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.