

ANEXO I - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Do contexto

O processo de cadastro no Banco do Nordeste compreende fluxos de envio de informações e documentos pelos clientes, tanto pela internet quanto por atendimento presencial. O Banco atende a cliente pessoas físicas e pessoas jurídica nos mais diversos portes, desde clientes de microfinanças até empresas de grande porte.

A tendência mundial para automatizar o atendimento ao cliente é crescente e impulsiona os bancos para uma corrida cada vez maior, com o objetivo de atingir um patamar de excelência, de forma a se manter competitivo e enfrentar a concorrência. O cliente deseja agilidade, disponibilidade, busca experiências inovadoras e surpreendentes, visando racionalizar o seu tempo ao máximo.

Deste modo, existe a necessidade de disponibilizar um processo de cadastro digital ágil, por meio de uma plataforma que proporcione uma melhor experiência para nossos clientes e que permita sua utilização tanto pelos clientes como pelos colaboradores nas unidades do contratante. Além disso, busca-se a elevação da segurança no processo de cadastro, reduzindo o risco a fraudes, com melhoria na qualidade das informações, e otimização dos processos de crédito.

Neste cenário, buscamos identificar soluções existentes no mercado, que atribuam maior agilidade e segurança em nosso processo de cadastro, bem como amplie a satisfação de nossos clientes, e atenda plenamente a legislação que rege o assunto.

Listaremos nossos questionamentos no Anexo II deste documento, entretanto, solicitamos que nos sejam apresentados também outros serviços que sejam convergentes aos nossos objetivos e que eventualmente não tenham sido indagados.

2. Do Objeto

Contratação de plataforma (solução completa) para elaboração de cadastros de Pessoas Físicas e Jurídicas num fluxo de processo digital *Onboarding*, que mantenha integração com os sistemas legados e que realize desde a coleta das informações e de documentos, utilizando os serviços que serão listados a seguir, e entregando ao contratante os dados cadastrais e a documentação digitalizada que compõe o dossiê do cliente. O contratante espera com referida solução, receber um registro completo e fidedigno do cadastro do cliente, bem como a

REQUEST FOR INFORMATION - RFI

**CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO,
CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE
DADOS E DOCUMENTOS.**

documentação digitalizada que serviu de base para a elaboração\renovação conforme regras definidas.

Serviços:

- Classificação de Documentos
- Validação de Documentos
- Extração de Dados - Automática e/ou Manual
- *Facematch* - comparação da foto no documento de identificação com a imagem do cliente obtida por ocasião da elaboração do cadastro
- *Liveness* - Análise de indícios de “detecção de vida” nas imagens/vídeos do cliente para garantir que são de uma pessoa viva e obtida ao vivo
- Validação Biométrica - deverá comparar os dados biométricos do cliente obtidos por ocasião da elaboração cadastral, por meio da imagem/vídeo, com os dados biométricos do cliente constantes em bases de dados públicas.
- Aplicação de Regras - Aplicar regras de negócios a serem definidas pelo contratante
- Serviço de Prevenção à Fraude
- Utilização de Big Data
- Outros disponíveis no mercado

Referida plataforma deve ser adequada ao acesso tanto por computador como por dispositivos móveis, apresentando alta responsividade.

A solução deverá dispor de uma equipe humana especializada, para realizar a análise de dados e imagens em caso de impossibilidade de processamento automatizado e/ou em caso de necessidade de análise humana para garantia da correta execução dos serviços.

O processo de comunicação com o cliente realizado durante a elaboração do cadastro, deverá ser realizado pela contratada, via SMS, e-mail, *whatsapp* ou outro meio de que disponha o fornecedor.

Ao final do processo de cadastro a Contratada deverá se integrar com o ambiente do Contratante através de serviços, disponibilizando o dossiê e as informações do cliente, seguindo formato definido.

3. Dos Anexos

O presente RFI compõe-se dos seguintes Anexos:

Anexo I - Descrição dos Serviços;

Anexo II - Questionário;

Anexo III - Ambiente Computacional do BNB.



REQUEST FOR INFORMATION - RFI
*CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO,
CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE
DADOS E DOCUMENTOS.*

O anexo II deverá ser respondido e enviado para o endereço de e-mail cadastroonboardingBNB@bnb.gov.br em até 10 dias úteis a partir da data de publicação.