

# Processos Digitais



*Carlos A. Oliveira*  
*Dir. Operações*



O cliente não precisa de  
Ele precisa de

**BANKING**



# Desejo do Cliente

# Que desejo é esse?



Relação melhor com o dinheiro



Relação descomplicada



Cuidar

das finanças  
aquilo que o dinheiro não pode comprar



Estamos mais próximo com um clique de distância



# Simplicidade

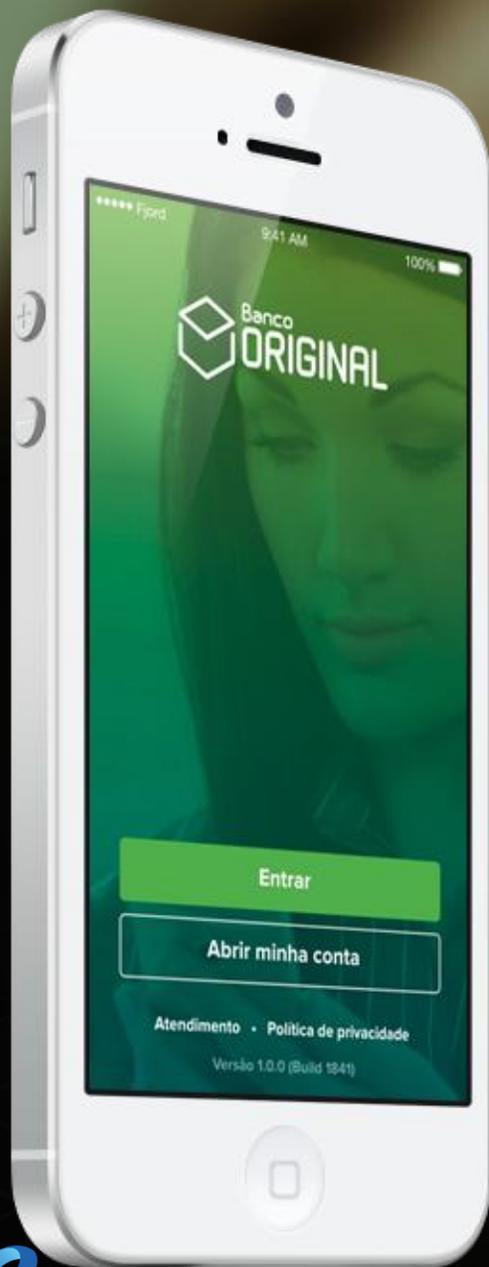
Aplicativo intuitivo  
Similar ao Facebook  
e o LinkedIn





# Transparência e Ética

- ◆ Linguagem **simples**
- ◆ Gerentes **disponíveis**
- ◆ **Consultores** para tirar dúvidas



# Inovação



Todos os serviços acontecem no celular



Sem filas e burocracia



Identificação por comando de voz



Melhor Programa de Pontos



Gerenciador Financeiro Original



Benefícios reais na vida do cliente

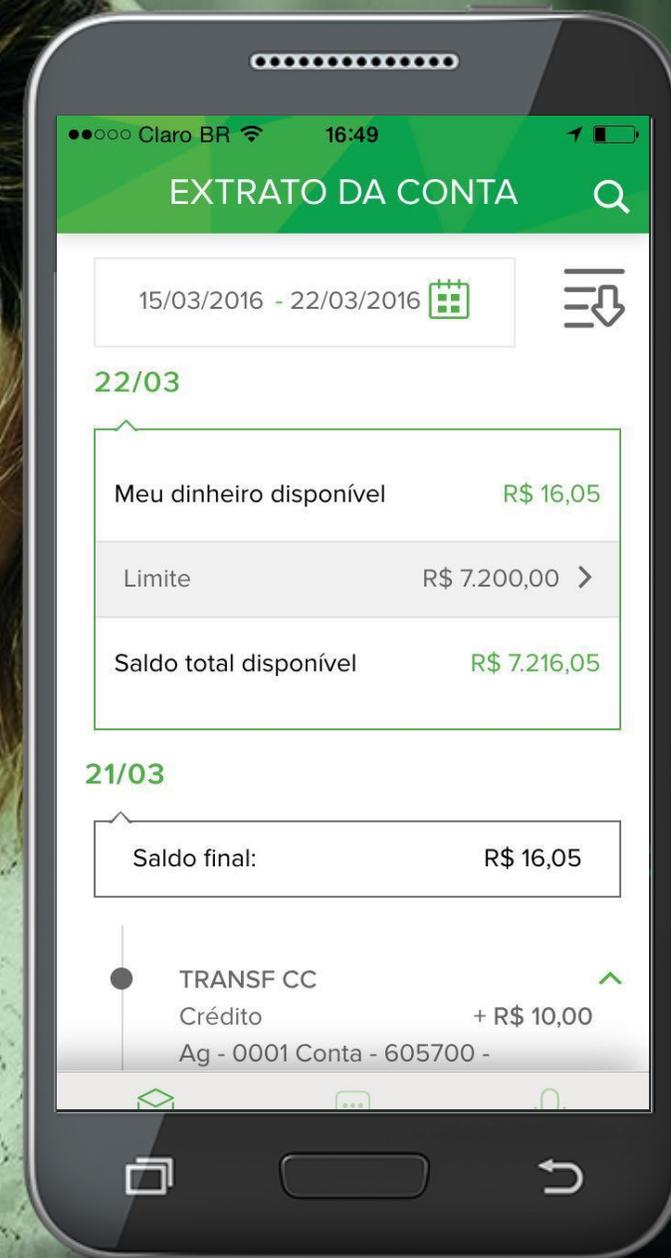


# Comandos de Voz



**Simples, rápido e fácil**

- Transações efetuadas por comandos de voz
- Pagamentos
- Saldos
- Extratos
- Resgate do programa de Pontos





# Gerenciador financeiro



Controlar gastos



Acompanhar investimentos



Criar metas



Planejar novas conquistas



# Atendimento Personalizado



A equipe de especialistas do Banco Original presta uma consultoria *premium* para que os clientes possam planejar seus investimentos



Um banco que  
**Nasceu**  
**Digital**



# Desafio Digital : Abertura de contas sem a presença física



**Abertura 100 % Digital.  
Processo integrado de  
concessão automática de  
Crédito e Produtos**

- Modelo full service inédito
- Processo iniciado pela internet realizado com App no Mobile
- Sem nenhum papel



# Viabilizando um Banco Digital

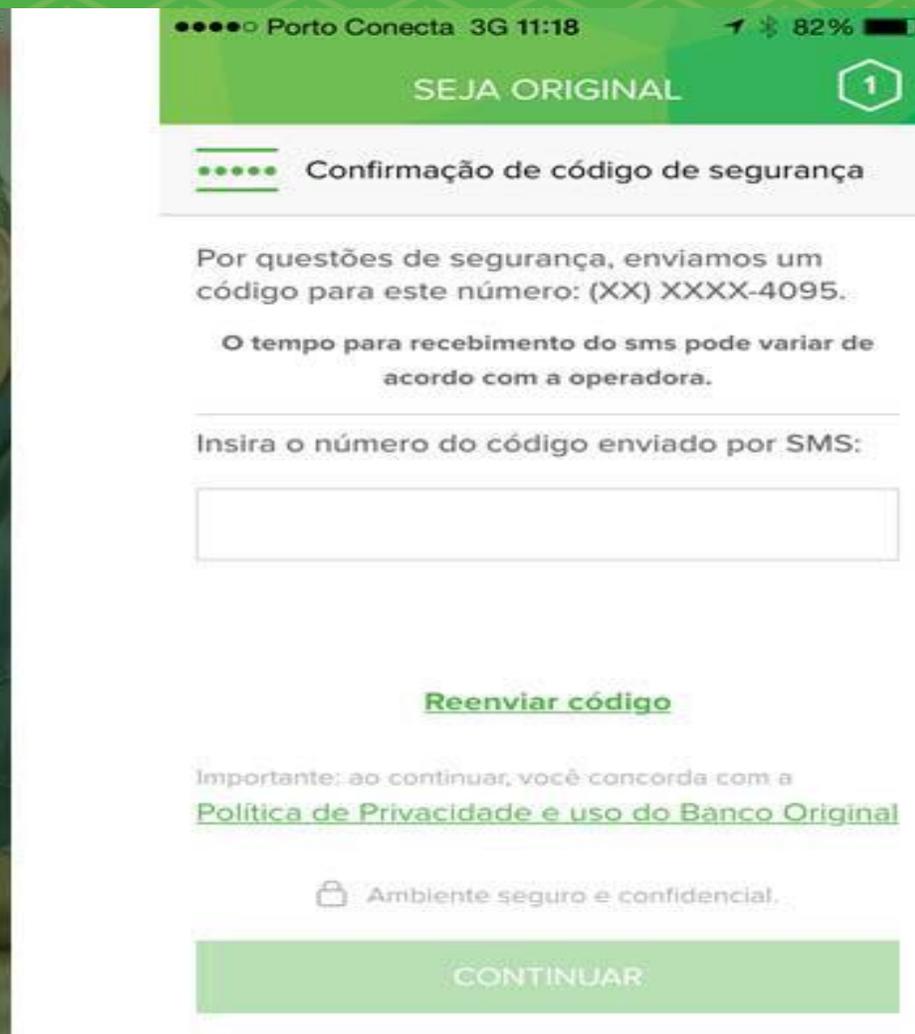
- Reestruturação de todos os processos end-to-end
- UX agradável com interface simples e self-service
- Totalmente paperless ao longo de todo o processo
- Identificando o cliente de forma natural e segura
- Aderente aos requisitos Regulatórios e de Risco



Construindo e assegurando controles que fornecem uma validação forte na cadeia de autenticação e aprovação da operação...



# I. Posso enviar e confirmar o dispositivo utilizado pelo proponente



✓ Confirmação da Origem

## 2. Posso localizar e confirmar a propriedade do dispositivo



- ✓ Verificação de Coerência na geolocalização do Cel.
- ✓ Provedores suspeitos



99967 2381  
99904 0508  
99385 3790  
99169 2201

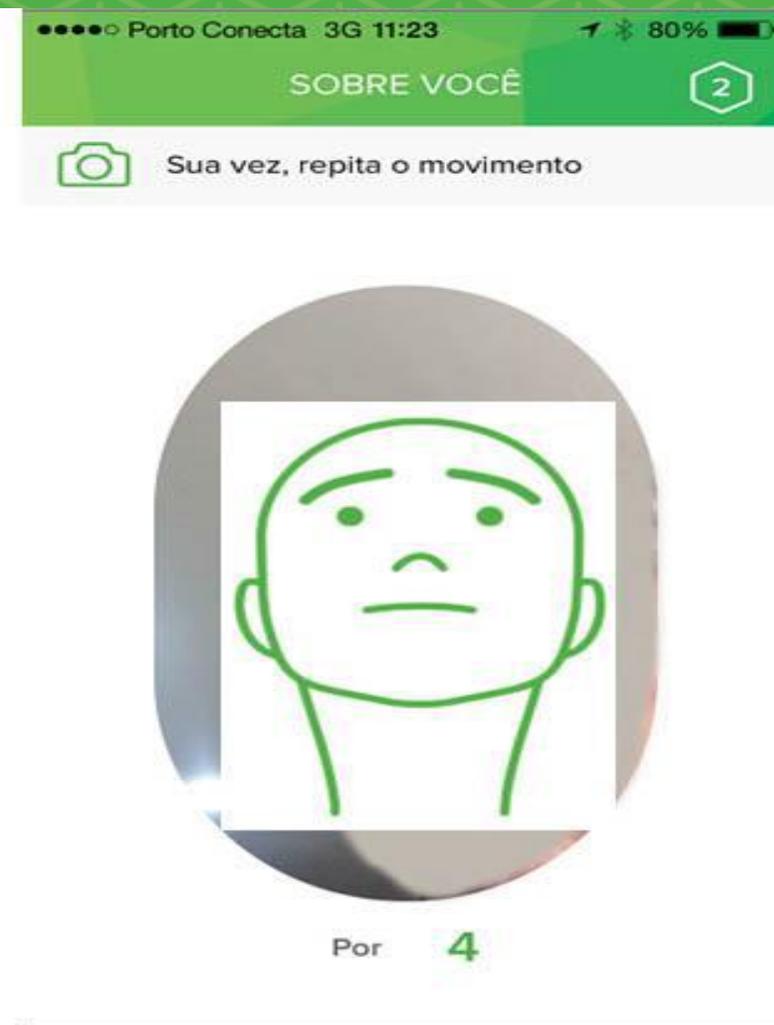


- ✓ Confirmação do proprietário do dispositivo.

- ✓ Confirmação de Localização e Origem



### 3. Posso realizar um reconhecimento facial e prova de vida



✓ Autenticidade do Proponente



# 4. Posso validar dados do cliente com Bureaus e Fontes Públicas

Validação de Informações Cadastrais

SEJA ORIGINAL

**Informações pessoais**

Nome completo: Rogerio Toledo Goulart ✓

E-mail: roger\_roger@uol.com.br ✓

Confirmar e-mail: roger\_roger@uol.com.br ✓

Celular: (11) 99967-2381 ✓

CPF: 269.175.408-11 ✓

**Seus endereços**

Endereço residencial completo

CEP (XXXXXX-XXXX): 05684-010 ✓

Endereço: Avenida São Paulo Antigo ✓

Número: 266 ✓ | Complemento: Apto 83 ✓

Bairro: Real Parque ✓

Estado: SP ✓ | Cidade: SAO PAULO ✓

**Sobre sua família**

Nome da mãe: Soniaregina Toledo Goulart ✓

Nome do pai: Morvan Goulart ✓

**Sobre seu nascimento**

Em qual data você nasceu?

Data de nascimento: 19/06/1972 ✓

Onde? BRASIL ✓

Estado: SP ✓ | Cidade: SAO PAULO ✓



### Validação do E-mail

(Comprometimento do E-mail, Domínio confiável, Tempo de vida e utilização do endereço, etc.)



### Validação dos dados cadastrais através de Bureaus de Informação



### Consistência da geolocalização do celular vs do endereço do proponente

✓ Confirmação da Identificação do Proponente

## 5. Posso realizar cruzamentos e referencias para confirmação de origem

Porto Conecta 3G 11:30 76%

**SOBRE VOCÊ** 2

Redes sociais

Para que a nossa relação seja mais próxima e nossas ofertas personalizadas, você pode conectar sua conta às suas redes sociais.

**f** CONECTE SEU FACEBOOK

**in** CONECTE SEU LINKEDIN

Ambiente seguro e confidencial.

PULAR ETAPA

Porto Conecta 3G 11:30 76%

**SOBRE VOCÊ** 2

Documento de identificação

José, revise e confirme seus dados abaixo:

Como sabemos essas informações?

Tipo do documento  
CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO ✓

Número do documento

Órgão expedidor  
DETRAN ✓

Data de emissão

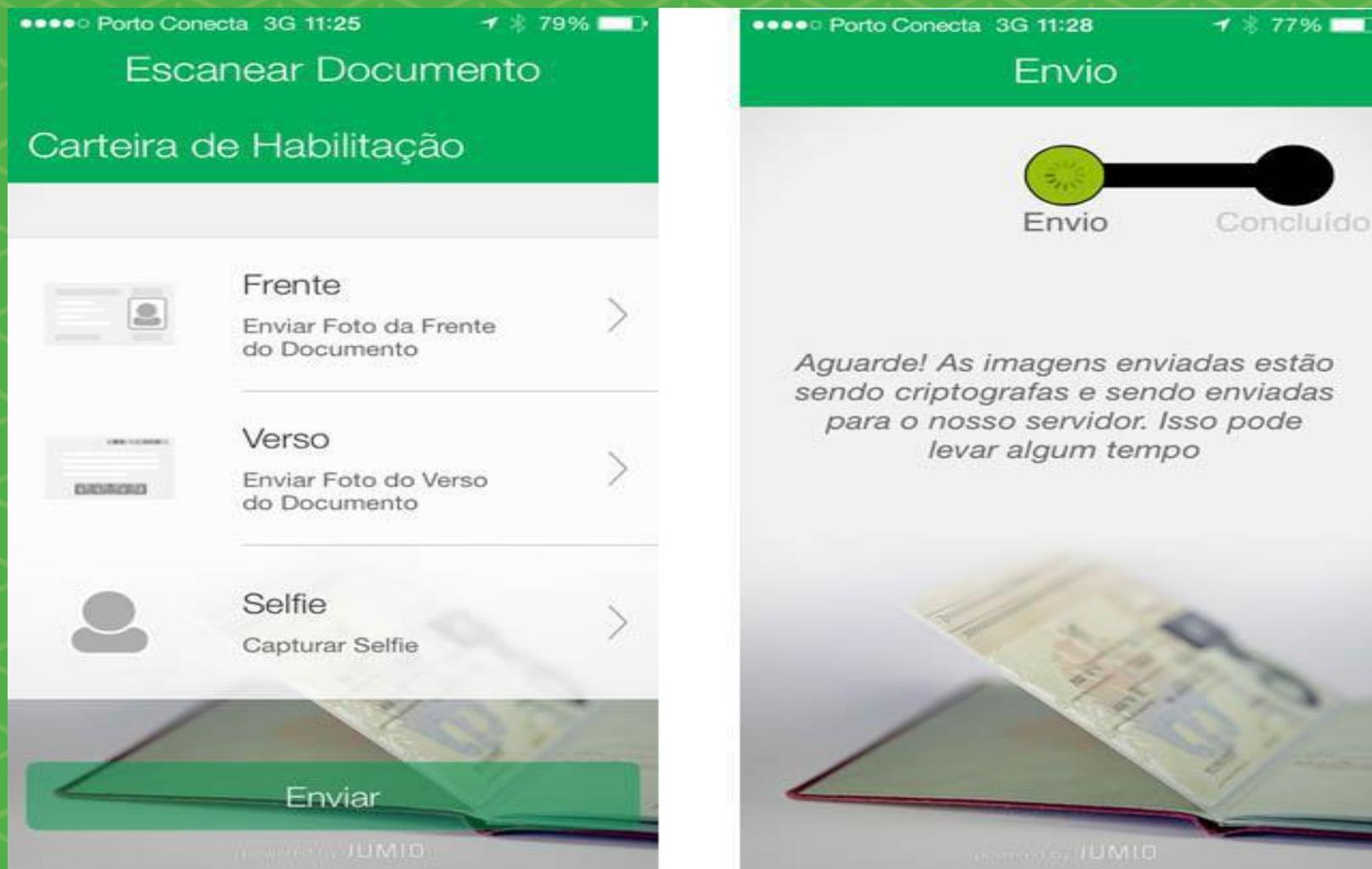
Ambiente seguro e confidencial.

VOLTAR CONTINUAR

✓ Validação Adicional da Identificação do Proponente



## 6. Posso reconhecer o documento e assegurar veracidade do original



✓ Autenticidade da Documentação

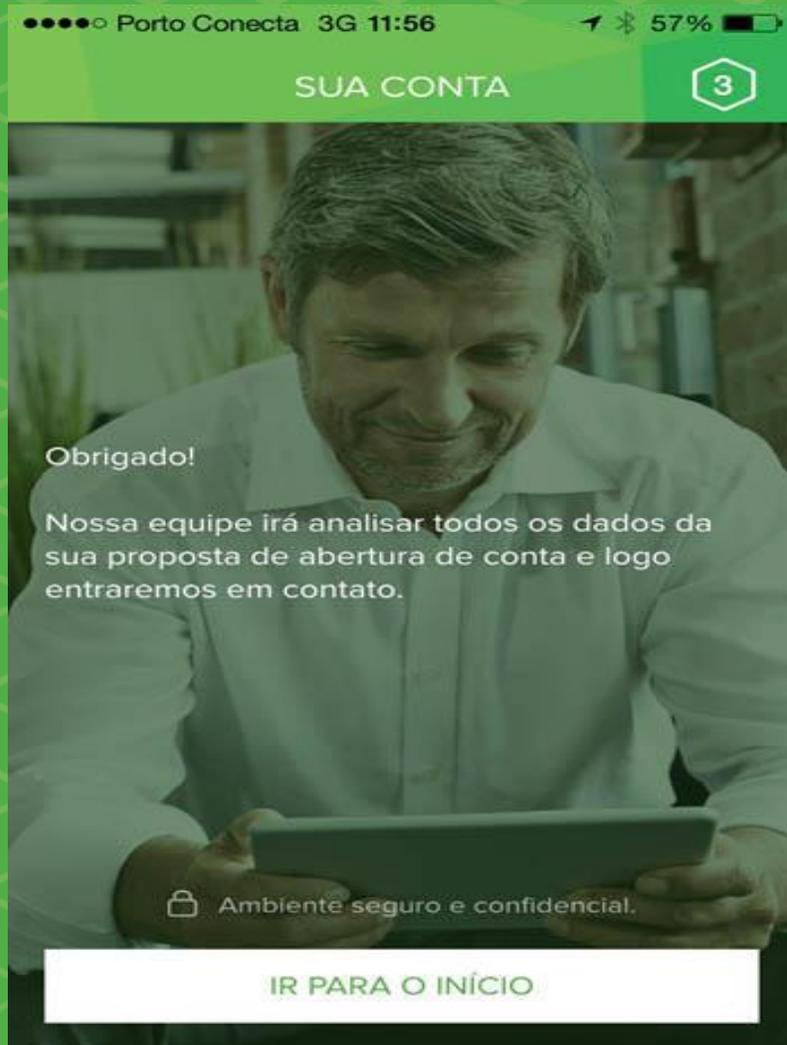
## 7. Posso colher e reconhecer a assinatura digital no próprio dispositivo



✓ Autorização e Validação do proponente



## 8. Posso ainda validar condições antes de uma aprovação final



- **Análise de Condições de Exceção**
- **Divergências na validação**
- **Atendimento a novas exigências**
- **Requerimentos legais adicionais**
- **Aplicação de testes de conformidade por amostragem**
- **Situações que requeiram alçada**



# Arquitetura Digital : começa de dentro para fora

**Agora,  
você é  
100%  
DIGITAL**



**Desenvolver processos flexíveis e ágeis, requer integração de toda cadeia do negócio (end-to-end)**

- Infraestrutura escalável, alta disponibilidade e contingenciamento
- Arquitetura de aplicação baseada em componentes SOA
- Integração de comunicação dos serviços via ESB
- Arquitetura Omnichannel desde a concepção
- Componentes de processos padronizados e reaproveitáveis
- Desenho dos processos de negócio orquestrados através de BPM





# Gestão dos processos através de solução de BPM

Controle e monitoramento dos processos suportados por plataforma BPM, com automação das regras de negócio e integração das aplicações

1. Automaticamente prioriza e direciona o trabalho
2. Integra os fluxos internos e os que ocorrem externamente
3. Padroniza o processo e a resolução de problemas
4. Utiliza intensamente os recursos de sistemas já existente
5. Monitora eventos de negócios e gera alarmes para ação
6. Dá visibilidade e controle de processos em tempo real
7. Controla e Sincroniza os eventos interdependentes

**A aplicação de plataforma BPM/GED viabiliza a operação digital de forma segura e evolutiva**



**Você é original**  
e esse **banco** é seu

Solução Digital forte com processo robusto atende requisitos regulatórios atuais e futuros

ROMPER, REPENSAR, RECRIAR. ISSO É SER

**ORIGINAL**



Original.  
O banco oficial  
do Usain Bolt

**Obrigado !**

**ABBC**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS

**ciab** FEBRABAN  
2016

*As opiniões aqui expressas são de responsabilidade das autoras e não refletem, necessariamente, a opinião da ABBC.*