

Nos últimos anos dois anos, o cenário do setor bancário se modificou aceleradamente. A chegada das Fintechs e novos players, a digitalização de processos e pagamentos, a rápida adoção de inovações e tecnologias, a escalada de investimentos em cyber segurança, além, claro, do fenômeno da pandemia se tornaram desafios a serem vencidos pelos gestores. À medida que 2021 foi um ano de transição, em que todo o setor avançou rumo ao chamado Banking 4.X.1, também foi um ano de consolidação das organizações.

Em um ambiente tão complexo, o [Capgemini Research Institute](#) desenvolveu o estudo [Top Trends Retail Banking](#), que aponta as 10 principais tendência para 2022 como forma de ajudar os gestores a se posicionarem melhor em meio a tantas variáveis.

“O ecossistema de banking tem se tornado muito complexo e competitivo com a entrada da Big Techs e das Fintechs. São empresas que já nasceram nativas digitais e têm uma facilidade maior em apresentar novos serviços. Por outro lado, as instituições tradicionais estão mais maduras para oferecerem opções do mundo financeiro mais aberto e transparente. Isso para citar apenas alguns aspectos de universo tão rico de informações e transformações. O Top Trends vem como um guia para mapear tudo o que as instituições que operam neste meio precisam entender como prioridade para este ano”, explica Roberto Ciccone, vice-presidente Financial Services da Capgemini Brasil.

Ainda de acordo com o executivo, a hiperpersonalização no atendimento e no oferecimento de serviços e produtos é uma realidade. “As instituições que dominarem o ecossistema de dados dos clientes, conseguirão, por meio dele, estabelecer um relacionamento mais verdadeiro e profundo com seu correntista. Isso impactará em fidelização em um segmento extremamente competitivo e em maior consumo de produtos e serviços de sua instituição por parte deste consumidor”.

Fábio Cossini, Líder de Soluções para Bancos da Capgemini Brasil, destaca que outros fatores igualmente importantes também devem receber atenção especial dos gestores e irão influenciar os clientes a optarem por qual instituição irão trabalhar e colocar seus investimentos. “O Top Trends aponta que adesão às práticas ESG, investimentos em cyber security, experiência de pagamentos mais fluidos, agências totalmente digitais e com tecnologia mais intuitiva serão decisivos para consolidação e conquista de mercado.

O estudo dividiu as 10 tendências em 4 pilares, classificando-as de acordo a afinidade e a prioridade de implementação:

Interrupção de mercado

- 1 - As linhas indefinidas entre Super FinTechs e Bancos
- 2 - Bancos dobram a transformação de custos para melhorar a saúde financeira

Criando e habilitando novo valor

- 3 - O Banking-as-a-Service pode desbloquear o potencial de mercado latente
- 4 - Banco na nuvem para desbloquear novas fronteiras de valor
- 5 - O poder por trás da era experiencial Banking 4.X: ecossistemas de dados emergentes
- 6 - Os pioneiros construirão subsidiárias apenas digitais para permanecerem relevantes e resilientes na era FinTech

Segurança e Sustentabilidade Empresarial

- 7 - A cibersegurança está se tornando um diferencial competitivo para os bancos

8 - Bancos devem acelerar sua transição para se tornarem empresas centradas no planeta

Novos horizontes/evolução da indústria

9 - Projetos e exploração 5G para acelerar

10 - DeFi (Decentralized Finance) - nindo a próxima evolução bancária

Ciccone ainda ressalta que o estudo traz não só as tendências para este ano, mas há uma análise mais futurística dentro do último pilar ao falar sobre como a adoção da tecnologia 5G irá acelerar ainda mais as transformações no setor em virtude do maior volume de troca de dados e o chamado Decentralized Finance (DeFi) que apresentará novas formas de utilizar o capital parado.

“O 5G irá impactar profundamente a relação consumidor-banco. As agências serão cada vez mais digitais, produtos e serviços com realidade virtual, maior transparência na parte financeira, aplicações antifraude com reconhecimento facial, entre tantas outras inovações. Já o DeFi é uma tendência voltada para maior acessibilidade e interoperabilidade com o objetivo de colocar o capital parado pra trabalhar. Serão novas fronteiras de monetização de capital, como adoção de cryptos moedas, por exemplo”

O Top Trends Retail Banking é produzido anualmente pela Capgemini. Para ter acesso ao material completo, [clique aqui](#).

Fonte: Capgemini, em 26.04.2022.