



Por Roberto Luis Troster

Roberto Luis Troster é economista

#EuSimBancos

Os bancos negociam duas mercadorias, dinheiro e confiança. A segunda é a mais importante

19/12/2022 05h00 · Atualizado há 10 horas



Bancos são constituídos por dois pilares: 1- banqueiros e bancários (são sinônimos), e 2- direitos e obrigações (ativos e passivos). Quase toda a literatura bancária trata do segundo pilar com análises de rentabilidade, alavancagem, eficiência, liquidez e riscos. Todavia, o mais importante é o primeiro.

Em inglês, as duas palavras, banqueiros e bancários, só têm uma tradução: bankers. Faz sentido. No Brasil, os estatutários são

chamados de banqueiros e os não estatutários bancários; na prática, a diferença é mínima em muitos casos e nenhuma em outros. São o capital de um banco.

Num mundo com muitas alternativas, bancos adequam o cardápio para cada correntista e ajudam a escolher bem

Batem o ponto todos os dias. Fazem acontecer, enfrentam as dificuldades e geram confiança. É o relacionamento com a clientela. São as pessoas. Sem capital financeiro é possível construir um banco a partir do zero, sem banqueiros e clientela, não. Os bancos negociam duas mercadorias, dinheiro e confiança. A segunda é a mais importante.

Uma maneira de ver o papel das pessoas nos bancos é fazer um paralelo com restaurantes. A comida é condição necessária, mas não suficiente. Quem faz acontecer é a equipe - chefs, garçons, sommeliers, maîtres e recepcionistas. A clientela paga mais e vai mais longe pelo que consideram um bom restaurante. Também faz o mesmo por um bom relacionamento bancário.

Ganhar a confiança de um cliente não é um evento aleatório. Bom serviço faz acontecer. Todos os dias, no restaurante e no banco, mudam os ingredientes. Os bons são resultados de processos contínuos de aperfeiçoamento, não são produtos acabados. Os dois atributos mais importantes são entregar o prometido e fazer a coisa certa.

Clientes querem confiança e conveniência, para tanto, o necessário são poucos produtos, simples, transparentes, fáceis de entender e adequados ao perfil de cada um. Finanças são complexas para o

cidadão comum. Num mundo com muitas alternativas, bancos adequam o cardápio para cada correntista e ajudam a escolher bem.

Nos restaurantes, para alguns donos e gerentes, o que conta é o faturamento do dia, para outros é cativar a clientela para que volte, recomende a amigos e garanta a perenidade do estabelecimento. É um trabalho de equipe, em que não pode haver falhas, o serviço tem que ser de bom nível, nos restaurantes como nos bancos.

Mais do que talentos individuais, é o conjunto que conta. É como um time de futebol ou de rugby. Cada um tem sua posição, há códigos de comportamento - nos bancos são esmero, formalismo, pontualidade, probidade, coleguismo e, mais importante, o compromisso de suar a camisa para a saúde financeira da clientela.

Todos os bancos são únicos. O diferencial são as equipes de cada um e seus princípios. Alguns são mais #SimBancos" e outros mais #NãoBancos. Um exemplo de diferenciação entre eles foi a recusa de alguns #SimBancos em oferecer o consignado do auxílio emergencial deixando os beneficiários desses empréstimos paupérrimos depois.

Note-se que entre os #SimBancos que recusaram estão bancos grandes e pequenos. Assim como entre os que concederam, #NãoBancos, esses financiamentos com juros elevados há também bancos grandes e pequenos. Não é o tamanho que faz a diferença,

são os princípios bancários.

Outro exemplo que afeta negativamente a contribuição dos bancos é a maneira de informar a taxa de juros. Para empréstimos é divulgada a taxa mês que é menor do que a taxa ano e para aplicações a taxa ano. Confunde. O ponto é que não convêm a nenhum fazer diferente, mas convêm ao conjunto mudar e usar uma só medida. Mas o conjunto não joga como um time neste quesito e é percebido como #NãoBanco.

Cada vez é mais difícil distinguir um #SimBanco de um #NãoBanco. Há narrativas que confundem. Uma é de alguns anunciam que não cobram tarifas por abertura de contas. O fato é que cobram tarifas, só não cobram pela abertura de contas. Outra é que os digitais cobram menos. Na média, bancos grandes cobram menos do que os pequenos, autointitulados de digitais.

Qualidade do serviço é a combinação de velocidade, transparência, preço, segurança, conveniência, onboarding e atuação em momentos de estresse. O custo-benefício é o que conta, não apenas o custo. A pergunta mais feita não é qual banco é mais barato, mas qual banco é melhor. Clientes querem confiança e conveniência no mundo complexo das finanças.

Querem #SimBancos, que sejam relacionais (de relacionamentos bancários), entendam que cada cliente é um cliente e foquem no longo prazo. Os #NãoBancos são transacionais. Focam em transações e prazos curtos. Os transacionais olham o banco de dentro para fora, em como lucrar mais com os produtos oferecidos, e os relacionais de fora para dentro, em como fidelizar o cliente.

O aumento dos #NãoBancos se explica por dois fatores. Um fator é a fragmentação da banca de relacionamento. Nas últimas décadas, a

concorrência, a economia, a tecnologia, a maior quantidade de produtos, as fintechs, o open banking e as inovações estilharam o canal banco-cliente e incharam a atividade de negócios do setor financeiro.

Enquanto a banca de relacionamento predominava, o monitoramento sobre a saúde financeira dos clientes era mais eficiente e o compromisso mais forte. Isso permitia uma oferta de crédito e outros serviços com mais fundamentos de longo prazo, mais estável e conveniente para ambas as partes.

Já a banca de transacional tem uma oferta maior de produtos. Para obter mais foco, é segmentada dentro de algumas instituições, correntistas têm limites independentes para cada instrumento bancário. Ganhou-se precisão para atender necessidades específicas, mas perdeu-se visão do todo. Aumentou a proporção de #NãoBancos.

O outro fator é a falta de um projeto de longo prazo do sistema financeiro. Dito de outra forma é a inadequação do paradigma atual. Urge desenhar um sistema só com #SimBancos, focado na saúde financeira da clientela. Convêm aos bancos. No limite o valor do sistema bancário é limitado pelo valor de seus clientes, quanto mais ricos e prósperos foram, maior será o ganho a ser auferido por todos os bancos.

É isso.

Roberto Luis Troster é economista. robertotroster@uol.com.br

BANCO DO BRASIL

BRADESCO

Conteúdo Publicitário

Links patrocinados por taboola

LINK PATROCINADO

Thammy Miranda exhibe corpo após tomar capsula emagrecedora.

100 PESO

LINK PATROCINADO

Barbante Barroco Macramê Círculo Cru 24 Fios 500g 100%Algdão

AMERICANAS.COM

LINK PATROCINADO

Bruna Linzmeyer mostra sua parceira atual

PAPERELA

LINK PATROCINADO

Aos 45 anos, é revelado o verdadeiro parceiro da vida real de Paloma Duarte

LAWYERS FAVORITE

LINK PATROCINADO

A esposa de Dunga é provavelmente a mulher mais bonita do mundo

EDITORS NATION

LINK PATROCINADO

Acredite, Thiaguinho se divorciou por este motivo

RETHINK STYLE