



1-21 →  
Wall S

# Capacitar a Indústria dos Serviços Financeiros

Como a transformação digital cria novas oportunidades

## Introdução

A indústria dos serviços financeiros tem evoluído muito ao longo dos últimos anos. Se, por um lado, questões como condições económicas, rentabilidade do consumidor, pressão da competição e necessidade dos clientes têm contribuído para que essa evolução seja premente, por outro, a revolução tecnológica para o digital tem-na impulsionado.

A digitalização global, combinada com as mudanças que estão a acontecer no setor, exige que o modelo de negócio atual dos serviços financeiros seja transformado. E essa transformação, orientada na personalização das ofertas e experiências conectadas, da implementação de *smart workplace*, da criação de novas fontes de rendimento com sistemas inteligentes, são apostas na recuperação da confiança e da fidelidade dos clientes.

Com a Microsoft e o nosso ecossistema de parceiros e de startups, as organizações financeiras podem agora converter dados em informação, transformar ideias em ações e fazer da mudança uma nova oportunidade.

## Um cenário em rápida evolução

- 64% dos clientes bancários dizem que não são satisfatoriamente contactados<sup>1</sup>
- 17% dos clientes visitaram, pelo menos uma vez, o seu balcão em 2015, em oposição aos 52% em 2010<sup>2</sup>
- 41% dos portugueses recorre à internet para aceder ao seu banco online<sup>3</sup>
- 39% dos consumidores diz que não encontram produtos financeiros que respondam às suas necessidades<sup>1</sup>
- 87,9% dos clientes bancários dizem que confiam, pelo menos em parte, nas empresas de *fintech*<sup>4</sup>
- 54,9% dos consumidores diz que mais facilmente recomendava serviços *fintech* que o seu banco<sup>4</sup>

1. Gartner 2016

2. EFMA

3. Eurostat. Community survey on ICT usage in Households and by Individuals ,2015

4. CapGemini World Retail Banking Report 2016



## Desafios da Indústria

### *Segmentos de consumidores*

- Séniores com poder económico
- *Millennials*

### *Modelo de relacionamento*

- Consultor pessoal

### *Rentabilidade*

- Erosão da rentabilidade do negócio do retalho
- Aumento dos custos regulatórios
- Margens baixas nos produtos tradicionais

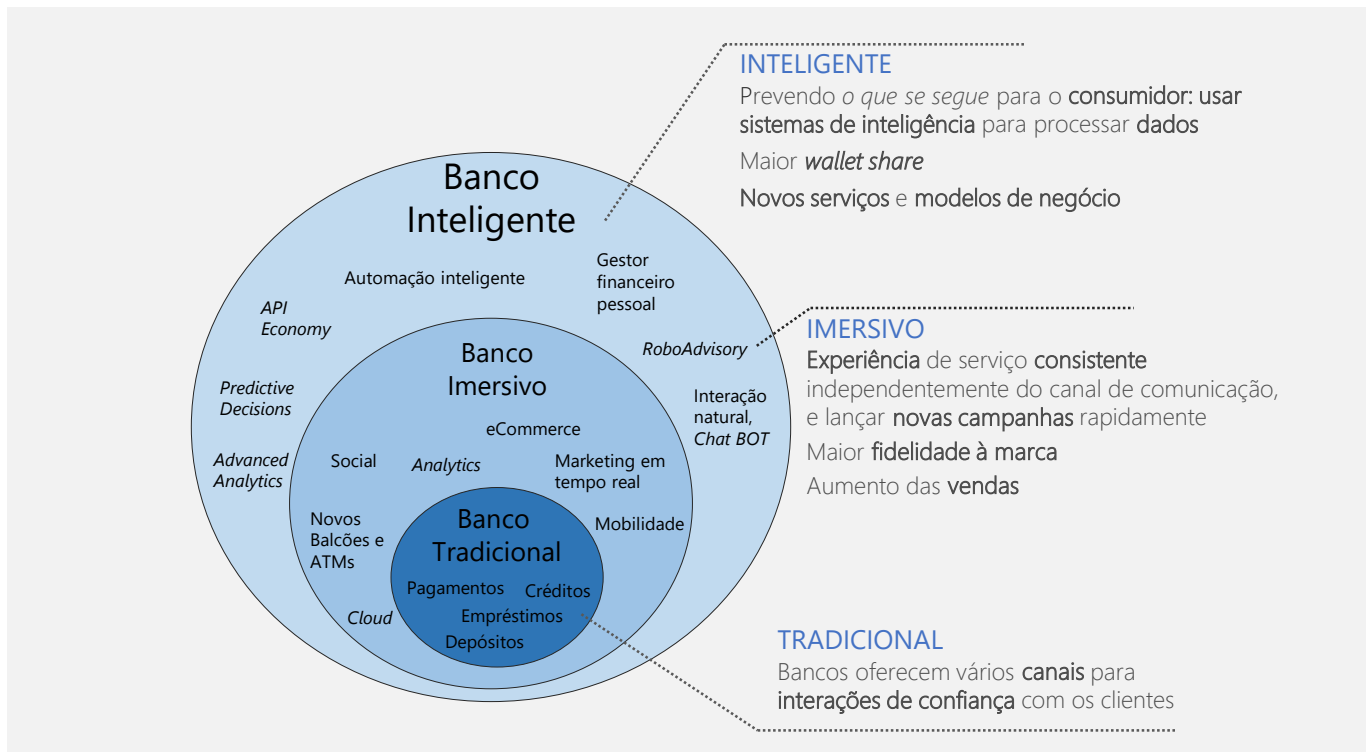
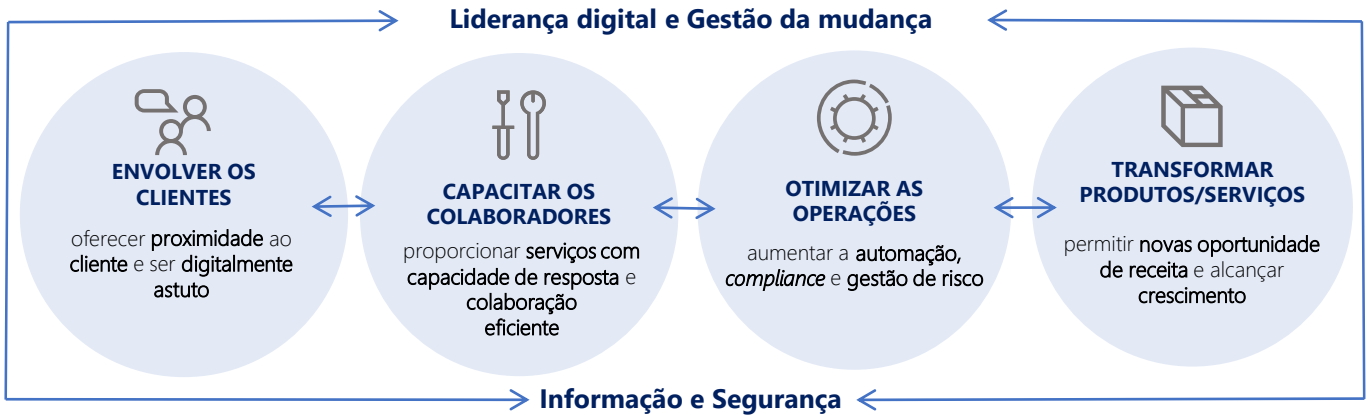
### *Processos*

- Diminuir a complexidade dos processos internos

### *Fidelidade*

- Aumentar a fidelidade e envolvimento dos clientes

# Visão de transformação digital da Microsoft



## Referências da Indústria

Personalizar o serviço através do histórico de interações



O METRO BANK utiliza ferramentas baseadas na cloud para se envolver com os clientes em canais sociais, entender as suas necessidades e fornecer interações personalizadas que são a marca do seu negócio ([toda a história aqui](#))

Inovar a próxima geração de experiências bancárias



A MBANK desenvolveu uma nova sucursal bancária que oferece uma mistura de ferramentas de auto-atendimento e de banco digital, usando sensores de movimento e vídeo para envolver clientes e facilitar o serviço ([toda a história aqui](#))

Trabalhar com os clientes, em qualquer lado, em qualquer dispositivo



WESTPAC desenvolveu uma versão interativa, touch-based da ferramenta de planeamento financeiro, anteriormente em papel, e deu aos seus consultores tablets, de forma a melhor servirem os clientes ([toda a história aqui](#))



Imaginar. Concretizar. Experimentar.

↘ [portugaldigital@microsoft.com](mailto:portugaldigital@microsoft.com)