



Ainda na linha de pesquisas da visão geral de mercado, essa aqui da Deloitte também merece ser lida:

<https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/financial-services/articles/digital-banking-maturity.html>

Dispensa comentários que a estratégia digital é chave (há alguns anos) para os bancos, mas é sempre legal ver sob a ótica de números/resultados o que significa buscar a excelência nisso (comparativamente aos pares menos digitalizados), como o ROE 1,5 pp superior.

Outros pontos que me chamaram a atenção:

- 1) Aumento geral da digitalização em diversos produtos ao longo da cadeia de valor. Isso se percebe a cada dia enquanto clientes.
- 2) Bancassurance entre os processos end-to-end com maior avanço na digitalização e entre os líderes digitais, é uma das famílias de produto de maior diferenciação versus os menos digitais. Por razões óbvias, isso muito me interessa atualmente.
- 3) Finalmente os bancos (que têm tido seu mercado tão atacado por entrantes das mais diversas indústrias) parecem estar agora contra-atacando. Gostei da expressão do estudo para isso (“Beyond Banking”), com os apps atuando como “super apps” (o que casa com uma das tendências do Gartner).
- 4) Até tive a curiosidade de buscar nos apps que tenho conta e encontrei muitas das opções de variedade de serviços e produtos apontados no estudo (outros ainda não são uma realidade por aqui):
  - Compra de passagens para transporte público (esse eu desconheço por aqui)
  - Estacionamento e pedágio (esse eu encontrei e sou usuário há tempos)
  - Pagamento de taxas governamentais (aqui creio que já é algo que temos há anos)
  - Pagamento de contas (igualmente muito antigo por aqui)
  - Compra de ingressos para shows e eventos (dentro de apps eu não acho comum)
  - Integração com serviços de saúde (igualmente não encontrei por aqui)
  - Marketplaces (acho que isso a maioria dos bancos possuem nos apps, embora tenho dúvidas sobre as vantagens de preços versus os apps de retails)
- 5) Adotando as melhores práticas de usabilidade e recursos mobile comuns em outros tipos de apps, como comunicadores e redes sociais. De fato, os apps estão cada dia mais caprichados e próximos de apps de serviços nativamente digitais.