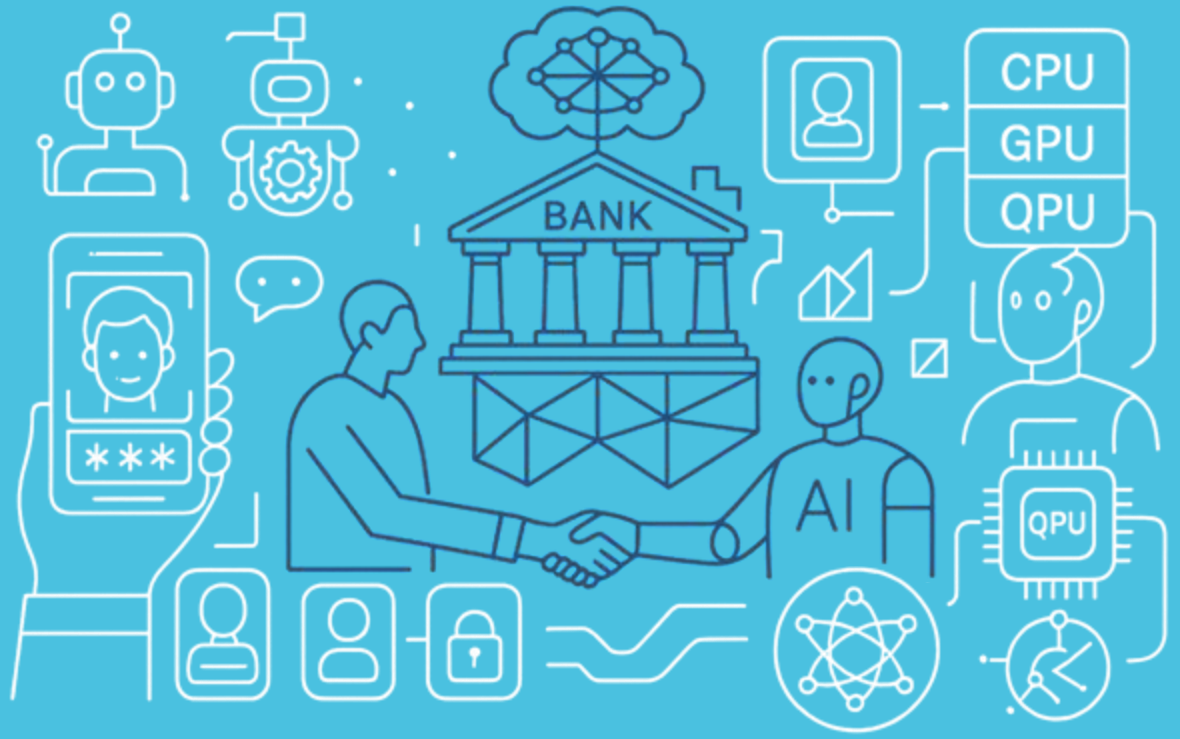
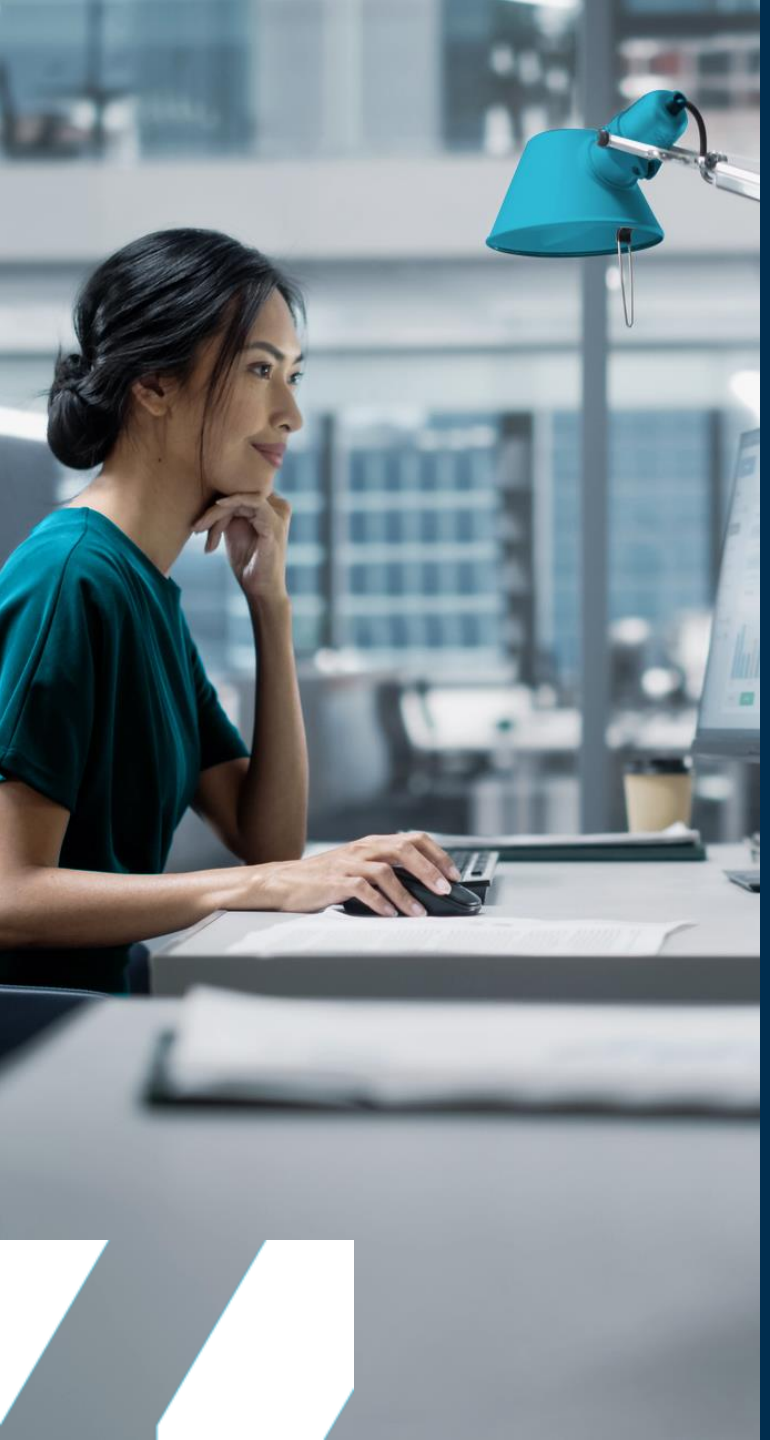


Estudo de Tecnologias Emergentes para o setor bancário 2026

Novembro de 2026

FEBRABAN accenture



Prefácio

O setor financeiro lidera os investimentos em tecnologia no Brasil, com uma **previsão de R$ 50 bilhões para 2026 e um crescimento de 58% no orçamento dos bancos nos últimos cinco anos, segundo a Pesquisa de Tecnologia Bancária da Febraban.** Mais do que um insumo operacional, a tecnologia consolidou-se como a **principal força direcionadora da estratégia das instituições e da busca incansável por entregar valor aos clientes.**

O Estudo de Tecnologias Emergentes 2026 foi desenvolvido não apenas para identificar as próximas apostas tecnológicas, mas para **mapear as capacidades concretas que as instituições precisarão construir.** Analisamos eficiência, novas fontes de receita e experiência do cliente sob a ótica dos riscos, das exigências de controle e das transformações organizacionais necessárias para converter tendência em realidade.

Aprofundamos essa reflexão em **seis eixos estratégicos: a evolução da inteligência artificial e dos agentes, que passam de sistemas de apoio para a execução ativa de trabalho complexo; a nova experiência bancária em LLMs, com interfaces que redefinem a intermediação com o cliente; o comércio agêntico, no qual sistemas autônomos pesquisam, decidem e transacionam em nome dos usuários; o avanço dos ativos virtuais e da tokenização, moldando o futuro do dinheiro programável; os novos horizontes da computação quântica e a urgente transição para a criptografia pós-quântica; e a segurança digital, marcada pela aceleração simultânea das capacidades de ataque e de defesa.**

Esta visão é sustentada por uma base sólida de evidências. Mapeamos cerca de **35 tendências, 433 tecnologias subjacentes, 238 cases de mercado e mais de 650 fontes no nosso Radar de Tecnologias,** acompanhando centenas de publicações ao longo do ano para distinguir sinais relevantes de movimentos pontuais. Indo além da análise documental, reunimos lideranças C-level das maiores instituições financeiras do país para uma **imersão na China e em Singapura, avaliando em mais de 20 sessões internacionais como a inovação avança sob diferentes cenários regulatórios, tecnológicos e institucionais.**

Diante de todo esse conjunto de evidências, fica claro que o impacto transcende o departamento de tecnologia. Processos, papéis, competências, arquiteturas e mecanismos de controle precisam evoluir à medida que pessoas e sistemas inteligentes passam a dividir execução, decisão e responsabilidade dentro dos mesmos fluxos de trabalho.

Nosso objetivo é transformar este diagnóstico numa agenda prática para o setor: **orientar onde agir hoje, onde experimentar com disciplina e quais capacidades tecnológicas e humanas precisam ser preparadas para os próximos ciclos de mudança.**



Carta ao leitor: **Leandro Vilain | Presidente da Febraban**

O sistema financeiro brasileiro vem construindo uma trajetória consistente de inovação. Da vanguarda dos caixas eletrônicos e da biometria ao sucesso absoluto do Pix e do Open Finance, construímos uma das infraestruturas digitais mais avançadas e eficientes do mundo. Mas a inovação não para por aqui: **o nosso próximo grande passo é transformar essa sólida base em inteligência aplicada.**

Trata-se de um processo permanente. A próxima etapa será transformar essa base digital em inteligência aplicada, na qual a tecnologia assume um papel mais relevante na estratégia, na operação dos negócios e na relação com os clientes, apoiando os times de negócios no suporte aos clientes.

Quem protagoniza essa mudança é a **inteligência artificial**, com **expectativa de quase R$ 3 bilhões de participação no orçamento em tecnologia dos bancos em 2026.**

Enquanto a inteligência artificial se torna mais presente na jornada dos clientes, as interações tendem a ser mais conversacionais, tanto nos canais bancários quanto em novas plataformas. Nesse ambiente, será fundamental **combinar inovação com habilidades próprias da atividade bancária, como identidade, autorização, pagamentos, liquidação, gestão de riscos e proteção ao consumidor.**

A tokenização representa outra frente relevante. Ao aproximar o registro dos ativos, suas regras de negócio e sua liquidação, pode tornar operações mais eficientes e viabilizar novos produtos em pagamentos, crédito, tesouraria e custódia. O caminho deve ser pragmático: **começar por casos concretos, aprender com a implementação e avançar de forma integrada ao sistema financeiro.**

A **computação quântica** exige uma abordagem semelhante. Embora suas aplicações de negócio ainda estejam amadurecendo, **70% dos bancos consideram que o tema será relevante para as instituições**, com destaque para os possíveis impactos sobre segurança e proteção de dados.

Contudo, no centro de toda essa aceleração tecnológica, existe um pilar inegociável: a confiança. A segurança deve ser desenhada desde a concepção de cada solução. **Usaremos a própria tecnologia para nos antecipar a ameaças e proteger o que temos de mais valioso.** E essa jornada não será solitária; ela exige uma cooperação sólida entre bancos, reguladores, empresas de tecnologia e academia em prol da resiliência e da segurança de todos.

Trata-se, acima de tudo, de uma evolução humana e organizacional. A convivência entre pessoas e sistemas inteligentes exigirá a união de conhecimento técnico, visão crítica e aprendizado contínuo — competências essenciais para formar líderes capazes de gerenciar riscos e traduzir tecnologia em valor real.

É nesse contexto que o ***Estudo de Tecnologias Emergentes para o Setor Bancário 2026*** foi desenvolvido. Mais do que apresentar tendências, o estudo busca contribuir para uma agenda prática de transformação: identificar as tecnologias que podem gerar valor, compreender seus impactos, reconhecer os desafios e orientar as decisões que precisam começar a ser tomadas hoje.

O Brasil já dispõe de uma das infraestruturas financeiras digitais mais avançadas do mundo. **O desafio agora é transformá-la em mais inteligência, eficiência e valor para os clientes, com segurança e confiança. Para isso, precisamos escalar o que já gera valor, experimentar o que ainda está amadurecendo e preparar as capacidades necessárias para o futuro.**

Visão geral: estudo 2026

Em seu 3º ano, a pesquisa revela tendências relevantes e de impacto transformacional ao setor bancário a partir de uma análise profunda do avanço de tecnologias chave no mercado global

Radar de tecnologia atualizado
Mapeamento amplo de tecnologias que influenciam o setor bancário, incluindo maturidade e impacto

6 teses analisadas
Exploração de oportunidades, casos de uso e implicações para o setor

Benchmark China e Singapura
+20 sessões com instituições para analisar o avanço tecnológico em diferentes cenários regulatórios, tecnológicos e institucionais



+650 fontes analisadas

433 tecnologias subjacentes

238 cases de mercado

35 tendências tecnológicas





4 cidades

14 empresas

6 instituições financeiras

10 sessões com grupo Febraban

Da tendência à ação

Contribuindo para um setor bancário mais preparado para o futuro

Antecipar
Movimentos do mercado

Identificar
Oportunidades de negócio

Endereçar
Riscos de forma pró-ativa

Apoiar
A tomada de decisões do setor

Fonte: Metodologia Accenture; detalhes da metodologia e resultados intermediários disponíveis no anexo deste documento

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

A próxima fronteira: reinvenção dos bancos com inteligência e em escala

O setor entra em um novo ciclo focado no cliente: serviços autônomos que interpretam dados, tomam decisões e executam em tempo real.

Contexto do estudo

Uma base singular foi construída

Pix, Open Finance, modernização de legados e novos canais digitais elevaram a capacidade de distribuir serviços financeiros em escala no Brasil

Próxima etapa: mais inteligência nas interações

A próxima etapa não é apenas digitalizar processos, mas operar serviços que interpretam contexto, recomendam, decidem e executam sob limites definidos pelo banco

Tecnologias emergentes habilitando evoluções

Modelos de IA mais capazes e menos caros, agentes conectados a dados e sistemas, novos trilhos de liquidação, etc. alteram a relação com o cliente, o desenho das operações e a arquitetura de confiança do sistema financeiro

Oportunidades e novos riscos

As novas tecnologias ampliam produtividade, qualidade de decisão e novos serviços, mas também traz riscos de custo, fraude, concentração tecnológica e falha operacional

De uma base de escala digital...

O Brasil construiu uma das plataformas financeiras mais avançadas do mundo

Pix | **Open Finance** | **Canais & core moderno**



...para um banco que executa inteligência em escala

Serviços mais personalizados, operações autônomas e um sistema financeiro mais eficiente e seguro

Serviços inteligentes e proativos | Operações autônomas com controles | Novos modelos de relacionamento | Mais segurança e resiliência



- Mais valor para clientes
- Maior eficiência operacional
- Novos serviços e negócios
- Um sistema financeiro mais robusto

O momento é de executar

A próxima fronteira do banco brasileiro está na capacidade de transformar escala digital em inteligência aplicada, com confiança, responsabilidade e impacto real para clientes e para o sistema financeiro

Fonte: Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Teses exploradas em 2026 reforçam a transformação já iniciada no setor

Na próxima fronteira bancária, a Inteligência Artificial transforma diálogos em valor, os ativos virtuais redefinem a liquidez e a segurança cimenta o caminho para um crescimento sem precedentes



1 IA & AGENTES

Até que ponto a IA já evoluiu de assistente para agente capaz de executar e orquestrar processos complexos nos bancos?

2 BANCO CONVERSACIONAL

Como construir marca, dados e relação com o cliente quando a interface passa a ser um LLM?

3 COMÉRCIO AGÊNTICO

Como identificar, autorizar, auditar e criar novas experiências de compra quando agentes que consomem em nome do cliente?

4 COMPUTAÇÃO QUÂNTICA

Como iniciar o inventário criptográfico e a migração PQC antes do Q-Day?

5 ATIVOS VIRTUAIS & TOKENIZAÇÃO

Quais adaptações serão feitas nas infraestruturas tecnológicas e como bancos utilizarão a nova fase do dinheiro programável e pagamentos agênticos?

6 SEGURANÇA DIGITAL

Como estar um passo a frente, na velocidade da máquina, às ameaças de segurança com AI e oferecer um experiência segura aos clientes?

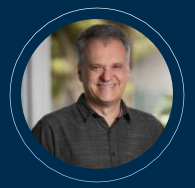
O que muda para o cliente

A tecnologia está abrindo uma nova etapa da experiência bancária: mais inteligente, proativa e integrada ao cotidiano do cliente, com os bancos ampliando seu papel como provedores de confiança, execução e segurança

Fonte: Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

IA & Agentes | Visão dos Líderes



Gustavo Fosse

Chief Information Officer do Sicredi

A IA deve ser tratada como uma habilitadora da estratégia, e não como um resultado em si. Esse potencial precisa se traduzir em decisões mais qualificadas, operações mais eficientes e experiências cada vez mais simples, seguras e relevantes. Para isso, ***é preciso ir além da adoção de ferramentas****:* ***a inteligência artificial precisa estar conectada ao contexto dos negócios, aos dados, aos processos e às necessidades das pessoas****.*

Também estamos avançando para uma nova etapa, em que agentes passam a apoiar tarefas e processos cada vez mais completos. Esse movimento amplia as possibilidades, mas também exige atenção à segurança, à governança, à capacitação das equipes e ao uso responsável da tecnologia. Mesmo nesse novo cenário, julgamento, conhecimento especializado e direção humana continuam essenciais.



Rodrigo Mulinari

Chief Information Officer e Chief Technology Officer do Banco do Brasil

Durante nossa viagem à China, presenciamos como a tecnologia impacta o cotidiano e como a IA atinge um novo nível de sofisticação, com destaque para os agentes de e-commerce. Essa experiência deixou claro que a ***inteligência artificial só gera valor real quando inserida em um contexto de negócio bem definido****; de outro modo, transforma-se apenas em custo e obrigação. Diante disso, nosso grande desafio é acompanhar a velocidade dessa evolução, preparando nossas pessoas e incorporando essas tecnologias com governança aos nossos processos*

IA redefinindo o setor bancário

Capacidades avançadas de IA e arquitetura agêntica permitem reduzir custos operacionais, habilitar fontes de receita e oferecer serviços mais inteligentes, rápidos e feitos sob medida para os clientes

O que está evoluindo?

A inteligência agêntica representa uma evolução da IA, permitindo interpretar objetivos, tomar decisões e executar ações com crescente autonomia

Modelos de IA mais capazes e baratos
A velocidade em que novos modelos são lançados não para de crescer, assim como a inteligência desses; unitariamente, os custos de inferência vêm caindo

Dados que viram ativo
Repositório estruturado, governança e semântica clara habilitam agentes a utilizarem toda informação de produtos e clientes disponíveis nos bancos

Arquitetura agêntica
As arquiteturas para orquestração vêm evoluindo, com execuções mais longas e maior capacidade de acesso a dados e ferramentas, aumentando as possibilidades de aplicações



O que isso habilita nos bancos?

Mais eficiência
Processos mais rápidos e com menor custo, do atendimento a desenvolvimento de produtos

Melhor experiência
Serviços mais relevantes e personalizados aos clientes, indo além do segmento para entender o momento de vida de cada cliente

Novas receitas
Produtos com funcionalidades mais ricas e inteligentes, permitindo oferecer o que os bancos têm de melhor

Mais resiliência
IA em uso para proteção contra ataques e também para garantir alta disponibilidade operacional

Fonte: Análise Accenture

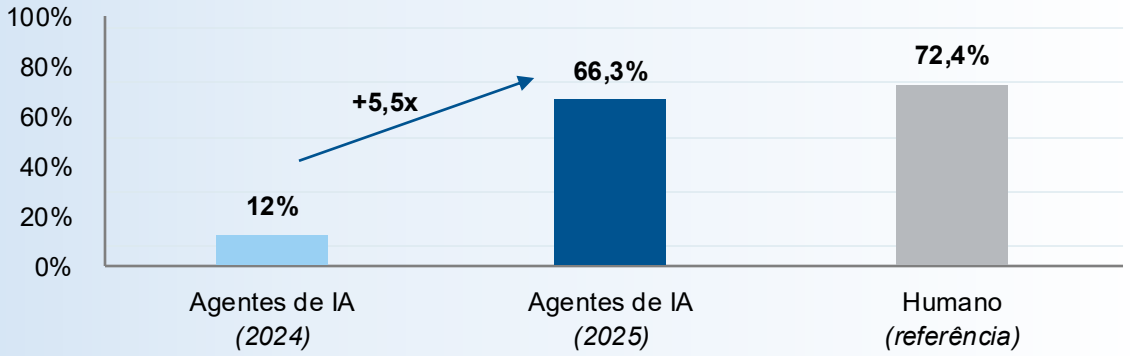
Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Agentes já executam tarefas reais e ampliam o que é delegável

Em tarefas reais, agentes saltaram de ~12% para ~66% de acerto e se aproximam do humano (~72%), portanto, a fronteira do trabalho tecnicamente delegável mudou de patamar[1]

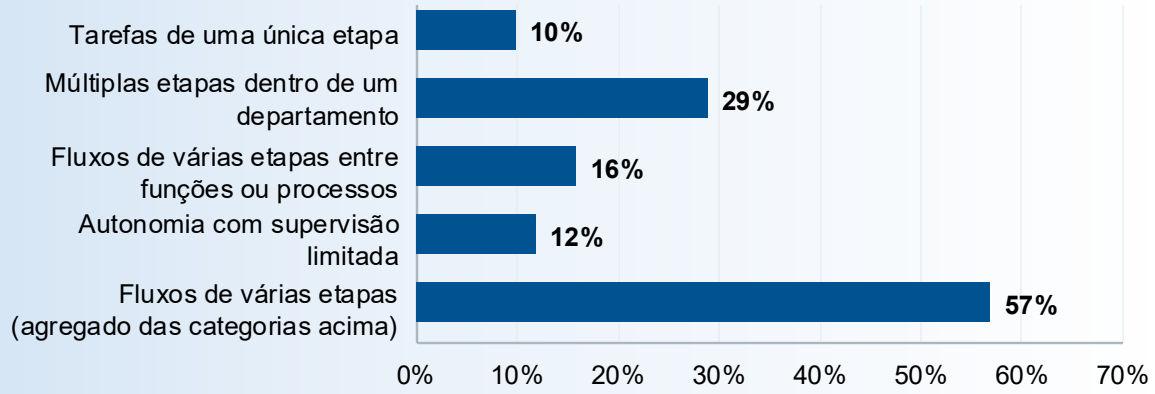
Evolução de desempenho no OSWorld

Precisão em tarefas cotidianas de uso de computador (%)



Que tipos de agentes as empresas estão implementando?[2]

Distribuição de casos de uso em empresas (%)



O que está sendo habilitado?

1. Tomada de decisão

Eles avaliam alternativas, fazem trade-offs e adaptam decisões com base em dados, condições e objetivos menos prescritos

Para bancos: isso significa que aprovação de crédito de baixa complexidade, triagem de compliance e atendimento podem ser delegados a agentes, com supervisão adequada

2. Autonomia

Eles passam de tarefas isoladas para fluxos multietapa e mantêm o progresso mesmo diante de exceções

Para bancos: viabiliza processos ponta a ponta (ex. onboarding, revisão de documentos, conciliação), com escala e menor tempo de ciclo

3. Superfície de ação

Agentes atuam sobre uma superfície maior de sistemas digitais, com uso seguro de ferramentas, APIs, navegadores e aplicações

Para bancos: amplia a automação para sistemas core e legados, integrando canais, dados e aplicações de forma consistente

92% dos bancos brasileiros já estão ganhando eficiência com IA[3]

Fonte: Analise Accenture; Stanford; Anthropic e Febraban & Delloitte. Notas: 1. Stanford HAI AI Index Report 2026 (abr/2026). 2. Anthropic, The State of Agentic AI, abr/2025; 3. Pesquisa Febraban da Tecnologia Bancária 2026.

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Da experimentação ao impacto em escala

A captura de valor exige superar a fase de testes: o sucesso da IA depende da combinação de foco estratégico, dados proprietários, automação com agentes, governança e preparação cultural

Uma mudança de paradigma

Do...	Para...
Potencial da IA	**Valor em escala**
Casos-piloto e provas de conceito isoladas	Aplicações no core do negócio e em múltiplas áreas
Foco em produtividade pontual	Impacto financeiro mensurável (receita, custo e risco)
Modelos generalistas e uso tático	Modelos especializados e agentes atuando em processos fim a fim
Debate concentrado em tecnologia	Transformação do modelo operacional e da experiência do cliente

Cinco imperativos para capturar o valor da IA

Definir onde jogar	Estruturar bases de conhecimento	Redesenhar com agentes	Escalar com responsabilidade	Preparar as pessoas
Focar em poucos domínios de alto valor, com ambição clara e métricas de impacto	Habilitar bases de dados proprietárias para gerar experiências mais personalizadas e valor real	Reimaginar e automatizar processos fim a fim com agentes	Adotar controles de governança e monitoramento sem exposição a riscos operacionais e regulatórios	Construir uma cultura de IA, com novas formas de trabalho, competências e incentivos para adoção



O futuro não será definido por quem usa IA, mas por quem consegue criar valor único com ela

- **Crescimento de novas receitas** — Produtos e serviços mais inteligentes e personalizados
- **Clientes mais engajados** — Experiências proativas, relevantes e sem fricção
- **Operações mais eficientes** — Processos com menor custo e maior qualidade
- **Maior resiliência** — Detecção e resposta a riscos em tempo real

Fonte: Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Banco Conversacional | Visão dos Líderes



Renata Petrovic
Head de Inovação do Inovabra

Os canais conversacionais permitem que a interação tenha como ponto de partida a necessidade do cliente, e não a estrutura dos produtos ou dos canais. Com o avanço da inteligência artificial e da linguagem natural, essas interações tendem a se tornar mais simples, contextuais e personalizadas, fortalecendo o papel do banco como um assistente financeiro presente no dia a dia do cliente.

***O banco do futuro será menos um aplicativo que o cliente opera e mais um sistema confiável com o qual ele negocia objetivos**. Mais do que substituir os canais existentes, essa evolução deverá tornar a relação entre clientes e instituições financeiras mais fluida, personalizada e integrada ao cotidiano, preservando a segurança, a transparência e o atendimento humano nos momentos em que ele for necessário.*



Rodrigo Dantas
Diretor de Tecnologia do Itaú Unibanco

O banco conversacional muda completamente a forma como sempre interagimos com os nossos clientes, estão transformando a experiência bancária ao permitir que interajam em linguagem natural, por texto ou voz, reduzindo a complexidade das jornadas e tornando os serviços mais simples, acessíveis e personalizados. Primeiro foi a agência, depois veio a internet, passamos a usar o app e agora começamos a questionar se precisamos de um aplicativo para interagir com o cliente ou se podemos conversar com ele em qualquer canal.

*Essa experiência também muda a forma como pensamos produtos e soluções bancárias. Cada vez menos, o cliente vai querer interagir com uma tela, com tantos cliques, botões e páginas. Talvez ele queira simplesmente fazer uma pergunta e dizer ao banco do que precisa, seja um empréstimo, um financiamento ou um Pix. Essa evolução amplia as possibilidades de consultas, transações, organização financeira e orientação personalizada, com **potencial de democratizar o acesso à assessoria financeira e promover inclusão**. A confiança permanece como pilar fundamental, exigindo autenticação, privacidade, transparência, rastreabilidade e controles proporcionais aos riscos.*



Rafaela Nogueira
Head de Inteligência Regulatória no Nubank

*A transformação mais relevante do banco conversacional está em inverter a lógica tradicional da experiência financeira. Em vez de exigir que o cliente conheça produtos, funcionalidades ou navegue pelas estruturas das instituições, a interação pode começar por aquilo que ele precisa resolver. **A linguagem natural reduz essa distância e torna a experiência mais simples, intuitiva e conectada ao contexto de cada um.***

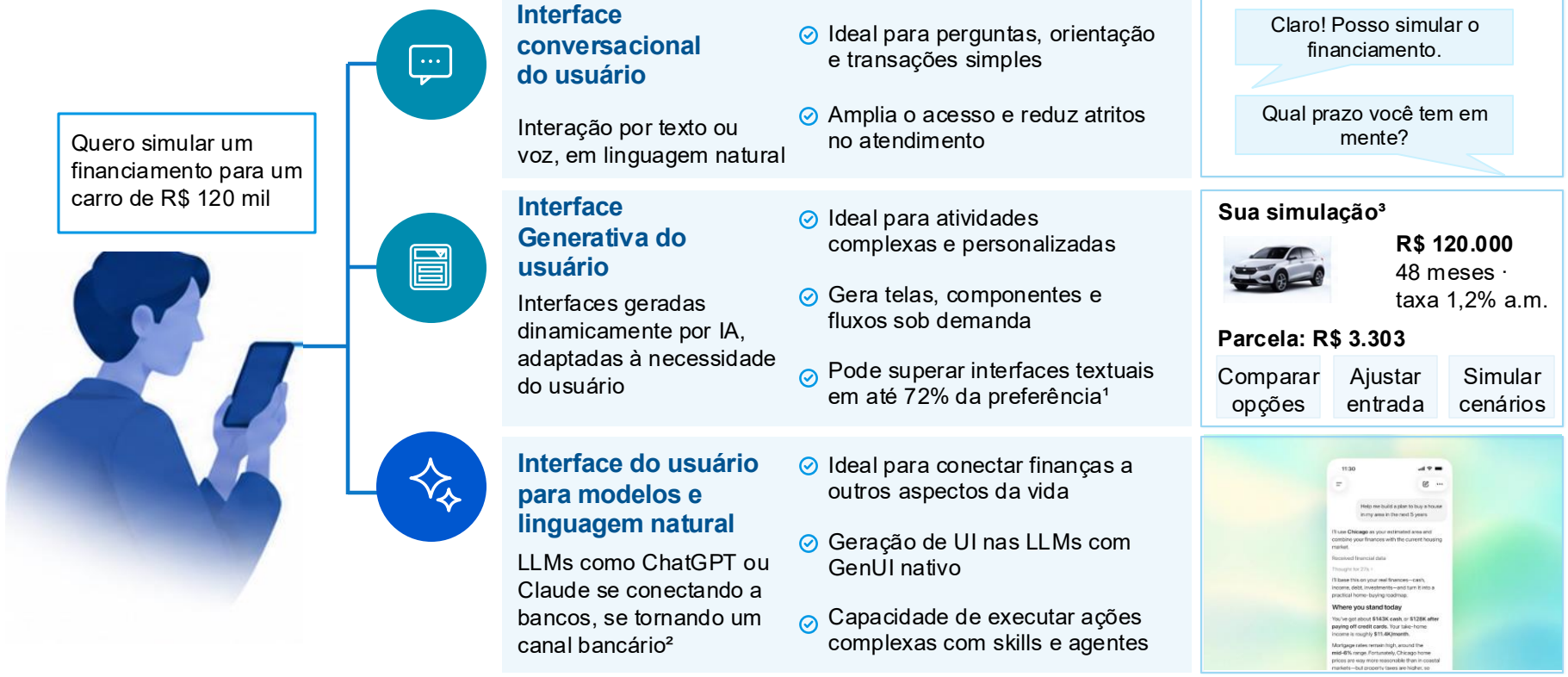
Esse movimento também amplia as possibilidades de personalização. Para além de conhecer o cliente para oferecer um produto, é sobre compreender sua necessidade naquele momento e ajudá-lo a chegar a uma solução. Reduzindo complexidade e eliminando etapas desnecessárias, a tecnologia deixa de ser apenas uma nova interface e passa a remover barreiras na relação dos clientes com os serviços financeiros.

IA amplia a próxima fronteira de relacionamento dos bancos

Para aproveitar esse novo canal, o banco precisa estruturar seus dados e produtos, garantindo que os novos ecossistemas os reconheçam e os recomendem como fontes de alta confiança

Novas formas de interação

- Recomendações de produtos financeiros passam a ocorrer fora dos canais bancários tradicionais
- Modelos de linguagem natural recomendam produtos com base em dados disponíveis via APIs, Open Finance e fontes indexáveis. Bancos com dados estruturados e acessíveis têm mais chance de aparecer com qualidade



Benefícios esperados

Bancos

- Geração qualificada de leads
- Relacionamento mais profundo
- Captura de demanda no momento zero
- Maior conversão em vendas
- Potencial redução de custo de servir

Clientes

- Experiência mais intuitiva
- Maior contexto de vida
- Banco como fonte confiável de dados, produtos e execução

O banco que domina a interface conversacional captura a intenção do cliente no momento zero, antes de qualquer comparação ou oferta concorrente

Fonte: Análise Accenture; Findings of ACL 2026, OpenAI e Capital One. Notas: 1. : Silva et al. (2026). Generative Interfaces for Language Models. Findings of ACL 2026 (avaliação com 428 anotadores). 2. OpenAI, ChatGPT Personal Finance (2026ACL 2026 Findings); Capital One. 3. Valores da simulação são ilustrativos.

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

IA passa a influenciar a escolha financeira antes da contratação

Ao assumirem o papel de consultores financeiros, as interfaces de IA antecipam a decisão do cliente, impondo um novo desafio de retenção, transparência e governança ao setor

A jornada financeira começa a migrar para interfaces de IA externas

O cliente passa a resolver por conversa etapas que antes aconteciam nos canais do banco

Descobrir › **Comparar** › **Recomendar** › **Contratar**

Entender necessidade e explorar opções | Avaliar alternativas, condições e trade-offs | Receber orientação personalizada | Iniciar aplicação e concluir com o banco

IA externa já influencia a formação da escolha

Banco permanece como provedor da execução



Interfaces generalistas já têm escala para influenciar decisões financeiras

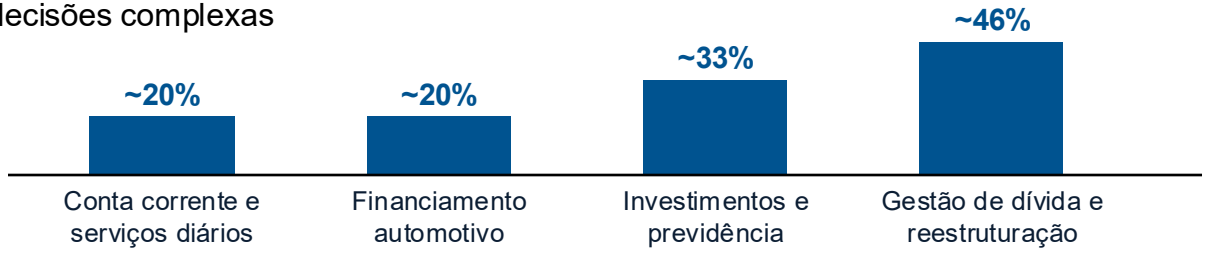
ChatGPT

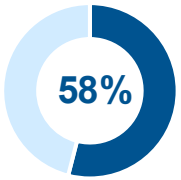
200 milhões[2]
de pessoas por mês usam o ChatGPT para temas financeiros

12.000+[3]
instituições podem ser conectadas (contas, crédito investimentos, etc.)

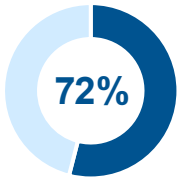
Uso de IA já é relevante em decisões de produtos financeiros[1]

Entre consumidores que buscaram produtos financeiros, IA já é mais adotada para decisões complexas





usam IA para sugerir o que deveriam fazer



usam IA para resumir ou explicar informações

IA já é amplamente utilizada em finanças pessoais[1]



~1 em 3
consumidores já utiliza IA conversacional para questões de finanças pessoais

25%
usaram o assistente de IA do próprio banco

24%
usaram plataformas externas (ChatGPT, Gemini, Claude, Siri)

Fonte: Análise Accenture, Accenture Banking Trends e OpenAI. Notas: 1. Accenture Banking Trends 2026 / Global Banking Consumer Study 2025–2026. 2. OpenAI, anúncio do ChatGPT Personal Finance (mai/2026). 3. OpenAI, ChatGPT Personal Finance (mai/2026; via Plaid, EUA) percentuais referem-se à amostra global; recorte Brasil disponível no estudo de origem

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

O futuro da interface financeira será multifronteira e multicanal

Para liderar nesta nova era, os bancos precisam adotar uma estratégia dupla: hiperpersonalizar a experiência nos canais próprios e plugar suas inteligências em ecossistemas de terceiros onde o cliente decide

Reinventar a experiência própria

Profundidade de relacionamento e diferenciação

Jornadas realmente proativas
Usar contexto para antecipar necessidades e iniciar conversas de alto valor

Experiências com GenUI nativo
Integração profunda entre linguagem natural, dados e serviços do banco

Personalização com contexto único
Usar dados transacionais, comportamentais e de vida financeira para ofertas relevantes

Excelência na execução
Automatizar ponta a ponta com segurança, simplicidade e confiança

Cliente no centro

Uma experiência única, em múltiplas interfaces



Influenciar ecossistema externo

Expandir o alcance e participar da decisão

Ser selecionável por agentes de IA
Expor produtos e serviços de forma padronizada para LLMs e agentes (ex. *Model Context Protocol*)

Estar onde a decisão acontece
Estar presente em plataformas de IA, marketplaces e parceiros com experiências integradas

Transformar descobertas em conversões
Conectar recomendação à aplicação via parceiros, mantendo o banco como provedor de execução

Construir relevância de marca
Ampliar visibilidade, confiança e preferência nas interfaces onde o cliente pesquisa e decide

Novas regras do jogo

1. A principalidade vai além da "conta"
O cliente pode decidir o que fazer com o dinheiro no banco ou fora dele

2. Contexto acumulado é o novo diferencial
Quem detém contexto mais completo e contínuo influencia a decisão e captura uma parte maior do valor

3. Execução confiável se torna vantagem
Bancos regulados podem ganhar relevância como provedores de execução segura e com regras claras

4. A disputa é de ecossistemas, não apenas de canais
Vencer exige orquestrar presença em múltiplas interfaces, integrando banco, parceiros e agentes de IA em uma experiência coesa

Fonte: Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Comércio Agêntico | Visão dos Líderes



Rodrigo Dantas

Diretor de Tecnologia do Itaú Unibanco

O comércio agêntico representa uma transformação relevante no ecossistema financeiro ao ampliar o papel da inteligência artificial, que passa de uma função de recomendação para a execução de compras e pagamentos em nome dos consumidores, respeitando suas preferências, autorizações e limites. Esse novo modelo redefine a relação entre bancos, varejistas e clientes, exigindo maior interoperabilidade, integração tecnológica e mecanismos robustos de segurança, identidade digital, consentimento e rastreabilidade.

A evolução desse ecossistema ***abre oportunidades para os bancos ampliarem sua atuação como provedores de infraestrutura de confiança, oferecendo soluções de autenticação, prevenção a fraudes, gestão de consentimentos e orquestração de pagamentos****. O avanço do comércio agêntico dependerá da construção de padrões tecnológicos e regulatórios que garantam segurança, transparência e autonomia ao consumidor, permitindo uma experiência de compra cada vez mais fluida, inteligente, personalizada e integrada.*



Rodrigo Mulinari

Chief Information Officer e *Chief Technology Officer* do Banco do Brasil

Vejo o comércio agêntico como uma mudança profunda, onde as pessoas vão delegar cada vez mais pesquisas, negociações e compras para agentes de IA. Isso ***muda a lógica da economia digital porque a interação deixa de acontecer apenas entre consumidores e plataformas e passa a ocorrer entre agentes, tornando dados, identidade, reputação e confiança*** *elementos centrais para que esses agentes tomem decisões de forma segura e eficiente.*

A grande oportunidade para bancos é deixar de enxergar os agentes apenas como uma tecnologia e passar a vê-los como uma nova interface de relacionamento. Quem conseguir prover identidade confiável, gestão de consentimento, meios de pagamento, proteção contra fraudes e credenciais verificáveis terá um papel relevante nesse novo ecossistema. Mas isso também traz desafios importantes de governança, responsabilização e segurança. Quanto maior a autonomia dos agentes, maior a necessidade de garantir transparência, controle e confiança sobre as decisões que eles tomam em nome das pessoas."

Comércio agêntico: agentes passam a comprar, pagar e negociar pelo cliente

Quando a IA passa a transacionar com autonomia, o comércio reinventa-se: uma revolução de fluxos inteligentes que desafia o setor bancário a redefinir os limites da autenticação e da proteção

Novos papéis para os agentes

Agentes de IA atuam como representantes do cliente, pesquisando, comparando, negociando e executando transações sem aprovação humana a cada passo: o banco deixa de interagir com o cliente e passa a interagir com o agente que age em seu nome

1



Agente como comprador autônomo

Executa compras dentro de orçamento e preferências definidas pelo usuário, sem intervenção a cada transação

- Opera com mandato pré-aprovado pelo cliente
- Executa em múltiplos canais e marketplaces simultaneamente
- Decisão baseada em preço, prazo, reputação e histórico



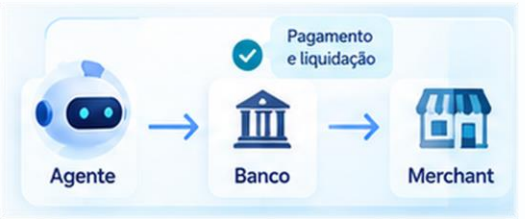
2



Agente como intermediário de pagamento

Gerencia credenciais, seleciona o meio de pagamento ideal e executa a liquidação de forma autônoma

- Escolhe entre cartão, Pix, crédito ou carteira conforme regra do usuário
- Negocia parcelamento e *cashback* em tempo real
- Registra e categoriza automaticamente



3



Agente como negociador e otimizador

Compara ofertas, negocia condições e otimiza o gasto ao longo do tempo com base no perfil financeiro do cliente

- Monitora preços e aciona compra no momento ideal
- Renegocia contratos recorrentes (seguros, assinaturas)
- Consolida visão de gastos e sugere realocação



Benefícios esperados

Bancos

- Novo produto: conta e credencial nativa para agentes
- Receita de liquidação em fluxos agente-a-agente
- Posição de confiança na cadeia de autorização
- Maior conversão por execução no momento ideal

Clientes

- Compras e pagamentos sem fricção
- Otimização automática de gastos
- Agente como parceiro financeiro ativo

Para manter a proximidade com o cliente e liderar a transação, o banco deve evoluir para uma infraestrutura nativa para agentes, garantindo relevância e centralidade nesse novo ecossistema

Fonte: Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Agentes começam a guiar jornada de compra e pagamentos

Para sustentar essa autonomia, surge uma nova infraestrutura financeira: agentes passam a pesquisar, escolher o melhor trilho e liquidar compras em nome dos clientes de forma 100% segura e automatizada

Jornada de comércio agêntico



"Quero comprar um fone com cancelamento de ruído até R$ 800, entrega rápida e melhor avaliação."

Cliente expressa sua intenção

1. Descobrir
Agente pesquisa e compara ofertas

2. Selecionar
Seleciona a alternativa que atende aos critérios do cliente

3. Autorizar
Valida identidade e obtém o mandato de pagamento

4. Pagar
Executa o pagamento pelo trilho mais adequado

5. Confirmar
Informa o status e acompanha a entrega

Compra concluída
Com segurança, rastreabilidade e melhor experiência



Protocolos para busca e pagamento

Modelos de IA conversacionais não só buscam o produto a ser comprado, mas se integram com gateways/bancos para o pagamento



Geração de Tokens que encobrem dados reais

Credencial digital programável com limites programáveis para transações iniciadas por IA minimizando riscos



Zero click commerce

Agentes pesquisam, comparam, decidem e liquidam compras com base nas condições e regras do usuário em uma única etapa autônoma



Conexões com sistemas feitos para consumo por IAs

APIs, SDKs e outras soluções feitos especificamente para consumo por IAs



Wallets e fintechs para autenticação e custódia

Fintechs e carteiras digitais (Wallets) estão se posicionando como o "cofre de confiança" da IA



Agentes escolhem o melhor trilho financeiro

Usuário não escolhe mais o meio de pagamento; vence quem tem melhores condições e APIs

Experiência de compra guiada por LLM

37% dos brasileiros já realizaram ao menos uma compra influenciada por IA (ChatGPT, Gemini, Grok, Meta AI)[1]

46% da Geração Z (nascidos entre 1997 e 2012) têm maior abertura à delegação e menor resistência a agentes[2]

40% dos consumidores brasileiros já estão dispostos a delegar todo o processo de compra a agentes de IA2[3]

Fonte: Análise Accenture; Stripe (ACP), Google (UCP/AP2), OpenAI, Checkout.com, PayPal, Revolut; NIST e FIDO Alliance. Notas: 1. Pesquisa Nexus (ago-set/2025, N=2.012, 27 UFs) 2. Pesquisa Nexus: 46% das pessoas de 18 a 30 anos já tiveram decisão de compra influenciada por IA. 3. Worldpay Agentic Commerce Report 2025 (N=8.000 consumidores - EUA, Reino Unido, França, Brasil, China, Singapura e Austrália)

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Três prioridades: relacionamento, infraestrutura e confiança financeira

A nova fronteira financeira é agêntica: o sucesso dos bancos dependerá da capacidade de unificar infraestrutura de ponta, conexão com o cliente e a máxima governança de dados tanto no B2C quanto no B2B

01 Preservar a relevância no relacionamento com o cliente

Manter o banco presente na descoberta, escolha e execução das jornadas agênticas



02 Habilitar infraestrutura para pagamentos agênticos

Permitir que agentes descubram, contratem e movimentem recursos com segurança



03 Dominar a confiança do cliente e a execução

Garantir identidade, mandato e liquidação em jornadas com novos atores e riscos



Reinventar os canais como interfaces agênticas

Integrar assistentes e plataformas de IA a jornadas conversacionais e transacionais

Criar trilhos para finanças delegadas

Definir limites, finalidades e contrapartes para movimentações realizadas por agentes

Fortalecer a identidade e o consentimento

Verificar usuários e agentes com credenciais e permissões granulares

Oferecer serviços financeiros modulares

Disponibilizar pagamentos, crédito, identidade e câmbio para consumo por agentes externos

Integrar e padronizar dados e infraestrutura

Conectar produtos, identidade, consentimento e transações por APIs e padrões abertos

Definir responsabilidade e tratamento de disputas

Estabelecer regras para exceções, decisões incorretas e conflitos em transações agênticas

Desenvolver agentes financeiros próprios

Interpretar objetivos, recomendar soluções e executar ações com segurança

Tornar o banco descobrível por agentes

Estruturar catálogos e ofertas para interpretação e consumo por motores de IA

Monitorar agentes como novos atores financeiros

Aplicar controles adaptativos de fraude, AML e comportamento às ações dos agentes

Fonte: Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Computação Quântica | Visão dos Líderes



Fernando Lavrado

Chief Technology Officer do BNDES

*“**A computação quântica, na minha visão, é como um divisor de águas para o setor bancário**, com potencial para transformar áreas como otimização de portfólios, precificação de derivativos, detecção de fraudes e testes de estresse sistêmico. Para transformar esse potencial em aplicações reais, precisamos **avançar tanto na maturidade tecnológica quanto na construção de capacidades internas, com formação de talentos e parcerias estratégicas.***

*Ao mesmo tempo, a preparação para a era quântica deve ser uma **prioridade da alta gestão**, especialmente diante dos riscos à criptografia e à proteção de dados. A transição para a criptografia pós-quântica precisa começar desde já, com planejamento e agilidade criptográfica. Embora os benefícios comerciais em escala ainda estejam no horizonte de longo prazo, **a agenda de segurança é urgente.** A ação estruturada hoje será fundamental para garantir a resiliência do sistema financeiro amanhã.*



Richard Silva

Chief Information Officer do Santander Brasil e CEO da F1RST

*“A computação quântica abre uma **nova fronteira de possibilidades para o setor financeiro, mas seu valor estará na nossa capacidade de transformar potencial tecnológico em aplicações concretas.** Na minha visão, este é o momento de experimentar, desenvolver conhecimento e identificar os casos em que essa tecnologia pode efetivamente fazer diferença. Em paralelo, precisamos antecipar seus impactos sobre a segurança. Preparar o setor para essa transformação significa avançar **nas oportunidades e nos riscos desde agora, criando as condições para uma adoção futura com segurança e geração de valor.”***

Computação quântica amplia as fronteiras de capacidade no setor bancário

A computação quântica representa uma mudança de paradigma na capacidade de cálculo com simulações complexas e otimização de portfólios, ao mesmo tempo que exige uma nova fronteira de criptografia

Computação clássica



- Processa sequências de 0s e 1s, em um estado por vez
- Adicionar mais bits aumenta capacidade de forma linear
- Eficiente para problemas com poucos caminhos possíveis

Computação quântica



- Usa qubits, que representam 0, 1 ou ambos simultaneamente
- Adicionar qubits aumenta potência de forma exponencial
- Indicada para problemas com bilhões de combinações possíveis

O que muda na prática

1 Velocidade em problemas de alta dimensão



Cálculos que envolvem milhares de variáveis interdependentes, como precificação de derivativos ou alocação de portfólio, podem ser resolvidos em uma fração do tempo atual

2 Modelagem de relações complexas



O entrelaçamento quântico permite capturar interações entre variáveis que modelos clássicos simplificam, tornando análises de risco sistêmico e liquidez mais fiéis à realidade

3 Otimização global, não local



Algoritmos quânticos exploram o espaço de soluções de forma mais ampla, reduzindo a chance de o sistema parar em um ótimo local, o que é crítico para rotas de liquidação e composição de carteiras

Como o setor bancário é impactado

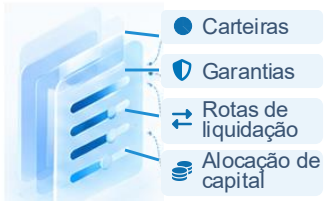
Simulações

Modelos quânticos aceleram análises com múltiplas variáveis interdependentes gerando resultados mais rápidos e precisos



Otimizações

Testam combinações complexas de carteiras, garantias, rotas de liquidação e alocação de capital



Risco criptográfico

Algoritmos clássicos de chave pública tornam-se vulneráveis a computadores quânticos, capazes de executar algoritmos especializados



Fonte: Analise Accenture; Hudson Institute / Quantum Alliance Initiative e Relatório Febraban de Tecnologias Emergentes (2025)

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Bancos avançam na preparação para a era da computação quântica

71% dos bancos consideram computação quântica um tema relevante, com atenção à evolução da criptografia e à proteção de dados no longo prazo

O que é Q-Day e por que importa?

Q-Day é o momento em que computadores quânticos tolerantes a falhas atingem capacidade suficiente para comprometer algoritmos de chave pública amplamente utilizados

A evolução da computação quântica pode trazer novos desafios para os modelos de criptografia que hoje protegem transações financeiras e dados sensíveis. Será necessário uma camada de criptografia pós quântica para se preparar para o Q-day

Bancos tem se preparado hoje para o Q-Day: dados criptografados podem ser capturados hoje e armazenados para serem decifrados quando essa capacidade estiver disponível. Esse risco é conhecido como Harvest Now, Decrypt Later (HNDL)



Avanços da computação quântica reforçam a importância da preparação

Avanços em hardware e correção de erros vêm reduzindo as estimativas de recursos necessários para executar algoritmos capazes de quebrar a criptografia tradicional

Criptografia Pós-Quântica (PQC)



Algoritmos de criptografia baseados em problemas de difícil resolução mesmo para computadores quânticos (ex. lattice reticulados)

Protege:



Comunicações
Ex: mensagens, transações enviadas do seu celular para o banco



Identidade
Chaves e assinaturas digitais que provam quem é quem



Dados em repouso
Informações guardadas em bancos de dados, arquivos e servidores

Com a previsão do Q-Day para daqui 3-6 anos, o setor bancário dispõe de um horizonte ideal para se antecipar, planejando a transição para novos padrões criptográficos de forma gradual e segura

O que isso significa para os bancos?



A preparação começa antes do Q-Day
Dados capturados hoje podem permanecer sensíveis quando computadores quânticos capazes de decifrá-los estiverem disponíveis



Prioridades para atuação
Inventariar criptografia, identificar dados de longa vida útil e planejar a migração pós-quântica reduz a exposição futura

Fonte: Análise Accenture. Febraban & Delloitte. Notas: 1. Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2026

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

A preparação combina proteção e geração de capacidades

Bancos devem adotar uma jornada em dois tempos: acelerar a proteção contra a quebra criptográfica e, ao mesmo tempo, monitorar a maturidade das aplicações quânticas no longo prazo

Sprint defensivo

Reduzir riscos no curto prazo e garantir resiliência até o Q-Day



1. Realizar inventário de ativos criptográficos

Identificar todos os sistemas e dados financeiros críticos que precisam ser mantidos por muitos anos e priorizar a proteção daqueles que estão mais vulneráveis ao roubo preventivo de informações



2. Iniciar imediatamente a migração para Criptografia Pós-Quântica

Substituir algoritmos vulneráveis nos sistemas mais críticos; adotar criptografia híbrida onde aplicável



3. Desenvolver iniciativas de cripto-agilidade

Implementar mecanismos de troca rápida de algoritmos e padrões; garantir capacidade de resposta a novas ameaças e requisitos regulatórios

Maratona de capacidade

Preparar o banco para capturar valor das aplicações quânticas



4. Monitorar a evolução de casos práticos

Acompanhar pilotos e implementações em bancos e mercados globais; avaliar aplicabilidade a áreas como risco, trading, detecção de fraude e otimização



5. Desenvolver pilotos de aplicações bancárias

Testar casos de uso com parceiros de tecnologia e centros de pesquisa, incluindo a iniciativa Febraban + CESAR



6. Construir o ecossistema de talento e parcerias

Desenvolver competências internas e parcerias estratégicas com universidades, fintechs e provedores de tecnologia para viabilizar a escala das aplicações quânticas



Proteção e preparo devem avançar em paralelo; bancos que se anteciparem reduzem riscos e estarão melhor posicionados para capturar valor das aplicações quânticas

Fonte: Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Ativos Virtuais e Tokenização | Visão dos Líderes



Renata Petrovic

Head de Inovação do Inovabra

Acredito que a tokenização está promovendo uma transformação gradual da infraestrutura financeira ao permitir processos mais eficientes, transparentes e programáveis. Ao reduzir etapas operacionais e automatizar processos, ela amplia o acesso a investimentos e melhora a rastreabilidade das operações. Nesse movimento, os bancos podem gerar valor tanto pela oferta de novos serviços quanto pela capacidade de garantir segurança, conformidade regulatória e confiança em um ambiente cada vez mais digital.

Ao mesmo tempo, para concretizar totalmente este potencial, é preciso evoluir nas questões regulatórias, jurídicas e de interoperabilidade. Os bancos serão fundamentais para integrar infraestruturas e definir novos modelos operacionais. ***A união de ativos virtuais, identidade digital e inteligência artificial permitirá criar serviços financeiros mais automatizados, personalizados, seguros e disponíveis 24/7 com liquidação em tempo real.*** *Assim, a tokenização transformará radicalmente a forma como os serviços financeiros são acedidos, distribuídos e operados na economia digital.*



Wanessa Joga

Head of Software Engineering no Banco B3

A tokenização está modernizando a infraestrutura financeira ao unificar emissão, negociação e liquidação em um só ambiente, reduzindo prazos e ampliando o acesso a ***produtos. Para os bancos, vejo isso como uma oportunidade de conectar os mercados tradicional e digital com segurança e conformidade****. Contudo, entendo que ainda existem desafios relacionados à maturidade tecnológica, interoperabilidade, padronização, regulação e segurança. Por isso, considero que o avanço da tokenização dependerá da priorização de casos de uso com valor concreto para os clientes, do desenvolvimento de padrões comuns e da construção de um ecossistema confiável, escalável e integrado*

Tokenização deixa de ser experimento e vira infraestrutura financeira

O foco passa da prova de conceito para os papéis que bancos podem ocupar na emissão, custódia, liquidação e distribuição de ativos digitais

Classes de Ativos

Meio de troca e liquidação

Representações digitais de valor monetário utilizadas para pagamentos, liquidação e transferência de recursos. Podem constituir passivos de bancos centrais, depósitos bancários ou instrumentos privados lastreados em outros ativos

- Stablecoins (ativos lastrados em moeda real)
- CBDCs (moeda digital do banco central)
- Depósitos tokenizados



Ativos tokenizados

Representações digitais de direitos econômicos ou ativos de investimento. Incluem tanto ativos nativos virtuais quanto representações tokenizadas de ativos existentes

- Ações tokenizadas
- Fundos tokenizados
- Títulos de dívida tokenizados
- Tokens lastreados em ativos
- ativos virtuais nativos (ex. Bitcoin)

Modelos de negócio com ativos virtuais

Emissão de dinheiro digital
Stablecoins, depósitos tokenizados e CBDCs para varejo, corporate e institucional

Operar serviços de liquidação
com stablecoins e ativos tokenizados

Oferecer contas digitais
de dinheiro e ativos tokenizados (custódia e *wallets*)

Serviços de pagamento e liquidez
Viabilizar fluxos de tesouraria transfronteiriços em tempo real

Atuar em mercados 24/7
com negociação e liquidação contínua

Pagamentos em grande volume
B2B, B2C e machine-to-machine

Finanças embutidas
e banking via APIs

Distribuição e acesso ao cliente
Novos canais, novos segmentos

A infraestrutura para viabilizar a nova economia tokenizada ganha um nível de maturidade alto, alavancada por reguladores de todo o mundo com regras mais claras

Fonte: Standard Chartered / Synpulse (2024); Broadridge (2026); RWA.xyz e BlackRock (2026); J.P. Morgan (2026); Canton Network (2026); BCB; B3; CVM; ESMA; OCC; BIS; BCBS; Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Dinheiro programável e pagamentos agênticos

Com IA, ativos digitais e contratos inteligentes, pagamentos poderão ser acionados e liquidados automaticamente, de acordo com regras e condições predefinidas

Combinação de ativos virtuais e IA



Pix e cartões já podem ser utilizados em jornadas agênticas — mas a autorização da transação ainda exige interação humana.

Com o uso de contratos inteligentes a entrega do ativo e pagamento acontecem juntos: ou ambos liquidam, ou nenhum liquida.

Quando o cliente delega compra e pagamento a uma IA, é o sistema financeiro que irá assegurar que essa experiência continue segura

O que ativos virtuais oferecem que meios tradicionais não entregam

Liquidação instantânea

Sem janelas de compensação ou risco de contraparte entre agentes

Execução condicionada a regras

contratos inteligentes pagam apenas quando condições pré-definidas são atendidas, sem aprovação manual

Pagamentos automáticos entre agentes

Agentes pagam e recebem de outros agentes de forma autônoma, em cadeias inteiramente automatizadas

Integração nativa com ambientes digitais

Stablecoins e depósitos tokenizados conectam-se diretamente a modelos e orquestradores via API

Transações machine-to-machine sem fricção

Sem formulários, senhas ou autorizações manuais, o agente executa, registra e reporta de forma rastreável

Fonte: Coinbase Developer Platform (x402, 2025/2026); Chainalysis (2025); Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Do legado à transformação: adaptação da infraestrutura tecnológica

A adoção de ativos virtuais vai além de novos produtos: exige integrar sistemas legados a novas redes e adaptar processos bancários

Jornada de adaptação do modelo

Arquitetura
Integrar blockchain e DLT aos sistemas do banco e aos meios de pagamento por APIs e middleware

Operações e Tesouraria
Adaptar emissão, transferência, resgate e liquidação para operações contínuas e em tempo real

Custódia e Controles
Estabelecer custódia institucional, proteção de ativos e reservas, reporte em tempo real, compliance e cibersegurança

Modelo de Implementação
Construir rede proprietária, modernizar os sistemas do banco ou integração com provedores especializados

Camada de Integração (Ledger Orchestration)
Sincroniza o sistema tradicional do banco com redes blockchain, eliminando conexões complexas e garantindo interoperabilidade.

Gestão do Ciclo dos contratos inteligentes
Controla a criação, atualização e encerramento de contratos inteligentes usados em garantias e liquidações instantâneas

Governança de contratos inteligentes
Define permissões de acesso, regras de auditoria e segurança distribuída para alteração e aprovação de operações

Rede permissionada ou pública
Pondera custo, privacidade e controle para definir se o banco deve operar em ambiente exclusivo ou em rede aberta.

Prioridades para os bancos

Horizonte 1 – Imediato
Adequar regulação, controles e infraestrutura

Horizonte 2 – Curto prazo
Escalar pilotos e lançar produtos

Horizonte 3 – Médio prazo
Convergir e capturar valor em escala

1 Ampliar governança para ativos virtuais

Fortalecer modelos de risco, governança e cibersegurança para incorporar novos requisitos prudenciais e tecnológicos para ativos virtuais

2 Acelerar pilotos agênticos

IA e criptoativos têm alto potencial de impacto combinado, com agentes operando de forma contínua para negociação e execução via contratos inteligentes

3 Orquestrar a convergência do ecossistema financeiro brasileiro

Para o contexto brasileiro, a convergência entre Pix, Open Finance, stablecoins, tokenização e Drex possibilita que bancos assumam papel de orquestradores, integrando dados, pagamentos e ativos em uma única jornada

Fonte: Accenture – Top Banking Trends (2026); SWIFT Innovation Lab Reports (2024-2025); DTCC Digital Assets Whitepaper

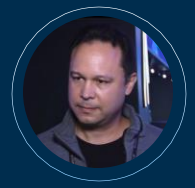
Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Segurança Digital | Visão dos Líderes



Raul Moreira
Presidente do Conselho de Administração do Banco Original

*Vejo a tecnologia assumindo um papel cada vez mais estratégico nas transformações dos modelos de negócios e na necessária proteção do sistema financeiro. **A inteligência artificial amplia nossa capacidade de detectar e responder a ameaças, enquanto a evolução da identidade digital e os avanços da computação quântica trazem novos desafios para a agenda de segurança**. Precisamos nos antecipar a essas transformações, combinando inovação, governança e principalmente a formação de profissionais qualificados, para construir um sistema financeiro cada vez mais resiliente, seguro e preparado para o futuro*



Darlan Lins
Diretor Executivo de Soluções TI da Caixa Econômica

O nosso grande dilema neste momento é saber se temos segurança operacional para disponibilizar agentes de IA que executem transações para milhões de clientes, que reúne desde os hiperconectados até aqueles com uma educação digital mais simples. Precisamos fazer essa inovação chegar a todos, não só com segurança e confiança, mas também com inclusão.

***Não basta o agente estar autenticado, não basta entendermos a intenção ou o agente deixar rastros. Tudo isso é necessário, mas precisamos também entender se aquela ação é adequada para aquele cliente**.*



Antonio Vilaça
Chief Information Officer no Sicoob

*"A inteligência artificial está acelerando a transformação do setor financeiro e, ao mesmo tempo, redefinindo o cenário de riscos. Na minha visão, segurança digital passa cada vez mais por proteger todo o ecossistema de confiança, das identidades e transações aos novos agentes digitais. Nesse ambiente, **antecipar ameaças, fortalecer a resiliência e evoluir continuamente nossos mecanismos de proteção será essencial para inovarmos com segurança e preservarmos a confiança dos clientes**.*

Bancos ampliam investimentos para reforçar a segurança digital

Com um orçamento recorde de R$ 5 bilhões em cibersegurança, o setor bancário brasileiro coloca a cibersegurança e a IA no centro do seu vetor de competição

Mais tecnologia, novas formas de proteção

À medida que os bancos ampliam a automação e conectam mais sistemas, também evoluem mecanismos de prevenção, detecção e resposta



R$ 5 bilhões
investidos anualmente em segurança (equivalente a 10% do orçamento de tecnologia)[2]

94%
dos respondentes globais esperam que IA seja a principal tecnologia a transformar cibersegurança no próximo ano[3]

77%
das organizações já utilizam IA em segurança, com 77% reportando aumento de fraude cyber e *phishing* no último ano[4]

Temas prioritários

Identidade e Autenticação
Condição de entrada para onboarding, autenticação, fraude e delegação agêntica; heterogênea e com rápida sofisticação dos ataques

Proteção contra fraudes
Deepfakes e identidades sintéticas já afetam os canais; exige arquitetura de confiança contínua e multicanal

IA defensiva (SOC)
Reduz o MTTR e amplia a detecção de ameaças; ainda em piloto, com integração seletiva ao SIEM/SOAR

AI Security
Proteger modelos e agentes torna-se requisito de CISO e model risk; práticas de guardrails e AI BOM em consolidação

Privacy Preserving Computation
Permite expandir o uso de dados sensíveis sem expor informações pessoais; adoção seletiva, com casos em estudo

A próxima evolução da segurança está em quatro capacidades complementares: controlar a execução em runtime, defender na velocidade da máquina, conter impactos antes que atravessem o ecossistema e tornar componentes críticos recuperáveis sem interromper a operação

Fonte: Análise Accenture, WEF e Febraban & Delloitte. Notas: 1. WEF GCO 2026: fraude cibernética superou ransomware como principal preocupação dos CEOs. 2. Pesquisa de Tecnologia Bancária Febraban 2026. 3. WEF, Global Cybersecurity Outlook 2026 (jan/2026, com Accenture). 4. WEF, Global Cybersecurity Outlook 2026, p. 22 e p. 30.

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

A próxima geração de segurança será mais inteligente, integrada e resiliente

Na era das ameaças em tempo real, a liderança bancária exige mais do que proteção: impõe transformar a segurança numa fortaleza autônoma, onde a confiança, o controle e a resiliência redefinem o futuro do setor

ANTECIPAR
Reduzir a superfície de risco e antecipar ameaças

Varredura inteligente do ambiente
Mapear sistemas antigos e conexões para identificar e corrigir falhas de segurança antes que virem alvos (código legado, APIs, *threat hunting* em ativos críticos e mapeamento de exposição)

Revisar o pipeline de desenvolvimento
Revisão de IA em cada alteração e controles desde as primeiras etapas (shift-left), com inventário contínuo de dependências

Mapear o Shadow AI
Mapear e controlar o uso de ferramentas realizando inventário, classificação de risco, controle de políticas de uso e monitoramento contínuo

Elevar a segurança à velocidade de máquina
Usar IA para analisar e responder a alertas de segurança em tempo real, mantendo humanos nas decisões críticas

CONTROLAR
Gerir identidade, autoridade e trajetória

Inventariar e identificar agentes
Catalogar cada assistente virtual e robô de IA, definindo donos, funções e nível de autonomia permitido (AI BOM)

Estabelecer limites de autoridade
Dar apenas o acesso necessário para a tarefa, permissões temporárias e separação entre raciocinar, recomendar e executar conforme risco

Registrar a trajetória de execução
Gravar o histórico de decisões e passos tomados pela IA para permitir auditoria e identificar desvios.

Testar e reavaliar continuamente
Simular ataques na IA (prompt injection, tool manipulation, memory poisoning e escalada de privilégio), inclusive utilizando criptografia pós-quântica

RESISTIR E RECUPERAR
Proteger jornadas digitais e preparar o futuro

Reforçar a confiança nas jornadas críticas
Combinar identidade, dispositivo, sessão, comportamento e transação para detectar fraude sintética

Proteger pontos de risco
Autenticação adaptativa contra impersonação e deepfakes no cadastro, recuperação de conta, atendimento e pagamentos

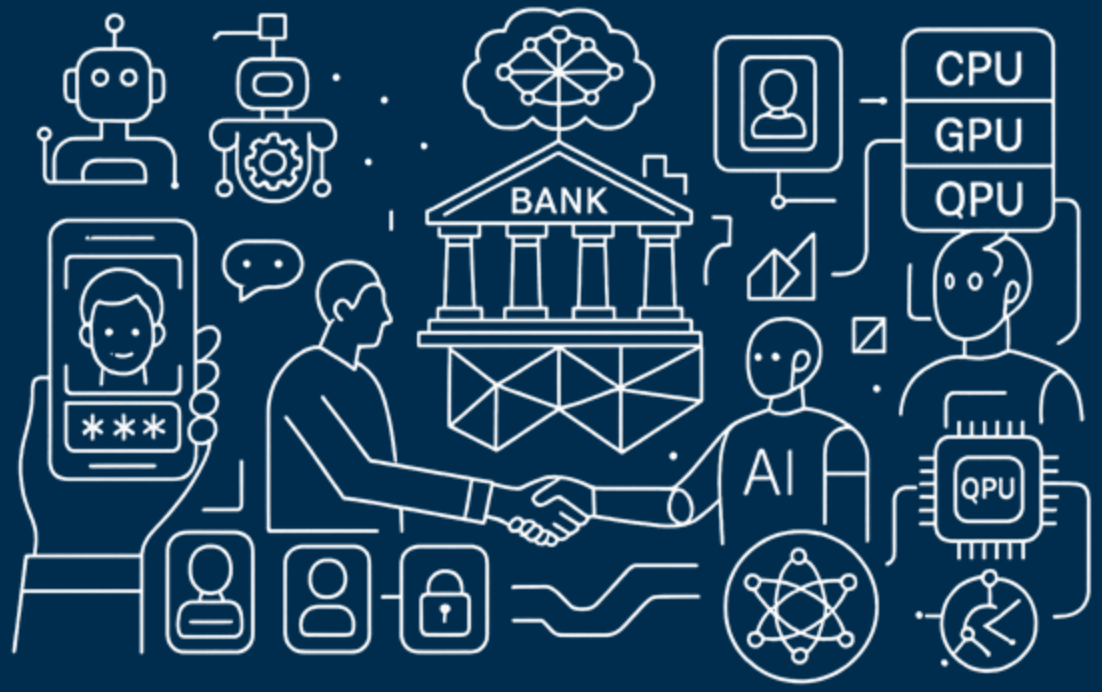
Gerir dependências externas
Mapear modelos, cloud e fornecedores críticos, incorporando concentração e continuidade da gestão de terceiros

Ampliar a defesa coletiva
Evoluir o compartilhamento de informações sobre ameaças e golpes em tempo real entre os bancos do setor

Fonte: Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Conclusões do Estudo e Recomendações



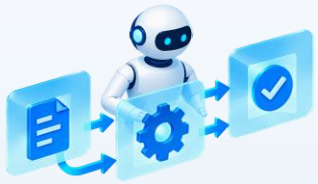
Orquestrando o futuro bancário em escala

A fronteira competitiva migra da digitalização para a capacidade de coordenar inteligência, transações e confiança em tempo real

1 IA como capacidade de negócio e operação

Do piloto à escala com valor real

A adoção de IA entra em uma nova fase, na qual capturar valor depende menos de experimentar modelos e mais de integrá-los ao funcionamento do banco



- Escolher entre modelos disponíveis requer avaliar necessidade vs custos
- Conhecimento corporativo deve ser usado como fonte de diferenciação com IA
- Fluxos de trabalho precisam ser reinventados com IA e agentes
- Decisões de maior impacto continuam exigindo supervisão humana

IA gera mais valor quando integrada a processos, dados e pessoas

2 Canais e pagamentos mais inteligentes

Conveniência e novas responsabilidades

IA começa a participar diretamente da jornada do cliente, criando novas formas de interação e transação, mas também novas responsabilidades para os bancos



- IA, agentes e novos protocolos ampliam conveniência e fontes de receitas
- Para mitigar riscos de desintermediação investir em experiência é essencial
- Conveniência precisa ser balanceada contra riscos e ausência de governança
- Agentes precisam ser identificados, autorizados, limitados e auditados

Novas formas de engajar com clientes com IA trazem engajamento, mas exigem novas regras de confiança

3 Ativos virtuais como infraestrutura

Do experimento à infraestrutura

Ativos e dinheiro digitais avançam de casos isolados para componentes cada vez mais integrados à infraestrutura e aos serviços financeiros



- Stablecoins viabilizam maior eficiência
- Reguladores e instituições estão acelerando definições pelo mundo
- Dinheiro programável permite pagar e liquidar de formas inteligentes
- Aplicações crescentes em tesouraria, pagamentos e novos mercados

Ativos virtuais ampliam eficiência quando seguros, regulados e integrados

4 Segurança na mesma velocidade da IA

Confiança como pré-requisito

À medida que IA amplia capacidades, também surgem novas formas de ataque e novas exigências para proteger clientes, agentes e sistemas



- Novos modelos de IA cada vez mais capazes para ataque e defesa
- Avanços nos modelos tornam ainda mais críticas as proteções contra deepfakes
- Agentes de IA precisam ter identidade, permissões e ações rastreáveis
- Migração pós-quântica aumentou a urgência com avanço do Q-Day[1]

Riscos de segurança são crescentes, mas novas opções de proteção também crescem

Fonte: Análise Accenture. Nota: (1) Q-Day – Dia em que computação quântica será capaz de quebrar criptografia tradicional

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

O desafio humano e operacional da escala

Para sustentar a nova fronteira bancária, os bancos precisam alinhar o desenvolvimento de talentos, a gestão de custos e o controle de agentes à velocidade da inovação

A restrição principal deixa de ser apenas tecnológica

Novos modelos e ferramentas surgem em ritmo contínuo, mas estruturas funcionais, práticas de orçamento e fluxos de aprovação ainda operam sob premissas de ciclos anteriores

70% das habilidades mais demandadas em 2030 serão diferentes das atuais[1]

14% das organizações acreditam ter os talentos necessários para acompanhar o ritmo atual de evolução tecnológica, mesmo em setores com alto investimento em capacitação[2]

63% das instituições financeiras já utilizam foundation models externos em workflows internos, criando dependências de terceiros que a maioria ainda não mapeou formalmente[3]

5 a 10 anos é o horizonte estimado para migração criptográfica pós-quântica em ambientes bancários complexos, a maioria das instituições ainda não iniciou o inventário criptográfico necessário[4]

Dimensões que precisam evoluir em paralelo à tecnologia



Cooperação humano-agente
Definir onde o agente executa e onde o humano decide. Sem essa fronteira clara, automação vira risco operacional



Talento e julgamento crítico
Desenvolver capacidade interna que a contratação externa não resolve. O mercado global tem 4,8 milhões de vagas de segurança em aberto



Disciplina de custos
Controlar gastos em um ambiente de experimentação acelerada. Custos de inferência e infraestrutura de IA crescem antes do retorno



Governança e validação
Criar estruturas que permitam inovar com controle. Model risk, auditabilidade de agentes e compliance regulatório em processo de formação



Arquitetura e parceiros
Decidir o que construir, comprar ou terceirizar, e manter a capacidade de substituir componentes críticos sem interromper a operação

Fonte: WEF; Accenture; Person; CCAF/Cambridge; ISC2;Análise Accenture. Notas 1. Person Work Change Report: AI is Coming to Work. 2. Radar de Tecnologias 2026 3. WEF/Accenture, The AI Playbook for Financial Services (jun/2026); CCAF/Cambridge. 4. ISC2, Cybersecurity Workforce Study 2024

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Onde acelerar, testar e solidificar

As fundações para estar pronto e competitivo para as tecnologias emergentes precisam começar agora

ESCALAR AGORA

Gerar valor real e fortalecer o controle



- Ampliar originação, conversão e eficiência com IA e agentes em processos prioritários
- Reforçar segurança, controles e governança em toda a jornada
- Capturar ganhos de produtividade e melhor experiência para clientes e equipes
- Priorizar casos com ROI mensurável e escalabilidade comprovada

EXPERIMENTAR COM DISCIPLINA

Validar novos modelos de negócio e canais



- Testar novos canais, interfaces e modelos de negócio
- Validar com clientes, reguladores e parceiros em ambientes controlados
- Medir valor, risco e viabilidade de escala
- Evoluir do piloto para plataformas reutilizáveis

PREPARAR AS FUNDAÇÕES

Garantir a capacidade de adaptação contínua



- Modernizar arquitetura e integrar sistemas legados via MCPs / APIs
- Desenvolver novas competências e modelos de trabalho
- Reforçar gestão de riscos, conformidade e resiliência operacional
- Preparar a migração criptográfica e novas exigências de segurança

Habilitadores estratégicos

Capacidades que sustentam todas as etapas da jornada

- Dados de qualidade e interoperabilidade
- Plataforma de IA e agentes segura e escalável
- Pessoas, talentos e novas funções
- Governança responsável e conformidade
- Ecossistema de parceiros e padrões abertos

Resultados esperados

- Mais crescimento com eficiência
- Melhor experiência para clientes
- Operação mais resiliente e segura
- Novos modelos de negócio e fontes de receita
- Capacidade de adaptação contínua no longo prazo

Fonte: Análise Accenture

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Prioridades por vetor de inovação

Cada vetor de transformação combina captura de eficiência imediata, apostas em novas receitas e evolução da infraestrutura base

TESE	ESCALAR AGORA Gerar valor real e fortalecer o controle	EXPERIMENTAR COM DISCIPLINA Validar novos modelos de negócio e canais	PREPARAR AS FUNDAÇÕES Garantir a capacidade de adaptação contínua
 **IA & Agentes**	• Focar em poucos domínios de alto valor, com ambição e métricas de impacto claras • Escalar com governança e monitoramento contínuo	• Reimaginar e automatizar processos de ponta a ponta com agentes	• Estruturar bases de dados e conhecimento proprietárias • Preparar as pessoas: competências, incentivos e cultura de IA
 **Banco conversacional**	• Personalizar ofertas com dados transacionais e comportamentais • Jornadas proativas e execução segura nos canais próprios	• Presença em plataformas de IA, marketplaces e parceiros • Experiências com GenUI nativo	• Expor produtos de forma padronizada para LLMs e agentes (ex. MCP) • Construir relevância de marca nas interfaces de IA
 **Comércio agêntico**	• Fortalecer identidade e consentimento de usuários e agentes • Controles adaptativos de fraude e AML sobre as ações dos agentes	• Desenvolver agentes financeiros próprios • Tornar o banco descobrível por agentes e reinventar os canais	• Serviços financeiros modulares via APIs e padrões abertos • Regras para finanças delegadas, responsabilidade e disputas
 **Computação quântica**	• Inventariar ativos criptográficos (CBOM), priorizando exposição a HNDL • Iniciar a migração PQC nos sistemas mais críticos	• Pilotos de aplicações bancárias com parceiros (ex. Febraban + CESAR) • Ambiente de testes PQC e pilotos controlados	• Arquitetura cripto-ágil e gestão evergreen da criptografia • Ecossistema de talentos e parcerias
 **Ativos virtuais e tokenização**	• Definir o posicionamento: emitir, custodiar ou facilitar • Adequar câmbio, capital (SCO60) e PLD/FT às novas regras	• Pilotos agênticos em pagamentos e tesouraria e contratos inteligentes • Participar do Drex Fase 2 e lançar depósitos tokenizados	• Infraestrutura de custódia institucional e criptoagilidade • Orquestrar a convergência entre Pix, Open Finance e DLT
 **Segurança digital**	• Elevar o SOC à velocidade de máquina, com validação humana • Proteger jornadas críticas contra deepfakes e fraude sintética	• Controles de agentes: inventário, limites de autoridade e trilha • Evoluir o compartilhamento de informalões de fraudes setoriais	• Segurança desde o desenvolvimento (shift-left) e mapa de Shadow AI • Gestão de terceiros críticos: modelos, cloud e fornecedores

Fonte: Análise Accenture; consolidação das recomendações das teses

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.

Encerramento | Visão Febraban



Ivo Mósca

Diretor Executivo de Inovação, Produtos, Serviços e Segurança na Febraban

Quando discutimos tecnologias emergentes, o debate não pode ser sobre inovação pela inovação. O desafio é **calibrar objetivos igualmente importantes: promover inovação, competição e acesso e, ao mesmo tempo, preservar segurança, integridade e estabilidade**.

Quanto mais digital, rápido e interconectado se torna o sistema financeiro, mais a inovação depende da construção coletiva de confiança. Fraudes, cibersegurança, novas formas de transacionar e os riscos associados **às tecnologias emergentes exigem diálogo permanente entre bancos, reguladores e demais atores do ecossistema**. Nosso papel é ajudar a construir esse equilíbrio, para que o avanço tecnológico continue fortalecendo um sistema financeiro inovador, competitivo, inclusivo e seguro

Este estudo busca justamente contribuir para essa preparação e para uma agenda prática de evolução do setor bancário. Agradeço às instituições e lideranças que compartilharam suas experiências e, às equipes da Febraban e da Accenture que reuniram diferentes perspectivas para transformar tendências em caminhos concretos de ação. Seguimos com o desafio de inovar com responsabilidade, fortalecer a confiança e preparar o sistema financeiro brasileiro para as próximas transformações.



Eduarda Davidovic

Diretora de Inovação e Tecnologia Bancária na Febraban

Estamos entrando em uma era de desmaterialização das interfaces: o clique perde espaço, os aplicativos deixam de ser necessariamente a porta de entrada e novas formas de interação começam a mediar nossas escolhas. A inteligência artificial tende a acelerar esse movimento, **exigindo que pessoas e negócios se adaptem a uma realidade cada vez mais fluida e inteligente**.

Ao longo de séculos, os bancos construíram um legado de confiança, relacionamento com os clientes e transformação da economia. Agora, têm a oportunidade de construir um novo legado: a **infraestrutura financeira das próximas décadas, incorporando de forma responsável as tecnologias emergentes que este relatório aponta como vetores dessa transformação**.

FEBRABAN FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS

accenture

Comitê:
Inovação e Tecnologia

Rodrigo Mulinari
comite.inovacao@febraban.org.br

Richard Silva
comite.inovacao@febraban.org.br

Grupo:
Novas Tecnologias

Márcio Alexandre Rodrigues
tecnologia.bancaria@febraban.org.br

Elaboração:
Febraban

Ivo Mósca
ivo.mosca@febraban.org.br

Eduarda Davidovic
eduarda.davidovic@febraban.org.br

Julia Marine
julia.marine@febraban.org.br

Marina Mosleh
marina.mosleh@febraban.org.br

Gislene Correa
gislene.correa@febraban.org.br

Elaboração:
Accenture

Douglas F. Silva
douglas.f.silva@accenture.com

Boaventura D´Avila
boaventura.m.davila@accenture.com

Daniel Henkin
daniel.henkin@accenture.com

Victor Frederico
victor.frederico@accenture.com

Copyright © 2026 Febraban & Accenture. All rights reserved.