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

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Investimentos e despesas em tecnologia

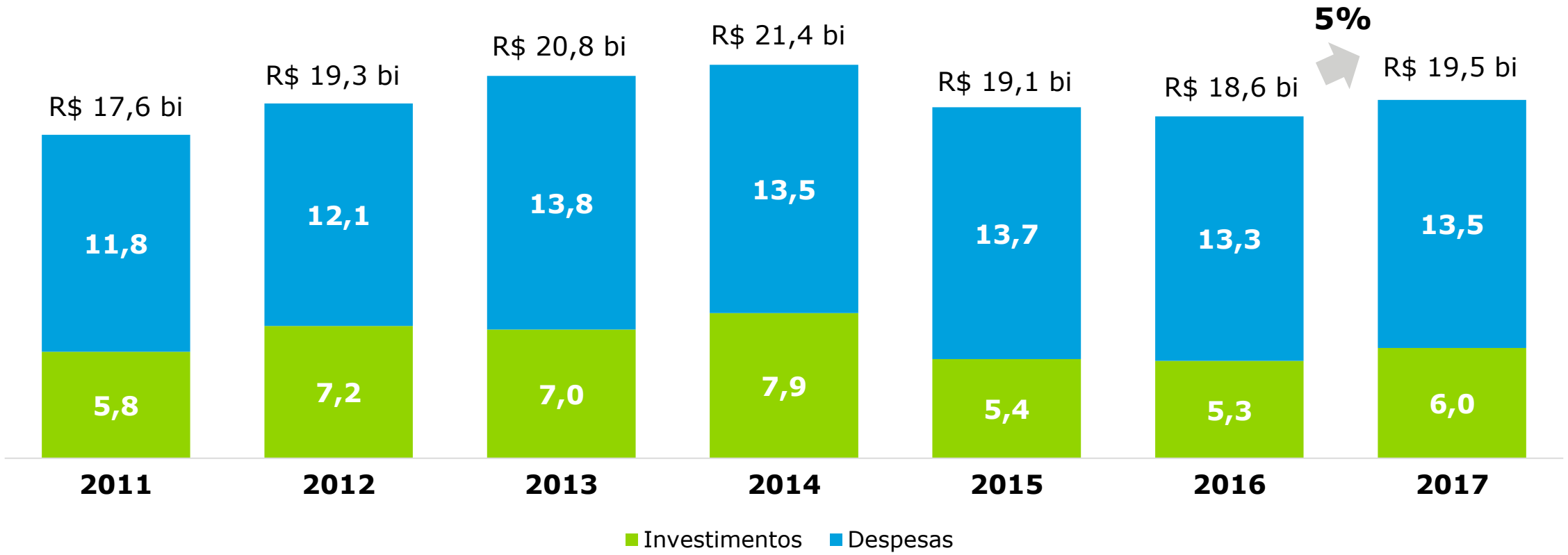
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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 inclusos em hardware

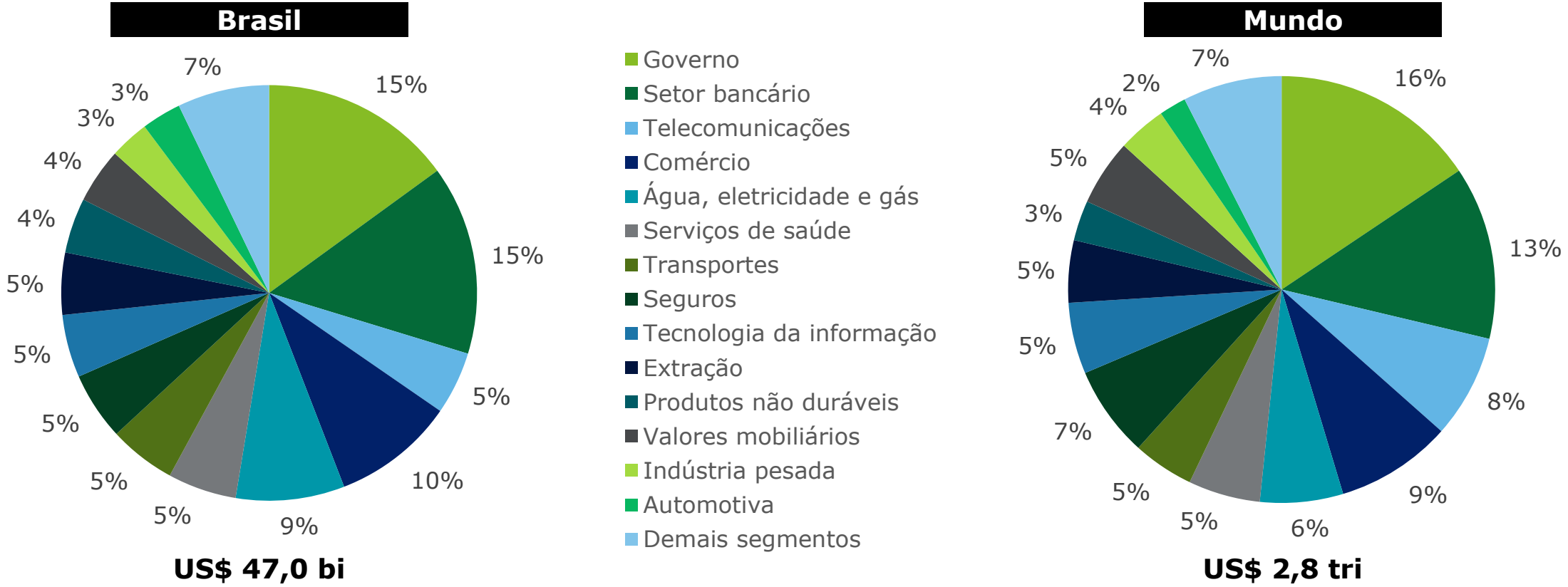
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Investimentos em 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.

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

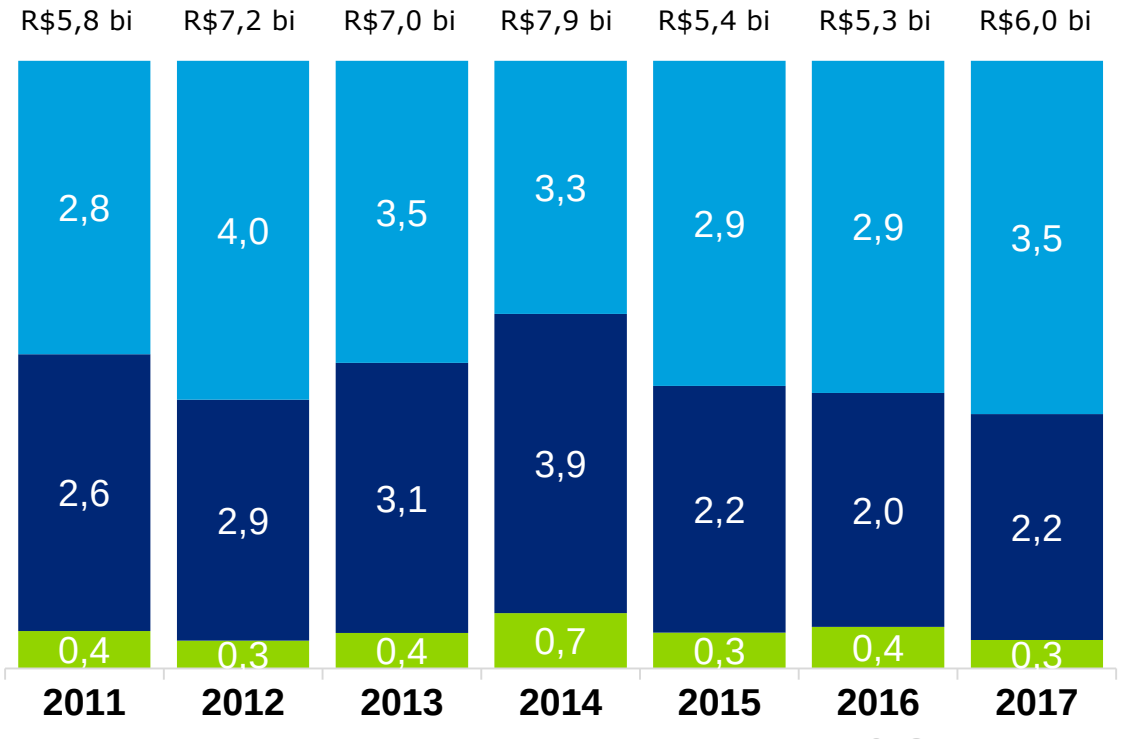
Fonte: Gartner

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

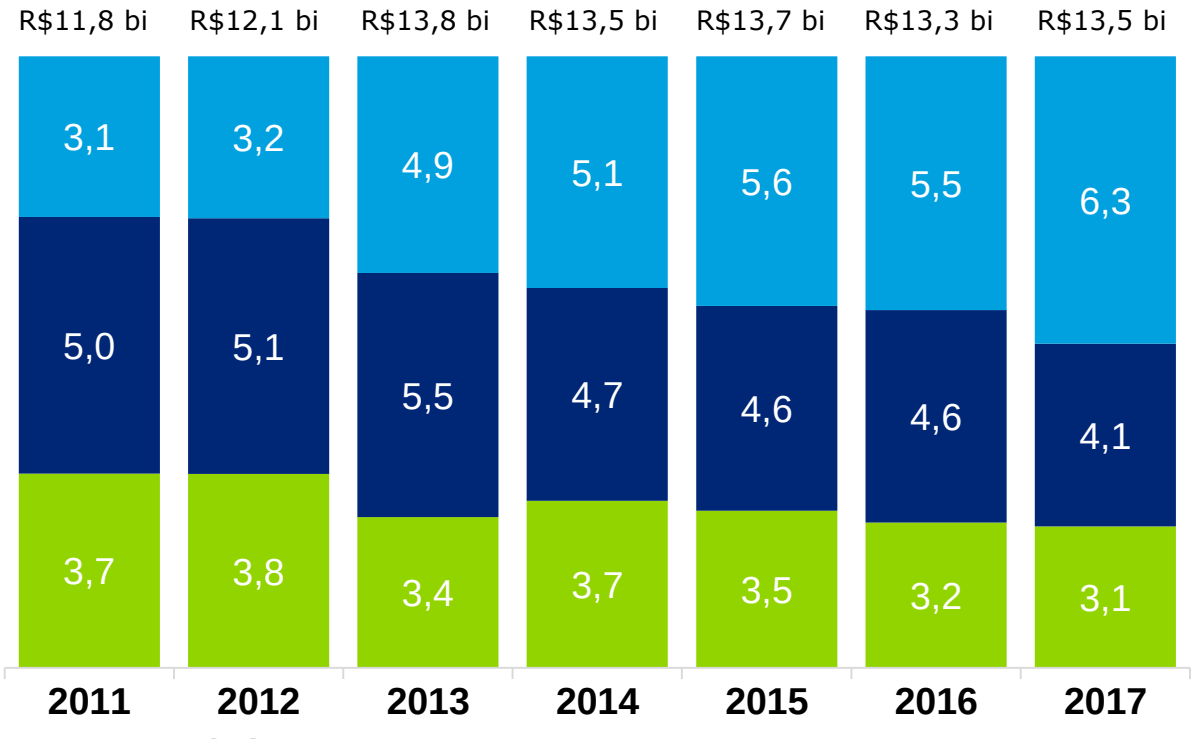
Investimentos e despesas crescem

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

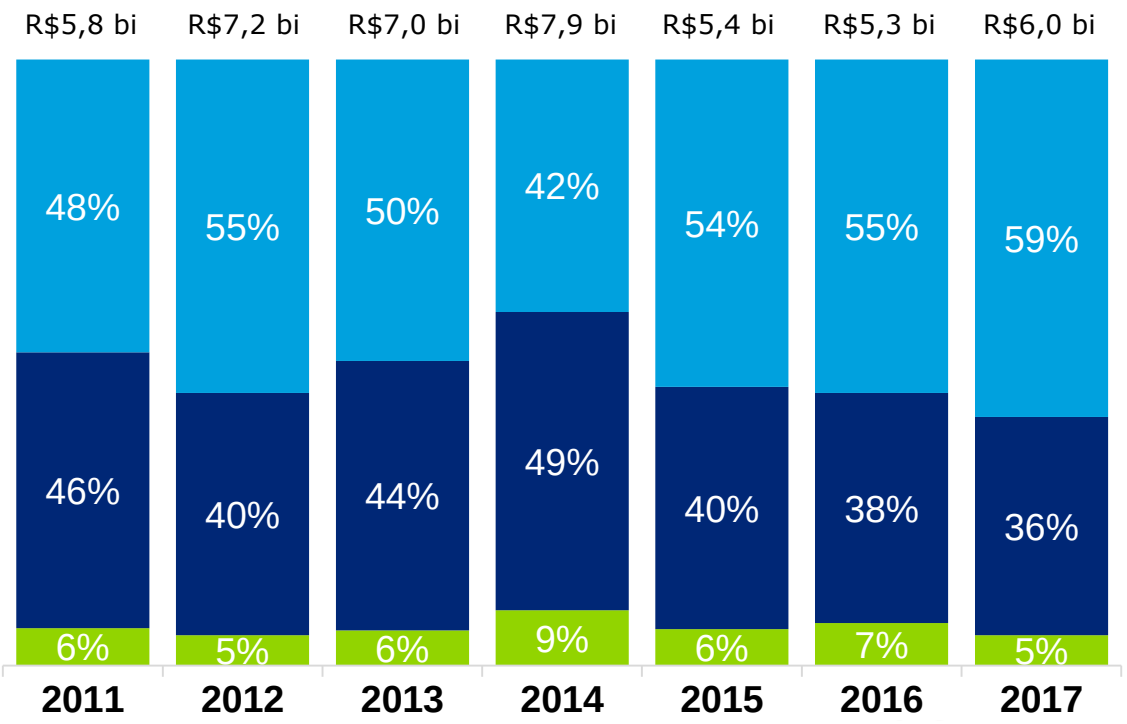
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

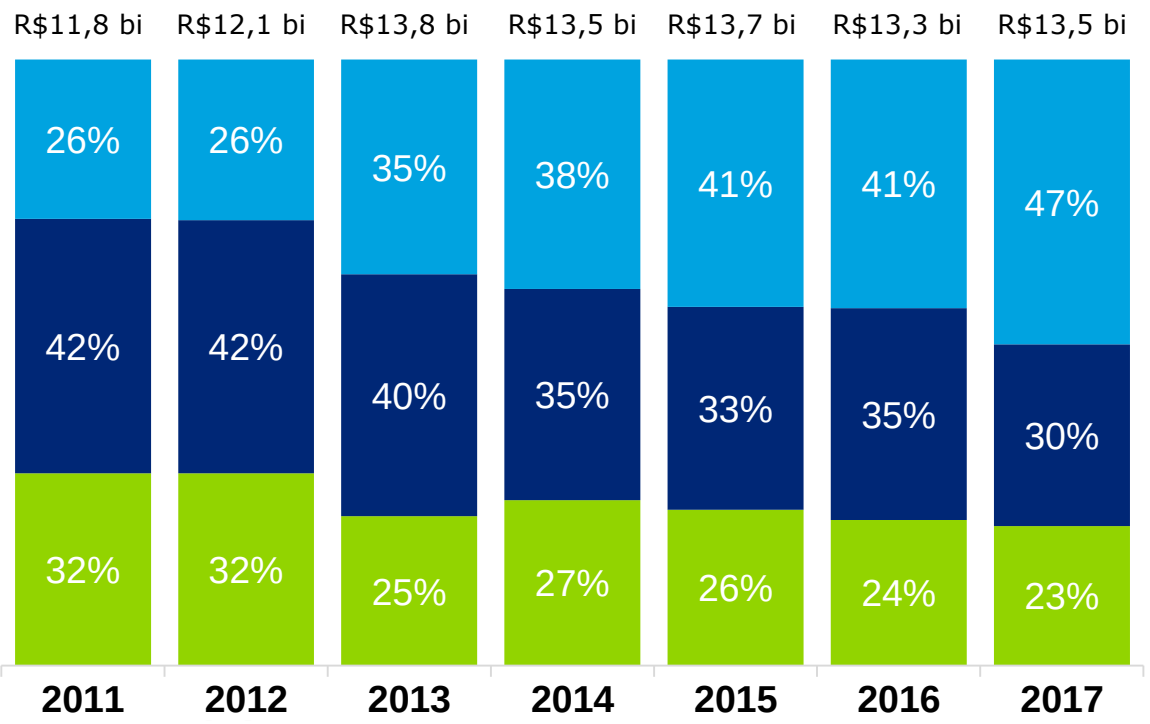
Investimentos e despesas crescem

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

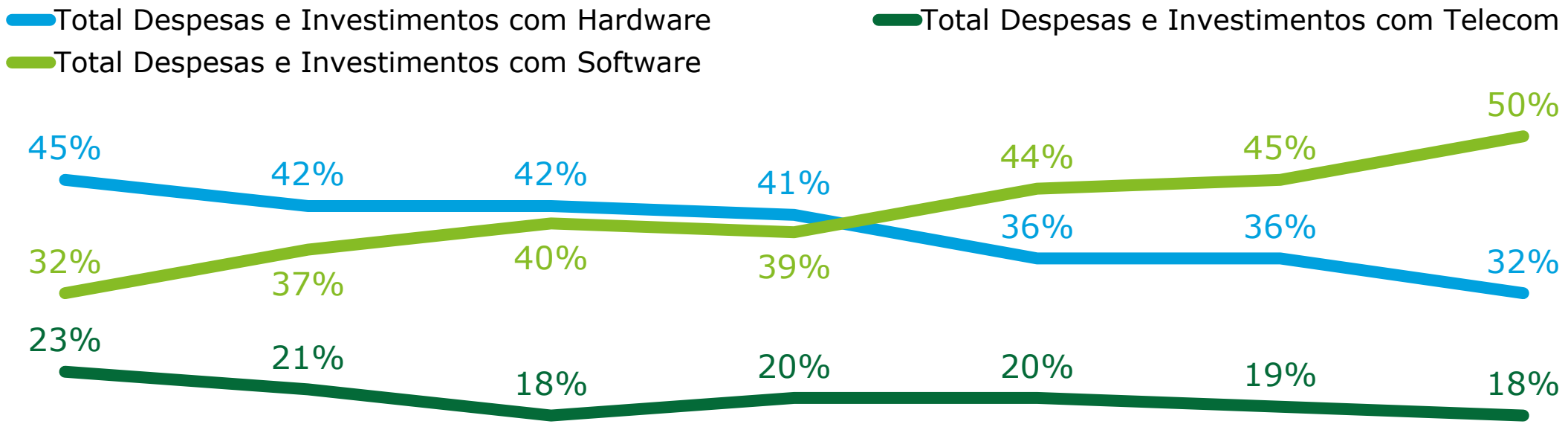
Nota: Os investimentos e as despesas de software com mainframe estão inclusos em hardware

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Investimentos e despesas em tecnologia

Dispêndios em software já representam 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

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Transações por canais

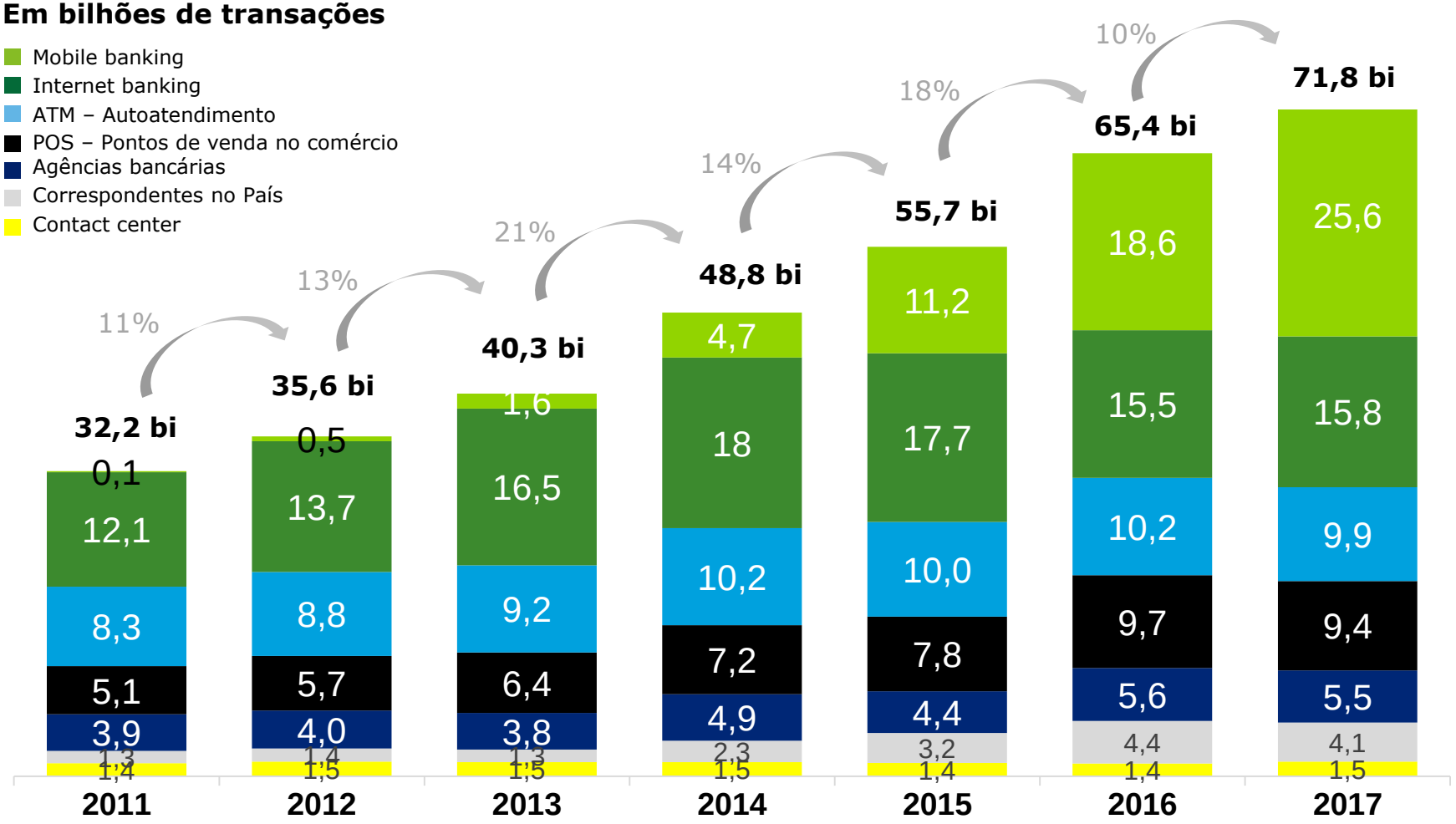
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

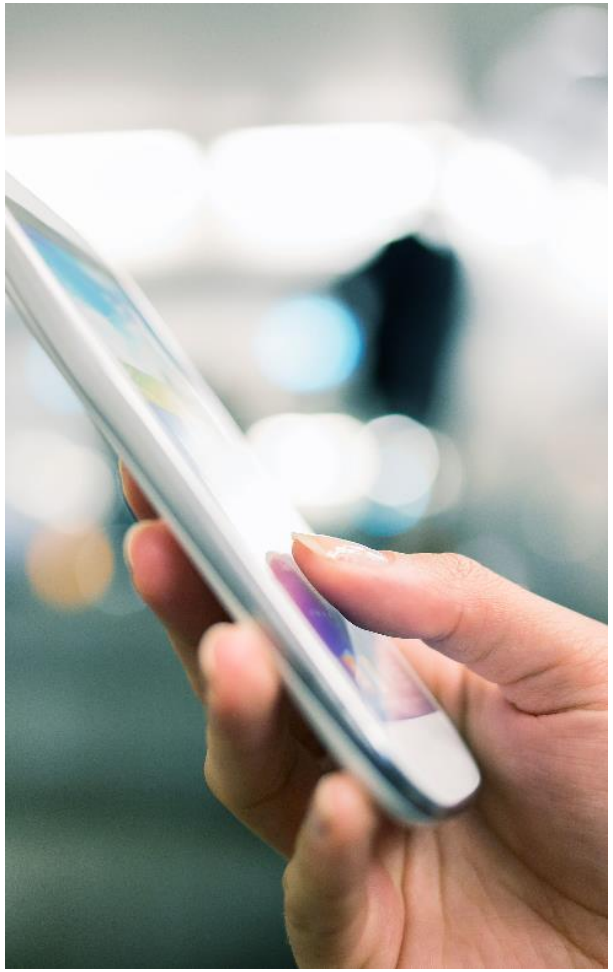
©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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



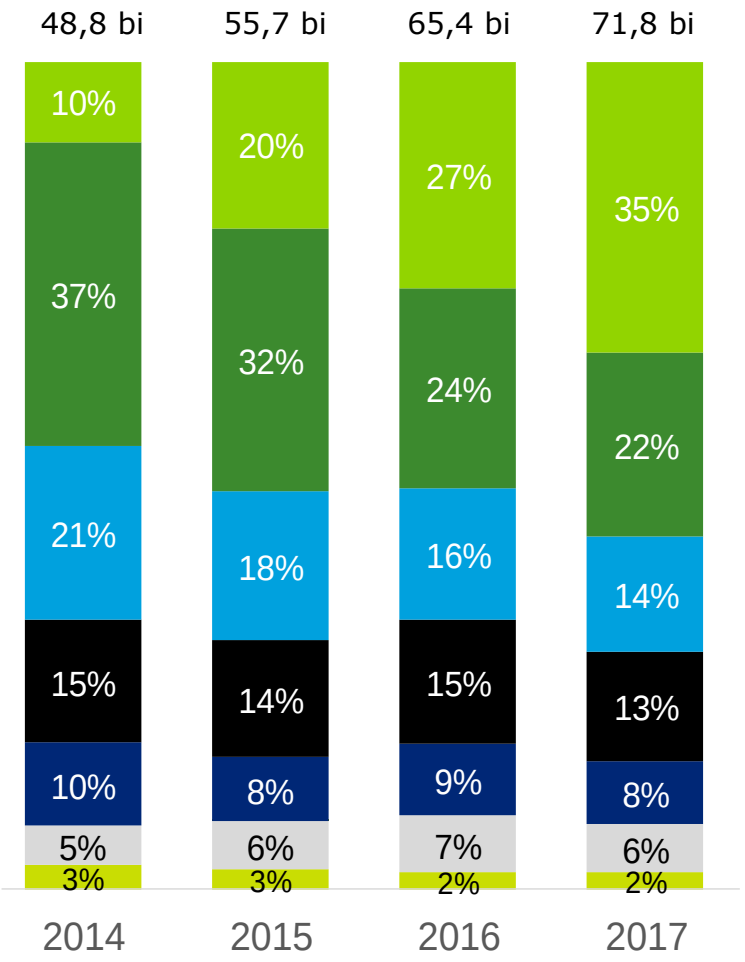


Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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

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

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

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

Agências
2017: 5,5 bi
2016: 5,6 bi

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

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

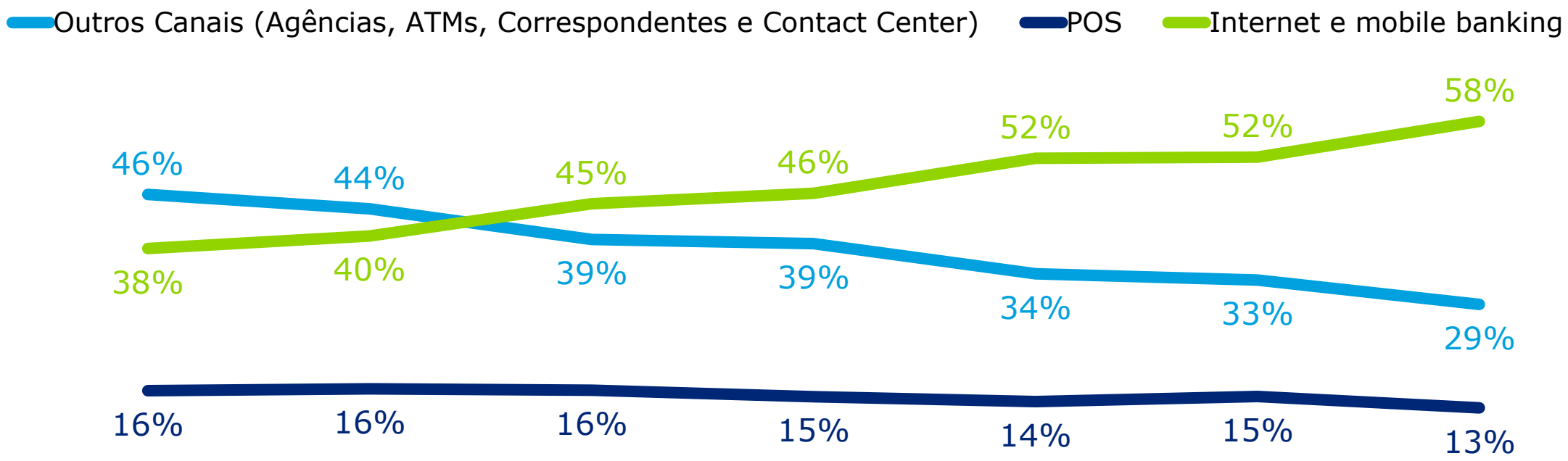
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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



2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
32 bi	36 bi	40 bi	49 bi	56 bi	65 bi	72 bi

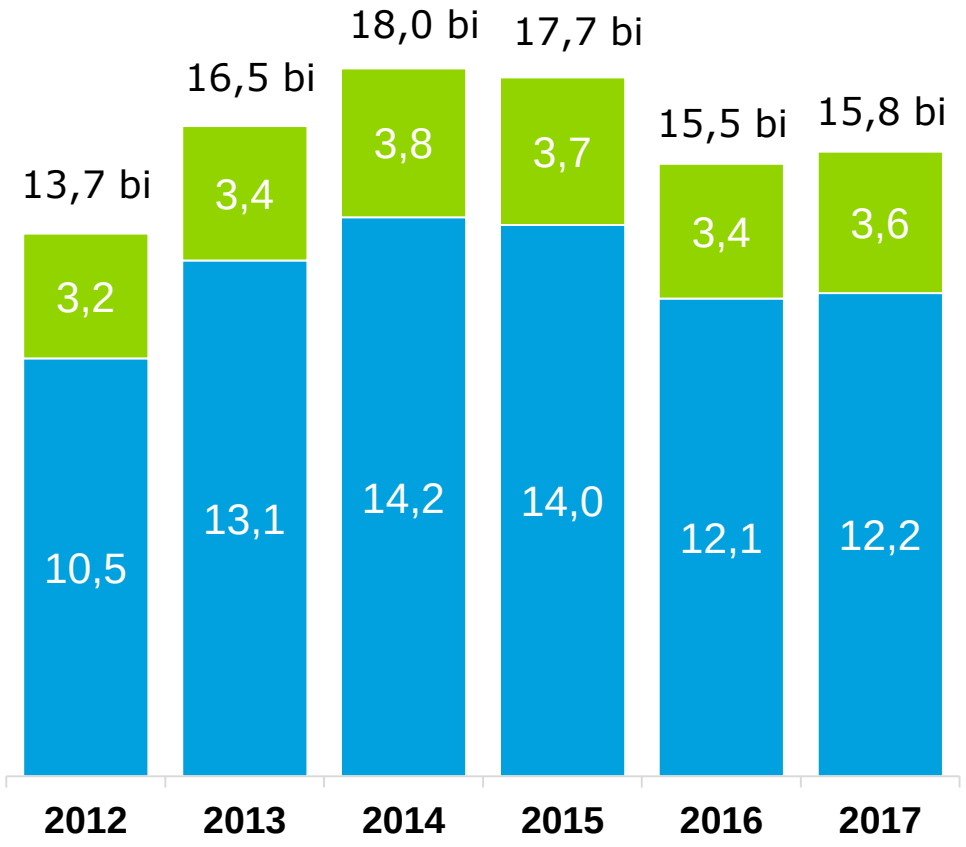
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

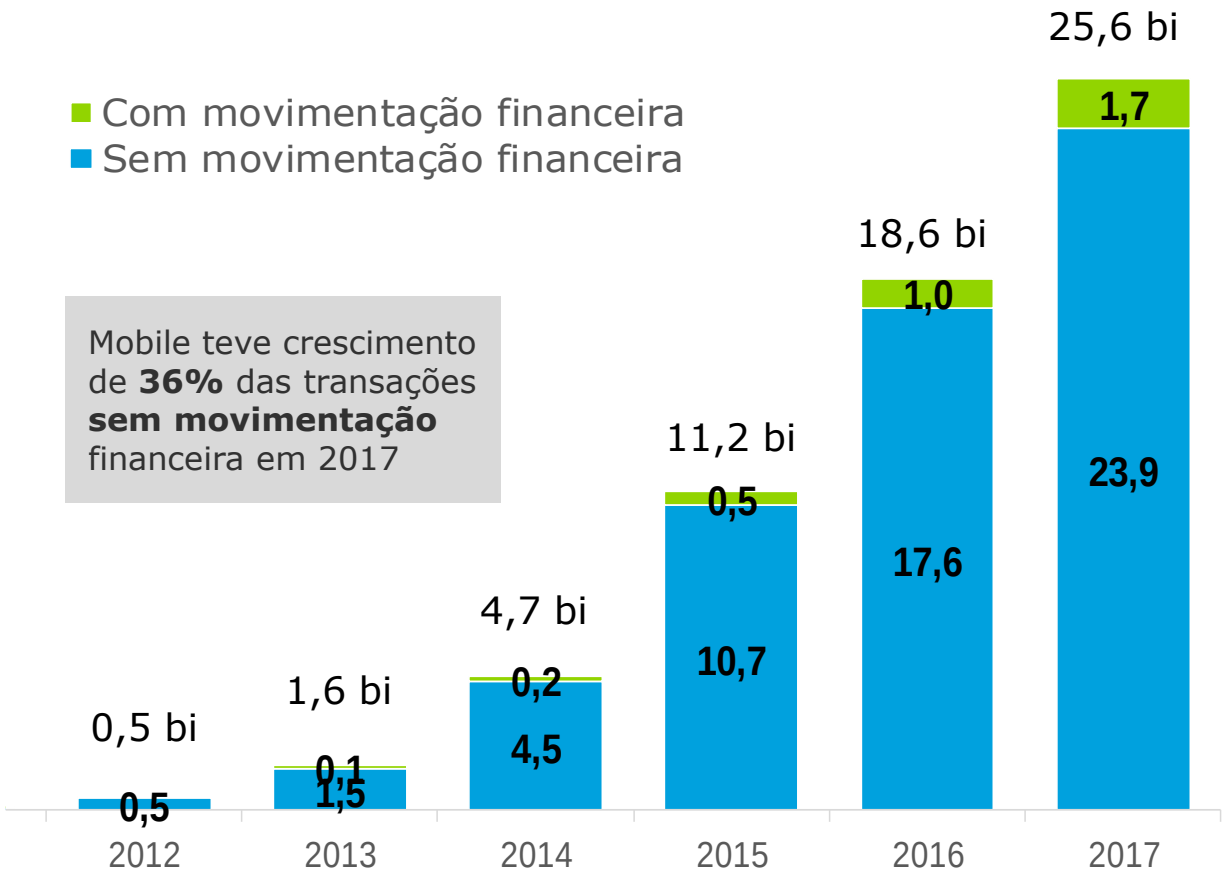
Transações por canais

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

Internet banking



Mobile banking



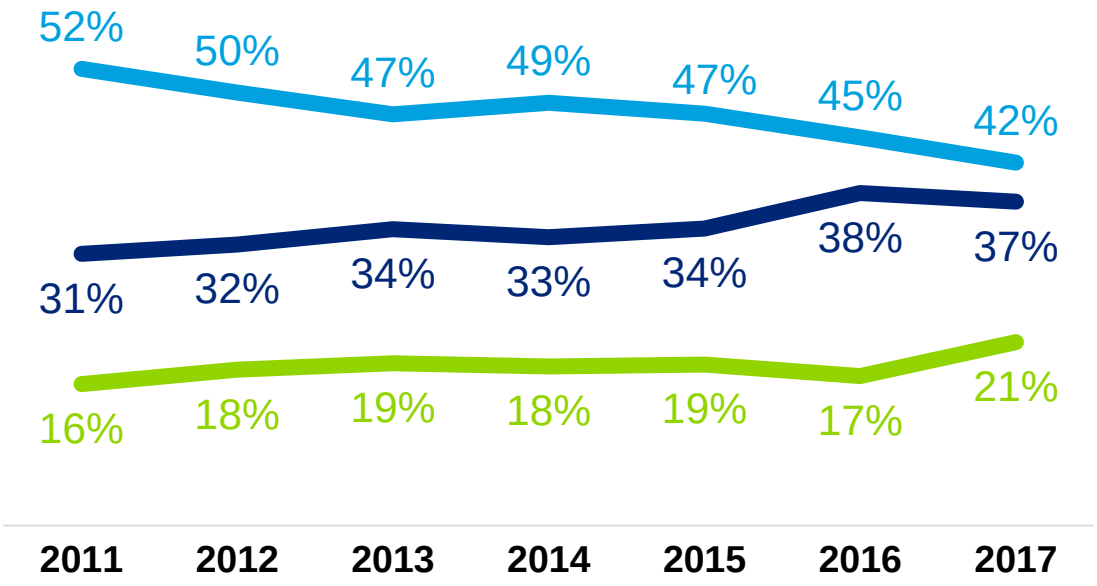
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

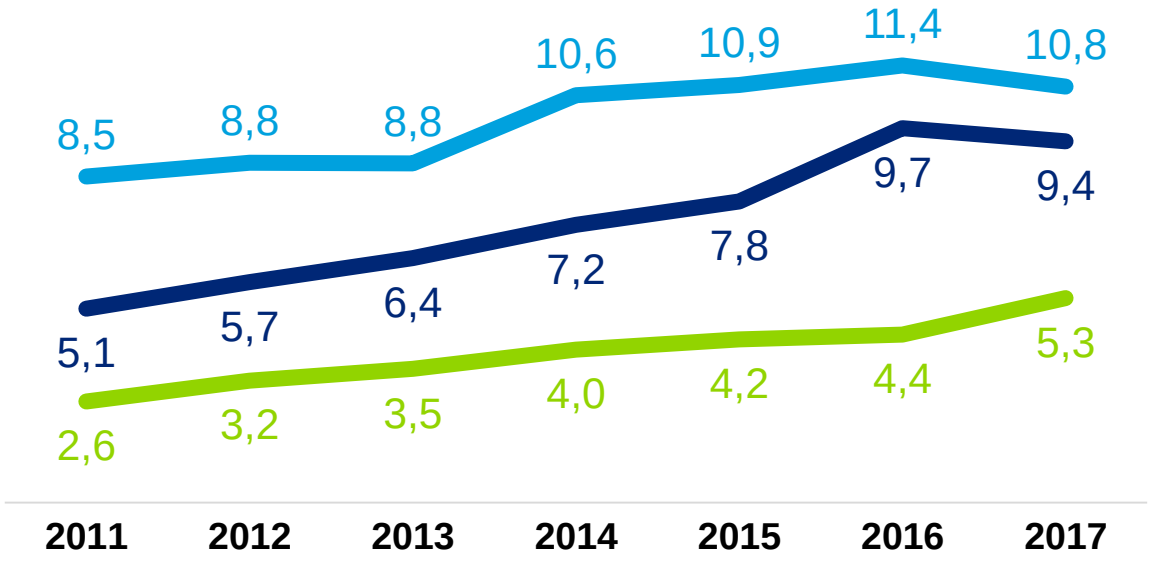
Transações por canais
Com movimentação financeira

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



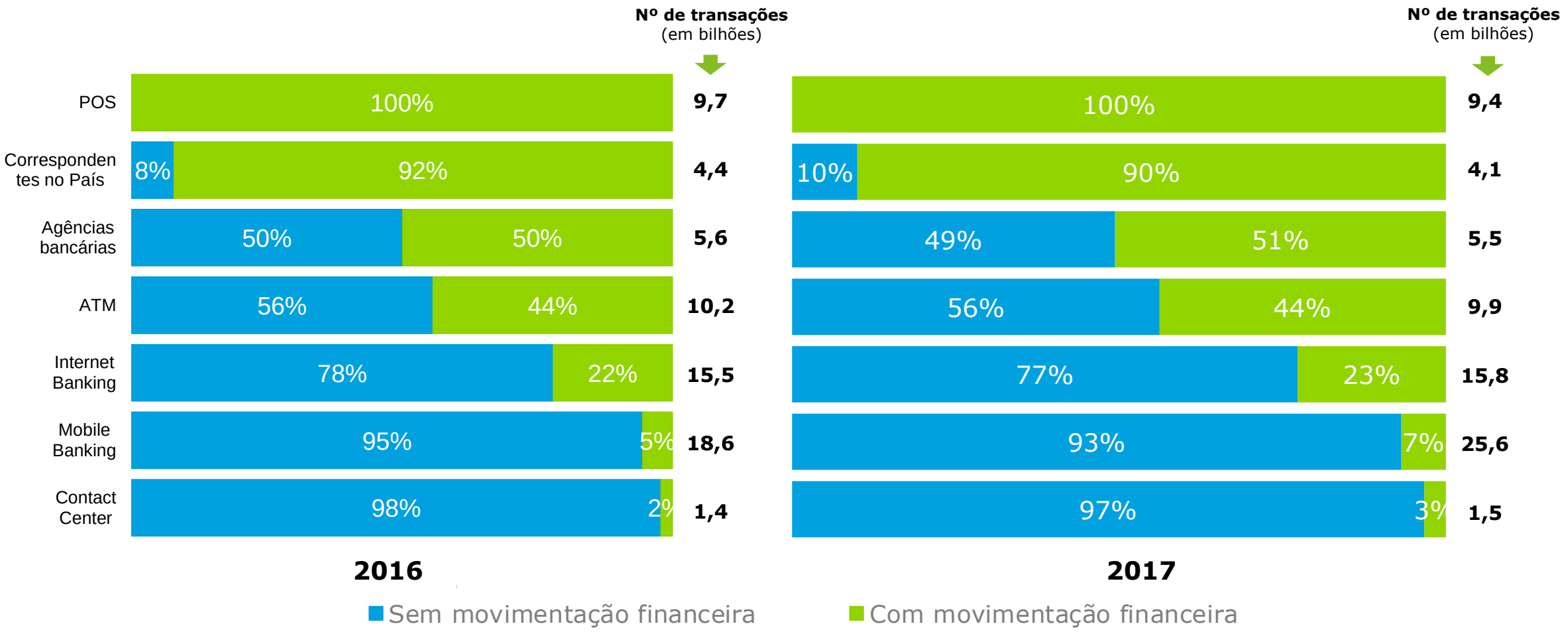
Outros Canais (Agências, ATMs, Correspondentes e Contact Center) — POS — Internet e mobile banking

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Transações com movimentação financeira

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



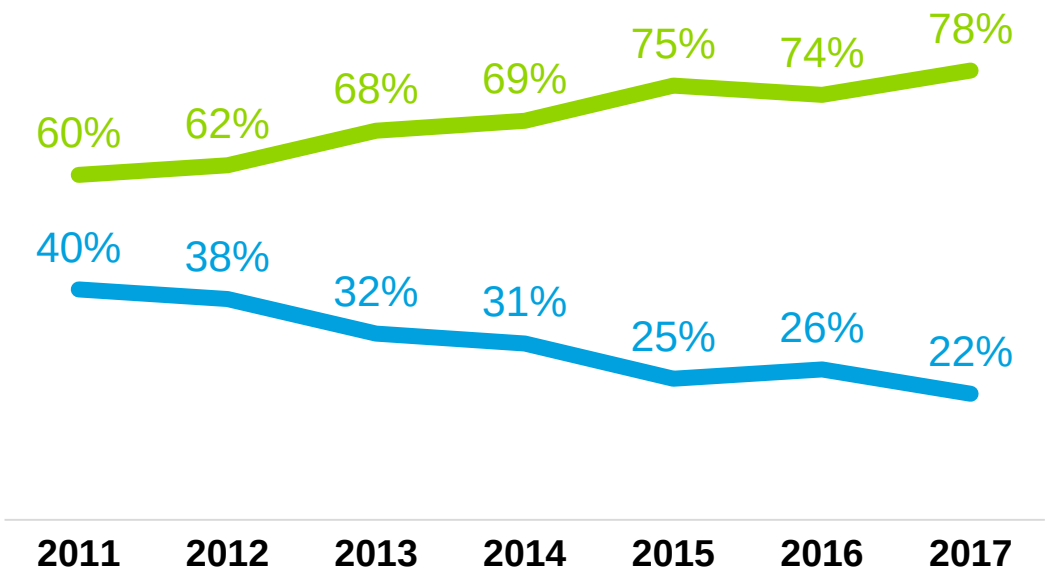
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

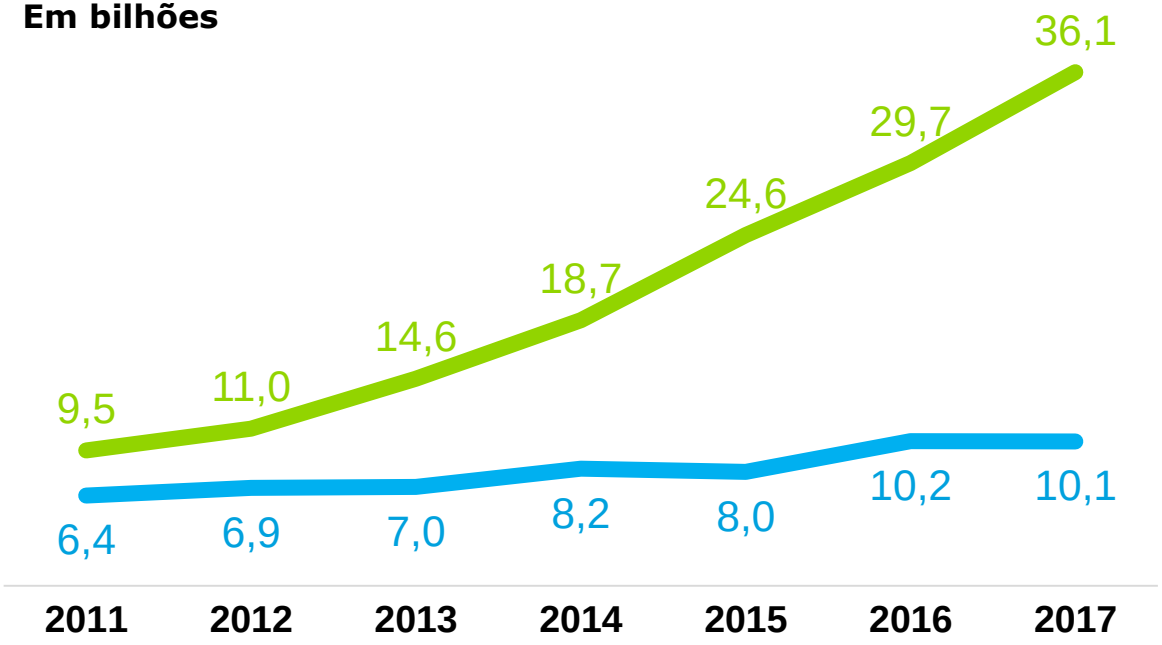
Transações por canais
Sem movimentação financeira

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

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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

+85%

889

479

milhões em 2016

milhões de **pagamentos de contas** em 2017

+45%

401

277

milhões em 2016

milhões de **transferências / DOC / TED** em 2017

Internet banking

+25%

1,5

1,3

bilhão em 2016

bilhão de **pagamentos de contas** em 2017

-3%

509

526

milhões em 2016

milhões de **transferências / DOC / TED** em 2017

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Expansão dos serviços nos canais digitais

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

Mobile banking

+141%

225

milhões de **contratações de crédito** em 2017

93

milhões em 2016

+42%

10

milhões de **investimentos / aplicações** em 2017

7

milhões em 2016

Internet banking

-17%

87

milhões de **contratações de crédito** em 2017

105

milhões em 2016

+71%

58

milhões de **investimentos / aplicações** em 2017

34

milhões em 2016

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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

+32%

18,5

14,0

bilhões em 2016

bilhões de **pesquisas de saldo** em 2017

+53%

356

232

milhões em 2016

milhões de **solicitações de cartão de crédito** em 2017

Internet banking

+3,3%

6,3

6,1

milhões em 2016

bilhões de **pesquisas de saldo** em 2017

-0,5%

929

934

milhões em 2016

milhões de **solicitações de cartão de crédito** em 2017

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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**

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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**

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

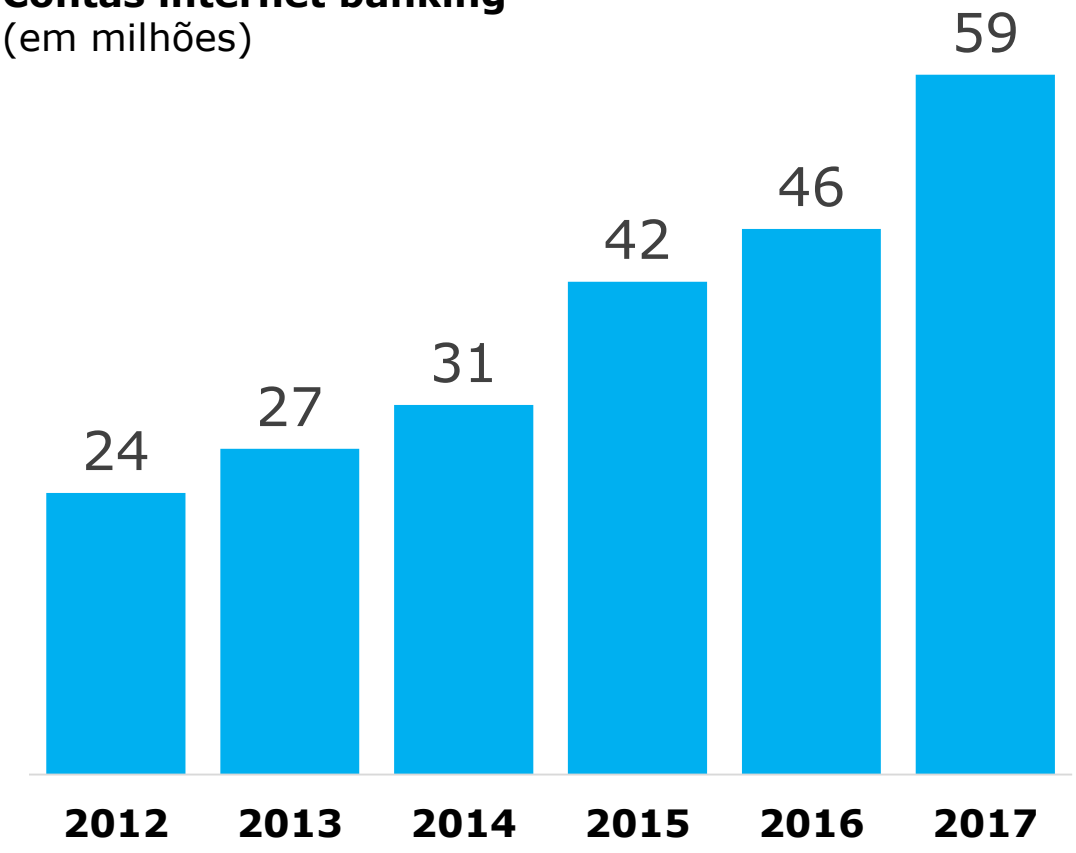
Clientes

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

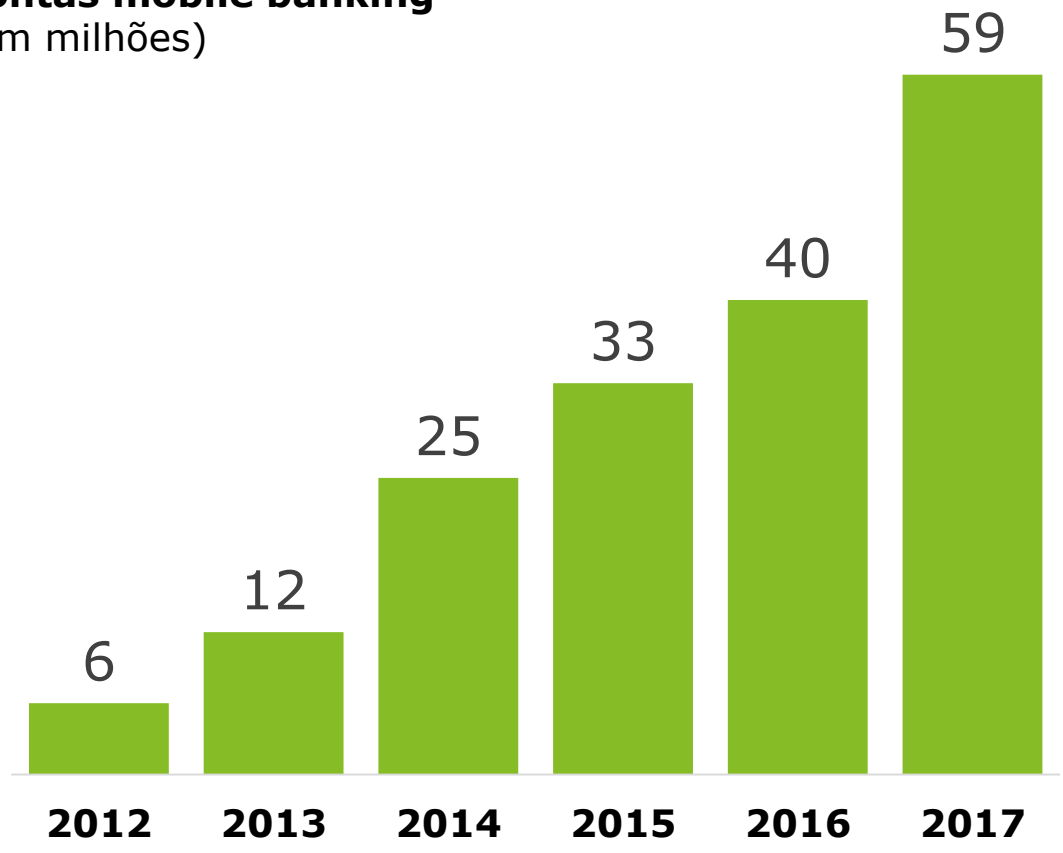
Contas internet e mobile banking

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

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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

Amostra: 15 bancos

*Heavy users: utilizaram mais de 80% das transações em um único canal.
#Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses.

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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

Amostra: 15 bancos

*Heavy users: utilizaram mais de 80% das transações em um único canal.
#Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses.

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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)

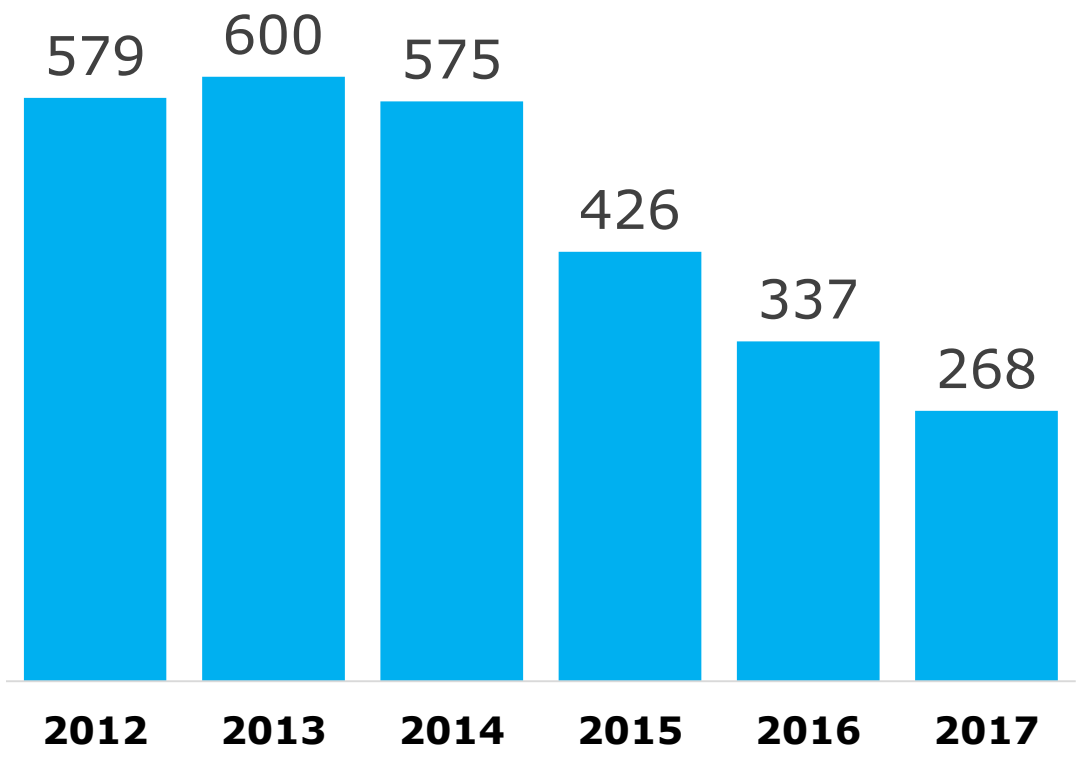
A Resolução 3.919 afirma a gratuidade de contas bancárias movimentadas somente por meios eletrônicos. As chamadas contas digitais ou contas eletrônicas são hoje disponibilizadas pelos principais bancos do País.

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

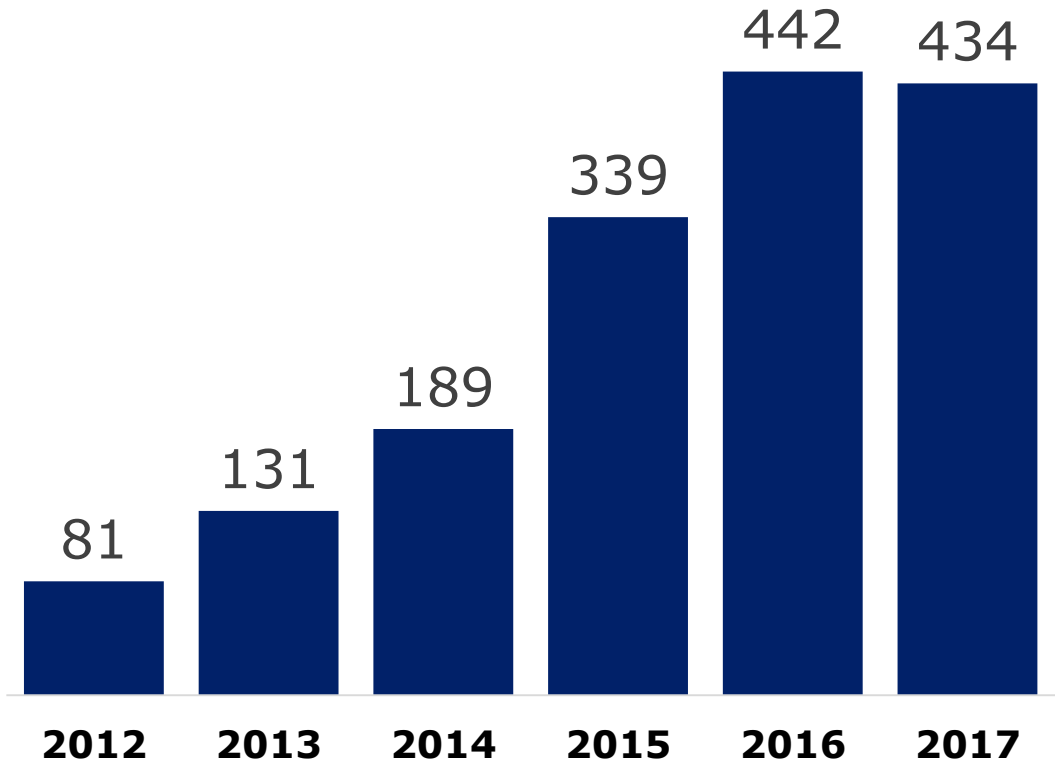
Contas internet e mobile banking

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

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

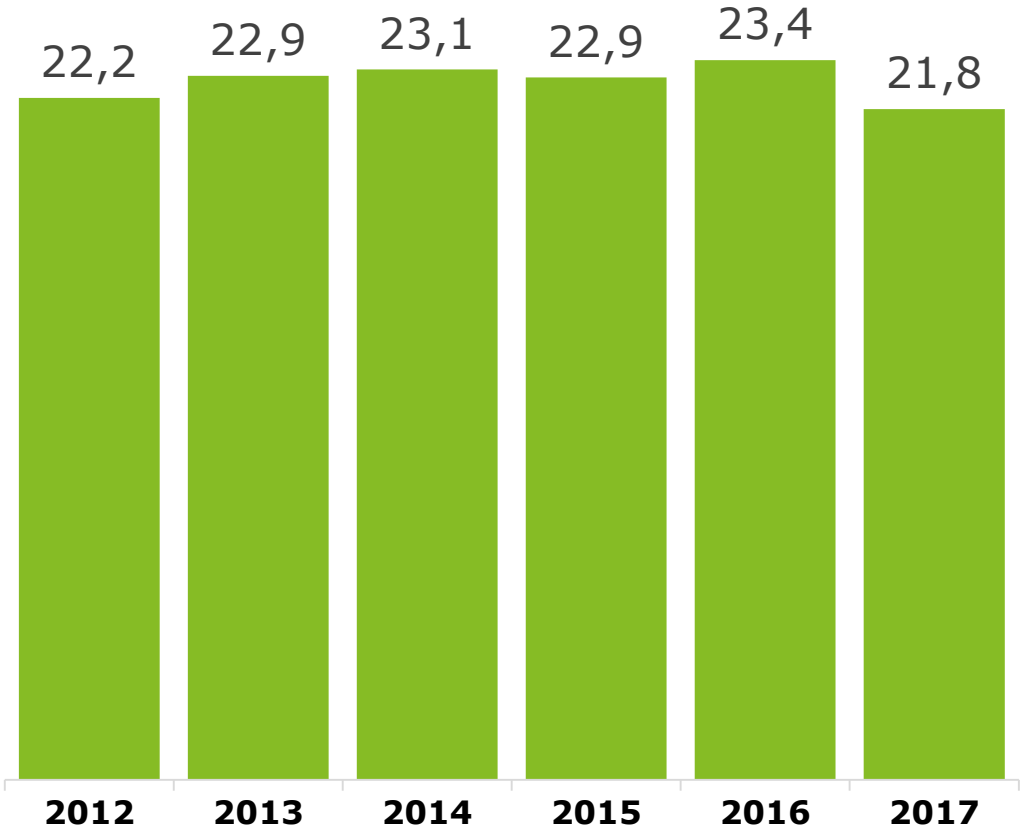
Canais tradicionais

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

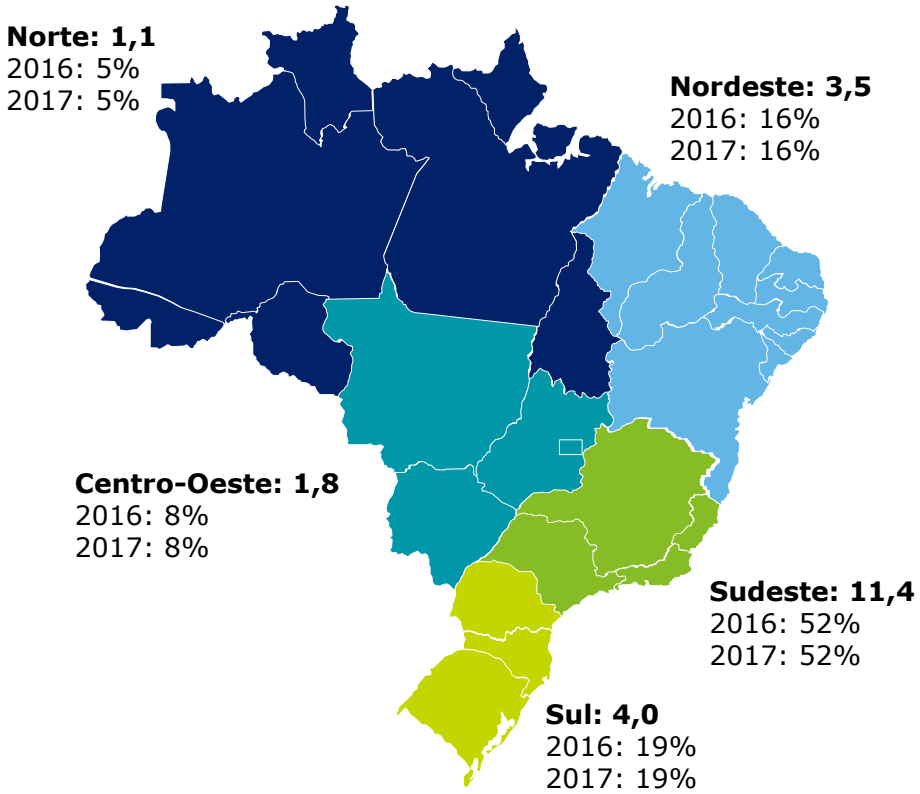
©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Agências tradicionais

Em número de agências tradicionais no Brasil
(em milhares)



Por região
(em milhares)



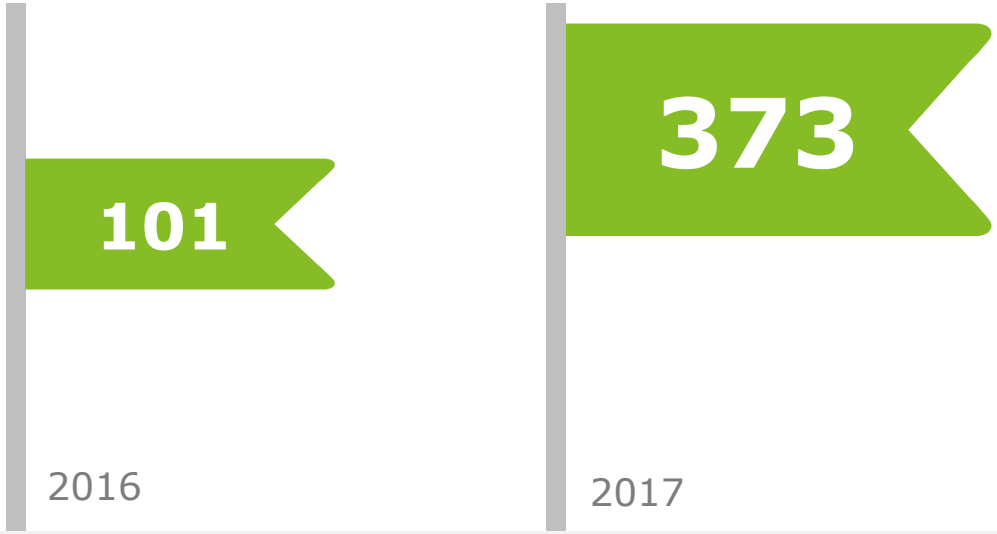
Fonte: Banco Central do Brasil

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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.

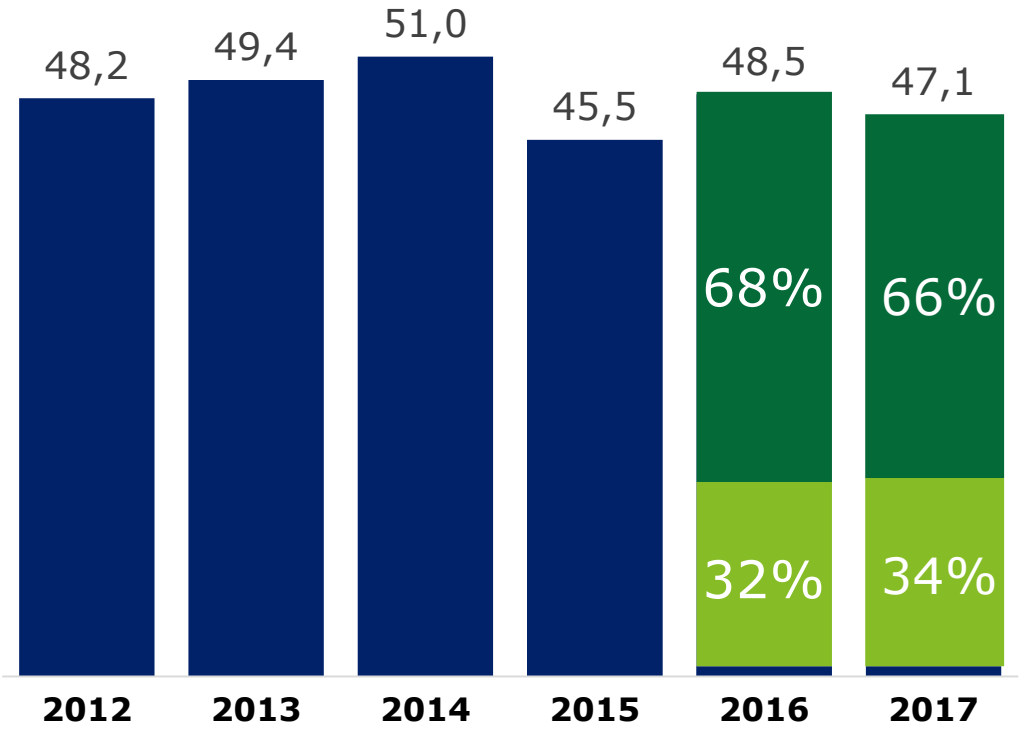
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

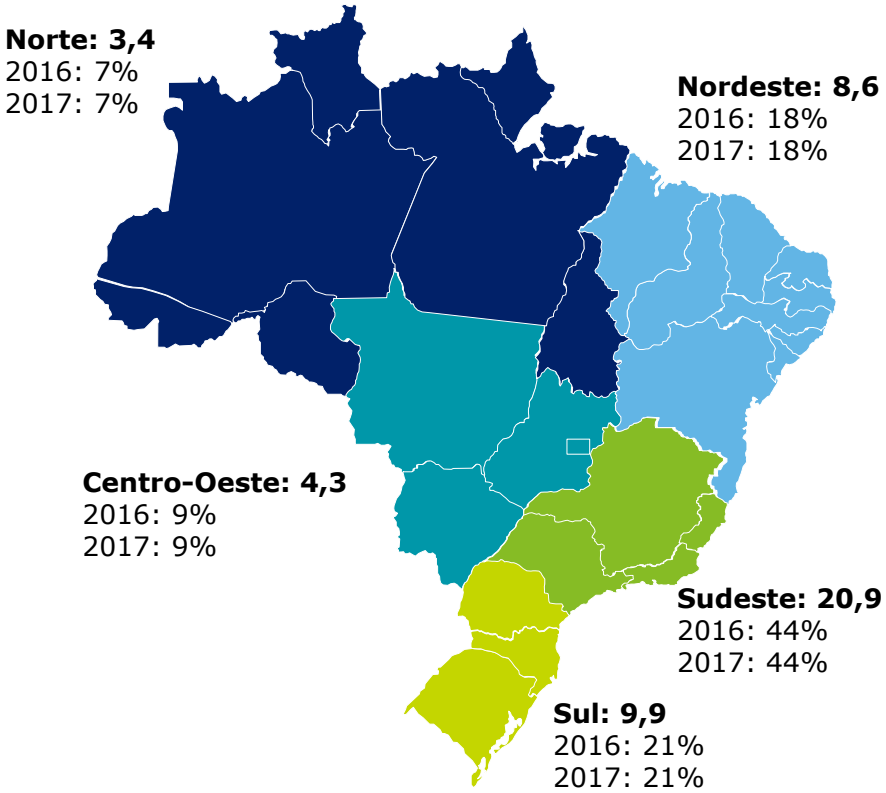
PABs e PAEs

Em número de PABs e PAEs no Brasil
(em milhares)

PAB: Posto de Atendimento Bancário
PAE: Posto de Atendimento Eletrônico



Por região
(em milhares)



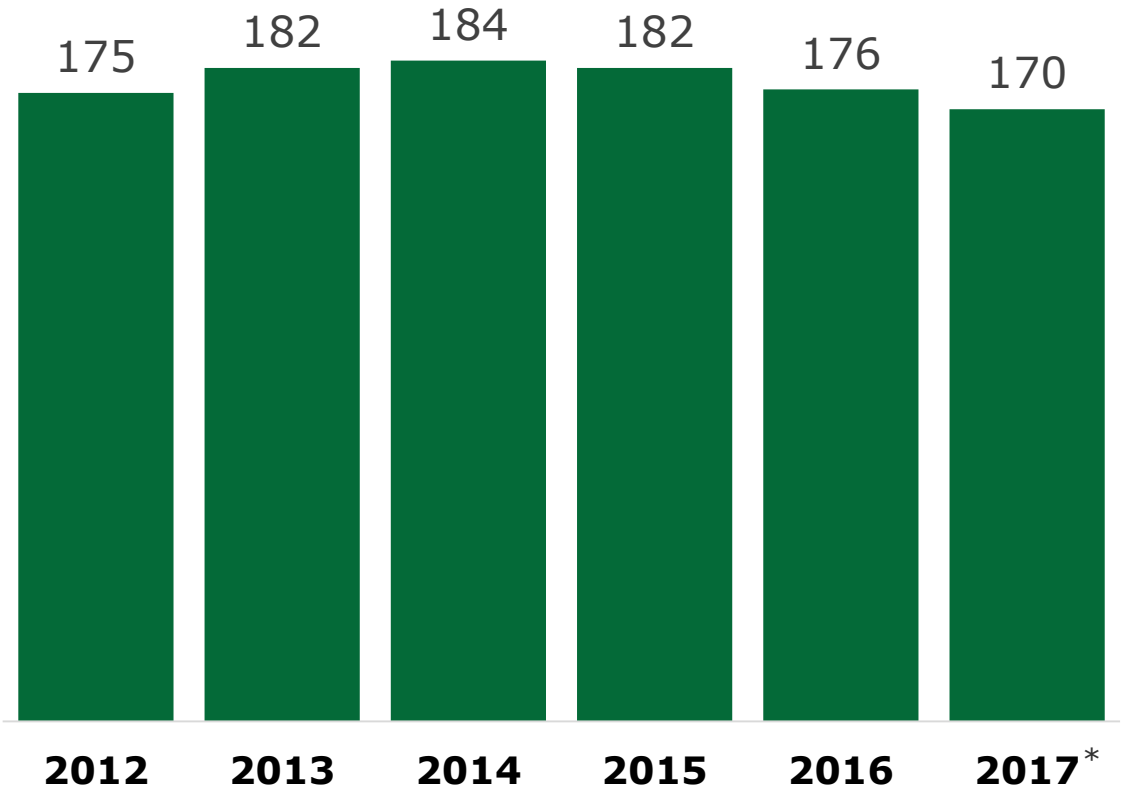
Nota: A partir de julho/2016, foram incluídos na relação de Postos de Atendimento o PAC (Posto de Atendimento Cooperativo), o PCO (Posto de Compra de Ouro) e o PCT (Posto de Câmbio Transitório) e excluído o PAE (Posto de Atendimento Eletrônico), que passou a ser apresentado separadamente em relação própria.

Fonte: Banco Central do Brasil

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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.

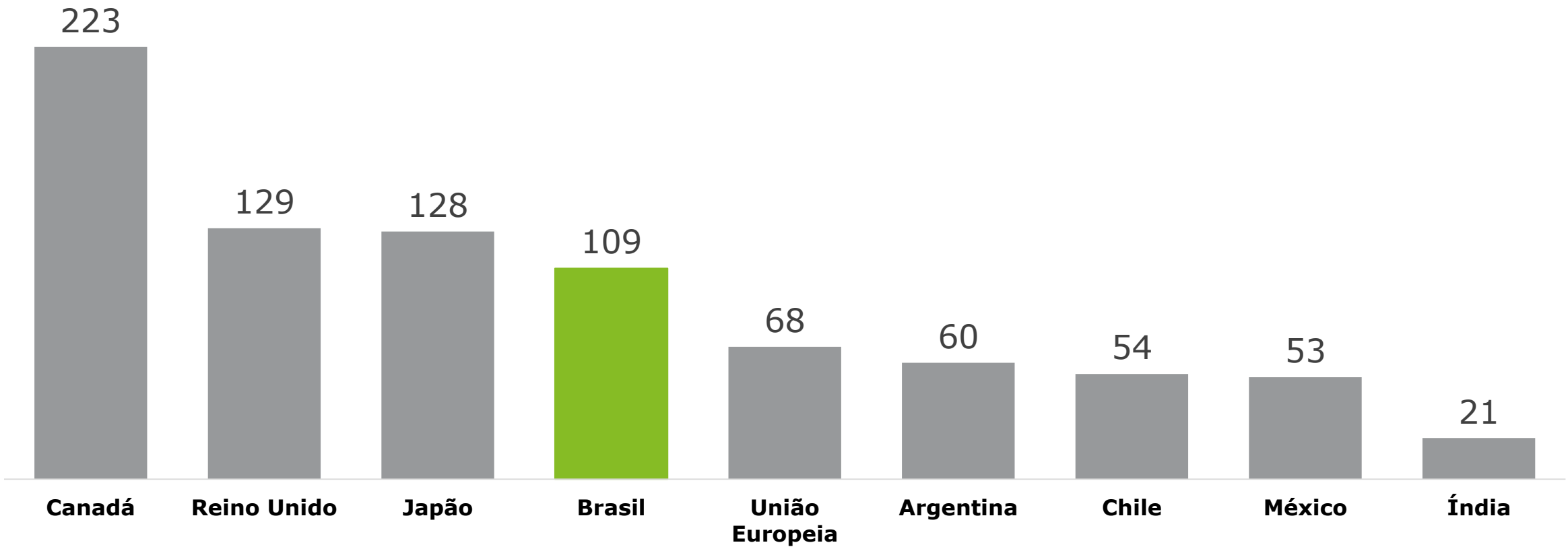
Acesso aberto: terminal de autoatendimento que permite que o portador de um cartão que não tenha sido emitido pela instituição ou pelo conglomerado proprietário da rede realize nele algum tipo de transação.

Fonte: Banco Central do Brasil. Automatic Teller Machine

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Caixa eletrônico automático - ATMs

Número de ATMs
(para cada 100 mil adultos)



Fonte: World Bank, Financial Inclusion Indicators.

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Novas tecnologias

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Funcionalidades dos canais digitais

Prioridade em investimentos: foco permanece em operações com movimentação financeira

Internet 2017	Prioridade em investimentos...	Mobile 2017
82%	...transações com movimentação financeira	**77%**
59%	...transações sem movimentação financeira	**55%**
45%	...marketing e vendas	**50%**
36%	...customização pelo cliente	**36%**
41%	...acessibilidade	**32%**
18%	...integração multicanal	**32%**

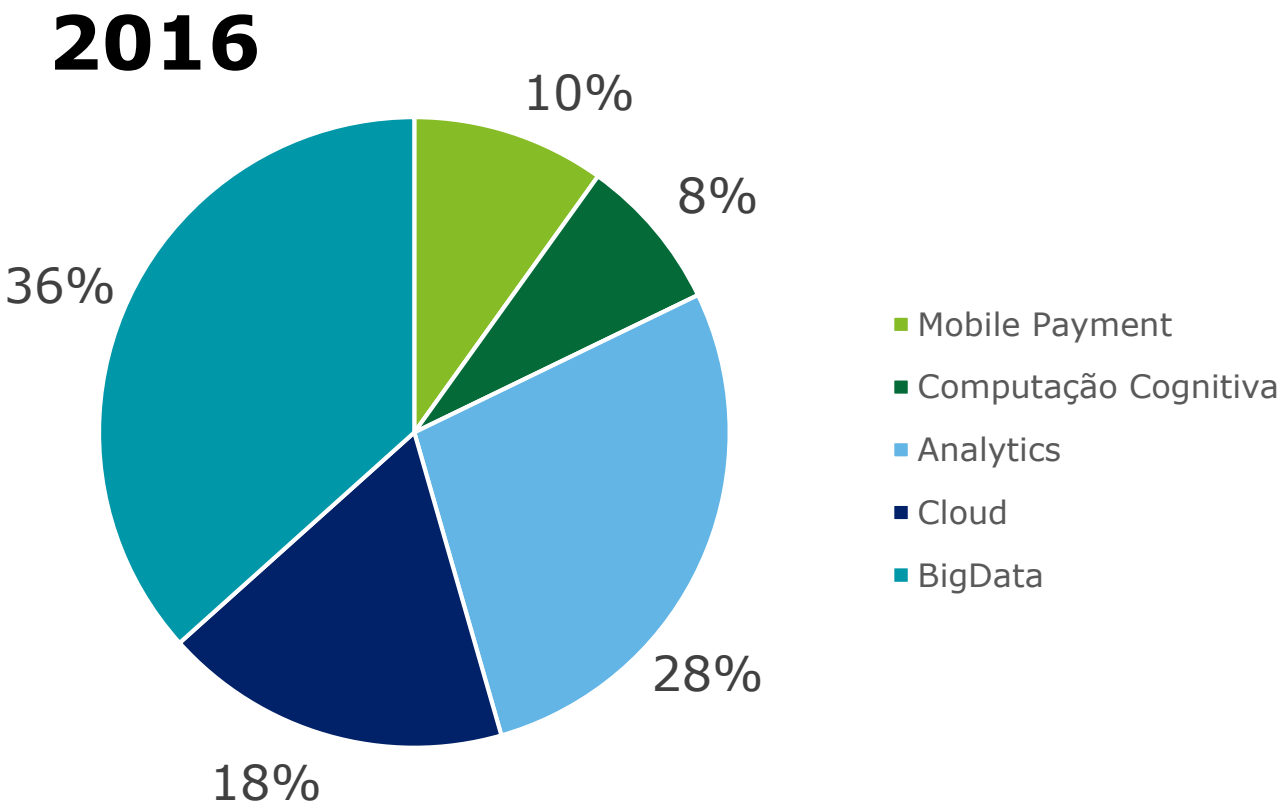
Amostra: 21 bancos

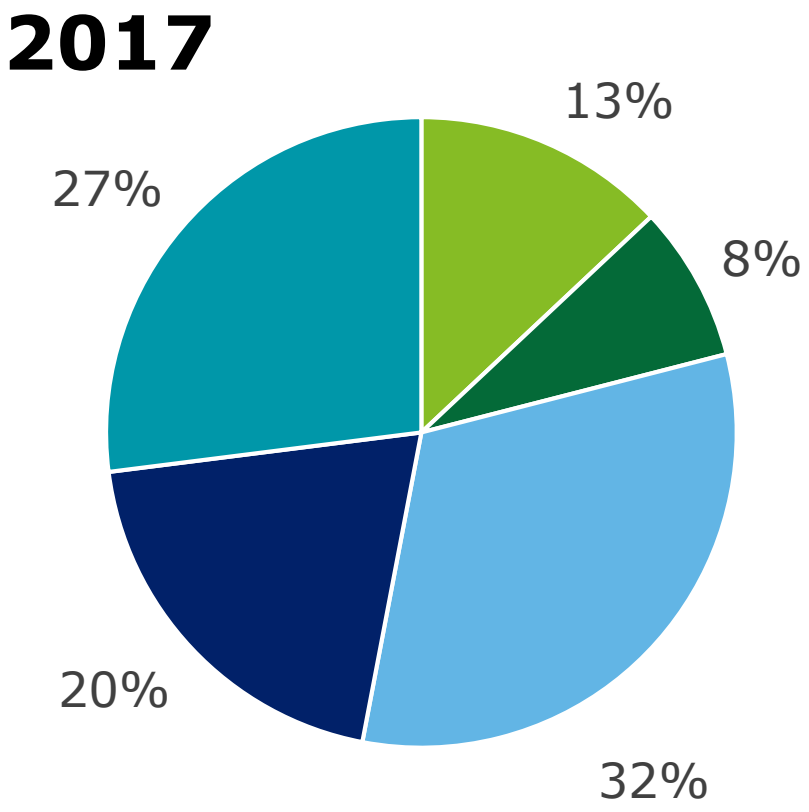
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Investimentos em novas tecnologias

Composição dos gastos em novas tecnologias





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

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Comunicações por meio de outros canais

Mais que dobram as interações por canais digitais

Web-Chat/Vídeo-Chat

33,0

milhões de interações em 2017

13,3

milhões em 2016

Amostra: 22 bancos.

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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)

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

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-líder de Banking & Capital Markets da Deloitte

Ideal H+K Stategies
Assessoria de Imprensa da Deloitte
Contato: Diógenes Menon

diogenes.menon@idealhks.com

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018
©2018 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Deloitte.

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.

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.