

21 A 23 DE JUNHO TRANSAMERICA EXPO CENTER SÃO PAULO - SP

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE NOS SERVIÇOS FINANCEIROS

FEBRABAN





12a. EDIÇÃO DO RELATÓRIO GLOBAL DE BANCOS DE VAREJO DA CAPGEMINI

World Retail Banking Report : em parceria com



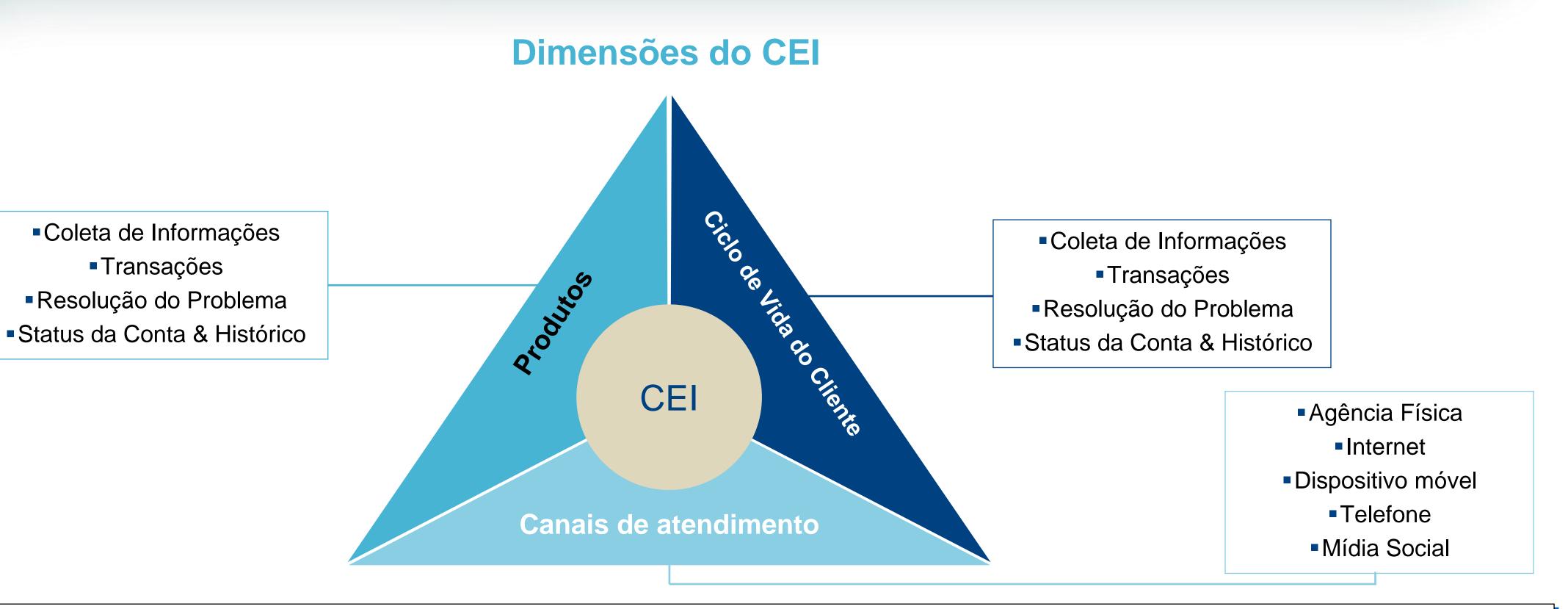


Índice de Experiência do Cliente - CEI

+16.000 clientes
+140 executivos do setor
32 países
6 regiões



O ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE – CEI ANALISA 80 *PONTOS DE CONTATO DIFERENTES*



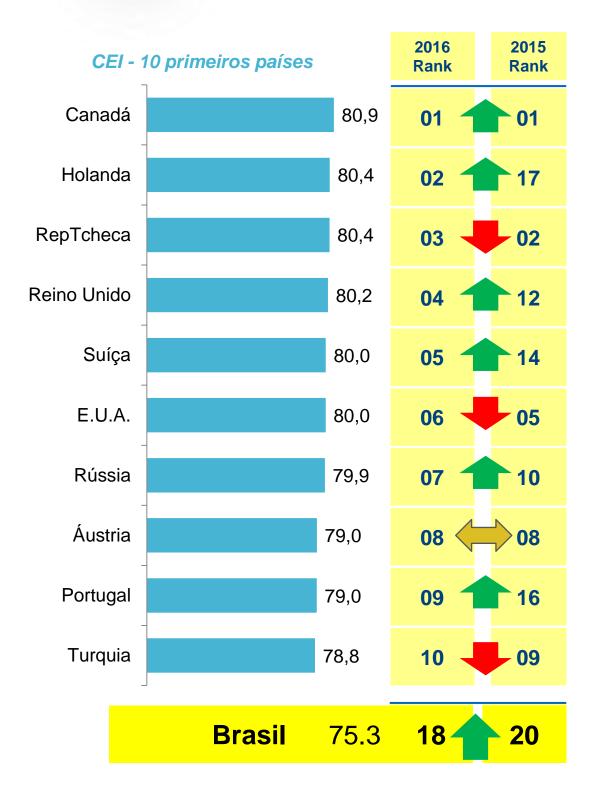
O CEI fornece uma compreensão granular do que impulsiona sua experiência positiva

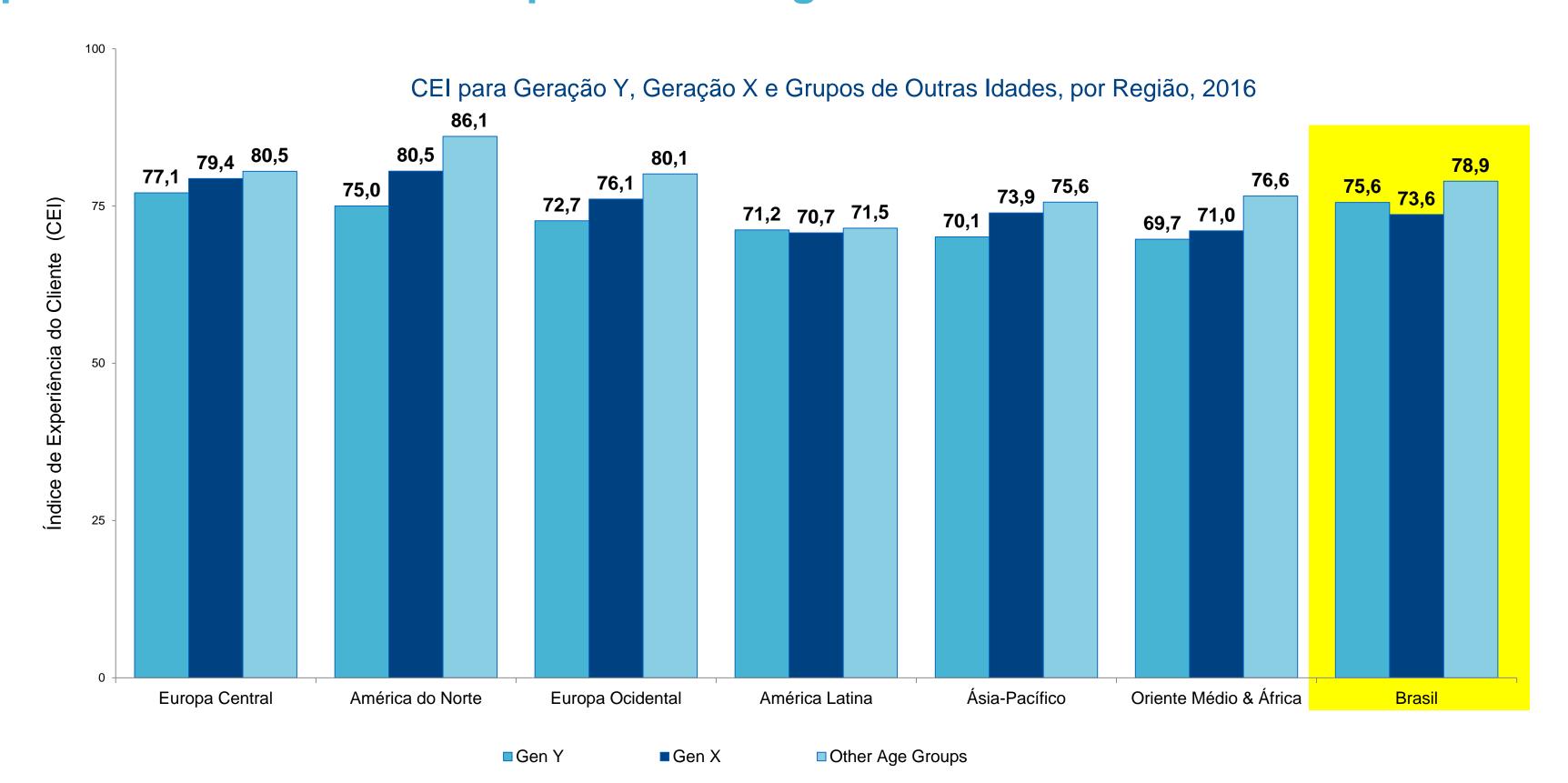


O CEI DO BRASIL SUBIU 2 POSIÇÕES: 18º LUGAR TENDO A GERAÇÃO X O MENOR CEI DO BRASIL



O aumento do CEI foi de 2.9 no âmbito global e de 4.2 no Brasil
Os investimentos feitos pelos bancos em suas capacidades digitais é a razão desse crescimento





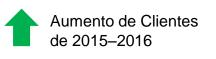


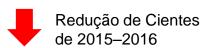
OS DISPOSITIVOS MÓVEIS GANHAM ESPAÇO EM DETRIMENTO DOS DEMAIS CANAIS



Clientes que utilizam os canais ao menos semanalmente 2015–2016









PERCENTUAL DE CLIENTES FAZENDO USO DAS FINTECHS NO BRASIL É MAIOR DO QUE A MÉDIA GLOBAL (63%)

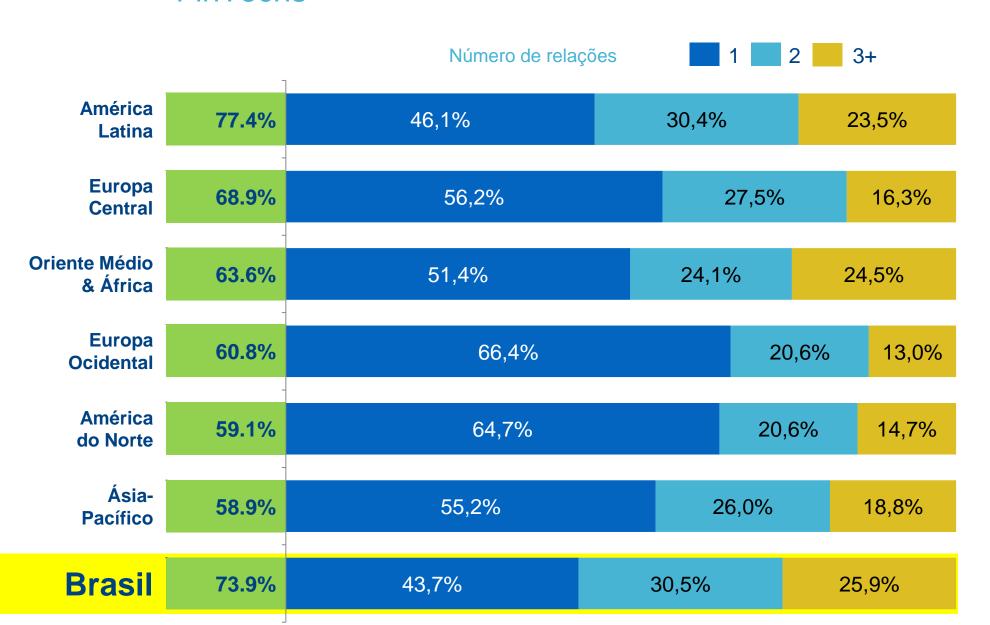
No Brasil, 60,8% dos clientes têm total confiança em seu banco primário, enquanto 47,4% disseram confiar em sua FinTech.



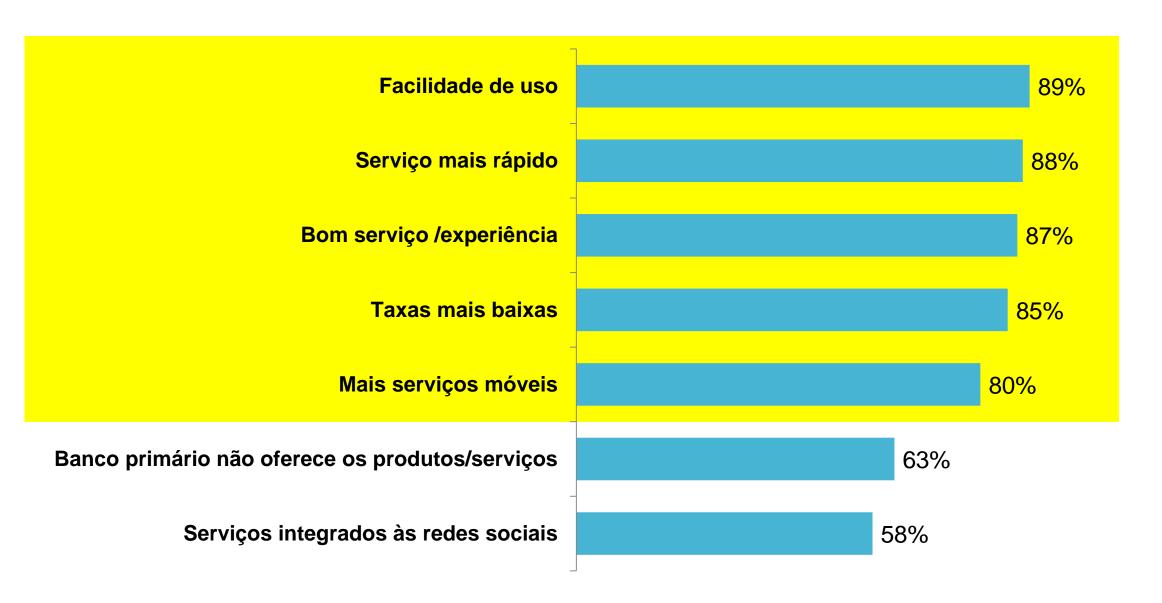
Apesar de clientes brasileiros terem maior confiança em seus bancos primários, eles são mais propensos a indicar um amigo para sua empresa FinTech (69% em comparação com 48% para os bancos).

Adoção FinTechs

Relacionamento cliente com FinTechs



Proposta de valor das FinTechs, Brasil, 2016



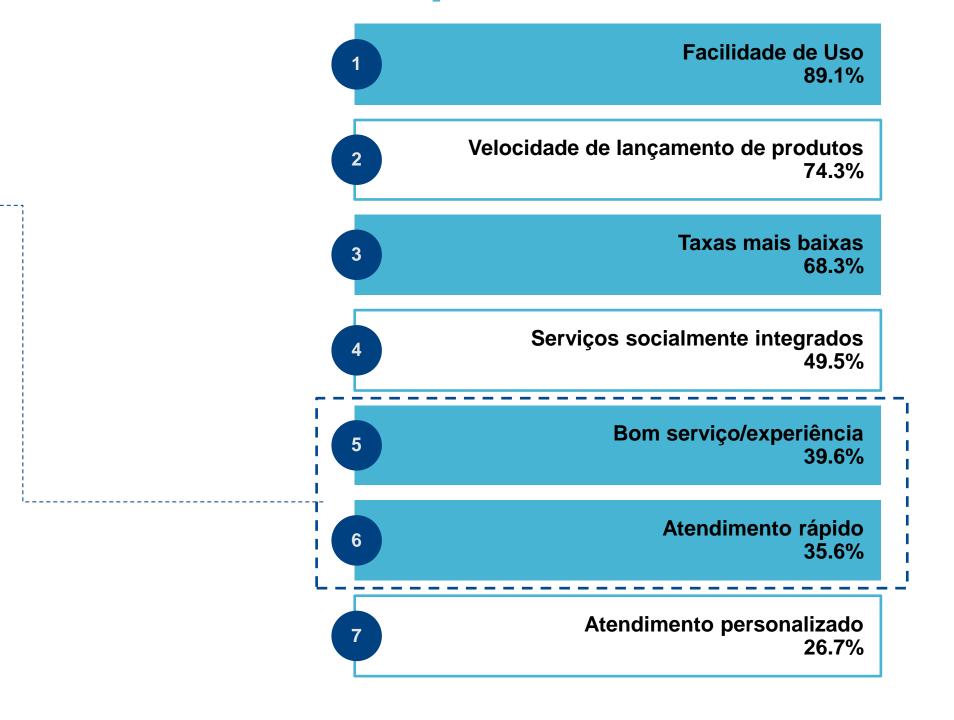


PERCEPÇÃO DE VALOR DAS FINTECHS POR PARTE DOS CLIENTES E DOS BANCOS

Perspectiva dos clientes



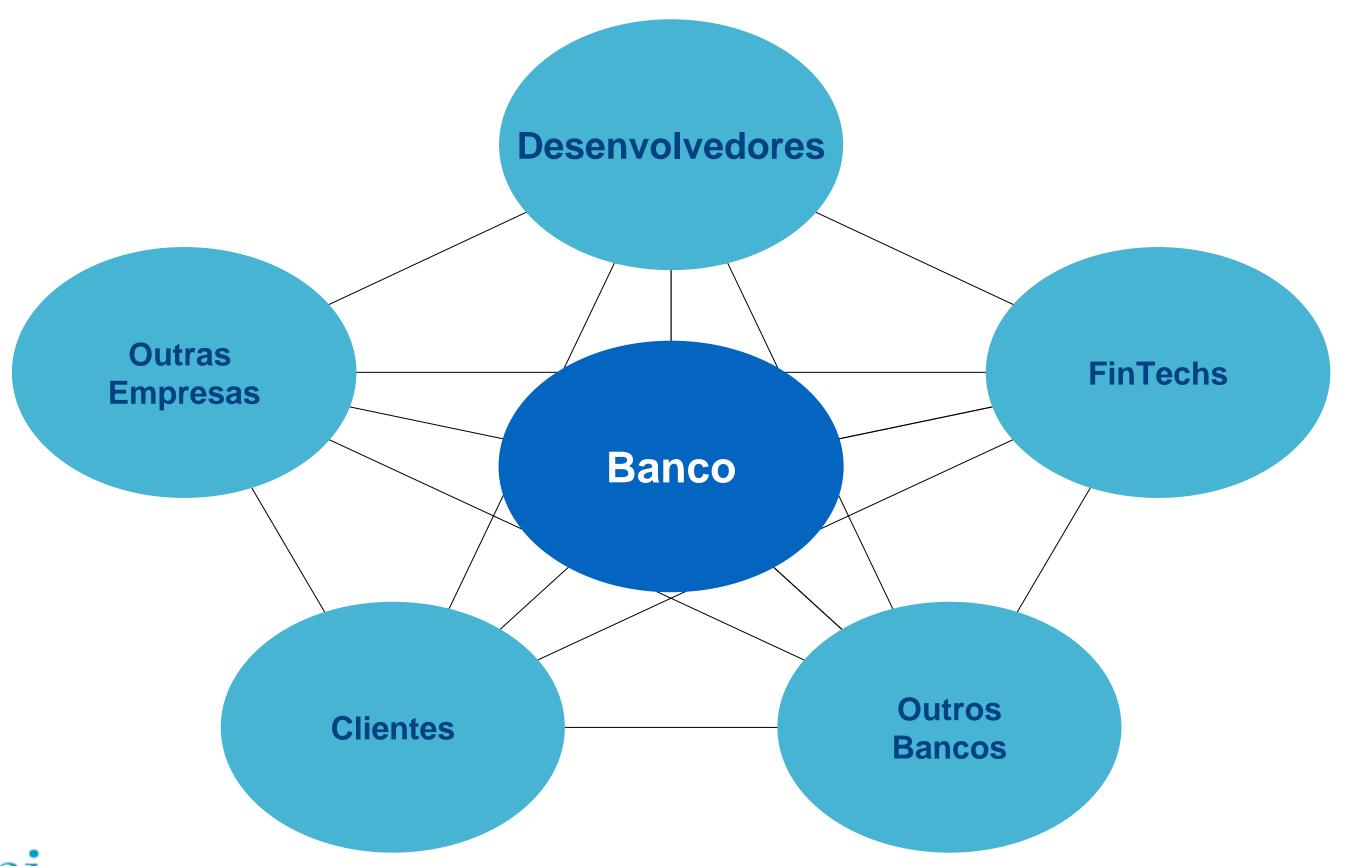
Perspectiva dos bancos





O ECOSSISTEMA DIGITAL PROMOVERÁ A COLABORAÇÃO ENTRE DIFERENTES PARCEIROS

Os bancos precisam desempenhar um papel de liderança nesse novo modelo





DESENVOLVER UM ECOSSISTEMA DIGITAL POR MEIO DA COLABORAÇÃO E COM FOCO NA TRANSFORMAÇÃO AJUDARÁ OS BANCOS A CRESCER LUCRATIVAMENTE

Ecossistema bancário digital

• Faz

A transformação dos sistemas legados é essencial os bancos, a longo prazo:

nova base tecnológica

Serem mais ágeis usando uma

Transformar

 Remover dados duplicados para permitir análises em tempo real

Banco do Futuro

Criar uma estratégia

- Elaborar um plano para desenvolver competências nas áreas identificadas
- Desenvolver
- Comprar
- Colaborar
- Investir estrategicamente

• Fazer parcerias com FInTechs:

Colaborar

- Desenvolver APIS para possibilitar o desenvolvimento e a inovação da aplicação
- Desenvolver serviços usando novas tecnologias

Banco Tradicional

Transformação rumo a um ecossistema bancário digital

prazo.

Identificar

• Identificar as áreas de foco e

para obter competitividade e

desenvolver competências

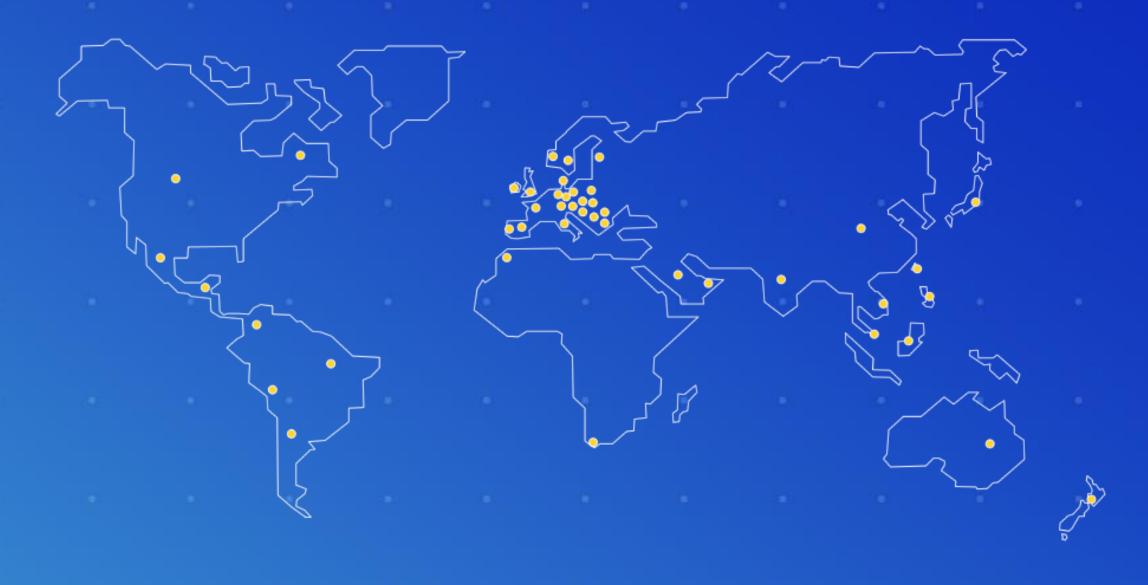
sustentabilidade no longo





About Capgemini

With 180,000 people in over 40 countries,
Capgemini is one of the world's foremost providers
of consulting, technology and outsourcing services.
The Group reported 2014 global revenues of EUR
10.573 billion. Together with its clients, Capgemini
creates and delivers business, technology and
digital solutions that fit their needs, enabling them
to achieve innovation and competitiveness. A
deeply multicultural organization, Capgemini has
developed its own way of working, the
Collaborative Business ExperienceTM, and draws
on Rightshore®, its worldwide delivery model.



www.capgemini.com









