

Experiência do cliente é fator de diferenciação cada vez mais relevante em uma indústria que tem recebido uma série de transformações tecnológicas nos últimos tempos

O Brasil ultrapassou no ano passado a marca de 1 bilhão de contas bancárias, o que faz dele um dos países mais bancarizados e de maior digitalização financeira do mundo. Cada brasileiro tem em média 5,2 contas bancárias. Esses números fazem parte do Ranking de Onboarding 2022, produzido pela idwall. Nos últimos anos, a digitalização foi impulsionada, entre outros fatores, pelo auxílio emergencial pago pelo governo durante a pandemia, o que provocou uma corrida pela abertura de contas digitais para receber esses valores. Nesse universo tão numeroso de contas, o desafio das instituições financeiras é alinhar a gestão de risco, incluindo todos os aspectos de conformidade, com inovação, especialmente em relação à experiência do cliente.

Nesse contexto, de digitalização e **transformação tecnológica**, as instituições financeiras precisam criar produtos cada vez mais customizados. Se no passado os clientes eram divididos em poucos grupos, com atendimento homogêneo e quase sem diferença de uma instituição para outra, hoje eles são vistos de forma personalizada ou o mais próximo disso. O **Open Finance**, por exemplo, tem essa abordagem, permitindo, por meio do consentimento do cliente, que seus dados financeiros sejam vistos pelos participantes dessa iniciativa, a fim de que possam oferecer produtos e serviços alinhados às suas necessidades e expectativas.

“A pergunta-chave é como aproveitar todo esse processo de inovação, potencializado pelos canais digitais, sem que haja descontrole ou aumento dos riscos, como de fraudes. A tecnologia está mais acessível a todos e deve ser usada para melhorar a experiência do cliente, mas de forma cuidadosa para não expor a mais riscos as instituições financeiras”, disse Frederico Ventriglia, sócio-líder da EY de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, na Febraban Tech 2023. “Essa tem sido inclusive a preocupação do regulador, com a resolução recente do Banco Central sobre fraudes”.

O BC, por meio de resolução de maio deste ano, determinou que as instituições financeiras, de pagamento e demais autorizadas a funcionar compartilhem entre si informações sobre fraudes no Sistema Financeiro Nacional (SFN) e no Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). O objetivo dessa norma, que entra em vigor no próximo dia 1º de novembro, é aprimorar a capacidade das instituições supervisionadas de prevenir fraudes, bem como melhorar seus controles internos.

O órgão determinou que, no mínimo, as seguintes informações precisarão ser compartilhadas: identificação de quem executou ou tentou executar a fraude; descrição dos indícios da ocorrência ou da tentativa de fraude; identificação da instituição responsável pelo registro dos dados e das informações; e identificação dos dados da conta destinatária e do seu titular, em caso de transferência ou pagamento de recursos. As instituições serão responsáveis pelo uso das informações obtidas em consulta a esse sistema eletrônico compartilhado, bem como pela preservação do sigilo bancário.

Onboarding único ou centralizado

O onboarding é a verificação inicial do cliente feita pelas instituições financeiras, com o propósito de comprovar, por exemplo, as informações de identidade. Ao abrir uma conta, o cliente é apresentado à instituição financeira, por meio do cadastro dos seus dados. “Temos discutido o modelo de onboarding único, o que proporcionaria ao cliente a facilidade de fazer esse cadastro apenas uma vez, já que os dados estariam em um sistema compartilhado pelas instituições financeiras cadastradas. Assim, ao abrir uma segunda conta em instituição diferente da primeira, os dados já estariam cadastrados, agilizando o processo”, observou Ventriglia.

Ainda segundo o executivo, essa é uma solução que atende ao mesmo tempo aos propósitos da experiência do cliente e da gestão de risco. Isso porque, além de facilitar a vida dos clientes, trazendo praticidade, ela possibilita, com a centralização dos dados, a criação de sistema eficaz e

robusto em termos de segurança e prevenção a fraudes.

Fonte: Agência EY, em 09.08.2023.