



Tendências bancárias de 2023:

Uma perspectiva da
Iron Mountain





Conteúdo

- 03 | Tendências que impulsionam a inovação
- 05 | Ponto de vista da Iron Mountain sobre as tendências bancárias de 2023
- 07 | Impacto no banco de varejo, banco comercial e gestão de patrimônio
- 08 | Estabilidade, resiliência e inovação
- 09 | Acelere sua transformação digital

Tendências que impulsionam a inovação

QUAIS TENDÊNCIAS OS BANCOS CONSIDERARÃO AO PROMOVEREM MUDANÇAS?¹

Os bancos enfrentam novas pressões devido aos desafios econômicos atuais, tornando a estabilidade e a resiliência essenciais. Porém, a inovação e a transformação digital devem ser prioridades para que os bancos ofereçam valor ao cliente e se mantenham competitivos. Analisamos as previsões e perspectivas de especialistas americanos para compartilhar os principais temas relacionados aos desafios do setor bancário durante o ano de 2023.

A incerteza econômica cria uma necessidade de equilibrar a estabilidade com a inovação.

As taxas de juros e a inflação estão altas, e a demanda do consumidor está desacelerando. Os economistas dizem que há uma chance de 7 em 10 dos Estados Unidos entrarem em recessão durante o ano. No atual cenário desafiador, os bancos com visão de futuro não podem simplesmente esperar a tempestade passar. Instituições com visão de futuro precisam investir em inovação a fim de estarem preparados para quando a economia se recuperar. Os bancos devem explorar novas fontes de valor além do pensamento atual.

A eficiência nos processos bancários é uma maneira de ganhar terreno com cautela.

É importante que os bancos priorizem a eficiência operacional e o controle de custos. Os “mineradores de processos” serão vistos como heróis para os bancos à medida que se concentrarem na eficiência operacional e as iniciativas de eficácia.

“A redução de custos se tornou uma prioridade para 73% das empresas de serviços financeiros”
- Forrester

“Apenas 4% dos líderes de instituições financeiras acreditam que sua experiência digital com o cliente é excelente.”
- BAI

Os bancos são desafiados a oferecer uma experiência digital mais atraente para o cliente.

Durante a pandemia, a experiência do cliente (CX, pela origem em inglês: customer experience) foi transformada para envolver mais interações digitais e híbridas. Os clientes agora exigem serviços digitais e também têm altas expectativas.

¹ Dados obtidos por pesquisas realizadas nos **Estados Unidos**.

As organizações bancárias competem oferecendo novas fontes de valor, geralmente baseadas em avanços tecnológicos.

A adoção de tecnologias avançadas pode ser uma maneira de obter maior eficiência operacional e manter uma vantagem competitiva. A inércia digital e a falta de investimento em tecnologia terão um custo para as organizações bancárias

“Mais de **70%** dos entrevistados da geração millennial e da geração Z dizem que mudarão de banco se isso lhes proporcionar melhores recursos digitais.”

- BAI

A transformação digital está avançando no setor bancário; não fique para trás.

Todos estão pensando no fim do jogo digital, e os bancos estão percebendo que a transformação digital consegue gerar economia de custos e valor comercial.

Os bancos têm muitos dados, mas muitas vezes não dispõem de meios para extrair o valor deles. A transformação digital acelerada oferece aos bancos as ferramentas para transformar as bases do setor bancário.

“Instituições mais saudáveis implementam a digitalização de ponta a ponta; **77%** dos bancos poderiam melhorar nessa área.”

- IBM (Institute for Business Value)

As restrições de recursos levam à priorização de objetivos conservadores.

Os bancos estão enfrentando limitações de recursos, incluindo a perda de produtividade devido ao desgaste dos talentos existentes e os desafios no recrutamento de novos talentos. Agora, eles estão priorizando objetivos mais conservadores – experiência do cliente (CX), excelência operacional e novos produtos/serviços – acima do crescimento da receita. Iniciativas relacionadas à eficiência e eficácia operacional são uma prioridade.

“Preparam-se para ajudar os bancos a implementar sua visão de empresa digital.”

- Gartner

Fontes

Relatórios de tendências de especialistas do setor industrial (clique nos links para acessar os relatórios):

- **Accenture:** [Os bancos como de costume: desafiam tudo.](#)
- **Accenture Banking:** [Top 10 Tendências para o 2023](#)
- **BAI:** [Abordando os desafios de negócios-chave do setor bancário em 2023](#)
- **Deloitte:** [Panoramas dos mercados bancários e de capitais para o 2023](#)
- **Forrester:** [Predições do 2023: Os bancos vão fechar as escotilhas, mas se preparam para a recuperação](#)
- **Gartner:** [Prioridades dos CIOs de serviços bancários e de investimento para 2023](#)
- **IBM Institute for Business Value:** [Bases para uma excelência bancária](#)

Ponto de vista da Iron Mountain sobre as tendências bancárias de 2023

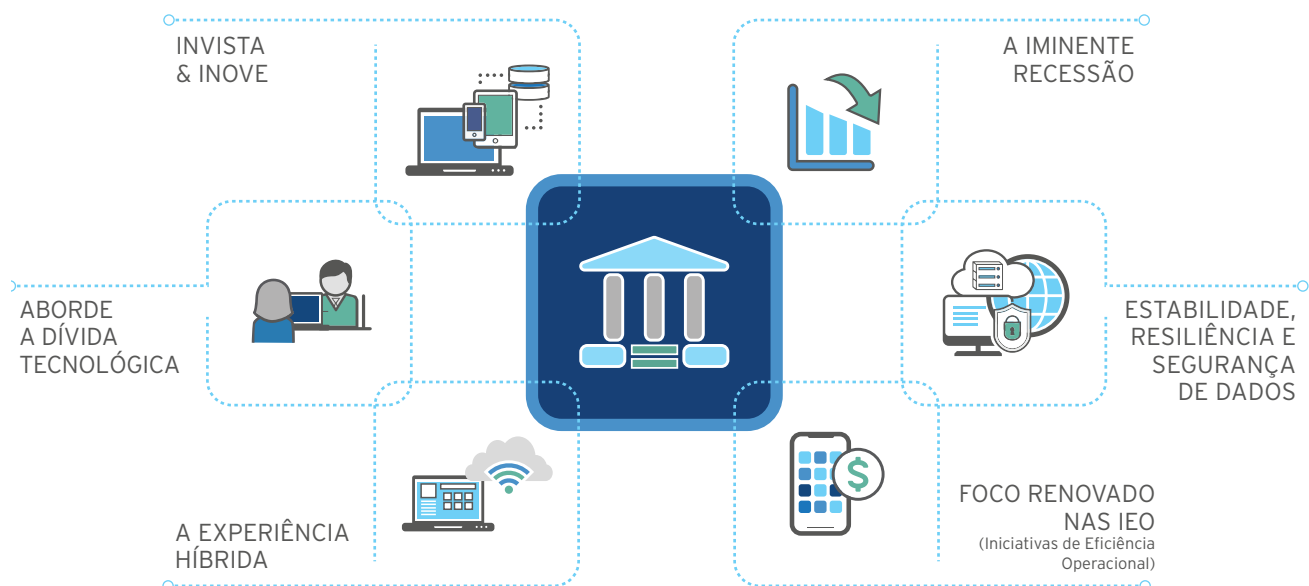
O IMPACTO DESSAS PREVISÕES E COMO ELAS IMPULSIONAM A TOMADA DE DECISÕES.

Acreditamos que as tendências discutidas acima impulsionarão a tomada de decisão das organizações bancárias durante todo o ano de 2023 – seja operacionalmente, em termos de investimento ou arquitetura.

Um tema abrangente e holístico para os bancos este ano é a **busca pelo net zero**. Isso não é apenas em termos de sustentabilidade e pegada de carbono, mas também na redução da pegada de uma organização nas áreas de imóveis, ativos físicos, processos e dívida tecnológica.

As agências bancárias estão fechando e os ativos físicos, incluindo ativos de TI, serão reduzidos. Os processos estão sendo simplificados e modernizados, inclusive adotando uma abordagem ágil. Os bancos devem eliminar tecnologias ultrapassadas e modernizar a arquitetura. Por fim, a questão ambiental, social e de governança (ESG) se tornou um imperativo empresarial, e os bancos estão sob pressão para alcançar suas metas. Estas incluem a redução das emissões de gases de efeito estufa, o alcance do uso líquido zero de carbono e a demonstração de resultados tangíveis.

Tendências bancárias de 2023 Defenda, depois capitalize



EM 2023, OS BANCOS DEVEM:

- Encarar a Iminente Recessão.

O ano de 2023 está sendo economicamente tumultuado. A recessão global está presente; isso aumentará as provisões para perdas em empréstimos e também impactará os lucros, a qualidade dos ativos, o financiamento e a liquidez. Todas as empresas devem se preparar para tempos difíceis, mas também há oportunidades em um ambiente recessivo. Este é o momento de reavaliar os limites tradicionais de produtos, serviços e indústrias para criar novas fontes de valor.

- Garantir a Estabilidade, Resiliência e Confiança, com respaldo da Segurança de Dados. Estabilidade, resiliência e o trabalho com organizações confiáveis serão princípios orientadores neste ano. Isso é respaldado pela segurança de dados, fundamental para a tomada de decisões. Os modelos operacionais podem ser aprimorados com melhores processos, habilidades e cibersegurança. Antecipamos que alguns bancos redirecionarão seus orçamentos de tecnologia, afastando-se da transformação de sistemas principais

em direção a soluções de engajamento digital – mas isso não resolverá o problema. Uma base moderna permite que os bancos forneçam informações em tempo real para oferecer melhores produtos e serviços.

- Renovar o Foco em Iniciativas de Eficiência Operacional (IEO).

A eficiência operacional e o controle de custos são priorizados em 2023, alinhando a inovação com as iniciativas de automação e eficiência. Tecnologias avançadas, como IA, têm o potencial de ajudar os bancos a alcançar reduções de custo radicais, que será um foco importante em um ambiente de receita tão volátil.

- Abraçar a Experiência

Híbrida. Os clientes do setor bancário geralmente preferem experiências híbridas em vez de experiências puramente digitais ou físicas. É importante priorizar estratégias de experiência do cliente, que sejam orientadas por dados, consistentes em todos os canais e que ofereçam aos consumidores conselhos personalizados para enfrentar condições econômicas difíceis. Isso exige coordenação entre o

front e o back-office, bem como a maneira como a infraestrutura da agência funciona.

- Abordar a Dívida Tecnológica.

Muitos bancos estão lidando com dívidas de tecnologia neste ano. Eles estão lutando tanto com tecnologias que não são mais úteis quanto com a arquitetura legado que precisa ser modernizada. Embora seja tentador evitar o investimento em tecnologia em uma recessão, os bancos que não lidarem com sua dívida tecnológica perderão para a concorrência.

- Investir e Inovar. Considerando as condições econômicas atuais, o investimento e a inovação serão abordados com cautela. Mas aqueles que não inovarem ficarão mais atrasados. Um movimento contínuo em direção à digitalização de ponta a ponta permitirá que fluxos de trabalho complexos sejam simplificados e automatizados. A inovação em torno da IA e da IoT (Internet das Coisas, pela sigla em inglês) ajudará na tomada de decisões aprimorada e na automação de processos robóticos (RPA, pela sigla em inglês).

Impacto no Banco de Varejo, Banco Comercial e Gestão de Patrimônio

DIFERENTES SUBSETORES DO RAMO BANCÁRIO ENFRENTARÃO DIVERSOS DESAFIOS.

Na Iron Mountain, trabalhamos com clientes que abrangem bancos de varejo, comerciais e de gerenciamento de patrimônio. De fato, 2.500 instituições de serviços financeiros no mundo todo trabalham com a Iron Mountain. Veja a seguir como os diferentes subsectores do ramo bancário estão enfrentando os desafios de 2023.

Em geral, os bancos estão enfrentando este ano em uma posição de relativa força. As reservas de capital são fortes e a liquidez é adequada. Como resultado, devido ao aumento da receita líquida de juros decorrente do aumento das taxas, os bancos de varejo devem se sair bem até o fim do ano. Entretanto, o desempenho do banco de investimento provavelmente será misto devido ao enfraquecimento das atividades de subscrição e de assessoria de fusões e aquisições (M&A).

Os bancos de varejo terão que lidar com taxas mais altas, inflação e menor crescimento no curto prazo. Entretanto, o engajamento do cliente deve ser uma prioridade para que os bancos de varejo permaneçam competitivos. Estes bancos entendem a importância de otimizar as experiências digitais dos clientes, mas apenas dois em cada dez bancos de varejo estão regularmente envolvidos em práticas que lhes permitem fazer isso. O estudo da Forrester – nos EUA – mostra que esses bancos, que praticam regularmente a otimização da experiência do cliente, crescem 3,2 vezes mais rápido do que os concorrentes que não o fazem. O desenvolvimento de uma estratégia de experiência do cliente orientada por dados, normalmente, requer a harmonização entre o front e o back-office, bem como uma revisão da infraestrutura das agências.

Os bancos comerciais estão de olho na inflação alta, preocupações com a recessão e desafios na cadeia de suprimentos, mas a demanda de capital de giro pode continuar robusta. Muitos bancos comerciais anunciaram grandes demissões, mas a equipe de TI está geralmente segura, pois a diretoria (C-suite) sabe que não pode se dar ao luxo de ficar para trás em termos de tecnologia. Os bancos comerciais estão pensando mais estrategicamente sobre o investimento digital, utilizando a tecnologia para aumentar a eficiência dos processos de back-end, fluxos de trabalho mais inteligentes e maior engajamento dos funcionários. Além disso, as iniciativas de ESG apresentam uma grande oportunidade para os bancos comerciais mobilizarem recursos financeiros para ajudar clientes corporativos enquanto eles trabalham para atingir suas próprias metas ambientais.

O gerenciamento de patrimônio procura perspectivas mais animadoras para 2023. Os Millennials e a geração Z estão se tornando um mercado-alvo maior para os gerentes de patrimônio; esses clientes são conhecedores da tecnologia e esperam uma experiência digital de valor agregado. Eles também tendem a ser socialmente conscientes e querem investir de uma forma que reflita seus valores. A digitalização de ponta a ponta nas empresas de gestão de patrimônio é a chave para obter maior eficiência e uma experiência superior para o cliente. O segmento de gerenciamento de patrimônio também está liderando o caminho para a adoção da IA. De acordo com um estudo recente, 68% das organizações de gestão de patrimônio estão usando ferramentas de IA para auxiliar processos de tomada de decisão.

Fontes:

Deloitte: [Panoramas dos mercados bancários e de capitais para o 2023](#)

Financial Planning: [Os gerentes de patrimônio adotam a IA e o machine learning mais rapidamente do que outras empresas de serviços financeiros](#)

Forrester: [Medo e confusão sobre os dados dificultam a capacidade dos bancos de varejo de otimizar as experiências dos clientes](#)

Estabilidade, Resiliência e Inovação

À MEDIDA QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS AVANÇAM EM SUAS INICIATIVAS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, A IRON MOUNTAIN CONHECE O CAMINHO.

Acreditamos que os bancos renovarão seu foco em iniciativas de eficiência e eficácia operacional para manter a estabilidade e a resiliência durante o ano. Ao mesmo tempo, eles manterão o foco na inovação – incluindo a transformação digital – para não ficarem para trás.

Basicamente, até 2027, 93% dos gerentes, diretores e executivos têm como meta eliminar registros em papel, de acordo com uma pesquisa encomendada pela Iron Mountain.

A limpeza de registros em papel reduz custos e riscos e, além disso, abre a porta para revelar novos valores a partir de informações digitais. A transformação digital será essencial à medida que o setor bancário evolua e atenda aos clientes.

A Iron Mountain pode ajudar as instituições bancárias a alcançar os seguintes resultados para cumprir suas metas.

- **Acesso rápido e preciso a dados seguros** | [\(Saiba mais\)](#)
- **Racionalização de agências e imóveis corporativos para consolidação ou otimização** | [\(Saiba mais\)](#)
- **Limpeza de registros e dados para conformidade regulatória e governança** | [\(Saiba mais\)](#)
- **Melhoria da governança e da conformidade regulatória** | [\(Saiba mais\)](#)
- **Transformação em um banco sem papel para reduzir os riscos** | [\(Saiba mais\)](#)
- **Fluxos de trabalho automatizados centrados em documentos** | [\(Saiba mais\)](#)
- **Soluções transformadas de empréstimos e hipotecas** | [\(Saiba mais\)](#)
- **Melhoria da linha de visão dos dados para liberar valor** | [\(Saiba mais\)](#)

Explore todas as [Soluções Bancárias da Iron Mountain](#).

Acelere sua Transformação digital

O QUE OS BANCOS PODEM FAZER PARA FICAR À FRENTE?

Sabemos que a experiência do cliente, o controle de custos, a conformidade regulatória e o ESG são as preocupações cruciais da indústria bancária.

Nosso objetivo é ajudar a navegar nas incertezas dos próximos anos, acelerando a transformação digital. Isso, por sua vez, ajudará a oferecer benefícios reais às organizações bancárias.

À medida que os clientes trabalham com a Iron Mountain em sua jornada de transformação digital, eles poderão:

- Oferecer uma experiência superior ao cliente
- Ganhar eficiência para reduzir custos
- Aprimorar os programas de conformidade regulatória
- Apoiar as metas ambientais dos bancos e de seus clientes

Próximos passos:

- [Faça o download do whitepaper: *De Hoy al Future-Ready: Como progredir em sua jornada de Transformação Digital*](#)
- [Explore nosso Conteúdo Premium](#) para o Setor Industrial de Serviços Financeiros
- [Descubra as Soluções Bancárias da Iron Mountain](#)



[IRONMOUNTAIN.COM](https://www.ironmountain.com)

800.899.IRON

SOBRE A IRON MOUNTAIN

A Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada em 1951, é líder global em serviços de armazenamento e gerenciamento de informações. Com a confiança de mais de 220.000 organizações no mundo todo e uma rede imobiliária de mais de 85 milhões de pés quadrados em mais de 1.400 instalações localizadas em mais de 50 países, a Iron Mountain armazena e protege bilhões de ativos de informação, incluindo informações críticas de negócios, dados altamente confidenciais e artefatos culturais e históricos. Fornecendo soluções que incluem armazenamento seguro, gerenciamento de informações, transformação digital, destruição segura, bem como centros de dados, armazenamento e logística de arte e serviços em nuvem, a Iron Mountain ajuda as organizações a reduzir custos e riscos, cumprir as regulamentações, recuperar-se de desastres e possibilitar uma maneira mais digital de trabalhar. Visite www.ironmountain.com para obter mais informações.

© 2023 Iron Mountain Incorporated. Todos os direitos reservados. Iron Mountain e o desenho da montanha são marcas registradas da Iron Mountain Incorporated nos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas comerciais e marcas registradas são de propriedade de seus respectivos donos.

800.899.IRON | [IRONMOUNTAIN.COM](https://www.ironmountain.com)

USPM-WP-050423A