

JE

O Jornal Económico

ESPECIAL

BANCA ONLINE E TRADING

Do analógico ao digital: banca reconheceu o poder do consumidor

Nativos digitais e habituados a soluções convenientes, os consumidores do mundo tecnológico 'obrigaram' a banca a transformar-se. Hoje em dia, podemos abrir uma conta bancária em minutos ou investir numa empresa através de um toque no ecrã, algo impensável até recentemente. As FinTech, parceiros ideais da banca tradicional, encontram na satisfação das novas exigências de consumo uma missão de vida.

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Os clientes são os vencedores do ‘confronto’ entre FinTech e a banca

Com a aposta no digital, a banca segue o exemplo das FinTech em identificar soluções para resolver as exigências dos clientes.

ANTÓNIO VASCONCELOS MOREIRA

amoreira@jornaleconomico.pt

No início deste mês, a presidente do Banco Santander, Ana Botín, anunciou um investimento de 20 mil milhões de euros dirigido à transformação digital do banco nos próximos quatro anos.

Já não é novidade que a era digital está a operar uma disrupção na indústria financeira, pressionando os bancos tradicionais. Com o digital, não se trata da sobrevivência destes incumbentes, mas antes de uma oportunidade para os bancos cortarem ineficiências e redesenham produtos capazes de corresponder às expectativas dos consumidores que, no mundo tecnológico, esperam resolver os problemas financeiros com a mesma facilidade com que enviam um *email*.

Na vertente puramente financeira, a revista “The Economist”, citando um estudo elaborado por economistas do Banco Central Europeu, noticiou que os bancos europeus mais rentáveis são aqueles que “reduziram custos, investiram imensamente em tecnologias de informação, são geograficamente diversificados e dependem menos dos juros para serem mais rentáveis”.

Neste ponto, o investimento em tecnologias digitais surge como solução de parte da equação para tornar a banca europeia mais rentável. Mas a aposta no digital vai além disso.

“O digital já não é uma escolha, mas sim uma obrigação, já que a tecnologia é não só o facilitador, mas [também] a essência de todas estas mudanças que estão a ocorrer”, frisou António Martins, diretor de *marketing* do Banco Best.

Estas alterações encontram-se quer do lado da oferta, com a entrada em cena das FinTech no mundo financeiro, quer do lado da procura, com os consumidores, atualmente nativos digitais, a exigirem serviços

financeiros com uma utilização mais fácil e eficiente.

Os bancos tradicionais encontram-se no epicentro desta mudança efervescente. Como salientou Isabel Guerreiro, administradora executiva do Santander em Portugal, “a transformação digital é um processo que tem vindo a ser potenciado pela evolução tecnológica, pelo aumento da competição e pela mudança no comportamento dos clientes”.

Como referiu Margarida Mendes da Maia, diretora da Portugal FinTech, com o “*tsunami* da internet (...) começámos a exigir da banca tradicional mais rapidez, maior abertura aos vários serviços [financeiros] e melhores aplicações de *smartphone*”.

Neste contexto, o investimento no digital reflete a “luta pela própria melhoria” dos bancos, “a luta, entre si, pela preferência dos clientes” e a luta “com novos atores do mercado financeiro, sejam as FinTech”, sejam as BigTech, explicou a administradora.

Mais do que uma luta, este confronto entre bancos tradicionais e FinTech assume-se como um jogo de soma positiva em que, não apenas ambos vencem, mas também e principalmente os consumidores.

“As parcerias com as FinTech são inevitáveis para o sucesso, a longo prazo, das instituições financeiras”, salientou António

Martins. Mas esta confluência de sinergias entre incumbentes e FinTech implicam “ultrapassar alguns obstáculos”, disse o diretor de *marketing* do Best. “As instituições financeiras tradicionais têm o desafio da agilidade - mais de 70% dos gestores das FinTech apontam a falta de agilidade como o principal obstáculo” dos bancos, revelou. Por outro lado, o tema confiança e do legado da banca joga a favor dos bancos tradicionais, uma vez que “vários estudos evidenciam que os clientes confiam mais nas marcas das empresas tradicionais do que nas FinTech”, explicou António Martins.

O banco Santander ora desenvolve parcerias com as FinTech, ora adquire-as, através do fundo Santander Innoventures, disse Isabel Guerreiro.

Neste novo mundo financeiro, as FinTech desempenham um papel importante na inovação de serviços financeiros tecnológicos. Mas, segundo Margarida Mendes da Maia, a noção de que estas surgiram apenas para destronar a banca tradicional ou competir diretamente com ela é uma noção “populista”.

Estas *startups* trazem “novos processos, menos burocráticos e baseados em novas estruturas informáticas, uma experiência de utilizador mais fluida, exclusivamente digital e mais barata”, revelou a diretora da Portugal FinTech.

A verdade é que, atualmente, o ritmo da adoção pelo mercado das novas tecnologias é assombroso. Em pouco tempo, os consumidores passaram a poder abrir contas em minutos, com o N26; transferir dinheiro para amigos em segundos com o MBWay; ou investir em empresas com “uns toques no ecrã” do *smartphone* ou *tablet*, exemplificou Margarida Mendes da Maia.

Neste turbilhão tecnológico, o consumidor é o grande beneficiado. ●



SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

Das finanças pessoais à análise de risco

Produtos digitais cobrem a indústria financeira. A inteligência artificial tanto apoia no ‘backoffice’ como recomenda estratégias de investimento.

A interação entre clientes e bancos nunca foi tão elevada como agora. A opinião é de Luís Miguel Vieira, administrador executivo da Associação de FinTech e InsurTech Portugal (AFIP). “Os canais *online* e, em particular, o *smartphone*, ubíquos e disponíveis vinte e quatro horas por dia, permitem um contacto sem precedentes com os serviços financeiros”, explicou o administrador da AFIP.

A inovação tecnológica levou os

serviços financeiros a estarem presentes onde, quando e como o utilizador entender.

As soluções colocadas no mercado pelas FinTech, sob a égide da agilidade e da eficiência, têm como característica o facto de serem *customer centric*, isto é, altamente focadas nas exigências dos clientes.

Neste contexto, Margarida Mendes da Maia, diretora da Portugal FinTech, lembrou a importância de algumas FinTech ao



ISABEL GUERREIRO
Administradora Executiva
do Banco Santander em Portugal



istock

LEGISLAÇÃO

Diretiva PSD2 e a difícil arte de regular tecnologia

A tecnologia evolui a um ritmo mais acelerado que a regulação e dificulta a tarefa de legislar os serviços de pagamento.

A Diretiva dos Serviços de Pagamento II (da sigla inglesa, PSD2) criou a era da banca aberta e assumiu os traços de “uma das peças legislativas mais inovadoras dos últimos anos”, segundo Maria Ruiz de Velasco, *manager* e responsável da área de FinTech & regulação financeira do escritório de advogados Antas da Cunha ECIIJA.

Inserida no objetivo da União Europeia em criar um mercado único que traga segurança aos serviços de pagamento, a PSD2 criou regras para os serviços de iniciação de pagamentos e serviços de informação sobre contas, explicou Tiago Correia Moreira, advogado da Vieira de Almeida.

Os prestadores de serviços de pagamento são entidades que assumem o papel de intermediário entre o consumidor pagador e o respetivo banco, iniciando o pagamento, por exemplo, da compra de um produto ou serviço e assegurando que o mesmo é realizado para conta bancária do vendedor.

Por sua vez, os prestadores de serviços de informação sobre contas são entidades tecnológicas que agregam numa *app* ou noutra plataforma a informação sobre diferentes contas, tornando possível ao titular de várias contas bancárias a consulta dos respetivos saldos num só local.

Apesar do carácter inovador da PSD2, o diploma encerra desafios para o ecossistema da tecnologia financeira, que abarca os reguladores, a banca tradicional e as FinTech.

Os reguladores sentem que a “inovação coloca enormes desafios”, desde logo porque “a inovação é algo que não se consegue regular por antecipação”, frisou Hélder Rosalino, administrador do Banco de Portugal (BdP). Nesta medida, o BdP tem desenvolvido uma atitude “mais aberta e próxima dos inovadores” e dotou-se “de ferramentas que permitam uma avaliação e mitigação adequada dos riscos decorrentes das novas tecnologias”.

Por isso, o BdP coloca-se cada vez mais perto da inovação tecnológica, participando no Portugal FinLab, um *hub* de inovação criado entre a Portugal FinTech, a CMVM, a ASF e o próprio BdP.

“Os reguladores financeiros por-

tugueses têm tido um trabalho ativo de comunicação com FinTech e fundadores, [na] compreensão das tecnologias em que estas se baseiam e [na] sua relevância para o bem-estar do consumidor”, reconheceu Margarida Mendes da Maia, diretora da Portugal FinTech.

Em relação às FinTech, Margarida Mendes da Maia revelou que a PSD2 “é uma faca de dois gumes”, apresentando pontos positivos e negativos. No primeiro caso, as FinTech passaram a poder desenvolver um produto “que já não carecerá de registo nas autoridades regulatórias financeiras, criando confiança por parte do consumidor e potenciais clientes B2B”, o que acaba por fortalecer a posição das FinTech como prestadores de serviços seguros”.

No segundo caso, a diretora da Portugal FinTech destacou que os “Regulatory Technical Standards, cujo mandato de criação foi delegado à Agência Bancária Europeia, não cumprem o seu objetivo de verdadeira clarificação dos requisitos técnicos a ser cumpridos pelas FinTech”.

Na banca tradicional, no âmbito do *open banking*, passou a estar obrigada a partilhar com as FinTech as informações que foi acumulando sobre os clientes, se estes assim o consentirem.

No espaço europeu, existem países que adotaram medidas que os tornam “melhor posicionados [para acolher esta] nova vaga de inovação tecnológica”, salientou Maria Ruiz de Velasco, como são os casos do Reino Unido e dos países bálticos, cujos governos “optaram por não esperar pela máquina legislativa europeia”.

Neste sentido, explicou a jurista, o Reino Unido criou o primeiro *sandbox* em 2016, um “espaço controlado de provas para as FinTech” poderem testar as soluções.

A verdade é que, segundo Margarida Mendes da Maia, “as autoridades reguladoras perderam a capacidade de acompanhar a evolução informática e tecnológica do setor financeiro”, algo que é refletido na PSD2. “Quiçá seja uma FinTech a solucionar este problema para os reguladores”, provocou. ● AVM

apoiarem os consumidores “a tomar uma decisão [financeira] consciente, informada, mais barata e customizada, num mundo financeiro complexo, com demasiada oferta e pouca literacia”, e deu como exemplo as portuguesas Compara Já e a Doutor Finanças.

A diretora da FinTech Portugal salientou que, no panorama nacional, as FinTech portuguesas operam marcadamente no segmento B2B. Aqui, defendeu Margarida Mendes da Maia, as FinTech “apoiam a banca a ultrapassar as dificuldades técnicas informáticas (...) que lhes dificultam a inovação”.

Talvez, por isso, os bancos se tenham virado para as FinTech para aprofundarem a experiência digital, oferecendo soluções que correspondam às expectativas dos clientes.

Exemplo disso tem sido a política do Banco Best, um banco *online*, que “implementou um programa com *startups* para explorar novos caminhos e aprender formas inovadoras de utilizar a tecnologia”, explicou António Martins, diretor

de *marketing* do Best. A título exemplificativo, o diretor do banco revelou que o Best, com recurso à inteligência artificial, tem um projeto que permite responder às questões dos clientes vinte e quatro horas por dia. Recentemente, o Best lançou o primeiro ‘Robo Advisor’ em Portugal que, sabendo o perfil do investidor em causa, sugere estratégias de investimento em fundos pré-selecionados.

Outros exemplos de FinTech que trabalham no segmento B2B, apoiando a banca tradicional a desenvolver produtos tecnológicos, são a Loqr, a Feedzai, a Bankconnect ou a James. “Trabalham com a banca de forma a permitir-lhe prestar serviços mais eficientes, *user friendly* e fluidos”, salientou Margarida Mendes da Maia.

Mas são as soluções de pagamentos os serviços desenvolvidos pelas FinTech mais visíveis junto do consumidor final. “As soluções de pagamentos e de transferência de dinheiro têm sido um dos grandes sucessos da indústria FinTech em Portugal”, frisou Luís Miguel Vieira.

No entanto, o administrador da AFIP revelou que o financiamento colaborativo, como a Raize, está em “crescimento acelerado pela capacidade de inovação financeira, disponibilizando soluções que não existiam” até há pouco tempo.

De resto, as soluções da banca digital, apoiada no *know-how* tecnológico das FinTech, são extremamente diversificadas. Neste aspecto, Luís Miguel Vieira destacou as soluções de transferência de dinheiro, ou de aplicações financeiras, como as soluções de *lending*, de gestão de finanças pessoais e ‘Robo-advisor’ ou *crowdfunding* imobiliário. Enquanto inovações de *backoffice* da banca, o administrador da AFIP elencou as soluções de gestão de risco e de *compliance* automático através de *machine learning*, soluções de inteligência artificial para avaliação de risco e para prevenção de fraude.

“As FinTech trouxeram (...) aos consumidores alternativas à hegemonia da banca tradicional, fazendo-os reavaliar as suas necessidades”, frisou Margarida Mendes da Maia. ● AVM



INVESTIMENTO

Tecnologia tornou *trading* mais acessível aos investidores

A transformação digital, no que diz respeito ao acesso à tecnologia por parte do utilizador e à inovação das próprias plataformas, tem permitido uma maior caracterização do ativo que se está a comprar.

MARIANA BANDEIRA
mbandeira@jornaleconomico.pt

As plataformas de *trading* em Portugal estão mais desenvolvidas e mais intuitivas para o utilizador. Os fatores portabilidade e precário (mais) baixo tornaram-nas acessíveis a mais investidores que, munidos de um telemóvel, podem aceder a instrumentos financeiros a nível mundial. “Os investidores que já estão mais habituados a fazer depósitos a prazo, com remunerações tão baixas, recorrem aos mercados de capitais. Apesar de serem bas-

tante suportados pelas boas salas de mercado que existem, já conseguem fazer essa viagem sozinho, autogeridos. Com os algoritmos podem colocar uma ordem como profissionais”, explica João Queiroz, diretor de Banca Online do Banco Carregosa, ao *Jornal Económico*.

A Compará já lembra que existem duas ofertas de corretagem: as plataformas de *trading* e os bancos, que “permitem aos investidores o acesso aos mercados financeiros”. Para esta plataforma de simulação de produtos financeiros, a diferenciação consegue-se através do acesso a diferentes

“Há diversidade e quantidade a mais de soluções em Portugal, em linha com a oferta que existe a nível europeu e com as economias mais desenvolvidas”, refere João Queiroz, do Banco Carregosa

produtos, dos custos das operações e das próprias plataformas. “Mas o que distingue verdadeiramente uma plataforma de um banco tradicional, que também oferece serviços de compra e venda de ações, são os custos e o acompanhamento ao investidor”, referem estes analistas ao jornal.

Por sua vez, o especialista do Banco Carregosa não acredita que o mercado de *trading* português sofra restrições atualmente porque passou a atuar à escala global e não local. Ainda assim, admite que, nos últimos anos, os bancos e corretoras se possam ter sentido pressionados a investir na tecno-

logia para estas plataformas de investimento, de forma a não ficar de pé atrás das FinTech. “Há diversidade e quantidade a mais de soluções em Portugal, em linha com a oferta que existe a nível europeu e com as economias mais desenvolvidas”, diz, sublinhando que estes novos operadores “não estão tão preocupadas com a rentabilidade do serviço”, por isso apostam na tecnologia e no grafismo, o que torna a solução online “mais rápida e intuitiva”.

O desenvolvimento digital permite também uma cada vez maior perceção sobre o ativo que se está a comprar, a caracterização do mesmo, uma informação que antigamente não era tão acessível. Para apoio sobre as decisões de investimento e perceber os movimentos de uma ação em determinado momento, por exemplo, os investidores recorrem às salas de mercados. “Já não precisam de um computador para dar uma ordem, para fazer um depósito à ordem, para seguir a sua carteira de investimentos. Há dez anos, isso não era possível. O facto de serem eles próprios a gerir estas operações também tem menores encargos e dá-lhes acesso a outras geografias”, defende João Queiroz.

DMIF II e SII, as siglas que os investidores gostam de ouvir

A regulação é da competência da Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários (CMVM). A instituição liderada por Gabriela Figueiredo Dias divulga publicamente a lista de intermediários com ‘luz verde’ para prestação destes serviços no país, bem como um mapa interativo com as instituições abrangidas pelo regime LPS (Livre Prestação de Serviços) e que também estão autorizadas a exercer atividades de intermediação financeira a nível nacional apesar de serem oriundas da Alemanha, de França, da Letónia, etc. Ademais, importa salientar a recente chegada da segunda Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF II) a Portugal, que trouxe mais proteção aos investidores não profissionais. “Além do reforço da informação que deve ser prestada aos clientes - seja na fase pré-contratual, seja na fase pós-contratual - são também reforçados os deveres de os intermediários financeiros conhecerem melhor os seus clientes, de modo a determinar que produtos e serviços se adequam melhor ao seu perfil”, sintetiza o regulador dos mercados. A Compará já salienta também um “pormenor, que grande parte das pessoas não conhece”: o Sistema de Indemnização aos Investidores (SII), que apoia os investidores privados de falta de liquidez por parte do intermediário financeiro até um valor máximo global de 25 mil euros. ●

DESAFIOS DA BANCA

FinTech provocaram a disrupção da cadeia de valor da banca

Parece consensual entre 'experts' que o futuro dos bancos passa por entrarem nas 'apps' do telemóvel e que as FinTech vão ser os seus parceiros da inovação tecnológica.

MARIA TEIXEIRA ALVES
mtalves@jornaleconomico.pt

O aparecimento de soluções disruptivas por meio de empresas tecnológicas financeiras (FinTech) estão a provocar mudanças profundas na cadeia de valor do sistema financeiro, em particular ao nível dos serviços de pagamentos.

Assiste-se à ascensão galopante de métodos de pagamento suportados por dispositivos móveis. Mas a intervenção das FinTech não se fica por aí.

As empresas tecnológicas de serviços financeiros atuam em diversas atividades da cadeia de valor do sistema financeiro e há quem defenda que em alguns casos, não são concorrentes da banca. Parece consensual entre os 'experts', que o futuro dos bancos passa por entrarem nas 'apps' do telemóvel e que as FinTech vão ser os seus parceiros da inovação tecnológica dos serviços financeiros.

Há cada vez mais FinTech a atuarem em áreas diferentes que, tradicionalmente, eram desempenhadas exclusivamente pelos bancos. Os chamados *neobanks* estão já a entrar nas áreas em que só a banca podia entrar. Por exemplo, o N26 (Number 26) e o Revolut são dois dos principais *neobanks* que mais se destacaram no *mobile banking*. O Revolut, em dezembro, obteve a licença bancária europeia.

Também a portuguesa Raize — empresa de *crowdfunding* — anunciou que vai criar um *marketplace* de depósitos bancários. O anúncio foi feito este ano e este *marketplace* de depósitos bancários “vai permitir aos milhares de utilizadores da Raize aplicar as suas poupanças com taxas de juro mais atrativas junto de bancos nacionais”, segundo o comunicado enviado à CMVM na altura.

A FinTech portuguesa explicou em comunicado que, através do *marketplace* de depósitos da Raize, vai ser possível abrir contas bancárias junto de bancos nacionais sem qualquer custo para o depositante. “Investir através da Raize é totalmente gratuito e, na nossa lógica, deve continuar a sê-lo”, lê-se no comunicado publicado na

CMVM. “Os depósitos ficam abrangidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos e vão poder ser constituídos até 100 mil por instituição bancária”, garante a Raize no mesmo comunicado. Este é um exemplo de uma parceria com a banca tradicional. Para os bancos mais pequenos que queiram captar depósitos, esta ferramenta pode ser muito útil.

As FinTech, *startups* ágeis que desenvolvem tecnologia financeira, vieram para ficar, mas os bancos tradicionais não vão desaparecer, tem sido defendido em vários fóruns sobre a digitalização dos serviços financeiros. Recentemente, Hélder Rosalino, administrador do Banco de Portugal, veio dizer que as FinTechs “ajudam o sistema financeiro a reinventar os modelos de negócio tradicionais e a criar serviços mais customizados às necessidades dos clientes, que, por sua vez, são cada vez mais exigentes e digitais”.

António Ramalho, CEO do Novo Banco, por sua vez, defende que o que mudou na banca foi um alargamento dos meios de aproximação aos clientes.

Na Finance Week da Nova SBE, que decorreu no início do mês, discutiu-se a simbiose esperada entre estas *startups* de serviços financeiros e os bancos. Porque é que são complementares? Porque as FinTech são mais ágeis e podem criar soluções espontâneas, mas não têm a marca, nem a credibilidade da base de clientes dos bancos, defenderam os participantes no debate que decorreu na Universidade Nova.

Por exemplo, Bernardo Meyrelles, responsável pela sucursal Deutsche Bank Portugal, começou por defender que a grande mais-valia virá da simbiose das FinTech com a banca tradicional, uma vez que aquelas são complementares destas. Por sua vez, António Ramalho, defendeu que na era da digitalização a banca precisa de uma solução biónica, isto é, uma solução física e eletrónica em simultâneo e citou o caso do digital Banco Best que deve o seu sucesso à presença física em balcões, tal como de resto o ActivoBank do BCP.

“Os novos hábitos criaram no-

vas expectativas” para os consumidores, uma vez que estes querem respostas e soluções rápidas para os seus problemas e necessidades, defendeu recentemente, na primeira Conferência Ibérica sobre FinTech, a CEO do Banco Montepio, Dulce Mota. A CEO defendeu que “as FinTech têm uma característica muito curiosa: a de se focarem em nichos de mercado, onde se tornam especialistas, e nessa medida são *clusters* da própria banca”.

O já batido “*level playing field*”, é defendido por quem considera importante garantir que outros operadores (as FinTech) que desenvolvam o mesmo tipo de atividade que os bancos estejam sujeitos ao mesmo quadro regulatório. “A nova arquitetura e os novos modelos de negócios seguidos pelos prestadores de serviços de pagamento obrigam a uma resposta multidisciplinar dos bancos centrais e reguladores, exigem novas abordagens, recursos e competências, de forma a maximizar as oportunidades e a minimizar os riscos para a sociedade”, tem defendido Carlos Costa, governador do Banco de Portugal. Também o presidente da Associação Portuguesa de Bancos, Fernando Faria de Oliveira, tem vindo a defender a aplicação do mesmo quadro normativo para todos os intervenientes do setor bancário “porque é a atividade que este exerce que deve ser regulada e supervisionada”. As FinTech já têm de cumprir os requisitos da segunda diretiva de serviços de pagamentos (PSD2), por exemplo.

No que toca às atividades de corretagem, não há Fintechs em Portugal ainda nessa área, mas há muito que a internet veio democratizar o investimento nos mercados financeiros, e as plataformas *online* de *trading* estão cada vez mais flexíveis.

Antes, era necessário contactar com bancos ou corretoras para negociar ações, hoje basta ter acesso à internet para poder investir a partir de qualquer lugar. Por exemplo, o ActivoBank acaba de lançar a ‘App ActivoTrader’, que permite acompanhar a evolução dos mercados de forma efetiva. ●



#1 NO MERCADO DE DERIVADOS EM PORTUGAL

Webinars educacionais diários em www.xtb.pt



80% das contas de investidores de retalho perdem dinheiro quando negociam CFDs com este fornecedor.

Deve considerar se compreende como funcionam os CFDs e se pode correr o elevado risco de perda do seu dinheiro. X-Trade Brokers Dom Maklerski, S.A.

A BANCA À MEDIDA DOS CLIENTES

A banca digital está a responder às necessidades dos clientes, habituados a um mundo cada vez mais tecnológico. Pretendemos e podemos resolver os nossos problemas financeiros quando, onde e como queremos.

1 QUAIS AS PRINCIPAIS VANTAGENS QUE A BANCA DIGITAL TRAZ PARA OS CONSUMIDORES



MARGARIDA MENDES DA MAIA
Diretora da Portugal FinTech

FINTECH DÃO SOLUÇÕES PARA INSTABILIDADE DA SEGURANÇA SOCIAL

É impossível ignorar que o mundo se encontra conectado vinte e quatro horas por dia e, adaptada a essa realidade, a banca digital trouxe benefícios inegáveis para todos os consumidores. Em todos os países, a banca começou a servir todos com a customização necessária. Entre os diversos benefícios, a banca digital trouxe o acesso facilitado a serviços financeiros, maior rapidez nas transferências, pagamentos e levantamentos; taxas mais baixas; uma ótima experiência de utilizador; entre muitos outros.

No entanto, destaco como benefício fundamental o acesso a serviços considerados *premium*, dos quais a poupança e o investimento constituem exemplos.

Os salários pagos em Portugal são muito baixos e os preços subiram de

forma desmesurada devido ao aumento do turismo. Além disso, a população ativa é menor de ano para ano. Nesta conjuntura surgem novos serviços financeiros que nos dão a possibilidade de investir no futuro e torná-lo um pouco menos incerto, num momento em que a confiança dos jovens na sustentabilidade da Segurança Social está por um fio.

FinTechs como a Acorns, a Betterment e a Stash providenciam serviços de micro poupanças e/ou investimento. Posso poupar ao arredondar pagamentos à próxima unidade de euro, poupando uns cêntimos ou euros por dia. Paralelamente, posso investir montantes superiores com taxas mais baixas, que são posteriormente investidos automaticamente por um 'robo-advisor'. Assim, a população que recebe salários mais baixos não está impedida de planear o futuro e aceder a este mercado que, tão frequentemente, se encontra barrado pela obrigatoriedade de abertura de conta com um montante mínimo inoportuno para sua realidade económica.



ANTÓNIO MARTINS
Diretor de Marketing do Best

CONVENIÊNCIA, INDEPENDÊNCIA E CUSTOS: EIS AS VANTAGENS DA BANCA DIGITAL

A vantagem mais óbvia consiste na conveniência, isto é poder aceder e gerir o seu dinheiro, seja num computador ou numa *app* do telemóvel vinte e quatro horas por dia. Assim, não há horas para pagar uma conta ou fazer uma transferência.

A segunda conveniência dos serviços digitais prende-se com a independência, poder escolher o que quero fazer com o meu dinheiro, com os meus investimentos em fundos, obrigações ou bolsa, ou poupanças em depósitos ou seguros de capitalização. Sou eu que seleciono e decido os meus investimentos, mas se precisar de apoio, existem formas automáticas como os 'Robot Advisor'

ou o contacto personalizado de alguém que me pode esclarecer. A terceira diria que reside no preço, o canal digital é por excelência o canal mais eficiente para os bancos e isso traduz-se num preço mais baixo para o consumidor. É cada vez mais comum existirem contas sem custos associados ou, para quem precisa de mais serviços, contas com uma mensalidade. É poder estar à frente a gerir a vida financeira.



LUÍS MIGUEL VIEIRA
Administrador Executivo da Associação FinTech e InsurTech Portugal

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E 'MACHINE LEARNING' FACILITAM A VIDA DOS CLIENTES

A banca digital traz a enorme vantagem de aumentar o acesso aos consumidores. Para além

de novos e melhores serviços, estes estão disponíveis quase em permanência, em qualquer lugar e a um muito mais baixo custo. Através de soluções de inteligência artificial, mais precisamente *machine learning* e *deep learning*, é possível individualizar soluções para cada consumidor tornando a vida financeira de cada um muito mais facilitada e com soluções à sua medida. Da evolução da banca digital surge o *open banking*, que vem também melhorar muito a vida financeira das pessoas, dadas as suas enormes possibilidades, seja através de soluções que possibilitam a consulta de todos os saldos dispersos por várias contas numa mesma plataforma, seja pelas inúmeras possibilidades de novos e bons serviços que estas plataformas possibilitam através de *apps* onde terceiras partes poderão desenvolver todo o tipo de novos serviços a disponibilizar na plataforma.

Em breve, os bancos terão como principal atividade a gestão de uma plataforma e o relacionamento com os clientes, os produtos e serviços, a inovação virá da indústria FinTech. Esta indústria, que começou por fazer o *unbundling* de alguns serviços bancários, está agora no caminho do *rebundling*, através da diversificação para outros serviços financeiros. O consumidor é o grande ganhador do enorme movimento de inovação que a indústria financeira tem protagonizado. Entre as BigTech norte-americanas ou chinesas, os incumbentes e as FinTech, o *customer-centric* é determinante e os dados serão utilizados em benefício do cliente.



ÉLIA FAUSTINO
Senior Manager da AskBlue

FOCO NO CLIENTE

A expressão criada em 1909 por Harry Selfridge, “O cliente tem sempre razão” poderia ter sido o mote para a revolução operada pelo novo modelo de negócio da banca digital: altamente orientado para o cliente, para a satisfação das suas necessidades e para o cumprimento das suas expectativas, independentemente do ponto de contacto (físico ou digital). O modelo de negócio visa responder a uma nova geração de clientes com perfis e expectativas de consumo, que procuram e valorizam um parceiro permanentemente disponível e acessível que satisfaça a suas

necessidades e lhes proporcione uma experiência de utilização fácil, rápida, ágil e adequada ao seu perfil. Estes clientes esperam do seu banco o mesmo tipo de relação digital que mantêm com o seu retalhista *online* favorito: todos os serviços/ produtos, a qualquer hora e em qualquer lugar, sem formalidades e sem deslocações desnecessárias. Ou seja, exigem a mesma eficiência, conveniência, proactividade, acessibilidade, mobilidade e agilidade que exigem da Amazon. A possibilidade de abrir uma conta em minutos, o acesso permanente a um conjunto de serviços que vão desde a simples consulta de saldo até à contratação de operações de crédito, passando pela disponibilização de produtos exclusivos *online* e pela redução/ausência de custos associados às operações, integram um conjunto de vantagens inequívocas da adesão à banca digital.

Não são apenas as expectativas dos clientes que estão a modelar o negócio, a forma como os *players* se posicionam e a entrada de novos concorrentes com novos conceitos faz evoluir o ecossistema financeiro vigente, proporcionando adicionalmente um contexto mais ágil, mais transparente e menos burocrático aos clientes.



EDUARDO SILVA
Head of Sales da XTB

“O CONSUMIDOR JÁ NÃO É FIEL APENAS A UM BANCO”

A competição entre as tecnológicas e os bancos tradicionais têm vindo a aumentar consideravelmente. No entanto, o que estamos realmente a assistir acaba por ser uma convergência tecnológica e cultural inerente à introdução de novas tecnologias na banca digital. O consumidor já não é fiel a apenas um banco. Atualmente, o consumidor tem facilidade em alternar de um banco para o outro, consoante o que pretende executar e pode mesmo usar vários serviços

financeiros em simultâneo através de aplicações *mobile*. As FinTech criaram a maior disrupção das últimas décadas no sector financeiro devido à cultura dos fundadores, dinamismo cultural e um foco no *design* do produto e experiência do consumidor, o que permite encontrar soluções de forma intuitiva e ágil. Para os bancos tradicionais, a evolução é o único caminho e é cada vez maior o recurso a parcerias com FinTech e ambos saem beneficiados. Os bancos tradicionais, com maior experiência e capacidade de garantir investimento rápido, conseguem alavancagem e o caminho parece convergir. Com a rapidez da evolução da banca digital, os bancos que não evoluírem no modelo correm o risco de serem não só ultrapassados, mas também obsoletos. Para garantir a posição mais relevante na indústria, terão de voltar a colocar o foco na experiência e expectativa do consumidor. O consumidor é mais seletivo, a comparação entre os produtos e serviços bancários é constante e real, já não volta atrás.

PUB



 **CrediSimples**
Negócios

Crédito online de um clique para o outro

Agora já pode solicitar crédito online para o seu negócio. Supere os desafios do dia a dia de forma simples e rápida. Liquidez imediata na conta da sua empresa com toda a segurança. Fácil, rápido e simples no NetBanco Empresas. **Clique já!**

Crédito exclusivo para empresas (exclui ENI's)
Sujeito à aprovação do Banco

www.santander.pt

Informe-se em
 **Santander**

“As fintechs vieram trazer a disrupção no mercado financeiro”



POR CARLA MAIA SANTOS,
TEAM LEADER & SENIOR BROKER

Agora é muito mais fácil qualquer pessoa negociar nos mercados financeiros, está à distância de um clique na app do telemóvel e acessível a qualquer bolsa.

Qualquer pessoa pode abrir conta numa corretora online, sem sair de casa e começar os seus investimentos ou o trading. Em muitas corretoras não há depósito mínimo obrigatório, não tem comissões de gestão de conta e tem acesso a formação gratuita e apoio à negociação, em tempo real. Não há desculpas para não começar! Ainda por cima, com mercados abertos 24h, como no mercado de moeda - forex - acrónimo criado da expressão em inglês FOREIGN EXchange. Mas antes de começar tem que saber o que está a fazer!

E aqui evidencio a importância da educação financeira. Em Portugal, a literacia financeira é muito escassa, não temos uma cultura de investimento que passe de pai para filho. Terá que ser o interesse pessoal, a formação autodidata a falar mais alto.

Seguem CINCO lições sobre os investimentos.

Primeiro é importante fazer uma boa gestão do ordenado ou mesada ou prendas. Não gastar mais do que tem e conseguir poupar para começar a investir. Aqui entram aplicações para o telemóvel, onde pode registar todos os gastos que tem ao longo do dia e perceber onde pode cortar. Tal como no método ancestral nipónico Kakeibo, onde as gestoras da casa registavam todas as despesas com o lar de forma a orçamentarem todos os custos e perceber onde podiam poupar.

Segundo, e antes de começar a investir, é importante ter um fundo de emergência. É uma poupança que deve colocar de parte, para eventos ocasionais não planeados, como um acidente, uma situação de desemprego. Esta aplicação não deve ter risco e deve ter liquidez, ou seja, poder levantar quando quiser.

Terceiro, a magia dos juros com-

postos. Esta magia é muitas vezes estudada de forma matemática e sem aplicação na prática, nas escolas. Os juros compostos podem ser uma ferramenta realmente poderosa para poupar no longo prazo, seja através dos juros dos depósitos a prazo reinvestidos ou através do reinvestimento dos dividendos para os investidores no mercado acionista. A título de exemplo, se começar a investir a 10% ao ano e reinvestir os juros, daqui a 10 anos receberá 1593.74 EUR, sem fazer nada. Há sites que fazem estes cálculos. Agora só falta encontrar o investimento adequado para si.

Quarto, definir objectivos. Quando se é jovem pode ser difícil pensar na reforma, mas poderão criar objectivos de mais curto-prazo, uma viagem, um casamento, uma casa. É claro que é preciso ter paciência mas “Roma e Pavia não se fizeram num dia”. Para os mais aventureiros, há sempre produtos de investimento onde o potencial de ganho é maior, mas o risco também é mais elevado, como no forex, em que o investimento é alavancado. Ou seja, é dado um crédito para o investimento.

Quinto, perceber como funcionam os créditos. Perceber que um crédito ou cartão de crédito não são só facilidades. Há sempre uma taxa de juro, um custo pela utilização da mesma, que pode ter um impacto devastador nas contas no longo prazo e principalmente se houver uma eventualidade de falta de ordenado.

Onde investir? Será a questão que se coloca. Pode pensar, por exemplo, em empresas de que goste, do seu quotidiano e fazer uma análise. Assim terá mais interesse em acompanhar as notícias da empresa. Costuma ir ao Pingo Doce às compras? A Jerónimo Martins, no início do ano estava a cotar nos 10 Eur e passados quatro meses, em Abril já toca nos 14 Eur. Uma valorização de 40% sem sair do mercado português! E tem potencial para chegar aos 18 EUR, resistência formada por máximos de 2013 e 2017.

É muito fácil perceber a evolução do preço das empresas se tiver acesso aos gráficos e fazer mesmo análise técnica. Nas plataformas das corretoras tem acesso a todos os gráficos e a ferramentas de análise técnica, como indicadores, o calendário macroeconómico, onde pode perceber se os stocks de petróleo subiram ou caíram e assim perceber a reação do preço do ouro negro e ver também informação fundamental das empresas. A análise técnica é a análise do gráfico, muito utilizada pela facilidade de compreensão. Baseia-se nos preços passados e em probabilidades matemáticas. E seguindo o exemplo da Jerónimo Martins, resistência é uma linha que liga os máximos anteriores e onde o preço normalmente encontra força vendedora, portanto, estatisticamente os 18 EUR são uma zona onde os investidores da JM costumam assumir as suas mais-valias.

Encontramos empresas disruptivas em qualquer lado, novas empresas startups surgem todos os dias e algumas bem conhecidas, como a Airbnb – a maior empresa de acomodação não tem um quarto, a Uber – a maior empresa de ‘táxis’ não tem um único carro. A economia digital veio revolucionar a forma como se olha para um negócio. Mesmo a área do retalho já não tem só uma loja, só um site, tem também uma app e utiliza a informação de pesquisa do cliente de forma a o conhecer melhor, encaminhando-o de forma mais rápida para o que procura e fidelizando assim o cliente. Veja-se o exemplo de sucesso da Farfetch, empresa que surgiu de uma ideia de guardanapo, de ligar a moda de luxo à tecnologia e tornou-se na primeira empresa portuguesa a entrar na bolsa de Nova Iorque, a 21 de Setembro de 2018. Os clientes querem ter uma ligação directa com a empresa onde e quando quiserem de uma forma optimizada.

São muitas as razões para iniciar a sua vida financeira ativa, com as fintechs e a disrupção financeira a facilitarem a vida dos mais ocupados.”

Com o apoio



bankinter.
Decididamente pessoal

BANKINTER BROKER

**Um broker
à sua medida.**



Já imaginou ter à sua disposição a sala de mercados de um grande banco, para aceder ao que realmente precisa? O Bankinter Broker é uma nova plataforma online simples e intuitiva, que lhe dá acesso aos principais mercados mundiais.

Compre e venda títulos de forma fácil e segura, fique a par das cotações em tempo real* sem custos adicionais, e tenha acesso gratuito aos comentários e research dos nossos analistas do Departamento de Análise de Mercados Bankinter.

Saiba mais em bankinter.pt ou ligue 707 50 50 50.

*Exceto mercados norte-americanos.

Saiba mais aqui:



