

INSIGHTS DO FEBRABAN TECH 2025

A nova lógica
da infraestrutura
bancária

O setor financeiro brasileiro está operando em velocidade de mudança inédita. E não é exagero dizer que a tecnologia deixou de ser suporte para se tornar estrutura.

A cada nova edição do **FEBRABAN TECH**, fica mais claro que inovação é uma competência distribuída. Este relatório nasce desse entendimento. Ele não pretende apenas descrever tendências, mas provocar perguntas relevantes para quem está à frente da transformação.

A inteligência artificial, tema central do evento, já ultrapassou o estágio experimental. Os bancos estão reconfigurando jornadas, revisando estruturas de governança e modernizando arquiteturas legadas para torná-las compatíveis com uma lógica mais modular, orientada a dados e integrada por IA. Nesse processo, a GenAI começa a atuar como motor de eficiência — mas exige discernimento técnico para escalar com segurança e gerar valor real.

Na Mirante, temos trabalhado lado a lado com instituições que entendem que tecnologia, sozinha, não resolve. É preciso orquestração entre sistemas, pessoas e métricas de negócio. E, sobretudo, clareza técnica sobre o que a IA pode ou não resolver.

Este material é um reflexo disso: uma visão aplicada, construída a partir da prática. Que ele sirva como ponto de partida para decisões mais bem informadas.

Danilo Custódio
CEO da Mirante

TECNOLOGIA COMO ESTRATÉGIA

A nova arquitetura da inovação bancária



O setor financeiro brasileiro sempre ocupou uma posição de vanguarda na adoção de tecnologia. Longe de apenas acompanhar tendências, os bancos nacionais têm sido protagonistas em experimentações ambiciosas, modernizações estruturais e, mais recentemente, na integração profunda da inteligência artificial generativa às operações do dia a dia. O resultado é um ecossistema digital robusto, ágil e em constante evolução, que dita parte significativa da agenda de inovação do país.

Essa liderança não acontece por acaso. A combinação entre escala de operação, exigência regulatória e competição acirrada tem forçado as instituições a anteciparem movimentos. De soluções em nuvem à tokenização de ativos, passando por Open Finance, sistemas multiagentes e iniciativas com GenAI, o sistema bancário tem investido com método, profundidade e clareza estratégica. A edição 2025 da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária revela a consolidação dessa jornada: **os investimentos em tecnologia devem atingir R\$ 47,8 bilhões neste ano**, mantendo a trajetória de crescimento sustentado iniciada em 2020.

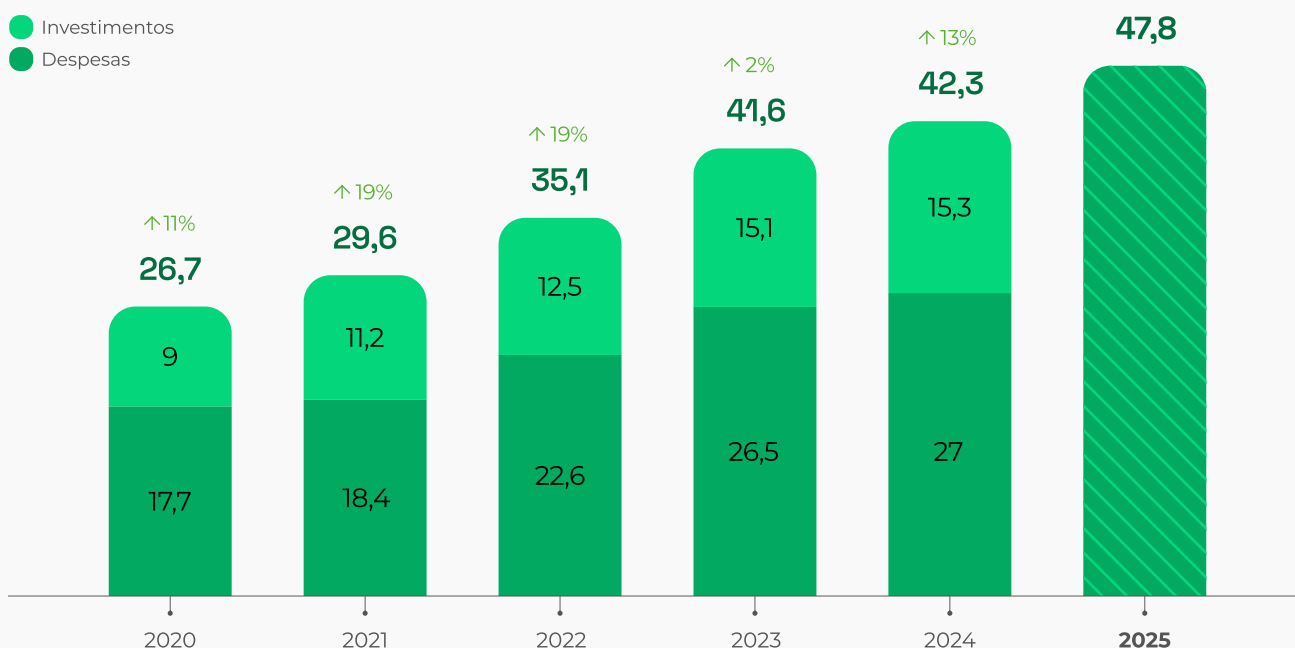
Mais do que cifras, esse avanço representa uma inflexão. Se em anos anteriores o foco esteve em digitalizar e integrar, agora os recursos são direcionados para acelerar a inteligência sobre essas infraestruturas. O tema deixou de ser apenas “transformação digital” para se tornar “inteligência digital escalável” – com dados como ativo central e IA como motor de decisão, eficiência e personalização.

Durante o evento FEBRABAN TECH 2025, esse novo estágio ficou evidente nos discursos de líderes do setor. O **Banco do Brasil**, por exemplo, afirmou que a tecnologia “**não é mais suporte, é estratégia de negócio**”, reforçando sua obsessão por escalar modelos de IA com eficiência e inclusão. O Itaú, por sua vez, cravou: “**Chegamos à era da experiência, onde a tecnologia é o meio de entregar valor real ao cliente**”.

É sob esse pano de fundo que esta seção se debruça sobre os dados de investimento do setor. Mais do que interpretar números, buscamos entender como os bancos estão reconfigurando suas prioridades, seus times e suas infraestruturas para sustentar a próxima década de crescimento.

Total do orçamento em tecnologia

Em R\$ bilhões



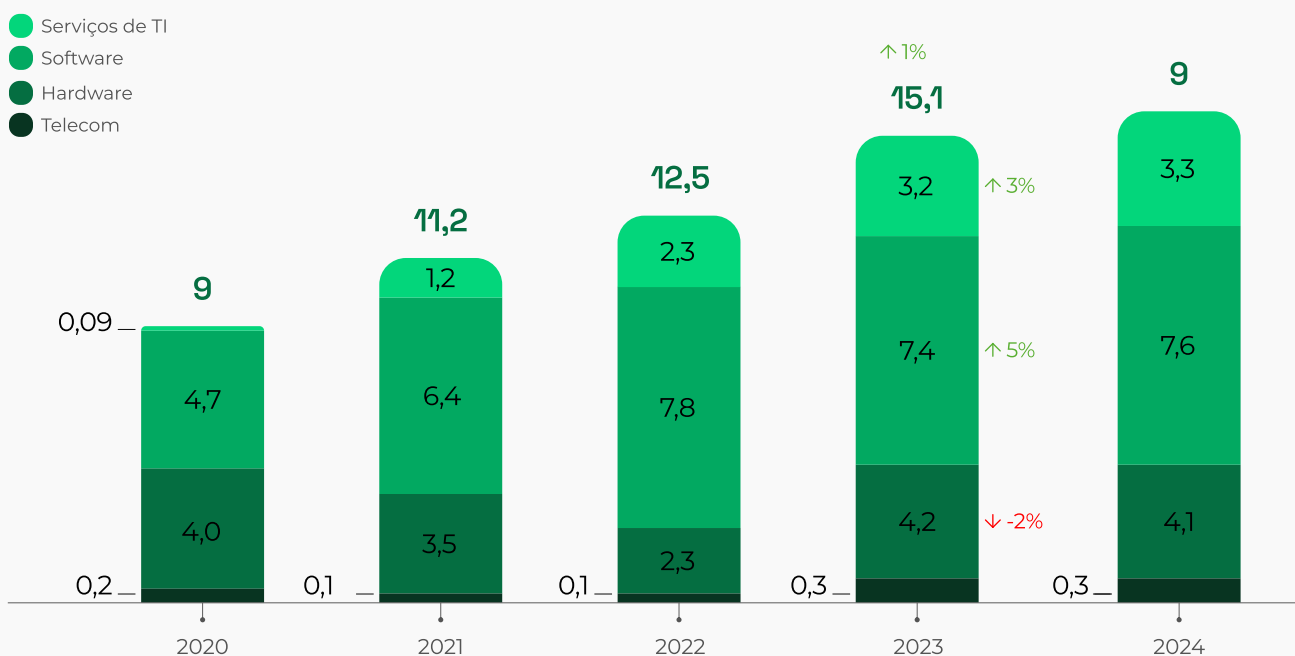
Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

Ao destrinchar os R\$ 47,8 bilhões previstos em tecnologia para 2025, a distribuição dos recursos revela o que está, de fato, no centro da agenda dos bancos. Os investimentos em serviços de TI cresceram ligeiramente em relação a anos anteriores, mas continuam abaixo dos aportes em software e hardware, indicando um movimento consistente de priorização da infraestrutura tecnológica como pilar estratégico.

Em 2024, os softwares concentraram R\$ 7,6 bilhões em aportes, seguidos por hardware, com R\$ 4,1 bilhões. **Esse direcionamento sugere um esforço contínuo dos bancos para atualizar sua base tecnológica, com foco em infraestrutura, integração de sistemas e preparo para operar com volumes crescentes de informações.** Em um cenário marcado por dados distribuídos, IA em produção e jornadas digitais complexas, a solidez da arquitetura técnica tem ganhado protagonismo como fator de eficiência, segurança e sustentação da experiência do cliente.

Total do orçamento em tecnologia

Em R\$ bilhões



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

O **Banco do Brasil** destacou o uso de GenAI não apenas no atendimento, mas em toda a esteira operacional, com o desenvolvimento do INGPT, modelo interno criado para suportar a personalização em escala. A instituição reforçou que tem direcionado seus investimentos para núcleos de cloud, IA e governança de dados como parte de uma estratégia de eficiência técnica e inclusão digital.

Esse movimento ganha respaldo nos dados da própria pesquisa. **Em 2025, os investimentos em inteligência artificial, analytics e big data devem alcançar R\$ 1,8 bilhão, crescimento de 61% em relação ao ano anterior.** Já os aportes voltados à migração para cloud estão projetados em **R\$ 2,4 bilhões, com avanço de 30%.** Os números indicam que os bancos estão amadurecendo suas estratégias digitais, reorganizando suas arquiteturas internas para que sejam orientadas à inteligência, interoperabilidade e escalabilidade.

No **Itaú**, a criação de um instituto dedicado à aplicação prática da IA foi descrita como uma resposta à maturidade alcançada nos últimos anos. Segundo a instituição, o ciclo da experimentação está encerrado. Agora, o foco está em garantir experiências consistentes, sustentáveis e seguras ao cliente final, com a tecnologia como meio e a confiança como objetivo.

Esse novo ciclo de investimentos aponta para uma mudança de lógica. O centro da discussão deixou de ser a digitalização em si e passou a ser o potencial estratégico das tecnologias embarcadas. A eficiência agora está diretamente relacionada à capacidade de resposta, personalização e orquestração entre sistemas.

Estimativa de participação de temas no orçamento total em tecnologia

	2024		2025
Inteligência Artificial, analytics e big data	R\$ 1,12 bilhões	↑ 61%	R\$ 1,8 bilhões
CRM	R\$ 447 milhões	↑ 23%	R\$ 551 milhões
Migração para cloud	R\$ 1,96 bilhões	↑ 59%	R\$ 3,13 bilhões
Migração para cloud pública	R\$ 1,85 bilhões	↑ 30%	R\$ 2,4 bilhões
Migração para cloud privada	R\$ 118 milhões	↑ 514%	R\$ 725 milhões

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

Estimativa de participação de projetos regulatórios no orçamento total em tecnologia

	2024		2025
PIX	R\$ 1 bilhão	↑ 48%	R\$ 1,48 bilhões
Open Finance	R\$ 335 milhões	↑ 65%	R\$ 552 milhões

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

A movimentação entre os dois anos revela mais do que uma reorganização de prioridades. Ela expressa uma mudança na forma como os bancos enxergam o papel da tecnologia dentro da estratégia institucional. **Inovação tecnológica e segurança, que em 2024 passaram a liderar o ranking de ações prioritárias, sinalizam um foco crescente em eficiência técnica, proteção de dados e preparo estrutural para escalar novas soluções.**

Nas conversas com os principais líderes do setor, emergiram perspectivas que se complementam e ajudam a mapear os próximos desafios. O **BTC** destacou a urgência de agentes mais propositivos, capazes de antecipar necessidades e gerar valor desde o primeiro contato. A **Meta** chamou atenção para a importância de estabelecer governança desde o desenho das jornadas, garantindo consistência e confiabilidade no uso de IA. Já o **Sicoob** enfatizou que dados e contexto devem ser usados para agir com mais velocidade e tomar decisões com mais precisão.

"Estamos no início da maior realocação de capital da nossa geração. Este capital não está apenas buscando otimizações incrementais; ele está financiando a substituição de modelos de negócio. Negócios, esses, fundamentados em bases da IA generativa e sistemas multiagentes. Ouso posicionar que no real futuro (não tão distante) deixaremos de vender produtos estáticos para oferecer ecossistemas vivos, podendo criar uma solução perfeitamente contextualizada para cada indivíduo, a cada instante."



Caio de Melo

Head de Inovação da Mirante Tecnologia



As escolhas estratégicas dos bancos em 2024 **refletem uma consolidação do que, por muitos anos, foi discurso. Inovação e segurança deixam de ser impulsos isolados e passam a formar o alicerce técnico das instituições.** Ao mesmo tempo, experiência do cliente e personalização seguem como prioridades, apontando para um setor que busca aplicar inteligência de forma contextual, conectada às decisões em tempo real.

Estratégias de diferenciação e ações prioritárias



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

A distribuição das prioridades revela mais do que uma nova ordem entre temas. **Ela reflete um setor que vem amadurecendo: sua capacidade de integrar tecnologia e estratégia, sem perder de vista a escala e a responsabilidade.** A combinação entre inovação, segurança e experiência não está apenas no discurso, ela tem moldado decisões estruturais.

Nas talks, isso ficou evidente em diferentes abordagens. A **Caixa** apresentou uma visão phygital como resposta ao desafio de equilibrar conveniência digital com proximidade humana — defendendo que a humanização do atendimento pode coexistir com rigor técnico e inovação. No painel sobre tokenização, **Citi e BTG** destacaram que os dados já são tratados como ativos regulados e que os modelos inteligentes precisam nascer alinhados a princípios de privacidade, interoperabilidade e governança desde a origem.

Esse amadurecimento não representa desaceleração. Pelo contrário: é o marco de uma nova fase, mais ambiciosa. A inteligência artificial deixa o estágio de projeto piloto e passa a ocupar o centro das decisões estratégicas.

AUTOMAÇÃO ESTRATÉGICA

IA em escala decisória



A aplicação da Inteligência Artificial no setor bancário já ultrapassou o estágio de promessa. Os dados mostram que os benefícios mais valorizados são objetivos e operacionais: redução de custos, ganhos de velocidade e mais precisão nas decisões estão entre os principais resultados relatados. **A IA passou a ser parte do funcionamento básico das instituições e não mais um componente experimental restrito a áreas de inovação.**

Mais do que eficiência operacional, os bancos passaram a enxergar a IA como aliada na entrega de valor em múltiplas frentes: da personalização ao combate a fraudes. Quando integrada à arquitetura tecnológica e aos dados certos, a IA deixa de ser um experimento isolado e passa a operar em larga escala, com impacto distribuído entre áreas.

Valores percebidos a partir da aplicação de IA



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

As discussões no evento mostraram que a adoção da IA vai além da busca por eficiência. A **TecBan** reforçou essa perspectiva ao mostrar como a automação baseada em IA tem sido essencial para manter a resiliência operacional em uma infraestrutura distribuída, com múltiplos pontos de contato com o cliente. Já a **Google Cloud** destacou que o valor da IA nos serviços financeiros depende da capacidade de tratar modelos em contexto, respeitando a realidade local dos dados e ampliando o potencial de resposta com segurança e escalabilidade.

O **Citi** acrescentou a esse panorama a importância da convergência entre inteligência artificial e tokenização. Segundo a instituição, à medida que os sistemas se tornam autônomos, os dados passam a ser ativos regulados, exigindo que os modelos nasçam desde o início com princípios de interoperabilidade, responsabilidade e transparência.

“Vejo a IA saindo do papel de assistente para assumir decisões operacionais com autonomia. No futuro, agentes inteligentes poderão executar estratégias financeiras de ponta a ponta, avaliar, decidir e agir. O papel do humano será outro: impulsionar inovação, explorar oportunidades e expandir as fronteiras do negócio. É uma nova era, e o setor financeiro tem tudo para liderar esse movimento.”



Auziane Moraes

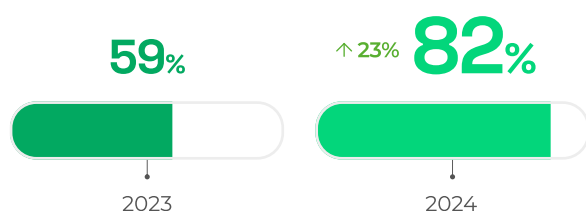
Líder de Produto
do Stark Bank



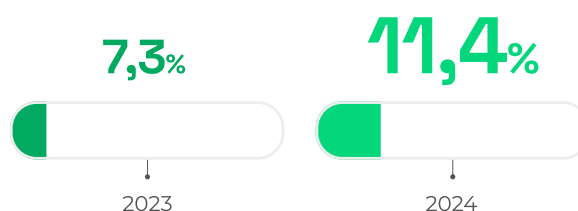
A adoção da inteligência artificial generativa representou um ponto de inflexão nas estratégias tecnológicas do setor. **Em um ano, a presença da GenAI nos bancos saltou de 59% para 82%, impulsionada pela maturidade da infraestrutura de dados, disponibilidade dos grandes modelos de linguagem e urgência de escalar decisões com contexto e precisão.**

Os resultados começam a aparecer com clareza. A média de eficiência nos processos bancários subiu de 7,3% para 11,4% entre 2020 e 2024. Além disso, a proporção de instituições com ganhos de eficiência superiores a 20% saltou para 38%. Esses ganhos não se limitam a áreas de atendimento: a GenAI já é aplicada também na automação de sistemas internos, no suporte à criação de conteúdo, no desenho de produtos e até na gestão de riscos.

Bancos que utilizam GenAI



Aumento da eficiência em processos bancários após implementação de IA e GenAI



Bancos com taxa de eficiência superior a 20% após implementação de IA e GenAI



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1.
Elaboração: Mirante Tecnologia.



Frentes prioritárias para explorar a GenAI

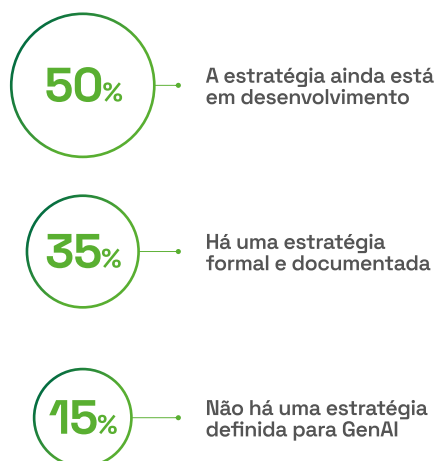
- 72% Atendimento ao cliente
- 67% Desenvolvimento de sistemas
- 67% Operações
- 50% Personalização de interações com o cliente
- 39% Criação de conteúdo interno
- 33% Desenvolvimento de produtos e serviços
- 28% Marketing e comunicação
- 28% Segurança e resiliência

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1.
Elaboração: Mirante Tecnologia.

O avanço da eficiência observado nos dados reflete o uso da IA para além de tarefas repetitivas, mas a sua entrada em camadas mais estruturais da operação bancária. **Frentes como atendimento, operações e desenvolvimento de sistemas, destacadas entre as prioridades, mostram que a GenAI vem sendo incorporada de forma transversal. Isso, porém, impõe um desafio técnico central: integrar modelos generativos a arquiteturas já consolidadas, muitas vezes baseadas em sistemas legados críticos.**

A adoção bem-sucedida tem passado por estratégias de acoplamento progressivo, em que a IA não substitui de imediato, mas estende a capacidade de análise, resposta e automação sobre a infraestrutura existente. Assim, os ganhos de escala surgem não só da tecnologia em si, mas da inteligência com que ela é conectada ao que já funciona.

Nível estratégico de governança para a implementação de GenAI



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1.
Elaboração: Mirante Tecnologia.

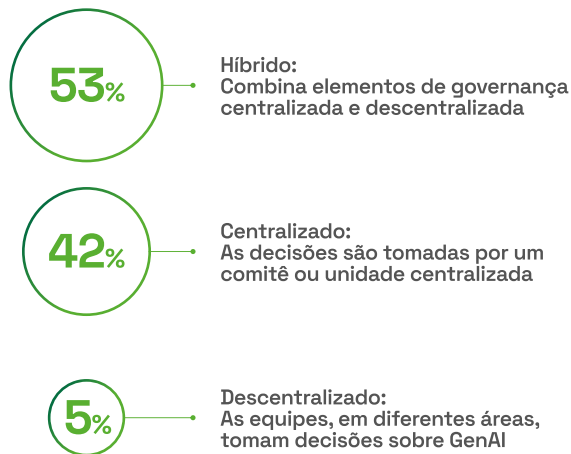
A maioria dos bancos está estruturando sua governança para acompanhar a expansão da GenAI. Metade das instituições afirma que sua estratégia ainda está em desenvolvimento, enquanto 35% já possuem um modelo formal e documentado. **Esse movimento reflete o esforço para transformar aplicações experimentais em práticas organizadas e sustentáveis.**

O modelo de GenAI mais adotado é o híbrido, presente em 53% dos bancos. Ele combina estruturas centralizadas com iniciativas conduzidas por áreas específicas. **Essa abordagem permite flexibilidade, mas exige coordenação para garantir consistência.** Apenas 5% operam de forma totalmente descentralizada, sinalizando que o setor reconhece os riscos de iniciativas isoladas sem alinhamento institucional.

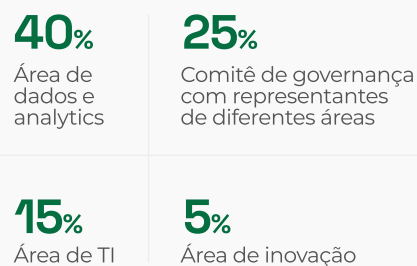
Parte dos bancos já incorporou a dimensão ética à governança da IA generativa. A área de dados e analytics lidera esse movimento, sendo responsável pela governança em 40% das instituições. Em seguida, aparecem os comitês com representantes de diferentes áreas (25%), a área de TI (15%) e, em menor escala, a área de inovação (5%).

Durante as palestras, a importância de associar segurança à compliance e à durabilidade dos modelos foi destacada por empresas como a **Meta** e a **Microsoft**. O **Banco do Brasil** e a **Caixa** apresentaram estruturas voltadas à centralização e à capacitação técnica, com foco em preparar times para operar a IA com responsabilidade.

Nível estratégico de governança para a implementação de GenAI

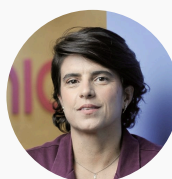


Áreas responsáveis pela governança de GenAI



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1.
Elaboração: Mirante Tecnologia.

"A maturidade em IA não está só em escalar projetos, mas em entender profundamente o problema que se quer resolver. Só conseguimos avançar de fato quando deixamos de aplicar IA apenas por tendência e passamos a construir business cases claros, com indicadores e propósito. Medir impacto se tornou parte do processo. É isso que sustenta o valor real da tecnologia."



Gabriela Dias

Diretora Sênior de Produtos da Unico, rede de validação de identidade



CAPACITAÇÃO PARA O FUTURO

Transformação se faz com gente



A capacidade de execução dos bancos está cada vez mais conectada à maturidade de suas equipes. Mais do que contar com profissionais tecnicamente preparados, as instituições estão formando estruturas capazes de responder a mudanças, adaptar fluxos de trabalho e sustentar decisões em tempo real. **Durante os debates, a cultura organizacional deixou de ser pano de fundo para ocupar o centro da conversa, sendo tratada como parte da infraestrutura.**

O **Banco do Brasil** destacou que os melhores resultados vêm quando o fator humano entra na equação. O **Bradesco** enfatizou a importância de consolidar times técnicos experientes, com governança clara e senioridade. A **Caixa** reforçou o papel do seu centro de excelência com foco em formação contínua. O **Itaú** compartilhou a criação de um instituto voltado à IA, com iniciativas que aproximam desenvolvimento técnico e aplicação prática.

Os dados da pesquisa apontam na mesma direção. A expectativa de aumento de 15% na força de trabalho de TI até 2025 significa incorporar mais de 57 mil profissionais. Três em cada quatro bancos afirmam que irão revisar sua estratégia de talentos nos próximos dois anos. O movimento envolve requalificação, reconfiguração de perfis e ajustes nas estruturas de trabalho.

O desafio deixa de ser apenas na contratação e passa também para a construção de uma cultura que mantenha a inovação operando em escala. À medida que a digitalização avança, os bancos reconhecem que o diferencial competitivo virá da forma como suas equipes se preparam para lidar com IA, automação e decisões distribuídas. A tecnologia só se sustenta quando há gente preparada para colocá-la em prática.

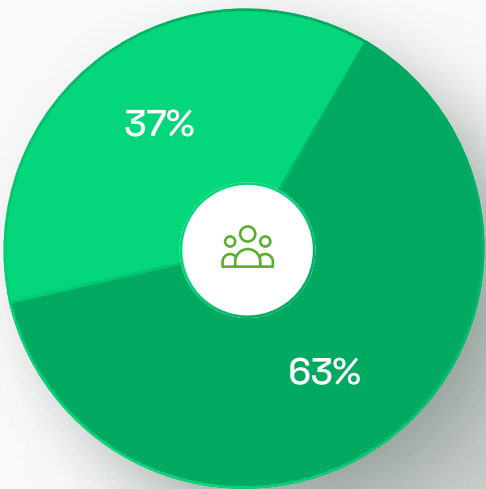
Treinamentos para profissionais de TI

	Em temas gerais				Em segurança cibernética		
	2023		2024		2023		2024
Investimento em treinamento	R\$ 39,2 milhões	↓ -6%	R\$ 36,7 milhões		R\$ 3,9 milhões	↑ 80%	R\$ 7 milhões
Profissionais treinados	49 mil	↑ 12%	54,8 mil		7,6 mil	↑ 20%	9,1 mil

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

Perspectiva de variação na força de trabalho de TI dos bancos neste ano

- Manter
- Aumentar



Espera-se **aumento de 15% na força de trabalho da área de TI**, o que poderá corresponder a **57,5 mil profissionais** em 2025.

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

Como as empresas estão ajustando suas estratégias de talentos



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

A revisão das estratégias de talentos se consolidou como prioridade no setor financeiro. Segundo estudo citado na pesquisa Febraban, 75% das empresas planejam mudar sua abordagem nos próximos dois anos. Entre as ações mais adotadas estão o redesenho dos processos seletivos, a implementação de trilhas de capacitação em IA e a adoção de métricas de engajamento e confiança para orientar novos modelos de gestão. **O objetivo não é apenas preencher lacunas técnicas, mas alinhar cultura organizacional e decisões distribuídas com o avanço da GenAI.**

75%

das empresas buscam mudar sua estratégia de talentos em até dois anos

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

Essa reestruturação foi tema recorrente nas palestras. O **Itaú** reforçou que a transformação exige um modelo de capacitação em tempo contínuo, com times expostos a problemas reais desde o início da formação. O **Bradesco** reconheceu o impacto da ausência de senioridade técnica e de cultura de longo prazo, enquanto o **Banco do Brasil** apontou que a formação de lideranças influencia diretamente a performance das equipes. Já a **Caixa** ressaltou que pensar em educação digital exige políticas públicas consistentes.

As habilidades mais mencionadas neste novo ciclo refletem a sobreposição entre domínio técnico e competências humanas. Autonomia, adaptabilidade, pensamento crítico e colaboração aparecem ao lado da fluência em IA e da capacidade de aplicar conhecimento em escala. Em um setor cada vez mais orientado por tecnologia, o talento não está separado da estratégia - ele é parte dela.

“Na Brasilprev, entendemos que governança não é apenas sobre controle, mas sobre cultura. Para avançar com inteligência artificial de forma segura e estratégica, começamos estruturando políticas, monitoramento e ferramentas. Mais do que diretrizes, criamos uma jornada de conscientização e capacitação para que todos, de técnicos a diretores, compreendam seu papel nesse ecossistema. Governança eficaz nasce do envolvimento, não só da tecnologia.”



Arley Mendonça

Gerente de Dados da Brasilprev



O avanço da inteligência artificial nas operações bancárias reformulou o conceito de qualificação profissional. **As instituições passaram a valorizar perfis capazes de transitar entre lógica analítica e competências interpessoais**, combinando leitura de dados, resolução de problemas, comunicação e adaptabilidade. A distribuição das habilidades mais demandadas revela uma convergência entre dimensões técnicas e humanas.

Do lado técnico, ganham destaque a análise de dados, a engenharia de prompt e a pesquisa — competências que sustentam a operação de modelos de IA e sua adaptação aos contextos bancários. Já entre as habilidades humanas, o pensamento crítico lidera, seguido por criatividade, flexibilidade, resiliência, colaboração e inteligência emocional. Os percentuais variam, mas a mensagem é clara: não se trata apenas de programar, e sim de aplicar tecnologia com discernimento, inteligência emocional e capacidade de comunicação.

A resposta estratégica vai além da contratação de especialistas. **O fortalecimento de equipes com repertório híbrido e fluência cruzada entre áreas tornou-se uma prioridade. Operar com inovação em escala exige times preparados para lidar com ambiguidade, atuar de forma coordenada e manter padrões técnicos elevados.** O diferencial competitivo passa a ser a integração, não apenas entre sistemas, mas entre competências.

Habilidades mais valorizadas com o advento de IA

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1.
Elaboração: Mirante Tecnologia.



TRANSAÇÕES SEM ATRITO

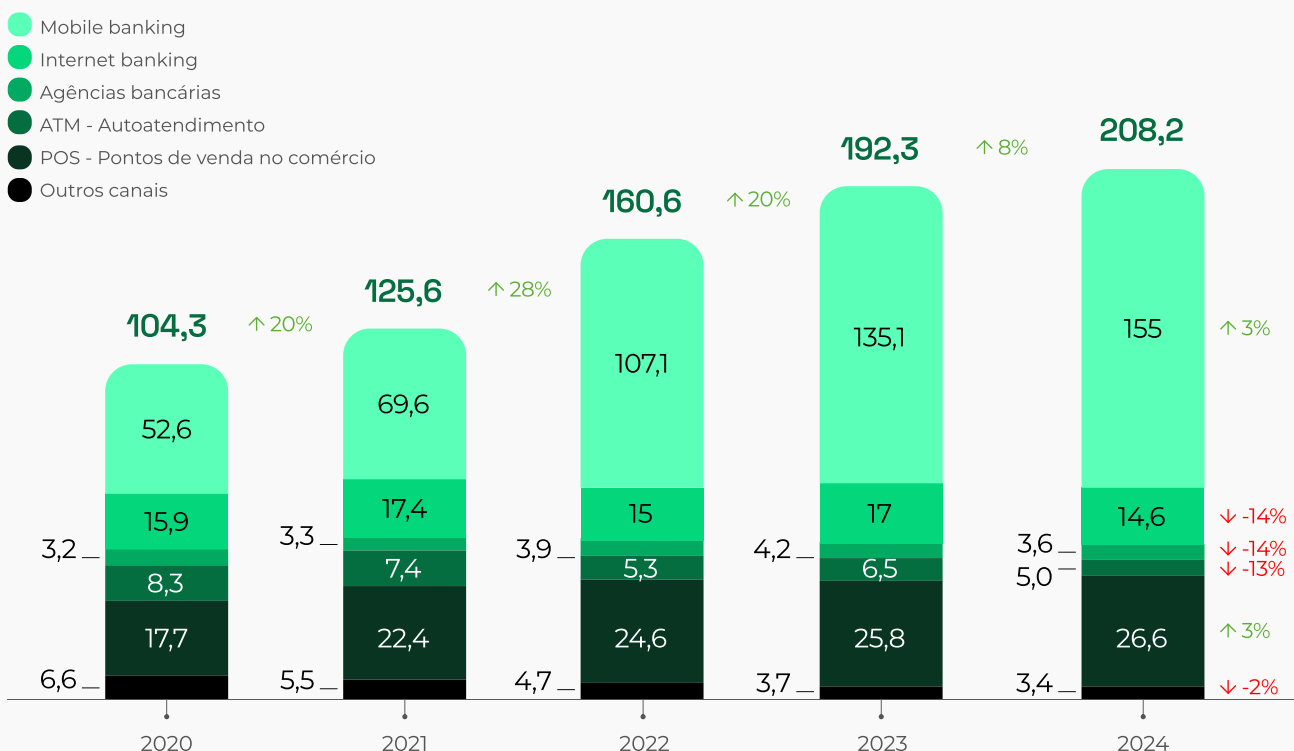
Orquestração de fluxos digitais



A transformação dos canais bancários é resultado direto da maturidade digital do setor. **A combinação entre inteligência artificial e profissionais especializados está por trás da experiência fluida que o cliente encontra na ponta.** Enquanto a tecnologia opera em segundo plano, assegurando velocidade e precisão, as equipes desenham jornadas, ajustam fluxos e garantem que a inovação se traduza em uso real. Esse alinhamento se reflete nos números. Em 2024, o volume total de transações bancárias chegou a 208,2 bilhões, um crescimento de 8% em relação ao ano anterior. **O mobile banking concentrou 74,4% de todas as transações e se firmou como o canal preferencial.** O número de operações no canal saltou para 155 bilhões, um avanço de 15% no comparativo anual. Enquanto isso, os canais físicos seguem em retração: as transações em agências caíram 14%, e os caixas eletrônicos, 13%. A adesão aos canais digitais é ampla: 78% dos clientes utilizam ao menos um, priorizando soluções que combinam agilidade e confiabilidade.

Volume de transações

Em R\$ bilhões



78%
dos clientes do Mobile Banking são heavy users

59M ↑ 16% **98,2M**
2023 2024

16% ↑
Mobile Banking

-6% ↓
Internet Banking

Percentual de clientes com produtos contratados (pessoa física)

30% Cartão de crédito

27% Investimento

23% Seguros

22% Crédito (consignado e pessoal)

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 2. Elaboração: Mirante Tecnologia.

Intensificação e maturidade na utilização do Pix

Quantidade de usuários heavy users

	2023		2024
Total (PF + PJ)	47,3 milhões	↑ 38%	65,4 milhões
PF	43,4 milhões	↑ 40%	60,7 milhões
PJ	3,9 milhões	↑ 20%	4,7 milhões

Recebimento: número de heavy users

	2023		2024
Total (PF + PJ)	21,7 milhões	↑ 20%	26 milhões
PF	18,5 milhões	↑ 40%	22,3 milhões
PJ	3,2 milhões	↑ 20%	3,7 milhões

Pagamento: número de heavy users

	2023		2024
Total (PF + PJ)	42,2 milhões	↑ 29%	54,3 milhões
PF	40,2 milhões	↑ 29%	51,8 milhões
PJ	2 milhões	↑ 25%	2,5 milhões

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 | Volume 1. Elaboração: Mirante Tecnologia.

O uso do Pix ganhou escala e regularidade. Em 2024, o crescimento foi puxado por transações entre pessoas físicas, que representam a maior parte dos perfis heavy users no sistema. Os dados mostram um crescimento expressivo na base de usuários recorrentes, que passou de 47,3 milhões em 2023 para 65,4 milhões em 2024, um avanço de 38%. Também houve aumento no uso por empresas, ainda que em ritmo mais gradual. **Esse movimento reforça o papel do Pix como um recurso incorporado ao dia a dia dos clientes, tanto para pagamentos quanto para recebimentos.**

Durante a abertura do Febraban Tech 2025, o presidente do Banco Central, Gabriel Galípolo, apresentou a próxima fase da agenda de inovação do Pix. O lançamento do Pix Automático, previsto para junho, adiciona pagamentos recorrentes ao sistema. Estão em desenvolvimento também as funcionalidades de aproximação, parcelamento com liquidação imediata, contestação rastreável e operações vinculadas a garantias.

Mais do que um instrumento de transferência, o Pix se posiciona agora como infraestrutura regulada de alta frequência. **O que começou como alternativa ao TED e ao boleto se transforma em base transacional sobre a qual novas experiências financeiras estão sendo construídas dentro e fora dos bancos.**

"A digitalização avança, mas o acesso ainda é desigual. Em muitas cidades, nossos caixas 24 Horas são o único ponto físico de contato entre clientes e instituições financeiras. Levar serviços bancários para onde os bancos não chegam é, mais do que uma estratégia, um compromisso com a inclusão."



Karine Barros

CSO - Chief Sales Officer da Tecban



Resumo estratégico

< > A tecnologia como arquitetura de diferenciação

Os R\$ 47,8 bilhões previstos em tecnologia em 2025 refletem uma mudança de posição. A área deixa de atuar como suporte e assume papel central na estratégia de negócio. Cloud, inteligência artificial e dados integrados passam a formar a base sobre a qual se desenham produtos, jornadas e modelos operacionais.

Essa arquitetura garante escalabilidade, flexibilidade e interoperabilidade. Permite responder com mais rapidez às exigências regulatórias, integrar ecossistemas com fluidez e personalizar experiências em larga escala. A infraestrutura digital se torna um ativo essencial.

👤 Talentos reconfigurados para a era digital

Três em cada quatro instituições já mudaram sua abordagem de gestão de talentos, priorizando perfis multidisciplinares e aprendizado contínuo. O aumento projetado de 15% na força de trabalho de TI reflete uma demanda concreta por competências que combinem tecnologia, negócio e capacidade de adaptação.

Os bancos reconhecem que a inovação não se sustenta apenas em plataformas. Ela depende de equipes que saibam interpretar dados, operar modelos de IA, construir produtos e dialogar com áreas diversas. A cultura técnica passa a ser um ativo compartilhado. Formar, atrair e reter talentos virou parte da estratégia de crescimento.

🧩 IA integrada à operação: de suporte à estrutura

A inteligência artificial passou a operar no centro da engrenagem bancária. Deixou de ser uma camada de automação isolada e se tornou parte da lógica que executa, analisa e decide. Com ganhos médios de 11,4% em eficiência e aumento de 23 pontos percentuais entre os bancos que já percebem impacto real da GenAI, a tecnologia começa a reconfigurar processos de ponta a ponta.

Essa incorporação não acontece apenas em áreas técnicas. Produtos, serviços, atendimento e análise de risco já são redesenhados com apoio de modelos generativos e agentes inteligentes. A IA se integra à operação com consistência, escala e capacidade de adaptação. É esse movimento que transforma eficiência pontual em vantagem estrutural.

📱 Pix e canais móveis consolidam nova infraestrutura de uso

O sistema financeiro brasileiro alcançou maturidade digital no uso. O Pix já responde por 42% de todas as transações bancárias e o mobile banking por 56,4%. A adesão se traduz em frequência, fluidez e apropriação pelo usuário final. Se trata da consolidação de um novo padrão de operação.

O avanço da agenda regulatória amplia esse alcance. Com o Pix Automático e novos recursos como parcelamento, aproximação e garantias, o sistema se posiciona como infraestrutura de alta frequência. A experiência digital se torna contínua, e a tecnologia passa a servir não apenas à transação, mas à jornada completa do cliente.

Sobre a Mirante

Há **27 anos** no mercado, 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



Benefícios ao escolher



Cadeia de valor



Eficiência operacional melhorada



Redução de custos



Agilidade e flexibilidade



Parceria estratégica



NPS 90

Atendimento de excelência é o nosso valor

Grandes empresas confiam em nosso trabalho



Isenção de responsabilidade

Este relatório destina-se apenas a fins informativos, com base em informações disponíveis em domínio público. Embora as informações fornecidas tenham sido obtidas de fontes consideradas confiáveis, a Mirante Tecnologia não atesta sua precisão ou integridade.

Nenhuma representação ou garantia, expressa ou implícita, é feita em relação à integridade, precisão, pontualidade ou adequação de todas e quaisquer informações e dados contidos em qualquer parte do relatório. A Mirante Tecnologia não será, em caso algum, responsável por quaisquer danos ou perdas diretas, indiretas, incidentais, especiais, consequenciais ou exemplares (incluindo, sem limitação, lucros cessantes), que possam surgir ou derivar direta ou indiretamente do uso ou dependência de informações contidas neste relatório.

Todas as informações contidas neste relatório estão sujeitas a alterações pela Mirante Tecnologia sem aviso prévio. A aprovação prévia por escrito da Mirante Tecnologia é necessária para reimprimir ou reproduzir este relatório no todo ou em parte.

Todos os conteúdos, textos, imagens, dados, informações e outros materiais exibidos, incluindo quaisquer marcas comerciais ou direitos autorais da Mirante Tecnologia, são de propriedade da Mirante Tecnologia ou do proprietário designado e são protegidos pelas leis aplicáveis.



mirante.net.br

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

Fale com nossos especialistas