

Deloitte.



FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS



Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017

Ano Base 2016

Amostra e metodologia

- Participação de 17 bancos, que representam 91% dos ativos da indústria bancária no País
- Realização via aplicação de formulário online junto às instituições financeiras, entrevistas com especialistas, consolidação de dados públicos e de pesquisas da Deloitte

Grandes temas do estudo

- **Transações por canais** – as preferências do usuário
- **Canais tradicionais** – complementam opções ao cliente
- **Clientes** – mobilidade e segurança para um consumidor cada vez mais digital
- **Investimentos e despesas em tecnologia** – Bancos reforçam foco em inovação
- **Novas tecnologias** – ferramentas disruptivas para a nova experiência do consumidor



Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária

Sumário executivo



1. Mobile banking é o canal preferido dos brasileiros para acesso aos serviços bancários

- Os canais digitais se consolidam, com destaque para o uso do mobile banking, que, pela primeira vez, supera o internet banking. O volume de transações quadruplicou nos últimos três anos.
- A confiança do consumidor nos canais digitais é reforçada pela segurança e praticidade oferecidas pela tecnologia, aliadas ao maior acesso da população à internet e ao uso crescente de smartphones.

2. Atividade e investimentos bancários preservados, apesar do recuo da economia

- A procura pelos bancos cresceu e o setor trouxe novos serviços para um consumidor cada vez mais digital.
- Investimentos foram preservados e o setor permaneceu na vanguarda tecnológica.

21,9 bilhões
de transações bancárias
em mobile banking,
com alta de 96%
em 2016

R\$ 18,6 bilhões
foram os investimentos
das instituições
financeiras em
tecnologia em 2016
no Brasil



3. Serviços bancários têm foco na experiência do consumidor

- Personalização, facilidades e acessibilidade são foco dos serviços bancários para o novo consumidor digital.
- Parte do crescimento das contas em mobile banking tem origem na migração dos clientes de contas do internet banking.

4. Transações bancárias crescem 17%

- A taxa de crescimento é a segunda maior nos últimos seis anos.
- O aumento foi de 9,3 bilhões de transações bancárias entre 2015 e 2016. A maior da série histórica.
- Cresce o volume de transações sem movimentação financeira, como reflexo da virtualização dos serviços bancários.

Mobile banking tem
crescimento de
140%
em transações com
movimentação financeira

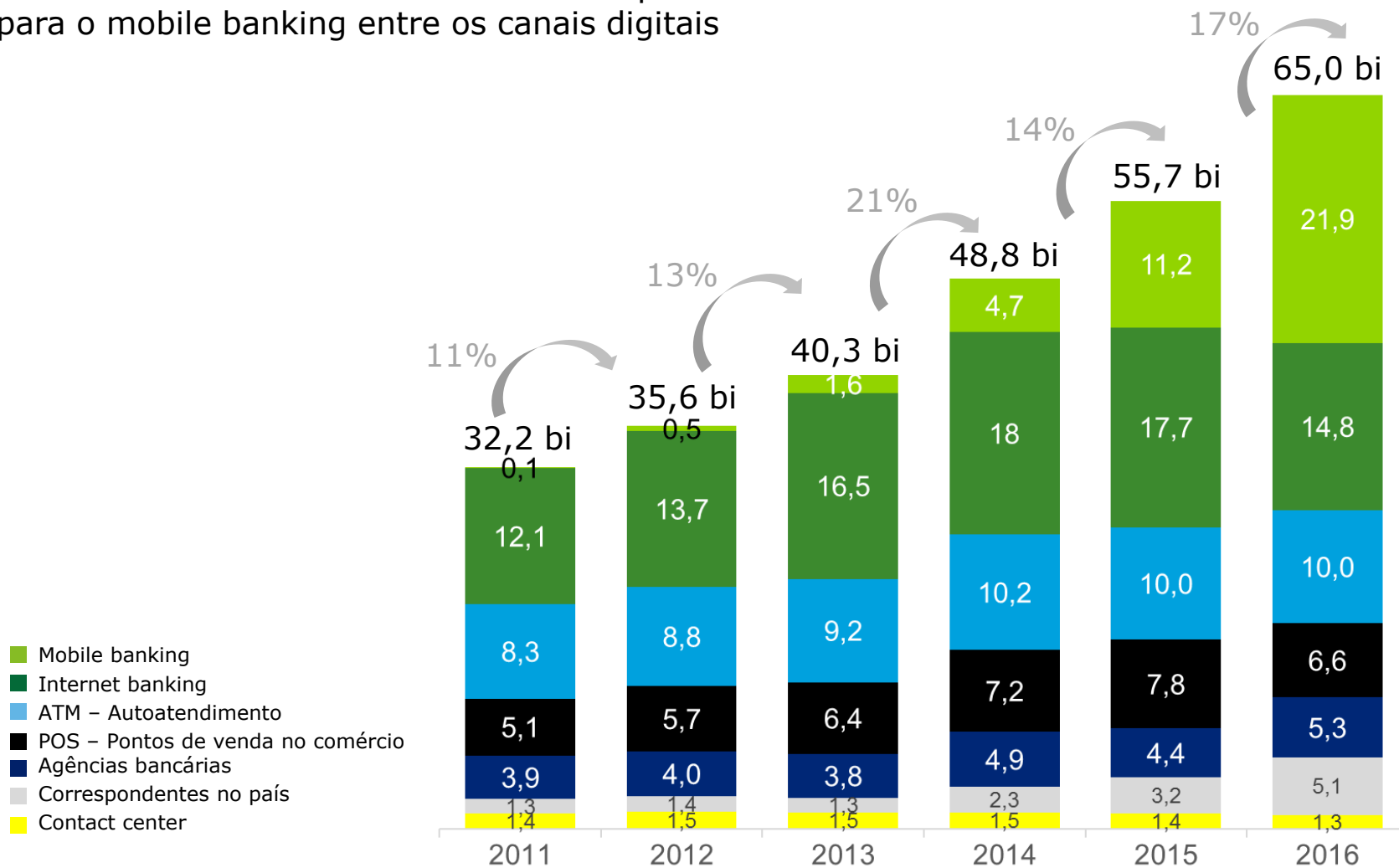
Volume de transações
bancárias saltou de
55,7 bi para
65 bilhões

Transações por canais

Uso da tecnologia digital domina
experiência do consumidor

Canais digitais crescem 27%

As transações bancárias no Brasil seguem em **constante crescimento** com destaque para o mobile banking entre os canais digitais

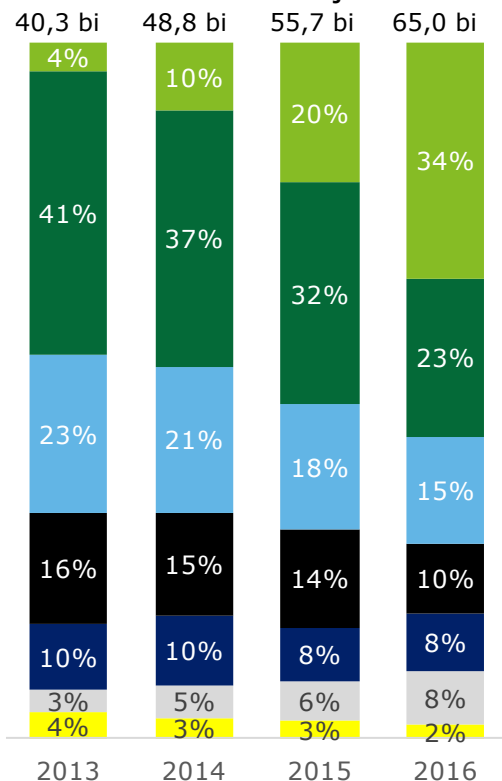


Mobile banking já representa um terço das transações bancárias



Cada vez mais ganham espaço os canais de atendimento com o uso de tecnologia para autoatendimento e mobilidade, com destaque para o forte crescimento do mobile banking

Em bilhões de transações



Mobile banking
2016: 21,9 bi
2015: 11,2 bi



Agências
2016: 5,3 bi
2015: 4,4 bi



Internet banking
2016: 14,8 bi
2015: 17,7 bi



Correspondentes
2016: 5,1 bi
2015: 3,2 bi



ATM
2016: 10 bi
2015: 10 bi



Contact centers
2016: 1,3 bi
2015: 1,4 bi



POS
2016: 6,6 bi
2015: 7,8 bi

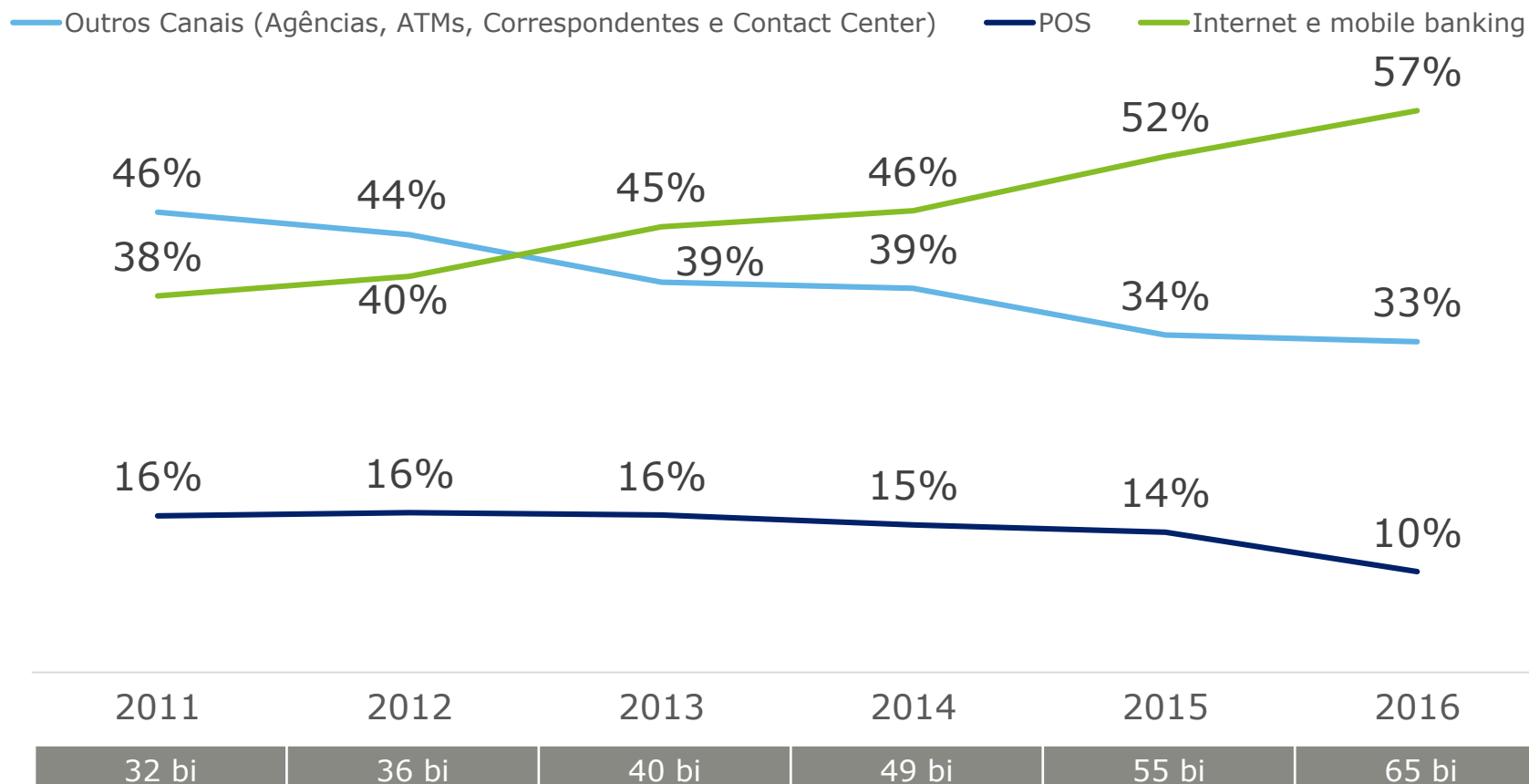
- Mobile banking
- Internet banking
- ATM - Autoatendimento
- POS - Pontos de venda no comércio
- Agências bancárias
- Correspondentes no país
- Contact center

Canais tradicionais mantêm o número de transações



Movimento de migração das transações entre canais físicos e digitais não foi significativo

Tipos de transações em bilhões

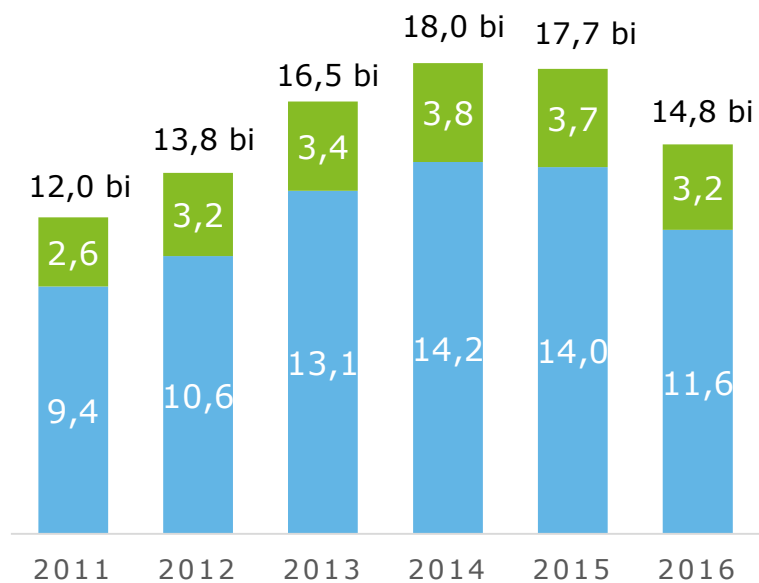


Transações por canais

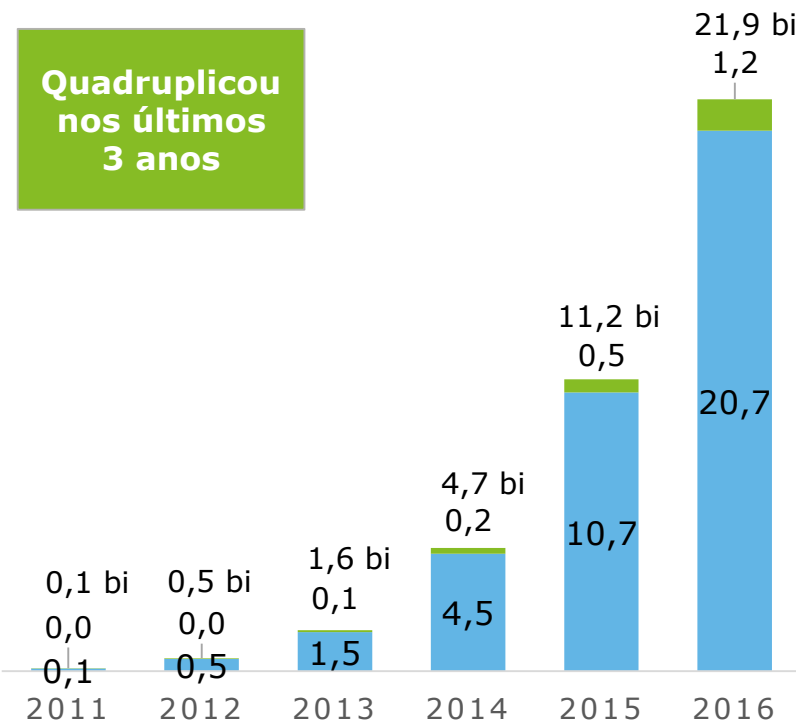
Os canais digitais (internet e mobile banking) seguem como principais meios de oferta de serviços bancários no Brasil.

Apesar da queda no uso do internet banking, a representatividade das transações financeiras foi mantida.

Internet banking



Mobile banking



■ Sem movimentação financeira

■ Com movimentação financeira

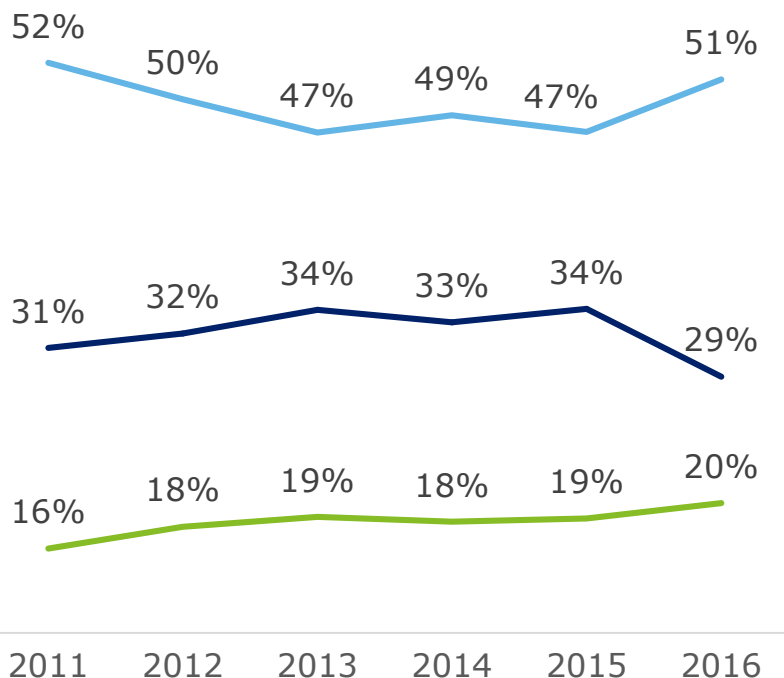
Transações por canais com movimentação financeira



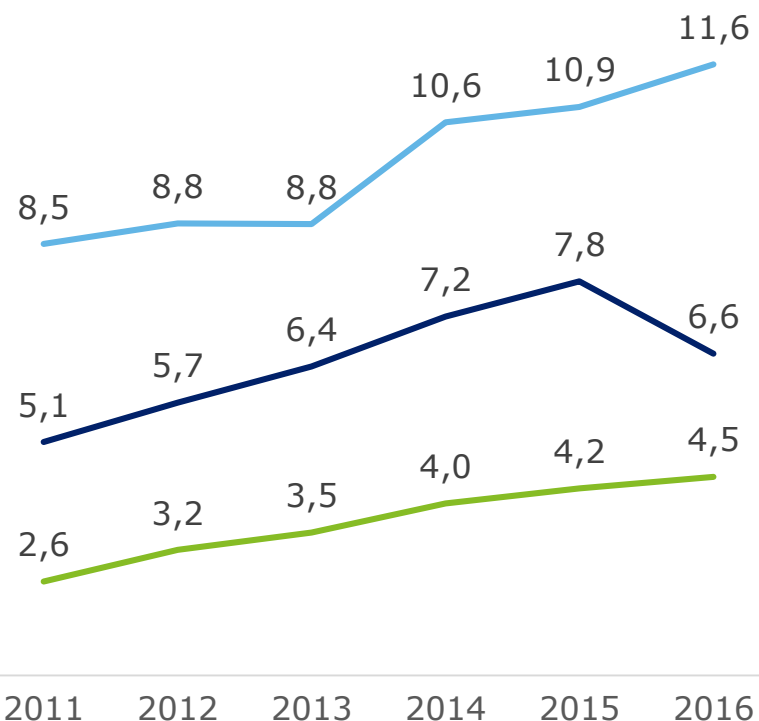
Evolução das transações

As transações em POS seguiram a queda do volume de vendas do varejo em 2016 no Brasil.
(Dados da PMC/IBGE: -8,7% em 2016)

Composição



Em bilhões



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

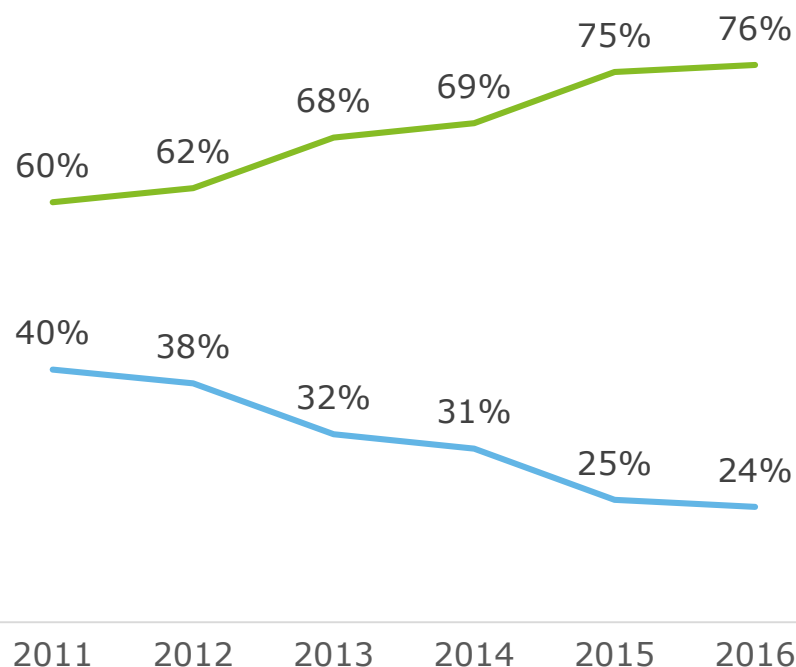
Transações por canais sem movimentação financeira



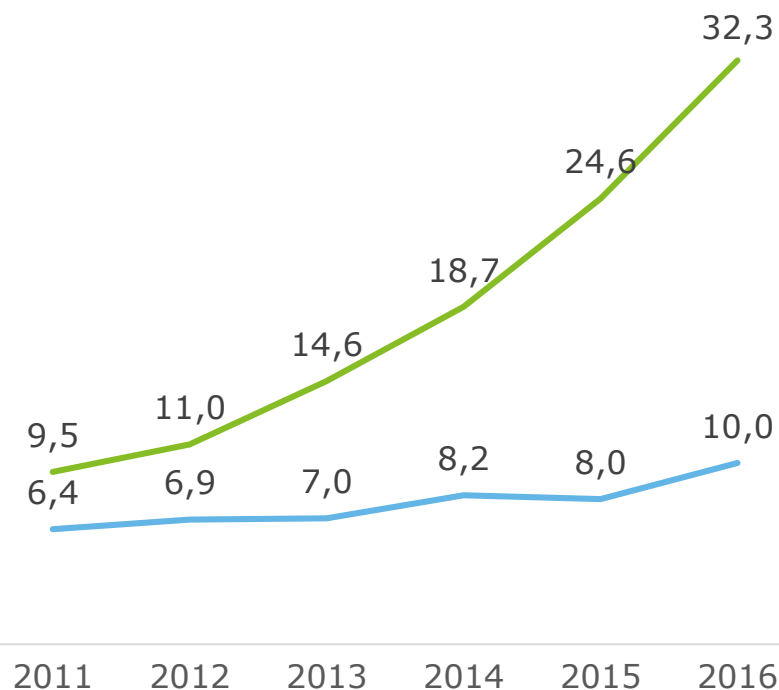
Evolução das transações

Cresce o volume de transações sem movimentação financeira, como reflexo da virtualização dos serviços bancários.

Composição



Em bilhões



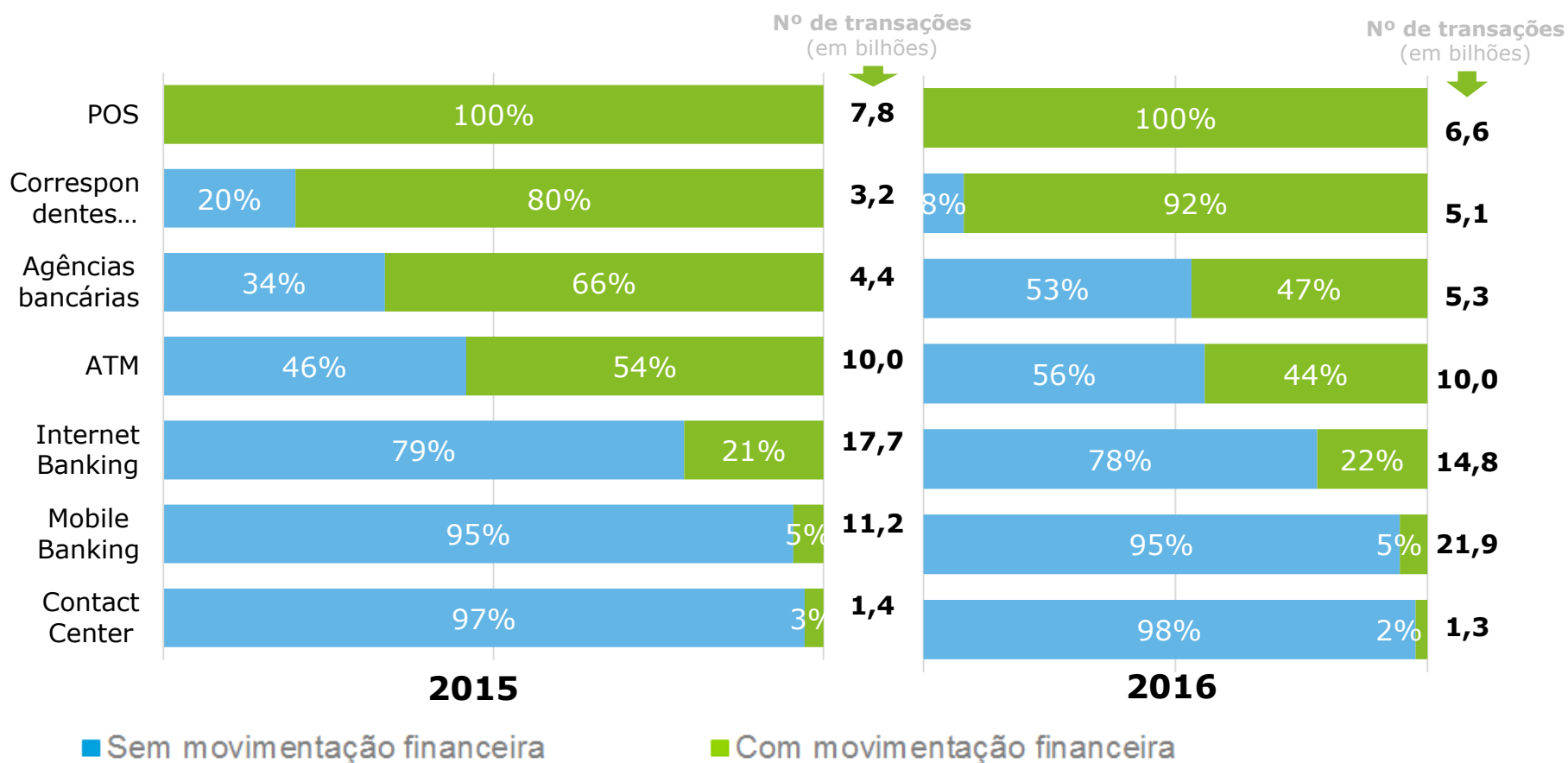
Outros Canais (Agências, ATMs, Correspondentes e Contact Center)

Internet e mobile banking

Transações com movimentação financeira quase dobram em mobile banking



Evolução das transações por preferência do usuário também mostra alta de transações sem movimentação financeira nas agências, sinalizando mudança de perfil do canal para o atendimento consultivo

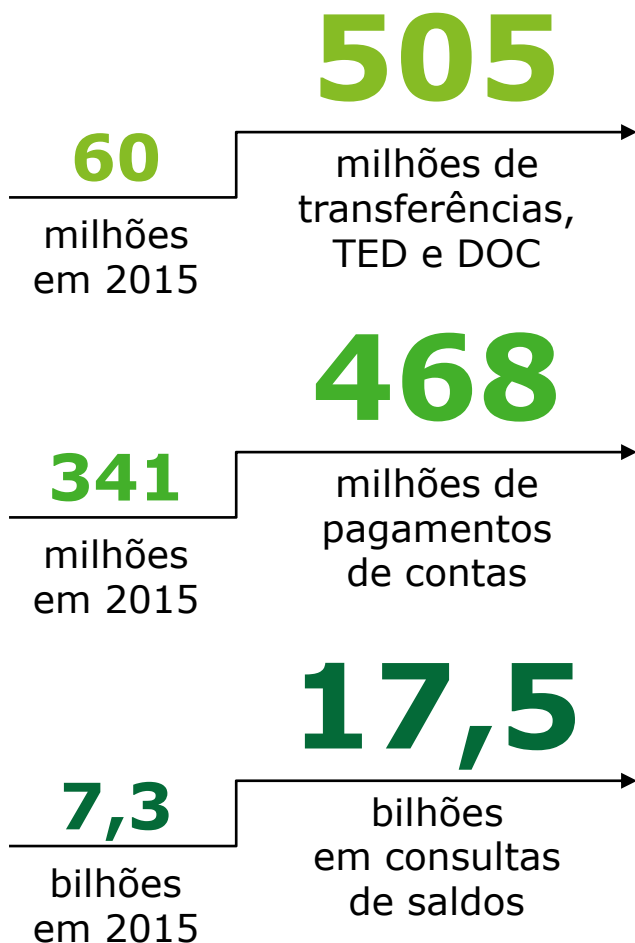


Relacionamento por meio dos canais digitais

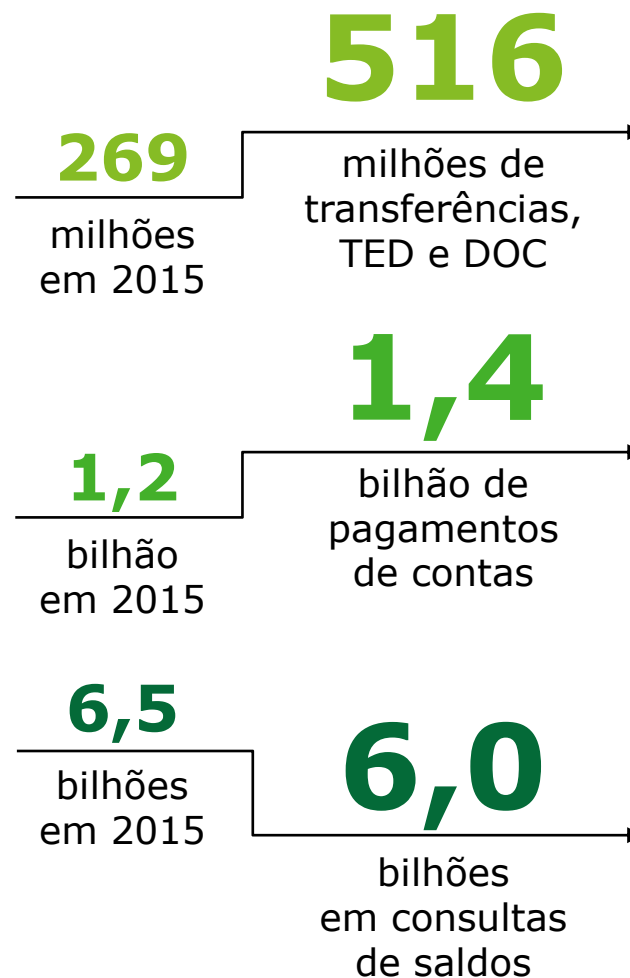
As transações com movimentação financeira crescem fortemente nos canais de mobile e internet banking



Mobile banking



Internet banking



Relacionamento por meio dos canais tradicionais

Entre as transações sem movimentação financeira, destacam-se os canais agências, PABs e ATMs.



Agências e PABs

991

milhões em 2015

441

milhões de depósitos

1,1

bilhão em 2015

1,2

bilhão de saques

273

milhões em 2015

526

milhões de pagamentos de contas

ATMs

775

milhões de depósitos

633

milhões em 2015

2,3

bilhões em 2015

2,0

bilhões de saques

878

milhões em 2015

895

milhões de pagamentos de contas

Canais tradicionais

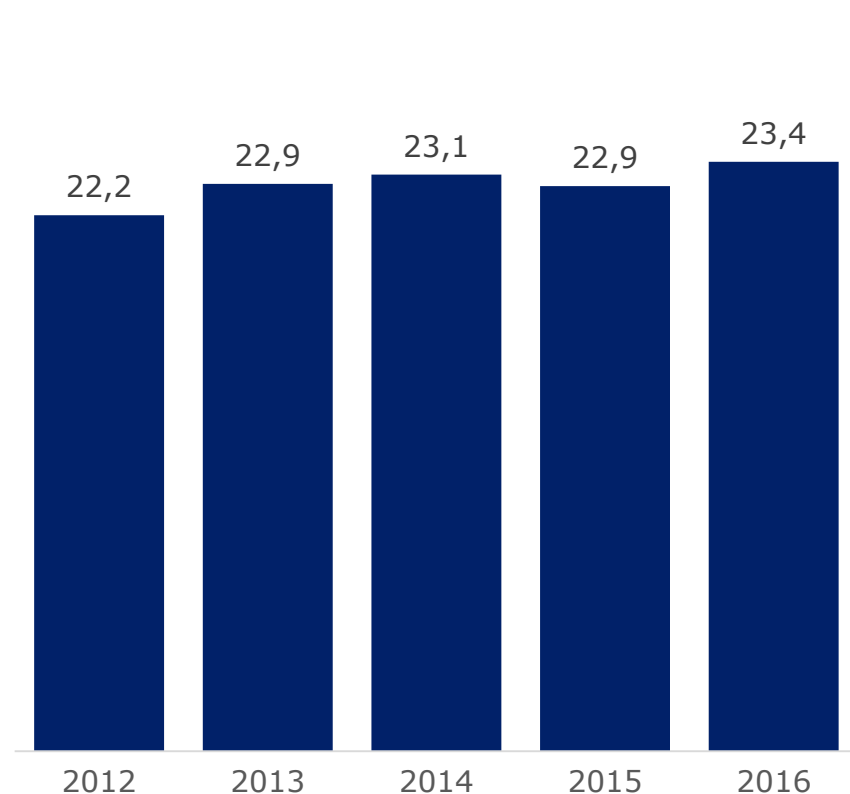
Agências

Apesar da manutenção do número de agências no Brasil, há uma tendência de ajustes e correções na oferta do serviço bancário para algumas regiões.



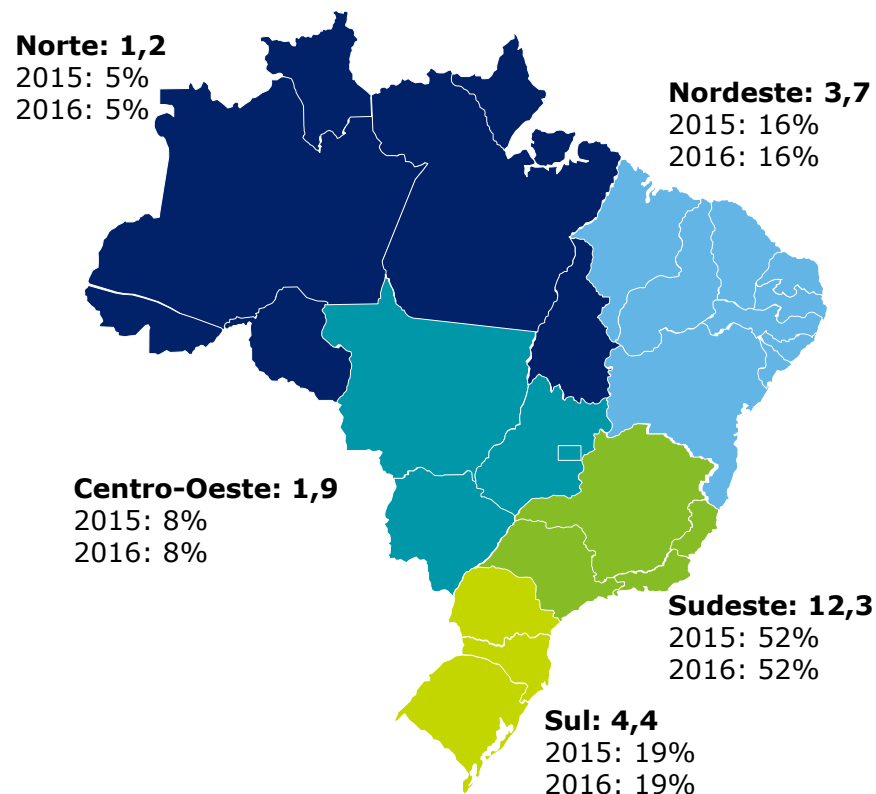
Em número de agências no Brasil

(em milhares)



Por região

(em milhares)



PABs e PAEs

A participação em números de PAEs e PABs cresceu na região Sul do País. O número de PAEs representa 69% do total.

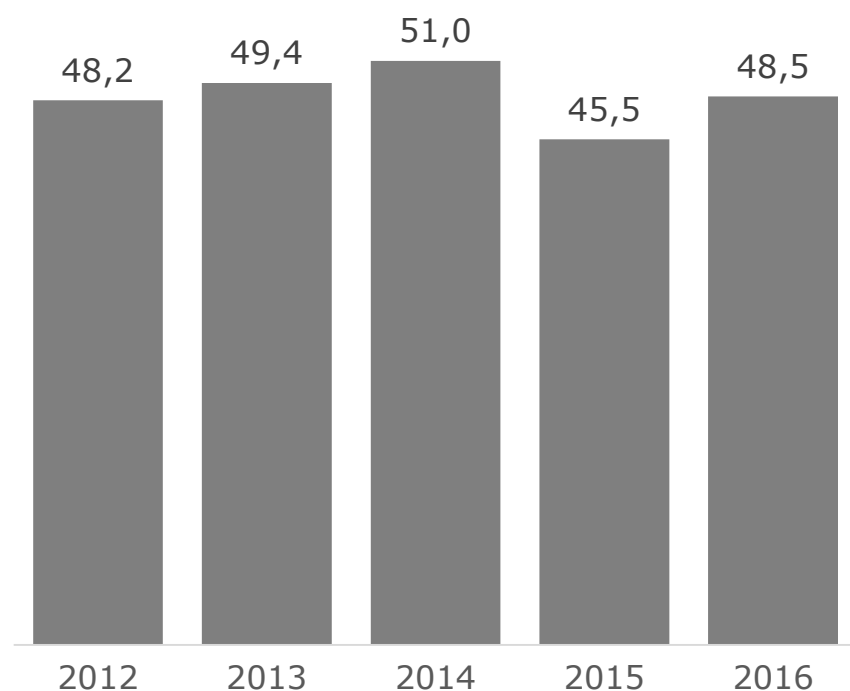


Em número de PABs e PAEs no Brasil

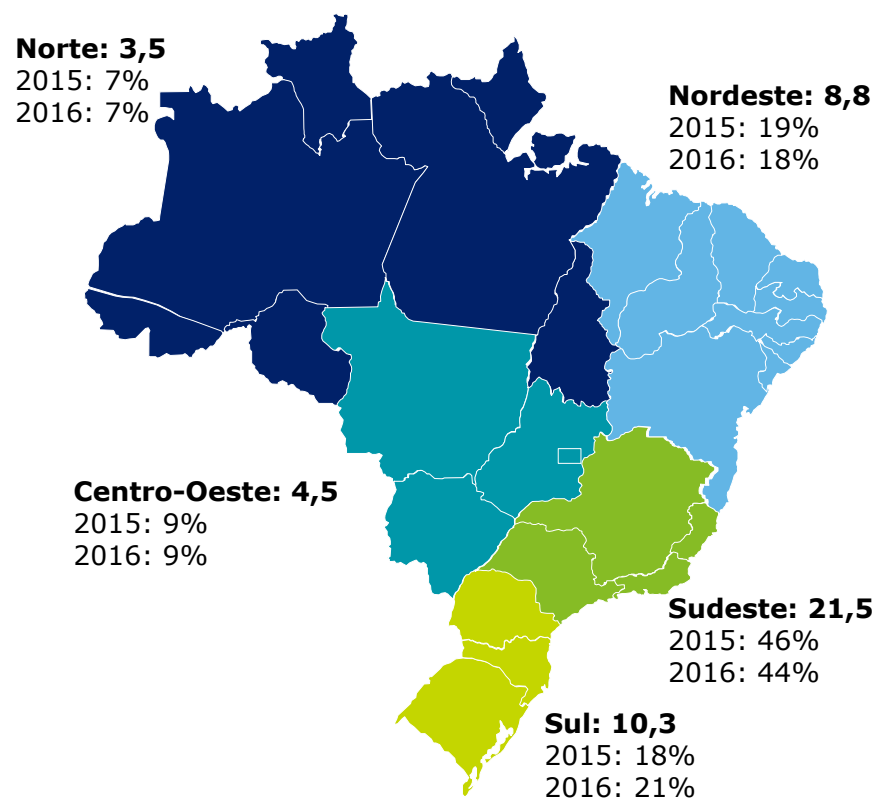
(em milhares)

PAB: Posto de Atendimento Bancário

PAE: Posto de Atendimento Eletrônico



Por região (em milhares)



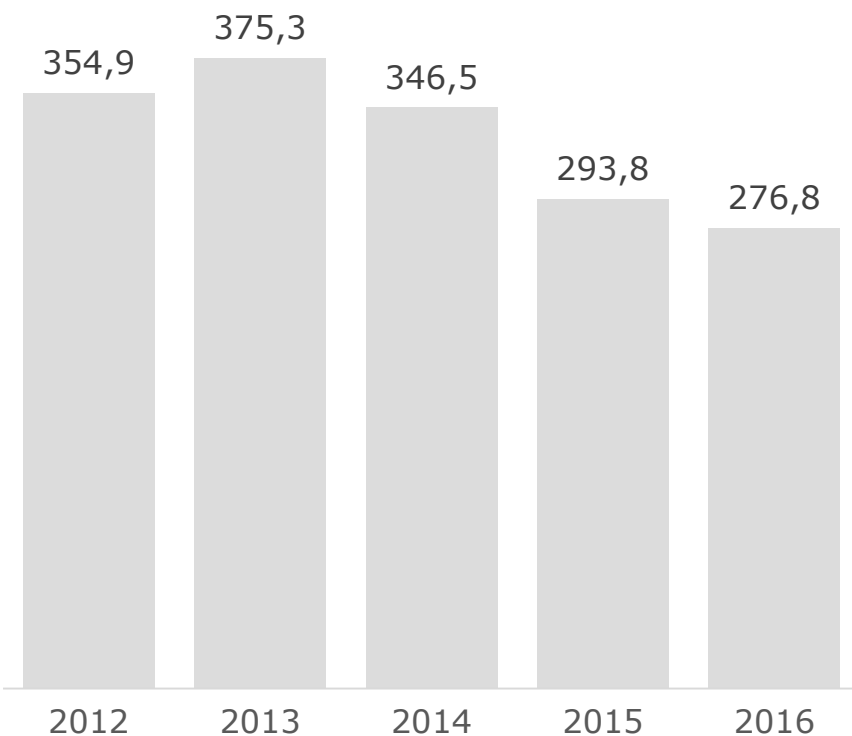
Correspondentes

Os resultados do cenário econômico brasileiro têm impactado consideravelmente o número de correspondentes bancários.



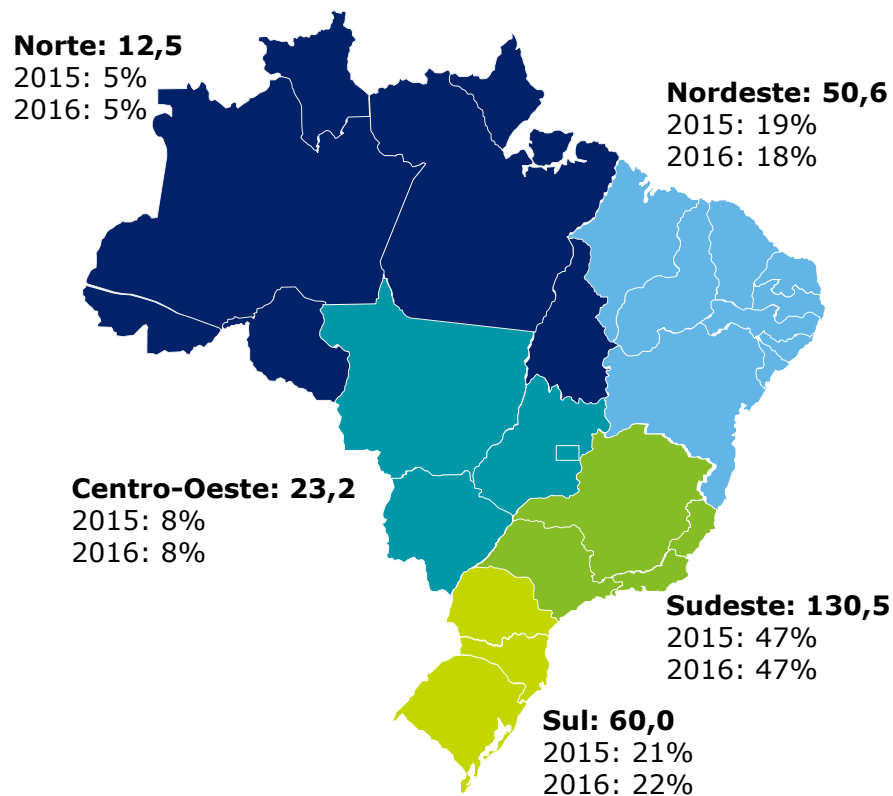
Em número de correspondentes no Brasil

(em milhares)



Por região

(em milhares)



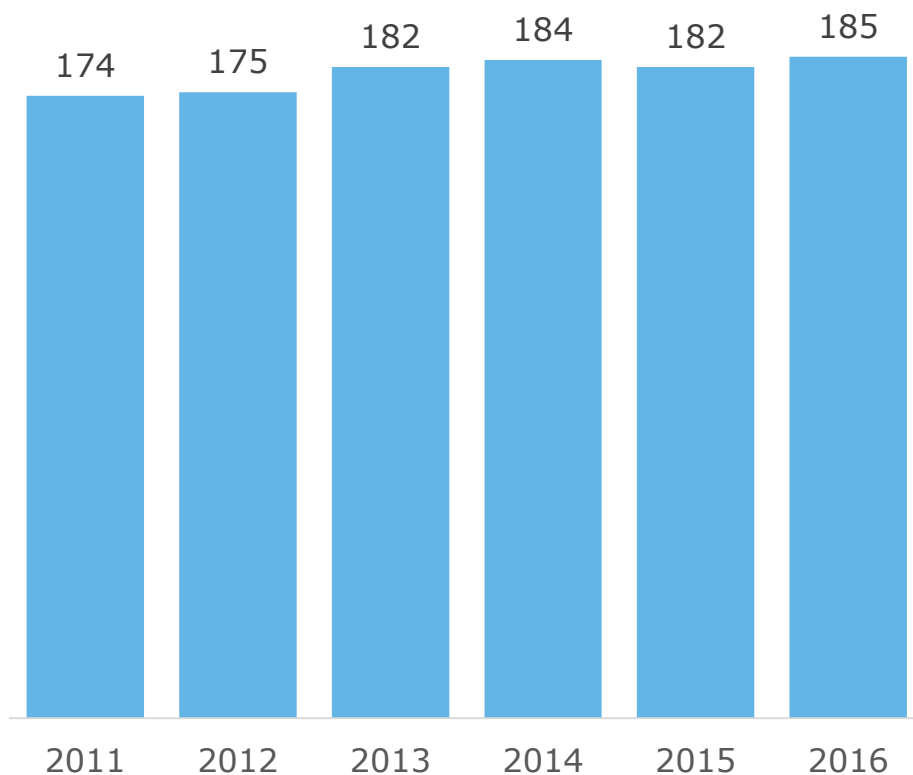
ATMs

O número de ATMs manteve-se estável nos últimos anos



Em número de equipamentos no Brasil

(em mil)



78,8% são adaptados
para Pessoas com Deficiência
Física (PCDs) em 2016

Fonte: Pesquisa Febraban - amostra de 17 Bancos

Clientes

Número de clientes bancários em expansão

Apesar do cenário econômico restritivo, o número de novos clientes e a oferta de serviços da indústria bancária permaneceram em crescimento em 2016.



5,1 milhões

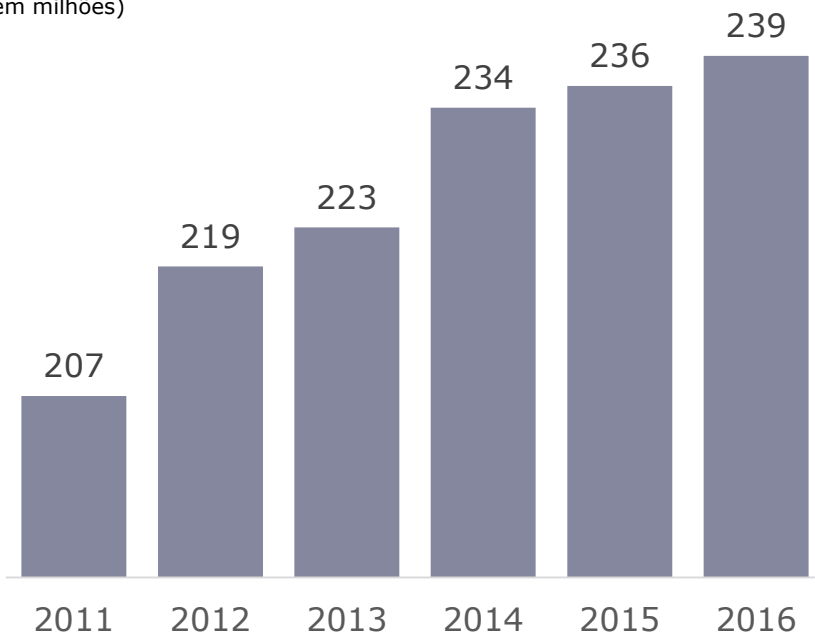
de clientes *heavy users** no internet banking#
(Amostra de 17 bancos)

9,5 milhões

de clientes *heavy users** no mobile banking#
(Amostra de 17 bancos)

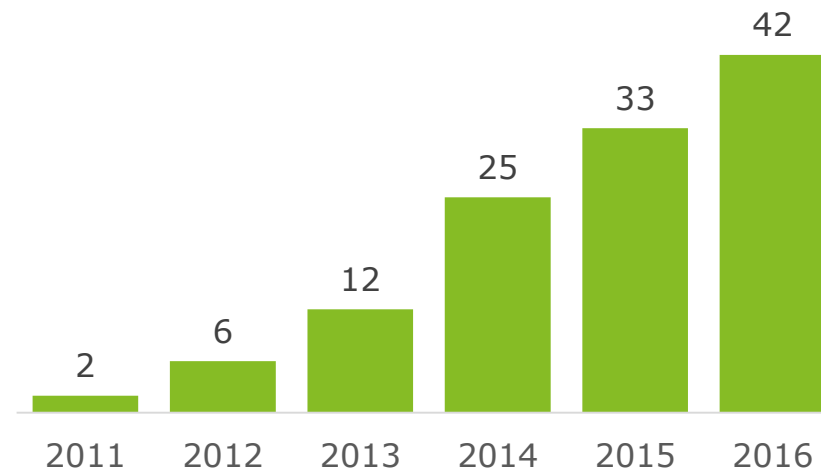
Número de clientes

(em milhões)



Contas com mobile banking

(em milhões)

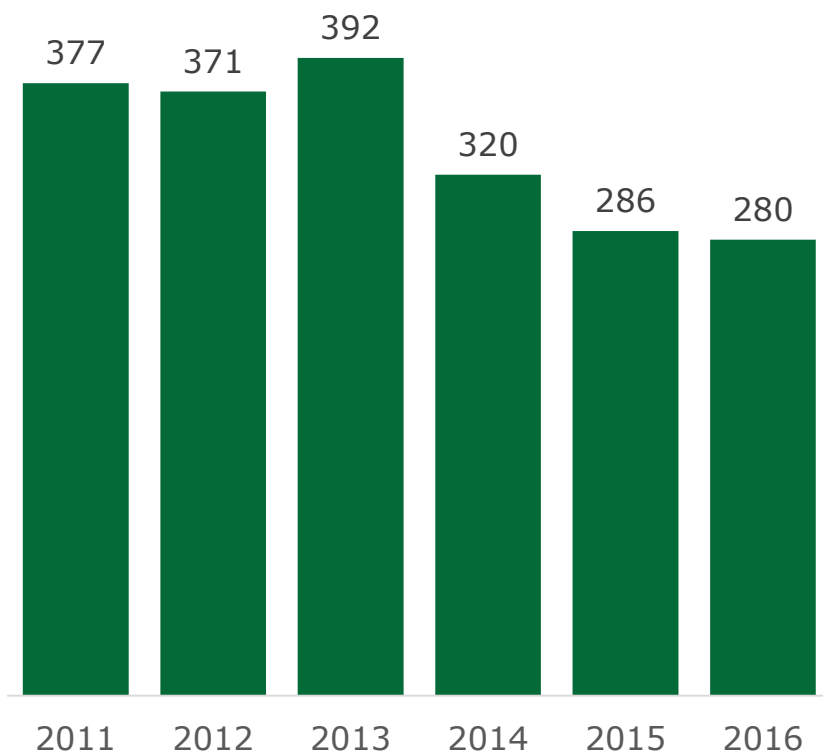


Brasileiros preferem serviços bancários digitais

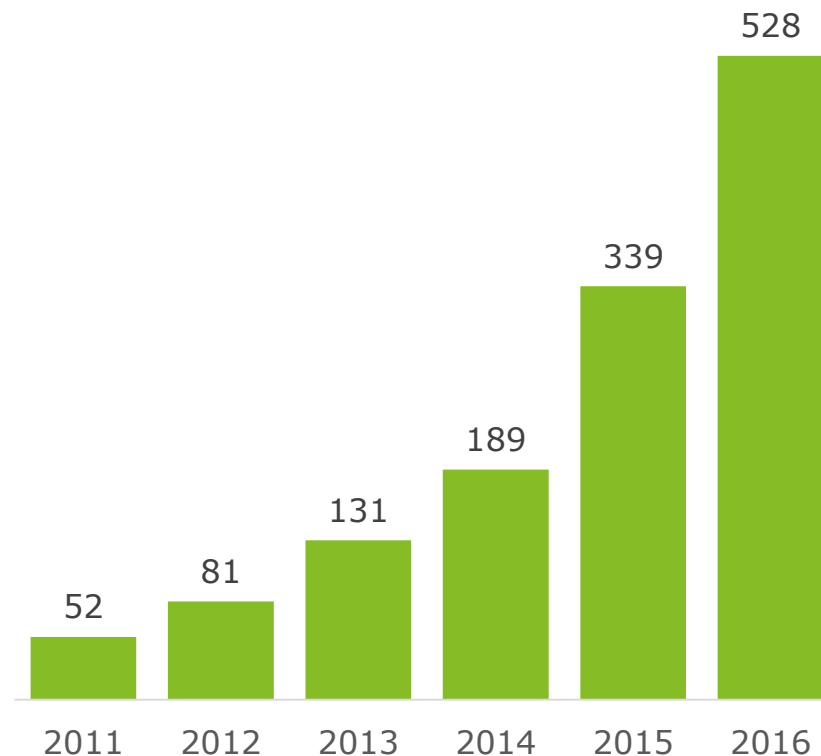
Número de transações relativo ao número de contas evidencia o crescimento do uso do mobile banking no Brasil.



Número de transações do internet banking sobre o número de contas do internet banking



Número de transações do mobile banking sobre o número de contas do mobile banking



Amostra: 17 bancos

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017

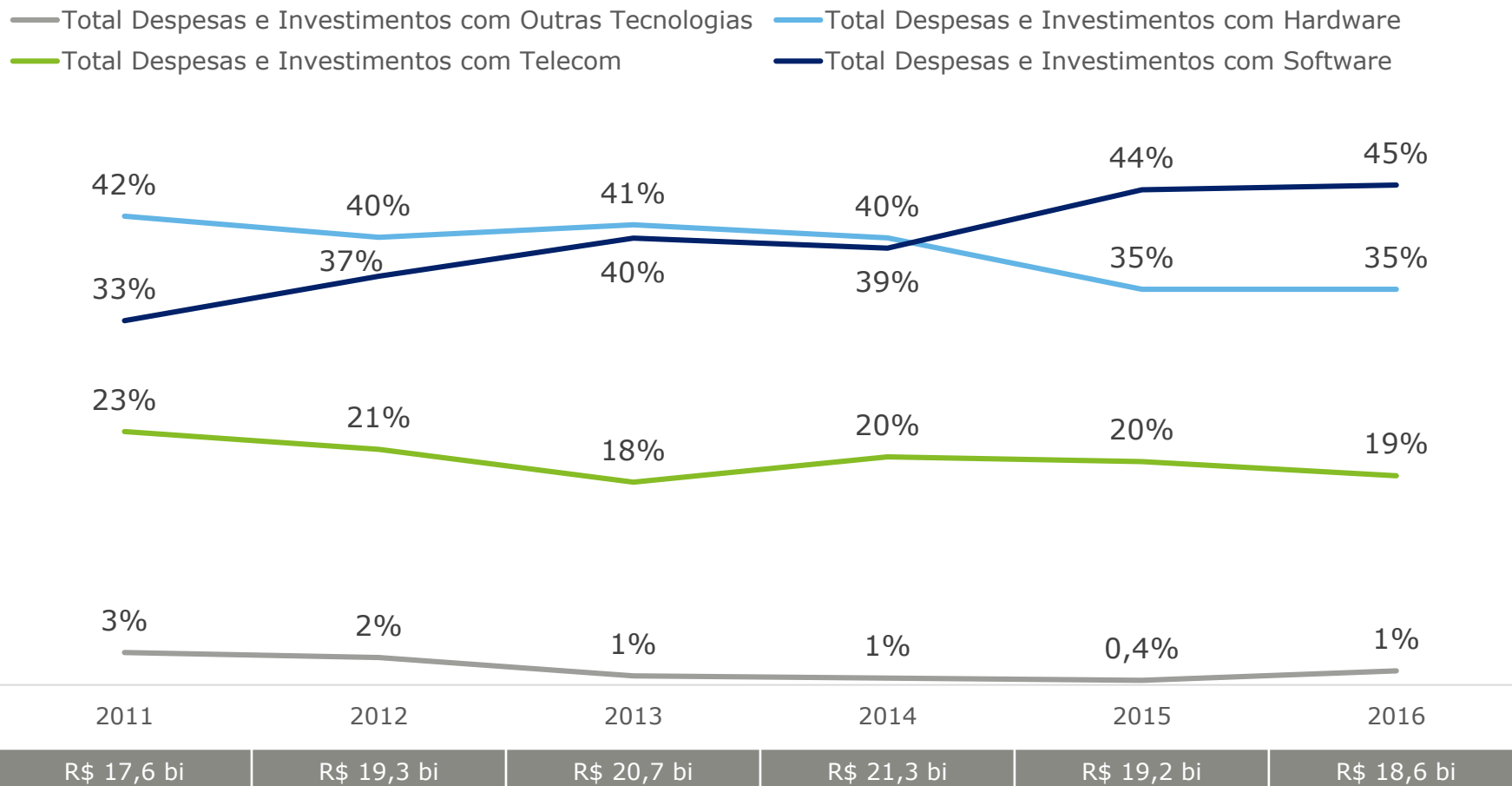
© 2017 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Investimentos e despesas em tecnologia

Investimentos e despesas em tecnologia foram preservados



Os investimentos e as despesas em tecnologia bancária foram preservados no mesmo patamar dos últimos anos



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

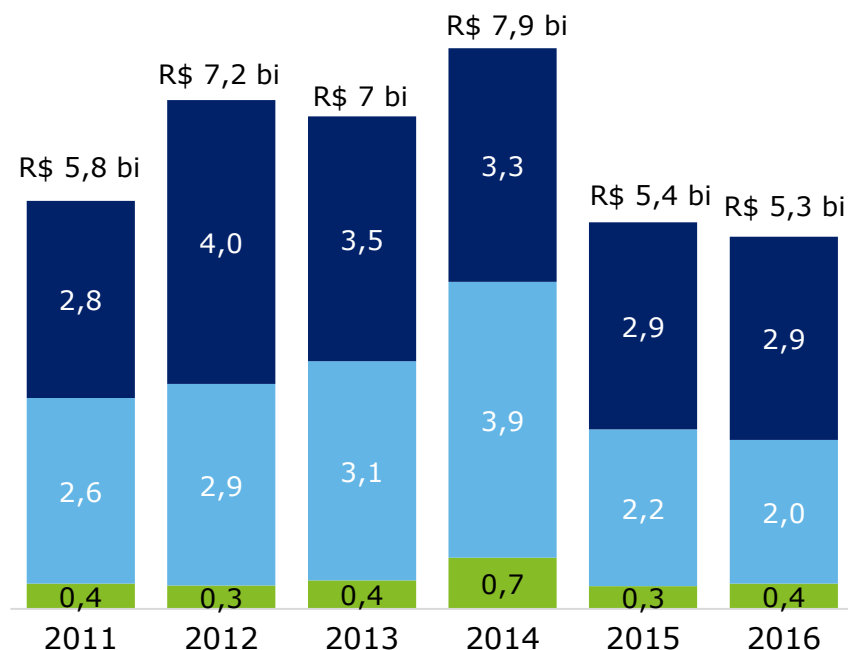
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017
 © 2017 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Investimentos são mantidos e oferta de serviços é ampliada

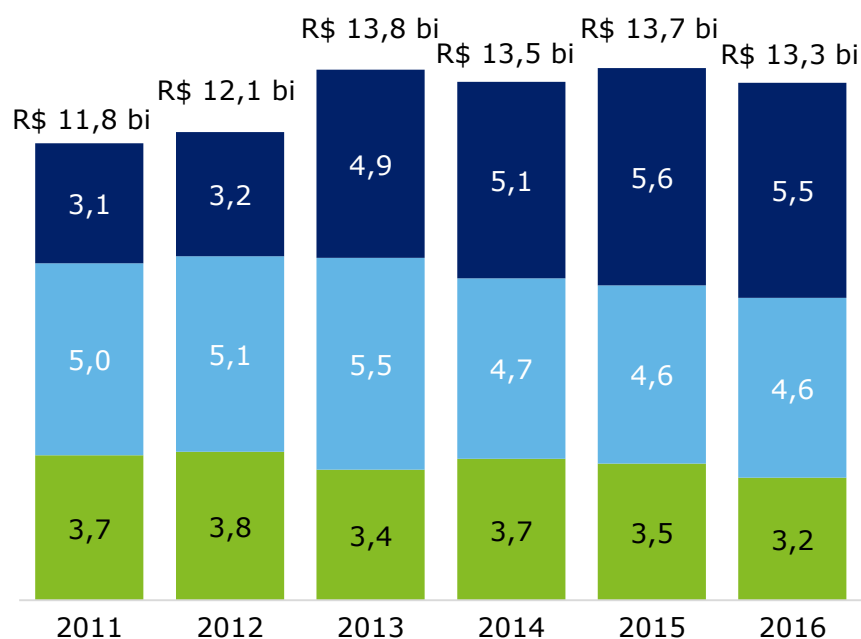


Mesmo com o recuo da economia no País nos últimos anos, a indústria bancária brasileira mantém o nível de investimentos e aumenta a diversificação de serviços.

Total de investimentos



Total de despesas



■ Telecom ■ Hardware ■ Software

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

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017
© 2017 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

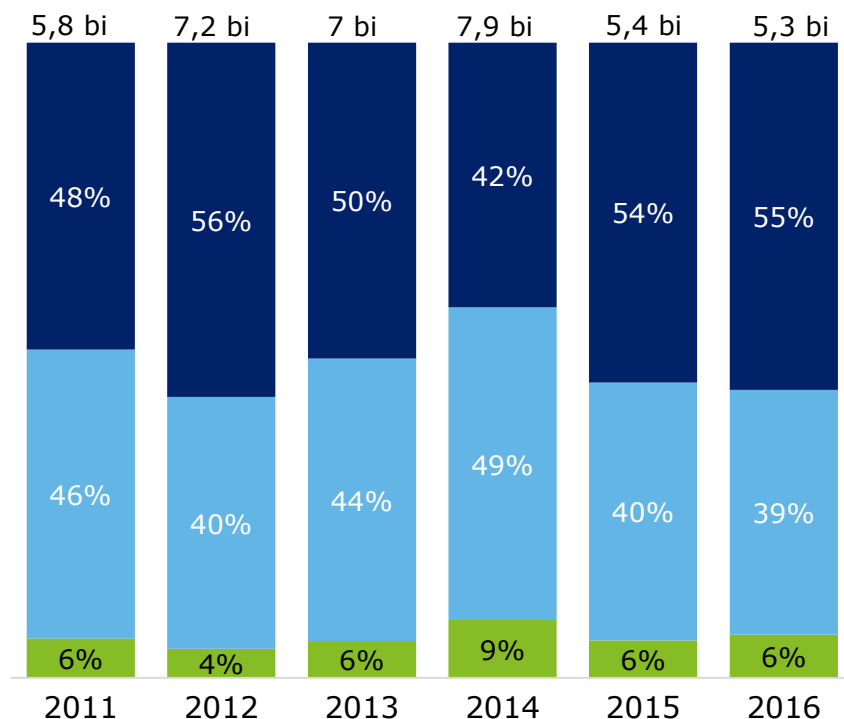
Os investimentos e as despesas em tecnologia

A composição dos gastos entre Telecom, Hardware e Software permanece inalterada.



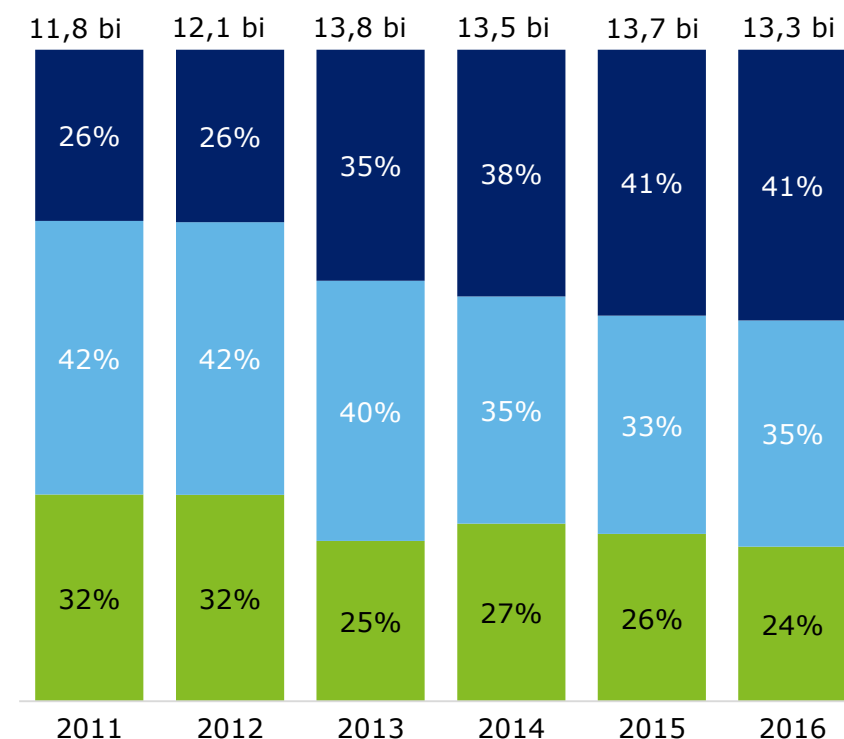
Total de investimentos

em bilhões de Reais (R\$)



Total de despesas

em bilhões de Reais (R\$)



■ Telecom ■ Hardware ■ Software

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

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017
© 2017 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Setor bancário destaca-se em gastos de tecnologia entre setores nacionais

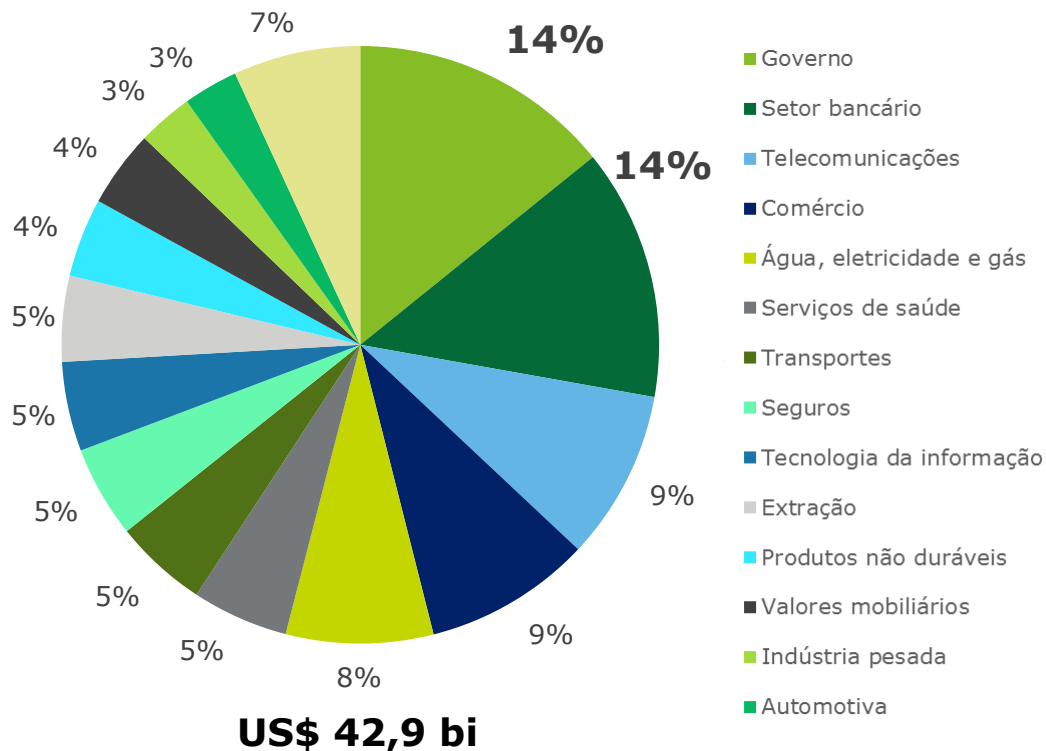


Participação dos bancos em gastos de tecnologia subiu de 13%, em 2015, para 14% e equipara-se aos dispêndios do governo federal na área.

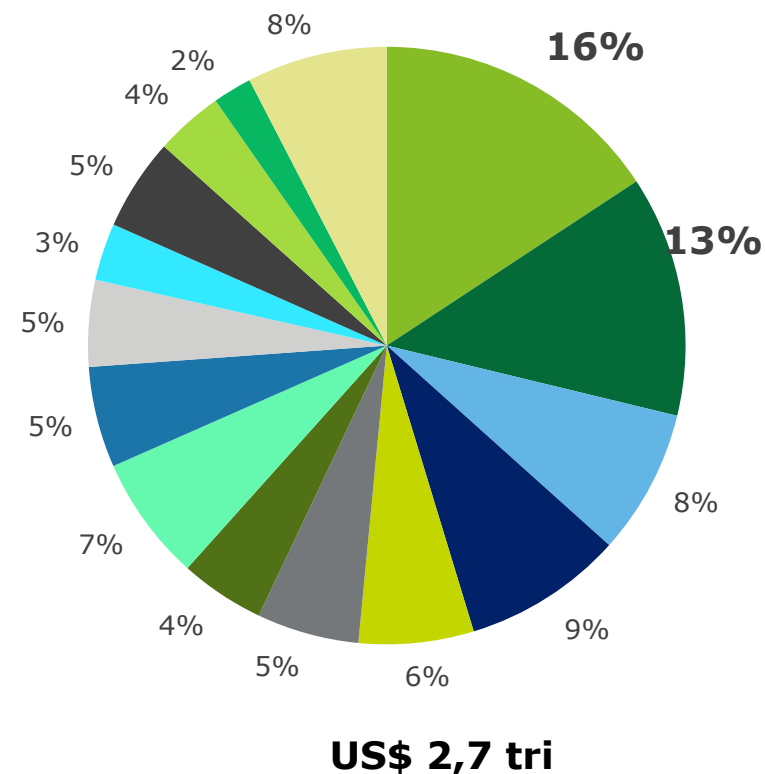
Composição dos dispêndios com tecnologia por setores em 2016

(em % do total)

Brasil



Mundo



Fonte: Gartner

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

Novas tecnologias

Foco em ferramentas
disruptivas na ampliação
dos serviços bancários

Inovações mantêm o setor bancário na vanguarda tecnológica



Desenvolvimento e implantação de tecnologias disruptivas reforçam pioneirismo do setor em serviços de ponta no Brasil

47%

dos bancos investem em Analytics

24%

dos bancos investem em Computação Cognitiva

65%

dos bancos estudam a implantação de Blockchain



Prioridades para mobile banking

77%

em melhoria das transações com movimentação financeira

54%

dos bancos investirão na customização pelo cliente

46%

em melhoria da acessibilidade



Prioridades para internet banking

62%

dos bancos investirão em customização pelo cliente

54%

em melhoria da acessibilidade

46%

em integração multicanal (contato remoto como vídeo conferência ou chat)

Principais conclusões



- Apesar do cenário econômico restritivo, a **indústria bancária brasileira amplia o atendimento e a oferta de serviços** e sustenta os investimentos em tecnologia, que ficaram em **R\$ 18,6 bilhões**.
- O uso dos **canais digitais** se consolida no Brasil, com as transações em **internet e mobile banking** chegando a 57% do total. O **uso do mobile banking quadruplicou** nos últimos três anos.
- Reflexos da **virtualização dos serviços bancários, as transações com movimentação financeira** quase dobram por meio do mobile banking em 2016, assim como o volume de **transações sem movimentação financeira** também cresceu em cerca de 8 bilhões, nos meios digitais.



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



Paschoal Pipolo Baptista

Sócio da Deloitte, especialista na indústria de serviços financeiros

In Press Porter Novelli

Assessoria de Imprensa da Deloitte
Contatos: Elaine Cotta e Carlos Brazil

deloitte@inpresspni.com.br



A FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos é a principal entidade representativa do setor bancário brasileiro. Foi fundada em 1967, na cidade de São Paulo, com o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País.

O objetivo da Federação é representar seus associados em todas as esferas – poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e entidades representativas da sociedade – para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a continuada melhoria da produção e a redução dos níveis de risco. Também busca concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população em relação a produtos e serviços financeiros.

Deloitte.

A Deloitte oferece serviços nas áreas de Auditoria, Consultoria Empresarial, Consultoria em Gestão de Riscos, Consultoria Tributária, Financial Advisory e Outsourcing para clientes dos mais diversos setores.

Com uma rede global de firmas-membro em mais de 150 países, a Deloitte reúne habilidades excepcionais e um profundo conhecimento local para ajudar seus clientes, qualquer que seja o seu segmento ou região de atuação. No Brasil, onde atua desde 1911, é uma das líderes de mercado, com seus 5.500 profissionais e com suas operações em todo o território nacional, a partir de 12 escritórios.