



LATAM RETAIL SHOW CONGRESS & EXPO

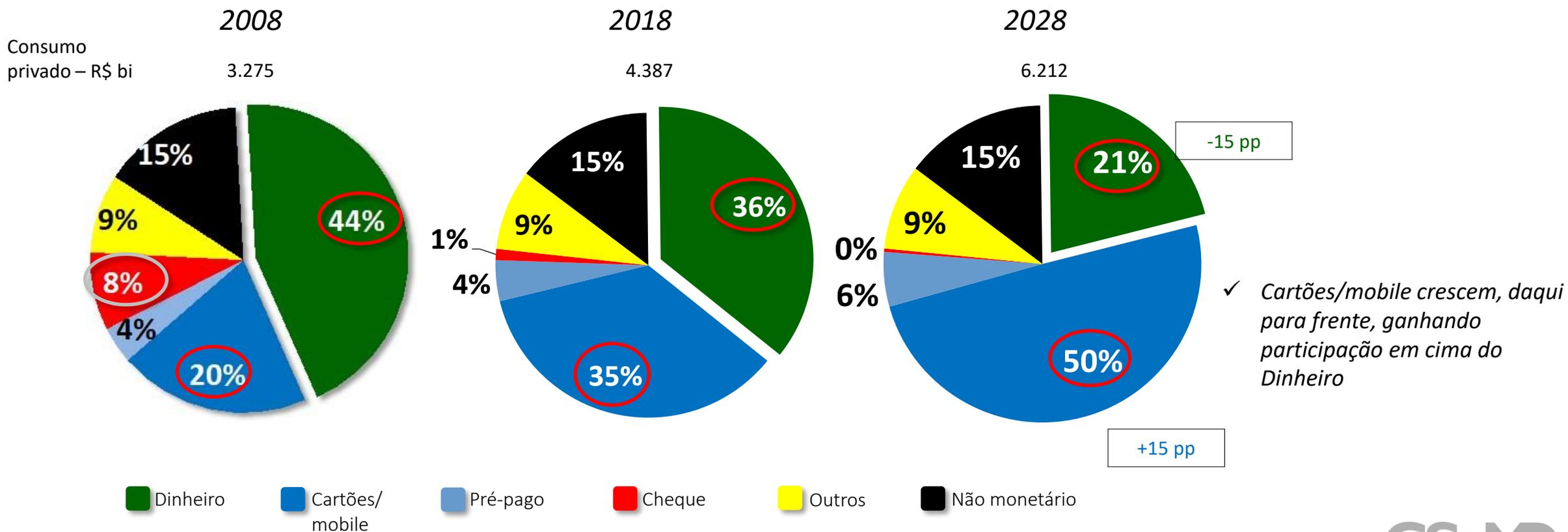
27, 28 e 29 DE AGOSTO DE 2019
EXPO CENTER NORTE, SP

O Varejo e os serviços financeiros: muito além dos meios de pagamento

BOANERGES RAMOS FREIRE / PRESIDENTE / BOANERGES & CIA.

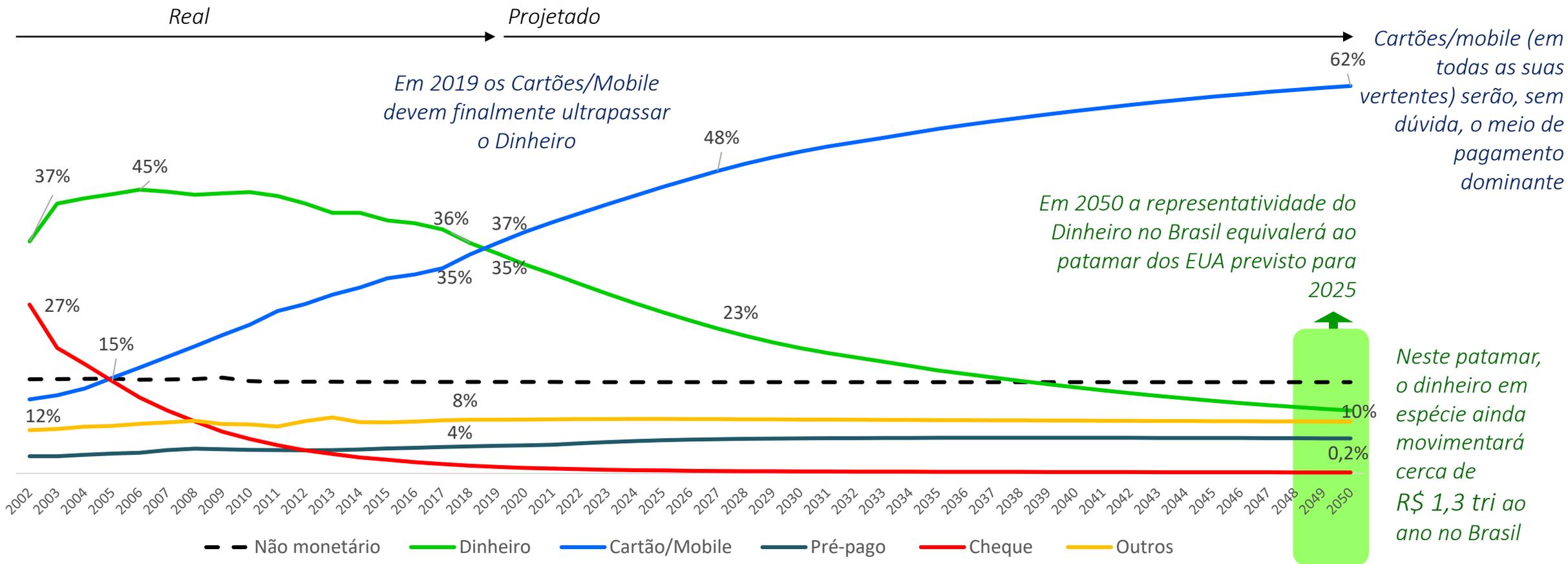
Sem dúvida os meios eletrônicos (em todas suas formas) devem se consolidar como o principal meio de pagamento nos próximos anos

Evolução dos principais meios de pagamento no Brasil
Participação no consumo privado - %



Em um horizonte de mais longo prazo (2050), apostamos que os pagamentos eletrônicos (Cartões/Mobile) serão amplamente dominantes

Evolução dos principais meios de pagamento no Brasil
Participação no consumo privado - %



Valores a preços de 2018

Principais fontes: Banco Central / ABECS / IBGE / Febraban / The Nilson Report
Análises Boanerges & Cia.

Mas o pagamento é apenas uma parte das relações essenciais no mundo de serviços financeiros, e todos vêm passando por profundas mudanças

Compra ↔ Venda



Investimento ↔ Crédito



Risco ↔ Proteção



Lealdade ↔ Recompensa



No Brasil, nas relações de compra e venda, Consumidores e Varejistas estão cada vez mais estreitando suas conexões

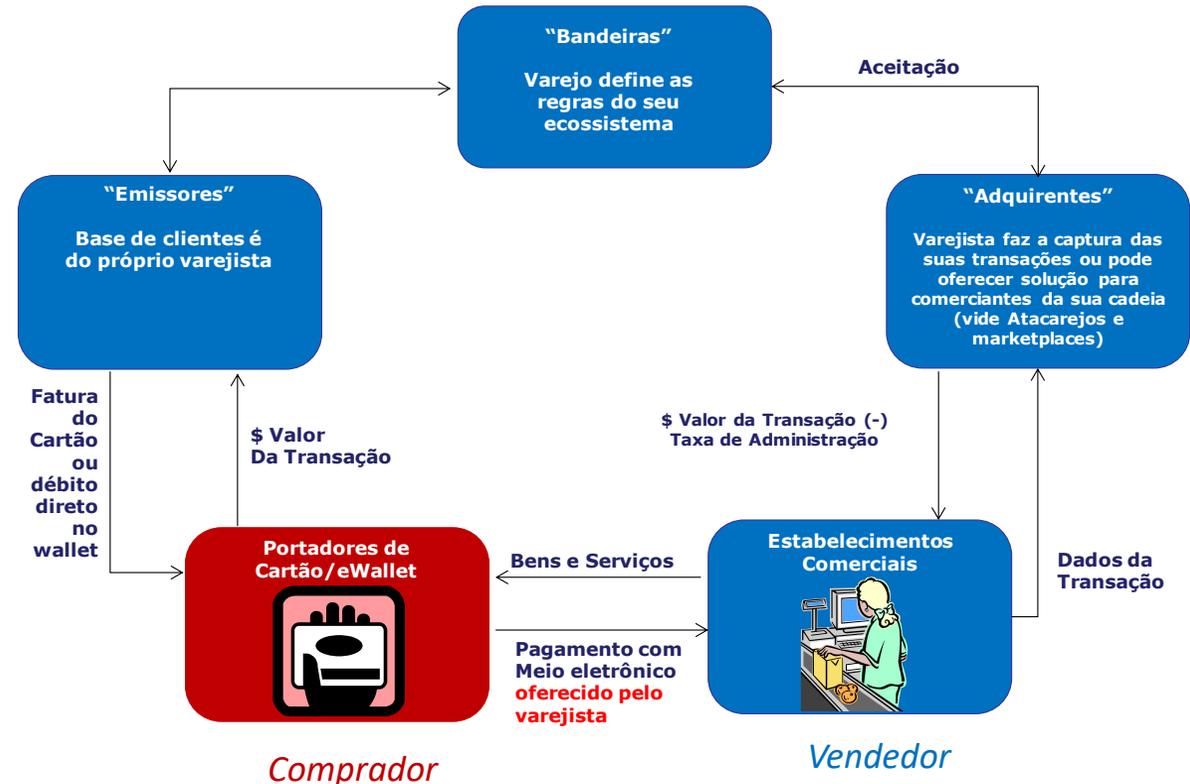
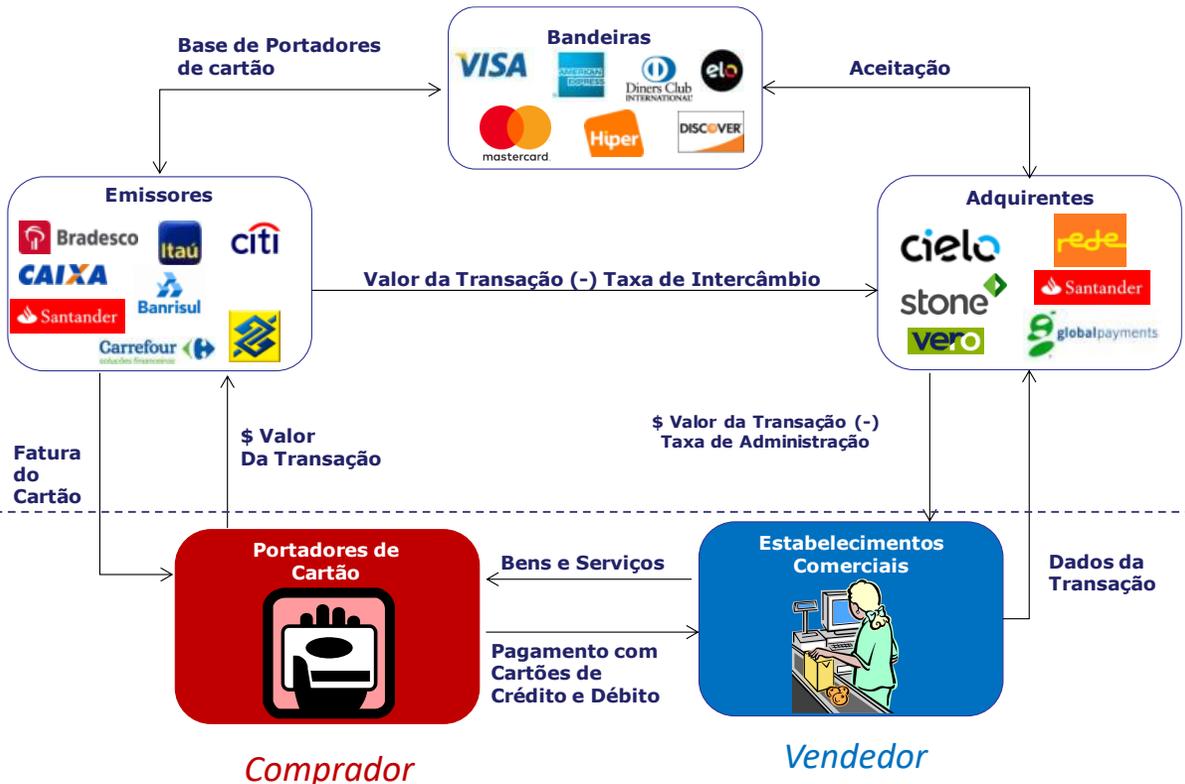
Fluxo tradicional vem se transformando, com os varejistas ocupando espaço dos agentes financeiros

Compra ↔ Venda



Modelo usual, com participação dos agentes financeiros tradicionais

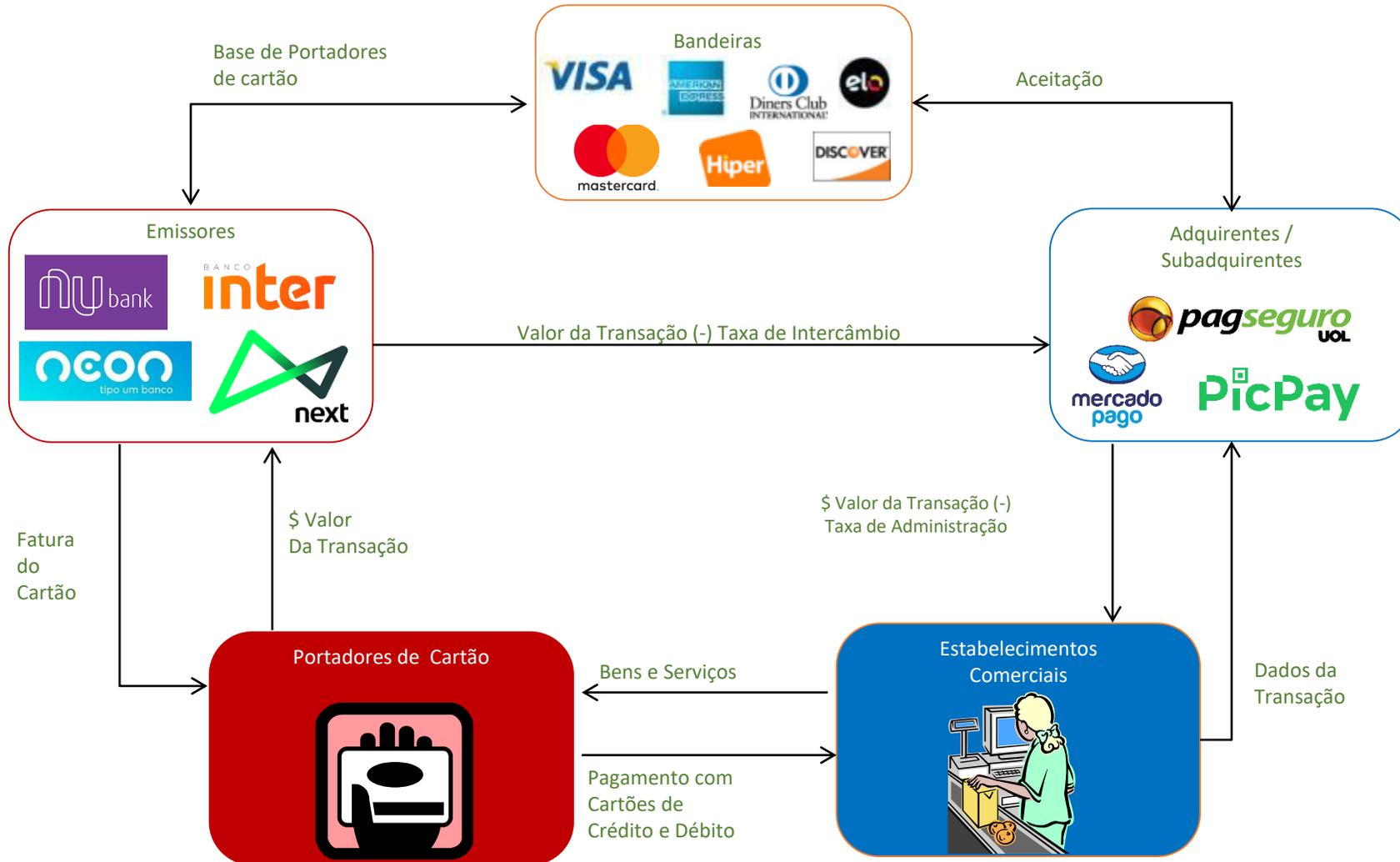
Novos modelos, com varejista oferecendo soluções de pagamento tanto para compradores quanto vendedores



Fintechs aqui também vêm atuando sobre o modelo tradicional, melhorando a experiência tanto do lado Comprador quanto Vendedor

Nova camada de serviços, impactando menos a estrutura da cadeia de valor atual, mas colocando a experiência dos usuários (vendedores e compradores) em foco, com novas soluções

Compra ↔ Venda



Todas estas relações serão valorizadas por práticas cada vez mais sofisticadas de Relacionamento

Lealdade ↔ Recompensa



Com a Experiência do Usuário dando base para as diversas melhorias que estão sendo promovidas, e com uso de tecnologias que tendem a se tornar mais acessíveis, modelos de relacionamento mais sofisticados e eficazes farão parte da jornada do consumidor, antes e depois da compra/pagamento

10 Comportamentos típicos dos Mobile Consumers



O mundo de Serviços Financeiros vai continuar passando por grandes transformações, muito além dos Pagamentos



6 tendências importantes que atravessam os diversos segmentos de serviços financeiros e atingem vários clusters de inovação

1. Infraestrutura simplificada
2. Automatização de atividades de alto valor agregado
3. Redução da necessidade de intermediação
4. Papel estratégico dos dados
5. Produtos especializados e nichados
6. Maior poder na mão do consumidor

Construir uma proposta de valor relevante exigirá trabalhar com diversos aspectos, além do essencial

CUSTOMER VALUE FRAMEWORK BUILDING A VALUE BOX

Reconhecimento se tornou aspecto crítico para qualquer serviço financeiro

INTERPERSONAL

Makes me feel valued

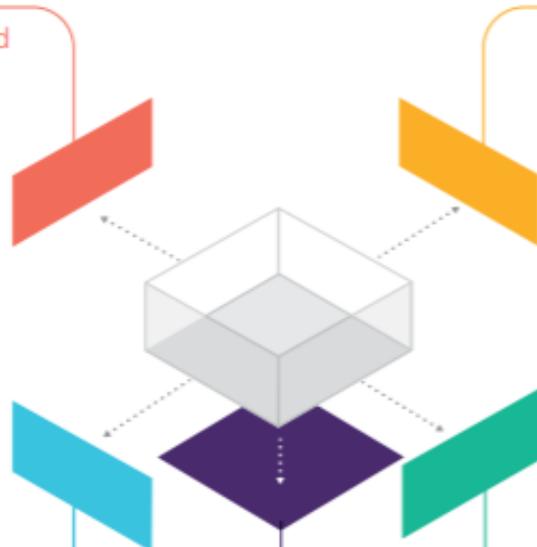
Trust
Recognition
Humanity

EMOTIVE

Is personally fulfilling

Purpose
Freedom
Wellness

A emoção faz a ligação por propósito com o ser humano



SENSORY

Makes me feel good

Magnetism
Pleasure
Ease

O uso dos serviços financeiros precisa agregar prazer para a experiência

SOCIAL

Links me to a broader community

Making a difference
Connecting
Belonging

Conexões sociais são fundamentais para dar o sentimento de pertencimento

FUNCTIONAL

Meets my basic needs

Financial terms
Accessibility
Reliability
Performance
Security

As necessidades básicas são atendidas simplesmente por aspectos funcionais, que já não são diferenciais

Especificamente em Pagamentos, teremos um mundo cada vez mais “Cashless” e com novas trilhas, impactando diretamente as IFs

Cashless World



Mobile
Payments



Streamlined
Payments



Integrated
Billing



Next Generation
Security

Novas experiências do consumidor estão sendo construídas sobre os sistemas de pagamento existentes, e resultarão em mudanças significativas no comportamento dos clientes

Novas trilhas de pagamento



Cryptographic
Protocols



P2P
Transfers



Mobile
Money

O grande potencial de criptomoedas pode ser simplificar radicalmente a transferência de valor (além de outras trilhas), mais do que ser reserva de valor

Impactos para as Instituições Financeiras

- ✓ Possível perda de controle sobre a experiência dos clientes, pela maior integração dos pagamentos
- ✓ Com visibilidade reduzida, ficará cada vez mais difícil se tornar o cartão preferencial dos clientes
- ✓ Emissores vencedores serão capazes de enxergar mais e melhor os padrões de gastos dos clientes e construir uma compreensão mais holística destes para criar ofertas mais competitivas
- ✓ À medida que trilhas alternativas mais eficientes serão adotadas, o papel das IFs como uma parte necessária pode diminuir
- ✓ As instituições financeiras podem enfrentar um novo conjunto de riscos (p.ex. reputação, segurança) e questões regulatórias, conforme participarem de novas trilhas
- ✓ Aplicações dessas tecnologias podem se expandir além das transferências de recursos, modernizando outros serviços financeiros

Portanto, podemos concluir que...

Temos o privilégio de viver um **tempo** tão **significativo** como este

Os **desafios** que se apresentam...

- ✓ *Uma transição entre um mundo que está indo... Mas que ainda se faz presente*
- ✓ *E um novo mundo que ainda está se configurando... E já dá seus fortes sinais*

- ✓ *Não são para os fracos*
- ✓ *Nem para os apegados ao passado, “ao que sempre funcionou”*
- ✓ *Nem para os afoitos, que querem negar o passado e o presente e copiar “o futuro dos outros”*

Portanto, podemos concluir que...

Esse futuro do Mundo de Pagamentos precisa ser construído...

- ✓ *Não virá por decreto, regulação e mera cópia*
- ✓ *Virá com criatividade*
- ✓ *Adoção do que é novo, aprendendo com o passado e assentado no presente*
- ✓ *Consideração da realidade local*
- ✓ *Atenção ao que é essencial...*
- ✓ *...em especial, às relações entre pessoas, que estão na base de base de todos os negócios de Pagamentos, Crédito, Investimentos, Seguros, Fidelização*



LATAM
RETAIL
SHOW
CONGRESS & EXPO

27, 28 e 29 DE AGOSTO DE 2019
EXPO CENTER NORTE, SP

OBRIGADO(A)!

Boanerges Ramos Freire
boanerges@boanergesecia.com.br