

Transformando o Mercado de Hipotecas  
Residenciais com IA

# Uma Nova Era para o Setor Bancário



# Conteúdos



01

## **Uma análise da evolução dos empréstimos hipotecários para pessoas físicas nos EUA.**

A IA e o Machine Learning (ML) estão revolucionando o setor de crédito imobiliário para pessoas físicas, melhorando a eficiência, aumentando a receita e proporcionando melhores experiências aos clientes.



02

## **O futuro das operações de hipotecas: IA e ML na vanguarda.**

A transformação digital mudou as expectativas dos clientes por experiências personalizadas e em tempo real; o setor de empréstimos não é exceção.



03

## **Aplicações práticas da IA no setor de hipotecas**

A inteligência artificial tem diversas aplicações práticas no setor de financiamento imobiliário. Como identificar mutuários qualificados e realizar a análise de crédito, melhorar a conversão de leads, aumentar as vendas cruzadas e muito mais.



04

## **Coloque a IA para trabalhar para o seu negócio**

À medida que as empresas do setor financeiro adotam a IA, a parceria com um fornecedor de tecnologia experiente e confiável torna-se crucial para ajudá-las a aproveitar essas inovações e impulsionar os resultados de seus negócios.

# Introdução

O dicionário Merriam-Webster define o sonho americano como: "um estilo de vida feliz que muitos americanos consideram algo alcançável por qualquer pessoa nos EUA, especialmente por meio de trabalho árduo e sucesso". Um desses sonhos é ter uma "boa casa". Transformar o sonho de comprar uma boa casa em realidade, através do processo de financiamento imobiliário, pode rapidamente se tornar algo complexo e estressante. É um investimento considerável e uma decisão crucial na vida de muitas pessoas.

Tudo começa com o envolvimento da sua família para tomar decisões como a cidade, o bairro preferido com base no seu estilo de vida, pontuação de crédito, orçamento, se será viável à medida que a família crescer, qualidade da escola, opções de lazer, tempo de deslocamento para o trabalho, etc. Por outro lado, você precisa trabalhar com outras partes interessadas, como corretores de imóveis, advogados, seguradoras e inspetores, e selecionar as empresas de financiamento imobiliário. Este pode ser um processo emocionalmente desgastante, frustrante e exaustivo para muitos compradores de primeira viagem, devido à interação com diversas pessoas que desempenham papéis específicos em cada etapa. Os compradores enfrentam um longo ciclo de negociações que dura meses até a conclusão da transação.

## Uma análise do cenário em evolução dos empréstimos hipotecários para pessoas físicas nos EUA.

O mercado de hipotecas é um componente crítico da economia dos EUA, contribuindo com aproximadamente 10% para o Produto Interno Bruto (PIB) por meio do setor imobiliário. A Pesquisa de Habitação Americana (American Housing Survey - AHS) revelou que a dívida média das famílias com hipotecas aumentou de US\$ 5 trilhões para US\$ 11 trilhões, com 58% das famílias americanas possuindo dívidas hipotecárias. Além disso, o saldo médio das hipotecas por família aumentou constantemente e atingiu US\$ 223.952 em 2021. No entanto, prever as tendências do mercado de hipotecas tornou-se cada vez mais difícil devido a eventos passados, como a crise dos subprimes de 2008 e a recente pandemia. Apesar dessa imprevisibilidade, uma certeza permanece: o ecossistema de hipotecas está evoluindo e se adaptando aos novos comportamentos dos compradores e às tecnologias emergentes.

Na última década, o domínio tradicional dos grandes bancos no ecossistema de empréstimos foi desafiado por uma nova onda de instituições financeiras não bancárias, nativas digitais. Esses disruptores alteraram o modelo de negócios e as estruturas de custos do setor de empréstimos, que deverá gerar mais de US\$ 2,25 trilhões em empréstimos nos próximos anos – um aumento de 40% em relação à década anterior, segundo a Fannie Mae.

A mudança no perfil dos tomadores de empréstimo também desempenhou um papel importante. Os tomadores de empréstimo modernos buscam uma experiência digital integrada por meio de diversos canais, preferindo ferramentas de autoatendimento e informações que os auxiliem na tomada de decisões. Eles esperam transparência, agilidade e valores compartilhados por parte de seus credores. Este relatório técnico irá explorar como a inteligência artificial (IA) e o aprendizado de máquina (ML) estão revolucionando o setor de crédito imobiliário para pessoas físicas, melhorando a eficiência, aumentando a receita e proporcionando melhores experiências aos clientes.





O futuro das operações de hipotecas:

## Inteligência Artificial e Machine Learning na Vanguarda

A transformação digital mudou a forma como os consumidores interagem com as marcas; o fim do marketing digital não é exceção. Os consumidores passaram a esperar experiências personalizadas e em tempo real.



Engajamento digital  
quase em tempo real  
por meio de um único  
ponto de contato.



Tomada de decisão e  
aprovação instantâneas



Capacidade de conectar-se  
digitalmente aos documentos  
e registros por meio de APIs.



Cumprimento dos requisitos  
regulamentares e de  
conformidade exigidos.



Formulários pré-  
preenchidos com base em  
conjuntos de dados  
coletados anteriormente.



Status claro e  
transparente da etapa  
do processo.



Inteligência  
automatizada para  
ler/categorizar



Comunicação interativa  
para compartilhamento de  
documentos e assinatura  
digital.

Como resultado, as instituições de crédito hipotecário estão investindo em inovações tecnológicas, reduzindo a dependência de sistemas legados e construindo arquiteturas nativas da nuvem baseadas em microsserviços que utilizam ferramentas de IA/ML para conquistar novos clientes.



## Aplicações práticas da IA no setor de hipotecas

Um estudo recente do ESR (Grupo de Pesquisa Econômica e Estratégica) da Fannie Mae, realizado com o objetivo de compreender melhor a visão dos credores sobre IA/ML, revelou que "A maioria dos credores (63%) afirma estar familiarizada com a tecnologia de IA/ML, mas apenas cerca de um quarto (27%) utilizou ou experimentou ferramentas de IA em seus negócios de hipotecas. Quase três quintos dos credores (58%) afirmam esperar adotar alguma solução de IA em dois anos."

Aqui estão algumas das maneiras pelas quais as instituições financeiras estão aplicando IA para competir em um nível mais elevado:

- Identificação de tomadores de empréstimo qualificados e análise de crédito
- Melhoria na conversão de leads
- Aumento das vendas cruzadas
- Gestão proativa de riscos de negócios
- Melhoria na gestão de documentos
- Processos simplificados
- Melhoria nas experiências de clientes e funcionários.

Identificação de mutuários qualificados e análise de crédito.

Para reduzir o risco, os credores passam horas analisando demonstrações financeiras, declarações de imposto de renda, relatórios de crédito e outros dados para avaliar o risco e determinar os valores dos empréstimos e as taxas de juros. É um processo demorado e imperfeito que muitas vezes pode levar semanas.

Cada vez mais, as instituições financeiras estão aplicando algoritmos de IA para realizar esse trabalho, utilizando algoritmos de aprendizado de máquina projetados para analisar grandes quantidades de dados e informações relevantes sobre um mutuário. Os algoritmos podem identificar padrões e prever a probabilidade de inadimplência do mutuário. Essas informações podem então ser usadas para tomar decisões mais embasadas sobre a aprovação do empréstimo e a taxa de juros.

Além disso, a IA permite que as organizações automatizem muitas das tarefas envolvidas na análise de crédito. Como uma das etapas mais críticas no processo de financiamento imobiliário, a análise de crédito tradicional carece de ferramentas para organizar informações ausentes ou incorretas coletadas na etapa anterior. É aí que entra o Reconhecimento Inteligente de Caracteres (ICR), uma ferramenta que lê e captura automaticamente dados de diversos formatos, facilitando a validação inteligente para garantir a integridade dos dados automatizados.

## Melhorar a conversão de leads

O setor de financiamento imobiliário é altamente competitivo e tradicionalmente apresenta uma baixa taxa de conversão de leads. Os clientes modernos buscam respostas instantâneas, além de experiências personalizadas. No entanto, avaliar a qualidade dos leads e realizar o acompanhamento exige tempo e recursos valiosos.

É por isso que instituições financeiras e agentes de crédito utilizam IA para qualificar leads e convertê-los em clientes. Um sistema baseado em IA pode analisar rapidamente grandes conjuntos de dados e identificar os leads mais promissores com base em critérios como pontuação de crédito, renda e situação profissional.

Isso pode economizar tempo e esforço significativos para os agentes de crédito, permitindo que eles se concentrem nos leads mais promissores e os convertam em clientes com mais eficiência.

Além disso, as ferramentas de IA permitem que as empresas respondam às consultas imediatamente, aumentando as chances de conversão de leads. A IA também pode auxiliar na conversão de leads de financiamento imobiliário ao personalizar a experiência do cliente. Ao analisar dados sobre o comportamento de navegação, preferências e outros fatores do cliente, um sistema de IA pode adaptar as interações para melhorar a probabilidade de conversão.

Isso pode incluir o envio de e-mails ou mensagens de texto personalizadas ou a elaboração de recomendações personalizadas de produtos de empréstimo com base nas necessidades do cliente.

## Aumento das vendas cruzadas

A venda cruzada de produtos de diferentes categorias de uma instituição financeira é uma maneira eficiente de gerar receita adicional, fortalecer o relacionamento com o cliente e fidelizá-lo. Ao mesmo tempo, essa estratégia demanda tempo e pode ser dispendiosa.

Ao analisar o histórico financeiro, os hábitos de consumo e outros dados de um cliente, as soluções de IA podem criar um perfil detalhado e identificar produtos ou serviços que possam ser do interesse de clientes específicos. Por exemplo, se um cliente fez uma compra grande recentemente, ele pode ser um bom candidato para um empréstimo com garantia imobiliária ou uma linha de crédito. Esses dados permitem que as instituições financeiras identifiquem oportunidades de venda cruzada e personalizem sua abordagem. A análise preditiva permite que as empresas antecipem o comportamento futuro dos clientes. Por exemplo, se um cliente tem uma boa pontuação de crédito e uma renda estável, uma instituição financeira pode prever que ele provavelmente refinanciará seu financiamento imobiliário em breve.

Ao identificar essas oportunidades potenciais, as instituições financeiras podem entrar em contato proativamente com os clientes e oferecer opções de financiamento personalizadas.

Gestão proativa de riscos empresariais: Da volatilidade do mercado e das taxas de juros às mudanças no mercado imobiliário e à conformidade regulatória, a capacidade de antecipar e minimizar os riscos empresariais é fundamental para o sucesso.

Ao analisar grandes quantidades de dados históricos, os sistemas baseados em IA podem prever tendências futuras do mercado e ajudar as instituições financeiras a identificar riscos potenciais. Esses dados podem auxiliar as instituições a tomar decisões que reduzam o risco e a precificar os empréstimos com mais precisão. Além disso, com a capacidade da IA de analisar grandes conjuntos de dados rapidamente, as empresas podem investir menos tempo e dinheiro na busca de clientes e mais tempo no aproveitamento dos dados dos clientes para criar produtos direcionados que vendam melhor.

Melhoria na gestão de documentos: A revisão e validação de grandes volumes de documentos de garantia (Escrow) provenientes de múltiplas fontes e formatos consome muito tempo dos funcionários. Além disso, esses processos manuais são frequentemente propensos a erros, reduzindo a qualidade geral.

A IA pode automatizar e simplificar a documentação envolvida no processo de custódia. Utilizando processamento de linguagem natural (PLN) e aprendizado de máquina, os sistemas de IA podem extrair automaticamente informações relevantes de documentos e inseri-las nos campos apropriados em um sistema de custódia. Isso ajuda a melhorar a qualidade, economizar tempo e garantir um processamento mais rápido e eficiente, aprimorando, em última análise, a experiência do cliente. Além disso, a IA pode aumentar a segurança dos dados e diminuir o risco de fraude. Os algoritmos de IA podem ser treinados para analisar dados de diversas fontes, como transações financeiras, a fim de identificar padrões que possam indicar fraude. Isso pode ajudar a detectar fraudes precocemente e até mesmo impedi-las de acontecer.

Processos simplificados: Aumentar a eficiência e a qualidade economiza tempo e dinheiro e melhora a experiência do mutuário. A IA pode automatizar muitas das tarefas repetitivas e demoradas associadas ao processo de empréstimo.

Ao utilizar IA para automatizar os processos de análise de crédito, pré-aprovação, atendimento ao cliente e administração de empréstimos, as empresas de crédito imobiliário podem aumentar a eficiência e tomar melhores decisões de negócios, tornando o processo de financiamento imobiliário mais rápido, conveniente e seguro para todos os mutuários.

Melhoria da experiência do cliente e do funcionário. O processo de empréstimo envolve múltiplos pontos de contato entre clientes e funcionários. Os funcionários interagem com os clientes para coletar documentação, esclarecer informações, fornecer atualizações de status e responder a perguntas dos clientes. A IA pode otimizar e aprimorar a qualidade desses pontos de contato para proporcionar uma experiência melhor tanto para clientes quanto para funcionários. Ao aproveitar o poder do aprendizado de máquina, do PNL (Processamento de Linguagem Natural) e de outras tecnologias de IA, as instituições financeiras podem fornecer respostas mais rápidas e precisas aos clientes, o que leva a uma maior satisfação e fidelização, resultando em aumento de receita e redução de custos.

#### **Coloque a IA para trabalhar para o seu negócio**

Em resumo, a inteligência artificial está revolucionando o setor de crédito imobiliário nos EUA, aumentando a eficiência, reduzindo custos e aprimorando a experiência do cliente. À medida que as empresas do setor financeiro continuam a adotar tecnologias baseadas em IA, a parceria com um provedor de tecnologia experiente e confiável torna-se crucial para ajudá-las a aproveitar essas inovações e impulsionar os resultados de seus negócios.

A Beyondsoft, com sua vasta experiência no setor financeiro, é uma parceira ideal para organizações que buscam implementar soluções de automação baseadas em IA.

Em parceria com a E42, a Beyondsoft oferece soluções completas para ajudar empresas a se manterem na vanguarda do mercado global. Para saber mais sobre como a Beyondsoft pode ajudar sua empresa a alcançar o sucesso por meio do poder da tecnologia, visite nosso site.

[www.beyondsoft.com/br/fale-conosco/](https://www.beyondsoft.com/br/fale-conosco/)

[www.e42.ai/contact-us/](https://www.e42.ai/contact-us/)

### Sobre a Beyondsoft

Como uma empresa global de TI com mais de 30.000 colaboradores, a Beyondsoft utiliza tecnologias emergentes e uma metodologia de entrega comprovada, permitindo que clientes de todos os setores adotem uma abordagem ágil e inovadora para seus negócios. Há mais de 27 anos, a Beyondsoft oferece uma ampla gama de serviços de TI de alta qualidade, incluindo nuvem, big data e analytics, terceirização de processos de negócios (BPO), soluções de software personalizadas, automação de testes, habilitação digital e outros serviços de engenharia de software e transformação digital.

### Sobre o E42

Os assistentes virtuais da E42 oferecem comunicação personalizada semelhante à humana, disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, integração multicanal, análise preditiva e automação. A E42 pode ajudar as instituições financeiras a automatizar diversas tarefas ao longo do processo, fortalecendo o relacionamento com os clientes e aumentando a satisfação deles. Ao permitir a automação desde a qualificação, processamento de documentos e integração até vendas, marketing e atendimento ao cliente, a E42 garante que as organizações precisem se concentrar apenas na etapa final do processo de tomada de decisão. Os assistentes virtuais da E42 são projetados para fornecer aos clientes soluções instantâneas para dúvidas e orientações em todos os canais, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### Colaboradores



**Sathyanarayan Shetty**  
Head of GTM and Business Unit, Beyondsoft



**Jaya Mahajanam**  
Director - Solutions and Pre-Sales, E42



**Sanjeev Menon**  
Co-Founder and Head of Product & Tech, E42



**Sanchita Bhat**  
Head of Communications, E42



Março de 2023 Copyright ©

Beyondsoft e E42

[www.beyondsoft.com](http://www.beyondsoft.com)

[www.e42.ai](http://www.e42.ai)