

Capgemini 

*Quem é você no
Open Finance?*

**Semana de
Inovação Bradesco**

O Conceito:

Como as pessoas encaram o Open Finance

Quem você é no Open Finance?

Cultura come estratégia no café da manhã... A maioria dos seus colaboradores tem que perfil? Será que eles vão ajudar ou retardar na adoção do Open Finance?

O Open Finance, no Brasil, chegou com grandes expectativas, trazendo a promessa de transformar o sistema financeiro ao oferecer mais liberdade, transparência e concorrência para os consumidores. Desde a sua introdução, o projeto tem sido recebido de maneiras bem diversas: alguns enxergam essa inovação com **entusiasmo**, enquanto outros permanecem **cautelosos**, com uma boa dose de **desconfiança**.

Quando o Open Finance começou a ser discutido e regulamentado, muitos consumidores e profissionais do setor financeiro estavam cautelosos. A ideia de permitir que os dados financeiros dos clientes fossem compartilhados entre instituições financeiras, sempre com o devido consentimento, parecia algo radical, especialmente por conta da segurança de dados, e esse ainda é um tema delicado. A desconfiança estava no ar, alimentada por questões como privacidade, risco de fraude e o temor de que o sistema pudesse ser manipulado por grandes corporações para concentrar ainda mais poder nas mãos de poucos.

Por outro lado havia grupos de entusiastas e pioneiros que começaram a ver o Open Finance como uma **oportunidade única**. Para eles, a ideia de acesso mais democrático a serviços financeiros, a possibilidade de comparar taxas e a maior autonomia sobre os dados pessoais era uma revolução aguardada. Esses grupos – com perfis mais **inovadores** e **otimistas** – começaram a adotar rapidamente as plataformas e soluções abertas, espalhando a ideia entre amigos, familiares e redes de contato. O Open Finance foi abraçado por esses entusiastas como uma mudança necessária para tornar o sistema financeiro mais inclusivo e competitivo.

Um terceiro grupo, mais **cético** de toda essa transformação, permaneceu atento aos detalhes, preocupado com a segurança dos dados e com os riscos de vazamentos ou abusos. Para essas pessoas, o Open Finance parecia mais uma promessa do que uma realidade segura. Mesmo com regulamentações robustas e uma série de iniciativas de transparência, a falta de confiança no sistema financeiro tradicional e o medo de um sistema digital ainda não totalmente maduro geraram barreiras para a adesão.

E aqui, reside um aspecto complexo do comportamento das instituições e dos consumidores: **o perfil híbrido**. Muitas vezes, uma pessoa ou instituição pode ter características de mais de um desses perfis. Por exemplo, uma fintech pode ser inovadora e entusiasta, abraçando as possibilidades do Open Finance, mas, ao mesmo tempo, ainda carregar receios relacionados à segurança e à privacidade, posicionando-se também como cética em alguns aspectos do sistema.

Ou uma grande instituição incumbente pode ter seus gestores empolgados com as novas tecnologias, mas, ao mesmo tempo, sua base de clientes pode ser composta em grande parte por consumidores mais tradicionais, que resistem às mudanças. As instituições financeiras, com suas diferentes culturas organizacionais e base de clientes, passaram a adotar o Open Finance de maneiras distintas. As mais tradicionais, com uma base de clientes mais fiel e avessa a riscos, começaram a explorar o modelo de forma mais cautelosa, implementando gradualmente as novas funcionalidades, sem acelerar o processo. Já as fintechs e bancos digitais, com uma base de clientes mais jovem e adaptada à tecnologia, começaram a adotar o Open Finance de forma mais rápida e integrada.

Vamos entender a fundo a natureza de cada um dos perfis e como eles podem impulsionar a jornada do Open Finance:

Os Perfis: *Muito diferentes entre si*



Inovador



Pragmático



Cético



Entusiasta



Tradicional

O INOVADOR



#CRIATIVO
#TOMADORDERISCO
#FUTURISTA

Descrição: *Audacioso, curioso e sempre à frente de seu tempo, o Inovador adora explorar novas ferramentas e conceitos financeiros. São os primeiros a adotar novas tecnologias e veem o Open Finance como um divisor de águas, ansiosos para testar novas soluções.*

O perfil do Inovador no contexto do Open Finance representa um colaborador ou usuário **altamente curioso**, que está sempre em busca de **novas soluções**, disposto a **correr riscos** e testar novas tecnologias. Esse perfil pode ser extremamente valioso para o ecossistema financeiro em várias fases e situações dentro do Open Finance. Aqui estão alguns contextos em que você pode extrair o melhor valor desse perfil:

- **Criação de Novos Modelos de Negócio**

Os **Inovadores** podem ser peças-chave para a criação de novos modelos de negócio dentro do ecossistema de Open Finance. Eles frequentemente **identificam lacunas** nos serviços existentes e têm **ideias** para novos modelos que **podem transformar** a forma como as finanças são geridas, otimizadas ou acessadas. Isso pode levar ao desenvolvimento de novas ofertas de serviços financeiros que atendam a nichos de mercado inexplorados ou até mesmo inovar na forma como as instituições financeiras interagem com os consumidores.

- **Desenvolvimento de Produtos**

Como eles são orientados para o futuro e têm uma **mentalidade aberta**, os Inovadores são excelentes fontes de insights para o desenvolvimento de novos produtos dentro do Open Finance. Eles não só buscam inovações, mas também estão dispostos a **personalizar suas soluções** financeiras de acordo com suas **necessidades específicas**. Isso permite que empresas ofereçam **soluções mais personalizadas** e ajustadas para um público que aprecia flexibilidade e personalização.

- **Participação em Comunidades de Usuários e Feedback**

Os **Inovadores** têm uma tendência a formar comunidades em torno de novas tecnologias, onde podem discutir inovações, compartilhar descobertas e fornecer feedback sobre o funcionamento das soluções. Empresas que oferecem plataformas de Open Finance podem se beneficiar ao criar canais para esses usuários interagirem, coletando insights valiosos para melhorar seus produtos e serviços.

O INOVADOR



#CRIATIVO
#TOMADORDERISCO
#FUTURISTA

- **Promoção e Advocacy**

Os **Inovadores** são frequentemente influenciadores naturais dentro de seus círculos sociais. Uma vez que testam e validam uma nova solução, são rápidos em recomendar o produto para amigos, familiares e colegas, criando um efeito de boca a boca que pode aumentar a adesão de outros grupos. Esse comportamento pode ser especialmente valioso no estágio de adoção inicial de novos serviços e produtos.

- **Testes de Novas Funcionalidades e Soluções**

O **Inovador** é o tipo de usuário perfeito para ser um early adopter (pioneiro) ao testar novas funcionalidades de Open Finance, como novas plataformas de comparação de produtos financeiros, soluções de agregação de contas, ou mesmo novos serviços de personalização financeira. Ele está disposto a experimentar e dar feedback sobre novas tecnologias, o que é essencial para refinar produtos e serviços antes de um lançamento mais amplo.

O PRAGMÁTICO



#ANALÍTICO
#ESTRATÉGICO
#VALORIZA SIMPLICIDADE

Descrição: *Prático e cauteloso, o Pragmático valoriza mais a utilidade e a confiabilidade do que a novidade. Tem interesse pelo Open Finance, mas só adotará o que agregar valor claro e conveniência à sua área e seu cliente.*

O perfil Pragmático é alguém que se preocupa mais com a aplicação prática. Para ele, Open Finance deve ser **tangível e oferecer benefícios claros**, como conveniência ou eficiência. Ele pode não adotar rapidamente, mas quando vê que algo tem valor real, ele se torna um defensor fiel. Isso é crucial em um sistema financeiro novo, pois é preciso garantir que ele traga benefícios concretos para os consumidores. Aqui estão alguns contextos em que você pode extrair o melhor valor desse perfil:

- **Testes de Novas Funcionalidades e Soluções**

O Pragmático é mais **cauteloso** em relação à adoção de novas soluções, preferindo testar algo somente **quando ele vê uma real utilidade ou um benefício claro**. Nesse caso, ele pode ser valioso quando uma solução de Open Finance já estiver em uma fase mais **madura e concreta**, já tendo sido validada por outros perfis. Exemplo: ao oferecer a oportunidade de testar funcionalidades já refinadas, ele vai querer ver o **impacto direto** de como isso pode melhorar sua gestão financeira e adotará apenas se os **benefícios forem claros e tangíveis**.

- **Desenvolvimento de Produtos Personalizados**

Os Pragmáticos apreciam soluções eficientes, que simplifiquem suas vidas financeiras e ofereçam **conveniência real**. Portanto, ao desenvolver **produtos personalizados**, envolvê-los pode trazer o detalhamento necessário para insights diferenciais e específicos.

- **Participação em Comunidades de Usuários e Feedback**

O Pragmático tende a ser mais analítico e menos vocal nas comunidades de usuários. Contudo, quando ele vê valor em uma solução, ele pode fornecer **feedback construtivo e útil**, que ajudará a **refinar os produtos** e a torná-los mais acessíveis e eficientes para todos os perfis de consumidores. Ele irá focar em pontos de melhoria que busquem **reduzir custos** ou **aumentar a eficiência** dos processos financeiros.



**#DUVIDOSO #PROTETOR
#PREOCUPADOCOMSEGURANÇA**

Descrição: *Cauteloso e muitas vezes questionador, o Cético não adota mudanças facilmente, especialmente quando se trata de finanças. Pode achar o Open Finance interessante, mas está principalmente focado nos riscos potenciais e na privacidade dos dados.*

O Cético representa uma parcela significativa da população que, diante da inovação, coloca **questões de segurança e privacidade** em primeiro plano. Em um cenário como o de Open Finance, onde a troca de dados é um aspecto central, é natural que os Céticos questionem a integridade dos dados pessoais e o controle sobre as informações financeiras. Aqui estão alguns contextos em que você pode extrair o melhor valor desse perfil:

- **Testes de Novas Funcionalidades e Soluções**

O Cético, devido ao seu foco na segurança, só vai testar novas soluções de Open Finance se tiver uma visão clara e objetiva dos **riscos envolvidos**. Ele quer garantir que as funcionalidades apresentadas não comprometam a instituição e os dados pessoais ou informações financeiras, e que os riscos associados à adoção sejam devidamente mapeados e mitigados. Ao testar uma nova ferramenta de compartilhamento de dados bancários via APIs, o Cético exigirá uma avaliação detalhada dos riscos potenciais, como falhas de segurança, vazamento de dados ou vulnerabilidades tecnológicas. Ele precisará **ver garantias** de que o sistema foi projetado para proteger contra esses riscos antes de se envolver com a plataforma.

- **Mapeamento de Riscos**

O Cético exige que as soluções de Open Finance apresentem um **mapeamento claro dos riscos**, incluindo questões como falhas de segurança, riscos associados à troca de dados entre diferentes instituições e vulnerabilidades tecnológicas que possam ser exploradas.

Exemplo: Um Cético pode exigir uma explicação detalhada sobre como as plataformas de Open Finance monitoram riscos de fraude ou como protegem os dados em trânsito e em repouso, com ênfase em como os riscos são mitigados.

- **Compliance**

Para o Cético, a **conformidade regulatória** é um fator decisivo. Ele só estará disposto a promover uma plataforma ou solução financeira se ela estiver **100% alinhada** com as regulamentações locais e internacionais, como a LGPD no Brasil. Exemplo: O Cético vai questionar se a solução está em conformidade com as normas de segurança, como a exigência de consentimento explícito para o uso de dados ou a implementação de controles de acesso adequados aos dados financeiros.

O ENTUSIASTA



**#OTIMISTA #SOCIAL
#FOCADOEMTENDÊNCIAS**

Descrição: *Eufórico e animado, o Entusiasta adota novas tendências e adora explorar tudo o que o Open Finance tem a oferecer. Frequentemente é o primeiro a recomendar novas ferramentas financeiras para amigos e familiares.*

O Inovador e o Entusiasta estão em sintonia com a ideia de evolução constante. Ambos são focados no futuro e valorizam a adaptação às novas tecnologias. O Inovador é um pioneiro, disposto a correr riscos, enquanto o Entusiasta tem uma **abordagem mais emocional e social**, geralmente compartilhando suas descobertas com os outros. Aqui estão alguns contextos em que você pode extrair o melhor valor desse perfil:

- **Testes de Novas Funcionalidades e Soluções**

O Entusiasta é, sem dúvida, um dos primeiros a testar novas funcionalidades dentro do Open Finance. Ele adora explorar as últimas tendências tecnológicas e vai se engajar ativamente com soluções inovadoras, especialmente se essas forem vistas como uma forma de transformar a experiência financeira. Ele vai explorar e compartilhar suas descobertas, seja nas redes sociais ou em grupos especializados.

- **Promoção e Advocacy**

O Entusiasta será um defensor fervoroso de qualquer novidade que tenha potencial para melhorar sua vida financeira. Sua **influência social é valiosa** para gerar buzz e aumentar a adoção de novas soluções.

- **Adoção de produtos e serviços**

O Entusiasta adota com facilidade soluções de Open Finance em suas áreas, especialmente aquelas que permitem criação de diferentes serviços e ferramentas, que interajam de forma inovadora e tragam benefícios concretos. Exemplo: Ele pode ser um dos primeiros a tentar entender como adotar seus serviços de dados ou APIs em soluções que estiver desenvolvendo.

- **Participação em Comunidades de Usuários e Feedback**

O Entusiasta é altamente ativo em comunidades de usuários e frequentemente participa de discussões, fóruns e testes beta de novas soluções, buscando sempre estar à frente das tendências e influenciar outros a seguir suas recomendações.

O TRADICIONAL



#LEAL
#ORIENTADOÀROTINA
#RESISTENTEAMUDANÇAS

Descrição: Confortável com o familiar, o Tradicional prefere métodos comprovados. O Open Finance pode parecer **muito disruptivo**, e ele tende a se **manter fiel ao banco** e ferramentas já existentes, até que seja absolutamente necessário mudar.

O Tradicional exemplifica a resistência à mudança, especialmente quando essa mudança envolve um sistema tão centralizado e vital como o financeiro. Esse perfil prefere confiar em sistemas conhecidos e estabelecidos, como os bancos tradicionais. Para esse grupo, o Open Finance pode parecer ameaçador ou desnecessário, até que se prove sua utilidade de forma indiscutível. Aqui estão alguns contextos em que você pode extrair o melhor valor desse perfil:

- **Escala de Produtos e Serviços**

Esse colaborador pode atuar como um ponto de equilíbrio entre a inovação e os métodos tradicionais, ajudando a integrar soluções de Open Finance de forma incremental. Ele pode liderar ou colaborar em projetos de integração que introduzam as APIs de Open Banking de maneira suave, garantindo que a mudança seja feita de forma segura e sem afetar a experiência dos clientes.

- **Desenho de processos e Segurança**

A **segurança** e a **conformidade regulatória** são fatores cruciais para o Tradicional, e ele pode ser um recurso valioso ao garantir que as soluções estejam em conformidade com as regulamentações locais. Ele é altamente **sensível a riscos** e **valoriza a estabilidade** que uma boa governança pode proporcionar. Ele pode contribuir significativamente na análise e na implementação de **políticas de segurança e compliance**. Ele pode garantir que todas as novas integrações de dados estejam alinhadas às normas e regulamentações, fornecendo orientações sobre como **proteger as informações sensíveis** dos clientes e como as soluções tecnológicas podem ser **auditadas e monitoradas** regularmente.

O TRADICIONAL



#LEAL
#ORIENTADOÀROTINA
#RESISTENTEAMUDANÇAS

- **Suporte e Orientação durante a Transição**

O Tradicional pode ser uma figura chave para **ajudar outros colaboradores** e clientes a se adaptarem à **transição para os novos modelos** de Open Finance, garantindo que o **processo seja tranquilo** e sem grandes desconfortos. Ele é alguém que conhece bem as **dúvidas e preocupações** dos que têm um perfil similar e pode ser um ponto de apoio nesse processo. Esse colaborador pode ser um **mentor ou treinador interno**, orientando seus colegas em relação às novas ferramentas de Open Finance, explicando como as mudanças podem ser **benéficas para a organização** sem comprometer a confiança no sistema financeiro. Ele pode ajudar a acelerar a curva de aprendizado de outros membros da equipe, especialmente aqueles que também são céticos ou resistentes às mudanças.

- **Continuidade da Experiência do Cliente**

A continuidade da experiência do cliente é algo que o Tradicional valoriza profundamente. Ele pode ser essencial para ajudar a **preservar a qualidade do atendimento ao cliente**, mesmo com a introdução de novas tecnologias de Open Finance. A familiaridade com os sistemas tradicionais ajuda a garantir que as soluções inovadoras **sejam compatíveis** às expectativas dos clientes em termos de acessibilidade e qualidade de serviço.

Ele pode ajudar a garantir que, à medida que **novas funcionalidades de Open Finance** são introduzidas, elas sejam integradas de forma que o cliente não sinta que perdeu o serviço confiável e a experiência familiar que tinha antes. Além disso, ele pode ser o elo entre as equipes de **tecnologia** e as de **atendimento ao cliente**, assegurando que a comunicação com os clientes sobre as novas mudanças seja clara e transparente.

Pronto para liberar o potencial do seu time e transformar a jornada do Open Finance?

Vamos bater um papo sobre como você pode liderar essa revolução, colocando em prática todo o talento e expertise da sua equipe.

Bora, juntos!

Sobre a Capgemini

A Capgemini é líder global em parceria com empresas para transformar e gerenciar seus negócios, aproveitando o poder da tecnologia. O Grupo é guiado todos os dias pelo propósito de liberar a energia humana por meio da tecnologia para um futuro inclusivo e sustentável. É uma organização responsável e diversificada de mais de 360.000 membros da equipe em mais de 50 países. Com sua forte herança de 55 anos e profunda experiência no setor, a Capgemini tem a confiança de seus clientes para atender a toda a amplitude de suas necessidades de negócios, desde estratégia e design até operações, alimentadas pelo mundo inovador e em rápida evolução da nuvem, dados, IA, conectividade, software, engenharia digital e plataformas. O Grupo relatou em 2022 receitas globais de €22 bilhões.

