



COMPLIANCE E PROTEÇÃO CONTRA FRAUDES

23 de março de 2021

São Paulo, 23 de março de 2021-

A FICO, líder mundial em software de decisão e análise preditiva, realizou um estudo em 14 países, incluindo o Brasil, sobre as mudanças que a Covid-19 causou na relação entre consumidores e bancos. A pesquisa indica que a pandemia acelerou a transformação digital da população, sendo que 65% dos brasileiros estão mais dispostos a abrir uma conta bancária de forma online em comparação a 2020.

De todos os entrevistados nos 14 países participantes do estudo, os brasileiros são os que têm maior preferência por utilizar aplicativos em vez do site dos bancos para abrir contas - 43% preferem aplicativos e 22% websites. Além disso, 36% afirmam ter menos intenção de abrir uma conta em uma agência do que há um ano.

Com o aumento das transações online, as tecnologias de autenticação ganharam uma relevância ainda maior. Quando questionados sobre porque as instituições financeiras precisam verificar sua identidade, 76% dos consumidores brasileiros afirmam que é para sua própria proteção, 65% para a segurança do banco e 25% porque a empresa tem a obrigação legal de fazer isso. Esses números mostram que os brasileiros têm uma boa compreensão de porque a prova de identidade precisa ser realizada.

Ao abrir uma conta de forma online, os brasileiros têm a expectativa de resolver tudo de forma digital, sendo que 77% desejam provar sua identidade e 66% registrar sua biometria para futura autenticação sem precisar buscar outro canal. Se for solicitada a ida a uma agência ou o envio de documentos por correio, 24% vão buscar um concorrente e 18% irão desistir completamente. Caso seja necessário enviar algo por e-mail ou usar um portal de identidade separado, os números são um pouco menores, mas ainda relevantes: 12% vão procurar um concorrente e 10% não irão seguir com o processo.

Os brasileiros estão abertos a fornecer aos bancos sua biometria para proteger suas contas, como varredura facial, impressão digital ou impressão vocal. 43% dos entrevistados afirmam que estão totalmente de acordo que as instituições façam isso e 42% concordam desde que entendam o motivo.

"O estudo indica que a pandemia impulsionou diversas mudanças na forma como o consumidor se relaciona com as instituições financeiras. Qualquer banco no Brasil que não seja capaz de atender à demanda de abertura de conta por aplicativo provavelmente não será competitivo, pois o cliente busca cada vez mais uma experiência digital, agradável e prática para tarefas cotidianas. Além disso, é fundamental que a autenticação biométrica - que tem grande adesão dos brasileiros - seja cada vez mais adotada para adicionar uma camada de segurança às transações virtuais", afirma Fabrício Ikeda, diretor da área de Fraude e Compliance da FICO.

A pesquisa foi realizada entre dezembro de 2020 e janeiro de 2021. Foram entrevistados 14 adultos em 14 países - Brasil, EUA, Canadá, Reino Unido, África do Sul, Colômbia, México, Austrália, Nova Zelândia, Vietnã, Indonésia, Malásia, Filipinas e Tailândia -, sendo 1 pessoa em cada país.

[Clique aqui](#) para acessar um infográfico com os principais resultados do estudo.

Sobre a FICO

Líder mundial em software de análise preditiva, a FICO é especializada em examinar dados e aplicar tecnologias como inteligência artificial, machine learning e analíticos para prever o comportamento do consumidor, otimizando as interações das empresas com seus clientes. Com atuação em mais de 100 países, a empresa desenvolveu uma plataforma na nuvem que contribui com a tomada de mais de 10 bilhões de decisões de negócio por ano e que protege 2,6 bilhões de cartões contra fraudes. A FICO reúne mais de 195 patentes globais de tecnologias que aumentam a lucratividade e a satisfação do cliente, colaborando para o crescimento de empresas de diversos segmentos, como financeiro, seguros, varejo, telecomunicações, entre outros. Fundada em 1956 e com sede no Vale do Silício, a FICO inaugurou seu escritório no Brasil em 1998.

Relações Públicas – FICO

milladelfino@fico.com

Contato com a imprensa

InPress Porter Novelli

Alan Mariasch

+55 11 3323 3795 / +55 11 98606 6854

alan.mariasch@inpresspni.com.br

Contatos da sala de imprensa

Greg Jawski

Américas

greg.jawski@porternovelli.com

+1 212-601-8248

Darcy Sullivan

Europa, Oriente Médio e África

dsullivan@fico.com

+44 (0) 209-940-8719

Saxon Shirley

Pacífico Asiático

saxonshirley@fico.com

+65 6422-7795

Milla Delfino

América Latina

milladelfino@fico.com

+55 11 97673-6583

KIT DE IMPRENSA

CONSULTE SEU FICO® SCORE



Entre em contato hoje mesmo e aprenda como você pode começar a tomar decisões que impulsionam níveis mais altos de crescimento, rentabilidade e satisfação do cliente. Para falar com um consultor de vendas de soluções da FICO, ligue gratuitamente para 888.342.6336 ou, se estiver fora da América do Norte, para 651.765.3555.

[Mapa do site](#)

[FALE CONOSCO](#)

EMPRESA

[Sobre nós](#)

[Acessibilidade](#)

[Empregos](#)

[Fale conosco](#)

[Responsabilidade](#)

[corporativa](#)

[Investidores](#)

[Jurídico](#)

[Parceiros](#)

[Política de](#)

[Privacidade](#)

[Suporte](#)

[Centro de Confiança](#)

SETORES

[Financiamento de
veículos](#)

[Agências de
cobrança](#)

[Energia e serviços
públicos](#)

[Governo](#)

[Saúde e ciências](#)

[Seguros](#)

[Manufatura](#)

[Serviços para
comerciantes](#)

[Empréstimo
hipotecário](#)

APRENDER

[Blog](#)

[Comunidade](#)

[Histórias de clientes](#)

[Eventos](#)

[Sala de imprensa](#)

[Centro de recursos](#)

[Treinamento](#)

Telecomunicações

Transporte

Empréstimos sem
garantia

© 2021 Fair Isaac Corporation. Todos os direitos reservados. FICO, o logotipo da FICO e os nomes de produtos e serviços da FICO aqui mencionados são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Fair Isaac Corporation nos Estados Unidos e em outros países. Outros nomes de produtos e empresas mencionados neste documento podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.