

# Invisible Bank: conceito faz com que correntistas esqueçam do banco

Uma das atividades que mais foi impactada com as mudanças no universo digital foi ir ao banco. O que há alguns anos era um sacrifício que podia levar horas, hoje, em muitos casos não é nem mais necessário sair de casa e com apenas alguns cliques na tela do computador ou smartphone, são resolvidas questões que antes as pessoas tinham que tirar um dia inteiro para solucionar.

A era digital tem mudado constantemente os hábitos e o cotidiano da sociedade em diversos aspectos. A cada dia, novas tecnologias surgem com o objetivo de tornar a vida mais simples e prática, fazendo com que as pessoas deixem de perder tempo com coisas que uma máquina ou dispositivo pode fazer. Realizar um pedido de comida, falar com um familiar ou amigo e assistir filmes são alguns exemplos de atividades corriqueiras do dia a dia que hoje são feitas de maneira completamente diferente de dez ou vinte anos atrás, tudo graças a tecnologia.

Uma das atividades que mais foi impactada com as mudanças no universo digital foi ir ao banco. O que há alguns anos era um sacrifício que podia levar horas, hoje, em muitos casos não é nem mais necessário sair de casa e com apenas alguns cliques na tela do computador ou smartphone, são resolvidas questões que antes as pessoas tinham que tirar um dia inteiro para solucionar. Segundo a Pesquisa da Febraban de Tecnologia Bancária, foram mais de 6,5 milhões de contas abertas pelo celular em 2019, um crescimento de 66% em relação a 2018.

A mesma pesquisa estima que, em breve, o mobile banking vai ser o meio responsável por pelo menos 50% de todas as movimentações financeiras. O conceito de invisible bank – banco invisível, em tradução literal – surge com uma premissa de ter a totalidade de suas transações em ambiente digital e de forma automatizada. A proposta é tornar todo o processo mais natural e fluido no cotidiano, e feito com o auxílio da inteligência artificial



O mobile banking será o meio responsável por pelo menos 50% de todas as movimentações financeiras.

e outras tecnologias. Tudo isso sendo feito sem a necessidade de notas físicas, caixas eletrônicos, cheques de papel, o que também acaba sendo amigável ao meio ambiente.

“O digital é sustentável e as mudanças que o sistema bancário vem passando são benéficas não só para a vida das pessoas em questões de agilidade e segurança, mas também ao meio ambiente, pela economia de insumos, como o papel”, afirma Márcio Barnabé, Chief Marketing Officer da Uzzipay, uma fintech com engajamento no desenvolvimento sustentável que possui a proposta de preservar uma árvore na Amazônia a cada novo cliente. Barnabé exemplifica o invisible bank citando o assistente virtual. O sistema, que age como uma espécie de “secretária”, usa os dados e informações coletadas para

avisar às pessoas de compromissos, guardar senhas e deixar o dia a dia mais fácil. No setor bancário o processo é parecido.

“Com o uso de inteligência artificial e Big Data é possível tornar a experiência do correntista totalmente personalizável e muito mais eficiente. Com isso, é possível automatizar pagamentos e investimentos, de forma que o banco fique ‘invisível’ e as tarefas bancárias sejam realizadas de forma automática por programas virtuais”, comenta. Outro ponto fundamental do conceito de invisible banking é a mudança no atendimento no banco quando o cliente tiver alguma pendência ou dúvida, afinal, a ideia é que ele “esqueça” de sua agência.

Só o fato de pensar em ir ao banco resolver problemas já causa arrepios em muitas

pessoas e, é exatamente por este motivo que um dos principais focos dos investimentos do setor tem sido justamente na automatização do atendimento.

Dentre as prioridades nos investimentos específicos em inteligência artificial, o atendimento ao cliente foi citado na pesquisa sobre tecnologia da Febraban como a principal prioridade por 50% dos bancos.

Uma parcela de 35% disse que focou também no chamado “robô advisor”, inteligência artificial que dá respostas automáticas e tutoriais através das palavras-chave pesquisadas pelo cliente. Esses números já começaram a surtir efeito na prática. Em 2019, o número de interações com os chamados chatbots saltou para 248 milhões, um aumento de 212% em relação às 79,5 milhões de interações registradas em 2018. Barnabé afirma que a mudança é positiva para as pessoas. “É uma maneira de atender às demandas corriqueiras dos clientes com mais praticidade e agilidade”, completa.

Para acelerar a implantação dessas soluções, tanto na operação interna quanto no contato direto com os clientes, 68% dos bancos contam com pelo menos um parceiro – startups, fintech e big techs – no ecossistema de inovação. 26% deles tem mais de vinte parceiros. “Todos os dados, tendências e projeções apontam que o invisible bank é uma realidade cada vez mais latente. Com o avanço da tecnologia será possível implementar soluções bancárias que tornará o cotidiano das pessoas mais descomplicado”, finaliza Barnabé. Fonte: (www.uzzipay.com).

## Publicidade legal em jornal é obrigação. Tá legal?

**N**ão pode haver dúvida a respeito: publicidade legal deve ser divulgada no Diário Oficial e em jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia. Continua valendo o que diz a lei 6404/76.

Empresas, contadores, administradores devem ficar atentos aos efeitos da perda de validade da Medida Provisória 892, que previa mudanças nestes procedimentos. A MP

caducou no início de dezembro passado e, portanto, volta a valer a legislação vigente.

Achamos importante dar este aviso porque muitos profissionais e empresários ainda não se deram conta desta mudança e podem incorrer nas **punições previstas**.

Traga sua publicidade legal para o jornal **Empresas e Negócios**, uma publicação com 17 anos de tradição, bons serviços e qualidade editorial.

Aproveite também a praticidade de transitar online seus anúncios. O E&N foi o pioneiro entre os jornais privados na certificação digital de suas páginas, seguindo a tendência aberta pelo Diário Oficial.

Fale conosco: **11 3043-4171 / 2369-7611**

Empresas  
& Negócios