

**Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, feita pela Deloitte, também revela que a transformação cultural das instituições financeiras ganha destaque na agenda dos bancos; a partir deste ano, levantamento será divulgado em três fases**

Tecnologias voltadas à segurança cibernética e Inteligência Artificial (IA) estão no topo das prioridades em investimentos em tecnologia para 100% dos bancos participantes da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022, realizada pela Deloitte, maior organização de serviços profissionais do mundo. O levantamento, que a partir deste ano será divulgado em três fases, revela, ainda, que para 78% dos bancos a análise e a exploração dos dados obtidos via Open Finance, sistema que cria novos modelos de negócios digitais com o uso de APIs (sigla em inglês para interfaces de programação de aplicativos), são uma prioridade neste ano, ao lado da transformação cultural das instituições financeiras.

A Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária chega à sua 30ª edição e, neste **primeiro volume**, destaca qual é a agenda e quais são os investimentos prioritários dos bancos brasileiros em tecnologia em 2022. A **segunda etapa** irá revelar e detalhar os investimentos feitos em tecnologia pelos bancos em 2021; na **terceira parte** será divulgado um raio-x das transações bancárias feitas pelos brasileiros no ano passado.

Participaram da parte quantitativa deste primeiro volume do levantamento 24 bancos, que correspondem a 90% dos ativos bancários do Brasil; 34 executivos atuantes na área de tecnologia bancária de 18 bancos concederam as entrevistas para a parte qualitativa.

Com as transações cada vez mais digitais, as temáticas da cibersegurança e da segurança da informação atraem olhares significativos das instituições financeiras. Anualmente, os bancos investem, em média, cerca de 10% de seu orçamento de tecnologia da informação (TI) à segurança cibernética -- valor que pode ser estimado em R\$2,5 bilhões.

“Não iniciamos ontem. Foram os bancos brasileiros, e não as fintechs ou as startups, que, ao longo das últimas três décadas, estiveram e continuam na vanguarda da tecnologia bancária mundial. Ser digital, inovador e moderno, e sobretudo seguro e confiável, sempre esteve no DNA dos bancos. Não transigimos com isso”, afirma Isaac Sidney, presidente da FEBRABAN. “A infraestrutura bancária no Brasil é uma das maiores do mundo, capaz de suportar mais de 100 bilhões de transações a cada ano com segurança. Os bancos contam com o que há de mais moderno em relação a segurança cibernética e prevenção a fraudes e usam tecnologias de ponta em processos de prevenção de riscos para que milhões de pessoas continuem fazendo suas operações financeiras do dia a dia com comodidade e tranquilidade, sem precisarem sair de suas casas”, complementa Isaac Sidney.

**Inteligência Artificial**

Ao lado da cibersegurança e da segurança da informação, outra prioridade apontada na pesquisa, a Inteligência Artificial, tem revolucionado os serviços bancários e está aproximando os bancos de seus clientes, permitindo que o atendimento fique cada vez mais personalizado e consultivo. Todas as instituições participantes esperam aumentar seus investimentos neste ano nessa área.

As aplicações de IA são usadas em interações para aprimorar a experiência do cliente nos canais digitais, por meio dos chatbots e assistentes virtuais. Aqui, os robôs são dotados da capacidade de “pensar” como seres humanos, o que inclui tomar decisões a partir do cruzamento de dados. Com isso, ajudam a tirar dúvidas, fornecer informações, auxiliar em consultas e até sugerir investimentos. A tecnologia também tem sido muito usada pelos bancos na parte de crédito e de cobrança e no processamento de regras para controle de acesso e em sistemas antifraude.

Os robôs não são apenas assistentes virtuais que ajudam clientes em suas operações, mas também atuam nos bastidores das instituições financeiras. Segundo a pesquisa, a eficiência operacional

sempre estará na agenda dos bancos e, por isso, a automação é relevante. A simplificação e a redefinição de processos tradicionais via automação ou robotização podem levar a ganhos de eficiência e de controle e segurança.

### **As tecnologias mais aplicadas**

Outras tecnologias as quais os investimentos também deverão ser ampliados ao longo deste ano são Cloud Pública (94%), Big Data (94%), Process Mining (78%), Internet das Coisas (75%), Blockchain (67%) e Computação Quântica (50%).

“Investimentos robustos em tecnologias de ponta têm proporcionado a criação de produtos e soluções bancárias inovadoras para o mercado. Iremos continuar ajudando o cliente na inclusão digital para que ele tenha, de forma ininterrupta, acesso a serviços com mais eficiência e maior valor agregado”, afirma Rodrigo Mulinari, diretor setorial de Tecnologia e Automação Bancária da FEBRABAN.

### **Open Finance**

O Open Finance, começou a ser implementado no Brasil em fevereiro do ano passado, é prioridade para 78% dos bancos em sua agenda de tecnologia para 2022, no que se refere a análise e exploração dos dados compartilhados pelos clientes.

“No Open Finance, Inteligência Artificial e Cloud serão fundamentais na criação das capacidades necessárias para que os bancos explorem o valor dos dados compartilhados. As estratégias das instituições financeiras começam a ser articuladas e espera-se que a adoção dos clientes aumente à medida que os consumidores percebam os benefícios do compartilhamento”, avalia Sérgio Biagini, sócio-líder para a indústria de serviços financeiros da Deloitte.

### **Transformação cultural**

A transformação cultural do banco também foi citada como prioridade por 78% dos participantes.

Segundo a pesquisa, os bancos têm percebido que, para transformação digital ocorrer de maneira efetiva, são necessárias mudanças de dentro para fora em relação a conhecimento, valores, cultura e modo de operar e servir. Para isso, é necessário um time com conhecimentos técnicos e de negócios, inserido em produtividade e em uma cultura focada na agilidade e na centralidade do cliente.

O levantamento revelou, ainda, que 91% dos bancos participantes afirmam que decidiram alavancar os canais digitais como principal meio de relacionamento e como forma de entregar uma melhor experiência ao cliente em suas transações financeiras. Já 87% afirmam que a alta expectativa do cliente em relação aos canais digitais e à sua usabilidade impulsionaram a digitalização do banco.

Confira a primeira parte da pesquisa neste [link](#).

**Fonte:** FEBRABAN, em 05.04.2022.