet brasileira – o PagBank atua como emissor, adquirente e oferece contas digitais, além de fornecer soluções completas para pagamentos online e presenciais (por aparelhos mobile e dispositivos POS).

O PagBank conta ainda com grande variedade de meios de pagamento, como cartões de crédito e pré-pago, além de transferências bancárias, pagamentos por boleto, saldo em conta, entre outros. O PagBank (PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A) é regulado pelo Banco Central do Brasil como instituição de pagamento emissora de moeda eletrônica, emissor de instrumento pós-pago e adquirente, tendo parcerias com as principais bandeiras de cartões. Sua controladora, PagSeguro Digital, tem capital aberto nos EUA (NYSE: PAGS) e é regulada pela SEC (Securities and Exchange Commission). A distribuição de fundos de investimento é realizada pelo BancoSeguro S.A., autorizado pelo Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários e afiliado à ANBIMA.

### CONTATO PARA IMPRENSA

#### XCOM - Agência de comunicação do PagBank

Thiago de Paula / [thiago.paula@xcom.net.br](mailto:thiago.paula@xcom.net.br) / (11) 99238-0575  
Claudio Ferreira / [claudio.ferreira@xcom.net.br](mailto:claudio.ferreira@xcom.net.br) / (11) 98816-7888  
Deborah Slobodticov / [deborah.slo@xcom.net.br](mailto:deborah.slo@xcom.net.br) / (11) 98829-7900  
Visite a [Sala de Imprensa PagBank](#)