



Não modernize isoladamente: como os bancos podem evoluir conscientemente para oferecer melhores resultados aos clientes

Insights especializados de um bate-papo da Unisys: acelere seus negócios bancários digitais com ecossistemas de parceiros

Featuring:

Jerry Silva, vice-presidente da IDC Financial Insights

Jorge Gomez, diretor sênior de serviços bancários e financeiros, Unisys

Enrique O'Reilly, diretor de sucesso e suporte ao cliente, Temenos Américas

Inovação apesar das interrupções

As instituições financeiras enfrentam um cenário em rápida mudança, turbulência econômica e mudanças regulatórias. A modernização para uma infraestrutura digital que apoie a agilidade dos negócios enquanto mantém a confiança digital tornou-se uma prioridade empresarial para dar suporte a esses desafios, às vezes competitivos.

Um [bate-papo](#) recente organizado pela Unisys, "Acelere seu negócio bancário digital com ecossistemas de parceiros", explorou os desafios e oportunidades enfrentados pelas instituições financeiras. A discussão abordou uma mudança decisiva de foco.

Como Jerry Silva, palestrante convidado da IDC Financial Insights, explicou, "Imediatamente após a pandemia começar em várias partes do mundo, vimos as instituições financeiras mudarem seu foco mais para a experiência do cliente e o retorno à inovação, e isso foi ainda mais do que KPIs normalmente importantes, como receita, lucratividade ou eficiência".

Isso mudou.

"Hoje, dada a turbulência contínua no mundo, estamos assistindo a uma mudança gradual de volta em direção à resiliência, escalabilidade e segurança, bem como a um retorno a esses KPIs tradicionais de receita e custos", ele acrescentou.

De prioridades pré a pós-pandemia, esse efeito flutuante ocorre no contexto mais amplo de gerenciamento de riscos regulatórios e retorno à diferenciação competitiva por meio da inovação. Para ter sucesso, os bancos empregam tecnologias e parcerias para obter uma vantagem competitiva, de inteligência artificial (IA)/ machine learning a edge computing.

Silva, juntamente com Enrique O'Reilly da Temenos e Jorge Gomez da Unisys, discutiu como essas tecnologias estão mudando os ambientes centrais e digitais das instituições financeiras e como bancos e provedores de soluções podem se unir para atender as demandas dos clientes.

Neste artigo, resumiremos as principais conclusões da sessão e exploraremos como as instituições financeiras podem aproveitar os ecossistemas de parceiros para oferecer melhores experiências ao cliente e ficar à frente da concorrência.

Quais pressões os bancos enfrentam?

Existem quatro principais desafios que as instituições financeiras enfrentam no momento: conformidade regulatória, segurança digital, experiência do cliente e relevância competitiva. Embora os bancos não possam escapar às regulamentações, de acordo com O'Reilly, eles podem usá-las como um "impulsionador da inovação".

Conformidade regulatória. Os requisitos regulatórios são uma realidade para os bancos, mas isso não significa que eles não possam avançar e inovar. Na verdade, os bancos de alto desempenho estão adotando várias abordagens à inovação, permitindo-lhes modernizar as soluções de core bancário e digitais, mantendo-se em conformidade. Dessa forma, os bancos podem acompanhar o panorama bancário em rápida mudança e fornecer melhores serviços e experiências ao cliente.

Como uma das principais pressões enfrentadas por todas as instituições financeiras, mudanças regulatórias recentes estimularam o surgimento de ecossistemas parceiros. A mais recente rodada de mudanças regulatórias começou em 2016, com a Lei Geral de Proteção de Dados da Europa. Como a lei esclareceu que os indivíduos são proprietários dos dados que os bancos detêm, as instituições devem abrir seus sistemas para que as pessoas tenham acesso aos seus dados.

O'Reilly disse que a mudança para o open banking aberta e o aumento do uso de APIs beneficiam todo o ecossistema bancário. "Vimos esses grandes desafios: regulamentação levando ao open banking, que levou ao banco na nuvem e agora à colaboração e à criação de ecossistemas para serviços", acrescentou ele.

Segurança cibernética. Conforme as instituições financeiras adotam novas práticas de proteção de dados, os bancos estão procurando por maiores capacidades de segurança digital, explicou Gomez. Por exemplo, [usar biometria e comportamento de monitoramento](#) pode ajudar a prevenir fraudes. As soluções tecnológicas emergentes podem ajudar a garantir que os bancos estejam alinhados com as regulamentações e oferecer suporte complementar às principais capacidades bancárias para diferentes transações.



"Ao priorizar a segurança digital, os bancos podem proteger melhor os dados de seus clientes e construir confiança, o que, em última análise, agrega valor aos seus negócios."

Jorge Gomez,
diretor sênior de serviços
bancários e financeiros, Unisys



Experiência do cliente. Com o aumento das demandas por soluções bancárias digitais e emergentes, os clientes esperam mais recursos e capacidades. Com as migrações de dados para soluções centralizadas ou baseadas em nuvem, estamos vendo diferentes provedores e instituições se unindo para criar grandes ecossistemas que podem fornecer um melhor serviço aos clientes. Como os bancos permitem acesso aberto a outros sistemas ou indivíduos, eles estão intrinsecamente interconectando esses sistemas. Com ecossistemas maiores e maior acesso, a proteção e a gestão de dados e a segurança digital são mais vitais do que nunca.

O aumento das demandas dos clientes por integrações, open banking e flexibilidade está incentivando bancos e provedores de soluções a se unirem para fornecer essa funcionalidade aos clientes. Essas parcerias aceleram o tempo de chegada ao mercado à medida que essas organizações desenvolvem e implementam tecnologias, especialmente recursos baseados em nuvem.

Relevância competitiva. Equilibrar a segurança com experiências de cliente sem atritos também se tornou um imperativo crescente. Os clientes exigem experiências aprimoradas, e os parceiros estão trabalhando juntos para aprimorar os recursos, incluindo computação quântica, IA/aprendizagem de máquina e análises avançadas, para fornecer mais elementos para entender o comportamento do cliente e antecipar suas necessidades.



Os benefícios dos ecossistemas de parceiros

Quando se trata de serviços de core bancário (a maior missão crítica dos bancos), modernizar essas cargas de trabalho com mais agilidade e melhores operações é onde os parceiros podem ter impacto.

De acordo com Silva, o uso de novas tecnologias frequentemente amplia a capacidade de qualquer instituição de construir, projetar e operar a infraestrutura emergente nos ambientes de software – mesmo para instituições muito grandes com dezenas de milhares de funcionários de TI.

“O que vimos recentemente é que os bancos dependem de parceiros para apoiar essa jornada. Confiar nesses parceiros permite que as instituições acessem uma gama mais ampla de especialização, mais soluções tecnológicas que podem realmente ajudá-las a melhorar as operações, melhorar a experiência do cliente e permanecer competitivos no mercado”, acrescentou.

Modernize no seu próprio ritmo. Devido à natureza crítica dos sistemas de core bancário, as substituições totais desses sistemas se tornaram menos frequentes. Em vez disso, as instituições estão buscando substituições passo a passo. Essa estratégia de implementação permite que os parceiros implementem recursos diferentes e novos para modernizar e melhorar incrementalmente a experiência do cliente.

Por exemplo, uma grande instituição poderia reformar seu sistema de core bancário, mas trabalha com um parceiro de tecnologia menor e especializado em carteiras digitais. Dessa forma, a instituição pode lançar a funcionalidade de pagamento digital, modernizar suas ofertas e atender melhor seus clientes.

“O mundo está se tornando mais um ecossistema de fornecedores, e acho que é assim que vamos continuar trabalhando”, disse O’Reilly.

Maior impacto sobre o cliente. Esses ecossistemas de parceiros permitem que todas as partes interessadas ofereçam soluções e serviços de qualidade aos clientes para criar relacionamentos duradouros. Gomez sugere que, em vez de verem uns aos outros como concorrentes, esses pacotes de recursos trabalham juntos para fornecer melhores resultados para os clientes. “Com as demandas de qualquer capacidade que desenvolvemos, podemos ajustá-las a um mercado ou região específico com a ajuda de parceiros”, acrescentou.

Evoluir juntos, com segurança

Os ecossistemas de parceiros estão surgindo como estratégias poderosas para instituições bancárias que podem evoluir seus sistemas de core bancário, abordar novas tecnologias e capacidades e fornecer uma melhor experiência ao cliente. À medida que essas instituições trabalham para otimizar as capacidades e se adaptarem às regulamentações em constante mudança, essas parcerias podem oferecer produtos fáceis de lançar que os clientes bancários exigem.

“Uma tendência muito interessante que vimos recentemente no setor bancário, especialmente com instituições de médio e grande porte, é o desenvolvimento de fornecedores de tecnologia que estão trabalhando juntos para apoiar o setor em sua jornada”, explicou Silva. “Ainda mais interessante é que esses ecossistemas de parceiros parecem estar particularmente entre os provedores de infraestrutura e serviços e os parceiros de software que administram os negócios.”

Mas à medida que os ecossistemas de parceiros continuam a ser aproveitados para ajudar as organizações a entrarem nos negócios digitais modernos, os bancos devem estar cientes de como implantar essas inovações com segurança.

Gomez ecoa esse sentimento. “Sempre recomendamos que os bancos trabalhem com parceiros que tenham experiência na criação e implementação de soluções confiáveis para ajudar a impulsionar com segurança as evoluções ou jornadas de modernização das organizações.”

Leve o banco digital para o próximo nível. [Entre em contato com a Unisys](#) para saber mais sobre como podemos ajudar sua instituição a acelerar seus negócios bancários digitais.



[unisys.com](https://www.unisys.com)

© 2023 Unisys Corporation. All rights reserved.

Unisys and other Unisys product and service names mentioned herein, as well as their respective logos, are trademarks or registered trademarks of Unisys Corporation. All other trademarks referenced herein are the property of their respective owners.