

Primeiro volume da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2023, realizada pela Deloitte, revela que entre as prioridades dos bancos para este ano estão o Open Finance e a transformação cultural das instituições

O orçamento total dos bancos brasileiros destinados à tecnologia, englobando despesas e investimentos, deverá atingir neste ano R\$ 45,1 bilhões, um significativo avanço de 29% em relação ao do ano passado. É o que revela a 1ª etapa da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2023, realizada pela Deloitte, maior organização de serviços profissionais do mundo. A estimativa foi calculada com base nos valores indicados pelos bancos participantes da amostra.

Em 2022, o volume do orçamento em tecnologia representou um crescimento de 18% em relação a 2021, somando R\$ 34,9 bilhões e sendo uma das maiores altas dos últimos anos, impulsionado por implementação de recursos que atendem às necessidades de escalabilidade e de flexibilidade para a organização, como Cloud e Inteligência Artificial.

A segurança cibernética foi prioridade para 100% dos bancos entrevistados na edição 2022. Já para 2023, os investimentos contínuos em centralidade no cliente podem ser exemplificados pela expectativa de aumento na participação do orçamento em CRM, em Inteligência Artificial, Analytics e Big Data, reforçando a busca da personalização no relacionamento e a consequente maior eficiência na exploração dos dados. A migração para Cloud continua no foco dos investimentos e deve se expandir em pelo menos 20% em 2023.

“Os resultados da pesquisa comprovam, novamente, o compromisso dos bancos em oferecer aos clientes produtos e serviços de ponta, para que façam suas transações do dia a dia com inovação, agilidade e em completa segurança. A tecnologia é uma grande aliada na democratização do acesso aos serviços financeiros, ampliando diariamente a oportunidade de as pessoas fazerem todo tipo de operações a qualquer hora, qualquer lugar e em diferentes equipamentos”, avalia Isaac Sidney, presidente da Febraban.

Prioridades para 2023

A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária revelou quais são as prioridades para os bancos neste ano: na primeira colocação ficou a análise e exploração dos dados obtidos via Open Finance, tema que também ocupou a primeira posição em 2022.

Para 2023, as instituições ainda citaram a transformação cultural do banco, moedas e ativos digitais, expansão de transações via chatbot e o incentivo do consumidor ao compartilhamento de dados. Assim, os bancos estão cada vez mais orientados a explorar as oportunidades relacionadas a dados, conscientes da necessidade de transformar a cultura organizacional, paralelamente aos avanços tecnológicos, usufruindo dos benefícios dos investimentos em Cloud.

Entretanto, para apoiar as ações destas prioridades, os seguintes assuntos estão na agenda da área neste ano: otimização do legado e priorização de Cloud; Inteligência Artificial, como tecnologia essencial para automação; Segurança Cibernética Inteligente, para lidar com o aumento da conectividade e com a dependência exponencial de dispositivos e sistemas online; e os chamados movimentos emergentes, como Tokenização de ativos, 5G, Metaverso e ESG (sigla que representa a sustentabilidade ambiental, social e de governança corporativa nas empresas).

“A segurança cibernética inteligente, que não depende de uma tecnologia, mas sim de vários métodos de verificação e autenticação, é essencial para que nossos clientes façam suas operações com total segurança”, avalia Rodrigo Mulinari, diretor do Comitê de Inovação e Tecnologia da Febraban.

De acordo com ele, as instituições estimam aumentar o orçamento de segurança cibernética para infraestrutura, prevenção às ameaças, gestão de identidades e acesso, contratação de especialistas na área de segurança da informação, e detecção e respostas a incidentes no meio digital.

“Em relação à inteligência artificial, destaco as aplicações de biometria facial e chatbots, que estão entre as mais importantes para os bancos neste ano e trazem segurança, eficiência nas operações e atendimentos cada vez mais personalizados”, complementa Mulinari.

Força de Trabalho

A relevância da TI na indústria bancária também se reflete na proporção de profissionais desta área em seu quadro de colaboradores, correspondendo, na média, a 10% deles. Deste total, a maior parte dos profissionais de TI é composta por desenvolvedores (62%).

Para 2023, os bancos estimam investir R\$ 1,6 bilhão na infraestrutura e em soluções tecnológicas que melhorem a experiência de trabalho dos colaboradores. “A capacitação e a retenção de talentos, bem como a busca incessante por profissionais especializados nas tecnologias de ponta, implicam em altos investimentos, tanto em treinamento, quanto em infraestrutura e novas soluções aos profissionais de TI”, avalia Sergio Biagini, líder da Indústria de Serviços Financeiros da Deloitte no Brasil.

Segundo o levantamento, a maioria dos bancos (69%) pretende aumentar o quadro de profissionais de tecnologia, especialmente com desenvolvedores, especialistas em segurança da informação e cientistas e engenheiros de dados, o que está alinhado com os focos de investir na exploração dos dados obtidos via Open Finance e na proteção de informações sigilosas dos clientes.

Em relação aos treinamentos, as ações voltadas à formação de times ágeis tiveram expansão de 55% nesta edição, com crescimento de 41% em número de pessoas treinadas. Já os investimentos para treinar funcionários de TI cresceram 18%, com alta de 15% em pessoas treinadas.

Open Finance

O Open Finance, que permite o compartilhamento dos dados pessoais e bancários do cliente entre as instituições participantes, para melhores ofertas de produtos e serviços e melhores custos, é uma grande prioridade dos bancos para 2023. De acordo com a pesquisa, 75% das instituições bancárias querem ofertar mais produtos financeiros para seus clientes, 69% desejam conhecer melhor o contexto do cliente e 44% pretendem oferecer serviço de iniciação de pagamentos. Além disso, 38% querem melhorar a precificação dos produtos, 31% reduzir riscos de crédito e 19% expandir negócios não financeiros.

Atualmente, 80% dos bancos respondentes afirmam que até 10% de sua base de clientes aderiu ao Open Finance, uma proporção que deverá crescer neste ano.

Sobre a Pesquisa

A pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária chegou à sua 31ª edição e este ano apresentará seu conteúdo em duas etapas. A primeira explora os investimentos e tendências em tecnologia e a segunda abordará as transações bancárias e o comportamento do consumidor, e será apresentada no Febraban Tech, maior congresso de tecnologia da América Latina. O evento ocorrerá entre 27 e 29 de junho no Transamerica Expo Center, em São Paulo.

Na primeira etapa, a coleta de dados foi realizada entre dezembro de 2022 e março de 2023, por meio de formulário eletrônico e entrevistas com líderes de tecnologia. Dezesesseis bancos responderam aos formulários qualitativo e quantitativo, o que representa 84% dos ativos do setor

bancário no país. Vinte e oito executivos atuantes na área de tecnologia bancária concederam as entrevistas.

O primeiro volume da pesquisa pode ser acessado neste [link](#).

Para entender todos os detalhes do estudo, você pode também assistir à entrevista da jornalista Mona Dorf, com Rodrigo Mulinari e Sergio Biagini, no perfil do [LinkedIn da Febraban](#) às 18h desta quarta-feira (3).

Fonte: Febraban, em 03.05.2023.