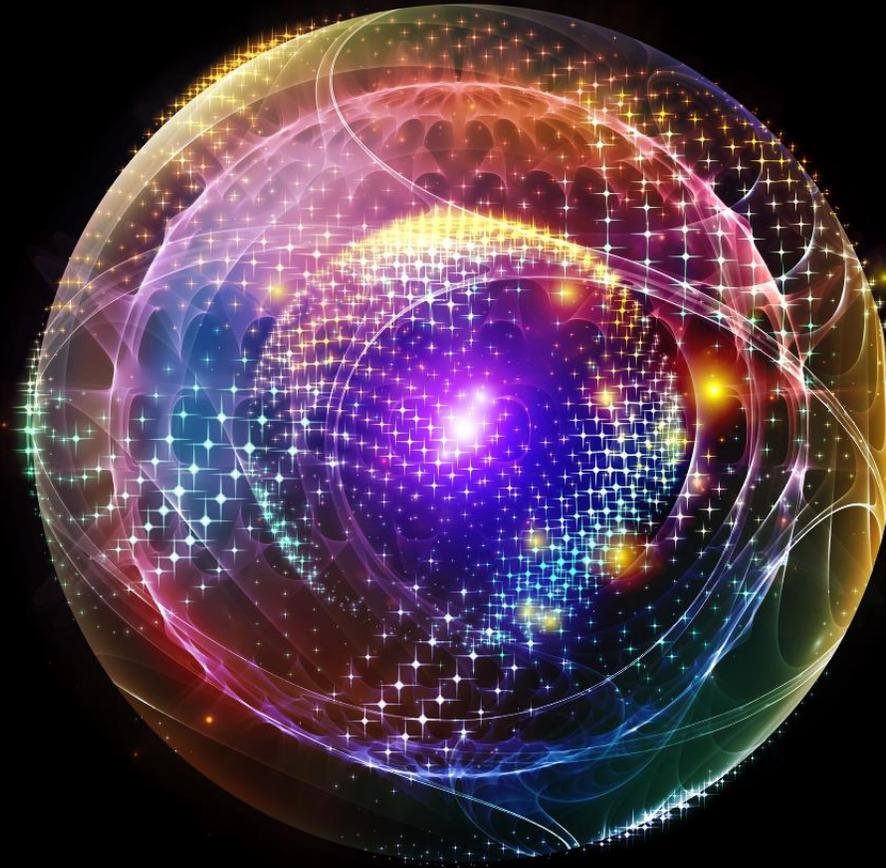


**Deloitte.**

**FEBRABAN**  
Federação Brasileira de Bancos



# **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020**

Ano-base 2019

# Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020

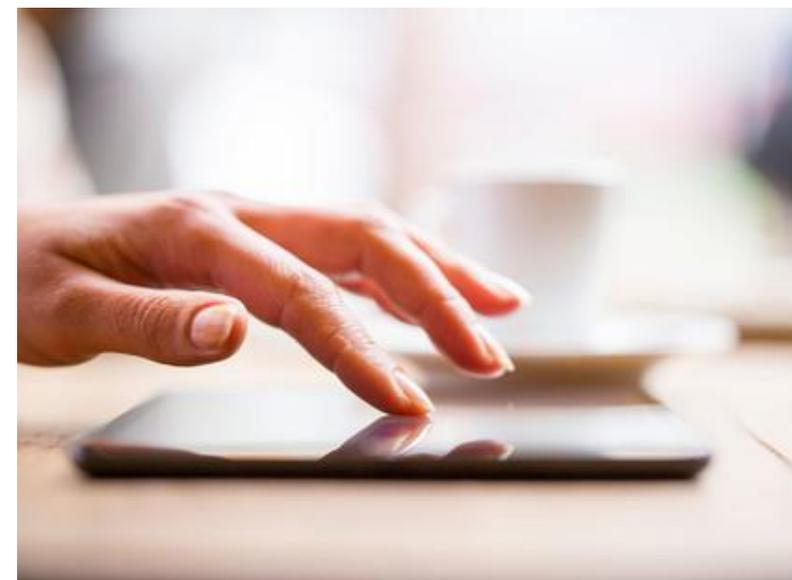
## Amostra e metodologia

- A 28ª edição da pesquisa apresentou duas fases de coleta de dados: uma quantitativa via formulário e uma qualitativa via entrevistas em profundidade.
- 22 bancos responderam o questionário, o que representa 90% dos ativos da indústria bancária no País, e 10 executivos da área de tecnologia bancária concederam as entrevistas.
- Foram incluídas informações de dados públicos e de pesquisas da Deloitte, além de opiniões de executivos do setor.



## Principais destaques da pesquisa

- Os **Bancos aumentaram em 48% os investimentos em tecnologia**, puxados tanto por software, como por hardware. Os dispêndios totais cresceram 24%.
- As transações bancárias cresceram 11% em 2019 em relação ao ano anterior, enquanto as operações pelo **Mobile Banking tiveram um aumento 19%** no mesmo período, **puxado pelo incremento de 41% nas transações com movimentação financeira**.
- O **Mobile Banking** torna-se cada vez mais um canal **chave para contratação de produtos** e transações financeiras, com crescimento acentuado em operações de investimentos, seguros e depósitos virtuais.
- O **cliente do Mobile Banking acessa o seu banco 23 vezes ao mês**, sendo que os clientes heavy users – que representam 51% dos clientes neste canal – acessam o seu Banco em uma média mensal de 40 vezes.
- As transações bancárias nos **canais tradicionais** (agências, PABs, ATMs e contact centers) **mantiveram seu volume**, mas caíram em participação total. As transações rotineiras de consulta e pagamentos antes realizadas nos ATMs migraram para outros canais.
- Já no recorte da pandemia do COVID-19, as **transações de Pessoa Física nos canais digitais chegaram a representar 74%**.
- **Novas fronteiras tecnológicas**, como a inteligência artificial, são exploradas pelas instituições financeiras, com foco na **conveniência para o cliente** e na oferta de **novos modelos de atendimento**.
- Os **Bancos já estão se preparando para o movimento do Open Banking**, onde as estratégias de negócios baseadas em ecossistemas devem acelerar ainda mais a inovação no setor.
- **149 mil horas de treinamentos** foram ministrados para formação de **11,4 mil profissionais em métodos ágeis** em 2019.





**O aumento do orçamento em tecnologia**

O orçamento dos Bancos para tecnologia cresceu 24% em 2019, em comparação a 2018. O destaque é o crescimento de 48% em investimentos

### Investimentos

**+66%** ATMs

**+59%** Softwares

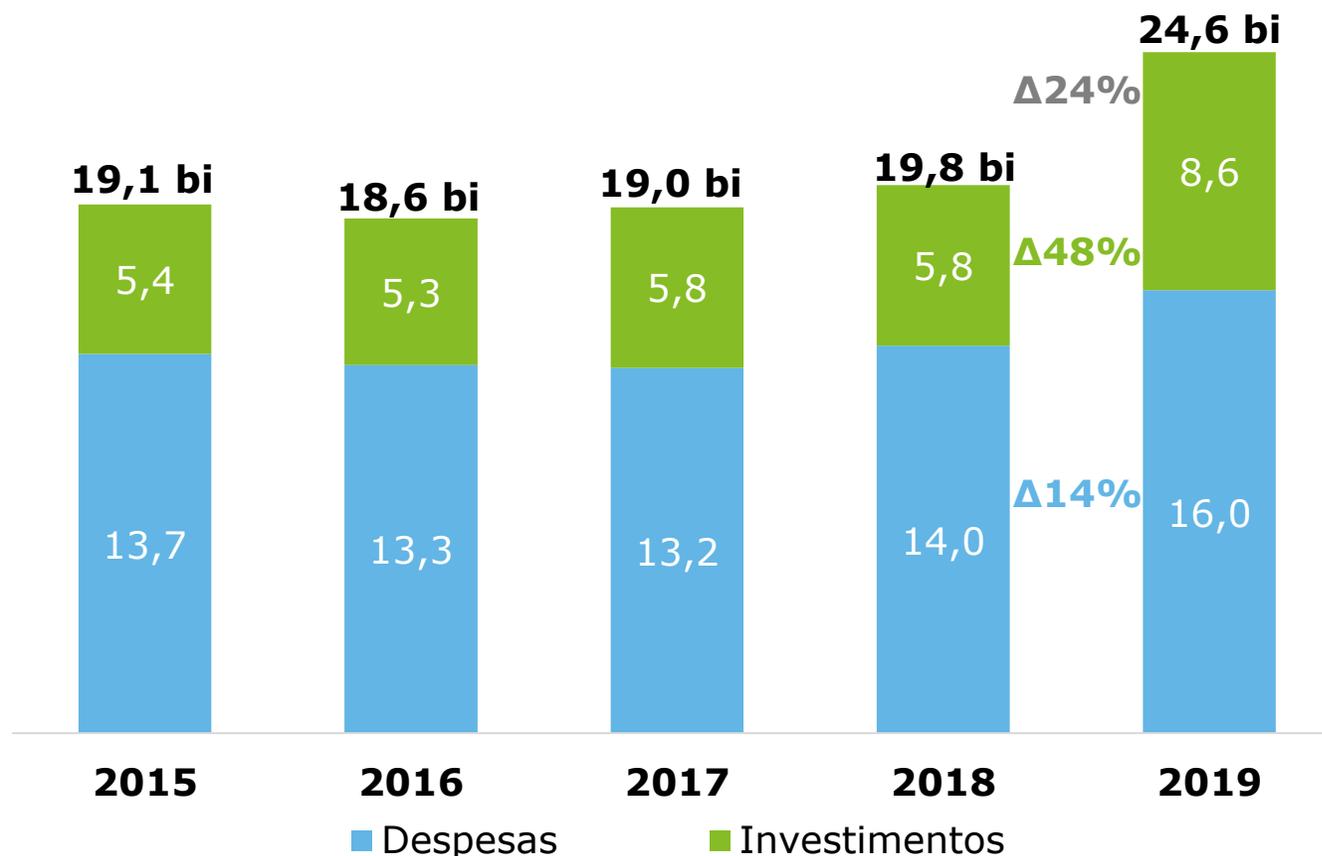
**+35%** Ambiente distribuído e mainframe

### Despesas

**+48%** Equipamentos para usuários finais

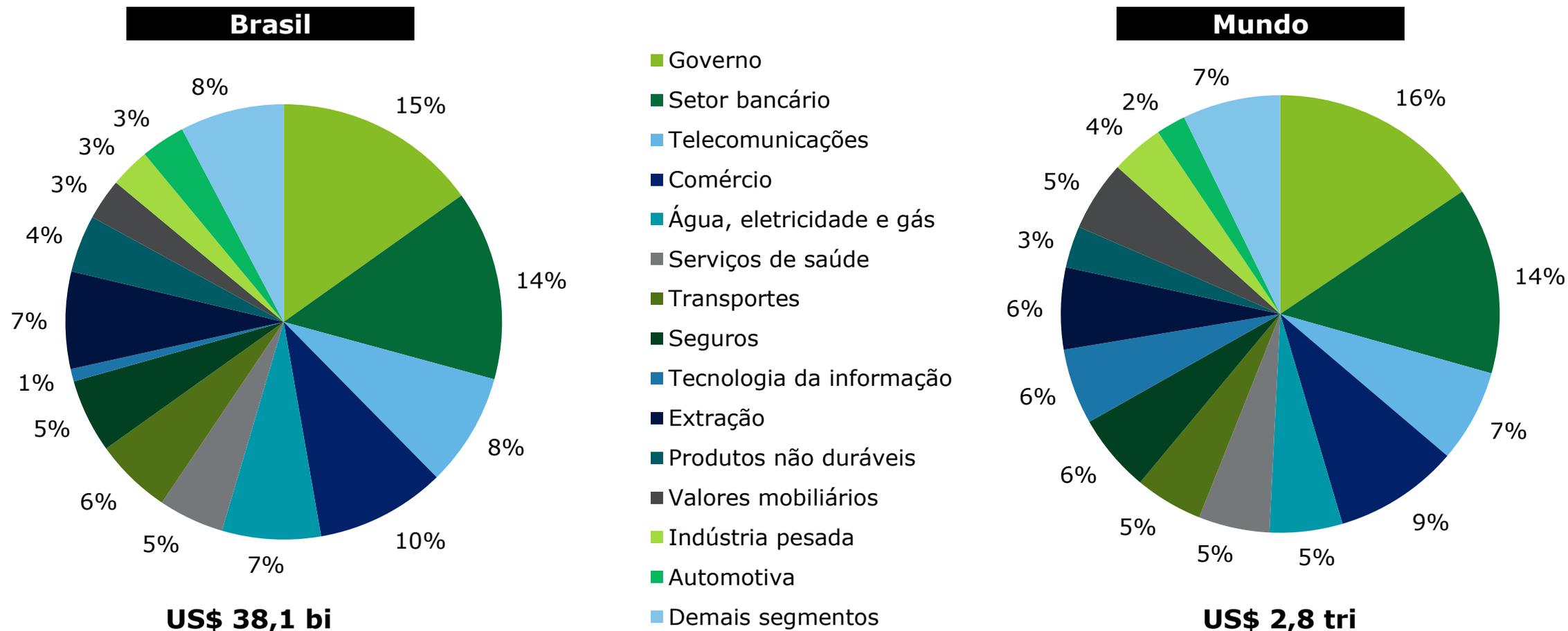
**+19%** Ambiente distribuído e mainframe

### Orçamento em tecnologia em R\$ bilhões



# A indústria bancária segue como o maior investidor privado em tecnologia, no Brasil e no mundo

## Composição dos dispêndios com tecnologia por setor em 2019 (em % do total)

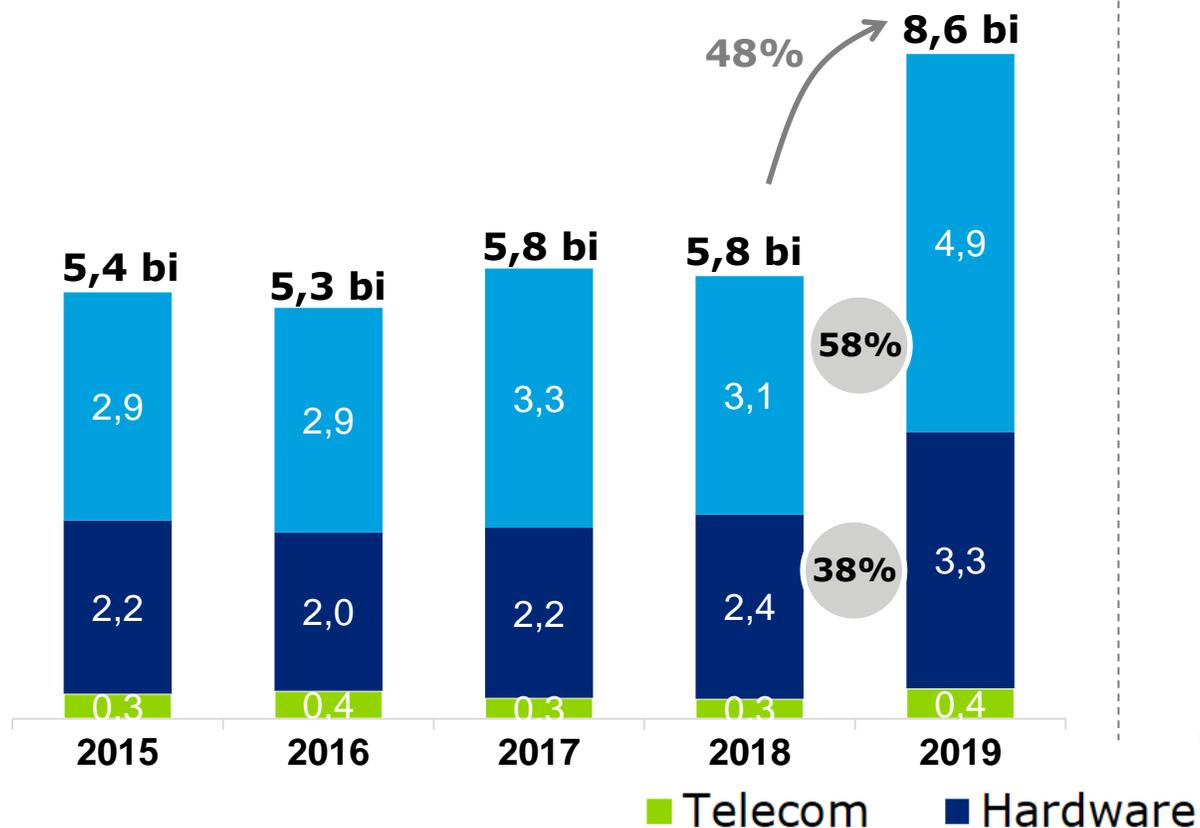


Fonte: Gartner

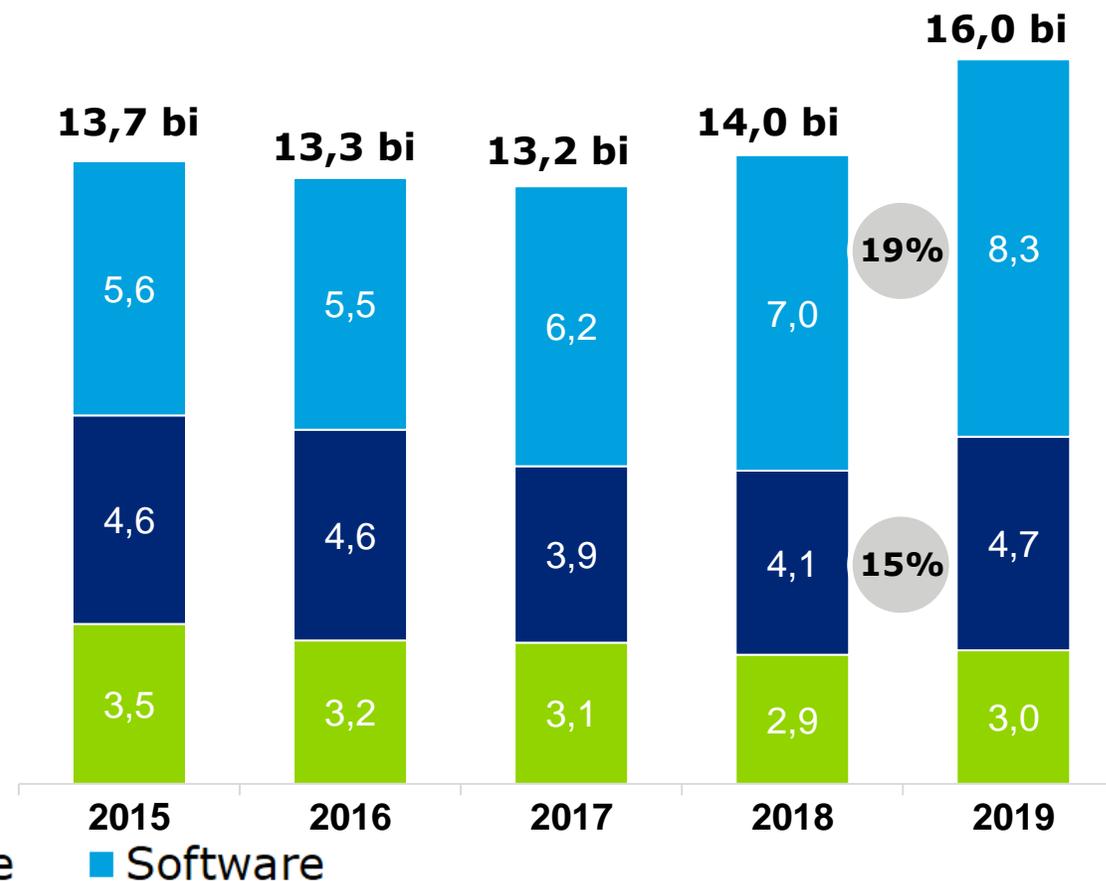
Nota (\*): Demais segmentos – Educação; Turismo, hotelaria e lazer; Publicidade e propaganda e outros serviços  
2020 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Os investimentos em software e hardware cresceram, respectivamente, 58% e 38% em 2019 em relação ao ano anterior – um aumento maior do que o das despesas

**Total de investimentos**  
em R\$ bilhões



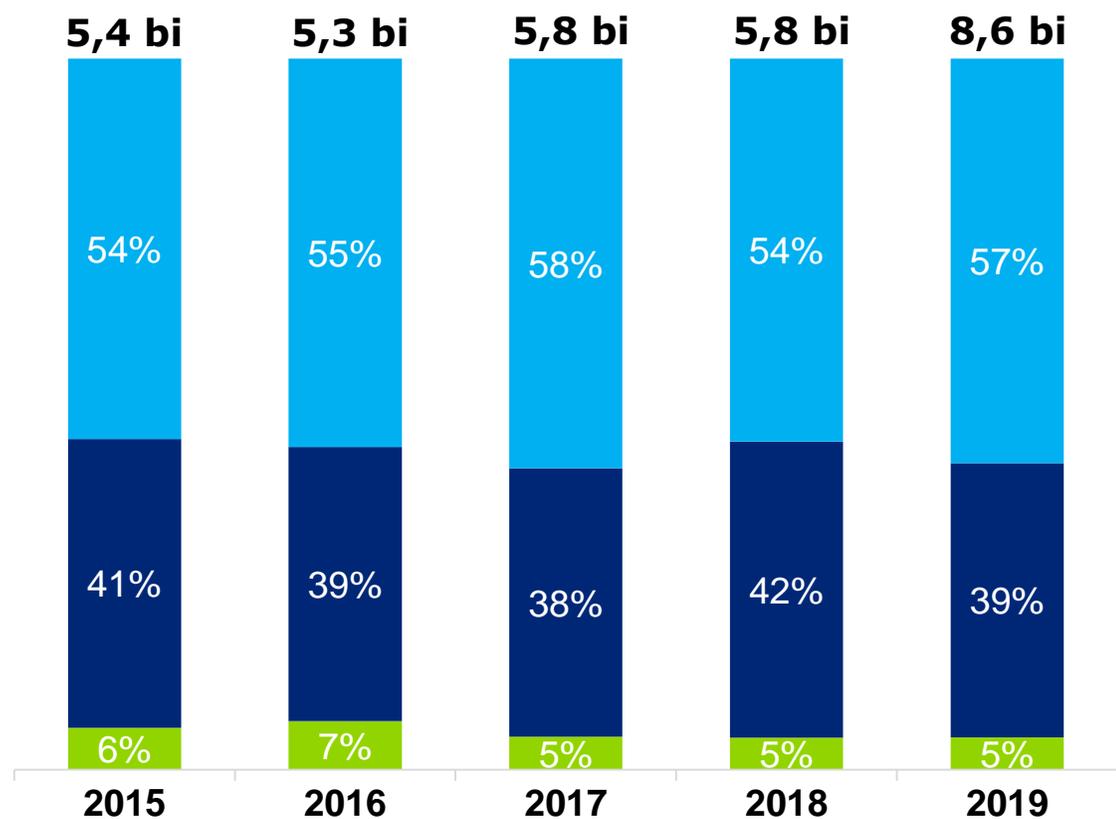
**Total de despesas**  
em R\$ bilhões



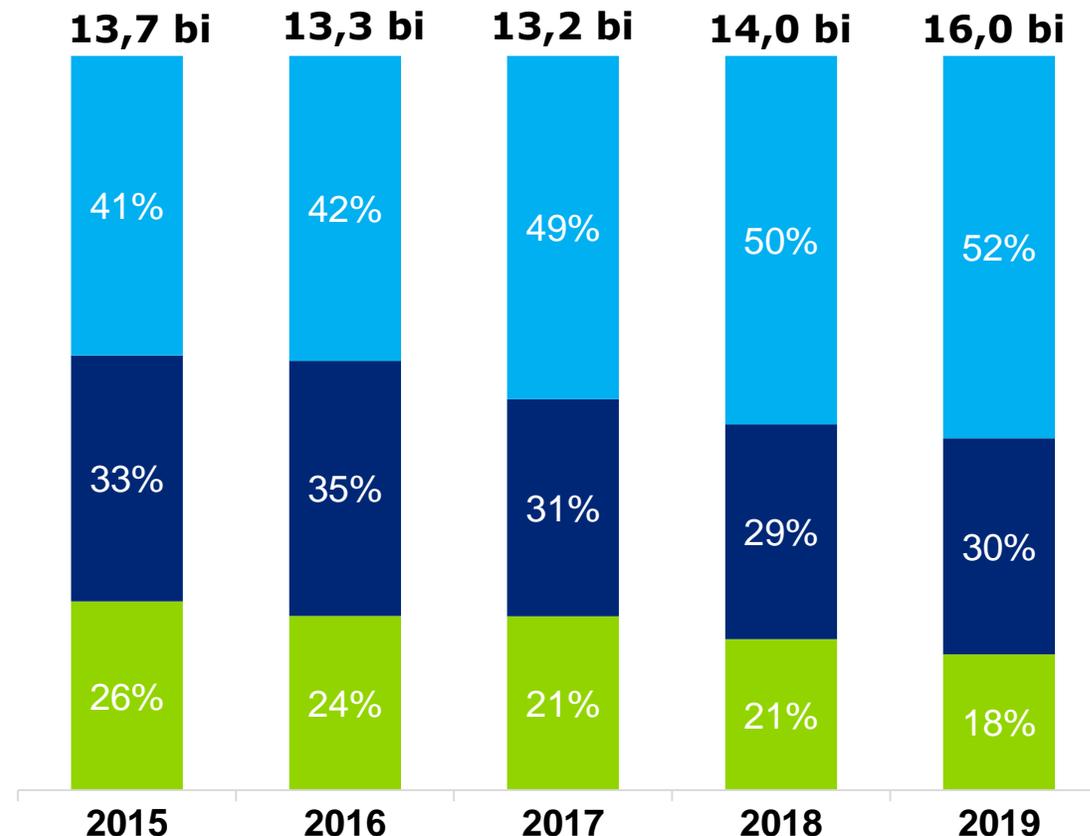
Nota: Os investimentos e as despesas de software com mainframe estão inclusos em hardware.  
2020 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Tanto na composição dos investimentos como na das despesas em tecnologia, a participação dos softwares cresceu no período

### Composição dos investimentos



### Composição das despesas



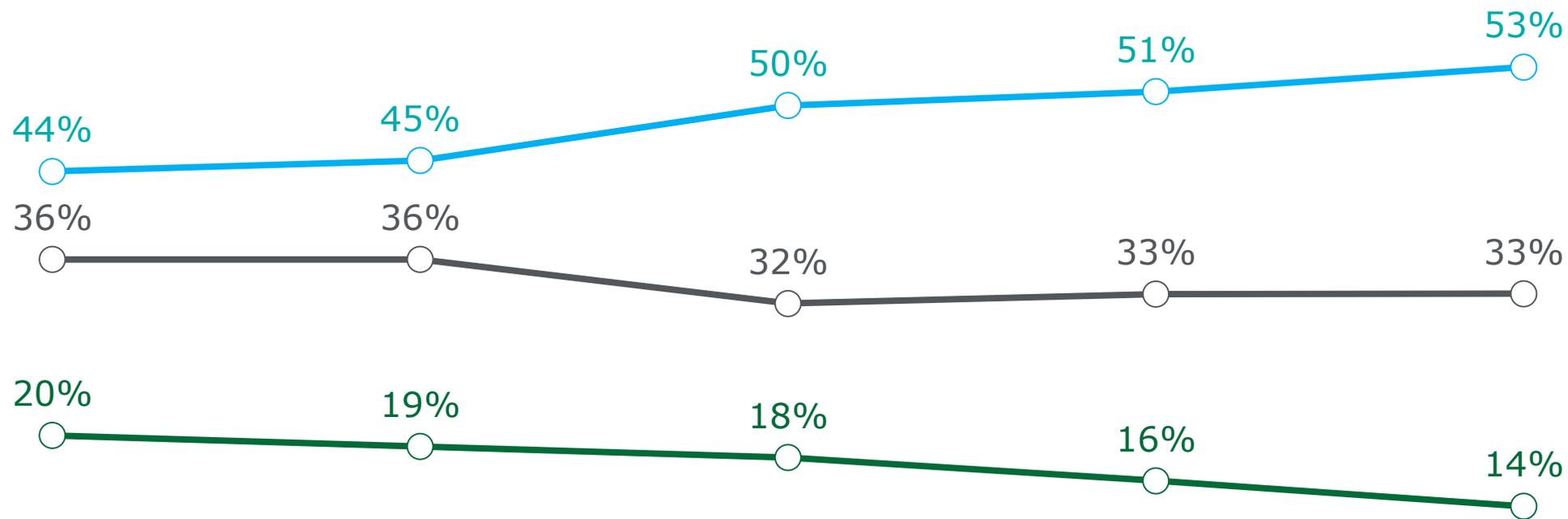
■ Telecom      ■ Software

■ Hardware

Nota: Os investimentos e as despesas de software com mainframe estão inclusos em hardware.  
2020 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

## O crescimento das despesas e investimentos em software confirmam que os Bancos modernizaram seu parque tecnológico em 2019

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



**2015**

**2016**

**2017**

**2018**

**2019**

R\$ 19,1 bi

R\$ 18,6 bi

R\$ 19,0 bi

R\$ 19,8 bi

R\$ 24,6 bi

# Os Bancos continuam a investir na formação de seus times para responder à evolução do setor

## Investimentos em 2019

	Pessoas em tecnologia	Profissionais de TI	Formação de times ágeis
 Investimentos com treinamentos (R\$)	<b>107,3 milhões</b>	<b>17,3 milhões</b>	<b>7,1 milhões</b>
 Tempo de treinamento (horas)	<b>1,7 milhão</b>	<b>486 mil</b>	<b>149 mil</b>
 Pessoas treinadas	<b>146 mil</b>	<b>31 mil</b>	<b>11,4 mil</b>

***"A transformação começa por você ensinar novas tecnologias e trazer novos métodos de trabalho"<sup>1</sup>***



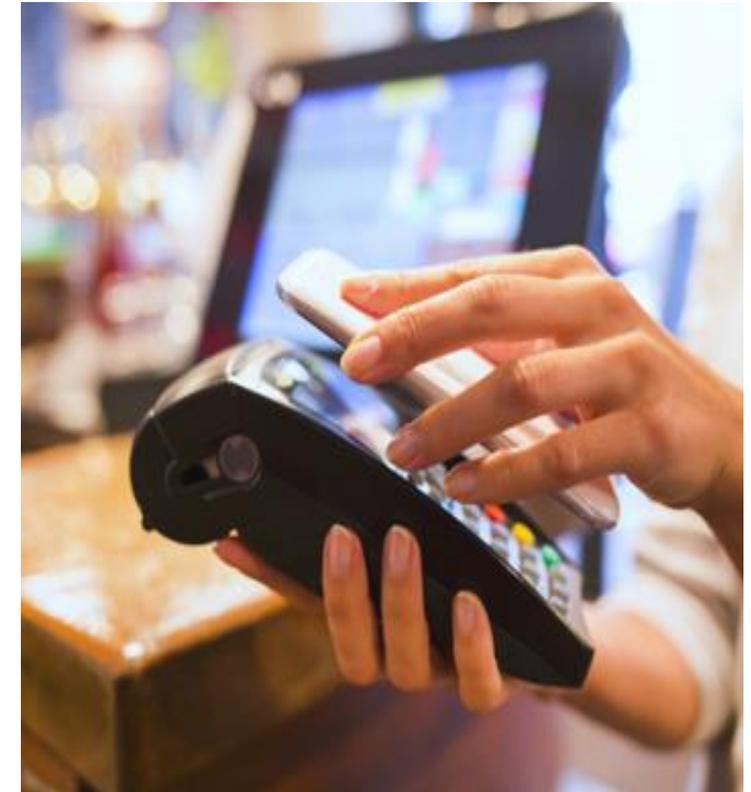
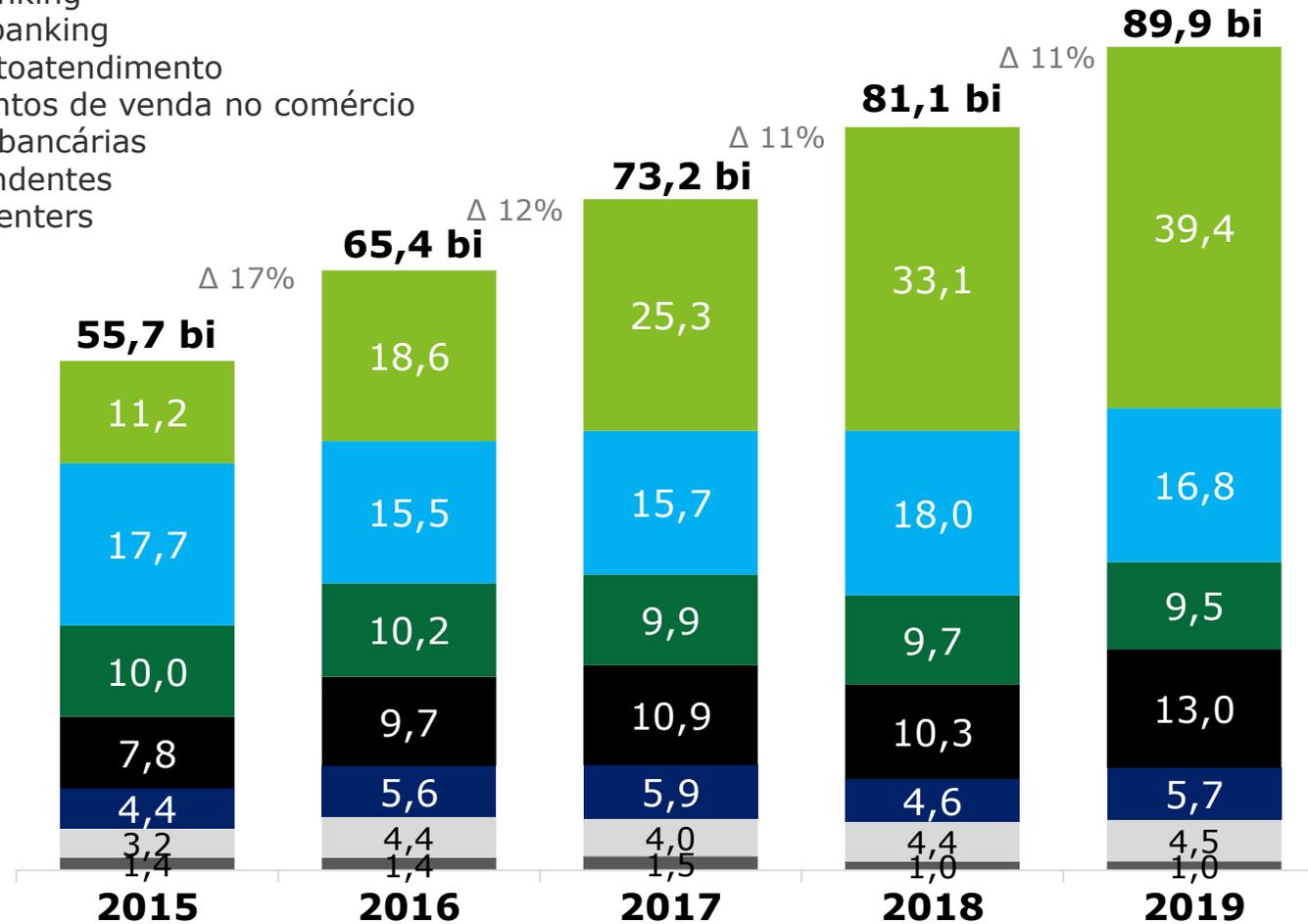


# **A evolução das transações bancárias**

# Transações bancárias seguem em crescimento, impulsionadas pelo Mobile Banking e pelo POS

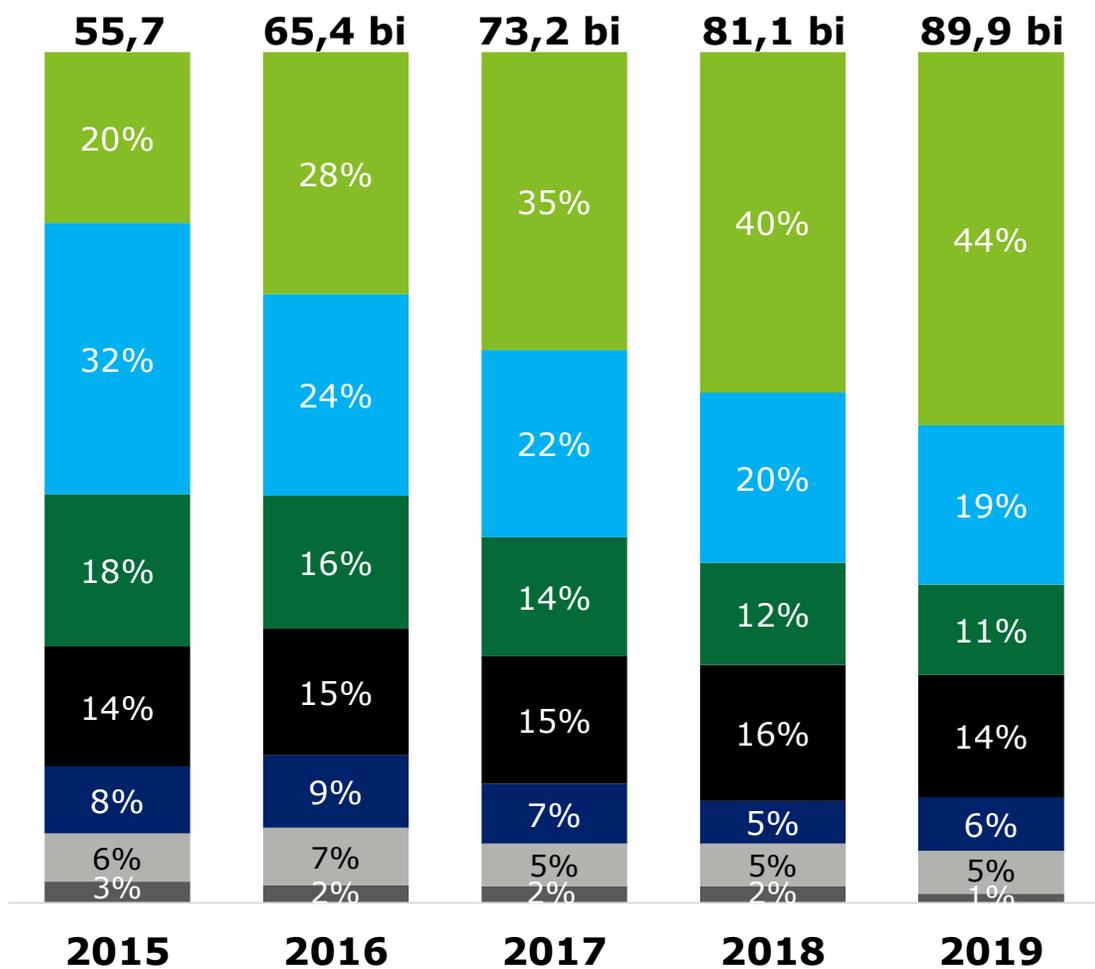
## Em bilhões de transações

- Mobile banking
- Internet banking
- ATM – Autoatendimento
- POS – Pontos de venda no comércio
- Agências bancárias
- Correspondentes
- Contact centers



As operações via Mobile Banking podem representar em breve, a metade das transações bancárias; Agências mantêm o patamar de participação

### Composição das transações totais



#### Mobile banking

2019: 39,4 bi  
2018: 33,1 bi



#### Internet banking

2019: 16,8 bi  
2018: 18,0 bi



#### ATM

2019: 9,5 bi  
2018: 9,7 bi



#### POS

2019: 13,0 bi  
2018: 10,3 bi



#### Agências

2019: 5,7 bi  
2018: 4,6 bi



#### Correspondentes

2019: 4,5 bi  
2018: 4,4 bi



#### Contact centers

2019: 1,0 bi  
2018: 1,0 bi

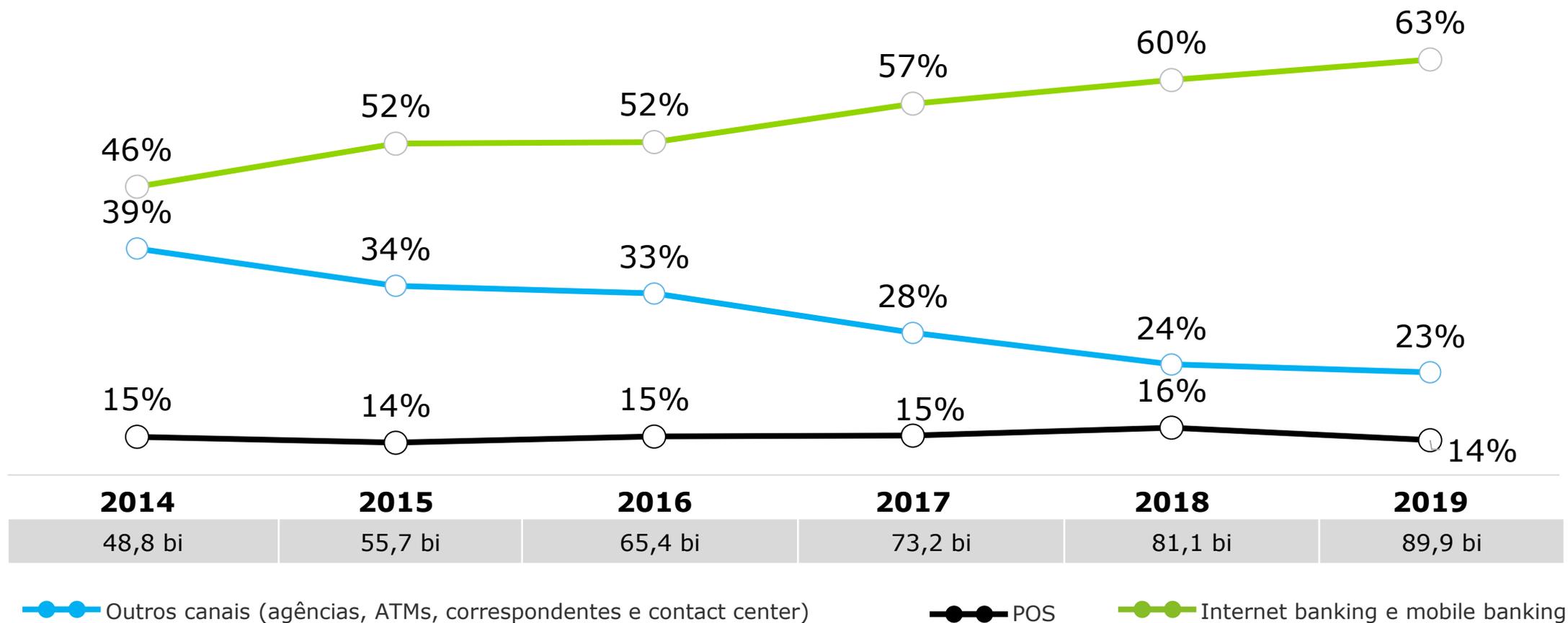
- Mobile banking
- Internet banking
- ATM – Autoatendimento
- POS – Pontos de venda no comércio
- Agências bancárias
- Correspondentes
- Contact centers

### Taxa de crescimento anual composta (CAGR) – 5 anos

**ATM: -1%**  
**Internet Banking: -1%**  
**Mobile Banking: 37%**

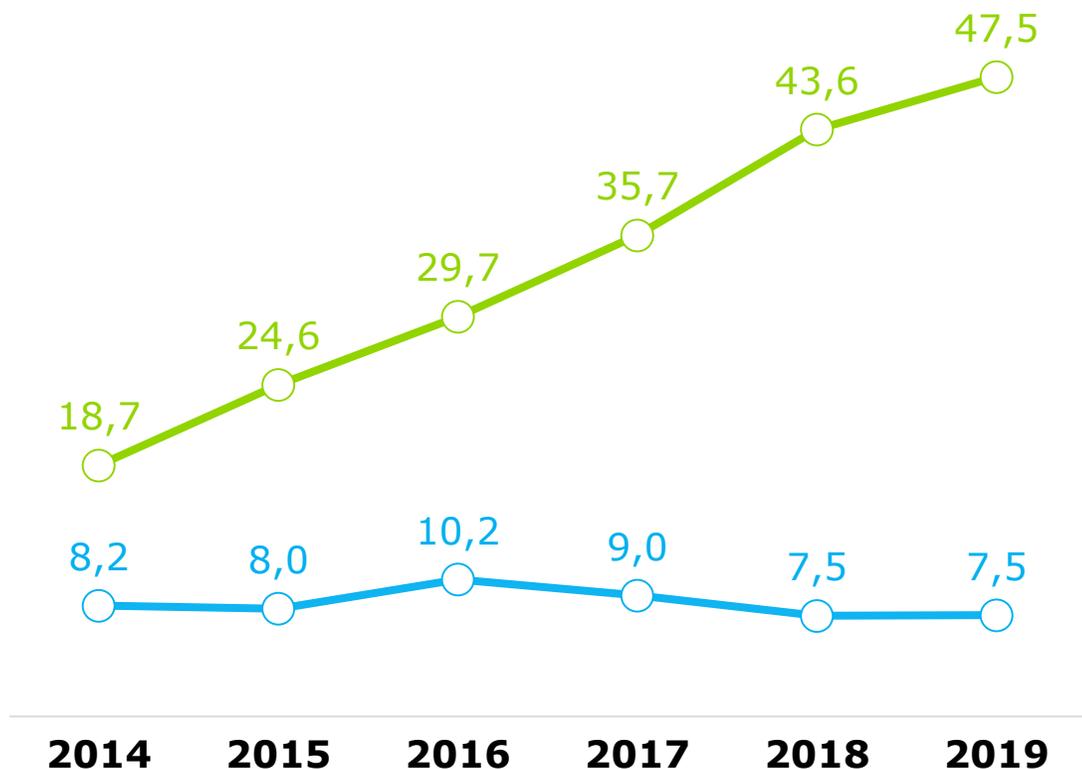
# De cada 10 transações, mais de 6 acontecem pelos meios digitais

## Composição das transações bancárias por tipo de canal

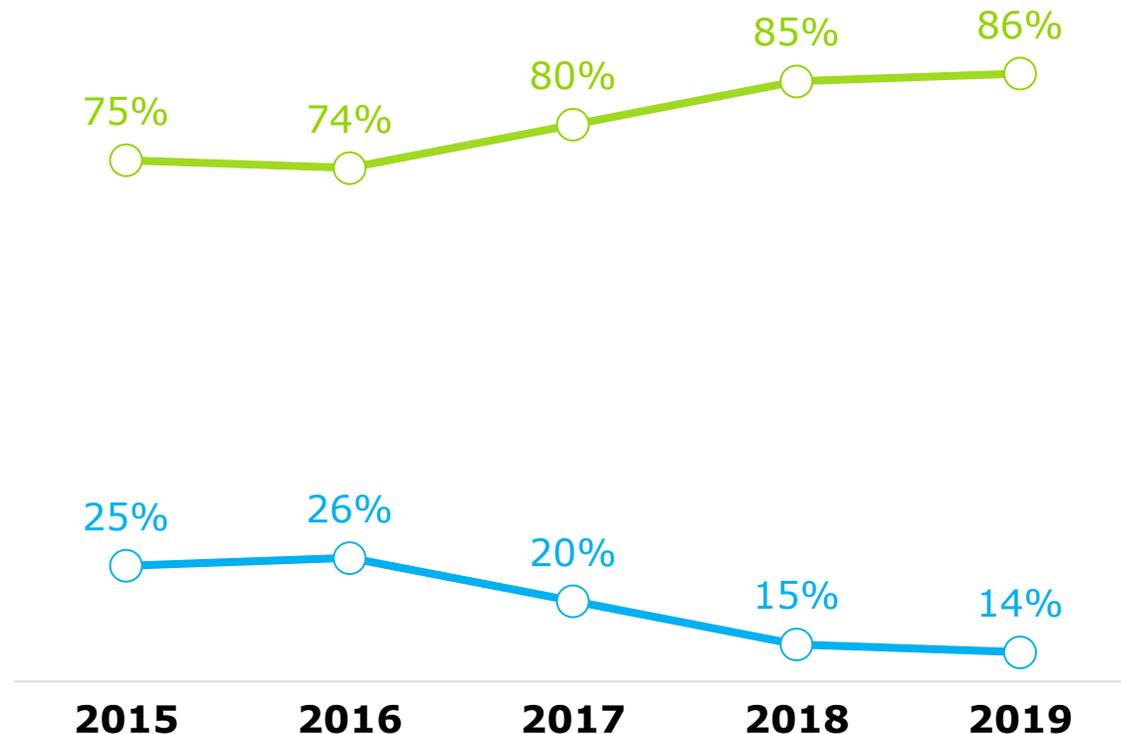


# As transações não financeiras nos canais digitais continuam a crescer, em volume e em participação total

## Transações sem movimentação financeira em bilhões



## Composição das transações sem movimentação financeira

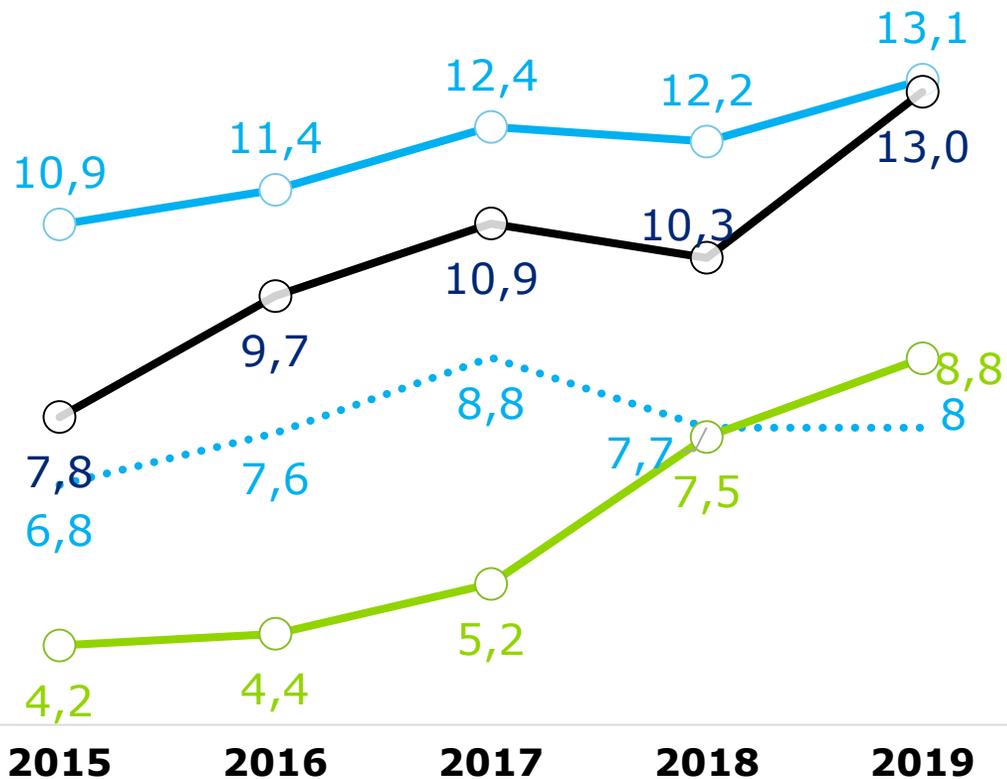


●●● Outros canais (agências, ATMs, correspondentes e contact center)

●●● Internet banking e mobile banking

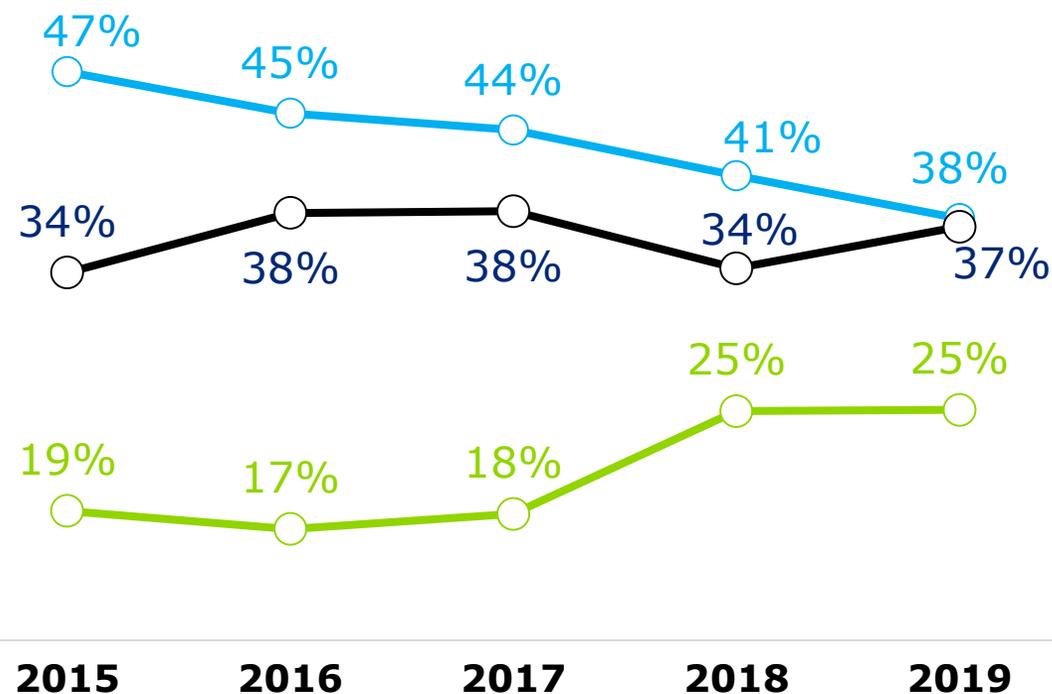
Internet, Mobile Banking e POS seguem em crescimento para as transações com movimentação financeira; a participação dos canais tradicionais chega a 38%

**Transações com movimentação financeira**  
em bilhões



●●● Outros canais (agências, ATMs, correspondentes e contact center)  
●●● Outros canais (sem saque e depósito)

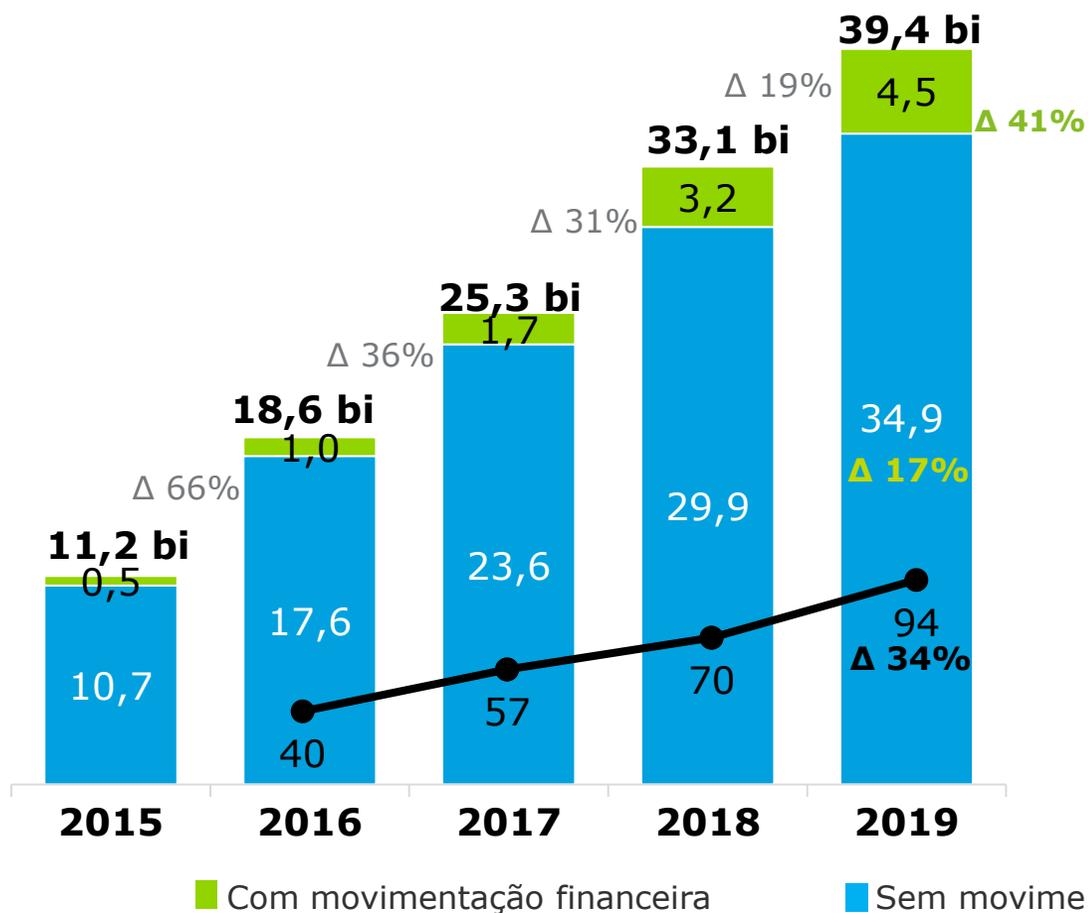
**Composição das transações com movimentação financeira**



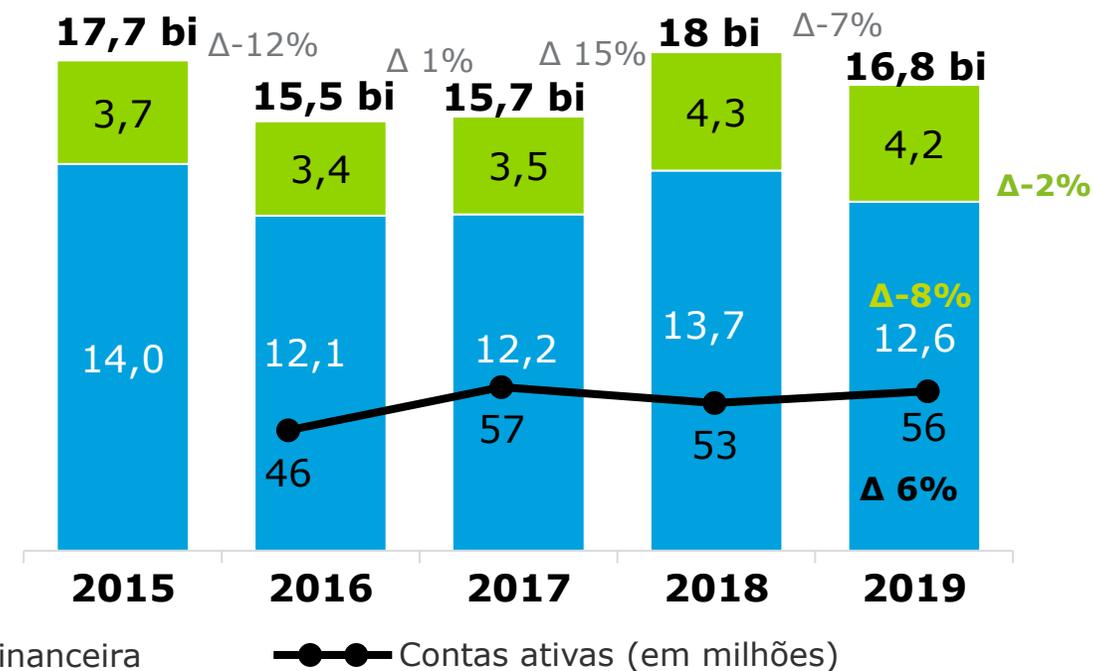
●●● Canais digitais (Internet banking e mobile banking)  
●●● POS

# Transações com movimentações financeiras no Mobile Banking crescem 41%, enquanto Internet Banking apresenta leve queda

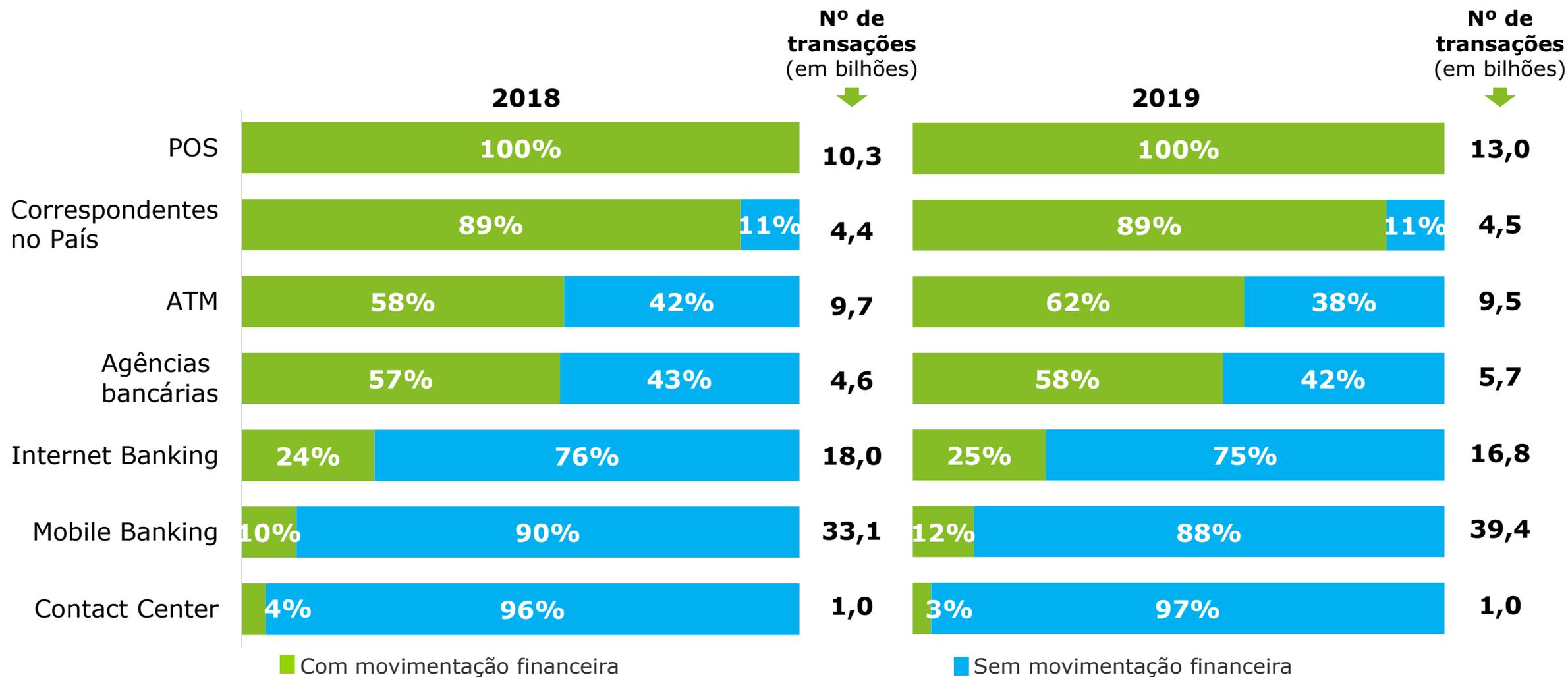
**Mobile banking**  
em bilhões de transações



**Internet banking**  
em bilhões de transações



## As operações sem movimentação financeira migraram dos ATMs e do Internet Banking para o Mobile Banking; agências bancárias mantêm a composição





**O avanço do relacionamento digital**

O Mobile Banking registra crescimento em todos os tipos pesquisados de transações, com destaque para as operações de depósito, seguros e investimentos

Em milhões de transações	Mobile			Internet		
	2018	Δ	2019	2018	Δ	2019
Saldo e extratos	22.176	23%	27.331	5.571	-7%	5.195
Consulta de investimento	86	59%	137	22	98%	43
Contratação de investimento	16	114%	35	31	54%	48
Transferência / DOC / TED	894	43%	1.280	601	-7%	561
Contratação de crédito	359	47%	528	87	91%	166
Contratação de seguros	0,45	133%	1,0	0,4	359%	2,0
Depósito (cheque virtual)	1,8	327%	7,7	n.d.		n.d.
Pagamento de contas	1.625	39%	2.257	1.604	2%	1.630

## Transferências e pagamentos de contas migram das agências e dos ATMs para o Mobile Banking

Em milhões de transações	Agências e PAB's			ATMs		
	2018	Δ	2019	2018	Δ	2019
Saldo e extratos	1.288	<b>12%</b>	1.444	3.092	<b>-6%</b>	2.901
Transferência / DOC / TED	64	<b>-1%</b>	63	215	<b>-13%</b>	187
Contratação de crédito	51	<b>10%</b>	56	63	<b>0%</b>	63
Contratação de seguros	19	<b>16%</b>	22	0,7	<b>28%</b>	0,9
Depósito	517	<b>18%</b>	612	785	<b>-9%</b>	714
Pagamento de contas	578	<b>-1%</b>	570	790	<b>-13%</b>	686
Saques	367	<b>3%</b>	376	2.444	<b>9%</b>	2.659

A facilidade e a praticidade do Mobile Banking ajudaram a ampliar significativamente a adesão ao canal para a realização de transferências financeiras

**Transferências/DOC/TED**  
em milhões de transações

### Agências e PABs



### Mobile banking



### ATMs



### Internet banking



As operações de pagamento de contas seguem em crescimento nos canais digitais, com destaque para o incremento no Mobile Banking

**Pagamentos de contas**  
em milhões de transações

**Agências e PABs**



**Mobile banking**



**ATMs**



**Internet banking**



As transações de contratação de crédito crescem no Mobile Banking e no Internet Banking, acompanhando a ampliação da oferta desses produtos nos canais digitais

**Contratação de crédito**  
em milhões de transações

**Agências e PABs**



**Mobile banking**



**ATMs**



**Internet banking**



O número de contas ativas com Mobile Banking cresceu 34% em 2019; e as pessoas jurídicas também aderem ao canal na mesma proporção

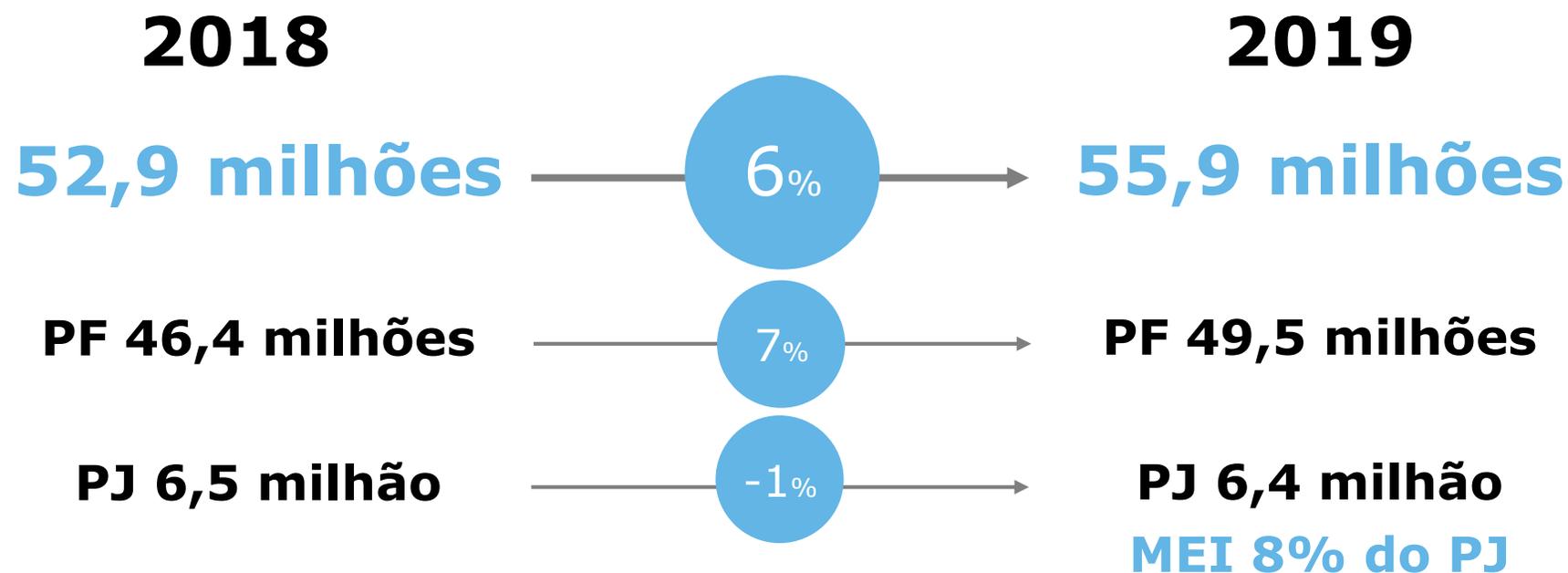


**Mobile  
banking**



Nota: Total de clientes com contas ativas, ou seja, com alguma movimentação nos últimos 6 meses.

Enquanto as contas ativas em Mobile Banking cresceram, houve queda de 7% nas contas ativas no Internet Banking em 2019



Nota: Total de clientes com contas ativas, ou seja, com alguma movimentação nos últimos 6 meses.

Os heavy users – clientes que concentram mais de 80% das suas transações apenas no Mobile Banking – já representam 51% do total de contas neste canal



**Heavy users\***  
**Mobile banking**

**35,8 milhões em 2019**

**26,5 milhões em 2018**

16,3 milhões em 2017

**35%**

**51%** das contas mobile  
são de heavy users em 2019

Amostra: 8 bancos



**Heavy users\***  
**Internet banking**

**5,8 milhões em 2019**

**6,0 milhões em 2018**

4,1 milhões em 2017

**-3%**

**18%** das contas internet  
são de heavy users em 2019

Amostra: 9 bancos

\*Heavy users: utilizaram mais de 80% das transações em um único canal.

O cliente do Mobile Banking acessa o seu banco, em média, 23 vezes por mês; enquanto heavy users acessam 40 vezes

**Média de logins no mobile banking# em 2019**

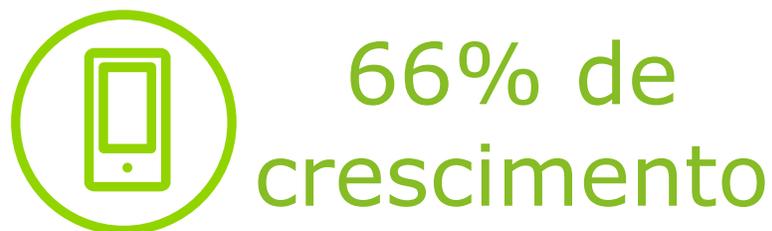


Média mensal de logins indica uso praticamente diário do mobile banking

Nota: Heavy users utilizaram mais de 80% das transações em um único canal.

A abertura de contas pelos canais digitais continua a expandir, com crescimento de 66% no Mobile Banking e 121% no Internet Banking

### Contas abertas pelo **mobile banking**#



6,5 milhões em 2019  
3,9 milhões em 2018

Amostra: 8 bancos

### Contas abertas pelo **internet banking**#



935 mil em 2019  
423 mil em 2018

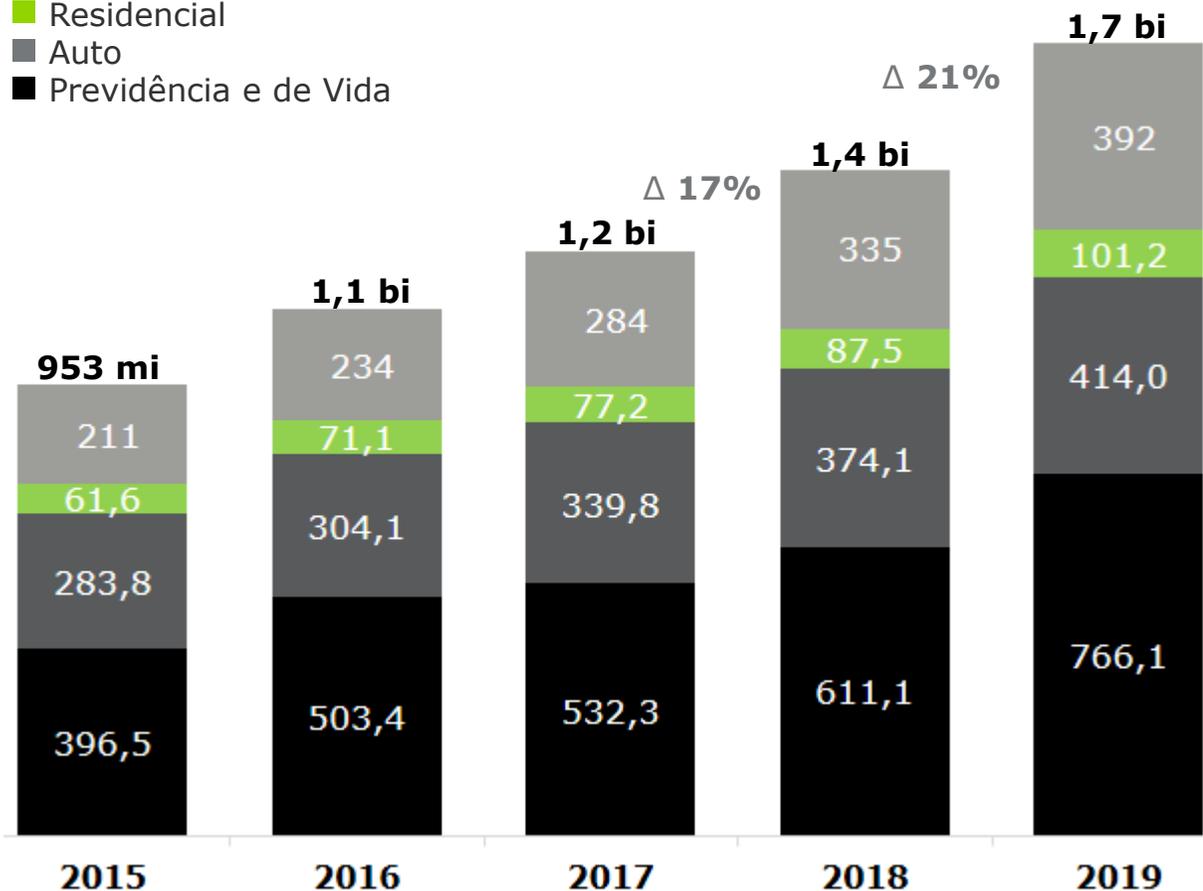
Amostra: 2 bancos

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.

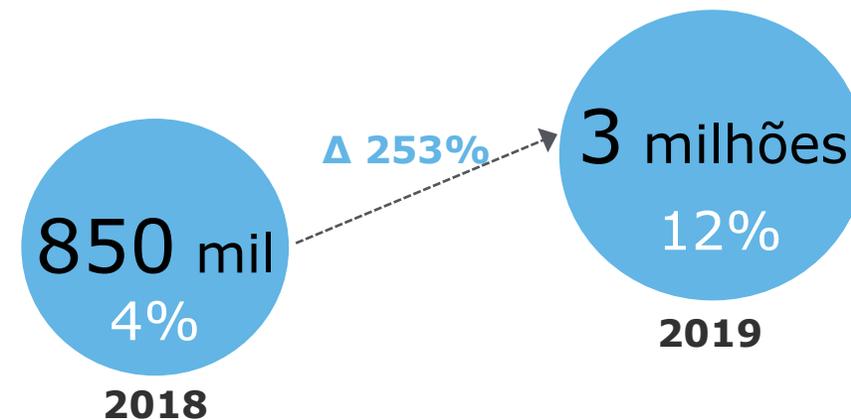
As operações de contratação de seguros realizadas por meio dos canais digitais cresceram 253% em 2019, chegando a 12% do total

### Tipos de seguros contratados pelo conglomerado bancário em milhões de seguros

- Outros seguros
- Residencial
- Auto
- Previdência e de Vida



### Total de seguros contratados por correntistas em canais digitais



**12%** do total de seguros foram contratados em **canais digitais**



**88%** do total de seguros foram contratados em **agências, ATMs e correspondentes bancários**



## **O impacto da Covid-19 nas transações**

Entre janeiro e abril de 2020 as transações bancárias realizadas por pessoa física no Mobile cresceram 22%; as Agências caíram 53%; e nos ATMs a queda foi de 19%

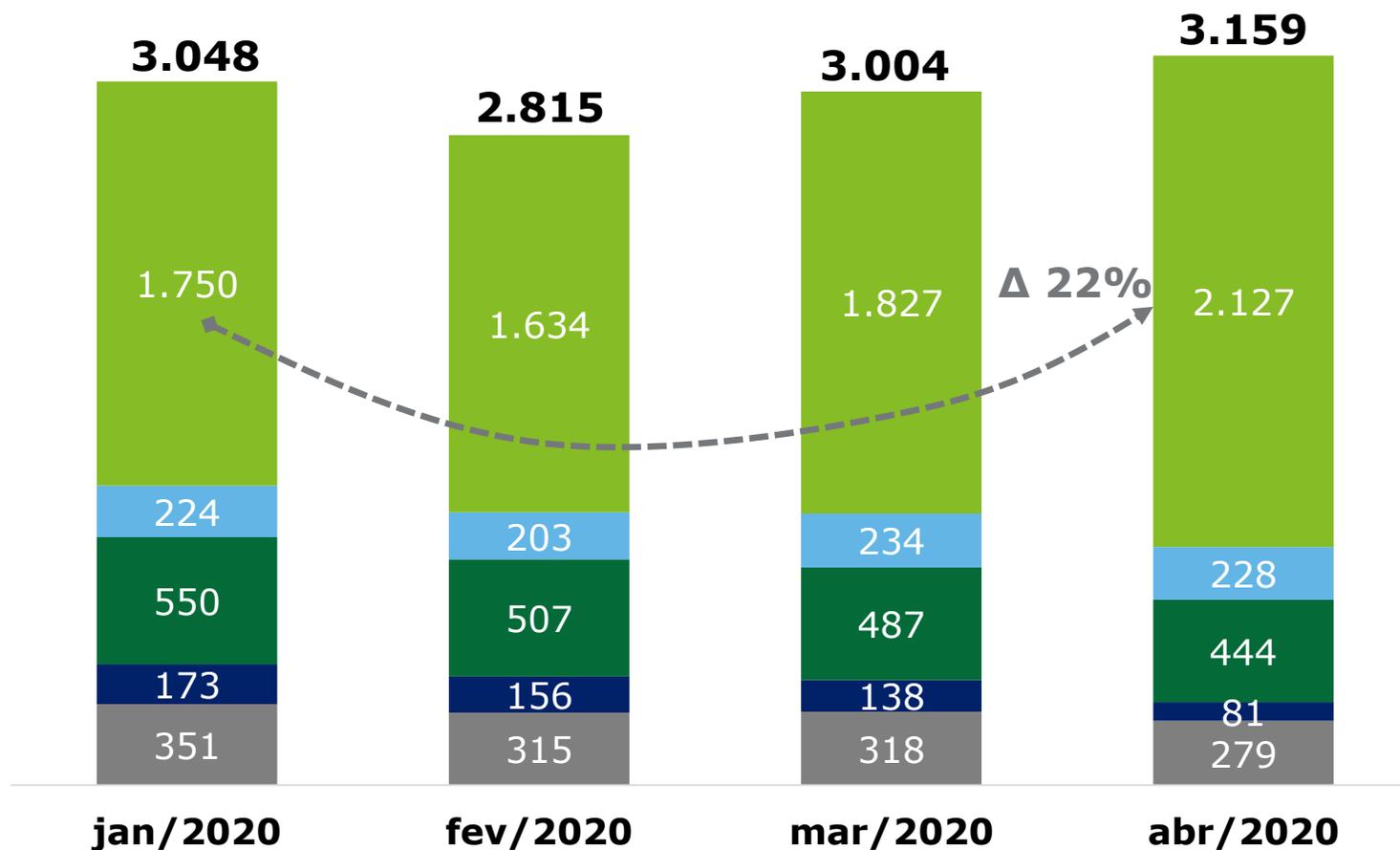
**Transações realizadas por pessoas físicas<sup>1</sup>**

em milhões

- Mobile banking
- Internet banking
- ATM – Autoatendimento
- Agências bancárias
- Correspondentes

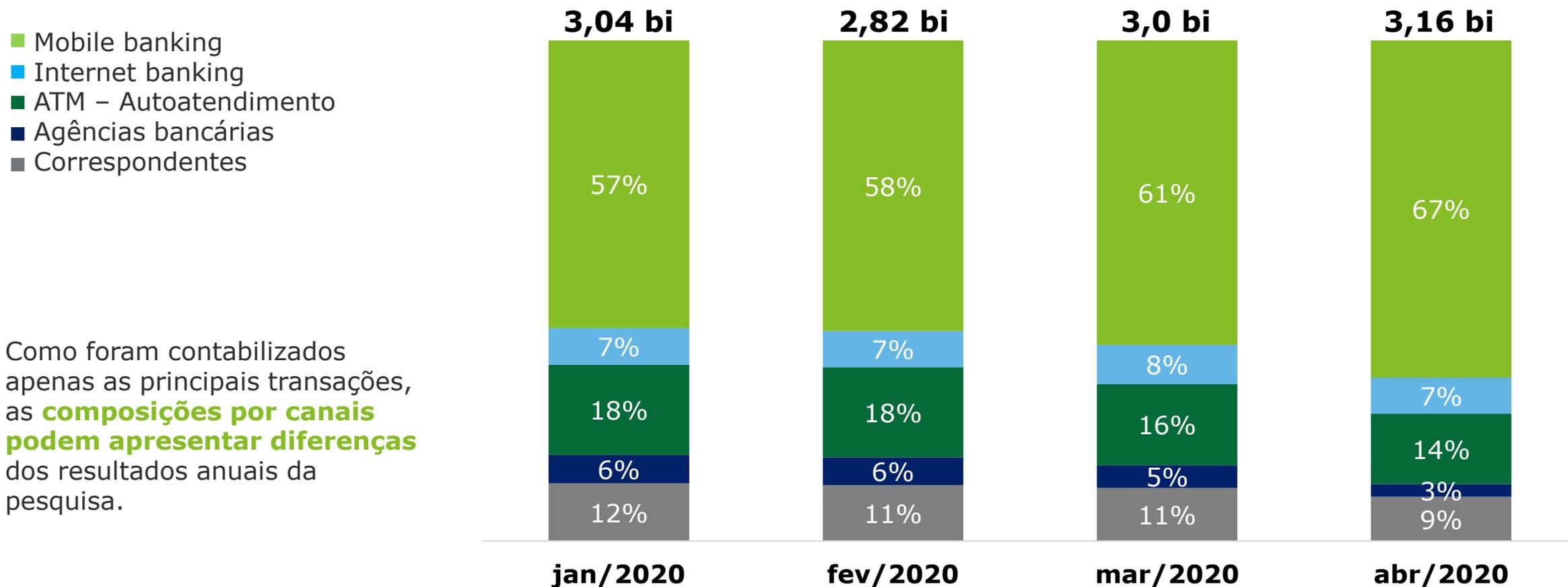
Como foram contabilizados apenas as principais transações, as **composições por canais podem apresentar diferenças** dos resultados anuais da pesquisa.

Nota 1: Não foram considerados todas as transações bancárias. Soma de apenas: Saldos, transferências, contratação de crédito, consulta de investimentos, depósitos, pagamentos de contas, saques, recarga de celular.



Os canais digitais representaram 74% do total das transações pesquisadas em abril de 2020; o aumento de 10 p.p. em relação a janeiro foi impulsionado pelo Mobile Banking

**Composição das transações realizadas por pessoas físicas<sup>1</sup>**

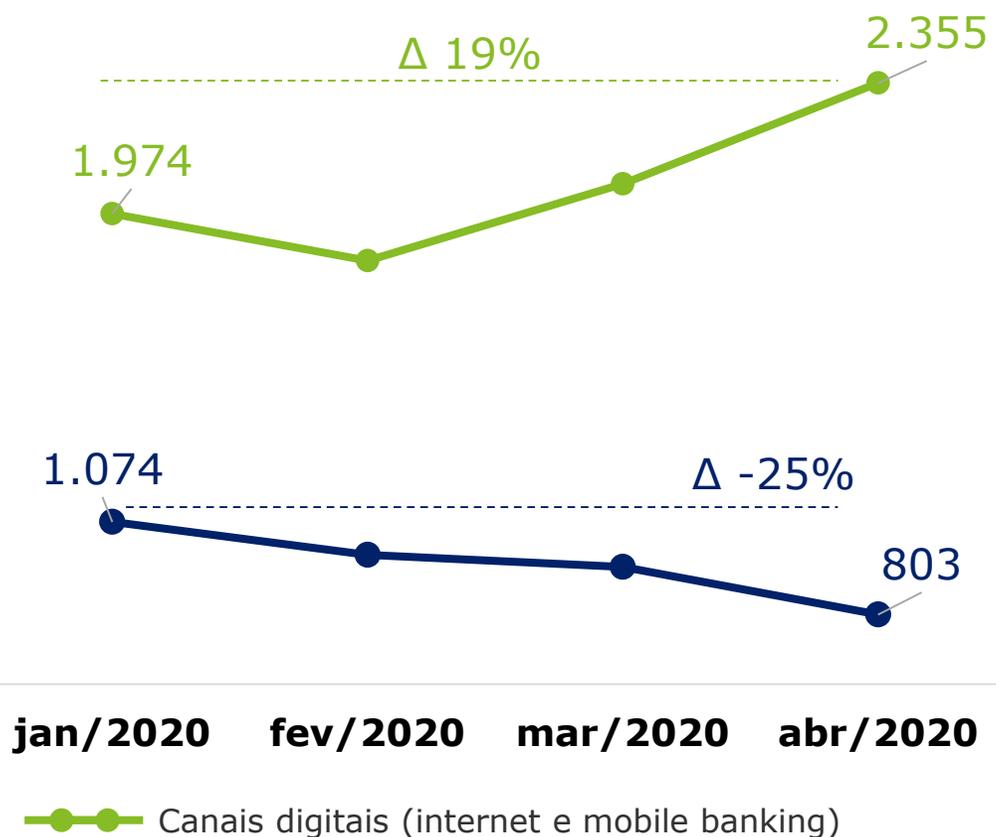


Como foram contabilizados apenas as principais transações, as **composições por canais podem apresentar diferenças** dos resultados anuais da pesquisa.

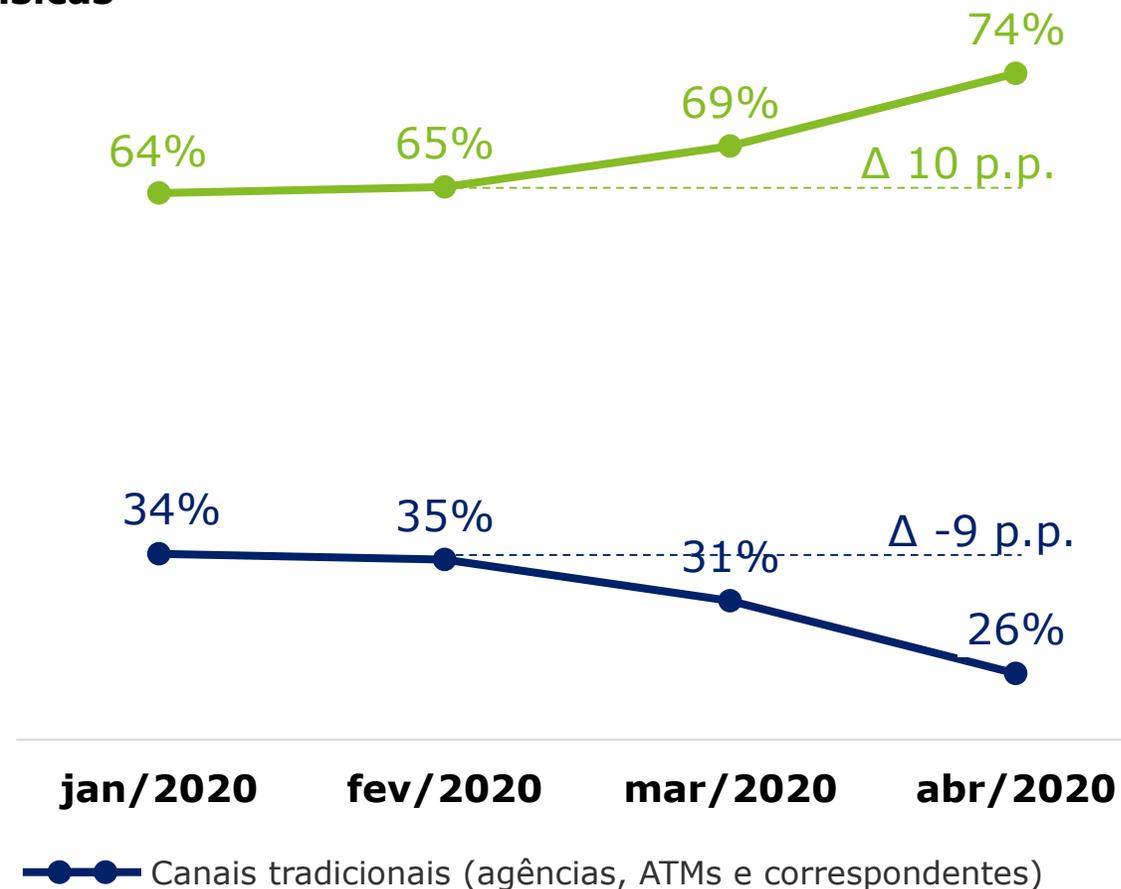
Nota 1: Não foram considerados totas as transações bancárias. Soma de apenas: SalDOS, transferências, contratação de crédito, consulta de investimentos, depósitos, pagamentos de contas, saques, recarga de celular.  
 Nota 2: Os totais nas colunas estão em milhões de transações.  
 2020 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Nos canais digitais, o volume de transações realizadas por pessoas físicas cresceu 19% entre janeiro e abril; nos canais tradicionais houve queda de 25% nessas operações

**Transações realizadas por pessoas físicas<sup>1</sup>**  
em milhões



**Composição das transações realizadas por pessoas físicas<sup>1</sup>**



Comparação entre a média mensal de 2019 e abril de 2020 mostra um expressivo crescimento das transações com movimentação financeira no Mobile Banking

### Transações realizadas por pessoas físicas<sup>1</sup>

em milhões

#### Mobile banking

	Média mensal 2019	Δ	Abril 2020
Saldos e extratos	2.092	-19%	<b>1.702</b>
Transferências	91,8	24%	<b>114</b>
Contratação crédito	43,8	61%	<b>70,7</b>
Consulta de investimento	10,4	105%	<b>21,3</b>
Pagamentos	155,1	33%	<b>206,9</b>

#### Internet banking

	Média mensal 2019	Δ	Abril 2020
Saldos e extratos	164,2	-3 %	<b>159,6</b>
Transferências	11,0	49%	<b>16,4</b>
Contratação crédito	13,3	1%	<b>13,4</b>
Consulta de investimento	2,3	48%	<b>3,4</b>
Pagamentos	29,7	-6%	<b>28,0</b>

Comparação entre a média mensal de 2019 e abril de 2020 mostra uma expressiva queda das transações realizadas em Agências e ATMs

### Transações realizadas por pessoas físicas<sup>1</sup>

em milhões

#### Agências e PABs

	Média mensal 2019	Δ	Abril 2020
Saldos e extratos	97,8	-60%	<b>39,0</b>
Transferências	4,6	-65%	<b>1,6</b>
Contratação crédito	1,9	-52%	<b>0,9</b>
Depósitos	34,8	-57%	<b>15,0</b>
Pagamentos	35,9	-65%	<b>12,4</b>
Saques	26,4	-62%	<b>9,9</b>

#### ATMs

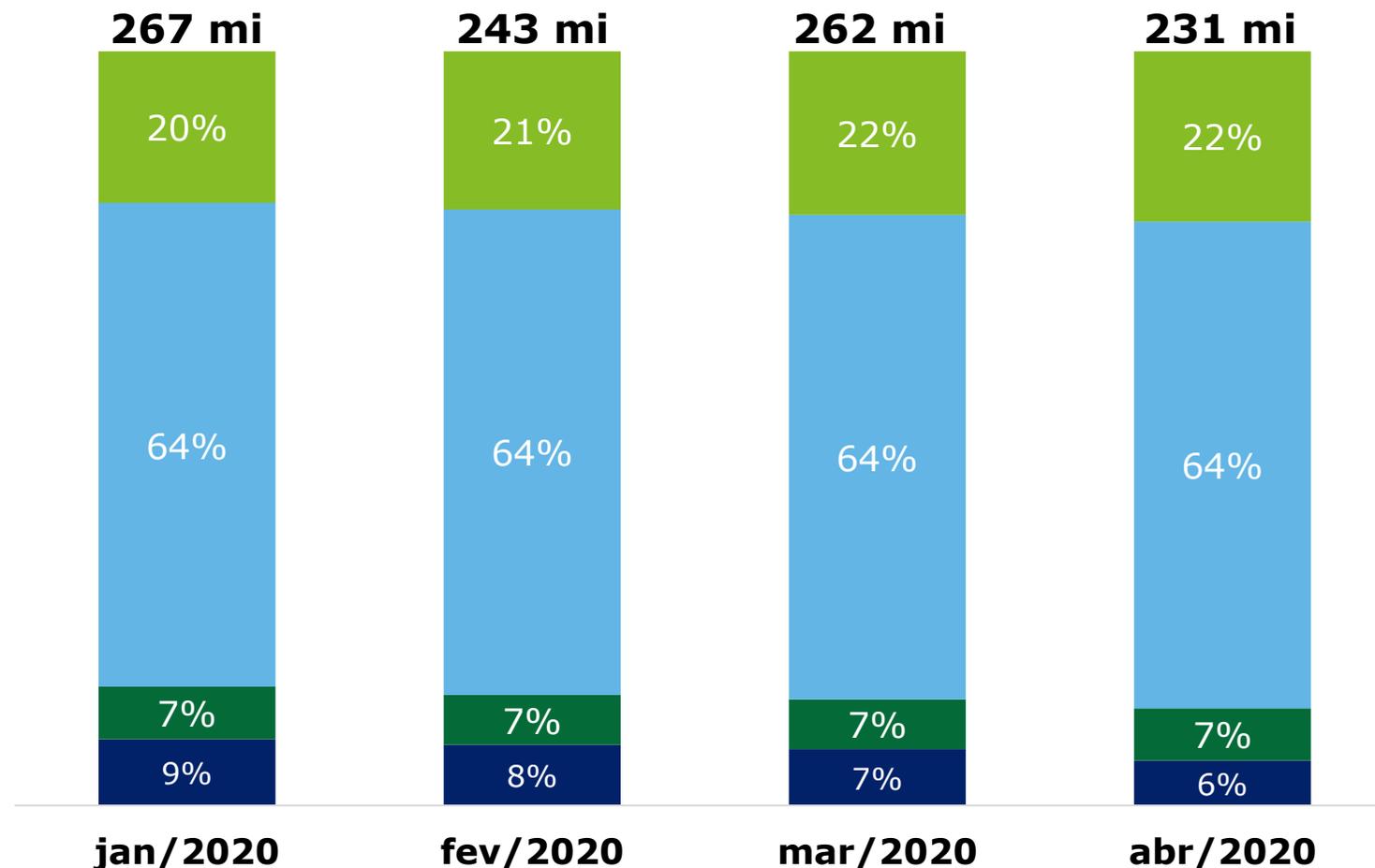
	Média mensal 2019	Δ	Abril 2020
Saldos e extratos	233,1	-24%	<b>177,8</b>
Transferências	14,8	-17%	<b>12,3</b>
Contratação crédito	5,2	-21%	<b>4,1</b>
Depósitos	47,9	-11%	<b>42,8</b>
Pagamentos	52,8	-9%	<b>48,3</b>
Saques	212,5	-29%	<b>151,8</b>

As transações bancárias efetuadas por pessoas jurídicas caíram em volume, mas tiveram pouca variação em sua composição

### Composição das transações realizadas por pessoas jurídicas<sup>1</sup>

- Mobile banking
- Internet banking
- ATM – Autoatendimento
- Agências bancárias

Como foram contabilizados apenas as principais transações, **as composições por canais podem apresentar diferenças** dos resultados anuais da pesquisa.

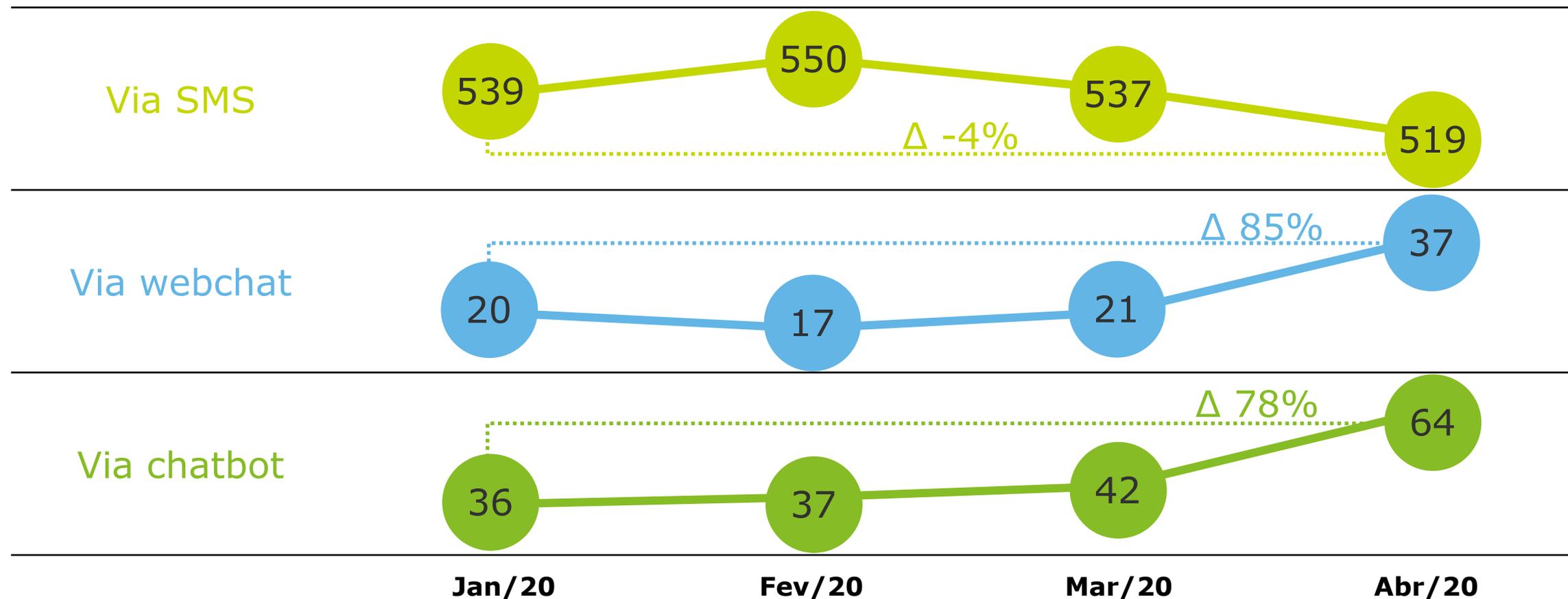


Nota 1: Não foram considerados todas as transações bancárias. Soma de apenas: Transferências, contratação de crédito, consulta de investimentos, depósitos, pagamentos de contas.

Nota 2: Os totais nas colunas estão em milhões de transações. 2020 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

As interações dos clientes com os seus bancos por meio de chatbots registraram um crescimento de 78%

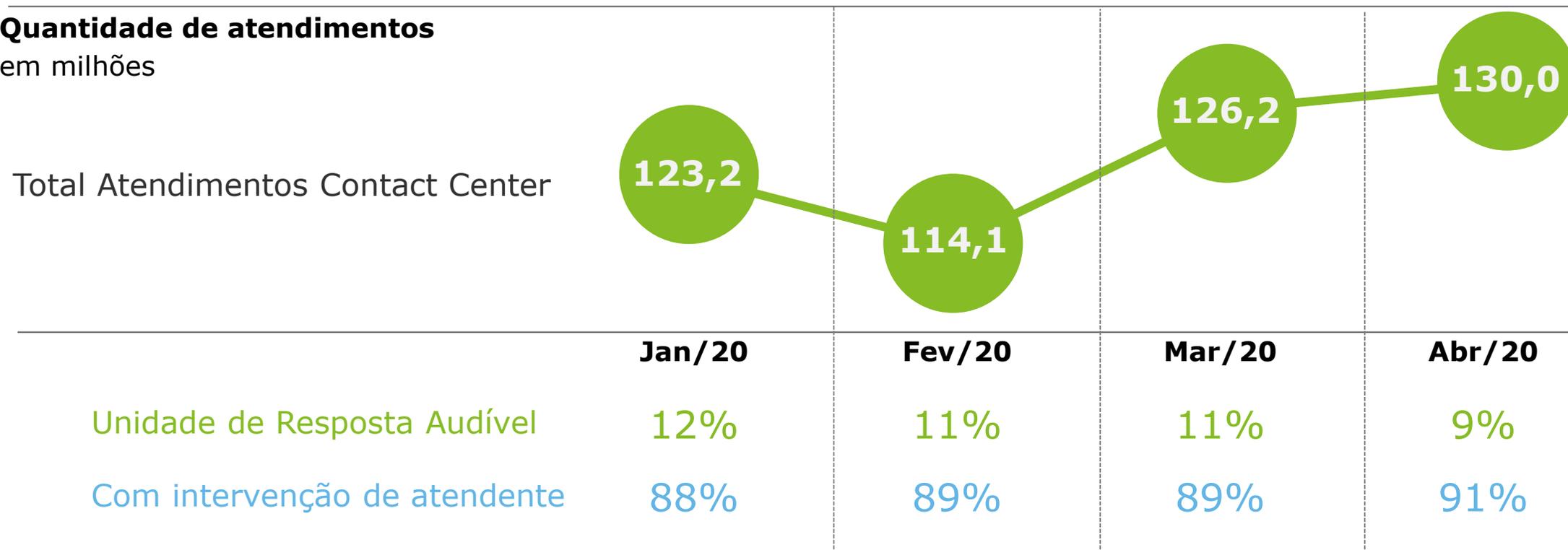
**Número de interações com o banco**  
em milhões



A quantidade de atendimentos por meio de contact centers aumentou quase 7 milhões entre janeiro e abril

**Quantidade de atendimentos**

em milhões





**O uso das novas tecnologias**

# Os investimentos em novas tecnologias atingem novas fronteiras em serviços financeiros

## Investimentos em novas tecnologias (múltiplas respostas)

### Internet das Coisas

"Inteligência artificial, combinada com 5G e IOT, pode gerar uma forma como se consomem e realizam as transações financeiras"<sup>1</sup>

20%

### Inteligência Artificial

"No onboarding de clientes, estamos fazendo toda a parte de coleta e validação de documentos com base em inteligência artificial"<sup>1</sup>

72%

### Blockchain

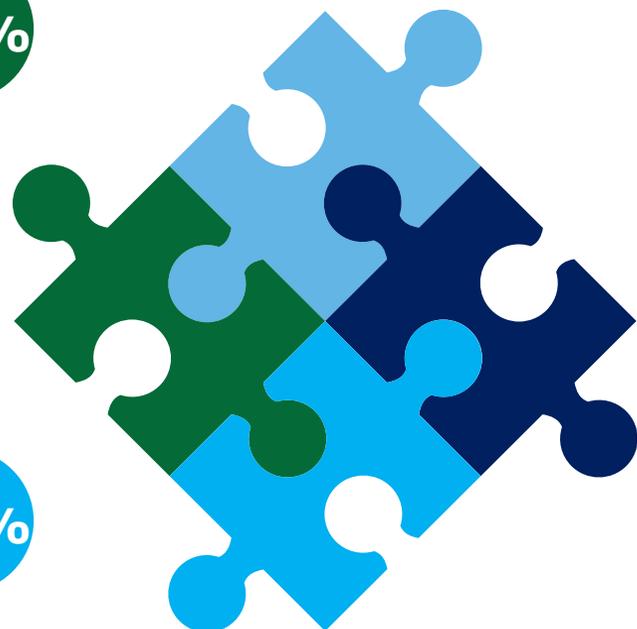
"Temos algumas iniciativas de transferência de reserva internacional e de compartilhamento de informações de fraude. Porém, ainda não existe um case de blockchain no mercado em ambiente produtivo, processando grandes volumes"<sup>1</sup>

35%

### RPA para processos de backoffice

"Implementamos robôs dentro da operação, que aprendem o comportamento dos sistemas para saber quando é necessário fazer o acionamento – e esse acionamento acontece de forma automática"<sup>1</sup>

35%



# A conveniência para o cliente é o foco dos investimentos em Inteligência Artificial

## Prioridades dos investimentos em IA (múltiplas respostas)



50%

### Atendimento ao cliente

*"O uso da inteligência artificial dá mais capacidade para os nossos canais de atendimento ao cliente"<sup>1</sup>*



40%

### Crédito

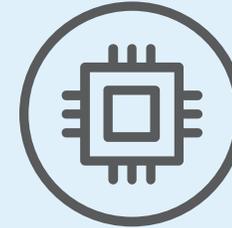
*"Na interação com a nossa inteligência artificial, já é possível ao cliente contratar crédito"<sup>1</sup>*



35%

### Biometria

*"A biometria facial facilita a aplicação e a tomada de empréstimos, por exemplo, para o financiamento de um veículo"<sup>1</sup>*



35%

### Robô advisor

*"No futuro, queremos que nossos robôs atendam os clientes com uma visão individual, enxergando cada cliente de uma forma única"<sup>1</sup>*



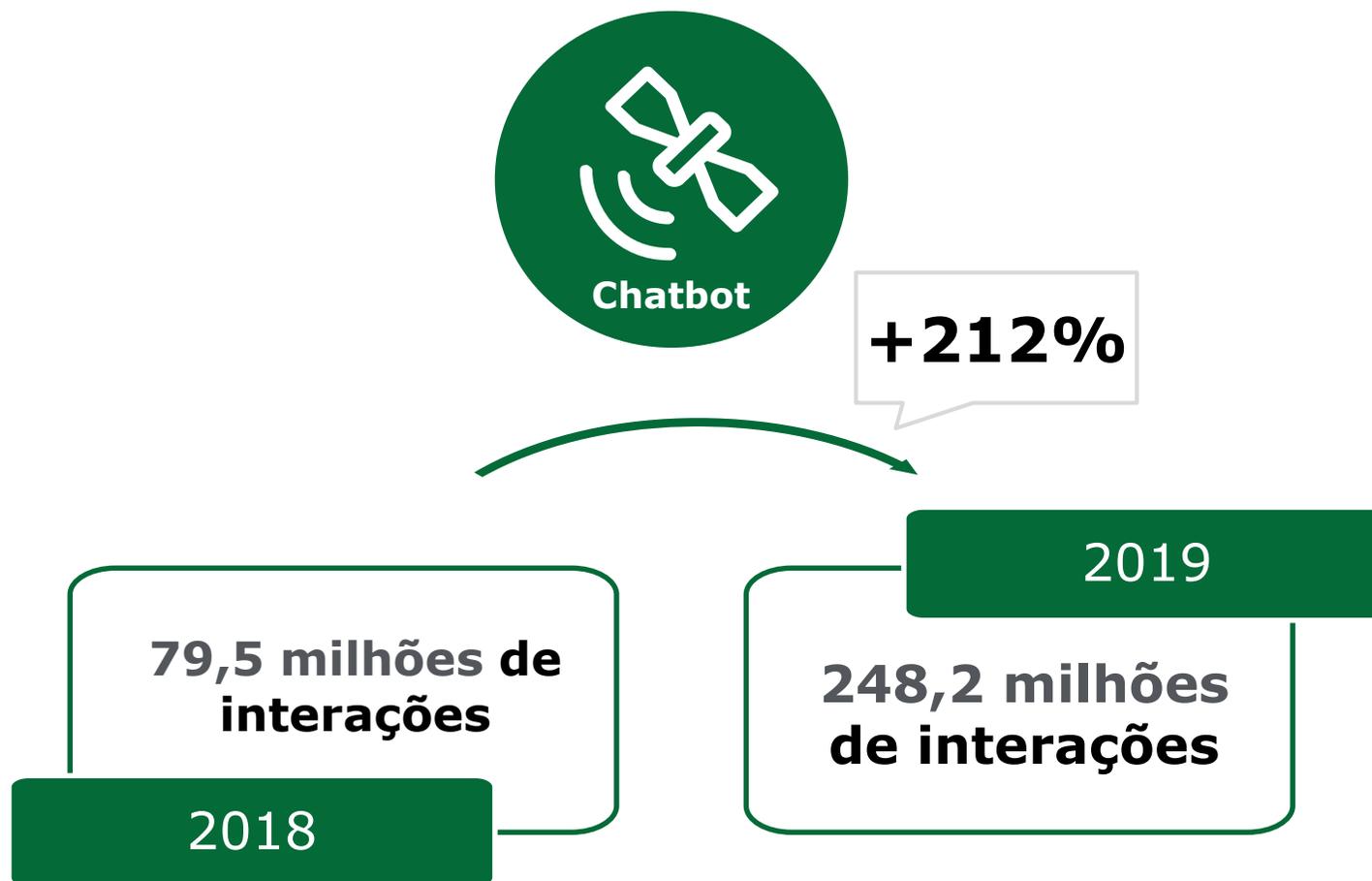
25%

### Jurídico

*"Nós conseguimos fazer leituras automatizadas de contratos sociais mesmo com os cartórios utilizando padrões diferentes"<sup>1</sup>*

***"Estamos mais próximos da individualização e da customização do atendimento"<sup>1</sup>***

## A Inteligência Artificial se consolida nos modelos de atendimento aos clientes



*"Uma grande quantidade de transações foi desenvolvida no chatbot, de modo que o cliente, quando utiliza esse canal, praticamente se resolve"<sup>1</sup>*

*"O assistente virtual é algo que facilita muito a vida para os clientes"<sup>1</sup>*

## Os Bancos já estão se preparando para o movimento do Open Banking

*"O open banking vai forçar a indústria bancária a desenvolver uma estratégia de negócio baseada em ecossistema"<sup>1</sup>*

**90%**  
tem API

**84%**  
tem portal do  
desenvolvedor

**79**  
APIs consumidas  
de terceiros em  
média

**86**  
APIs externos  
monetizados

**84%**  
tem  
governança  
de API

**514**  
APIs internos  
em média

**785**  
APIs  
externos

*"O open banking força os bancos a olhar um modelo de negócio que, hoje, ele é tratado como marginal ao seu core business"<sup>1</sup>*

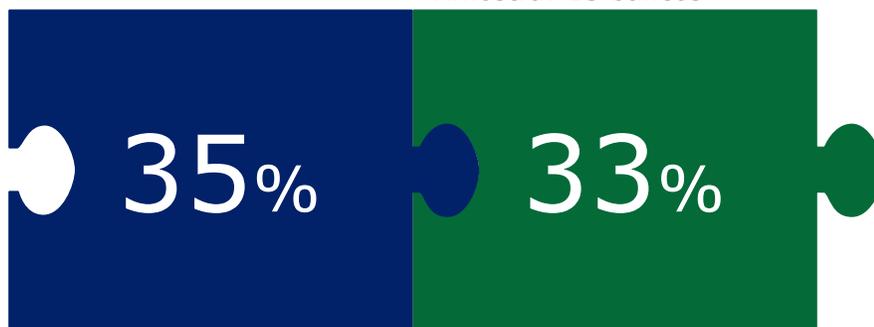
Ecossistemas abertos de uma certa forma já são uma realidade no mercado, mas podem ser exponencializados com o Open Banking

### Ecossistema de produtos

Respostas múltiplas

**Distribuem produtos de parceiros**

Amostra: 15 bancos



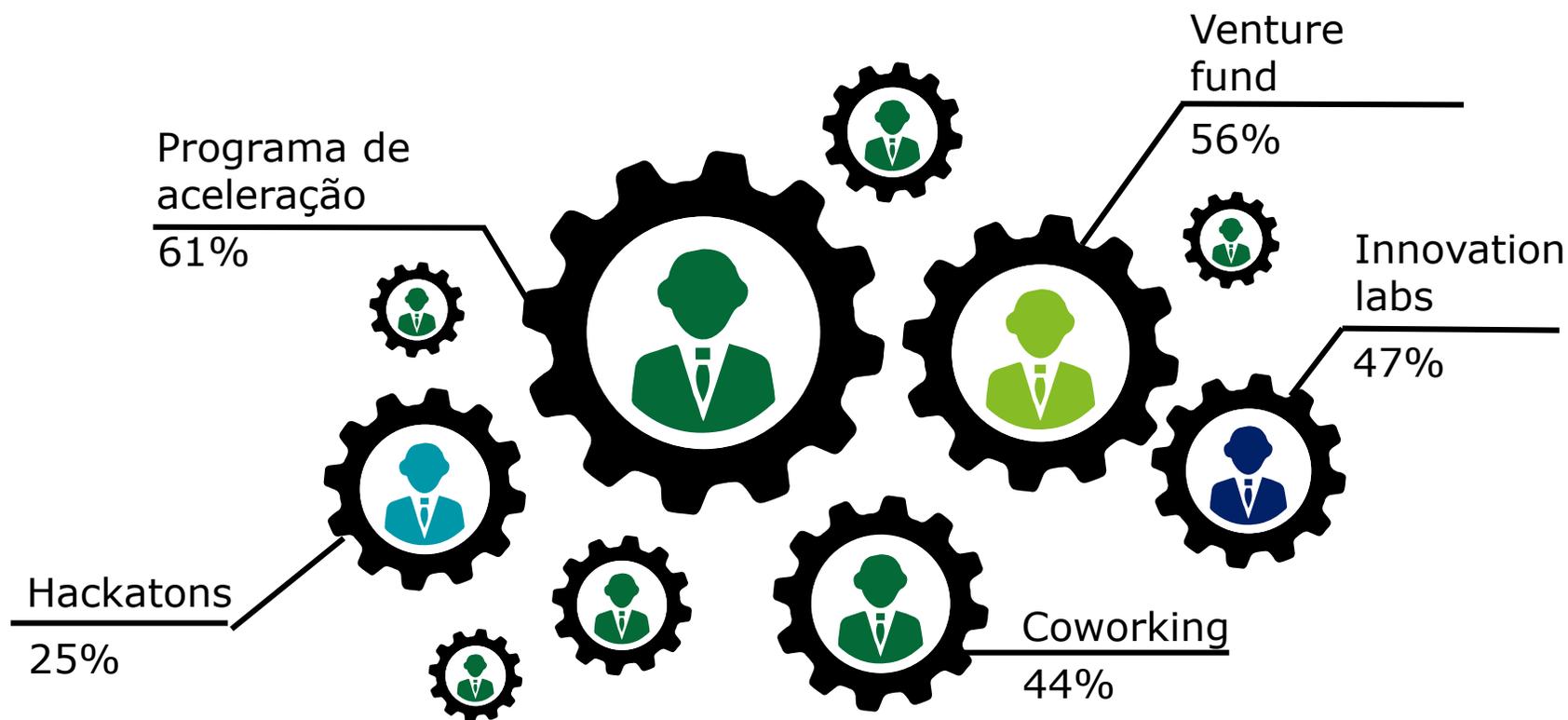
**Têm seus produtos distribuídos pelos parceiros**

Amostra: 17 bancos

*"Não importa muito se o cliente está consumindo um produto nosso pelo nosso canal, por um canal de um parceiro ou até mesmo se ele quer consumir o produto de um parceiro dentro do nosso canal"<sup>1</sup>*

Praticamente todos os Bancos pesquisados possuem iniciativas voltadas para inovação; metade da amostra apresenta três ou mais estruturas nesse sentido

**Possuem no programa de inovação**  
respostas múltiplas



*"Nosso programa busca potencializar, acelerar e sistematizar a inovação na organização"<sup>1</sup>*

*"A inovação permeia todas as áreas, é o princípio para todos os times, para as todas as tribos, para todos os squads"<sup>1</sup>*

*"Ainda não conseguimos ter a escala necessária que os projetos de inovação requerem em termos de cultura para a organização"<sup>1</sup>*

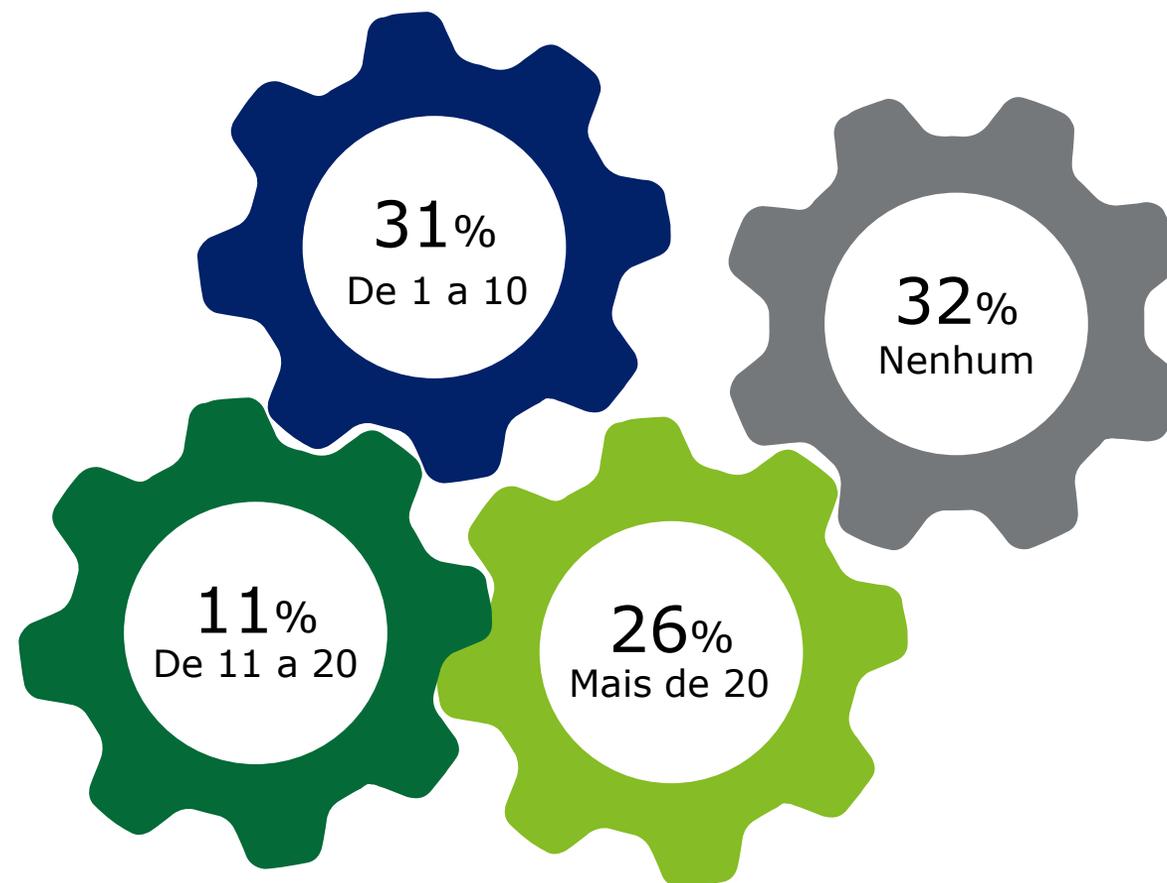
A colaboração dos Bancos com startups, fintechs e big techs se mostra fundamental para fomentar a inovação no setor

*"Nosso centro de inovação tem trazido grandes parcerias para aceleração de novas tecnologias, novos processos. O profissional que está lá dentro tem uma cabeça mais leve"<sup>1</sup>*

*"No nosso lab, a gente testa e avalia soluções e abre squad remoto nos parceiros para fazer essas avaliações"<sup>1</sup>*

*"Quais são os best players para o que eu preciso? Vamos começar por aqui, sem preconceitos"<sup>1</sup>*

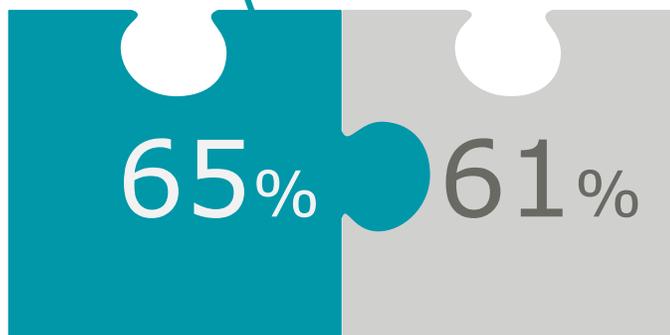
### Número de parceiros no ecossistema de inovação



As soluções de startups, fintechs e big techs são utilizadas tanto no front-office como no back-office

**Contrata big techs, fintechs e startups**  
respostas múltiplas

**para atender demandas  
internas do banco<sup>2</sup>**



**para atender demandas  
diretas de clientes<sup>3</sup>**



*"Nem tudo que pode servir  
para uma empresa do nosso  
porte precisa vir de empresa  
do nosso tamanho"<sup>1</sup>*



*"A partir das parcerias, o banco  
tem conseguido disseminar uma  
cultura nos gestores para que  
consiga convergir dos projetos  
waterfall para projetos de fato  
ágeis"<sup>1</sup>*

Nota 1: Trecho de entrevista concedida por executivo de tecnologia de um banco

Nota 2: Por exemplo, modelos preditivos, SaaS de avaliação de desempenho dos funcionários

Nota 3: Por exemplo, um chatbot para responder dúvidas sobre investimentos

As prioridades estratégicas dos bancos considera o lançamento de novos produtos e expansão das novas tecnologias



## Ranking de prioridades estratégicas respostas múltiplas



**1º** Meios de pagamento



**2º** Empréstimos/crédito



**3º** Abertura de conta/onboarding de clientes

*"O Pix vem para a gente no momento extremamente estratégico como um acelerador dos nossos negócios. É mais uma forma, mais um meio que eu posso disponibilizar para todos os nossos parceiros"<sup>1</sup>*

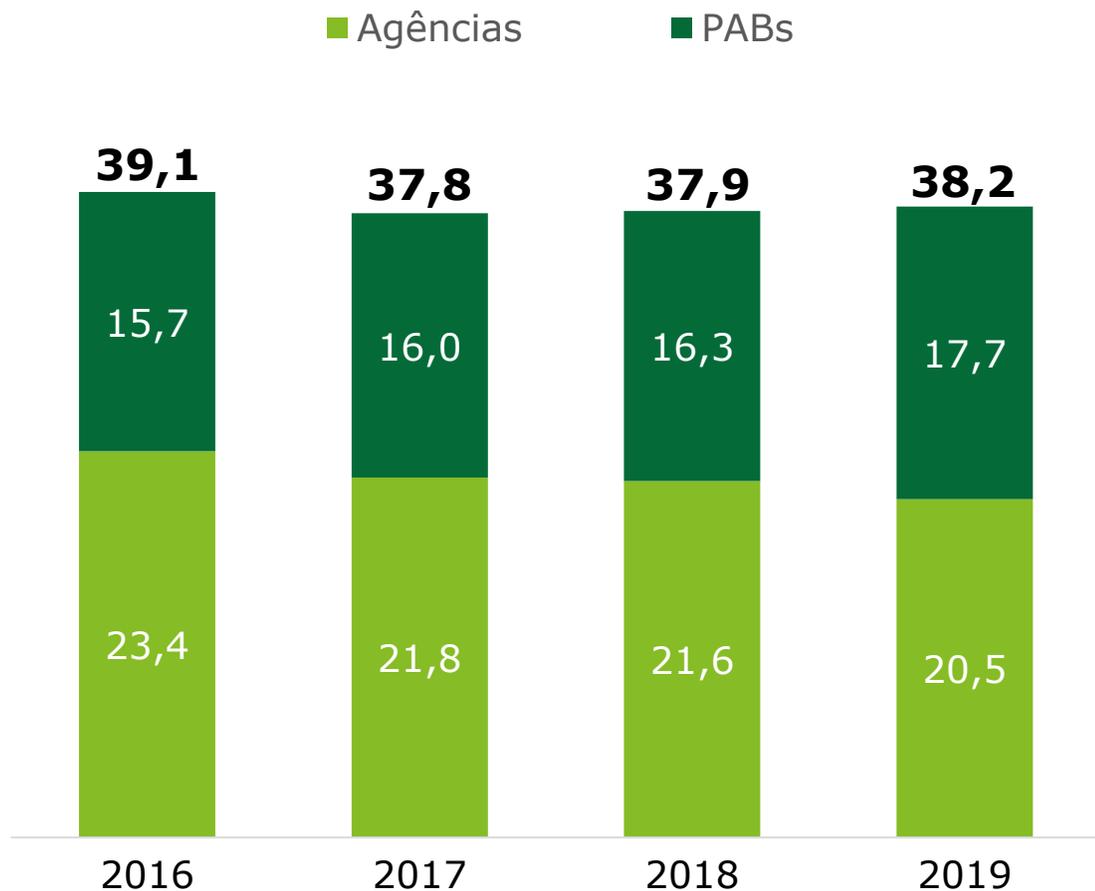
*"Em um cenário futuro, nós teremos um ambiente amplamente integrado, em que os bancos vão conseguir ter linhas de créditos mais baratas e baseadas em um acompanhamento mais fino do que acontece no meio agrícola e no meio industrial"<sup>1</sup>*



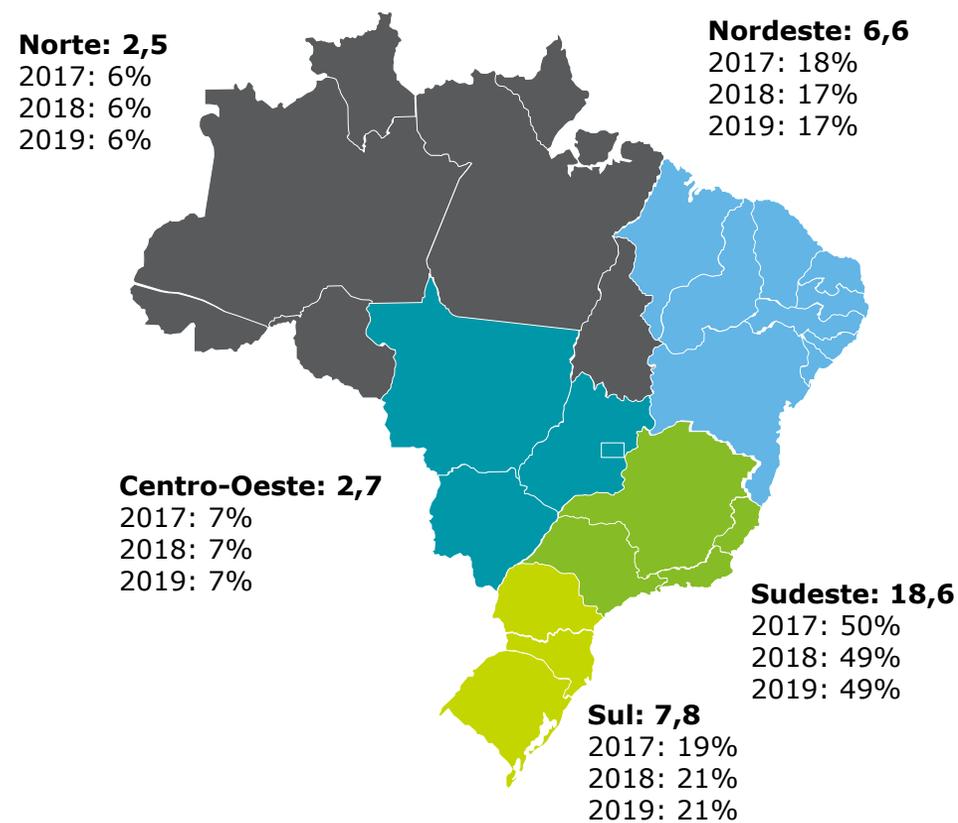
**Dados complementares**

# Os Bancos têm investido na atualização e na reconfiguração da rede de agências, mudando os arquétipos

**Número total de agências tradicionais no Brasil**  
(em milhares)

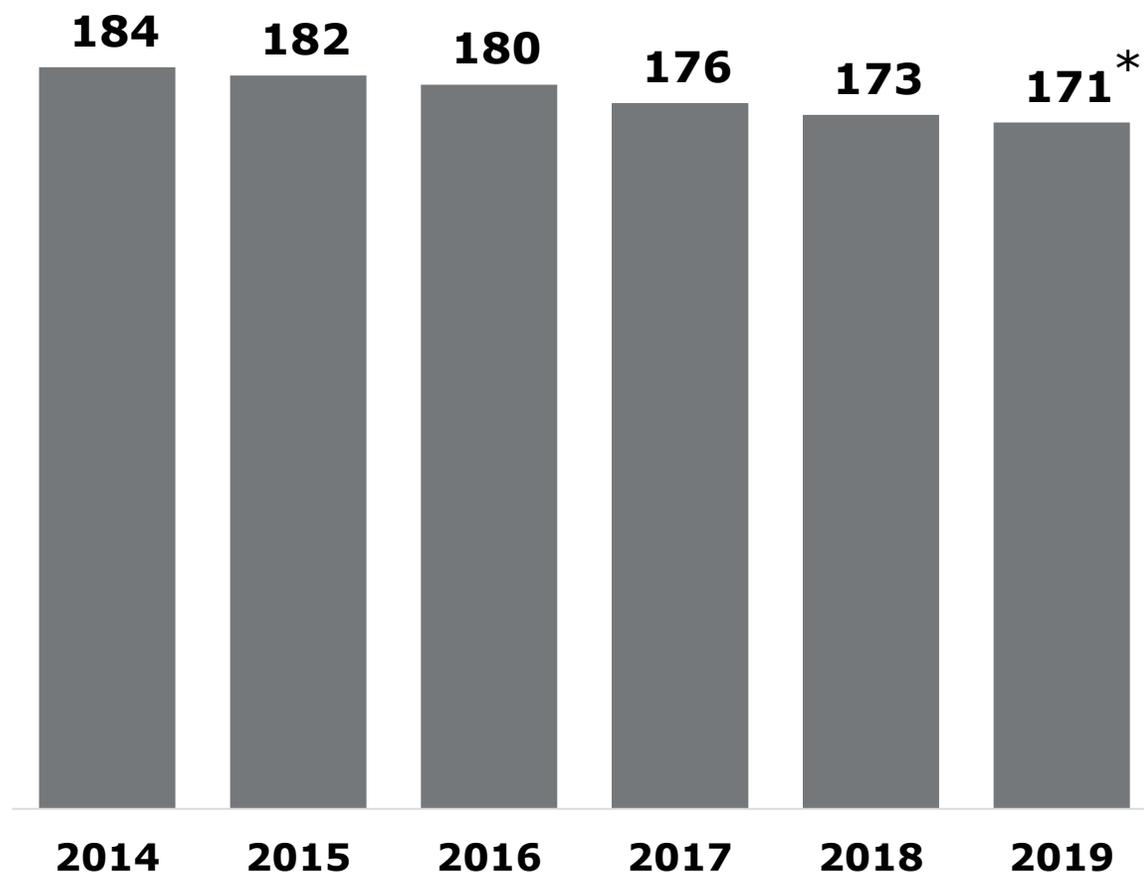


**Por região**  
(em milhares)



# Caixa eletrônico automático - ATMs

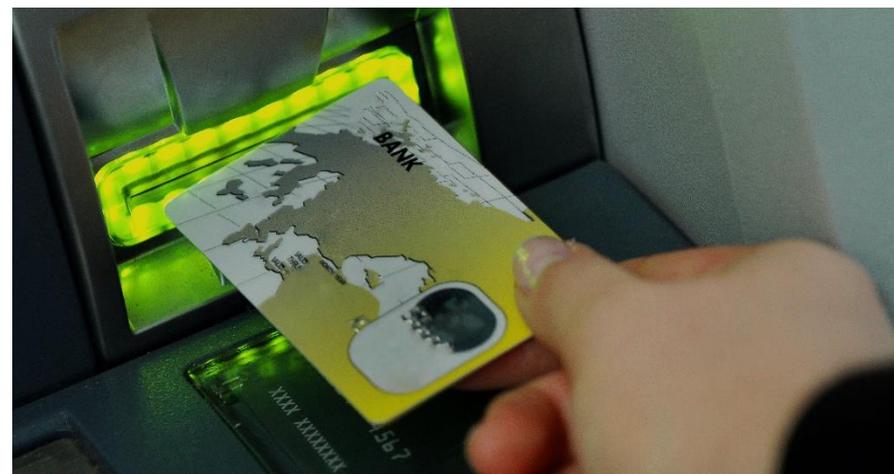
**Número total de equipamentos no Brasil**  
(em mil)



Fonte: Banco Central do Brasil. Automatic Teller Machine  
2020 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

**88%** são adaptados para  
Pessoas com Deficiência Física  
(PCDs) em 2019 (amostra 11 bancos)  
**85,2%** em 2018 (amostra 14 bancos)

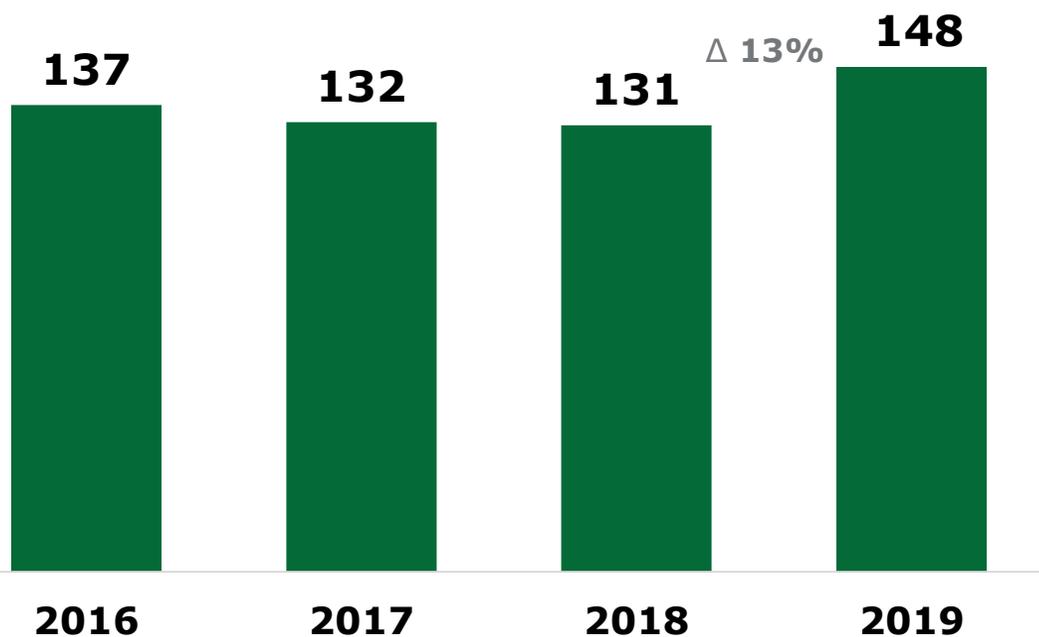
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019



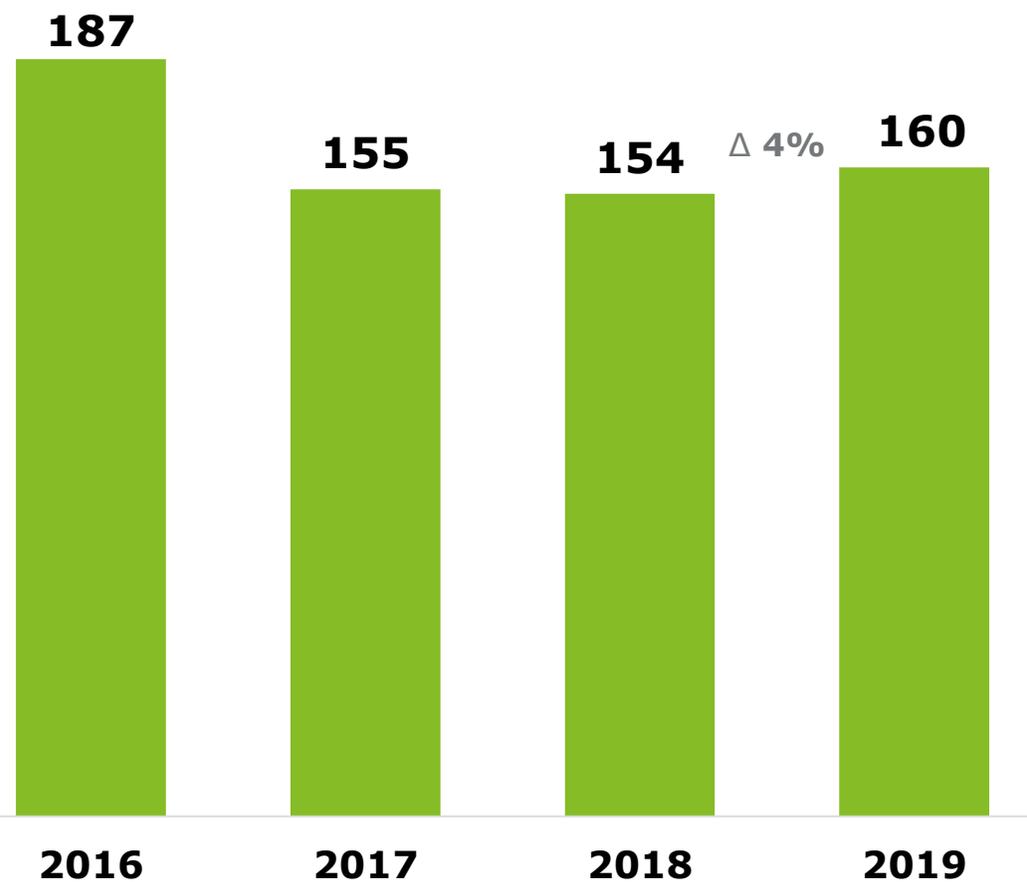
Nota (\*): Estimativa

# Contas correntes e contas poupança cresceram no ultimo período

**Contas correntes\***  
em milhões



**Contas poupança\***  
em milhões



Nota: Devido a mudanças metodológicas de um grande banco, os números apresentados nestes 2 gráficos divergem dos apresentados em edições anteriores da pesquisa

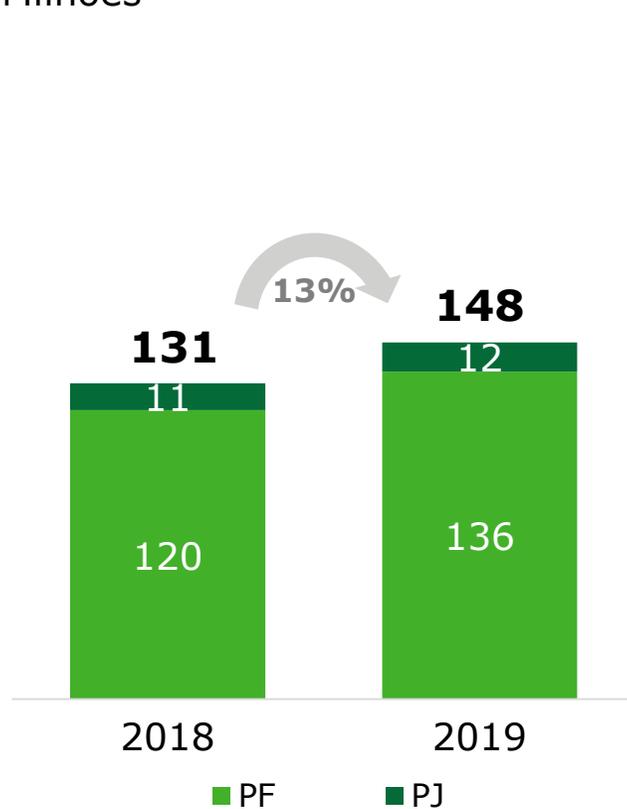
\*Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses

2020 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

O número de clientes PJ cresce 9% em 2019, 16% desses clientes são MEIs

## Contas correntes

Milhões



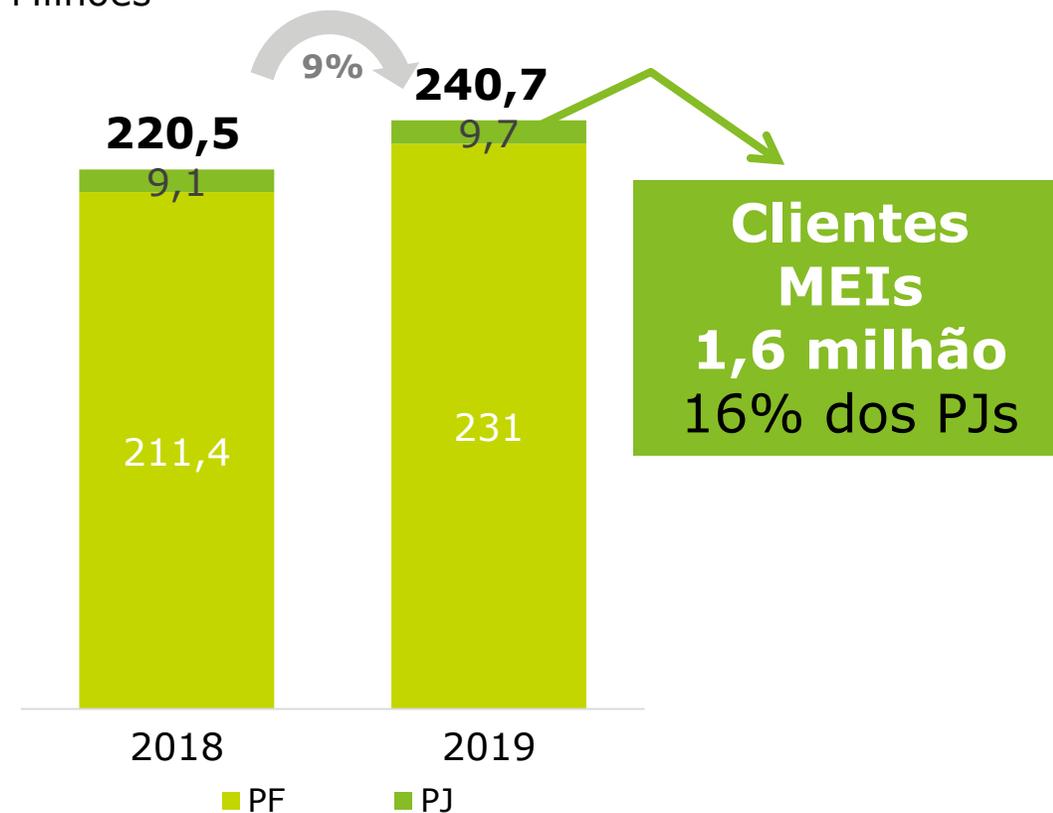
## Contas poupança

Milhões



## Clientes

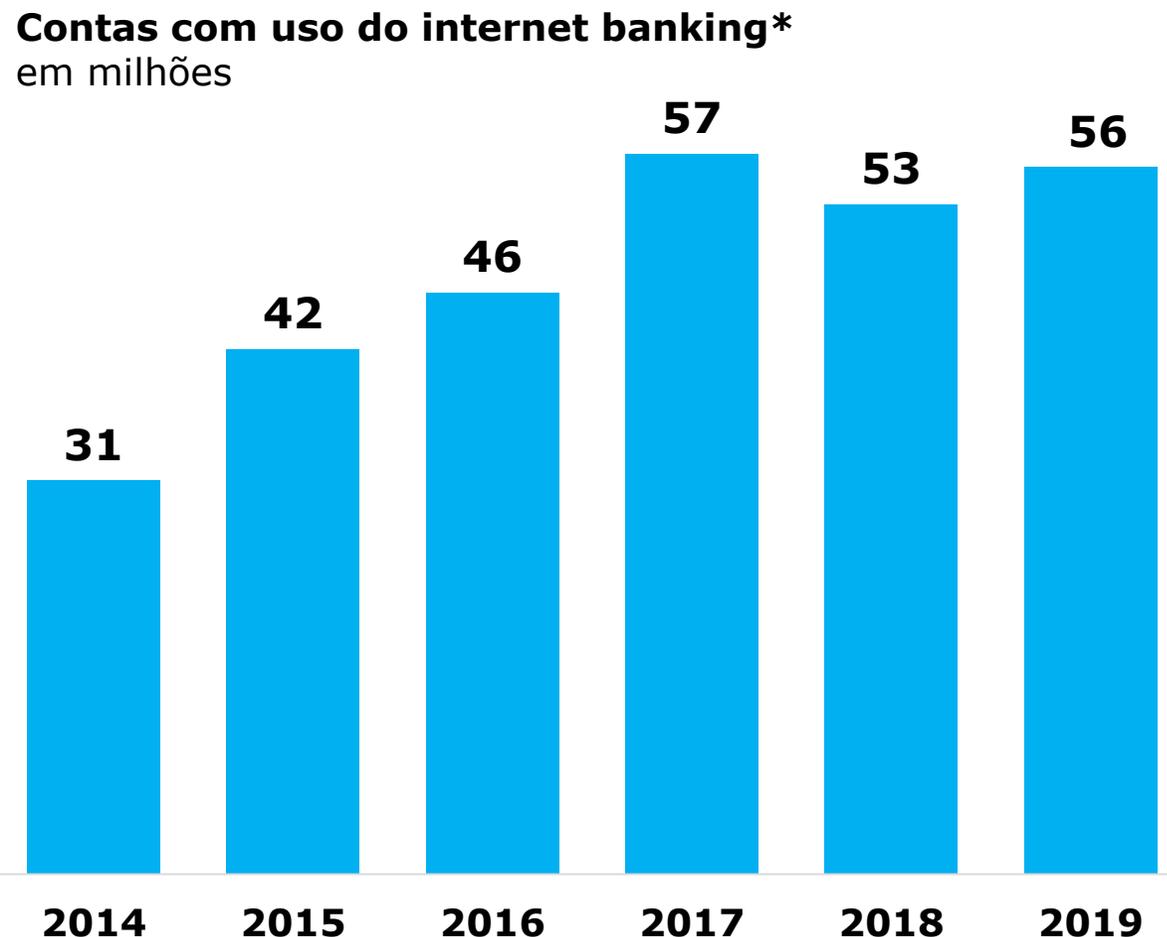
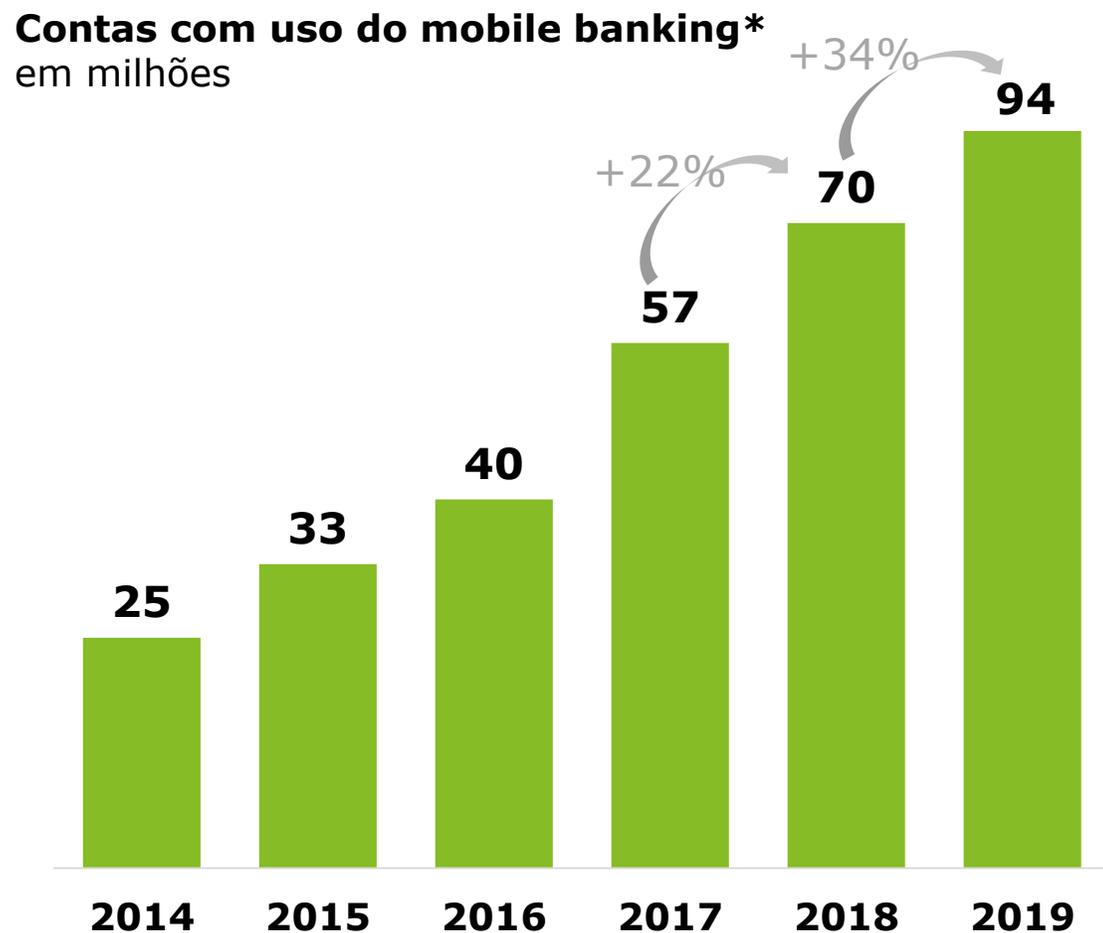
Milhões



#Total de clientes com contas ativas, ou seja, com alguma movimentação nos últimos 6 meses.

2020 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Quantidade de contas com movimentação no mobile banking mostra o alto volume do uso deste canal; crescimento foi de 34% em 2019



\*Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses  
2020 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

## Porta-vozes desta coletiva à imprensa



### **Gustavo Fosse**

Diretor Setorial de Tecnologia e  
Automação Bancária da FEBRABAN

#### **Diretoria de Comunicação**

11 3244-9831/9942

[imprensa@febraban.org.br](mailto:imprensa@febraban.org.br)



### **Sérgio Biagini**

Sócio-Líder da Deloitte para a Indústria  
de Serviços Financeiros

#### **Assessoria de Imprensa - Ideal H+K Strategies**

11 4873-7642

[deloitte@idealhks.com](mailto:deloitte@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](http://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 312.000 profissionais da Deloitte impactam positivamente nossos clientes, conecte-se a nós pelo Facebook, LinkedIn e Twitter.

©2020 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.