ISSN: 2594-6153

Transformação Digital Financeira: O desafio da competitividade

Albert Mattos dos Santos, Fernando Sakai, Maria Cristina Pereira Matos

[1]Universidade Santa Cecília -Programa de Pós-Graduação Lato Sensu – Gestão Empresarial

E-mail: albert.santos@scania.com

Resumo: Na atualidade é praticamente mandatório que as instituições bancárias invistam em sua transformação digital. Cada vez mais os clientes procuram por experiências digitais e, embora isso possa oferecer comodidade e praticidade aos usuários, já que a maioria das operações podem ser feitas de forma digital, para os bancos é uma grande vantagem, pois investindo em plataformas digitais é possível a redução do número de agências físicas em operação, reduzindo consideravelmente seus custos. Nessa vertente é que este trabalho se apresenta, realçando a atual situação dos bancos, em relação a transformação digital, com uma análise dos principais desafios para alcança-la, pois, o futuro e a sobrevivência dos bancos dependerá de como eles se posicionam em relação a este tema.

Palavras Chave: Transformação digital; Bancos; Plataformas digitais.

Financial Digital Transformation: The competitiveness challenge

Abstract: Nowadays it's practically mandatory for banks to invest in their digital transformation. More and more customers are looking for digital experiences, and although this may offer convenience for the customer, since most operations can be done digitally, for banks it's an advantage since invest in digital platforms can reduce the numbers of physical agencies. This paper presents the current situation of banks in relation to digital transformation and an analysis of the main challenges to reach it, as the future and the survival of the banks will depend on how they stand on this issue.

Keywords: Digital transformation, Banks, Digital platforms.

Introdução

Dentre os fatores que estão transformando o comportamento das pessoas e os mercados, a tecnologia ocupa o papel de catalisador dos processos de mudanças. O avanço da digitalização no cotidiano, impacta diretamente na forma das empresas oferecerem seus produtos e serviços e se relacionarem com seus públicos. Assim, os modelos de negócios vêm passando por um processo de ruptura e reinvenção, liderados por empresas que utilizam a tecnologia como a principal alavanca para dominar os mercados onde estão inseridas.

Dessa forma, este processo de transformação vem se intensificando nas organizações à medida que aumenta a demanda do consumidor por uma melhor experiência.

Difícil é não perceber que o mundo está rapidamente se tornando digital e conectando pessoas, empresas, dispositivos, governos, transações e relacionamentos. Entretanto, muitas

empresas que não são do segmento bancário estão se comportando como se assim fossem, como Apple, Cielo, Amazon, Google, entre outras. Resultante deste comportamento, novas empresas estão surgindo no mercado, conhecidas como *fintechs* [1], termo utilizado para as empresas que fazem exatamente o que um banco faz, só que com uma estrutura bem mais enxuta (reduzindo custos), tecnologia de ponta (maior eficiência) e o alcance ilimitado da internet. A era digital está gradualmente mudando a "essência" das empresas, isto é, as fronteiras ficaram menos claras. De maneira geral as empresas não precisam mudar tudo, mas sim, as partes que precisam acompanhar a transformação digital.

Objetivos

O presente trabalho tem como objetivos analisar as mudanças ocorridas no setor financeiro e suas consequências para o público em geral. Entender quais são os desafios atuais para o setor e vislumbrar como será o setor financeiro no futuro. Ademais, pretende-se demonstrar que com o avanço tecnológico as empresas precisam se organizar para serem eficientes e capazes de conquistar novos clientes.

Material e Métodos

O presente estudo trata de uma metodologia exploratória e descritiva, empregando como método a pesquisa bibliográfica, da qual foram extraídos indicadores referentes aos relatórios específicos, porém, divulgados publicamente pelas instituições bancárias.

Assim, este trabalho busca compreender o futuro dos bancos e sua relação com os clientes, a qual tem se modificado ao longo do tempo devido a evolução tecnológica, e isso tem causado um aumento de demanda de novos serviços no setor. Essa tecnologia tem impulsionado a população a buscar serviços financeiros em plataformas digitais devido a comodidade e segurança. Logo, os desafios das instituições financeiras para atender as necessidades de seus clientes são inúmeros e o setor tem conseguido enfrentá-los por meio de investimentos constantes.

A maneira como as pessoas interagem com as instituições financeiras e cuidam de suas finanças tem influenciado a evolução dessa relação. As estratégias das instituições financeiras têm se aprimorado a partir do poder de escolha do consumidor. A necessidade de aprimorar e tornar eficaz os canais de atendimento ao cliente tem sido o principal impulsionador dos avanços tecnológicos do setor.

Para realizar serviços bancários os consumidores até há alguns anos atrás utilizavam apenas agências físicas. Atualmente, diversos canais de comunicação estão sendo utilizados para atender melhor e de forma personalizada cada cliente, esses canais vêm sendo aperfeiçoados, de forma a dar maior velocidade, segurança e conforto no atendimento.

O acesso crescente aos smartphones tem contribuído para os avanços na diversificação dos canais, plataformas que visam atender seus clientes em qualquer lugar do país e do mundo oferecem uma experiência que gera um grande valor, o quem tem sido um grande anseio da população. O setor bancário é um dos poucos que tem conseguido atender as necessidades atuais sem se descuidar do atendimento físico.

Resultados

Dados consolidados pela consultoria Deloitte na pesquisa Tecnologia Bancária 2017 concluiu como consolidada e irreversível a opção dos brasileiros pelos canais digitais. Segundo a pesquisa, entre 2011 e 2016 o uso do mobile teve incremento de expressivos 21.800% - saiu de 100 milhões de acessos em 2011 para 21 bilhões em 2016 [2].

O mesmo estudo mostrou que as operações bancárias realizadas pelo mobile banking (incluindo movimentações financeiras e transações sem movimentação financeira) registraram crescimento de 37% no ano passado. De um total de 71,8 bilhões de transações feitas no país, 25,6 bilhões foram feitas pelos aplicativos bancários de smartphones, totalizando 35% do total [2].

Esse meio digital tornou-se o preferido pelos brasileiros em 2016, quando as operações pelos *smartphones* ultrapassaram as feitas no sistema Internet Banking, agências e terminais de autoatendimento pela primeira vez.

Segundo a Deloitte, as transações com movimentação financeira nos *apps* bancários passaram de R$1,0 bilhão para 1,7 bilhão no ano de 2017. Outros resultados obtidos na pesquisa também impressionam: o canal *mobile banking* registrou 225 milhões de contratações de crédito no ano passado, alta de 141% na comparação com 2016. Os clientes bancários também realizaram 889 milhões de pagamento de contas em 2017, um crescimento de 85% em relação ao levantamento anterior [2].

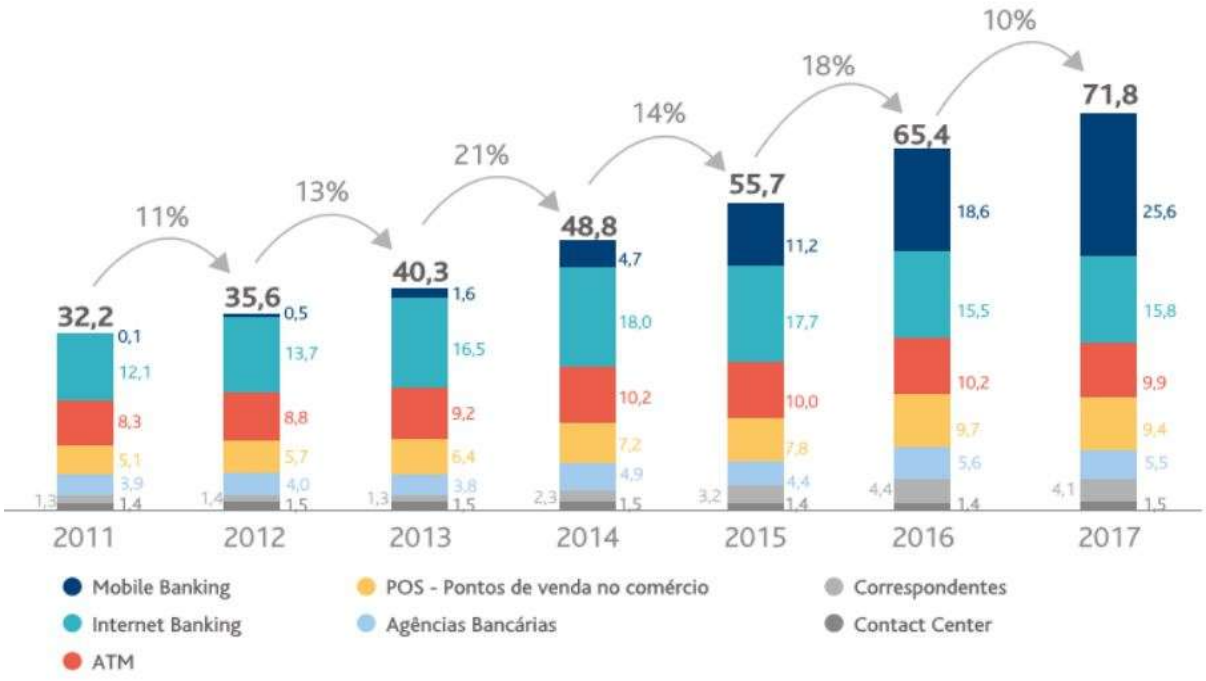

Figura 1 – Evolução das transações bancárias (em bilhões de transações)

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia bancária 2018

Ainda que a Figura 1 evidencie o volume e crescimento das transações bancárias, convém destacar que as instituições financeiras têm suas próprias questões, como as trabalhistas, que são entraves para o avanço tecnológico da era digital, uma vez que gera desemprego. Além disso, segundo uma pesquisa da Cedro *Technologies* (abril/2018) apenas um quarto das instituições financeiras estão em processo avançado de transformação, e o problema principal é a cultura da organização e falta de conhecimento dos funcionários [3].

Discussão

A consumerização tem modificado substancialmente o comportamento do cliente bancário, que demanda serviços cada vez mais ágeis, precisos, de melhor qualidade e com custo menor. O produto bancário é considerado uma *commodity* e a concentração do mercado tem feito a competição entre os bancos se voltar muito para o preço.

Neste contexto, outras empresas de tecnologia de consumo como Amazon, Apple, Google e Samsung têm desenvolvido capacidades digitais que permitem uma exploração de novos negócios, como na indústria bancária com soluções de crédito, pagamentos e controle financeiro [4]. Porém segundo pesquisa da Cedro Technologies uma em cada cinco

instituições destacou que parceiros externos e fornecedores apresentam limitações técnicas na oferta de tecnologias neste momento [5].

As opções para as empresas do futuro se dão na combinação de duas direções: o design dos negócios e o conhecimento do consumidor final, o que definirá seu papel no ecossistema. Peter Weill menciona: “Num ecossistema é difícil dizer onde uma empresa começa e outra termina, porque são parceiras”, “os negócios estão se movendo das cadeias de valor para os ecossistemas”. [6]

Um modelo de negócios digital descreve como sua empresa vai engajar digitalmente seus clientes para gerar valor. O desafio de negócios é como distribuir os produtos nos canais: o produto certo para o cliente certo, no canal certo. [6]

Conclusões

A falta de conhecimento de tecnologias dentro das instituições financeiras abre um novo nicho de mercado para empresas de tecnologias e startups, para oferecer as instituições consultoria tecnológica ou serem concorrentes, levando ao consumidor uma nova opção de consumo no setor financeiro. O consumidor, de forma geral, vem contribuindo para esta evolução, exigindo mais comodidade e segurança nas plataformas digitais existentes e mostrando estar disposto a abrir mão do convencional.

Portanto, é possível a recomendação de que para competir em negócios que passam por mudanças em grande velocidade, as empresas devem ter agilidade para antecipar as mudanças no mercado e mobilizar ativos e recursos para rápida e eficientemente criar produtos e serviços para clientes existentes e novos.

Referências bibliográficas

1. Pesquisa sobre Fintechs. Disponível em: https://exame.abril.com.br/pme/conheca-as-fintechs-as-startups-que-desafiam-os-bancos/. Acesso em setembro de 2018.
2. Pesquisa de Tecnologia Bancária 2017. Disponível em: <https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202017_final.pdf> Acesso em setembro de 2018.
3. Brigatto, G. – Valor. Disponível em <https://www.valor.com.br/empresas/5651245/transformacao-digital-nos-bancos-esta-so-no-comeco-diz-estudo>. Acesso em setembro de 2018.
4. Pesquisa sobre novos entrantes. Disponível em: https://link.estadao.com.br/blogs/seu-bolso-na-era-digital/o-banco-da-amazon/. Acesso em setembro de 2018.
5. Equipe Cedro – A Necessidade de reinvenção digital. Disponível em <http://blog.cedrotech.com/materiais-gratuitos/>. Acesso em setembro de 2018.
6. WEILL, P. – Sessão Executiva para o Banco do Brasil – Programa de transformação digital nos negócios MIT Sloan, Set/2014.