

**Ebook**

**Desafios**

**do Setor**

**Financeiro**

Entenda as principais dores de gestão do Setor Financeiro e saiba como endereçá-las



A pandemia fez com que a transformação digital que aconteceria em anos acontecesse em semanas. As empresas do *mercado financeiro* que não se atualizarem ficarão para trás. Novas tecnologias e tendências – *open banking, banking as a service, open finance, age of fintech, realidade virtual e aumentada, inteligência artificial, advanced analytics, biometria, blockchain, robótica* – surgem a cada dia e estão ao alcance das empresas. Existem muitas oportunidades esperando para serem exploradas na *indústria financeira*.



**Como inovar e pensar no futuro, sem deixar de lado o seu negócio atual? Como organizar essas duas frentes e saber o que priorizar?**

Assim como tecnologias são criadas a cada instante, novas demandas dos consumidores surgem. São diferentes gerações, grupos étnicos e demográficos com necessidades específicas. E todas essas segmentações demandam por personalização da experiência dos *serviços financeiros*.

**Como deixar de focar apenas no produto e ter como foco principal o cliente?**

Esse novo contexto no mundo de negócios exige que as empresas do setor financeiro evoluam na forma de gerir talentos. A pandemia trouxe a possibilidade de se contratar colaboradores de qualquer lugar do mundo. A competitividade por talentos, principalmente dos ligados à tecnologia, cresceu ainda mais.

**Como ter as melhores práticas e ferramentas de atração e retenção de colaboradores existentes?**

# Para os próximos anos, o setor financeiro terá diversos desafios ligados à

- 1 Inovação
- 2 Foco no cliente
- 3 Atração e retenção de talentos

# Desafio: A inovação como alavanca para se manter relevante

Mais do que nunca, no *setor financeiro*, a lentidão em acompanhar as tendências e a falta de inovação podem causar danos irreversíveis à estrutura dos negócios. Ficar ultrapassado pode ser sinônimo de deixar de existir.



## Caminhos para enfrentar esse desafio:

- Entender as mudanças do ecossistema do mercado financeiro
- Definir as estratégias de transformação
- Conhecer o público e entregar, com muita consistência, aquilo que ele espera
- Aprender a alocar recursos e atenção de uma forma estruturada
- Construir um time ágil, que seja capaz de lidar com esses novos desafios

Quer conhecer os pilares-chave do Modelo de Gestão utilizado por empresas que têm conseguido combinar a excelência operacional com a inovação? [Assista a esse vídeo.](#)

# Desafio: Fazer a transição de um olhar centrado no produto para um centrado no cliente

Segmentar o mercado, avaliar as demandas de vários públicos e atender essas necessidades com a ajuda de pessoas e tecnologia são fatores críticos de sucesso no mundo dos serviços financeiros atuais.



## Caminhos para enfrentar esse desafio:

- Criar uma compreensão compartilhada consistente de quem são os clientes, seus desejos, percepções e preferências por meio de uso dos dados
- Implementar interações que atendam ou superem as expectativas dos clientes
- Definir uma estrutura de qualidade da experiência do cliente que avalie a sua percepção de maneira consistente em toda a empresa, criando e relatando métricas para medir o sucesso
- Criar um sistema de valores e comportamentos compartilhados que encoraje, capacite e permita que todos os colaboradores ofereçam experiências marcantes ao cliente

Para entender mais sobre as melhores práticas de gestão para esta nova realidade, [assista a essa conversa com Thales Teixeira](#), Associate Professor da Harvard Business School e Referência Mundial em Transformação Digital.

# Desafio: Atração e retenção de talentos

O cenário atual trouxe desafios para o setor de recrutamento como a adequação dos processos para o digital, desenvolver a experiência e engajamento no online, questões ligadas à segurança e a implementação de uma cultura data-driven e da inteligência artificial. As empresas financeiras precisam encontrar, treinar, incentivar e reter talentos equipados para atender às demandas deste novo mundo digital.



## Caminhos para enfrentar esse desafio:

- Criar uma cultura de dados em torno de processos de Gestão de Pessoas.
- Utilizar técnicas de inteligência para mapear, monitorar e manter um banco de conhecimento humano acessível e atualizado.
- A partir de estratégias skill fit, identificar os talentos de sua companhia
- Criar modelos de incentivos e metas, ILP (incentivos de longo prazo), partnership e engajamento através de feedback para estimular os colaboradores a alcançarem altos níveis de desempenho.
- Desenvolver políticas de Diversidade & Inclusão para ajudar a identificar talentos, retê-los e reduzir a rotatividade.

# Estratégia -> Execução

As lideranças das empresas do *setor financeiro* precisam estar preparadas para desdobrar essas ideias em planos de ações nos níveis tático e operacional da empresa.

E como os líderes do *setor financeiro* podem estar sempre à frente da concorrência e atualizados?

**Através do aprendizado contínuo.**

A partir da perspectiva dos desafios reais do setor financeiro, as lideranças têm que se atualizar de forma ágil a fim de gerar iniciativas de alto valor para a sua empresa. O uso de frameworks, templates e “insights” acionáveis servirá para que o conhecimento aprendido pela liderança possa ser disseminado no negócio.

**O aprendizado contínuo transforma o líder, que transforma o seu negócio, que transforma o mercado financeiro.**

Conheça o framework que te ajudará com os principais desafios de Treinamento & Desenvolvimento.



**Algumas empresas do *setor financeiro* já estão investindo em aprendizado contínuo e transformando suas gestões.**

A green rounded rectangular button with a white decorative graphic on the left side consisting of several overlapping curved lines. The text "Conheça cases de sucesso." is centered in white.

**Conheça cases de sucesso.**

# Case 1: XP

**EWORKSHOP HIRING MANAGER**

## Principal objetivo

Reforçar implementações estratégicas de excelência na atração e retenção de talentos com habilidades profissionais compatíveis com a cultura organizacional da empresa.

## Público presente

78 lideranças da empresa

## Duração

3h30min

## Formato

Sessões de 1h45 de duração, ao vivo e online

## Solução xTree

eWorkshop conduzido por uma das maiores referências do mundo nos temas de Gestão de Talentos, Liderança e Comportamento Organizacional, com insights valiosos conectados à realidade da XP



XP inc.



csat



Nps



aplicabilidade Prática



evolução do conhecimento

# Case 2: Stone

PROGRAMA HIGH POTENTIAL LEADERSHIP

## Principal objetivo

Elevar o nível de conhecimento de gestão da alta liderança, para garantir um crescimento sustentável da empresa no longo prazo.

## Público presente

50 principais líderes da empresa

## Duração

9 meses

## Formato

Sessões a cada 15 dias, com 2hs de duração cada, ao vivo e online

## Solução xTree

Programa especializado, passando por Estratégia, Inovação e Liderança, com estudos de casos conectados à realidade da empresa e com aplicabilidade prática



stone<sup>co.</sup>



100

NPS

60

Nº DE PARTICIPANTES

9,4

AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO

9,2

APLICABILIDADE PRÁTICA

# Case 3: BB DTVM

INNOVATION TALK + CORSO

## Principal objetivo

Incorporar na empresa uma mentalidade mais inovadora e processos de gestão mais modernos.

## Público presente

Todas as lideranças da empresa

## Duração

3 semanas

## Formato

Sessões com 2hs de duração cada, ao vivo e online

## Solução xTree

eWorkshop sobre Decoupling + Curso de Gestão para Inovação na Prática



NPS



Nº DE PARTICIPANTES



AValiação DO CONTEÚDO



APLICABILIDADE PRÁTICA



**Nossas soluções se adequam ao tamanho do seu desafio e contexto atual**

**Workshops**

**Cursos**

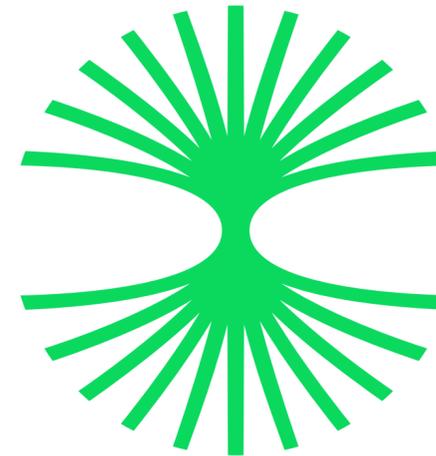
**Programas**

Inicie a sua

jornada

com a xTree.

vamos juntos?



**x.tree**

transforme sua gestão

**Fale com nosso time**



[xtree.com.br](https://xtree.com.br)



[@xtree\\_brasil](https://www.instagram.com/xtree_brasil)



[xTree](https://www.linkedin.com/company/xtree)