

Investimentos dos bancos em tecnologia somam R\$ 19,5 bilhões em 2017, com crescimento acima da média mundial

Alta em relação a 2016 foi de 5%. Transações com movimentação financeira realizadas via mobile banking têm salto de 70% e refletem a confiança do consumidor no canal, revela Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária

São Paulo, 3 de maio de 2018 - Os investimentos e despesas em tecnologia no Brasil feitos pelo setor financeiro em 2017 somaram R\$ 19,5 bilhões, um aumento de 5% em relação ao ano anterior. Em dólares, a alta (também afetada pela forte variação cambial do período) foi de 15%, acima da média mundial de 3,6% segundo dados da Gartner. Esse resultado é uma das novidades da Pesquisa de Tecnologia Bancária 2018 da FEBRABAN, realizada pela Deloitte, divulgada hoje. O estudo, já em sua 26ª edição, traz uma radiografia e tendências do comportamento do setor financeiro no que se refere aos investimentos e uso da tecnologia, bem como a relação dos consumidores com os canais de atendimento.

Quando comparado a outros setores, o setor financeiro compartilha a liderança dos investimentos em tecnologia com o governo, que, historicamente, é o segmento de mercado que mais investe nessa área. As transações bancárias em 2017 somaram 71,8 bilhões, com alta de 10% ante os 65,4 bilhões de 2016. “A indústria bancária brasileira segue robusta, madura e comprometida com os avanços tecnológicos presentes na sociedade”, afirma Gustavo Fosse, diretor setorial de Tecnologia e Automação Bancária da FEBRABAN.

Todo esse processo vem sendo reforçado pelo alto volume de recursos destinados pelos bancos ao setor. Os investimentos com software, que avançaram 15% em relação a 2016, representam metade do orçamento dos bancos em tecnologia. Hardware consumiu 32% dos investimentos, e telecom, 18%.

O executivo chama atenção para o desempenho do mobile banking, que reflete “o investimento maciço da indústria em *usabilidade* e oferta de novos serviços”. Os números desta 26ª edição da Pesquisa comprovam: as transações com movimentação financeira por aplicativos de celular saltaram 70%, impulsionadas pelo crescimento do pagamento de contas (+85%), transferências/DOC/TED (+45%), contratação de crédito (+ 141%) e investimentos/aplicações (+42%).

No total, foram realizadas 25,6 bilhões de transações através do canal mobile no último ano - alta de 38% em relação a 2016 - o equivalente a 35% de um universo de 71,8 bilhões de operações. A participação do mobile no total das transações bancárias cresceu 3,5 vezes em relação a 2011, confirmando-se como o preferido dos brasileiros para realizar operações bancárias.

Se os números envolvendo o mobile são expressivos, o fato é que o internet banking também registrou avanço, modesto, porém significativo, no consolidado geral: foram 15,8 bilhões de transações (+2%) por esse meio. O número de transações com movimentação financeira aumentou 6%, de 3,4 bilhões de operações em 2016 para 3,6 bilhões em 2017. Juntos, mobile e internet banking contabilizam 5,3 bilhões de operações com movimentação financeira em 2017. No geral, os dois canais têm 58% de participação no total das operações (com ou sem movimentação financeira).

Não há dúvidas de que a indústria bancária vem atuando como indutora no uso dos meios digitais. Um item apontado pela Pesquisa foi o maior ritmo de adoção de agências pelo conceito digital, com atendimentos por meio de chats, telefone, e-mail ou videoconferência. O número dessas agências triplicou em relação a 2016: são 373 agências em 2017, ante 101 do ano anterior.

Canais tradicionais

Em 2017, o número de agências tradicionais teve uma ligeira queda. Em função das recentes aquisições, os bancos eliminaram as sobreposições existentes na rede bancária. Além disso, com o avanço dos meios digitais, as agências passam por uma readequação do seu modelo tradicional de negócio e adquirem um papel mais consultivo, com funcionários preparados para atender as novas necessidades e questionamentos trazidos pelos clientes.

O número de postos especializados de atendimento bancário (PABs) teve um leve aumento, de 3%, em 2017, enquanto o número de postos de atendimento eletrônico (PAEs) teve um movimento oposto, com uma leve queda de 6%. Assim, como nos anos anteriores, a rede de ATMS também teve uma ligeira queda em 2017.

A Pesquisa e a metodologia adotada

Realizada há 26 anos pela FEBRABAN, em 2018, a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária foi desenvolvida em parceria com a Deloitte e contou com a participação de 24 bancos, que representam 91% dos ativos dessa indústria no País. O estudo foi feito por meio de um questionário online

aplicado 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.

“Os resultados da Pesquisa da Deloitte destacam que o DNA de transformação digital dos bancos consiste na exploração constante de novas tecnologias, tendo um objetivo em comum: uma melhor experiência para os clientes”, finaliza Paschoal Pipolo Baptista, sócio-líder de Banking & Capital Markets da Deloitte.

Para conferir a apresentação completa da pesquisa, acesse: www.febraban.org.br ou www.deloitte.com.br. O relatório completo será lançado no CIAB FEBRABAN 2018, que acontecerá entre os dias 12 e 14 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 263.900 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.

Contatos para a Imprensa - FEBRABAN:

Weber Shandwick

Camilla de Andrade: ciabfebraban@webershandwick.com (11) 3027-0295

Rafael Zagatti: ciabfebraban@webershandwick.com (11) 3027 0200 - ramal 367

Viviane Santa Cruz: ciabfebraban@webershandwick.com (11) 3027-0220

Renata Albuquerque: ciabfebraban@webershandwick.com

Contatos para a imprensa - Deloitte:

Ideal H+K Strategies

Diógenes Menon: diogenes.menon@idealhks.com (11) 4873-7648

Mariana Pacheco: mariana.pacheco@idealhks.com (11) 4873-7629

Larissa Siqueira: larissa.siqueira@idealhks.com (21) 2266-4565

Camila Gonzaga: camila.gonzaga@idealhks.com

Juliana Monteiro: juliana.monteiro@idealhks.com