

## **Mobile banking é o canal preferido dos brasileiros para pagamento de contas e transferências bancárias, aponta pesquisa da FEBRABAN**

*A facilidade de uso e o constante investimento dos bancos na melhoria dos serviços e da segurança do canal impulsionam o crescimento do número de transações*

**São Paulo, 07 de maio de 2019** - O número de transações bancárias feitas pelo celular em 2018 cresceu 24% em relação ao ano anterior e os aplicativos dos bancos tornaram-se o canal preferido dos brasileiros para fazer pagamento de contas, transferências de dinheiro e outras transações financeiras. O aumento na quantidade de transações com movimentações financeiras por celular chegou a quase 80% no ano passado.

Hoje, de cada 10 transações, com ou sem movimentação financeira, 6 são feitas por meios digitais - celular ou computador.

Esses são alguns dados da Pesquisa de Tecnologia Bancária 2019 da FEBRABAN, divulgada nesta terça-feira (07/05). A edição deste ano é a 27ª do estudo, realizado pela Deloitte, que revela, de forma consolidada, as tendências de investimentos e do uso da tecnologia no setor financeiro, além de analisar a relação dos consumidores com os canais de atendimento bancários.

Em 2018, 2,5 bilhões de pagamentos de contas e transferências, incluindo DOC e TED, foram realizados por meio do mobile banking, que, pela primeira vez, superou o internet banking na preferência do brasileiro nessas operações.

Esse movimento é reflexo da praticidade de uso, da segurança e da conveniência oferecidas pelo canal, que foi responsável por 40% do total de operações bancárias efetuadas no ano passado - levando-se em conta as transações feitas em agências, via internet banking, autoatendimento, pontos de venda no comércio, correspondentes no país e pelo telefone. Para efeito de comparação, em 2014 o mobile banking respondia por apenas 10% das operações.

De acordo com o estudo, o número de transações bancárias com movimentações financeiras cresceu cerca de 33%. O avanço de 80% na quantidade de transações com movimentações financeiras por celular foi puxado, principalmente, pelo crescimento número de contas pagar por esse canal (que chegou a 1,6 bilhão, em 2018) e de 119% na quantidade de DOCs, TED e outras transferências de quantias em contas bancárias (862 milhões).

O brasileiro também contratou mais crédito pelo celular: foram 359 milhões de contratações em 2018, com aumento de 60% em relação ao ano anterior.

As transações com movimentação de dinheiro em contas bancárias realizadas pelos POS (pontos de venda no comércio, as chamadas maquininhas) ultrapassam aquelas realizadas nas agências, o que reforça a tendência mundial do uso dos canais eletrônicos.

Para o diretor setorial de Tecnologia e Automação Bancária da FEBRABAN, Gustavo Fosse, a opção pelo mobile ajudou a manter a tendência de alta no total de transações bancárias em todos os canais, que saltaram de 71,8 bilhões em 2017 para 78,9 bilhões, no ano passado.

“A facilidade em poder resolver questões financeiras apenas utilizando o celular é um ponto-chave desse crescimento”, afirma. Ele acrescenta que o incremento de transações com movimentação financeira por mobile banking atesta que o cliente se sente cada vez mais seguro para movimentar seu dinheiro por esse canal.

**Investimentos** - Mesmo num cenário macroeconômico desafiador, os gastos com tecnologia bancária, incluindo despesas e investimentos, continuaram consistentes e somaram R\$ 19,6 bilhões no ano passado, um crescimento de 3% em relação ao último ano. Desse total, R\$ 10 bilhões foram destinados a software, reforçando o foco das instituições bancárias no desenvolvimento de novas funcionalidades em serviços e produtos dos bancos.

Quando perguntados sobre os investimentos prioritários previstos para os próximos anos, os bancos revelam que o setor tende a usar cada vez mais a inteligência de dados em suas operações: 80% dizem planejar investimentos em big data/analytics; e 73% investirão em inteligência artificial e computação cognitiva. O setor bancário é, junto com o governo, o que mais investe em tecnologia no Brasil.

**Contas digitais** - O levantamento registrou, também, um *boom* de contas abertas por meio do mobile banking: foram 2,5 milhões em 2018 ante 1,6 milhão no ano anterior. O internet banking não fica atrás nesse quesito, já que registrou a abertura de 434 mil contas no ano passado, bem acima das 26 mil, em 2017. Também houve um forte incremento de 60% na contratação de crédito por aplicativos de celular; e os investimentos e aplicações feitas pelo mesmo canal cresceram 36%.

A Pesquisa também aponta que as comunicações feitas digitalmente também cresceram de maneira considerável. As interações feitas entre clientes e bancos por web-chat tiveram um crescimento de 364%, e chegaram a 138,3 milhões no ano passado. Já os atendimentos via chatbot passaram de 3 milhões, em 2017, para 80,6 milhões no ano passado, ou seja, aumentaram 2.585%.

## **A Pesquisa e a metodologia adotada**

A Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária é realizada há 27 anos pela Federação Brasileira de Bancos. O levantamento foi desenvolvido em parceria com a Deloitte e contou com a participação de 20 bancos, que representam 91% dos ativos dessa indústria no País. Um questionário online foi aplicado às instituições financeiras e, também, foram feitas entrevistas com especialistas; dados públicos foram consolidados e pesquisas internacionais da Deloitte foram usadas para ampliar e aprofundar a análise dos dados.

“A Pesquisa Deloitte mostra que os bancos têm explorado novas tecnologias constantemente, sempre tendo como prioridade oferecer uma experiência melhor, mais rápida e segura para seus clientes”, analisa Sérgio Biagini, Sócio Líder da Deloitte para Serviços Financeiros no Brasil.

Para conferir a apresentação completa da pesquisa, acesse: [www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br) ou [www.deloitte.com.br](http://www.deloitte.com.br). O relatório completo será lançado no CIAB FEBRABAN 2019, que acontecerá entre os dias 11 e 13 de junho (mais informações em [www.ciab.org.br](http://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.

### **Contatos para a Imprensa - FEBRABAN:**

#### **Weber Shandwick**

Denise Fortes: [ciabfebraban@webershandwick.com](mailto:ciabfebraban@webershandwick.com) (11) 3027-0294

Livia Scatena: [ciabfebraban@webershandwick.com](mailto:ciabfebraban@webershandwick.com) (11) 3027 0262

Ludmilla Marchionni: [ciabfebraban@webershandwick.com](mailto:ciabfebraban@webershandwick.com) (11) 3027-0268

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