



Transformação e sucesso com os dados:

os três principais painéis de risco para bancos

Se a última década nos ensinou alguma coisa foi que a mudança é inevitável, especialmente no setor bancário. Os desafios surgem de forma inesperada, seja uma pandemia, uma recessão econômica ou uma crise como a de 2008, resultando na maior recessão desde a Segunda Guerra Mundial. Esses desafios podem gerar uma mudança positiva ou, em alguns casos, paralisar instituições financeiras. Como relatado pela **McKinsey & Company**, historicamente são precisos quase oito anos para se recuperar de crises econômicas, um padrão recentemente enfrentado pelo setor financeiro, cujos efeitos negativos foram perda de receitas, redução da confiança de clientes e regulamentos mais rígidos.

Como resultado do panorama dinâmico e da crise econômica, os bancos foram forçados a reinventar a forma como operam, com maior resiliência e engajamento com clientes. As principais instituições financeiras, como BNP Paribas, Charles Schwab, JPMorgan Chase, PNC Bank, entre outras, estão acelerando a transformação digital e adotando medidas orientadas por dados para melhorar o gerenciamento de riscos, as operações e as experiências do cliente. Elas estão estabelecendo um sólido exemplo para os bancos mais hesitantes em adotar ferramentas digitais, aproveitar os dados e usar análise visual em tempos de incerteza. Também estão melhor preparadas para o futuro e para liderar em meio às mudanças.



A COVID-19 ‘...deixou claro o valor da tecnologia e dos investimentos que fizemos na última década para modernizar nossos recursos tecnológicos. Mas a transformação pela qual passamos não se resume só ao modo como arquitetamos nossa infraestrutura... Nós percebemos que outra grande mudança estava no modo de pensar de nosso pessoal.’”

— CIO do DBS Bank, Deloitte, **Realizando a promessa digital**

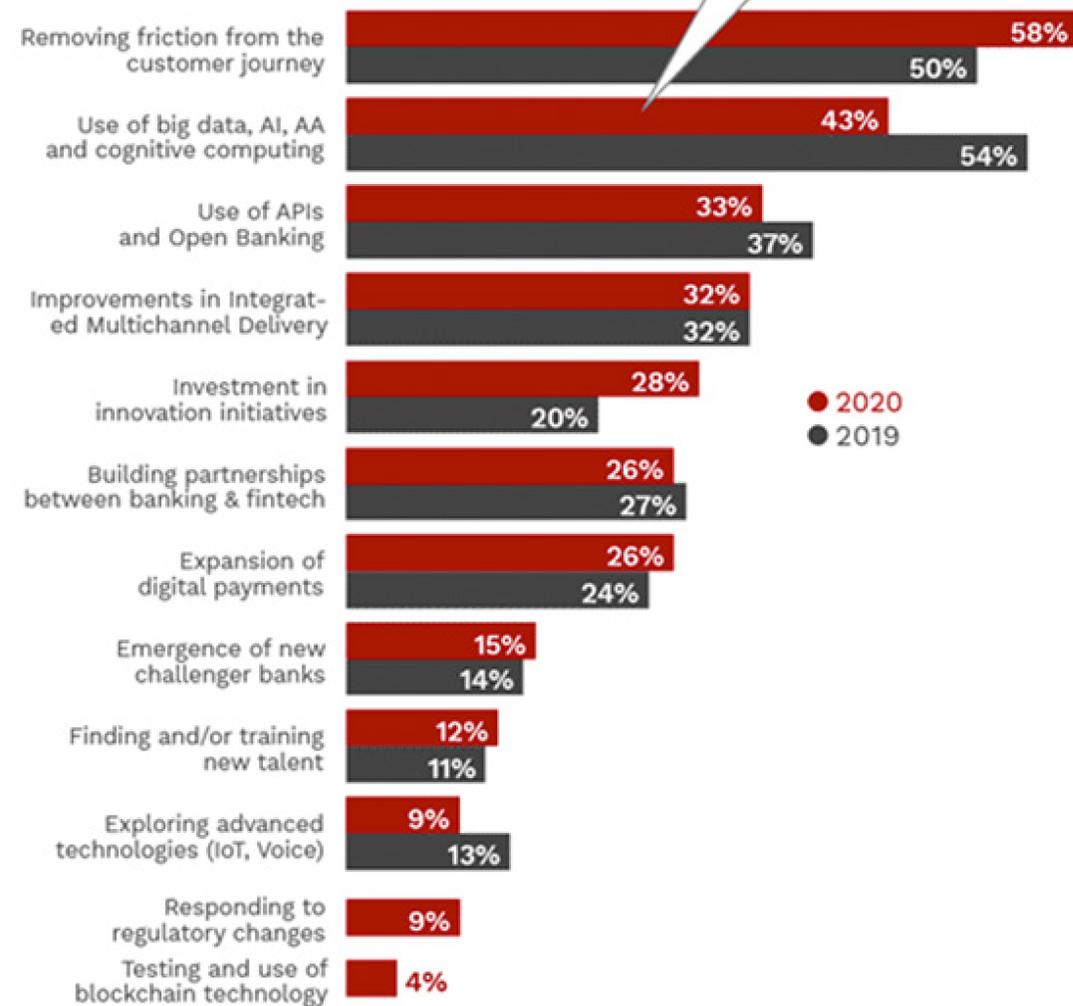
O PNC Bank recentemente teve um aumento de 50% nas vendas digitais durante a COVID-19, consolidando dez anos de mudanças em dois meses.

A urgência digital:
adotar a análise de dados para se
orientar em meio às mudanças



Top 10 trends for the retail banking industry comparing 2020 and 2019

What do you think will be the (3) three most important trends for the retail banking industry in the coming year?



SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand

Com o clima atual de maiores inadimplências de crédito e redução do fluxo de caixa dos clientes, os bancos estão aumentando o foco em estratégias de remediação, enquanto ajudam clientes em dificuldades financeiras e agem para proteger seu próprio capital e bases de liquidez. O Programa de Proteção Salarial para Administração de Pequenas Empresas (Small Business Administration Paycheck Protection Program, SBA PPP) apresenta um novo cenário em que é essencial que os bancos possam visualizar de imediato os dados dos clientes para processar grandes volumes de empréstimo. Milhares de pequenas empresas estão usando empréstimos para manter as portas abertas e atender clientes, mas a análise lança luz sobre as relações financeiras e a saúde dos negócios, acelerando o processo de aprovar ou negar o empréstimo. A análise também dá suporte às próximas etapas de desobrigação ou tolerância.

Historicamente, esse tipo de trabalho de remediação consumia tempo e recursos. Mas atualmente, como a **McKinsey** observa, cada vez mais bancos estão implementando processos para aprimorar a governança por conta do aumento nos dados e na frequência de transações, além de alocar fundos para priorizar e remediar problemas de forma escalonável. O **St. Mary's Bank**, cliente da Tableau, é um exemplo, e o Citizens Bank of Edmond também **expressou** a necessidade de aprimorar a fase de desobrigação dos empréstimos PPP usando comunicação clara baseada em dados, um CRM, além de líderes de equipe no comando.

A integração de dados e análise continua sendo uma das três principais prioridades de bancos de varejo, juntamente com melhores experiências digitais para os clientes e reduções dos custos operacionais. Este **ranking** baseia-se no compartilhamento de tendências com bancos, cooperativas de crédito e fornecedores em todo o mundo para depois oferecer as três principais previsões deles para 2019 e 2020.

—Digital Banking Report, **Tendências e prioridades do setor bancário de varejo para 2020**

Esse foco maior na remediação provavelmente parece similar às medidas de proteção tomadas pelos bancos após 2008, quando se prepararam e planejaram melhor para impactos futuros ao mesmo tempo em que se mantiveram relevantes, competitivos e rentáveis. Entre essas medidas estão a adoção e o uso de tecnologias digitais, como, por exemplo, análise visual, software CRM, nuvem e APIs; todos poderosos aliados para aprimorar as operações dos bancos e as experiências dos clientes, de acordo com a **Forbes**.

À medida que os bancos entram na lista crescente de empresas orientadas por dados, a forma como seu pessoal usa os dados e depende deles para tomar decisões diárias evoluiu. Um sinal da crescente maturidade em análise é o desenvolvimento de uma cultura mais sólida em que as equipes de todos os níveis são capacitadas pelos dados e pela tecnologia de análise de autoatendimento. E com a quantidade e a variedade dos dados gerados hoje a partir da atividade digital e dos clientes, é essencial ter um parceiro comprovadamente líder em análise a seu lado.

A análise de autoatendimento do Tableau ajuda os bancos ao redor do mundo e funcionários em todos os setores (líderes, analistas, caixas de filial e gerentes, líderes de equipes corporativas) a descobrir informações essenciais para tomar decisões mais bem embasadas e atualizadas. Essas decisões influenciam as operações cotidianas e até mesmo auxiliam na estabilização antes, durante e depois de uma crise, oferecendo aos bancos a confiança para avançar com um plano acionável, no qual o aprimoramento do gerenciamento de riscos e das experiências dos clientes é um resultado central.

Bancos exclusivamente digitais têm uma proporção média de custo/lucro de 47%, substancialmente menor que a média de 73% entre bancos menos significativos.

— Deloitte,
Realizando a promessa digital

Três painéis para aprimorar o gerenciamento de riscos e as experiências dos clientes

Com o uso dos três painéis do Tableau a seguir, você poderá coletar dados de várias fontes para gerenciar riscos com confiança e velocidade, capacitando as equipes em seu modo de trabalhar e pensar para criar mais valor para os clientes. Baixe e experimente para se orientar em meio às mudanças e transformar digitalmente seu banco.



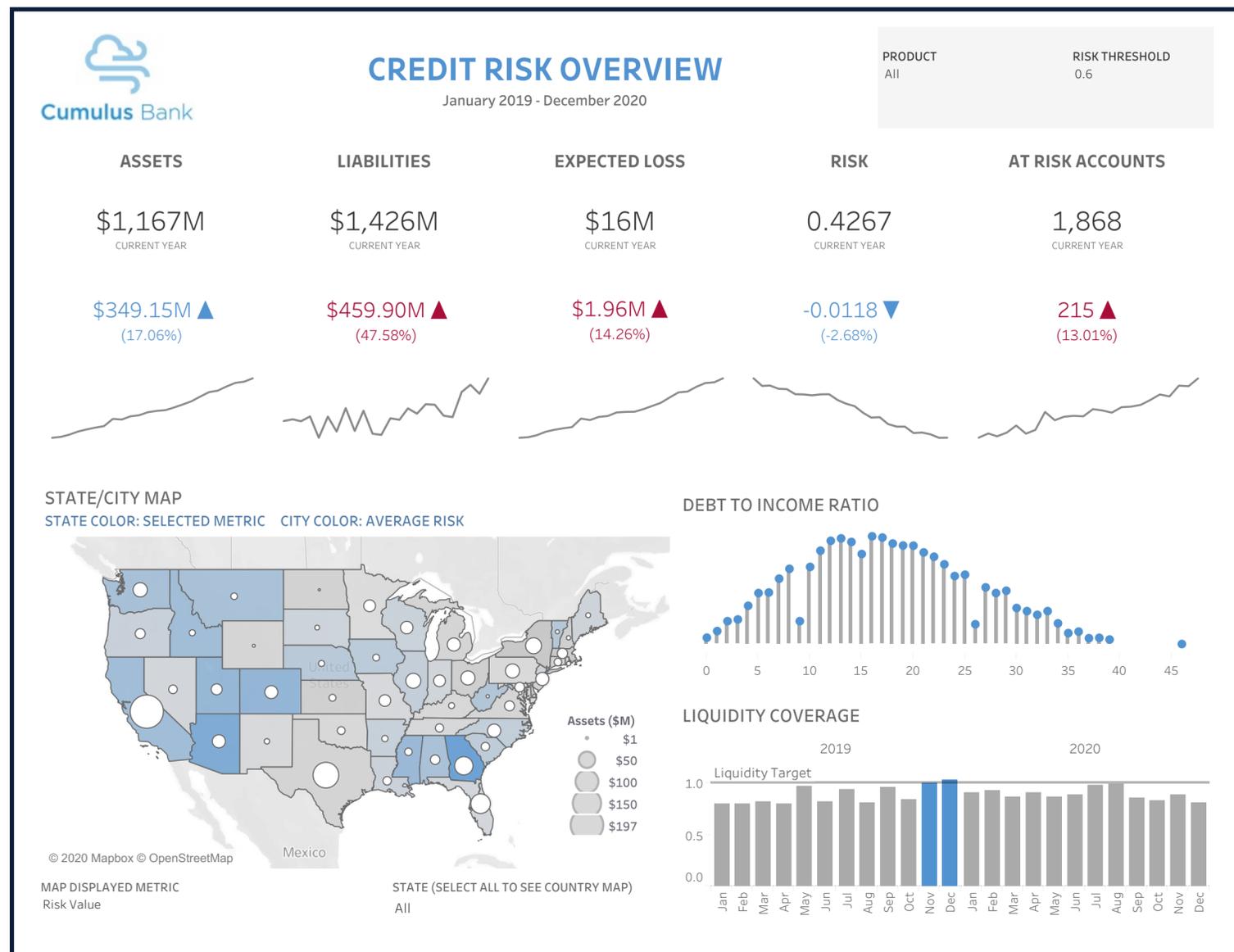
GERENCIAMENTO DE RISCOS



EXPERIÊNCIAS DOS CLIENTES



Explore o painel Visão geral e reestruturação do risco de crédito

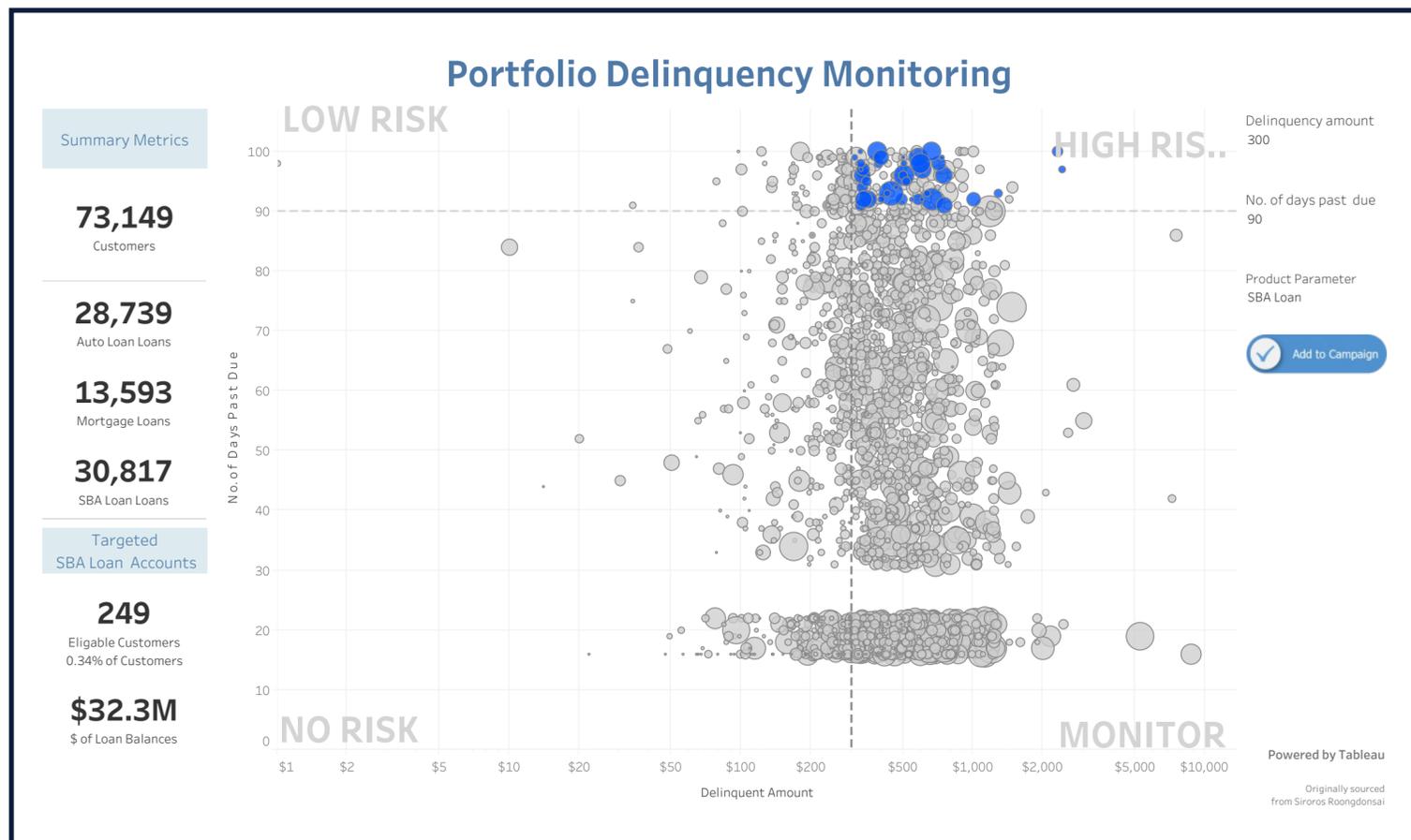


Este **painel Visão geral e reestruturação do risco de crédito** revela informações acionáveis para ajudar os bancos a gerenciar o risco e manter a liquidez, o que é importante em tempos de dificuldades econômicas. Com a capacidade de explorar métricas relevantes, essa visualização faz um convite à interatividade. Ela oferece aos líderes uma visão abrangente com a opção de também explorar detalhes para entender melhor o que os põe em maior risco de crédito para que possam agir antecipadamente.

Aplicue filtros para exibir dados por produto ou oferta e ajuste o limite de risco para ver o valor atual dos ativos do banco, o estado das contas em risco e revelar tendências essenciais ao longo do tempo. Você também pode avaliar o risco geograficamente selecionando as cidades e os estados para descobrir possíveis correlações entre empréstimos inadimplentes e seu ambiente.



Explore o painel Inadimplência de portfólios de empréstimo

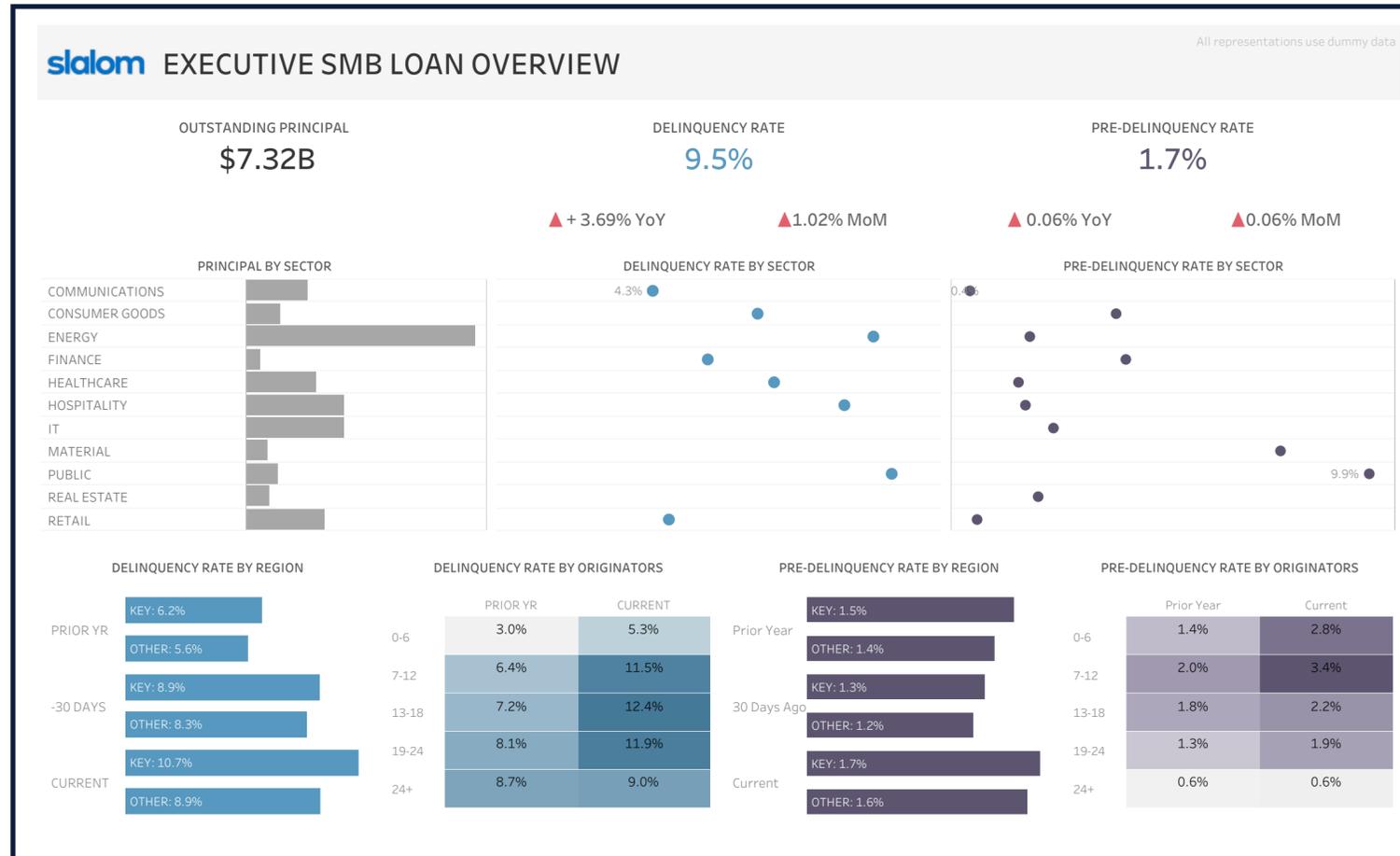


Analistas de crédito e risco tiram o máximo proveito do **painel Inadimplência de portfólios de empréstimo**, que apresenta dados de empréstimo e contas em um gráfico de dispersão dividido por quadrantes. Filtre os dados pelo tipo de empréstimo, valor em inadimplência e dias em atraso. Analistas individuais vão adorar a capacidade de definir ou editar parâmetros com rapidez, contando com os filtros para mudar as linhas de referência dentro do quadrante, redefinindo o que significa as contas estarem em “alto risco” ou “alto impacto”, ou serem apenas contas para se “monitorar”. Essa visibilidade oferece a eles informações acionáveis imediatas, para que analistas possam fazer recomendações a gerentes de contas ou executivos bancários que desejam minimizar os riscos e dar suporte aos clientes.

O tamanho das marcas nesse gráfico de dispersão representa os saldos de empréstimos, sendo assim, qualquer marca grande suscitará maior investigação. Quando uma marca é selecionada, uma dica de ferramenta revela detalhes úteis como o saldo do empréstimo, quantia em inadimplência e número de dias em atraso.



Painel Explorar a análise do risco de crédito



Este **painel Análise do risco de crédito** da **Slalom**, uma empresa de consultoria moderna presente em mais de 35 mercados no mundo cujo foco em estratégia, tecnologia e transformação digital ajuda bancos a entender quais pequenas empresas são inadimplentes ou poderiam apresentar tendência à inadimplência. Com a recente onda de empréstimos fornecidos pelo programa SBA PPP, essas são informações valiosas para qualquer banco que forneceu empréstimos. Além disso, e em tempos mais tranquilos, os bancos também podem contar com os dados para limitar a exposição ao risco, enquanto fazem previsões melhores e respondem com mais rapidez às forças de mercado dinâmicas para fazer um planejamento de longo prazo melhor. Existem filtros e detalhes para ver a inadimplência por região geográfica ou setor, conhecer os valores totais dos empréstimos e exibir taxas de desemprego de pequenos negócios que podem buscar apoio para empréstimo.

Como os bancos usam o Tableau para alcançar a resiliência

Como a plataforma de business intelligence empresarial escolhida por mais de 90% das empresas de serviços financeiros da Fortune 500, o Tableau ajuda muitos bancos a implantar e escalar a análise em meio a mudanças. Ouça algumas de suas histórias e como a análise beneficia os negócios e os clientes.

JPMorgan Chase & Co.

O **JPMorgan Chase & Co.** (JPMC), tendo passado por fusões e aquisições, encarou os dados como vitais para suas operações e estratégia: redução de risco, aprimoramento da experiência do cliente e oferta de inteligência para moldar as principais estratégias. As análises de autoatendimento do JPMC deixaram de ser responsabilidade da TI e passaram a fazer parte da alçada de cada departamento. Isso permitiu que a empresa pudesse acompanhar as rápidas mudanças no setor e fazer otimizações para impulsionar seu sucesso. Com o apoio de um Centro de Excelência e capacitação de TI, o JPMC adotou o Tableau, expandindo de 400 usuários em 2011 para mais de 30 mil atualmente, o que orienta a precisão dos dados e o gerenciamento de riscos em toda a empresa.

Charles Schwab

Na qualidade de uma das maiores empresas de serviços financeiros de capital aberto, a **Charles Schwab** conta com os dados para aprimorar as experiências dos clientes, impulsionar as operações e reduzir os riscos. Começando com 6 mil usuários do Tableau em 2016, a Schwab estava chegando ao limite em seu ambiente Tableau e decidiu expandir as licenças em toda a empresa para mais de 16 mil usuários, todos gerenciados pelo Centro de Excelência em TI da Schwab. Vários departamentos agora beneficiam-se com essa expansão. Nas filiais de varejo, quase 150 gerentes e mais de 1.200 consultores usam o Tableau para monitorar a atividade dos clientes e identificar oportunidades de projeção, resultando em uma experiência aprimorada para o cliente. O grupo de Análise e Informações Corporativas (Analytics and Business Insight, ABI) da Schwab é uma central para geração de relatórios e criação de painéis automatizados para a liderança sênior e as equipes voltadas a clientes, que analisam indicadores-chave de desempenho de investimentos, novos produtos e iniciativas empresariais. Esses esforços coletivos promoveram uma comunidade ativa do Tableau na Schwab com o crescimento do uso e da demanda.



BNP Paribas Group

O **BNP Paribas Group**, um banco internacional com presença em 75 países, tem mais de 190 mil funcionários que atendem a mais de 30 milhões de clientes concentrados, em sua maior parte, na região EMEA. Um problema fundamental que precisava ser solucionado era a captação e a análise de dados fragmentados em todos os negócios da região EMEA. Com os dados residindo em diferentes bancos de dados, não havia uma única fonte confiável, o que dificultava as decisões comerciais, além de aumentar a probabilidade de erros. A divisão Bancária Corporativa e Institucional do BNP Paribas adotou o Tableau em todas as operações e começou a treinar funcionários, o que afetou consideravelmente a consistência e a precisão dos dados com todos os mais de 2 mil gerentes de relacionamento. Mais de 80% dos relatórios que eram gerados manualmente agora são automatizados, o que libera a equipe para oferecer novos serviços de análise. E todos os departamentos da região EMEA trabalham com uma única fonte confiável que inclui visualizações interativas, em vez de depender de relatórios manuais de aproximadamente 400 páginas.

St. Mary's Bank

Assim como muitas instituições financeiras, o **St. Mary's Bank**, a primeira cooperativa de crédito em operação há mais de 100 anos nos Estados Unidos, teve dificuldades na obtenção de uma visão holística de seus dados nos serviços bancários, de empréstimo e de planejamento de longo prazo. Sem as tecnologias certas, engajar e gerar relatórios, além de monitorar a precisão das transações e dos pedidos de empréstimo, era caro, demorado e difícil. Com a migração de sistemas locais para a nuvem usando a Amazon Web Services (AWS) e a adoção do Tableau como solução de análise empresarial, isso mudou. Devido à conexão nativa do Tableau com a AWS e o Snowflake, o St. Mary's Bank agora realiza análises rápidas, confiáveis e econômicas em ativos de clientes totalizando mais de US\$ 1 bilhão. Eles também observaram uma melhora na qualidade e na prontidão dos dados, com quase 40 mil erros de dados resolvidos e uma economia semanal de quase 15 horas resultante de relatórios automatizados.



Conclusão

Reconhecemos que haverá novos desafios para o setor, alguns que nunca vimos antes e outros que parecem muito familiares. Em qualquer circunstância, mas especialmente no ambiente corporativo complexo dos dias de hoje, o Tableau é um parceiro comprovado e confiável que ajuda os bancos ao redor do mundo a implantar análise de forma escalonável, gerenciar os riscos e expandir seus negócios. Atendemos desde as necessidades de dados mais básicas até as mais complexas, com análises de autoatendimento que aceleram o acesso à informação, criam vantagem competitiva e resiliência, e melhoram as experiências dos clientes.

Promover e investir em uma cultura de dados ajudará os bancos a liderar com a mentalidade certa hoje e no futuro. **Saiba como a cultura de dados** inspira importantes mudanças nas organizações, por que é importante desenvolvê-la, capacitando todos os funcionários com os dados, e como o Tableau pode apoiar seu banco na criação de uma cultura de dados que aproveite as oportunidades e lide com desafios inesperados.

Como refletido nos três painéis e nos exemplos reais compartilhados, a variedade de experiências dos bancos com informações orientadas por dados demonstra como é essencial ter uma análise avançada no centro do seu negócio. Use esses painéis e aproveite as melhorias no gerenciamento de riscos, nas operações e nas experiências dos clientes do seu banco.

Recursos

- Acesse nossa [página de soluções de Gerenciamento bancário e de ativos](#) para ver como o Tableau prepara você para o sucesso agora e no futuro, extraindo o máximo de valor dos dados.
- Descubra a confiabilidade e a escalabilidade que o Tableau pode oferecer baixando uma avaliação gratuita do [Tableau Desktop](#).
- Conheça nosso parceiro, [Slalom](#), e como a avançada combinação de seus serviços estratégicos com nossa plataforma de análise ajuda os clientes a transformar o modo como pensam, interagem e aprendem com os dados.

Sobre a Tableau

A Tableau ajuda as pessoas a transformar dados em informações acionáveis que causam impacto. Conecte-se facilmente a dados armazenados em qualquer lugar e em qualquer formato. Faça análises rápidas sob demanda que revelam oportunidades ocultas. Arraste e solte para criar painéis interativos com análises visuais avançadas. Em seguida, compartilhe com toda a organização e permita que seus companheiros de equipe explorem seus pontos de vista sobre os dados. De multinacionais a startups recém-fundadas e pequenas empresas, pessoas em todo o mundo usam a plataforma de análise do Tableau para ver e entender seus dados.