

Utilização de *Big Data* pelas instituições financeiras

O que deve saber

- Os Bancos, as seguradoras e as empresas de investimento usam cada vez mais tecnologias de *Big Data* para processar elevadas quantidades de dados, incluindo dados pessoais. Desta forma, poderão conhecer melhor os seus clientes e, potencialmente, disponibilizar-lhes produtos mais adaptados às suas necessidades.
- Os serviços financeiros que usam tecnologias *Big Data* podem beneficiar os seus clientes, mas nem sempre. As instituições financeiras podem interpretar mal os dados de um cliente, acabando por lhe oferecer um produto errado ou por o excluir de um determinado serviço.
- O cliente tem direitos quando se trata de partilhar os seus dados com instituições financeiras.
- O cliente deve assegurar-se de que compreende os seus direitos, os benefícios, os riscos e as principais características dos serviços financeiros, bem como a forma como os seus dados podem ser utilizados (por exemplo, deve ter consciência de que, no caso de contratos do tipo *box-ticking*, os seus dados pessoais podem ser usados dependendo da opção assinalada).

O que é *Big Data*?

Ao conversar com os seus amigos na internet, ao usar uma app no seu *smartphone*, ou ao utilizar um cartão de pagamento, está a criar um fluxo de dados. A designação *Big Data* consiste na utilização de ferramentas tecnológicas muito avançadas para processar conjuntos enormes de diferentes tipos de dados.

A *Big Data* pode incluir dados sobre consumidores extraídos de páginas *web*, de redes sociais, de históricos de navegação na internet, de sinais de *smartphones* ou de dados gerados na utilização de um cartão de pagamento.

Por exemplo, ao usar a tecnologia *Big Data*, uma instituição financeira pode, nomeadamente, ligar informação colocada nas redes sociais por um consumidor a dados financeiros respeitantes às suas atividades de poupança. Deste modo, as instituições financeiras podem usar esta informação para perceber melhor os hábitos de poupança e de investimento desse consumidor.

As instituições financeiras aplicam cada vez mais a *Big Data* aos serviços financeiros usados no dia-a-dia e continuarão a fazê-lo no futuro.

Para tirar o melhor partido possível de produtos e serviços financeiros que utilizam a *Big Data* e tomar decisões informadas, o cliente deve assegurar-se de que está perfeitamente consciente dos benefícios e dos riscos que estes produtos e serviços financeiros lhe podem acarretar. O cliente deve também ter a certeza de que compreende as principais características dos produtos e serviços financeiros baseados em *Big Data*, incluindo a forma como os seus dados são usados no seu desenvolvimento.

Quais os benefícios que a *Big Data* pode trazer ao consumidor de serviços financeiros?

Serviços financeiros que ajudam o consumidor

A *Big Data* pode permitir às instituições financeiras oferecerem produtos mais personalizados e serviços mais adaptados às necessidades do cliente.

Por exemplo, a utilização da tecnologia *Big Data* pode permitir a uma seguradora avisar um cliente de que a sua apólice não cobre o risco potencialmente decorrente

de um salto de para-quadras por ele recentemente anunciado nas redes sociais.

Melhor proteção contra a fraude

As aplicações *Big Data* podem ajudar um banco a detetar se alguém está a tentar fazer um pagamento fraudulento. Se, por exemplo, alguém tentar fazer um pagamento eletrónico em nome de um cliente a partir do estrangeiro, o banco pode usar uma aplicação de localização para perceber se esse cliente se encontra num país diferente daquele a partir do qual está a ser tentado o pagamento e, encontrando indícios de fraude, bloquear esse pagamento.



© iStock/bluebay2014

Como proteger os seus direitos:

- Controlar a informação pessoal que partilha com a sua instituição financeira ou que divulga na internet, incluindo nas redes sociais.
- Verificar as suas configurações de privacidade e de proteção de dados e assegurar-se de que as mesmas garantem um nível de segurança adequado às suas necessidades.
- Autorizar o processamento dos seus dados apenas se confiar na instituição e na forma como ela irá utilizar a informação a seu respeito. Em caso de dúvida, deve pedir esclarecimentos à instituição em causa.

Se o cliente considera que os seus direitos não são respeitados, pode:

- Recusar o processamento dos seus dados para fins comerciais. Desta forma, evitará receber publicidade não desejada ou agressiva.
- Apresentar uma reclamação junto da respetiva instituição financeira.
- Apresentar uma reclamação junto da entidade nacional responsável pelo tratamento de reclamações e/ou junto da autoridade nacional de proteção de dados.



Riscos da utilização de *Big Data* nos serviços financeiros

O consumidor deve ter consciência de que as técnicas de *Big Data* também comportam riscos, os quais podem ter um impacto negativo para o próprio:

- As ferramentas de *Big Data* podem conter erros. Por exemplo, o rastreio dos movimentos de um profissional de saúde quando faz um turno da noite pode ser incorretamente interpretado como sendo indicativo de um estilo de vida pouco saudável, dificultando o seu acesso ao crédito.
- A *Big Data* pode permitir que as seguradoras conheçam melhor o perfil de risco de um cliente. Isto significa, por exemplo, que os proprietários de casas em zonas propensas a inundações podem ter dificuldades acrescidas na contratação de um seguro de habitação.
- As instituições financeiras podem usar o maior conhecimento que têm sobre determinada pessoa para lhe enviar ofertas específicas, que podem levar à contratação de produtos ou de serviços que essa pessoa, na realidade, não precisa.
- A *Big Data* pode levar ao desenvolvimento de produtos e serviços financeiros personalizados e com características muito diferentes. Assim, o cliente poderá ter maior dificuldade em comparar produtos e decidir qual é o mais adequado às suas necessidades.

Como é que o consumidor está protegido?

Existe um conjunto de regras que visam mitigar estes riscos e proteger o consumidor. Eis algumas das mais importantes:

- O processamento dos dados dos clientes exige, na maior parte das vezes, o seu consentimento claro, específico e livremente expresso.
- As instituições financeiras são obrigadas a prestar informação sobre os produtos e serviços que comercializam de forma clara e sem induzir em erro os clientes.
- As instituições financeiras devem atuar de forma honesta e justa não só quando usam a *Big Data* para criar produtos e serviços, mas também quando utilizam esta tecnologia para vender esses mesmos produtos e serviços.
- As instituições financeiras devem adotar medidas de segurança rigorosas para proteger os dados de terceiros contra *hackers* e outras ciberameaças.

Melhor acesso a serviços financeiros

As aplicações *Big Data* podem, por exemplo, ajudar um jovem casal com histórico de crédito limitado a completar a sua informação, melhorando a capacidade de acesso ao crédito.

De igual modo, os jovens condutores sem experiência que instalem dispositivos telemáticos nos seus carros podem também beneficiar de prémios de seguro mais baixos, se forem condutores responsáveis, uma vez que as seguradoras podem verificar e analisar os seus hábitos de condução.

Pode encontrar mais informação sobre regras de proteção de dados da EU e *Big Data* aqui:
<http://bit.ly/2oG2bel>

