

SUPERANDO OS DESAFIOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA GESTÃO DE PATRIMÔNIO



Hyland™

CONTEÚDO

(Clique para ir a uma página específica)

- 3 Introdução
- 4 Parte 1: Mudando o cenário
- 9 Parte 2: Gestão de patrimônio digital
- 12 Parte 3: Serviços de conteúdo para gestão de patrimônio
- 14 Parte 4: Aceitando a mudança



Introdução

Mais do que qualquer outro produto financeiro, a gestão de patrimônio é um negócio de alto nível que depende de serviço e interação personalizados. Os clientes esperam conselhos e soluções adaptadas às suas metas financeiras e atitudes individuais em relação ao risco. Os gerentes, por sua vez, passam anos construindo confiança através de contato e colaboração constantes.

Tradicionalmente, isto tem se traduzido em reuniões presenciais. Os gerentes fornecem uma atualização física do portfólio, coletam documentos relevantes e repetem conforme necessário. Na era da tecnologia digital e colaborativa, a necessidade desta troca de papel é eliminada — no entanto, de acordo com pesquisas da PwC, a gestão de patrimônio continua sendo “um dos setores menos alfabetizados em tecnologia” dos serviços financeiros.

Há vários motivos para isso, principalmente a demografia da própria indústria. Os clientes que procuram serviços de gerenciamento de patrimônio, ou seja, indivíduos com alto patrimônio líquido (HNWI, sigla em inglês), tendem a ser mais velhos e com menos conhecimento sobre tecnologia — ou assim acreditam os gerentes de patrimônio. Mas como veremos mais tarde, isso não é necessariamente verdade. Pelo menos, não por muito mais tempo.

A ONDA DIGITAL ESTÁ AQUI

Com a rápida velocidade da inovação em pagamentos e bancos de consumo, os clientes em toda a divisão geracional esperam agora o mesmo na gestão de patrimônio. A tecnologia também nivelou o campo de atuação com menores barreiras para a entrada, permitindo que concorrentes digitalmente nativos e ágeis pudessem conquistar sua participação no mercado.

Para empresas tradicionais de gestão de patrimônio, a tecnologia digital apresenta uma ampla oportunidade para realizar maiores eficiências, gerenciar custos e transformar seu papel com e valor para os clientes. Neste e-book, destacamos por que ignorar a onda digital não é mais uma opção, com insights que incluem:

- Principais tendências que moldam o cenário em constante mudança da gestão de patrimônio
- Desafios enfrentados pelas organizações ao adotarem a tecnologia digital
- Benefícios dos processos digitais na gestão de patrimônio

QUEM É CONSIDERADO UM INDIVÍDUO DE ALTO PATRIMÔNIO LÍQUIDO?

A indústria de serviços financeiros classifica os indivíduos de alto patrimônio líquido (HNWI, sigla em inglês) como clientes com ativos líquidos acima de um determinado limite. Embora o valor exato varie nas instituições financeiras e regiões, as classificações gerais são as seguintes:

- **Afluente** — Um investidor com mais de US\$ 100.000, mas menos de US\$ 1 milhão
- **HNWI** — Um investidor com ativos financeiros superiores a US\$ 1 milhão
- **Very-HNWI** — Um investidor com ativos financeiros superiores a US\$ 5 milhões
- **Ultra-HNWI** — Um investidor com ativos financeiros superiores a US\$ 30 milhões

Parte 1: Mudando o cenário



Conteúdo

Introdução

**Parte 1:
Mudando o
cenário**

Parte 2: Gestão de
patrimônio digital

Parte 3: Serviços de
conteúdo para a gestão
de patrimônio

Parte 4:
Aceitando a
mudança

4 / 17



A gestão da patrimônio, como a conhecemos, é obsoleta. Os dias de assessoramento individual, liderado pelo produto, são agora tão datados como notícias de ontem.

Kendra Thompson

Diretora Administrativa, Accenture Wealth & Capital Markets



Embora a gestão de patrimônio tenha sido lenta na adaptação às mudanças tecnológicas, a indústria está à beira de uma revolução digital. Eis algumas razões para isso:

MUDANÇA DEMOGRÁFICA

Até recentemente, a maioria dos HNWIs que buscam serviços de gestão de patrimônio têm mais de 50 anos e estão menos inclinados a ter conhecimento digital — uma crença que contribuiu para a complacência digital da indústria. Entretanto, uma pesquisa da PwC descobriu que os HNWIs de todas as faixas etárias estão confortáveis com a tecnologia digital em sua vida diária:

- **85 por cento** dos HNWIs usam três ou mais dispositivos digitais
- **98 por cento** acessam a internet, aplicativos ou ambos diariamente
- **69 por cento** usam serviços bancários on-line e móveis

O mesmo estudo revelou que os HNWIs com menos de 45 anos de idade são mais abertos, confiantes e instigados em adotar a tecnologia e estão mais interessados em gerenciar investimentos on-line. Nos próximos anos, os Millennials — cerca de 80 milhões deles nos Estados Unidos — atingirão a maioridade financeira. À medida que crescerem ou herdarem sua riqueza nos próximos anos, eles provavelmente se tornarão a geração mais rica da história dos EUA, de acordo com a RBC Wealth Management. E até 2025, esses clientes dedicados à profissão e acostumados com a tecnologia serão responsáveis por quase três quartos de toda a receita, trazendo consigo seus apetites digitais.

EXPECTATIVAS DOS CLIENTES

Os HNWIs em todos os mercados e grupos etários agora esperam funcionalidade on-line ao longo de sua vida financeira, desde bancos até investimentos. Não é mais viável para a indústria de gestão de patrimônio acreditar que sua base de clientes não quer ou não precisa administrar seus ativos digitalmente.

As expectativas dos clientes que já impulsionaram mudanças nos bancos de consumo estão agora impulsionando mudanças na gestão do patrimônio. De acordo com a Refinitiv, existem quatro principais expectativas dos clientes:

- **Entrega digital e 24/7** – Isso impulsiona e afeta todos os serviços financeiros, mas é importante observar que não exclui a necessidade de atendimento presencial ao cliente.
- **Serviço compatível e de fácil utilização** – Os clientes esperam um serviço sem falhas que seja compatível não apenas dentro de sua jurisdição fiscal, mas também como um investidor global.
- **Conteúdo personalizado e relevante** – Os clientes esperam um serviço personalizado baseado em seus objetivos pessoais de investimento e perfil de risco.
- **Taxas transparentes e dados de desempenho** – Lealdade e relacionamentos não são mais suficientes para manter os clientes, que são cada vez menos tolerantes com taxas ocultas. Os clientes também querem ser capazes de monitorar seus riscos/retorno líquidos de taxas.

NOVOS PLAYERS

As empresas que continuam a ignorar essas demandas dos clientes correm o risco de perder participação de mercado, especialmente para players não tradicionais e plataformas puramente digitais de gestão de portfólio.

Os prestadores de serviços emergentes, tais como plataformas de robôs-consultores, estão ganhando força em todo o mundo, usando algoritmos para oferecer consultoria financeira por uma fração do preço de um consultor de cliente. Com modelos de serviços variando de investimentos automatizados a conselhos orientados, os robôs consultores estão dobrando seus ativos sob gestão (AUM, em inglês) a cada poucos meses e espera-se que atinja US\$ 2 trilhões até 2020, de acordo com um relatório da Bloomberg.

Vale notar, entretanto, que a taxa de adoção ainda é baixa. Embora os HNWIs estejam cientes dos serviços de robô-consultor, uma pesquisa da PwC confirma que apenas 6% dos HWNIIs os utilizam, sugerindo que os HNWIs veem as plataformas de robô-consultor como mais um serviço de mercado de massa. Ainda assim, as empresas de gestão de patrimônio devem ter isto em mente a longo prazo. Clientes prósperos em massa — apelidados de "ricos, ainda não ricos" (HENRYs) — que utilizam serviços de robô-consultor dificilmente buscarão a gestão tradicional de patrimônio quando seus ativos atingirem o limiar de qualificação.

Enquanto isso, gigantes da tecnologia como Google, Apple, Facebook, Amazon, Alibaba e Tencent expressaram interesse em entrar no setor de gestão de patrimônio. Mais da metade dos HNWIs pesquisados no World Wealth Report 2018 dizem que usariam serviços de gestão de patrimônio de uma empresa BigTech, o que poderia se traduzir em 12 trilhões de dólares de fluxos de ativos potenciais. Embora essas empresas ainda não tenham entrado no mercado devido a barreiras, incluindo questões de privacidade e restrições regulatórias, é provável que seja um caso de "quando" e não de "se". Na preparação para este futuro, as principais empresas de gestão de patrimônio estão investindo fortemente em tecnologias inovadoras como automação inteligente e inteligência artificial (IA).



Obstáculos à adoção

A indústria de gestão de patrimônio enfrenta vários desafios na adoção da tecnologia digital. Entre eles estão:



FALTA DE DEMANDA DE CLIENTES

Mesmo quando as expectativas estão se aproximando das funcionalidades digitais, a lentidão na aceitação do cliente é um dos maiores fatores que impedem a inovação. Em um relatório da Thomson Reuters e Forbes, 50% dos gerentes de patrimônios disseram que a capacidade de sua empresa de se tornar digital e tirar proveito das novas tecnologias é prejudicada por seus clientes menos experientes em tecnologia.

Outro estudo da McKinsey descobriu que os "invasores digitais" — como os robôs-consultores Betterment, Wealthfront e Future Advisor — continuam a ser pequenos atuantes no setor, apesar das altas expectativas. No entanto, os clientes desses "invasores digitais" relatam níveis de satisfação cinco a 10 vezes maiores.



SISTEMAS HERDADOS QUE DIFICULTAM A INOVAÇÃO

É possível que o maior desafio de transformação digital para a gestão de patrimônio seja a própria tecnologia. A maioria dos prestadores de serviços está repleta de sistemas legados inflexíveis que carecem de escalabilidade e interoperabilidade, implementados como soluções pontuais e não como parte de uma transformação holística.

Estes sistemas abrigam dados em sistemas diferentes e obstruem a movimentação de dados entre silos, impedindo a visão de 360 graus do cliente necessária para fornecer serviços personalizados aos clientes em qualquer lugar, a qualquer hora. Em muitos casos, as empresas se baseiam nesses sistemas centrais para apoiar as novas tendências de consumo, como as mídias móveis e sociais, resultando em uma luta para atualizar seus aplicativos móveis, ou para ligar seus smartphones, tablet e experiências bancárias on-line.



CULTURA DE AVERSÃO AO RISCO

A maioria dos líderes e CEOs compreende a urgência e a necessidade de inovação, mas um ambiente avesso ao risco, como a gestão de patrimônio, pode não estar disposto a abraçar a mudança. Além disso, a maioria dos gestores de patrimônio ainda vê a TI como uma função que meramente apoia sua atividade principal, em vez de uma estratégia comercial central.

O que é mais preocupante é que muitos gestores de relacionamento superestimam perigosamente suas ofertas digitais, classificando seus negócios como "digitalmente avançados" em uma pesquisa da PwC enquanto o único serviço oferecido aos clientes é um website.

Parte 2: Gestão de patrimônio digital

A person in a dark suit and tie is shown from the chest down, holding a tablet computer. Their right hand is pointing at the screen, while their left hand supports the device from the bottom. The background is a solid teal color.



Estamos entrando agora em uma nova era, uma quarta época, impulsionada pelos avanços tecnológicos. Enquanto as eras anteriores desenvolveram eficiências em um processo estabelecido, as tecnologias disponíveis ou em desenvolvimento hoje nos permitem repensar o processo.

Patrick Donaldson

Chefe de Desenvolvimento de Mercado, Wealth Asia



A tecnologia digital foi destacada como um dos principais aceleradores para futuras mudanças na gestão de patrimônio no Global Wealth Report de 2017 da BCG. Mas mesmo que os atuantes do setor concordem sobre a importância da tecnologia, a maioria das organizações não consegue perceber qualquer valor comercial de seus programas de transformação. Isso ocorre porque eles buscam a inovação digital como um exercício de seleção de características que se concentra no que sua tecnologia existente pode proporcionar. Essas soluções pontuais resultam em capacidades digitais básicas, desconectadas e insuficientes para atender às necessidades dos clientes.

Como é a transformação digital para a gestão de patrimônio?



INTEGRAÇÃO SEM PAPEL

Uma área na qual as empresas tradicionais de gestão de patrimônios lutam para se manterem em dia é o processo de integração de clientes. Os dias dos clientes que visitam um escritório físico para abrir uma nova conta estão contados — isso se já não tiverem terminado. Para permanecerem relevantes e competitivas na era digital, as empresas precisam aderir a uma regra básica: entrega rápida, barata e fácil. E isto começa com a integração.



EXPERIÊNCIA ININTERRUPTA DO CLIENTE

Em um mundo onde qualquer pessoa pode abrir uma conta de microinvestimento a partir de seu telefone em menos de cinco minutos, uma experiência ininterrupta do cliente é crucial para se manter competitivo, já que uma jornada de cliente simplificada não é apenas mais eficiente do ponto de vista comercial, mas é a única maneira de conquistar novos clientes e manter os já existentes. A experiência do cliente se tornou uma prioridade estratégica para as empresas de gestão de patrimônios. De fato, a empresa de consultoria Walker estima que, até 2020, a experiência do cliente deverá ultrapassar o preço e o produto como um diferencial chave no mercado.



FLUXOS DE TRABALHO EFICIENTES

Além de adquirir e atender clientes, os gerentes de patrimônio e de relacionamento normalmente assumem tarefas administrativas onerosas, tais como abertura de contas, transações e pagamentos. A integração de clientes que dependem de formulários baseados em papel é uma tarefa inconveniente e desagradável, envolvendo a entrada de dados repetitiva e uma extensa burocracia — com grande parte dos dados coletados visando atender às necessidades de conformidade.

Infelizmente, estas informações estão muitas vezes presas em repositórios separados devido a sistemas legados que não falam uns com os outros, o que agrava ainda mais o trabalho administrativo dos funcionários. Quando os dados do cliente residem em vários sistemas, gabinetes de arquivos e caixas de entrada de e-mail, pode ser complicado — e quase impossível — rastrear informações relevantes. E a natureza sensível desses dados significa que os sistemas diferentes representam um sério risco de não conformidade, especialmente se os processos envolverem aprovações sendo conduzidas via e-mail.

Imagine uma plataforma única que integre a aquisição de clientes, o integração digital, a conformidade regulamentar, o gerenciamento de relacionamento e a inteligência empresarial, dando aos gerentes de relacionamento uma visão de 360° de cada cliente. Isto não apenas reduz a enorme carga administrativa dos gerentes de patrimônio, mas também os habilita a fornecer aos clientes um serviço mais rápido e mais preciso.



REDUÇÃO DE CUSTOS

A abertura manual de uma conta envolve um imenso fluxo de trabalho interno para verificar, armazenar e atualizar as informações dos clientes ao longo do tempo. Digitalizá-lo reduz significativamente a duração do processo. Uma empresa de tecnologia de gestão de patrimônio disse que foi capaz de cortar o processo de 25 dias para um dia, reduzindo os custos operacionais. Os processos digitais também permitem que as informações sejam verificadas automaticamente, o que reduz os riscos de conformidade.

Parte 3: Serviços de conteúdo para a gestão de patrimônio



Conteúdo

Introdução

Parte 1:
Mudando o
cenário

Parte 2: Gestão de
patrimônio digital

**Parte 3: Serviços de
conteúdo para a gestão
de patrimônio**

Parte 4:
Aceitando a
mudança

12 / 17

Uma plataforma robusta de serviços de conteúdo como o OnBase, a plataforma de informação corporativa da Hyland, aborda os problemas destacados nas seções anteriores, incluindo fluxos de trabalho ineficientes, carga administrativa e dados em silos em sistemas diferentes. O OnBase permite um processo digital de ponta a ponta através da primeira captura e armazenamento eletrônico de documentos, eliminando a necessidade de formulários em papel e verificação manual. Depois de armazenadas, os funcionários obtêm acesso instantâneo às informações que precisam, e quando precisam.



ELIMINE RISCOS DE SEGURANÇA E PROBLEMAS DE CONFORMIDADE

Os documentos capturados por uma plataforma de serviços de conteúdo são automaticamente classificados, o que lhe dá a capacidade de aplicar políticas de segurança, acesso e retenção aos documentos, ao mesmo tempo em que coleta dados com precisão. Isso garante maior segurança ao permitir:

- **Controle de versão** – Assegura que a versão correta de um documento seja processada ou produzida durante o eDiscovery
- **Gerenciamento de registros e retenção** – Automatiza o processo de declaração de documentos como registros, colocação de retenções e execução de tarefas de retenção como apagamento automático ou arquivamento

Grupos de Disco Criptografados fornece uma camada adicional de segurança para o conteúdo armazenado no OnBase. À medida que são importados, os documentos recebem a criptografia AES de 256-bit automaticamente, uma das cifras mais difíceis de quebrar, tornando-se indecifráveis quando recuperados fora do sistema. Mesmo dentro do OnBase, os arquivos são acessíveis apenas aos usuários com as permissões certas, diminuindo ainda mais o risco de exposição.



AUTOMATIZAR TAREFAS BASEADAS EM PAPEL

O reconhecimento de dados e o reconhecimento óptico de caracteres podem então extrair informações da imagem do documento, seja originalmente em formato eletrônico ou em papel digitalizado, reduzindo a necessidade de intervenção manual. Uma solução estratégica de fluxo de trabalho pode então encaminhar documentos, pacotes de documentos e informações para o funcionário ou aprovador mais apropriado, reduzindo os erros de processo por não estar em boa ordem (NIGO, em inglês) e em boa ordem (IGO, em inglês) de revisão.



REDUZIR O TEMPO DE SLA

A solução certa de serviços de conteúdo reduz, e às vezes elimina, a necessidade de interação humana durante os processos de back office. Ao reduzir a necessidade de buscar informações de clientes em múltiplos sistemas, as organizações de gestão de patrimônio podem eliminar esses custos. Os usuários podem seguir os SLAs em tempo real, fornecer feedback aos clientes e revisar tudo isso através de métricas de painel de controle.



CAPACITE SEUS GERENTES DE PATRIMÔNIO

Uma solução de serviços de conteúdo também permite aos gerentes de patrimônio e outros funcionários acessar facilmente informações a partir de um local seguro e central, permitindo mais tempo para focar no fornecimento de serviços superiores aos clientes. O atendimento mais rápido aos clientes ajuda sua organização a atender às expectativas de comunicação em evolução de seus clientes e prospects.

Os gerentes de patrimônio não fazem mais as pessoas esperarem enquanto procuram por informações de clientes através de gabinetes e compartilhamentos de arquivos. Agora eles podem construir relações mais significativas com os clientes e introduzir novos produtos e serviços.

Parte 4: Aceitando a mudança



Conteúdo

Introdução

Parte 1:
Mudando o
cenário

Parte 2: Gestão de
patrimônio digital

Parte 3: Serviços de
conteúdo para a gestão
de patrimônio

**Parte 4:
Aceitando a
mudança**

14 / 17



Felizmente, o papel da tecnologia na gestão de patrimônio não é simplesmente automatizar, mas complementar e facilitar a transformação digital. O futuro da gestão de patrimônio não é automático, impessoal ou robótico. É personalizado — baseado na compreensão dos objetivos de vida dos clientes, e combina tecnologia com serviço para ajudar as pessoas a realizar seus sonhos.

Cheryl Nash

Presidente de Serviços de Investimento, Fiserv



As mudanças no cenário da gestão de patrimônio — incluindo a demografia e as expectativas dos clientes, bem como o surgimento de concorrentes ágeis — continuarão a moldar o setor nos próximos anos. Em cinco a 10 anos, o papel dos gestores de patrimônio como conhecemos será significativamente diferente.

O sucesso a longo prazo — e na verdade, a sobrevivência — dependerá de como as organizações responderem à onda digital. Empresas de gestão de patrimônio que investiram em tecnologia digital já estão vendo retornos na forma de maior satisfação do cliente, o que se traduzirá em clientes fiéis.

Mas seria um erro pensar que a tecnologia pode substituir o valor da consultoria e dos serviços personalizados, ou que os clientes do futuro esperam que tudo seja remoto e on-line. O futuro da gestão de patrimônio é mais personalizado do que nunca, se as organizações puderem realizar a visão da inovação digital sendo usada para complementar e aprimorar suas ofertas.

INOVAR NÃO PARA O BEM DA TECNOLOGIA

Implementar uma plataforma de serviços de conteúdo como o OnBase é um bom primeiro passo para alcançar essa visão, bem como para ganhos imediatos e mensuráveis. Dar aos funcionários acesso às informações de que precisam, quando precisam, resulta em um serviço mais rápido e preciso, o que, por sua vez, aumenta a satisfação do cliente.

O roteamento seguro, sem papel e automático torna os processos administrativos como abertura e gestão de contas mais eficientes, o que reduz os custos operacionais. Além disso, uma solução como o OnBase se integra em mais de 500 aplicações exclusivas sem programação personalizada, fornecendo mais de 30 opções diferentes para integração com tecnologias financeiras chave.

Inovar só por tecnologia só resultará em custos irrecuperáveis. Para alcançar valor comercial através da inovação digital, as organizações de gestão de patrimônio podem começar aplicando lições dos primeiros adotantes, tais como encontrar formas mais ágeis de trabalhar e tornar a experiência do cliente uma prioridade.



Hyland™

Veja mais em [Hyland.com/ServiçosFinanceiros](https://www.hyland.com/ServiçosFinanceiros)