

O PODER DOS DADOS

na personalização e
fidelização de clientes

Como aprimorar a experiência do usuário na era do
dados no Open Finance e Open Insurance?



Sumário

Introdução	03
Do Open Banking ao Open Finance: o que você precisa saber	04
Potencializando a experiência do cliente: estratégias de utilização de dados para bancos e seguradoras	08
Formas dos bancos gerarem valor por meio do dados no Open Finance	10
Iniciador de Pagamentos: uma inovação nos meios de transações	12
Open Insurance: conheça a fase 3 e as novidades que vêm por aí	15
Hiperpersonalização é a grande tendência para 2024	17
Um case de sucesso para um dos maiores bancos do Brasil	18
A jornada Open Finance da FCamara	19
Sobre a FCamara	20

Introdução

A coleta, análise e interpretação de dados são elementos-chave para as empresas que buscam se adaptar às mudanças rápidas do mercado, melhorar a tomada de decisões e proporcionar experiências mais personalizadas aos clientes.

No setor financeiro, as instituições dependem de informações geradas pelos dados para avaliar a saúde financeira dos clientes, determinar a elegibilidade para empréstimos e desenvolver estratégias de investimento.

Da mesma forma, no setor de seguros, a utilização estratégica de dados é essencial para a avaliação de riscos, precificação de seguros e personalização de produtos. A análise de dados em tempo real permite às seguradoras compreenderem melhor o perfil dos segurados, antecipar possíveis sinistros e oferecer planos mais adequados às necessidades individuais.

No contexto atual, as transformações digitais no setor financeiro e de seguros estão sendo impulsionadas por iniciativas inovadoras, como Open Finance e Open Insurance, que desempenham um papel fundamental no aproveitamento estratégico dos dados.

Neste material, exploraremos mais a fundo o impacto dos dados no Open Finance e Open Insurance, destacando como as organizações capazes de extrair *insights* valiosos podem otimizar operações, personalizar serviços e, conseqüentemente, aprimorar a experiência dos clientes.





Do Open Banking ao Open Finance: o que você precisa saber

Para compreender o **Open Finance**, é essencial começar pelo seu precursor, o **Open Banking**. Esse sistema, regulado pelo Banco Central desde 2021, permite que clientes de produtos e serviços financeiros compartilhem seus dados entre diferentes instituições, como bancos e fintechs, inaugurando um novo ecossistema de soluções para os usuários.

A intenção do **Banco Central** é ampliar o acesso democrático ao universo financeiro, seguindo a mesma linha de iniciativa adotada com o **Pix**. Além disso, o Open Banking propõe incentivar um ambiente de maior competição do sistema financeiro, melhorando os serviços e promovendo inovação e competitividade.

A instituição financeira, ao adotar esse modelo, alcança uma máxima capilaridade, acompanhando o cliente nos espaços digitais, ampliando sua presença, público-alvo, portfólio de serviços e tempo de interação. Na prática, o cliente pode transferir todo o seu histórico financeiro de qualquer instituição para onde desejar, eliminando a necessidade de iniciar acionamentos do zero.

Por exemplo, considere a situação em que você precisa de um empréstimo, mas as taxas do seu banco atual são excessivamente elevadas. A alternativa seria buscar uma instituição financeira mais acessível. No entanto, anteriormente, a falta de informações suficientes para comprovar sua capacidade de pagamento tornava a negociação mais desafiadora.





Quando mencionamos Open Banking, estamos, na verdade, falando sobre **interfaces de programação de aplicações** (APIs), que são aplicações que possibilitam a entidades autorizadas pelo Banco Central o acesso eficiente a informações financeiras. A plataforma de API de um banco deve conectar os dados do correntista a outras plataformas de sua escolha, permitindo uma integração fluida.

Essa base estabelecida pelo Open Banking serviu como plataforma de lançamento para a evolução natural que presenciamos no cenário financeiro: o Open Finance. Esse último vai além das fronteiras do setor bancário, incorporando novos elementos, como investimentos, câmbio, credenciamento, previdência, capitalização e seguros.

Em outras palavras, o **Open Finance é uma iniciativa baseada na abertura e compartilhamento de dados** que promete redefinir a experiência do consumidor, impulsionar a inovação e aumentar a concorrência.

No cenário do Open Finance, o Brasil está testemunhando uma revolução na forma como os serviços financeiros são oferecidos e consumidos. Com a implementação de APIs e o **compartilhamento seguro de dados**, os consumidores ganham mais controle sobre suas informações financeiras.

Isso possibilita a integração de diferentes produtos e serviços financeiros em uma única plataforma, proporcionando uma experiência mais fluida e personalizada. As instituições financeiras estão adotando o Open Finance para oferecer aos clientes acesso a uma variedade mais ampla de serviços, desde contas bancárias até investimentos.

Para se ter ideia, em um período de três meses, foram **aprovados 2,2 bilhões de consentimentos** de dados no Open Finance. De acordo com uma pesquisa realizada pela



Federação Brasileira de Bancos (Febraban), o Open Finance contabilizou **40 milhões de consentimentos ativos de clientes no início de setembro** de 2023, marcando um crescimento expressivo de 90% em relação a janeiro do mesmo ano, quando registrou 21 milhões de consentimentos.

O número de CPFs únicos também apresentou um aumento, subindo de 14 milhões para 27 milhões, representando um avanço de 93%. Para os próximos meses, as expectativas são otimistas. Segundo um estudo da Oliver Wyman, **o número de usuários poderá alcançar a marca de 60 milhões até 2025.**

Atualmente, o Open Finance está na quarta fase de implementação, permitindo que os clientes autorizem instituições, mesmo sem um relacionamento, a acessar investimentos, como CDB, Tesouro Direto, fundos de investimento e ações. **A partir de 2024, o compartilhamento de dados se expandirá para incluir informações** sobre câmbio, credenciamento (abertura de informações das maquininhas de cartões), seguro, previdência e capitalização.





Já o Open Insurance segue em paralelo ao ecossistema Open Finance e promete transformar a maneira como as seguradoras operam e como os consumidores interagem com os serviços de seguros. Seu objetivo principal é dar ao usuário a autonomia de decidir o que fazer com os seus dados, tanto em relação aos produtos de seguro quanto ao relacionamento com os provedores desses serviços.

O Open Insurance reúne as instituições participantes do mercado de seguros por meio de um sistema padronizado, facilitando o compartilhamento de serviços e dados. Ao compartilhar dados de forma consentida, os segurados têm a oportunidade de comparar planos com mais facilidade, personalizar coberturas de acordo com suas necessidades e desfrutar de uma experiência de compra mais transparente. A implementação do Open Insurance no Brasil visa fomentar a concorrência, estimulando a entrada de novos participantes no mercado. Além disso, a digitalização e a automação de processos inerentes ao Open Insurance têm o potencial de agilizar a liquidação de sinistros e melhorar a eficiência operacional das seguradoras.

O Open Insurance, bem como o Open Finance, é fiscalizado pela Superintendência de Seguros Privados e o compartilhamento de dados é respaldado pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o que proporciona uma experiência confiável para os usuários.

Portanto, com a integração entre o Open Finance e o Open Insurance, os brasileiros desfrutarão de inúmeras opções para personalizar produtos e contratar serviços de maneira ágil.





Potencializando a experiência do cliente: estratégias de utilização de dados para bancos e seguradoras

Os avanços tecnológicos e a grande quantidade de dados disponíveis abriram novas possibilidades para os setores bancário e de seguros. A utilização inteligente dessas informações tem o potencial de transformar a jornada do cliente e facilitar a oferta de serviços personalizados. Vamos entender melhor sobre esse assunto?

Em primeiro lugar, os dados são capazes de serem usados para a **criação de produtos e serviços específicos para determinados segmentos de clientes**. Por exemplo, um banco é capaz de criar um produto de crédito específico para pequenas empresas, ou uma seguradora pode criar um produto de seguro específico para idosos.

Os dados também auxiliam na **automatização dos processos**, contribuindo para promover uma experiência do cliente mais rápida. Por exemplo, uma seguradora pode usar dados para automatizar a aprovação de sinistros, reduzindo o tempo que os clientes levam para receber o pagamento.

Já ao analisar dados detalhados sobre as transações financeiras e o comportamento do cliente, os bancos podem personalizar ofertas e recomendações, bem como sugerir produtos específicos com base no perfil de gastos e nas metas financeiras do cliente.

Por outro lado, as seguradoras devem utilizar algoritmos avançados para avaliar o risco do cliente de maneira mais precisa. Isso porque, ao analisar históricos de sinistros, comportamento de direção (no caso de seguros





automotivos) e outros dados relevantes, as seguradoras conseguem ajustar as apólices de seguro de acordo com o perfil de risco individual.

Adicionalmente, os dados auxiliam na melhoria da eficiência dos processos, contribuindo para reduções de custos e aumento da lucratividade. Por exemplo, uma seguradora pode usar dados para identificar fraudes e, conseqüentemente, reduzir os custos de sinistros.

Além disso, os dados podem ajudar a reter os clientes. Quer saber como? Confira a seguir **cinco estratégias eficazes de como usar os dados de maneira inteligente para fidelizar os seus clientes:**

- #1 Crie uma comunicação personalizada:** utilizar dados para criar mensagens e comunicações personalizadas é essencial. Desde ofertas exclusivas até lembretes de eventos, a personalização das interações com os clientes demonstra um compromisso em atender às suas necessidades. Essa estratégia cria um ambiente mais envolvente e reforça o valor percebido pelo cliente.
- #2 Ofereça programas de recompensas:** ao analisar os padrões de compra e comportamento do cliente, as empresas podem desenvolver programas de recompensas personalizados. Isso incentiva a fidelidade e reforça a ideia de que a organização valoriza e reconhece as escolhas dos clientes.
- #3 Antecipe necessidades:** ao usar técnicas de análise preditiva, as empresas conseguem antecipar as necessidades dos clientes, oferecendo soluções antes mesmo que sejam solicitadas e demonstrando um compromisso proativo em atender às suas expectativas.





#4 Adapte os canais de comunicação: conhecer as preferências de cada cliente em relação aos meios de comunicação é fundamental. Enquanto alguns podem preferir interações por meio de aplicativos, outros optam por e-mails ou mensagens de texto. Adaptar as comunicações aos canais preferidos aumenta a eficácia e a aceitação por parte dos clientes.

#5 Reforce a segurança e privacidade: garantir a segurança e a privacidade dos dados dos clientes precisa ser uma prioridade para todas as empresas. A transparência na coleta e uso de dados, juntamente com medidas robustas de segurança cibernética, constrói a confiança do cliente e fortalece o relacionamento de longo prazo.

Em resumo, ao usar dados com inteligência, as empresas podem proporcionar experiências satisfatórias, construindo uma base sólida para a fidelização do cliente. A compreensão profunda, a personalização e a antecipação das necessidades são fundamentais para cultivar relacionamentos duradouros e bem-sucedidos.

Formas dos bancos gerarem valor por meio do dados no Open Finance

Um dos grandes diferenciais do Open Finance é permitir uma maior transparência e acessibilidade aos dados financeiros, criando formas de os bancos gerarem valor.

Contudo, não são apenas os bancos que são capazes de tirar proveito das vantagens desse sistema financeiro aberto. Organizações não bancárias, como iniciadoras de pagamento especializadas na captura de dados, estão ingressando no setor por meio de **embedded finance** e **Banking as a Service** (BaaS).

Nesse cenário competitivo, surgem não apenas desafios, mas também oportunidades para a geração de valor, como as que serão exploradas abaixo:





Com o Open Finance, os players do ecossistema têm acesso a uma gama mais ampla de dados sobre os clientes, incluindo informações comportamentais e demográficas. Esses dados podem ser aplicados para **personalizar a oferta dos produtos**, ajustando dinamicamente às demandas do mercado.

Além disso, os dados no Open Finance podem ser usados para **reduzir o risco de crédito** e melhorar a análise de crédito, identificando os clientes com maior probabilidade de inadimplência.

Da mesma forma, esses dados podem auxiliar a **expandir os negócios não financeiros**, como serviços de aconselhamento para ajudar os clientes a tomar melhores decisões financeiras e evitar dívidas.

Por fim, outra forma é oferecer o serviço de **Iniciação de Transação de Pagamentos**, tema que será aprofundado em detalhes no próximo capítulo.

Portanto, o Open Finance é uma ferramenta poderosa que estimula as instituições financeiras a gerar valor de diversas formas. Os players que souberem aproveitar essa oportunidade poderão se destacar da concorrência e se posicionar de forma competitiva no mercado financeiro.

Principais formas de geração de valor para os bancos por meio do Open Finance¹ (respostas múltiplas, até 3 opções)

 **75%**

Maior oferta de produtos financeiros

 **69%**

Conhecer melhor o contexto do cliente

 **44%**

Oferecer o serviço de Iniciação de Transação de Pagamentos (ITP)

 **38%**

Melhorar a precificação dos produtos

 **31%**

Reduzir risco de crédito

 **19%**

Expandir negócios não financeiros



Iniciador de Pagamentos: uma inovação nos meios de transações

No ambiente empresarial, a agilidade e a eficiência nas transações financeiras são cruciais. Nesse contexto, **os Iniciadores de Pagamentos surgem como uma resposta estratégica para simplificar e otimizar os fluxos de pagamento** entre as empresas (B2B) e os usuários.

Ao integrar um Iniciador de Pagamentos em operações B2B, as organizações ganham a capacidade de iniciar e autorizar pagamentos de maneira direta. Essa simplificação nos processos financeiros reduz a complexidade associada às transações comerciais, proporcionando uma experiência mais eficiente.

Com o Iniciador, **qualquer empresa pode ter acesso ao Open Finance sem precisar se preocupar com tecnologia e regulamentação**. Para isso, há instituições reguladas pelo Banco Central que funcionam como agentes e, assim, os iniciadores conectam os usuários aos seus respectivos bancos.

Os principais diferenciais do Iniciador de Pagamentos são eliminar a necessidade de intermediários em uma transação e permitir pagamentos de compras sem cartão de crédito. Para fazer as transações, uma das opções que a funcionalidade utiliza é o Pix, o sistema de pagamentos instantâneos.

Um exemplo prático do uso do Iniciador de Pagamentos ocorre quando um usuário ou empresa realiza uma compra em um *e-commerce* ou *marketplace*, sem a necessidade de inserir os dados do cartão manualmente ou sair do aplicativo para efetuar o pagamento.

Dessa forma, o comprador autoriza um pagamento para uma empresa ou pessoa física diretamente de sua conta bancária, sem precisar acessar o aplicativo ou site do seu banco.





Anteriormente, para pagar via Pix, o comprador precisava passar por várias etapas. Era necessário copiar o código na loja, migrar para o aplicativo do banco e realizar o login. Em seguida, era preciso acessar o menu Pix, colar o código e concluir o pagamento.

Com essa funcionalidade, **a jornada de compra é reduzida de 10 para 4 passos** e o consumidor paga e faz o *checkout* no mesmo lugar, simplificando sua jornada no *e-commerce* ou *marketplace*. Assim, é possível reduzir o abandono do carrinho e, como resultado, aumentar as taxas de conversão.

Serviços: iniciação de Pagamentos

Checkout: Iniciador Pagamento (4 etapas)



Comparação

Checkout: Jornada Atual PIX (10 etapas)



Para o cliente: Os consumidores terão acesso a serviços financeiros como pagamentos, sem a necessidade de acessar os canais das instituições financeiras com as quais eles já têm relacionamento.



O serviço de Iniciador de Pagamentos oferece diversas vantagens para os usuários e instituições financeiras. Veja abaixo!

Usuários

- **Conveniência:** o usuário final pode realizar pagamentos de forma mais rápida, sem precisar sair do aplicativo ou site da empresa que deseja pagar.
- **Segurança:** o pagamento é realizado diretamente da conta bancária do usuário final, permitindo que o usuário se autentique e autorize a transação de maneira familiar.
- **Opções:** em breve, os usuários terão a opção de agendar múltiplos pagamentos para um único recebedor. Essa funcionalidade será disponibilizada para proporcionar uma relação mais direta e eficiente entre pagador e recebedor, facilitando a gestão financeira e promovendo maior controle sobre as transações recorrentes.

Instituições financeiras

- **Aumento de receita:** o serviço pode gerar receita para as instituições financeiras por meio de taxas e comissões.
- **Retenção de clientes:** o serviço pode ajudar a reter clientes, oferecendo uma experiência de pagamento mais conveniente e segura.
- **Mais opções de pagamento:** o serviço pode ser usado para oferecer novas opções de pagamento para seus clientes.



Open Insurance: conheça a fase 3 e as novidades que vêm por aí

A fase 3 do Open Insurance, também conhecida como "Efetivação de Serviços", marcará o avanço na implementação desse sistema. Prevista pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) para ser concluída em 2024, essa **etapa será importante para a plena operacionalização do compartilhamento de dados e serviços no setor de seguros.**

Nessa fase, o Open Insurance permitirá que os consumidores de produtos e serviços de seguros, previdência complementar aberta e capitalização possam compartilhar suas informações entre diferentes sociedades autorizadas ou credenciadas pela Susep.

A expectativa da Susep, ao possibilitar o compartilhamento de dados cadastrais e de movimentações dos clientes, é proporcionar a oferta de novos serviços, serviços de agregação de informações sobre produtos adquiridos nos mercados de seguros e previdência complementar aberta e capitalização.





Com a implementação completa do Open Insurance, os clientes terão condições aprimoradas para comparar preços, serviços e produtos oferecidos pelas seguradoras. Isso deverá facilitar a contratação de seguros, incentivando a tomada de decisão baseada em uma análise comparativa.

Além disso, espera-se que a competitividade entre as seguradoras seja intensificada, promovendo a inovação e a adoção de novas tecnologias pelo setor. **Uma das novidades será a criação da Sociedade Processadora de Ordem do Cliente (SPOC)**, na qual as corretoras de seguros poderão se credenciar.

Na prática, as SPOCs atuarão como agregadoras ou compradoras de diferentes serviços no ambiente digital do Open Insurance. Por meio delas, os clientes poderão realizar comunicação de sinistro, contratação de apólice ou portabilidade, centralizando apólices de diferentes seguradoras em uma plataforma unificada.

Essa funcionalidade, similar ao papel desempenhado pelas corretoras, proporcionará aos consumidores a comodidade de registrar endossos, sinistros e realizar cotações personalizadas em um único local.





Hiperpersonalização é a grande tendência para 2024

Entre as tendências que estão moldando o cenário financeiro e de seguros, a **hiperpersonalização emerge como protagonista**, redefinindo a maneira como as instituições financeiras e seguradoras se relacionam, tanto entre si quanto com seus clientes.

O conceito de hiperpersonalização vai além da personalização tradicional, não se limitando a oferecer produtos e serviços adequados ao perfil do cliente. Envolve a criação de soluções e experiências customizadas em todos os pontos de contato, utilizando a coleta de dados e a análise de ferramentas como a inteligência artificial.

No contexto do Open Finance e Open Insurance, isso implica uma compreensão profunda dos hábitos financeiros e necessidades de cada consumidor, bem como estende-se à oferta de produtos de seguros e financeiros. Em outras palavras, é acompanhar a jornada de consumo de ponta a ponta, para saber o momento certo de oferecer um produto ou serviço.

Os clientes, por sua vez, estão cada vez mais conscientes e exigentes em relação à personalização. Eles esperam serviços financeiros e seguros adaptados especificamente a eles, reconhecendo a singularidade de suas vidas e circunstâncias.

Sendo assim, instituições que abraçam essa estratégia não apenas atendem, mas antecipam as necessidades dos clientes, estabelecendo novos padrões de excelência e consolidando-se como líderes inovadores nesse cenário em constante evolução.

De acordo com **um estudo da consultoria McKinsey**, empresas que possuem um entendimento mais aprofundado de seu público e investem na personalização do atendimento ao cliente e da experiência como um todo têm o potencial de **gerar até 40% mais receita em comparação àquelas que não adotam essa abordagem**.

☆ Um case de sucesso para um dos maiores bancos do Brasil

A FCamara foi procurada por um dos principais bancos do Brasil com o desafio de desenvolver e implementar seu ecossistema de Open Banking nas fases 2, 3 e 4.

A FCamara respondeu ao desafio com maestria, acelerando a implementação por meio de seus eficientes módulos de Gestão do Consentimento (FAPI Whitelabel) e módulos de recepção (TPP - Relying Parties).

Os resultados alcançados destacam-se, com a conquista da posição de Top 3 Brasil nas certificações FAPI/DCR OpenID e Top 3 Brasil na Certificação Relying Parties OpenID. Além disso, a instituição em questão tornou-se o primeiro banco de investimentos de nível S1 a ser homologado e reconhecido pelo Banco Central como Iniciador de Pagamentos, reforçando assim a excelência da parceria com a FCamara.



A jornada Open Finance da FCamara

Pioneira na implementação do Open Finance no Brasil, a multinacional brasileira de tecnologia e inovação, a FCamara, oferece soluções como o Iniciador de Pagamentos, consultoria estratégica e desenvolvimento, entre outras.

Hoje, os projetos da FCamara no segmento financeiro são implementados até três vezes mais rápido, com inteligência de dados, modularização e sempre personalizados à necessidade do modelo de negócio. Conheça como funciona a jornada Open Finance da FCamara:

Estratégia

Desenvolvimento de teses e soluções inovadoras através de laboratórios de prototipagem e validação, abordando oportunidades e necessidades do banco.

Implementação

Criação e integração de produtos bancários com Pix, **superapps** e plataforma de corretagem de criptomoedas, além de estabelecer integração com bancos digitais.

Growth

Aumento da receita dos serviços e aprovação de crédito ao integrar inteligência baseada em dados do Open Finance ao motor de risco e mesa de crédito.

Fidelização

Exploração do potencial do Open Finance para gerar upsell e fidelização dos clientes, utilizando análises orientadas por dados para fortalecer a base de clientes ativos.

para o designer: colocar a parte abaixo em um box com cor diferente



Sobre a FCamara

A **FCamara**, multinacional brasileira, é um ecossistema de tecnologia e inovação que potencializa o futuro de negócios integrando visão estratégica com execução inteligente, lado a lado com seus clientes, para proporcionar experiências transformadoras. Com um time altamente especializado, o grupo atua em Transformação Digital, E-commerce & Marketplace, Inovação, Cloud & Cibersegurança, Open Finance & Open Insurance, Data & Analytics e Marketing Digital, junto aos principais players de varejo, saúde, seguros, mercado financeiro, indústria e outros segmentos.

Foi eleita 5 vezes a Melhor Empresa na categoria de serviços de e-commerce pela ABComm, reconhecida na categoria Transformação pelo ISG Paragon Awards, líder no quadrante Agile Application Development Projects, no estudo ISG Provider Lens™ Next Gen ADM Services. A empresa também é líder em soluções digitais, considerada a maior empresa de serviços para e-commerce da América Latina. Hoje, o grupo conta com operações no Brasil, Europa e Reino Unido, e mais de 1.000 empresas atendidas em sua história.

Saiba mais em **www.fcamara.com**



Quer apoio para **maximizar o potencial do Open Finance** e impulsionar resultados por meio de estratégias mais eficientes e rentáveis?

 **Marque aqui uma conversa**
com um especialista FCamara!

FCamara

