

SISTEMA BANCÁRIO

INFORME SETORIAL

‘Tecnologia tirou os bancos da zona de conforto’

Reuters

A digitalização dos serviços bancários é refletida em diferentes cenários da economia, desde a compra e venda de produtos e serviços, como a realização de pagamentos e investimentos. Entretanto, para isso acontecer é preciso de tecnologia com segurança para garantir uma experiência bancária mais flexível, informal e personalizada, apelidada de ‘tieless’ (sem gravata). Segundo pesquisa da Temenos, empresa de software bancário sediada na Suíça, 88,3% dos brasileiros se definem como clientes bancários “totalmente” ou “predominantemente” online. Outro levantamento da companhia, dessa vez feito com executivos de bancos de diferentes nações, mostra que 65% deles acreditam que o modelo tradicional baseado em agências se tornará obsoleto dentro de cinco anos. Esses e outros números são essenciais para observar uma mudança no cenário financeiro, segundo Jacqueline White, presidente da Temenos nas Américas e integrante do Conselho Executivo da companhia. Ela concedeu entrevista junto com Enrique O’reilly, diretor da América Latina e Caribe da empresa.

A aceitação dos bancos digitais pelo cliente ainda é um desafio?

White - Podemos dizer que tudo está dentro do smartphone e, por conta disso, tanto para as gerações mais novas como para os mais velhos, a relação com ban-

co digital deve ser fácil, personalizada, eficiente e efetiva. É instigante ver o que as pessoas falam sobre bancos no mundo inteiro, especialmente porque o digital está presente em qualquer tópico. Não só os clientes aceitam e são receptivos, como eles estão esperando e demandando.

O'reilly - O setor bancário tem sido um dos segmentos mais atrasados na digitalização. Vimos o varejo indo para o online, e o entretenimento foi levado para plataformas de streaming, por exemplo. Por outro lado, o sistema bancário estava ainda em uma bolha. Havia uma forte necessidade de ir à agência. Com a pandemia e consequente suspensão de atividades presenciais, o movimento para operações sem contato, digitalizadas e respeitando a conveniência do telefone foi impulsionado através de vários mecanismos.

Com o avanço da vacinação, a pandemia parece caminhar para o fim. Mas o quanto essa crise impulsionou as finanças digitais?

O'reilly - Podemos dizer que houve um crescimento equivalente a cinco anos em um único ano. Como corporação, fomos muito rápidos para reagir ao novo modelo e permitir que instituições contactassem os clientes para além de um aplicativo móvel, conexão por voz ou chatbots. A pandemia acelerou tendências móveis, diminuiu o uso do dinheiro vivo, impulsionou os pagamentos eletrônicos, as carteiras digitais e inúmeras outras ferramentas. Administramos um modo de como utilizar inteligência artificial para permitir que todos esses processos ocorressem de forma rápida e efetiva.

No Brasil, o PIX afetou diretamente a vida do cidadão. Considerando esse cenário e comparando com outros países, quais diferenças vocês veem entre os mercados latino-americano e norte-americano?

White - Observando os números, vemos que cerca de 80% dos brasileiros es-

tão usando serviços bancários de forma online, isso é uma grande oportunidade para o País como um todo. Existem muitas diferenças de comportamento olhando de uma nação para outra, mas também acredito que as similaridades são maiores. Podemos dizer que, em qualquer lugar, os clientes querem acesso fácil e sem burocracia.

O'reilly - Decisões como a do BC do Brasil nos ajudam a inovar porque estamos entrando no mercado e todas essas mudanças estão acontecendo em todo lugar, incluindo até as empresas mais tradicionais. Na América Latina, acredito que o modelo seja mais similar a modelos europeus com instituições que tendem a ter padrões mais universais que oferecem conta corrente, conta poupança, hipoteca. Nos EUA, os serviços são mais especializados e direcionados. Não digo que um modelo seja melhor ou pior, apenas diferentes.

Quais são os maiores desafios para digitalização do setor bancário?

White - Definitivamente os bancos tradicionais estão notando todas as novas necessidades e caminhos que as finanças estão trilhando no mundo digital. Tudo isso empurra as instituições mais antigas para fora da zona de conforto.

O'reilly - Os bancos grandes têm a vantagem de possuir um grande número de clientes e ter capital para investimento em tecnologia. Existe um futuro para eles, mas precisam ser humildes e rápidos para perceber que o serviço de amanhã não é exclusivo deles, mas precisam participar do ecossistema como um todo.

Núcleo de Inteligência – Sedet

Edição 274 - Em 05 de novembro de 2021

Os textos do conteúdo exposto neste informativo não são de autoria do Governo do Estado do Ceará.