HCLTech | Supercharging Progress™

A indústria de pagamentos:

IA em todo lugar. Confiança em nenhum lugar?

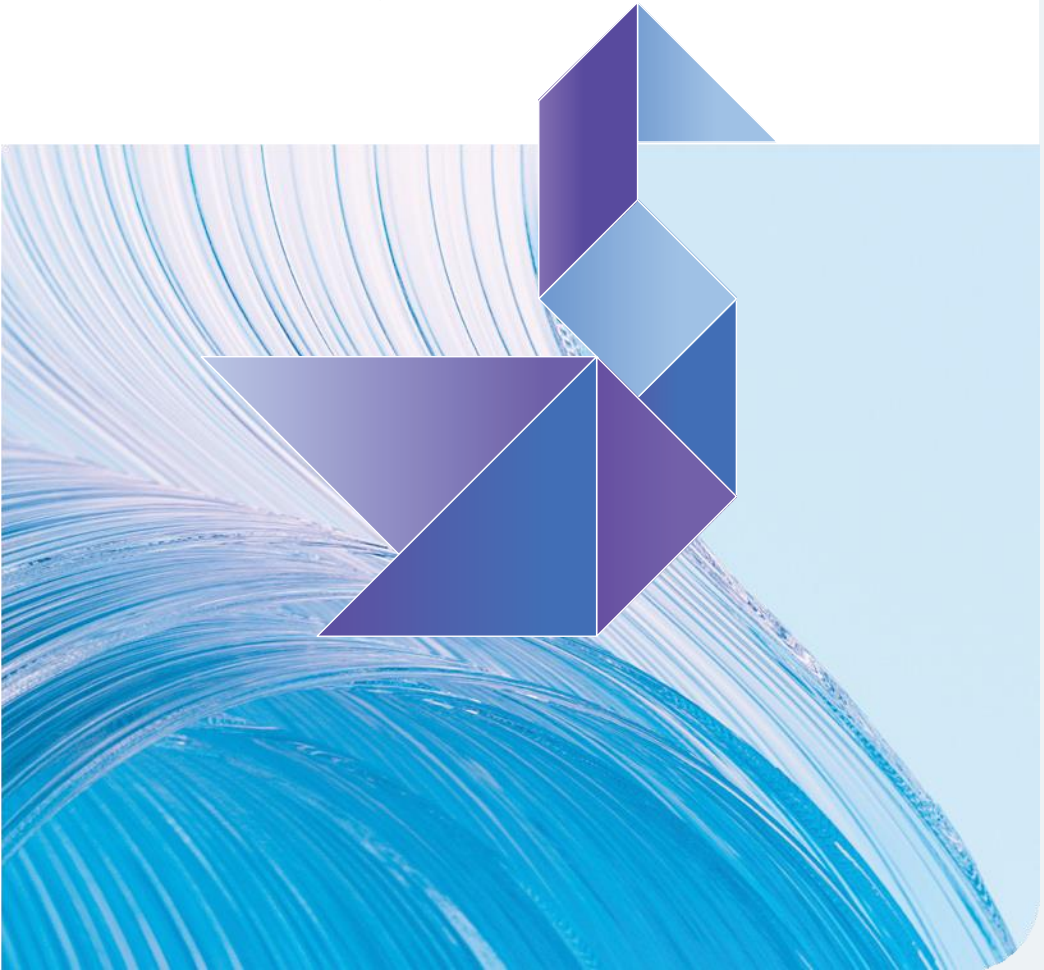
Explore os insights de mais de 600 líderes sobre o futuro dos pagamentos.

Relatório sobre o Futuro dos Pagamentos 2025

Prefácio

Transformar, inovar ou revolucionar

A crescente necessidade de preparar-se para o futuro diante das disrupções de mercado



Srinivasan Seshadri

Chief Growth Officer &

Global Head de Serviços Financeiros

A indústria de pagamentos está passando por uma transformação profunda. Os líderes já superaram a fase de questionar se ou quando deveriam integrar a IA em suas operações. Está claro que eles querem alcançar um ecossistema de pagamentos mais rápido, seguro e confiável, mas muitos ainda se perguntam: como? Como implementar inovação? Como lidar com os riscos? Como desbloquear novas capacidades e crescer?

Diante dos avanços vertiginosos da IA, das demandas em constante evolução dos clientes e da crescente pressão competitiva no mercado, os executivos estão percebendo que estar preparado para o futuro não é apenas uma estratégia, mas uma necessidade para a sobrevivência.

A pesquisa da HCLTech revela as tensões entre a promessa da inovação e o perigo da falta de preparo, e explora como bancos e organizações de pagamentos podem construir resiliência e adaptabilidade enquanto gerenciam riscos de forma eficaz.

Sumário

Introdução		04
Paradoxo 1	**IA em todo lugar. Confiança em nenhum lugar?**	06
Paradoxo 2	**O futuro é autônomo. Mas os líderes estão preparados?**	16
Paradoxo 3	**Inove para vencer, evolua para sobreviver.**	26

Introdução

Ao traçar o caminho para o futuro, as organizações estão indo além de melhorias incrementais, preferindo inovações ousadas em vez de modernizações nas operações existentes, de acordo com uma pesquisa realizada pela HCLTech em colaboração com a Wakefield Research, uma empresa independente líder em pesquisas. O estudo reuniu insights de 600 executivos de empresas que atuam com cartões, pagamentos e processamento de pagamentos nos Estados Unidos, Reino Unido, Irlanda, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Países Baixos, Noruega e Suécia.

Os resultados também revelam que os tomadores de decisão em pagamentos e processamento de pagamentos estão adotando a IA, utilizando-a em algum aspecto de suas operações de pagamento ou experiência do usuário.

Este relatório explora insights desses líderes de pagamentos enquanto compartilham suas perspectivas para a próxima era da transformação dos pagamentos — onde inovação, autonomia e IA assumem o papel principal.

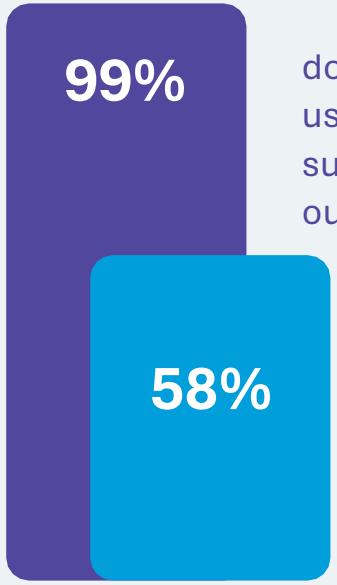
Este artigo de pesquisa mapeia os pontos de convergência que a indústria de pagamentos enfrenta, onde ambição, inovação e risco se encontram. Ele traça um caminho para líderes encarregados de construir uma infraestrutura de pagamentos segura, competitiva e preparada para o futuro.

Não se trata apenas de um relatório.

É inteligência prática e aplicável para ajudar as empresas a trilharem seu caminho pelo futuro dos pagamentos.

Insights que **Impulsionam o futuro**

A recompensa



dos líderes de pagamento usam IA em algum aspecto de suas operações de pagamento ou experiência do usuário

preferem inovações ousadas ao aprimoramento de sistema legados

Aplicações mais comuns:

47%
Otimização e roteamento de pagamentos

47%
Realização de investigações

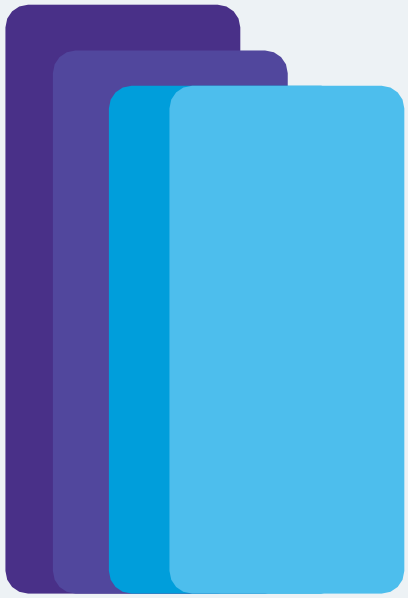
47%
Gerenciamento de expectativas de pagamento

46%
Experiência e personalização do cliente

54% **veem os agentes digitais autônomos como ferramentas para preparar suas operações para o futuro por meio de:**

Tomada de decisão por IA (57%) I Redução da dependência da intervenção humana (56%) I Orquestração de dados em tempo real (55%) I Jornada do cliente automatizada de ponta a ponta (55%)

O risco



99% estão preocupados com as implicações dos agentes digitais de IA

91% estão preocupados com os riscos associados à aplicação de IA nas operações de pagamento

60% acreditam que as ferramentas atuais de detecção de fraudes por IA são ineficazes

87% temem perder clientes sem pagamentos instantâneos

87% temem perder clientes sem recursos em tempo real

Áreas que preocupam:

Privacidade (42%)

Integração (40%)

Confiança e experiência do cliente (40%)

Falta de transparência (36%)

Infraestrutura existente

20%
das empresas modernizaram completamente seus sistemas de dados

81%
não possuem sistemas nativos da nuvem em tempo real totalmente modernizados para suportar a inovação.

17%
das empresas já operam como uma organização autônoma de serviços financeiros

52%
das empresas estão a caminho de operações autônomas (dentro de 18 a 24 meses)

Insight:

Inovações como serviços financeiros autônomos e moedas digitais de bancos centrais já existem, mas **apenas uma minoria está tecnologicamente preparada.**

Paradoxo 1

IA nos pagamentos

Avançando rapidamente enquanto os riscos se aprofundam

Tony Craddock
Director General,
The Payments Association

"O futuro dos pagamentos está se desenrolando mais rápido do que qualquer um antecipava. Embora quase todas as instituições estejam experimentando IA, confiança e transparência continuam sendo os elos que faltam. Esta pesquisa mostra que o verdadeiro progresso virá quando bancos e prestadores de serviços de pagamento não bancários passarem da experimentação para a execução — construindo sistemas inteligentes e autônomos que não apenas processem transações, mas antecipem as necessidades dos clientes e operem de forma integrada em segundo plano. O desafio agora é transformar potencial em impacto prático e escalável."

Para 82% dos executivos, IA é a única maneira viável de equilibrar uma experiência de pagamento fluida para o cliente com a prevenção de fraudes.

Mas muitas operações de pagamento parecem estar presas entre a ambição e a realidade.

Uso

IA já é a espinha dorsal da modernização dos pagamentos. As ferramentas de IA estão otimizando o roteamento de transações, permitindo uma resolução de disputas mais rápida e personalizando a jornada do cliente – muitas vezes em tempo real.

A detecção e prevenção de fraudes estão entre as aplicações mais comuns de IA em operações de pagamento, com 43% dos executivos atualmente implantando IA para esse fim.

Com a maioria das organizações já usando ferramentas de IA em operações de pagamento, a modernização da infraestrutura para suportá-la e a conscientização sobre seus riscos não poderiam ser mais importantes.

Preocupações

60% dos executivos acreditam que as ferramentas de proteção contra fraudes baseadas em IA no setor de pagamentos ainda são mais ***ineficazes*** do que eficazes

Em um setor onde a confiança é a moeda,
a baixa confiança na prevenção de fraudes é um sinal de alerta.

Apesar da dependência praticamente universal de ferramentas de IA, uma parcela quase igual de executivos está preocupada.
A grande maioria (91%) está preocupada com os riscos associados à aplicação de IA nas operações de pagamento da organização.
46% estão extremamente ou muito preocupados com isso.

Mais executivos nos Estados Unidos (50%) demonstram maior preocupação com o uso de IA em comparação aos da Europa (41%), enquanto Reino Unido e Irlanda ficam em posição intermediária, com 45%.

Entre aqueles preocupados com o uso de IA nas operações de pagamento de suas empresas, o risco mais citado foi o de **“alucinações” da IA** — como saídas de transações enganosas — reportado por **42%**. Em seguida, aparecem preocupações com **fraudes sintéticas**, incluindo falsificação de identidade e deepfakes (**40%**), e **vazamento de dados** devido à governança inadequada de IA (**39%**).

Governança

Os executivos de pagamentos têm razão em se preocupar com a transparência e a governança da IA, já que **47% não possuem políticas ou diretrizes de IA** em suas organizações.

Apenas **16% das organizações** atualmente mantêm uma política formal em nível corporativo. Uma parcela maior (37%) segue diretrizes informais ou baseadas em equipes.

Os EUA e a Europa ficam atrás do Reino Unido e da Irlanda em governança de IA.
Apenas 35% dos executivos no Reino Unido e na Irlanda estão em empresas sem políticas ou diretrizes de IA, em comparação com 47% na Europa e 50% nos EUA.

Sem políticas robustas, os riscos de uso indevido ou mau funcionamento são significativos.

A tensão é evidente: os executivos veem a IA tanto como um facilitador para operações altamente eficientes quanto como uma fonte difícil de controlar, repleta de novas vulnerabilidades.
Sem uma base mais sólida de governança, o setor de pagamentos corre o risco de minar a própria segurança que busca oferecer.

SPOTLIGHT

A nova moeda dos pagamentos: Dados

Nos pagamentos, os dados tornaram-se um combustível essencial para inovação, resiliência e crescimento.
As prioridades das organizações revelam abordagens distintas para competir em um mercado de pagamentos em constante evolução.

Para mais de um terço dos líderes (34%), o foco é defensivo, e o principal objetivo para seus dados é **fortalecer a detecção de fraudes e a gestão de riscos em tempo real**.

Outros estão direcionando os dados para a jornada do cliente.
Mais de um quarto (27%) prioriza usar seus dados para **personalizar interações e criar experiências mais fluidas e envolventes**.

Como líderes usam dados

Uma pequena parcela está apostando na capacidade dos dados de ampliar os resultados financeiros, com **20% das organizações dos executivos focadas em usar dados para criar novas fontes de receita por meio da monetização.**

Outros **19% destacam o papel dos dados para garantir conformidade com regulamentos de privacidade e segurança.**

34%

para fortalecer a detecção de fraudes e o gerenciamento de riscos em tempo real

27%

para personalizar interações e melhorar a experiência do cliente

20%

para criar fluxos de receita totalmente novos

Paradoxo 2

O futuro

Steve Morgan
Global Banking Industry Leader, Pega

“Os serviços financeiros autônomos estão deixando de ser uma ambição ousada para se tornar uma exigência empresarial em velocidade sem precedentes. Os líderes de hoje estão construindo sistemas de IA que operam com verdadeira autonomia — detectando padrões de fraude que antes passariam despercebidos, roteando pagamentos por canais ideais instantaneamente e tomando decisões complexas em milissegundos. A chave é equilibrar essa autonomia com a transparência e o controle que constroem uma confiança duradoura do cliente.”

O futuro é autônomo

Mas os líderes de pagamento estão preparados?

A transição para uma organização de serviços financeiros autônomos — marcada pela tomada de decisão orientada por IA e jornadas do cliente totalmente automatizadas — **é considerada estrategicamente vital.**

Embora muitas organizações estejam avançando em direção a esses sistemas, os **executivos permanecem cautelosos quanto à sua integração**, especialmente no que diz respeito à **proteção de dados, sistemas legados e confiança do cliente**.

Transição para serviços financeiros autônomos

Essa fronteira não é mais teórica.
Mais da metade das organizações de pagamentos (52%) espera operar como organizações financeiras autônomas dentro de 24 meses e 17% já estão fazendo isso.

De acordo com executivos do setor de pagamentos, as forças determinantes por trás da construção de serviços financeiros autônomos envolvem tomada de decisão baseada em IA (57%), mínima intervenção humana (56%), orquestração de dados em tempo real (55%) e automação completa da jornada do cliente (55%).

Executivos no Reino Unido e na Irlanda deram maior prioridade à redução da dependência da intervenção humana (66%) em comparação com a Europa (57%) ou os Estados Unidos (53%).

Razões para esta mudança

57% Tomada de decisão de IA

56% Envolvimento humano mínimo

55% Orquestração de dados em tempo real

55% Automação de ponta a ponta da jornada do cliente

Impacto das operações autônomas

Entre os executivos que estão planejando a transição para, ou já operam como uma organização autônoma de serviços financeiros, as áreas que se espera terem o maior impacto das capacidades autônomas nos próximos dois anos serão a capacidade das organizações de lidar com a detecção e resolução de fraudes em tempo real (51%), gerenciar o roteamento inteligente de pagamentos (47%) e automatizar conformidade e relatórios (47%). Uma parcela menor acredita que os maiores impactos virão da gestão preditiva de tesouraria e liquidez (44%) ou de decisões autônomas de crédito (42%).

Possíveis áreas de impacto

51% Detecção e resolução de fraudes em tempo real

47% Roteamento inteligente de pagamentos

47% Automação de conformidade e repasses

44% Gestão de liquidez

42% Decisões de crédito autônomas

Implementação de soluções de pagamento por agente

Embora apenas 18% dos executivos afirmem que suas organizações estão totalmente preparadas para implantar soluções seguras de pagamento por agente em operações voltadas para o cliente, a maioria (63%) relata estar quase preparada — com apenas algumas lacunas restantes.

O pagamento por agente chegou.

Em todo o setor, as soluções de pagamento por agente e outras ferramentas de IA baseadas em agentes estão prontas para serem lançadas nos próximos dois anos.

O Reino Unido e a Irlanda estão à frente de outros grupos geográficos, particularmente da Europa. Enquanto 85% dos executivos no Reino Unido e na Irlanda estão totalmente ou quase preparados para o pagamento por agente, apenas 75% daqueles na Europa estão prontos para fazer o mesmo.

Desafios das soluções de pagamento por agente

Quase todos os executivos (99%) têm preocupações em relação aos agentes de IA. E a preocupação não se limita a um único perfil de risco; ela abrange infraestrutura, custo, confiança do consumidor e transparência.

As vulnerabilidades de privacidade e segurança de dados relacionadas a agentes digitais de IA no ecossistema de pagamentos são a principal preocupação dos executivos (42%). Mas outras não ficam muito atrás. Os executivos também estão igualmente preocupados com riscos de integração com sistemas de pagamento legados (40%) e com o impacto que os agentes de IA podem ter na confiança e experiência do cliente (40%). Alguns também se preocupam com o potencial de decisões tendenciosas ou imprecisas por parte dos agentes (38%) e, claro, com o custo e a complexidade da implementação (38%).

Áreas de preocupação

42% Privacidade e segurança de dados

40% Impacto na confiança e experiência do cliente

38% Custo e complexidade da implementação

40% Integração com sistemas de pagamento legados

38% Decisões tendenciosas ou imprecisas

Viabilidade de serviços pagos por agentes

Muitos executivos estão avançando no desenvolvimento de agentes e na implementação de suas capacidades devido ao valor percebido.

Mais da metade (54%) acredita que os agentes de IA são um investimento estratégico de longo prazo. Esse sentimento é especialmente forte entre executivos de organizações com mais de 2.500 colaboradores, sendo que 71% defendem investimentos de longo prazo — em comparação com 50% nas organizações menores.

Ainda assim, de modo geral, uma parcela significativa dos executivos está adotando uma postura de cautela e observação, com 40% acreditando que os assistentes digitais de IA no setor de pagamentos continuarão evoluindo, de modo que as ferramentas atuais estarão obsoletas em cinco anos.

A Europa está particularmente cética em relação às capacidades de agentes com

12% dos executivos que não veem os assistentes digitais de IA como um investimento de longo prazo significativo ou com forte potencial para sua evolução no espaço de pagamentos.

em comparação com

4% no Reino Unido e Irlanda

2% nos EUA

Benefícios dos serviços de pagamentos de agente

Há muito a ganhar com a integração de ferramentas de pagamento de agentes para que os executivos hesitem.

As principais forças que levam os executivos a considerar ou adotar ferramentas de pagamento por agente incluem maior eficiência operacional (56%), seguidas de perto pela melhoria da confiança e experiência do cliente (53%) e pela habilitação segura de pagamentos omnicanal (50%). Reduzir custos é um motivador menos comum, com apenas 39% dos executivos citando os menores custos da automação em comparação ao manuseio manual como um fator-chave.

De forma esmagadora, as ferramentas de pagamento por agente fazem parte do cenário de pagamentos, mesmo que o que elas fazem, como operam ou os retornos que geram ainda não tenham sido totalmente.

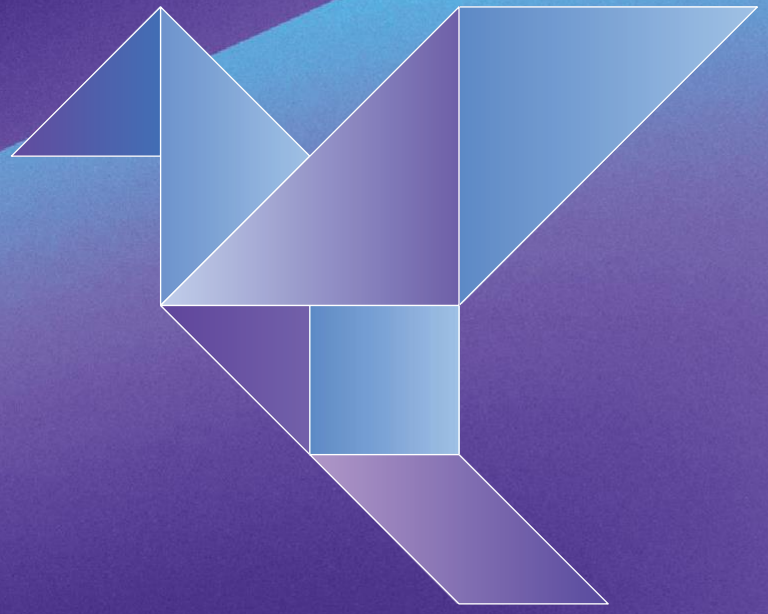
Um sinal do futuro

0% dos executivos relatam que sua organização não está considerando nem adotando soluções de pagamento por agente.

SPOTLIGHT

A curva de cautela da Europa: pragmatismo ou oportunidade perdida?

Nos mercados globais, líderes de pagamentos estão avançando rumo à transformação impulsionada por IA. Mas a Europa está seguindo um caminho diferente — marcado pela cautela, pela evolução gradual e pela adoção mais lenta.

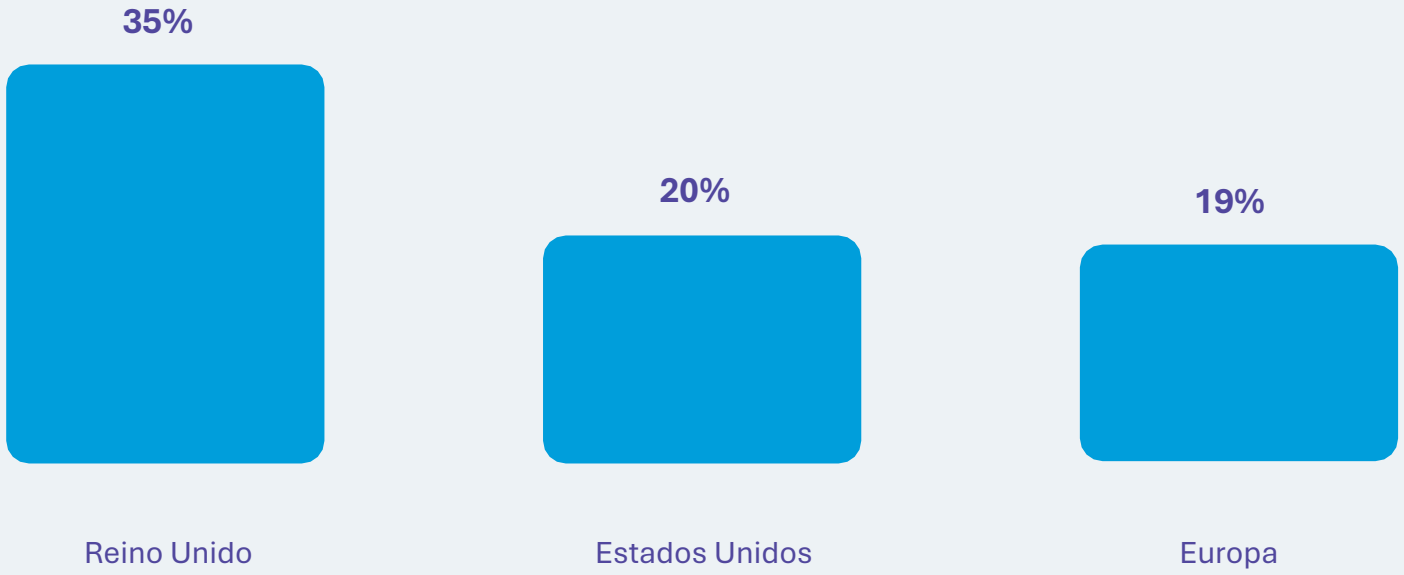


Enquanto os executivos nos EUA (63%) e no Reino Unido e Irlanda (70%) preferem inovação ousada por meio do desenvolvimento de novos produtos, a maioria na Europa (57%) tende a aprimorar produtos existentes. Essa abordagem mais cautelosa se estende a várias medidas de adoção e implementação de IA.

74% dos executivos da Europa acreditam que a IA é a única maneira de equilibrar uma experiência de pagamento sem fricção para o cliente com a proteção contra fraudes, em comparação com os EUA (86%) e o Reino Unido e Irlanda (85%).

Apenas 19% dos executivos da Europa e 20% nos EUA estão totalmente prontos agora para se adaptar às mudanças necessárias para prosperar no futuro dos pagamentos, que está evoluindo e se tornando disruptivo, em comparação com 35% no Reino Unido e Irlanda.

Prontidão para se adaptar às tendências de pagamento disruptivas e em constante evolução .



Paradoxo 3

Inovação e iteração

Inovar para vencer, itere para sobreviver

Monu Kurien Mathew
SVP & Head,
Strategy & Business Solutions,
Financial Services, HCLTech

“A indústria de pagamentos está entrando em uma era transformadora, na qual a inovação ousada precisa superar as mudanças incrementais. À medida que sistemas autônomos, pagamentos instantâneos, CBDCs e plataformas impulsionadas por IA remodelam o cenário, os riscos são reais — mas as oportunidades também. Líderes visionários reconhecem que as expectativas em evolução dos clientes e o impulso regulatório exigem modernização decisiva. Aqueles que abraçarem a disrupção hoje irão arquitetar as experiências de pagamento confiáveis, integradas e inteligentes de amanhã.”

Líderes na indústria de pagamentos reconhecem que a inovação é o caminho a seguir. A maioria (58%) prefere a adoção ousada de novos métodos em vez de melhorias nos sistemas legados (42%).

A participação de executivos em empresas com 2.500 ou mais pessoas (69%) também foi maior para a modernização de pagamentos em comparação com aquelas em empresas com menos de 2.500 (55%).

Olhando para o futuro

69%

das empresas com **mais de 2500 colaboradores**

estão prontas para a modernização de pagamentos

55%

das empresas com **menos de 2500 colaboradores**

estão prontas para a modernização de pagamentos

No entanto, essa preferência pela inovação não é consistente entre as regiões. A Europa é a exceção, com 57% dos executivos preferindo continuar a melhorar um método de pagamento bem estabelecido que os clientes já conhecem e confiam, mesmo que possa estar chegando aos seus limites de flexibilidade ou escalabilidade.

Os movimentos em direção à modernização são mais fortes nos Estados Unidos (63%) e no Reino Unido e Irlanda (70%), onde os executivos favorecem a adoção de um método de pagamento inovador recém-introduzido que esteja alinhado com padrões regulatórios ou do setor emergentes, mesmo que isso traga incertezas e riscos de implementação.

Perspectiva Global

Europa

57%

dos executivos preferem aprimorar um método de pagamento bem estabelecido

Estados Unidos

63%

dos executivos preferem a modernização

Reino Unido e Irlanda

70%

dos executivos preferem a modernização

As apostas são altas para os executivos que navegam pela inovação. Pagamentos instantâneos podem ser arriscados, mas estão se mostrando necessários para a satisfação do cliente. Entre os executivos, 82% reconhecem riscos com sistemas instantâneos e 19% os classificam como de alto risco. Ainda assim, uma forte maioria tem preocupações com a perda de clientes, com 87% temendo que irão perder clientes se não oferecerem pagamentos instantâneos.

Novas inovações podem chegar com quase todos os executivos a bordo, mas poucos prontos para lidar com elas. Por exemplo, **quase todos (99%) os executivos planejam apoiar moedas digitais de bancos centrais eventualmente, e 60% ainda não estão totalmente preparados.**

Pode-se argumentar que todo o cenário das forças disruptivas emergentes é desafiador para os executivos, já que eles estão divididos quanto ao tipo de disrupção que representa maior esforço.

Uma porcentagem ligeiramente maior 51% dos executivos está preocupada com mudanças na infraestrutura em nível de sistema — como sistemas de CBDC, pagamentos instantâneos e sistemas descentralizados ou integrados — **do que os 49% que estão preocupados com inovações voltadas ao cliente e mudanças de comportamento,** como a adoção de carteiras digitais, finanças integradas e detecção de fraudes impulsionada por IA.

Caminhos para a inovação

“Tendências emergentes — incluindo carteiras digitais, pagamentos instantâneos e processos integrados à IA — são fontes desse tipo de transformação inovadora, mas também catalisadores de risco e incerteza.”

“Executivos da indústria de pagamentos veem as carteiras digitais (56%) como uma das três tendências mais disruptivas no cenário de pagamentos com cartão e processamento de pagamentos nos próximos três anos. Em seguida, aparecem os pagamentos instantâneos e os sistemas de liquidação em tempo real (55%) e a IA e o aprendizado de máquina na detecção de fraudes e otimização de transações (51%).

Outras forças disruptivas na indústria que também foram destacadas pelos executivos:

47%
moedas digitais de bancos centrais

46%
inovações em pagamentos e remessas transfronteiras – incluindo a digitalização de moedas

45%
finanças integradas

Desafios e preocupações em torno da inovação

Impressionantes **99% reconhecem as forças disruptivas** que estão surgindo e para as quais ainda não estão preparados

A incerteza regulatória (43%) é a principal tendência disruptiva no cenário que os executivos acreditam que sua organização atualmente não está preparada para enfrentar.

Mas outros estão muito próximos: cibersegurança e fraude (42%), evolução das expectativas dos clientes em relação a pagamentos integrados e sem atrito (41%) e o surgimento de agentes impulsionados por IA e decisões autônomas de pagamento (41%).

Os executivos apontam desafios específicos e detalhados relacionados às mudanças regulatórias e de conformidade. O monitoramento de transações em tempo real e os requisitos de reporte (45%) estão entre as mudanças que causam maior impacto nas operações de pagamento. Em seguida vêm as regulamentações de open banking e os requisitos de compartilhamento de dados (43%) e a regulação da IA, incluindo padrões de uso responsável e transparência (43%).

O caminho a seguir

Os líderes percebem que, para ter sucesso, não basta apenas melhorar o que já existe.

Mais da metade dos executivos (52%) está implementando mudanças e fazendo progressos significativos para acompanhar as modernizações necessárias para prosperar no futuro dos pagamentos, que é cada vez mais dinâmico e disruptivo.

Na verdade, 22% já estão implementando estratégias de transformação, com executivos considerando suas organizações totalmente preparadas e já líderes em capacidades de pagamento “prontas para o futuro”.

Executivos de pagamentos nos EUA (61%) e no Reino Unido e Irlanda (53%) demonstram níveis mais fortes de implementação ativa de mudanças e progresso significativo em comparação com os da Europa (39%). Além disso, o Reino Unido e Irlanda têm mais empresas totalmente preparadas (35%) em relação aos EUA (20%) ou à Europa (19%).

35%

das empresas no Reino Unido e na Irlanda estão totalmente preparadas

Em comparação com

20% dos EUA

19% do restante da Europa

Importância da infraestrutura na inovação

Mas, enquanto muitas organizações de pagamentos possam estar estrategicamente preparadas, outras simplesmente não possuem a infraestrutura necessária, deixando-as expostas à medida que as expectativas aceleram.

Em todo o setor, a base necessária para inovação ainda não está consolidada, justamente em um momento em que as expectativas dos clientes, as exigências regulatórias e as pressões competitivas estão se intensificando.

Existe um atraso na modernização de TI na indústria de pagamentos, com apenas 20% utilizando sistemas nativos em nuvem e dados em tempo real para dar suporte a operações resilientes.

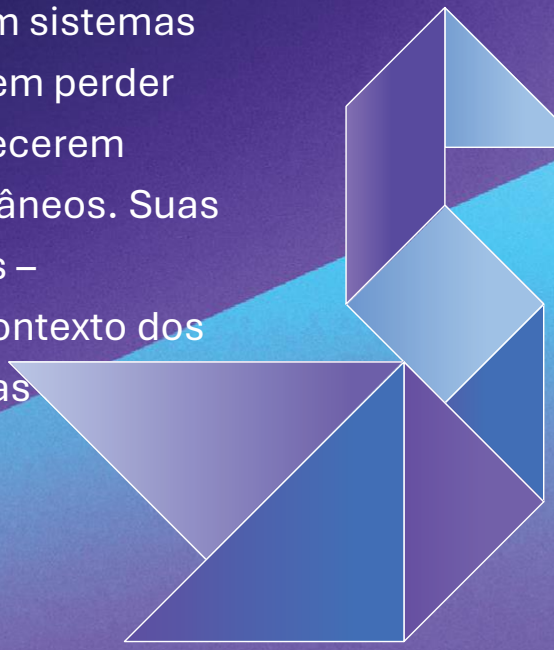
A maioria ainda não chegou lá: 60% está no processo de migração de sistemas legados para plataformas modernas e 19% utiliza sistemas parcialmente modernizados, com interoperabilidade limitada.

E 2% das empresas continuam a depender de infraestrutura legada e local (on-premise).

SPOTLIGH
T

Divisão da inovação: Grandes sonhos, lacunas maiores

Os executivos do setor de pagamentos estão apostando fortemente na inovação: 58% preferem métodos ousados e novos em vez de ajustes em sistemas legados, e 87% temem perder clientes se não oferecerem pagamentos instantâneos. Suas ambições são claras – especialmente no contexto dos agentes de IA e outras transformadoras.



Mas prontidão é outra história. Apenas 20% modernizaram suas infraestruturas de dados para dar suporte à inovação em tempo real e em escala. Cerca de 2 em cada 5 (43%) reconhecem que não estão preparados para as complexidades de conformidade e as incertezas regulatórias que acompanham um futuro autônomo.
Isso está resultando em um aumento da lacuna entre as aspirações dos líderes e suas realidades operacionais. Grandes sonhos estão impulsionando a estratégia. Mas, sem uma infraestrutura e governança mais robustas para sustentá-la, a execução pode ficar aquém.

Conclusão

O futuro é agente

A Inteligência Artificial já está incorporada aos pagamentos, onde impulsiona o roteamento, a detecção de fraudes, a personalização e a primeira onda de agentes financeiros autônomos. Seu potencial para redefinir a forma como o mundo realiza e recebe pagamentos é inimaginável.

Essa promessa vem acompanhada de riscos profundos. Quase todos os executivos de pagamentos (91%) expressam preocupação com as armadilhas da IA, e 99% têm receito quanto à implantação de agentes de IA. De alucinações e fraudes sintéticas ao vazamento de dados e à erosão da confiança do cliente, as vulnerabilidades são reais.

A ambição está avançando mais rápido do que a prontidão. Embora 17% já operem de forma autônoma e mais da metade das organizações (52%) espere operar autonomamente dentro de dois anos, apenas 20% possuem a infraestrutura modernizada necessária para sustentar essa transformação. Sem uma governança sólida, sistemas de dados resilientes e confiança do cliente, o futuro da IA nos pagamentos pode desmoronar sob seu próprio peso.

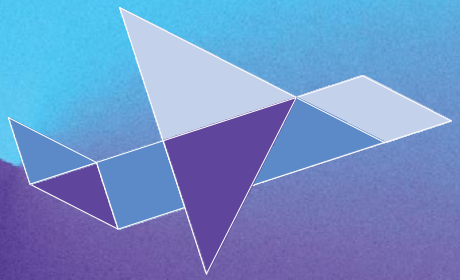
Misturar altos riscos com grandes apostas pode comprometer inovações tão necessárias. Ao alinhar ambição com governança e investir em infraestrutura, as organizações de pagamentos podem assumir a liderança enquanto a era digital evolui para uma era impulsionada por agentes de IA — construindo sistemas que não sejam apenas inteligentes e responsivos, mas também responsáveis, seguros e resilientes.

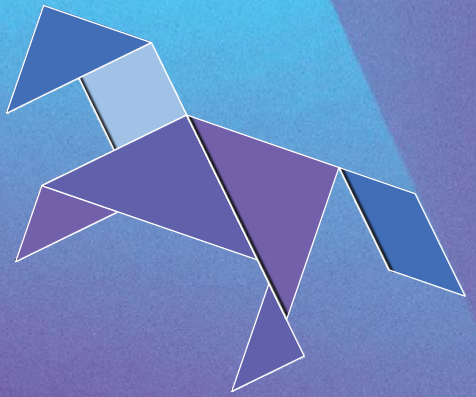
Sobre a Wakefield Research

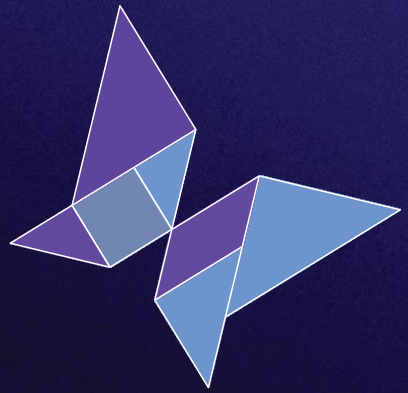
Wakefield Research é uma fornecedora líder e independente de pesquisas de mercado quantitativas, qualitativas e híbridas para liderança de pensamento e insights estratégicos. A Wakefield Research é parceira das principais marcas e agências do mundo, incluindo 50 das empresas da Fortune 100. Conduzimos pesquisas em quase 100 países e nossas pesquisas aparecem regularmente em veículos de mídia de alto nível. Saiba mais em http://www.wakefieldresearch.com.

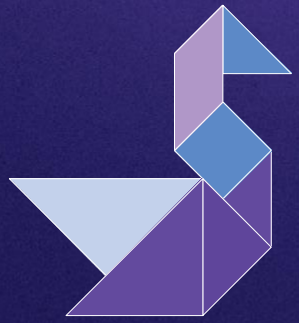
Metodologia

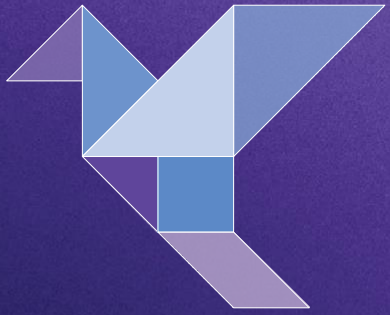
A Pesquisa HCLTech foi conduzida pela Wakefield Research com 600 tomadores de decisão em empresas que lidam com cartões, pagamentos e processamento de pagamentos, ocupando cargos de nível Vice-Presidente ou superior, reportando-se ao C-suite, sendo que 80% dos respondentes são tomadores de decisão seniores, nos EUA, Reino Unido, Irlanda, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Países Baixos, Noruega e Suécia. Os resultados de qualquer amostra estão sujeitos à variação amostral. A margem de erro para este estudo é de +/-4,0% na amostra global; +/-5,7% na amostra dos EUA; +/-6,9% na amostra da Europa; e +/-9,8% na amostra do Reino Unido e Irlanda.











HCLTech | Supercharging Progress™

Visite nossa página: https://www.hcltech.com/pt-br/geo-presence

Siga-nos no LkdIn: https://www.linkedin.com/showcase/hcltech-brasil