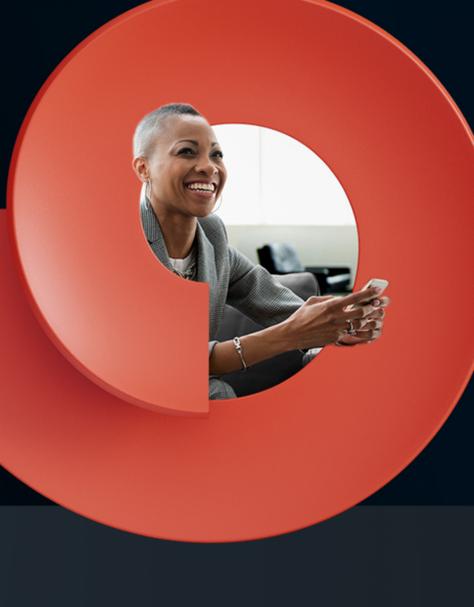


Um novo ecossistema financeiro surge na América Latina

A acelerada transformação digital antecipou tendências na América Latina e no mundo que eram esperadas para o final desta década e início da próxima. A seguir, conheça alguns conselhos e informações que darão a você, como líder no setor financeiro, mais argumentos para tomar as melhores decisões e estabelecer uma relação de confiança com seus clientes.



Tendências da indústria



A emergência sanitária e a aceleração da transformação digital
Uma pesquisa da Deloitte revelou que 60% dos bancos globalmente fecharam ou limitaram sua presença física para maximizar seus serviços digitais.



Trabalho moderno e seu impacto no setor financeiro
A transformação não se deu apenas no relacionamento das empresas com seus clientes, internamente também houve uma grande mudança. Em uma pesquisa da PwC em junho de 2020, 54% dos CFOs entrevistados disseram que esperavam tornar o trabalho remoto uma opção permanente para funções que o permitissem. Mais de 70% dos empregadores disseram que a experiência de trabalhar em casa foi bem-sucedida ou muito bem-sucedida. Uma investigação Rankmi focada na América Latina revelou que 90% das empresas da região afirmam possuir tecnologia suficiente para que suas equipes possam trabalhar remotamente.



Cerca de metade dos habitantes da América Latina não tem acesso a bancos
De acordo com a pesquisa da Visa, o papel-moeda pode representar quase 90% dos pagamentos dos consumidores em alguns mercados e verticais, representando uma grande oportunidade para a atividade bancária e para a transformação da maneira como as pessoas gerenciam seu dinheiro.



As Fintechs e o aumento da concorrência
Embora o sistema bancário latino-americano ainda seja altamente regulado e tenha altas taxas de transação e burocracia no processo de abertura de contas, as fintechs chegaram para romper com o oligopólio de cinco instituições que detêm 90% dos ativos totais da região, gerando uma demanda por novos e diferentes serviços em um cenário de maior competição para aqueles que já possuem banco e para quem ainda não possui.



Novas tecnologias e inovação
Enquanto Fintechs e grandes empresas chegaram para transformar setores como delivery de alimentos, comércio online, transporte, etc. usam IA, aprendizado de máquina, blockchain, chatbots, carteiras digitais e biometria para fomentar a inovação em seus serviços e produtos, ainda há muito espaço para que pequenas e médias empresas os adotem e atendam à crescente demanda dos habitantes da região por meio de novas maneiras de se relacionar com suas finanças.

Modernizar pagamentos e sistemas básicos

- Segundo o Banco Mundial, a classe média latino-americana cresceu mais de 50% entre 2011 e 2020;
- A adoção de smartphones cresceu mais de 60% no mesmo período.

Quando esses dois dados são combinados, pode ser identificada uma forte demanda na região por soluções financeiras inteligentes, o que ajudará a preservar essas conquistas devido a criação de um ambiente favorável para novos negócios.

As empresas, por sua vez, devem promover a modernização dos sistemas bancários, abrindo-se para a adoção de APIs (Interface de Programação de Aplicações), o que lhes permitirá entrar na era de open finance.

Num ambiente mais digital, a atualização dos meios de pagamento também é necessária, pois aumenta as possibilidades de compra das pessoas, como carteiras digitais, SuperApps, cartões digitais e muito mais.

Garantir que os latino-americanos não apenas tenham acesso às ferramentas financeiras, mas também estejam familiarizados com seus benefícios, será a chave para a expansão contínua do banco aberto.

- Criação de negócios rentáveis, sustentáveis e com impacto social positivo.
- Mudança na forma de consumir, pagar e financiar.
- Promover a inclusão social por meio de um sistema bancário mais acessível.



Tendências em métodos de pagamento



No Brasil, Peru e México, os sistemas de transferência ou de pagamento de dinheiro instantâneos - disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana - já estão em operação.



Os cartões de débito virtuais em carteiras digitais aumentaram o uso de cartões de débito na América Latina.



A massificação das carteiras eletrônicas promoveu um aumento na Argentina (20%), Brasil (11%), Colômbia (12%) e México (20%) - países onde o comércio eletrônico também cresceu. Espera-se que cresça para 18% em toda a região em 2023.



Banco como serviço (BaaS) e Fintech como serviço (FaaS) se integram com terceiros e facilitam pagamentos e emissão rápida sem burocracia de cartões de crédito/débito.



O método de pagamento sem contato (contactless) oferece muitos benefícios ao consumidor, como transferência rápida de dinheiro, autorização instantânea e bom suporte, caso não traga dinheiro ou cartão de crédito/débito.

Gerenciar riscos e garantir a segurança

Conformidade e segurança cibernética

- O desafio do setor financeiro em questões de segurança cibernética não é apenas externo.

Internamente, o uso de dispositivos pessoais que não estão devidamente configurados ou monitorados e, por meio dos quais foi concedido acesso a informações e sistemas confidenciais, fez com que a exposição ao risco cibernético aumentasse exponencialmente com a adoção do trabalho remoto.

- Um estudo da Microsoft conduzido pela Marsh na América Latina identificou que 52% das instituições financeiras bancárias e 44% das instituições não bancárias disseram que os ataques cibernéticos aumentaram durante a emergência de saúde Covid-19.
- Segundo pesquisa da empresa Fortinet, mais de 41 bilhões de tentativas de ataque cibernético foram registradas na América Latina em 2020.
- Entre todos os setores, as empresas do setor financeiro são as que mais possuem seguros contra ataques cibernéticos. No entanto, o percentual é de apenas 39% para organizações bancárias e 38% para não-bancos.

Para detectar incidentes de segurança em tempo hábil, é necessário:

- Implementar mecanismos para detectar ataques cibernéticos.
- Monitorar periodicamente os sistemas de informação.
- Implementar uma ferramenta SIEM (Security Information and Event Management).
- Definir, implementar e testar periodicamente o plano de resposta a incidentes cibernéticos e os planos operacionais definidos para os principais cenários que podem afetar a organização.
- Verifique os planos de continuidade de negócios diante de novos desafios, atualize-os e teste-os.

Fraude e lavagem de antimônio

Os esforços regulatórios nos países latino-americanos estão indo na direção certa para impulsionar a luta contra a corrupção.

A agência de notícias EFE estimou que a adoção da tecnologia de inteligência artificial (IA) evitou uma fraude estimada de US\$2 bilhões no processamento de cartões de pagamento na América Latina e no Caribe apenas em 2019.

Com mais camadas de segurança, uso de tecnologias como blockchain, expansão da nuvem e Big Data, aprendizado de máquina e inteligência artificial, as empresas poderão proteger os dados de seus clientes e solidificar o open finance na América Latina.

Caso de sucesso

Grupo Bancolombia consolida sua presença no mundo digital com Azure DevOps

O Bancolombia é a maior instituição financeira na Colômbia, presente também em 6 países localizados na América Central, América do Sul e Caribe. A sua crescente dimensão institucional tem motivado a adoção de novas tecnologias em prol da modernização do seu funcionamento.

Apoiando-se na tecnologia Microsoft, o banco criou uma nova cultura de empoderamento digital endógeno, que beneficia tanto os seus funcionários quanto os seus clientes.

Desta forma, o Bancolombia é classificado como o banco mais inovador da região segundo a Global Finance, além de ocupar o primeiro lugar duas vezes no Dow Jones Sustainability Index, e ser o usuário número um do Azure DevOps na América Latina.

Conseguimos isso focando na evolução de nossos produtos digitais. Com isso, melhoramos a marca, gerando confiança em nossos clientes para satisfazer suas necessidades no ritmo que eles exigem e entregando valor digital rapidamente.

Camilo Piedrahita, Diretor de Engenharia de TI, Grupo Bancolombia

O Azure DevOps nos permitiu ter rastreabilidade em todo o processo de desenvolvimento das soluções. Com a maturidade das práticas de DevOps, conseguimos aumentar significativamente nossa velocidade de entrega de valor ao negócio do Grupo Bancolombia.

Jorge Ospina, Vice-presidente de Serviços de Tecnologia, Grupo Bancolombia

Benefícios:

- Redução do tempo de desenvolvimento e de configuração de software.
- Encurtamento dos ciclos de desenvolvimento.
- Possuir cerca de 800 desenvolvedores internos trabalhando em mais de 100 projetos e executando mais de 700 aplicativos por meio da ferramenta.
- Unificação de plataformas de desenvolvimento.
- Fortalecer as áreas de capacidades analíticas com o uso da nuvem.
- Transformar a equipe de desenvolvimento em profissionais mais estratégicos.
- Deixar de trabalhar com 32 linguagens de programação para se concentrar estrategicamente em 3.
- Crescimento de uso de aproximadamente 300% em um aplicativo especialmente desenvolvido e desenvolvido para atender às necessidades do segmento de clientes localizados em áreas remotas, ou cujas transações são em menor volume, passando de 880 mil clientes para cerca de 2,7 milhões.

Desafios na América Latina

Entre os desafios mais importantes que o varejo latino-americano deve enfrentar nos próximos anos está a lacuna entre os maiores players, que muitas vezes estão presas em seus sistemas legados, e os concorrentes menores, mais inovadores e ágeis, nascidos na era das Fintechs e da nuvem. Esse diferencial, em áreas como o atendimento ao cliente, pode alienar o consumidor, uma vez que suas prioridades estão mudando e ele precisa acompanhar, principalmente a geração Y, que busca uma interação rápida, ágil e menos humana.

Outro ponto a se discernir é: como ocorrerá a automação nessas empresas? Tendo em mente que a adoção pode resolver muitos dos obstáculos processuais que as instituições bancárias e financeiras enfrentam.

Por último, mas não é menos importante, manter-se alerta contra fraudes e ataques cibernéticos.

A regulamentação e a pandemia da COVID-19 proporcionaram uma oportunidade de crescimento exponencial para as experiências digitais. A construção de ecossistemas que atendam melhor aos clientes se tornou a próxima fronteira na qual a América Latina é pioneira para outros países.

Annette Harris
Chefe Executiva da Indústria de Serviços Financeiros Microsoft América Latina

