

# Digital Banking Services

Avaliando a tecnologia e a capacidade de transformação de processos de negócios de provedores de serviços bancários digitais



Introdução	3	Envolvimento do Consultor	
Sobre o Estudo		Envolvimento do Consultor	
Pesquisa de Quadrantes	4	Descrição do Programa	12
Definição	5	Equipe Consultiva	12
Quadrantes por Região	8		
Cronograma	9	Empresas Convidadas	13
Indicações de Feedback do Cliente	10	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	14
Contatos Para Este Estudo	11		

Os bancos hoje lidam com um ambiente cada vez mais competitivo, métodos de trabalho em rápida evolução, novos modelos de negócios e desafios crescentes impostos por BigTechs e bancos desafiadores que entram no setor bancário. Eles também devem gerenciar os riscos de forma eficaz e atender aos requisitos regulatórios em constante mudança para permanecerem relevantes e preparados para o futuro. Com a próxima regra de open banking no mercado dos EUA, os clientes verão uma maior democratização dos dados financeiros incorporados nos serviços bancários.

Embora o foco no cliente seja crítico para resultados de negócios bancários bem-sucedidos, os mecanismos de pagamento herdados, os módulos de core banking e os recursos de dados inadequados impedem os bancos de materializar os benefícios.

A modernização dos sistemas principais abre caminho para que os bancos não apenas se tornem ágeis, mas também alcancem maior eficiência e melhor experiência e fidelidade do cliente.

O advento de iniciativas de pagamento em tempo real, como o FedNow nos EUA, permite que os bancos recebam e enviem pagamentos instantâneos. O potencial e a oportunidade para uma infraestrutura de pagamento moderna e em tempo real são enormes.

Os bancos estão em vários estágios de suas jornadas de modernização digital; eles estão implementando plataformas da nova era, reestruturando as existentes ou terceirizando seus cenários de tecnologia e operações de negócios para provedores de serviços bancários estratégicos para melhorar o TCO.

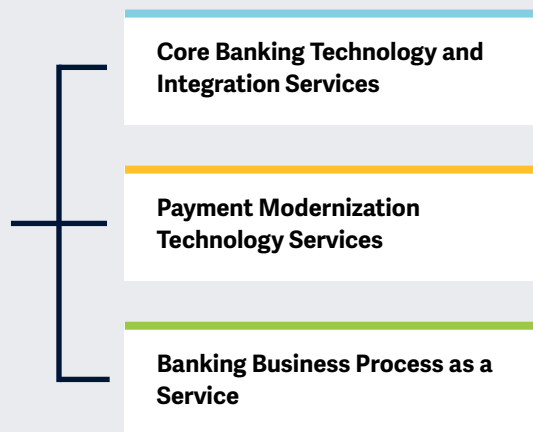
Os provedores de serviços voltados para o futuro estão avançando para capacitar os bancos com transformações digitais bem-sucedidas, fornecendo talentos, processos, tecnologia e know-how.

Este estudo Provider Lens™, portanto, chega em um momento oportuno para destacar como os esforços de transformação têm conduzido a novas competências e valor comercial no setor bancário.



## Principais áreas de foco para Digital Banking Services 2023.

Fonte de ilustração simplificada: ISG 2023



### O estudo ISG Provider Lens™ Digital Banking Services oferece o seguinte para os tomadores de decisão de negócios e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e de atenção dos provedores relevantes.
- Um posicionamento diferenciado de provedores por segmentos em suas vantagens competitivas e atratividade de portfólio.
- Foco nos mercados do Brasil e dos Estados Unidos

Nossos estudos servem como uma importante base de tomada de decisão para posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Os consultores e clientes corporativos do ISG também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e possíveis compromissos.



### Definição

Nos últimos anos, as expectativas dos clientes evoluíram e os bancos agora são obrigados a fornecer uma experiência do usuário inteligente e intuitiva, semelhante à de outras empresas digitais. Um núcleo digital robusto, confiável e escalável é essencial para os bancos que desejam transformar completamente seus negócios e ter sucesso em uma era em que a tecnologia é um impulsionador crucial da vantagem competitiva. Neste quadrante, o ISG analisa provedores de serviços de tecnologia que oferecem serviços de implementação, modernização e integração para sistemas bancários centrais que permitem aos clientes bancários se manterem competitivos, gerenciar riscos de forma eficaz e atender aos requisitos regulatórios dinâmicos em um ambiente digital em primeiro lugar. Os provedores de serviços também devem ajudar seus clientes a adotar uma abordagem que permita transparência, inovação de produtos, lançamentos rápidos de produtos e processamento de transações em tempo real.

Os provedores de serviços de modernização de sistemas legados devem ser capazes de substituir sistemas monolíticos por meio de refatoração de código, criação de microsserviços e “APIficação” de sistemas bancários centrais para aumentar a eficiência operacional e a extensibilidade, obter rapidez no lançamento no mercado e reduzir o TCO decorrente de sistemas legados. O sucesso na execução exigirá competências sólidas no planejamento, implementação e suporte a sistemas legados atualizados, implantação de novos sistemas e soluções personalizadas e integração de plataformas bancárias orientadas por dados antigas e novas

### Critérios de Elegibilidade

1. Ter capacidade comprovada na **implementação, modernização e integração de plataformas de core banking**
2. Demonstrar fortes capacidades em tecnologias de **integração**, ferramentas e plataformas relevantes para o setor bancário
3. Oferecer consultoria, **redesenho técnico, desenvolvimento de aplicações, implementação e serviços de migração para a nuvem**
4. Traduzir sua experiência e especialização em ferramentas e componentes reutilizáveis, incluindo playbooks, avaliações, modelos e projetos
5. Comprovar sua experiência no setor por meio de referências e casos de uso nos EUA ou no mercado brasileiro
6. Ter implementado mais de um projeto de modernização de core banking nos últimos 12 meses
7. Ter ganhado no mínimo um novo negócio com um novo cliente nos últimos 12 meses



### Definição

Neste quadrante, o ISG analisa as habilidades dos provedores de serviços de tecnologia que ajudam os bancos a reestruturar, implementar e apoiar tecnologicamente seus negócios baseados em pagamentos no ecossistema global de pagamentos. Os provedores de serviços devem apoiar seus clientes bancários na implantação de plataformas proprietárias de terceiros e oferecer serviços de tecnologia, incluindo aplicações e gerenciamento do ciclo de vida da infraestrutura, por meio de um ecossistema de processadores de pagamento (adquirentes e emissores), redes de pagamento, comerciantes, bancos (adquirentes e emissores) e outros intermediários. Os provedores de serviços também devem permitir cada vez mais a monetização de dados de pagamento, iniciativas de open banking e soluções ISO 20022 para seus clientes bancários. Como os recursos de pagamento doméstico e internacional em tempo real se tornaram imperativos de mercado, os provedores de serviços devem apoiar os bancos em suas jornadas de transformação de pagamento em tempo real.

Os provedores de serviços também devem oferecer aos clientes um sistema de pagamento seguro, rápido e fácil de usar. A solução de pagamento escolhida deve satisfazer as necessidades dos clientes e os requisitos de negócios da empresa. Portanto, ele deve ser protegido contra fraudes, compatível com qualquer plataforma de back-end existente e compatível com uma variedade de métodos de aceitação de pagamento da nova era, como carteiras eletrônicas, QR Codes e pagamentos baseados em IoT. Os provedores de serviços também devem ajudar os clientes a preencher a lacuna entre as necessidades do cliente e a viabilidade técnica.

### Critérios de Elegibilidade

1. Capacidade comprovada de **modernização** e personalização de plataformas de pagamento e de cartões existentes
2. Experiência na **implementação** de iniciativas de monetização de dados de pagamento e open banking no setor bancário
3. Demonstrar capacidade na implementação de infraestrutura de **pagamento em tempo real** e regulamentos ISO 20022
4. Deve oferecer serviços a bancos; provedores focados exclusivamente no processamento de pagamentos comerciais são excluídos
5. Ter experiência na aquisição e emissão de pagamentos e domínios de rede
6. Ter ganhado no mínimo um novo negócio com um novo cliente nos últimos 12 meses
7. Ter evidências de casos de uso e referências no mercado americano ou brasileiro



### Definição

Os provedores de serviços de processos de negócios bancários oferecem recursos de TI e operações de negócios em uma oferta integrada, muitas vezes como processo de negócios como serviço (BPaaS).

O ISG define os provedores de BPaaS bancários neste mercado como provedores de serviços gerenciados que oferecem tecnologia de ponta a ponta, operações de negócios bancários e recursos de suporte, incluindo governança em evolução de requisitos regulatórios, gerenciamento de riscos e dados e segurança cibernética.

Os provedores de BPaaS gerenciam as operações de TI e de negócios dos processos de negócios bancários esculpados nos seus front, back e middle offices. Esses provedores aprimoram os processos digitalizando e incorporando tecnologias modernas, como automação inteligente, analytics avançado, IA e ML.

Como o preço é baseado no consumo, o BPaaS permite que os bancos tenham uma estrutura de custo variável que reduz o número de funcionários e os custos de mão-de-obra e dimensiona conforme necessário, potencialmente levando a um melhor TCO e maior eficiência operacional.

Neste quadrante, o ISG analisa os provedores de BPaaS bancários nas áreas funcionais de integração digital do cliente e gerenciamento do ciclo de vida, originação e manutenção de empréstimos, gerenciamento de cartões, processamento de pagamentos, crimes financeiros e compliance, gerenciamento de riscos e suporte de contact center para os segmentos de bancos de varejo, comerciais e empresariais. Esses provedores podem variar significativamente com base em seu tamanho, escopo de ofertas, capacidade de tecnologia e plataforma de TI, domínios de especialização e experiência.

### Critérios de Elegibilidade

1. Oferecer soluções do setor para BPaaS bancários nos segmentos bancário de varejo, comercial e empresarial
2. **Gerenciar processos de ponta a ponta**, incluindo gerenciamento do ciclo de vida da plataforma de processamento e processamento de transações comerciais
3. Demonstrar experiência em capacitação tecnológica por meio de plataformas de processamento e tecnologias digitais, como **automação inteligente, analytics avançado, nuvem, dados, tecnologias de segurança** e outras
4. Ter ganhado no mínimo um novo negócio com um novo cliente nos últimos 12 meses
5. Demonstrar a capacidade de executar com sucesso vários projetos de BPaaS bancários em diferentes áreas funcionais, com **pelo menos um projeto em andamento no ano atual**
6. Ter evidências de casos de uso e referências no mercado americano ou brasileiro.



## Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, estamos apresentando os **três** quadrantes a seguir em Digital Banking Services em 2023:

Quadrant	Brasil	EUA
Core Banking Technology and Integration Services	✓	✓
Payment Modernization Technology Services	✓	✓
Banking Business Process as a Service	✓	✓





A fase de pesquisa ocorre no período entre maio e junho de 2023, durante o qual ocorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em outubro de 2023.

<b>Etapas</b>	<b>Início</b>	<b>Encerramento</b>
Lançamento da Pesquisa	22 de maio de 2023	
Fase de Pesquisa	22 de maio de 2023	19 de junho de 2023
Prévia	Agosto de 2023	Outubro de 2023
Comunicado de Imprensa & Publicação	Outubro de 2023	

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar a agenda de pesquisa ISG Provider Lens™ 2023.

#### **Access to Online Portal**

Você pode visualizar/baixar o questionário [here](#) usando as credenciais que você já criou ou consultar as instruções fornecidas no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Esperamos sua participação!

#### **Isenção de responsabilidade da produção de pesquisa:**

O ISG coleta dados com o propósito de escrever pesquisas e criar perfis de provedor/fornecedor. Os perfis e dados de suporte são usados por consultores do ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer provedor/fornecedor aplicável para o trabalho de terceirização identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). O ISG pode escolher utilizar esses dados coletados pertencentes a determinados países ou regiões para a educação e os propósitos de seus conselheiros e não para produzir relatórios ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente de provedores/fornecedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações enviadas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para notas informativas que serão escritas pelos analistas líderes.



### ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

O ISG Star of Excellence™ é um reconhecimento independente da prestação de serviços de excelência com base no conceito de “Voice of the Customer”. O Star of Excellence™ é um programa desenvolvido pelo ISG para coletar feedback dos clientes sobre o sucesso dos provedores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento ao cliente e foco no cliente.

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos de IPL. Consequentemente, todos os Analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os provedores de serviços relevantes. Esta informação junta-se ao feedback existente do consultor em primeira mão que o IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria liderada por profissionais.

Os provedores são convidados a [indicar](#) seus clientes para participar. Depois que a indicação é enviada, o ISG envia uma confirmação por e-mail para ambos os lados. É evidente que o ISG anonimiza todos os dados do cliente e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence™ seja reconhecido como o principal reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente e sirva como referência para medir os sentimentos do cliente. Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para seu compromisso indicado, use a seção de indicação de clientes no [website](#) Star of Excellence™.

Criamos um e-mail para o qual você pode encaminhar qualquer dúvida ou fazer comentários. Este e-mail será verificado diariamente. Aguarde até 24 horas para uma resposta.

Aqui está o endereço de e-mail:  
[ISG.star@isg-one.com](mailto:ISG.star@isg-one.com)

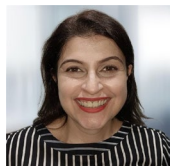


Contatos para este Estudo



Krishnanunni  
Payyappilly

**Gerente de  
Projetos Sênior**



Adriana  
Frantz

**Analista Líder,  
Brasil**



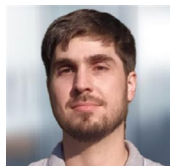
Avinav  
Chowdhury

**Analista Líder,  
EUA**



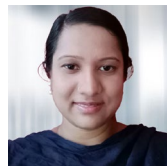
Arjun  
Das

**Analista de  
Pesquisa Sênior**



Gabriel  
Sobanski

**Analista de Pesquisa**



Sarida  
Khatun

**Analista de  
Dados Sênior**



### Programa de Envolvimento de Consultores ISG Provider Lens™

O ISG Provider Lens™ oferece avaliações de mercado que incorporam insights de profissionais, refletindo o foco regional e pesquisas independentes. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes apropriados do mercado alinhados às respectivas linhas de serviço/ tendências tecnológicas, presença do provedor de serviços e contexto empresarial.

Em cada região, o ISG tem líderes de pensamento especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos provedores, bem como os requisitos corporativos e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte da equipe de revisão de qualidade e consistência (QCRT) de cada estudo.

A QCRT garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores do ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas.

Os conselheiros do ISG participam de cada estudo como parte do grupo QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e experiência.

Os consultores da QCRT:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários,
- Aconselham sobre a inclusão do provedor de serviços, participam de chamadas de briefing,
- Apresentam suas perspectivas sobre as classificações do provedor de serviços e revisam os rascunhos dos relatórios.

## Consultores do ISG para este Estudo



Gowtham  
Kumar

**Diretor Adjunto e  
Analista Principal**



Jay  
Woldar

**Diretor**



Yadu  
Singh

**Diretor**



**Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que tenhamos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.**

\* Classificada na iteração anterior

Accenture\*

Atos\*

Bearingpoint\*

Birlasoft\*

Capgemini\*

CGI\*

CI&T

Coforge\*

Cognizant\*

Concentrix

Deloitte\*

DXC Technology\*

EPAM Systems\*

EY\*

EXL Service

FIS\*

Fiserv\*

Fujitsu

Genpact

HCLTech\*

Hexaware\*

IBM\*

Infosys\*

KPMG\*

LTIMindtree\*

Mphasis\*

NTT DATA\*

Persistent Systems\*

PwC\*

SLK Software\*

Sutherland

TCS\*

Tech Mahindra\*

Teleperformance

Wipro\*

WNS



### \*ISG Provider Lens™

O quadrante ISG Provider Lens™ série de pesquisa é o único serviço avaliação do provedor de seu tipo para combinar empírica, baseada em dados pesquisa e análise de mercado com a experiência do mundo real e observações da assessoria global do ISG equipe. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análise de mercado para ajudar a orientar sua seleção de parceiros de fornecimento apropriados, enquanto Os conselheiros do ISG usam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações para a empresa ISG clientes. A pesquisa atualmente abrange provedores que oferecem seus serviços em múltiplas geografias globalmente.

Para mais informações sobre Pesquisa ISG Provider Lens™, visite esta página da [web](#).

### \*ISG Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executive serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. A ISG Research™ oferece orientação que ajuda as empresas a acelerar crescimento e criar mais valor.

O ISG oferece pesquisas especificamente sobre provedores para estado e local governos (incluindo condados, cidades), bem como o ensino superior instituições. Visite: [Setor Público](#).

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas de pesquisa, por favor e-mail [contact@isg-one.com](mailto:contact@isg-one.com), ligue para +1.203.454.3900 ou visite [research.isg-one.com](http://research.isg-one.com).

### \*ISG

O ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG está comprometido em ajudar corporações, organizações do setor público e provedores de serviços e tecnologia a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa é especializada em serviços de transformação digital, incluindo automação, analytics de nuvens e dados; consultoria em sourcing; governança gerenciada e serviços de risco; serviços de operadoras de rede; estratégia tecnológica e projeto de operações; gerenciamento de mudanças; inteligência de mercado e pesquisa e análise de tecnologia.

Fundado em 2006, e sediado em Stamford, Connecticut, o ISG emprega mais de 1.600 profissionais operando em mais de 20 países - uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência de mercado, profunda experiência na indústria e tecnologia, e capacidade de pesquisa e análise de classe mundial com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria.

Para mais informações visite [isg-one.com](http://isg-one.com).





**MAIO DE 2023**

---

**BROCHURE: DIGITAL BANKING SERVICES**