

APROVEITANDO OS BENEFÍCIOS DA IA EM PAGAMENTOS

Desbloqueio de uma série de melhorias no fluxo de trabalho e nos produtos

Kieran Hines

01 February 2024

Este relatório foi comissionado pelo MongoDB e Icon Solutions, a cujo pedido a Celent desenvolveu esta pesquisa. A análise, as conclusões e as opiniões são de responsabilidade exclusiva da Celent. O MongoDB e a Icon Solutions não tiveram controle editorial sobre o conteúdo do relatório.

CONTEÚDOS

IA no setor bancário atual.....	3
Tecnologias de inteligência artificial no setor bancário atual	3
A IA e a análise avançada lideram a agenda de investimentos em tecnologia	4
Muitos também estão explorando a IA generativa	5
Casos de uso emergentes de IA em pagamentos	7
Revelando o potencial da IA em pagamentos sem cartão	7
Caso de uso em foco 1: serviços de valor agregado orientados por dados.....	10
Caso de uso em foco 2: aumentando a eficiência do desenvolvedor	14
Caminho a seguir.....	18
Não existe uma bala de prata	18
O sucesso exige bases sólidas	18
Será necessário estabelecer prioridades	19
Aproveitando o conhecimento especializado da Celent.....	20
Suporte a instituições financeiras.....	20
Suporte para fornecedores	20
Pesquisa relacionada à Celent.....	21

IA NO SETOR BANCÁRIO ATUAL

As tecnologias de inteligência artificial (IA) são parte integrante do setor bancário. Em áreas como risco, fraude e conformidade, por exemplo, o uso de IA tem sido comum há anos e continua a se aprofundar, enquanto há uma longa (e crescente) lista de outros casos de uso para os quais os bancos também estão fazendo uso de IA. O sucesso dessas iniciativas e o potencial para obter mais benefícios estão impulsionando mais investimentos nessa área em 2024, com a IA generativa atraindo um interesse especial.

Tecnologias de inteligência artificial no setor bancário atual

As tecnologias de inteligência artificial estão profundamente incorporadas ao setor bancário. Embora haja muito foco atualmente na IA generativa (Gen AI) e nos modelos de linguagem grande (LLMs), o uso de aprendizado de máquina, do processamento de linguagem natural (NLP), da robótica e da visão computacional já está, há muitos anos, difundido em vários casos de uso e processos diferentes. De fato, no caso de áreas como fraude, risco e compliance, os bancos têm usado tecnologias de IA desde antes de coisas como redes neurais serem consideradas popularmente como IA.

Para definir o que entendemos pelo termo inteligência artificial, parece totalmente apropriado passar essa questão para a tecnologia. O Oliver Wyman Group (do qual a Celent faz parte) investiu em seu próprio LLM proprietário, que forneceu a definição abaixo.

Definição de inteligência artificial no setor bancário

A inteligência artificial (IA) refere-se à simulação da inteligência humana em máquinas programadas para pensar e aprender como os seres humanos. Ela envolve o uso de aprendizado de máquina, processamento de linguagem natural, análise de dados e outras ferramentas de IA para analisar grandes volumes de dados, fazer previsões, detectar padrões e fornecer recomendações e soluções personalizadas aos clientes.

Há várias tecnologias que são consideradas tipos de inteligência artificial. Algumas das mais comuns incluem aprendizado de máquina, processamento de linguagem natural, visão computacional, robótica, sistemas especializados e redes neurais.

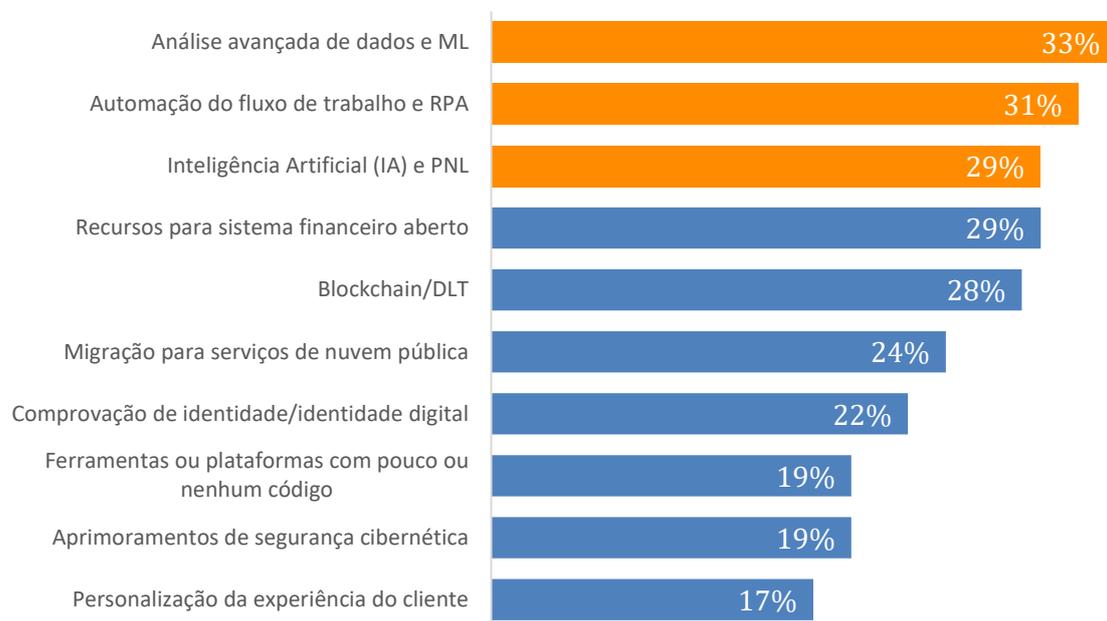
As tecnologias de IA são usadas atualmente para lidar com uma ampla gama de diferentes fluxos de trabalho e serviços voltados para o cliente. Além dos casos destacados acima, elas incluem automação e otimização de processos no middle e back office, até áreas como gerenciamento de risco e liquidez em tempo real, previsão de fluxo de caixa e personalização de serviços no front office. Os assistentes virtuais e os bots também se tornaram uma parte importante do processo de suporte ao cliente.

A IA e a análise avançada lideram a agenda de investimentos em tecnologia

Ao longo do tempo, os bancos têm aumentado constantemente seus investimentos em projetos para fazer um uso melhor e mais eficiente dos dados. Em parte, isso foi impulsionado pela necessidade de atender às crescentes expectativas dos clientes em relação à velocidade e à qualidade dos serviços digitais, mas também reflete uma compreensão cada vez maior do verdadeiro valor dos dados de contas e transações. O mais importante de tudo, porém, foram as repetidas mudanças significativas na utilidade e na economia das tecnologias de capacitação necessárias para oferecer casos de uso suportados pela IA e análises avançadas.

No caso dos bancos corporativos, isso é apoiado pelos resultados. Na última pesquisa de tecnologia e estratégia da Celent, 73% dos bancos corporativos informaram que haviam oferecido oportunidades claras de receita de seus investimentos em análise avançada de dados, em comparação com 11% que relataram o inverso. Há algumas variações regionais aqui, com 76% das pessoas na Ásia-Pacífico vendo sucesso nesses investimentos, em comparação com 75% das pessoas na Europa e 72% nos EUA.

Como resultado, não é surpresa ver que os projetos apoiados por tecnologias de análise de dados e IA estão no topo da agenda global para 2023/24. Os investimentos em análise avançada e aprendizado de máquina são uma das principais prioridades tecnológicas para 33% dos bancos corporativos, ficando acima dos projetos relacionados à robótica e à automação (que são o foco de 31% do mercado). A inteligência artificial e o NLP não ficam muito atrás e foram destacadas como prioridade por 28% dos bancos.

Figura 1: As tecnologias de análise avançada, automação inteligente e IA lideram a agenda de investimentos do setor em 2023/24

Base: todos os entrevistados do Corporate Banking (amostra: 214)

Perguntas: quais das seguintes são suas principais prioridades de investimento em tecnologia/processo nos próximos 18 meses?

Fonte: Celent Technology Insight and Strategy Survey 2023

Esses números se referem a todas as atividades e linhas de negócios dentro da função de banco corporativo, e não apenas a pagamentos. No entanto, os bancos que estão aumentando seus investimentos em tecnologia de pagamentos também estão mais propensos a aumentar seu foco em IA do que aqueles que estão reduzindo seus investimentos este ano. Entre os bancos que estão aumentando seus gastos com tecnologia de pagamentos em 2023/24, 30% veem a IA como uma prioridade, em comparação com 28% do mercado em geral e 21% daqueles que estão reduzindo seus investimentos em pagamentos.

Muitos também estão explorando a IA generativa

A IA generativa entrou na consciência do público em 2023 com a disponibilidade pública do ChatGPT da OpenAI. Por sua vez, isso gerou um grande debate no setor bancário sobre os possíveis casos de uso, os riscos e até mesmo o possível impacto futuro nas necessidades de pessoal.

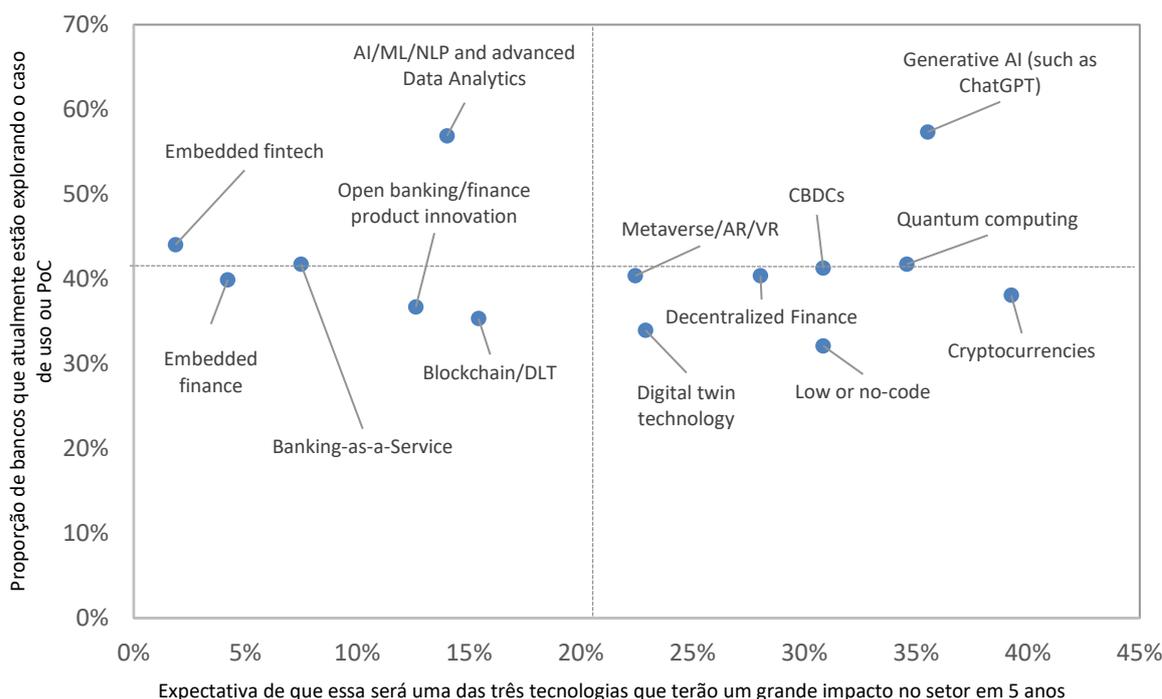
Embora a empolgação em torno da IA generativa seja compreensível, dado o potencial óbvio, a conversa se tornou mais matizada na última parte de 2023. Isso é compreensível, dadas as complexidades da aplicação de LLMs a dados de clientes potencialmente confidenciais, bem como preocupações regulatórias mais amplas sobre a explicabilidade (e possível auditabilidade) dos resultados de LLM. Dito isso, há muitas áreas em que a Gen AI já está sendo usada para dar suporte a consultores e gerentes de relacionamento, e espera-se mais inovação em áreas como essa.

Certamente, há muitos bancos explorando ativamente os casos de uso da IA generativa. Cerca de 58% dos bancos relatam que estão atualmente avaliando ou testando a IA generativa em alguma capacidade (com base nos resultados da última Pesquisa de Tecnologia e Estratégia da Celent), enquanto outros 23% têm projetos usando essa tecnologia em seu roteiro para 2023/24. Considerando os casos de uso em potencial e o entusiasmo em torno da tecnologia, isso não é nenhuma surpresa.

Talvez o mais interessante seja o fato de a IA generativa ser vista como uma das tecnologias que terão o maior impacto no setor em cinco anos. De fato, 36% dos bancos consideram que essa é a tecnologia que terá o maior impacto no mercado nesse período.

O gráfico abaixo mostra as respostas a duas perguntas feitas ao painel de executivos de bancos corporativos da Celent. O primeiro (no eixo y) mostra a proporção que está atualmente experimentando ou avaliando suas oportunidades em uma série de tecnologias ou modelos de negócios. O segundo (no eixo x) destaca as tecnologias que os bancos esperam que tenham o maior impacto no mercado nos próximos cinco anos. A IA generativa se destaca no quadrante superior direito por ser proeminente na experimentação atual e por ter um forte impacto de longo prazo no setor.

Figura 2: A IA generativa está em avaliação ou no roteiro atual da maioria do setor



Base: todos os entrevistados do Corporate Banking (amostra: 214)
 Pergunta no eixo x: qual dos seguintes itens você espera que tenha o maior impacto em seu setor nos próximos 5 anos?
 Pergunta no eixo y: qual é a abordagem atual da sua organização em relação ao uso ou atitude em relação às seguintes áreas de tecnologia/modelos de negócios emergentes? Todas as respostas para "Experimentação ou exploração de casos de uso, incluindo PoC"

Fonte: Celent Technology Insight and Strategy Survey 2023

CASOS DE USO EMERGENTES DE IA EM PAGAMENTOS

As complexidades envolvidas no processamento de pagamentos de conta a conta (sem cartão), juntamente com a riqueza inerente dos dados envolvidos, tornam esta uma área clara em que os bancos podem aproveitar os benefícios da IA. O uso de dados de transações para aprimorar os serviços e executar com mais eficiência é um princípio estabelecido há muito tempo, mas os avanços na IA e nas tecnologias relacionadas estão mudando a natureza dos casos de uso e dos aprimoramentos que podem ser suportados. À medida que os pioneiros começam a aproveitar essas oportunidades, aqueles que não conseguem acompanhar o ritmo correm o risco de ficar para trás.

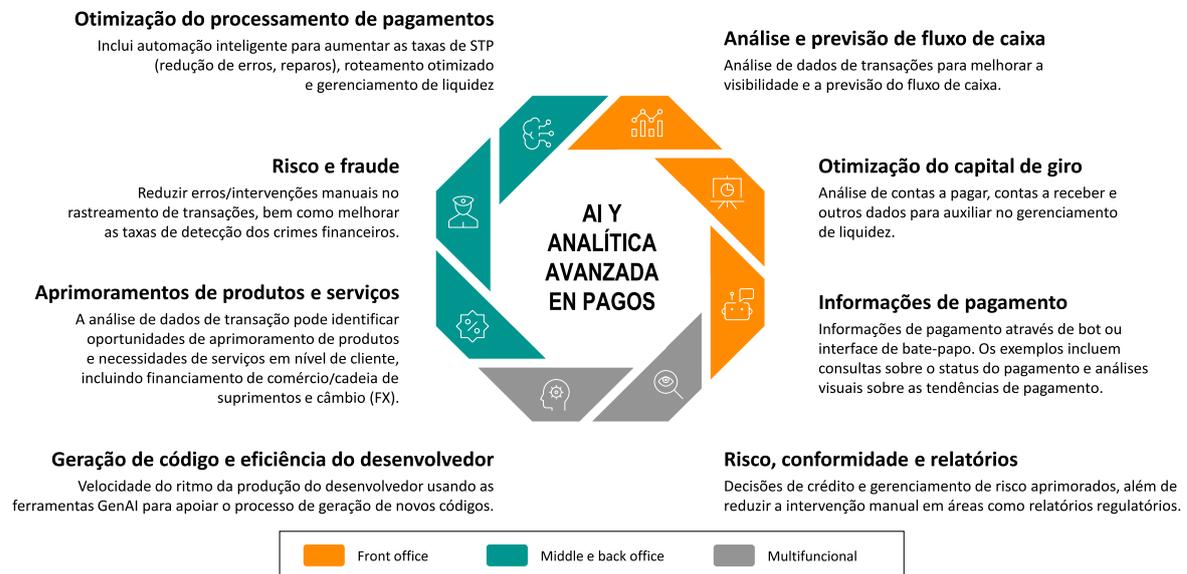
Revelando o potencial da IA em pagamentos sem cartão

O conceito de usar os dados das mensagens de pagamento para melhorar a experiência do cliente ou oferecer serviços aprimorados é bem compreendido no setor. Na verdade, encontrar maneiras de usar melhor os dados de pagamentos – incluindo o “estoque” histórico de registros de transações e o “fluxo” na forma de mensagens individuais em tempo real – tem sido um tópico de destaque há vários anos. Em grande parte, isso reflete a variedade de casos de uso que podem ser apoiados por clientes corporativos.

Entretanto, essa não é a única maneira pela qual os bancos podem fazer melhor uso dos dados de pagamentos. Há muitas outras áreas em que as modernas tecnologias de dados podem ser usadas para promover melhorias e eficiências operacionais, o que, por sua vez, apoia diretamente o crescimento da margem por meio de custos mais baixos ou aprimora a experiência do cliente. Um bom exemplo disso é a redução do número de referências manuais quando os pagamentos são processados, o que traz benefícios para todos os lados. Além de considerar as possíveis oportunidades de receita dos investimentos em tecnologias de dados modernas, como a IA, os bancos devem garantir que tenham uma visão completa da variedade de benefícios comerciais que podem ser obtidos com os investimentos certos.

Voltando mais especificamente à IA, há várias áreas em que os bancos podem aplicar essas tecnologias para desbloquear novos fluxos de receita e ganhos de eficiência. A Figura 3 abaixo apresenta uma visão de alto nível de oito dos principais temas e áreas. Essa não é uma visão exaustiva, mas demonstra a profundidade e a amplitude das oportunidades atuais (na verdade, cada uma dessas categorias poderia ser objeto de um relatório independente). Em cada exemplo, já existem bancos que começaram a trazer serviços ou aprimoramentos para o mercado usando tecnologias de IA ou que estão experimentando a tecnologia.

Figura 3: Há muitas oportunidades para os bancos aproveitarem os benefícios das tecnologias de IA para melhorar as operações de pagamento e os serviços de valor agregado



Observação: esta é uma lista ilustrativa, que não está completa. Cada categoria inclui várias oportunidades e casos de uso específicos.

Fonte: Celent

Front office: insights novos e mais ricos

O potencial da IA para oferecer suporte a uma série de serviços de valor agregado para os clientes é considerável. O valor inerente aos dados de pagamentos é o principal fator aqui, já que a análise de informações sobre contas a pagar, contas a receber e saldo em conjunto pode ser usada para fornecer uma série de diferentes insights e melhorias de serviços.

A crescente adoção dos formatos de mensagem ISO 20022 é um importante facilitador nesse sentido. Com dados mais ricos disponíveis, e mais comumente em tempo real, a gama de casos de uso em potencial aumenta.

Há três áreas amplas nas quais os bancos podem usar a IA para aprimorar seus serviços voltados para o cliente.

- 1. Análise e previsão de fluxo de caixa** – Os casos de uso nessa categoria envolvem o uso das informações nas mensagens de pagamento para fornecer percepções granulares e (idealmente) em tempo real sobre a posição de caixa de um cliente corporativo. Intimamente ligada a isso está a capacidade de fornecer projeções com base em contas a pagar e a receber, bem como prováveis entradas e saídas de pagamentos futuros com base em dados de faturas e outros compromissos (como folha de pagamento ou impostos).
- 2. Otimização do capital de giro** – O uso da IA em conjunto com os dados de pagamentos também pode dar suporte a uma série de casos de uso relacionados à liquidez e ao gerenciamento. Fornecer insights e

recomendações aos tesoureiros corporativos é, sem dúvida, um caso de uso que agrega valor e pode ser levado adiante, em que um banco pode posicionar automaticamente o financiamento e os serviços de câmbio quando necessário.

3. **Insights de pagamentos** – Embora ainda esteja engatinhando no setor bancário, há um interesse considerável no potencial da IA de generativa para dar suporte ao fornecimento de informações sobre pagamentos e contas aos clientes. O fato de um cliente poder simplesmente fazer perguntas como “qual é o status do meu pagamento?” ou “fornecer uma visualização dos meus pagamentos recebidos em euros no último trimestre” e, principalmente, receber uma resposta precisa proporcionaria um valor considerável.

Middle e back office: melhorias no fluxo de trabalho e nos processos

O uso da IA e da análise avançada já é comum em grandes áreas das funções de middle e back-office para o processamento de pagamentos, mas ainda há muitas oportunidades potenciais de aprimoramento. Em cada caso, há melhorias diretas na experiência do cliente ou oportunidades de redução de custos materiais para o banco. Elas se enquadram em três grandes áreas.

1. **Otimização do processamento de pagamentos** – Há vários subtemas aqui, mas um caso de uso proeminente para o aprendizado de máquina é automatizar ainda mais o processo de reparo de pagamentos. A capacidade de reduzir a necessidade de intervenção manual quando há erros ou lacunas nos dados reduz os custos para o banco e, ao mesmo tempo, melhora a experiência do cliente. O uso de tecnologias de IA para melhorar o roteamento de transações é outra oportunidade importante. Os clientes podem se beneficiar potencialmente de custos mais baixos quando as decisões de roteamento são automatizadas (em vez de o cliente decidir), ao mesmo tempo em que há também possíveis benefícios de liquidez para o cliente (e para o banco) quando os fluxos de pagamento podem ser gerenciados de forma mais eficaz. Um terceiro exemplo seria a tradução ou conversão de mensagens entre padrões mais antigos e formatos ISO, por exemplo, para traduzir nomes e endereços não estruturados em mensagens ISO 8583 para mensagens ISO 20022 estruturadas.
2. **Risco e fraude** – Assim como no caso de uso para reparo de pagamentos, a aplicação de tecnologias de IA na triagem de transações também pode reduzir a necessidade de intervenção manual. Nesse caso, o NLP, a visão computacional e o aprendizado de máquina podem ser usados coletivamente para reduzir o nível de falsos positivos, reduzindo, por sua vez, os custos da análise manual. Além disso, há muitas outras oportunidades de usar a IA para detectar casos genuínos de fraude e crime financeiro.
3. **Aprimoramentos de produtos e serviços** – Muito se fala sobre o potencial da IA para ajudar os bancos a personalizar seus serviços, e esse é certamente um tema importante. No caso de grandes clientes corporativos, uma área de foco é o uso de dados de transações e contas para identificar necessidades futuras de produtos como financiamento e câmbio.

Recursos multifuncionais: aumento da agilidade e da eficiência

Além dos aprimoramentos nos serviços voltados para o cliente ou nas funções de middle/back-office, as tecnologias de IA também podem ser usadas para dar suporte a vários casos de uso multifuncionais em um banco.

1. **Usando a IA generativa para dar suporte à geração de código e aumentar a eficiência do desenvolvedor** – Um dos temas mais importantes para os bancos atualmente é a agilidade e a capacidade de responder mais rapidamente às mudanças nas necessidades dos clientes e nas oportunidades de mercado. Nos maiores bancos, que normalmente se concentram em liderar a maior parte de seu trabalho de desenvolvimento internamente, isso coloca pressão sobre o que muitas vezes é um conjunto limitado de recursos técnicos. Em resposta, está crescendo o interesse no potencial de ferramentas como a IA generativa para dar suporte direto a vários aspectos do ciclo de vida do desenvolvimento.
2. **Risco, compliance e relatórios** – Essa é outra grande categoria, mas é uma categoria em que tecnologias como aprendizado de máquina, NLP, visão computacional e IA generativa podem ser implantadas em várias combinações para dar suporte a processos como gerenciamento de riscos e relatórios regulatórios.

O restante deste capítulo analisará dois exemplos destacados acima:

- Serviços de valor agregado orientados por dados
- Aumento da eficiência do desenvolvedor

Caso de uso em foco 1: serviços de valor agregado orientados por dados

As principais responsabilidades dos tesoureiros corporativos, dos CFOs e das pessoas envolvidas com pagamentos e recebíveis em grandes organizações permaneceram praticamente inalteradas nos últimos anos. No entanto, o ambiente em que eles operam tornou-se cada vez mais complexo, o que está criando uma demanda por serviços que possam melhorar a eficiência das funções de tesouraria e finanças.

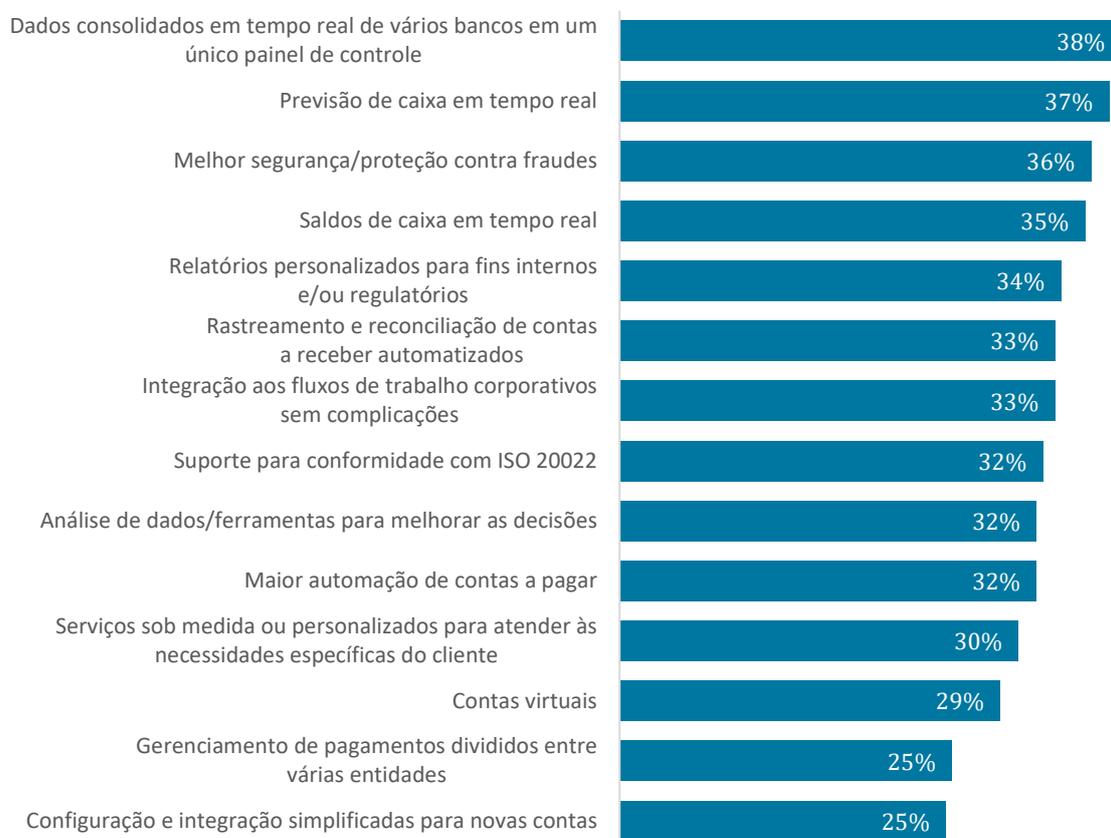
Para investigar essa questão mais detalhadamente, a Celent¹ conduziu um programa substancial de pesquisa primária entre tesoureiros corporativos e executivos sênior de finanças de grandes empresas (com um mínimo de US\$ 500 milhões em receitas anuais). Embora existam diferenças importantes na demanda por vertical de negócios e região, há também uma mensagem muito consistente: muitos clientes corporativos estão procurando parceiros para apoiar seu desejo de maior eficiência operacional. Para os bancos dispostos a fazer os investimentos necessários, essa é uma oportunidade potencialmente substancial. Há também o risco de rotatividade para os bancos que não conseguirem enfrentar esses desafios.

¹ [Expectativa versus realidade para a monetização de dados de pagamentos](#), Celent, junho de 2021

Analisando de perto os serviços de valor agregado que os tesoureiros corporativos mais valorizariam, surgem três temas.

1. **Visibilidade e previsões de dados em tempo real** – O serviço baseado em dados com maior demanda é uma visão única em tempo real das posições de caixa de uma empresa, o que foi destacado por 38% de todas as empresas (conforme mostrado na Figura 4 abaixo). Embora a tecnologia certamente exista hoje para dashboards entre instituições, é mais desafiador oferecer isso em tempo real. Intimamente ligada a isso está a ênfase na previsão de caixa em tempo real, que é algo que 37% das empresas destacaram como potencialmente valioso.
2. **Valor -adicionando insights de dados** – As ferramentas e os insights de dados são muito valorizados para melhorar a tomada de decisões. Em nosso painel, 32% das empresas listam serviços como previsões baseadas em cenários, ações recomendadas ou pontuações de risco em posições futuras como um dos mais importantes serviços de valor agregado que seus bancos parceiros poderiam oferecer.
3. **Serviços aprimorados em relação a pagamentos** – Os aspectos práticos de fazer e receber pagamentos continuam sendo um ponto problemático significativo para muitas organizações, e o fornecimento de maior automação para rastreamento e reconciliação de pagamentos é uma demanda de 33% dos clientes corporativos .

Figura 4: Os tesoureiros corporativos valorizam muito os aprimoramentos dos serviços baseados em dados que abordam seus desafios de negócios



Pergunta: pensando especificamente em serviços orientados por dados, qual das seguintes opções você espera que agregue o maior valor às suas operações?

Fonte: Pesquisa da Celent sobre Tesoureiros Corporativos e CFOs, 2021

O caso de negócios para investimento inclui uma visão do crescimento e da retenção da receita

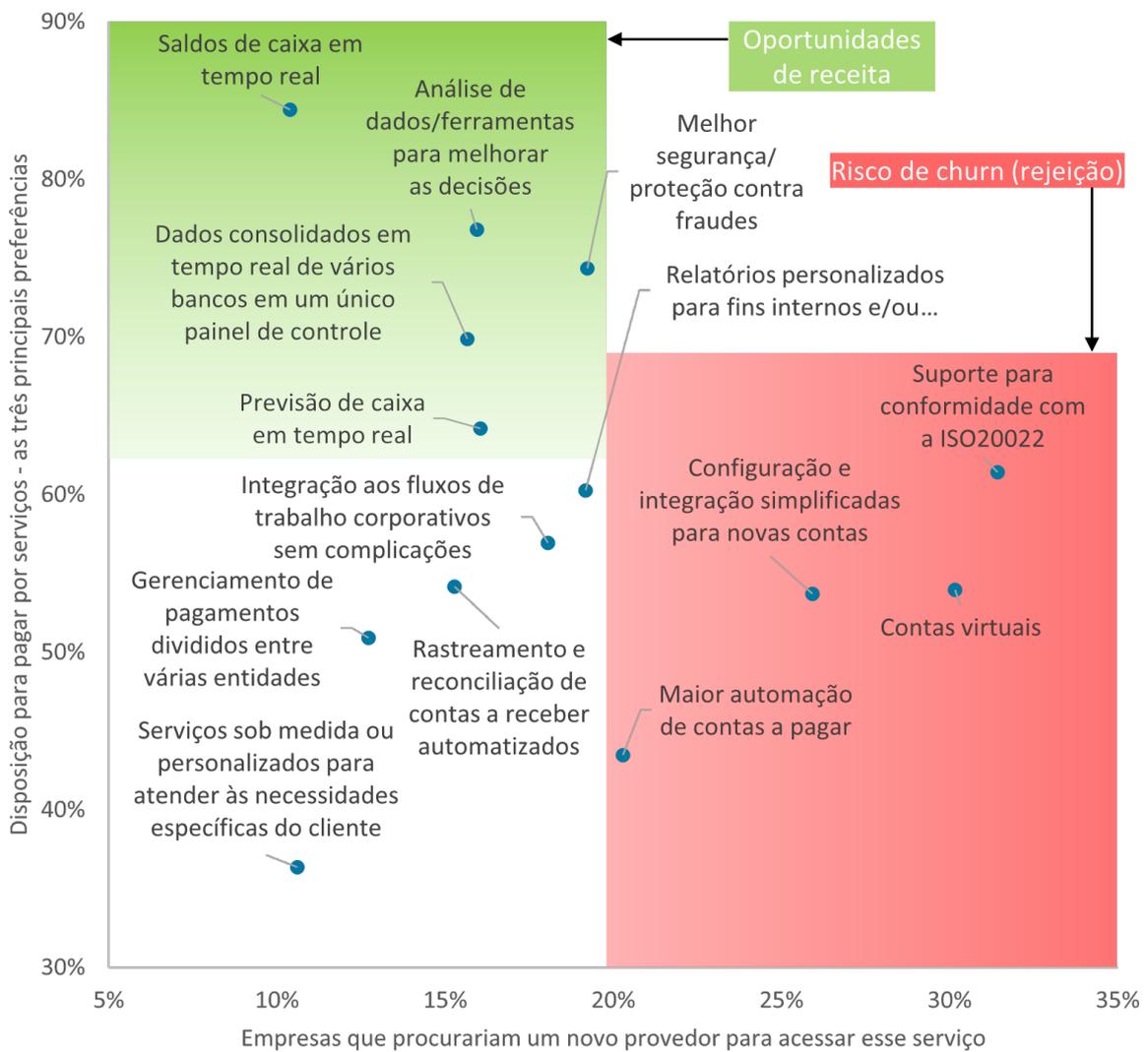
A demanda dos clientes corporativos por melhorias nos serviços é clara. O que ficou igualmente claro para muitos bancos é que a inação não é mais uma opção quando se trata de fazer melhor uso dos dados de transações. De fato, assim como há um forte argumento para investir e apoiar o crescimento da receita, muitos também enfrentam a necessidade de oferecer melhorias nos serviços para proteger negócios existentes.

O foco colocado pelos clientes corporativos na eficiência operacional está tornando os serviços de apoio a esses objetivos uma parte cada vez mais importante das negociações de renovação e decisões de seleção de parceiros. Embora os preços e a qualidade dos serviços essenciais estejam sempre no centro das atenções, as empresas estão procurando seus bancos parceiros para ajudá-las em seu objetivo de aumentar a automação e reduzir os fluxos de trabalho manuais. De fato, 69% das empresas informaram que considerariam

a possibilidade de transferir parte ou a totalidade de seus negócios bancários para provedores que possam lhes proporcionar maior eficiência operacional.

A figura 5 oferece uma visão mais detalhada desses temas. Uma mensagem importante é que os clientes corporativos estão dispostos a pagar por dados em tempo real e insights de valor agregado. Do ponto de vista do banco, cobrar por aprimoramentos que visem a ineficiências e ofereçam uma oportunidade de redução de custos é um caso de execução relativamente fácil.

Figura 5: A justificativa para investir em serviços baseados em dados para clientes corporativos é atender às novas expectativas e gerar novas oportunidades de receita



Pergunta no eixo x: se seus parceiros bancários não oferecerem esses serviços, que medidas você provavelmente tomará?

Pergunta no eixo y: se esses serviços estivessem disponíveis em seus bancos parceiros, qual deles você estaria mais disposto a pagar para acessar?

Fonte: Pesquisa da Celent sobre Tesoureiros Corporativos e CFOs, 2021

Isso é destacado no quadrante superior esquerdo do gráfico, que mostra as melhorias de serviço aos quais clientes corporativos demonstram uma disposição relativamente alta de pagar pelo acesso. Há um forte alinhamento entre essas áreas e os casos de uso que as tecnologias de IA podem oferecer suporte.

A previsão de caixa em tempo real é um serviço que 64% das empresas que desejam esse recurso estão dispostas a pagar para receber, por exemplo. A outra área a ser destacada aqui é o interesse em ferramentas orientadas por análises para apoiar uma melhor tomada de decisões. Embora seja uma categoria ampla e inclua tópicos como pontuações de risco em posições futuras, previsões baseadas em cenários e até mesmo ações recomendadas, o valor que esses serviços podem potencialmente trazer para as operações de tesouraria e finanças é considerável. De modo geral, 77% das empresas interessadas nesse recurso classificaram-no como uma das três principais áreas de serviço que pagariam para acessar, e 39% o listaram como sua principal opção. Assim como na previsão de caixa, os ganhos de eficiência são razoavelmente claros do ponto de vista corporativo, e isso também estará no radar dos parceiros não bancários.

Por outro lado, há vários aprimoramentos de serviços em potencial que as empresas consideram de alto valor, mas não estão dispostas a pagar para ter acesso. No entanto, o não cumprimento dessas áreas pode expor o risco de rotatividade. Observando o quadrante inferior direito da Figura 5, o rastreamento e a reconciliação automatizados de contas a receber e a melhor integração com os fluxos de trabalho corporativos se enquadram nessa categoria. Embora haja, sem dúvida, clientes que valorizariam esses serviços o suficiente para suportar taxas adicionais ou outros encargos, há um senso mais amplo de que muitas empresas consideram o suporte à automação e ao acesso a dados como parte do serviço padrão.

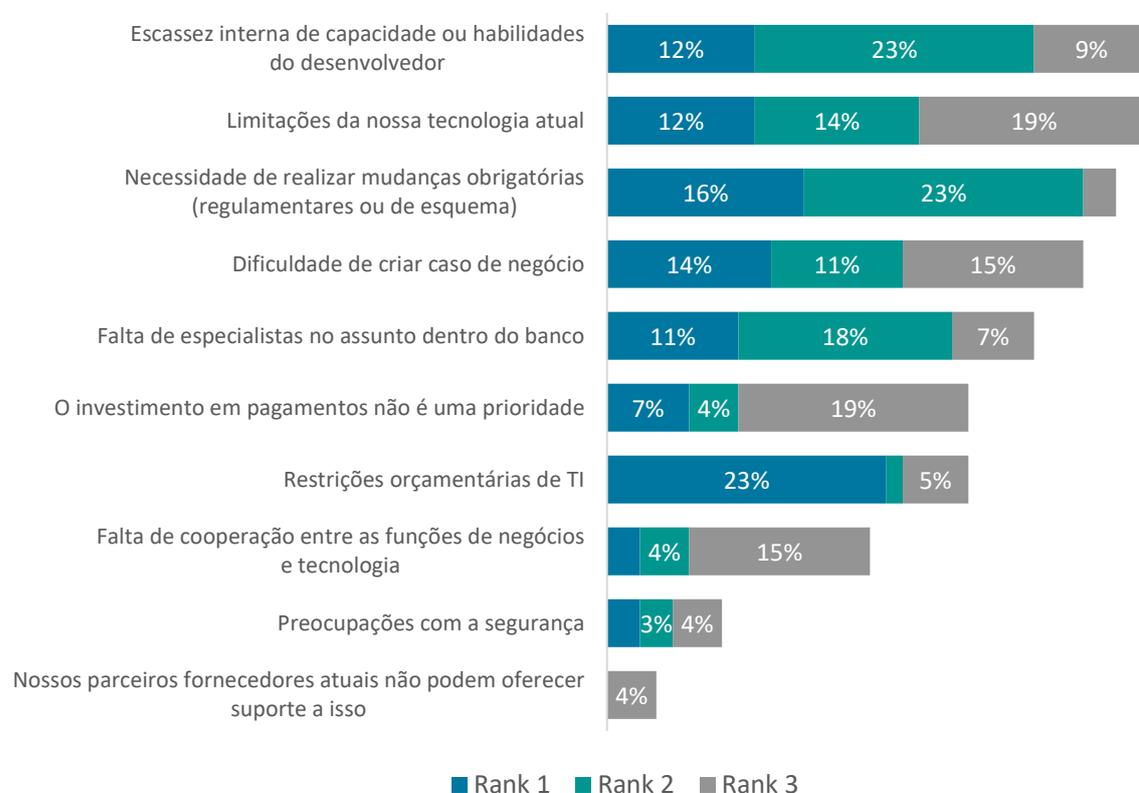
Caso de uso em foco 2: aumentando a eficiência do desenvolvedor

A combinação de pressões comerciais e regulatórias que o setor de pagamentos enfrenta cria um problema. Converse com qualquer pessoa dos grupos de produtos ou estratégias de pagamento de um banco grande e ela estará mais do que ciente da importância de aprimorar seus serviços para apoiar taxas de retenção e receitas mais altas. No entanto, na prática, isso está longe de ser simples e prioridades mais urgentes (como a conformidade regulamentar) têm precedência. Por sua vez, isso consome recursos que poderiam ser utilizados para dar suporte aos aprimoramentos do produto. Isso é mais grave entre os maiores bancos, que normalmente preferem priorizar o desenvolvimento interno de softwares.

De fato, a falta de capacidade de desenvolvimento é um dos maiores desafios para os bancos quando se trata de oferecer inovação em produtos de pagamento e é um tema explorado na pesquisa *Low Code in Payment Processing* da Celent². Entre os bancos de nível 1 da Europa e da América do Norte, 45% classificaram esse problema como uma das três barreiras mais importantes que enfrentam, colocando-o à frente das limitações tecnológicas atuais, da conformidade e de questões orçamentárias mais amplas.

² [Usando o Low Code para acelerar a inovação em pagamentos](#), Celent, setembro de 2023

Figura 6: a falta de capacidade de desenvolvimento e as limitações tecnológicas são os dois maiores inibidores da inovação de produtos de pagamento



Perguntas: quais das seguintes são as maiores barreiras para que você faça mais em termos de inovação e aprimoramento de produtos relacionados a pagamentos sem cartão? Três principais respostas.

Fonte: Celent Low Code in Payment Processing Survey 2023

Embora isso possa parecer abstrato, há um impacto real. Com base em nossa pesquisa, em média, um banco de nível 1 na Europa e/ou na América do Norte perdeu 3,75 oportunidades de trazer aprimoramentos potencialmente geradores de receita para sua proposta de pagamento nos últimos dois anos.

A dúvida natural a que isso leva é “qual é o custo da oportunidade?”. Embora seja impossível quantificar a escala da possível perda de receita causada por aprimoramentos de produtos não realizados (afinal, nem todos oferecem os benefícios esperados), é interessante entender o sentimento no setor.

Nosso painel de executivos seniores foi solicitado a indicar o impacto que essas oportunidades perdidas têm em suas receitas de pagamento. Os entrevistados foram mais propensos a sugerir que o custo de oportunidade causado pelas restrições de recursos do desenvolvedor era de 6% a 9% de suas receitas anuais de pagamentos. Levando em conta as respostas do restante do painel, o valor médio chega a 5,3%.

Embora seja provável que esse número seja um exagero do real, se o número de 5,3% estiver próximo de ser exato, esses desafios de recursos sugerem que os bancos estão deixando uma quantidade considerável de receita na mesa. Em última análise, trata-se de conquistar e manter os negócios dos clientes, é claro. A menos que você esteja processando pagamentos para um cliente, as oportunidades de gerar renda de juros a partir de saldos de conta desaparecerão.

A IA generativa está emergindo como uma ferramenta importante para melhorar a eficiência do desenvolvedor

Embora seja um conceito ainda muito incipiente, há um interesse crescente na função que a IA generativa pode desempenhar no processo de desenvolvimento de software. Há várias áreas em que a IA generativa pode agregar valor ao longo do ciclo de vida do desenvolvimento para aumentar a eficiência de uma determinada equipe de desenvolvedores e permitir que um banco ofereça potencial suporte a um maior aprimoramento e à inovação de produtos.

Algumas das áreas mais importantes nas quais a IA generativa pode agregar valor ao processo incluem:

- **Geração de código** – Os LLMs treinados nas linguagens de programação necessárias e na ISO 20022 podem ser usados para gerar novos códigos a partir de prompts de linguagem natural. Um exemplo disso seria a utilização de um prompt de banco de dados em linguagem natural que é transformado em uma query específica de banco de dados (como SQL ou uma linguagem de query específica de banco de dados), mas há muitos outros casos de uso em potencial. Outro potencial benefício é aumentar a eficácia dos desenvolvedores que podem ter apenas um conhecimento limitado de uma determinada linguagem de programação.
- **Otimização de código** – As tecnologias GenAI também podem ser usadas para melhorar e reestruturar o código para remover a duplicação e aumentar o desempenho. Aliada a isso, a identificação de possíveis bugs ou erros é outra área que pode economizar tempo do desenvolvedor.
- **Documentação** – Os LLMs também podem ser usados para fornecer uma explicação em linguagem natural da função de uma parte específica do código. Isso pode ser valioso do ponto de vista da documentação, bem como para identificar possíveis erros ou ineficiências.
- **Conversão de código** – Os recursos de tradução de texto dos LLMs também podem ser usados para converter software escrito em uma linguagem de programação para outra. A infraestrutura de pagamento legada é um desafio comum no setor, o que torna esse recurso potencialmente valioso na GenAI.

5,3%

Em média, os bancos acreditam que os aprimoramentos de produtos que não puderam oferecer nos últimos dois anos devido a restrições de recursos teriam apoiado um crescimento de 5,3% nas receitas de pagamentos.

- **Feedback do usuário** – O uso de LLMs para resumir o feedback não estruturado do usuário, para destacar os requisitos de alteração ou bugs mais urgentes, é uma outra maneira pela qual a tecnologia de IA pode ser usada para aumentar a eficiência e a eficácia dos desenvolvedores.

Pensando mais especificamente nos casos de uso dentro do negócio de pagamentos, parece improvável esperar que qualquer banco confie no código gerado por LLM para executar uma parte tão sensível de suas operações. No entanto, o potencial da IA generativa para desempenhar um papel de suporte e desbloquear a capacidade do desenvolvedor de executar atividades de maior valor agregado é certamente claro.

CAMINHO A SEGUIR

As modernas tecnologias de dados, incluindo a inteligência artificial em todas as suas formas, darão suporte a uma onda de aprimoramentos nos serviços bancários corporativos. Como muitos bancos já estão investindo em recursos para fazer um uso mais eficaz dos dados de pagamentos e a demanda dos clientes corporativos é inegável, isso impulsionará a agenda no médio prazo. Com o crescimento da receita e a retenção de clientes em jogo, os bancos que fizerem os investimentos e as mudanças estratégicas certas estarão melhor posicionados para o sucesso a longo prazo.

Não existe uma bala de prata

Não há uma abordagem única a ser adotada quando se considera o papel que a IA pode desempenhar no suporte ao aprimoramento e à inovação dos produtos de pagamento. Essa é mais uma questão de estratégia de longo prazo e precisa ser tratada como tal. Os bancos que veem os investimentos em serviços orientados por dados ou em outros casos de uso de IA sob a ótica de iniciativas pontuais e aprimoramentos táticos de produtos terão dificuldades para gerar um ROI e perderão a oportunidade muito maior de serem competitivos no longo prazo.

Em última análise, o objetivo vai além da receita. A oportunidade real para o setor é oferecer melhorias no desempenho operacional e nos serviços voltados para o cliente em vários vetores. Essa é a chave para reter os clientes atuais e para impulsionar o crescimento da receita. Em última análise, isso exigirá que os bancos aprofundem seus investimentos na forma como gerenciam e usam dados para oferecer suporte a uma ampla gama de melhorias.

O setor está no início dessa jornada, mas alguns bancos estão começando a agir rapidamente. Embora a janela para ação esteja longe de estar fechada, aproveitar ao máximo o valor inerente aos dados de pagamentos deve ser tratado como uma prioridade estratégica de alto nível.

O sucesso exige bases sólidas

Esse é um espaço que está mudando rapidamente. Outros avanços tecnológicos no campo da IA são um dado adquirido, enquanto novas ideias sobre possíveis casos de uso no setor também continuarão a surgir. Ao mesmo tempo, as necessidades do cliente final não permanecerão estáticas, e os serviços de valor agregado valorizados hoje podem se tornar apostas de mesa em pouco tempo.

Para permanecerem competitivos ao longo do tempo, os bancos devem investir em recursos para apoiar não apenas o aprimoramento e a inovação de produtos agora, mas também no futuro. Em muitos casos, isso exigirá investimentos paralelos na modernização da infraestrutura de pagamentos. Embora ainda seja possível oferecer melhorias nos serviços com base na tecnologia legada,

será mais fácil, mais barato e mais rápido desbloquear o valor quando os princípios básicos em termos de simplificação de processos e estrutura de dados estiverem em vigor.

Criar a arquitetura de dados correta também será fundamental. A flexibilidade e o desempenho se tornarão cada vez mais essenciais, e tirar proveito da moderna tecnologia de banco de dados, incluindo o aproveitamento da escalabilidade dos serviços em cloud, também deve ser uma prioridade para os bancos que buscam preparar seus investimentos para o futuro. Uma consideração fundamental é garantir que haja flexibilidade para permitir a integração de vários tipos de dados, fontes e modelos diferentes. As instituições com maior visão de futuro já estão nesse caminho. As abordagens corretas para a governança de dados e a estratégia dentro do banco são de igual importância.

A última dimensão a ser considerada são as habilidades, a estrutura e a cultura organizacional. Com o tempo, o design e o desenvolvimento de produtos se tornarão mais dependentes da maneira como diferentes componentes e tecnologias de dados podem ser aproveitados para criar e oferecer suporte a serviços aprimorados. Isso exigirá que as equipes de produto apresentem novos conjuntos de habilidades em áreas como machine learning, NLP, GenAI, funções analíticas avançadas e ciência de dados como um mínimo. No mínimo, eles precisarão ter acesso às equipes centrais de sua organização. Também pode ser vantajoso criar funções separadas de gerenciamento de produtos para áreas verticais, como monetização de dados, em vez de áreas mais horizontais, como SEPA de ponta a ponta ou pagamentos em tempo real. Em meio a tudo isso, também é importante criar uma cultura na qual as equipes possam experimentar e potencialmente falhar de forma rápida.

Será necessário estabelecer prioridades

Há muitas maneiras pelas quais um banco pode usar tecnologias de IA para aprimorar os serviços voltados para o cliente ou melhorar a eficiência operacional. No entanto, não há um único aprimoramento de produto que faça com que um banco movimente significativamente a receita ou a lucratividade. As oportunidades de fazer maior uso da IA em pagamentos estão realmente na oferta de uma série de melhorias em vários fluxos de trabalho e/ou serviços de valor agregado que, coletivamente, geram uma combinação de custos operacionais mais baixos, novas receitas de taxas e aprimoramentos para apoiar a retenção de clientes. Coletivamente, estes representam um ganho de receita líquida potencialmente considerável para um banco.

Além do pensamento de longo prazo sobre a estratégia de dados e a arquitetura tecnológica subjacente, os bancos também devem considerar a melhor forma de priorizar seus esforços. Alguns procurarão se concentrar nas melhorias imediatas que podem ser feitas nos processos de middle e back office, enquanto outros abordarão mais diretamente as áreas voltadas para o cliente. Uma consideração importante com a IA generativa, em particular, será sobre o ritmo em que as experiências do cliente com suporte de LLM podem ser disponibilizadas aos clientes.

APROVEITANDO O CONHECIMENTO ESPECIALIZADO DA CELENT

Se você achou este relatório útil, considere entrar em contato com a Celent para fazer análises e pesquisas personalizadas. Nossa experiência coletiva e o conhecimento que adquirimos ao trabalhar neste relatório podem ajudá-lo a simplificar a criação, o refinamento ou a execução de suas estratégias.

Suporte a instituições financeiras

Projetos típicos aos quais oferecemos suporte incluem:

Listagem e seleção de fornecedores. Fazemos descobertas específicas sobre você e sua empresa para entender melhor suas necessidades exclusivas. Em seguida, criamos e administramos uma RFI personalizada para os fornecedores selecionados, a fim de ajudá-lo a fazer escolhas rápidas e precisas.

Avaliações de práticas comerciais. Dedicamos tempo para avaliar seus processos e requisitos de negócios. Com base em nosso conhecimento do mercado, identificamos possíveis restrições de processo ou tecnologia e fornecemos percepções claras que o ajudarão a implementar as práticas recomendadas do setor.

Criação de estratégias de TI e de negócios. Coletamos as perspectivas da sua equipe executiva, da sua equipe de negócios e de TI da linha de frente e dos seus clientes. Em seguida, analisamos sua posição atual, os recursos institucionais e a tecnologia em relação às suas metas. Se necessário, ajudamos a reformular seus planos de tecnologia e negócios para atender às necessidades de curto e longo prazo.

Suporte para fornecedores

Fornecemos serviços que ajudam você a refinar suas ofertas de produtos e serviços. Os exemplos incluem:

Avaliação da estratégia de produtos e serviços. Ajudamos você a avaliar sua posição no mercado em termos de funcionalidade, tecnologia e serviços. Nossos workshops de estratégia o ajudarão a atingir os clientes certos e a mapear suas ofertas de acordo com as necessidades deles.

Mensagens de mercado e revisão de garantias. Com base em nossa ampla experiência com seus clientes em potencial, avaliamos seus materiais de marketing e vendas—incluindo seu site e qualquer material de apoio.

PESQUISA RELACIONADA À CELENT

[IA generativa – Lente sobre casos de uso em bancos corporativos](#)
Dezembro de 2023

[Usando Low Code para acelerar a inovação em pagamentos: desbloqueando maior agilidade e flexibilidade](#)
Setembro de 2023

[Prioridades e estratégia globais de TI para bancos corporativos em 2023: estratégias de prioridade ao cliente para sobreviver e prosperar](#)
Julho de 2023

[Previsões de gastos com tecnologia para bancos corporativos 2022-2027: crescendo fora da pandemia](#)
Março de 2023

[A oportunidade de processamento de pagamentos para bancos: transferindo os pagamentos baseados em contas do centro de custos para o fluxo de receita](#)
Outubro de 2022

[Navegando para obter valor com dados bancários corporativos: recomendações para gerenciar estratégias de dados](#)
Agosto de 2022

[O futuro dos pagamentos é a cloud: você está preparado?](#)
Agosto de 2022

[Otimização, expansão e monetização: recuperando o impulso da receita bancária de transações](#)
Dezembro de 2021

[A oportunidade de monetização de dados de pagamentos na Europa](#)
Outubro de 2021

[Expectativa versus realidade da monetização de dados de pagamentos: identificando os serviços liderados por dados que as empresas desejam](#)
Junho de 2021

AVISO DE DIREITOS AUTORAIS

Copyright 2024 Celent, uma divisão da Oliver Wyman, Inc., que é uma subsidiária integral da Marsh & McLennan Companies [NYSE: MMC]. Todos os direitos reservados. Este relatório não pode ser reproduzido, copiado ou redistribuído, no todo ou em parte, de qualquer forma ou por qualquer meio, sem a permissão por escrito da Celent, uma divisão da Oliver Wyman ("Celent"), e a Celent não aceita qualquer responsabilidade pelas ações de terceiros nesse sentido. A Celent e quaisquer provedores de conteúdo de terceiros cujo conteúdo esteja incluído neste relatório são os únicos proprietários dos direitos autorais do conteúdo deste relatório. Qualquer conteúdo de terceiros contido neste relatório foi incluído pela Celent com a permissão do respectivo proprietário do conteúdo. Qualquer uso deste relatório por qualquer terceiro é estritamente proibido sem uma licença expressamente concedida pela Celent. Qualquer uso de conteúdo de terceiros incluído neste relatório é estritamente proibido sem a permissão expressa do proprietário do conteúdo relevante. Este relatório não se destina à circulação geral, nem deve ser usado, reproduzido, copiado, citado ou distribuído por terceiros para qualquer finalidade que não seja aquela aqui estabelecida sem a permissão prévia por escrito da Celent. Nem todo ou qualquer parte do conteúdo deste relatório, ou quaisquer opiniões aqui expressas, devem ser disseminadas ao público através de mídia publicitária, relações públicas, mídia de notícias, mídia de vendas, correio, transmissão direta ou qualquer outro meio público de comunicação, sem o consentimento prévio por escrito da Celent. Qualquer violação dos direitos da Celent neste relatório será aplicada em toda a extensão da lei, incluindo a busca de danos monetários e medidas cautelares no caso de qualquer violação das restrições anteriores.

Este relatório não substitui conselhos profissionais personalizados sobre como uma instituição financeira específica deve executar sua estratégia. Este relatório não é uma consultoria de investimento e não deve ser considerado como tal ou como substituto de uma consulta com contadores profissionais, consultores fiscais, jurídicos ou financeiros. A Celent emvidou todos os esforços para utilizar informações e análises confiáveis, atualizadas e abrangentes, mas todas as informações são fornecidas sem qualquer tipo de garantia, expressa ou implícita. As informações fornecidas por terceiros, nas quais todo ou parte deste relatório se baseia, são consideradas confiáveis, mas não foram verificadas, e nenhuma garantia é dada quanto à precisão de tais informações. As informações públicas e os dados estatísticos e do setor são provenientes de fontes que consideramos confiáveis; no entanto, não fazemos nenhuma declaração quanto à precisão ou integridade dessas informações e as aceitamos sem verificação adicional.

A Celent se isenta de qualquer responsabilidade de atualizar as informações ou conclusões deste relatório. A Celent não se responsabiliza por qualquer perda decorrente de qualquer ação tomada ou abstida como resultado das informações contidas neste relatório ou em quaisquer relatórios ou fontes de informação aqui mencionadas, ou por quaisquer danos consequentes, especiais ou similares, mesmo se avisada da possibilidade de tais danos.

Não há terceiros beneficiários com relação a este relatório e não aceitamos nenhuma responsabilidade perante terceiros. As opiniões expressas neste documento são válidas somente para os fins aqui declarados e na data deste relatório.

Não assumimos nenhuma responsabilidade por mudanças nas condições de mercado, leis ou regulamentações e não assumimos nenhuma obrigação de revisar este relatório para refletir mudanças, eventos ou condições que ocorram após a data deste documento.

Para obter mais informações, entre em contato com info@celent.com ou:

Kieran Hines

khines@celent.com

Américas

EUA

99 High Street, 32º andar
Boston, MA 02110-2320

[+1.617.424.3200](tel:+16174243200)

EUA

1166 Avenue of the Americas
Nova York, NY 10036

[+1.212.345.8000](tel:+12123458000)

EUA

Four Embarcadero Center
Suíte 1100
São Francisco, CA 94111

[+1.415.743.7800](tel:+14157437800)

Brasil

Rua Arquiteto Olavo Redig
de Campos, 105
Edifício EZ Tower – Torre B – 26º andar
04711-904 – São Paulo

[+55 11 3878 2000](tel:+551138782000)

EMEA

Suíça

Tessinerplatz 5
Zurique 8027

[+41.44.5533.333](tel:+41445533333)

França

1 Rue Euler
Paris 75008

[+33 1 45 02 30 00](tel:+33145023000)

Itália

Galleria San Babila 4B
Milão 20122

[+39.02.305.771](tel:+3902305771)

Reino unido

55 Baker Street
Londres W1U 8EW

[+44.20.7333.8333](tel:+442073338333)

Ásia-Pacífico

Japão

Torre Central 16F
9-7-1, Akasaka
Minato-ku, Tóquio 107-6216

[+81.3.6871.7008](tel:+81368717008)

Hong Kong

Unidade 04,^{9º} andar
Central Plaza
18 Harbour Road
Wanchai

[+852 2301 7500](tel:+85223017500)

Singapura

8 Marina View
Asia Square Tower 1
#09-07
Singapura 018960

[+65 6510 9700](tel:+6565109700)