

## **Relação entre instituições financeiras e clientes se torna cada vez mais personalizada graças ao avanço da tecnologia e consolidação do Open Finance no Brasil**

Educar e orientar os clientes para a escolha do melhor produto ou serviço segundo suas necessidades torna-se mais essencial em um cenário crescente de novos players, novas tecnologias e projetos de inovação de serviços financeiros. Por isso, o **FEBRABAN TECH 2024**, maior evento de tecnologia e inovação do setor financeiro, que acontece de 25 a 27 de junho, no Transamerica Expo Center, em São Paulo, terá uma trilha totalmente dedicada ao tema - **“Open Finance, Pix... Brasil molda cenário financeiro global”**.

Pesquisa da consultoria norte-americana Forrester revela que 42% dos clientes bancários acreditam que as ofertas de produtos são mais valiosas quando adaptadas ao seu perfil; 38% asseguram que os bancos deveriam facilitar a descoberta de produtos financeiros e 31% gostariam que seus bancos fossem mais proativos no fornecimento de informações relevantes.

Nessa corrida, o Open Finance tem se mostrado um fator-chave para a aceleração da oferta de serviços financeiros personalizados. No Brasil, os bancos associados à Febraban investiram R\$ 2 bilhões em três anos de operação do Open Finance no Brasil. Além do mais, o número de consentimentos passou de 21 milhões, em janeiro de 2023, para 42 milhões em janeiro de 2024, um crescimento de 100%, de acordo com dados da Febraban.

O ecossistema invisível de serviços financeiros disponíveis em todo lugar, integrado e hiperpersonalizado vem ganhando mais profundidade com o uso de tecnologias de banking as a service, embedded banking e marketplaces. Em uma realidade em que praticamente 8 em cada 10 transações bancárias no Brasil são realizadas em canais digitais, concentrar o máximo de serviços em um único local facilita a relação com o cliente. Ao capturar um volume gigante de dados com o uso de inteligência artificial, o banco tem acesso a um verdadeiro mapa da mina, que, se bem trabalhado, pode resultar na oferta de produtos e serviços hiperpersonalizados.

No painel “Maturidade do Open Finance: ecossistema financeiro invisível, aberto e conectado transforma o atendimento”, que acontecerá dia 25 de junho, das 14h45 às 15h45, os convidados irão apresentar um panorama da transformação da dinâmica bancária com a adoção de novas tecnologias. Mas, principalmente, apontará que o importante na nova jornada é dar sentido aos dados recebidos, a fim de materializar ofertas de serviços e produtos cada vez mais diferenciados aos clientes.

Na sequência, às 16h, haverá painel sobre como a modernidade dos meios de pagamento redefine a experiência financeira, especialmente o Pix que revoluciona as transferências instantâneas, refletindo uma busca constante por soluções ágeis e tecnológicas no cenário financeiro. O objetivo do painel é trazer o diferencial do Pix, se é possível ter pagamentos instantâneos transfronteiriços e quais são os próximos passos em cada país.

Atualmente, os bancos brasileiros investem cerca de R\$ 40 bilhões em tecnologia para levar serviços financeiros a todos os cantos, ampliando a inclusão financeira. Isso traz um potencial de impactos positivos sobre diversos segmentos, como os voltados às micro/pequenas empresas e à economia social (de incentivo a empreendedores e pequenos negócios).

É justamente essa abordagem que fará parte do painel “A tecnologia inclusiva aproxima bancos e clientes”, também no dia 25/06, das 17h15 às 18h15, que refletirá sobre ferramentas e soluções de inovação que estão sendo praticadas para propiciar atendimento facilitado para diferentes públicos. O painel tentará responder questões como a melhor maneira de incentivar os idosos no uso dos canais digitais e o que são acessibilidades financeira e cognitiva.

**Temas em destaque este ano:**

O congresso - que contará com 8 auditórios - reunirá as lideranças dos setores financeiro, de tecnologia, sustentabilidade, agro e de áreas interessadas em inovação do Brasil e do mundo, que debaterão assuntos da economia digital, com enfoque no tema central deste ano.

As trilhas temáticas do FEBRABAN TECH 2024 serão:

- IA Responsável: confiança, segurança e a transformação nos negócios
- Open Finance, Pix... Brasil molda cenário financeiro global
- DREX: oportunidades e tendências emergentes na economia tokenizada
- A visão futura dos bancos na garantia da cibersegurança
- A inteligência de dados na decisão da fidelidade do cliente
- Velocidade, confiabilidade e inteligência da conectividade impulsionam próxima geração de serviços financeiros
- Agilidade, eficiência e custo como metas na multiplicação da nuvem
- Cross industry: o digital expande e conecta mercados
- Agro 5.0 e o papel transformador da tecnologia financeira
- Empatia + tecnologia: o novo profissional do presente
- O caminho ESG no Brasil - transição, inclusão e equidade
- Parceria fintechs e bancos fortalece setor e promove inclusão

**Fonte:** FEBRABAN TECH/DFREIRE, em 17.04.2024.