

Tecnologia Bancária: evolução recente e tendências

Sumário Executivo

Autora: Liliane Cordeiro Barros, Economista, BNB/ETENE.

São frequentes os estudos que apontam para a importância das instituições financeiras no processo de desenvolvimento econômico. Entre os pioneiros, destaca-se Schumpeter (1911), responsável por colocar a inovação no centro do processo de desenvolvimento e por associá-la à necessidade de crédito para viabilizar sua concepção e implementação. Nesta perspectiva, o mercado financeiro tem papel fundamental na dinâmica econômica, na medida em que disponibiliza recursos para viabilizar projetos inovadores capazes de elevar o nível de desenvolvimento de determinado local.

Esta relação entre inovação e mercado financeiro tem se mostrado cada vez mais imbricada, tendo em vista que o movimento unidirecional de “crédito que financia inovação” se transforma, atingindo mais intensamente o próprio sistema financeiro que direciona mais atenção e recursos para inovações que impactam o próprio setor. Estas levam a mudanças na estrutura de funcionamento dos bancos, promovendo maior avanço tecnológico e dinamismo, mas também se configuram em ameaças à ordem estabelecida, caracterizada, em grande parte, pela concentração bancária que se consolidou com a intensificação do processo de internacionalização econômico-financeira, a partir dos anos 1980 e 1990.

O presente artigo pretende observar estas recentes transformações tecnológicas que afetam o setor bancário no Brasil, bem como sua evolução e tendência, a partir da divulgação dos dados da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, um estudo realizado anualmente junto aos principais bancos do Brasil, pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban). Paralelamente, busca identificar aspectos que contribuem para o atual processo de aperfeiçoamento tecnológico bancário ou que se configuram em ameaças ao seu funcionamento, através de inovações que promovem rupturas tecnológicas, diante dos atuais padrões estabelecidos no setor.

O processo produtivo de bens ou de prestação de serviços, as práticas de gestão ou marketing e o próprio modo cotidiano de viver atravessam um período de frequentes ações inovadoras que modificam com rapidez, o grau de desenvolvimento dos mercados, a cultura e os costumes das pessoas, bem como o padrão de produção e consumo da economia, cada vez mais flexível. Neste contexto também se insere a indústria bancária e, conseqüentemente, o mercado de crédito e de serviços financeiros, seja em âmbito nacional ou internacional. Estes refletem e comungam das preocupações com a intensificação do processo de inovação que se faz presente, pode-se assim dizer, em todos os setores econômicos.

Nesse contexto, os bancos são, pelo menos, duplamente afetados: através das inovações buscadas pelos próprios bancos, visando ganhar ou manter competitividade, ou pelas chamadas *fintechs* que, intensivas em tecnologia, prestam serviços financeiros sob novos modelos de negócio.

Porém, ao passo em que podem ser consideradas como uma ameaça ao sistema bancário tradicional, as *fintechs* têm frequentemente se transformado em parceiras daquelas instituições, contribuindo para a identificação e desenvolvimento de novas oportunidades, o que, ao mesmo tempo, tem acirrado a concorrência no setor.

Buscando mapear o atual estágio da tecnologia bancária no País e suas tendências, o presente estudo destacou a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária que, para tanto, se concentrou em cinco temas: transações por canais; canais tradicionais em funcionamento; contas correntes e acesso digital; despesas e investimento em tecnologia e principais tendências tecnológicas.

Quanto ao primeiro tema, transações por canais, foi possível identificar que entre 2011 e 2016, houve aumento no número total de transações bancárias, modificando-se, contudo, a preferência entre os canais disponíveis. O consumidor se revela muito mais digital e passa a concentrar suas transações a partir de *mobile* e *internet banking* (57%).

Apesar deste movimento, dados do BACEN (2017) apontam para a importância da manutenção dos canais tradicionais, em especial, do número de agências e de postos de atendimento bancários em funcionamento que cresceu durante os anos de 2011 e 2016.

Outro resultado da pesquisa Febraban refere-se ao aumento no número de contas correntes no País, em torno de 13% entre 2011 e 2015 e a maior participação de contas com acesso digital. Cerca de 40% destas contavam com acesso ao *Internet Banking* e 21%, ao *Mobile Banking*, em 2015.

Dentre os gastos com tecnologia (despesas e investimento), observou-se crescimento das despesas, entre os anos de 2011 e 2013, oscilação em 2014 e 2015, mas leve redução em 2016. Porém, os investimentos foram os principais afetados nos anos mais recentes (redução de quase 33% entre os anos de 2014 e 2016), atingindo tanto os recursos destinados a *hardware* quanto *software*, o que pode prejudicar a necessária busca por avanços tecnológicos no setor. De qualquer forma, seja em despesa, seja em investimento, foi possível identificar que aumentou a participação do *software* no total de recursos destinados à tecnologia, em detrimento do *hardware*.

Apesar deste resultado, o investimento em novas tecnologias e a absorção de inovações disruptivas pelo setor bancário no Brasil têm sido uma realidade a transformar sua operacionalidade, bem como o relacionamento entre bancos e clientes e demais *stakeholders*. Para tanto, seja a partir de investimentos próprios, seja através de parcerias com *fintechs*, os bancos direcionam recursos e esforços para diversas ferramentas tecnológicas, tais como, *Blockchain*, *IoT* (internet das coisas), *Analytics*, *Big Data*, Computação Cognitiva e NFC. Estas deverão aprimorar, dentre outras prioridades, a atuação bancária por meio do *Internet* e *Mobile Banking*, conforme apontam os principais atores do setor.