LIFT *papers*

Sumário Executivo

Fenasbac

BANCO CENTRAL DO BRASIL

Empoderamento do Cliente Bancário

Paulo Henrique Valadares Pereira[1]
Ricardo Toledo de Oliveira[2]
Flavio Ceci[3]

Sumário Executivo

Proposta e propósito: O avanço da agenda de *Open Finance* no Brasil provoca uma transformação geral no modelo de negócio e no ecossistema de serviços financeiros, evoluindo o papel dos bancos e colocando pressão sobre os operadores financeiros por meio do empoderamento dos clientes bancários.

O centro de decisão sobre a oferta de produtos e serviços, com a decorrente remodelagem dos negócios, agora partirá definitivamente da visão centrada no cliente bancário, sendo que este decidirá quando, onde e para quais instituições suas informações financeiras estarão disponíveis.

A oferta de soluções de gerenciamento de finanças pessoais, PFM, é uma forma eficaz de conquista da confiança dos clientes bancários para compartilhar seus dados com as instituições financeiras e para estas se apropriarem dos valiosos dados integrais para construção de produtos financeiros.

Abordagem técnica: Para esse projeto, a Akropoli desenvolveu um sistema de Gerenciamento de Finanças Pessoais, com um conjunto de serviços disponibilizados em nuvem (AWS), para o consumo direto das instituições financeiras por meio de APIs, sendo que algumas funcionalidades apresentadas no produto são: consolidação das contas bancárias, extrato agregado de contas, inteligência com *insights* e recomendações sobre as transações, além do acompanhamento de objetivos e gastos. Para o uso desse sistema, as instituições financeiras podem facilmente conectar as suas próprias interfaces (app, *internet banking* etc.) já existentes de relacionamento com o cliente, e assim prover a experiência de empoderamento por meio do Gestor de Finanças Pessoais.

Sumarização dos resultados: Ao posicionar o produto de Gestão de Finanças Pessoais como a alavanca das estratégias centradas no cliente, a instituição financeira inova no mercado, promovendo a construção e a oferta de produtos e serviços relevantes aos seus clientes no momento certo, e incentiva o compartilhamento espontâneo dos dados

---

1 Cofundador e *chief executive officer* da Akropoli.
2 Cofundador e *chief analytics officer* da Akropoli.
3 Cofundador e *chief technology officer* da Akropoli.

financeiros do *Open Finance*. Assim, a instituição financeira conquista sua principalidade frente aos seus concorrentes junto aos clientes que passam a estar empoderados no uso e na destinação de seus dados financeiros.

Isso vai além da oferta de produtos de melhores taxas, melhores limites ou mesmo de ampliação das aprovações de crédito pelas instituições financeiras e inclusão ao crédito para os desbancarizados, pois os clientes passam a ter acesso de forma simples e transparente a uma gestão consolidada e integral de suas finanças, além de aprofundar a responsabilidade das instituições financeiras de facilitar o bem-estar financeiro das pessoas e do sistema nacional.

Principais inovações: Sistemas modernos de gerenciamento de finanças pessoais, como o proposto neste projeto, são uma forma inteligente, socialmente responsável e agregadora de valores com o entendimento analítico das transações, e podem ser utilizados para melhorar os resultados internos da instituição, assim como para facilitar e entregar de maneira simples o entendimento completo das finanças pessoais aos clientes da instituição.

Com a familiarização acelerada de instrumentos tecnológicos e a adesão exponencial das pessoas a soluções financeiras e bancos digitais, a diferenciação por produtos que facilitem os processos nos diversos canais das instituições financeiras será de altíssima importância para o relacionamento com clientes.

Dessa forma, será imperativo para as instituições responder a essas mudanças, reinventar ofertas, ajustar modelos de negócios e forjar parcerias bem-sucedidas com *fintechs* ou empresas de tecnologia para garantir sucesso e relevância contínuos.

Contribuição para o Sistema Financeiro Nacional: Dentre as principais contribuições ao Sistema Financeiro Nacional (SFN), também se destacam: promoção da educação financeira; melhor tomada de decisão dos tomadores de crédito e usuários do SFN; facilitação do acesso financeiro para os não bancarizados; alinhamento com a agenda ESG, em especial no aspecto de governança e de responsabilidade social; melhor distribuição de produtos e serviços bancários dos agentes financeiros; melhor domínio da inadimplência e da precificação de produtos; potencialização da capacidade de prevenção a fraudes; redução de custo operacional das instituições com a obtenção e intermediação de dados; e, por fim, melhoria na alocação da força de trabalho e eficiência operacional.