



Pedro Nico Rodrigues

08.07.2020 / 16:42

---

A banca tradicional como a conhecíamos já não existe. Agora temos entidades bancárias e não bancárias que, mesmo dispersas geograficamente, nos podem fornecer os serviços que necessitamos quase instantaneamente.

Os consumidores estão cada vez mais exigentes e procuram produtos diferenciados e sobretudo digitais, que respondam rapidamente às suas necessidades. Esta nova realidade dá a possibilidade aos consumidores de escolherem a entidade que melhor responde às suas exigências pessoais de forma informada.

---

Assim, é indispensável que também no setor da banca exista uma modernização e uma aceleração dos processos de inovação, que acompanhem esta crescente tendência, para conseguirem oferecer aos seus clientes os produtos e serviços que estes procuram.

Neste sentido a CGI realiza vários encontros, com clientes, com o intuito de entender melhor quais os desafios que estes enfrentam. Anualmente, acontecem reuniões com os vários clientes, para compreender as suas perspetivas sobre as tendências que afetam as suas empresas, incluindo, prioridades de negócio e de TI, *budgets* e planos de investimento.

Em 2019, realizámos entrevistas com 1.550 clientes, de 15 indústrias e subindústrias, que indicaram que a transformação digital e a modernização das áreas de TI, são as tendências fundamentais para responder às expectativas dos clientes, mas também, para conseguirem impulsionar os seus planos de negócio.

Estas entrevistas proporcionam um maior conhecimento dos vários setores, para que se possa aprofundar as variações que existem entre eles. Embora observemos várias semelhanças entre os setores em que atuamos, reconhecemos que os clientes sentem diferentes desafios no contexto dos seus setores, da sua geografia e da sua cultura organizacional.

A banca privada continua a enfrentar desafios na transformação digital, tentando gerir e evoluir com eficiência em vários canais, alcançar pessoas demograficamente diferentes e investir em tecnologias emergentes, para que assim se consigam posicionar na frente de um mercado cada vez mais competitivo.

Muitos bancos investiram na implementação de tecnologias digitais para fornecer os produtos, os serviços e as experiências que os clientes exigem, no entanto, muitos ainda estão a gerir os seus negócios como antes, e como resultado, não estão a desfrutar dos resultados prometidos pela digitalização.

Através das entrevistas conduzidas, foi possível identificar as três principais tendências, para o setor da banca, estas incluem o aumento da adoção da transformação digital como canal principal, seguido pela criação de uma reforma na regulamentação e, por último, a tensão que a transformação digital exerce na infraestrutura herdada. Curiosamente, a adoção da transformação digital subiu significativamente de lugar, ou seja, de quinto lugar em 2018 para o primeiro lugar em 2019.

Acreditamos que estas tendências, quando combinadas, refletem o desejo dos clientes de levar os consumidores a canais “*always-on*”, com uma boa relação custo-benefício, além de cumprir com os crescentes requisitos de regulação.

Melhorar a experiência *end-to-end* do cliente é a principal prioridade de negócio citada pelos bancos privados, seguida pela aceleração dos programas de transformação digital, voltados para o consumidor, e também pela proteção do banco e dos seus consumidores. A proteção continua a ser uma prioridade devido à importância que tem para os consumidores poderem confiar nas instituições bancárias.

Em relação às prioridades de TI, impulsionar a entrega de forma mais ágil e rápida é a prioridade número um, seguida pela salvaguarda do banco por meio do investimento em conformidade com a regulação e com a segurança cibernética, mas também pela transformação voltada para o consumidor.

Vivemos um período atípico que influenciou de forma significativa a nossa atividade no imediato. No entanto, dos resultados das entrevistas realizadas em 2020, antes e durante a pandemia, continuamos a obter um total alinhamento com as tendências de transformação digital e melhoria das experiências de cliente, potenciados pelo incremento substancial das interações à distância. Assistimos a um acelerar da disponibilização de soluções digitais, que em muitos casos tinham planos de investimento a vários anos, e a uma pressão sobre os custos que potenciam ainda mais os planos de Automação Inteligente que os *players* do setor, em maior ou menor escala, têm ou vão pondo em marcha.

*Pedro Nico Rodrigues, Director Consulting Services of Financial Services Sector | CGI*