



Bancoob/Divulgação

# Negócios do futuro

É preciso trabalhar o negócio no presente, mas planejá-lo também no futuro. Com essa máxima, o presidente do Banco Cooperativo do Brasil (Bancoob), Marco Aurélio Almada, fala, nesta entrevista, sobre as experiências em inovação apresentadas na Conferência Internacional de Inovação no Cooperativismo Financeiro (Cri8). O evento, apoiado pelo banco, reuniu 750 pessoas em Maringá, no Paraná, e trouxe ao Brasil dirigentes cooperativistas e especialistas em inovação, empreendedorismo e mercado financeiro, que são referência no cenário nacional e internacional. Os temas abordados na programação da Cri8 trataram da inovação no mercado financeiro, de como as transformações tecnológicas têm impactado o setor e têm colocado o cooperativismo frente a novos desafios. Confira! **POR LAURA DE CARVALHO, COM APOIO DA ESTAGIÁRIA JOYCE PONTEIRO**

---

**Rumos** – Como inserir as inovações tecnológicas no cooperativismo financeiro sem realizar grandes alterações nos padrões existentes?

**Marco Aurélio Almada** – Estamos assistindo a um processo acelerado de reformulação do modelo de negócios da indústria financeira. Está surgindo uma nova fórmula de organização empresarial, que é o negócio de plataforma.

Tudo indica que algumas mudanças exigirão ajustes estruturais importantes. Nosso desafio, então, é praticar a gestão ambidestra: com uma das “mãos” gerir o negócio atual e com a outra criar o modelo de negócios do futuro, sem deixar de construir uma ponte entre os dois para promover a transferência dos profissionais que operam o modelo de negócios atual para o novo modelo de negócios.

**Rumos** – As cooperativas internacionais estão mais avançadas tecnologicamente do que as brasileiras?

**Almada** – O preço das tecnologias de ponta tem reduzido nos últimos anos. Esse é um dos fatores que proporcionaram a avalanche de *startups* criadas ao longo dos recentes anos. Portanto, a tecnologia em si é um meio para soluções que agregam valor ao usuário. Nesse ponto nos equiparamos aos sistemas cooperativos de outros países, como Alemanha e França. Nas interações constantes que temos com esses outros sistemas estabelecemos uma via de mão dupla, ora inspirando ora sendo inspirados por suas soluções.

**Rumos** – A inovação no mercado financeiro é uma aliada ou uma ameaça para as cooperativas de crédito?

**Almada** – Sem dúvida é uma aliada. Hoje, temos condições de oferecer as mesmas soluções de produtos e serviços que os maiores bancos do mercado. Em um ambiente de abundância de recursos tecnológicos, o valor para o cliente é gerado conforme a alocação desses recursos em soluções que provocam boas experiências. O poder econômico do concorrente tem uma relevância menor se comparado a momentos em que o acesso à tecnologia era mais custoso.

**Rumos** – Quais são os benefícios para os clientes com a chegada da modernização nas cooperativas de crédito?

**Almada** – O cooperado passa a ter mais comodidade e a concentrar-se naquilo que importa. Temos cooperados que precisavam viajar quilômetros para depositar um cheque. Hoje eles podem fazer o depósito por imagem em nosso aplicativo móvel. Basta ter um celular e

rede telefônica. As soluções estão presentes em todos os meios disponíveis. Se o cooperado quiser ir a um ponto de atendimento, ele o encontra; se quiser usar internet no *desktop* ou celular, também pode fazê-lo. A transação é a mesma, mas a operacionalização é adaptada para onde ele estiver, sempre buscando a menor fricção na experiência. Além disso, a tecnologia também traz redução nos custos operacionais, que facilita a viabilização das cooperativas.

**Rumos** – O que esperar para o futuro do sistema financeiro diante do avanço das tecnologias?

**Almada** – Profundas mudanças virão nos próximos anos. Atualizações no modelo de meios de pagamento já são uma realidade na China e devem chegar ao Brasil em 2020, uma medida amplamente debatida pelas instituições financeiras e pelo Banco Central do Brasil. Tecnologias como Inteligência Artificial, Big Data e Internet das Coisas serão amplamente utilizadas fazendo com que o cliente muitas vezes nem perceba que está fazendo uma transação financeira.

Serviços de vários setores estarão entrelaçados em soluções combinadas ao usuário. Os assistentes virtuais, como Siri, Alexa, Google Assistant, devem catalisar esse movimento. Com apenas um comando de voz será possível escolher um produto, fazer uma transação de compra, reservar um carro e fazer um seguro. Tudo ao mesmo tempo. Basta dizer: “Assistente, prepare a minha viagem da semana que vem”. Com base em suas preferências previamente avaliadas, o assistente fará tudo de uma vez. Para ter sucesso nesse ambiente será preciso combinar as soluções disponíveis no intuito de criar uma proposta de valor relevante para o cliente.

**Rumos** – Qual a relação das *fintechs* com os bancos cooperativos?

**Almada** – A maioria das *fintechs* explora a otimização de um aspecto dos serviços financeiros. Para isso, muitas delas buscam parcerias com as instituições já estabelecidas. Embora não tenhamos soluções conjuntas no momento, avaliamos constantemente esse ecossistema e não desconsideramos aproximações no futuro. Como disse, o entrelaçamento de soluções é uma tendência.

**Profundas mudanças virão nos próximos anos. Atualizações no modelo de meios de pagamento já são uma realidade na China e devem chegar ao Brasil em 2020.**