

OPINIÃO

Crédito digital avança e leva bancos a automatizar a gestão de documentos

JULIANA BAUER LOMONACO QUINTO

O brasileiro já contrata crédito pelo celular com a mesma naturalidade com que pede comida por aplicativo. Segundo a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025, conduzida pela Deloitte, 91% das contratações de crédito no País ocorrem por canais digitais, e o mobile sozinho concentra 75% de todas as transações bancárias.

Esse deslocamento massivo do balcão para a tela não é apenas uma mudança de canal: é uma reestruturação completa da forma como instituições financeiras processam, validam e armazenam documentos. Com o Open Finance ultrapassando 154 milhões de consentimentos ativos e o Banco Central endurecendo exigências de rastreabilidade e segurança cibernética, a automação da gestão documental tem se tornado prioridade no setor bancário.

Outro ponto é que a velocidade da digitalização do crédito no Brasil não encontra paralelo em economias de porte semelhante. O Sistema Financeiro Nacional acumula um estoque de R\$ 6,4 trilhões em crédito em 2024, crescimento de 11% sobre 2023, segundo o Banco Central. No segmento de fintechs de crédito digital, o volume concedido chegou a R\$ 35,5 bilhões em 2024, salto de 68% sobre 2023, de acordo com levantamento da PwC em parceria com a Associação Brasileira de Crédito Digital, atendendo 67,5 milhões de clientes pes-

soa física.

O problema é que a esteira de crédito digital exige documentação tão rigorosa quanto a presencial, porém em velocidade incompatível com processos manuais. Uma contratação de consignado pelo aplicativo demanda validação de identidade, comprovação de renda, checagem de vínculos empregatícios e assinatura eletrônica, tudo em minutos.

Quando a conferência desses documentos depende de intervenção humana, o gargalo se forma exatamente no ponto em que a experiência digital deveria ser mais fluida. O setor bancário respondeu com um orçamento tecnológico projetado de R\$ 47,8 bilhões para 2025, crescimento de 13% sobre os R\$ 42,3 bilhões de 2024 e acumulado de 58% em cinco anos, conforme a Febraban, com saltos de 61% em IA e analytics, 59% em nuvem e 65% em Open Finance.

O Open Finance brasileiro se consolidou como o maior ecossistema de finanças abertas do mundo, com mais de 100 milhões de clientes conectados e 5 bilhões de chamadas de API por semana. O efeito prático sobre a gestão de documentos é profundo. Quando um cliente autoriza o compartilhamento de seus dados financeiros, informações que tradicionalmente chegavam ao banco como PDF, entre extratos, comprovantes de renda e histórico de pagamentos, passam a trafegar em formato estruturado e padronizado. O documento deixa de existir como arquivo para se

tornar dado consultável.

O impacto na concessão de crédito é mensurável. Dados do Banco Central indicam que operações originadas via Open Finance já ultrapassaram R\$ 31 bilhões, e a análise fundamentada em dados compartilhados eleva a taxa de aprovação em até 30%, segundo a Febraban. Nos processos de onboarding, o tempo de cadastro caiu para menos de um minuto em algumas plataformas, com redução de 86% nos campos digitáveis e aumento de 40% na conversão.

A Resolução Conjunta CMN/BCB nº 10/2024 ampliou a obrigatoriedade de participação para instituições com mais de 5 milhões de clientes, levando a cobertura a cerca de 95% dos relacionamentos bancários. A portabilidade de crédito via Open Finance, lançada em fevereiro de 2026, encurtou o prazo de transferência de cinco para três dias úteis, adicionando mais pressão sobre a capacidade de processar documentação com agilidade.

Se por um lado o Open Finance fomenta a automação, por outro, as fraudes só estão aumentando. Os prejuízos do setor bancário com golpes atingiram R\$ 10,1 bilhões em 2024, alta de 17% sobre 2023, conforme a Febraban. A Serasa Experian registrou 3,47 milhões de tentativas de fraude apenas no primeiro trimestre de 2025, crescimento de 22,9%, com bancos e cartões concentrando 54% das ocorrências.

O arcabouço regulatório ganhou novos contor-

nos com a Resolução CMN 5.274/2025, que instituiu 14 controles mínimos auditáveis de segurança cibernética. Entre as exigências estão autenticação multifator, criptografia robusta, testes de intrusão anuais com retenção de evidências por cinco anos e rastreabilidade fim a fim de todas as transações.

A norma se soma à Circular BCB 3.978/2020, que determina retenção documental de dez anos para políticas de conheça seu cliente, e à Resolução CMN 4.474/2016, que exige armazenamento em território nacional, indexação, assinaturas digitais com validade jurídica e trilha de auditoria sobre todos os acessos. A Resolução Conjunta nº 6/2023 ainda criou um sistema interoperável de compartilhamento de indícios de fraude entre instituições, com prazo de atualização de 24 horas.

A soma dessas exigências criou um cenário no qual cada documento, de um comprovante de residência a um contrato de câmbio, precisa ser capturado, classificado, indexado e acessível para auditoria por períodos de cinco a dez anos. Fazer isso manualmente, num sistema que processa mais de 200 bilhões de transações anuais, é operacionalmente inviável.

Por conta do volume, sistemas de IA têm sido adotados para acelerar a validação de identidade. Sistemas de gestão eletrônica de documentos integrados a plataformas de BPM permitem que um contrato seja gerado, assinado, classificado e armazenado com trilha de au-

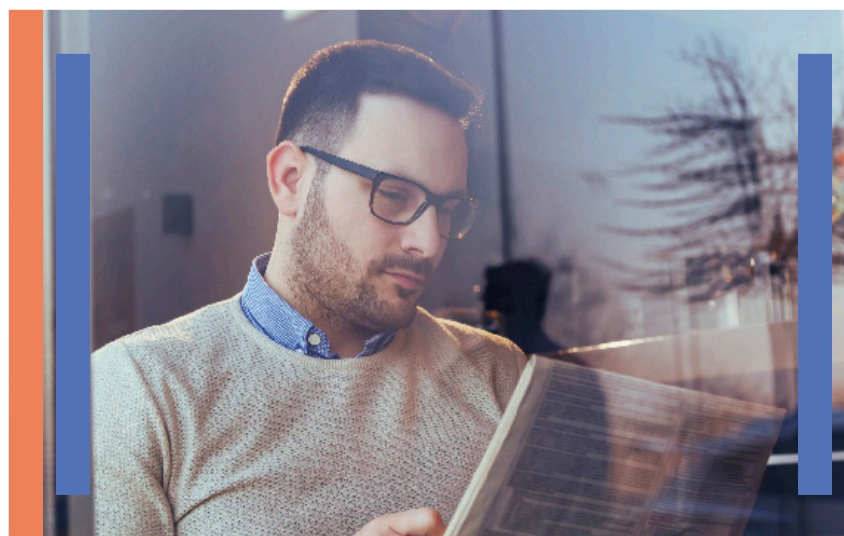


O Open Finance brasileiro se consolidou como o maior ecossistema de finanças abertas do mundo, com mais de 100 milhões de clientes conectados e 5 bilhões de chamadas de API por semana.

ditoria completa sem manuseio humano, com redução de custos operacionais estimada em até 50%.

A convergência entre crédito digital massificado, Open Finance como infraestrutura de dados, regulação com exigência de rastreabilidade total e fraudes que ultrapassaram R\$ 10 bilhões anuais redefiniu o papel da gestão de documentos nas instituições financeiras. O que durante décadas foi função de apoio, relegada a departamentos de arquivo, tornou-se eixo estratégico que conecta experiência do cliente, velocidade de decisão de crédito, prevenção de fraudes e conformidade regulatória.

GERENTE DE MARKETING DA
ACCESS PARA LATAM



Conecte sua marca a quem *decide*.

Amplie sua visibilidade e alcance líderes de opinião com a força da multiplataforma do JC.



Acesse
o QR Code
e anuncie
no JC

Jornal do Comércio
O jornal de economia e negócios do RS