

BANCA E FINTECHS



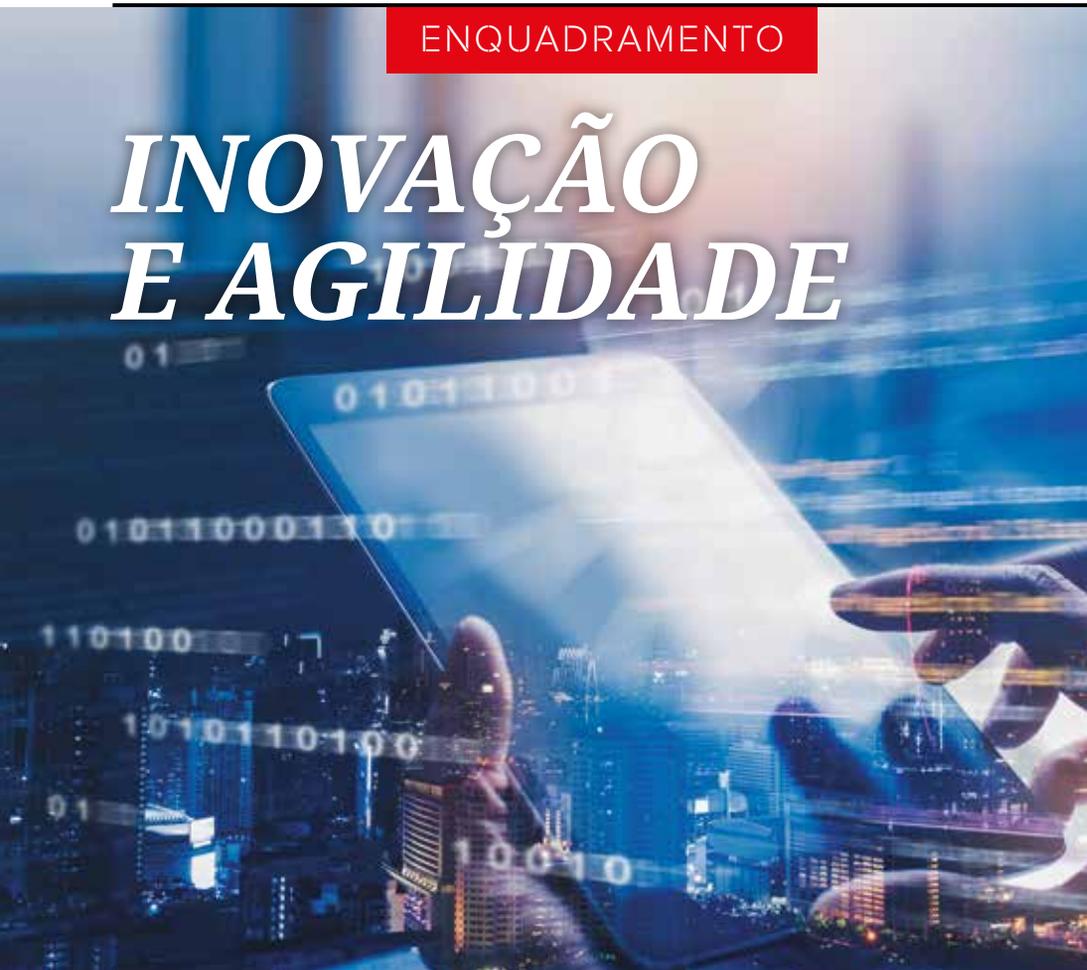
APOIOS:





ENQUADRAMENTO

INOVAÇÃO E AGILIDADE



VEMOS UMA CRESCENTE TENDÊNCIA DE COLABORAÇÃO
E PARCERIA ENTRE A BANCA TRADICIONAL E AS FINTECHS

Bancos e fintechs têm sido os protagonistas de uma revolução silenciosa no cenário financeiro mundial. Enquanto os bancos tradicionais mantêm sua presença consolidada, as fintechs emergiram como disruptores ágeis, desafiando as normas estabelecidas e moldando um novo paradigma financeiro. A ascensão das fintechs é impulsionada pela sua capacidade de inovar rapidamente

e oferecer soluções financeiras ágeis, transparentes e convenientes, muitas vezes baseadas em tecnologias como inteligência artificial, blockchain e big data.

No sector bancário, as áreas de actuação das fintech são variadas e incluem, por exemplo, serviços de informação sobre contas, nomeadamente através de apps em que se pode consultar saldos e

movimentos de diversas contas bancárias. Na área da gestão de investimentos, as fintech incluem, por exemplo, serviços como Robo-Advice (ou aconselhamento automatizado), garantidos com base em algoritmos e grande volume de dados. Áreas como a big data ou a tecnologia de blockchain, que envolvam criptoativos, ou ainda o crowdfunding (financiamento colaborativo) podem incluir um modelo baseado nas fintech.

Mas a relação entre bancos e fintechs não é necessariamente uma competição directa. Em vez disso, vemos uma crescente tendência de colaboração e parceria entre os dois sectores. Muitas instituições tornam-se parceiras das fintechs para oferecer serviços mais inovadores aos clientes. Por outro lado, as fintechs da infraestrutura já estabelecida, acesso a capital e base de clientes. Deste modo, cooperação entre instituições estabelecidas e startups é um bom indicador da maturidade do ecossistema como um todo. De forma genérica, os bancos iniciaram um processo de abertura ao ecossistema fintech em duas vertentes.

Por um lado, procuram novos fornecedores e parceiros que apresentam soluções disruptivas e seguras para complementar os seus sistemas e ofertas. Por outro lado, os bancos começam a procurar formas de fornecer serviços bancários através de APIs a outras fintech. Ao longo dos próximos anos é esperado que os bancos fortaleçam processos de experimentação com parceiros externos. ●

SIGA AS PRINCIPAIS TENDÊNCIAS INTERNACIONAIS DE GESTÃO



ASSINE JÁ!

41€

1 ANO ASSINATURA
(12 edições)

72€

2 ANOS ASSINATURA
(24 edições)

Para mais informações: assinaturas@multipublicacoes.pt ou ligue para o **210 123 400**.
Assine já em: <https://assinaturas.multipublicacoes.pt/> e beneficie de descontos até 20% sobre o preço de capa.

Valores de assinatura válidos para Continente e Ilhas.



BLUE SCREEN IT SOLUTIONS

FOCO NO CLIENTE

A BLUE SCREEN IT SOLUTIONS CONTA COM UMA EQUIPA ESPECIALIZADA QUE AUXILIA O CLIENTE NA IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÕES INTEGRADAS. TEM CLIENTES EM NOVE PAÍSES EUROPEUS, ALÉM DE PORTUGAL



A

gilidade, especialização e compromisso. São estes os principais pilares do sucesso da Blue Screen IT Solutions, empresa liderada pelo fundador e managing partner, Frederico Faria de Oliveira, e que conta com mais de 20 anos de história no mercado internacional de tecnologias de informação. A oferta surge suportada no LMS – Legal Management System, um software de gestão e administração de casos jurídicos e que tem o seu foco central na recuperação de crédito e gestão de casos jurídicos desde o pré-contencioso até ao contencioso e é desenvolvido com metodologia Agile e tecnologia OutSystems. Sendo internacional a maior percentagem de facturação, essa é uma tendência que a empresa tenta reverter, centrando-se actualmente

nos sectores legal, financeiro, segurador, utilities e de leilões no panorama nacional.

Quais os principais produtos ou serviços oferecidos e como se diferenciam no mercado?

No sector financeiro a Blue Screen IT Solutions actua, maioritariamente, com a sua aplicação LMS – Legal Management System no domínio da gestão e recuperação de crédito. O LMS é o nosso software de gestão e administração de casos jurídicos, uma aplicação vocacionada para a gestão e acompanhamento de processos de dívida, permitindo centralizar toda a informação desde o pré-contencioso

até ao acompanhamento da insolvência ou recuperação, passando pelo contencioso.

O LMS – Legal Management System é a nossa solução para tratar carteiras de crédito de forma segmentada e de larga escala através de um motor de workflows configuráveis, adequados à dimensão e necessidades, para agilizar e facilitar a atribuição de tarefas entre utilizadores internos ou externos e que podem ser escaladas a grupos de utilizadores quando necessário. Encontra-se disponível como SaaS – software as a service – num modelo de subscrição por utilizador, alojado on premises, em cloud própria ou partilhada.



OBJECTIVOS

OS OBJECTIVOS DA BLUE SCREEN IT SOLUTIONS PASSAM PELA CONSOLIDAÇÃO DO LMS - LEGAL MANAGEMENT SYSTEM COMO A APLICAÇÃO DE REFERÊNCIA PARA AS ÁREAS DE CONTENCIOSO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO DE ENTIDADES CORPORATE E ENTERPRISE EM PORTUGAL



» Frederico Faria de Oliveira, fundador e managing partner da Blue Screen IT Solutions

A Blue Screen IT Solutions tem ainda por toda a Europa clientes da sua aplicação XPressBSS (Business Software Solution), uma plataforma ERP focada na integração de várias áreas do mesmo negócio, desde a área comercial, serviços, logística, transporte, até à facturação e que comercializamos, essencialmente, nos sectores leiloeiro internacional e nacional.

Como é que a Blue Screen utiliza a tecnologia para melhorar a experiência do cliente e simplificar os processos financeiros?

Olhando mais em particular para o sector financeiro, optamos por destacar que, na sua versão actual, o LMS - Legal Management System recorre a tecnologia que revoluciona o processo de recuperação de crédito: primeiro, na gestão interna dos processos em pré-contencioso, e depois, na fase em que este passa para as mãos dos advogados, permitindo-lhes que actuem em conjunto com a

entidade credora, de forma mais próxima, implementando processos automáticos que envolvem todos os intervenientes no processo.

O LMS está, neste momento, implementado num dos principais bancos nacionais como o sistema principal das suas áreas de recuperação de crédito, gestão de processos judiciais e contencioso, contando com mais de 20 escritórios de advogados externos, o que lhe conferiu ainda maior robustez e adequação para esta área de actividade.

A força motriz do LMS - Legal Management System é a satisfação por parte dos utilizadores internos. Isto significa que o foco no cliente está sempre presente: por um lado, a solução SaaS é passível de elevado nível de customização para responder às necessidades do negócio. Por outro, eventuais necessidades podem ser colmatadas com desenvolvimentos à medida, asseguradas por dois grandes “pesos pesados” do mundo tecnológico, a metodologia Agile e a plataforma de desenvolvimento aplicacional OutSystems.

Estes dois eixos distinguem o LMS - Legal Management System, não só a aplicação em si, pela robustez,



A RETENÇÃO DE TALENTO É UM ASPECTO QUE NUNCA CONSIDERAMOS SOLUCIONADO NA NOSSA ACTIVIDADE. SABEMOS QUE A DEDICAÇÃO E COMPETÊNCIA DAS NOSSAS EQUIPAS É ESSENCIAL PARA O SUCESSO DOS PROJECTOS E, EM CONSEQUÊNCIA, DA EMPRESA

como o processo de (eventual) desenvolvimento aplicacional adicional e implementação. Trata-se de uma solução extremamente robusta, perfeita para grandes empresas com elevado nível de complexidade no que diz respeito à integração de dados de várias soluções internas e capaz de centralizar a informação proveniente de vários departamentos internos e prestadores de serviços externos (escritórios de advogados, peritos, agentes de execução, etc.), garantindo segurança e disponibilidade imbatíveis.

Quais os planos futuros para expandir a oferta de produtos ou entrar em novos mercados?

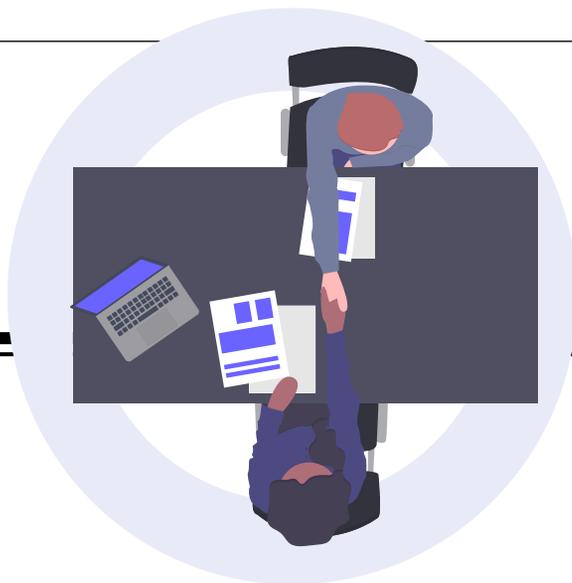
Os objectivos da Blue Screen IT Solutions passam pela consolidação do LMS - Legal Management System como a aplicação de referência para as áreas de contencioso e recuperação de crédito de entidades corporate e enterprise em Portugal.

Qual a importância da inovação para o vosso negócio?

A inovação tem um papel primordial na área de IT, como é óbvio, mas em particular no que diz respeito à nossa área de desenvolvimento aplicacional. Foi exactamente por essa razão que nos tornámos partners OutSystems em 2013, antevendo o que viria a tornar-se um passo decisivo na nossa caminhada de inovação com vista à oferta de produtos aplicativos claramente diferenciadores para os nossos clientes.

A tecnologia anda sempre de mãos dadas com o ritmo do mundo em

O LMS É UM SOFTWARE DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE CASOS JURÍDICOS, UMA APLICAÇÃO VOCACIONADA PARA A GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS DE DÍVIDA



que vivemos e, por isso mesmo, os nossos produtos não são estáticos, antes pelo contrário. A evolução dos sistemas SaaS reside, também, no interesse genuíno da comunidade de clientes, com a qual temos contacto constante e que se alia a nós na caminhada de inovação, propondo novas funcionalidades e partilhando complexidades que pretende ver resolvidas. Cabe-nos encontrar as soluções adequadas que, na grande maioria dos casos em aplicações SaaS, servem todos os clientes da aplicação e trazem benefícios a todos. Como já referido antes, esta capacidade de resolver os problemas em tempo útil coloca os utilizadores do nosso lado e favorece a adopção, chave essencial para os nossos projectos.

Em particular na área financeira e quanto ao domínio da recuperação de crédito, entendemos que a inovação, especialização e capacidade de gerir grandes volumes são essenciais para a eficácia dos departamentos legal e de recuperação de crédito. Só assim será possível acompanhar os crescentes volumes sem sentir a necessidade de escalar as suas equipas. Passadas as etapas da digitalização e automação da actividade, é hora de melhorar o caminho de automação de tarefas rotineiras e melhor alocação de recursos especializados. Temos observado e investigado experiências no domínio da inteligência artificial que contribuirão significativamente para o incremento destes aspectos. O nosso objectivo é poder trazer ao mercado recursos neste domínio que sejam efecti-



O LMS ESTÁ, NESTE MOMENTO, IMPLEMENTADO NUM DOS PRINCIPAIS BANCOS NACIONAIS COMO O SISTEMA PRINCIPAL DAS SUAS ÁREAS DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO, GESTÃO DE PROCESSOS JUDICIAIS E CONTENCIOSO

vamente úteis para o tratamento de grandes volumes de processo.

Quais os principais desafios que têm enfrentado?

A retenção de talento é um aspecto que nunca consideramos solucionado na nossa actividade. Sabemos que a dedicação e competência das nossas equipas é essencial para o sucesso dos projectos e, em consequência, da empresa. Tal como ainda mantemos o nosso primeiro cliente, desde há 24 anos, ainda mantemos o nosso primeiro colaborador. O crescimento significativo que a Blue Screen IT Solutions teve desde 2020 até à data actual não beliscou a estabilidade na dinâmica das equipas e conseguimos manter uma dimensão de relacionamento humano que é fundamental. No entanto, nunca damos este sucesso como garantido.

Qual a importância da tecnologia e da digitalização no âmbito da Gestão e Recuperação de Crédito?

A automatização beneficia significativamente a tramitação dos vários mecanismos processuais e contabilísticos disponíveis, favorece a eficiência e garante ao utilizador uma capacidade de actuação proactiva, essencial, na área de litigância, que de outra forma é engolida pela execução de tarefas rotineiras com impacto unitário.

Quaisquer entidades com um número considerável de processos e, nomeadamente, processos de recuperação de crédito, beneficiam com a digitalização. São processos complexos e exigentes, que dependem do contributo assertivo de atempado das diversas partes, entidades e departamentos intervenientes, pelo que o recurso a uma ferramenta ágil de centralização é fundamental. A partilha de informação, de forma integrada, permite uma visão comum dos processos em tempo real, para que todos trabalhem em sintonia. Ao permitir que os diversos intervenientes trabalhem sob a mesma plataforma, o LMS – Legal Management System, passa a poder ter um papel activo, através da automação de tarefas repetitivas, aliviando ainda as pessoas de diversas tarefas de elevada exigência, detalhe e rigor.

Duas ou três best practices neste campo que possam apontar?

Em primeiro lugar, há que salientar que a gestão e recuperação de crédito eficiente depende da centralização de informação num ponto único, universal e permanentemente acessível aos utilizadores internos e externos. Depois, não basta que exista um ponto único: é necessário que os utilizadores adoptem o sistema como a sua ferramenta essencial de trabalho, fazendo sugestões de melhoria, garantindo uma utilização coerente e maximizada da solução. Para tal, é muito significativo integrar utilizadores diários no processo de selecção e customização de uma aplicação de gestão e recuperação de crédito. ●

Software para gestão e acompanhamento de processos de dívida

LMS
LEGAL MANAGEMENT SYSTEM

Solução robusta que garante a centralização e apoio a todos os meios comuns ou alternativos de cobrança judicial, assegurando a tramitação dos vários mecanismos processuais, pessoais e contabilísticos.

PEDIR DEMONSTRAÇÃO
comercial@bluescreen.pt
217 223 822



Gestão processual com um controlo financeiro mais eficiente!



GESTÃO SEGMENTADA DE CARTEIRAS DE CRÉDITO



TRATAMENTO DE CONTENCIOSO DE LARGA ESCALA



AUTOMATIZAÇÃO DE WORKFLOW



INFORMAÇÃO DE GESTÃO COM QUALIDADE E NA MEDIDA CERTA



CENTRALIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS PROCESSOS

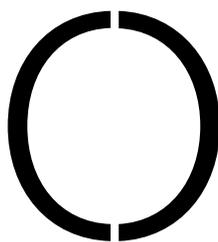
SIMPLES, INTUITIVO E FÁCIL DE PERSONALIZAR

SANTANDER

COMPROMISSO COM OS CLIENTES



A MISSÃO DO SANTANDER É CONTRIBUIR ACTIVAMENTE
PARA O DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS E DAS EMPRESAS



Santander assume o compromisso em apoiar o desenvolvimento das pessoas e das empresas e contribuir activamente para o financiamento da economia. Acompanha todos os desafios e está preparado para dar resposta às diferentes necessidades dos clientes.

«Perante a subida das taxas de juro, disponibilizámo-nos prontamente para ajudar as famílias com dificuldades em pagar o seu crédito à habitação, actuando, por um lado, de uma forma rápida e eficaz na aplicação das medidas de apoio do Governo e, por outro, implementando iniciativas próprias do Banco – em 2023, renegociámos 54 mil contratos de crédito à habitação», explica fonte

oficial do banco em entrevista à Executive Digest.

Nas empresas, o banco mantém uma relação de proximidade com os seus clientes, disponibilizando-lhes não só soluções de liquidez e de tesouraria, mas um apoio transversal a todo o seu negócio, que lhes permita ultrapassar momentos mais difíceis ou, se for o caso, dar-lhes as ferramentas certas para que possam crescer tanto a nível nacional como internacional. Numa altura importante em que estão a ser executados os fundos europeus e as reformas do PRR, tem também como foco ajudar

a que essas verbas cheguem aos seus destinatários.

Aliás, em Outubro de 2023, o Santander assinou um acordo com o BEI para disponibilizar 400 milhões de euros em novos empréstimos a empresas portuguesas. «Este acordo com o BEI pretendeu facilitar o acesso das Mid-Caps portuguesas ao financiamento, numa altura de taxas de juro elevadas e de condições de liquidez mais restritivas. Estima-se que esta transacção irá beneficiar a economia portuguesa, mobilizando novos investimentos no valor de até 560 milhões de euros. No Santander, temos um compromisso permanente com as empresas: procurar sempre melhores condições para lhes disponibilizar os recursos de que necessitam para crescerem e fazerem a nossa economia crescer. Este acordo com o BEI é mais uma prova de que queremos estar ao lado das nossas empresas, promovendo o investimento e a criação de emprego e de riqueza em todo o país», acrescenta a mesma fonte oficial do Santander.

Uma palavra também para o papel da Fundação Santander Portugal, que investe cerca de sete milhões de euros por ano, tanto em projectos de educação como de apoio social directo às comunidades, com o objectivo de contribuir para reparar o elevador social em Portugal e para reduzir as desigualdades.

FUTURO SUSTENTÁVEL

O Santander tem políticas muito claras em matéria de integração dos riscos climáticos, ambientais,



PROXIMIDADE

NAS EMPRESAS, O BANCO MANTÉM UMA RELAÇÃO DE PROXIMIDADE COM OS SEUS CLIENTES, DISPONIBILIZANDO-LHES NÃO SÓ SOLUÇÕES DE LIQUIDEZ E DE TESOURARIA, MAS UM APOIO TRANSVERSAL A TODO O SEU NEGÓCIO



ESTE MÊS LANÇAMOS A 2.ª EDIÇÃO DO PRÉMIO PORTUGAL INSPIRADOR, QUE DISTINGUE E DIVULGA AS EMPRESAS E PERSONALIDADES QUE SE DESTACAM NO NOSSO PAÍS

sociais e de governo no processo de tomada de decisões, nomeadamente de investimentos, despesas correntes e concessão de crédito. «Desenvolvemos um trabalho interno de catalogação de todos os nossos activos em balanço, por potencial impacto nos pilares ESG. Por outro lado, fazemos uma avaliação prévia sobre potenciais impactos ambientais de todas as operações de financiamento de grande dimensão ou de sectores críticos. Criámos cinco grupos de trabalho para fazerem uma análise profunda a sectores específicos, criar oferta de produtos e serviços de valor acrescentado no âmbito ESG, para os nossos clientes realizarem a sua própria transição climática e ambiental. Pretendemos assim promover os edifícios verdes, mobilidade, energia renováveis, agro e economia circular», sublinha fonte oficial da instituição.

Nas suas operações, o Santander considera sempre tanto os riscos como as oportunidades sociais e ambientais e procura contribuir activamente para um sistema económico e social mais equitativo e inclusivo. Actualmente, o banco faz uma análise de Risco Ambiental e de Alterações Climáticas aos maiores clientes, o que permite ter uma

ideia mais concreta sobre eventuais riscos Físicos e/ou de Transição que estes clientes e estes sectores podem incorrer no futuro. O Banco vê estes riscos também como uma oportunidade de poder contribuir para apoiar os clientes no seu processo de transição e mitigação dos mesmos, proporcionando soluções de financiamento adaptadas à mitigação destes riscos.

Nesse sentido, o Santander desempenha um papel relevante no apoio à transição das empresas para uma economia mais sustentável. Tem vindo a estabelecer parcerias e a definir produtos e serviços com critérios ESG integrados, com o objectivo de apoiar os clientes neste caminho. «Por exemplo, estabelecemos uma parceria com a EDP para a aquisição e financiamento de painéis fotovoltaicos com condições mais favoráveis para os nossos clientes. E lançámos linhas de financiamento específicas para ajudar as empresas portuguesas a dar este salto. Por exemplo, a Linha FEI Sustentabilidade, em parceria com o Fundo Europeu de Investimento, que pretende apoiar projectos que contribuam para a mitigação e adaptação às alterações climáticas e para uma economia mais sustentável, circular e neutra em

DISTINÇÃO

O Santander foi premiado pela revista Global Finance, pelo terceiro ano consecutivo, como o “Melhor Banco para PME” em Portugal, no âmbito dos “SME Bank Awards 2024”. Este prémio distingue as instituições financeiras que melhor sabem e conseguem responder às necessidades das PME nos seus mercados, reconhecendo o apoio prestado e a qualidade dos serviços oferecidos. «Isto mostra que temos feito um excelente trabalho nesta área e que continuamos a inovar na forma como o fazemos. O Santander tem mantido um forte compromisso com o tecido empresarial português, através de um posicionamento de proximidade e de qualidade do serviço, disponibilizando aos clientes mecanismos de apoio que os ajudam a desenvolver os seus negócios e a tornarem-se mais competitivos. Este é um passo importante para gerar mais riqueza, emprego e contribuir para a recuperação e crescimento da economia portuguesa. Exemplo desta proximidade, este mês foi lançada a 2.ª edição do Prémio Portugal Inspirador, que tem como objectivo distinguir e divulgar as empresas e as personalidades que se destacam no nosso país, pela capacidade de criar emprego, dinamizar o mercado, inovar, potenciar o desenvolvimento económico e contribuir para o crescimento da economia nacional».

carbono; e uma linha de 162 milhões de euros, com o Banco Europeu de Investimento, para fomentar a construção ou reabilitação de edifícios que potenciem a eficiência energética. No programa IFRRU 2020, o Santander continua a ter a maior linha do mercado (42% do total), e a liderança em número de contratos (252) e montante de financiamento (409M€), a Dez. 2023», acrescenta a mesma fonte.



ESPECIAL
BANCA E FINTECHS

SANTANDER



LITERACIA

O Santander tem na educação financeira uma grande prioridade. Quer que todas as pessoas tenham acesso aos serviços financeiros básicos e que compreendam melhor os seus conceitos, para que sejam capazes de tomar decisões informadas. Em 2019, o Grupo Santander comprometeu-se a empoderar financeiramente 10 milhões de pessoas até 2025, através de iniciativas de Acesso, Financiamento e Educação financeira, número esse que foi atingido três anos antes do prazo. Em Portugal, para além da iniciativa da APB, está a desenvolver um projecto de literacia financeira para preparar os jovens para um futuro financeiro mais seguro e informado. O objectivo é chegar a 2800 alunos nos próximos três anos, percorrendo escolas em vários distritos.

Por outro lado, o Santander preocupa-se com a formação e sensibilização dos clientes para esta necessidade e, nesse sentido, a Fundação Santander lançou este ano, em parceria com o BCSD Portugal, 400 bolsas de formação em ESG, destinadas a profissionais de PME que pretendam adquirir e desenvolver competências e conhecimentos na área do ESG. O programa irá permitir-lhes incorporar esses critérios nas suas operações, bem como, dar-lhes a conhecer as tendências e o enquadramento legal em matéria de ESG, sobretudo com a entrada em vigor da CSRD, a nova Directiva de Reporte Corporativo de Sustentabilidade, que exige das grandes empresas e dos bancos, o mapeamento dos impactos ao longo de toda a cadeia de valor, nomeadamente a cadeia de fornecedores e os clientes.

!
O SANTANDER DESEMPENHA UM PAPEL RELEVANTE NO APOIO À TRANSIÇÃO DAS EMPRESAS PARA UMA ECONOMIA MAIS SUSTENTÁVEL. TEM VINDO A ESTABELECE PARCERIAS E A DEFINIR PRODUTOS E SERVIÇOS COM CRITÉRIOS ESG INTEGRADOS, COMO OBJECTIVO DE APOIAR OS CLIENTES NESTE CAMINHO

O Santander lançou ainda este ano 200 bolsas para o programa de gestão para PME - “NOVA SBE Voice Leadership”, uma formação intensiva que pretende capacitar as empresas das ferramentas necessárias à sua modernização, ajudando-as a tornarem-se mais competitivas.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Sobre os temas relacionadas com inovação e tecnologia, o banco sublinha que a Inteligência Artificial (IA) está a transformar o sector financeiro em cinco áreas chave: serviço ao cliente, automatização, análise e contratação de crédito, detecção e prevenção de fraude, e regulação. «Há já algum tempo que a IA está presente no banco, tendo a mesma uma área específica dedicada. À parte disso, o facto de o Santander ser uma empresa global com centros de desenvolvimento em todo o mundo permite-nos beneficiar de activos e soluções do grupo, acelerando a adopção deste tipo de novas tecnologias».

Nesse sentido, faz uso de IA em diversas vertentes da actividade, nomeadamente em modelos de risco, em modelos preditivos de natureza comercial, digital lifestyle e suporte às actividades de atendimento remoto. «São inúmeras as formas como a IA irá continuar a transformar o modo como fazemos banca: como interagimos com os nossos clientes através de assistentes virtuais que comunicam em linguagem natural;

fornecendo recomendações de produtos personalizadas com base no comportamento e preferências do cliente; dando suporte contextual às interações que temos com os nossos clientes nos canais presenciais; sofisticando a forma como fazemos avaliação de crédito e gestão de riscos; identificando actividades potencialmente fraudulentas através da análise de grandes volumes de dados transaccionais em tempo real; permitindo mecanismos de autenticação de segurança cada vez mais fiáveis e fáceis de utilizar; na automatização de processos e jornadas de cliente; no modo como desenvolvemos o próprio software e as soluções de negócio; na forma como trabalhamos, colaboramos e interagimos, em coisas tão simples como fazer o resumo de uma reunião ou uma apresentação em powerpoint», esclarece fonte oficial da instituição.

Nos últimos anos temos assistido a uma evolução enorme por parte da indústria como um todo, não só fruto da própria evolução tecnológica, mas também como resultado do aumento significativo da concorrência, com a abertura do sector a todo um conjunto de novos players. Isto é particularmente relevante se tivermos em consideração o quadro legal e regulatório extremamente exigente em que se movem, onde temas como a Cloud, CiberSegurança, Inteligência artificial, etc, ganham uma relevância e complexidade bastante superiores



FAMÍLIAS

PERANTE A SUBIDA DAS TAXAS DE JURO, DISPONIBILIZARAM-SE PRONTAMENTE PARA AJUDAR AS FAMÍLIAS COM DIFICULDADES EM PAGAR O SEU CRÉDITO À HABITAÇÃO, ACTUANDO, POR UM LADO, DE UMA FORMA RÁPIDA E EFICAZ NA APLICAÇÃO DAS MEDIDAS DE APOIO DO GOVERNO E, POR OUTRO, IMPLEMENTANDO INICIATIVAS PRÓPRIAS DO BANCO



a outras indústrias. Isto requereu por parte da banca um esforço financeiro considerável e uma mudança radical na forma de trabalhar, com novos processos e operações, com uma mudança de paradigma no modo como se relacionamos com os clientes e com uma transformação completa da pool de talento para conseguir fazer a transformação acontecer. No caso do Santander, os últimos anos têm sido de grande transformação e foi necessário um foco constante e uma grande capacidade de execução para levar a bom porto uma transformação longa e de grande exigência, mas que está a dar os seus frutos.

«A nossa missão é contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas. Dito isto, o Santander tem vindo a desenvolver a sua actividade, com base numa estratégia sólida e dando seguimento à transformação digital e comercial que nos permita melhorar a qualidade do serviço e a experiência dos nossos clientes. Num mundo em constante mudança, a nossa estratégia é muito clara: continuar a apostar na inovação, na tecnologia, na simplificação e no talento. Estamos a combinar a melhor inovação tecnológica com um toque humano que consideramos indispensável. Continuaremos a investir em novas experiências digitais enriquecidas por uma relação próxima e genuína, com o objectivo de simplificar e fazer a diferença na vida dos nossos clientes. A nossa visão é muito clara: vamos continuar a trabalhar para sermos o melhor banco digital com balcões», destaca fonte oficial do banco. De facto, o sector bancário começou

o ano com maior liquidez, solvabilidade e qualidade na carteira de crédito, mantendo condições para apoiar a economia. É muito importante que o sector bancário mantenha níveis elevados de rentabilidade e solidez de capital, pois só assim pode desempenhar correctamente o seu papel de apoiar o desenvolvimento das pessoas e das empresas. No entanto, os potenciais efeitos das taxas de juro mais elevadas sobre a qualidade da carteira de crédito poderão ainda vir a fazer-se sentir no decurso dos próximos trimestres, sendo necessário manter uma vigilância contínua por parte dos bancos.

«Além disso, a agenda de transformação digital do sector irá continuar, como resposta às exigências crescentes dos clientes por qualidade de serviço e à competitividade do mercado, como já referido anteriormente. Adicionalmente, prossegue a transição energética, onde queremos ser um parceiro pre-

TRANSIÇÃO VERDE

O Santander tem vindo a medir a sua própria pegada de carbono desde 2011, tendo já atingido a neutralidade carbónica das suas operações em 2020. É um dos membros fundadores da Net Zero Banking Alliance e está focado na ambição de alcançar zero emissões líquidas em toda a actividade do Grupo até 2050. «Estamos a trabalhar para alinhar a nossa carteira com os objectivos do Acordo de Paris, começando com os sectores com uma exposição mais relevante ao clima. E vamos continuar a apoiar os nossos clientes na transição verde, oferecendo cada vez mais produtos e serviços que integram critérios ESG». Em 2023, o Santander lançou uma nova funcionalidade na App, inovadora no sector da banca, para ajudar os clientes a conhecer e compensar a pegada de carbono, com base nas compras efectuadas com cartão bancário e nos débitos directos. Até 2025, o Santander irá trocar o plástico tradicional dos cartões por materiais biodegradáveis como PLA (poliláticos à base de milho). Todos os novos cartões emitidos são feitos de materiais biodegradáveis a partir de recursos renováveis e biológicos não poluentes por não emitirem gases tóxicos se forem queimados.



ferencial dos nossos clientes. Hoje, já apresentamos várias soluções especializadas de financiamento, investimento e de assessoria especializada no contexto do “Green Finance”. Desta forma, estamos a trabalhar em conjunto com as empresas nacionais na construção de um futuro mais sustentável, fundamentado num crescimento equilibrado e duradouro», conclui fonte oficial do banco em entrevista à Executive Digest. ●

Não é um kiosk,

é um TOMI®

Descubra tudo o que pode
fazer pela sua cidade.

Mais de 100 cidades, em Portugal, já têm
um TOMI. Descarregue grátis, o nosso novo
Anti Covid-19 Case Study e White Paper
e saiba como ter um na sua cidade.

Download Grátis



tomiworld.com/pages/white-paper-smart-cities



#smartcity #covid-19 #whitepaper

www.tomiworld.com



www.mop.pt

[/worldtomi](https://www.facebook.com/worldtomi)

[/tomi.world](https://www.instagram.com/tomi.world)

