

20 ANOS CANTARINO BRASILEIRO

PESQUISA

# Panorama Brasileiro de BANCS

2024



# APRESENTAÇÃO

O Panorama dos Bancos é o resultado da evolução de uma pesquisa realizada há 19 anos pelo Anuário Brasileiro de Bancos. O projeto ganhou esse nome em 2023, quando passou a apresentar, além dos questionários individuais dos respondentes, um trabalho de tabulação de dados, resultando em gráficos e insights que propõem uma perspectiva mais ampla sobre as tendências e investimentos do setor, em inovação e tecnologia, no período analisado.

Desta maneira, na versão 2024 podemos, pela primeira vez, comparar os resultados e começar a desenhar uma linha comportamental que muito tem a contribuir com o plano estratégico dos atores desse ecossistema, sejam eles bancos tradicionais ou digitais.

O questionário é distribuído há 19 anos para todos os bancos do país regulamentados pelo Banco Central e respondido de forma voluntária. Felizmente, temos contato com a adesão recorrente dos maiores bancos do país. Nesta edição, somamos 17 bancos tradicionais.

Os dados coletados validam e complementam as informações mostradas por pesquisas já consolidadas no ecossistema, além de trazer algumas percepções do nosso time, que há 20 anos acompanha de perto essa evolução. Neste e-book, compilamos esses dados em gráficos e rápidos insights. Na segunda parte, você encontra os questionários completos de cada respondente.

É importante que saibam também que, de forma inédita, lançamos o questionário neste ano aos novos atores, que tanto têm contribuído com o cenário. Com a intenção de comparar e validar outros dados do mercado, que tem como base os bancos tradicionais, optamos por divulgar os resultados desse novo levantamento em um próximo momento.

Agradecemos a todos a confiança e a disponibilidade para contribuir com o desenho e documentação histórica do cenário evolutivo do setor financeiro no país!

A PESQUISA CORROBORA O QUE É SENSO COMUM NO MERCADO FINANCEIRO BRASILEIRO. A MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE AINDA É A MAIOR PREOCUPAÇÃO, SEGUIDA DE PERTO PELA PREOCUPAÇÃO COM INOVAÇÃO E EFICIÊNCIA OPERACIONAL. O USO DE IA E IA GENERATIVA ASSUME O TOPO DAS PRIORIDADES, SENDO FERRAMENTA PARA ALCANÇAR AS MESMAS PRIORIDADES DOS ÚLTIMOS ANOS. EM CONTRAPARTIDA, NOSSAS INSTITUIÇÕES ALCANÇARAM UM NÍVEL BASTANTE MADURO EM RELAÇÃO À CIBERSEGURANÇA, O QUE A RETIRA DA PRIORIDADE ENTRE OS INVESTIMENTOS. EM VEZ DISSO, PROCESSOS E POLÍTICAS DE SEGURANÇA SE TRANSFORMAM EM UMA PREOCUPAÇÃO VERTICAL.



**Cida Vasconcelos**, diretora de marketing da Cantarino Brasileiro e coordenadora do Panorama dos Bancos

# METODOLOGIA

1

Questionário enviado aos bancos de todo o Brasil no 1º. Semestre de 2024.

22 respondentes entre bancos tradicionais e instituições que prestam serviços financeiros.

2

3

Amostra da pesquisa considera apenas os bancos tradicionais – 16 no total.

Análise de evolução em infraestrutura, aspectos de inovação, uso e implementação de novas tecnologias e tendências do mercado.

4

# Save the date

PROGRAME-SE PARA NÃO PERDER OS EVENTOS DO SEGUNDO SEMESTRE DA CANTARINO BRASILEIRO



PAYMENT   
ANYWAY

10  
SET



FÓRUM

Com curadoria especializada, a nova trilha olha para a evolução dos meios de pagamento na transformação digital

17  
JUL

WEBINAR

Atualize-se sobre as oportunidades do novo mercado



02  
DEZ

PRÊMIO BANKING   
TRANSFORMATION

CERIMÔNIA ESPECIAL 20 ANOS

Celebraremos em grande estilo as duas décadas de mapeamento do cenário de inovação no mercado financeiro, reconhecendo as melhores iniciativas

ATIVOS   
DIGITAIS

03  
OUT



FÓRUM

Os melhores profissionais reunidos para falar sobre as tendências na evolução dos negócios com criptoativos

Siga a Trilha 

 @cantarinobrasileiro

## EXPEDIENTE

**Publisher:** Marcos Cantarino  
**Coordenação da pesquisa:** Cida Vasconcelos  
**Métricas e estatísticas:** Helena Bevilacqua  
**Edição:** Ana Carolina Lahr  
**Projeto gráfico e diagramação:** Ketherine Ferraz  
**Ilustrações:** Anna Caroline Gonçalves  
**Relações públicas:** Tania Scaglioni  
**Administrativo:** Solange Rodrigues

Essa é uma publicação da Cantarino Brasileiro, destinada aos profissionais dos mercados de meios de pagamento, financeiro, de tecnologia e afins. Administração, redação e publicidade:

**Rua Helena, 280, Cj. 205 – Vila Olímpia,  
São Paulo, SP, CEP 04552-050  
[contato@cantarinobrasileiro.com.br](mailto:contato@cantarinobrasileiro.com.br)**

As imagens utilizadas neste material foram disponibilizadas pelas empresas participantes, adquiridas nos bancos de imagens Shutterstock e Freepik ou geradas por inteligência artificial.

Esta obra segue as normas do novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa. A venda de assinaturas ou qualquer outro tipo de negociação em nome de nossa empresa apenas poderá se realizar por meio de pessoas devidamente autorizadas e credenciadas.

Proibida a reprodução total ou parcial das páginas desta publicação sem a expressa autorização do editor.

