

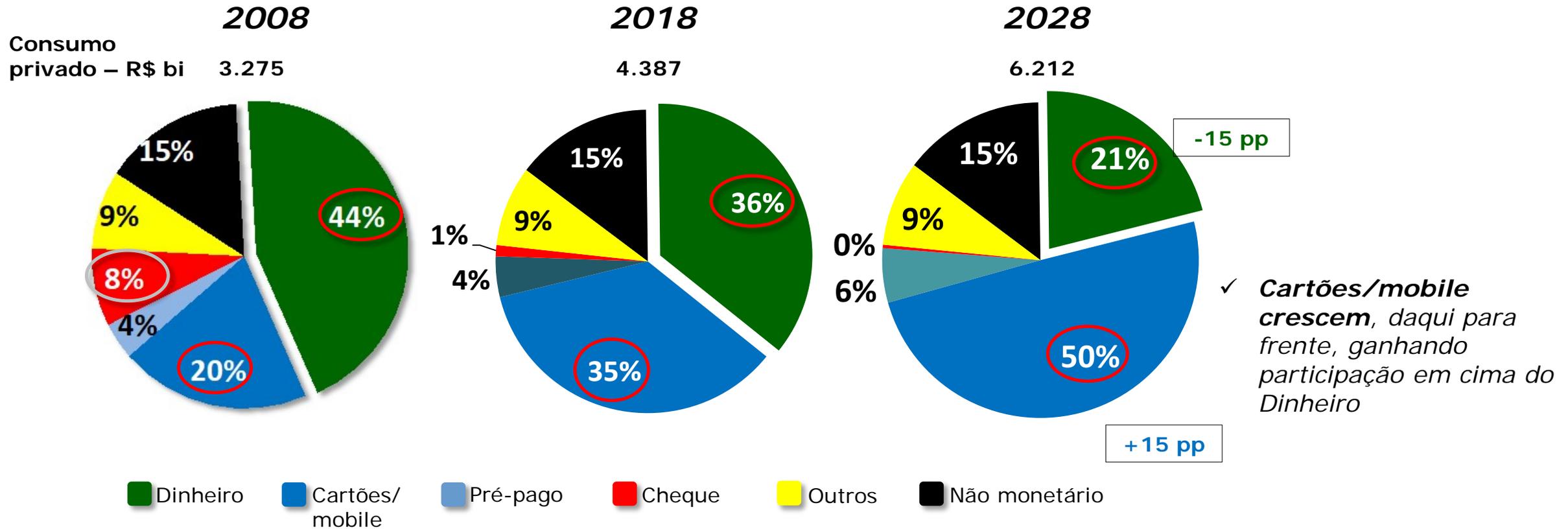


Boanerges & Cia.
Consultoria em varejo financeiro

**INDO ALÉM DE PAYMENTS:
Uma visão do futuro dos pagamentos e dos
serviços financeiros integrados para
consumidores e varejistas**

Sem dúvida os cartões/mobile (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 - %



* 2018: Gastos com cartão

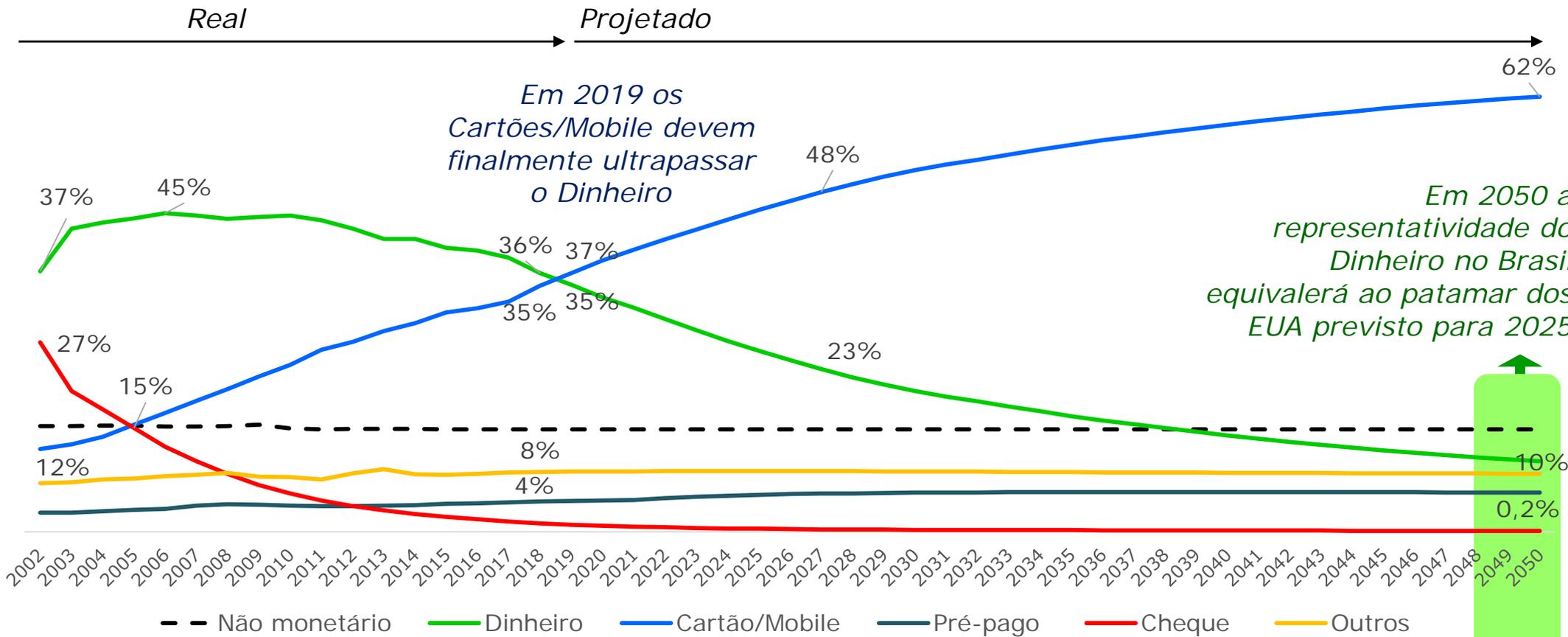
	R\$ bi	%
Crédito (grandes bandeiras)	836	19,0%
Débito (grandes bandeiras)	559	12,7%
Rede (bandeiras nacionais)	47	1,1%
Loja (Private Labels)	115	2,6%
Total	1.556	35,4%

Valores a preços de 2018

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

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 - %



Cartões/mobile (em todas as suas vertentes) serão, sem dúvida, o meio de pagamento dominante

Em 2050 a representatividade do Dinheiro no Brasil equivalerá ao patamar dos EUA previsto para 2025

Neste patamar, o dinheiro em espécie ainda movimentará cerca de **R\$ 1,3 tri** ao ano no Brasil

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



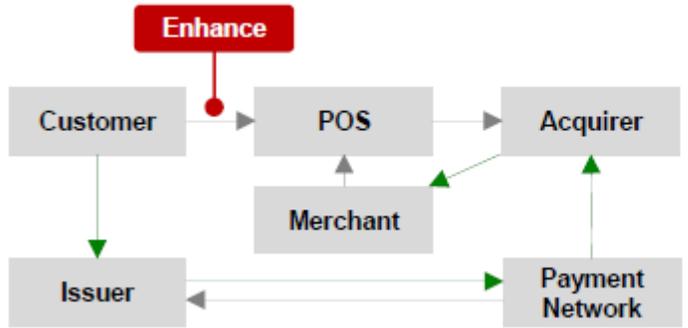
Lealdade ↔ Recompensa



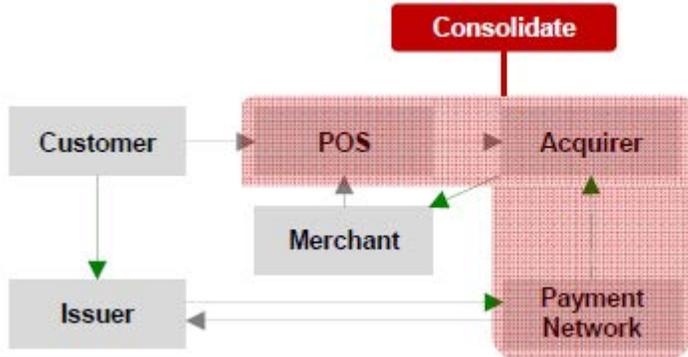
Maioria das inovações em Pagamentos no mundo não necessariamente causa disrupção na cadeia atual, mas melhora a experiência do Comprador e do Vendedor



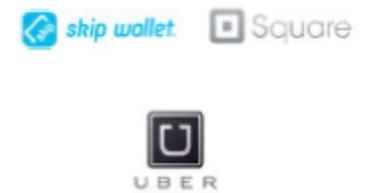
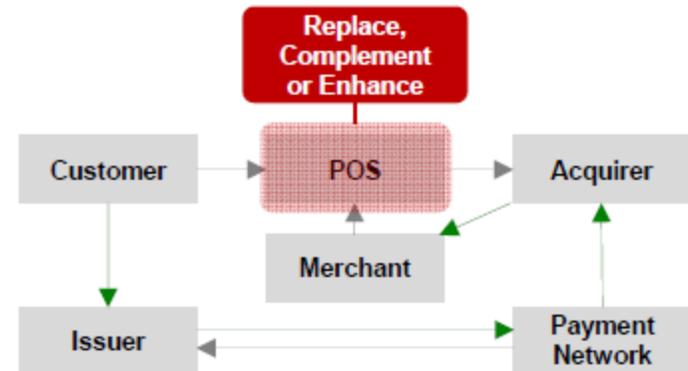
Open-loop mobile payment solutions



Closed-loop mobile payment solutions



Mobile merchant payment solutions
Integrated payment apps
Streamlined payment solutions



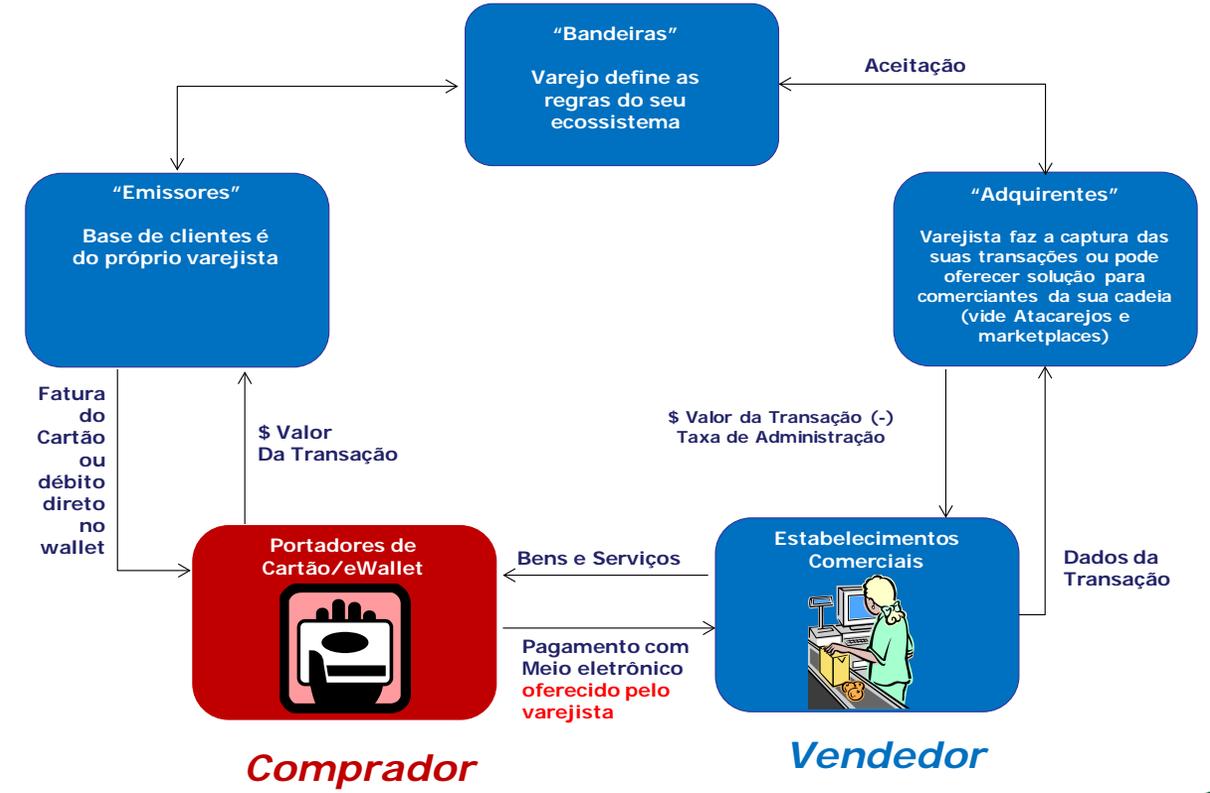
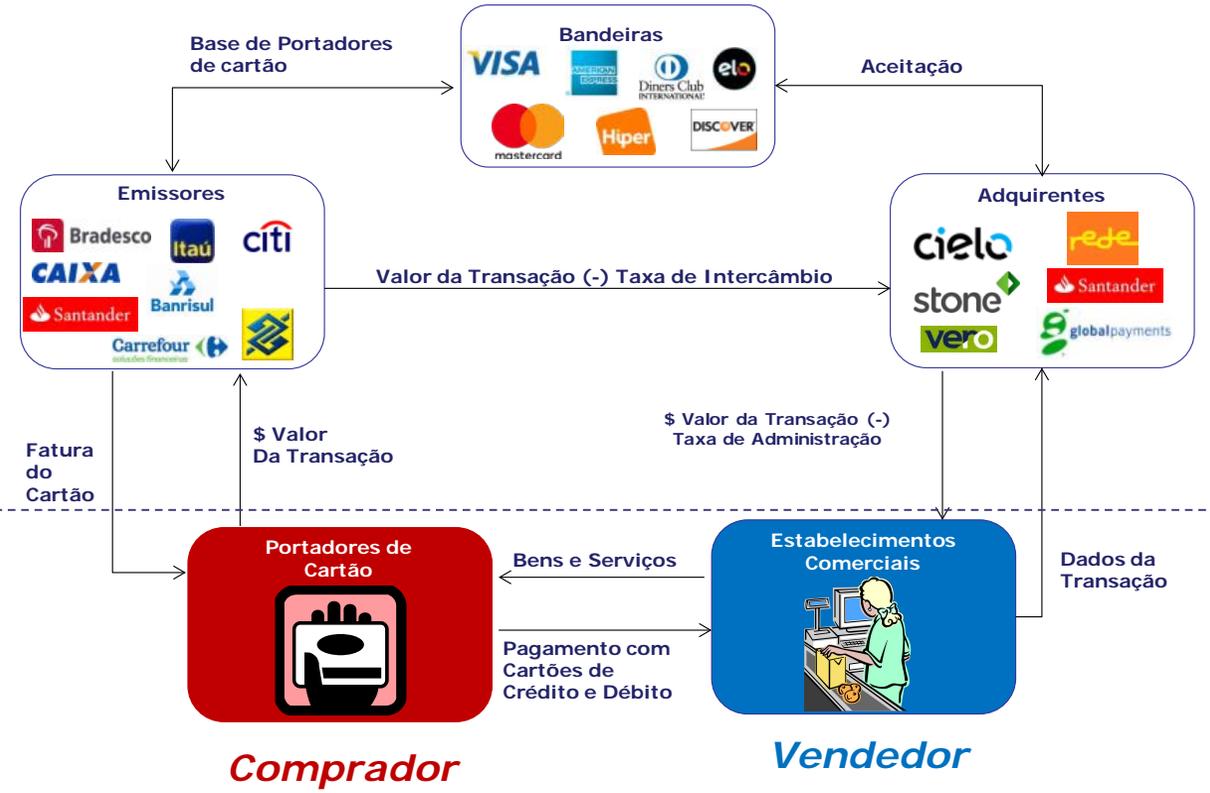
No Brasil, nas relações de compra e venda, Consumidores e Varejistas estão cada vez mais estreitando suas conexões



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

Modelo usual, com participação dos agentes financeiros tradicionais

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

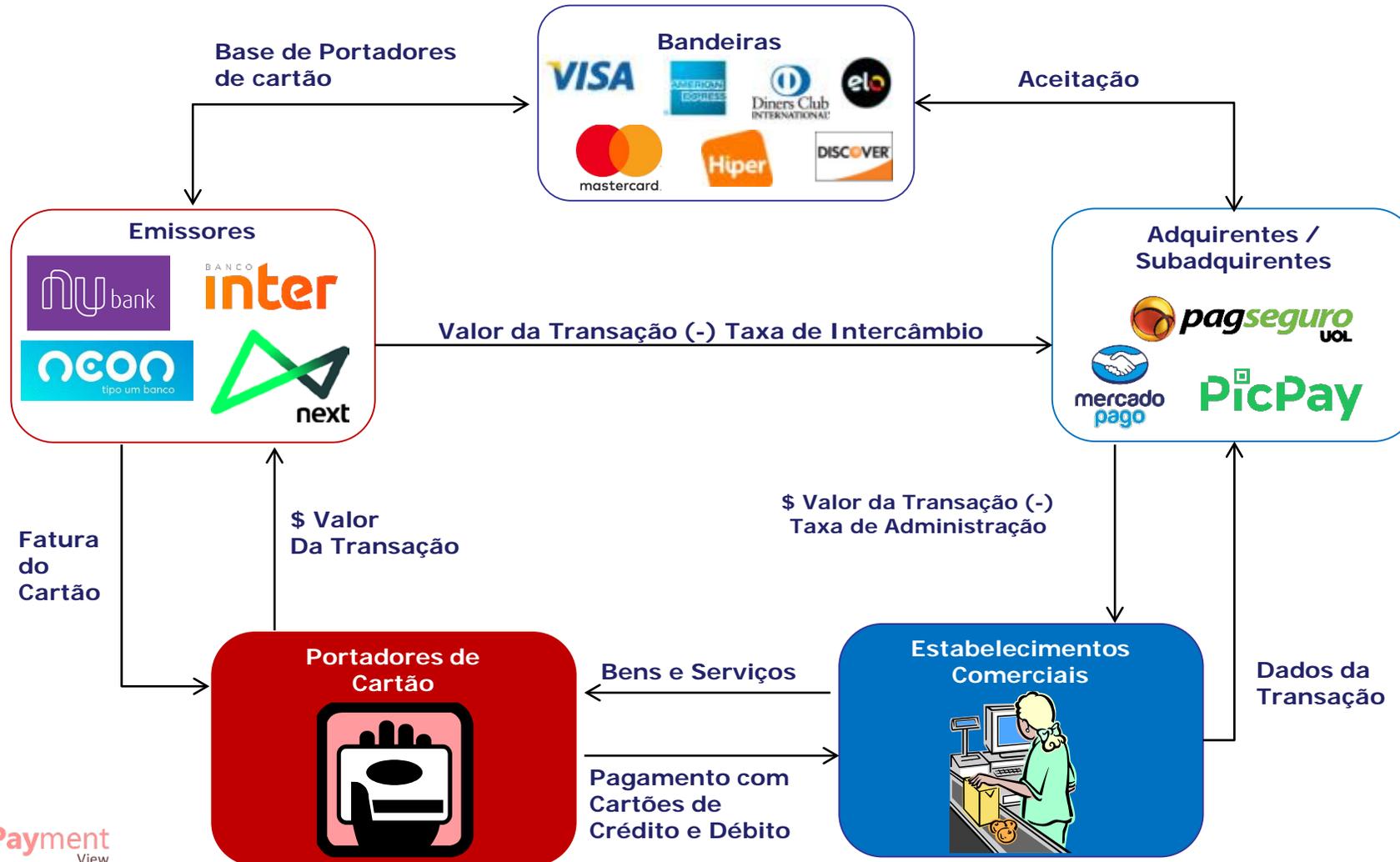


Fintechs aqui também vêm atuando sobre o modelo tradicional, melhorando a experiência tanto do lado Comprador quanto Vendedor

Compra ↔ Venda



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

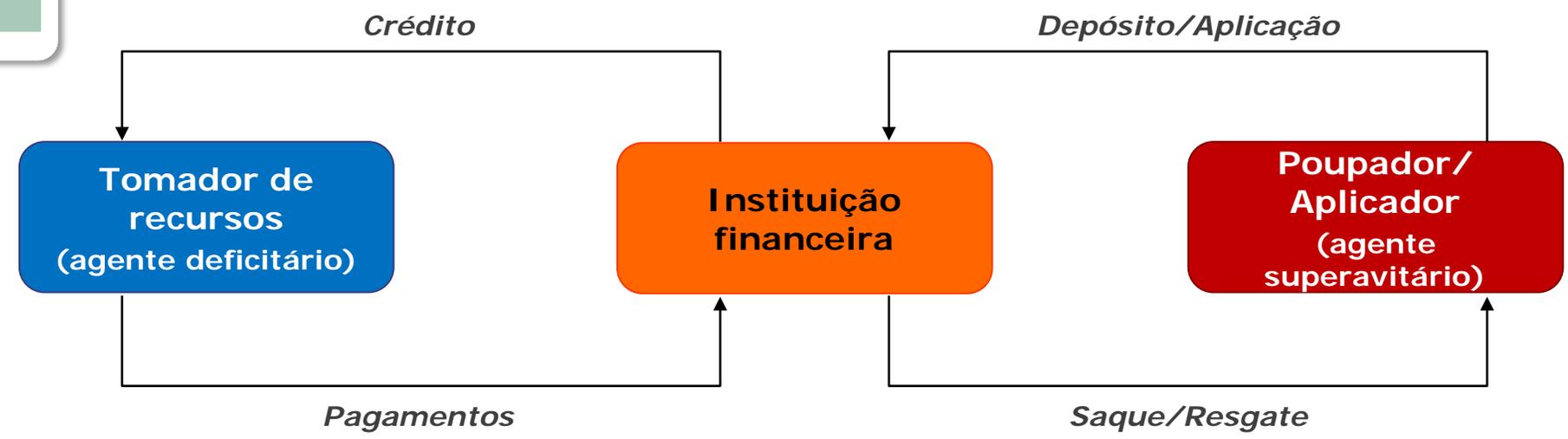


No mundo do Investimento e Crédito, as Fintechs também estão ajudando a promover mudanças, pelo foco no usuário final

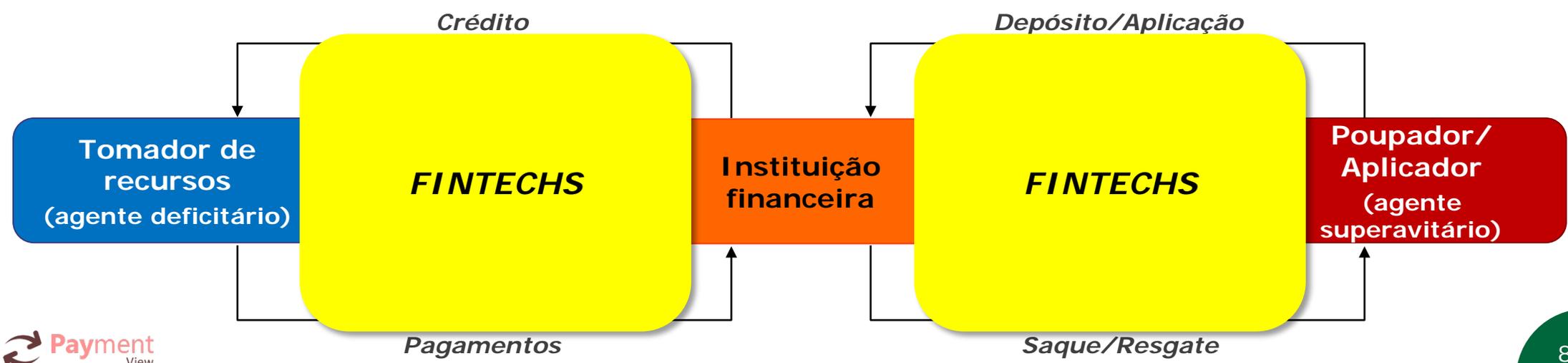


Oferecer a melhor experiência, tanto para quem Investe quanto para quem Toma Crédito, é grande *game changer* deste jogo. Open Banking deve impulsionar estas mudanças

Modelo tradicional
(baseado em IFs)



Novos modelos
(IFs + Instituições Não-Financeiras)



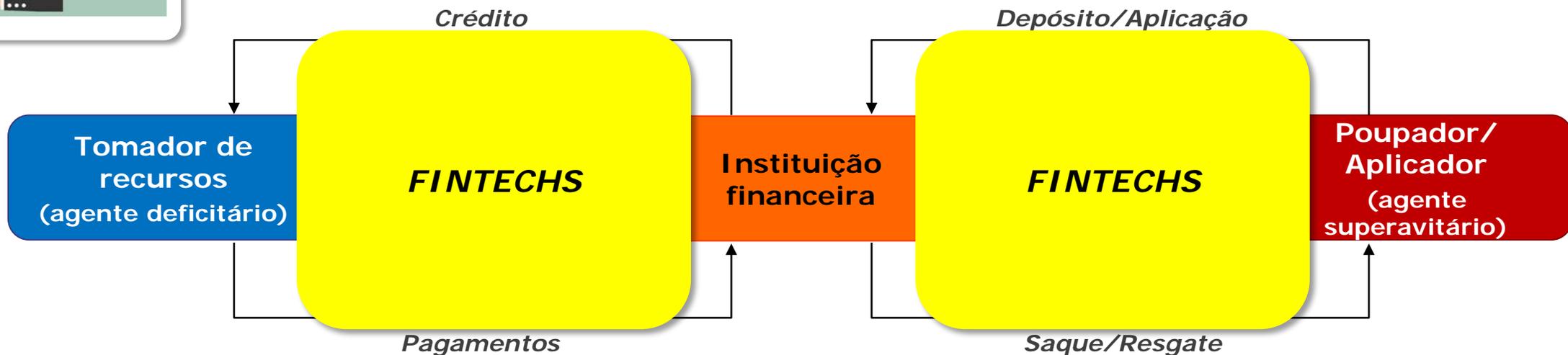
Estas mudanças tendem a criar modelos com níveis cada vez maiores de desintermediação

Investimento ↔ Crédito

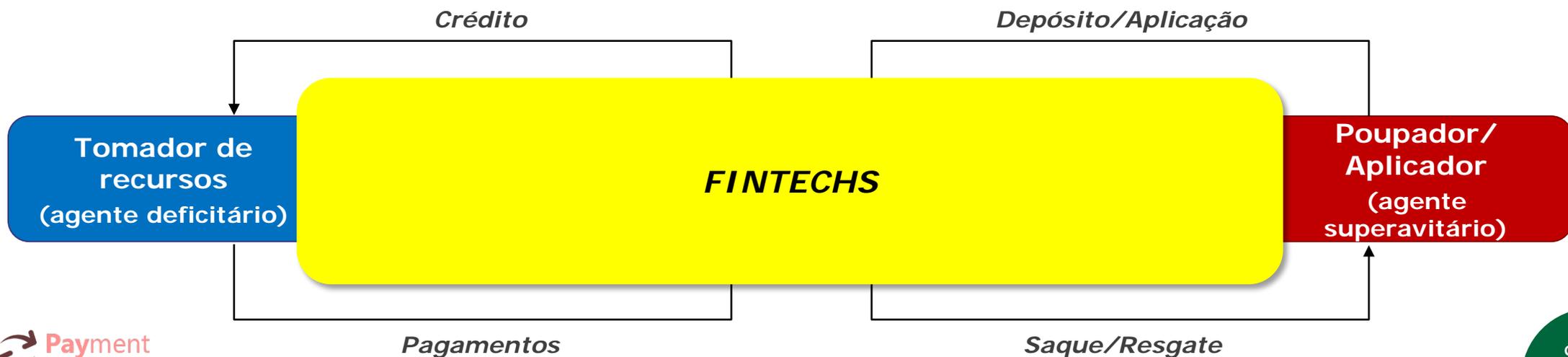


Com a evolução dos modelos e maior maturidade do mercado, futuro pode permitir interações mais diretas entre as pontas

Novos modelos
(IFs + Instituições Não-Financeiras)



Futuro provável
(desintermediação mais ampla)



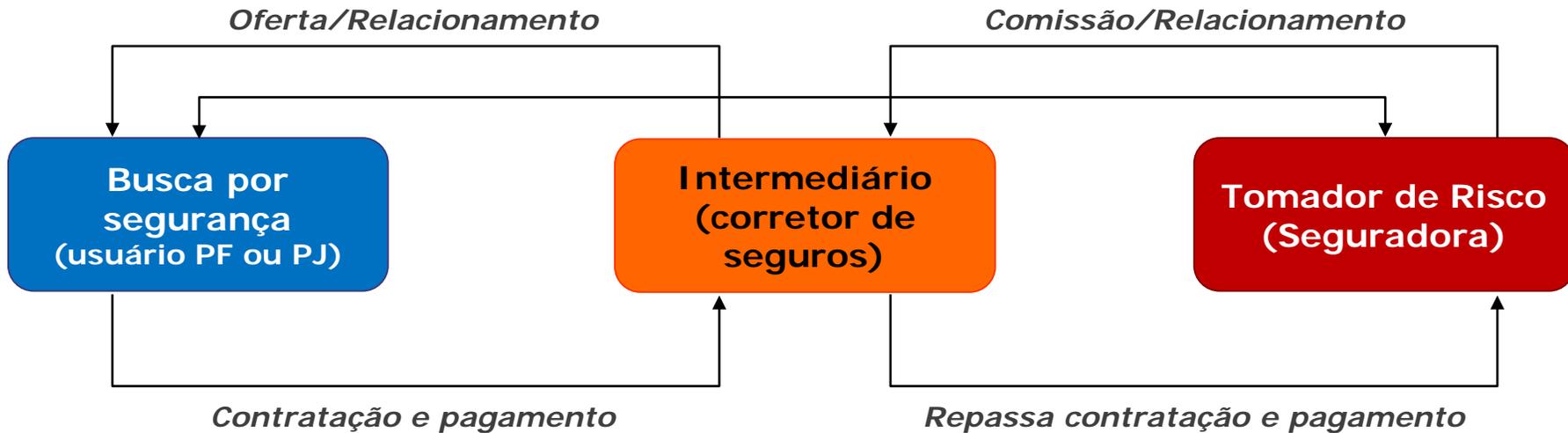
Tendência de melhor experiência e desintermediação também se replica no mercado de Seguros

Risco ↔ Proteção

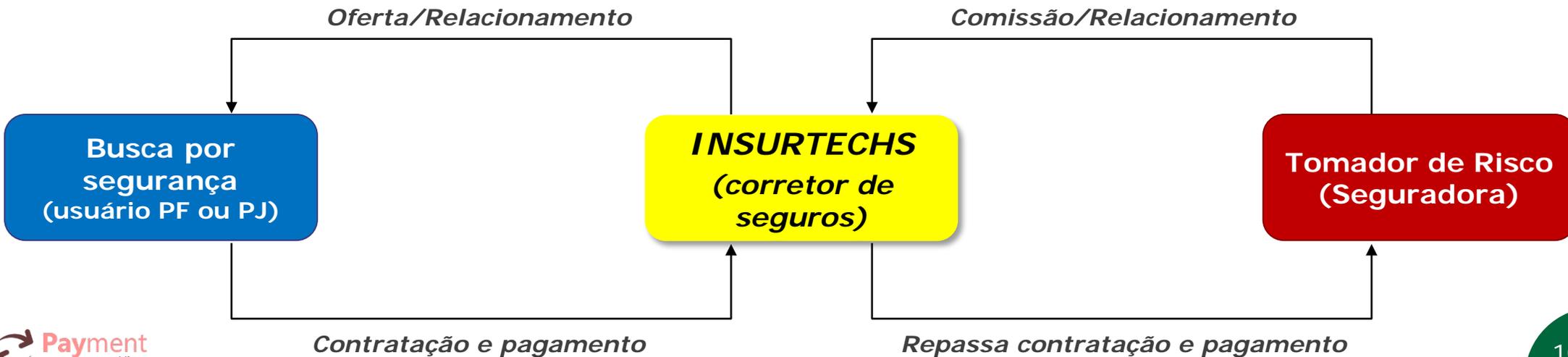


Nova camada de serviços, impactando menos a estrutura da cadeia de valor atual, mas colocando a experiência dos usuários (PF e PJ) em foco, com modelos mais precisos, flexíveis e digitais de contratação

Modelo tradicional



Novos modelos (já em operação)



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 Varejista também vem se beneficiando destas evoluções, com soluções integradas que atendem a mais de uma necessidade

Soluções de pagamento, integradas com serviços de gestão e marketing



O que a Cielo LIO pode fazer por você



Atenda até 25% a mais de clientes.

Saiba mais



Economize em média R\$2.800,00 em equipamentos.

Saiba mais



Faça o pedido, feche a conta e emita nota fiscal, direto na Cielo LIO.

Saiba mais



Ganhe 7h de trabalho, feche o caixa em 1 clique e vá mais cedo para casa.

Saiba mais



Economize em média R\$3.000/ano. Baixe um app de gestão grátis.

Saiba mais



moderninha
smart

COM CONTA DIGITAL GRÁTIS.
Paga, transfere e faz até empréstimo



Paga conta



Transfere dinheiro



Faz empréstimo



Recarga de celular



Saque no Banco24horas



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



COMMITTED TO IMPROVING THE STATE OF THE WORLD



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

Reconhecimento se tornou aspecto crítico para qualquer serviço financeiro

O uso dos serviços financeiros precisa agregar prazer para a experiência

CUSTOMER VALUE FRAMEWORK BUILDING A VALUE BOX

INTERPERSONAL

Makes me feel valued
Trust
Recognition
Humanity

EMOTIVE

Is personally fulfilling
Purpose
Freedom
Wellness

SENSORY

Makes me feel good
Magnetism
Pleasure
Ease

SOCIAL

Links me to a broader community
Making a difference
Connecting
Belonging

FUNCTIONAL

Meets my basic needs

Financial terms
Accessibility
Reliability
Performance
Security

A emoção faz a ligação por propósito com o ser humano

Conexões sociais são fundamentais para dar o sentimento de pertencimento

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

Em Seguros, mudanças profundas na estratégia das Seguradoras

Quebra na estrutura atual de Seguros



*Disaggregated
Distribution*



*Sharing
Economy*



*Self-Driving
Cars*



*3rd Party
Capital*

Surgimento de mercados de seguros on-line e a homogeneização dos riscos forçará grandes mudanças nas estratégias das seguradoras

Novo mundo de Seguros Conectados



*Smarter, cheaper
sensors*



Wearables



Internet-of-Things



*standardised
Platforms*

A ubiquidade dos dispositivos conectados permitirá às seguradoras personalizar o seguro e gerenciar proativamente os riscos dos clientes

No mundo do Crédito, novas alternativas e preferências

Novas alternativas para se obter Empréstimos



P2P



Lean, Automated
Processes



Alternative
Adjudication

Novas plataformas de empréstimos estão transformando a avaliação de crédito e a originação de empréstimos, bem como abrindo empréstimos ao consumidor para fontes não tradicionais de capital

Mudanças nas preferências dos clientes



Virtual Banking
2.0



Banking as Platform
(API)



Evolution of Mobile
Banking

Novos players farão com que as demandas dos clientes sejam mais importantes, criando um imperativo para os bancos reconsiderarem seus papéis

No Relacionamento com Clientes, maturidade das tecnologias e novas plataformas darão acesso mais qualificado à informação

Máquinas cada vez mais rápidas e inteligentes



Machine Accessible
Data



Artificial Intelligence /
Machine Learning



Big
Data

Conforme a popularidade da negociação de alta frequência declina, o foco da negociação algorítmica pode mudar para uma resposta mais rápida e inteligente aos eventos da vida real

Maior quantidade de informações disponíveis



Data-Driven

Com a maior adoção de pagamentos eletrônicos, mais dados serão acumulados a partir de transações de pagamento, permitindo que instituições financeiras, provedores de serviços e comerciantes obtenham maior compreensão de clientes e empresas

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, nosso **"Payment View"** 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



Boanerges & Cia.
Consultoria em varejo financeiro

Muito Obrigado!

Caso queira aprofundar ou discutir algum dos pontos colocados, por favor contate-nos:
boanerges@boanergesecia.com.br
11 3813.6413