

Maio/2017

Uso do mobile banking quase dobra em 2016 e torna-se o canal preferido dos brasileiros, segundo pesquisa da FEBRABAN

De acordo com o estudo realizado pela Deloitte, o canal superou pela primeira vez o internet banking e já responde por 34% do total das transações; operações com movimentação financeira aumentam 140%

São Paulo, 10 de maio de 2017 - A FEBRABAN acaba de divulgar os resultados da sua Pesquisa de Tecnologia Bancária 2017. Realizado pela consultoria Deloitte, o estudo mostra que o mobile banking consolidou-se definitivamente como o canal preferido dos brasileiros, tendo sido responsável por 21,9 bilhões das transações bancárias realizadas no ano passado - um crescimento de 96% em relação a 2015. O universo da pesquisa envolveu 17 instituições financeiras do Brasil, que representam 91% do mercado.

Em termos de participação, o mobile lidera com 34% do total das operações, um aumento de 14 pontos percentuais, seguido pelo internet banking (23%). Considerando-se apenas as transações com movimentação financeira, o salto foi ainda mais representativo: 140%, passando de 500 milhões, em 2015, para 1,2 bilhão. Em termos de evolução histórica, o volume quadruplicou nos últimos três anos.

“O crescimento do mobile deve-se, em boa parte, à migração de operações feitas pelo internet banking e ATMs”, afirma Gustavo Fosse, diretor setorial de tecnologia e automação bancária da FEBRABAN. Ele observa que, atualmente, 42 milhões de contas ativas no País já contam com esse recurso, um salto de 27% se comparado com o ano anterior.

De acordo com o estudo, os três tipos de transações realizadas no mobile banking foram: transferências bancárias (DOCs e TEDs), pagamentos de contas e consultas de saldo. Nesse contexto, chama a atenção o primeiro item, que registrou um crescimento de 741% em termos de transações realizadas, se compararmos com 2015.

Outro dado importante apontado pelo executivo é que 9,5 milhões de clientes já são considerados heavy users no mobile banking, ou seja, realizam mais de 80% de suas operações por esse canal. “O uso do mobile deve crescer ainda mais com o avanço das contas totalmente digitais. O consumidor demonstra confiança nos canais digitais e o setor vem investindo para oferecer cada vez mais funcionalidades e segurança para as transações bancárias”, observa Fosse. Juntos, internet e mobile, respondem por 57% do total de movimentações financeiras.

“A opção dos brasileiros pelo mobile banking reforça a necessidade de investimentos para ampliar e facilitar o uso deste canal e permitir a customização pelo próprio cliente”, comenta Paschoal Pipolo Baptista, sócio da Deloitte e especialista na indústria de serviços financeiros. “Os resultados da pesquisa da Deloitte evidenciam que os bancos brasileiros estão respondendo a esse movimento, mantendo-se na vanguarda tecnológica global”.

Atualmente há quase um milhão de contas totalmente digitais e a expectativa é que esse número chegue a 3,3 milhões até o final do ano - contas digitais são aquelas abertas por meio totalmente eletrônico, sem contato presencial entre clientes e instituições bancárias.

Outro dado que chama a atenção foi o crescimento do número total de transações feitas pelos brasileiros em 2016, que atingiu o montante de 65 bilhões, uma alta de 17% em relação a 2015 e a segunda maior nos últimos seis anos. O resultado demonstra que, mesmo num ano desafiante em termos econômicos, o produto bancário permaneceu muito ativo e expressivo e foi fortemente procurado pelos clientes.

Investimentos

Em 2016, os investimentos e despesas feitos pelo setor financeiro em tecnologia da informação mantiveram os mesmos níveis do governo, que historicamente sempre foi o mercado que mais investiu nesse segmento, atingindo o percentual de 14% - um ponto percentual acima da média mundial.

De acordo com a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017, os investimentos e as despesas em TI somaram R\$ 18,6 bilhões. Desse total, 45% destinaram-se ao desenvolvimento de software, 35% ao hardware, 19% Telecom e 1% a outras tecnologias - mesma tendência apontada nos estudos anteriores. Avaliando os investimentos e despesas relacionadas à implantação de novas tecnologias, computação cognitiva e analytics despontaram como as que mais demandaram capital em 2016, sendo responsáveis por 24% e 47% do total, respectivamente. Isso demonstra uma tendência, cada vez maior, entre os bancos, de entender o perfil dos seus clientes para melhor atendê-los.

Pela primeira vez o estudo traz também alguns destaques sobre as principais prioridades de investimentos e despesas em tecnologia para oferecer melhorias aos seus clientes. Segundo as instituições financeiras entrevistadas, as três principais prioridades para o mobile banking serão as melhorias das transações com movimentação financeira (77%), possibilitar que o cliente consiga customizar a exibição dos serviços (54%) e realizar melhorias relacionadas à acessibilidade (46%). Já no caso do internet banking, os focos serão as customizações pelo cliente (62%), as melhorias relacionadas à acessibilidade (54%) e proporcionar uma integração multicanal (46%).

Pontos físicos

No final de 2016, havia em todo o País 23,4 mil agências físicas, praticamente o mesmo nível do ano anterior - os dados foram obtidos no Banco Central e ainda não refletem reduções do número de agências. De acordo com Gustavo Fosse, o canal passa por um momento importante de readequação e redefinição de papel, adotando cada vez mais um modelo consultivo. Essa mudança exige, também, um novo perfil e habilidades de seus funcionários, que precisam estar preparados para atender as novas necessidades e questionamentos trazidos pelos clientes.

Outros pontos físicos, como PABs (postos de atendimento bancário) e PAEs (postos de atendimento eletrônico) registraram alta de 6% e atingiram um total de 48,5 mil. A região Sul foi a que apresentou o maior crescimento, passando de uma participação de 18% em 2015, para 21% em 2016. “A região Sul foi a que apresentou o menor número de fechamento de estabelecimentos no ano passado e isso pode ter

contribuído para o aumento do número de PABs e PAEs registrado no período”, comenta o executivo.

A pesquisa e metodologia adotada

Realizada há 25 anos pela FEBRABAN, em 2017, a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária foi desenvolvida em parceria com a Deloitte e contou com a participação de 17 bancos, que representam 91% dos ativos dessa indústria no País. O estudo foi feito com a aplicação de questionário online junto às instituições financeiras, entrevistas com especialistas, consolidação de dados públicos e também com pesquisas internacionais da Deloitte para ampliar e aprofundar a análise dos dados.

Para conferir a apresentação completa da pesquisa, acesse: www.febraban.org.br ou www.deloitte.com.br. O relatório completo será lançado por ocasião do Ciab FEBRABAN 2017, que acontecerá entre os dias 06 e 08 de junho (mais informações em www.ciab.org.br).

Sobre a FEBRABAN

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.

Sobre a Deloitte

A Deloitte oferece serviços de auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos e consultoria tributária para clientes públicos e privados dos mais diversos setores. Atendemos 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 cerca de 244.400 profissionais da Deloitte impactam positivamente nossos clientes, conecte-se a nós pelo [Facebook](#), [LinkedIn](#) e [Twitter](#). No Brasil, onde atua desde 1911, a Deloitte 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.

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 para obter uma descrição mais detalhada da DTTL e suas firmas-membro.

Contatos para a Imprensa - FEBRABAN:**Weber Shandwick**<http://webershandwick.com.br/>

PABX: (11) 3027-0200 / 3531-4950

Michelle Tsukayama: ciabfebraban@webershandwick.com (11) 3027-0262Beatriz Gonçalves: ciabfebraban@webershandwick.com (11) 3027-0214Rafael Zagatti: ciabfebraban@webershandwick.com (11) 3027 0200 - ramal 367Renata Albuquerque: ciabfebraban@webershandwick.com (11) 3027 0217

Fabrizio Leonardo

Contatos para a imprensa - Deloitte:**In Press Porter Novelli**Carlos Brazil: carlos.brazil@inpresspni.com.br (11) 3323-1581Paula Reiter: paula.reiter@inpresspni.com.br (21) 3723-8126Elaine Cotta: elaine.cotta@inpresspni.com.br (11) 3323-3754