

# Bradesco impuliona as conversões com soluções de crédito hiperpersonalizadas

Veja como a estratégia de hiperpersonalização de crédito em tempo real do Bradesco está gerando maiores taxas de conversão e aprimorando a experiência do cliente



No FICO World 24, o Bradesco compartilhou como sua abordagem inovadora de soluções de crédito hiperpersonalizadas está alcançando resultados significativos para os negócios. Ao utilizar o mecanismo avançado de decisões da FICO, o Bradesco está viabilizando opções de crédito personalizadas que atendem às necessidades de clientes individuais em tempo real. Isso resulta em maiores taxas de conversão, mais engajamento e maior satisfação dos clientes.

“Temos como ambição explorar completamente nossas ferramentas para aprimorar nosso ecossistema de ofertas, tornando-o mais completo e inteligente”, disse Fabiana Falcão, Senior Business Growth Manager do Bradesco. “Nós estamos sempre presentes e podemos oferecer crédito quando nossos clientes precisarem, o que faz a diferença na vida de todos os brasileiros”.



## Entregar valor comercial por meio de soluções de crédito hiperpersonalizadas

A estratégia do Bradesco se concentra em informações orientadas por dados para criar jornadas hiperpersonalizadas dos clientes. Fabiana enfatiza que o objetivo é “definir e implementar estratégias de marketing que aumentem as taxas de conversão”.

Essa estratégia de crédito hiperpersonalizada resultou em mais de 30 milhões de visitas por mês ao menu de empréstimos do Bradesco, e mais da metade dos usuários solicitaram um empréstimo. Os resultados disso? Uma taxa de conversão de mais de 30% e classificações como “muito bom” ou “excelente” em mais de 80% das avaliações dos clientes.



# Hiperpersonalização em ação: Três histórias de sucesso

Marcelo Perego, Product Manager do Bradesco, compartilhou três exemplos reais que demonstram o impacto das soluções de crédito personalizadas:

**1. Empréstimo de Marie para uma festa de aniversário:** Maria precisava de um empréstimo de R\$ 8.000 (cerca de US\$ 1.500) para organizar a festa de aniversário da filha. Quando acessou o menu de crédito, o sistema perguntou: “De quanto você precisa?”. Maria digitou o valor e, “em tempo real, a Plataforma FICO identificou soluções para ela, levando em conta sua classificação de crédito e suas necessidades”, disse Marcelo. Essa oferta de crédito personalizada resultou em uma solução imediata e sob medida.

**2. Oportunidade de refinanciamento de Juan:** Juan, que tinha perdido o emprego, estava enfrentando dificuldades em dois contratos com saldo remanescente baixo e, inclusive, tinha uma parcela com cinco dias de atraso. “O mecanismo de decisões do Bradesco identificou esse comportamento e recomendou um refinanciamento para ele”, Marcelo explicou. “Juan conseguiu estender a vigência com uma prestação menor, e seu menu de crédito apresentou a melhor solução”. Essa abordagem reduziu o risco para o Bradesco e atendeu às necessidades financeiras de Juan.

**3. Experiência digital contínua de Rodrigo:** Rodrigo preferia falar diretamente com o gerente da conta, mas não podia comparecer ao banco. O gerente solicitou um empréstimo para ele, disponibilizando o contrato para análise e aceitação pelo app do Bradesco. “Rodrigo viu a oferta, verificou as condições, aceitou o contrato e o valor foi liberado em sua conta imediatamente”, observou Marcelo, mostrando como a estratégia omnicanal do Bradesco proporciona praticidade e aumenta a satisfação do cliente.

## Gerar engajamento dos clientes com decisões de crédito em tempo real

Esses exemplos enfatizam como o uso pelo Bradesco da personalização orientada por dados e em tempo real está aumentando o engajamento dos clientes e promovendo o crescimento comercial. Segundo Fabiana: “Nossas ferramentas nos permitem ouvir nossos clientes e garantir que estejamos sempre presentes, oferecendo crédito quando eles precisarem”.

Os resultados são evidentes: O Bradesco está aprimorando a experiência do cliente e, ao mesmo tempo, impulsionando seus resultados financeiros. Com uma taxa de conversão de 30% e 80% de avaliações positivas dos clientes, o banco é referência em engajamento de clientes no setor financeiro.

## De olho no futuro: Manter o sucesso com estratégias de crédito personalizadas

O Bradesco tem o compromisso de avançar suas soluções de crédito personalizadas. “Esse é apenas o começo”, observou Fabiana. “Queremos tornar nosso ecossistema de ofertas ainda mais completo e inteligente, continuando a ouvir nossos clientes e nos adaptando às necessidades deles”.

Ao utilizar plenamente o mecanismo de decisões da FICO, o Bradesco está demonstrando como as instituições financeiras podem usar a personalização em tempo real para melhorar o engajamento dos clientes, aumentar as taxas de conversão e obter um valor comercial significativo.

# Como a FICO pode ajudar você a criar um engajamento de clientes hiperpersonalizado

Assista à apresentação completa: [Capacitar clientes por meio de ofertas digitais personalizadas](#)

Conheça o poder da [Plataforma FICO®](#)

Assista a este [vídeo sobre como o Bradesco está usando a Plataforma FICO](#)

