

EVOLUÇÃO DOS RELACIONAMENTOS NO SETOR FINANCEIRO:



PRÁTICA DOS RELACIONAMENTOS NO SETOR FINANCEIRO

Freguês

Cliente

Consumidor

Cidadão

- ✓ Indivíduo que tem por hábito adquirir bens ou usar serviços de um mesmo estabelecimento.
- ✓ Vem de freguesia (latim *filiu ecclesiae*) – grupo de pessoas – paroquianos.
- ✓ Concorrência de mercado inexistente (cativo).
- ✓ Comprador habitual.
- ✓ Pessoas com pouquíssimas informações.
- ✓ Transparência de negócio.
- ✓ Preocupação social presente no negócio.
- ✓ Visão personalista do negócio.
- ✓ Gestão familiar.

- ✓ Comprador esporádico de bens ou serviços de um estabelecimento comercial.
- ✓ Gestão semi-profissional.
- ✓ Mercado com concorrência relativamente pequena.
- ✓ Exigência mínima de transparência.
- ✓ Pessoas já contam com algumas informações.
- ✓ Foco voltado para o lucro.

- ✓ Pessoa física ou jurídica que adquire bens ou serviços para seu consumo ou de sua família.
- ✓ Mercado altamente concorrencial.
- ✓ Alto grau de exigência de transparência.
- ✓ Demanda por proteção do Estado.
- ✓ Gestão altamente profissional.
- ✓ Marketing extremamente forte.
- ✓ Foco na fidelização.

✓ Indivíduo que goza dos direitos civis e políticos de um Estado.

✓ Mercado altamente concorrencial.

✓ Necessidade de diferenciais no atendimento já que serviços e produtos são praticamente os mesmos.

✓ Adquirente procurar obter o máximo de informações antes de efetuar a compra.

✓ Ampla proteção do Estado para o consumidor.

✓ Indispensabilidade de diálogo entre fornecedores e compradores.

- ✓ Início do consumo responsável.
- ✓ Preocupação sócio-ambiental.
- ✓ Foco no cidadão e na perenidade do negócio.
- ✓ Gestão participativa.
- ✓ Visão de novas formas de relacionamento.
- ✓ Desfazimento de mitos e paradigmas.

ASPECTOS DO PROCESSO

DIFERENTE

BANCARIZAÇÃO
O

Anos 80

Cidadão desesperado

Ambiente de negócio

Contexto econômico
desfavorável

Piora na relação
clientes-bancos

CDC

Função social dos
bancos

Democratizar o
acesso aos produtos
e serviços bancários

Desafios:
desburocratizar o
acesso ao crédito,
reduzir o custo do
dinheiro e melhorar o
atendimento

INCLUSÃO
BANCÁRIA

Anos 2000

Ambiente de
negócio +
preocupação social

Ouvidoria tem
papel relevante no
processo

Reconhecer-se
como agente de
inclusão social

Humanizar as
relações
clientes-
bancos

- ✓ Bancarização ? inclusão bancária.
- ✓ Inclusão social → processo contínuo e depende de um conjunto harmônico de política pública.
- ✓ Inclusão se faz com transparência, diálogo e respeito ao cidadão.
- ✓ Inclusão bancária é condição necessária mas não suficiente para promover a inclusão social.
- ✓ Processo de inclusão bancária está começando.
- ✓ Cidadão e bancos precisam ser preparados para atuar nesse novo contexto.
- ✓ Educação financeira do cidadão é primordial.
- ✓ Ouvidorias são agentes importantes nesse processo de mudança cultural.

“Nada do que vivemos tem sentido, se não tocarmos o
coração das pessoas”

(Cora Coralina)

Obrigado

Hélio José Ferreira

hjose@bcb.gov.br

ouvidoria@bcb.gov.br

fone: 61 3414-2793