



Ética e Integridade



100 Colunas e Uma Jornada Transformadora



Quando comecei a escrever sobre Compliance, minha intenção era compartilhar conhecimento e experiências que pudessem ajudar você, profissional dedicado a construir um ambiente corporativo mais ético e transparente. Hoje, ao completar 100 Colunas publicadas, percebo que esta jornada se transformou em algo muito maior.

Agradeço especialmente a você, leitor, que acompanhou cada reflexão sobre os desafios e transformações em nossa área. Sua dedicação em implementar e aprimorar programas de integridade tem sido inspiradora. Aos profissionais de Compliance, meu reconhecimento pelo trabalho incansável em promover a ética nos negócios.

Ao longo destes artigos, abordamos temas fundamentais como o impacto da Operação Lava-Jato, que revolucionou a maneira como as empresas brasileiras encaram a conformidade. Discutimos os desdobramentos do caso Americanas, um exemplo contundente sobre a importância da governança corporativa e o perigo do “governance washing”.

A tecnologia ganhou destaque em nossas discussões, desde a implementação da LGPD em grupos corporativos de WhatsApp até o papel transformador do Chat-GPT nos canais de denúncia. Você acompanhou análises sobre os dilemas éticos das apostas digitais e os desafios da integridade nas novas tecnologias.

Demos atenção especial à evolução do papel do Compliance Officer, mapeando suas principais atribuições e desafios. Compartilhamos experiências sobre a implementação de programas de integridade e a importância do “tom que vem do topo” na construção de uma cultura ética.

A diversidade e inclusão também estiveram presentes em nossas discus-

sões, com análises sobre políticas de equidade de gênero e o Programa Emprega + Mulheres. Afinal, como destacamos em um dos artigos, sem igualdade não há integridade.

O combate à corrupção na saúde, tema que ganhou ainda mais relevância nos últimos anos, foi abordado sob diferentes perspectivas, evidenciando como práticas antiéticas podem ter consequências devastadoras para a sociedade.

Ao revisitar estes temas, fica claro que o Compliance transcende o cumprimento de normas. É um compromisso com a construção de um ambiente empresarial mais íntegro e sustentável.

Você, que esteve presente nesta jornada, sabe que ainda há muito trabalho pela frente. Os desafios se renovam, as tecnologias evoluem, mas nosso compromisso com a ética e a transparência permanece inabalável.

Seguiremos juntos nesta missão de fortalecer a cultura de integridade nas organizações brasileiras. Porque cada Coluna escrita, cada reflexão compartilhada, cada prática implementada nos aproxima do objetivo de construir um mercado mais ético e transparente.

Esta não é apenas a Coluna número 100. É uma celebração de nossa comunidade de profissionais comprometidos com a transformação do ambiente corporativo brasileiro. E você é parte fundamental desta história.

Vamos em frente, porque nossa jornada está apenas começando.

Saiba quem é a nossa Colunista:

Denise Debiasi é CEO da Bi2 Partners, reconhecida pela expertise e reputação de seus profissionais nas áreas de investigações globais e inteligência estratégica, governança e finanças corporativas, conformidade com leis nacionais e internacionais de combate à corrupção, antissuborno e anti-lavagem de dinheiro, arbitragem e suporte a litígios, entre outros serviços de primeira importância em mercados emergentes.

Um em cada quatro brasileiros já sofreu fraude bancária em 2024, segundo dados da idwall

Com 94% da população bancarizada, segurança digital se torna urgente enquanto Pix e bancos digitais dominam o mercado

O setor bancário brasileiro vive um momento de transformação acelerada, impulsionado pela digitalização e pela crescente demanda por serviços financeiros ágeis e seguros. Segundo o Estudo de Experiência Digital 2025 da idwall, líder em tecnologia de gestão de identidade, o país atingiu uma taxa de bancarização de 94% em 2024, com 1,27 bilhões de contas ativas e uma média de 6,4 contas por pessoa. Esse cenário coloca o Brasil como um dos líderes globais em inclusão financeira, superando países como Estados Unidos e Índia em contas per capita. No entanto, a expansão traz consigo desafios significativos, como o aumento de fraudes e a necessidade de equilibrar segurança com uma experiência digital satisfatória para o cliente.

O Pix se consolidou como o principal meio de pagamento do país, somando 29 bilhões de operações no primeiro semestre de 2024, de acordo com a FEBRABAN — um crescimento de 61% em relação ao mesmo período de 2023. O sucesso do sistema também teve impacto direto no PIB brasileiro: segundo a ACI Worldwide, o Pix gerou um incremento de US\$ 24,6 bilhões em 2023. Outro avanço importante no setor financeiro é o Open Finance, que completa quatro anos em 2025 e já acumula mais de 60 milhões de consentimentos. O dado reflete a crescente demanda dos consumidores por serviços financeiros personalizados e integrados.

Apesar desses avanços, o cenário de fraudes é preo-



A preferência por bancos digitais continua crescendo, com três em cada cinco novas contas abertas em instituições desse tipo. O Nubank lidera o mercado, presente em 52,29% das carteiras dos respondentes, seguido por PicPay e Itaú.

cupante. De acordo com a ACI Worldwide, R\$ 10,1 bilhões foram perdidos nos últimos dois anos, com o Pix sendo um dos principais alvos. Em 2024, 24,75% dos entrevistados afirmaram ter sido vítimas de golpes — um aumento de 13,05 pontos percentuais em comparação com 2023.

A preferência por bancos digitais continua crescendo, com três em cada cinco novas contas abertas em instituições desse tipo. O Nubank lidera o mercado, presente em 52,29% das carteiras dos respondentes, seguido por PicPay e Itaú. No entanto, os bancos tradicionais ainda dominam como contas principais, especialmente entre quem recebe salário (81,91% dos casos). A segurança é o fator mais relevante na escolha de uma instituição financeira, citada por 67,69% dos entrevistados, seguida por praticidade (49,75%) e variedade de produtos (48,26%). Por outro lado, atendimento

ruim (33,85%) e problemas de segurança (33,51%) são os principais motivos para troca de banco.

A experiência do cliente no ambiente digital também foi analisada em profundidade. A abertura de contas, por exemplo, é um processo crítico: 51,43% dos usuários preferem um cadastro rápido, enquanto 42,76% reclamam da lentidão e de falhas em validações biométricas. Além disso, a percepção de segurança varia conforme o método de autenticação: senhas e biometria facial são consideradas as mais seguras, mas também as que demandam maior esforço. Apesar disso, 93,62% dos clientes avaliam suas instituições como seguras ou muito seguras, embora 23,62% tenham enfrentado bloqueios de conta ou cartão em 2024.

No que diz respeito à satisfação, os bancos digitais se destacam, com 94,66% de avaliações positivas, contra

91,84% dos tradicionais. A oferta de produtos é um diferencial: Pix e seguros são os serviços mais valorizados, presentes em 100% das instituições analisadas. Contudo, a contratação de empréstimos ainda é vista como o processo menos satisfatório e seguro, refletindo a necessidade de melhorias nessa área. A acessibilidade também é um ponto de atenção: enquanto 81,80% dos clientes de bancos tradicionais consideram suas instituições adaptadas para pessoas com deficiência, esse índice cai para 71,77% nos digitais.

O estudo ainda revela que os brasileiros estão cada vez mais conectados: 76,08% acessam seu banco principal pelo menos uma vez por semana, sendo o celular o dispositivo preferido para transações (90,5% dos casos). No entanto, a preferência por atendimento humano cresceu 12,83 pontos percentuais em 2024, sinalizando que, mesmo em um mundo digital, a interação pessoal ainda é valorizada.

Em resumo, o Brasil vive um momento de maturidade no setor financeiro, com digitalização e inclusão em alta, mas os desafios persistem. A segurança precisa ser reforçada, os processos devem ser mais ágeis e a experiência do cliente requer atenção constante. Como destacado pela idwall, a integração de soluções tecnológicas e a gestão eficiente de identidade são fundamentais para construir confiança e garantir que o país continue na vanguarda da transformação digital bancária.

Minoria buscou negociar um aumento salarial, revela pesquisa

Levantamento revela que apenas 35% tentaram um acordo e, desse total, apenas 11% conseguiram aumento. Uma pequena parcela de profissionais brasileiros buscou negociar um aumento salarial no último ano. É o que aponta o estudo global Talent Trends, da Michael Page, uma das maiores consultorias especializadas em recrutamento de executivos. De acordo com a pesquisa, 65% não tentaram negociar um aumento salarial enquanto apenas 35% dos colaboradores do Brasil buscaram um acordo para incrementar seus rendimentos. Desse total, 24% não obtiveram sucesso e apenas 11% conseguiram aumento. A taxa de sucesso é inferior às médias da América Latina (12%) e global (21%).

“O cenário de incertezas econômicas globais tem provocado desequilíbrios em toda a cadeia produtiva. Em momentos sensíveis como o que vivemos agora, é natural que as empresas adotem uma postura mais cautelosa, buscando equilíbrio em suas operações, e isso inclui a política de remuneração. Quando há mais dúvidas do que certezas, a tendência é que as negociações salariais se tornem mais conservadoras, muitas vezes sem

atender às expectativas dos profissionais. E no Brasil isso ficou mais claro ainda a partir da nossa pesquisa, mostrando que os aumentos salariais não avançaram na maior parte dos casos.” analisa Ricardo Basaglia, CEO da Michael Page no Brasil.

Os dados fazem parte da pesquisa global Talent Trends 2025, um dos estudos mais abrangentes sobre profissionais e o mercado de trabalho, realizado em novembro e dezembro de 2024, em 36 países. Ele conta com a participação de aproximadamente 50 mil profissionais em todo o mundo, que atuam em empresas de diferentes segmentos e portes. O objetivo desse levantamento é alinhar as diferentes expectativas de profissionais (salários competitivos, flexibilidade e aspectos da cultura organizacional) e empresas (que sofrem pressões externas de um mercado de trabalho dinâmico).

Busca por novos caminhos: prudência e estratégia

O relatório também investigou o comportamento profissional em relação à mobilidade: 47% dos profissionais brasileiros afirmaram estar

buscando ativamente uma nova oportunidade de trabalho, dado inferior à média da América Latina (52%) e do mundo (53%).

Satisfação e perspectivas profissionais

Quando questionados sobre sua satisfação com a remuneração atual, 55% dos entrevistados brasileiros declararam estar “bastante” ou “muito infelizes” com seus salários enquanto apenas 43% afirmaram estar satisfeitos – bastante ou muito felizes. Os 2% restantes não souberam ou não responderam.

“Há um novo padrão de cautela no ar. Muitos profissionais têm repensado seus próximos passos, priorizando segurança e estabilidade. Ao mesmo tempo, cresce a importância de um diálogo constante sobre reconhecimento e expectativas. Quando essa conexão falha, a motivação diminui e o risco de perder talentos aumenta. Remuneração não é apenas uma questão financeira, mas um pilar estratégico na relação entre pessoas e empresas. Manter essa ponte ativa é o que garante engajamento real e resultados sustentáveis”, relata o executivo.