



Mirante
Tecnologia

FEBRABAN TECH 2024

Dados, análises e insights

Índice

Febraban Tech 2024	03
Inteligência Artificial	06
Cloud	09
ESG	11
Cybersegurança	13
Open Finance	14

Sobre a Mirante

Estamos há 26 anos no mercado e nos dedicamos a acelerar a transformação digital, levando eficiência operacional aos negócios, através de soluções tecnológicas inovadoras.

Desenvolvemos soluções para atender necessidades específicas do negócio para impulsionar o crescimento da sua empresa.

Clientes com mais de 20 anos de parceria

Atuação nível nacional focada em negócios enterprise

Foco na cadeia de valor do cliente

Excelência em clima organizacional

Febraban Tech 2024

Realizada em São Paulo entre os dias 25 e 27 de junho, o evento reuniu os principais líderes e executivos de tecnologia do setor financeiro para discutir a **“Jornada responsável na nova Economia da IA”**.

Isaac Sidney, presidente da FEBRABAN, enfatizou a abrangência do evento que, para ele, vai além da indústria bancária, abordando tendências e inovações que estão moldando o futuro nacional e internacional.

Com a presença de grandes instituições como Itaú, Caixa, Santander, Banco do Brasil e Bradesco, o evento destacou a importância da responsabilidade e ética no uso de tecnologias emergentes.

No total, tiveram 12 trilhas de conteúdo a serem acompanhadas, abaixo seguem às principais segundo a curadoria da Mirante Tecnologia:

Big numbers



34° edição



+ 55 mil pessoas em três dias de evento



19.681m² de área construída



226 áreas para os expositores



180 estandes



8 auditórios



IA Responsável:
confiança,
segurança e a
transformação
nos negócios



**O caminho
ESG no Brasil:**
transição,
inclusão e
equidade



**A visão futura
dos bancos
na garantia da
cibersegurança**



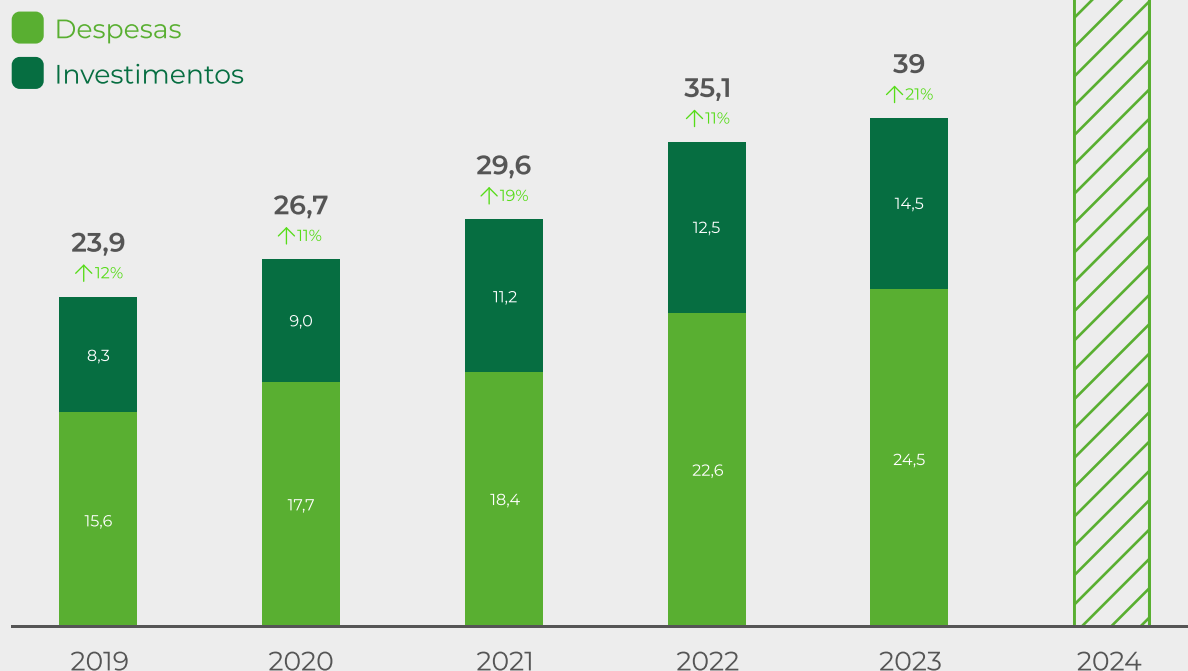
**Agilidade,
eficiência e custo
como metas na
multiplicação
da nuvem**

Investimento em tecnologia

Nos últimos anos o investimento no setor se deu com o entendimento de que instituições financeiras também deveriam ser empresas de tecnologia. Os efeitos desta transformação já têm impacto perceptível sobre empregabilidade, experiência do cliente e modernização de sistemas. Segundo relatório da Febraban, em 2024 os investimentos podem chegar a **R\$47,4 bilhões**.

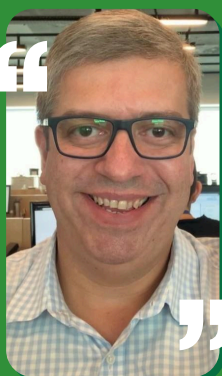
Total do orçamento em tecnologia

em R\$ bilhões



*Nos anos anteriores a 2020, não era solicitado aos bancos o total de despesas e investimentos com serviços de TI. A partir de 2021, houve uma reclassificação da categoria de serviços de TI. Os investimentos e as despesas de software com mainframe estão incluídas em hardware. Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

104%
foi o crescimento
no orçamento
em tecnologia
de 2015 a 2023

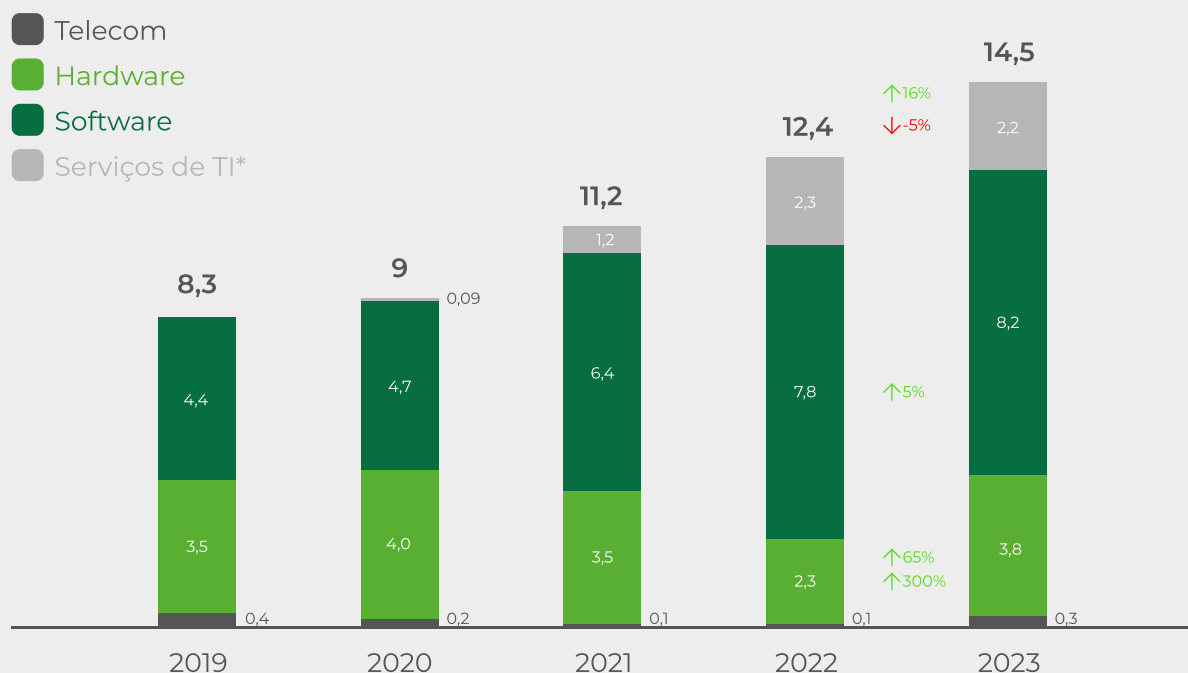


“Reunindo líderes do mercado financeiro e especialistas em tecnologia, o evento proporcionou um ambiente para a discussão das inovações tecnológicas que estão transformando o setor bancário. A FEBRABAN TECH mostrou-se essencial para promover parcerias estratégicas e impulsionar a competitividade, evidenciando a relevância da tecnologia na construção do futuro dos serviços financeiros no país.”

Sérgio Donizeti, Diretor Comercial da Mirante Tecnologia

Total do orçamento em tecnologia

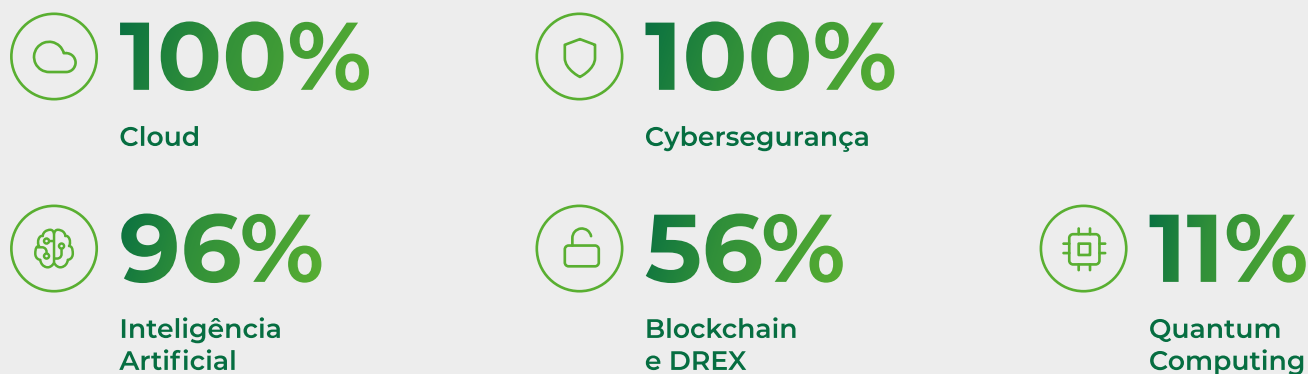
em R\$ bilhões



*Aportes destinados a consultoria, desenvolvimento de software, sustentação e outros serviços externos, com o objetivo de fortalecer a capacidade tecnológica da organização, impulsionar a inovação e a eficiência operacional. Nos anos anteriores a 2020, não era solicitado aos bancos o total de despesas e investimentos com serviços de TI.
 Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

Em busca da fidelização de clientes, assim como novos formatos de comunicação e atendimento, as ações de inovação refletem o compromisso por eficiência operacional. Abaixo você confere as principais prioridades tecnológicas e processos da área de TI para as instituições financeiras no Brasil.

Percentual de adoção das tecnologias:



*Amostra de 18 bancos entrevistados.
 Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

Inteligência Artificial

Em um movimento de reorganização interna com foco no cliente, uma das questões levantadas é a distribuição de squads com base na jornada do usuário, não mais em, apenas, produtos específicos. Para isso, a utilização de inteligência artificial tem sido crucial na união dos times e lançamentos de novidades hiperpersonalizadas.

Apesar da velocidade com que a Inteligência artificial chegou nas instituições financeiras, foi lembrado em diferentes painéis que ela é um meio e não um fim. A questão cultural foi outro ponto discutido, dado que a transformação digital não é algo que está sendo implementado apenas da diretoria para o resto da companhia, mas também no processo inverso com colaboradores fazendo testes e levando resultados para seus times.

A ressalva coletiva fica na importância da governança na implementação da IA, dado que estamos em uma fase de amadurecimento da tecnologia. Apesar de embrionária para algumas companhias, todos os principais bancos atuantes no Brasil já possuem casos de uso com resultados relevantes.

O Itaú conta com aproximadamente 250 projetos em andamento utilizando IA, enquanto o Bradesco possui uma área com cerca de 400 profissionais dedicados a essa tecnologia. Já na Caixa Econômica Federal, o ganho com eficiência operacional mostrou resultados expressivos em meio a tragédia climática do Rio Grande do Sul com reconhecimento facial e facilitação de processos de identificação.



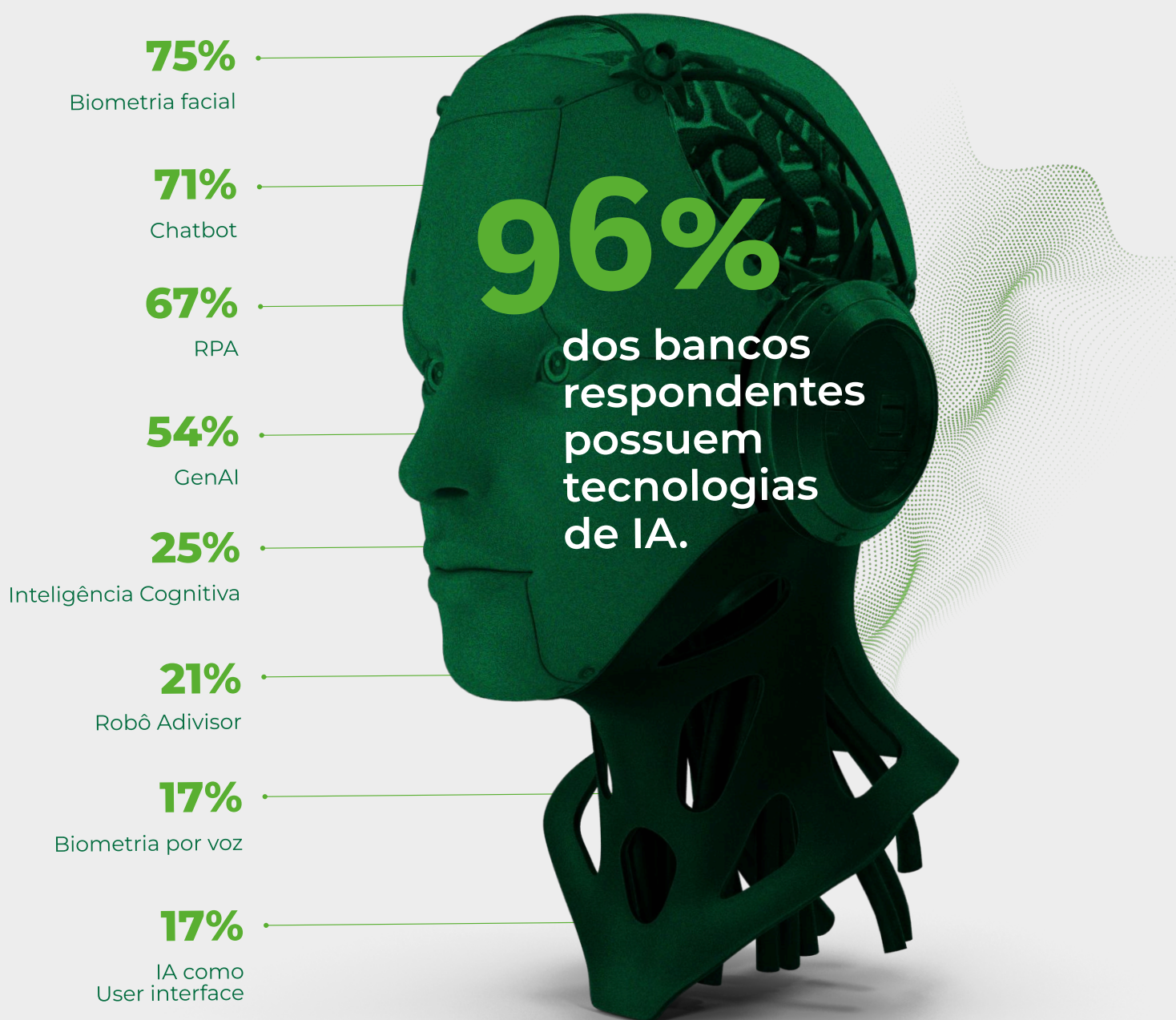
"A experiência é sensacional. O tempo que a gente ganha é imensurável, porque a gente sai de um processo que demora dias para às vezes menos de horas, até em alguns minutos. Não dá pra pensar em digitalização e uma experiência melhor sem pensar em IA junto."

Pedro Moriyama, IT Director da B3, em entrevista para Mirante Tecnologia

A diversidade de aplicações e os múltiplos casos de uso demonstram o quanto a IA é adaptativa e customizável às necessidades de cada área dos bancos. Segundo Raphael Medo, executivo da Idwall, palestrante do painel Banco do futuro hoje: reinventando a jornada do usuário com Inteligência Artificial, a implementação de IA deve se começar por áreas onde tarefas são repetitivas e que tenham baixo risco para o usuário ou a companhia. Além disso, equipes menores e focadas em determinados desafios podem ser mais eficientes neste processo inicial.

Aplicações de IA adotadas pelos bancos

(respostas múltiplas)



*1Amostra: 24 bancos.

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

11% é a taxa de aumento da eficiência nos processos bancários pós a implementação de IA

12% foi a taxa de melhoria em atendimento ao cliente¹

12% foi a taxa de melhoria em desenvolvimento de aplicações²

17% foi a taxa média de melhoria para o back-office³

*¹Amostra: 8 bancos; ²Amostra: 7 bancos; ³Amostra: 6 bancos.
Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

"A gente não consegue imaginar o potencial de tudo o que dá para fazer com IA nos próximos cinco anos. Talvez a inteligência artificial seja o complemento para todas as novas tecnologias."

Tiago Aguiar, Superintendente de Produtos e Novos Negócios da TecBan



*¹Amostra: 22 bancos; ²Front-end refere-se à parte de um sistema de software ou aplicativo que interage diretamente com os usuários finais. ³Back-end refere-se à parte de um sistema de software ou aplicativo que lida com o processamento dos dados e a lógica do negócio por trás das operações. Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

Cloud

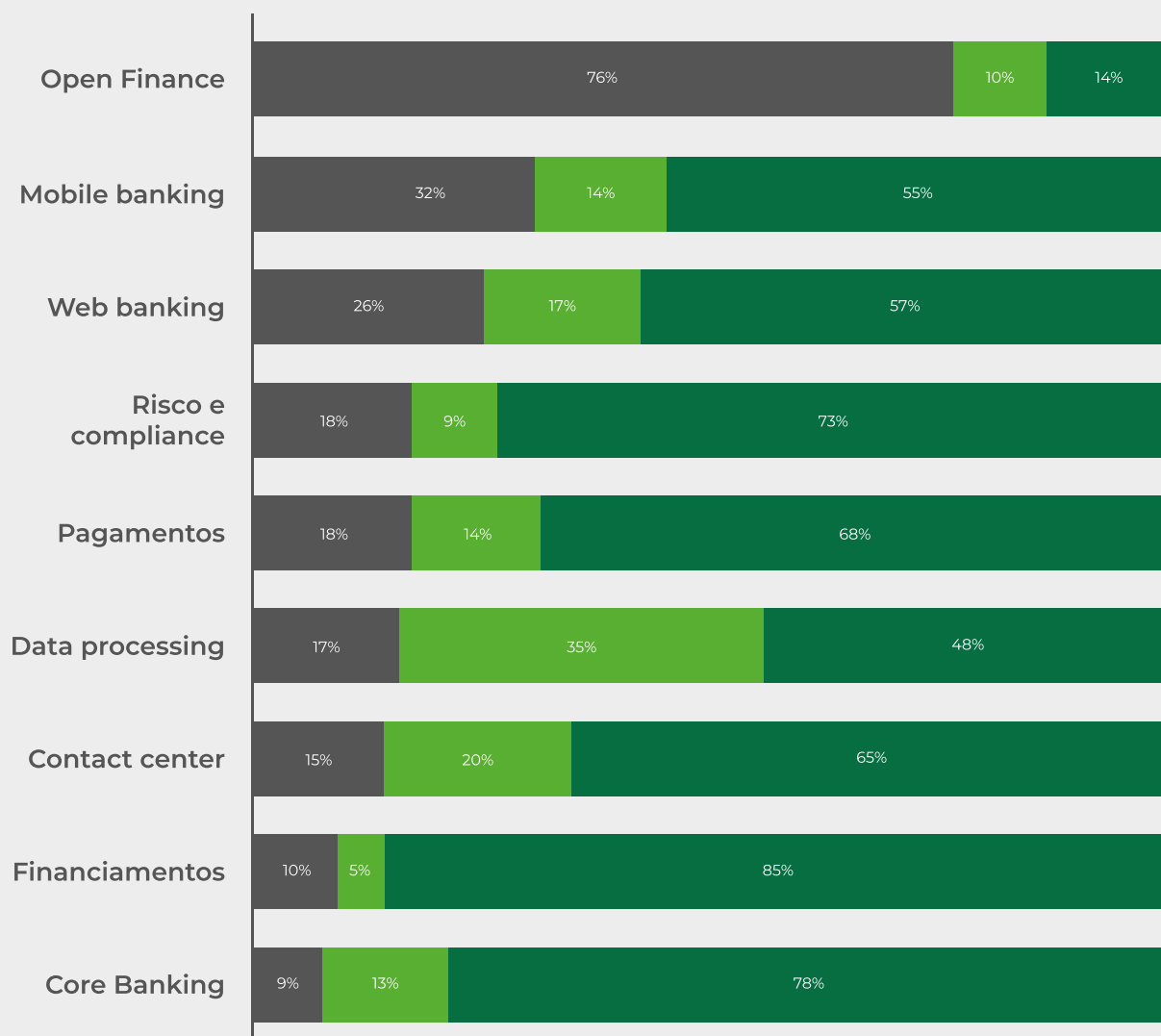
Apesar de avançada para algumas instituições, a adoção de estratégias "cloud-first" está transformando o setor bancário. A utilização de cloud computing permite que as instituições financeiras modernizem suas operações, melhorando a agilidade, eficiência e segurança dos serviços oferecidos aos clientes.

Status de migração para serviço em nuvem

■ Foi migrado até 2023

■ Será migrado em 2024

■ Ainda não foi migrado



*Amostra: 23 bancos.

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

Benefícios de migração para o Cloud



Escalabilidade



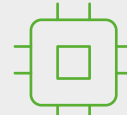
Eficiência operacional



Flexibilidade no armazenamento/poder de processamento



Agilidade em fazer mudanças



Acesso facilitado a inovações e tecnologias avançadas



Segundo a pesquisa da Febraban, o **modelo híbrido foi adotado por 58%** dos bancos respondentes, isso porque as instituições enxergam, no modelo privado benefícios exclusivos, como o controle total sobre seus recursos, mas também optem pelo público dada a eficiência e possibilidades. Os dados ainda mostram que **79% dos bancos** pretendem aumentar os investimentos em cloud em 2024.

Segundo o presidente do Itaú, Milton Maluhy Filho, presente na palestra de abertura da Febraban Tech 2024, com os dados 100% armazenados na nuvem, se tem tempo e a produtividade otimizados. Entretanto, o executivo reforça a necessidade de responsabilidade e mecanismos de proteção frente as alucinações dos modelos de IA. “Atualmente, no final do dia, o usuário não compara mais o banco A com banco B, ele te compara com a experiência com qualquer outro aplicativo, como Netflix ou Amazon”, frizou Maluhy.

ESG

As **práticas ESG** (sigla traduzida como ambiental, social e governança) foram amplamente discutidas, com os bancos apresentando suas iniciativas e destacando a importância de integrar a sustentabilidade nas operações bancárias.

Em diferentes painéis, o foco se manteve na questão social, uma vez que o clima se tornou uma agenda madura para muitas instituições com investimentos milionários já previstos.



82%
dos bancos oferecem
**solução de finanças
sustentáveis** a seus
clientes*



Dos quais,
94%
**oferecem produtos
ESG** a seus clientes**

Amostra*: 22 bancos. Amostra**: 18 bancos.
Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

A medição da efetividade dessas ações ainda é um desafio. Seja usando grupos de controle ou massas maiores de comparação, este é um trabalho de longo prazo, sendo necessário mensurar dados de maneira macro, mas também micro. A apuração ainda é complexa, por isso, algumas instituições garantem que qualitativamente a vida de seus clientes tem melhorado com a adoção de ações voltadas para a pauta ESG, embora quantitativamente seja difícil de mostrar os resultados.

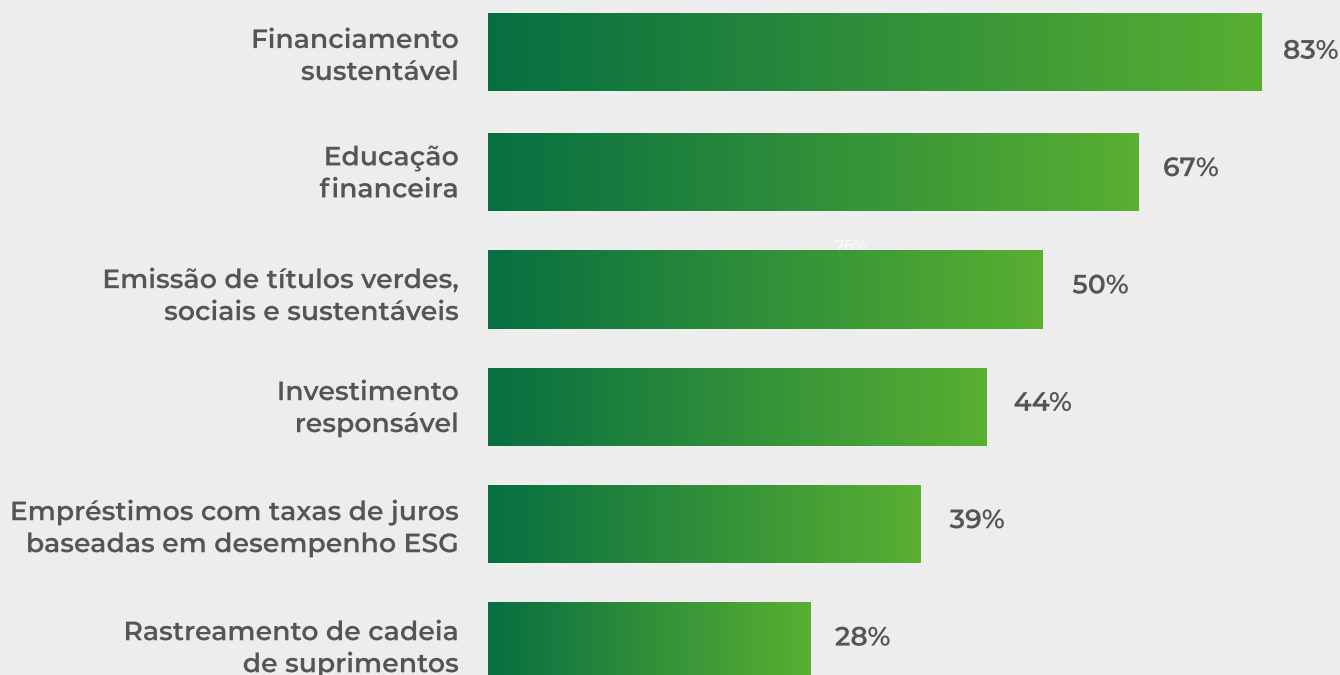
A resolução conjunta nº 8

O Banco Central propõe que as instituições autorizadas adotem medidas de educação financeira direcionadas a seus clientes que contribuam para a organização e planejamento pessoal e familiar.

Este conteúdo deve ser disponibilizado em linguagem, canal e momento mais adequado às características do cliente, personalizado para cada necessidade. Diante disso, o uso de IA é um forte combustível para o cumprimento da nova política.



Tipos de serviços ofertados



Amostra: 18 bancos.

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

Foco em mulheres

A inclusão das mulheres no setor financeiro também tem ganhado destaque através de várias iniciativas promovidas por grandes instituições bancárias no Brasil. A palestra **“A promoção da saúde financeira como fator de sucesso das estratégias ESG”**, trouxe ações que vem sendo realizadas para a equidade de gêneros.

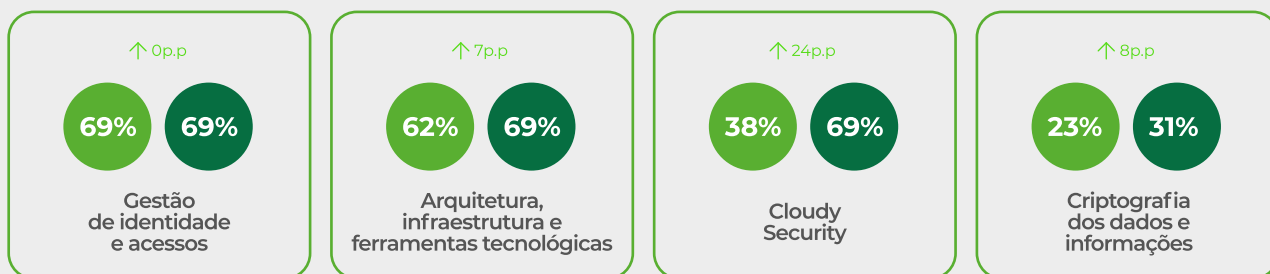
No Banco do Brasil o projeto **“Mulheres no Topo”**, liderado pela presidente da instituição, visa não só promover o acesso ao crédito, mas também oferecer educação em gestão, finanças e marketing para mulheres em posições de liderança. No Itaú, o programa **“Mulher Empreendedora (IME)”** tem oferecido suporte abrangente a mulheres empresárias, com foco em capacitação, mentorias e acesso a crédito. O Citi por outro lado tem integrado a diversidade em suas políticas de empréstimos, vinculando-os a fatores sociais como a liderança feminina.

Cybersegurança

Citada dentro de todos esses temas, a questão da cybersegurança é comum para os diferentes players do mercado. Os bancos estão cientes de que a inovação deve vir acompanhada de medidas robustas de segurança para garantir a confiança dos clientes e a integridade das operações financeiras.

Principais investimentos em segurança cibernética

■ 2023 ■ 2024



Amostra equalizada: 13 bancos.

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

Para combater ameaças, as instituições financeiras vem adotando estratégias proativas de cybersegurança, incluindo a colaboração entre setores público e privado, e a implementação de medidas inovadoras, como IA Generativa. O governo brasileiro, por meio de iniciativas como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e estratégias nacionais de cybersegurança complementam as ações para assegurar a confiança dos usuários quanto a transações bancárias.



50%
dos bancos têm
ao menos um
profissional de
cybersegurança
alocados em
squads



Fellipe Marques, IT Partner do BTC,
afirma para a Mirante que:

“Os investimentos da área de segurança crescem de forma exponencial. Este tema deixou de ser um assunto restrito ao security Office. Ele passou a ser cultural de toda a área de desenvolvimento.”

Amostra: 24 bancos.

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

Open Finance

O conceito de Open Finance representa uma evolução significativa no setor financeiro, promovendo a **centralização e o compartilhamento de dados dos clientes de maneira segura e eficiente**. Esta abordagem permite que os consumidores tenham mais controle sobre suas informações financeiras, possibilitando uma experiência mais personalizada e integrada.

Percentual dos bancos com adesão de clientes ao Open Finance



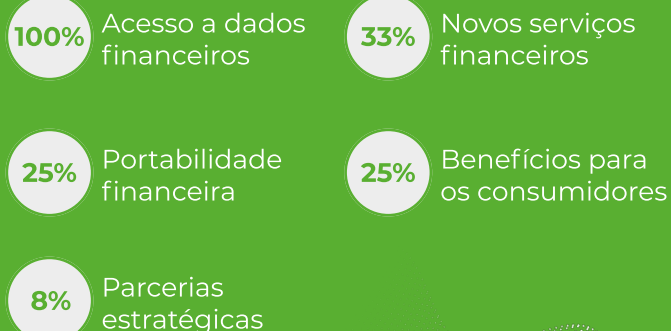
¹Amostra: 22 bancos.

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.

Na palestra “**As conquistas e próximos passos do Open Finance brasileiro**”, Adriana Glück Camargo (WLF), Fabiane Vieira (Open Finance Brasil), Joice Almeida (Santander Brasil), Tiago Aguiar (TecBan) e Bruno Diniz (Spiralem Innovation Consulting) comentaram sobre a terceira etapa do projeto.

Para eles, o momento é de divulgação e educação da população, já que a infraestrutura está construída para o ganho de tração. Os desafios para este ciclo seguem sendo multifacetados, desde a parte técnica, com ajustes a cada novo produto, até a adequação da comunicação por parte das instituições para que seja mantida uma homogeneidade de discursos para os usuários que transitam entre elas.

Valor gerado pelo Open Finance



¹Amostra: 24 bancos.

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia 2024 - volume 1.



A Mirante Tecnologia é especializada em
impulsionar negócios cocriando soluções digitais
que aceleram a transformação e inovação digital.

Fale com nossos especialistas

Mirante
Tecnologia

mirante.net.br

