

Google Cloud

finfacts

Descobertas e oportunidades
que valorizam os serviços financeiros.

Edição 2023

O mercado de finanças vive um momento de grandes oportunidades. Com a consolidação das fintechs e os avanços do Open Finance, a competitividade aumenta e os consumidores têm cada vez mais opções.

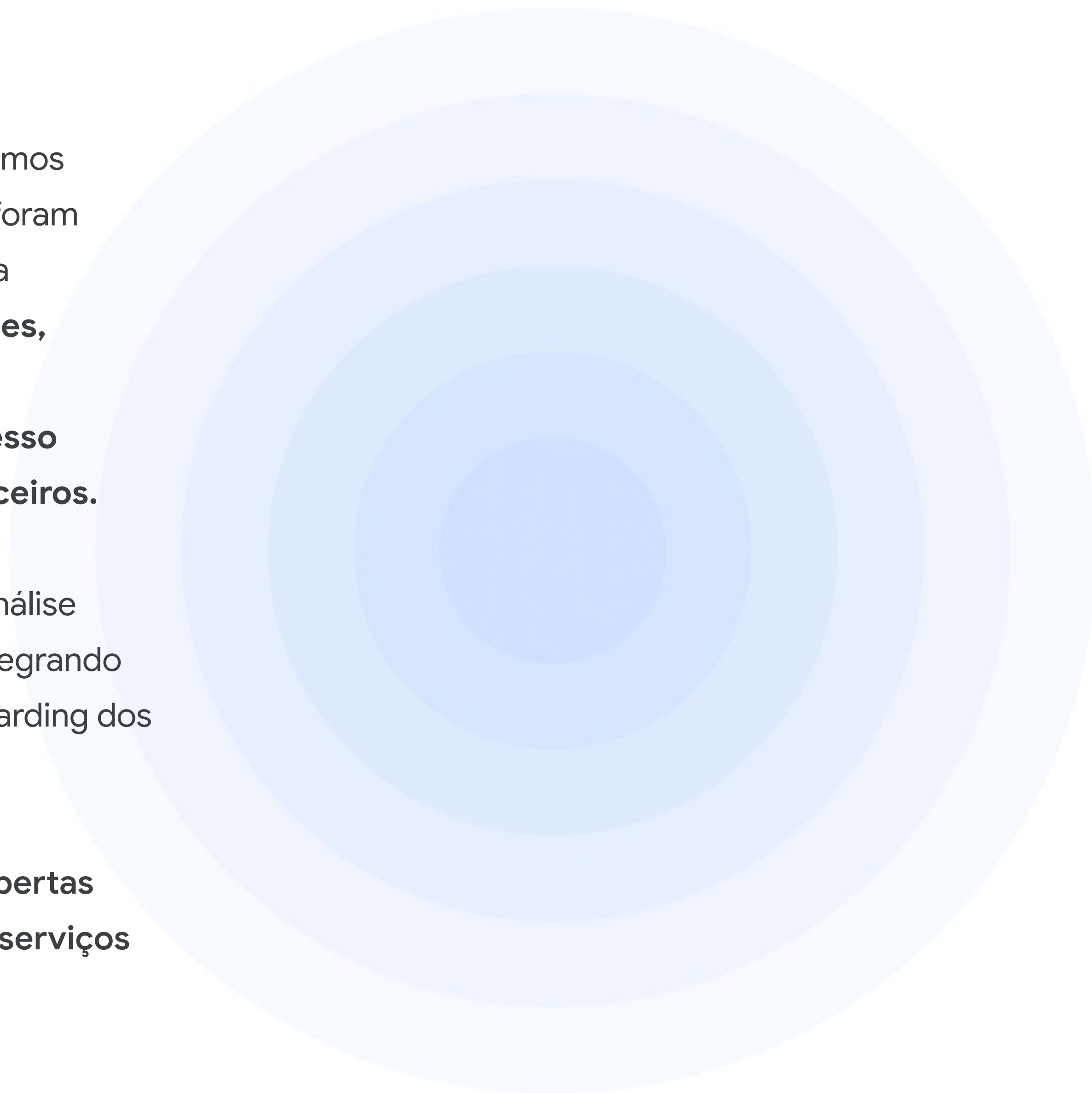
A exigência na hora de contratar um serviço financeiro pelo celular é que seja tão fácil e sem fricção quanto clicar e fazer uma compra. **Nunca o bom uso da tecnologia foi um fator tão decisivo na performance das instituições financeiras.**



Em um cenário em que a facilidade no processo online é chave, procuramos entender como é essa experiência: foram mais de 3.200 dados analisados para **identificar as principais dificuldades, acertos e oportunidades de como a tecnologia pode ajudar no processo de contratação de produtos financeiros.**

Nesta nova edição, trazemos uma análise sobre como as instituições estão integrando Open Finance no processo de onboarding dos seus clientes.

Conheça o estudo **finfacts - Descobertas e oportunidades que valorizam os serviços financeiros.**



Para coleta de dados, foram realizados processos de contratação e onboarding digital de abertura de conta-corrente e cartão de crédito. Especialistas em UX e Estratégia da R/GA utilizaram como base mais de 50 pontos para avaliar usabilidade, infraestrutura e atendimento.

A novidade desta edição são os pontos de análise sobre o Open Finance, também avaliado durante o processo de contratação e onboarding.

O processo de contratação de produtos foi iniciado por **não-correntistas** e sem histórico anterior nas instituições.*

21 instituições financeiras foram consideradas, entre bancos tradicionais e fintechs.

Estudamos os processos de contratação **a partir do momento que o usuário já está no app da instituição financeira e clica em contratar.**

Os produtos financeiros em si, suas qualidades intrínsecas, vantagens e desvantagens, **não foram avaliados.**

As análises foram coletadas no período de **03 a 25 de abril de 2023.**

* A contratação de produtos foi feita em sequência, a partir da abertura de conta-corrente em todas as instituições.

Os 3.234 dados analisados foram transformados em **25 finfacts**, que revelam as principais dificuldades, acertos e oportunidades nas etapas do onboarding digital e processos de contratação.

Para facilitar a leitura e a consulta, organizamos na página seguinte todos os **finfacts** em cards. Você pode navegar na ordem que quiser, transformando sua leitura também em um processo de descobertas.

Etapas do onboarding digital



Cadastro, upload de documentos e conferência



Produtos, serviços e customização



Atendimento por chatbot e outros canais



Geral



Open Finance

finfact

1

5 das 21 instituições ainda levam mais de 24h para abrir uma conta no processo digital.



finfact

2

Apenas 2 instituições oferecem o scan de documentos para facilitar o cadastro e diminuir etapas.



finfact

3

15 das 20 instituições não identificam um CPF simulado no cadastro para abertura de conta.



finfact

4

13 das 21 instituições têm os termos de uso otimizados para mobile. Apenas 4 apresentam um resumo de fácil compreensão.



finfact

5

11 das 21 instituições não deixam claro em qual etapa do processo de abertura de conta o usuário está.



finfact

6

Apenas 9 instituições oferecem já no onboarding mais de três produtos de empréstimo para usar o crédito pré-aprovado.



finfact

7

12 de 20 instituições ainda não oferecem ferramentas de planejamento financeiro.



finfact

8

3 de 18 instituições exigem um novo cadastro, solicitando os mesmos dados da abertura de conta na contratação do cartão de crédito.



finfact

9

3 instituições ainda não possibilitam ativação do cartão de crédito virtual antes da chegada do físico.



finfact

10

Das 17 instituições que possuem chatbot, 5 tiveram uma avaliação ruim da experiência e ainda não utilizam linguagem natural.



finfact

11

11 instituições não aceitam comandos de voz para navegação no app. E 15 de 17 ainda não compreendem mensagem de áudio no chatbot.



finfact

12

Das 10 instituições que oferecem suporte humano via chat, 5 demoram em média mais de 30 minutos para iniciar o atendimento.



finfact

13

19 de 20 instituições não apresentam nenhum recurso de acessibilidade no app e 9 oferecem apenas um canal de atendimento para deficientes auditivos.



finfact

14

11 dos 20 aplicativos não reconhecem a intenção do usuário de realizar um pix, mesmo com uma chave copiada.



finfact

15

7 das 21 instituições apresentaram falhas de conexão ou erros de indisponibilidade do app em mais de um momento durante o estudo.



finfact

16

10 de 20 instituições ainda não oferecem recursos extras de segurança como geolocalização, rede segura e identificador de voz.



finfact

17

Apenas 4 instituições bloqueiam a captura de telas internas do app e uma delas não informa o motivo do bloqueio.



finfact

18

Nenhuma instituição solicitou a reautenticação logo após o usuário bloquear a tela do celular.



finfact

19

5 de 20 instituições ainda não oferecem o Open Finance para seus usuários.



finfact

20

4 de 15 instituições não deixam claro o passo a passo para completar a adesão ao Open Finance.



finfact

21

6 de 15 instituições oferecem apenas um serviço integrado ao Open Finance.



finfact

22

Apenas 6 de 15 instituições oferecem PFM como um serviço integrado ao Open Finance.



finfact

23

8 de 15 instituições financeiras já oferecem a possibilidade de realizar transações com o saldo de outra conta, através do Open Finance.



finfact

24

Apenas 8 de 15 instituições comunicam com clareza ofertas de crédito atreladas ao Open Finance.



finfact

25

Apenas 1 de 15 instituições oferece canal de atendimento sobre Open Finance que vá além de um FAQ.



finfact

1

**5 das 21 instituições
ainda levam mais de 24h
para abrir uma conta
no processo digital.**



O banco é 24h. A abertura de conta não deveria ser.

Além da agilidade, o processo de onboarding digital pode trazer mais segurança para instituições e usuários. Com ele, os bancos conseguem aumentar o número de contas abertas em até 30 vezes, comparado ao método analógico de ir até uma agência. Porém, nesses tempos em que o usuário exige cada vez mais dos bancos, a expectativa na hora de abrir uma conta digital é a aprovação quase que imediata. Um tempo maior do que um dia para aprovar os documentos já relembra como era ir até uma agência.

Fonte: [Digital Banking Maturity](#) - Deloitte - 2022

Como o Google Cloud
pode ajudar?



Melhorias
nos processos
de Onboarding



Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos



Gestão de Risco

finfact

2

Apenas 2 instituições oferecem o scan de documentos para facilitar o cadastro e diminuir etapas.



Um sonho de consumo: cadastro digital sem digitar.

Um onboarding com poucos passos faz os olhos de qualquer consumidor brilharem, mas ter a possibilidade de não digitar nenhum dado é ainda mais surpreendente. Com uma maior demanda por agilidade, um processo de abertura de conta em que o usuário tem os documentos escaneados pelo app reduz o tempo e a possibilidade de erros de digitação.

Exemplo de upload de documentos

Verificação de identidade



Prepare-se para escanear sua identidade

Vamos preencher os dados para você

-  **Prepare sua identidade**
Certifique-se de estar em local bem iluminado e seguro.
-  **Tire uma foto**
Tire uma foto seguindo as instruções na tela.
-  **Verifique os dados pessoais**
Verifique se seus dados pessoais pré-preenchidos estão corretos.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Melhorias nos processos de Onboarding

finfact

3

15 das 20 instituições não identificam um CPF simulado no cadastro para abertura de conta.



Mais cuidado no início pode evitar dor de cabeça lá na frente.

Durante o cadastro, muitos bancos não identificaram tentativas de abertura de conta com um CPF simulado, gerado especificamente para esse ponto de análise. Nesse sentido, o investimento em medidas de segurança e em verificação de identidade precisa ganhar mais urgência.

* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Prevenção a Lavagem de Dinheiro

finfact

4

13 das 21 instituições têm os termos de uso otimizados para mobile. Apenas 4 apresentam um resumo de fácil compreensão.



Aquele textinho que vale mais que um textão.

Acessar contratos e informações no mobile é uma dor recorrente para os usuários. Oferecer um resumo dos termos, condições e contratos de forma otimizada e dentro do app, ajuda a reduzir a taxa de desistência de abertura da conta e contratações de serviços. A transparência e a facilidade podem fazer toda a diferença.

Fonte: [Digital Banking Maturity](#) - Deloitte - 2022

Exemplo de otimização de contrato

Resumo do contrato

Seu plano

Padrão

\$ 0,00



Você confirma que:

-  **Meus dados são verdadeiros**
Tenho conhecimento das regras de privacidade e dados.
-  **Concordo com os termos**
Como titular da conta, estou de acordo com as regras e deveres.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Melhorias nos processos de Onboarding



IA Generativa

finfact

5

11 das 21 instituições não deixam claro em qual etapa do processo de abertura de conta o usuário está.



Sinalizar desde a partida pode facilitar a chegada.

Um passo a passo bem sinalizado pode fazer toda diferença na hora de abrir uma conta. Isso ajuda a diminuir a taxa de desistência no processo de onboarding, trazendo mais transparência e credibilidade para o processo, além de ajudar o usuário a se organizar. Sinalizar o caminho é sempre um bom sinal.

Exemplo de etapas do cadastro

Criar uma senha

- ✓ Criar conta
- ✓ Verificação numérica
- 3 Criar uma senha
- 4 Verificação de identidade
- 5 Resumo do contrato

Como o Google Cloud pode ajudar?



Melhorias nos processos de Onboarding

finfact

6

Apenas 9 instituições oferecem já no onboarding mais de três produtos de empréstimo para usar o limite pré-aprovado.



Uma ideia que todas as instituições poderiam pegar emprestada.

Disponibilizar linhas de créditos que vão além do cheque especial, já no onboarding, é uma oportunidade de aproximar e estreitar laços com o cliente logo após a abertura da conta. Nesse momento, a agilidade de entender o cliente desde o primeiro contato e disponibilizar ofertas, ajuda a vincular cada vez mais o cliente.

* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Modernização de Dados



Gestão de Risco

finfact

7

12 de 20 instituições ainda não oferecem ferramentas de planejamento financeiro.



Uma ajuda extra para quem quer guardar um extra.

Além de simplificar a linguagem bancária, oferecer ferramentas que ajudem o usuário a organizar a vida financeira é uma vantagem competitiva para expandir o relacionamento e fidelizar o cliente. A funcionalidade PFM (Personal Financial Management) é uma tendência para quem quer se destacar nesse cenário. Com ela, é possível ter mais controle nos gastos, traçar metas, investir e planejar de um jeito fácil, sem precisar entender de "economiquês".

* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos



Embedded Finance & Open Banking

finfact

8

3 de 18 instituições exigem um novo cadastro, solicitando os mesmos dados da abertura de conta na contratação do cartão de crédito.



E essa trabalhadeira toda, dá pra parcelar?

Pedir um novo cadastro é quase como falar para seu cliente que você ainda não sabe quem ele é. A solicitação de um novo cadastro é um ótimo exemplo de como dados unificados podem fazer a diferença. E como os clientes estão cada vez mais exigentes, garantir essa integração em um só espaço acelera a tomada de decisão e oferta de produtos, além de melhorar a experiência do usuário.

* Das 21 instituições analisadas, 18 são as que permitiram a realização desse ponto de análise.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Modernização de Dados



Melhorias nos processos de Onboarding

finfact

9

3 instituições ainda não possibilitam ativação do cartão de crédito virtual antes da chegada do físico.



A ideia é usar o cartão virtual antes do carteiro chegar.

Hoje, a expectativa do usuário em relação a um banco digital é ter acesso a todos os serviços de imediato. Além da facilidade e segurança, o cartão virtual é um meio importante para já se construir uma relação com o banco antes mesmo da chegada do cartão físico. Isso pode fazer toda a diferença para que a relação seja duradoura e vantajosa para ambos os lados, ainda mais quando consideramos que hoje já são feitas mais de 7 milhões de transações mensais pelo meio de pagamento virtual no Brasil.

* Das 21 instituições analisadas, 18 são as que permitiram a realização desse ponto de análise.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

finfact

10

Das 17 instituições que possuem chatbot, 5 tiveram uma avaliação ruim da experiência e ainda não utilizam linguagem natural.



Com mais tecnologia essa conversa pode fluir.

Brasileiros nunca usaram tanto o atendimento digital e isso se reflete na criação de chatbots. Entre 2021 e 2022, houve um crescimento de mais de 45% no país, ficando acima da média global. Isso pode ser um motivador para os bancos buscarem inovações, como uso de Inteligência Artificial e análise de sentimentos para um atendimento cada vez mais humanizado e responsivo.

Fonte: [Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots](#) - MobileTime - 2022

* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud
pode ajudar?



Atendimento
Humanizado

finfact

11

11 instituições não aceitam comandos de voz para navegação no app. E 15 de 17 ainda não compreendem mensagem de áudio no chatbot.



Um recurso que dá mais voz para a inclusão.

Com grande potencial inclusivo, o áudio é um meio de comunicação digital que vem ganhando cada vez mais espaço e relevância. De 2020 para 2022, o uso de assistentes de voz passou de 18% para 25%, um cenário que pode facilitar o acesso de milhões de brasileiros com algum tipo de deficiência, tornando a integração e implementação dessa tecnologia ainda mais urgente e fundamental.

Fonte: [Assistentes de voz](#) - Ilumeo Data Science Company - 2022

* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud
pode ajudar?



Atendimento
Humanizado



Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos



Modernização
de Dados

finfact

12

Das 10 instituições que oferecem suporte humano via chat, 5 demoram em média mais de 30 minutos para iniciar o atendimento.



Falar com o atendente não pode ser um problema maior que o problema.

Os chatbots podem ser grandes aliados no atendimento ao cliente. No entanto, é importante que a troca de suporte, do robô para o atendimento humano, aconteça de forma rápida e eficaz quando necessária. Algo que ainda não é uma realidade para todos: em muitos casos, esse processo pode levar o tempo de uma ligação. E quando o suporte não dá suporte, temos mais um problema.

* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Atendimento Humanizado



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

finfact

13

19 de 20 instituições não apresentam nenhum recurso de acessibilidade no app, e 9 oferecem apenas um canal de atendimento para deficientes auditivos.



Com a tecnologia certa, o que era barreira vira ponte.

É importante garantir que todos possam ter acesso, de acordo com as necessidades de navegação de cada um. O IBGE aponta que a população brasileira conta com mais de 46 milhões de pessoas com deficiência, portanto, é preciso implementar ferramentas de acessibilidade digital e permitir que todos possam utilizar as plataformas sem obstáculos. Existem diversos recursos para auxiliar nessa inclusão, como por exemplo, considerar adaptações para leitores de tela, textos instrutivos e bem direcionados, contrastes nas imagens, tamanho de fontes e tradução em libras.

Fonte: [Pessoas com Deficiência](#) - IBGE - 2010

* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Atendimento Humanizado



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

finfact

14

11 dos 20 aplicativos não reconhecem a intenção do usuário de realizar um pix, mesmo com uma chave copiada.



Facilidade é a cola que tá faltando.

O pix já se consolidou como o meio de pagamento queridinho do país, trazendo agilidade e facilidade para os pagamentos e transferências. Nesse cenário, uma função tão simples como "copiar e colar" faz toda a diferença para os usuários terem ainda mais agilidade e segurança em transferências no dia a dia. De Ctrl + C em Ctrl + V, a gente dá um Ctrl + S no nosso tempo.

Exemplo de otimização de comandos



* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

finfact

15

7 das 21 instituições apresentaram falhas de conexão ou erros de indisponibilidade do app em mais de um momento durante o estudo.



Conexão é importante em toda relação.

Em 2023, um terço dos bancos oscilaram em etapas cruciais do processo, como o onboarding, login, e até no momento de transferências. Com usuários cada vez mais imediatistas e acostumados a fazer tudo digitalmente, momentos de instabilidade podem gerar frustrações. Por mais que o cliente já tenha estabelecido uma soma de experiências positivas, basta um minuto instável para que essa confiança seja colocada à prova.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

finfact

16

10 de 20 instituições ainda não oferecem recursos extras de segurança como geolocalização, rede segura e identificador de voz.



Um cuidado a mais nunca é demais.

Com a tecnologia evoluindo cada vez mais rápido, a expectativa do usuário também tem se tornado crescente quando o assunto é proteção. E, hoje, 28% já considera como o ponto mais importante na hora de abrir uma conta ou trocar de banco. Ferramentas de segurança que consideram geolocalização, rede segura e identificador de voz ajudam a proporcionar mais confiança e uma maior consideração de possíveis novos clientes.

Fonte: [Bancos digitais e finanças](#) - Qualibest - 2022

* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud
pode ajudar?



Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos



Gestão de Risco

finfact

17

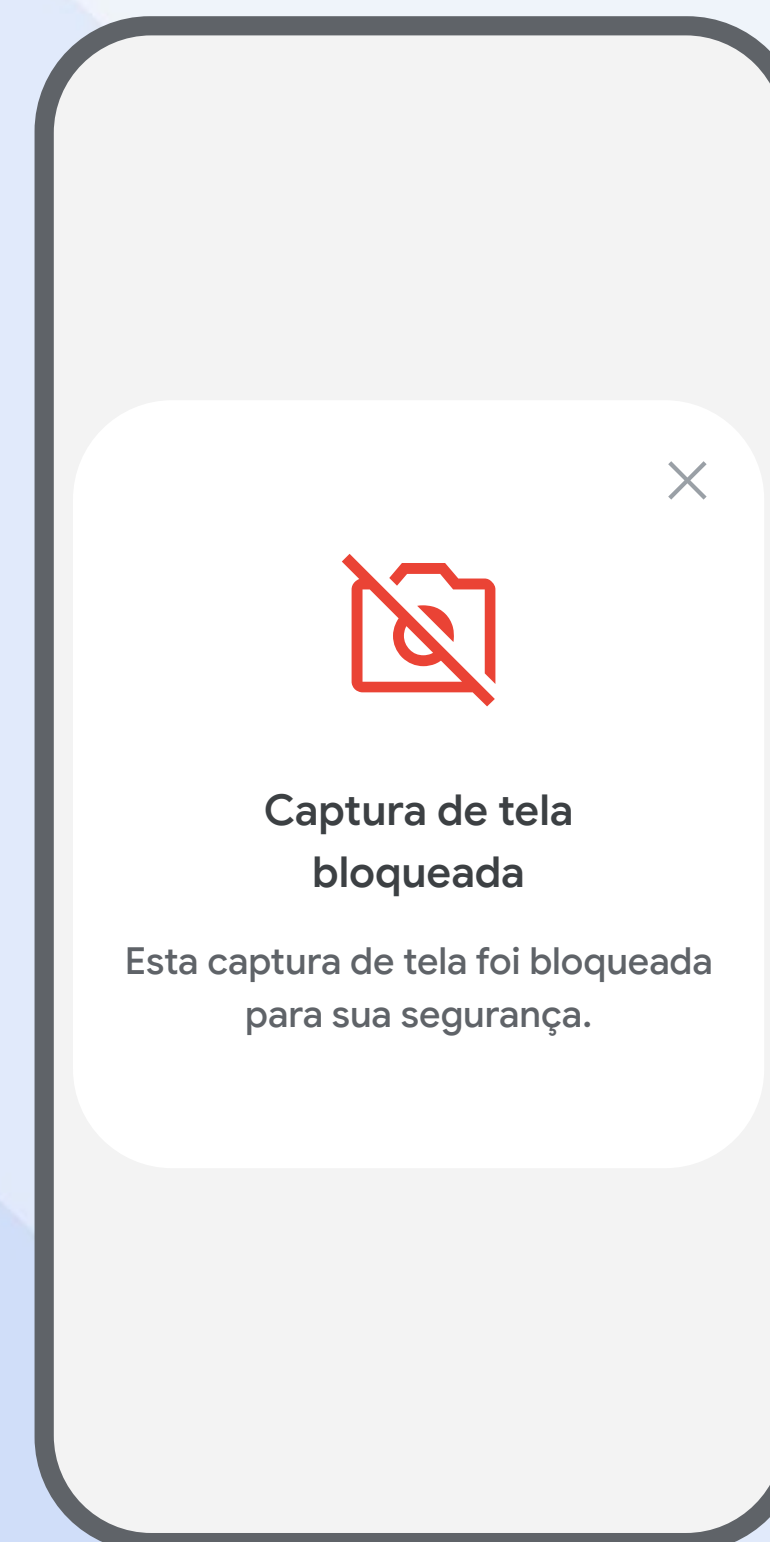
Apenas 4 instituições bloqueiam a captura de telas internas do app e uma delas não informa o motivo do bloqueio.



Não sorria: você está sendo printado.

O print inocente do dia a dia tem um espaço de atenção necessário quando falamos de informações sensíveis em seus apps. O bloqueio da captura de tela é uma medida importante para impedir o acesso de pessoas mal intencionadas e até mesmo aplicativos de terceiros com malware. Bloquear o print restringe o acesso apenas a quem interessa: o usuário.

Exemplo de bloqueio



* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos



Gestão de Risco

finfact

18

Nenhuma instituição solicitou a reautenticação logo após o usuário bloquear a tela do celular.



O tipo de problema que deveria ser bloqueado.

Existe uma expectativa do usuário de que o bloqueio de tela funcione também como um tipo de proteção. Mas será que funciona mesmo? Das instituições analisadas, apenas três solicitaram reautenticação - e isso após 3 minutos de bloqueio. Nesse sentido, esse recurso pode ser um passo importante para mitigar riscos.

* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos



Gestão de Risco

finfact

19

**5 de 20 instituições
ainda não oferecem
o Open Finance para
seus usuários.**



Mas a maioria das instituições já estão "open" para o novo.

Open Finance é o assunto mais discutido no mundo financeiro nos últimos meses, e o Brasil vem se destacando neste cenário: já são 22 milhões de consentimentos, número que ultrapassa diversos países. Isso mostra que a gente não só se adaptou bem a novidade, como estamos dispostos a aproveitar ofertas e benefícios ligados ao sistema, uma grande oportunidade de fidelização para bancos e fintechs.

Fonte: [FEBRABAN](#) - 2023

* Das 21 instituições analisadas, em uma não foi possível realizar a coleta e análise.

Como o Google Cloud
pode ajudar?



Embedded
Finance
& Open Banking

finfact

20

4 de 15 instituições não deixam claro o passo a passo para completar a adesão ao Open Finance.



E esse descompasso pode virar um "eu passo".

A falta de clareza em como fazer parte do Open Finance, principalmente no momento em que o usuário é redirecionado para uma instituição financeira de interesse, ainda tem gerado dúvidas. Mesmo com a publicação de guias práticos por parte da Organização de OpenBanking do Banco Central, ainda existem muitas oportunidades para que a padronização seja seguida.

* Das 21 instituições analisadas, 15 são as que disponibilizam Open Finance.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Embedded Finance & Open Banking

finfact

21

6 de 15 instituições oferecem apenas um serviço integrado ao Open Finance.



E todo mundo tá aberto para ter mais vantagens.

Entramos na 4ª fase de implementação do Open Finance. Em 2022, a FEBRABAN mapeou mais de 45 serviços integrados ao Open Finance oferecidos pelos bancos associados, como agregadores financeiros, iniciação de pagamentos e serviços voltados para cashback. Mas será que essa oferta continua crescente e variada? Durante o estudo, identificamos que 40% das instituições analisadas só oferecem 1 serviço para seus clientes, o que pode gerar uma desvantagem para elas no futuro.

Fonte: [FEBRABAN](#) - 2023

* Das 21 instituições analisadas, 15 são as que disponibilizam Open Finance.

Como o Google Cloud
pode ajudar?



Embedded
Finance
& Open Banking

finfact

22

Apenas 6 de 15 instituições oferecem PFM como um serviço integrado ao Open Finance.



O tipo de soma que multiplica as vantagens do cliente.

Hoje, 7 em cada 10 brasileiros têm pouco conhecimento sobre como controlar despesas pessoais, principalmente quando elas estão espalhadas em diferentes bancos. Nesse sentido, o PFM (Personal Financial Management) é uma ferramenta didática e valiosa. Sua função fica ainda mais estratégica quando somada à integração de dados com Open Finance, gerando aprendizados financeiros que podem ajudar a melhorar a relação dos brasileiros com o dinheiro.

Fonte: [FEBRABAN](#) - 2022

* Das 21 instituições analisadas, 15 são as que disponibilizam Open Finance.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Embedded Finance & Open Banking



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

finfact

23

8 de 15 instituições financeiras já oferecem a possibilidade de realizar transações com o saldo de outra conta, através do Open Finance.



É a tecnologia se movimentando para você fazer tudo do mesmo lugar.

Num mundo em que todos buscam mais praticidade e rapidez, oferecer ao usuário uma maneira de acessar o saldo de diferentes contas, sem precisar sair do app do banco principal, é estar na frente. Com o ITP (Iniciador de Transações de Pagamentos) o usuário tem a opção de realizar pagamentos de maneira muito mais simples, de um só lugar e sem precisar acessar mais de uma conta. Evolução que faz a diferença na hora de enviar e receber dinheiro.

* Das 21 instituições analisadas, 15 são as que disponibilizam Open Finance.

Como o Google Cloud pode ajudar?



Embedded Finance & Open Banking

finfact

24

Apenas 8 de 15
instituições comunicam
ofertas de crédito
atreladas ao Open
Finance.



E quem ganha crédito com isso são as próprias instituições.

Oferecer opções de crédito no momento do opt in do *Open Finance* é uma chance valiosa de mostrar os benefícios da instituição e atrair o usuário desde o início do processo. Com todas as informações fornecidas pelo Open Finance, fica ainda mais fácil conhecer o cliente e oferecer uma carteira de crédito que atenda suas expectativas, o que pode ser mais vantajoso para todos.

* Das 21 instituições analisadas, 15 são as que disponibilizam Open Finance.

Como o Google Cloud
pode ajudar?



Embedded
Finance
& Open Banking



Customer Data
Platform



Gestão de Risco

finfact

25

Apenas 1 de 15
instituições oferece
canal de atendimento
sobre Open Finance
que vá além de um FAQ.



Tudo que é novo gera dúvidas. E isso não é uma novidade.

Sabemos que o Open Finance é um assunto relativamente novo e que ainda tem gerado as mais diversas dúvidas. Por isso, bancos e fintechs que entendem que empatia e atendimento próximo fazem a diferença nesse momento, têm mais chances na hora de converter novos clientes.

* Das 21 instituições analisadas, 15 são as que disponibilizam Open Finance.

Como o Google Cloud
pode ajudar?



Embedded
Finance
& Open Banking



Atendimento
Humanizado



IA Generativa

Mudanças entre as edições

O estudo **finfacts** busca oferecer insights relevantes para as instituições financeiras brasileiras. Nesta edição de 2023, novos pontos foram analisados e alguns critérios reformulados.

13 pontos se mantiveram iguais à edição anterior. Ao lado, você pode conferir em cada um desses pontos, como os aplicativos analisados se comportaram em ambas as edições.

<p>1</p> <p>▲ 6 instituições reduziram o tempo de aprovação de documentos.</p> <p>→</p>	<p>2</p> <p>▼ 8 instituições apresentaram menos facilidade durante o cadastro de documentos.</p> <p>→</p>	<p>3</p> <p>▼ 5 instituições deixaram de otimizar os termos de uso para o mobile.</p> <p>→</p>	<p>4</p> <p>▲ 2 instituições passaram a oferecer PFM para seus clientes.</p> <p>→</p>
<p>5</p> <p>▲ 4 instituições permitem a ativação do cartão virtual antes do físico chegar.</p> <p>→</p>	<p>6</p> <p>▲ 7 instituições passaram a oferecer linguagem natural no atendimento virtual.</p> <p>→</p>	<p>7</p> <p>▬ 7 instituições continuam sem aceitar comandos de voz.</p> <p>→</p>	<p>8</p> <p>▼ 6 instituições tiveram um desempenho menor no atendimento humano.</p> <p>→</p>
<p>9</p> <p>▬ Somente uma instituição oferece recursos de acessibilidade no app.</p> <p>→</p>	<p>10</p> <p>▲ 4 instituições deixaram de oferecer um canal de atendimento para deficientes auditivos</p> <p>→</p>	<p>11</p> <p>▼ 3 instituições passaram a ter falhas em mais de um momento durante o estudo.</p> <p>→</p>	<p>12</p> <p>▲ 2 instituições passaram a bloquear screenshots das telas do app.</p> <p>→</p>

Soluções Google Cloud

Depois de mergulhar nos **finfacts** e nas áreas de oportunidade do mercado financeiro, gostaríamos de introduzir algumas soluções de Google Cloud que podem ajudar a otimizar o processo de contratação de produtos financeiros e onboarding de novos clientes.

Mais do que simplesmente migrar a infraestrutura de TI antiga para a nuvem, **Google Cloud tem ferramentas que podem ajudar no crescimento e novas fontes de receitas, melhorar a gestão de riscos e a eficiência operacional.**

Crescimento e Novas Fontes de Receita

O Google Cloud oferece soluções para as instituições melhorarem as experiências digitais dos serviços financeiros e alavancarem o uso de dados para conhecer melhor os consumidores. Temas ainda mais relevantes com o avanço do Open Finance.



Customer Data Platform

Construa uma plataforma de dados para melhorar a capacidade de interação com os clientes trazendo relevância e personalização nas comunicações e ofertas.



Atendimento Humanizado

Melhore o atendimento ao cliente com uma IA que entende, interage e fala, por meio de chatbots que conversam de modo natural e que auxiliam os atendentes humanos em casos mais complexos.



Embedded Finance & Open Banking

Explore toda a capacidade do compartilhamento dos dados do Open Finance, aprimorando a oferta customizada de produtos, processos de atribuição de score de crédito, entre outros serviços.

Melhorias na Gestão de Riscos

O Google Cloud tem ferramentas de Inteligência Artificial para ajudar as instituições financeiras a gerenciarem melhor sua leitura de dados e esforços de compliance, evitando fraudes, possibilitando melhores decisões e oferecendo mais segurança e inclusão.



Gestão de Risco

Tenha todos os recursos tecnológicos necessários para calcular e simular riscos em grande escala, em tempo real ou sob demanda das áreas de crédito, mercado operacional, liquidez, cyber security e fraude.



Prevenção a Lavagem de Dinheiro

O novo Anti Money Laundering do Google Cloud substitui os sistemas legados de monitoramento de transações, por um produto com tecnologia de IA que pode identificar de 2 a 4 vezes mais atividades suspeitas.



Informes Regulatórios

O Google Cloud possui ferramentas para ajudar as instituições financeiras a produzir relatórios para atender às crescentes necessidades regulatórias.

Eficiência Operacional

O Google Cloud fornece soluções que ajudam as instituições financeiras a integrarem melhor seus silos de dados, tornando-os acionáveis. Além de oferecer ferramentas para modernizar a infraestrutura, aplicações e implementar soluções de IA/ML de maneira escalável.



Modernização de Infraestrutura e Aplicativos

Sua empresa pode levar para a nuvem toda a infraestrutura e aplicações de uma operação financeira, com escalabilidade e segurança.



Modernização de Dados

Através da integração dos dados em um único silo, ajudamos as instituições a compreender melhor as necessidades dos clientes e a reduzir a replicação de dados em processos como CRM, risco de crédito, fraude e outros.



Melhorias nos processos de Onboarding

Remova a fricção nos processos de aquisição de clientes através da automatização dos processos de captura de imagem e documentos, agilizando a aprovação em escala.



IA Generativa

Através de décadas de pesquisa e inovação em inteligência artificial trazemos a IA generativa ao setor financeiro. Desde a criação de chatbots mais personalizados, até o aumento da produtividade e a automação de tarefas administrativas complexas.

Metodologia

finfacts

Cadastro, upload de documentos e conferência

Produtos, serviços e customização

Atendimento por chatbot e outros canais

Geral

Open Finance

Soluções Google Cloud

Google Cloud

finfacts

Descobertas e oportunidades
que valorizam os serviços financeiros.