

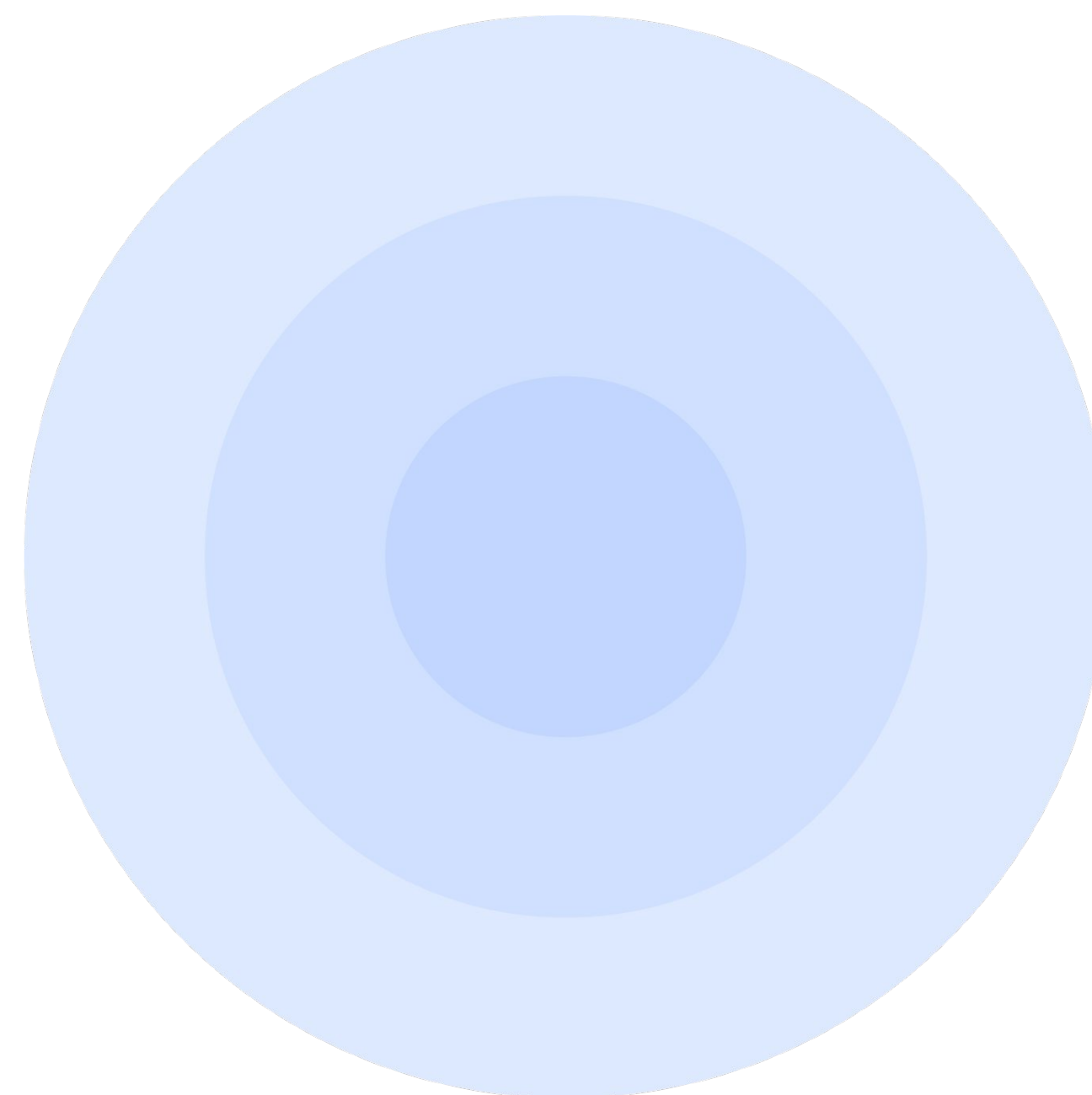
finfacts

Descobertas
e oportunidades
que valorizam os
serviços financeiros



Os aplicativos de instituições financeiras já são parte da rotina dos brasileiros. A exigência na hora contratar serviços financeiros e utilizar o app é que seja tão fácil e sem fricção quanto fazer uma compra online ou pedir um delivery.

Com a multi-bancarização e cada vez mais brasileiros aderindo ao Open Finance, o bom uso da tecnologia e dos dados para conhecer melhor os clientes e oferecer mais segurança pode fazer grande diferença em um ambiente tão competitivo.





Em um cenário em que a facilidade no processo online é chave, identificamos as principais dificuldades, acertos e oportunidades de como a tecnologia pode ajudar na fidelização dos clientes.

Com os avanços da Inteligência Artificial e mais recentemente da IA Generativa nos serviços financeiros, procuramos revelar também como as instituições já estão integrando essa tecnologia.

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





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

As novidades desta edição são um período de coleta mais longo, para incluir análise de relacionamento nos primeiros 30 dias de um cliente e o impacto do uso crescente da IA Generativa.

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

15 instituições financeiras foram consideradas, entre bancos tradicionais e fintechs. As análises foram coletadas no período de **26 de março a 26 de abril de 2024**.

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**.

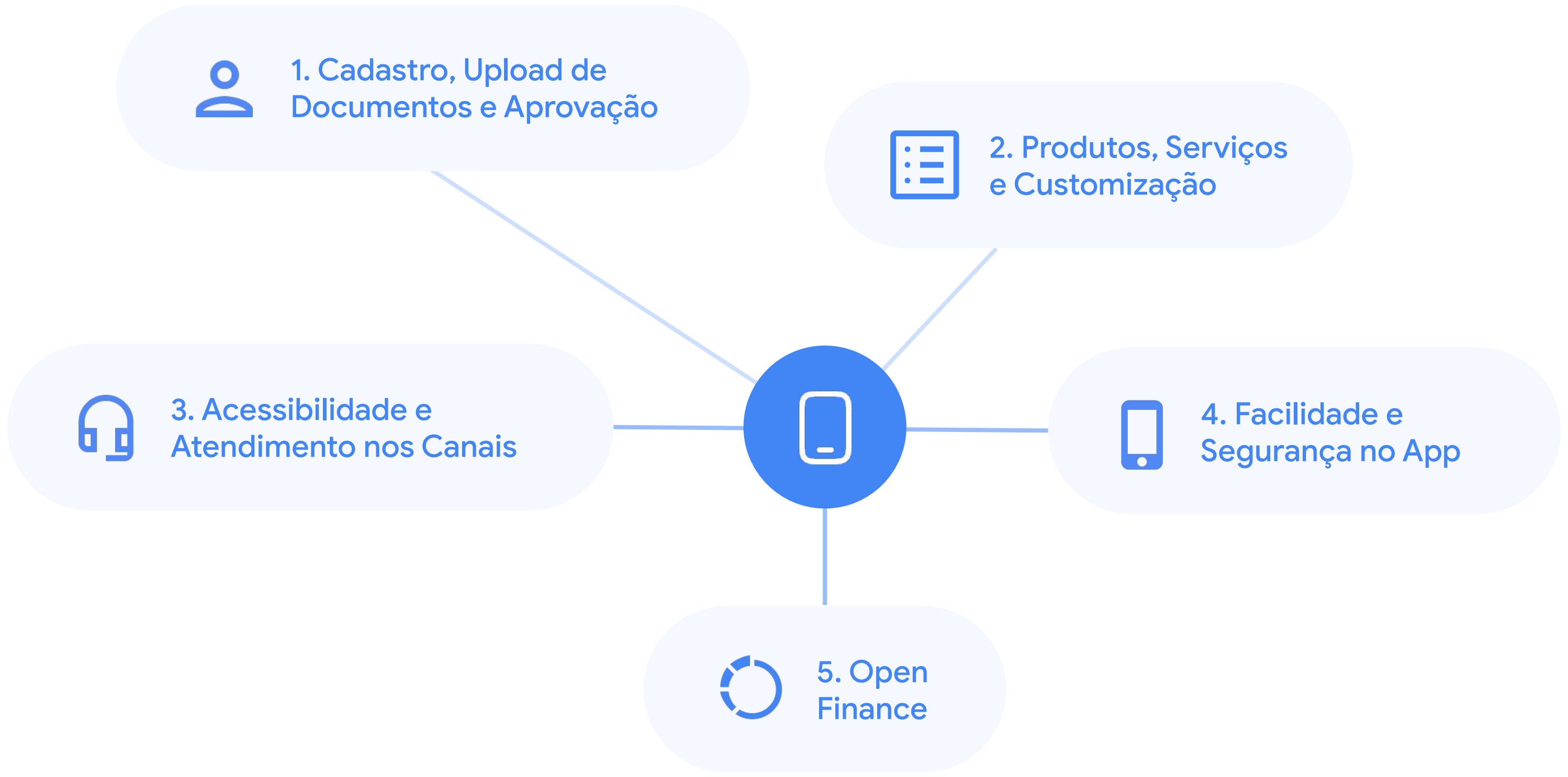
Novidades:

- Descobertas de relacionamento com cliente, com análise de serviços como pix, pagamentos, depósitos e Open Finance em um maior tempo de coleta.
- Mapeamento das descobertas sobre Inteligência Artificial Generativa.
- Análise de produtos financeiros oferecidos por varejistas.

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

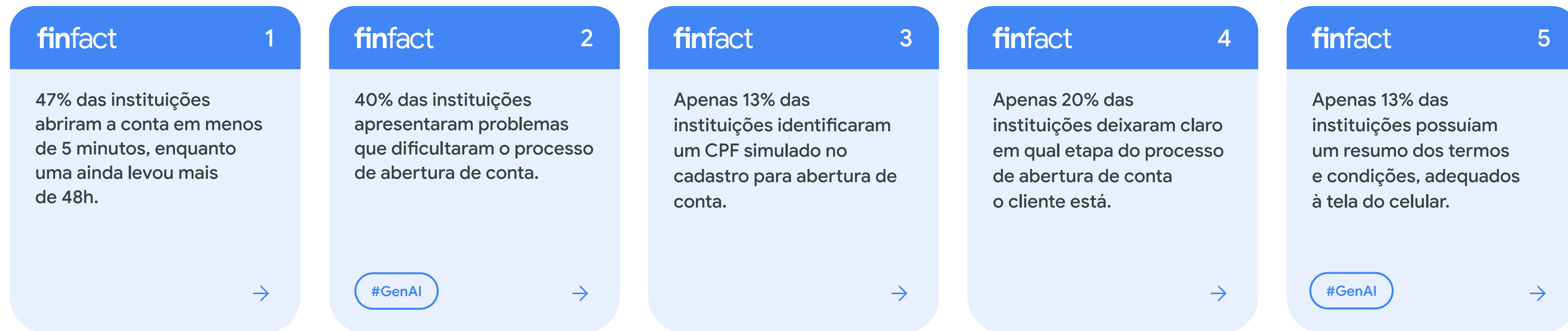
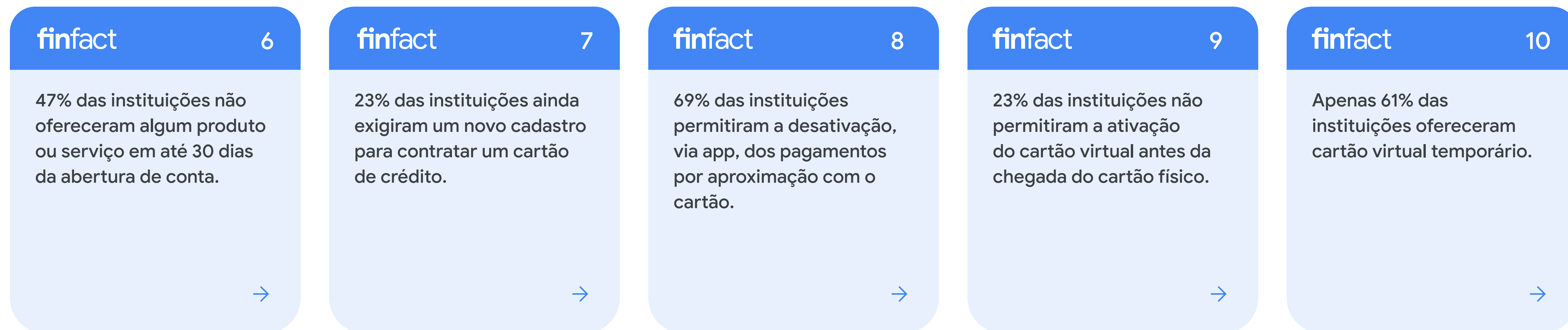


Os 2.900 dados analisados foram transformados em 28 finfacts, que revelam as principais dificuldades, acertos e oportunidades nas etapas do onboarding digital e processos de contratação.



Este selo indica as descobertas em que a tecnologia de IA Generativa do Google Cloud pode fazer a diferença.



 Cadastro, Upload de Documentos e Aprovação. Produtos, Serviços e Customização

Produtos, Serviços e Customização

Acessibilidade e Atendimento nos Canais

finfact 11

53% das instituições ainda não sugerem realizar um Pix a partir de uma chave copiada.

[#GenAI](#) →

finfact 12

47% das instituições ofereceram loja online nos seus aplicativos.

→

finfact 13

47% dos aplicativos não ofereceram nenhum recurso extra de acessibilidade como contraste, aumento de fonte, libras ou text-to-speech.

[#GenAI](#) →

finfact 14

Apenas 1 instituição ofereceu instruções por voz no reconhecimento facial.

[#GenAI](#) →

finfact 15

2 chatbots ainda não utilizam linguagem natural.

[#GenAI](#) →

Acessibilidade e Atendimento nos Canais

Facilidade e Segurança nos Apps

finfact 16

Apenas 1 chatbot foi capaz de responder corretamente a solicitações que exigem entendimento de contexto.

[#GenAI](#) →

finfact 17

Apenas 2 chatbots fizeram uso de análise de sentimento.

[#GenAI](#) →

finfact 18

Apenas 1 instituição aceitou comando de voz no app e foi capaz de interpretar áudios no chatbot.

[#GenAI](#) →

finfact 19

Apenas 5 chatbots disponibilizaram atendente humano que continuou a conversa a partir do histórico.

[#GenAI](#) →

finfact 20

87% dos aplicativos ficaram indisponíveis em mais de um momento durante o estudo.

→

 Facilidade e Segurança no App Open Finance**finfact** 21

Apenas 13% das instituições exigiram uma nova autenticação logo após o cliente bloquear a tela do celular.

**finfact** 22

Apenas 26% das instituições ofereceram o uso de geolocalização ou Wi-Fi como recurso extra de segurança para transações financeiras.

**finfact** 23

80% das instituições não entregaram resultados quando há algum erro de digitação na busca.

#GenAI

**finfact** 24

Apenas 20% das instituições entregaram resultados para buscas semânticas.

#GenAI

**finfact** 25

Apenas 1 instituição ofereceu algum produto financeiro ou benefício logo após o opt-in do Open Finance.

 Open Finance**finfact** 26

Apenas 27% das instituições ofereceram ferramentas de gestão financeira pessoal como um serviço integrado ao Open Finance.

**finfact** 27

35% das instituições ainda não oferecem a possibilidade de realizar transações com o saldo de outra conta, através do Open Finance.

**finfact** 28

71% das instituições que ofereceram Open Finance comunicaram benefícios que incentivam a adesão.



finfact

1

47% das instituições abriam a conta em menos de 5 minutos, enquanto uma ainda levou mais de 48h.



Para abrir conta, velocidade conta.

Em um país que ultrapassou a taxa de 89% da população bancarizada, com uma média de 6 contas por pessoa, o processo de abertura precisa ser ágil para atender à expectativa dos clientes. Dentre as instituições analisadas, 7 abriam a conta em até 5 minutos. Mas tão importante quanto a rapidez, é que o processo seja também fluido e sem fricção para esses novos clientes. Uma boa impressão logo de início é um grande diferencial para quem quer um relacionamento duradouro.

Fonte: [idwall, 2024](#)

Soluções
Google Cloud



Plataforma de
Risco de Crédito



Prevenção
a Crimes
Financeiros



Melhorias
nos Processos
de Onboarding



Modernização
de Dados

finfact

2

40% das instituições apresentaram problemas que dificultaram o processo de abertura de conta.

#GenAI



Quando o cliente dá as caras, o sistema não pode dar as costas.

No cadastro para abertura de uma conta, ainda é comum se deparar com problemas no reconhecimento facial, upload de documentos e até dificuldades para selecionar uma profissão. E esse foi o caso de 6 das 15 instituições analisadas. Uma experiência ruim logo no começo pode desmotivar o cliente a continuar o processo. O primeiro contato deveria ser, não só o mais ágil, mas também o mais suave possível.




Ops! Algo deu errado.
Um ou mais documentos não foram carregados.

Tentar de novo

Cancelar

Soluções
Google Cloud

 Gemini
for Google Cloud

 Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

 Melhorias
nos Processos
de Onboarding

finfact**3**

Apenas 13% das instituições identificaram um CPF simulado no cadastro para abertura de conta.



Ainda bem que é simulado porque a maioria não passou no teste.

Durante o cadastro, a grande maioria das instituições analisadas não identificou tentativas de abertura de conta com um CPF simulado, gerado especificamente para esse ponto de análise. Mais cuidado no início pode evitar dor de cabeça lá na frente.

Soluções
Google Cloud



Prevenção
a Crimes
Financeiros



Modernização
de Dados

finfact**4**

Apenas 20% das instituições deixaram claro em qual etapa do processo de abertura de conta o cliente está.

#GenAI



A falta de um passo-a-passo pode fazer o cliente dar um passo pra trás.

Ninguém acorda super motivado a abrir uma conta, por isso, o passo a passo para entrar no banco precisa ser sempre objetivo e transparente. Das 15 instituições analisadas, apenas 3 deixaram claro as etapas de abertura de conta, diminuindo os riscos de ver seu cliente ficar pelo meio do caminho. Com indicadores visuais e textuais durante todo o trajeto, esse relacionamento vai mais longe, dando um passo certo de cada vez.

Criar uma senha

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

**Soluções
Google Cloud** **Gemini
for Google Cloud** **Experiência
Personalizada** **Melhorias
nos Processos
de Onboarding**

finfact**5**

Apenas 13% das instituições possuíam um resumo dos termos e condições, adequados à tela do celular.

#GenAI



A condição mais importante dos termos e condições: a condição de leitura.

A leitura simplificada de termos e contratos pode ser uma boa primeira impressão entre cliente e banco. Mas, entre as instituições analisadas, apenas duas apresentaram esses documentos em um resumo otimizado e adaptável à tela do celular, algo fundamental para quem abre uma conta através de um aplicativo. E a IA Generativa pode ajudar a oferecer uma linguagem mais simplificada e acessível.

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.

Soluções
Google Cloud Gemini
for Google Cloud Experiência
Personalizada Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

finfact

6

47% das instituições não ofereceram algum produto ou serviço em até 30 dias da abertura de conta.



Se o banco não mostra o que interessa, o cliente perde o interesse.

Com instituições financeiras, o primeiro date são os primeiros 30 dias: é o momento de mostrar ao cliente que esse relacionamento pode ir longe. Mas apenas 8 instituições analisadas aproveitaram esse período para oferecer seguros, empréstimos, cartões, financiamentos ou comunicar algum benefício personalizado dentro do app. Com a desaceleração do crescimento de novas contas, investir no relacionamento se torna ainda mais importante. A primeira impressão conquista, mas é o dia a dia que conta para quem quer fidelizar novos clientes.

Fonte: [idwall, 2024](#)

Soluções
Google Cloud



Plataforma de
Risco de Crédito



Experiência
Personalizada



Melhorias
nos Processos
de Onboarding



Modernização
de Dados

finfact

7

23% das instituições ainda exigiram um novo cadastro para contratar um cartão de crédito.



O cliente quer gastar com cartão de crédito, não com cartão de visita.

Imagine entrar na fila do banco para abrir uma conta, só para descobrir depois que terá que enfrentar outra fila para solicitar um cartão de crédito. Algo parecido acontece na jornada digital. Dentre as instituições financeiras analisadas, três ainda exigem um novo cadastro e dados adicionais para emitir um cartão de crédito, o que pode levar muitos clientes a desanimarem e desistirem do processo de solicitação.

* Em 2 instituições não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud



Experiência
Personalizada



Modernização
de Dados



Melhorias
nos Processos
de Onboarding

finfact

8

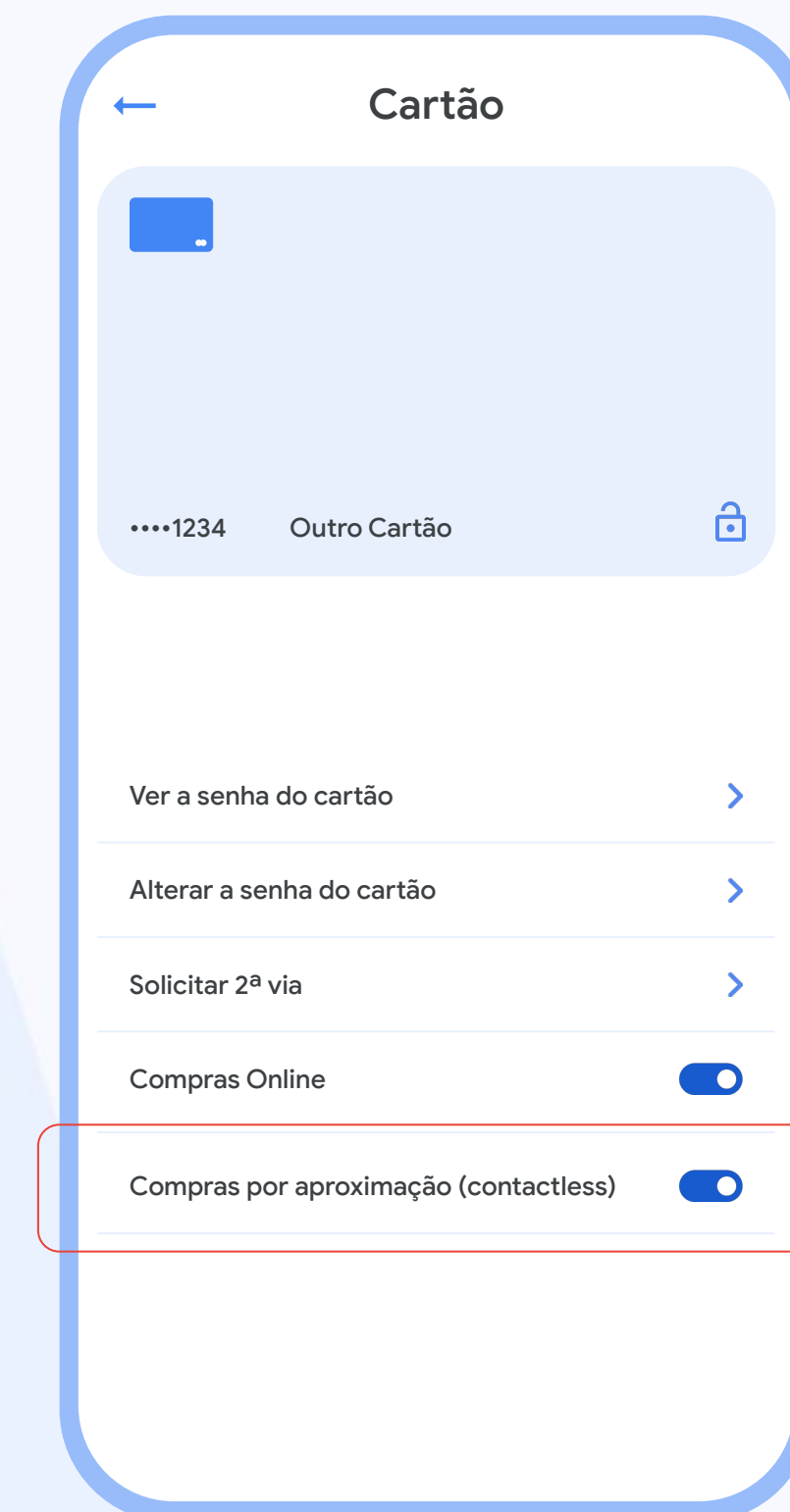
69% das instituições permitiram a desativação, via app, dos pagamentos por aproximação com o cartão.



Mais um toque de segurança com a tecnologia.

Fazer pagamentos com o cartão físico por aproximação, descomplica a vida, mas também gera uma preocupação a mais com a segurança. Apesar da maior parte das transações no Brasil já ser por aproximação, algumas das instituições financeiras analisadas ainda não oferecem a opção de desativar essa funcionalidade. Mais segurança para ir e vir, sem se preocupar com o cartão no bolso.

Fonte: [ABECS, 2023](#)



* Em 2 instituições não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud



Cybersecurity



Prevenção
a Crimes
Financeiros



Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos



finfact

9

23% das instituições não permitiram a ativação do cartão virtual antes da chegada do cartão físico.



O cartão tá ON :)

São tantos os avanços tecnológicos do sistema financeiro, que não tem porque esperar um cartão chegar para começar a usar. Isso é o que o cliente espera e, felizmente, é o que a maioria das instituições analisadas já entrega: apenas em 3 foi preciso esperar o cartão físico para ativar o cartão virtual. As instituições que se adaptam às necessidades de compra online e presenciais ganham mais crédito com seus clientes.

* Em 2 instituições não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud



Experiência
Personalizada



Melhorias
nos Processos
de Onboarding

finfact

10

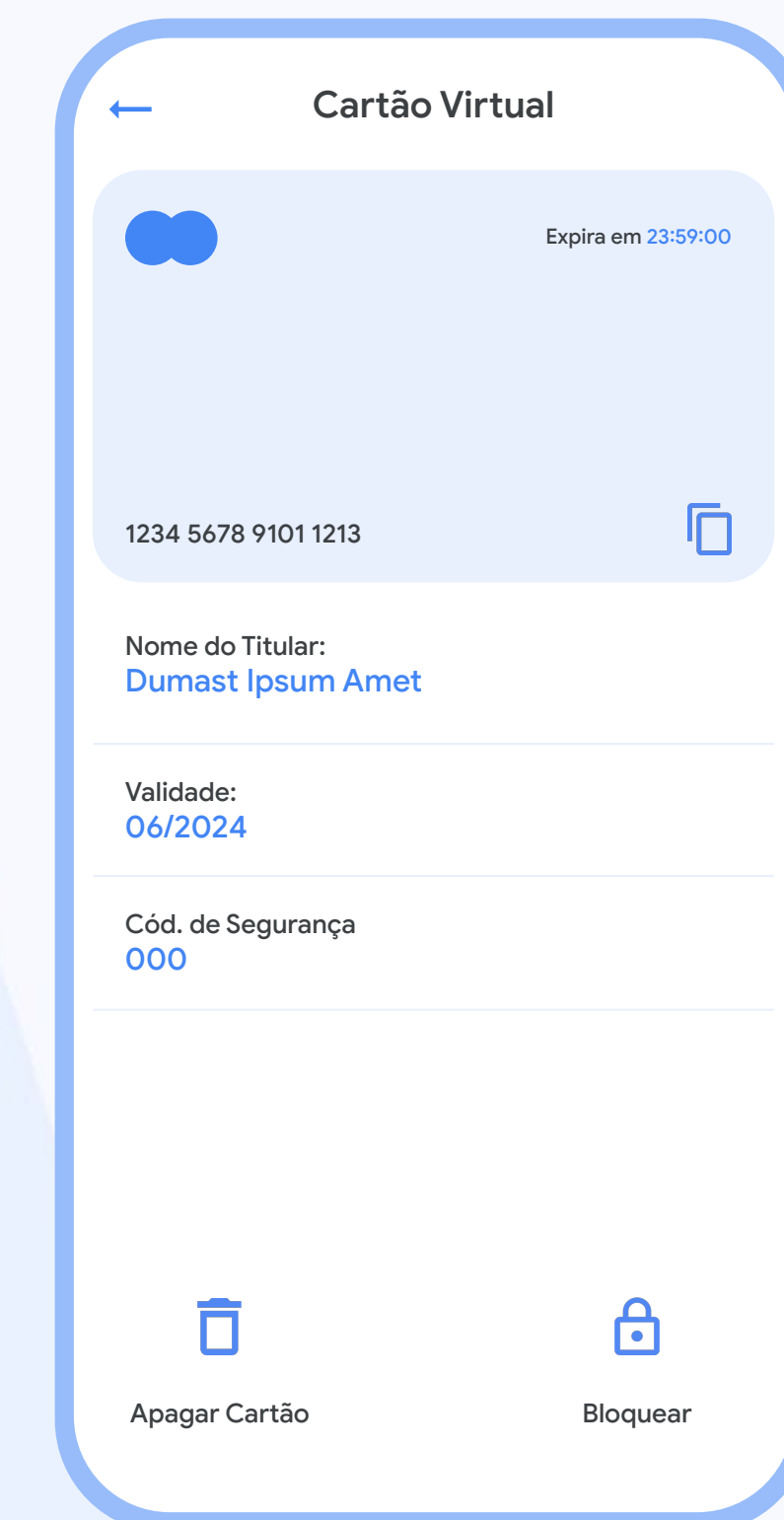
Apenas 61% das instituições ofereceram cartão virtual temporário.



O cartão é temporário mas a segurança é permanente.


Para evitar prejuízos, tanto de clientes quanto de instituições, a segurança deve ser uma preocupação de todos: um terço dos entrevistados em pesquisa da Febraban já foi vítima de golpes e fraudes, e dentre os mais citados, estão a clonagem ou troca de cartão. Além da proteção contra fraudes, os cartões temporários também evitam cobranças indesejadas e dão ainda mais controle para o cliente, que já comprou essa solução.

Fonte: [Radar Febraban, 2022](#)



* Em 2 instituições não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud

 Experiência
Personalizada

 Cybersecurity

 Prevenção
a Crimes
Financeiros

finfact

11

53% das instituições ainda não sugerem realizar um Pix a partir de uma chave copiada.



A chave para o sucesso de um Pix é facilitar o uso da chave.

Que o Pix é uma das operações favoritas dos brasileiros não é novidade. Em 2023, segundo o Banco Central, a média de transações por mês por pessoa foi de 20 operações. Entretanto, menos da metade das instituições analisadas identificaram automaticamente uma chave Pix copiada e também o tipo de chave a ser inserida. Funções simples que agilizam ainda mais a operação e a vida do cliente.

Fonte: [Banco Central do Brasil, 2023](#)

* Em 4 instituições não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud



Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

finfact

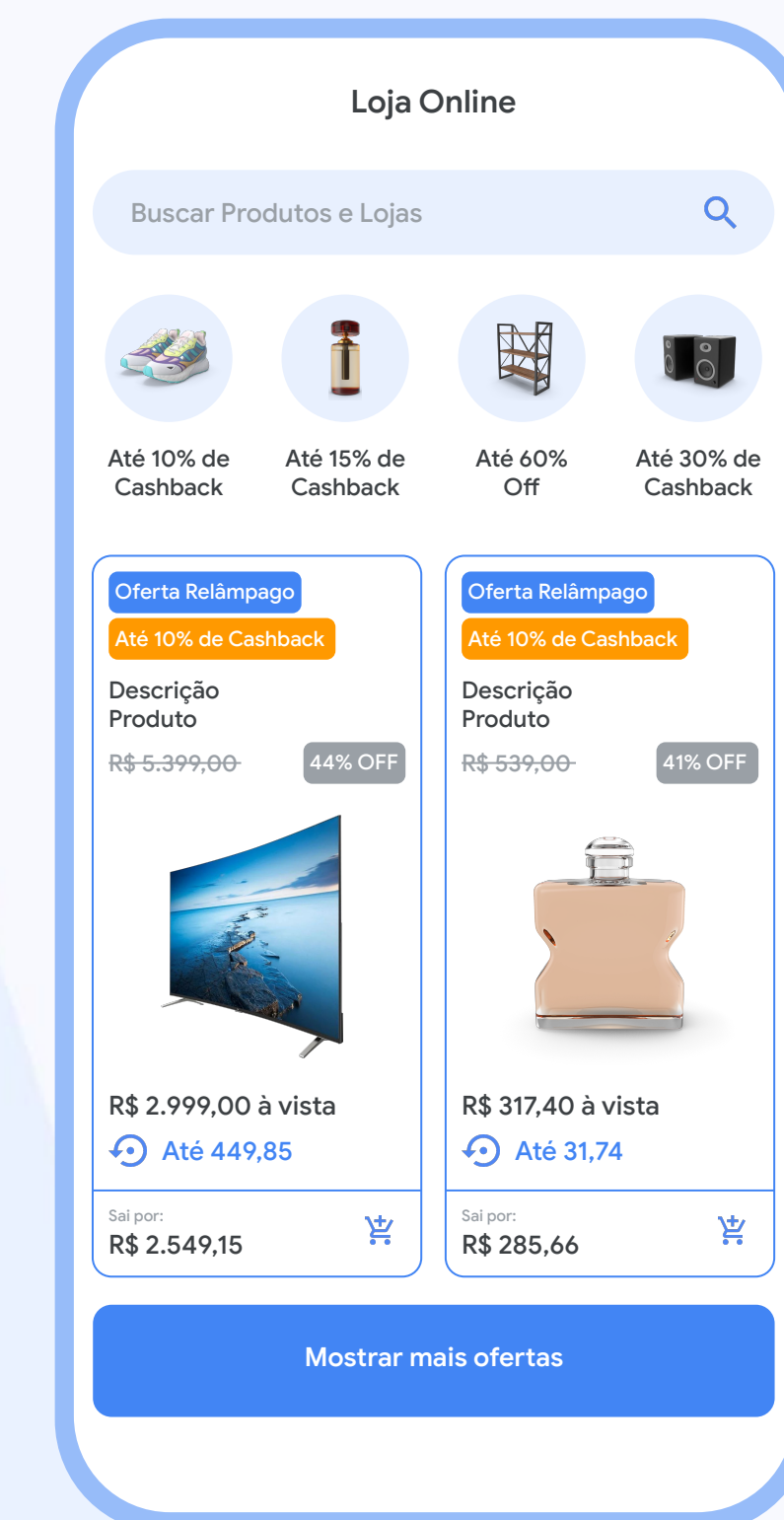
12

47% das instituições ofereceram loja online nos seus aplicativos.



Agora o dinheiro no banco também pode render boas compras.

Cada vez mais apps de instituições financeiras estão integrando marketplaces em suas plataformas, oferecendo uma variedade de marcas, produtos e serviços, além de benefícios como cashback e condições especiais de pagamento. Entre as 15 instituições analisadas, 7 já adotaram essa integração como uma estratégia competitiva para atrair e fidelizar clientes. É entrar pela porta do banco e sair pela porta do shopping.



Soluções
Google Cloud

Experiência
Personalizada

Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

finfact

13

47% dos aplicativos não ofereceram nenhum recurso extra de acessibilidade como contraste, aumento de fonte, libras ou *text-to-speech*.

#GenAI




Um pequeno ajuste no aplicativo, um grande passo para a humanidade.

Oferecer mais ferramentas de acessibilidade pode ajudar a incluir nos serviços financeiros 8,9% de brasileiros com necessidades especiais de navegação. Ajuste de contraste, aumento do tamanho das fontes, textos instrutivos e comandos de voz são alguns exemplos de recursos que fazem toda a diferença para muita gente na interação com os apps. Uma boa notícia: desde o último estudo, houve uma evolução significativa, com 5 novas instituições analisadas passando a oferecer recursos extras de acessibilidade. Para a tecnologia aumentar a inclusão, é preciso incluir mais instituições nesse compromisso.

Fonte: [IBGE, PNAD, 2022](#)

Soluções
Google Cloud

 Gemini
for Google Cloud

 Experiência
Personalizada

 Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

finfact

14

Apenas 1 instituição ofereceu instruções por voz no reconhecimento facial.

#GenAI



Para algumas pessoas, o som vale mais do que a imagem.


Em um país onde cerca de 35 milhões de pessoas possuem algum grau de dificuldade visual, oferecer um guia auditivo se torna fundamental. Das 11 instituições analisadas que exibiram instruções na tela para reconhecimento facial, apenas uma ofereceu ajuda por voz. Para incluir uma parcela tão significativa da população, devemos ter voz ativa.


Fonte: [IBGE, 2010](#)

* Em 4 instituições não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud

 Gemini
for Google Cloud

 Experiência
Personalizada

 Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

finfact

15

2 chatbots ainda não utilizam linguagem natural.

#GenAI



Um problema para se abordar com toda naturalidade.

O atendimento via chatbots continua crescendo no Brasil: já são cerca de 6,9 bilhões* de mensagens trocadas mensalmente. É ótimo perceber que cada vez mais chatbots estão usando linguagem natural, mas ainda existe uma grande oportunidade para melhorias na qualidade da interação, com respostas mais humanizadas. Aos poucos, esse assunto vai se tornando cada vez mais natural.

Fonte: [Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots, 2023](#)

*Em uma instituição não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud

 Gemini
for Google Cloud

 Experiência
Personalizada

 Atendimento
Humanizado

finfact

16

Apenas 1 chatbot foi capaz de responder corretamente a solicitações que exigem entendimento de contexto.

#GenAI

*Em uma instituição não foi possível realizar a coleta.





No contexto geral, os chatbots fugiram ao contexto.

O chatbot deveria deixar a conversa fluir, mas nem sempre a experiência é positiva. Fizemos perguntas que exigiam entendimento de contexto como: "O que é Open Finance?" e "Como depositar dinheiro na minha conta, por esta modalidade?", mas apenas uma instituição foi capaz de dar uma resposta contextualizada. A tecnologia pode ser uma aliada na experiência do cliente com os chatbots: modelos avançados de IA generativa podem lidar com consultas mais complexas e manter o contexto de uma conversa ao longo de várias trocas de mensagens.

Soluções
Google Cloud

 Gemini
for Google Cloud

 Experiência
Personalizada

 Atendimento
Humanizado

finfact

17

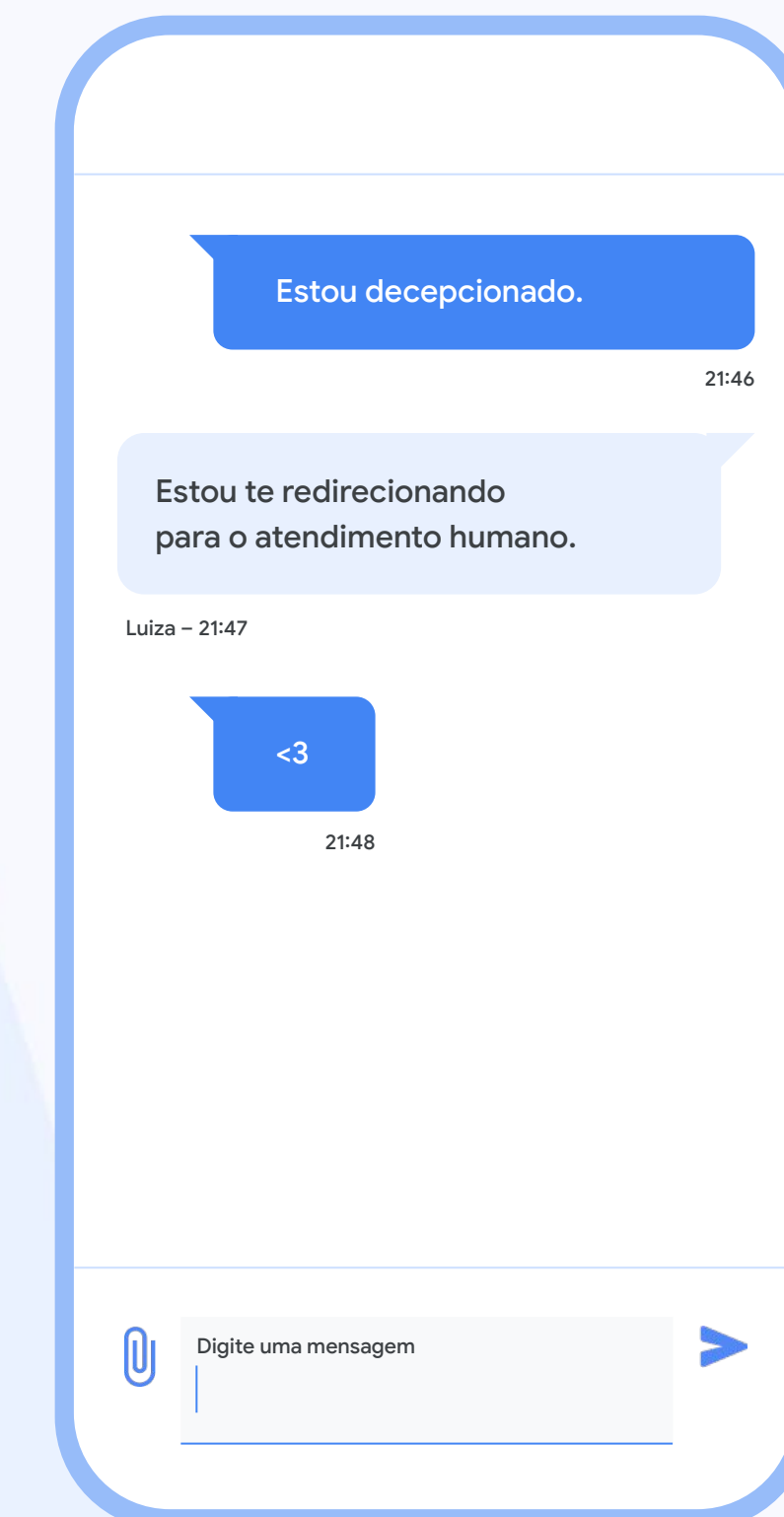
Apenas 2 chatbots fizeram uso de análise de sentimento.

#GenAI



Esse é um dado sensível...

Quando o chatbot não compreende as emoções do cliente, fica aquela sensação de frustração. Mas hoje, a Inteligência Artificial já é capaz de detectar e interpretar emoções durante uma interação. Em nosso estudo, após uma interação insatisfatória, digitamos a resposta "estou decepcionado" e em apenas 2 das instituições analisadas o chatbot conseguiu oferecer uma resposta adequada. Para evitar decepção, é importante dar atenção.



*Em uma instituição não foi possível realizar a coleta.

**Soluções
Google Cloud** **Gemini
for Google Cloud** **Experiência
Personalizada** **Atendimento
Humanizado**

finfact

18

Apenas 1 instituição aceitou comando de voz no app e foi capaz de interpretar áudios no chatbot.

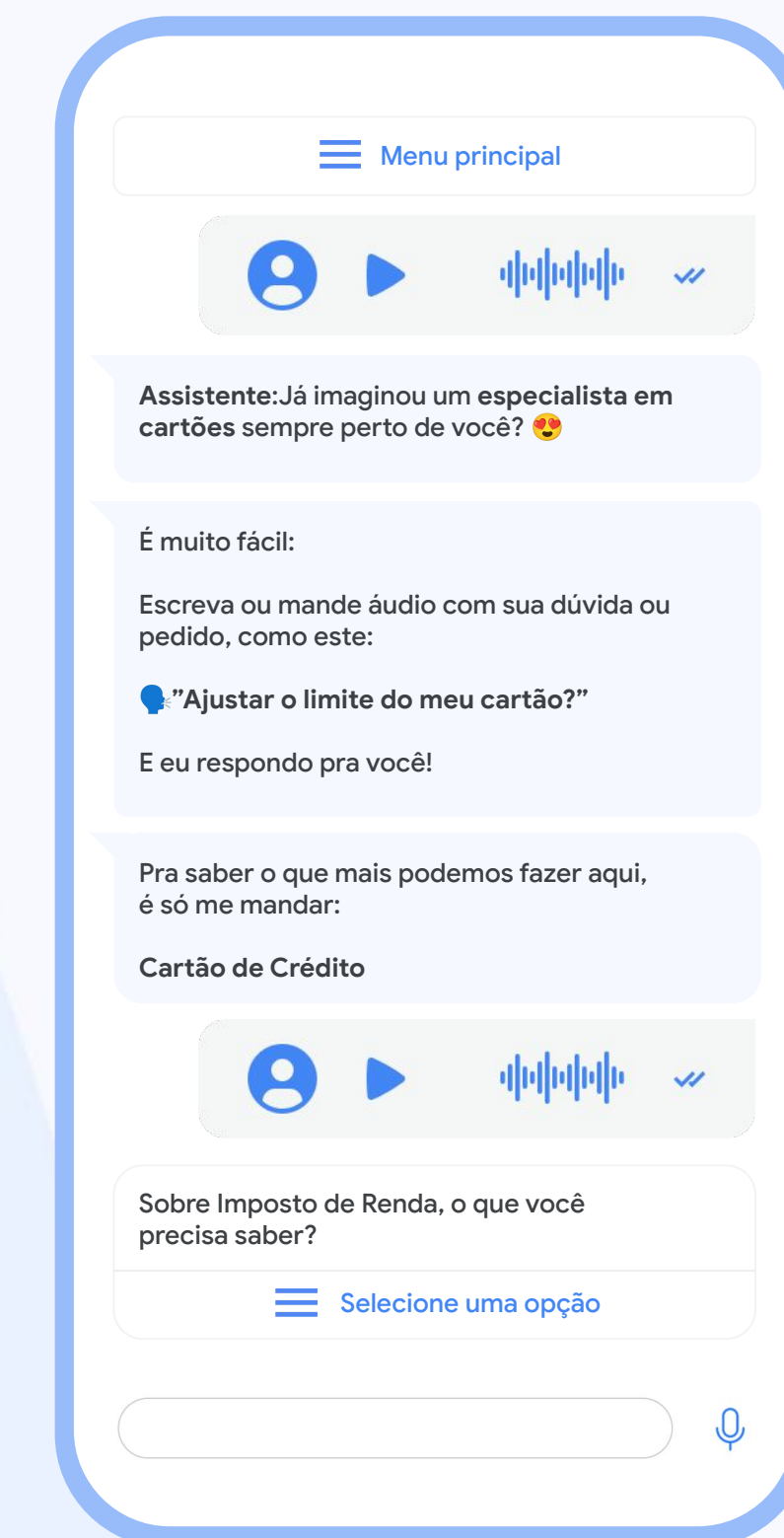
#GenAI



A gente precisa falar sobre isso.

O comando de voz pode ampliar o acesso de milhões de brasileiros que enfrentam barreiras de analfabetismo funcional (11,4% da população) ou têm algum tipo de deficiência. Além da relevância do acesso, o áudio vem ganhando cada vez mais espaço pela sua praticidade. É hora de aumentar o volume da tecnologia.

Fonte: [Inep/MEC, 2022](#)



Soluções Google Cloud

Gemini for Google Cloud

Experiência Personalizada

Atendimento Humanizado

finfact

19

Apenas 5 chatbots disponibilizaram atendente humano que continuou a conversa a partir do histórico.

#GenAI



Sem o histórico da conversa, pode não ter mais conversa.


Mesmo com toda a tecnologia dos chatbots, o atendimento humano pode se tornar necessário. Ainda assim, 44% das pessoas têm dificuldade em obter suporte humano quando precisam. Nesse momento, cuidados como dar continuidade ao histórico de conversa cria uma integração entre atendimento mecânico e humanizado que traz muito mais eficiência e agilidade para o processo. Mas ainda são poucas as instituições que oferecem essa conveniência. E quando o cliente precisa repetir o problema para atendimentos diferentes, o próprio atendimento acaba se tornando um problema.


Fonte: [Accenture, Global Banking Consumer Study, 2023](#)

* Em 6 instituições não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud

 Gemini
for Google Cloud

 Experiência
Personalizada

 Atendimento
Humanizado

finfact

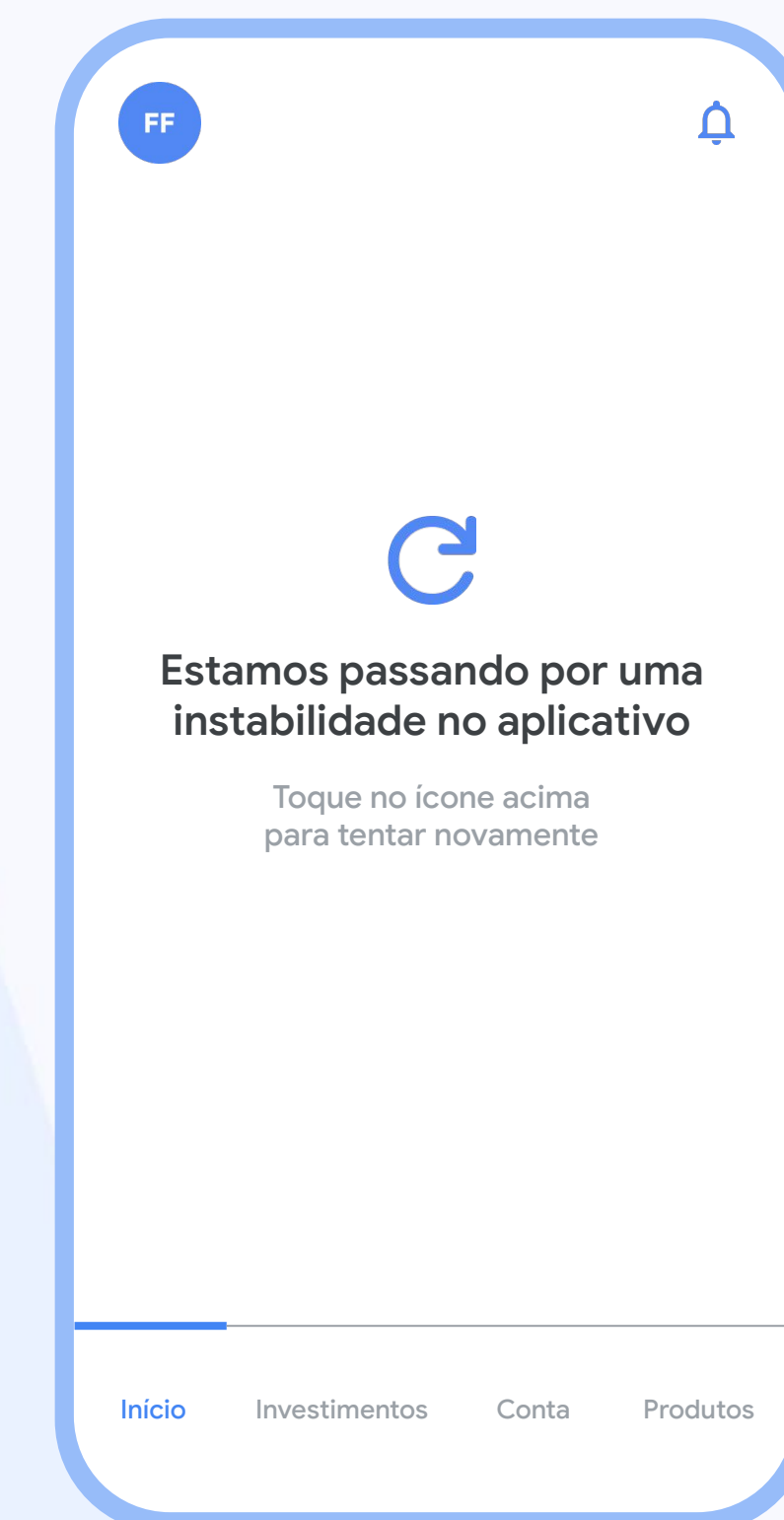
20

87% dos aplicativos ficaram indisponíveis em mais de um momento durante o estudo.



Ninguém quer se relacionar com quem está indisponível.

Quanto mais urgentes as necessidades do cliente no digital, maior é a sua frustração com falhas de sistemas. Em 13 das instituições analisadas, os aplicativos apresentaram em mais de um momento, erros de conexão, indisponibilidade, mal funcionamento de recursos e até crashes. Problemas que se tornam oportunidades para que os clientes continuem depositando sua confiança nas instituições.



Soluções
Google Cloud



Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

finfact**21**

Apenas 13% das instituições exigiram uma nova autenticação logo após o cliente bloquear a tela do celular.



A tela aqui também pode ser usada para proteção.

O nome já diz, bloqueio de tela, ou seja, uma barreira de proteção onde só passa quem tem autorização. Exigir que o cliente confirme sua identidade a cada desbloqueio é um jeito de bloquear os riscos dentro do app e aumentar a confiança e tranquilidade do cliente que anda com o banco no bolso.

Soluções
Google Cloud



Cybersecurity



Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

finfact

22

Apenas 26% das instituições ofereceram o uso de geolocalização ou Wi-Fi como recurso extra de segurança para transações financeiras.



É seguro afirmar que esse assunto merece muita atenção.

Segurança é um motivo de grande preocupação para os brasileiros: 65% afirmam ter muito medo do celular furtado e o dinheiro retirado da conta. Medidas extras de segurança como rede confiável e confirmação da localização do usuário podem impedir muitas perdas financeiras, para clientes e instituições. A tranquilidade de saber que o banco investe em mais segurança não tem preço.

Fonte: [TecBan/ DataFolha, 2023](#)

Soluções
Google Cloud



Cybersecurity



Prevenção
a Crimes
Financeiros

finfact

23

80% das instituições não entregaram resultados quando há algum erro de digitação na busca.

#GenAI




Com mais tecnologia, até busca com erros dá resultado.


Uma em cada 10 buscas no Google possui erros de digitação, mas a tecnologia está aí para interpretar corretamente a intenção de um cliente e fornecer a resposta que precisa. Uma boa ferramenta de busca deve interpretar e oferecer correções para erros ortográficos, entender o objetivo por trás da consulta e disponibilizar recursos como autocompletar, sugestões, entre outros. Erros acontecem e correções, mais ainda.

Fonte: [Google Search, 2021](#)

Soluções
Google Cloud

 Gemini
for Google Cloud

 Experiência
Personalizada

 Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

 Modernização
de Dados

finfact

24

Apenas 20% das instituições entregaram resultados para buscas semânticas.

#GenAI




Quem busca respostas não pode encontrar mais dúvidas.

Quem busca por saldo pode querer respostas que vão além dos números, como por exemplo, sugestões de investimentos para não ver o dinheiro parado. A tecnologia evoluiu a ponto de entender a semântica das palavras de busca e sugerir um universo de respostas relacionado a elas. No entanto, apenas 3 instituições analisadas foram capazes de sugerir ações e respostas adequadas à busca semântica de "Meus limites de Pix" e "Meu limite no cartão de crédito". Fazer uso da IA Generativa pode ajudar a diminuir qualquer limitação nessa conversa.

Soluções
Google Cloud

 Gemini
for Google Cloud

 Experiência
Personalizada

finfact

25

Apenas 1 instituição ofereceu algum produto financeiro ou benefício logo após o opt-in do Open Finance.



O sim você já tem, agora vamos investir na relação.

O Brasil se tornou referência mundial dobrando o número de consentimentos do Open Finance em 1 ano (de 21 milhões em 2023 para 42 milhões em 2024). Mas apenas 1 instituição analisada ofereceu algum tipo de produto financeiro ou benefício logo após o opt-in. Com um mercado tão receptivo, trabalhar bem os dados e conhecer bem os clientes pode ajudar a transformar essa conquista em relacionamento. Só abrir portas não basta: é preciso também mostrar o melhor caminho para cada cliente.

Fonte: [FEBRABAN, 2024](#)

* Em uma instituição não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud



Experiência
Personalizada



Integração do
Open Finance



Modernização
de Dados



Plataforma de
Risco de Crédito

finfact

26

Apenas 27% das instituições ofereceram ferramentas de gestão financeira pessoal como um serviço integrado ao Open Finance.



Educação financeira deveria ser algo que se passa de banco para banco.

Quando se trata de controle de despesas pessoais, o brasileiro ainda enfrenta dificuldades: 74% empatam ou gastam mais do que ganham. Ferramentas de Gerenciamento Financeiro (PFMs) podem ser uma grande ajuda para quem quer controlar gastos e cumprir metas financeiras. E são ainda mais eficientes quando integradas ao Open Finance. Em nosso estudo, 8 das 15 instituições analisadas possuem PFM, mas apenas 4 integram a ferramenta ao Open Finance. Investir agora no controle de gastos pode economizar muita preocupação lá na frente.

Fonte: [FEBRABAN e Banco Central do Brasil, 2023](#)

Soluções
Google Cloud



Experiência
Personalizada



Integração do
Open Finance



Modernização
de Dados

finfact

27

35% das instituições ainda não oferecem a possibilidade de realizar transações com o saldo de outra conta, através do Open Finance.



Quem tem que circular é o dinheiro, não você.

Movimentar o saldo de vários bancos através do Iniciador de Transações de Pagamento é uma das grandes facilidades do Open Finance, onde o dinheiro circula de forma rápida e segura para pagamentos e transferências. Mas, das 14 instituições analisadas que possuem Open Finance, 5 ainda não têm o ITP. E, sem ele, falta integração entre os bancos e sobra para o cliente ter que administrar vários saldos, sem ter a visibilidade do todo. Aqui está uma oportunidade para fazer o Open Finance ser tão open quanto poderia.

* Em uma instituição não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud



Integração do
Open Finance



Modernização
de Infraestrutura
e Aplicativos

finfact

28

71% das instituições que ofereceram Open Finance comunicaram benefícios que incentivam a adesão.



Quem abre as portas do Open Finance, tem mais chances de fechar com o cliente.

O brasileiro gosta de aproveitar os pontos fortes de cada banco: 55% preferem a multibancarização, aproveitando as melhores ofertas de produtos e serviços em diferentes instituições. E para ser a escolha desses clientes e se tornar o seu canal centralizador de contas, as instituições precisam oferecer uma experiência completa e personalizada, que atenda à alta expectativa de praticidade e eficiência nas transações financeiras. Nesse sentido, comunicar os benefícios atrelados ao Open Finance pode ser uma ferramenta valiosa para fidelização de clientes, que se sentem ainda mais valorizados com o convite ao opt-in.

Fonte: [Think with Google, 2023](#)

*Em uma instituição não foi possível realizar a coleta.

Soluções
Google Cloud



Plataforma de
Risco de Crédito



Experiência
Personalizada



Integração do
Open Finance



Modernização
de Dados



Mudanças entre edições

O estudo **finfacts** busca oferecer insights relevantes para as instituições financeiras brasileiras. Nesta edição de 2024, novos pontos foram analisados e alguns critérios reformulados.

16 avaliações foram mantidas entre as edições.

Na próxima página, você pode conferir em cada um desses pontos como os aplicativos analisados se comportaram em ambas as edições.



1

▲ 4 instituições passaram a abrir a conta em menos de 24 horas.

2

▼ 5 instituições passaram a apresentar problemas que dificultaram o processo de abertura de conta.

3

▼ 2 instituições deixaram de evidenciar em qual etapa do processo de abertura de conta o cliente está.

4

▼ 3 instituições deixaram de apresentar um resumo dos termos e condições adequados à tela do celular.

5

▼ 1 instituição deixou de identificar um CPF simulado no cadastro para abertura de conta.

6

▲ 3 instituições passaram a oferecer loja online nos seus aplicativos.

7

▬ 2 instituições ainda exigem um novo cadastro para contratar um cartão de crédito.

8

▲ 3 instituições passaram a permitir desativar, no app, pagamentos com o cartão por aproximação.

9

▼ 2 instituições deixaram de permitir a ativação do cartão virtual antes da chegada do cartão físico.

10

▼ 1 instituição deixou de oferecer o cartão virtual temporário.

11

▲ 5 instituições passaram a oferecer recurso extra de acessibilidade como contraste, libras ou text-to-speech.

12

▲ 1 instituição passou a não utilizar linguagem natural em seu chatbot.

13

▼ 5 instituições passaram a ficar indisponíveis em mais de um momento durante o estudo.

14

▲ 2 instituições passaram a exigir uma nova autenticação logo após o cliente bloquear a tela do celular.

15

▲ 5 instituições passaram a oferecer o uso de geolocalização ou Wi-Fi como recurso extra de segurança.

16

▲ 2 instituições passaram a oferecer o ITP.



Novidades Integradas

Nesta edição, incluímos análises de 5 varejistas que oferecem serviços financeiros (financeiras de varejo).

É a indústria do varejo também na disputa pelas finanças dos clientes. Nosso estudo mostra o quanto ainda existem oportunidades para inovações nesse setor.

1

Apenas uma financeira de varejo permitiu desativar, no app, pagamentos com o cartão por aproximação.

2

Apenas uma financeira de varejo não permitiu a ativação do cartão virtual antes da chegada do cartão físico.

3

2 financeiras de varejo não ofereceram um chatbot com linguagem natural.

4

Em apenas uma financeira de varejo o chatbot fez uso de análise de sentimento.

5

Apenas 1 financeira de varejo disponibilizou atendente humano no chatbot.

Soluções Google Cloud



Gemini for Google Cloud

A Inteligência Artificial e a IA Generativa oferecem às instituições financeiras uma oportunidade de desenvolver novas experiências para seus clientes e melhorar significativamente a produtividade de suas equipes.

O modelo Gemini de última geração do Google - otimizado para diferentes tamanhos de empresas e já disponível no Google Cloud - é nativamente multimodal e desenvolvido especificamente para as cargas de trabalho atuais da indústria financeira: grandes volumes de dados estruturados e não estruturados que exigem raciocínio sofisticado e capacidades multimodais para compreender, gerar e personalizar em escala.

O Google Cloud pode ser seu parceiro para aproveitar o poder da IA para **impulsionar o crescimento e novas fontes de receita, gestão modernizada de riscos, e aumentar a eficiência operacional.**

[Entre em contato](#)



Crescimento e Novas Fontes de Receita

O Google Cloud oferece soluções para as instituições melhorarem as experiências digitais dos serviços financeiros, alavancarem o uso de dados, e conhecerem melhor os consumidores. Aproveite todo o potencial do Open Finance e da IA Generativa.

[Entre em contato](#)



Experiência Personalizada

Modernize sua plataforma de dados para aprimorar a interação com os clientes, trazendo relevância e segmentação nas comunicações e ofertas. Entenda o contexto e intenção dos consumidores, alavancando o uso de dados e personalizando as buscas e recomendações dentro do app.



Atendimento Humanizado

Aproveite a capacidade de IA Generativa em chatbots que entendem contexto contexto, interagem de forma natural, humanizada e que estão sempre aprendendo. Melhore seus canais de atendimento com uma IA que resolve questões e auxilia atendentes humanos, de casos simples aos mais complexos.



Integração do Open Finance

Integre APIs para explorar toda a capacidade do compartilhamento dos dados do Open Finance, aprimorando a oferta customizada de produtos, processos de atribuição de score de crédito e outros serviços.



Gestão modernizada 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.

[Entre em contato](#)



Plataforma de Risco de Crédito

Tenha todos os recursos tecnológicos necessários para calcular e simular riscos em grande escala, em tempo real ou sob demanda.



Cybersecurity

Descubra novas maneiras de proteger sua organização. Inclua a tecnologia do Google Cloud na sua equipe de segurança com especialistas da linha de frente, operações de segurança orientadas por inteligência e segurança na nuvem. Tudo isso reforçado pela IA, com modelos de fundação do Google Cloud especificamente treinados e ajustados para casos de segurança cibernética.



Prevenção a Crimes Financeiros

Proteja sua instituição e seus consumidores contra crimes financeiros. Modernize seus aplicativos, adicionando camadas de proteção nas transações financeiras e disponibilize mais controle e segurança para seus clientes. Fique protegido com o Anti Money Laundering do Google Cloud, uma solução com tecnologia de IA que pode identificar de 2 a 4 vezes mais atividades suspeitas.



Eficiência nos Informes Regulatórios

O Google Cloud possui ferramentas para ajudar as instituições financeiras a produzirem 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.

[Entre em contato](#)



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 compreenderem melhor as necessidades dos clientes e a reduzirem 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.



Metodologia

finfacts

Cadastro, upload de documentos e Aprovação.

Produtos, Serviços e Customização.

Acessibilidade e Atendimento Nos Canais.

Facilidade e Segurança no App.

Open Finance.

Soluções Google Cloud

finfacts

Descobertas e oportunidades
que valorizam os serviços financeiros