

Utilização de megadados (*Big Data*) por parte das instituições financeiras

O que precisa de saber

- Os bancos, seguradoras e empresas de investimento utilizam cada vez mais tecnologias de megadados para processar grandes quantidades de dados, incluindo dados pessoais. Tal poderá permitir-lhes conhecê-lo melhor como cliente e, potencialmente, fornecer-lhe produtos mais adaptados às suas necessidades.
- A utilização de técnicas de megadados por parte dos serviços financeiros pode beneficiá-lo, mas poderá nem sempre ser assim. As empresas de serviços financeiros poderão interpretar erradamente os seus dados e acabar por lhe oferecer produtos desadequados ou excluí-lo de um determinado serviço.
- Como cliente, tem direitos no que diz respeito à partilha dos seus dados com as instituições financeiras.
- Tem de se certificar de que compreende os seus direitos, os benefícios, os riscos e os aspetos principais desses serviços e o modo como os seus dados poderão ser utilizados (por exemplo, tenha em atenção a utilização dos seus dados pessoais nos casos em que preenche contratos).

■ O que são os megadados?

Sempre que mantém conversas em linha com os seus amigos, utiliza uma aplicação no seu *smartphone*, ou utiliza um cartão de débito, cria um fluxo de dados. Os megadados consistem na utilização de ferramentas extremamente desenvolvidas de TI, que processam grandes conjuntos de diferentes tipos de dados.

Os megadados poderão incluir dados de consumo retirados de páginas web, redes sociais, histórico de navegação na Internet,

sinais de *smartphones* ou dados gerados pela utilização de um cartão de débito.

Por exemplo, ao utilizar tecnologia de megadados, uma instituição financeira poderá ligar a sua informação nas redes sociais aos dados financeiros relativos às suas atividades de poupança. Desse modo, as instituições financeiras poderão utilizar essa informação para compreender melhor os seus hábitos de poupança e investimento.

As instituições financeiras aplicam cada vez mais os megadados aos serviços financeiros correntes e irão continuar a fazê-lo no futuro.

De modo a tirar partido dos produtos e serviços financeiros que utilizam os megadados e a tomar decisões informadas, deverá certificar-se de que está totalmente consciente dos benefícios e dos riscos que esses produtos e serviços financeiros lhe poderão oferecer. Para tomar decisões informadas, deverá igualmente assegurar-se de que compreende as principais características dos produtos e serviços baseados nos megadados, incluindo o modo como os seus dados são utilizados no seu desenvolvimento.

■ Na qualidade de consumidor de serviços financeiros, que benefícios poderão os megadados proporcionar-lhe?

Serviços financeiros que o ajudam

Os megadados poderão permitir que as instituições financeiras lhe ofereçam produtos e serviços feitos à medida e mais adaptados às suas necessidades.

Por exemplo, a utilização de técnicas de megadados poderá permitir que a sua companhia de seguros o avise de que a sua

apólice de seguro não abrange aquele salto de paraquedas que publicou recentemente nas redes sociais.

Melhor proteção contra a fraude

As aplicações de megadados poderão ajudar o seu banco a detetar quando alguém tenta realizar um pagamento fraudulento. Se, por exemplo, alguém tentar realizar um pagamento eletrónico em seu nome, a partir do estrangeiro, o seu banco poderá ser capaz de utilizar uma aplicação de localização para reconhecer que se encontra num país diferente daquele em que o pagamento está a ser tentado, podendo assim o banco bloquear o pagamento.



© iStock/bluebay/2014

Como proteger os seus direitos?

- Controle a informação pessoal que partilha com a sua instituição financeira ou em linha de forma pública, incluindo nas redes sociais.
- Verifique as suas definições de privacidade e proteção de dados e garanta que estão definidas num nível de segurança de acordo com as suas necessidades.
- Apenas autorize a utilização dos seus dados no caso de ter confiança na entidade e no modo como irá utilizar a sua informação. Em caso de dúvida, solicite esclarecimentos.

Se acha que os seus direitos pessoais não estão a ser respeitados, pode:

- Exercer o seu direito de objeção à utilização dos seus dados para fins comerciais. Tal poderá evitar que receba publicidade não solicitada ou agressiva.
- Apresentar a sua reclamação ao respetivo prestador de serviços.
- Ou, se necessário: Apresentar a sua reclamação ao órgão nacional de gestão de reclamações e/ou à comissão nacional de proteção de dados.



Riscos dos megadados nos serviços financeiros

Deverá estar consciente de que as técnicas de megadados também acarretam riscos, os quais poderão ter um impacto negativo:

- As ferramentas de megadados podem conter erros. Por exemplo, a monitorização dos movimentos de um profissional de saúde no seu turno da noite poderá ser interpretada incorretamente como um indicador de um estilo de vida menos saudável. Em resultado, essa pessoa poderá ter dificuldade em obter um empréstimo.
- Os megadados podem permitir às seguradoras conhecer melhor o seu perfil de risco. Tal significa, por exemplo, que os proprietários de habitações em zonas de risco de cheias poderão ter dificuldades acrescidas em obter um seguro para as suas habitações.
- Os prestadores de serviços financeiros podem utilizar o seu conhecimento acrescido sobre si para direcionar ofertas, que poderão levar a que adquira produtos ou serviços de que não necessita realmente.
- Os megadados podem conduzir à conceção de produtos e serviços financeiros totalmente feitos à medida, com características muito diferentes. Tal poderá tornar mais difícil a comparação de produtos e a decisão por aquele que é mais adequado.

Como é que está protegido?

Foram definidas diversas regras para reduzir estes riscos e com o objetivo de o proteger. Algumas das mais relevantes são as seguintes:

- A utilização dos seus dados exige, geralmente, que expresse o seu consentimento de forma clara, específica e livre.
- Os prestadores de serviços financeiros são obrigados a assegurar que a informação que lhe fornecem sobre os seus produtos e serviços é clara e não enganadora.
- Os prestadores de serviços financeiros são obrigados a atuar de forma honesta e justa quando utilizam os megadados para criar produtos e serviços e, também, quando utilizam os megadados para lhe vender esses produtos e serviços.
- Os prestadores de serviços financeiros têm de tomar medidas de segurança rígidas para proteger os seus dados de *hackers* e outras ameaças cibernéticas.

Melhoria do acesso a serviços financeiros

As aplicações de megadados poderão, por exemplo, ajudar um jovem casal com um historial de crédito limitado a preencher o seu reduzido processo de pedido de crédito e, desse modo, melhorar o seu acesso a um financiamento.

Igualmente, jovens condutores inexperientes, que instalem aparelhos de telemática nos seus carros e que conduzam de forma responsável, poderão também beneficiar de prémios de seguro mais reduzidos, pois as companhias de seguros serão capazes de verificar e analisar os seus hábitos de condução.

Pode encontrar aqui informação adicional acerca das regras da UE no que respeita a proteção de dados e megadados:
<http://bit.ly/2oG2bel>