

**Deloitte.**



**Pesquisa FEBRABAN de  
Tecnologia Bancária 2018**

Ano base 2017

# Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária

## Amostra e metodologia

- Nesta edição, houve aumento da participação de 17 para 24 bancos.
- A amostra da pesquisa representa 91% dos ativos da indústria bancária no País
- Realização feita via envio de formulário online junto às instituições financeiras, entrevistas com especialistas, consolidação de dados públicos e de pesquisas da Deloitte

## Grandes temas do estudo

- **Investimentos e despesas em tecnologia** – Bancos aumentam os investimentos com foco em inovação para o cliente
- **Clientes** – Atendimento às novas preferências do usuário
- **Transações por canais** – Confiança pelos canais digitais segue em expansão; operações com movimentação financeira avançam 70% no mobile
- **Novas tecnologias** – Investimentos em novas tecnologias para melhoria e facilidade do cliente



# Investimentos e despesas em tecnologia

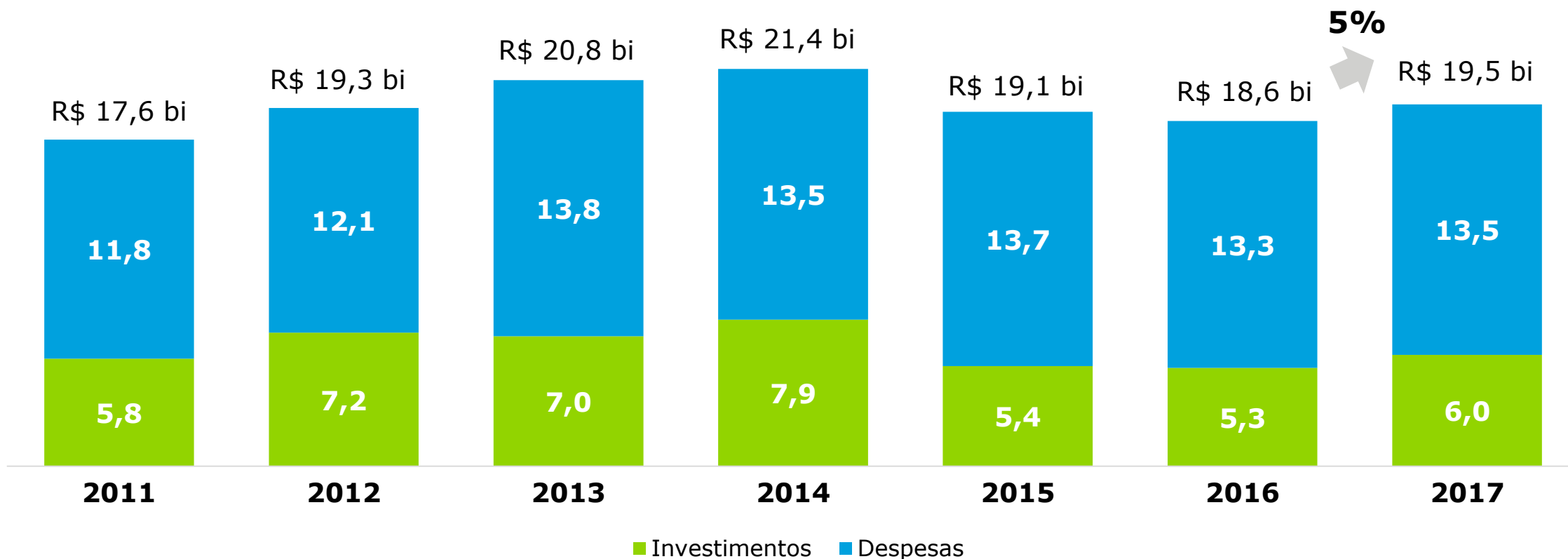
# Investimentos e despesas em tecnologia

Aumentou em 5% o volume de recursos destinados à tecnologia.

Só os investimentos cresceram 13%; somando-se às despesas, a alta foi de 5%

## Total de gastos em tecnologia

em bilhões de Reais (R\$)

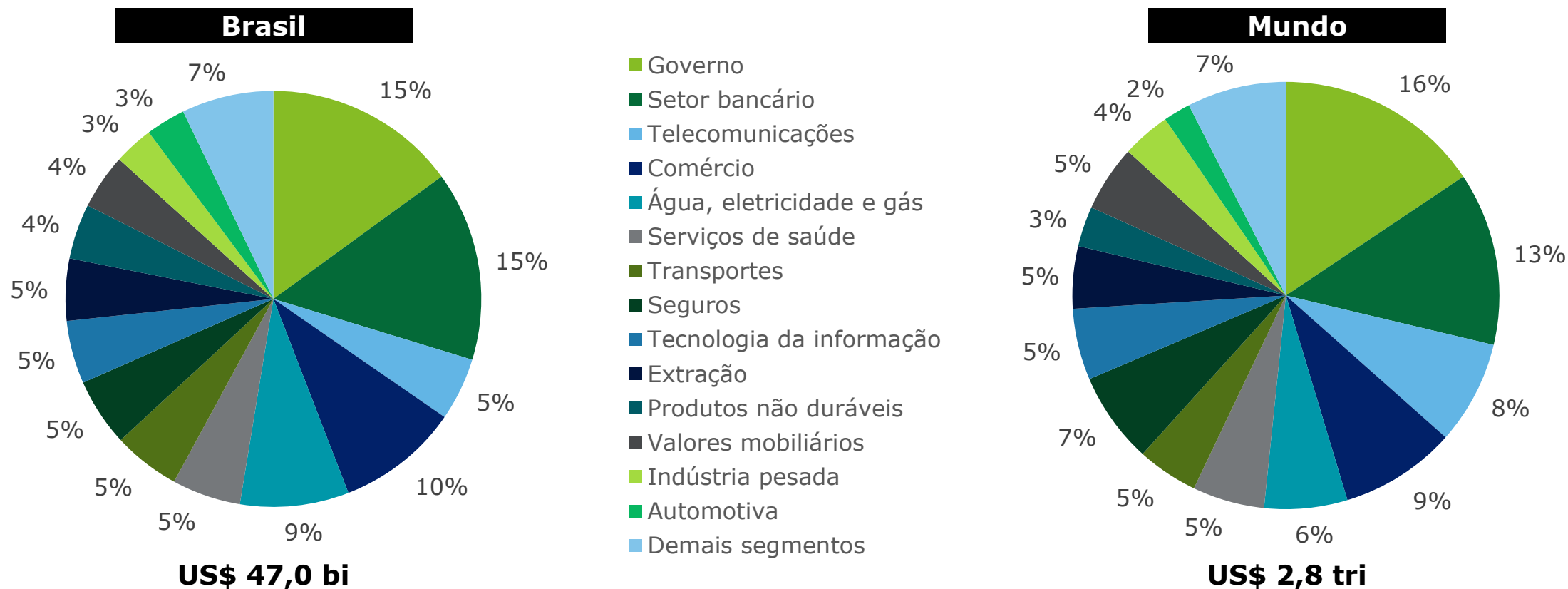


Nota: Os investimentos e as despesas de software com mainframe estão incluídos em hardware

# Gastos de tecnologia entre setores

Enquanto os gastos com tecnologia bancária no mundo apresentaram expansão de 3,6%, o crescimento no Brasil foi de 15%, em dólares. Participação sobe 1 p.p. em relação aos demais setores

## Composição dos dispêndios com tecnologia por setor em 2017 (em % do total)

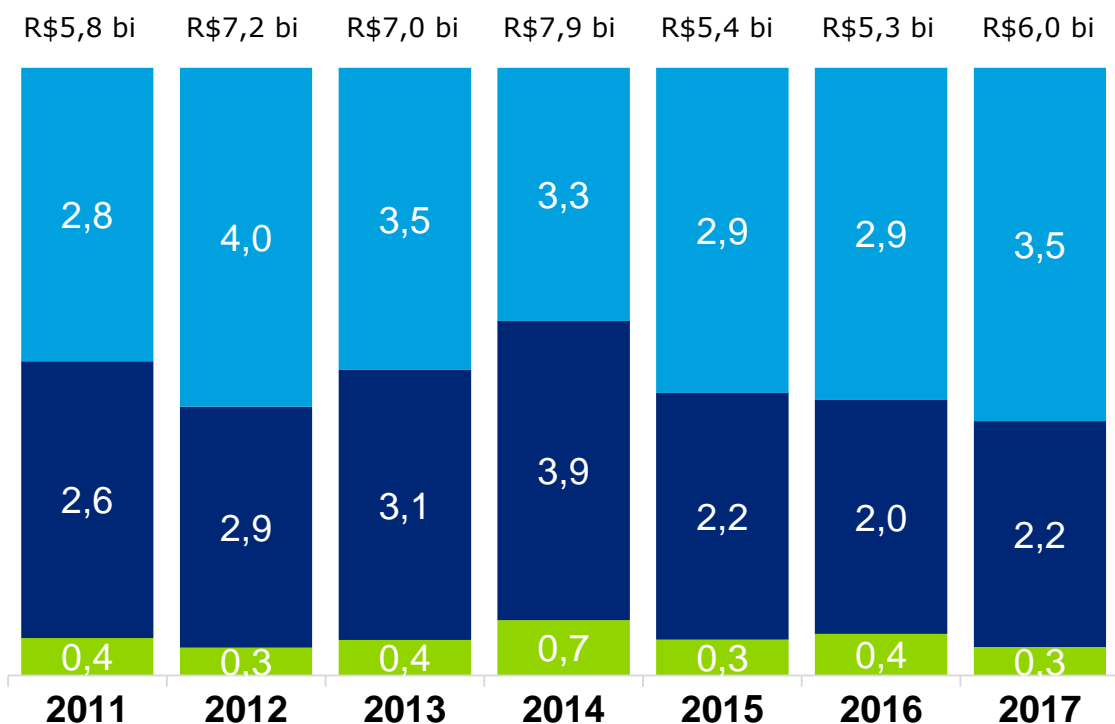


Nota (\*): Demais segmentos – Educação; Turismo, hotelaria e lazer; Publicidade e propaganda e outros serviços

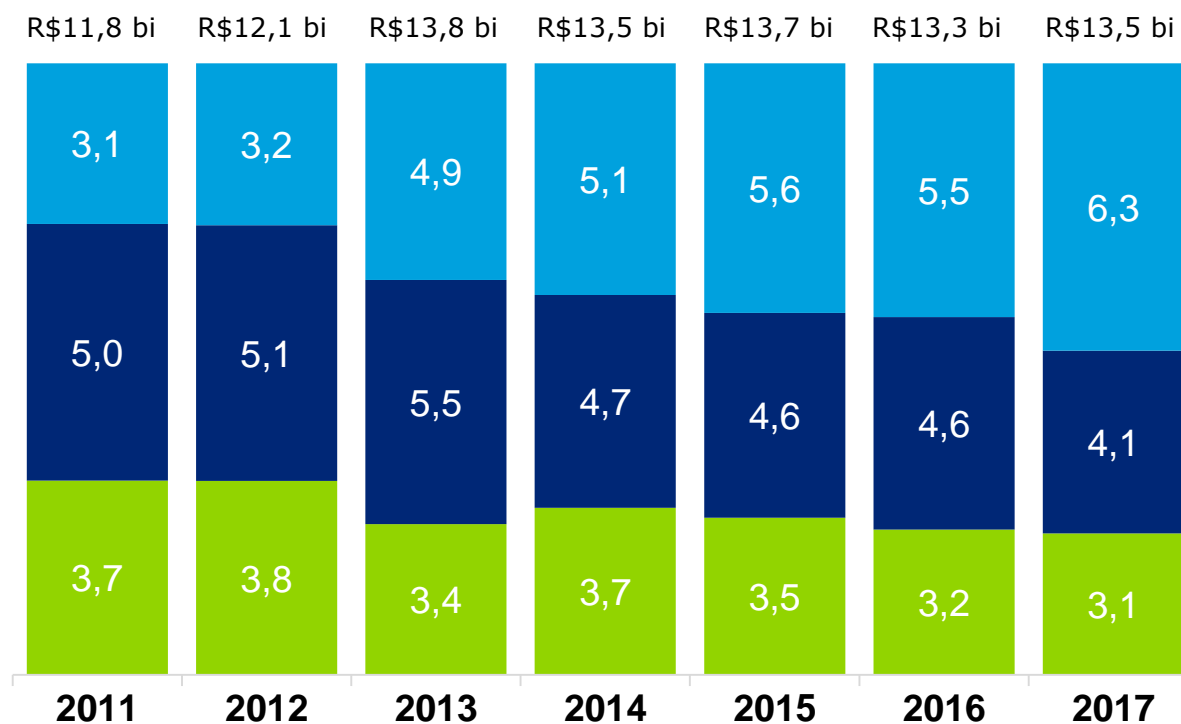
# Investimentos e despesas crescem

Gastos com software sobem 17% e chegam a R\$ 9,8 bilhões

## Total de investimentos



## Total de despesas



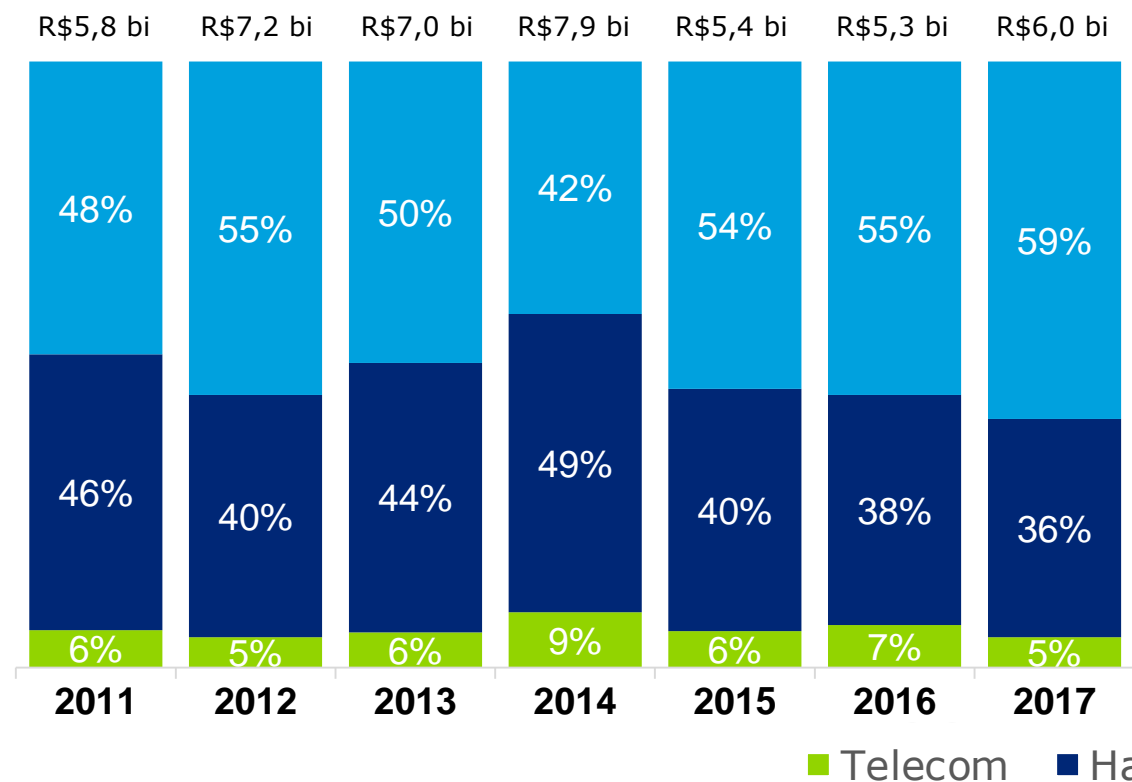
■ Telecom ■ Hardware ■ Software

Nota: Os investimentos e as despesas de software com mainframe estão inclusos em hardware

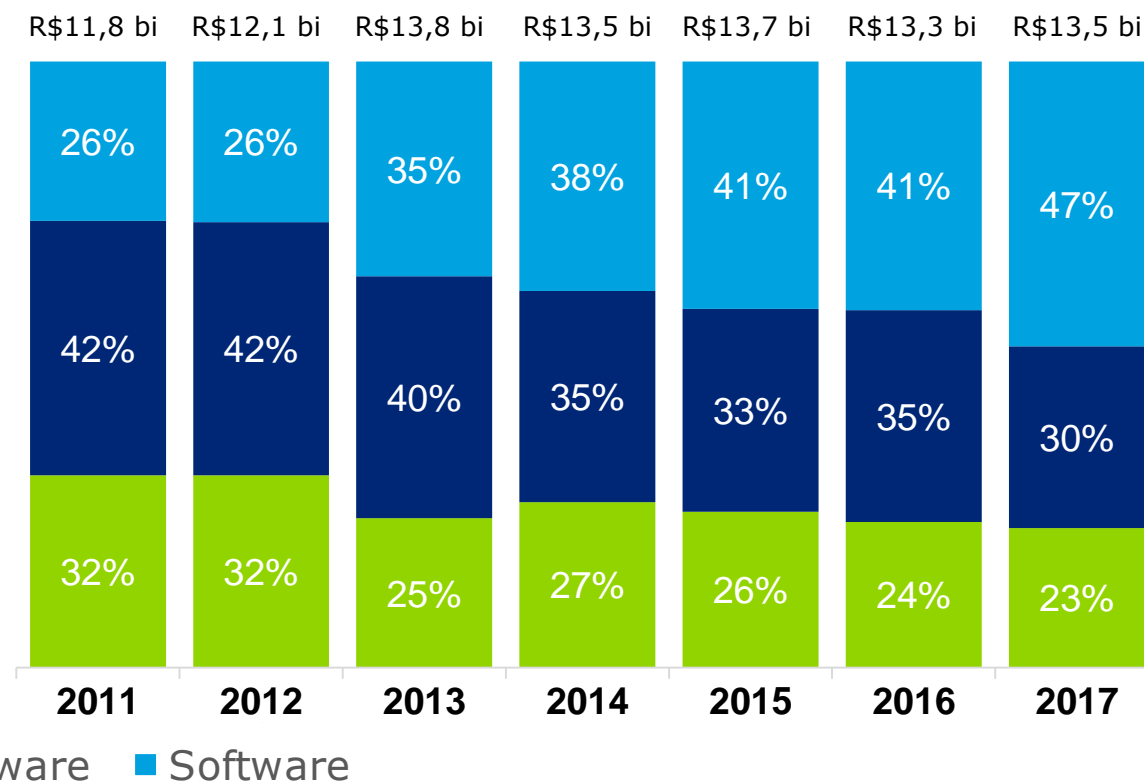
# Investimentos e despesas crescem

As despesas em telecom e hardware seguem em queda

**Total de investimentos**  
em bilhões de Reais (R\$)



**Total de despesas**  
em bilhões de Reais (R\$)

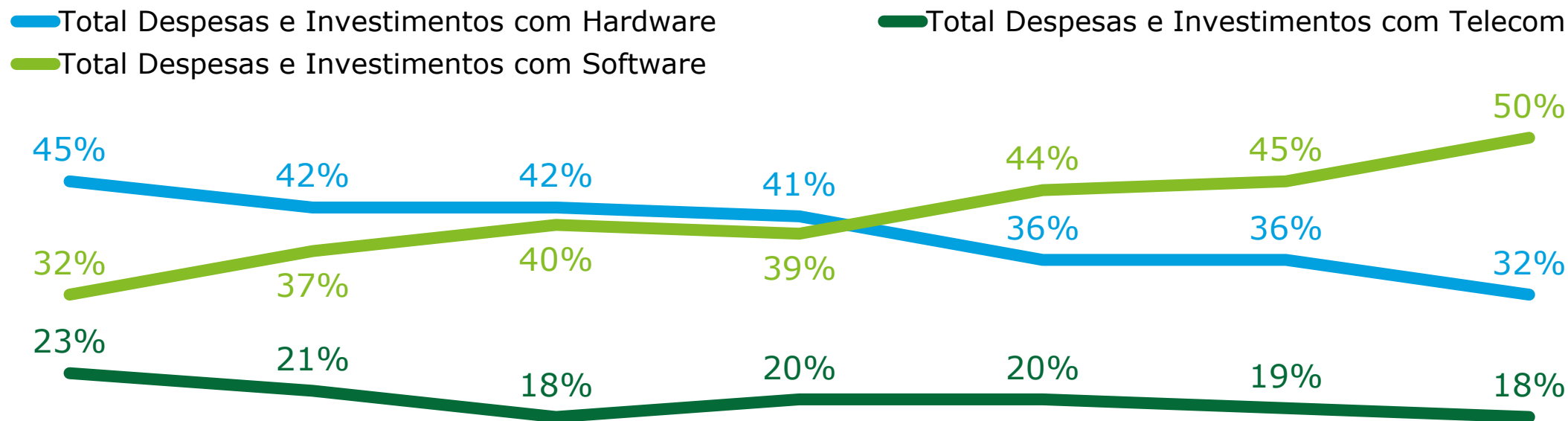


■ Telecom ■ Hardware ■ Software

Nota: Os investimentos e as despesas de software com mainframe estão inclusos em hardware

# Investimentos e despesas em tecnologia

Desenvolvimento de software já representa metade dos recursos investidos pelos bancos, com foco nas novas funcionalidades



2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
R\$ 17,6 bi	R\$ 19,3 bi	R\$ 20,8 bi	R\$ 21,4 bi	R\$ 19,1 bi	R\$ 18,6 bi	R\$ 19,5 bi

Nota: Os investimentos e despesas de software com mainframe estão inclusos em hardware

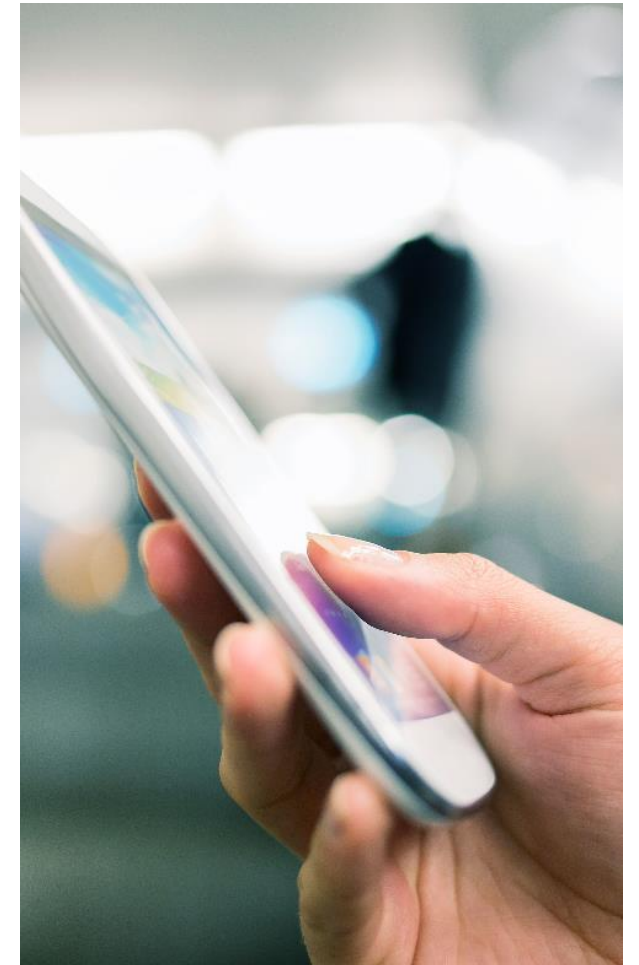
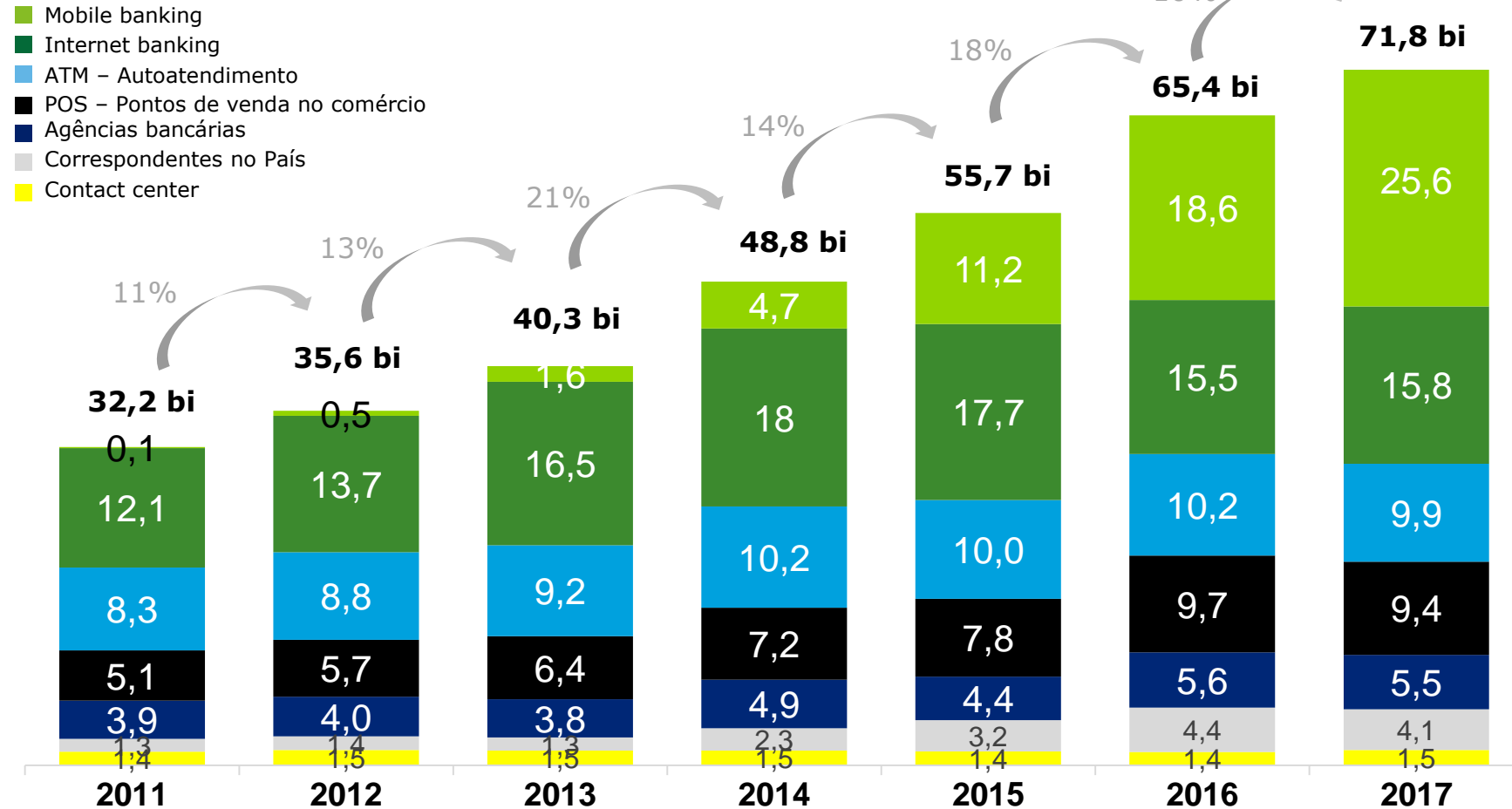


# Transações por canais

# Transações bancárias sobem 10%, puxadas pelas operações nos canais digitais que aumentam 30%

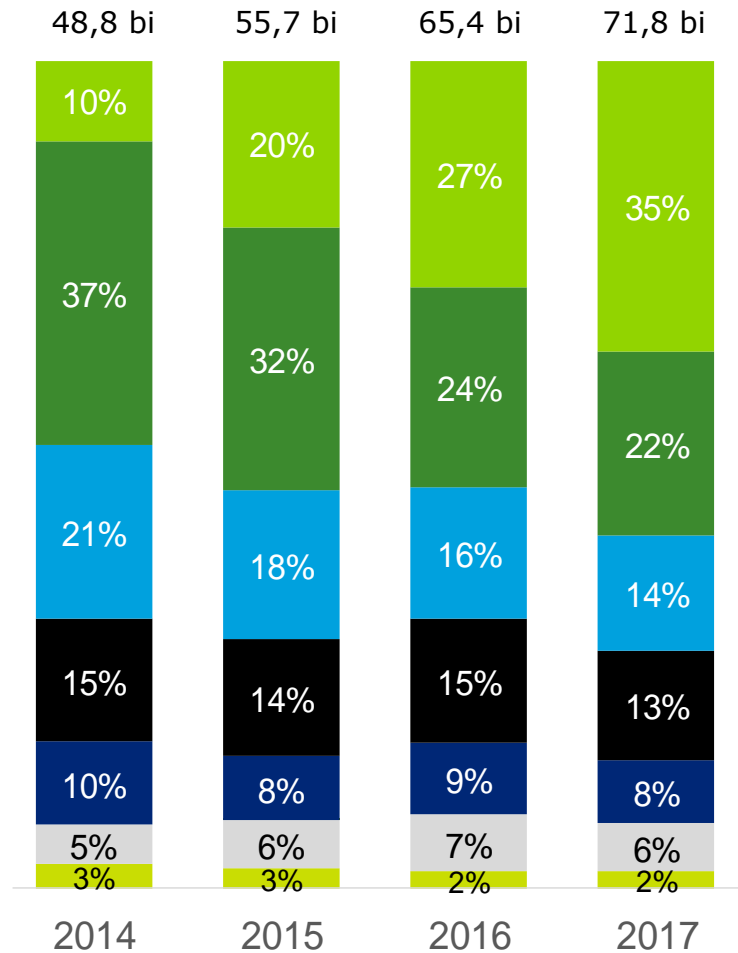
Com exceção de contact center, há recuo nos demais canais

## Em bilhões de transações



# Mobile banking já representa mais de um terço das transações bancárias

## Em bilhões de transações



- Mobile banking
- Internet banking
- ATM – Autoatendimento
- POS – Pontos de venda no comércio
- Agências bancárias
- Correspondentes no País
- Contact center



**Mobile banking**  
2017: 25,6 bi  
2016: 18,6 bi



**Agências**  
2017: 5,5 bi  
2016: 5,6 bi



**Internet banking**  
2017: 15,8 bi  
2016: 15,5 bi



**Correspondentes**  
2017: 4,1 bi  
2016: 4,4 bi



**ATM**  
2017: 9,9 bi  
2016: 10,2 bi



**Contact centers**  
2017: 1,5 bi  
2016: 1,4 bi



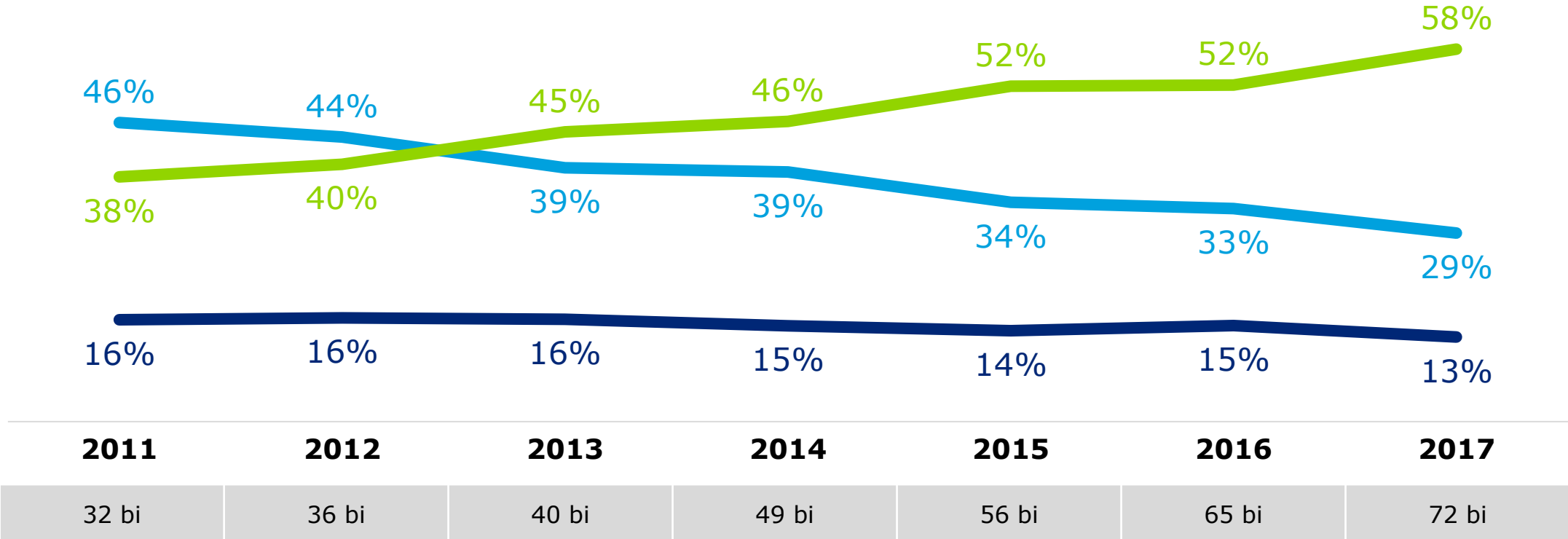
**POS**  
2017: 9,4 bi  
2016: 9,7 bi

# Canais tradicionais tiveram leve queda no número de transações

Internet e mobile banking seguem como principais meios de oferta de serviços bancários no Brasil; participação é de 58%

## Tipos de transações em bilhões

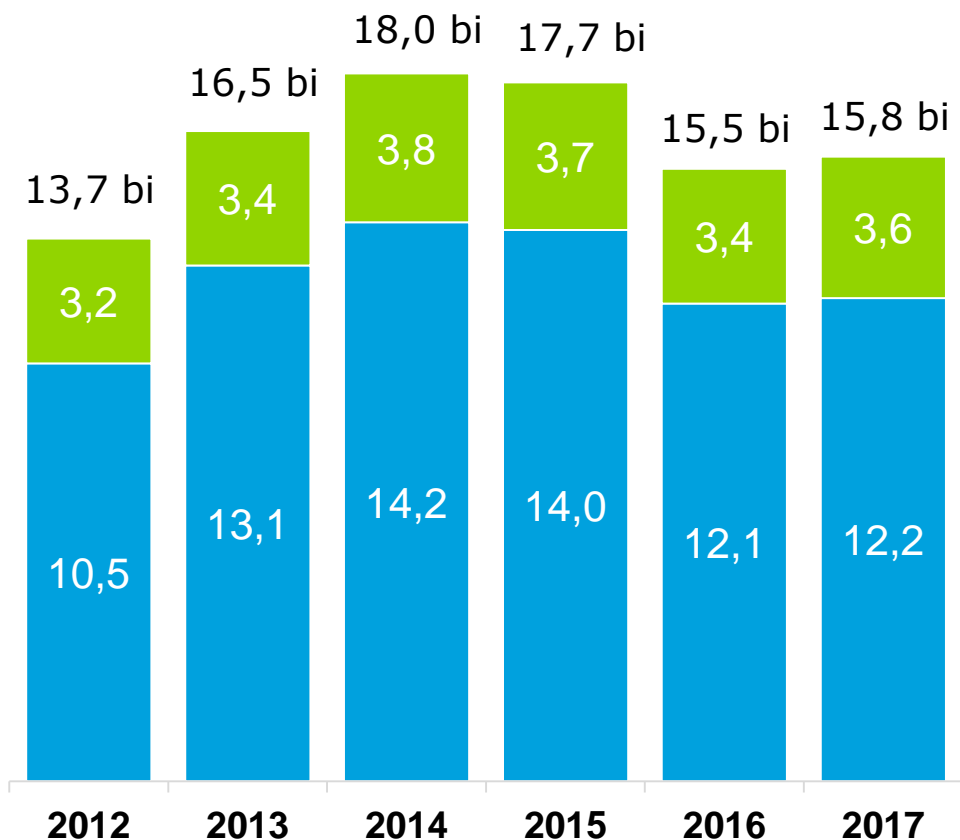
Outros Canais (Agências, ATMs, Correspondentes e Contact Center)    POS    Internet e mobile banking



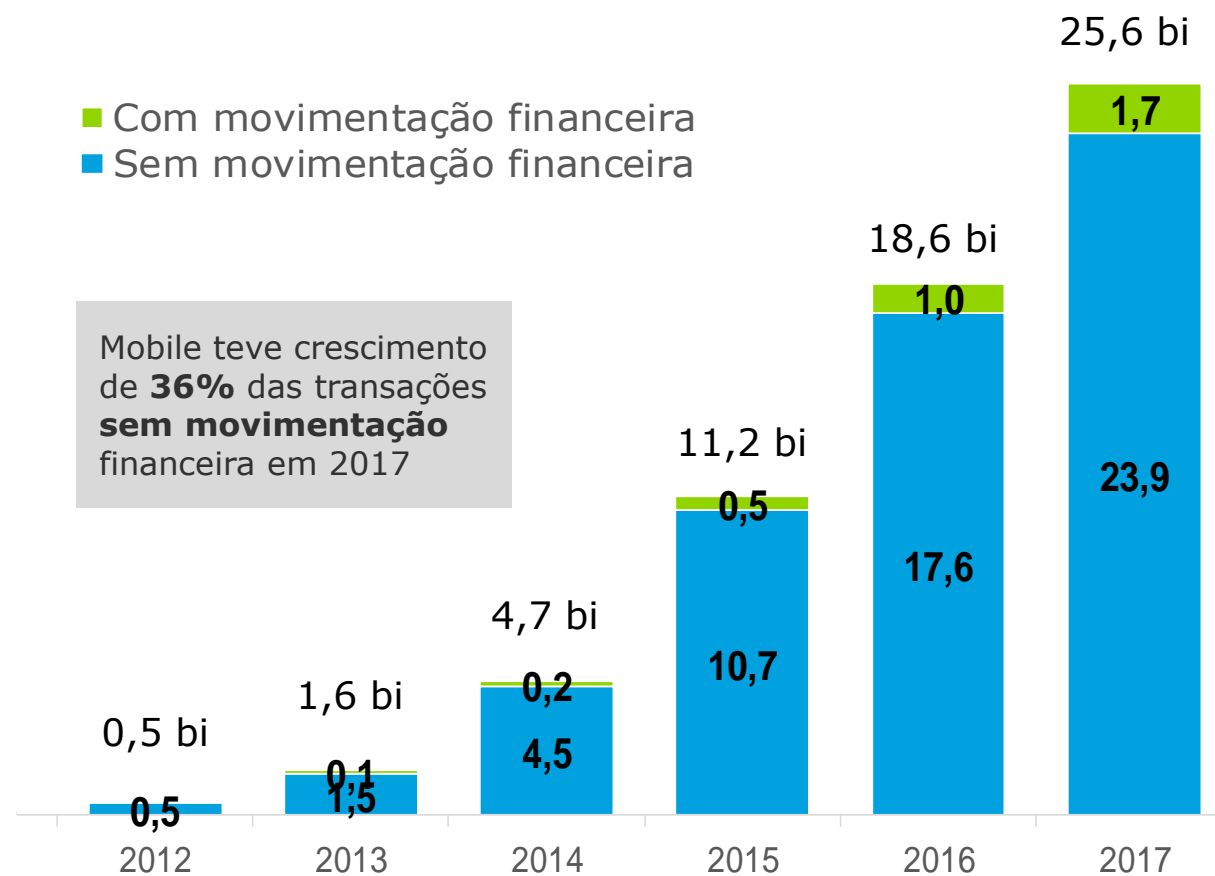
# Transações por canais

Mobile banking teve crescimento de 70% das transações com movimentação financeira

## Internet banking



## Mobile banking

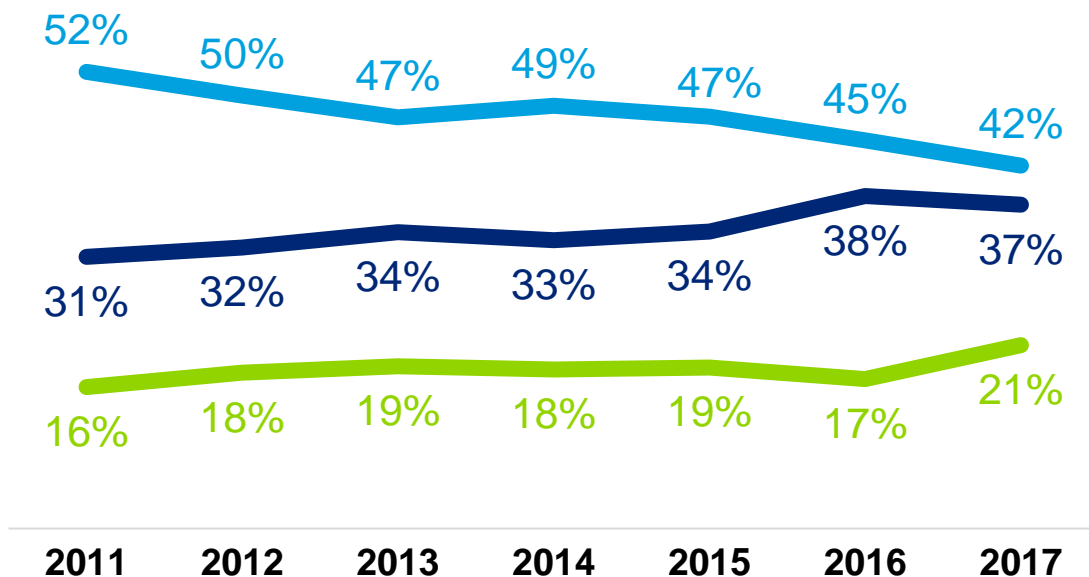


# Transações por canais

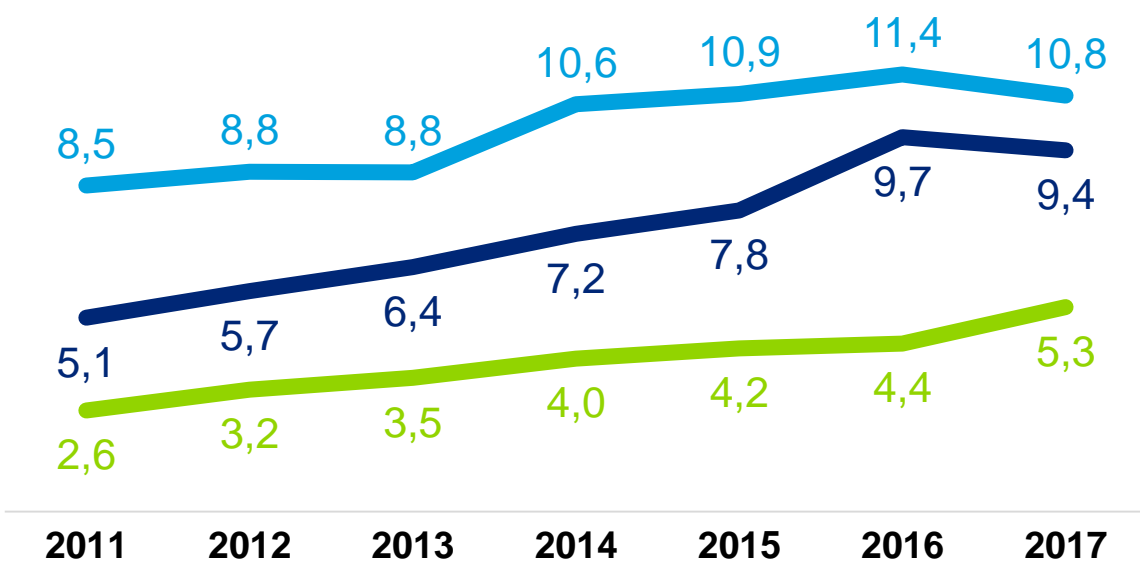
## Com movimentação financeira

Crescimento das transações com movimentação financeira entre os meios digitais - de 4,4 bilhões em 2016 para 5,3 bilhões em 2017 - demonstra maior confiança dos consumidores nesses canais

### Composição



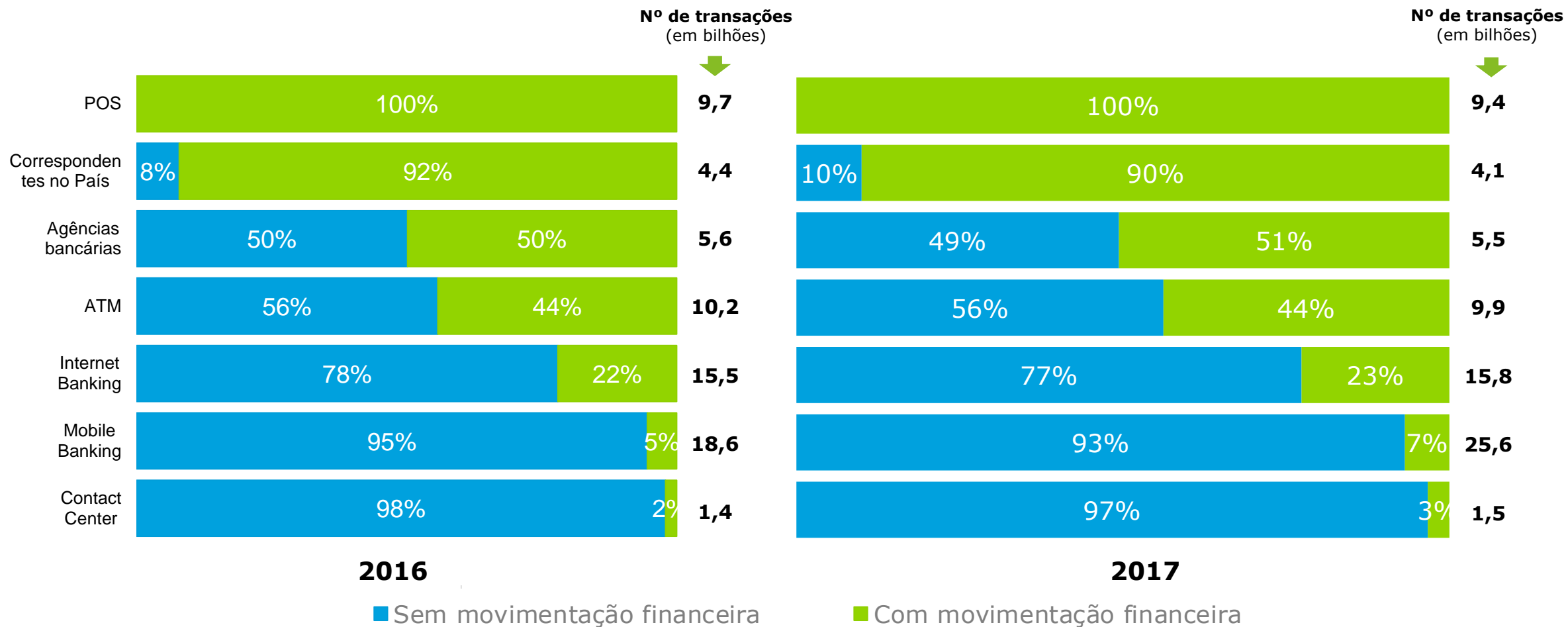
### Em bilhões



■ Outros Canais (Agências, ATMs, Correspondentes e Contact Center)
 ■ POS
 ■ Internet e mobile banking

# Transações com movimentação financeira

Alta na participação dos canais digitais, com movimentação financeira, sinaliza confiança do usuário

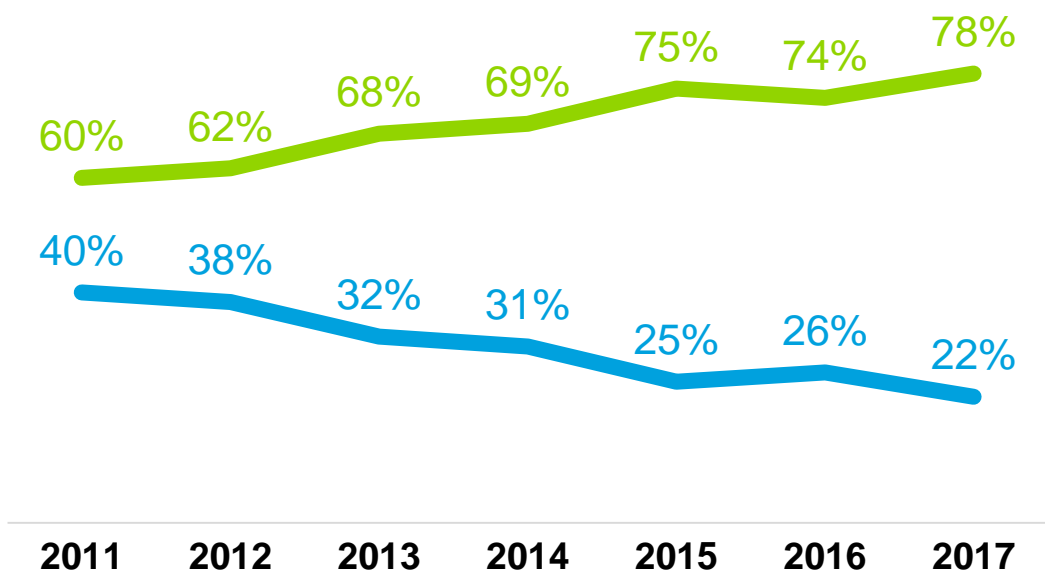


# Transações por canais

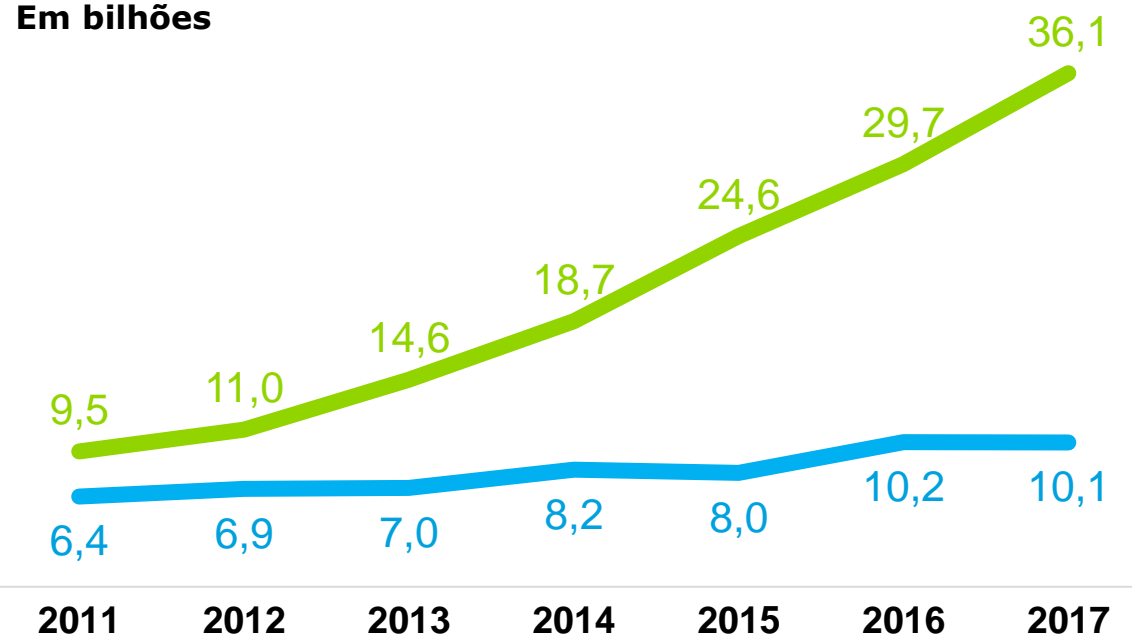
## Sem movimentação financeira

A facilidade de consultar saldos, extratos, cotar financiamentos e empréstimos por meio dos canais digitais resultaram no crescimento de 25% nas transações sem movimentação financeira

### Composição



### Em bilhões



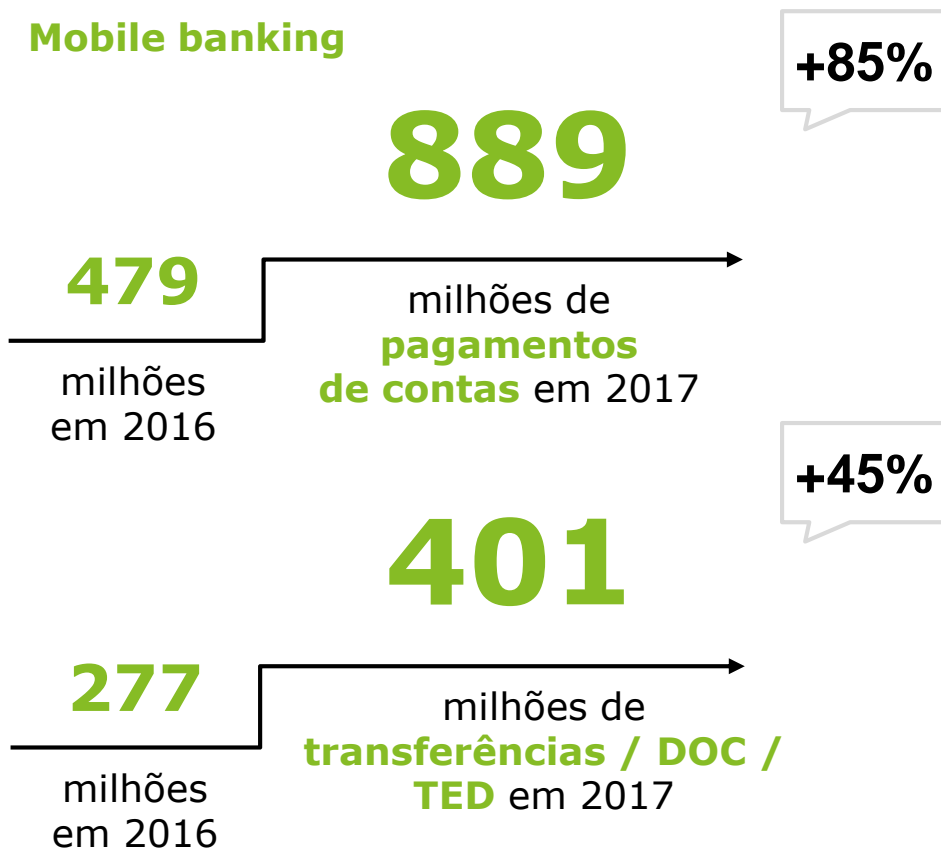
— Outros Canais (Agências, ATMs, Correspondentes e Contact Center) — Internet e mobile banking



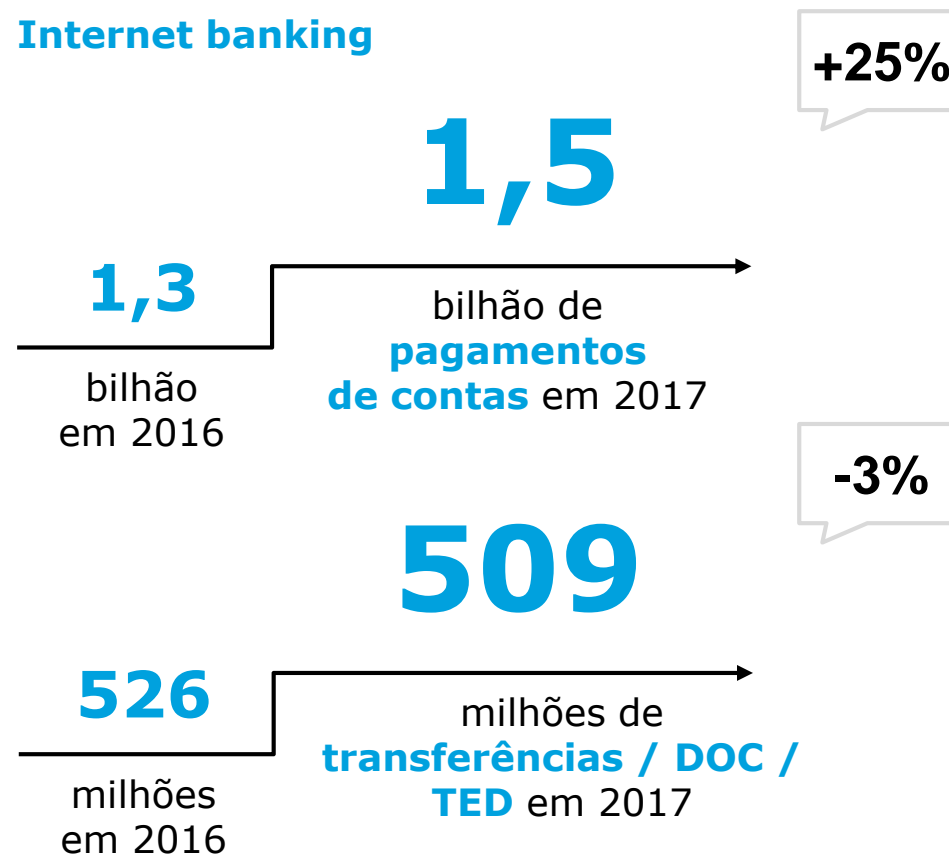
## Relacionamento por meio do mobile banking

Além da facilidade de realizar pagamentos e transferências pelos canais digitais, a segurança dos apps bancários contribui para esse crescimento

### Mobile banking

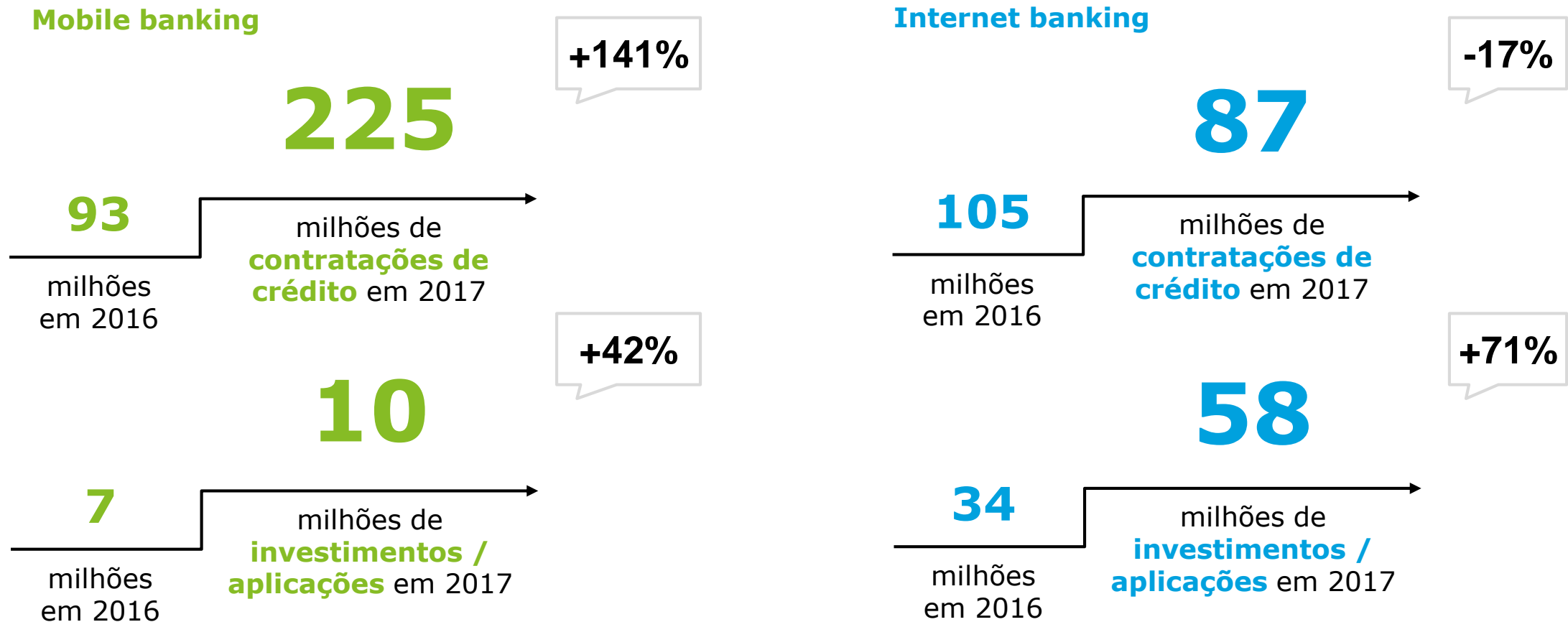


### Internet banking



# Expansão dos serviços nos canais digitais

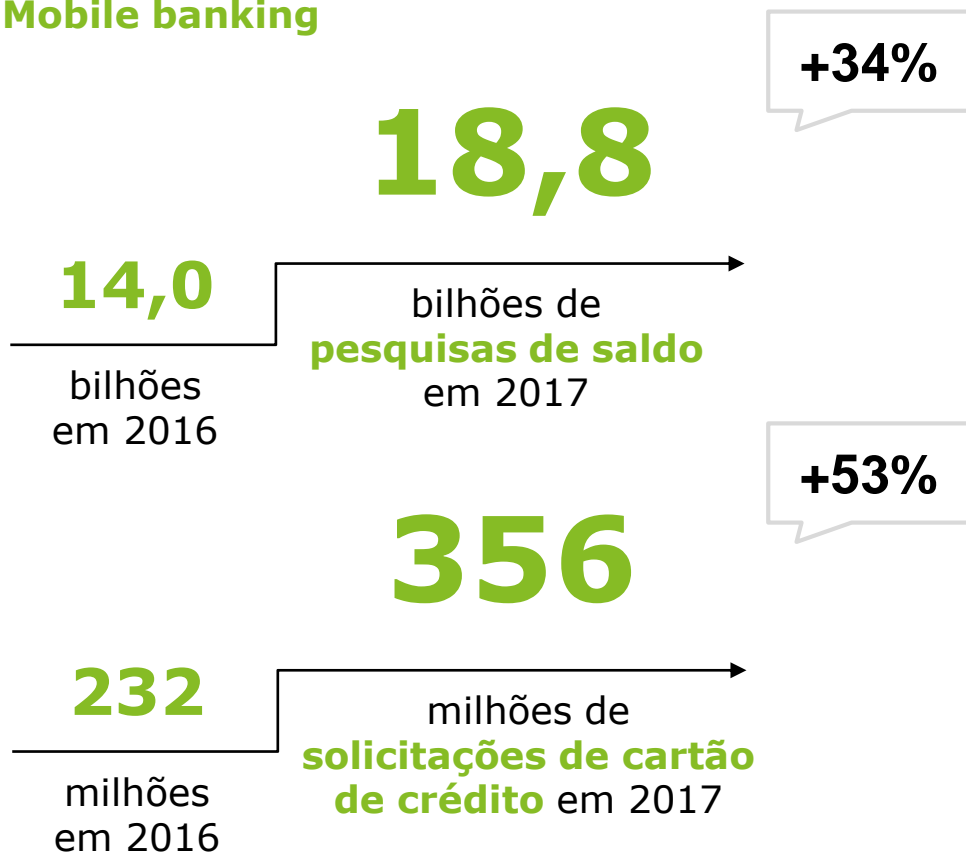
Alta nas transações de crédito, investimentos e aplicações no mobile banking reflete a ampliação dos serviços



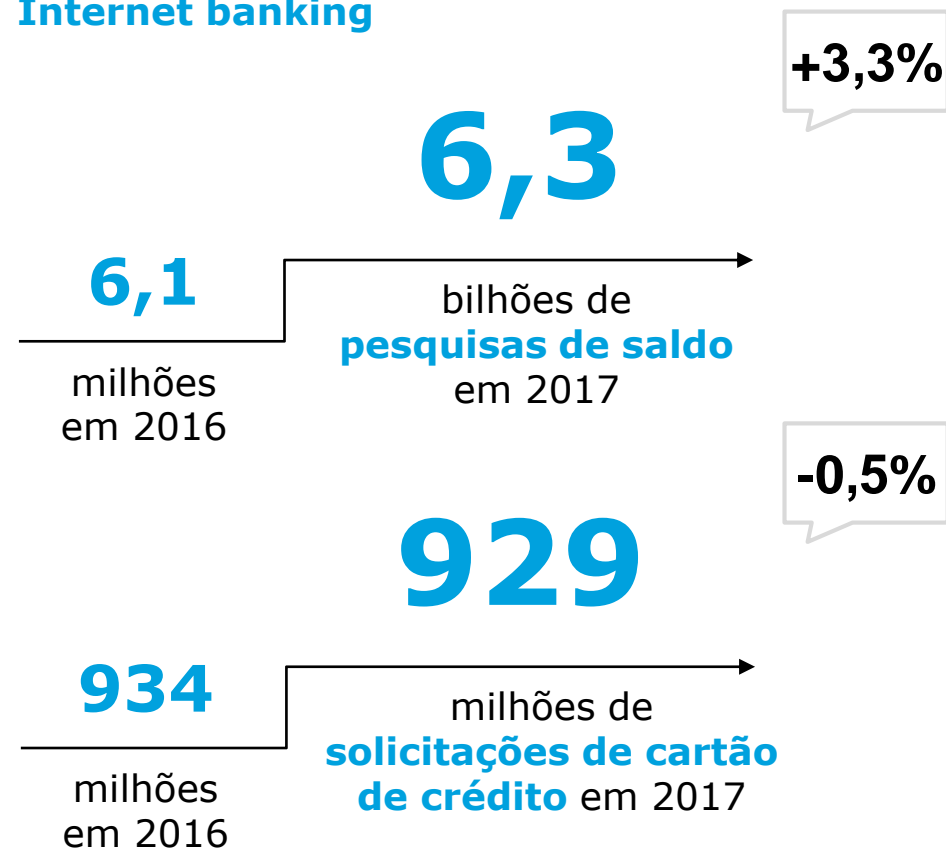
## Relacionamento por meio do mobile banking

Maior disponibilidade de movimentações e maior adesão dos consumidores fazem com que o mobile banking tenha grande destaque entre as transações por canais

### Mobile banking



### Internet banking



# Relacionamento por meio dos canais digitais

O aumento das transações dos canais digitais compensou a queda dos canais físicos

	Mobile banking		Internet banking	
	2016	2017	2016	2017
Contratação de crédito	93 milhões	141% → 225 milhões	105 milhões	-17% → 87 milhões
Pagamento de contas	479 milhões	85% → 889 milhões	1,3 bilhão	11% → 1,5 bilhão
Transferência/DOC/TED	277 milhões	45% → 401 milhões	526 milhões	-3% → 509 milhões
Investimentos/Aplicações	7 milhões	42% → 10 milhões	34 milhões	74% → 58 milhões
Solicitação de cartão de crédito	232 mil	53% → 356 mil	934 mil	-1% → 929 mil
Pesquisa de saldo	14,0 bilhões	34% → 18,8 bilhões	6,1 bilhões	3% → 6,3 bilhões

# Relacionamento por meio dos canais físicos

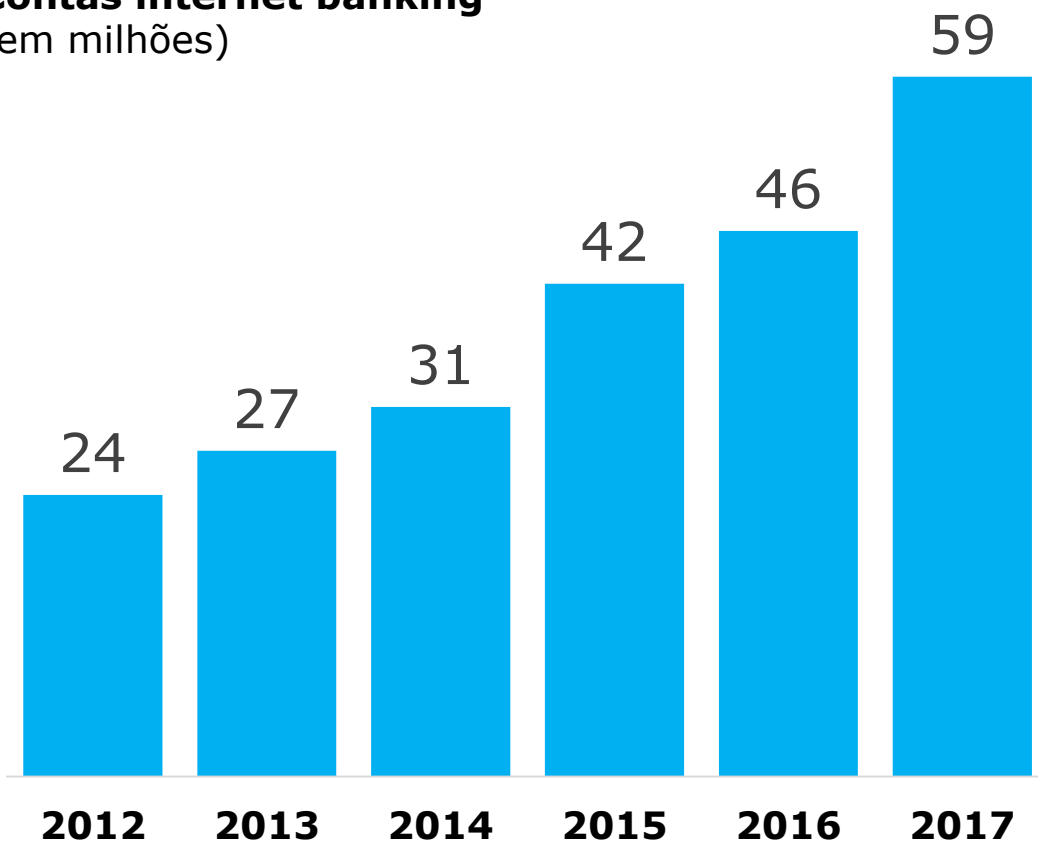
Há uma tendência de preferência digital dos clientes bancários

	Agências e PAB's		ATMs	
	2016	2017	2016	2017
Saques	908 milhões	-4% → 869 milhões	2,5 bilhões	-4% → 2,4 bilhões
Investimentos/Aplicações	25 milhões	4% → 26 milhões	52 milhões	-17% → 43 milhões
Transferência/DOC/TED	47 milhões	13% → 53 milhões	224 milhões	-1% → 222 milhões
Depósitos	489 milhões	-14% → 422 milhões	785 milhões	-4% → 757 milhões
Solicitação de cartão de crédito	9 milhões	-45% → 5 milhões	847 mil	8% → 911 mil
Pesquisa de saldo	1,8 bilhão	-4% → 1,7 bilhão	3,6 bilhões	-2% → 3,5 bilhões

# Clientes

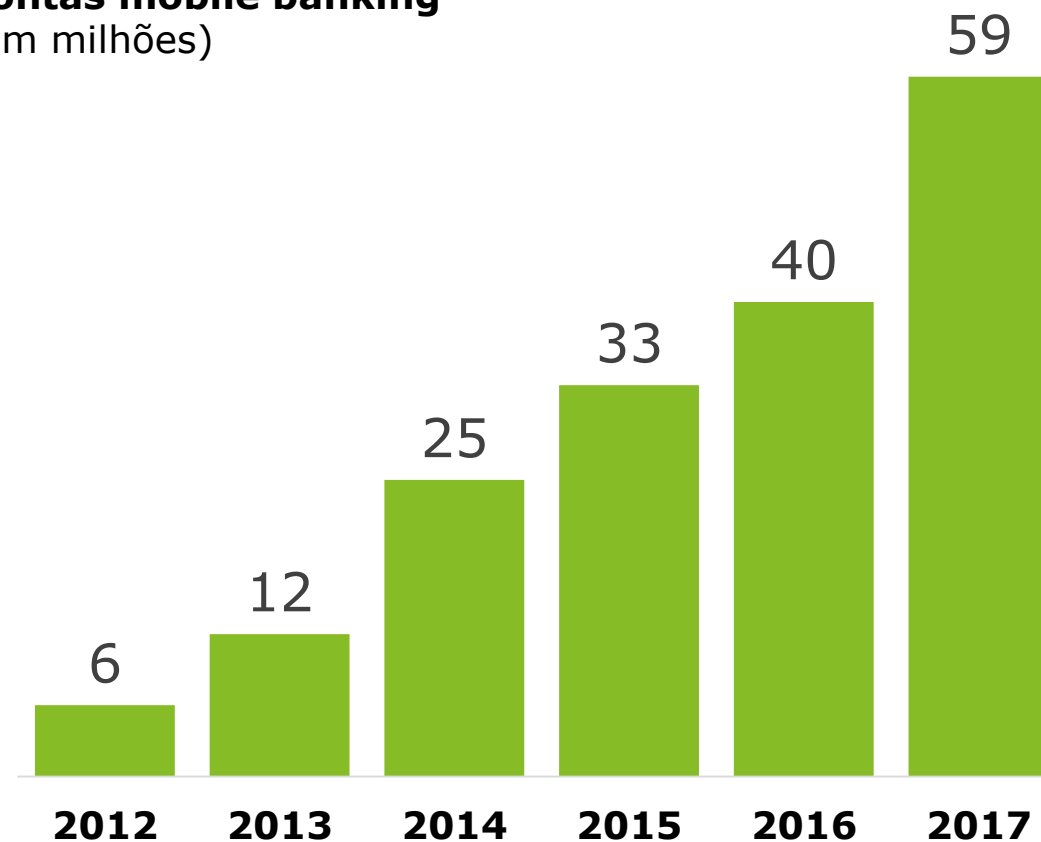
# Contas internet e mobile banking

**Contas internet banking\***  
(em milhões)



Amostra: 21 bancos

**Contas mobile banking\***  
(em milhões)



Amostra: 21 bancos

\*Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses

## Clientes bancários

Contas *mobile banking* #

**43,8 milhões** em 2017

**33,3 milhões** em 2016

Clientes *heavy users*\* no *mobile banking*

**15,6 milhões** em 2017

**9,7 milhões** em 2016

**Representam 36% do total  
de contas mobile em 2017**  
29% em 2016

\*Heavy users: utilizaram mais de 80% das transações em um único canal.

#Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses.



## Clientes bancários

Contas *internet banking* #

**29,5 milhões** em 2017

**29,4 milhões** em 2016

Clientes *heavy users*\* no  
*internet banking*

**4,0 milhões** em 2017

**5,3 milhões** em 2016

**Representam 13% do  
total de contas em 2017  
11% em 2016**

\*Heavy users: utilizaram mais de 80% das transações em um único canal.

#Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses.

# Contas internet e mobile banking

## Contas abertas pelo **internet banking**#



**26 mil** em 2017  
**776 mil** em 2016

(Amostra de 8 bancos)

## Contas abertas pelo **mobile banking**#



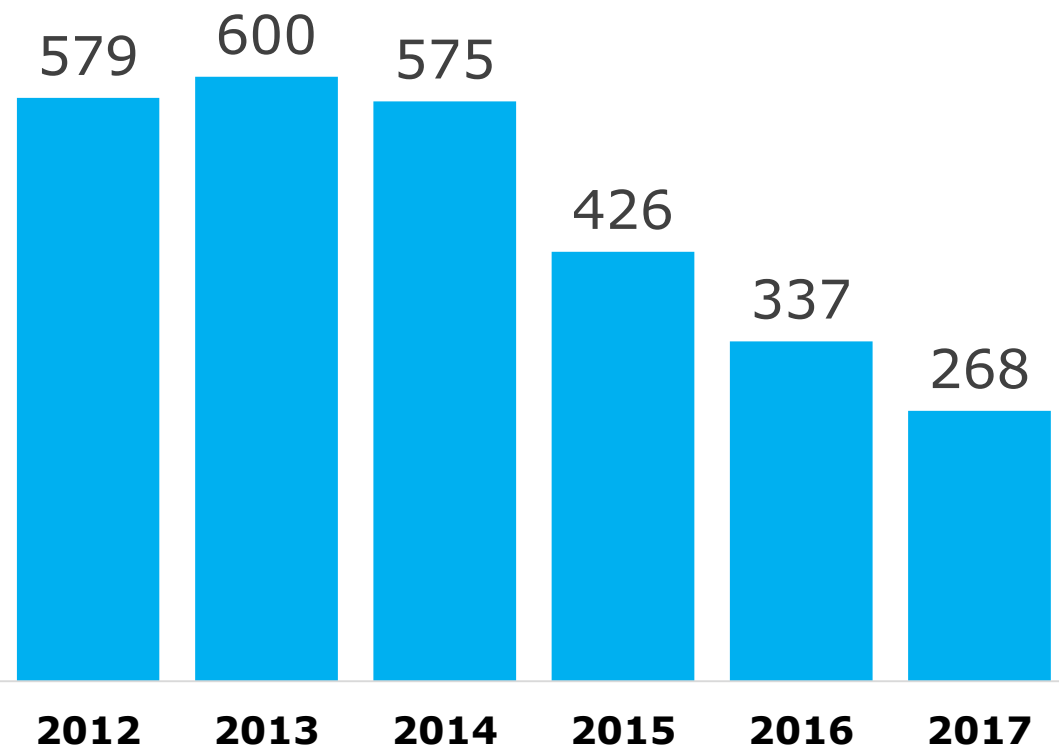
**1,6 milhão** em 2017  
**591 mil** em 2016

(Amostra de 8 bancos)

A Resolução 3.919 afirma a gratuidade de contas bancárias movimentadas somente por meios eletrônicos. As chamadas contas digitais ou contas eletrônicas são hoje disponibilizadas pelos principais bancos do País.

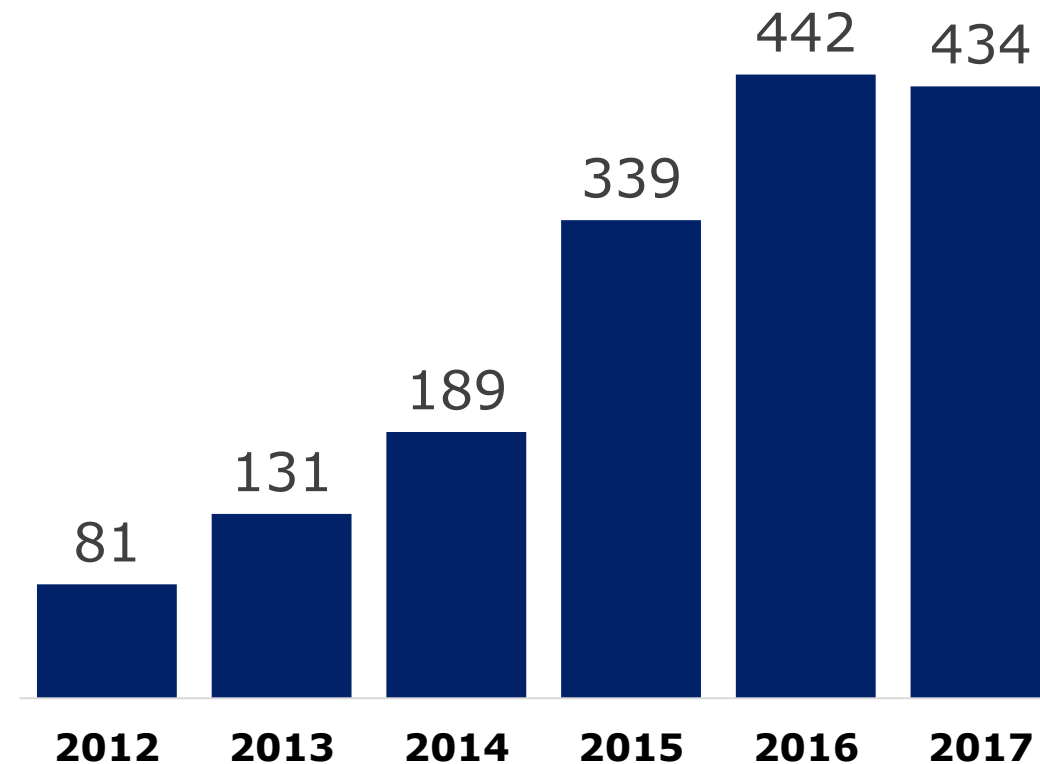
# Contas internet e mobile banking

## Transações por contas internet banking\*



Amostra: 21 bancos

## Transações por contas mobile banking\*



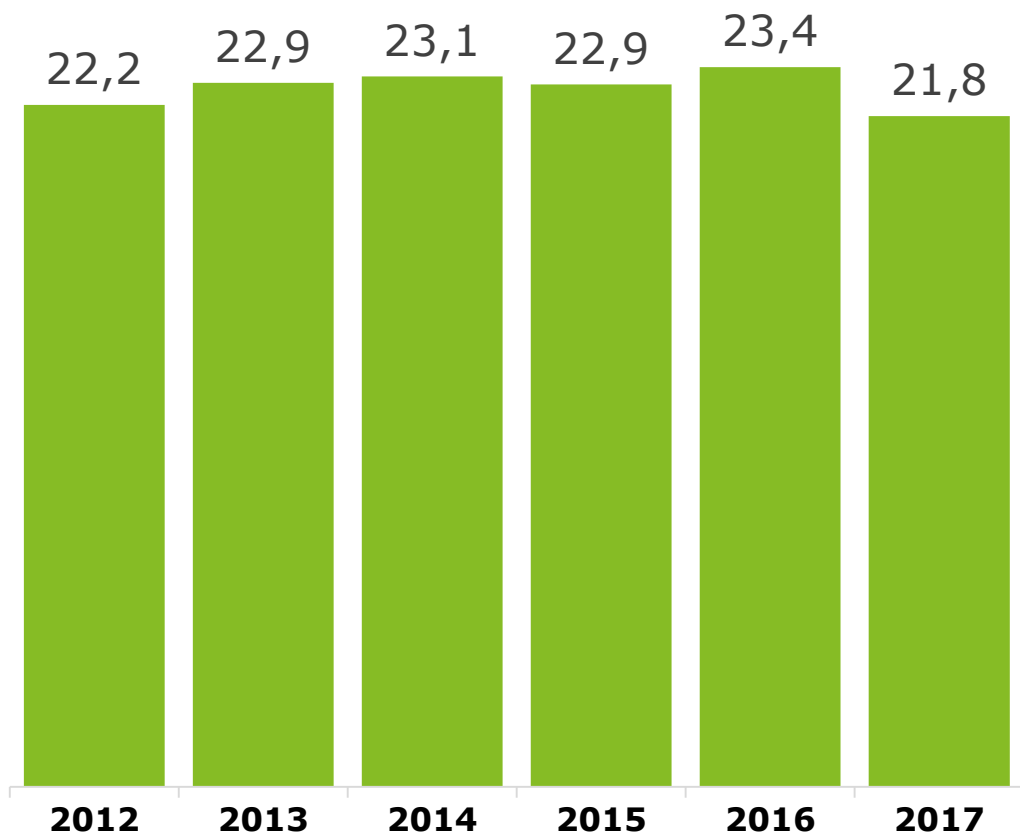
Amostra: 21 bancos

\*Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses

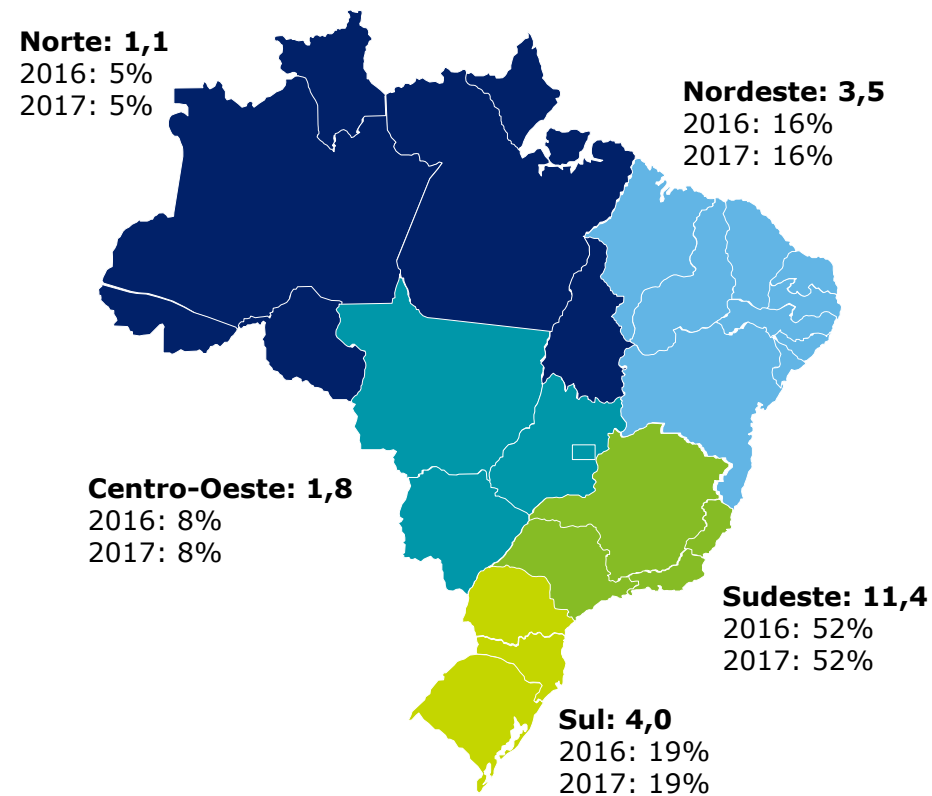
# Canais tradicionais

# Agências tradicionais

**Em número de agências tradicionais no Brasil**  
(em milhares)



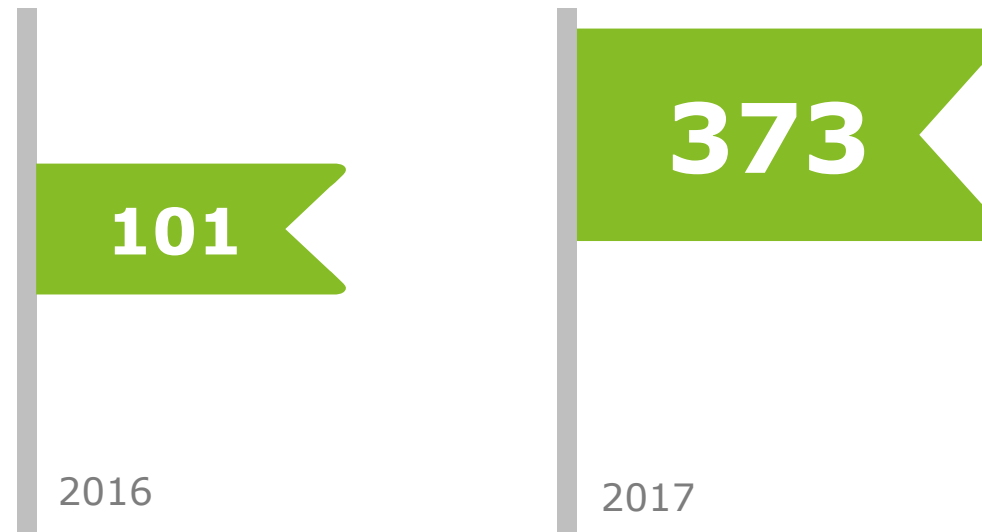
**Por região**  
(em milhares)



# O futuro das agências bancárias no Brasil

Triplica o número de novas agências adaptadas ao modelo digital

## Agências digitais



Amostra: 10 bancos

**Agências digitais:** são agências virtuais em que os clientes são atendidos por meio de chat, telefone, e-mail ou vídeo conferência. Essas agências atendem clientes que raramente realizam transações bancárias nas agências físicas.

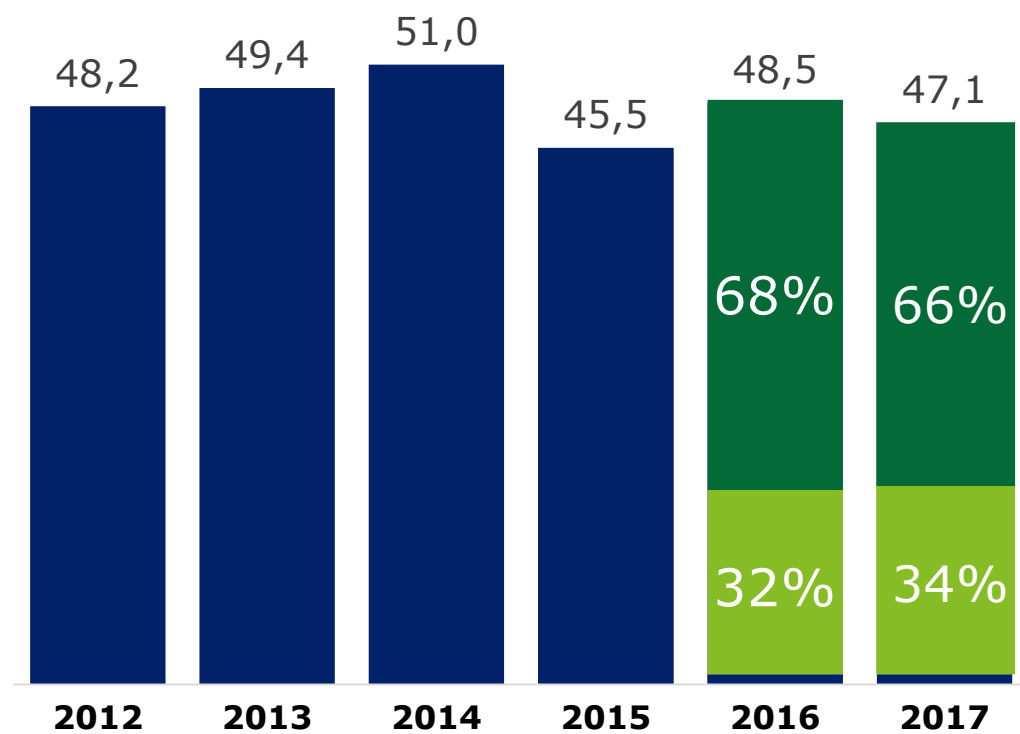
# PABs e PAEs

## Em número de PABs e PAEs no Brasil

(em milhares)

**PAB:** Posto de Atendimento Bancário

**PAE:** Posto de Atendimento Eletrônico



## Por região

(em milhares)

**Norte: 3,4**

2016: 7%

2017: 7%

**Nordeste: 8,6**

2016: 18%

2017: 18%

**Centro-Oeste: 4,3**

2016: 9%

2017: 9%

**Sudeste: 20,9**

2016: 44%

2017: 44%

**Sul: 9,9**

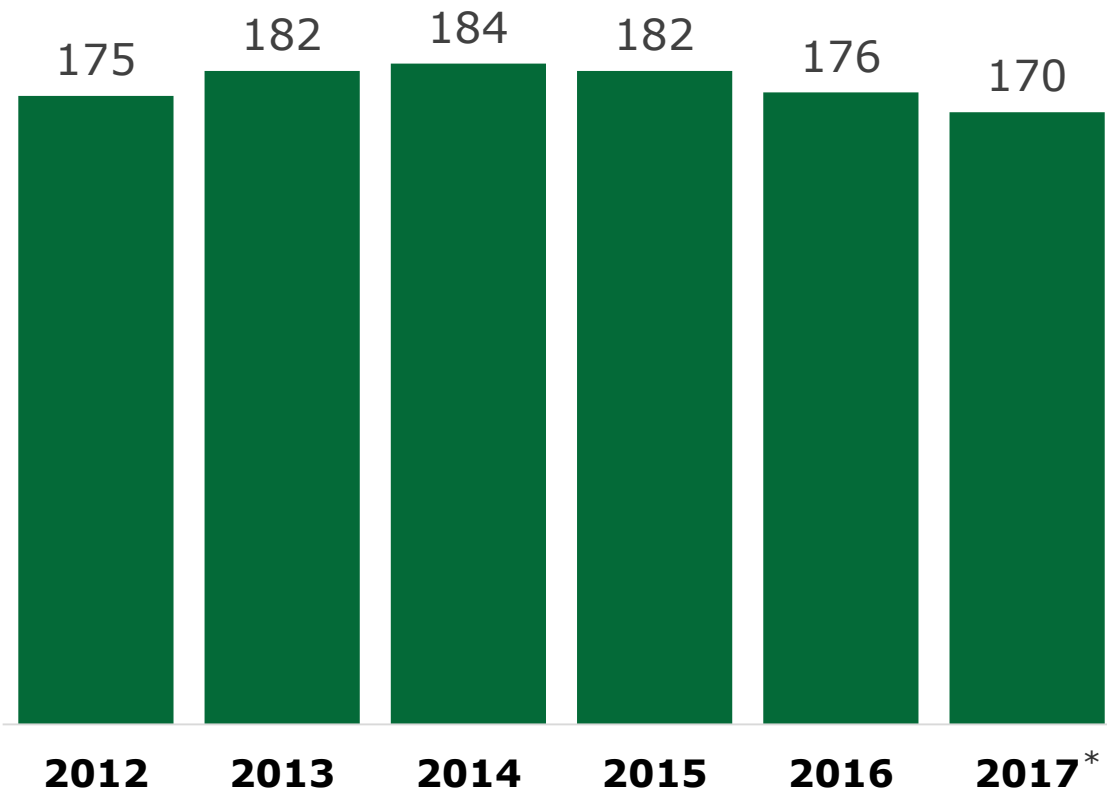
2016: 21%

2017: 21%

Nota: A partir de julho/2016, foram incluídos na relação de Postos de Atendimento o PAC (Posto de Atendimento Cooperativo), o PCO (Posto de Compra de Ouro) e o PCT (Posto de Câmbio Transitório) e excluído o PAE (Posto de Atendimento Eletrônico), que passou a ser apresentado separadamente em relação própria.

# Caixa eletrônico automático - ATMs

**Em número de equipamentos no Brasil**  
(em mil)



Nota (\*): Estimativa

## **ATMs em 2016:**

- **31%** de encontram em PAEs
- **41%** são ATMs de acesso aberto

Fonte: Banco Central do Brasil, 2016.

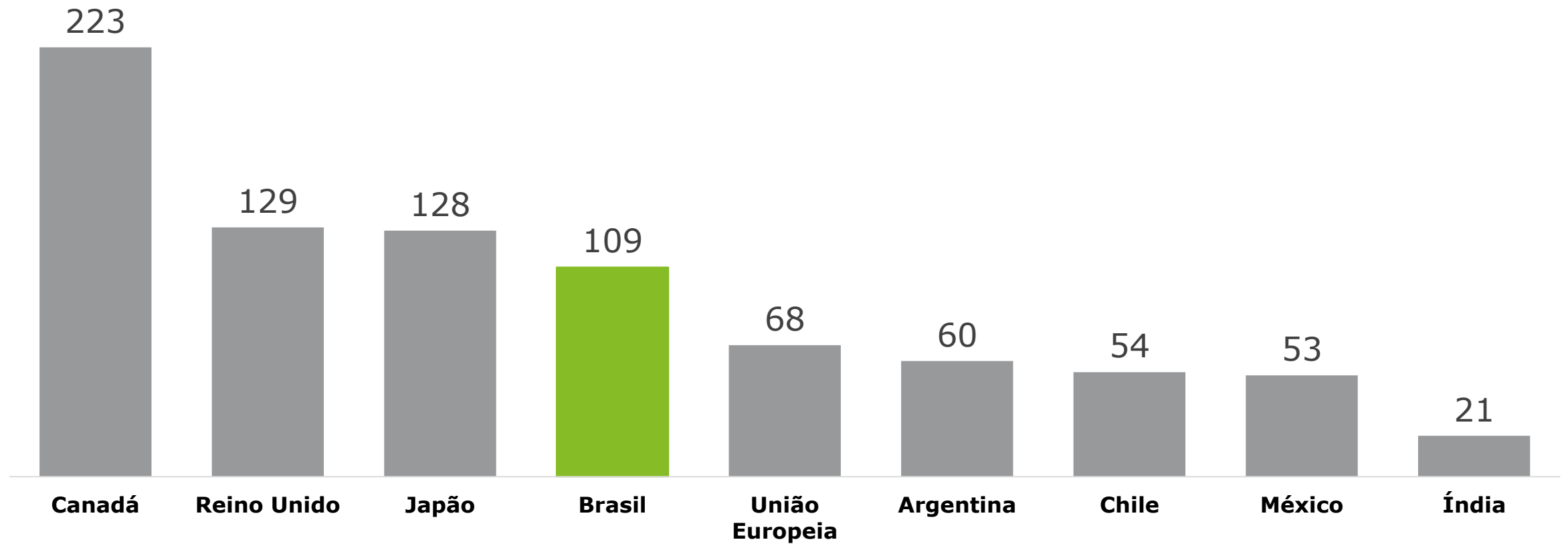
Acesso aberto: terminal de autoatendimento que permite que o portador de um cartão que não tenha sido emitido pela instituição ou pelo conglomerado proprietário da rede realize nele algum tipo de transação.



# Caixa eletrônico automático - ATMs

## Número de ATMs

(para cada 100 mil adultos)



# Novas tecnologias

## Mais investimentos

Os bancos na “vanguarda” dos investimentos em tecnologia

**80%**

dos bancos investem em **inteligência artificial / computação cognitiva**

**80%**

dos bancos investem em **analytics**

**45%**

Dos bancos investem em tecnologia IoT

**75%**

dos bancos investem em **blockchain**

**55%**

Dos bancos investem em NFC (Near Field Communication)

Amostra: 20 bancos

# Funcionalidades dos canais digitais

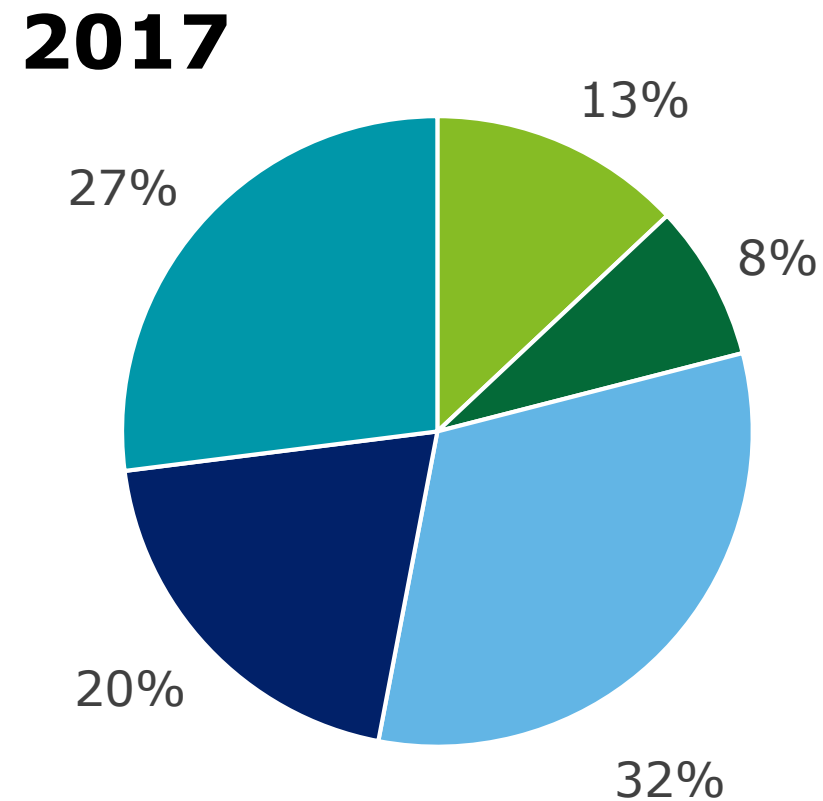
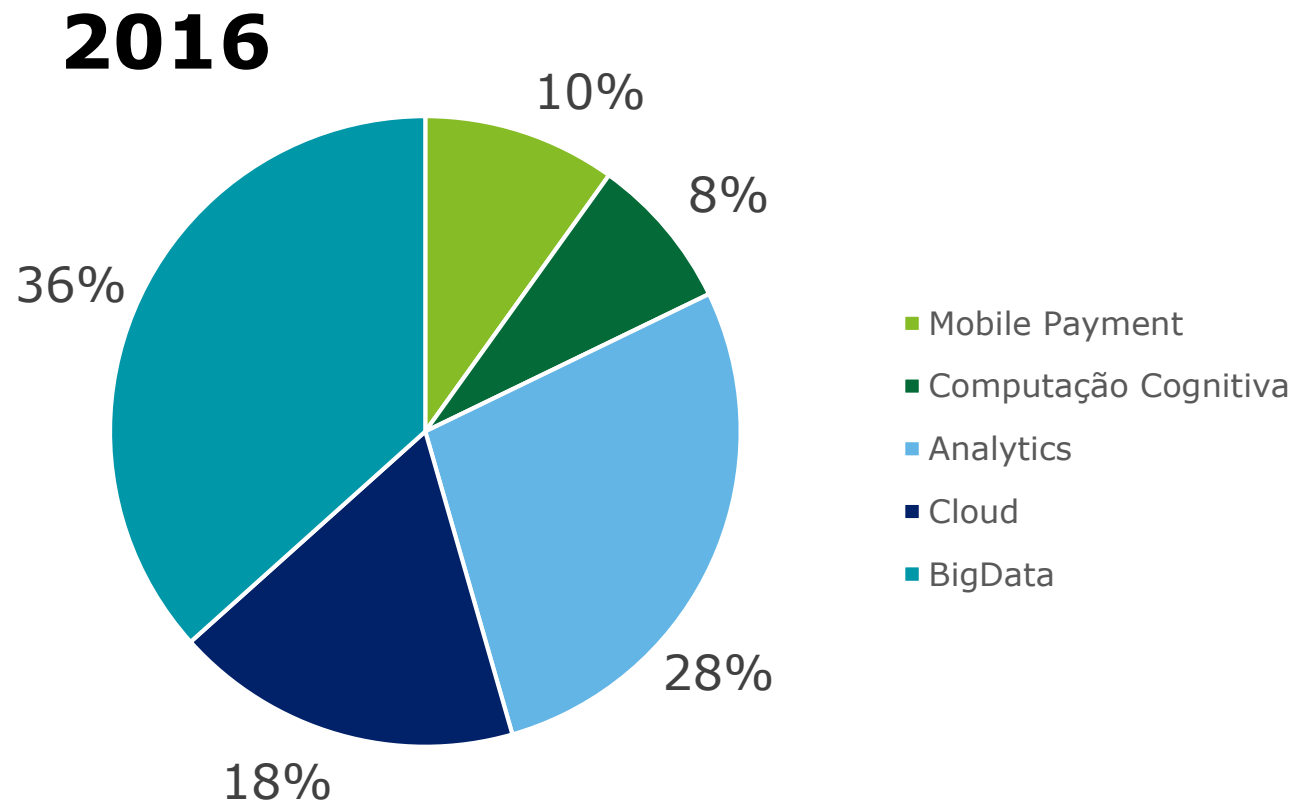
Prioridade em investimentos: foco permanece em operações com movimentação financeira



Amostra: 21 bancos

# Investimentos em novas tecnologias

## Composição dos gastos em novas tecnologias



Amostra: 12 bancos  
Nota: Composição sobre o total de gastos apenas em "novas tecnologias".

Comunicações por meio de outros canais  
Mais que dobram as interações por  
canais digitais

## Web-Chat/Vídeo-Chat

**13,3**

milhões  
em 2016

**33,0**

milhões de  
interações em 2017

Amostra: 22 bancos.



## Mais investimentos

### Investimentos em pessoas

Gastos com treinamentos e educação, entre outros benefícios voltados à formação técnica dos profissionais do banco

**R\$ 114,3 milhões** em 2017

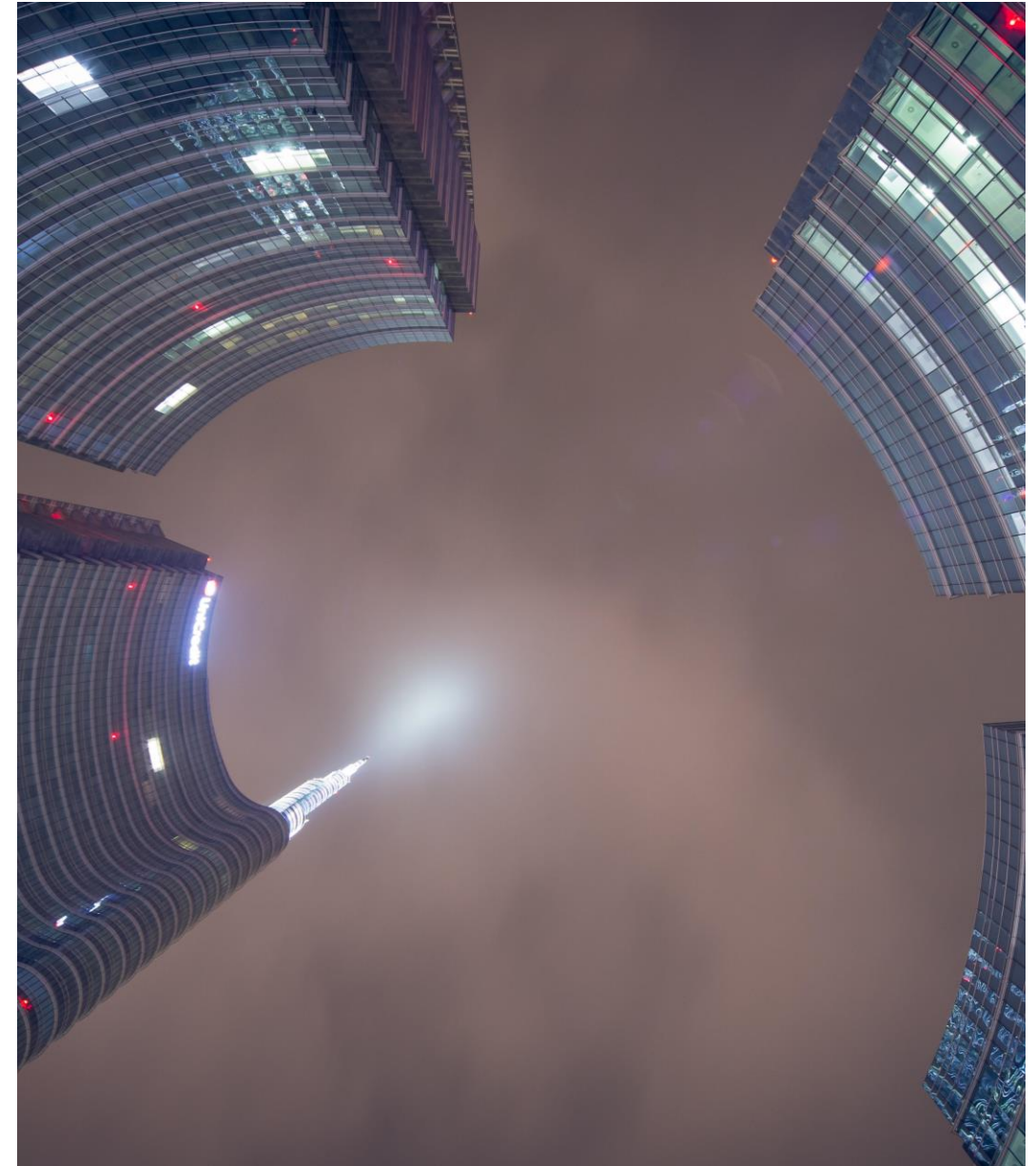
**R\$ 112,8 milhões** em 2016

(Amostra de 13 bancos)



# Principais conclusões

- **Crescimento** dos gastos em tecnologia bancária, somando **R\$ 19,5 bilhões** em 2017. Entre os investimentos, o **aumento foi de 13%** em relação ao ano anterior
- Enquanto os gastos com tecnologia bancária no **mundo apresentaram expansão de 3,6%**. No **Brasil, o crescimento foi de 15%**, em dólares
- As transações com movimentação financeira pelo Mobile banking cresceram 70%. Apenas as **contratações de crédito** mais que dobraram, atingindo **225 milhões de transações**
- Os **bancos estão na "vanguarda"** dos investimentos em **inteligência artificial e computação cognitiva**. 80% dos bancos já investem nessas tecnologias





## Porta-vozes desta coletiva à imprensa



### **Gustavo Fosse**

Diretor Setorial de Tecnologia e  
Automação Bancária da FEBRABAN

### **Weber Shandwick Brasil**

Assessoria de Imprensa da FEBRABAN  
Contato: Renata Albuquerque

[ciabfebraban@webershandwick.com](mailto:ciabfebraban@webershandwick.com)



### **Paschoal Pipolo Baptista**

Sócio-líder de TI para a Indústria de  
Serviços Financeiros da Deloitte

### **Ideal H+K Strategies**

Assessoria de Imprensa da Deloitte  
Contato: Diógenes Menon

[diogenes.menon@idealhks.com](mailto:diogenes.menon@idealhks.com)



A Deloitte refere-se a uma ou mais entidades da Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada, de responsabilidade limitada, estabelecida no Reino Unido ("DTTL"), sua rede de firmas-membro, e entidades a ela relacionadas. A DTTL e cada uma de suas firmas-membro são entidades legalmente separadas e independentes. A DTTL (também chamada "Deloitte Global") não presta serviços a clientes. Consulte [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) para obter uma descrição mais detalhada da DTTL e suas firmas-membro.

A Deloitte oferece serviços de auditoria, consultoria, assessoria financeira, gestão de riscos e consultoria tributária para clientes públicos e privados dos mais diversos setores. A Deloitte atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®, por meio de uma rede globalmente conectada de firmas-membro em mais de 150 países, trazendo capacidades de classe global, visões e serviços de alta qualidade para abordar os mais complexos desafios de negócios dos clientes. Para saber mais sobre como os 263.900 profissionais da Deloitte impactam positivamente nossos clientes, conecte-se a nós pelo Facebook, LinkedIn e Twitter.

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.