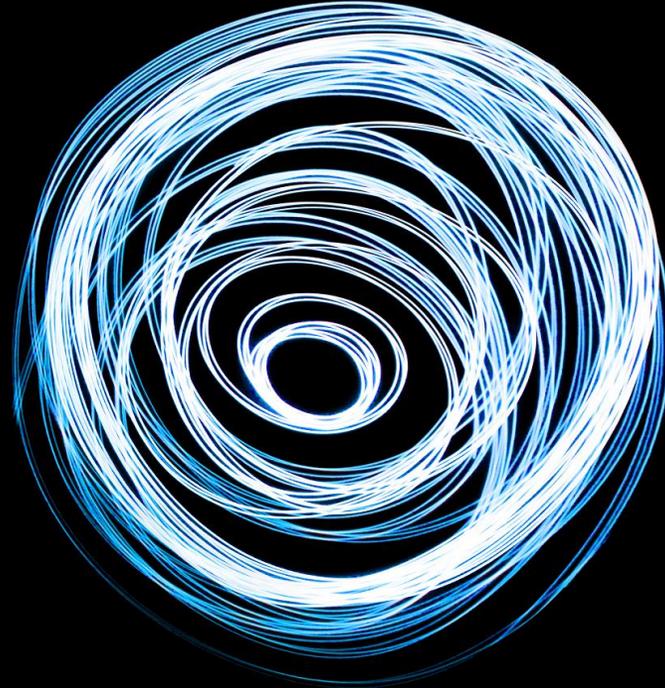


Deloitte.

FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos



**Pesquisa FEBRABAN de
Tecnologia Bancária 2019**

Ano-base 2018

Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019

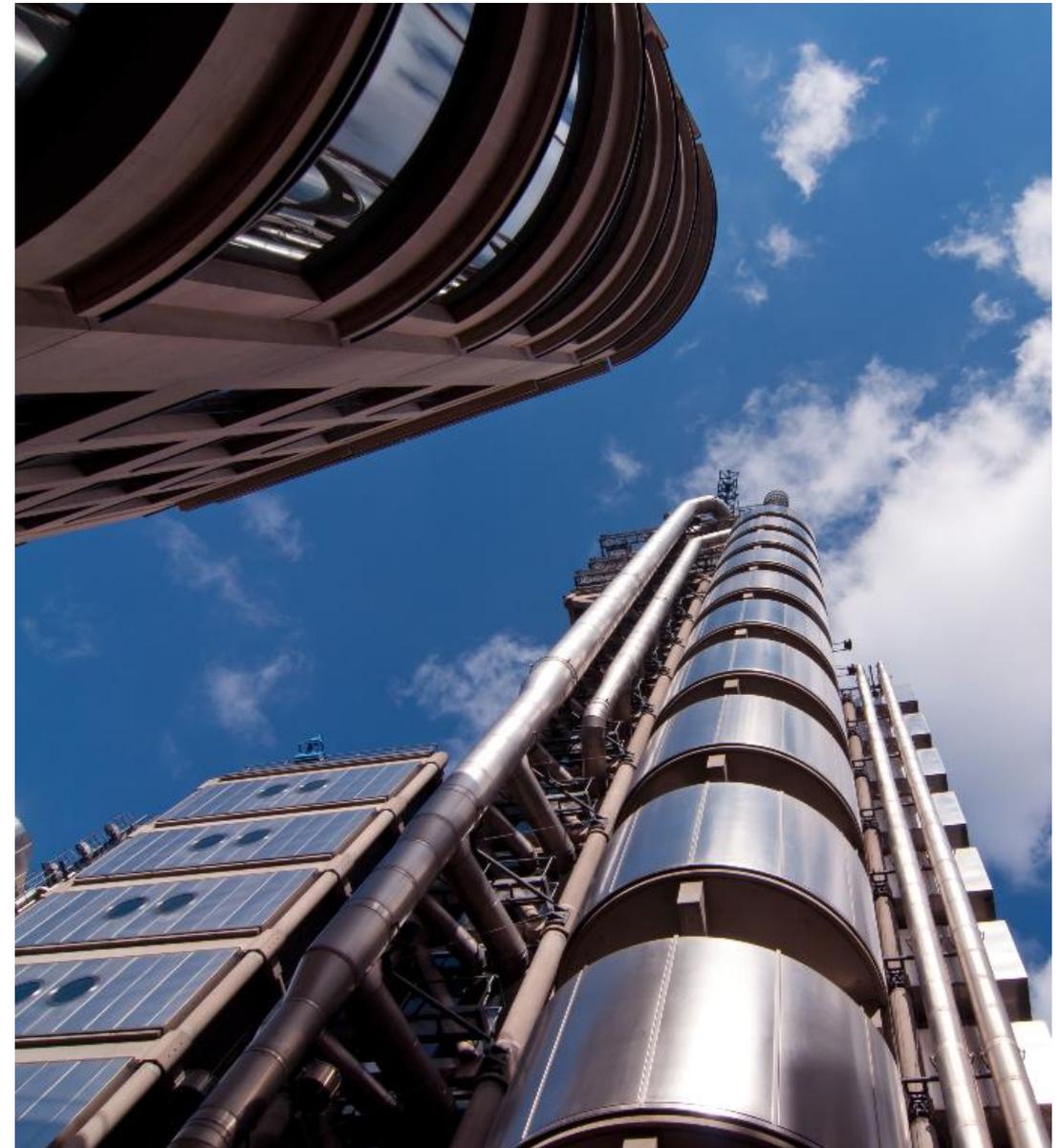
Amostra e metodologia

- Participação de 20 bancos
- 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



Principais destaques da pesquisa

- Transações bancárias **com movimentação financeira** cresceram 33% nos canais digitais. Só no **mobile banking, o avanço foi de 80%**
- Em 2018, foram feitos **2,5 bilhões** de **pagamentos de contas e transferências** (inclui DOC e TED) pelo mobile banking, que assumiu a preferência do brasileiro nestes tipos de transações e, pela primeira vez, superou o internet banking
- As transações **com movimentação financeira** pelo POS superaram as operações feitas presencialmente e seguem com a tendência mundial do uso dos canais eletrônicos
- Investimentos com tecnologia bancária somaram **R\$ 19,6 bilhões** em 2018. Destaque para o orçamento de software que totalizou **R\$ 10,1 bilhões**
- As **novas tecnologias** que despertam maior interesse para os bancos em seus investimentos continuam sendo **big data/analytics** e **inteligência artificial/computação cognitiva**

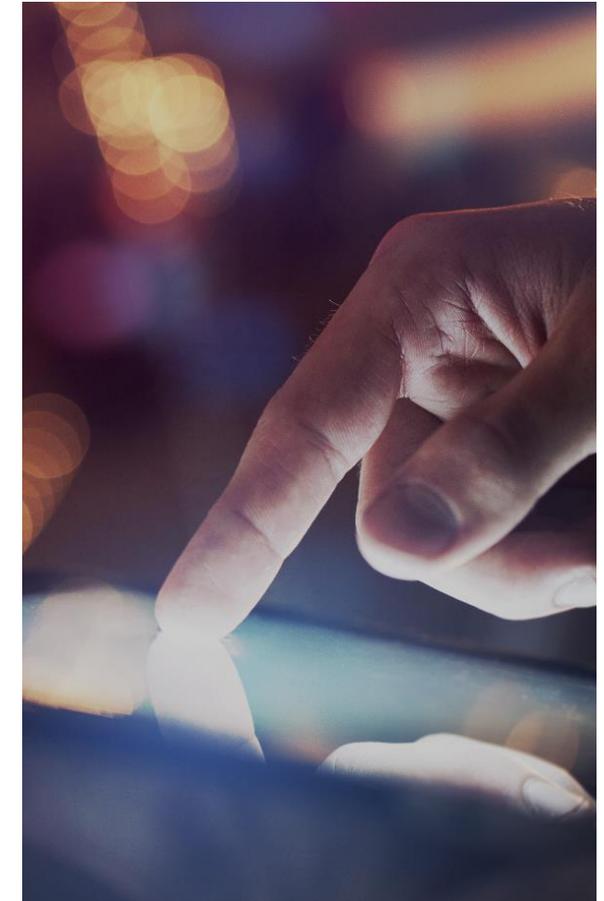
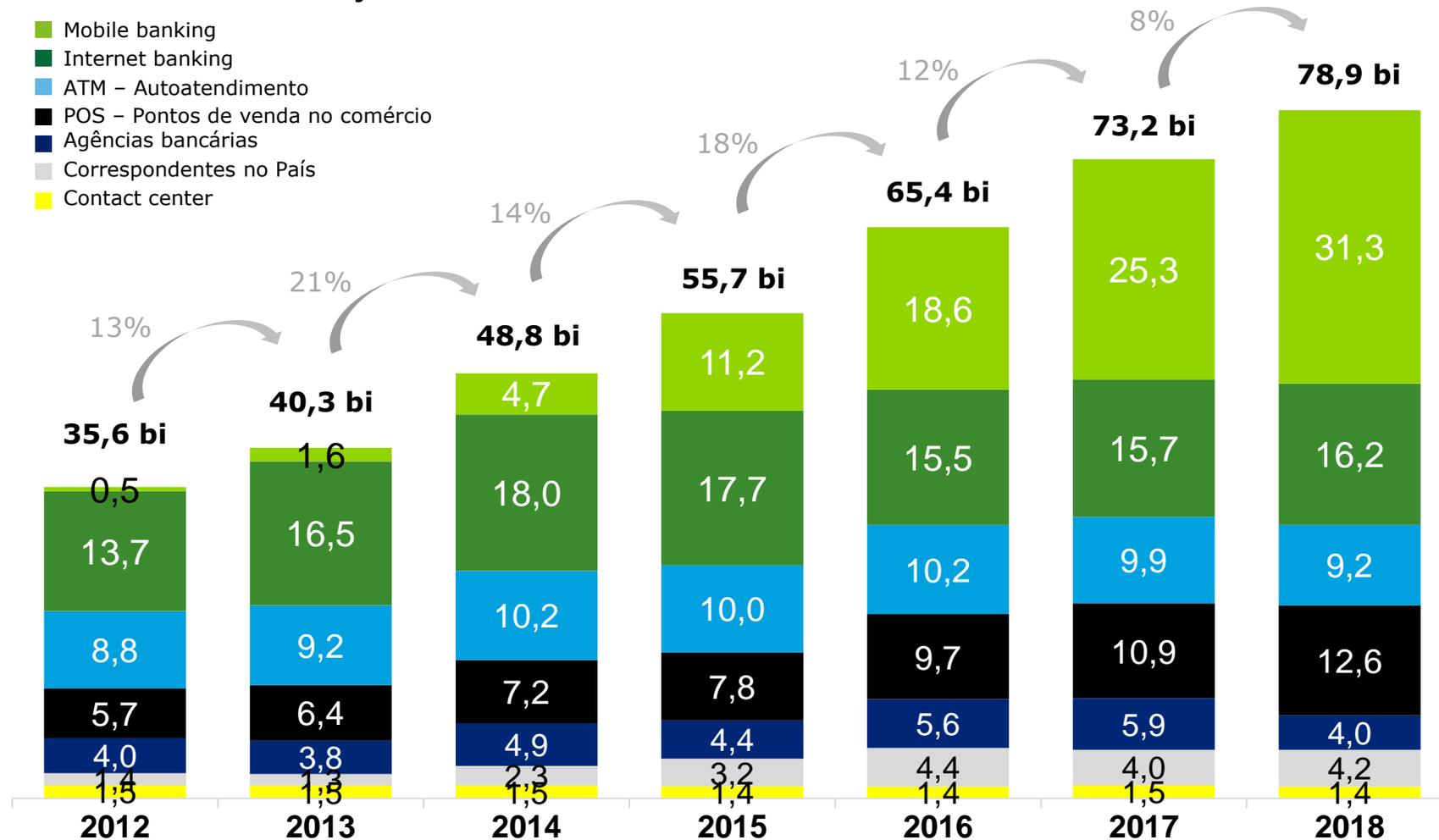


Evolução dos canais

Transações bancárias cresceram 8% no total e, nos canais digitais, 16% Mobile banking se consolida e apresenta crescimento de 24%

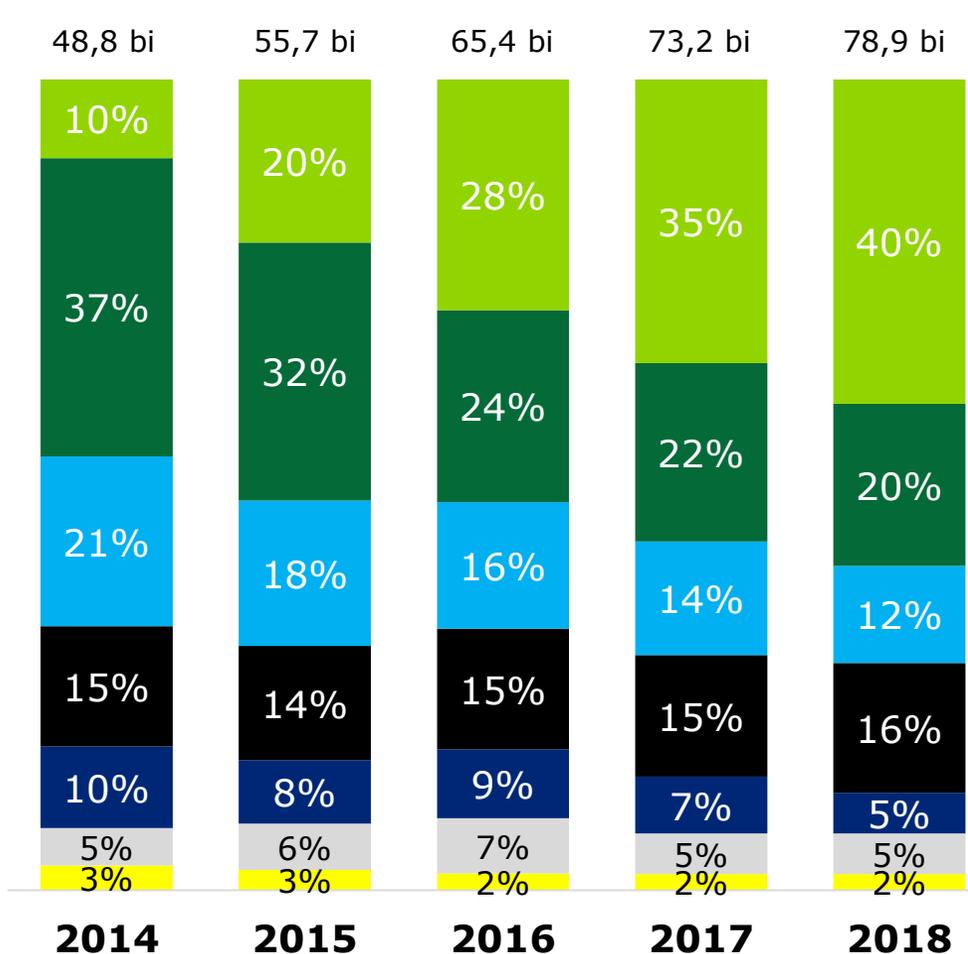
Em bilhões de transações

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



Mobile banking já é 2x mais relevante que o internet banking nas transações bancárias

Composição



Mobile banking
2018: 31,3 bi
2017: 25,3 bi



Agências
2018: 4,0 bi
2017: 5,9 bi



Internet banking
2018: 16,2 bi
2017: 15,7 bi



Correspondentes
2018: 4,2 bi
2017: 4,0 bi



ATM
2018: 9,2 bi
2017: 9,9 bi



Contact centers
2018: 1,4 bi
2017: 1,5 bi



POS
2018: 12,6 bi
2017: 10,9 bi

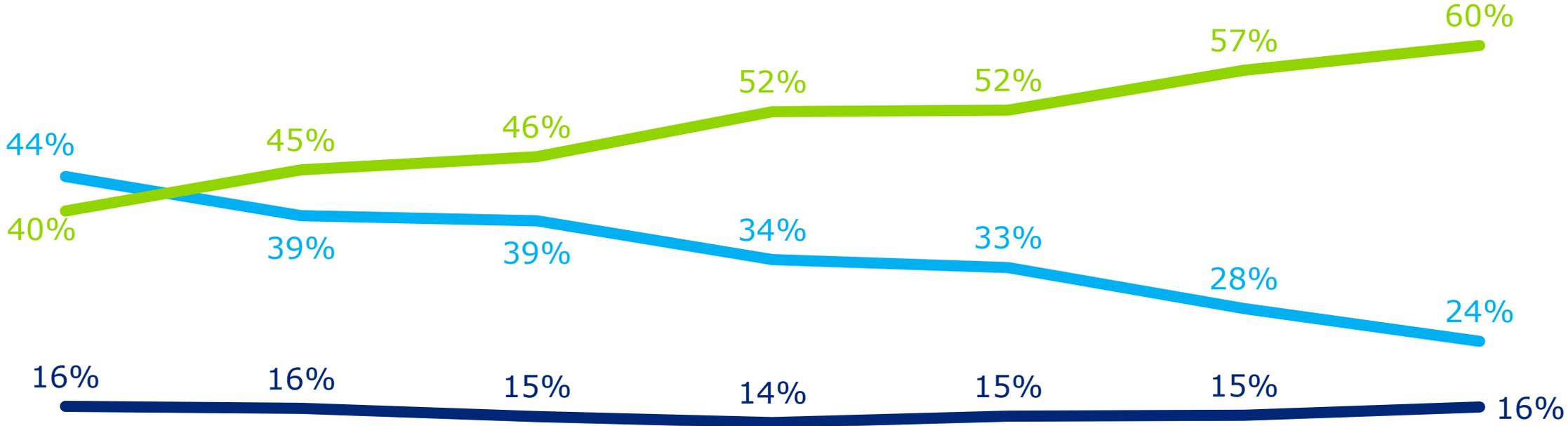
- Mobile banking
- Internet banking
- ATM - Autoatendimento
- POS - Pontos de venda no comércio
- Agências bancárias
- Correspondentes no País
- Contact center

Canais digitais se consolidam como os meios mais usados pelos clientes

De cada 10 transações, 6 são realizadas no internet banking e mobile banking

Composição das transações

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



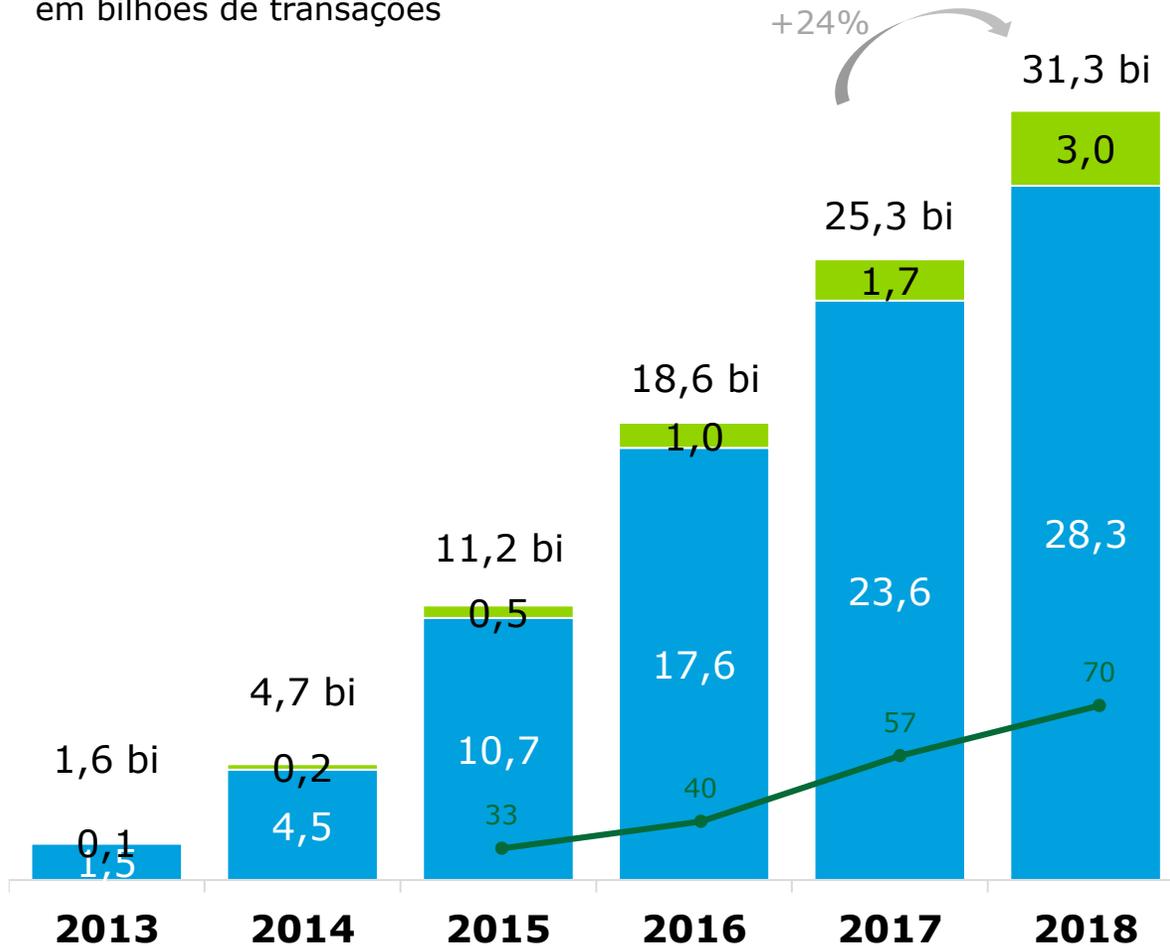
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
35,6 bi	40,3 bi	48,8 bi	55,7 bi	65,4 bi	73,2 bi	78,9 bi

Transações com movimentação financeira pelo mobile banking têm alta de cerca de 80%

Crescimento total das transações foi de 24%

Mobile banking

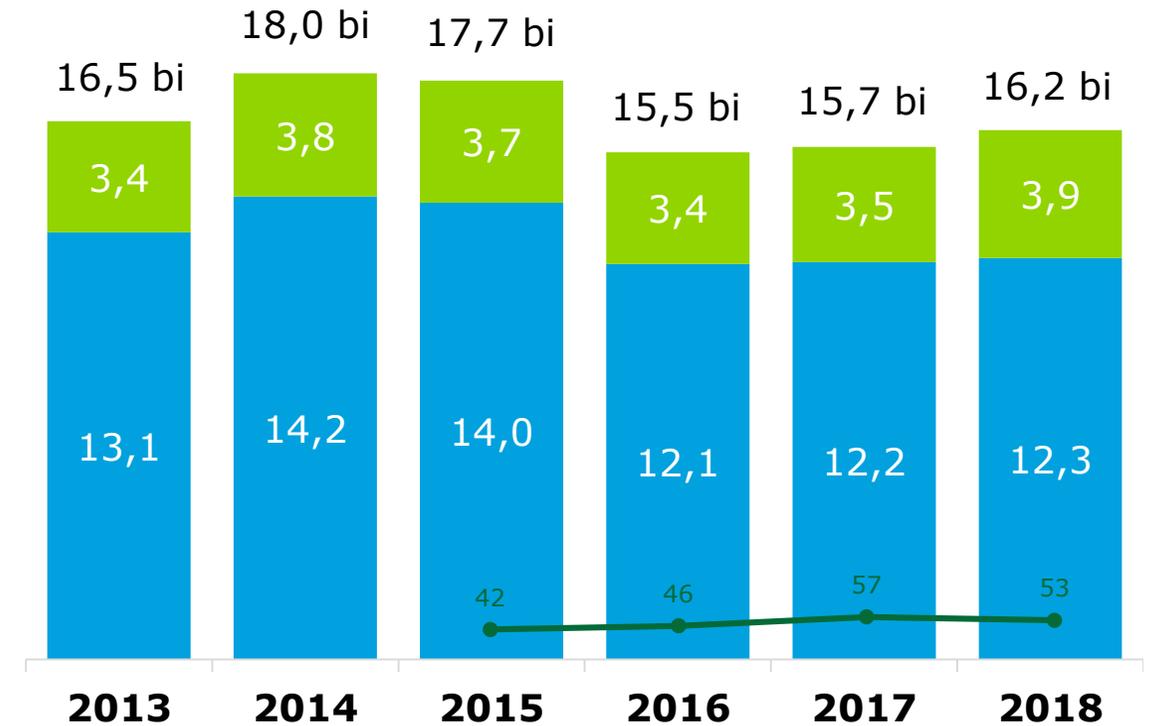
em bilhões de transações



Internet banking

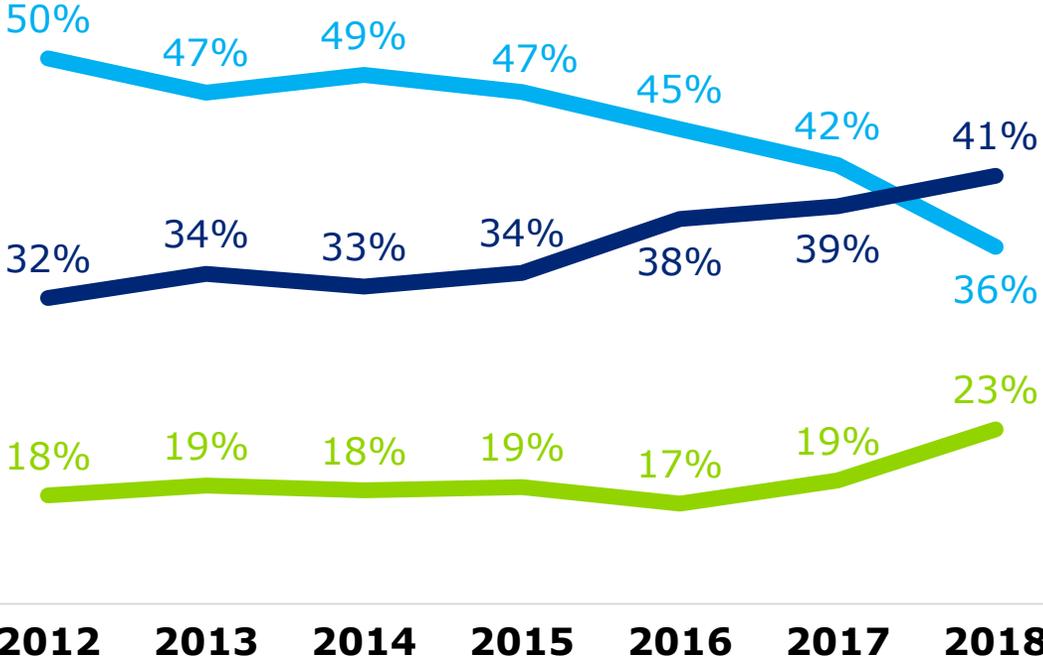
em bilhões de transações

- Com movimentação financeira
- Sem movimentação financeira
- Total de contas (em milhões)

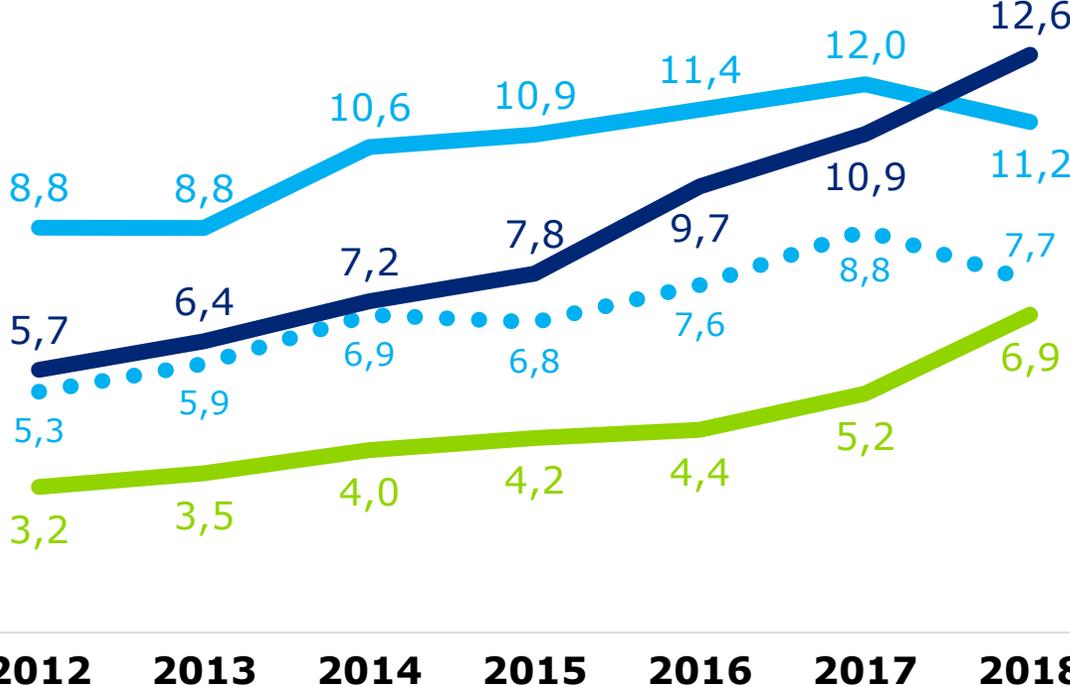


Crescimento das transações com movimentação financeira nos canais digitais, alavancado pelo aumento significativo de operações pelo mobile banking, sinaliza confiança maior do cliente quanto à segurança do canal

Composição



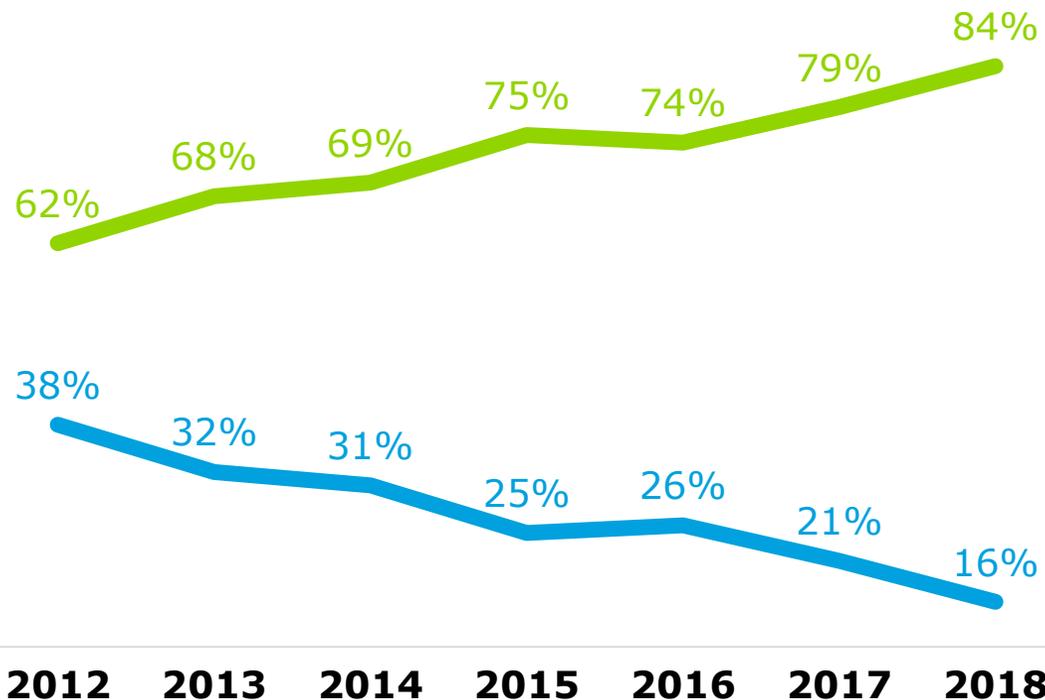
Em bilhões



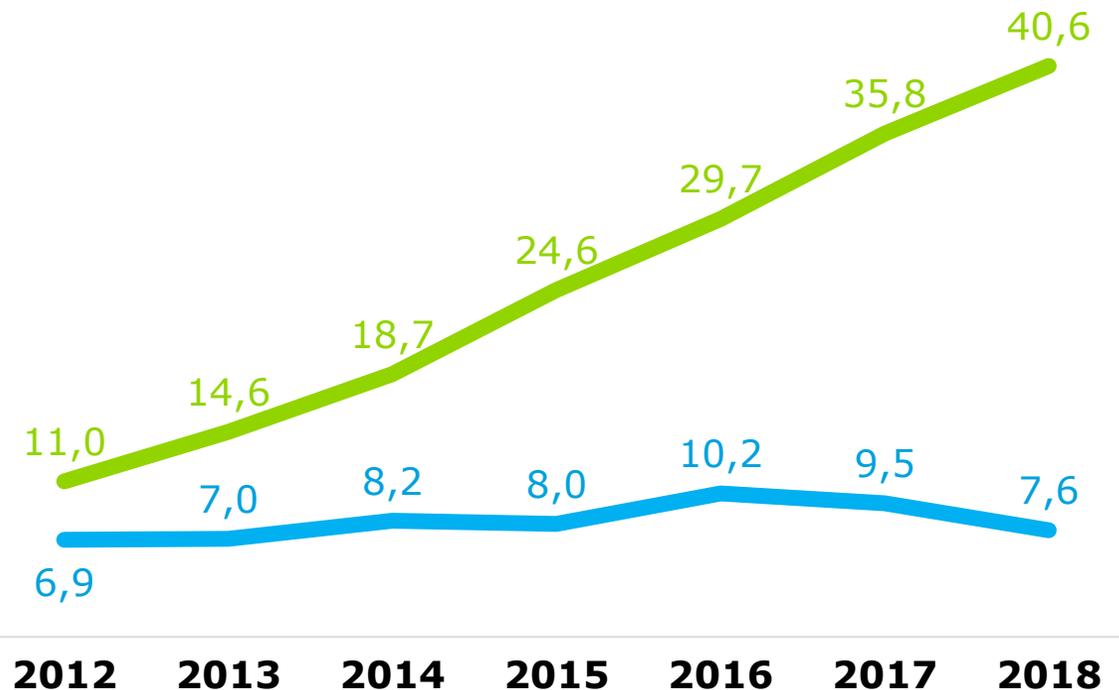
— Outros Canais (Agências, ATMs, Correspondentes e Contact Center) ••• Outros Canais (Sem saque) — POS — Internet e mobile banking

Clientes priorizam os canais digitais para fazer operações sem movimentação financeira devido à facilidade, resultando no crescimento de 14% deste tipo de transação

Composição

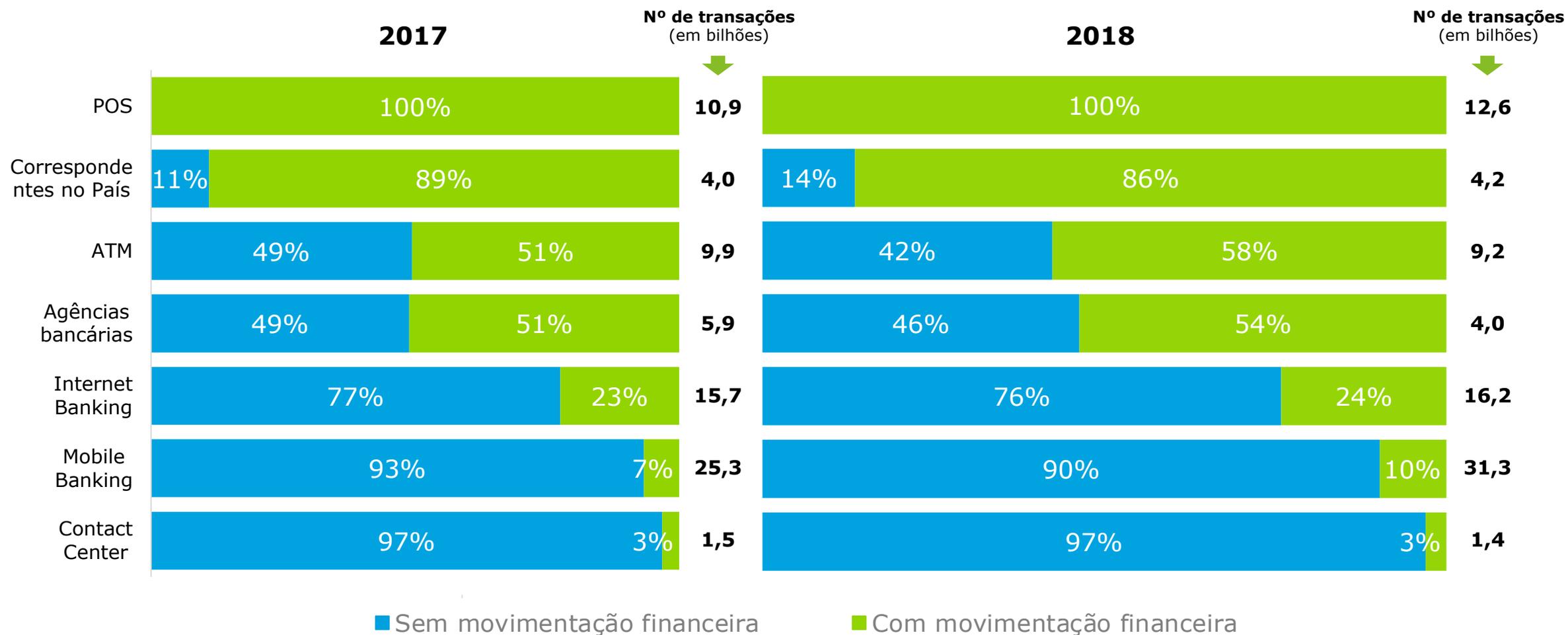


Em bilhões



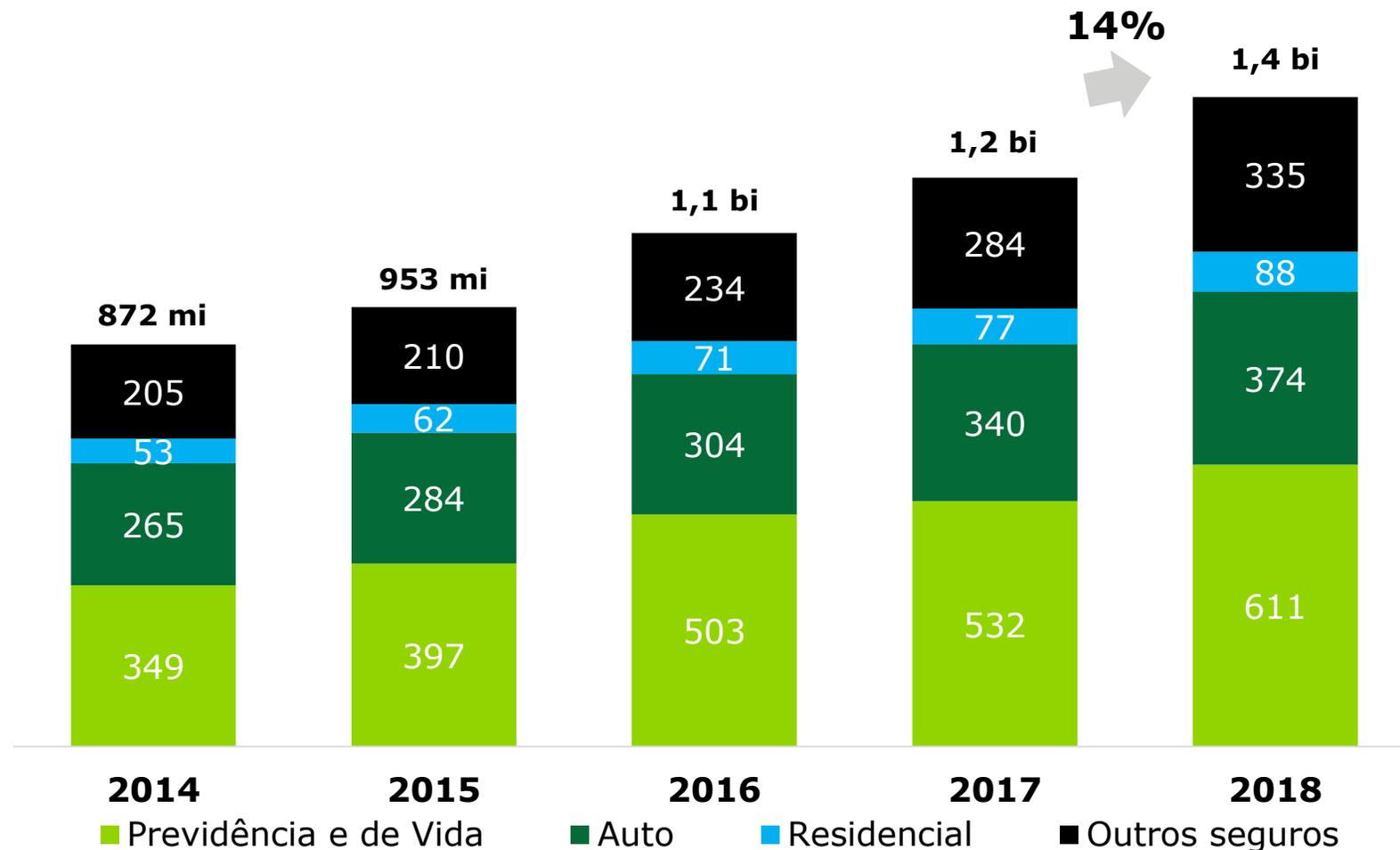
— Outros Canais (Agências, ATMs, Correspondentes e Contact Center) — Internet e mobile banking

Pesquisa revela a preferência do usuário para suas operações bancárias, e mostra que ainda há espaço para o crescimento das transações com movimentação financeira, especialmente no mobile banking



Volume de seguros contratados

Tipos de seguros contratados pelo Conglomerado bancário
(em bilhões de seguros)



96% do total de seguros contratados são feitos através de Agências, ATMs e Correspondentes bancários



4% do total de seguros contratados são feitos por meio dos canais digitais

Amostra: 8 bancos

Amostra: 13 bancos

©2019 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019

12

Uso dos canais digitais

Contas abertas por meio do mobile banking crescem 56% e mostram a preocupação dos bancos em simplificar a vida do cliente

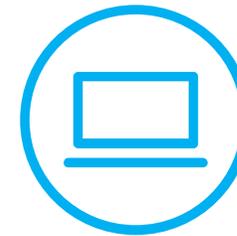
Contas abertas pelo **mobile banking**#



2,5 milhões em 2018
1,6 milhão em 2017

(Amostra de 10 bancos)

Contas abertas pelo **internet banking**#

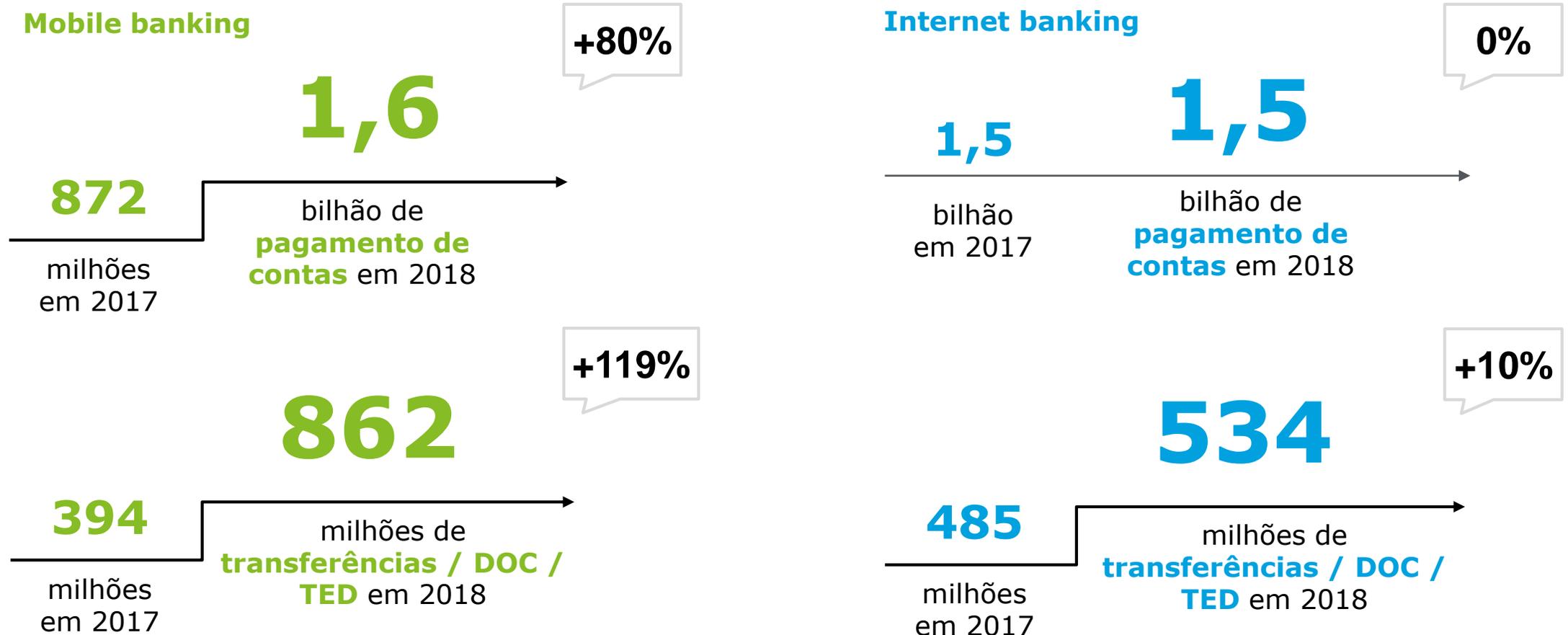


434 mil em 2018
26 mil em 2017

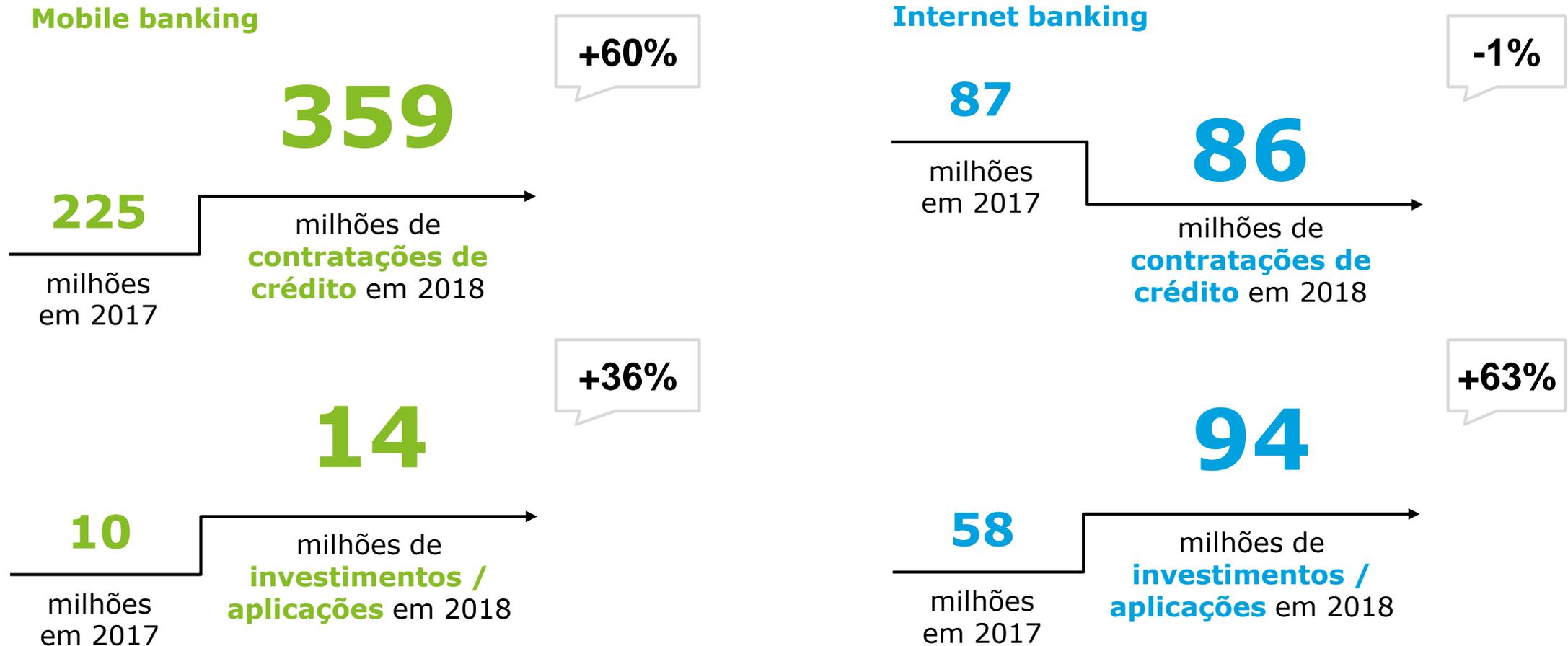
(Amostra de 10 bancos)

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.

Mobile banking já ultrapassa o internet banking nas transações com movimentação financeira, como pagamentos de contas e transferências/DOC/TED



Facilidade proporcionada pelos apps para realizar as transações é fator determinante de seu crescimento expressivo



Preferência dos clientes pelo canal mobile sugere que a próxima onda de facilitação ao cliente seja em investimentos/aplicações

	Mobile banking		Internet banking	
	2017	2018	2017	2018
Transferência/DOC/TED	394 milhões	862 milhões 	485 milhões	534 milhões 
Pagamento de contas	872 milhões	1,6 bilhão 	1,5 bilhão	1,5 bilhão 
Contratação de crédito	225 milhões	359 milhões 	87 milhões	86 milhões 
Investimentos/aplicações	10 milhões	14 milhões 	58 milhões	94 milhões 
Pesquisa de saldo	18,6 bilhões	21,8 bilhões 	6,2 bilhões	5,1 bilhões 

Opção do cliente pelos novos canais provoca alteração no perfil das agências que se mantêm relevantes dentro da estratégia de maior conveniência ao cliente

	Agências e PAB's		ATMs	
	2017	2018	2017	2018
Transferência/DOC/TED	54 milhões	53 milhões	223 milhões	213 milhões
Pagamento de contas	587 milhões	468 milhões	841 milhões	780 milhões
Contratação de crédito	30 milhões	36 milhões	77 milhões	63 milhões
Depósitos	416 milhões	443 milhões	762 milhões	735 milhões
Saques	584 milhões	367 milhões	2,4 bilhões	2,5 bilhões
Investimentos/aplicações	25 milhões	26 milhões	52 milhões	43 milhões
Pesquisa de saldo	1,7 bilhão	1,3 bilhão	3,5 bilhões	3,0 bilhões

Contas *heavy users* no mobile banking crescem 64%

Heavy users representam 38% do total de contas com o uso do mobile banking

Contas com uso do **mobile banking** #

70,0 milhões em 2018

57,0 milhões em 2017

Contas *heavy users** no **mobile banking**

26,8 milhões em 2018

16,3 milhões em 2017



**Representam 38% do total
de contas mobile em 2018**
29% em 2017

Amostra: 10 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 *heavy users* do internet banking crescem 49% mesmo com uma leve queda no número total de contas

Contas com uso do **internet banking** #

52,8 milhões em 2018

56,9 milhões em 2017

Contas *heavy users** no **internet banking**

6,1 milhões em 2018

4,1 milhões em 2017



Representam 12% do total de contas em 2018
7% em 2017

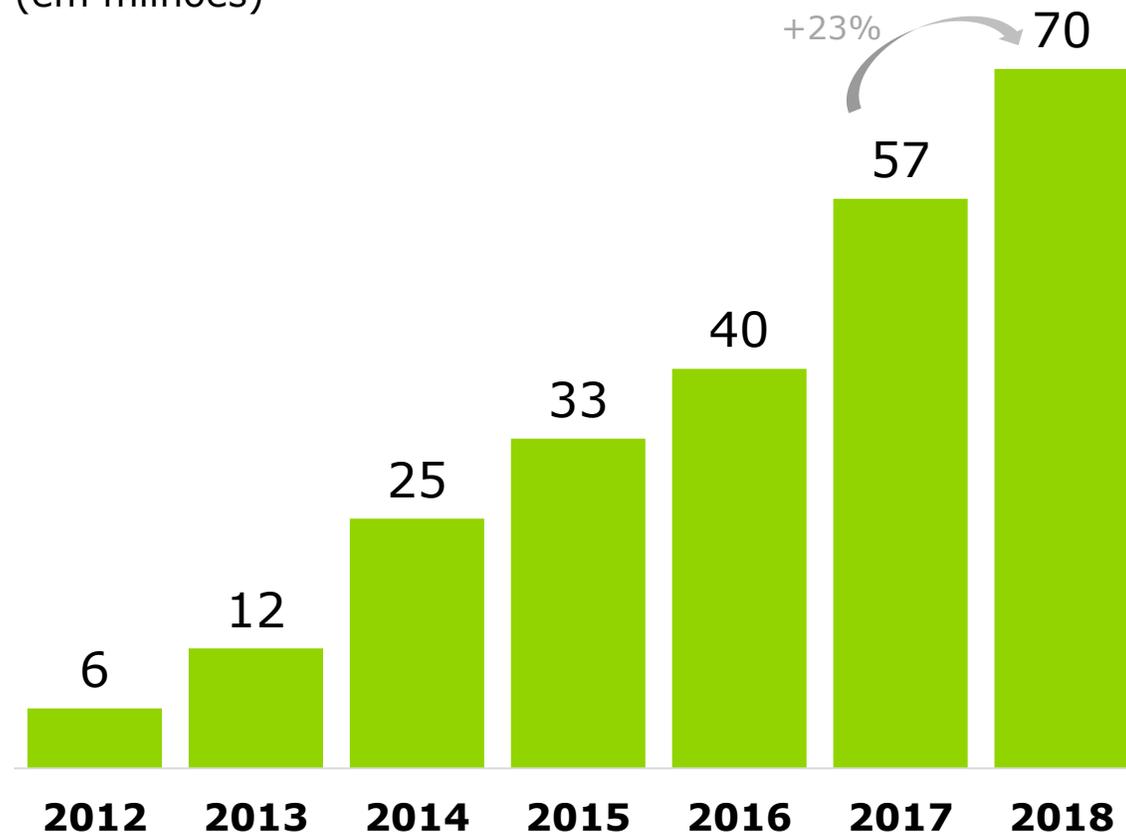
Amostra: 10 bancos

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

#Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses.

Quantidade de contas com movimentação no mobile banking mostra o alto volume do uso deste canal, crescendo 23% em 2018

Contas com uso do mobile banking*
(em milhões)

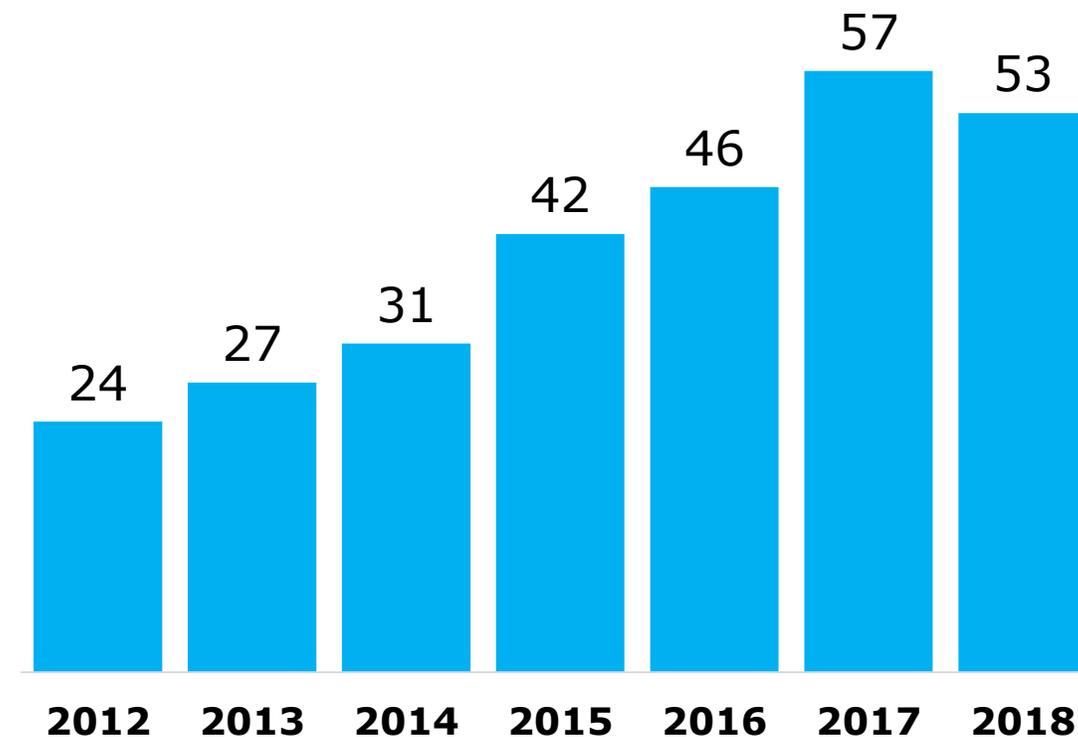


Amostra: 20 bancos

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

©2019 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

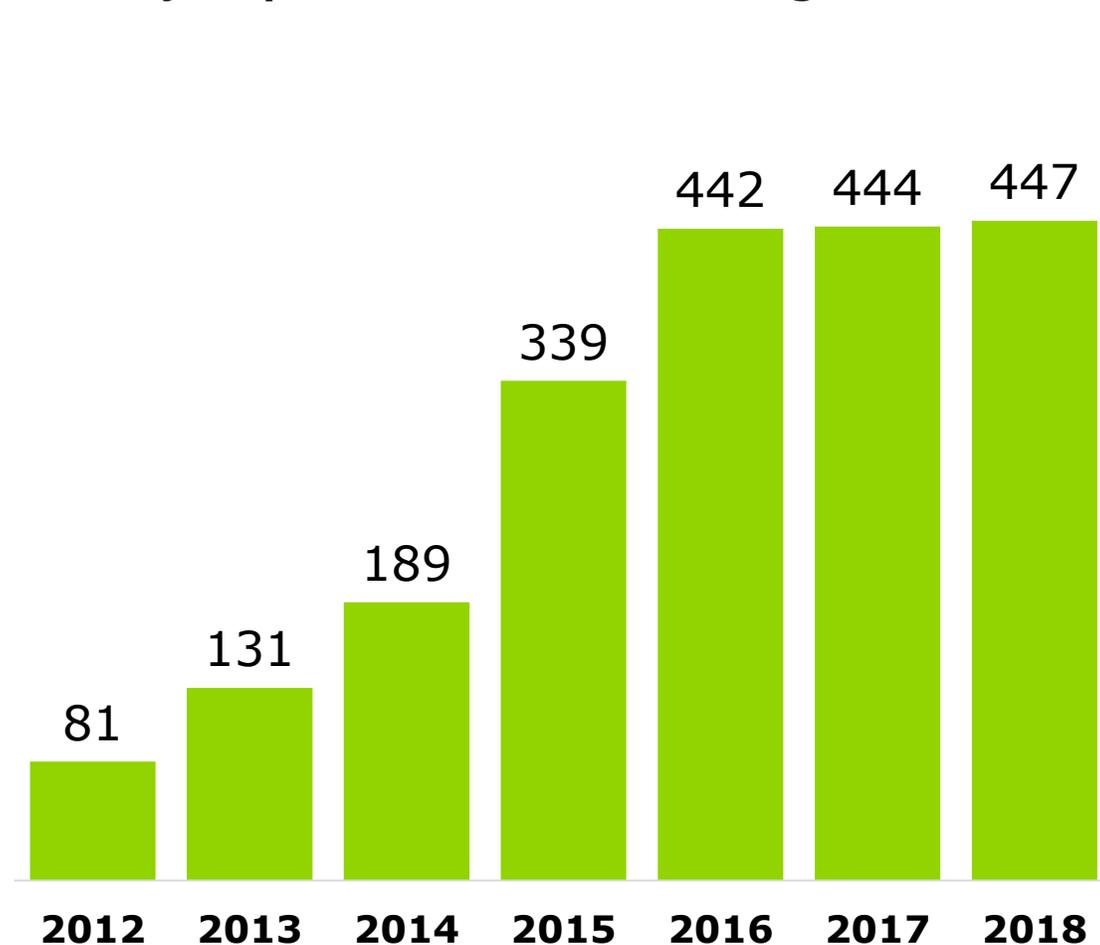
Contas com uso do internet banking*
(em milhões)



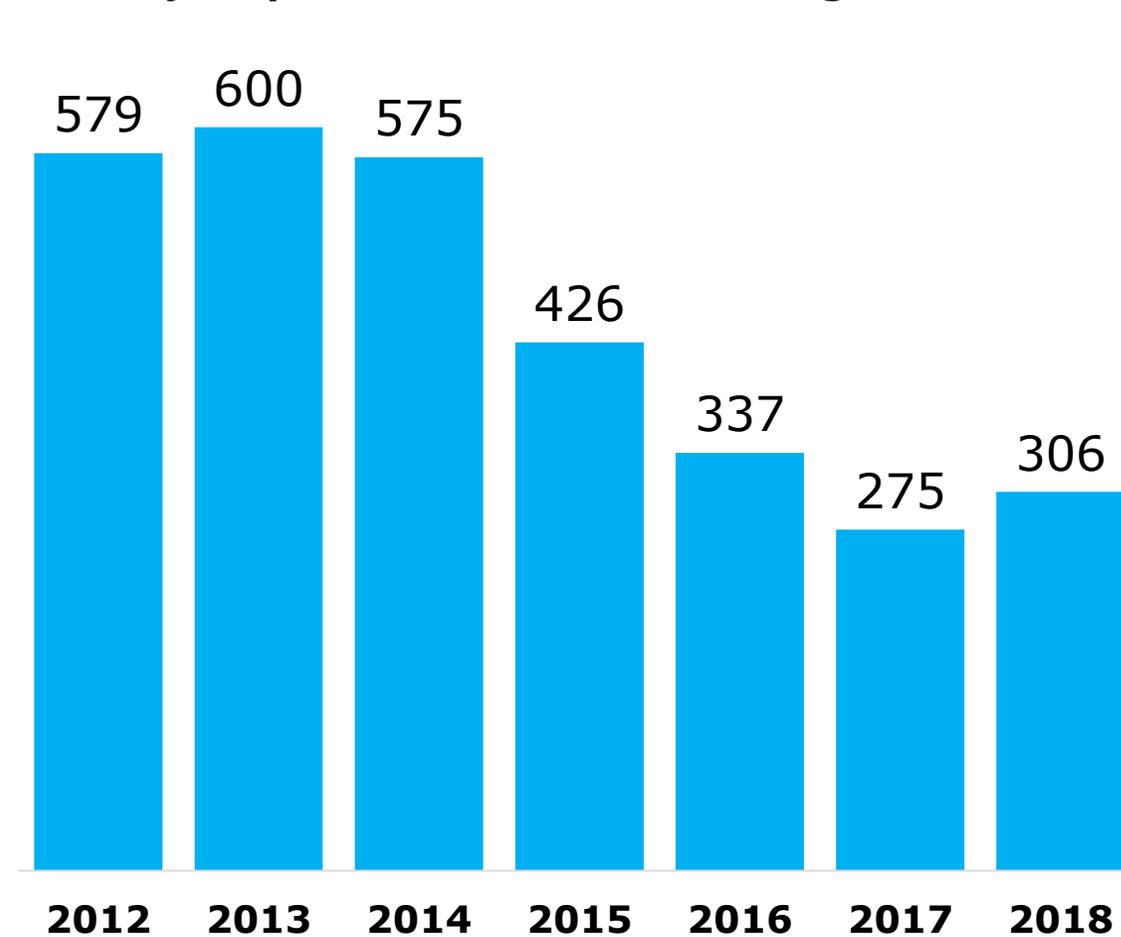
Amostra: 19 bancos

Superioridade das transações por conta no mobile banking continua

Transações por contas mobile banking*



Transações por contas internet banking*



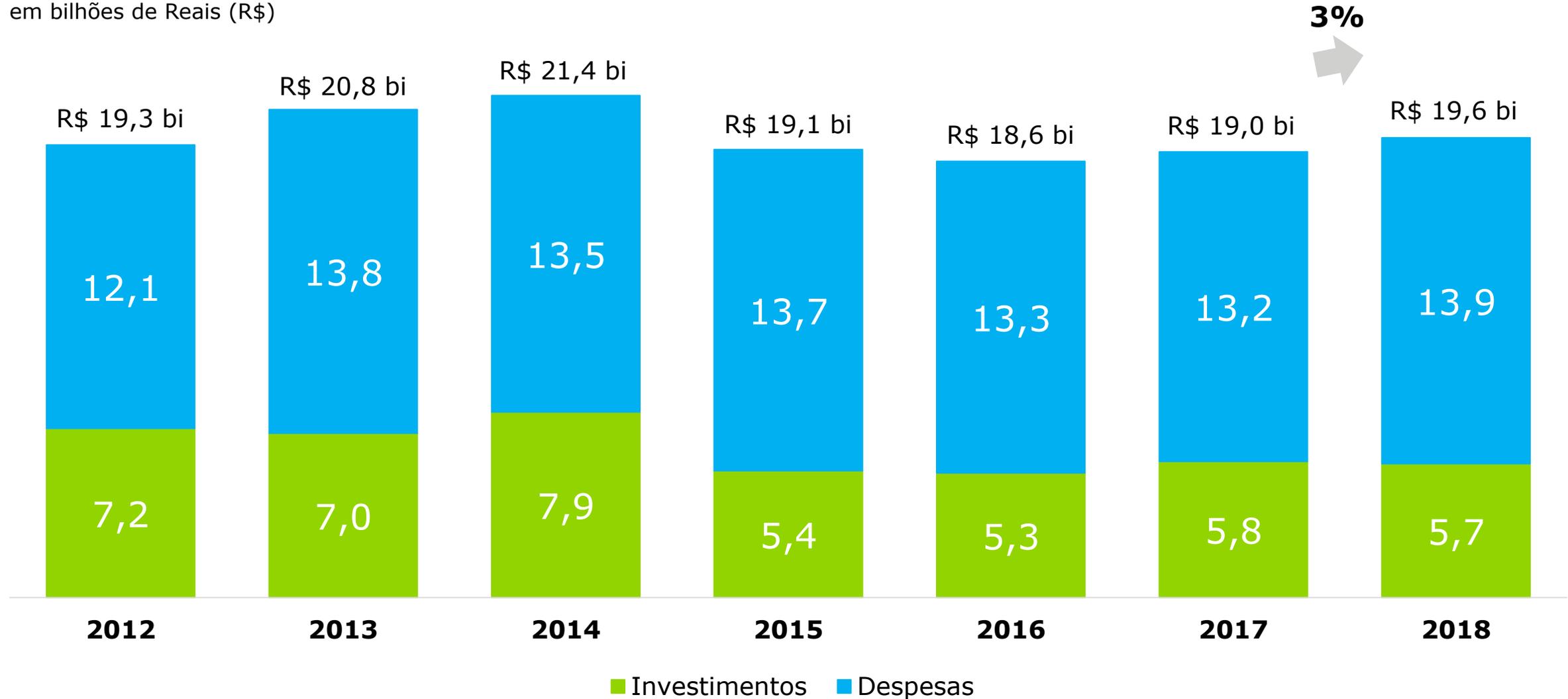
Amostra: 19 bancos

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

Investimentos e despesas em tecnologia

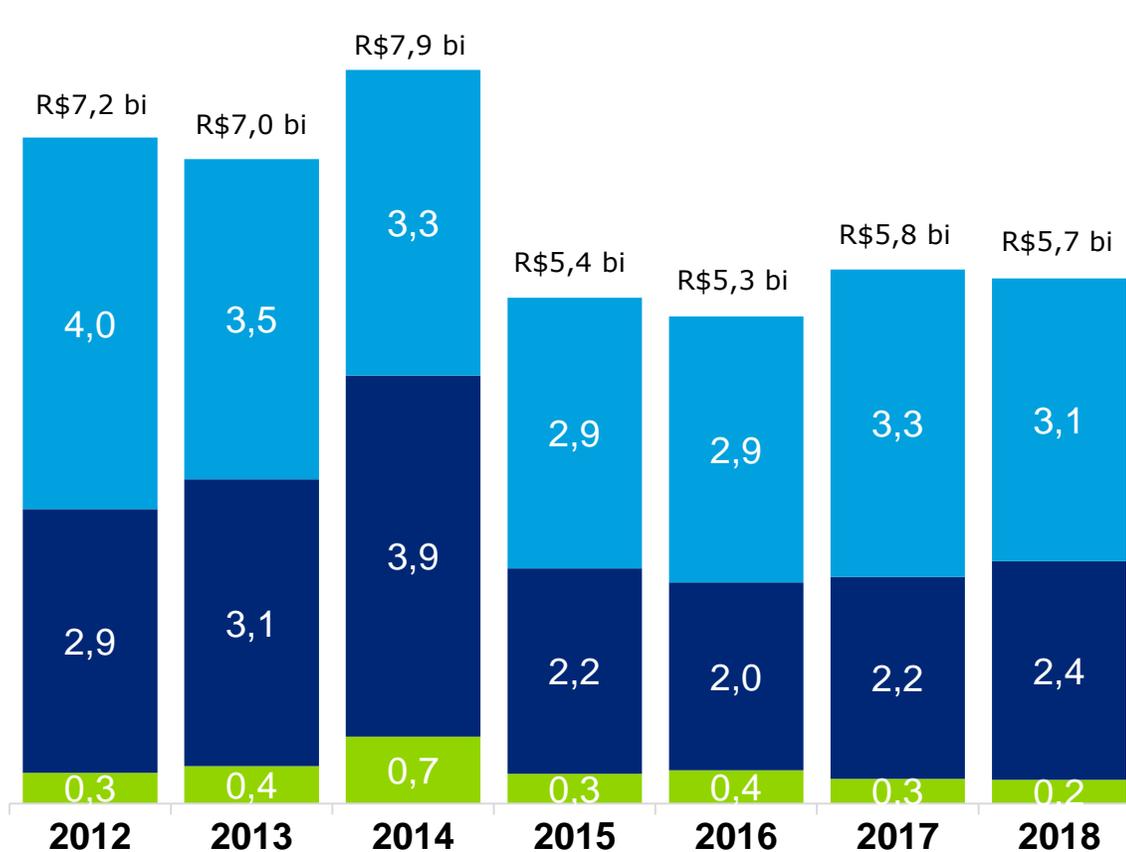
Investimentos e despesas em tecnologia crescem 3%

Total de gastos em tecnologia
em bilhões de Reais (R\$)

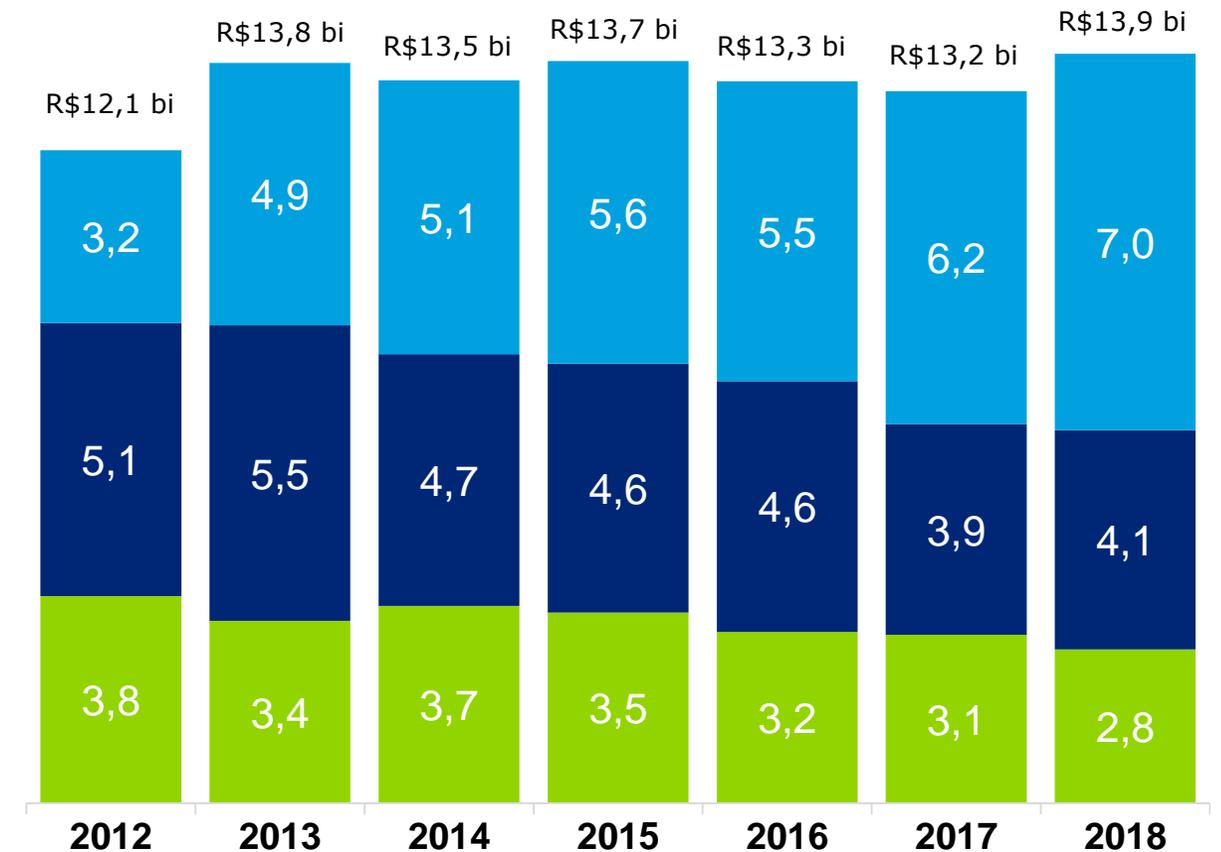


Gastos com software são os mais significativos, atingindo R\$ 10,1 bilhões em 2018

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 incluídos em hardware

©2019 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

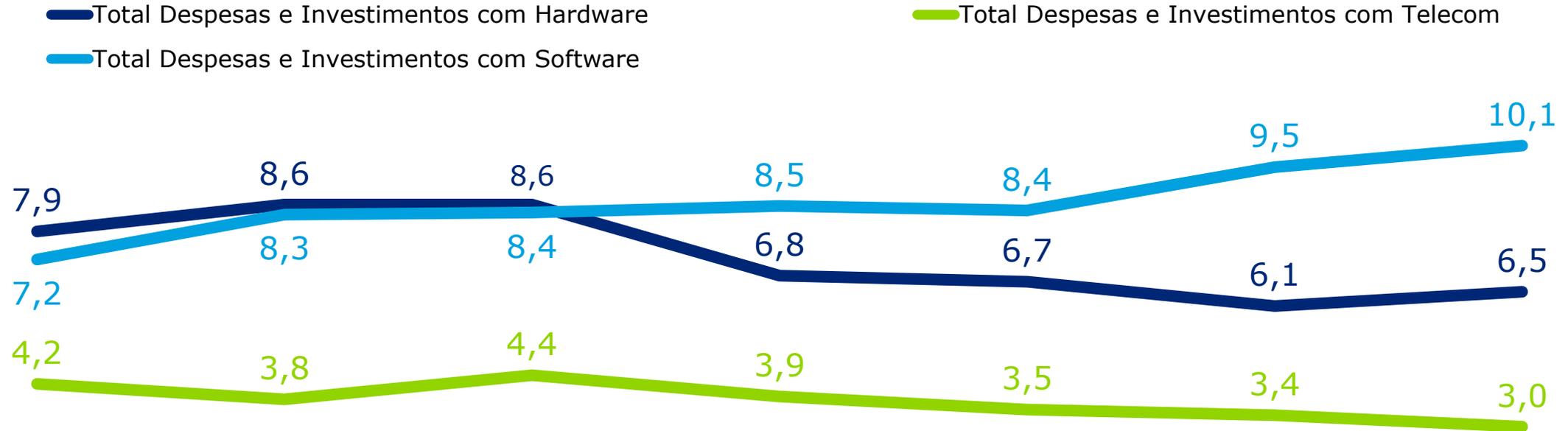
Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019

25

Com foco na manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades, software já responde por metade dos recursos investidos pelos bancos

Total de gastos

em bilhões de Reais (R\$)

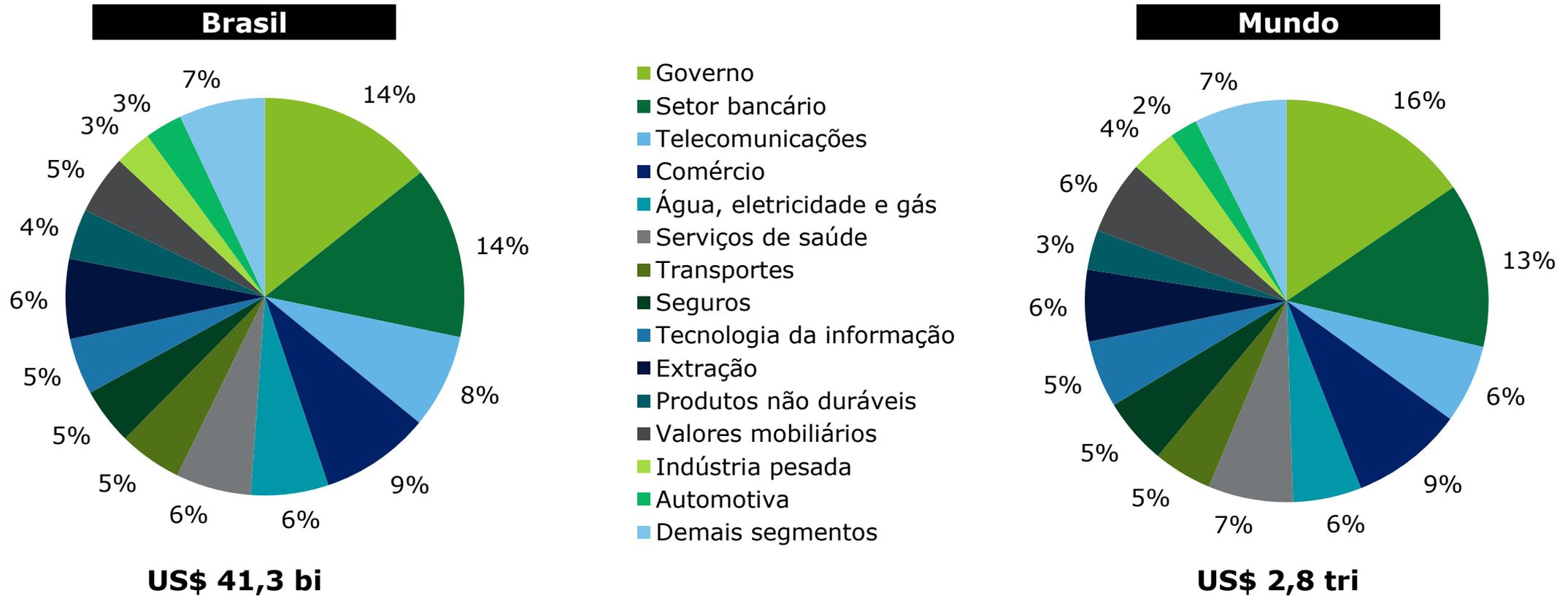


2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
R\$ 19,3 bi	R\$ 20,8 bi	R\$ 21,4 bi	R\$ 19,1 bi	R\$ 18,6 bi	R\$ 19,0 bi	R\$ 19,6 bi

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

Gastos com tecnologia no setor bancário representam 14% do total

Composição dos dispêndios com tecnologia por setor em 2018 (em % do total)



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

Fonte: Gartner

©2019 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019

28

Novas tecnologias

Percepção em relação a novos investimentos

80%

dos bancos investem em **big data / analytics**

67%

dos bancos investem em **blockchain**

73%

dos bancos investem em **inteligência artificial / computação cognitiva**

60%

Dos bancos investem em **robotics**

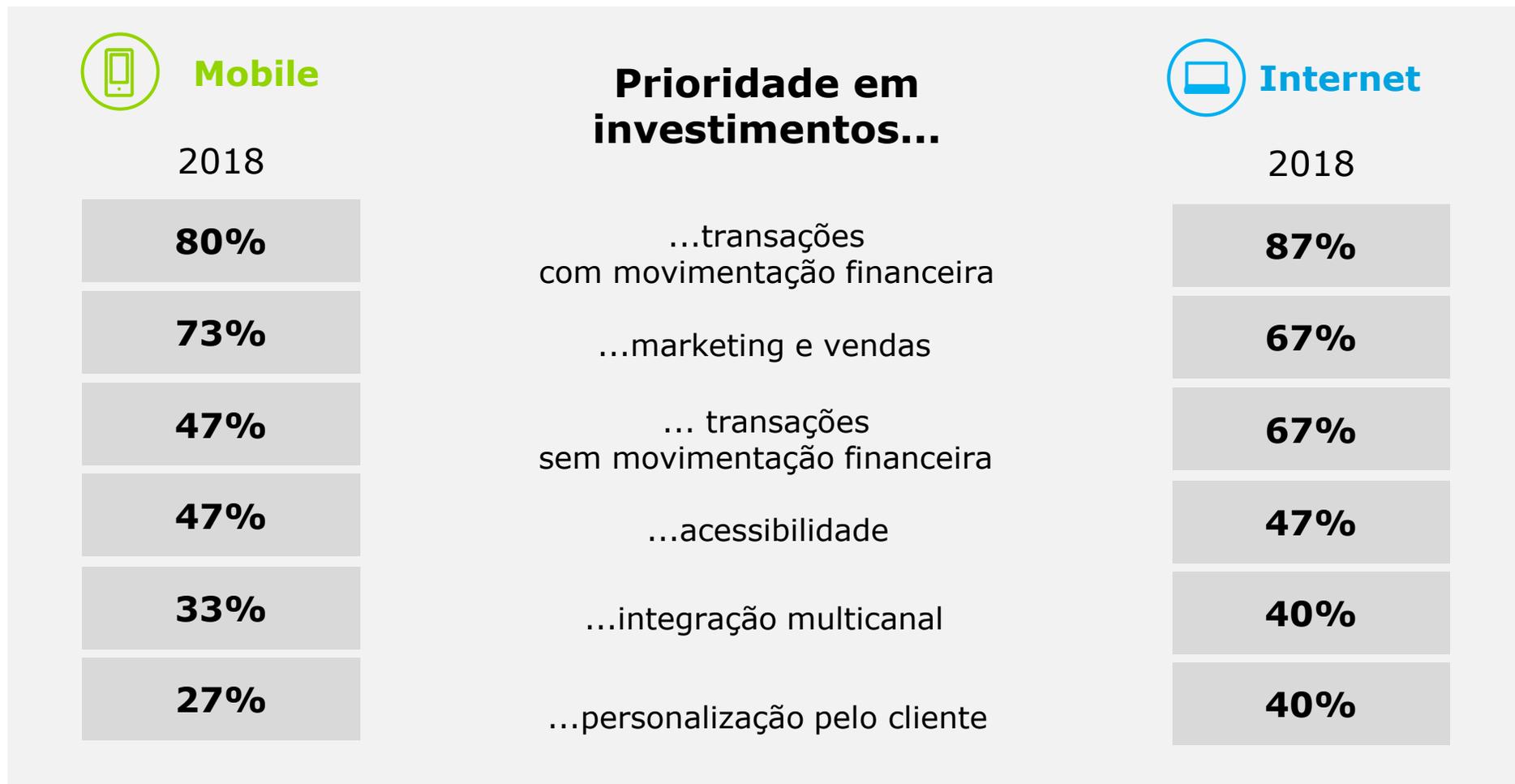
60%

Dos bancos investem em **open banking / marketplace banks**

Amostra: 15 bancos



Funcionalidades dos canais digitais



Amostra: 15 bancos

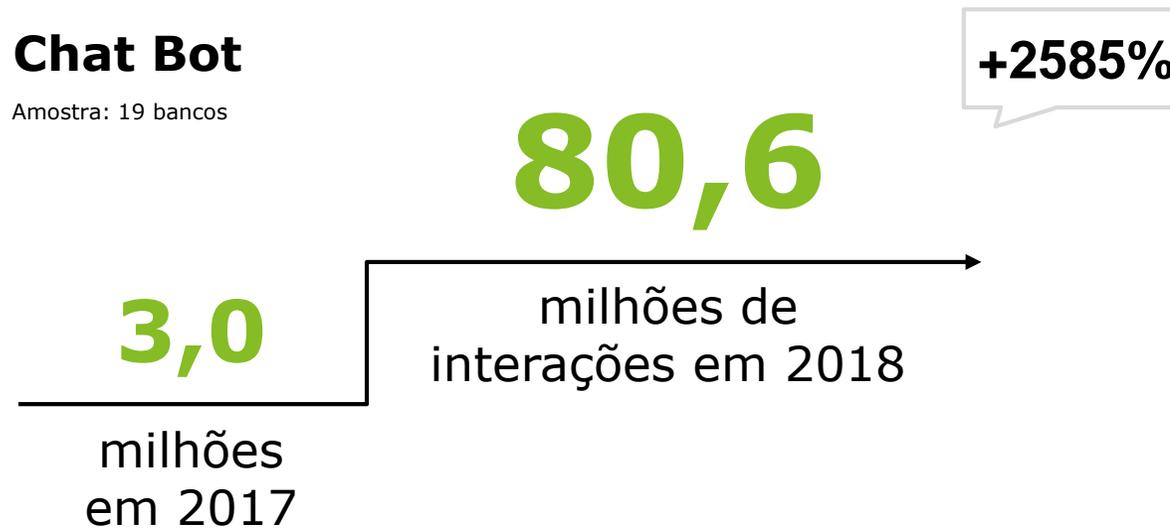
Interações por canais digitais crescem cada vez mais

Web-Chat

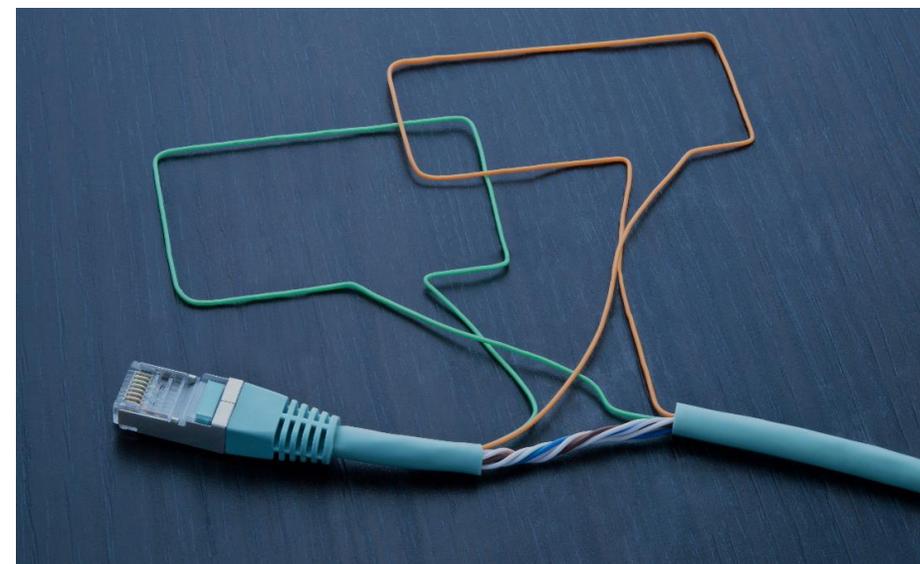


Chat Bot

Amostra: 19 bancos



E-mail



Investimentos em pessoas em tecnologia

Gastos com treinamentos de pessoas em tecnologia

R\$ 38,4 milhões em 2018

Horas investidas com treinamento de pessoas em tecnologia

1,3 milhão de horas em 2018

Número de pessoas nos treinamentos em tecnologia

63,1 mil pessoas em 2018

Amostra: 15 bancos

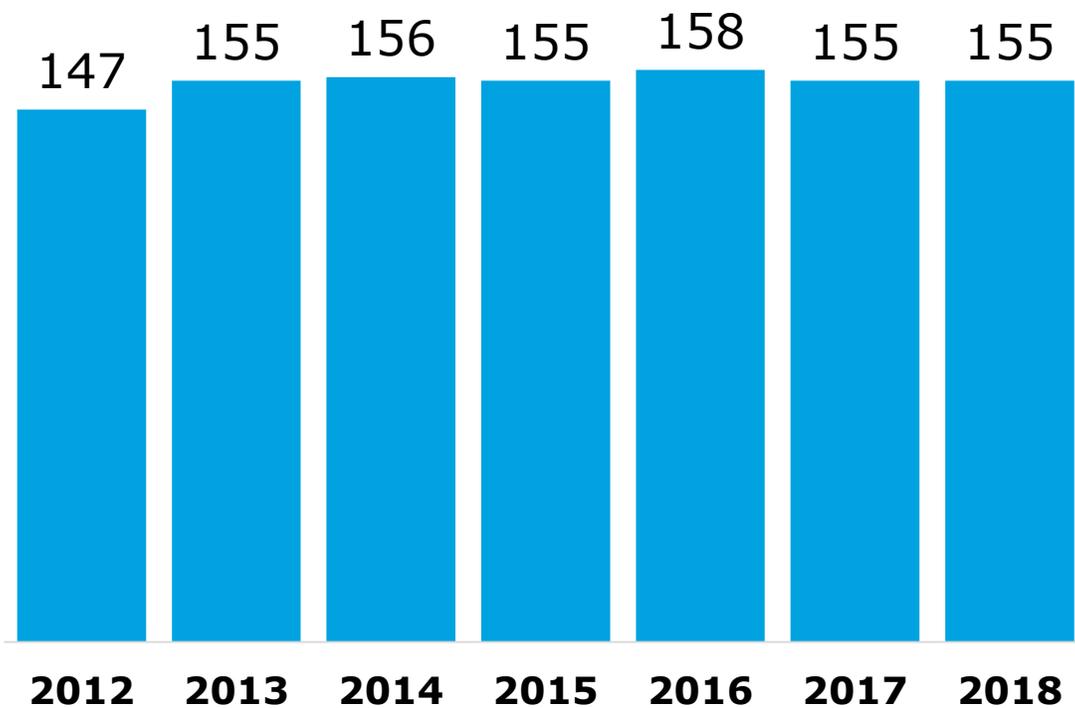
©2019 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.



Dados complementares

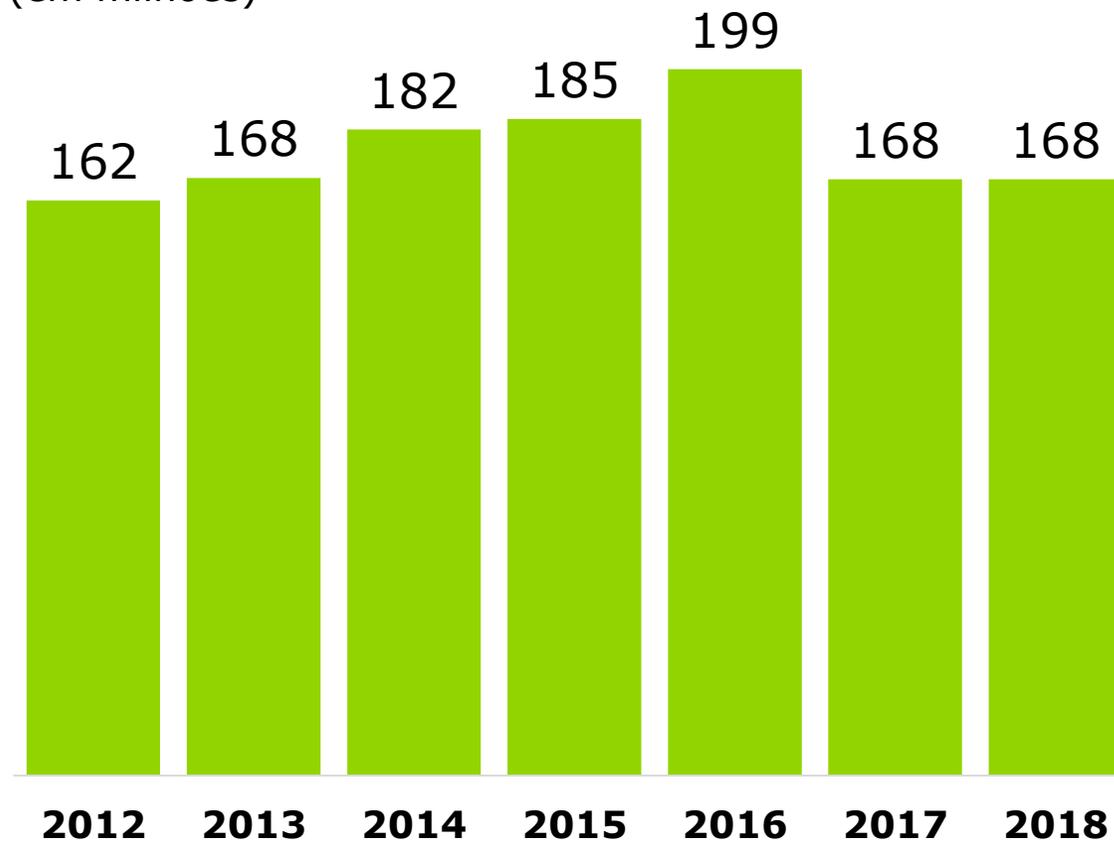
Contas corrente e poupança

Contas corrente*
(em milhões)



Amostra: 19 bancos

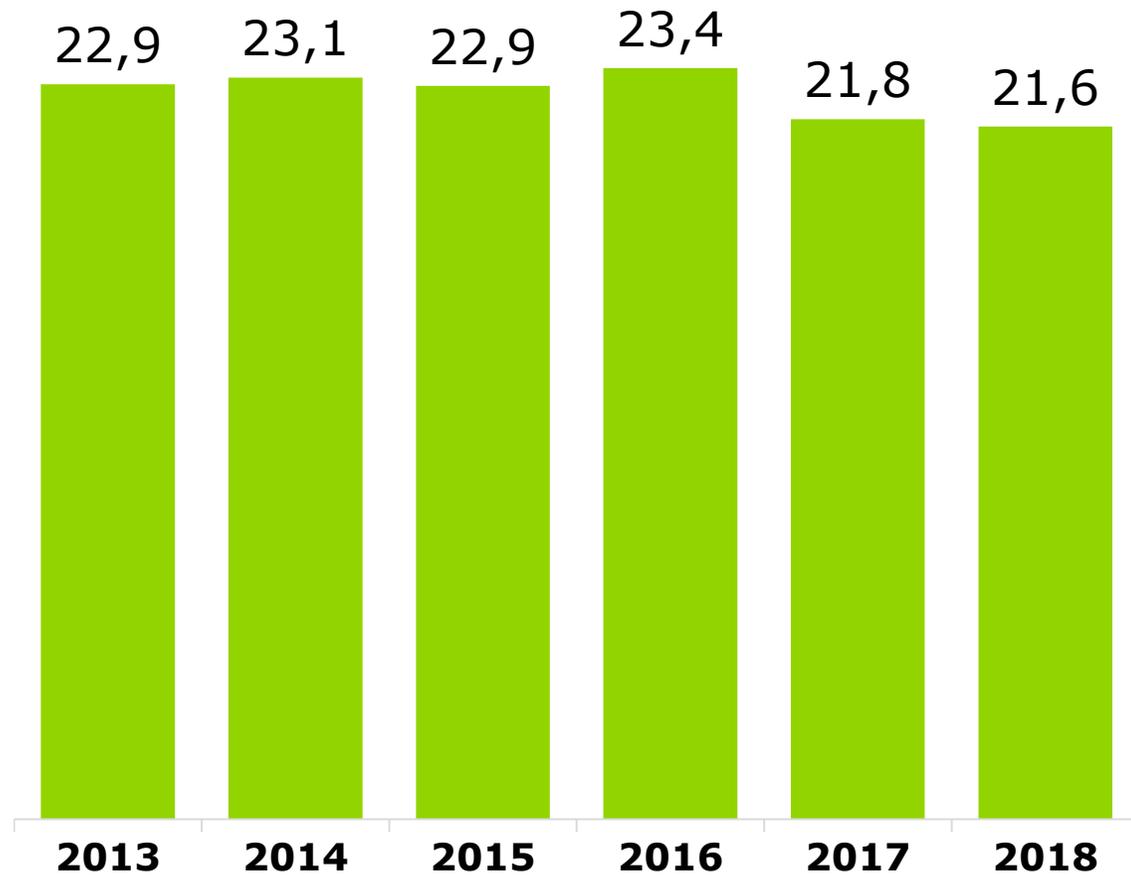
Contas poupança*
(em milhões)



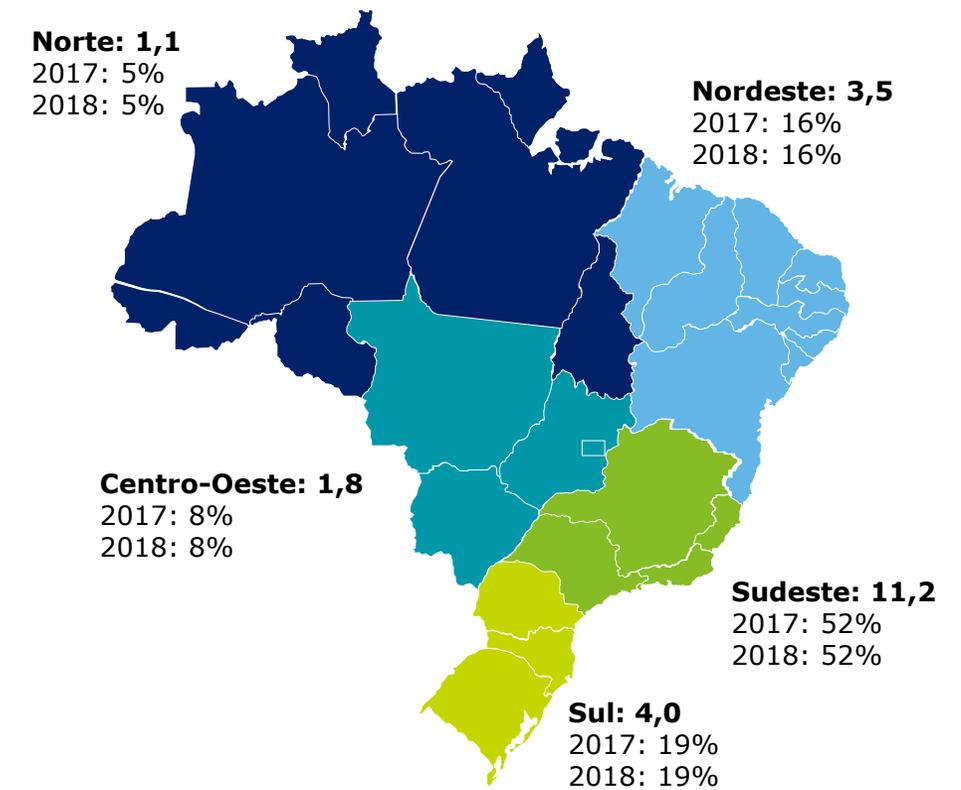
*Total de contas ativas com alguma movimentação nos últimos 6 meses

Agências tradicionais

Número total de agências tradicionais no Brasil
(em milhares)



Por região
(em milhares)

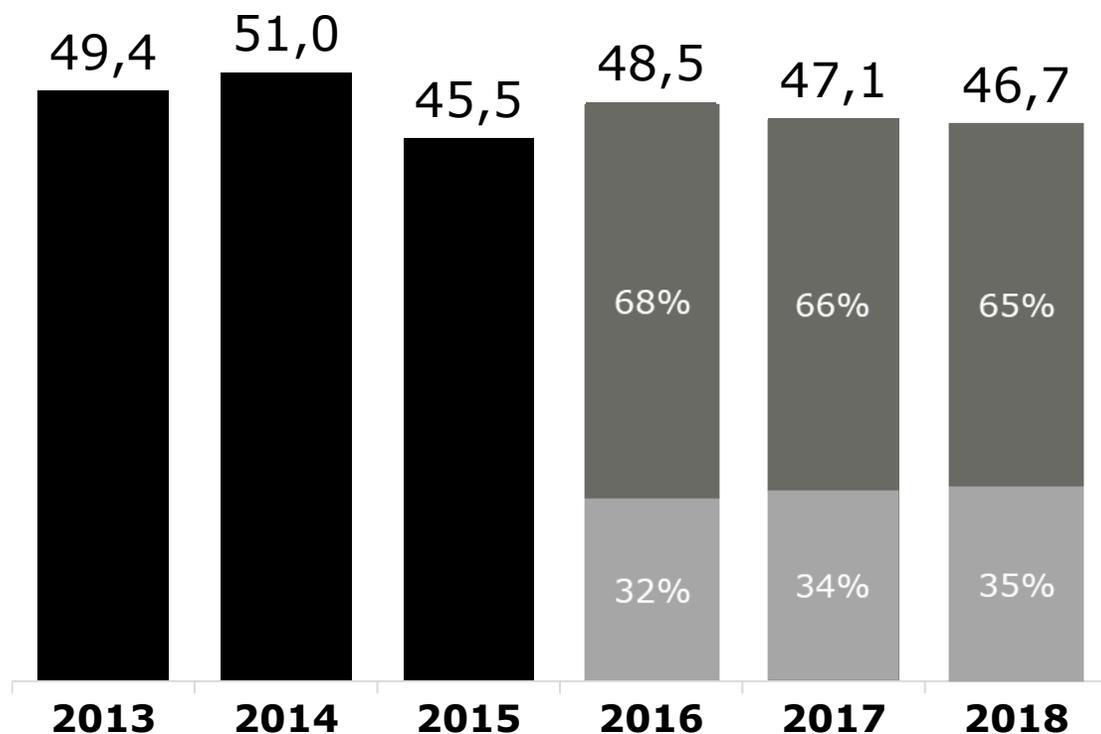


PABs e PAEs

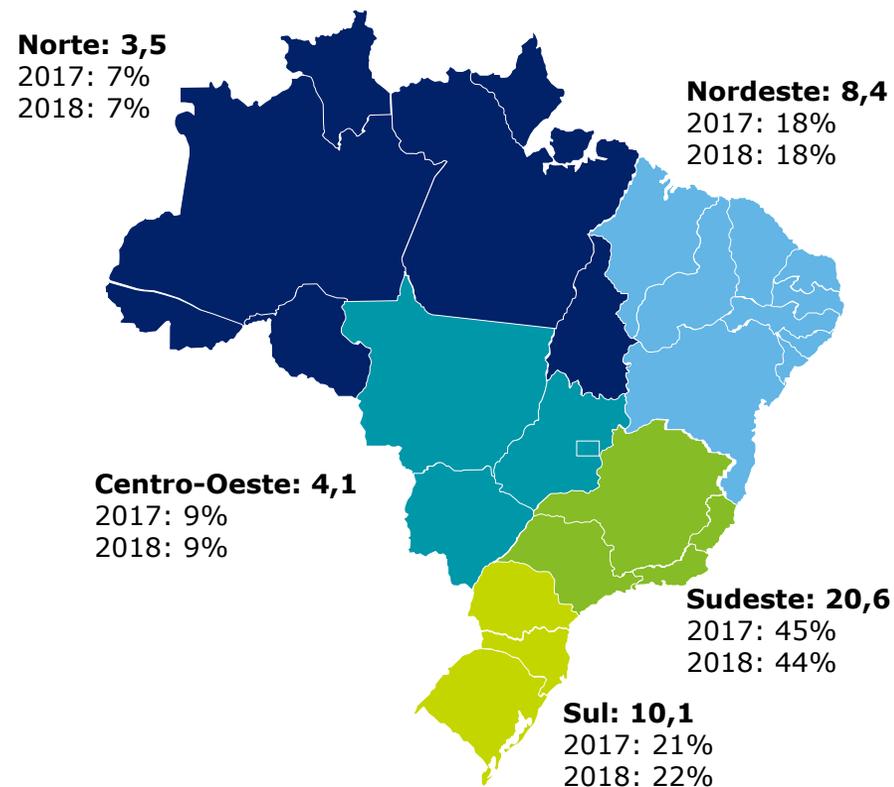
Número total de PABs e PAEs no Brasil (em milhares)

PAE: Posto de Atendimento Eletrônico

PAB: Posto de Atendimento Bancário



Por região (em milhares)



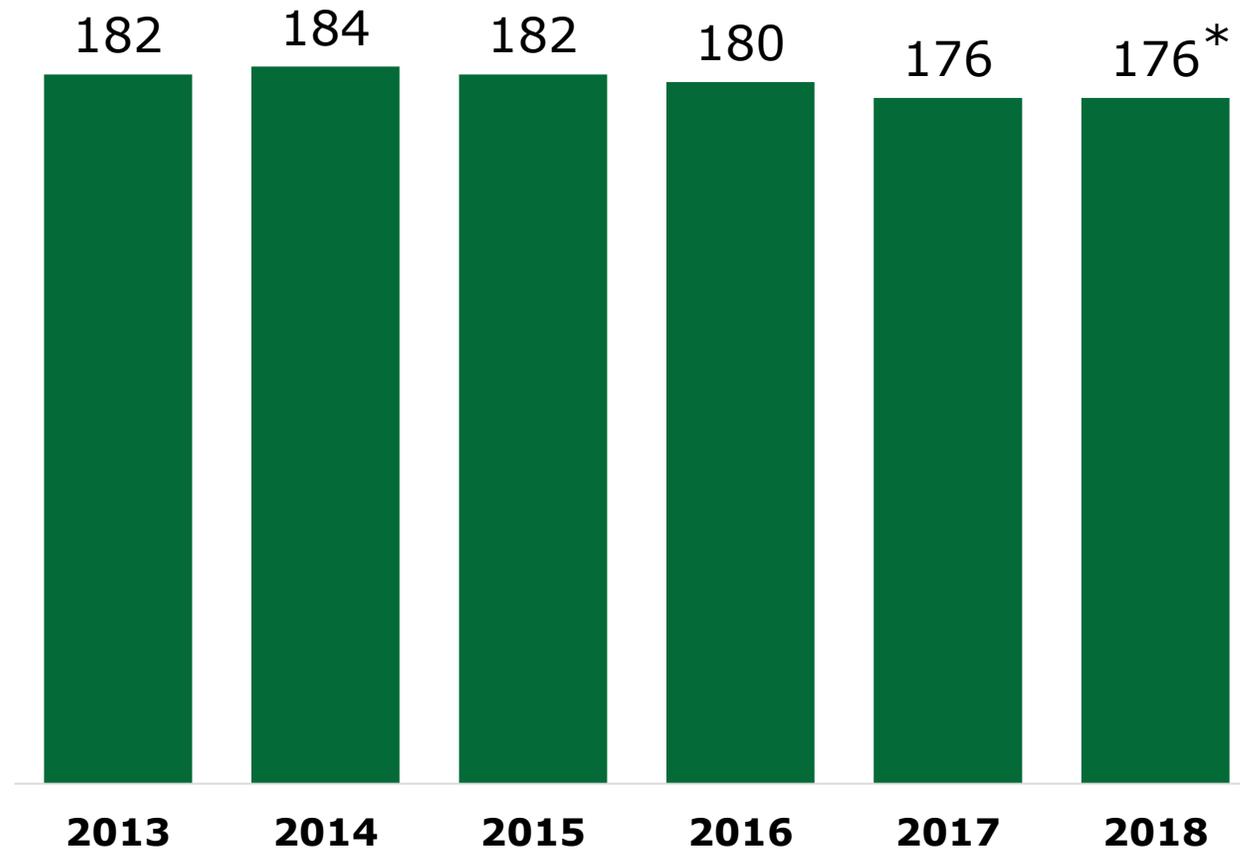
Nota: A partir de julho/2016, foram incluídos na relação de Postos de Atendimento o PAC (Posto de Atendimento Cooperativo), o PCO (Posto de Compra de Ouro) e o PCT (Posto de Câmbio Transitório) e excluído o PAE (Posto de Atendimento Eletrônico), que passou a ser apresentado separadamente em relação própria.

Fonte: Banco Central do Brasil

©2019 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Caixa eletrônico automático - ATMs

Número total de equipamentos no Brasil
(em mil)

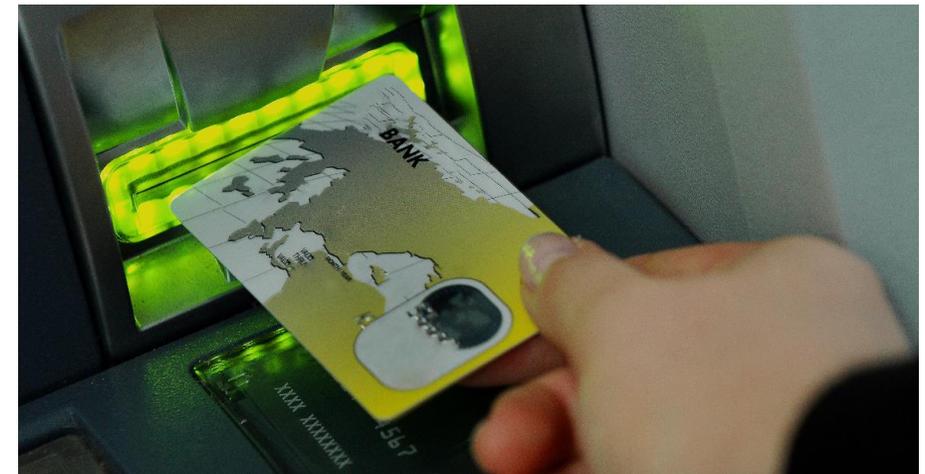


Nota (*): Estimativa

Fonte: Banco Central do Brasil. Automatic Teller Machine
©2019 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

85,2% são adaptados
para Pessoas com Deficiência
Física (PCDs) em 2018
80,6% em 2017

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019 – amostra de 14 Bancos



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



Sérgio Biagini

Sócio-Líder da Indústria de Serviços
Financeiros da Deloitte

Ideal H+K Strategies

Assessoria de Imprensa da Deloitte
Contato: Carina Baladi

carina.baladi@idealhks.com



A Deloitte refere-se a uma firma-membro da Deloitte, uma de suas entidades relacionadas, ou à Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”). Cada firma-membro da Deloitte é uma entidade legal separada e membro da DTTL. A DTTL não fornece serviços para clientes. Por favor, consulte www.deloitte.com/about para saber mais.

A Deloitte é líder global em auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos, consultoria tributária e serviços correlatos. Nossa rede de firmas-membro, presente em mais de 150 países e territórios, atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®. Saiba como os 286.200 profissionais da Deloitte impactam positivamente seus clientes em www.deloitte.com.

Esta comunicação contém somente informações gerais e nenhuma das empresas Deloitte Touche Tohmatsu Limited, suas firmas-membro ou suas entidades relacionadas (coletivamente, a “rede Deloitte”) estão, por meio desta comunicação, prestando consultoria ou serviços profissionais. Antes de tomar qualquer decisão ou medidas que possam afetar suas finanças ou sua empresa, você deve procurar um consultor profissional qualificado. Nenhuma entidade da rede Deloitte será responsável por qualquer dano sofrido por qualquer pessoa em decorrência dessa comunicação.