

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



Investimentos e despesas em tecnologia

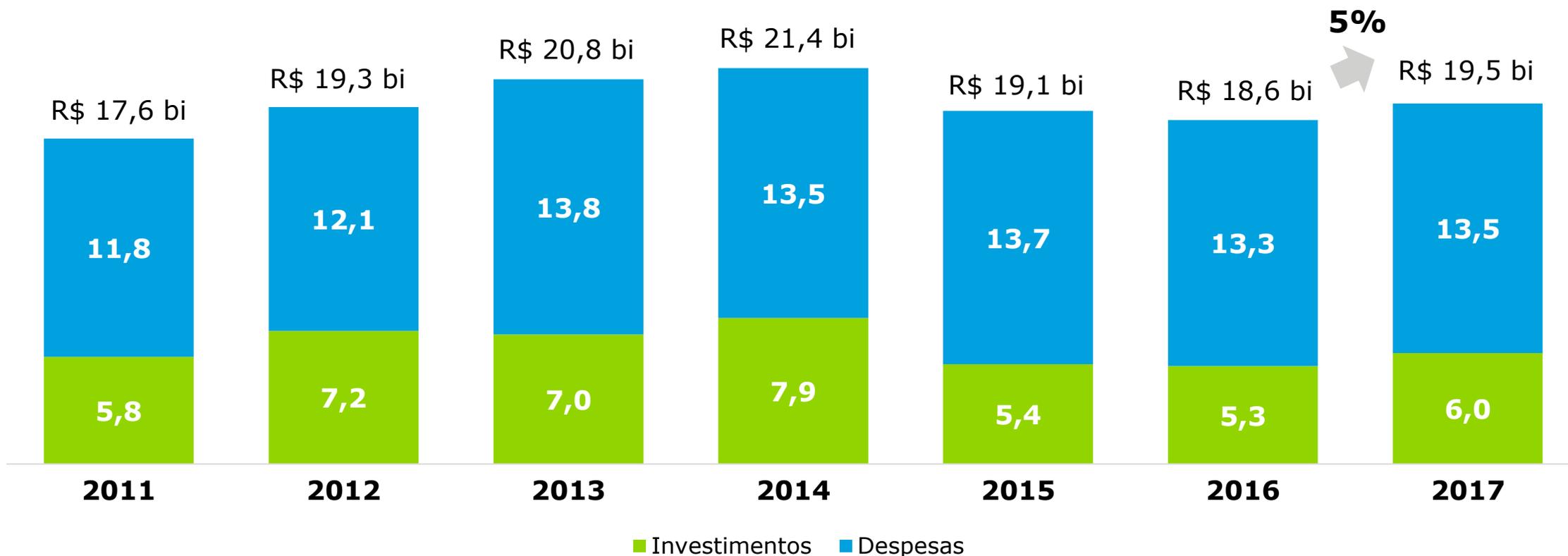
Investimentos e despesas em tecnologia

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\$)

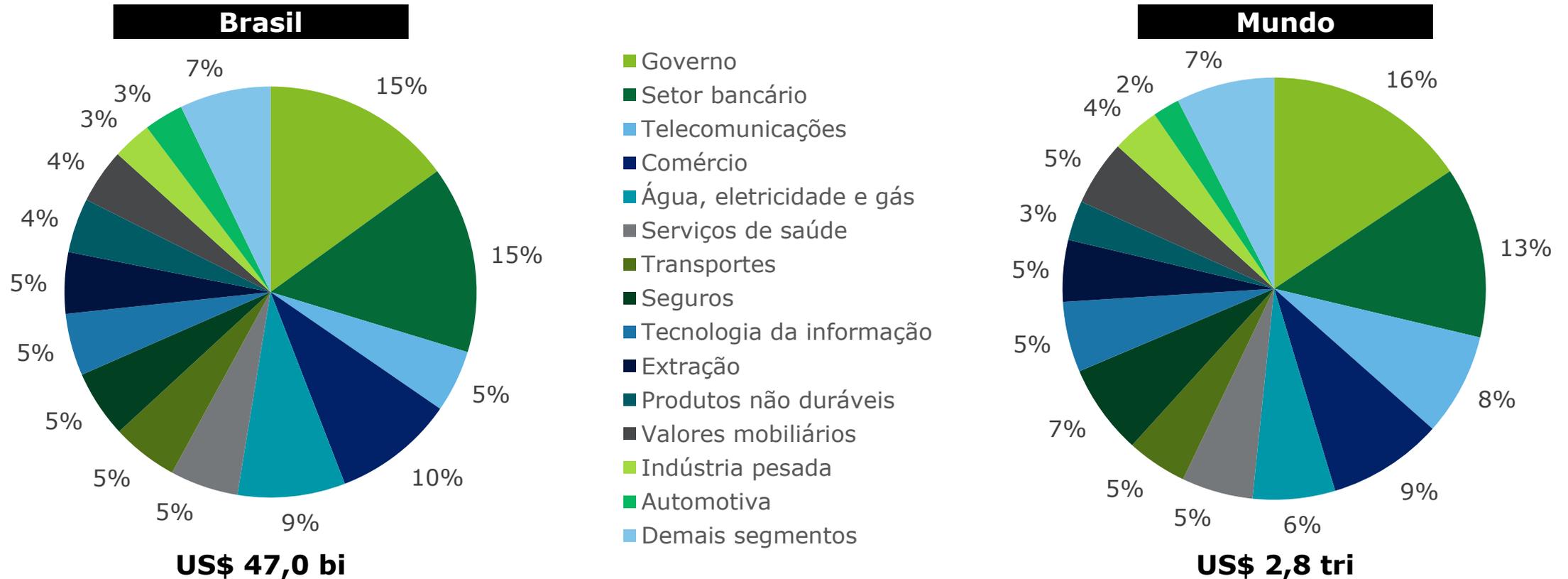


Nota: Os investimentos e as despesas de software com mainframe estão incluídos em hardware

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)

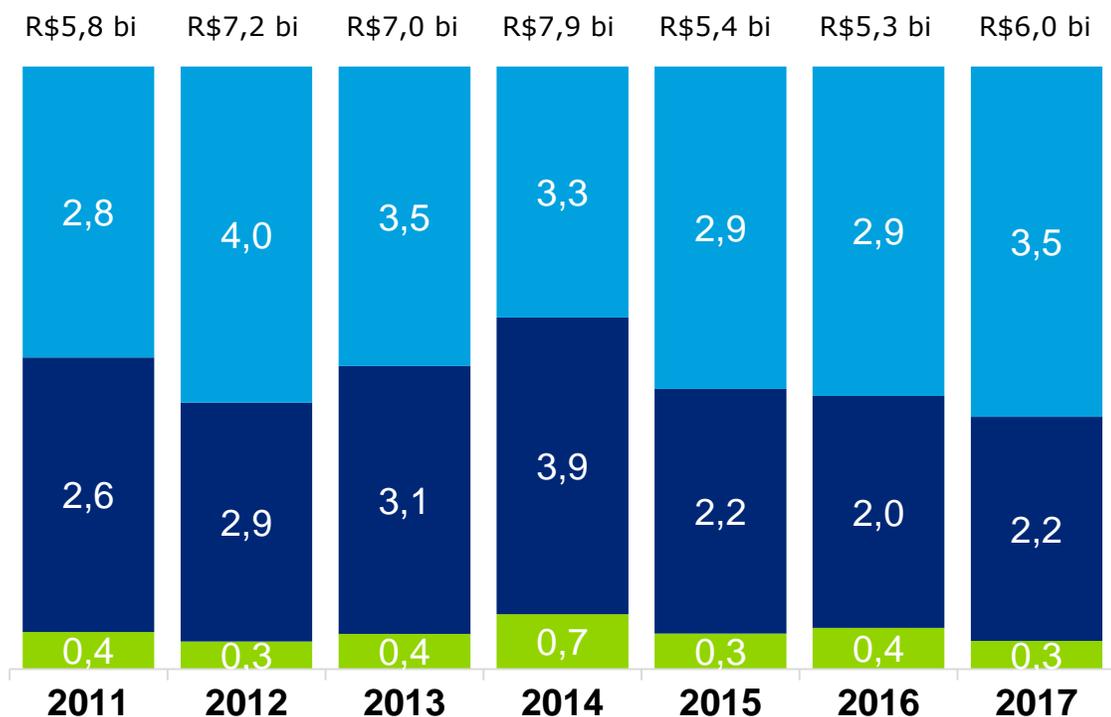


Nota (*): Demais segmentos – Educação; Turismo, hotelaria e lazer; Publicidade e propaganda e outros serviços

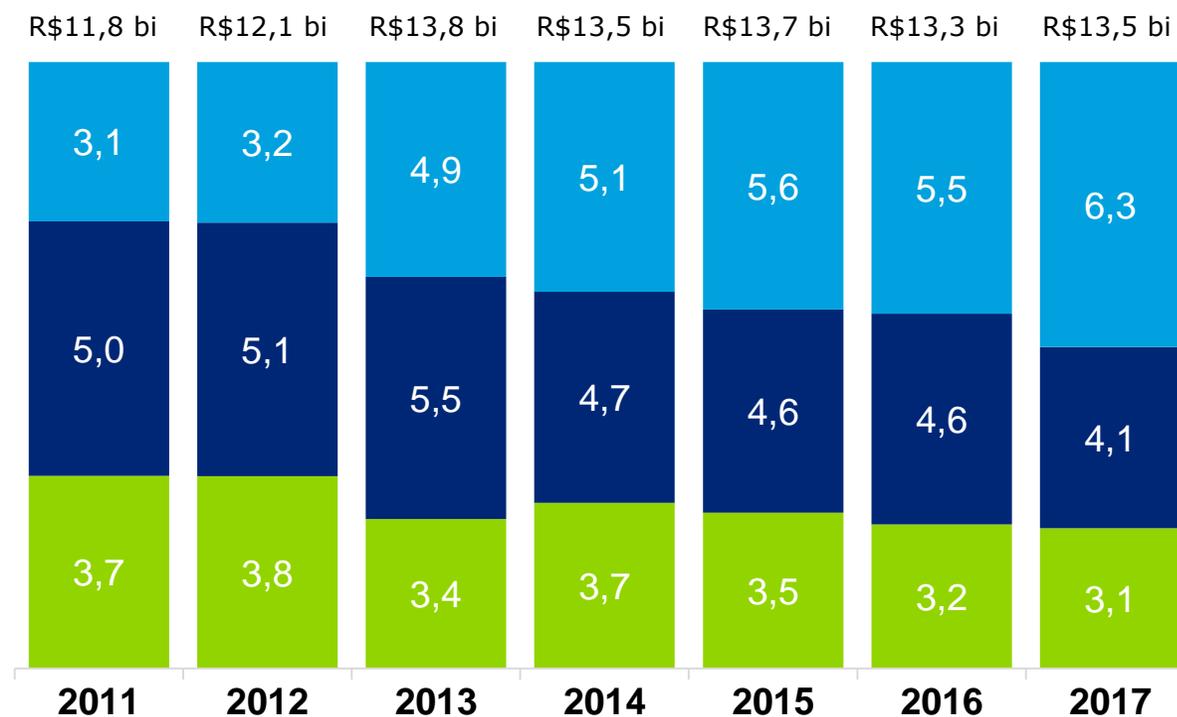
Investimentos e despesas crescem

Gastos com software sobem 17% e chegam a R\$ 9,8 bilhões

Total de investimentos



Total de despesas



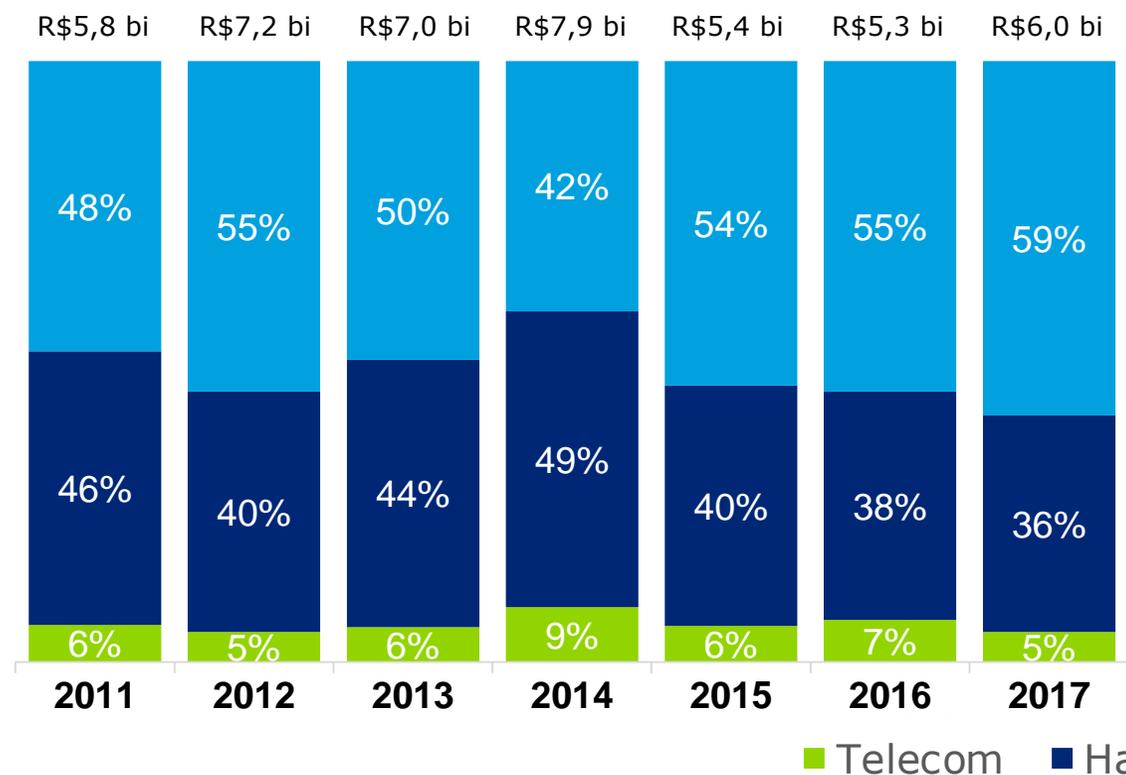
■ Telecom ■ Hardware ■ Software

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

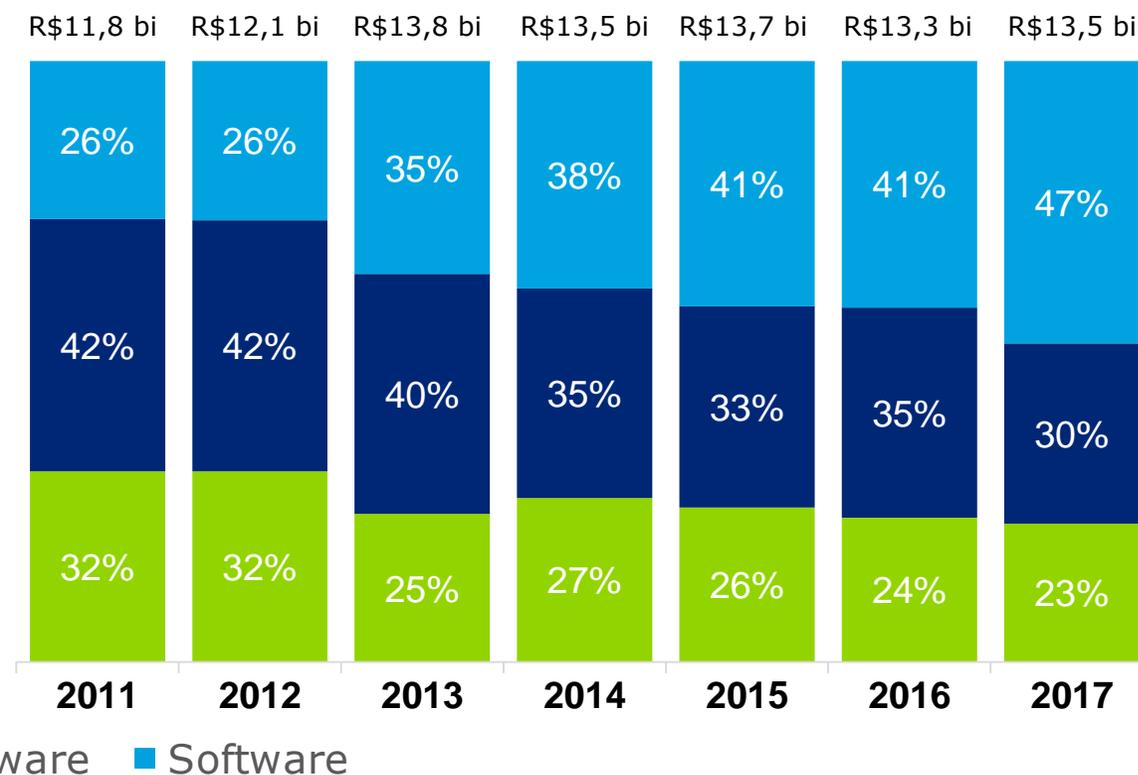
Investimentos e despesas crescem

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\$)



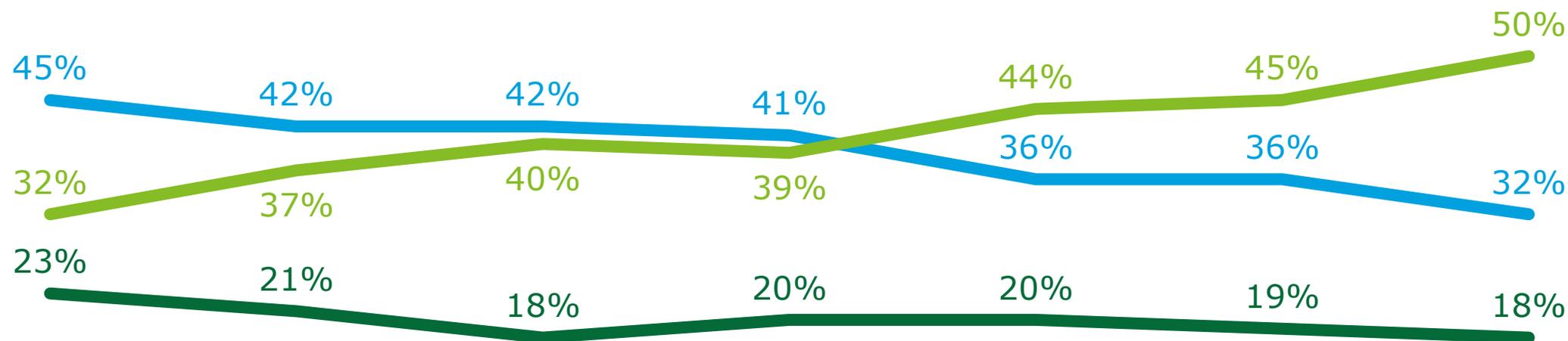
■ Telecom ■ Hardware ■ Software

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

Investimentos e despesas em tecnologia

Dispêndios em software já representam metade dos recursos investidos pelos bancos, com foco nas novas funcionalidades

— Total Despesas e Investimentos com Hardware
— Total Despesas e Investimentos com Software
— Total Despesas e Investimentos com Telecom



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

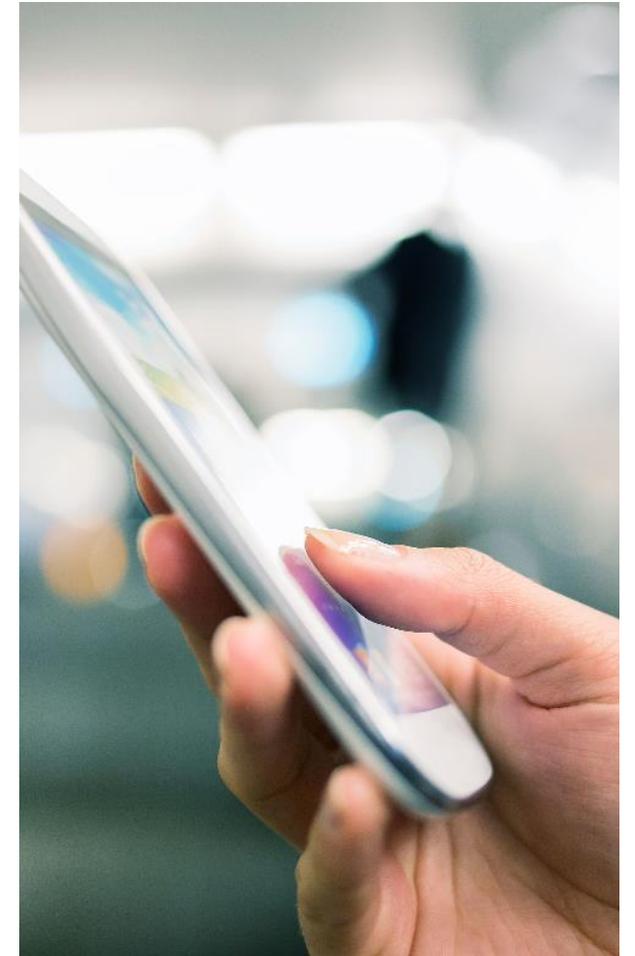
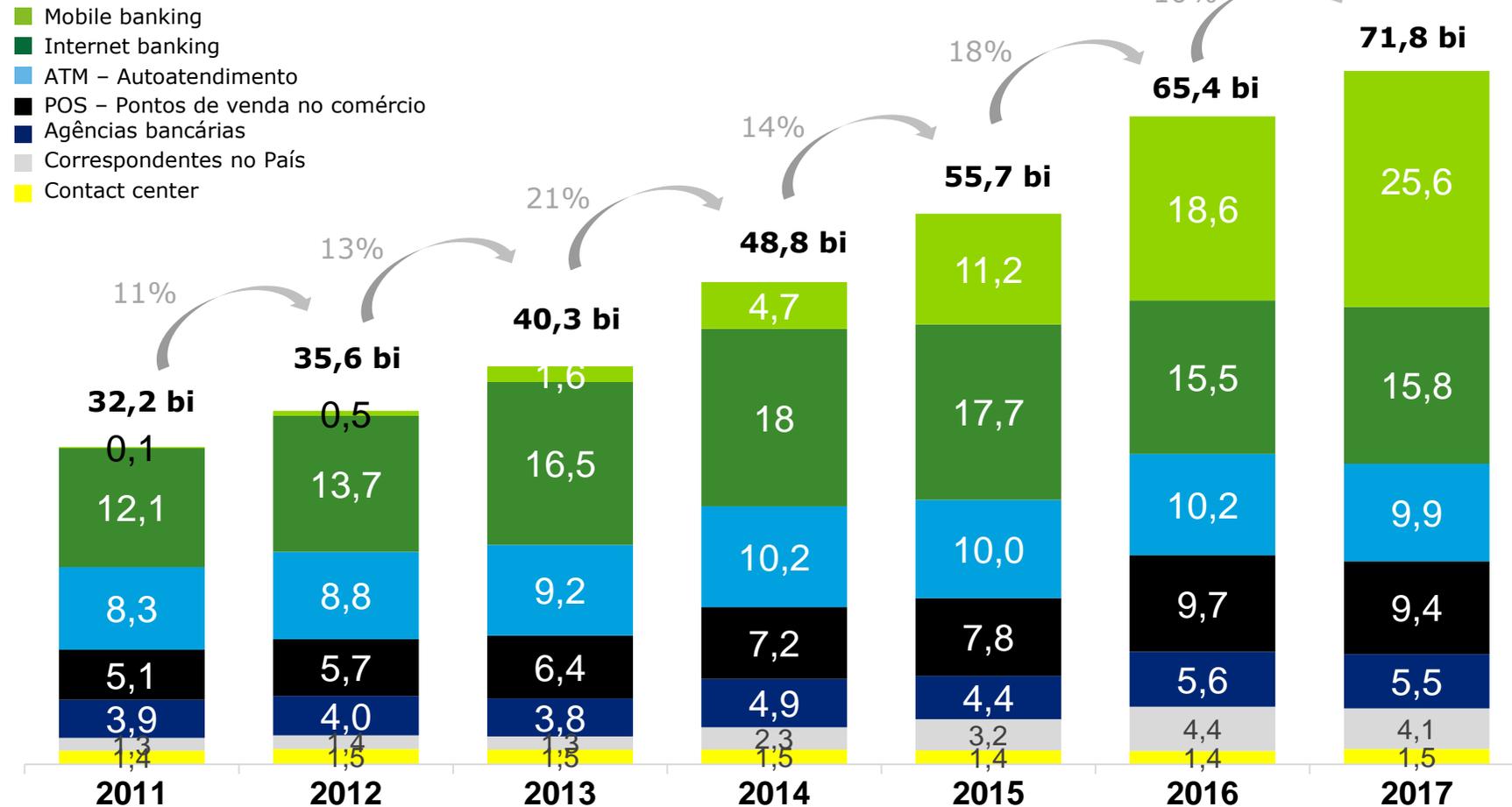
Nota: Os investimentos e despesas de software com mainframe estão inclusos em hardware

Transações por canais

Transações bancárias sobem 10%, puxadas pelas operações nos canais digitais que aumentam 30%

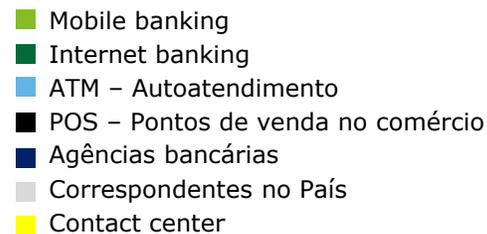
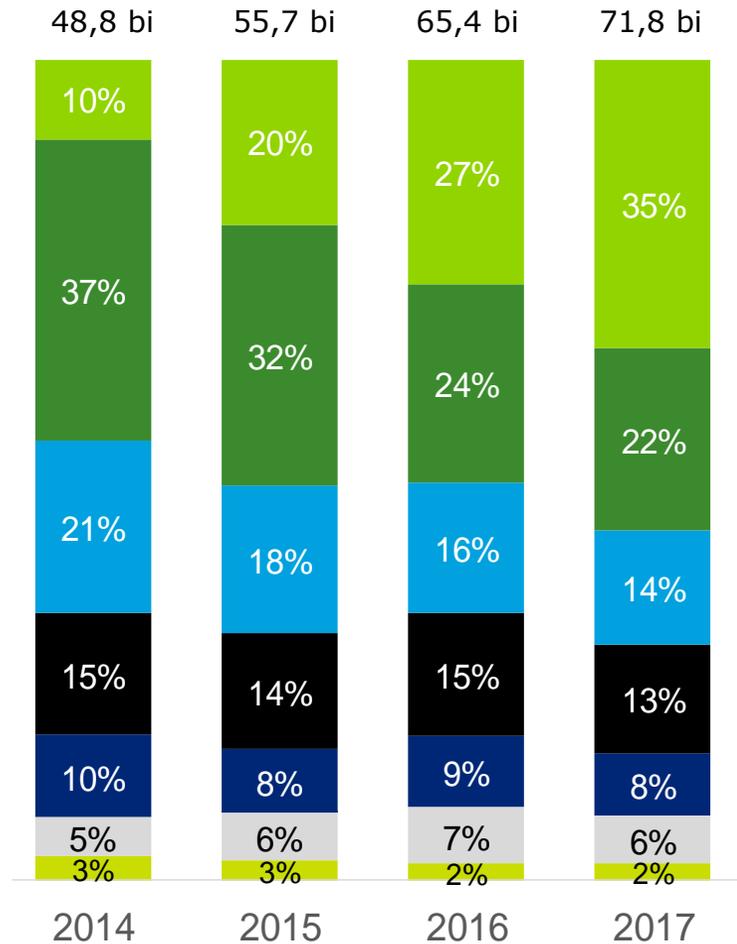
Com exceção de contact center, há recuo nos demais canais

Em bilhões de transações



Mobile banking já representa mais de um terço das transações bancárias

Em bilhões de transações



Mobile banking
2017: 25,6 bi
2016: 18,6 bi



Agências
2017: 5,5 bi
2016: 5,6 bi



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



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



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



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



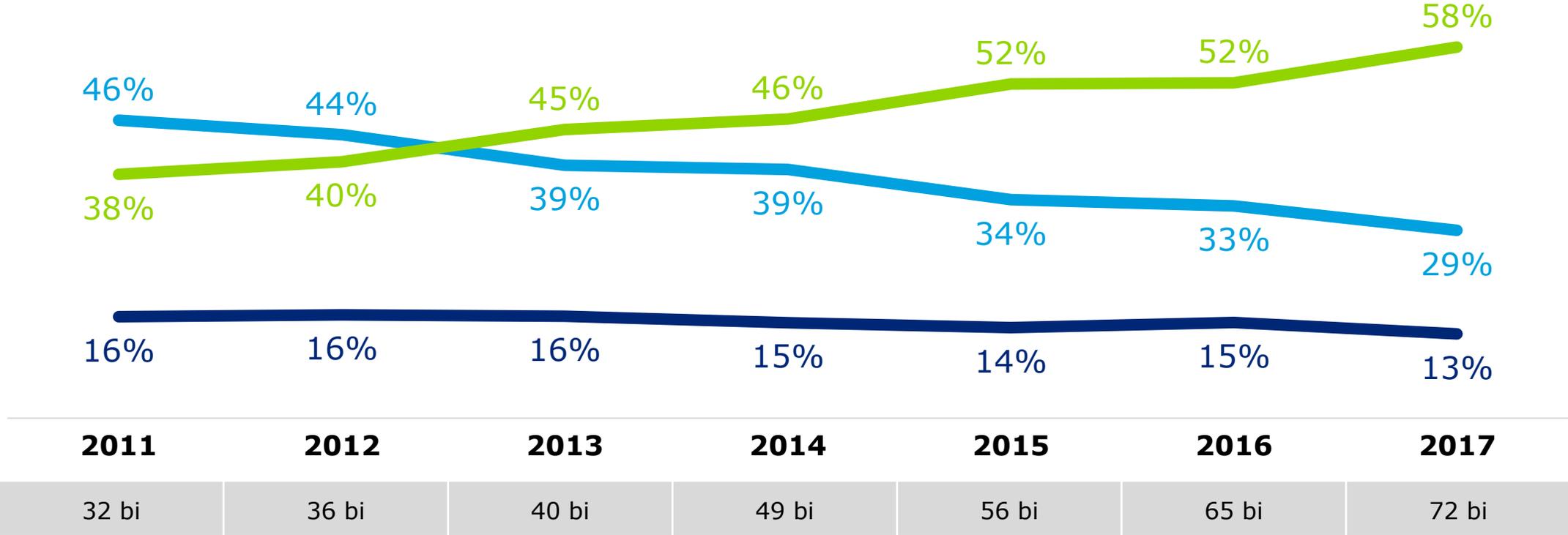
POS
2017: 9,4 bi
2016: 9,7 bi

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

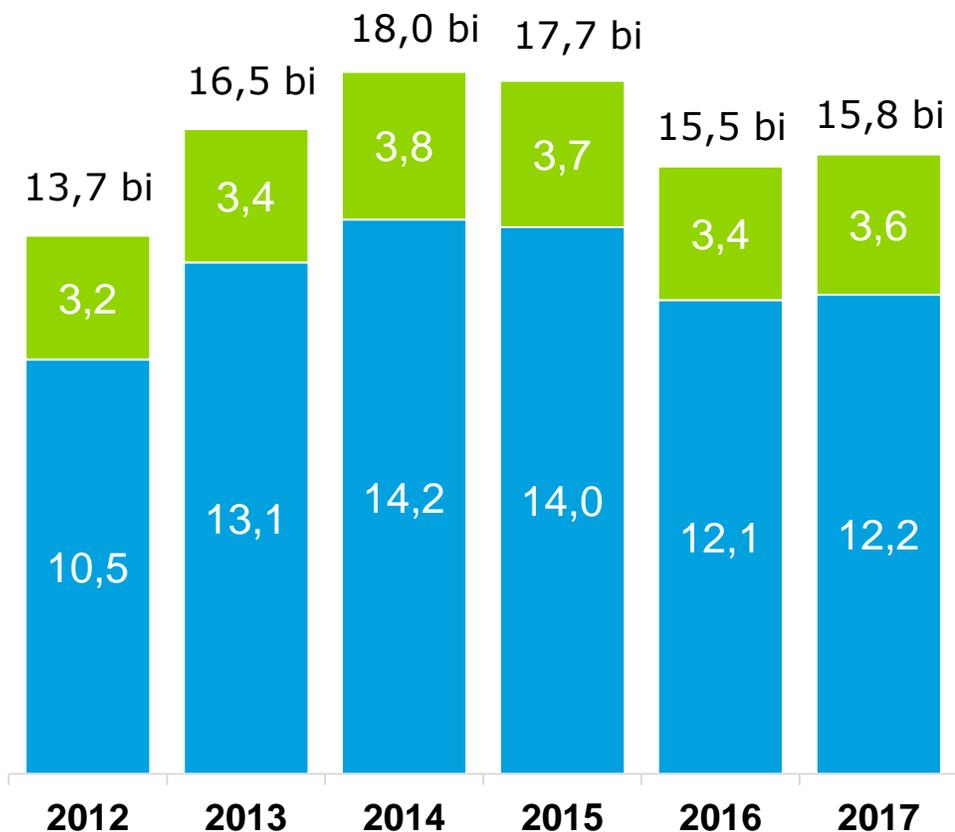
Outros Canais (Agências, ATMs, Correspondentes e Contact Center) POS Internet e mobile banking



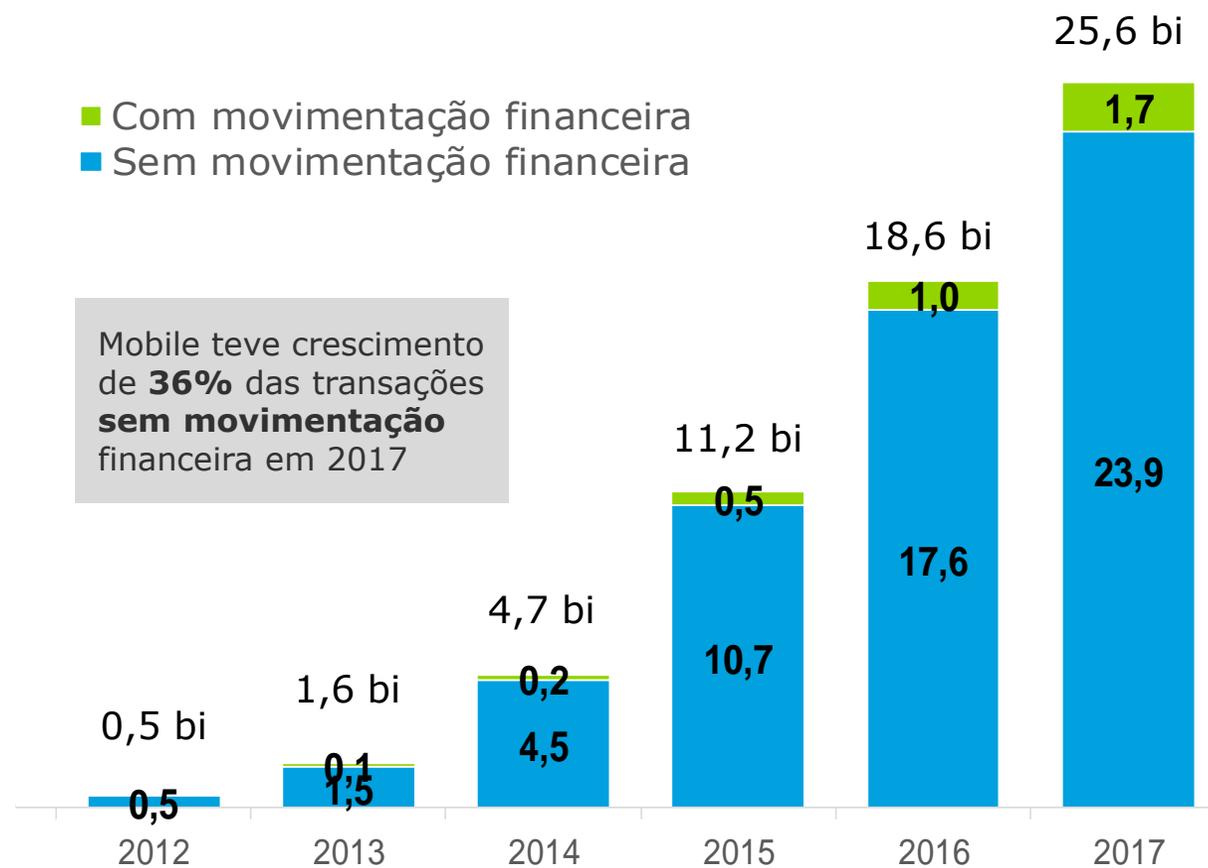
Transações por canais

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

Internet banking



Mobile banking

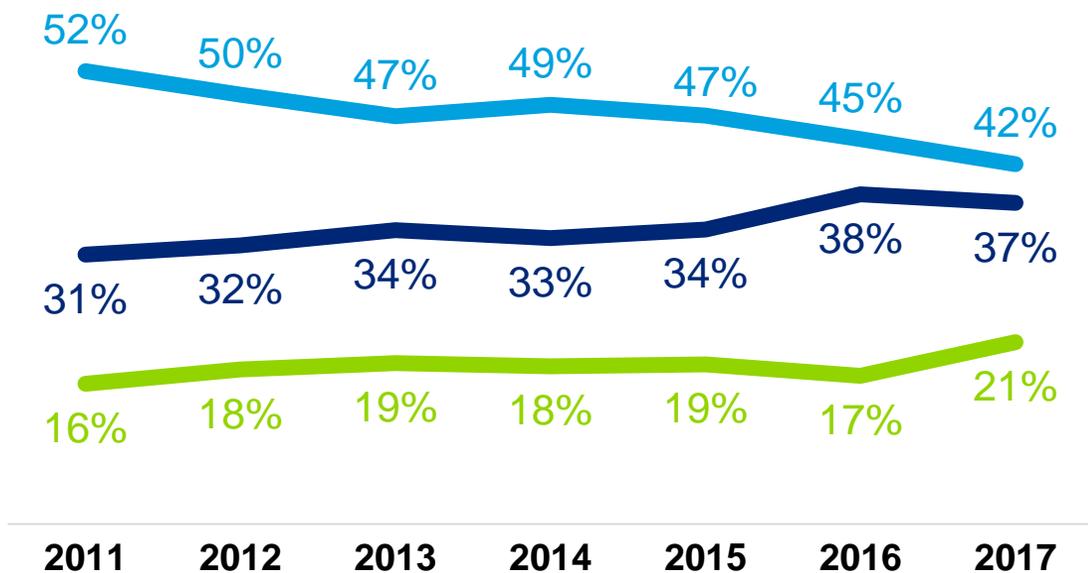


Transações por canais

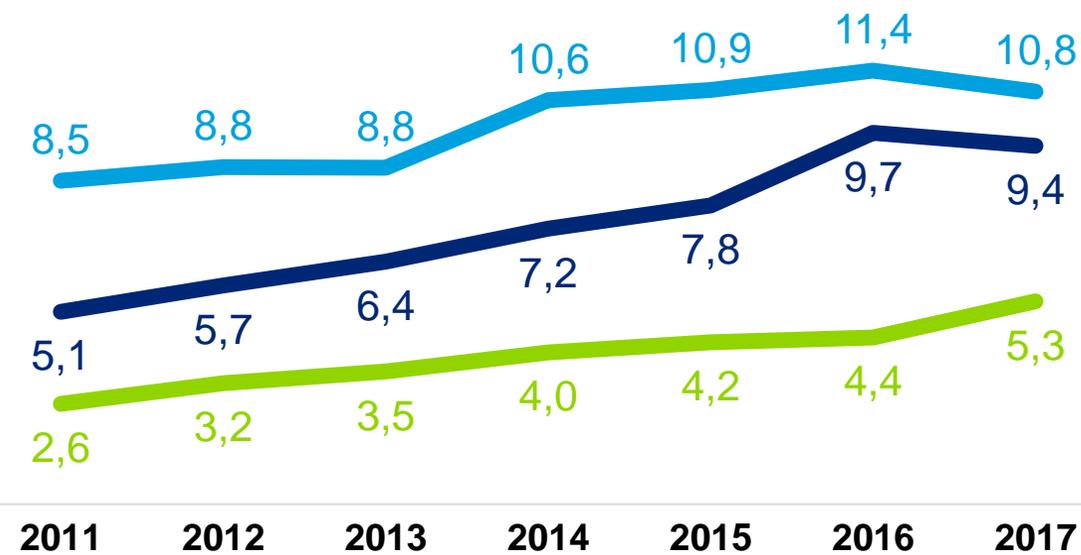
Com movimentação financeira

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



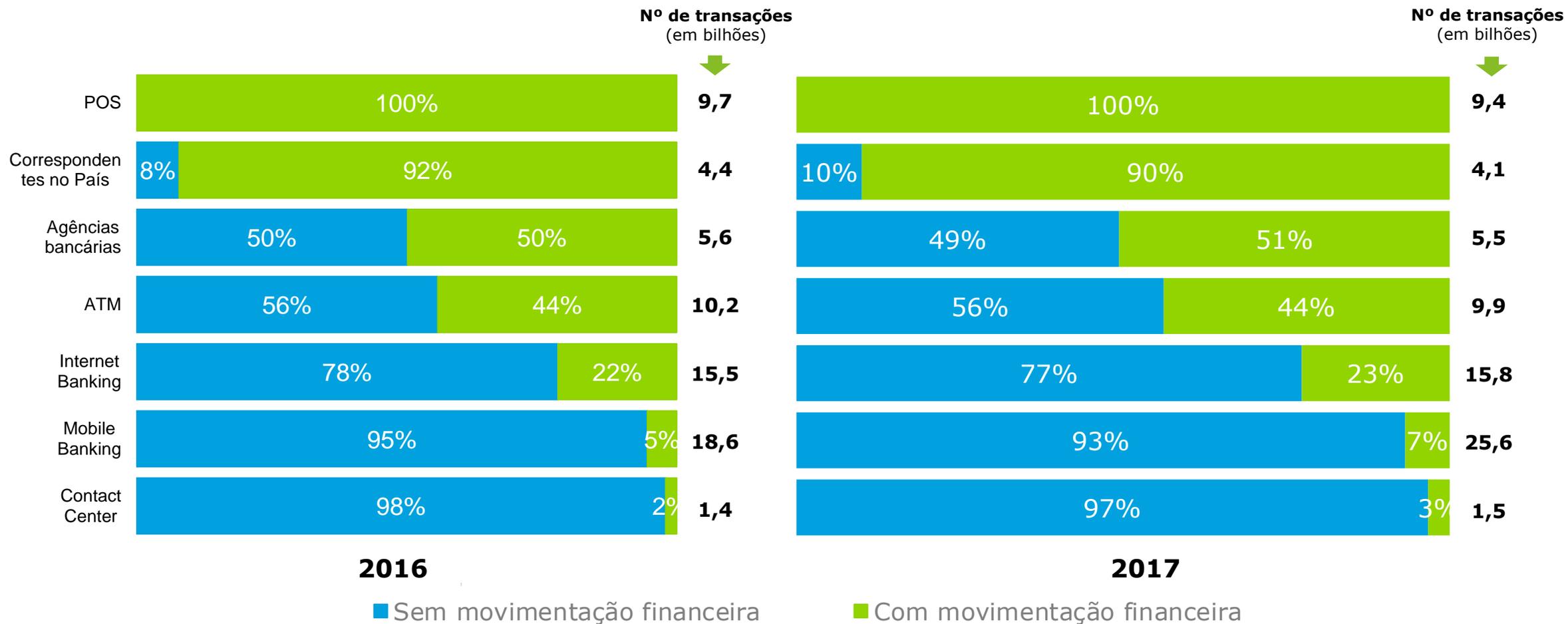
Em bilhões



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

Transações com movimentação financeira

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

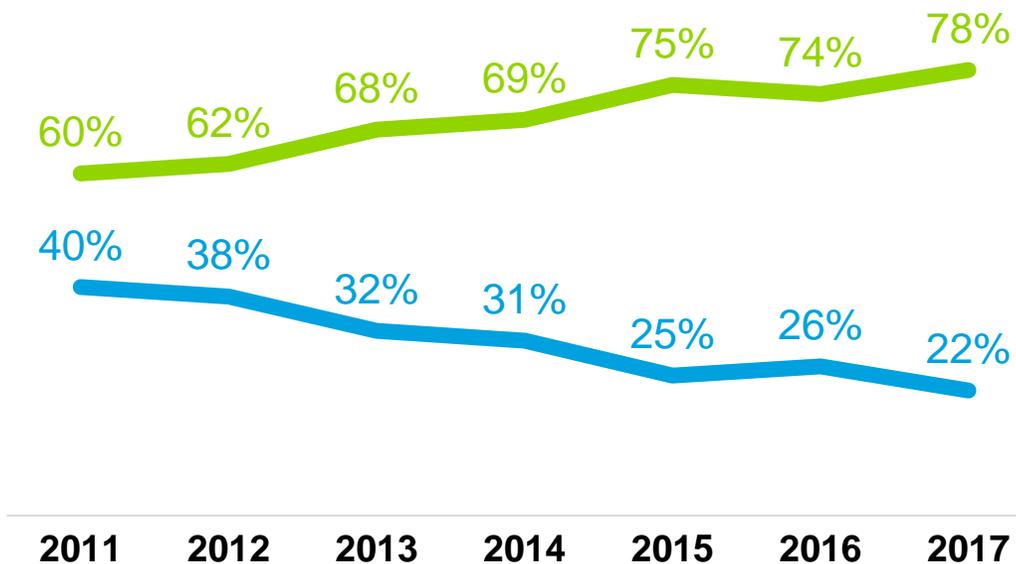


Transações por canais

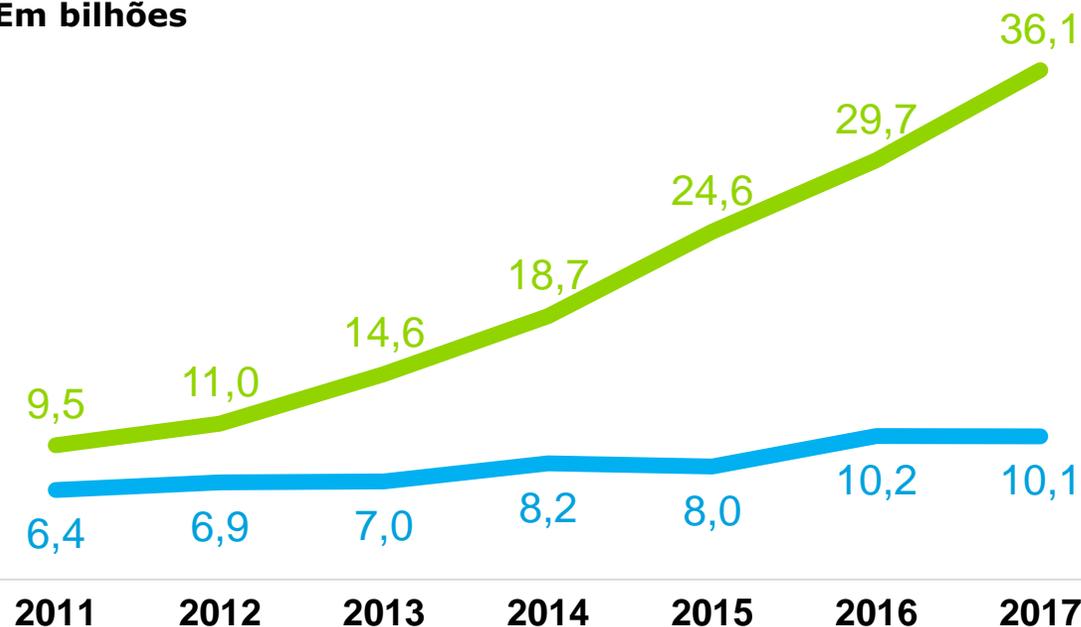
Sem movimentação financeira

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

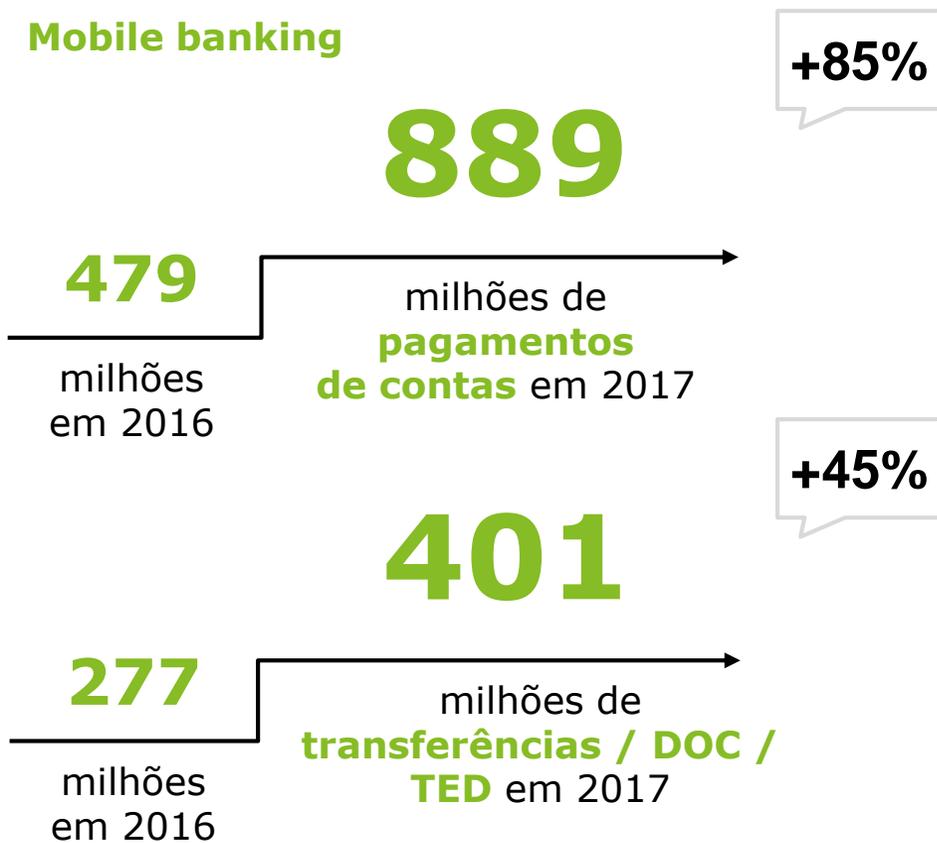


— Outros Canais (Agências, ATMs, Correspondentes e Contact Center) — Internet e mobile banking

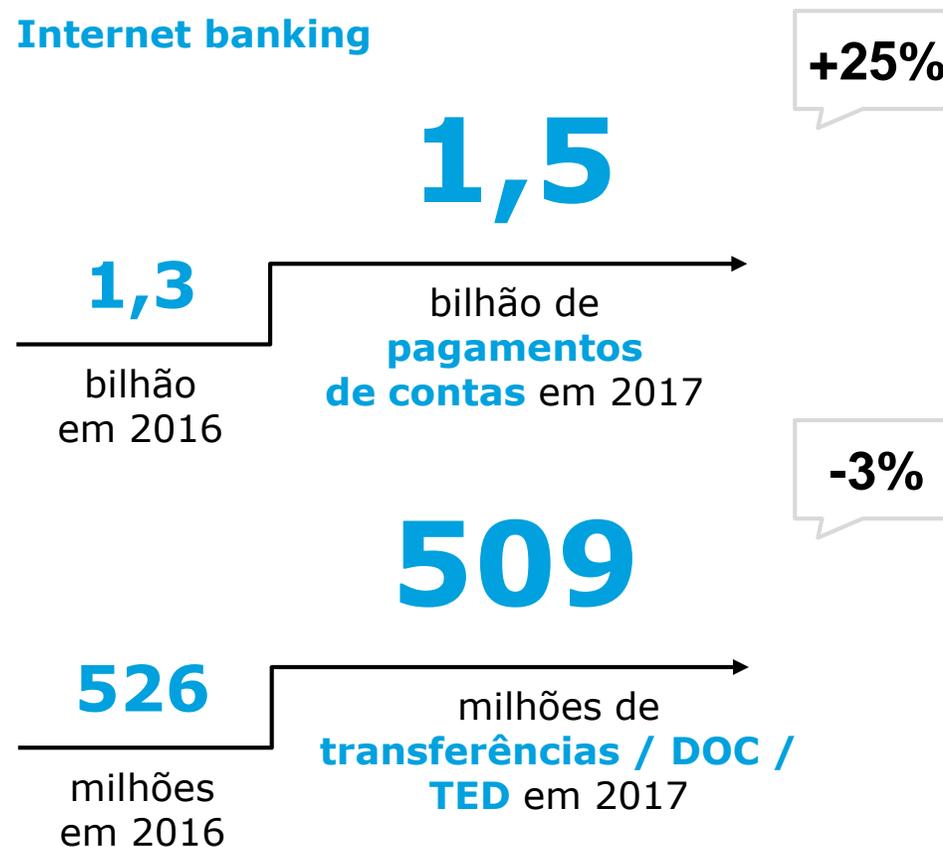
Relacionamento por meio do mobile banking

Além da facilidade de realizar pagamentos e transferências pelos canais digitais, a segurança dos apps bancários contribui para esse crescimento

Mobile banking

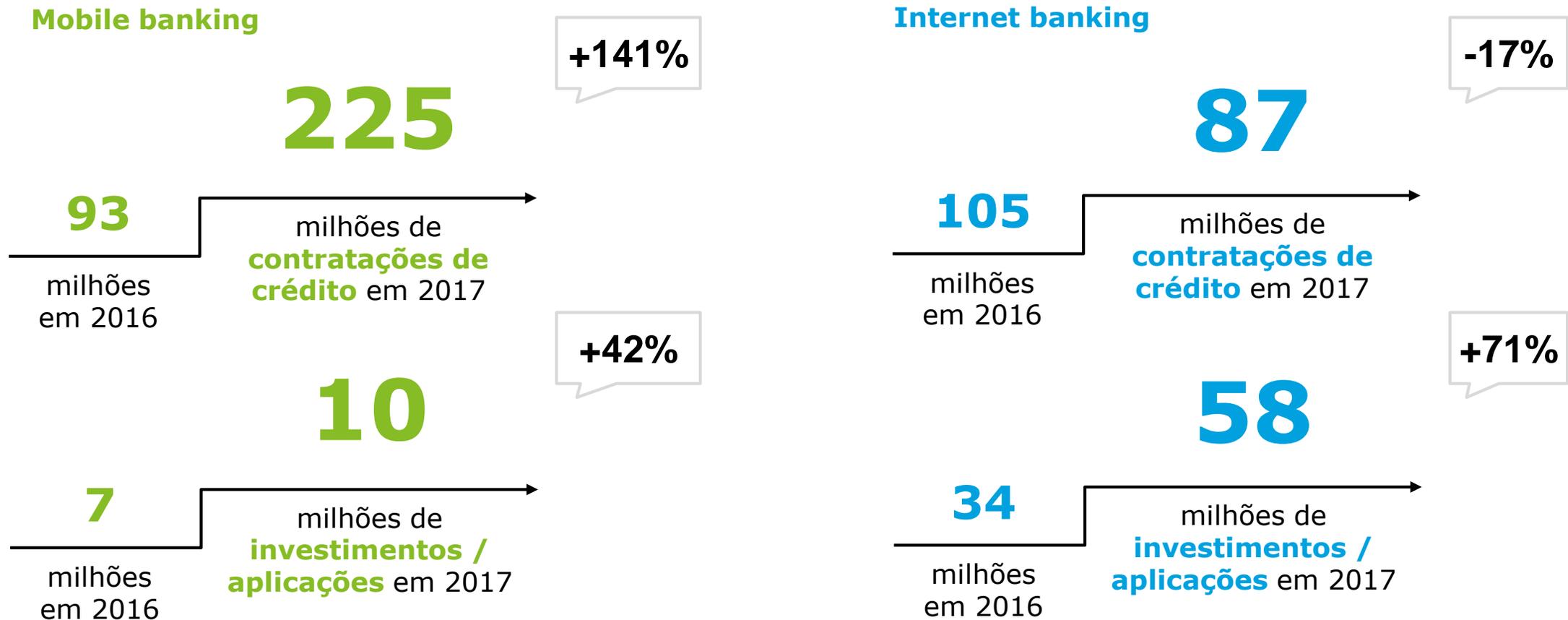


Internet banking



Expansão dos serviços nos canais digitais

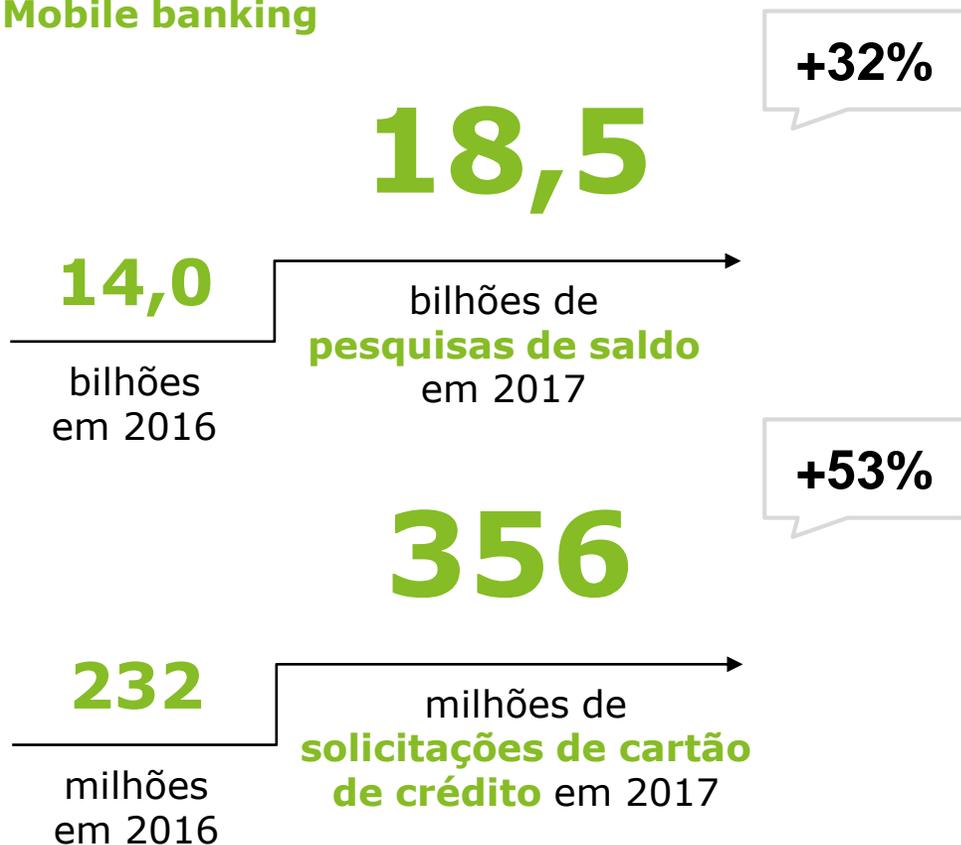
Alta nas transações de crédito, investimentos e aplicações no mobile banking reflete a ampliação dos serviços



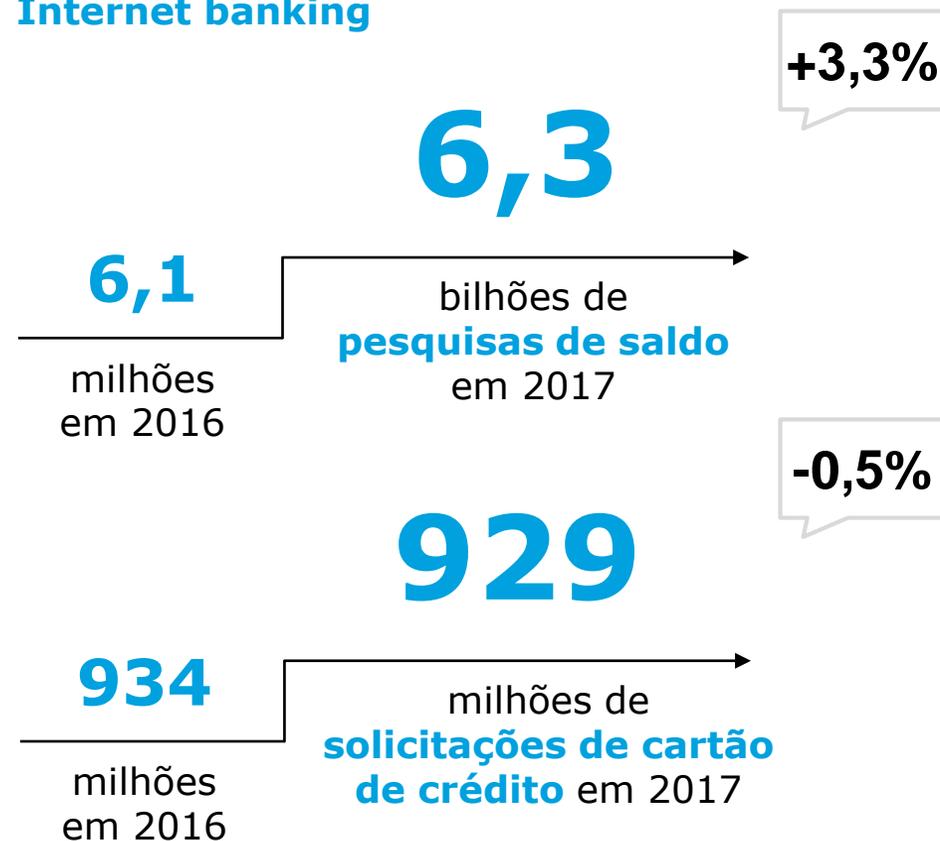
Relacionamento por meio do mobile banking

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



Internet banking



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

Relacionamento por meio dos canais físicos

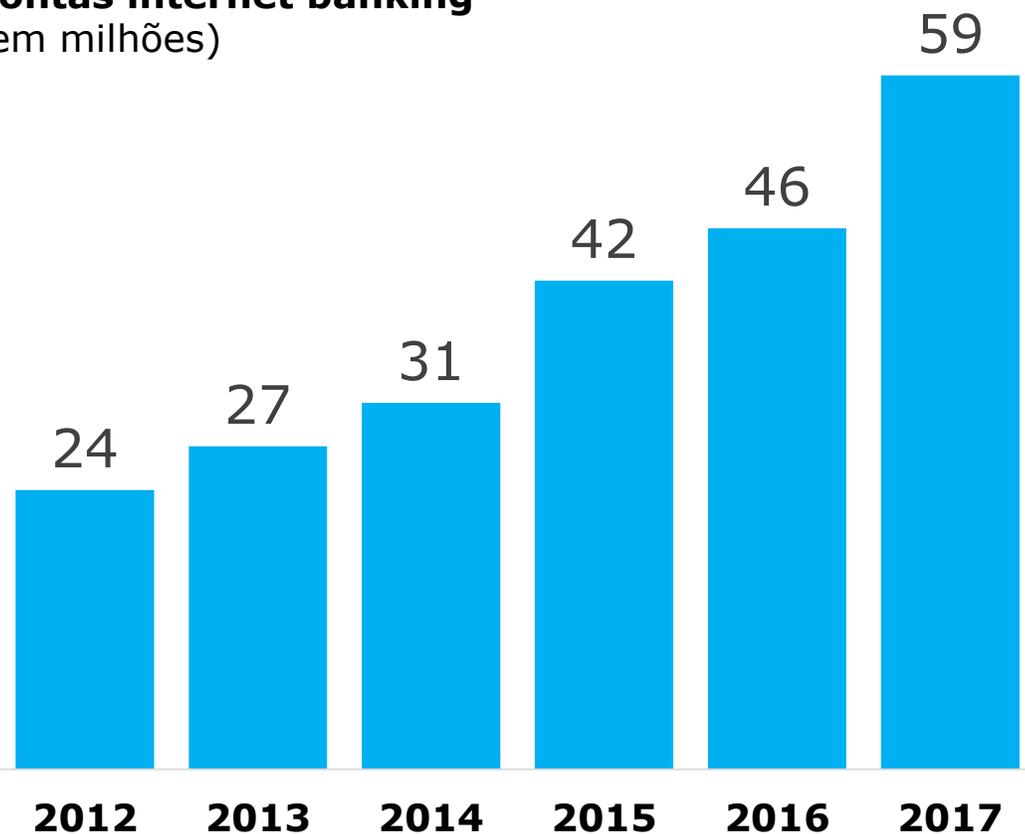
Há uma tendência de preferência digital dos clientes bancários

	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

Clientes

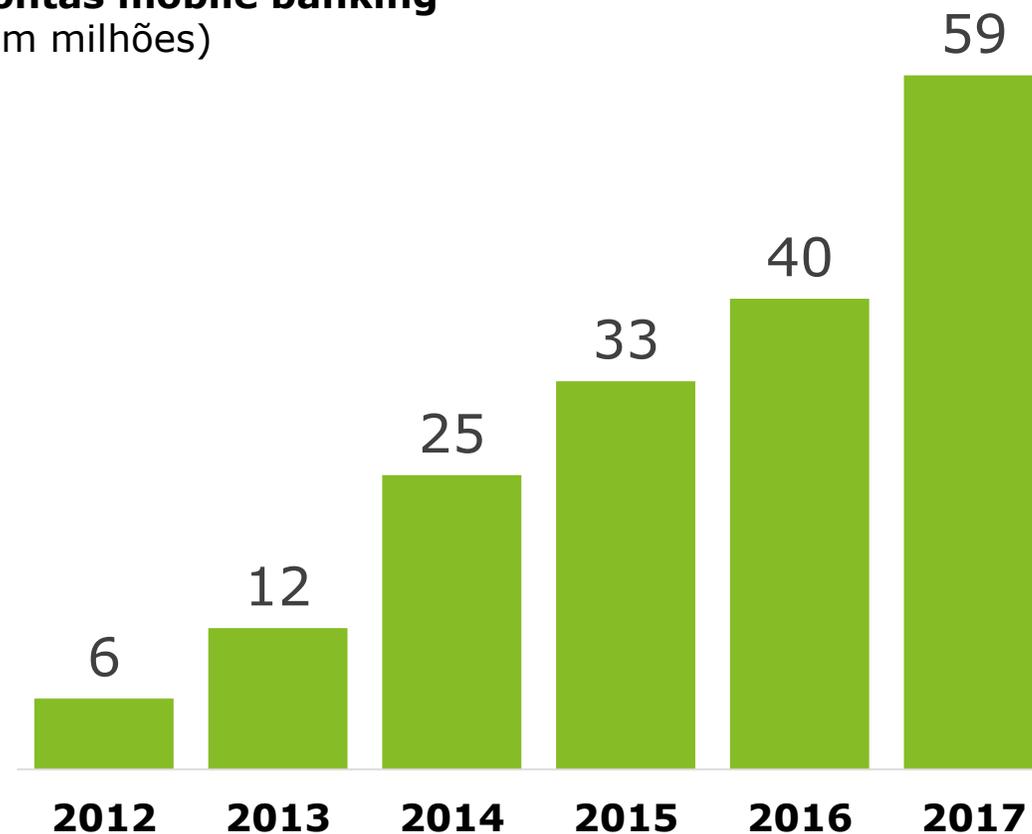
Contas internet e mobile banking

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

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.

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.

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**#



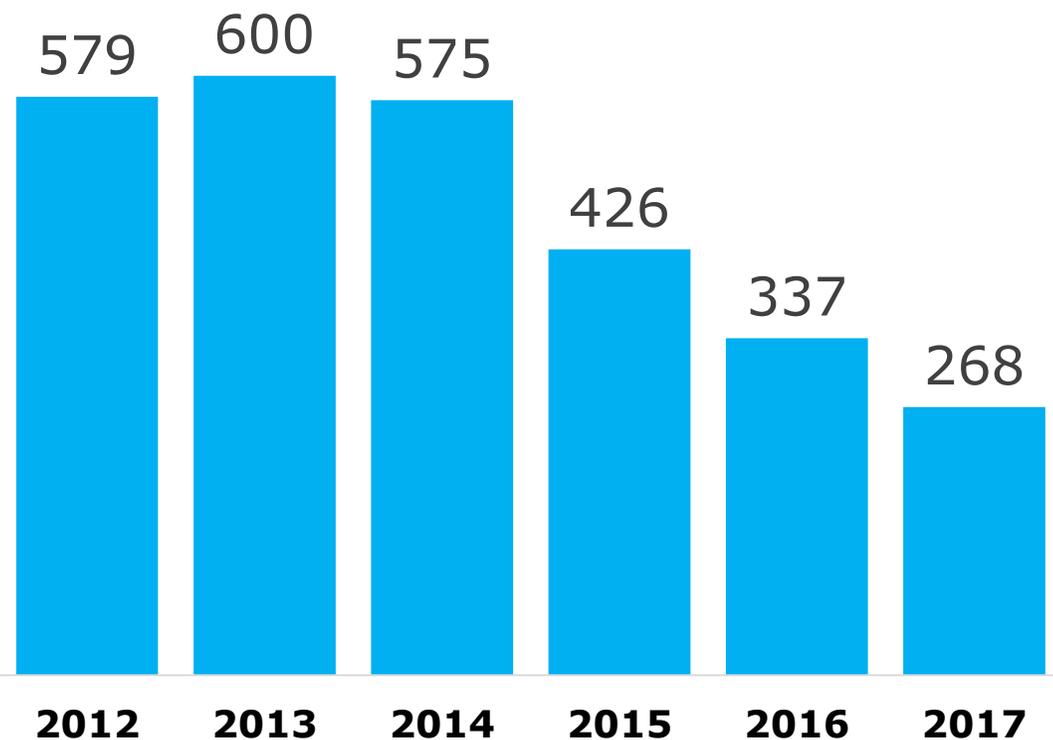
1,6 milhão em 2017
591 mil em 2016

(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.

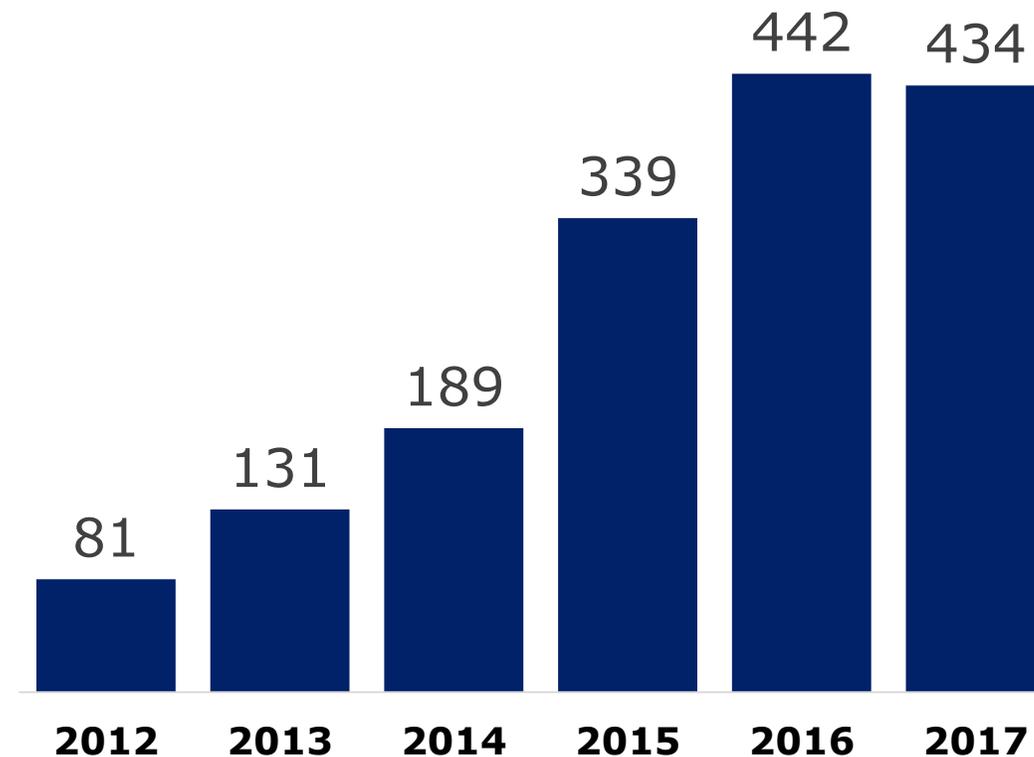
Contas internet e mobile banking

Transações por contas internet banking*



Amostra: 21 bancos

Transações por contas mobile banking*



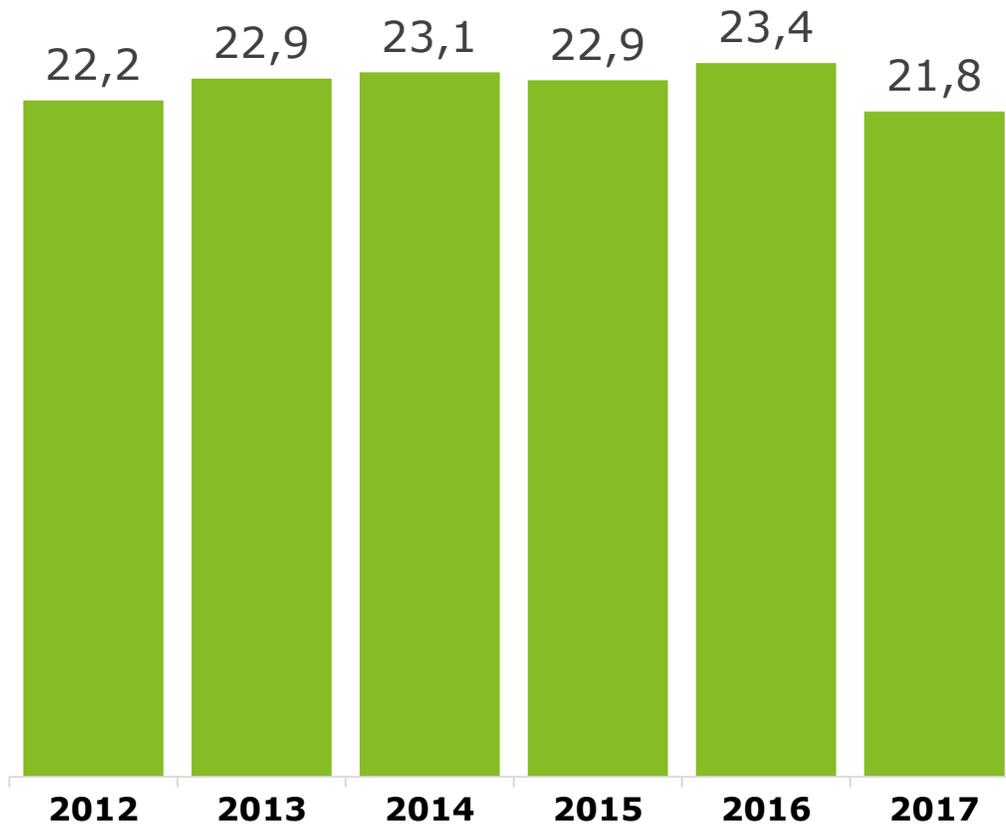
Amostra: 21 bancos

*Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses

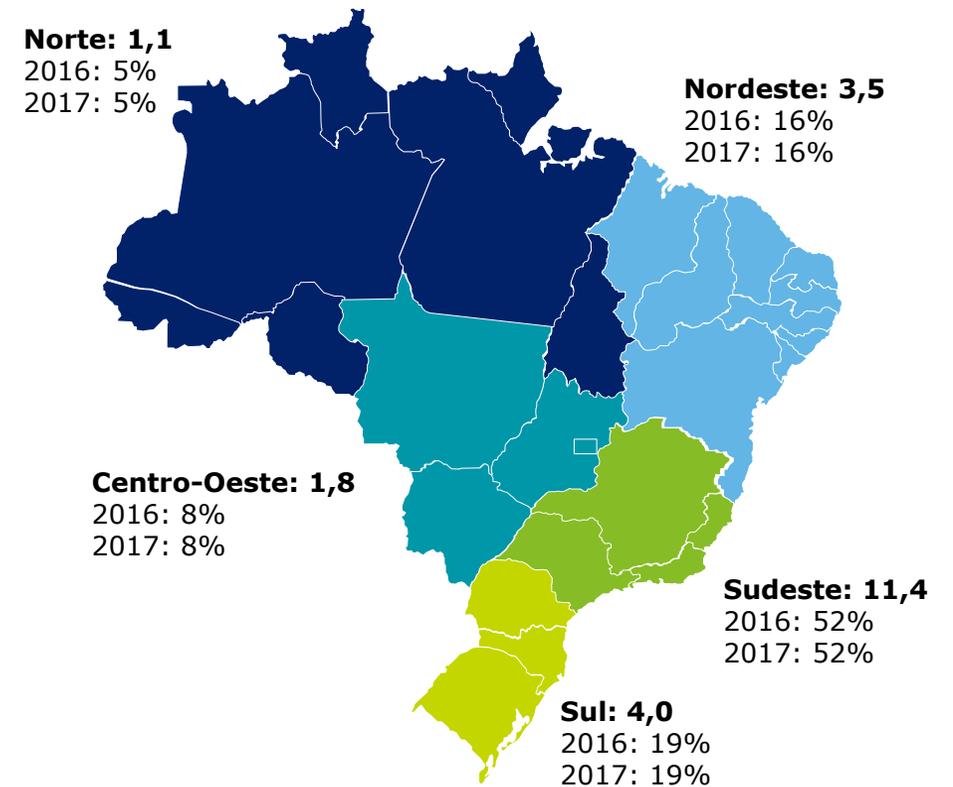
Canais tradicionais

Agências tradicionais

Em número de agências tradicionais no Brasil
(em milhares)



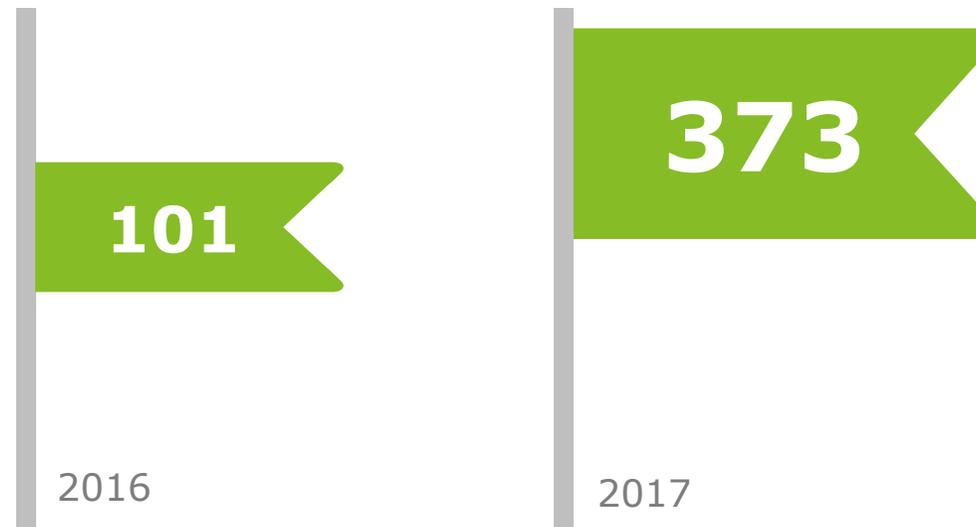
Por região
(em milhares)



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.

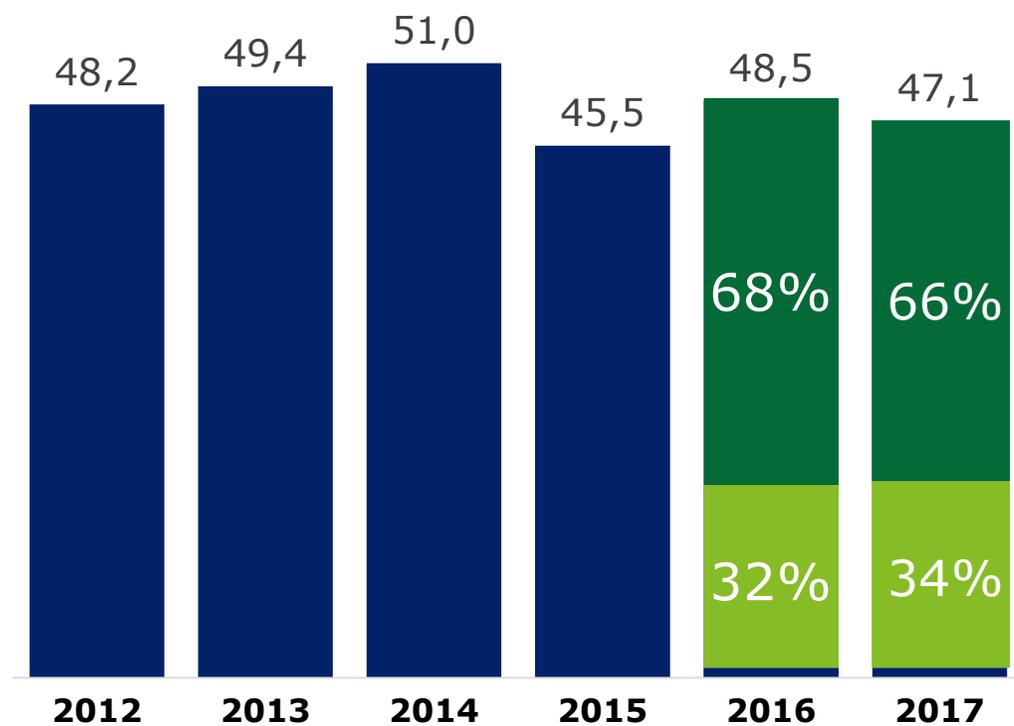
PABs e PAEs

Em número de PABs e PAEs no Brasil

(em milhares)

PAB: Posto de Atendimento Bancário

PAE: Posto de Atendimento Eletrônico



Por região

(em milhares)

Norte: 3,4

2016: 7%

2017: 7%

Nordeste: 8,6

2016: 18%

2017: 18%

Centro-Oeste: 4,3

2016: 9%

2017: 9%

Sudeste: 20,9

2016: 44%

2017: 44%

Sul: 9,9

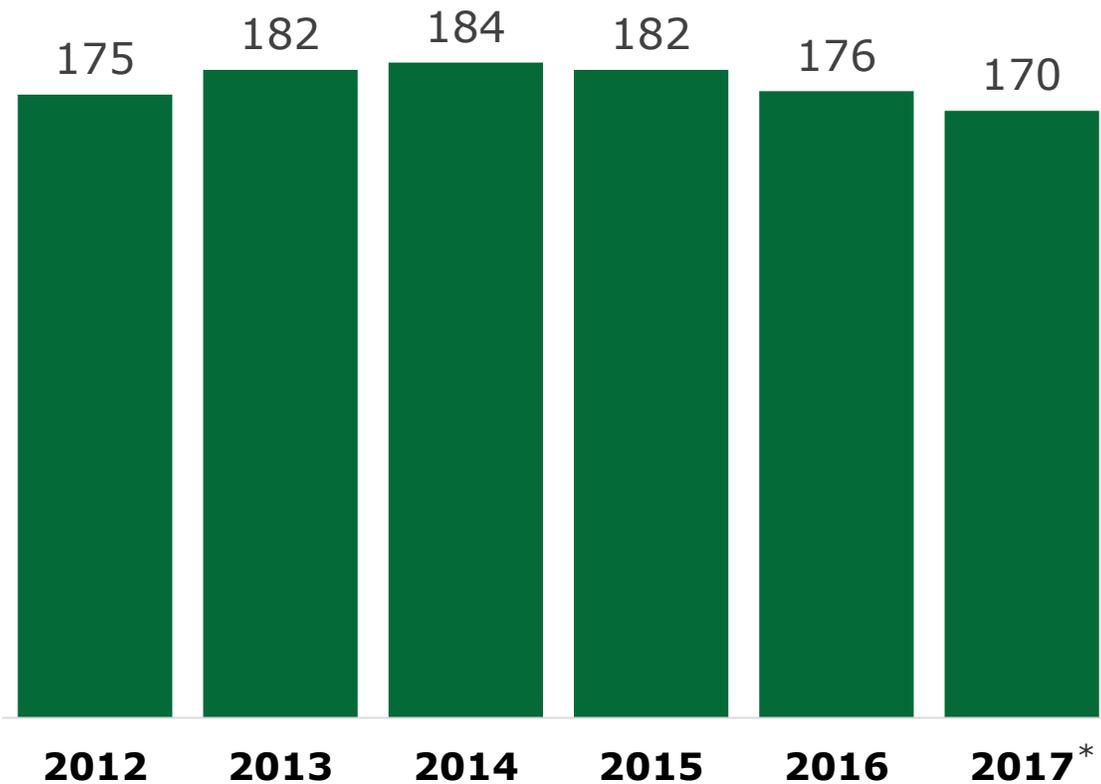
2016: 21%

2017: 21%

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.

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

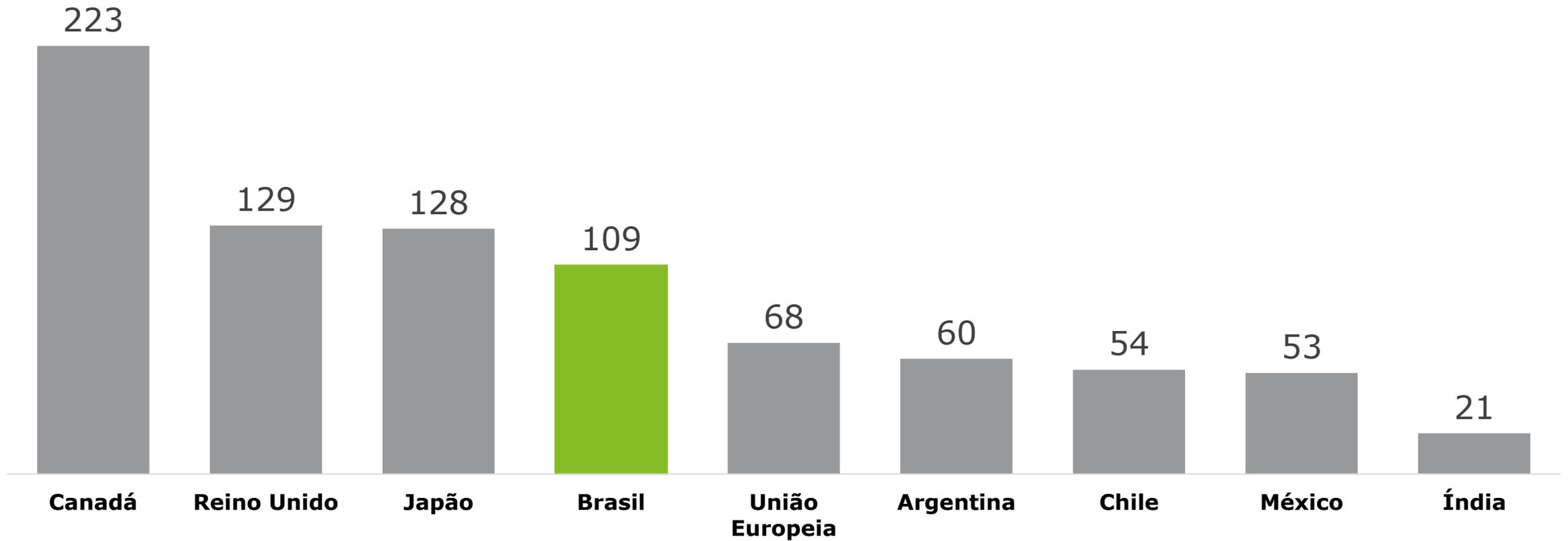
Fonte: Banco Central do Brasil, 2016.

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.

Caixa eletrônico automático - ATMs

Número de ATMs

(para cada 100 mil adultos)



Novas tecnologias

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

Funcionalidades dos canais digitais

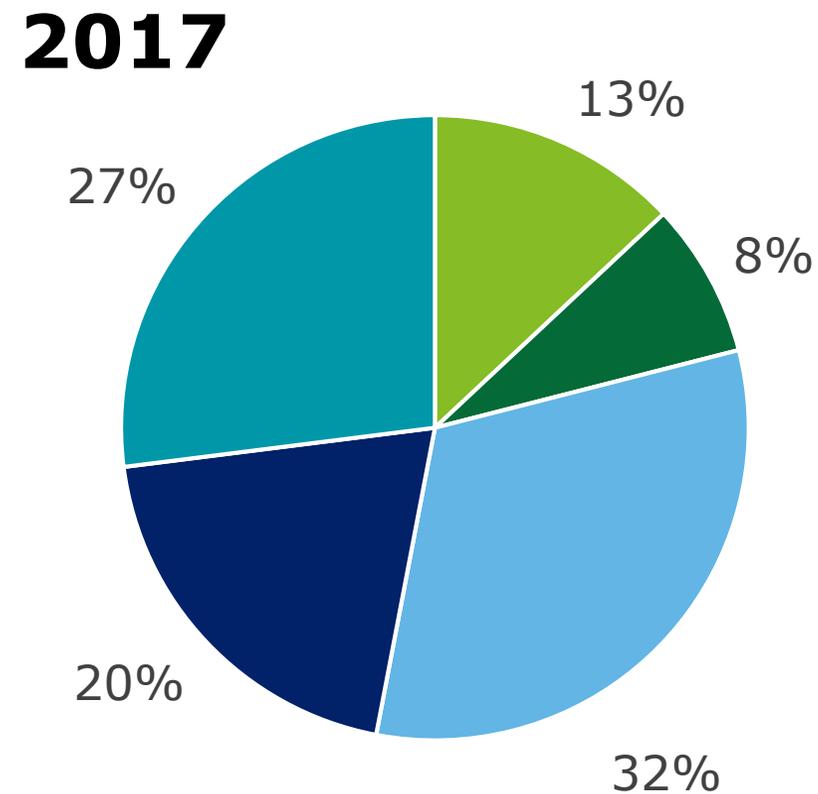
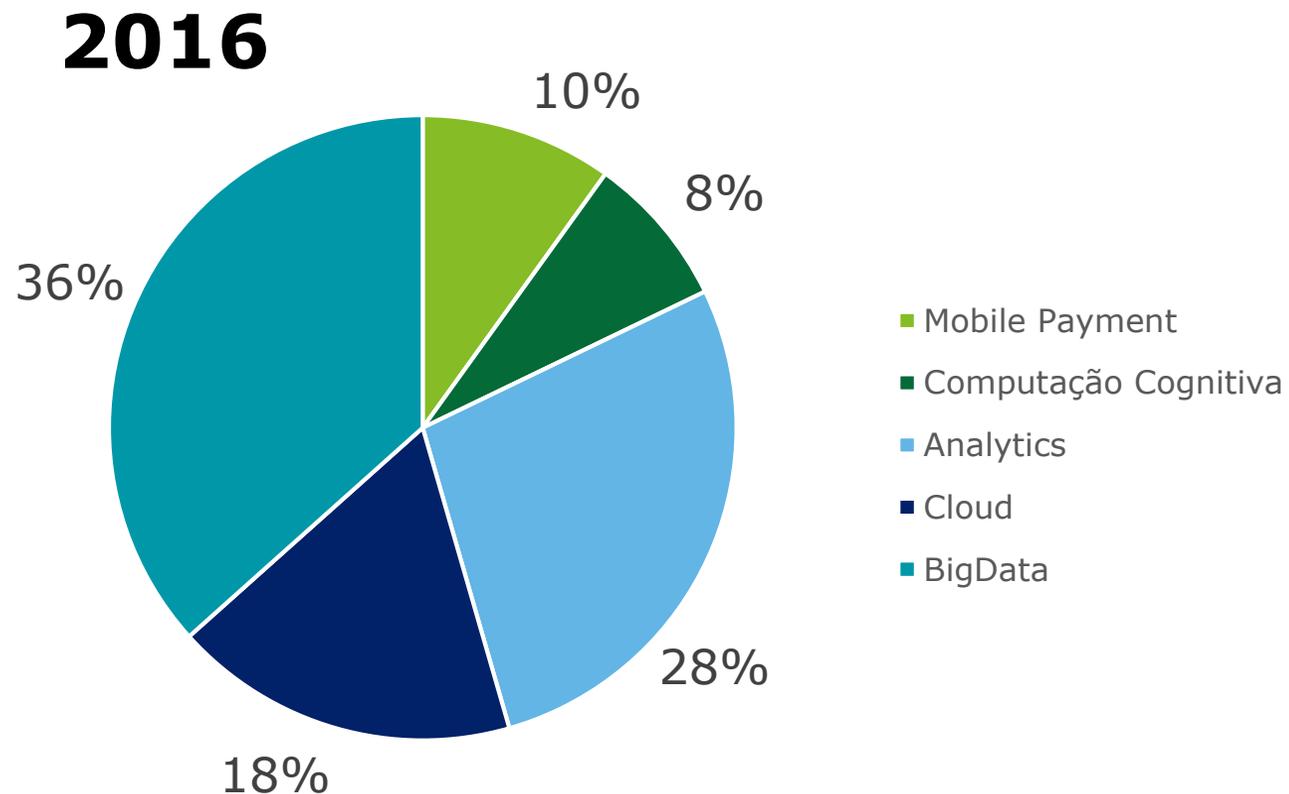
Prioridade em investimentos: foco permanece em operações com movimentação financeira



Amostra: 21 bancos

Investimentos em novas tecnologias

Composição dos gastos em novas tecnologias



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

Comunicações por meio de outros canais
Mais que dobram as interações por
canais digitais

Web-Chat/Vídeo-Chat

13,3

milhões
em 2016

33,0

milhões de
interações em 2017

Amostra: 22 bancos.



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

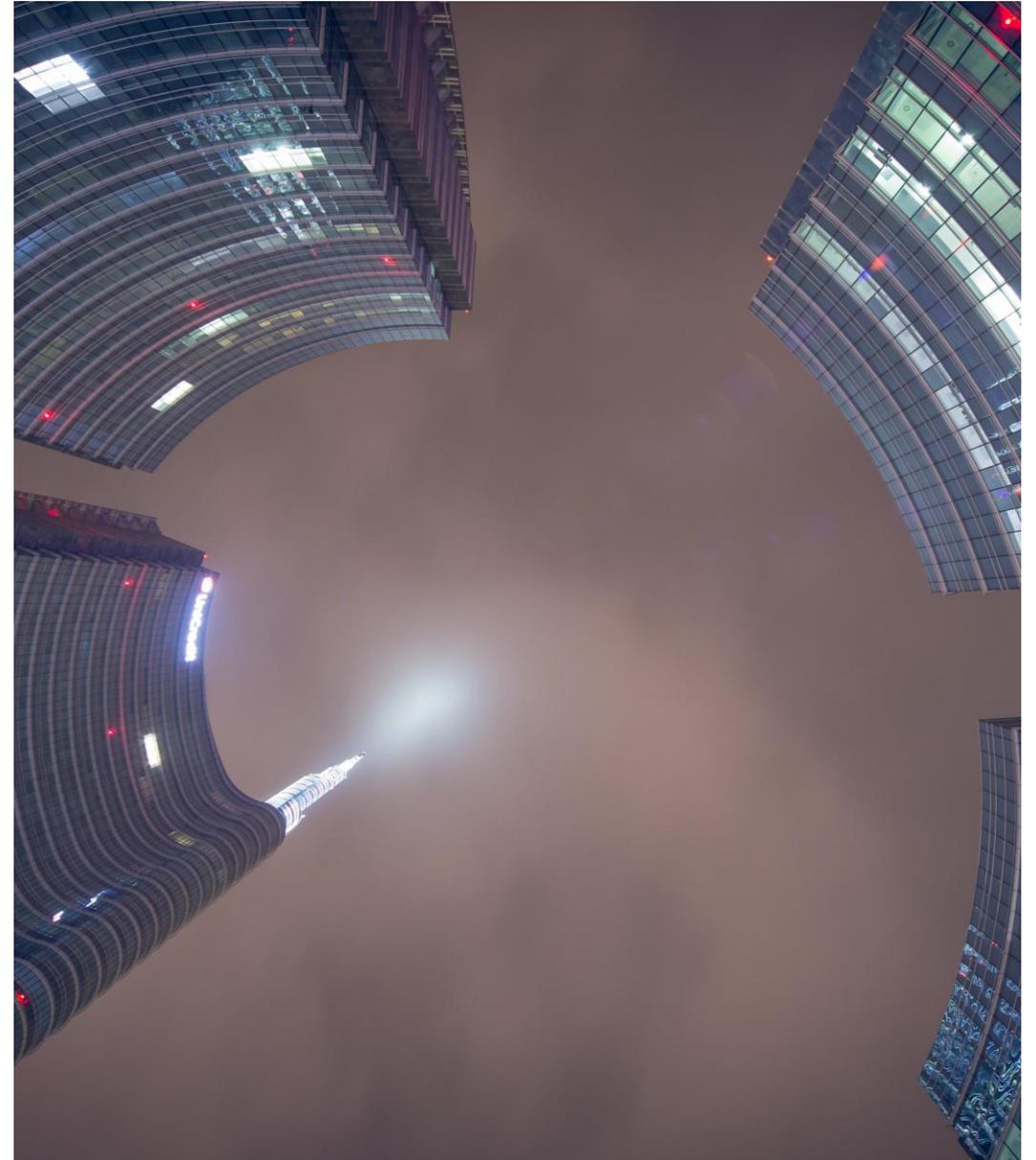
R\$ 112,8 milhões em 2016

(Amostra de 13 bancos)



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



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 Strategies

Assessoria de Imprensa da Deloitte
Contato: Diógenes Menon

diogenes.menon@idealhks.com



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.