



Transformação Digital

Uma jornada de Aprendizado

Volmar Machado
Transformação Digital
Sicredi



Instituição com mais de 118 anos.

Foi em uma pequena cidade chamada Nova Petrópolis, no interior do Rio Grande do Sul, que o visionário e hoje Patrono do Cooperativismo Brasileiro, **Padre Theodor Amstad** deu início à nossa história.

***A primeira instituição
financeira cooperativa da
América Latina.***

presença nacional

com atuação local



Dados financeiros (R\$)

192,2 bilhões em ativos totais

122,2 bilhões em carteira de crédito

130,1 bilhões em depósitos totais

23,9 bilhões em patrimônio líquido

Dados gerais

108

cooperativas

+ de 2.000

pontos de atendimento

+ de 5

milhões de associados

+ de 30 mil

colaboradores

Uma organização cooperativa sempre em evolução

2017

✓ Transformação digital, troca do core e conta digital Woop

2015

✓ Nova marca, novas cooperativas singulares e expansão

2010

✓ Parcerias com Rabobank e IFC

2000

✓ Confederação Sicredi, escala e melhorias de governança

1990

✓ Sicredi e Banco Cooperativo Sicredi

1980

✓ Criação Cocecrer

Em 2017 as mais diversas instituições financeiras estavam iniciando uma jornada digital

Bancos Tradicionais



- + Entrada forte no mercado digital e ampla rede de atuação
- Digitalização parcial e ausência de participação societária

Novos Entrantes

Ofertas limitadas



- + Sem burocracia para contratação dos serviços

- Oferta única restritiva à competitividade

Bancos Digitais



- + Totalmente digitalizado

- Complicações de processos devido à necessidade de ligação com bancos físicos

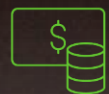
Cooperativas

Outras cooperativas de crédito

- + Participação societária dos clientes e PFM (Assessoria Financeira)

- Digitalização parcial de processos e PFM com atuação limitadas

Cooperativas de crédito no Brasil



R\$371,8

Bilhões de ativos



11,9

Milhões de associados



847

Cooperativas de crédito

5,6%

Da população associada de cooperativa de crédito

Fonte: SNCC
Banco Central do Brasil - 2020

Como desenvolvemos o cooperativismo e mantivemos nossa essência durante essa longa jornada?

Mudança contínua

+

Propósito cooperativista





Nossos desafios:

- *Baixa participação das cooperativas de crédito no mercado nacional*
- *Aumentar penetração em grandes cidades*
- *Competição com fintechs e bancos digitais*
- *Aumentar o apelo ao público jovem*
- *Atualização da Plataforma tecnológica*

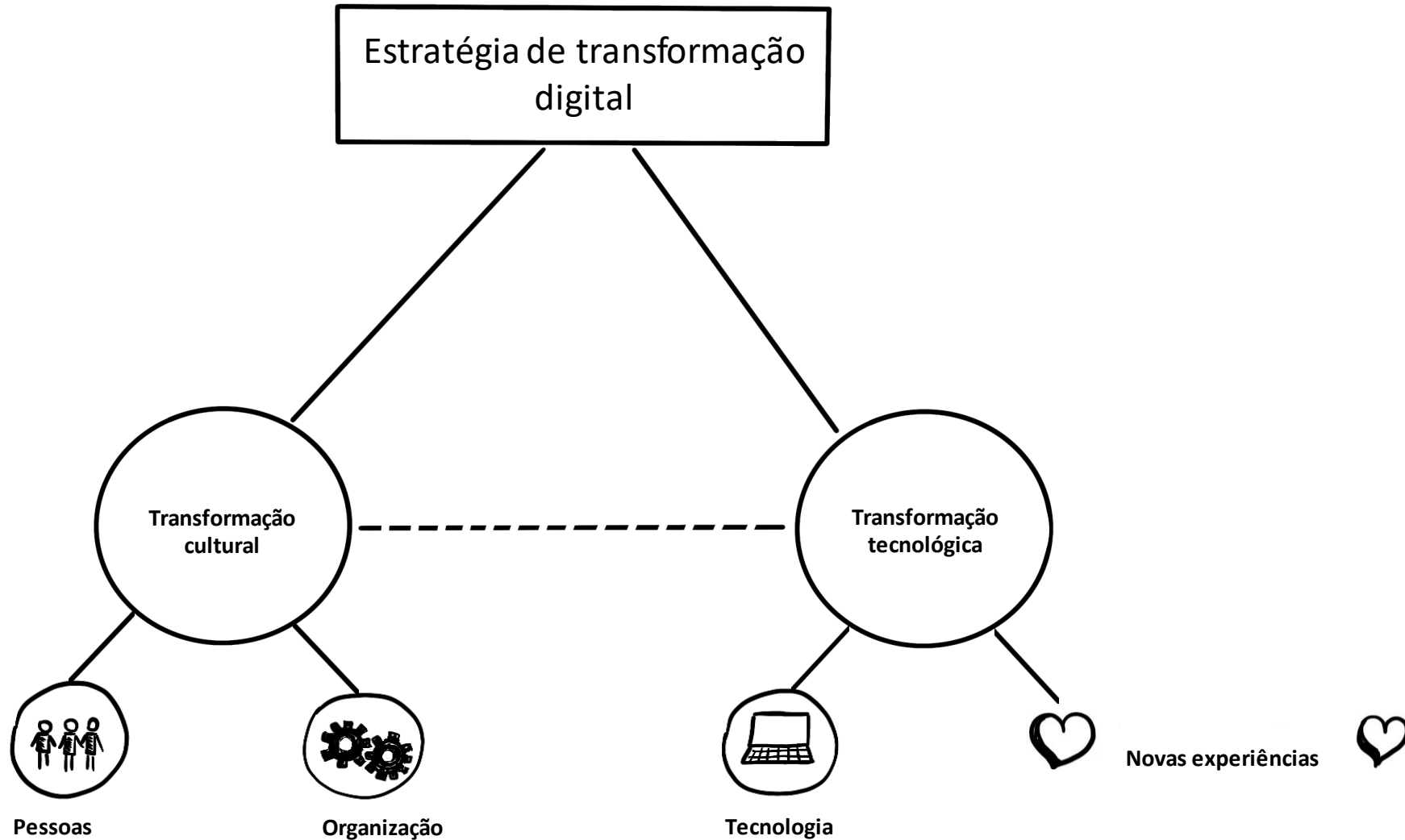


Transformação

Digital

no Sicredi

Estratégia de Transformação Digital



Norteadores da transformação



Somos um time



Times de pessoas e não de recursos



Organizados para gerar valor



Entendemos as dores e necessidades dos associados



Usuário no centro



Experiência fácil e fluida para o colaborador



Gera uma experiência fisital



Data Driven



Preparação para Migração



Sem papel



Transformar processos



Estratégia *Omnichannel*



Backoffice automatizado

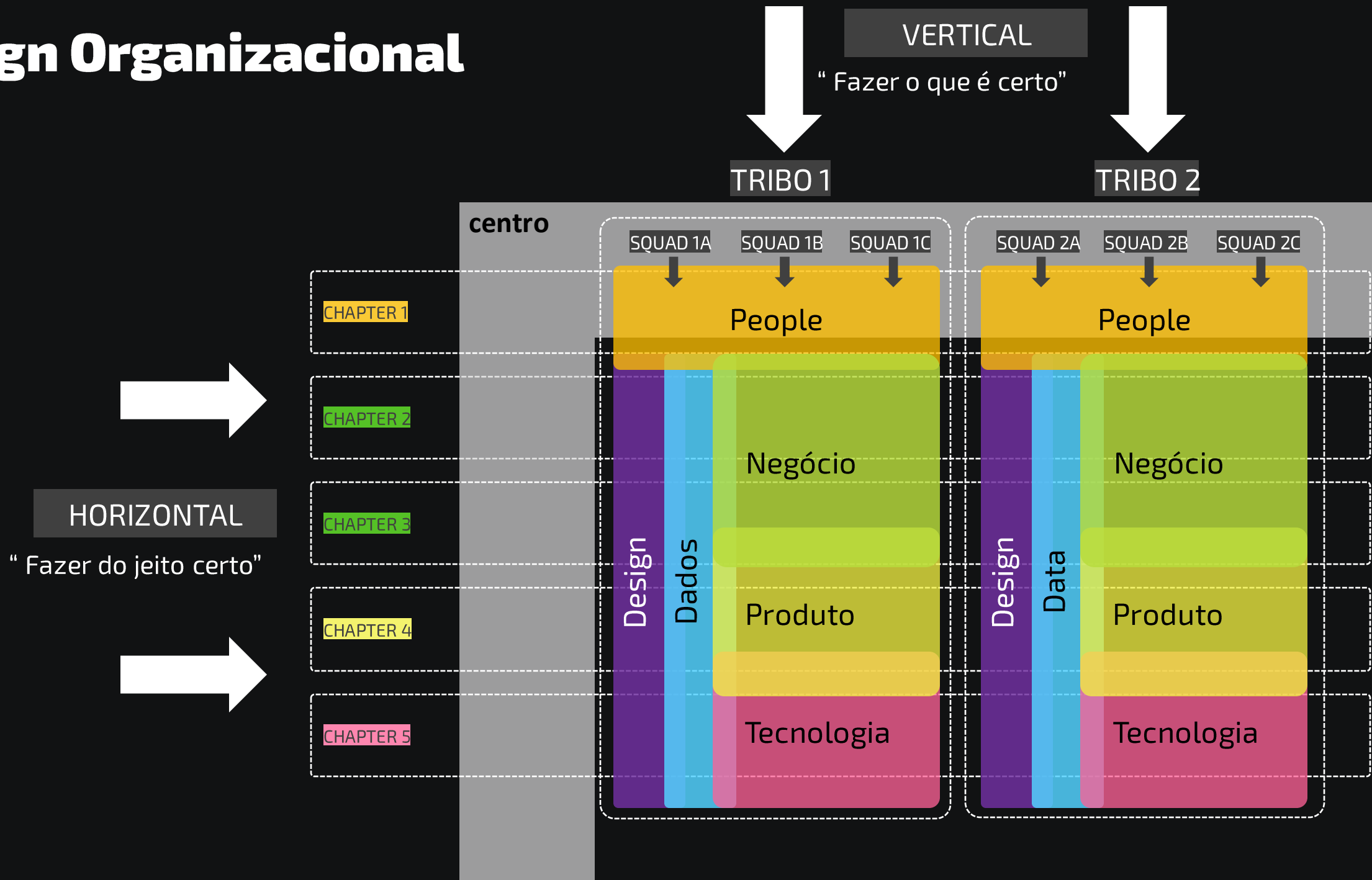


Natureza cooperativa

 Transformação cultural

 Transformação tecnológica

Design Organizacional



Design Cultural

IDEO's Innovative Culture Choices

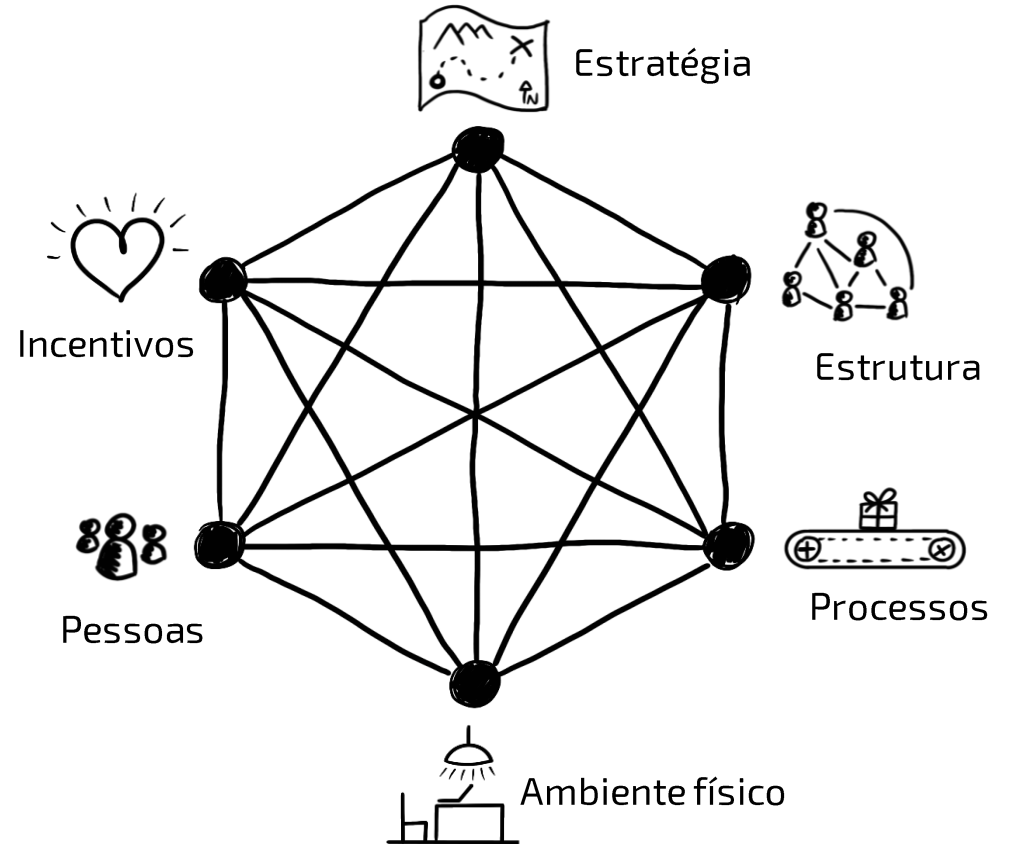
The choice of becoming Design-Thinkers
Winning by having more novel ideas, that are practical, and doing it faster than others



Source: Jay R. Galbraith, *Designing Organizations: An Executive Briefing on Strategy, Structure, and Process* (San Francisco: Jossey-Bass, 1995), adapted by Bill Fischer



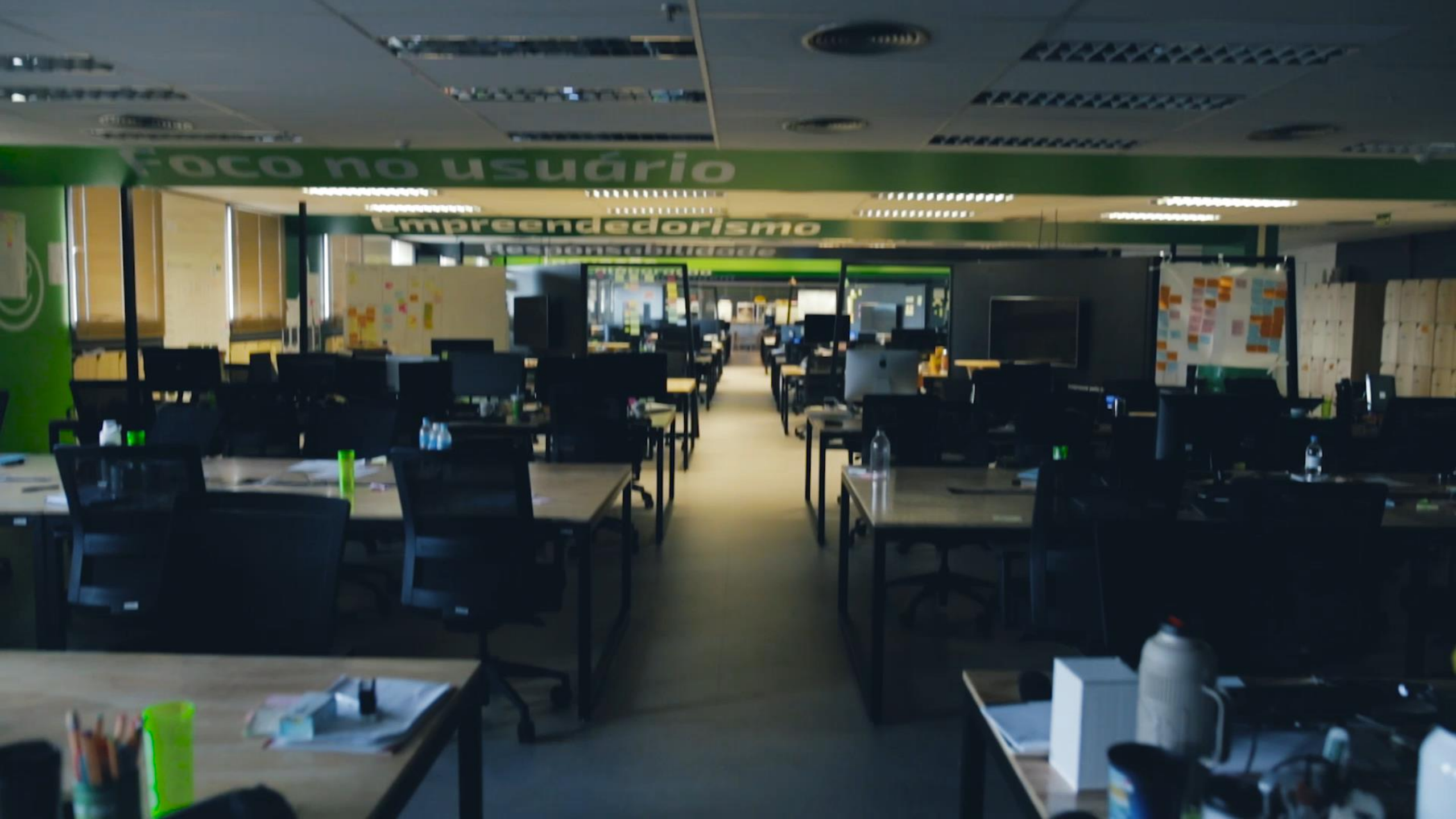
© IMD 2007-2011



Foco no usuário

Empreendedorismo

Responsabilidade



Norteadores da transformação



Somos um time



Times de pessoas e não de recursos



Organizados para gerar valor



Entendemos as dores e necessidades dos associados



Usuário no centro



Experiência fácil e fluida para o colaborador



Gera uma experiência fisital



Data Driven



Preparação para Migração



Sem papel



Transformar processos



Estratégia *Omnichannel*



Backoffice automatizado



Natureza cooperativa

 Transformação cultural

 Transformação tecnológica

Construindo e evoluindo a plataforma digital

Norteadores

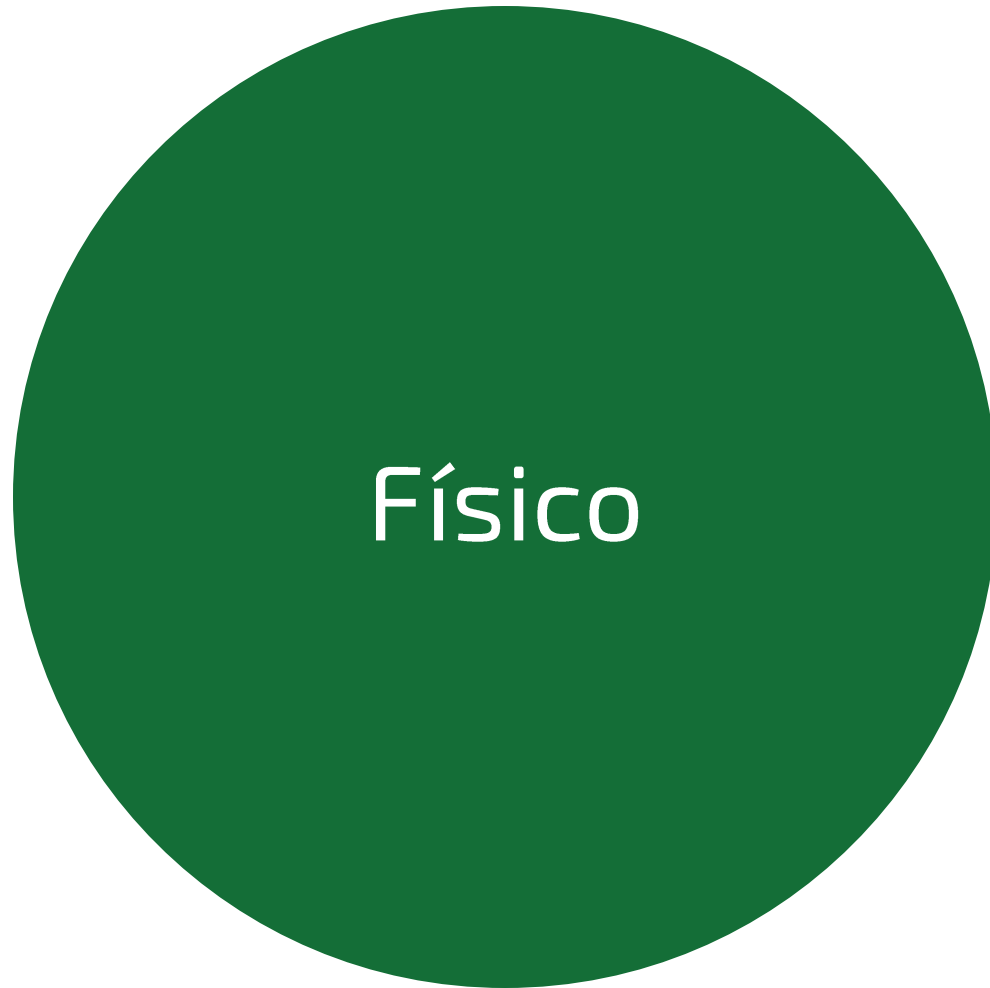


EXPERIÊNCIA FISITAL

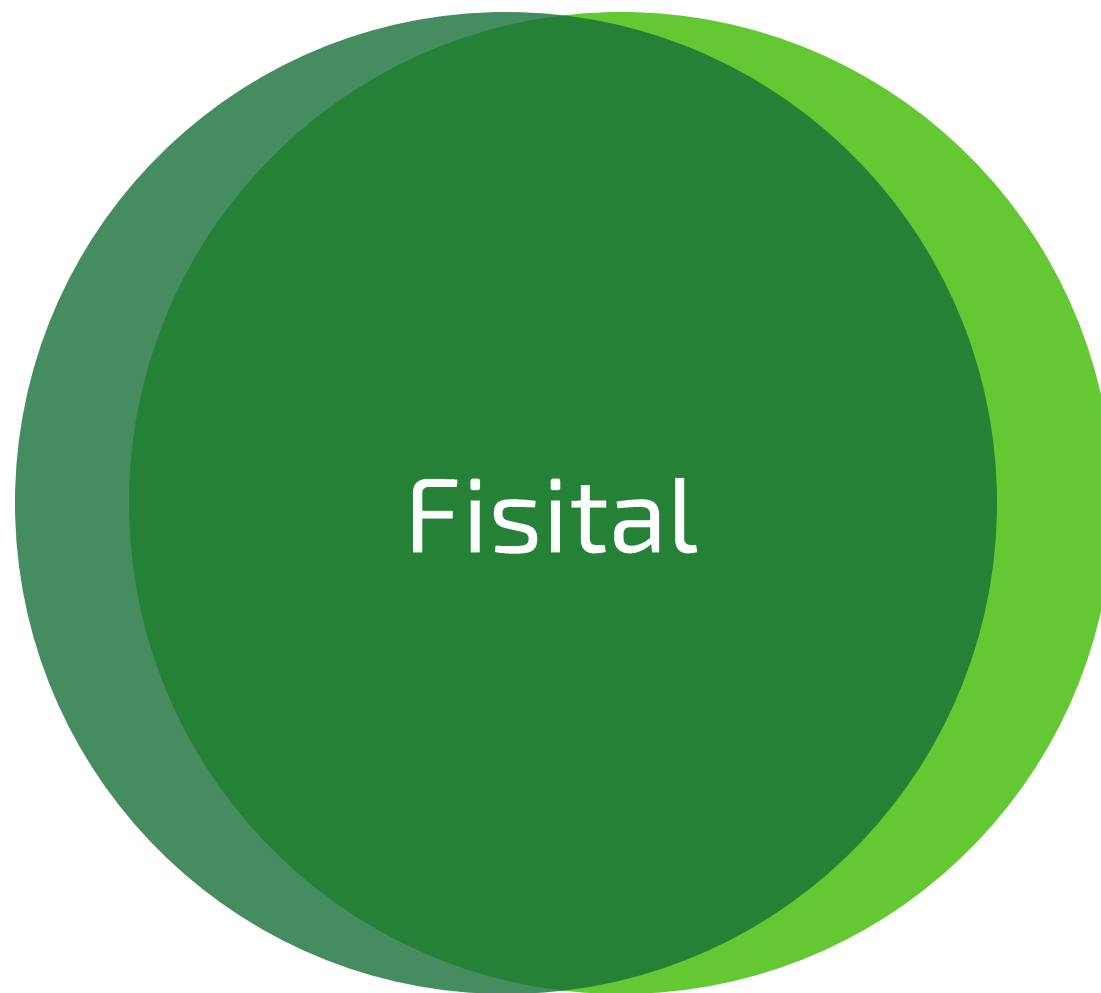


PLATAFORMA DIGITAL

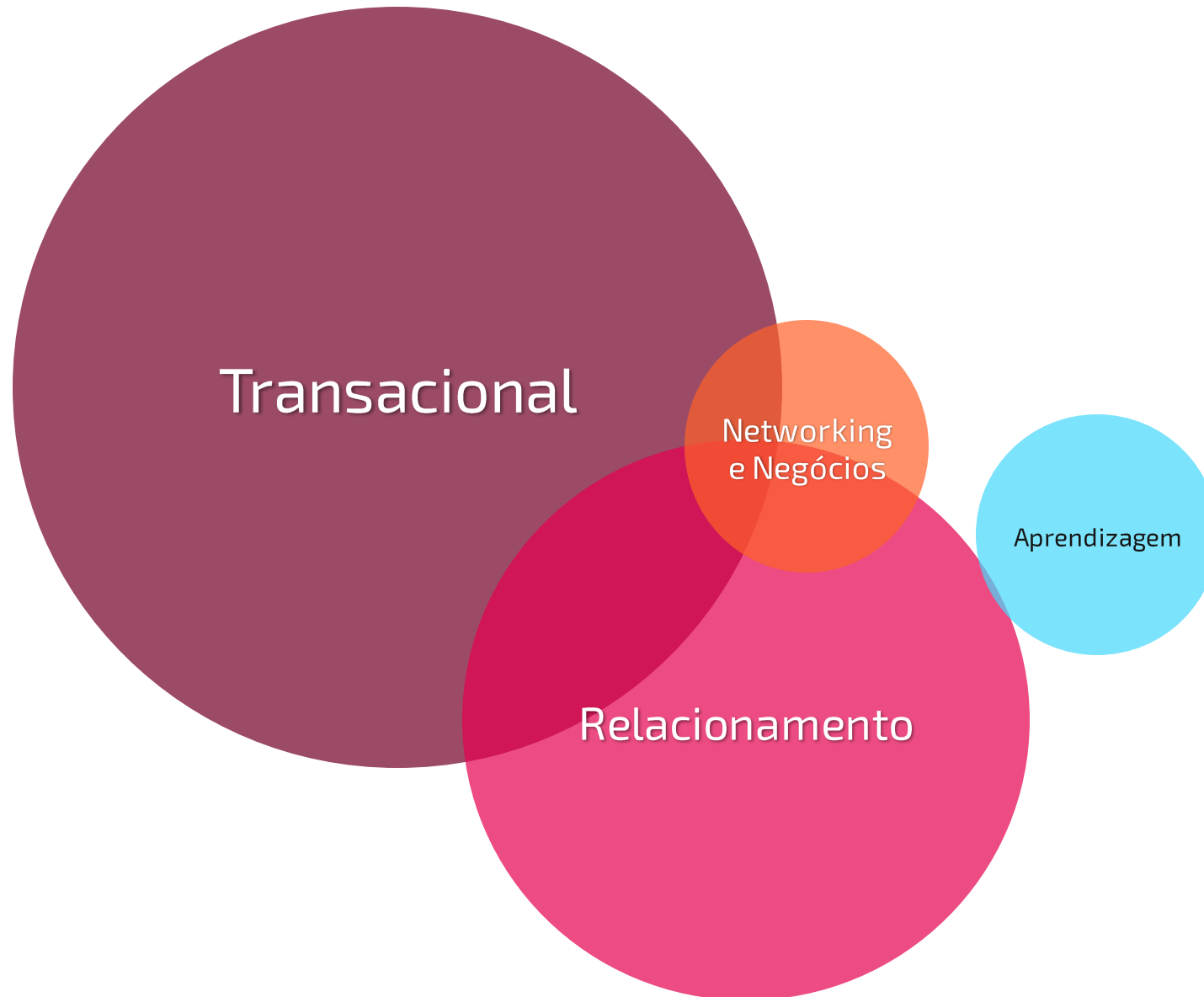
Nós acreditamos em uma experiência fisital



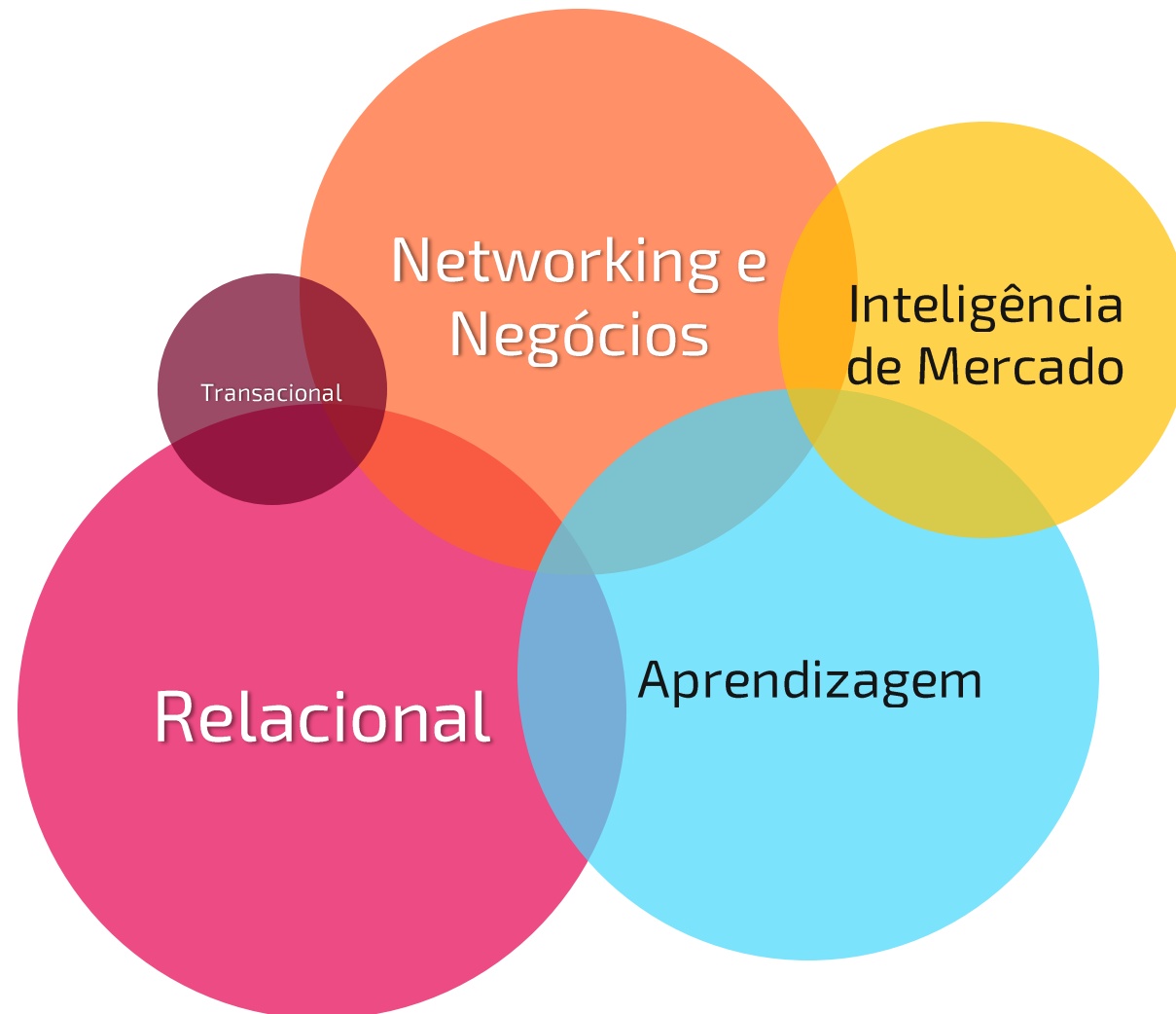
Nós acreditamos em uma experiência fisital



Como vemos as agências

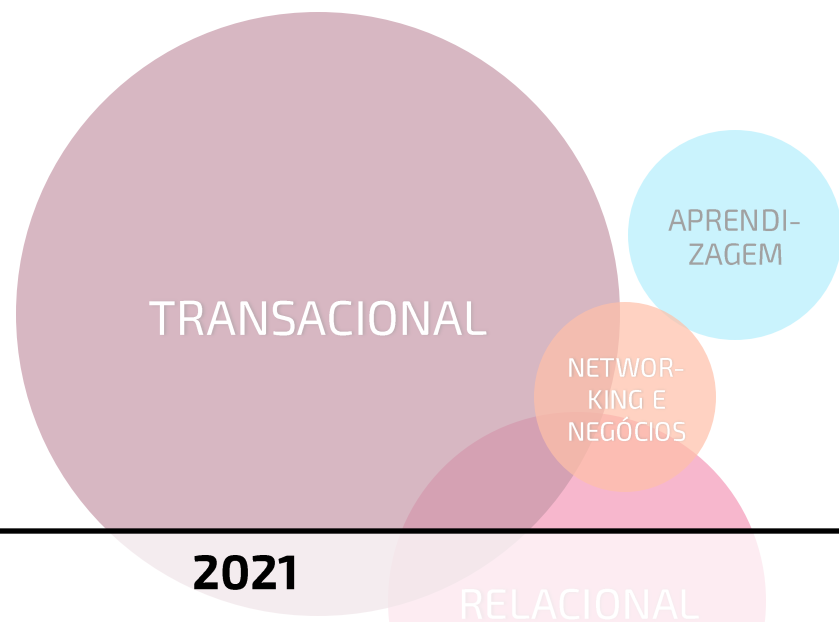


Nossa visão do futuro

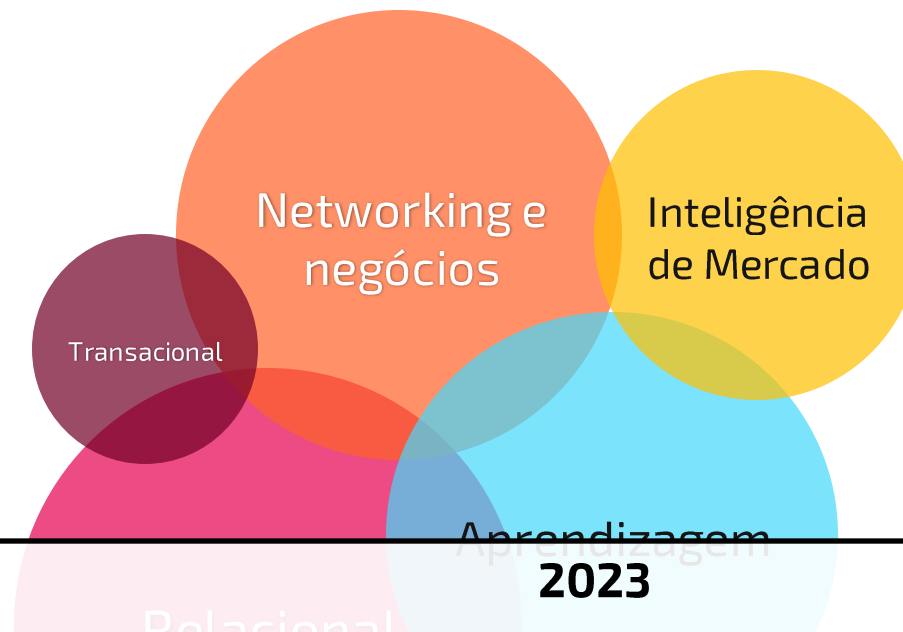


Como a mudança está acontecendo?

Visão inicial



Modelo futuro



Expansão do uso da Plataforma PF + Crescimento gradual da migração de associados
= Redução do transacional/operacional nas agências

Evolução do Modelo Comercial + Desenvolvimento de novos canais e meios de interação com o associado + PESSOAS ADAPTADAS AO NOVO MODELO COMERCIAL
= Gestores mais disponíveis e instrumentados para ampliar o relacionamento



O que já evoluímos até aqui

Woop Sicredi

125k contas

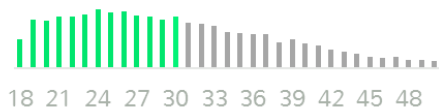


78%

novos associados

Idade

52% Até 30 anos



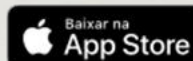
75%

estão em municípios com mais de 100 mil habitantes



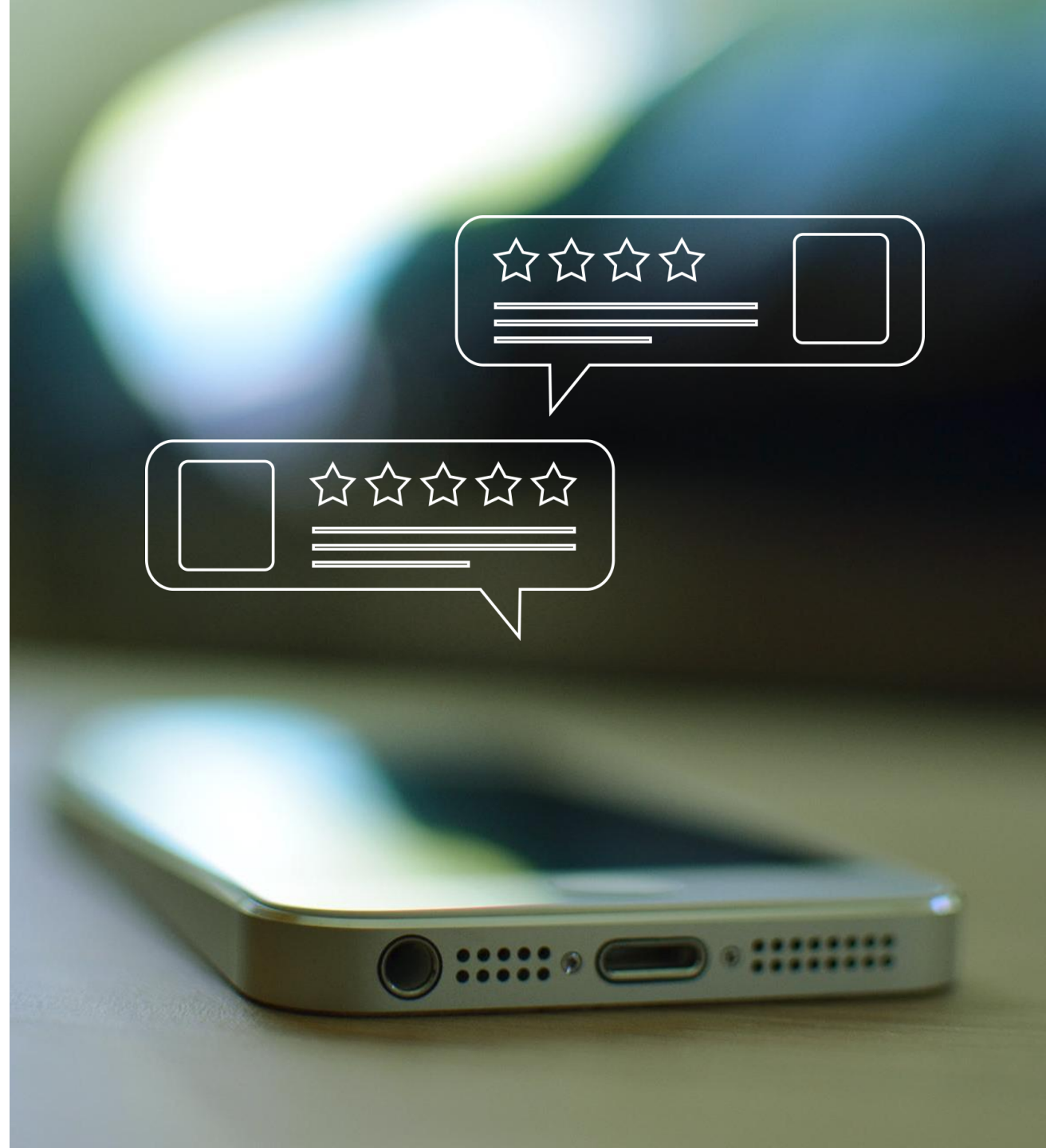
Associados em **2.773** municípios diferentes

woopsicredi.com



WhatsApp Corporativo

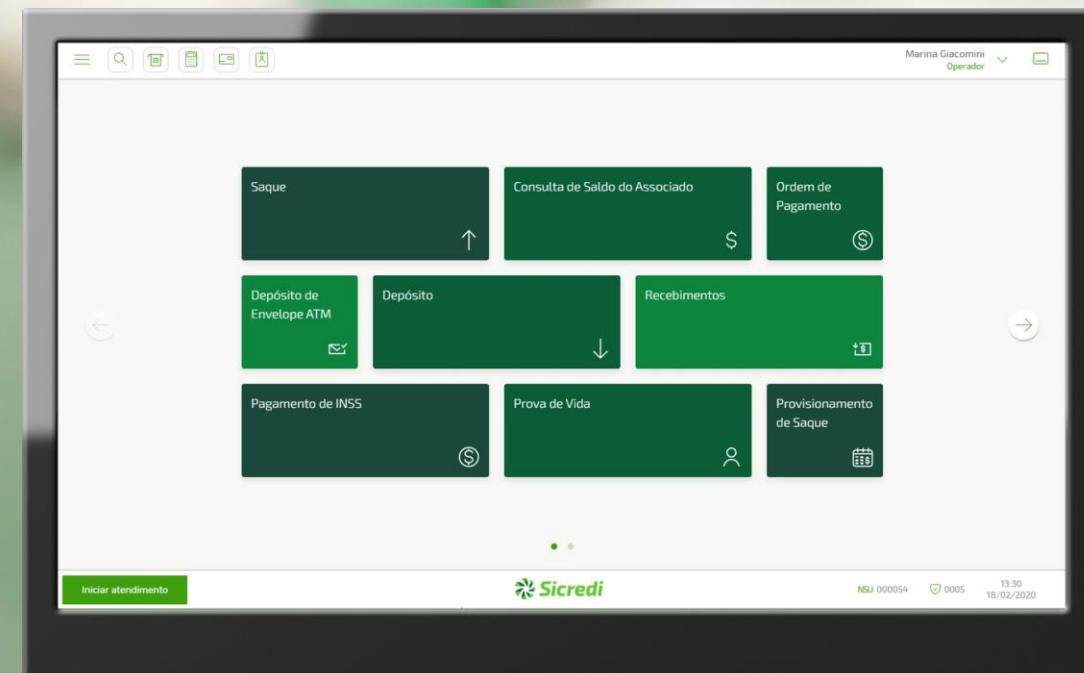
- Conecta o associado com o responsável pela sua carteira, conforme CRM
- Transferência de atendimento entre colaboradores da mesma agência
- Visualização dos dados cadastrais atualizados em tempo real conforme CRM
- Envio e recebimento de arquivos
- Recebimento de áudio com transcrição
- Possibilidade de classificação dos atendimentos conforme categorias definidas pela cooperativa
- Dashboards e relatórios de atendimento
- 1,9 milhões de associados atendidos pelo canal



Nova plataforma de caixa

Um novo sistema de caixa com uma tela mais intuitiva, a solução deve trazer uma nova experiência para os colaboradores.

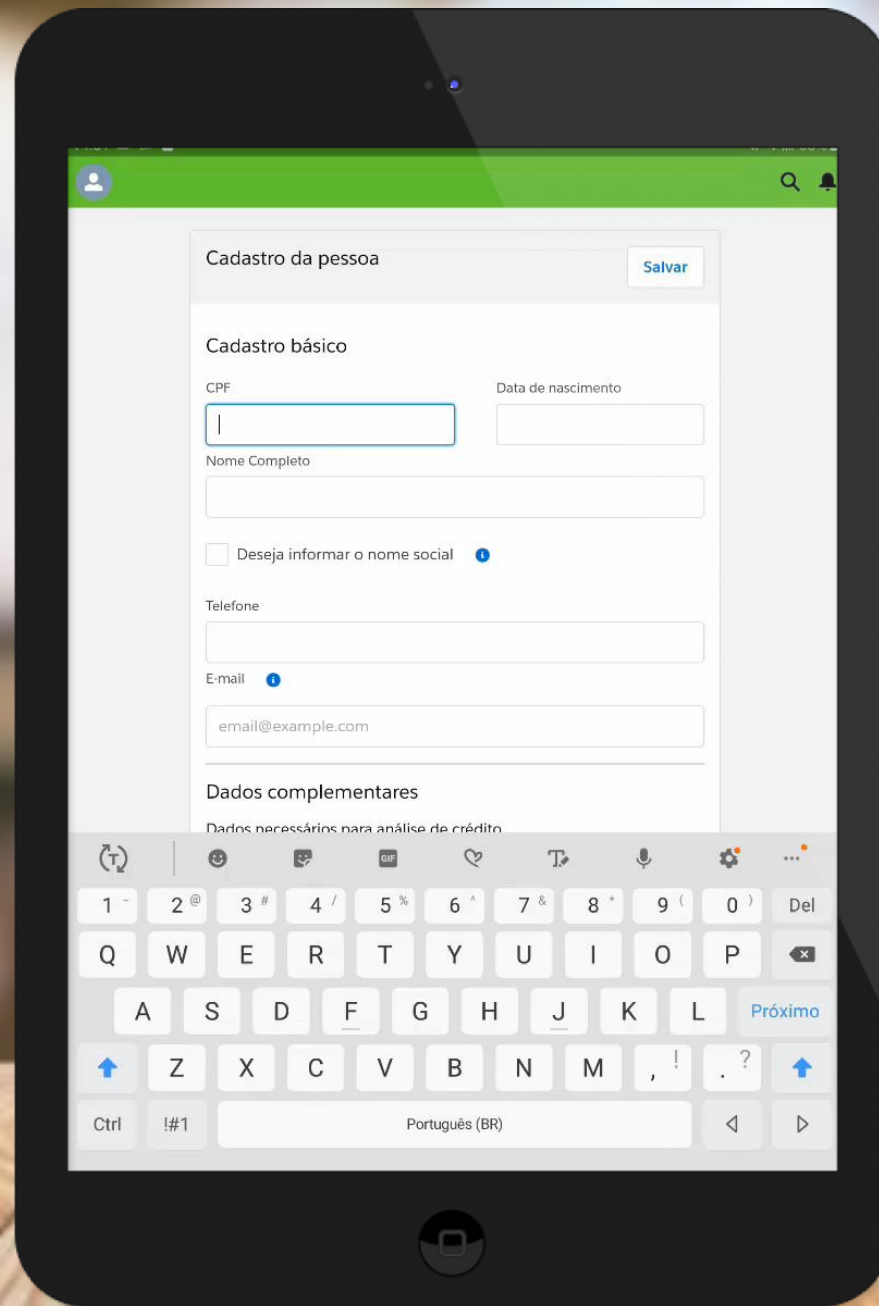
- Intuitivo, amigável e fluído. Com opção de usar *touchscreen* e/ou mouse
- Rápida adaptação que reduz o período de capacitação para os operadores
- Maior gestão e controle das atividades com rastreabilidade das opções
- Apoia a experiência fisital. Operacional para o legado e novo core bancário
- Mais de 5,5K terminais instalados em 1,9k agências.

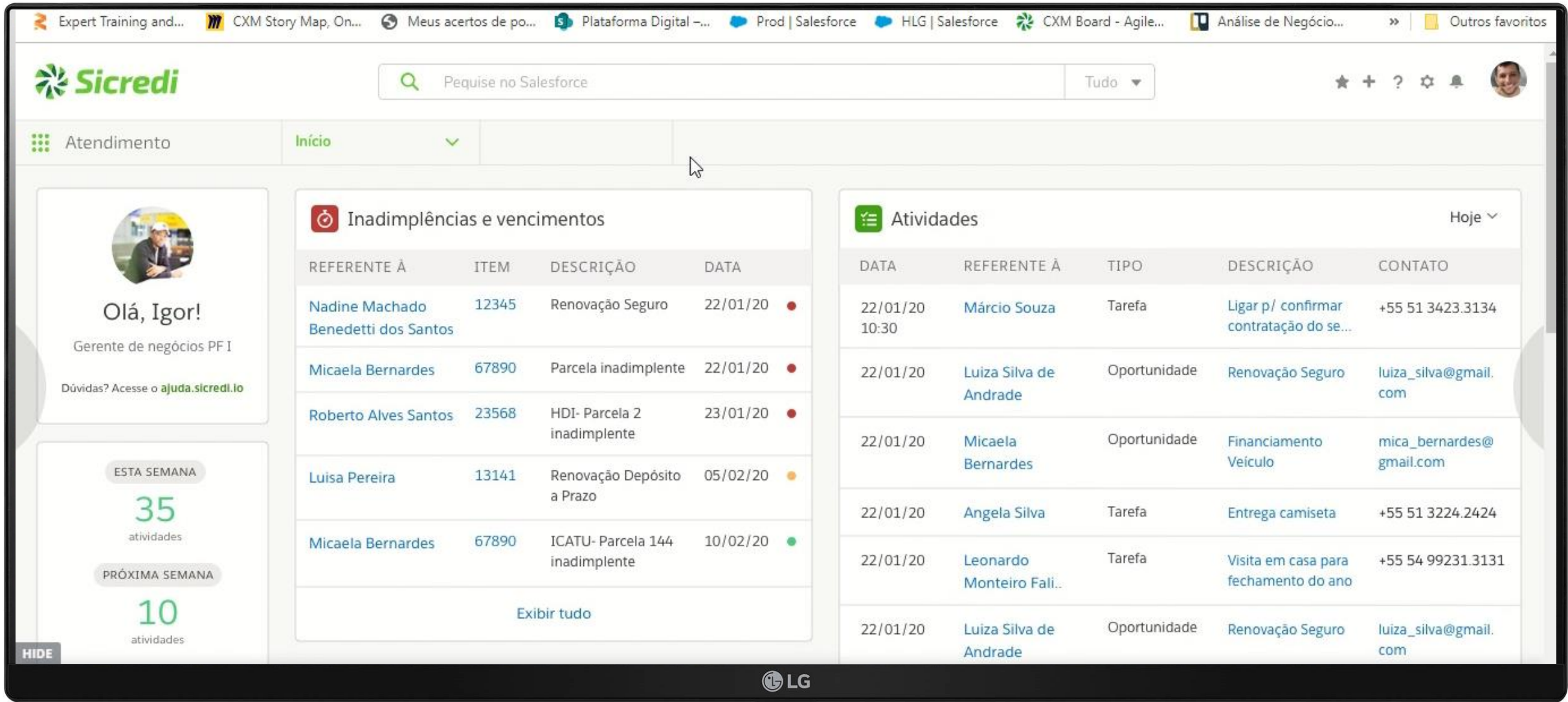




Plataforma PF

- Uma nova plataforma pessoa física, construída no novo core bancário, trazendo uma melhor experiência para os associados e colaboradores;
- Atualmente possui mais de 25 produtos como: investimentos, crédito pessoal, financiamento de veículos, contratação de seguro, entre outros;
- Aplicativo de gerenciador financeiro integrado ao aplicativo, apoiando os associados na sua gestão financeira.
- Mais de 50% das novas contas abertas atualmente já utilizam a nova plataforma





Assembleias digitais

- Em 2021, lançamos uma solução para assembleias gerais virtuais
- Tivemos 44% das reuniões digitais / híbridas ou 249 eventos
- Contamos com a presença e voto de mais de 275 mil associados digitalmente
- 71% dos membros participaram pela primeira vez nos últimos 3 anos
- Aumento da participação de jovens até 30 anos de 18% para 28%





**Mas como
imaginamos uma
cooperativa digital?**

Banco do Brasil fechou 29 agências na Bahia em 2021

Por Tiago Marques · atrás 7 dias



PARA VOCÊ



Discurso de prêmio Nobel engana ao afirmar que vacinas 'criam variantes' e



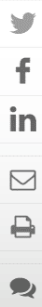
Aras tenta afastar Moraes do caso Salles



Menor efetividade da Coronavac abre debate sobre revacinar quem tem



Exportação de pequena empresa: estratégia deve ir além de dólar alto



Economia

Bancos fecham mil agências este ano por conta de pandemia e avanço da digitalização

Covid-19 acelerou processo de redução do número de agências que já estava em curso no Itaú, Bradesco e Santander; em um ano, bancos também diminuíram seus quadros em 11 mil empregados

Fernanda Guimarães e Cynthia Decloedt, O Estado de S.Paulo
13 de novembro de 2020 | 13h00

DESTAQUES EM ECONOMIA

ITAÚ · BRADESCO · SANTANDER

Grandes bancos privados fecharam mais de 1.500 agências e pontos de atendimento em 2020

Bradesco, Itaú e Santander sinalizam mudança no modelo tradicional e investem na digitalização



Isabela Bolzani

Fechando agências? Ou...



Abrindo novas agências com ambiente mais amigável

**Com uma arquitetura voltada para a
educação e conexão com a comunidade**



Digital como é preciso ser
e humano como só a gente é

Sicred




Inacessível e com pouca tecnologia? Ou...



**Permitindo que seja possível abrir
contas literamente com o pé na areia**



Fechadas e restritas? Ou...

A man wearing a straw hat, glasses, and a blue shirt is smiling and holding a smartphone. The background is a blurred landscape of a river or beach. The text is overlaid on the left side of the image.

Possibilitando que os associados participem das assembleias do meio do rio



Com posições fixas? Ou...



Omnichannel

Santa Maria, RS



**Frias e distantes dos
associados e da
comunidade? Ou...**

fazendo
Inclusão financeira



Novo Progresso, PA

“Como parte de um Sistema de cooperativas de crédito, acreditamos que devemos utilizar as melhores tecnologias para desenvolver as comunidades onde estamos presentes. A Transformação digital para uma cooperativa de crédito tem como objetivo construir uma sociedade mais próspera.”

