



Revelando as barreiras ocultas ao acesso financeiro nas Américas

ÍNDICE SOFI TECH SOLUTIONS DE INCLUSÃO TÉCNICA

Resumo executivo

O primeiro Índice SoFi Tech Solutions de Inclusão Técnica oferece novas perspectivas com base em mais de 600 diretores de tecnologia (CTOs) e diretores de informação (CIOs) (do Brasil, Argentina, Colômbia, México e Estados Unidos) nos setores de bancos/finanças, TI/telecomunicações, varejo e viagens/hotelaria. Esses setores foram escolhidos por estarem na vanguarda dos pagamentos digitais, programas de fidelidade e inclusão financeira.

A SoFi Tech Solutions acredita que o próximo passo rumo à inclusão digital e financeira pode ser alcançado por meio de um processo que a empresa denomina **inclusão técnica: a oferta e disponibilidade de produtos e serviços para todos os setores da sociedade em condições iguais ou equivalentes, independentemente de idade, gênero, localização ou outras capacidades.**

O CUSTO OCULTO DA EXCLUSÃO TÉCNICA

A pesquisa da SoFi Tech Solutions revelou que a falta de inclusão técnica nos Estados Unidos e na América Latina já está gerando perdas reais para as empresas:

48% dos entrevistados em toda a América acreditam ter perdido **10% ou mais** de negócios potenciais devido à falta de tecnologia verdadeiramente inclusiva.

26% afirmam que seus sistemas funcionam “**mal**” ou “**muito mal**” durante **eventos sazonais de alto tráfego**, o que limita sua capacidade de oferecer uma experiência inclusiva a todos os segmentos de clientes.

41% relataram que lançar uma nova funcionalidade inclusiva poderia ser feito “**com dificuldade**” ou é “**inconcebível neste momento**”.

25% **adiaram ou cancelaram 10 ou mais projetos** para alcançar novos segmentos de clientes **nos últimos 12 meses**.

Os entrevistados também reconheceram a conexão entre a entrega técnica e produtos e serviços mais inclusivos: **76%** concordaram que a questão da inclusão é um assunto técnico ou tecnológico.

Uma constatação notável é que, em comparação com seus pares nos Estados Unidos, os líderes latino-americanos demonstraram maior consciência sobre a **inclusão técnica**, enquanto seus colegas americanos mostraram maior disposição para implementá-la. Por exemplo, **78%** dos entrevistados na América Latina concordaram que a capacidade de uma organização de oferecer produtos e serviços a um grupo verdadeiramente diversificado de clientes depende do desempenho da infraestrutura técnica, contra 70% dos entrevistados nos Estados Unidos.

No entanto, quando a SoFi Tech Solutions perguntou qual era a probabilidade de a liderança priorizar a inclusão em futuros esforços de modernização técnica, **75%** dos americanos disseram que era “provável” ou “muito provável”, em comparação com apenas **69%** dos latino-americanos.

DISPOSIÇÃO PARA A MUDANÇA

A boa notícia é que, após reconhecerem esses desafios, muitos líderes dos Estados Unidos e da América Latina estão prontos para superá-los:

69% consideram que atualizar os sistemas para um mercado mais amplo é uma preocupação importante ou uma alta prioridade.

72% estimam que é provável que a liderança priorize a inclusão em futuras iniciativas de modernização.

46% manteria menos da metade de sua infraestrutura tecnológica atual se tivesse que redesenhá-la com foco na inclusão.

¹Todas as conclusões se baseiam em uma pesquisa realizada com 603 CTOs e CIOs da Argentina, Brasil, Colômbia, México e Estados Unidos em agosto de 2025, abrangendo os setores de bancos/finanças, TI/telecomunicações, varejo e viagens/hotelaria. Os resultados se baseiam nas respostas de 603 participantes. A margem de erro é de ±1% com um nível de confiança de 95%.

Definindo a inclusão técnica

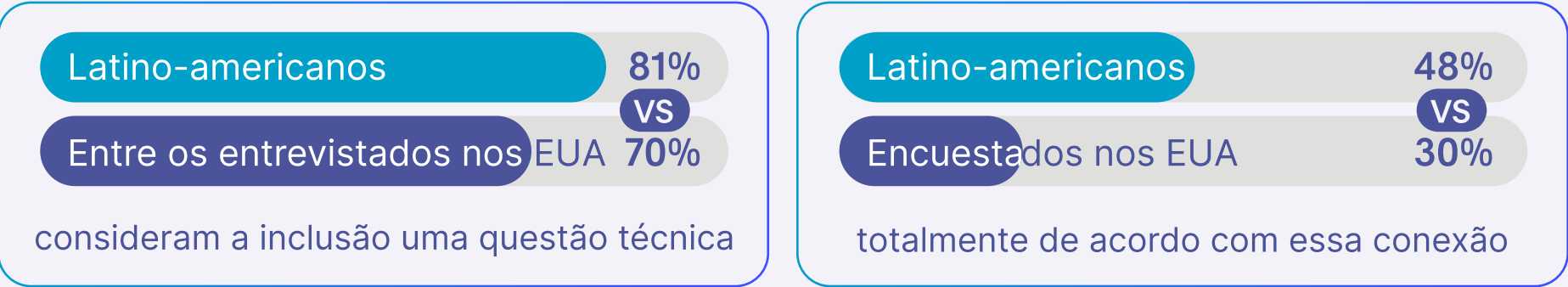
As Américas têm visto um progresso notável em matéria de inclusão financeira, tanto no que diz respeito à titularidade de contas quanto à acessibilidade digital. No entanto, ainda existem lacunas significativas. Apesar do compromisso genuíno de muitas empresas com a inclusão financeira e a inclusão em geral, a SoFi Tech Solutions quis investigar se as barreiras técnicas nas operações comerciais e nos produtos poderiam estar limitando o potencial das empresas de oferecer serviços verdadeiramente inclusivos

A SoFi Tech Solutions define inclusão técnica como **a oferta e disponibilidade de produtos e serviços para todos os segmentos da sociedade em condições iguais ou equivalentes, independentemente de idade, gênero, localização ou outras capacidades**. Seu oposto, a exclusão técnica, refere-se à sub-representação ou ao acesso limitado a produtos e serviços para certos grupos devido a limitações técnicas.

PRINCIPAIS CONCLUSÕES DA SOFI TECH SOLUTIONS NOS EUA E NA AMÉRICA LATINA

76% dos entrevistados concordaram que a inclusão é, fundamentalmente, uma questão técnica ou tecnológica, e 74% concordaram que oferecer produtos a clientes diversos depende do estado e do desempenho da infraestrutura técnica de uma empresa.

O que a SoFi Tech Solutions considerou mais marcante nessas respostas é que os líderes latino-americanos demonstraram, de forma consistente, maior consciência sobre os desafios da inclusão técnica em comparação com seus colegas nos Estados Unidos.



As conclusões por país da SoFi Tech Solutions mostram que a Colômbia apresentou o maior nível de consciência, com **56%** concordando totalmente que a inclusão é uma questão técnica, enquanto os Estados Unidos tiveram a maior proporção (**30%**) que discordou dessa relação.

CAPÍTULO 2

Revelando as barreiras ocultas

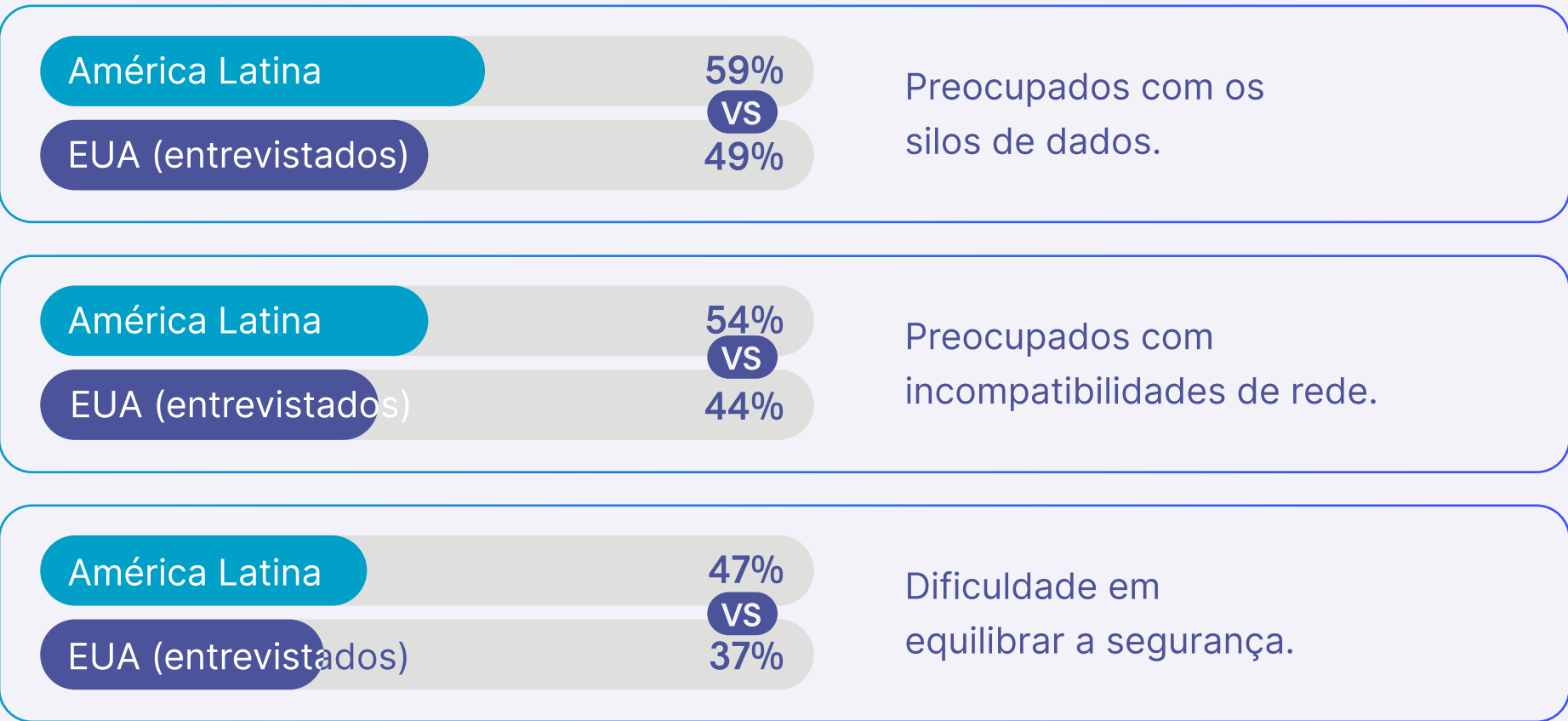


A SoFi Tech Solutions não apenas buscou entender como a exclusão técnica está custando às empresas em termos de negócios e inovação, mas também identificar os pontos críticos específicos.

Ao serem questionados sobre os desafios técnicos que limitam a prestação de serviços inclusivos, os entrevistados identificaram três barreiras principais:

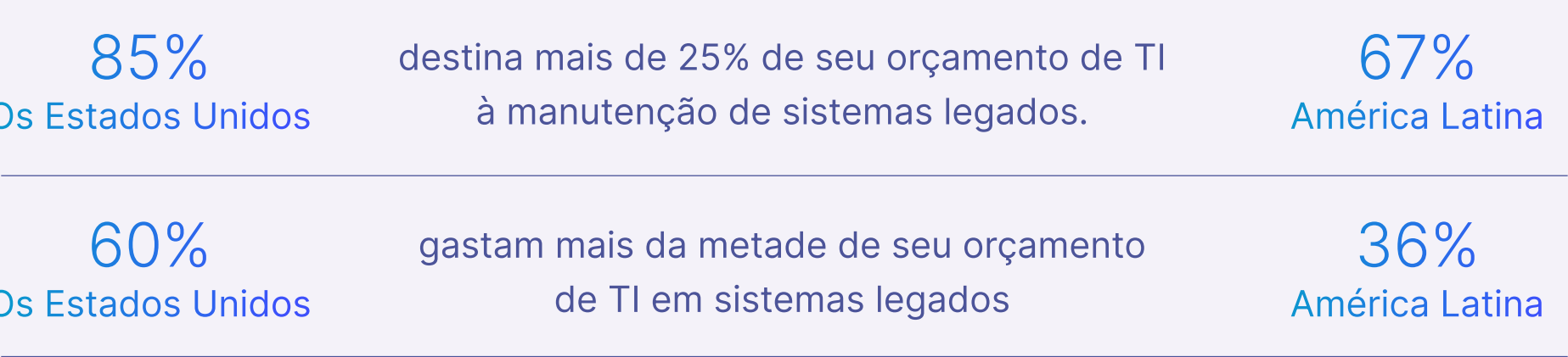
- 54% Silos de dados e falta de interoperabilidade entre sistemas
- 50% Incompatibilidades de rede entre infraestrutura legada e nova
- 43% Dificuldade em equilibrar o acesso multidispositivo com os requisitos de segurança

Como mostrado acima, o que mais preocupa os líderes na América Latina e nos EUA não é apenas o custo dos sistemas legados ou seu impacto na inovação, mas a natureza fragmentada de múltiplos sistemas que tentam oferecer uma experiência fluida de produto e cliente.

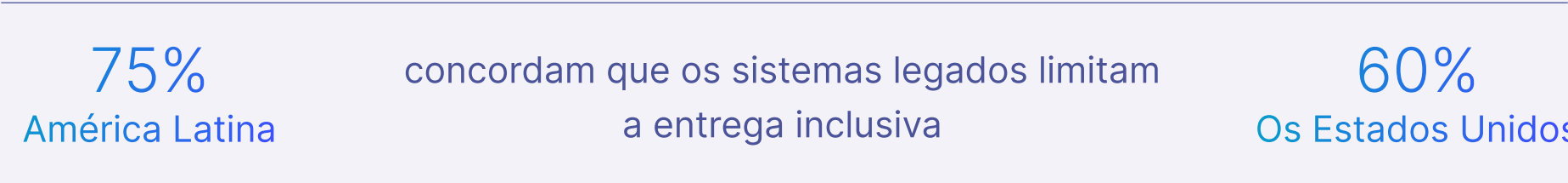


A TECNOLOGIA OBSOLETA É CARA E LIMITANTE

Uma área que se destacou constantemente foi o alto custo e a complexidade dos sistemas legados existentes. Os desafios que esses sistemas representam para setores intensivos em dados e segurança, como o bancário, são bem conhecidos. No entanto, as descobertas da SoFi Tech Solutions também revelaram diferenças notáveis de custos entre os EUA e a América Latina:



E mesmo com custos menores, os líderes latino-americanos sentem mais intensamente o impacto dos sistemas legados:



Os resultados por país da SoFi Tech Solutions mostram novamente que a Colômbia tem a maior consciência desse problema, com **46%** dos entrevistados colombianos totalmente de acordo que os sistemas legados limitam a prestação de serviços inclusivos, contra **25%** nos EUA.

Embora os sistemas legados sejam frequentemente mencionados —tanto nesta pesquisa quanto em estudos de terceiros—, os entrevistados escolheram “Silos de dados e falta de interoperabilidade entre sistemas” como o maior desafio técnico para oferecer serviços inclusivos.

De fato, **87%** dos entrevistados acreditam que os silos de dados prejudicam sua capacidade de oferecer experiências relevantes a diversos segmentos de clientes, e **25%** dos líderes latino-americanos e **20%** dos americanos afirmaram que os silos “prejudicam gravemente” a prestação de serviços inclusivos.

Uma diferença notável nos Estados Unidos é que **20%** dos entrevistados indicaram que não existem silos de dados dentro de sua organização, contra apenas **14%** na América Latina

PREOCUPAÇÕES COM A SEGURANÇA LIMITAM A ACESSIBILIDADE

De acordo com os entrevistados dos EUA e da América Latina, a segurança adequada é outro aspecto fundamental para garantir a inclusão técnica (definida como a oferta e disponibilidade de produtos e serviços para todos os setores da sociedade em condições iguais ou equivalentes, independentemente de idade, gênero, localização ou outras capacidades):

68% concordam que as preocupações com a segurança atrasam os esforços para tornar os serviços mais acessíveis, sendo os líderes latino-americanos os mais preocupados (**74%**) em comparação com seus pares norte-americanos (**60%**).

Como era de se esperar, ao serem questionados sobre seu panorama interno de dados, menos entrevistados latino-americanos (**21%**) concordaram com a afirmação “os dados fluem livremente e são acessíveis em todos os sistemas”, em comparação com os EUA (**25%**)

AMÉRICA LATINA E EUA IDENTIFICAM PONTOS FRACOS CONTRASTANTES

Ao identificar o elo mais fraco na entrega inclusiva:

A AMÉRICA LATINA
PRIORIZA OS PROBLEMAS
DE BACK-END:

59%

mencionam problemas na infraestrutura de back-end

28%

apontam questões de arquitetura de dados

24%

identificam problemas na interface do usuário ou no front-end

OS ESTADOS UNIDOS SE
CONCENTRAM NA
EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO:

59%

mencionam barreiras na interface do usuário ou front-end

27%

identificam problemas na infraestrutura de back-end

25%

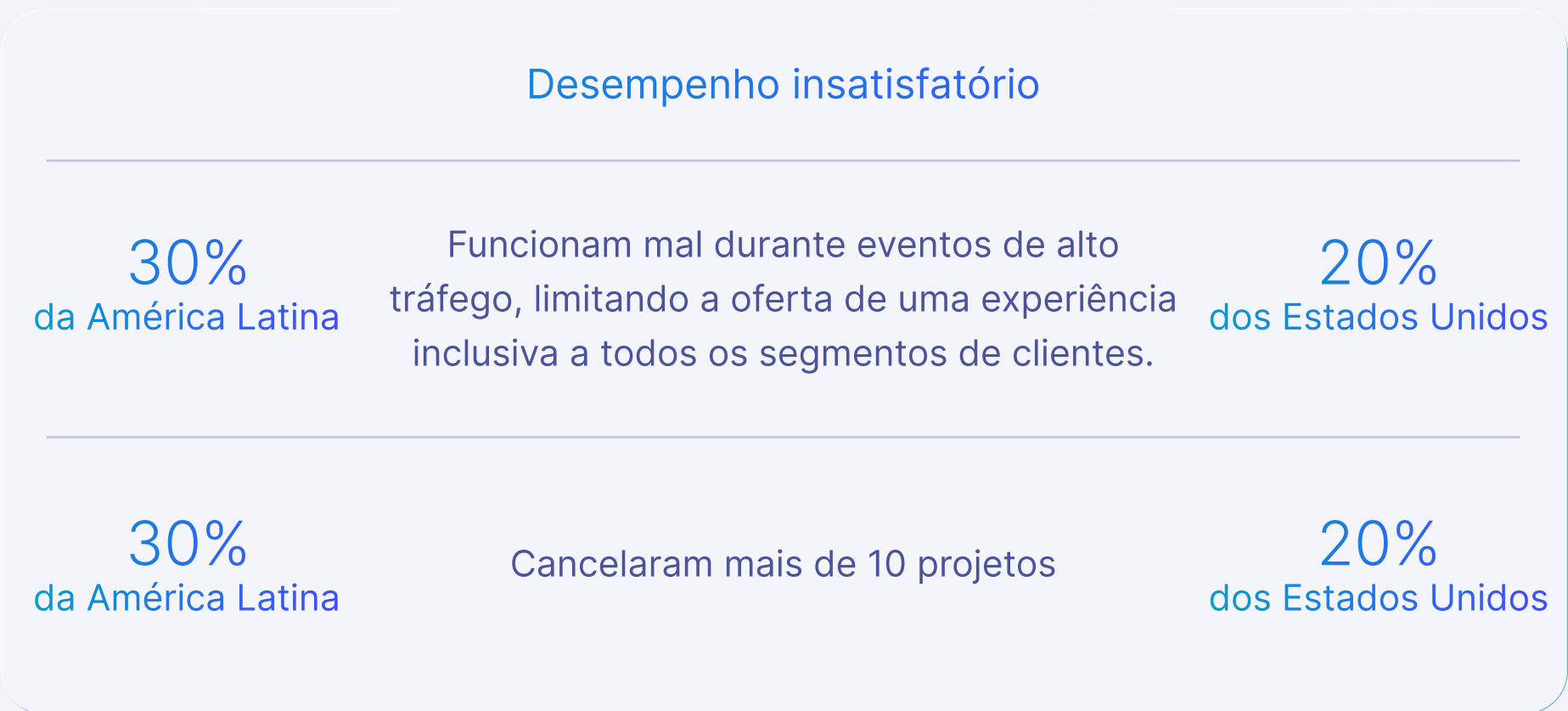
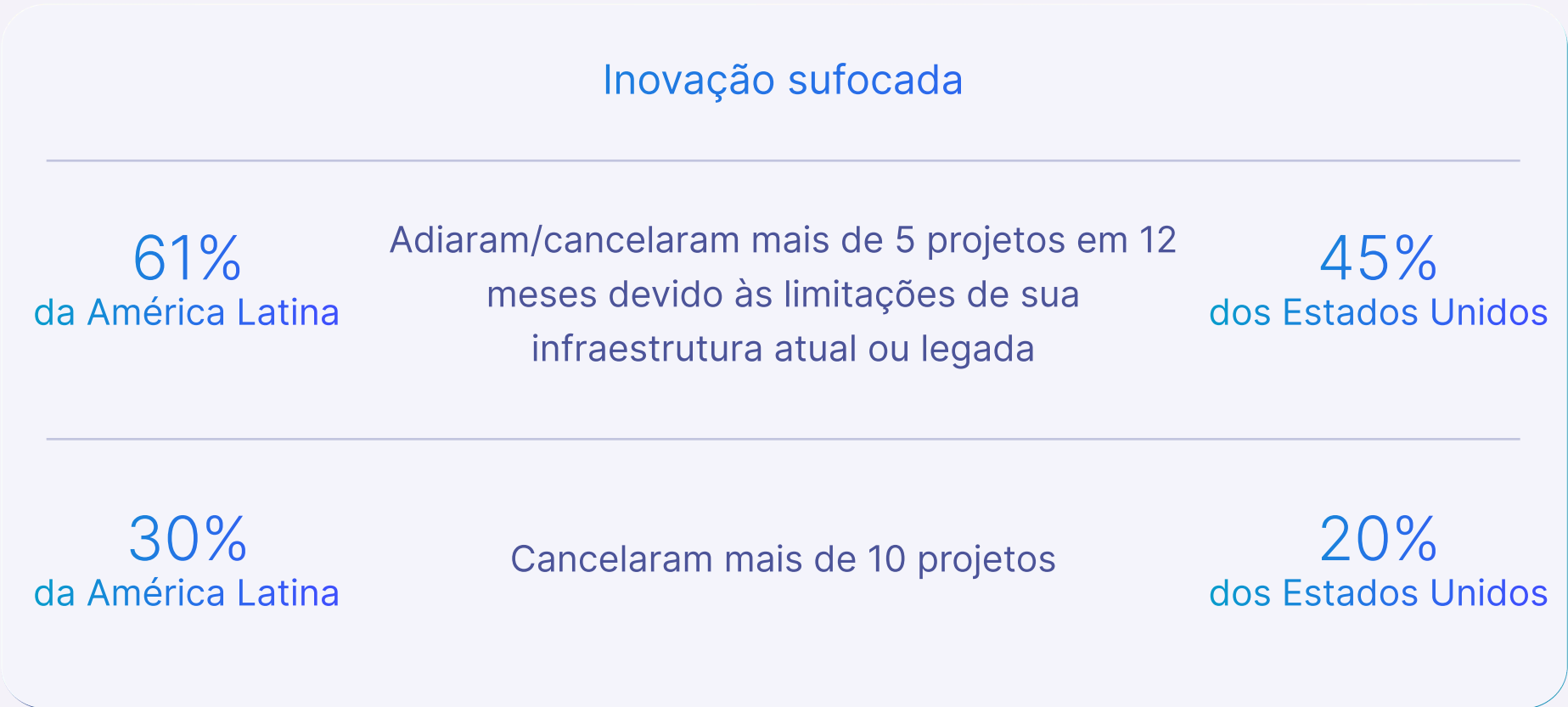
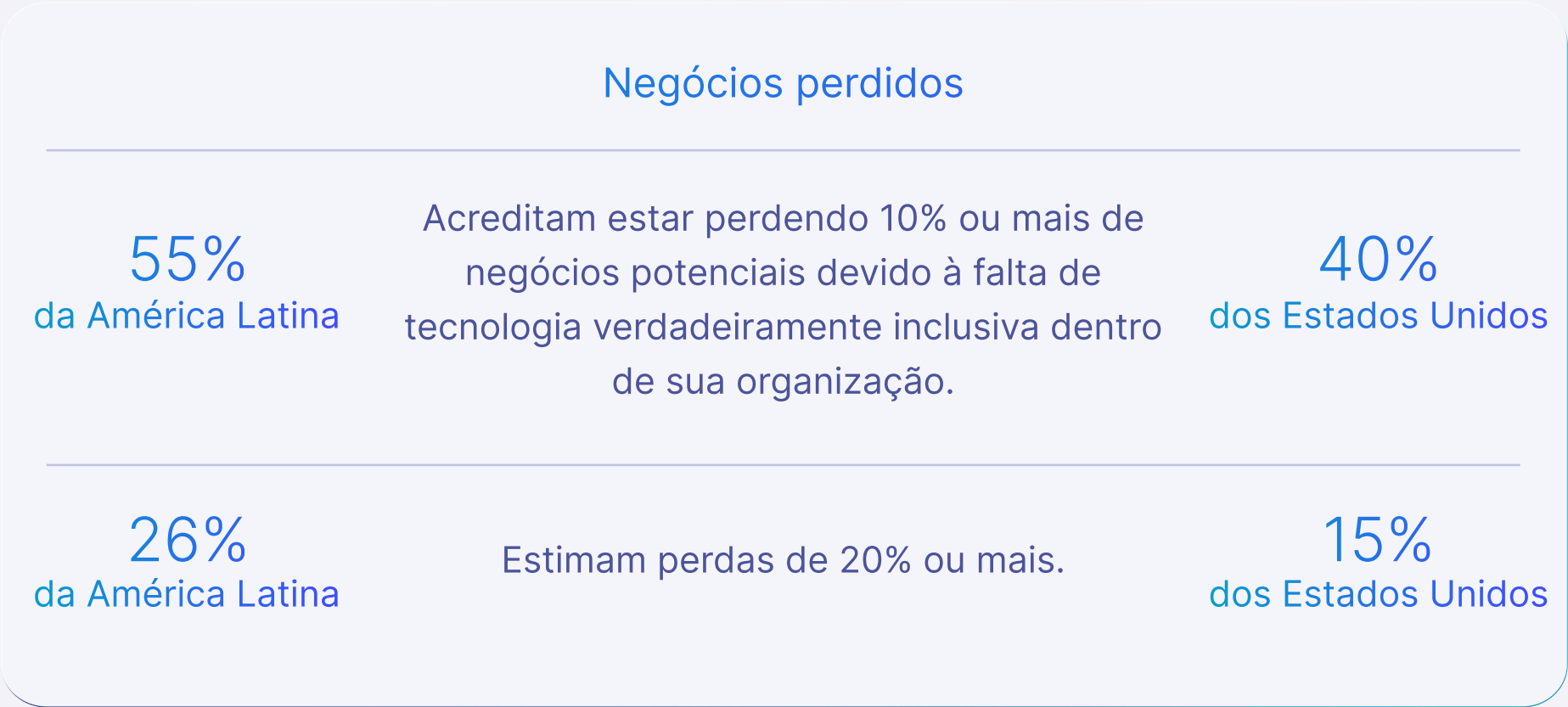
apontam questões relacionadas à arquitetura de dados



Esse contraste interessante certamente merece uma investigação mais aprofundada. Será que o rápido, recente e simultâneo salto da América Latina em direção à inclusão digital e financeira levou as empresas a priorizar uma entrega sólida do back-end em detrimento da experiência do usuário, uma abordagem que continua sendo a prioridade dos mercados norte-americanos mais maduros digitalmente?

O CUSTO REAL DA EXCLUSÃO TÉCNICA

O impacto empresarial dessas barreiras ocultas é substancial, particularmente na América Latina.



CAPÍTULO 3

Avaliando a disposição para a mudança

A NECESSIDADE IMPERATIVA DA MODERNIZAÇÃO

Embora a pesquisa da SoFi Tech Solutions tenha confirmado o que muitos suspeitavam sobre a relação entre desempenho técnico e inclusão, e revelado o alto custo de manter as barreiras existentes, foi a conclusão que realmente se destacou: tanto os líderes da América Latina quanto dos Estados Unidos não estão apenas considerando a modernização, mas a veem como um imperativo crítico.

41% dos entrevistados relatam que lançar novas funcionalidades inclusivas seria difícil ou impensável devido aos desafios de integração de sistemas, com uma preocupação maior na América Latina (**45%**) do que nos Estados Unidos (**35%**). Esse desafio impulsiona o reconhecimento de que é necessária uma mudança profunda. Quando questionados sobre quanto de sua infraestrutura tecnológica atual conservariam se a redesenhassem com foco na inclusão:

46% dos entrevistados

em todo o continente manteriam menos da metade de seus sistemas atuais.

22% dos líderes latino-americanos (contra 15% dos americanos)

acreditam que a maioria de seus sistemas deve ser substituída ou totalmente redesenhada.

35% dos líderes nos Estados Unidos e 34% na América Latina

esperam que a inclusão seja um eixo central de sua estratégia tecnológica.

57% prevê pouca ou nenhuma resistência às iniciativas de modernização centradas na inclusão.



Apesar de reconhecerem inúmeros desafios técnicos, tanto nos Estados Unidos quanto na América Latina, existe um forte compromisso com a implementação da inclusão técnica, entendida como a oferta e disponibilidade de produtos e serviços para todos os setores da sociedade em condições equitativas ou equivalentes, independentemente de idade, gênero, localização ou outras capacidades.

69% consideram que atualizar os sistemas para atender a um conjunto mais diversificado de clientes é uma preocupação importante ou uma prioridade fundamental.

72% acreditam que a liderança priorizará provavelmente a inclusão em futuras iniciativas de modernização.

Os resultados por país mostram que os líderes brasileiros estão ligeiramente à frente dos americanos no que diz respeito à prioridade que dão à inclusão na modernização futura: **36%** no Brasil consideram isso “muito provável”, contra **35%** nos Estados Unidos. Também vale a pena observar que, embora **30%** dos entrevistados nos EUA não esperem resistência às diretrizes de modernização focadas na inclusão, alguns setores ainda não consideram isso uma prioridade. Em particular, **40%** dos líderes do setor financeiro americano acreditam ser improvável que sua liderança priorize esse tema em futuras iniciativas de modernização técnica.

CAPÍTULO 4

Desbloqueando a inclusão técnica

PONTOS FORTES REGIONAIS

A pesquisa do SoFi Tech Solutions revela pontos fortes complementares entre as regiões que, quando combinados, apontam para soluções integrais.

VANTAGENS DA AMÉRICA LATINA:

Maior consciência sobre os desafios da inclusão técnica

Maior disposição para empreender reformas radicais nos sistemas

Forte reconhecimento do impacto empresarial da exclusão técnica

Experiência na rápida expansão da inclusão financeira

VANTAGENS DOS ESTADOS UNIDOS:

Maior comprometimento da liderança com as prioridades de inclusão

Melhor integração dos dados existentes

Menor resistência organizacional à mudança

Maior foco na otimização da experiência do usuário

O CASO DE NEGÓCIOS É CLARO

Eliminar as barreiras que geram exclusão técnica representa uma oportunidade econômica significativa em todos os mercados:

- Quase metade das organizações está perdendo negócios devido a barreiras técnicas
- Atrasos e cancelamentos de projetos limitam a expansão do mercado
- O baixo desempenho em períodos de alta demanda afeta a experiência do cliente

Reconhece-se que os sistemas atuais não atendem adequadamente às diversas necessidades dos clientes

UM QUADRO DE SOLUÇÕES

Com base nessas constatações, alcançar uma inclusão técnica eficaz requer abordar quatro áreas-chave:



Modernização da infraestrutura: superar os sistemas legados que limitam a escalabilidade e a integração.



Integração de dados: Eliminar os silos que impedem uma compreensão completa do cliente.



Equilíbrio de segurança: Implementar medidas de segurança que possibilitem, em vez de restringir, o acesso.



Alinhamento cultural: garantir que a preparação organizacional apoie as mudanças técnicas

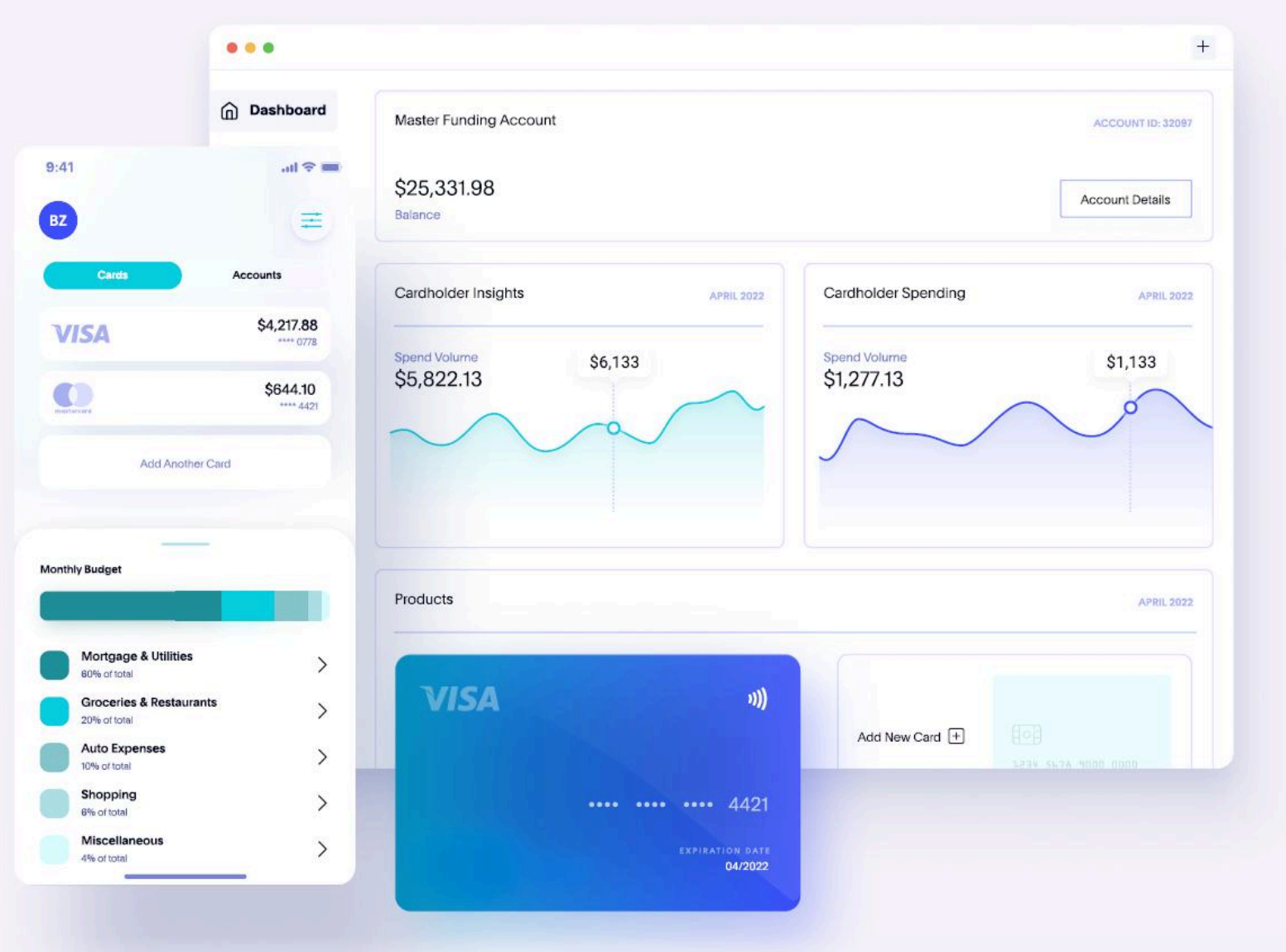


Por que a SoFi Tech Solutions, a plataforma tecnológica da SoFi?

A próxima geração de inclusão financeira surgirá de colaborações inovadoras entre fornecedores de tecnologia de pagamentos e empresas que oferecem experiências financeiras centradas no cliente em toda a América do Norte e América Latina.

Por meio de soluções nativas na nuvem, amigáveis para desenvolvedores e preparadas para conformidade regulatória, o SoFi Tech Solutions, a plataforma tecnológica da SoFi, permite que as empresas acelerem o tempo de criação de valor por meio de programas personalizados projetados para superar as expectativas. As APIs RESTful do SoFi Tech Solutions se integram sem atritos para construir soluções financeiras inovadoras, ao mesmo tempo em que oferecem acesso a integradores-chave do ecossistema e redes de parceiros de confiança.

Para as organizações cujos sistemas legados limitam a inovação e aumentam os custos, a modernização do núcleo tecnológico tornou-se um imperativo estratégico. Ao adotar tecnologias modernas baseadas na nuvem, as empresas podem melhorar a experiência do cliente, aumentar a eficiência operacional e abrir novas fontes de receita.



A plataforma altamente configurável da SoFi Tech Solutions permite que tanto empresas novas quanto já consolidadas criem serviços financeiros de última geração, combinando os componentes da plataforma por meio de APIs abertas e modernas para responder a casos de uso específicos.

Assim como a inclusão financeira começou com a identificação e a eliminação das barreiras históricas ao acesso, a inclusão técnica deve começar identificando e desmantelando as barreiras invisíveis que impedem a oferta de produtos e serviços verdadeiramente inclusivos. É assim que a SoFi Tech Solutions imagina que as Américas alcancem a inclusão técnica: por meio da colaboração e de soluções focadas, que resultem em experiências excepcionais para todos os clientes.

Apêndice | Destaques por País e Setor

A Colômbia se destaca como o mercado com maior consciência sobre a inclusão, demonstrando alta sensibilidade às barreiras técnicas:

- Possui a maior proporção de entrevistados (**56%**) que concordam totalmente que a inclusão é uma questão técnica
- Os líderes colombianos demonstram a maior preocupação com silos de dados (**64%**) e vulnerabilidades de segurança (**46%** totalmente de acordo que eles retardam os esforços).
- Eles também apresentam a maior proporção de líderes que adiaram ou cancelaram 10 ou mais projetos devido a limitações de infraestrutura, um número quase o dobro do dos EUA.
- Os líderes dos setores de varejo, hotelaria e serviços de alimentação relatam a maior proporção de sistemas que funcionam “muito mal” durante eventos de alto tráfego.
- Os líderes colombianos apresentam a maior proporção que espera “resistência total” aos esforços de modernização (**25%**).

O México apresenta padrões específicos por setor e um foco no desempenho do back-end:

- Os líderes do setor de viagens e hospitalidade são os mais preocupados com possíveis perdas de negócios.
- O setor de TI/Telecomunicações relata a maior proporção de negócios potenciais perdidos (**41%** perdem mais de **20%**).
- O México tem a maior proporção de líderes (**67%**) que identificam a infraestrutura de back-end como o elo mais fraco na prestação de serviços inclusivos.
- Os líderes mexicanos também apresentam a maior proporção de profissionais capazes de lançar uma nova funcionalidade inclusiva “com muita facilidade” (**26%**).

Os Estados Unidos demonstram preparação para a implementação e um foco na experiência do usuário:

- Os EUA têm a maior proporção de líderes que esperam que a liderança priorize a inclusão em futuros esforços de modernização (**75%**).

- Os líderes são mais propensos a não ter silos de dados (**20%**) e relatam taxas mais baixas de cancelamento de projetos do que seus colegas latino-americanos.
- Os EUA apresentam a maior proporção de líderes que identificam a interface do usuário (front-end) como o elo mais fraco (**59%**).
- Os líderes do setor financeiro relatam que a complexidade regulatória e a conformidade representam um desafio significativo..

O Brasil se destaca por sua disposição para se modernizar, apesar de enfrentar desafios importantes:

- Os líderes do setor de TI/Telecomunicações são os mais propensos a afirmar que lançar uma nova funcionalidade inclusiva é “impensável” atualmente (**30%**).
- Os líderes dos setores financeiro e de viagens/hospedagem relatam que seus sistemas funcionam “muito mal” durante eventos de alto tráfego.
- Os líderes brasileiros têm três vezes mais chances do que os argentinos de identificar a “falta de dados de usuários para rastrear e medir a inclusão” como um desafio técnico.
- Apesar desses desafios, uma alta proporção de líderes brasileiros (**36%**) acredita que sua liderança priorizará a inclusão, um número ligeiramente superior ao dos EUA.

A Argentina mostra tendências positivas, embora também enfrente sistemas legados onerosos:

- Os líderes argentinos têm a maior proporção na América Latina (**20%**) que relatam não ter silos de dados dentro de sua organização.
- Os líderes do setor financeiro relatam um ônus orçamentário significativo devido aos sistemas legados, com **20%** deles destinando **75%** ou mais de seu orçamento de TI à manutenção.
- Os líderes argentinos são os menos propensos a identificar a “falta de dados de usuários para rastrear e medir a inclusão” como uma fraqueza fundamental.

© 2026 SoFi Technology Solutions, LLC. Todos os direitos reservados.

A SoFi Technology Solutions, LLC é uma empresa de tecnologia, não um banco. A SoFi Technology Solutions mantém parcerias com bancos emissores e outras instituições financeiras para viabilizar serviços bancários e serviços financeiros relacionados nas jurisdições aplicáveis.