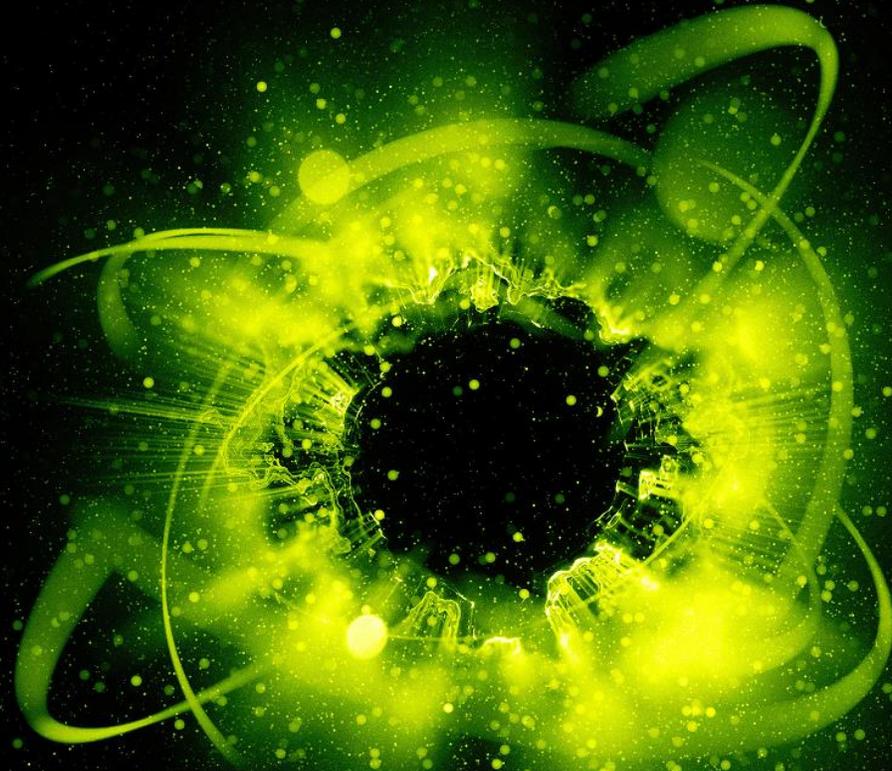


Deloitte.



Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021

Ano-base 2020

Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021

Amostra e metodologia

- A 29ª edição da pesquisa apresentou três fases de coleta de dados: uma quantitativa anual e uma quantitativa trimestral, ambas via formulário, e uma qualitativa via entrevistas em profundidade
- 21 bancos responderam o questionário anual e o questionário trimestral, o que representa 87% dos ativos da indústria bancária no País
- 17 executivos atuantes na área de tecnologia bancária de 10 bancos concederam entrevistas
- Foram incluídas informações de dados públicos e de pesquisas da Deloitte



Principais destaques da pesquisa

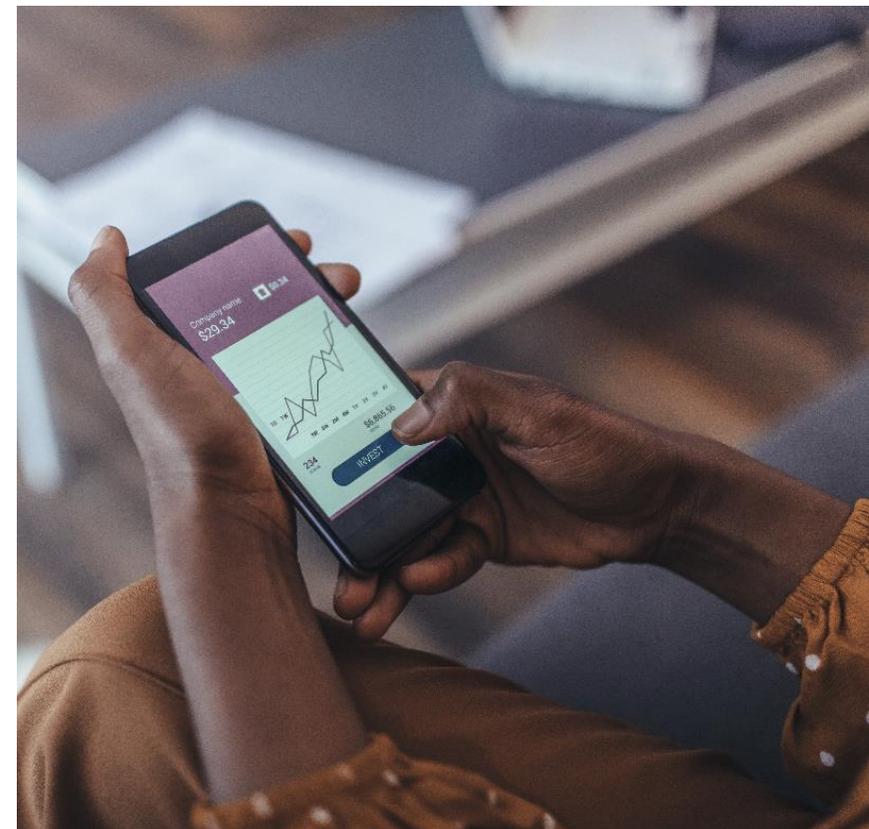
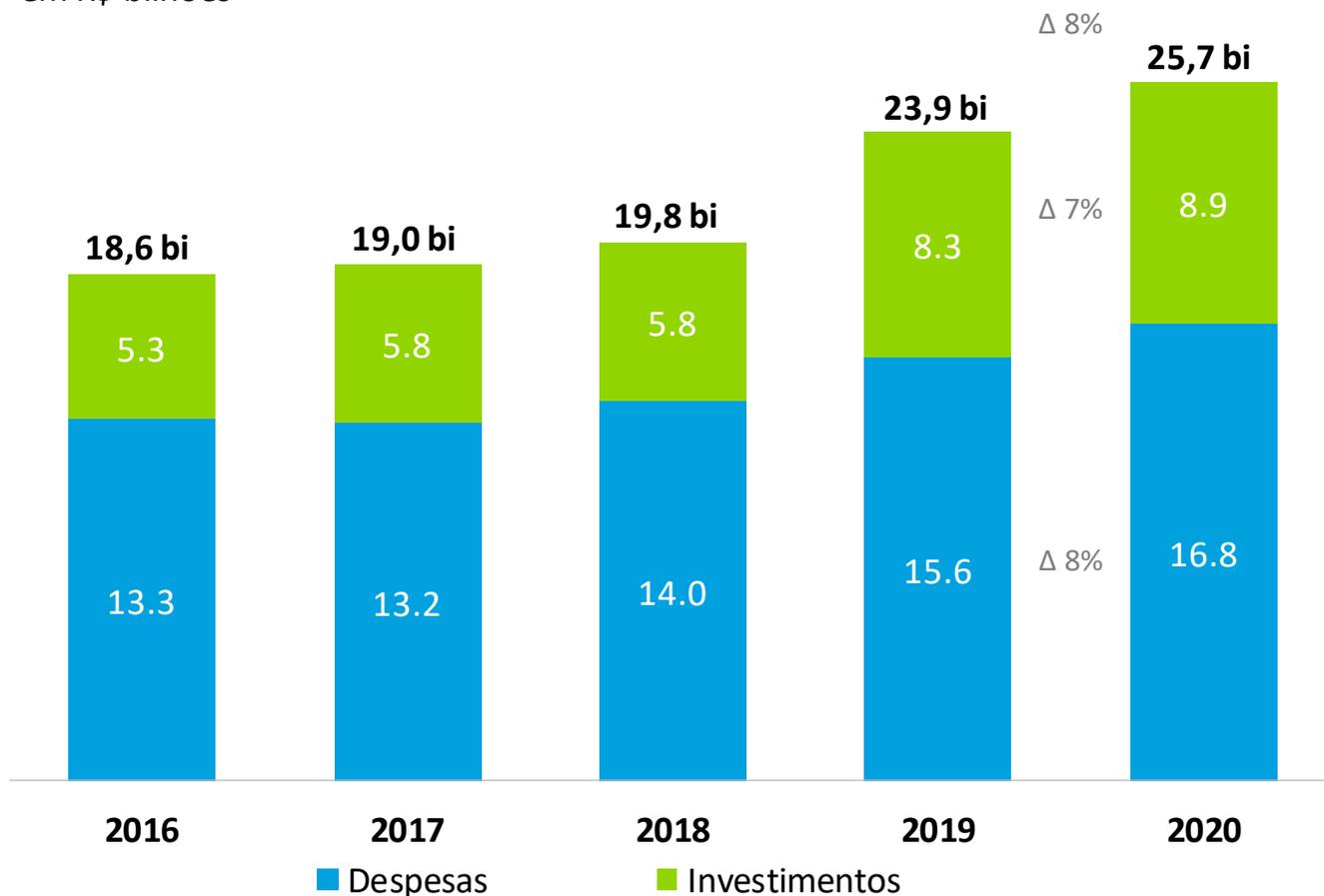
- **Investimento em tecnologia** cresceu 8% em 2020; inteligência artificial, segurança cibernética e trabalho remoto são as prioridades destacadas pelos bancos
- Com as ferramentas de **treinamento a distância**, foi possível treinar mais pessoas com menor custo e maior eficiência
- **Transações bancárias** cresceram 20%, o maior aumento dos últimos anos
- **Mobile banking** torna-se o canal dominante, responsável por mais da metade das transações bancárias
- **Canais digitais** concentram 9 em cada 10 contratações de crédito e 8 em cada 10 pagamentos de contas
- **Canais físicos** mostram sua importância no caso das transações mais complexas, tais como renegociação de dívida e câmbio
- **Pix** ganha espaço sobre as transferências (DOC/TED) e pagamentos via POS, mas pode impactar os serviços bancários como um todo
- **Open Banking** traz desafios ao ecossistema do setor e demandará a entrega de serviços de maior valor ao cliente bancário



Aceleração dos investimentos em TI

Em um ano desafiador, os bancos aumentaram os seus investimentos em tecnologia como forma de acompanhar a aceleração da digitalização de seus serviços e de seu modo de trabalhar

Orçamento em tecnologia
em R\$ bilhões



As tecnologias disruptivas ganham ainda mais prioridade nos investimentos em TI

Prioridades para os investimentos em tecnologia
múltiplas respostas

	2019	2020	Diferença
 Inteligência artificial	83%	93%	10 p.p.
 RPA para processos de backoffice	69%	80%	11 p.p.
 IOT	29%	33%	4 p.p.

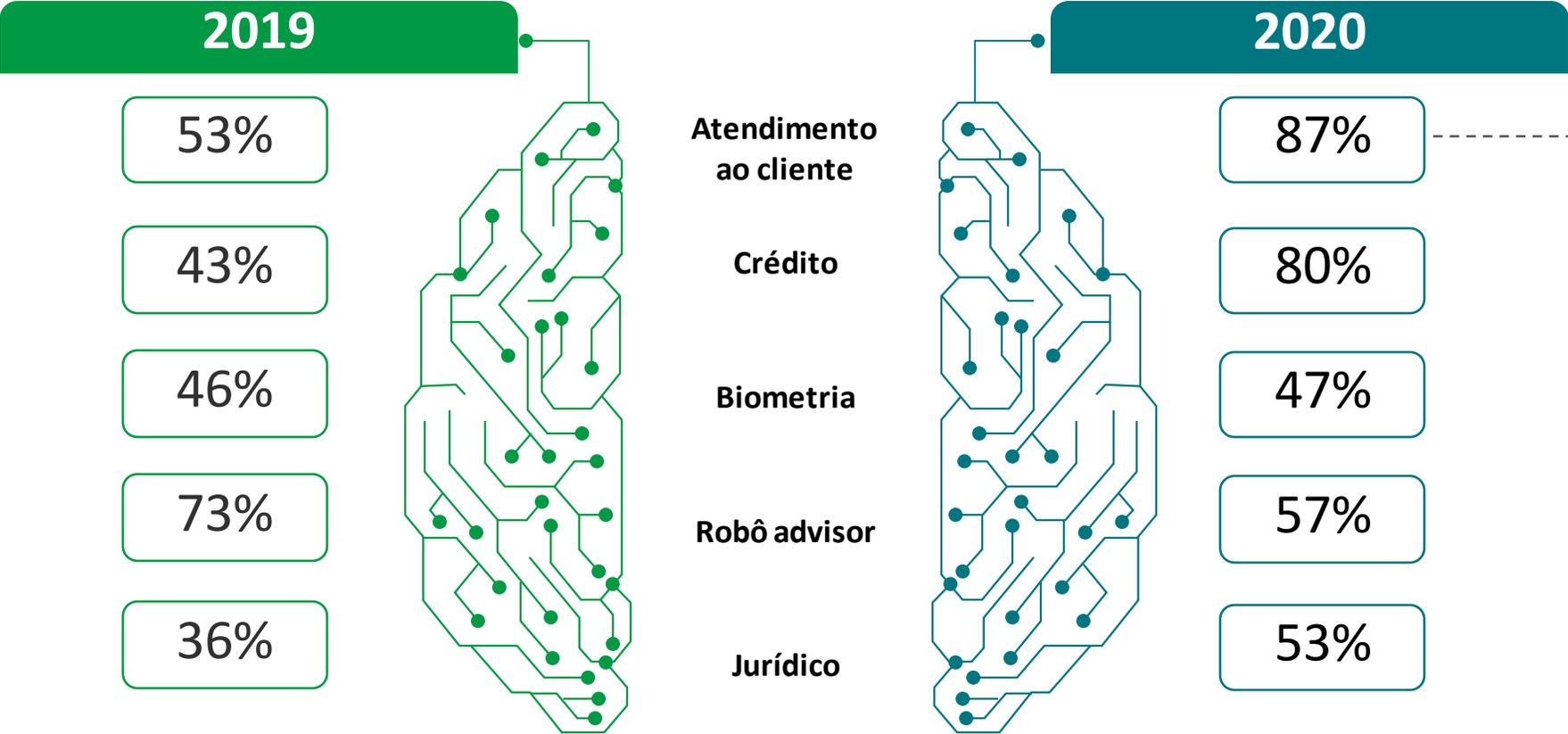
Amostra: 16 bancos

© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.



Inteligência artificial centrada no atendimento ao cliente continua na pauta dos investimentos em tecnologias disruptivas, mas os processos operacionais como crédito e jurídico, também ganham maior prioridade

Prioridades dos investimentos em inteligência artificial
múltiplas respostas



+618
milhões de
chamados atendidos via
chatbot em 2020

Amostra: 6 bancos

Com as ferramentas de formação a distância, foi possível treinar mais pessoas com menor custo e maior eficiência

Investimentos em treinamentos para pessoas em tecnologia¹



Nº de profissionais treinados

2019	2020
------	------

Δ51%

145,1 mil 219,8 mil



Valor investido

2019	2020
------	------

Δ-50%

R\$ 106,2 milhões R\$ 52,8 milhões

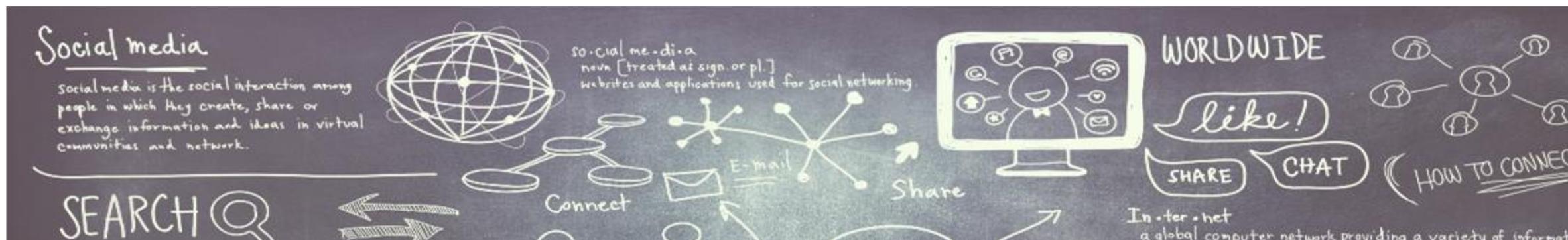
¹**Pessoas em tecnologia:** Profissionais de todas as áreas que recebem treinamento em tecnologia



Segurança cibernética é investimento crítico para alavancar crescimento escalável, atender às novas regulamentações e apoiar o trabalho remoto

Investimentos em treinamentos de Cyber em 2020

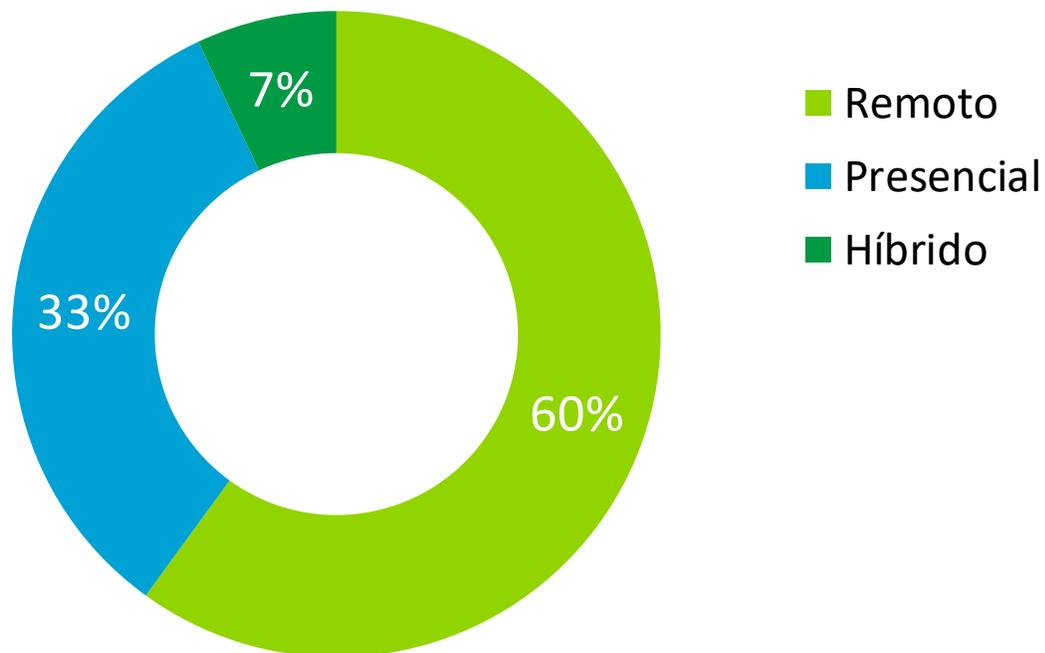
	Total de horas	Profissionais treinados
Profissionais do banco Amostra: 12 bancos	197,1 mil	143,5 mil
Profissionais de TI Amostra: 8 bancos	16,4 mil	13,7 mil



¹Fonte: Valor calculado a partir das informações fornecidas pelos executivos entrevistados na Pesquisa FEBRABAN 2021. O orçamento de TI corresponde a soma de CAPEX e OPEX da área ou seja, investimentos e despesas de TI

Dois terços dos profissionais das áreas internas dos bancos adotam trabalho remoto ou híbrido, seguindo a tendência de virtualização do modelo de trabalho

Proporção de profissionais de áreas internas dos bancos por modelo de trabalho em 2020



Amostra: 12 bancos

© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

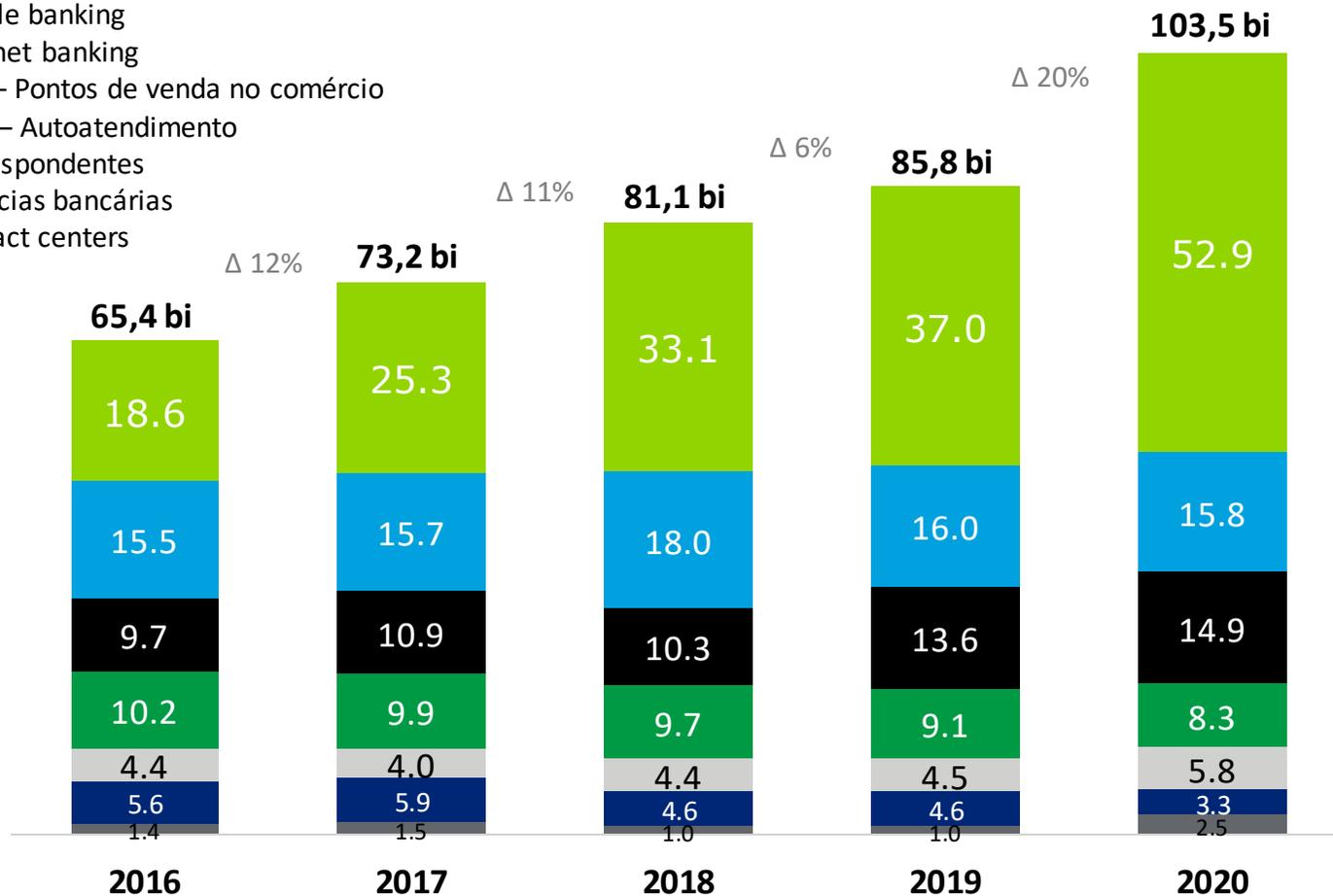


Transações bancárias e a evolução do consumidor digital

Total de transações bancárias registrou crescimento de 20%, o maior dos últimos anos

Em bilhões de transações

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

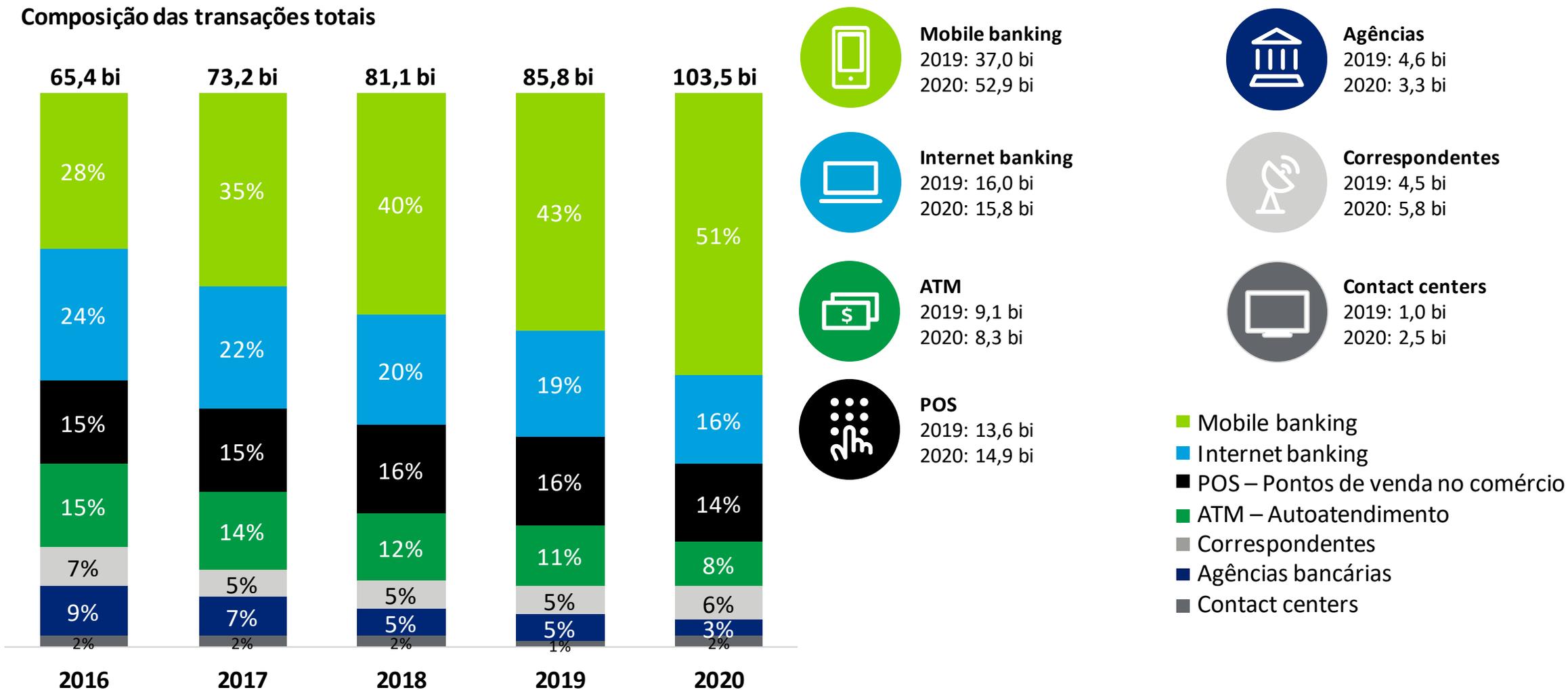


Amostra: 21 bancos



Pela primeira vez, mobile banking representa mais da metade do total das transações bancárias

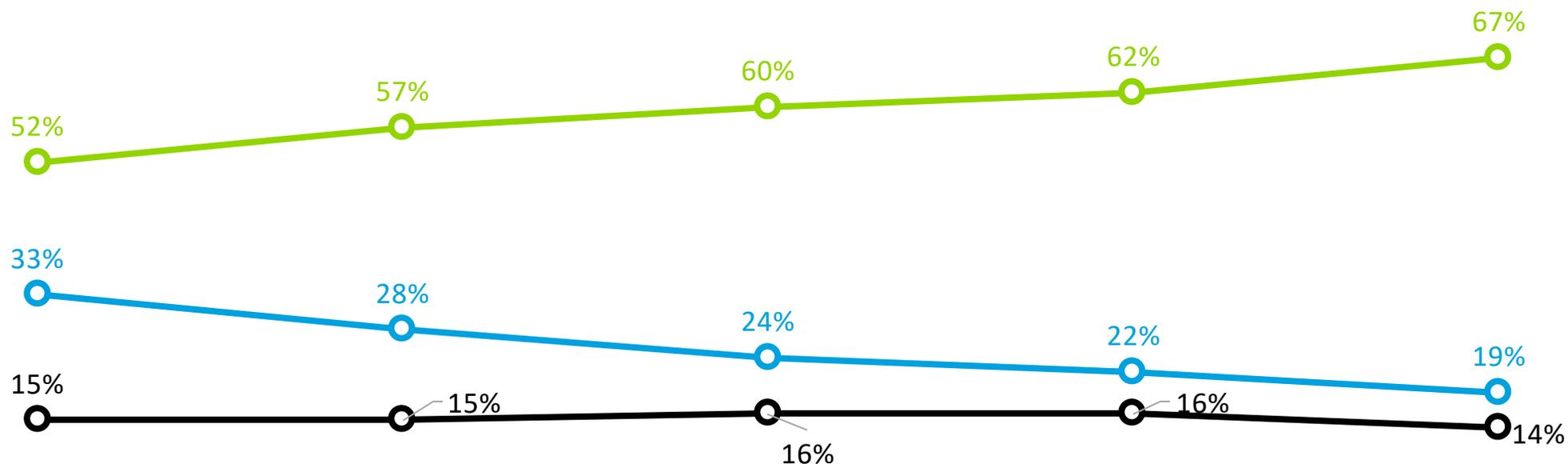
Composição das transações totais



Canais digitais seguem em expansão, enquanto os canais tradicionais perdem espaço na composição do total de transações

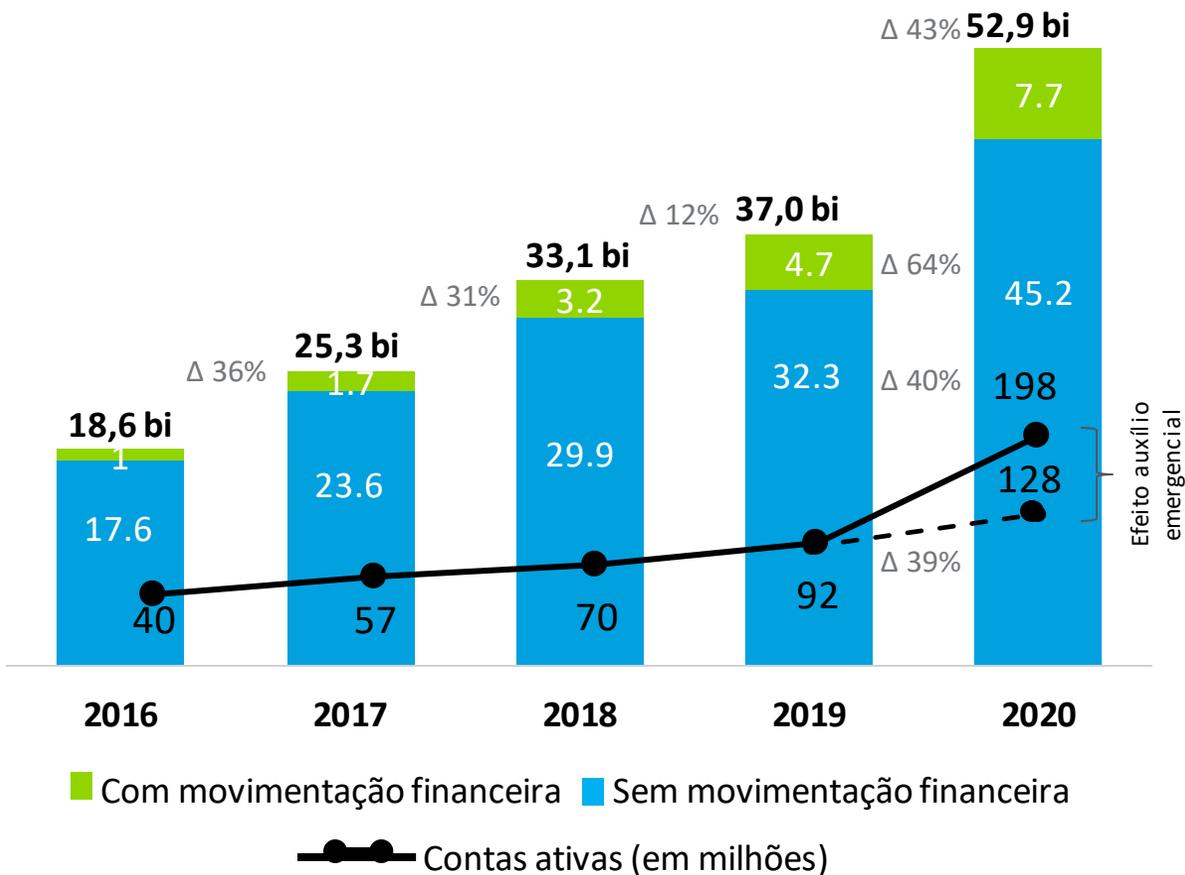
Composição das transações bancárias por tipo de canal

● POS ● Internet banking e mobile banking ● Outros canais (agências, ATMs, correspondentes e contact center)

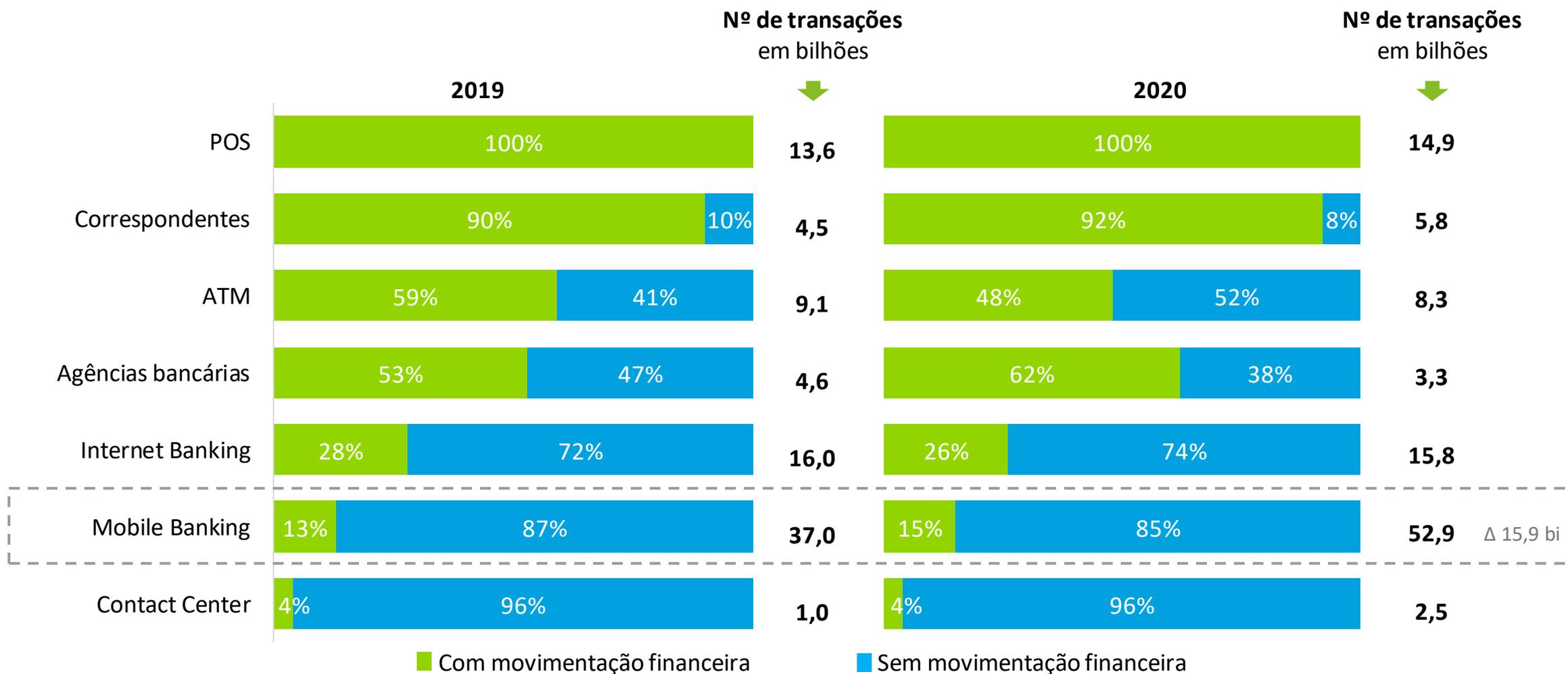


As transações com movimentação financeira no mobile tiveram um salto de 64% em 2020, impulsionadas pelo contexto da pandemia e do auxílio emergencial

Mobile banking
em bilhões de transações



O crescimento do número de transações no mobile foi tão expressivo que corresponde ao total das transações de um canal relevante, como o internet banking



Praticamente todos os tipos de transações bancárias seguem em crescimento no mobile

Em milhões de transações	Mobile banking			Internet banking		
	2019	Δ	2020	2019	Δ	2020
Saldo e extratos	26.424,2	26%	33.368,1	4.937,0	20%	5.901,3
Contratação de investimentos	30,2	63%	49,3	48,1	46%	70,1
Transferência / DOC / TED	1.246,9	60%	1.996,8	533,7	62%	864,1
Contratação de crédito	528,3	44%	761,7	165,6	-11%	147,0
Contratação de seguros	0,797	-2%	0,782	0,541	-59%	0,221
Pagamento de contas	2.160,8	51%	3.256,6	1.565,3	-9%	1.427,5
Renegociações de dívidas	2,232	8%	2,400	0,608	134%	1,425
Câmbio	0,342	6%	0,362	0,481	-4%	0,464

Nas agências, as transações mais complexas apresentam crescimento, como renegociações e câmbio, enquanto as transações simples continuam migrando para os canais digitais

Em milhões de transações	Agências e PAB's			ATMs		
	2019	Δ	2020	2019	Δ	2020
Saldo e extratos	1.421,7	-16%	1.190,4	2.853,6	-27%	2.070,3
Contratação de investimentos	175,9	4%	183,8	78,7	-3%	76,4
Transferência / DOC / TED	54,3	-13%	47,0	183,6	-16%	154,8
Contratação de crédito	40,7	-15%	34,4	62,2	-29%	44,1
Contratação de seguros	18,4	6%	19,5	0,432	-40%	0,259
Depósito	541,2	-28%	388,0	691,0	0%	692,0
Pagamento de contas	477,6	-47%	252,2	682,0	-20%	547,3
Renegociação de dívida	5,082	45%	7,357	0,121	5%	0,127
Câmbio	1,694	11%	1,882	0,021	5%	0,022
Saques	342,5	-45%	187,5	2.587,8	-18%	2.122,9

Em relação ao número de transações, as Agências e PABs são os principais canais para contratação de investimentos, mas os canais digitais seguem em forte crescimento

Contratação de investimentos

em milhões de transações

Mobile banking				
2018	Δ	2019	Δ	2020
16,5 milhões	83%	30,2 milhões	63%	49,3 milhões

Internet banking				
2018	Δ	2019	Δ	2020
31,1 milhões	55%	48,1 milhões	46%	70,1 milhões

Agências e PAB's				
2018	Δ	2019	Δ	2020
25,6 milhões	1%	175,9 milhões	4%	183,8 milhões

ATMs				
2018	Δ	2019	Δ	2020
2,5 milhões	448%	78,7 milhões	-3%	76,4 milhões

9 em cada 10 contratações de crédito são realizadas em canais digitais

Contratação de crédito em milhões de transações

Mobile banking				
2018	Δ	2019	Δ	2020
359,0 milhões	47%	528,3 milhões	44%	761,7 milhões

Internet banking				
2018	Δ	2019	Δ	2020
87,0 milhões	-90%	165,6 milhões	-11%	147,0 milhões

Agências e PAB's				
2018	Δ	2019	Δ	2020
51,0 milhões	-20%	40,7 milhões	-15%	34,4 milhões

ATMs				
2018	Δ	2019	Δ	2020
63,0 milhões	-1%	62,2 milhões	-29%	44,1 milhões

* Correspondentes bancários (2020): 13 milhões de transações

85% dos pagamentos de contas são realizados nos canais digitais

Pagamentos de contas

em milhões de transações

Mobile banking				
2018	Δ	2019	Δ	2020
1.625,0 milhões	33%	2.160,8 milhões	51%	3.256,6 milhões

Internet banking				
2018	Δ	2019	Δ	2020
1.604,0 milhões	-2%	1.565,3 milhões	-9%	1.427,5 milhões

Agências e PAB's				
2018	Δ	2019	Δ	2020
578,0 milhões	-17%	477,6 milhões	-47%	252,2 milhões

ATMs				
2018	Δ	2019	Δ	2020
790,0 milhões	-14%	682,0 milhões	-20%	547,3 milhões

* Correspondentes bancários (2020): 2,1 milhões de transações

Renegociação de dívidas tem destaque em 2020. Apesar do crescimento dessa transação no internet banking, o contato direto na rede de agências é relevante

Renegociação de dívidas
em milhares de transações

Mobile banking		
2019	Δ	2020

2.232 mil 8% 2.400 mil

Internet banking		
2019	Δ	2020

608,0 mil 134% 1.425,0 mil

Agências e PAB's		
2019	Δ	2020

5.082,8 mil 45% 7.357,1 mil

ATMs		
2019	Δ	2020

121,0 mil 5% 127,3 mil

Em 2020 houve uma queda acentuada dos saques bancários, um reflexo da pandemia

Saques

em milhões de transações

Agências e PAB's				
2018	Δ	2019	Δ	2020
367,3 milhões	7%	342,5 milhões	-45%	187,5 milhões

ATMs				
2018	Δ	2019	Δ	2020
2.443,8 milhões	6%	2.587,8 milhões	-18%	2.122,9 milhões

* Correspondentes bancários (2020): 503,9 milhões de saques

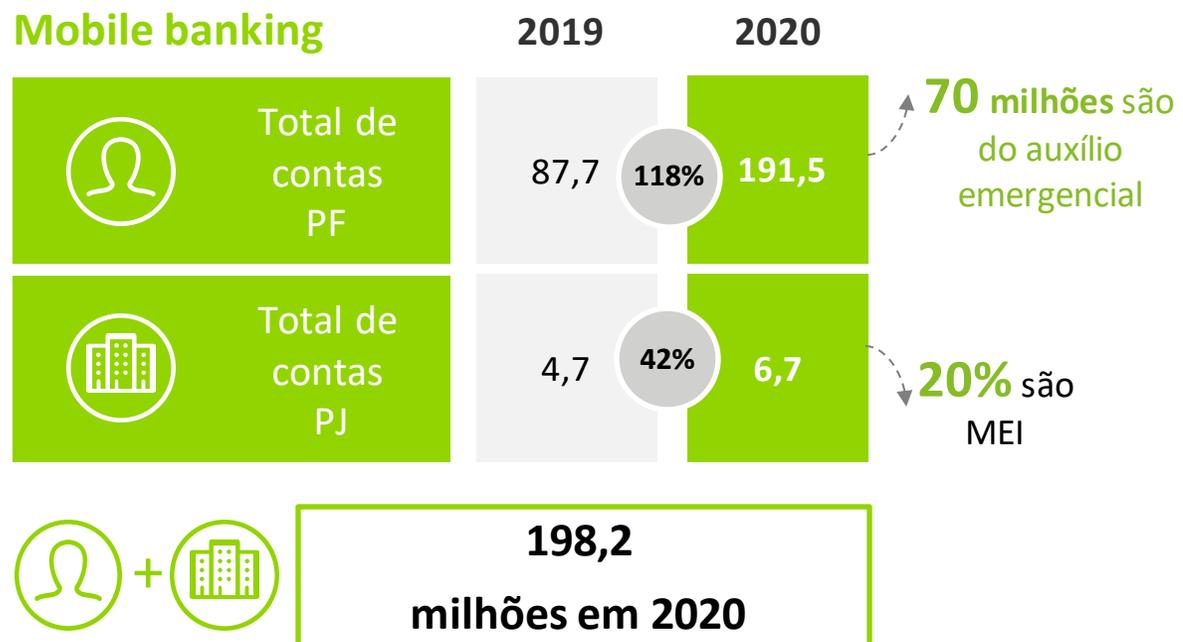


O total de contas ativas no mobile banking mais que dobrou; mesmo sem considerar o efeito do auxílio emergencial, o crescimento teria sido de 39%

Total de contas ativas¹ por canal

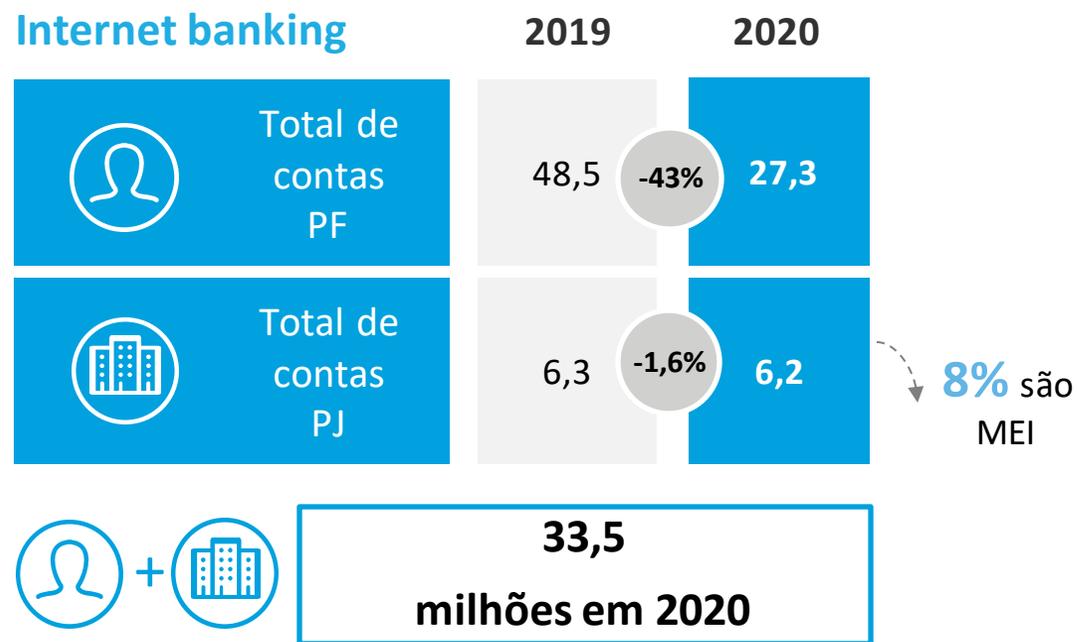
Em milhões

Mobile banking



Amostra: 10 bancos

Internet banking



Amostra: 11 bancos

¹Total de clientes com contas ativas, ou seja, com alguma movimentação nos últimos 6 meses

Seguindo a mesma tendência, os clientes heavy users de mobile também mais que dobraram em 2020, e os clientes heavy users do internet banking também cresceram significativamente

Total de clientes heavy users¹ ativos por canal

Em milhões



Heavy users* Mobile banking

76,3 milhões em 2020

35,7 milhões em 2019

Amostra: 7 bancos

+113%



Heavy users* Internet banking

8,4 milhões em 2020

5,7 milhões em 2019

Amostra: 7 bancos

+47%

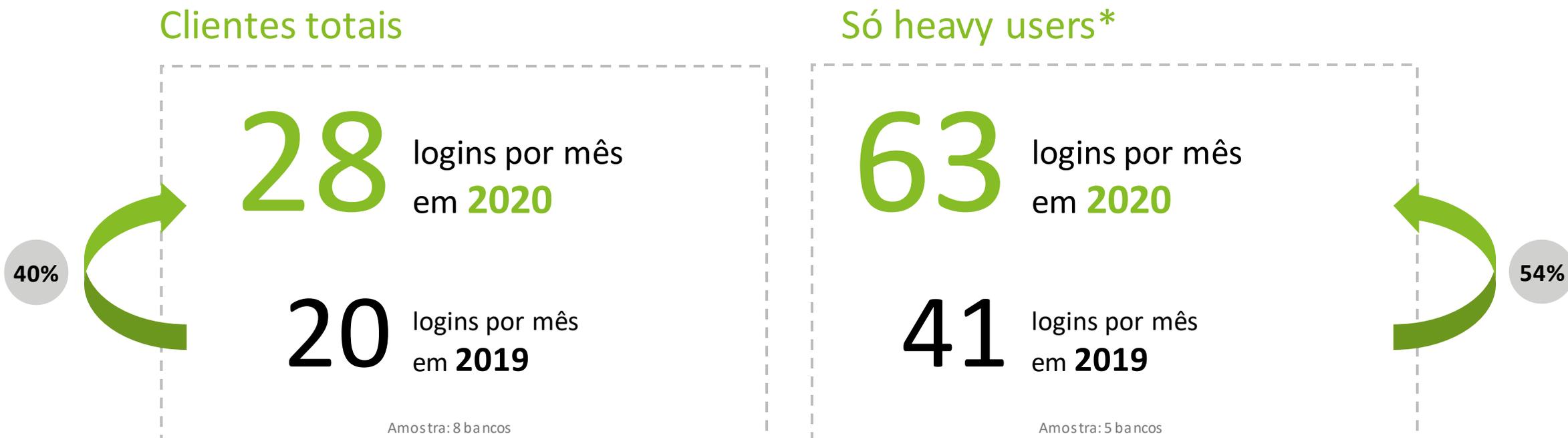
44% dos clientes são heavy users no Mobile banking

5% dos clientes são heavy users no Internet banking

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

Os clientes heavy users acessam o mobile banking 2,3 vezes mais em relação à média de acesso dos demais clientes

Média de logins no mobile banking



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

O ritmo de abertura de contas e relacionamento com clientes pelos meios digitais continua em plena ascensão

Contas abertas nos **canais digitais**



90% de
crescimento

7,6 milhões em 2020

4,0 milhões em 2019

Amostra: 8 bancos

Contas abertas nos **canais físicos**



52% de
crescimento

8,8 milhões em 2020

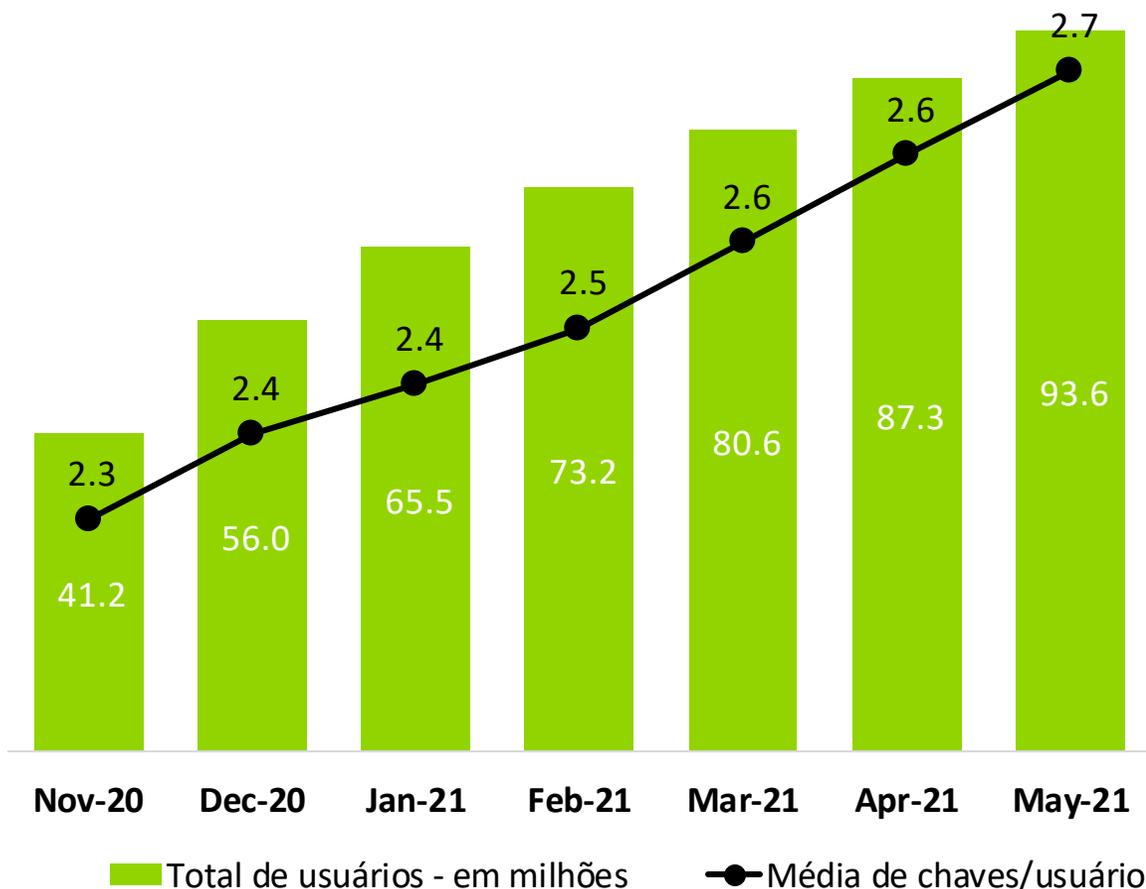
5,8 milhões em 2019

Amostra: 8 bancos

O efeito instantâneo do Pix

O novo pagamento instantâneo brasileiro (Pix) tem crescente adesão e moderniza ainda mais a indústria bancária no Brasil

Nº de usuários e média das chaves em média



Fonte: BACEN

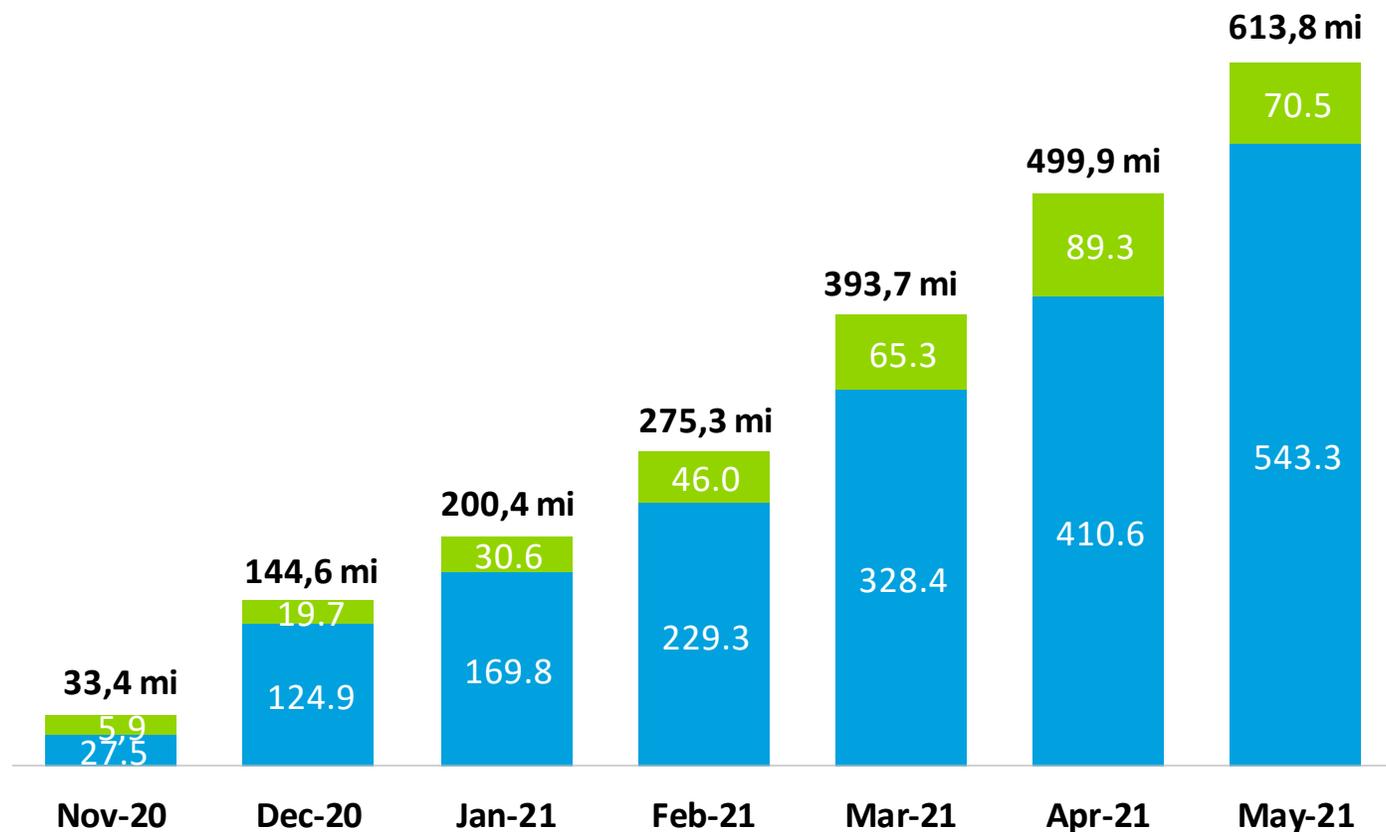
¹referente ao período de nov/20 até mai/21

© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.



O crescimento médio mensal nas transações Pix é de 62%

Nº de transações Pix no SPI e fora SPI
em milhões



■ Pix entre contas da mesma instituição (fora SPI) ■ Pix entre contas de instituições diferentes (no SPI)

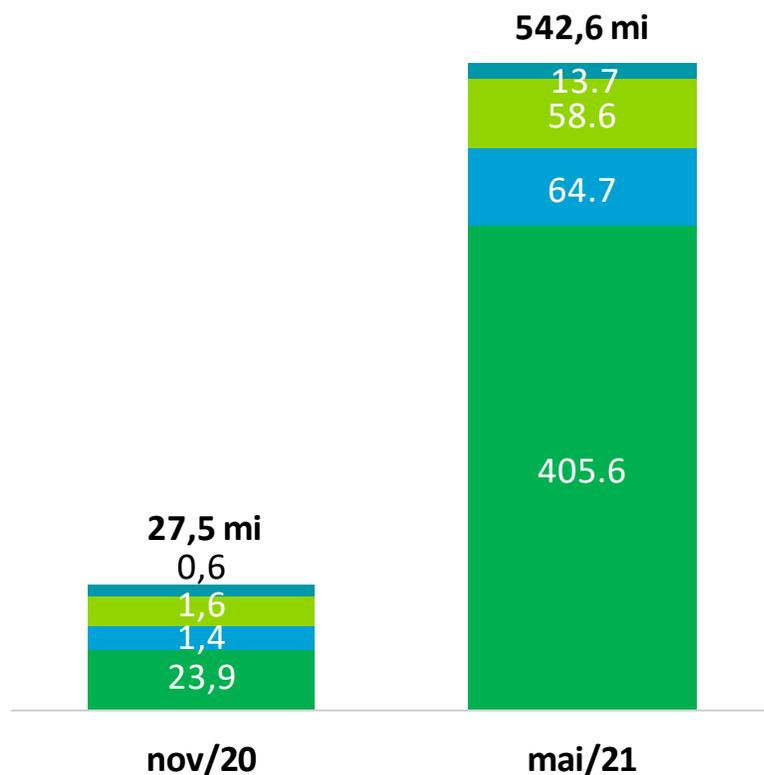
Fonte: BACEN

© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

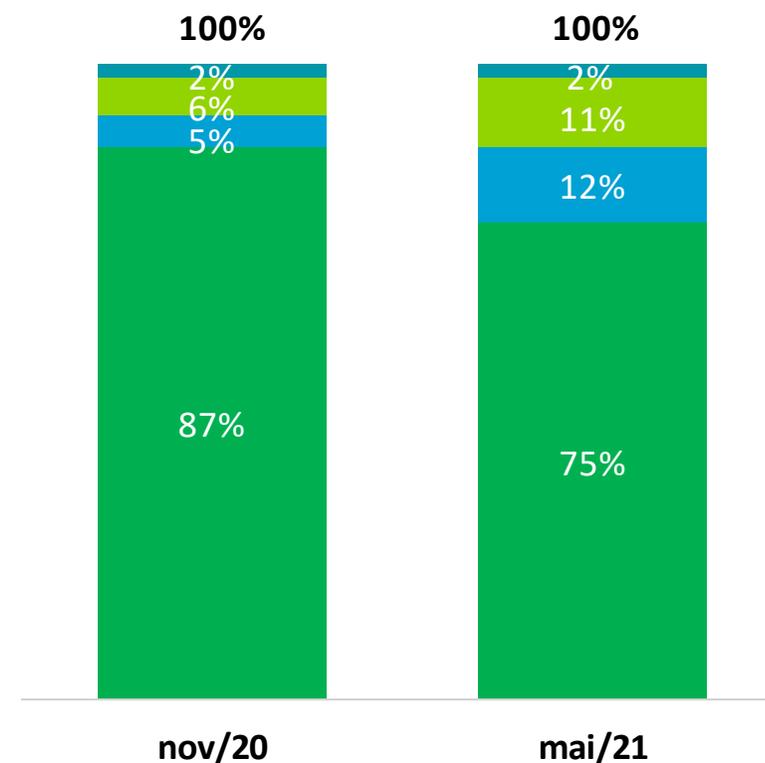


Três em cada quatro transações Pix são de pessoa para pessoa

Nº de transações apenas no SPI
em milhões



Nº de transações apenas no SPI
em %



■ P2P – Pessoa para Pessoa

■ P2B – Pessoa para Empresa

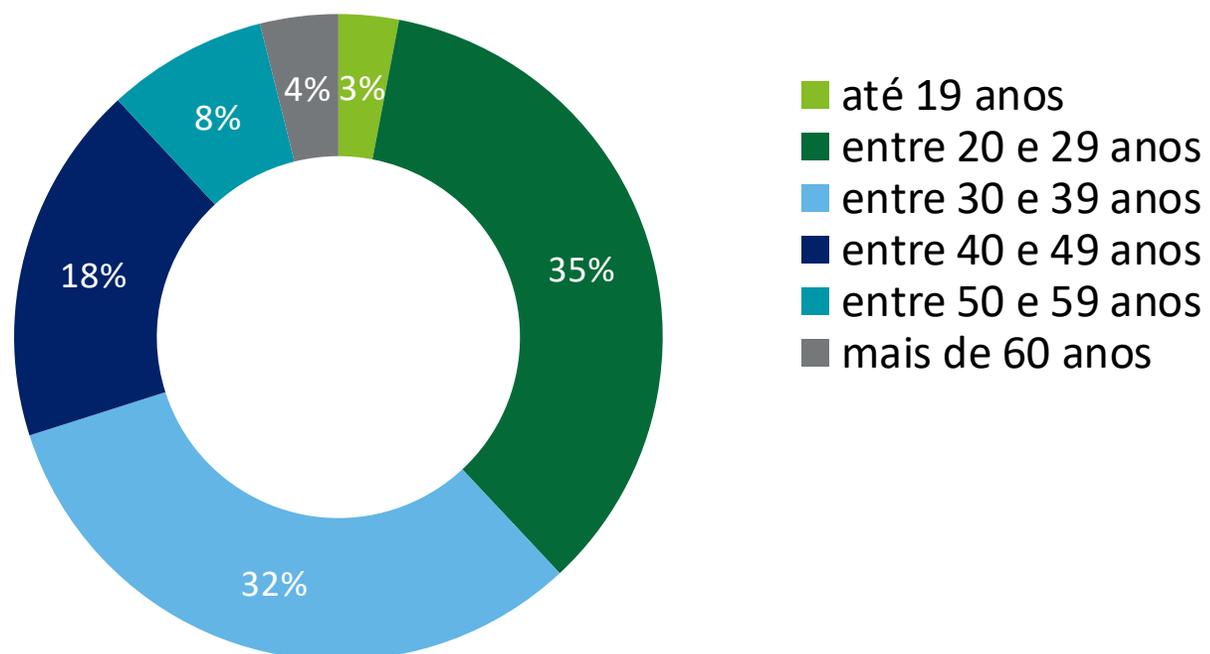
■ B2P – Empresa para Pessoa

■ B2B – Empresa para Empresa

Descrição: Quantidade de transações Pix liquidadas mensalmente por natureza da transação, considerando ordens de pagamento e devoluções no período. Não inclui Pix liquidados nos livros do participante (transações não enviadas para liquidação no SPI) Fonte: BACEN

Duas em cada três transações Pix são realizadas por pessoas de 20 a 39 anos

Nº de transações apenas no SPI por idade do pagador em maio em %

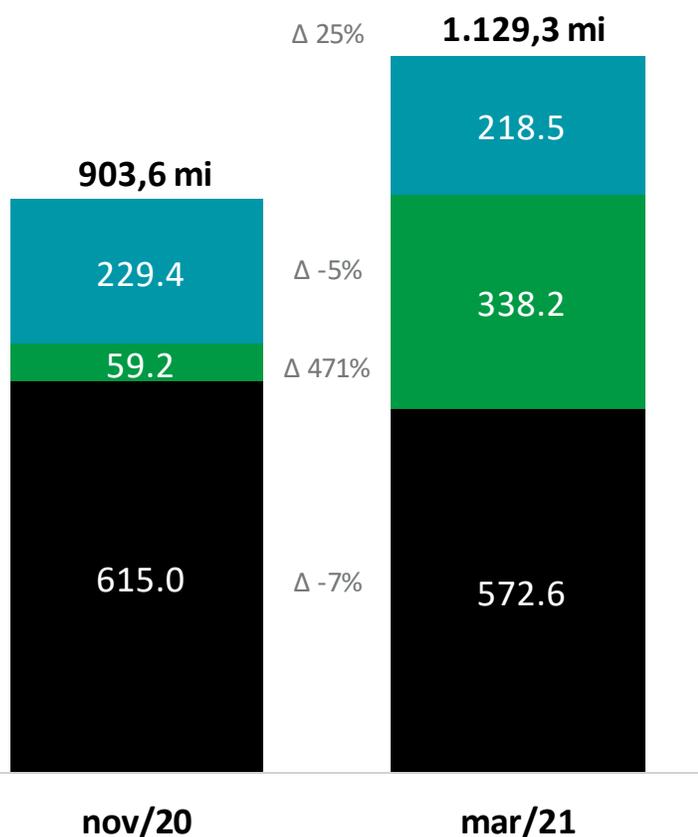


Distribuição % das transações Pix liquidadas mensalmente por idade do usuário pagador (quantidade de transações), considerando as ordens de pagamentos e devoluções no período. Não inclui Pix liquidados nos livros do participante (transações não enviadas para liquidação no SPI) Fonte: BACEN

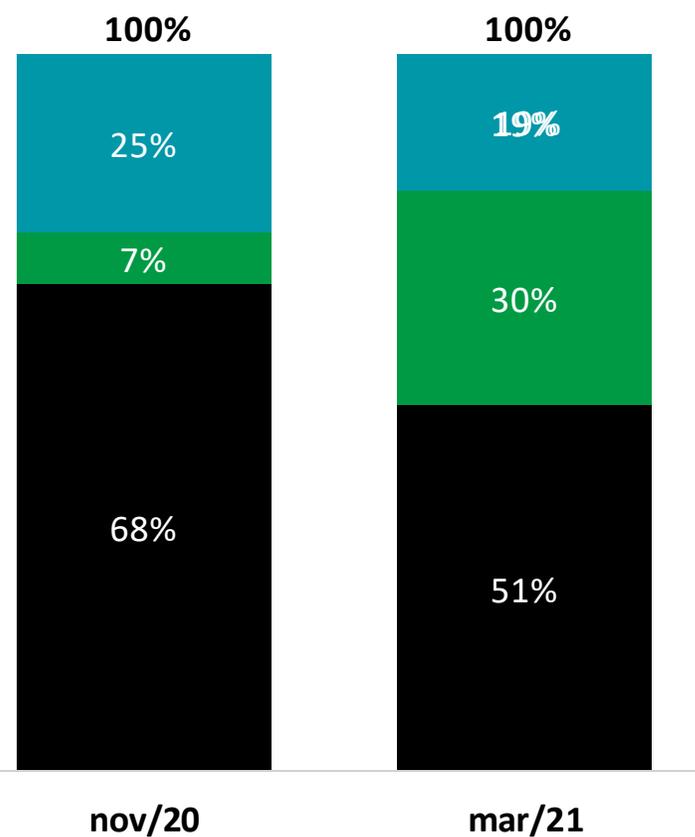


O Pix ampliou significativamente a sua participação na composição de transações bancárias, ganhando espaço sobre pagamentos via POS e transferências (DOC/TED)

Transações realizadas por PF e PJ
em milhões



Transações realizadas por PF e PJ
em %



■ POS ■ Pix ■ Transferência / DOC / TED

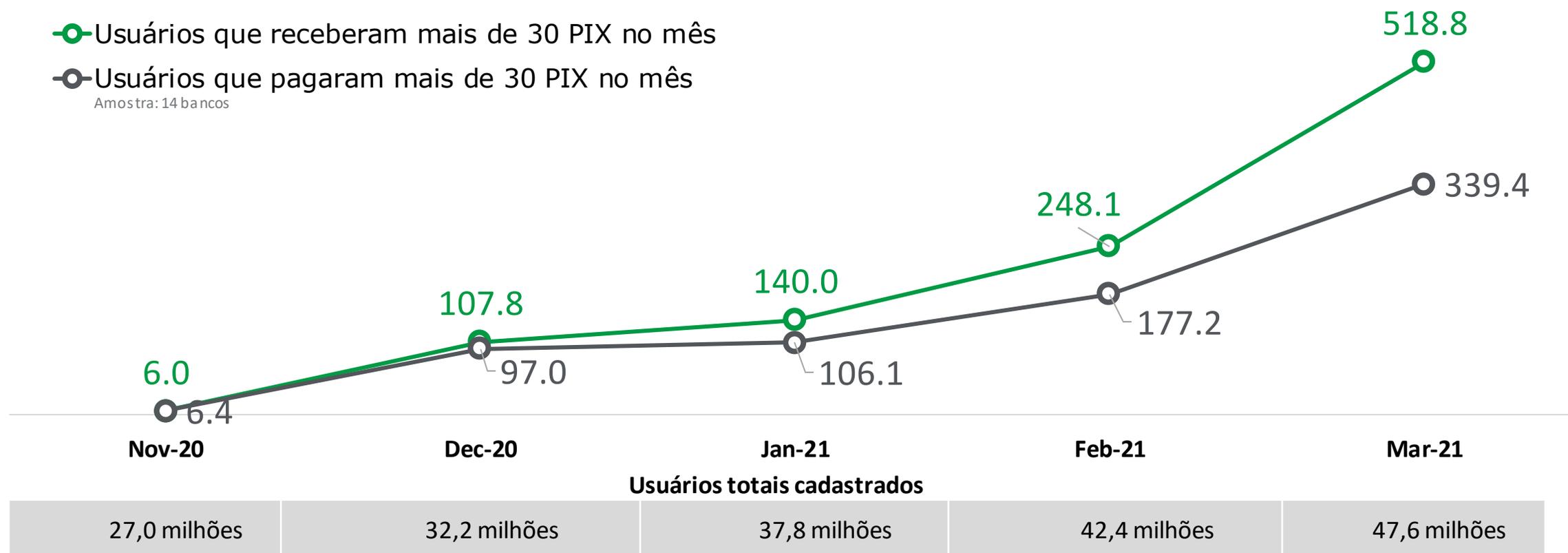
Entre os bancos pesquisados, 519 mil dos 47,6 milhões de usuários cadastrados receberam mais de 30 Pix no mês de março

Nº de usuários com mais de 30 recebimentos ou pagamentos Pix, por total de usuários cadastrados em milhares

○ Usuários que receberam mais de 30 PIX no mês

○ Usuários que pagaram mais de 30 PIX no mês

Amostra: 14 bancos



Amostra: 18 bancos

Um setor aberto à inovação

Bancos se aliam a parceiros para ampliar a opção de canais de distribuição e para agregar novos produtos ao portfólio, movimento que pode ser ainda mais acelerado com a implementação do Open Banking

Parceiros distribuem produtos



Distribuem produtos de parceiros



* Parceiros são fintechs, bigtechs, varejistas, entre outros

* Apenas do tamanho da amostra das duas questões ser 13, os bancos que responderam “têm seus produtos distribuídos pelos parceiros” são diferentes dos bancos que responderam “distribuem produtos de parceiros”

© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

No ecossistema de inovação, os bancos expandem suas parcerias e investem fortemente em experiência do usuário

Têm parceiros no ecossistema de inovação

69%

2019

87%

2020

¹Orçamento se refere a investimentos e despesas de TI em 2020
Amostra: 16 bancos

© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.



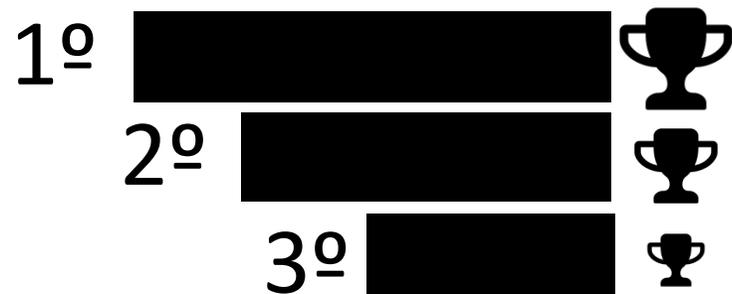
+R\$322

milhões estimados de orçamento¹
em **experiência do usuário**

Amostra: 6 bancos

No ecossistema de inovação, bancos priorizam empréstimos, meios de pagamento e onboarding de clientes; 60% têm envolvimento de parceiros nessas frentes

Ranking de prioridades estratégicas



Tanto em 2019 quanto em 2020, o ranking de prioridade estratégica se manteve.

Amostra: 11 bancos

Envolvimento de Startups/Fintechs no desenvolvimento e na oferta de produtos e serviços em %

	2019	2020
Empréstimos / Crédito	27%	60%
Meios de pagamento	40%	60%
Abertura de contas (onboarding de clientes)	42%	60%
Gestão financeira para o cliente	33%	47%
Investimentos	27%	47%
Seguros	13%	33%
Câmbio	13%	27%

Amostra: 15 bancos

As ações e os programas de inovação se mantêm ativos nas instituições

Tem no programa de inovação
respostas múltiplas

	2019	2020
Hackatons	92%	100%
Innovation labs	88%	75%
Programa de aceleração	57%	62%
Venture fund	50%	53%
Coworking	53%	53%

Amostra: 16 bancos

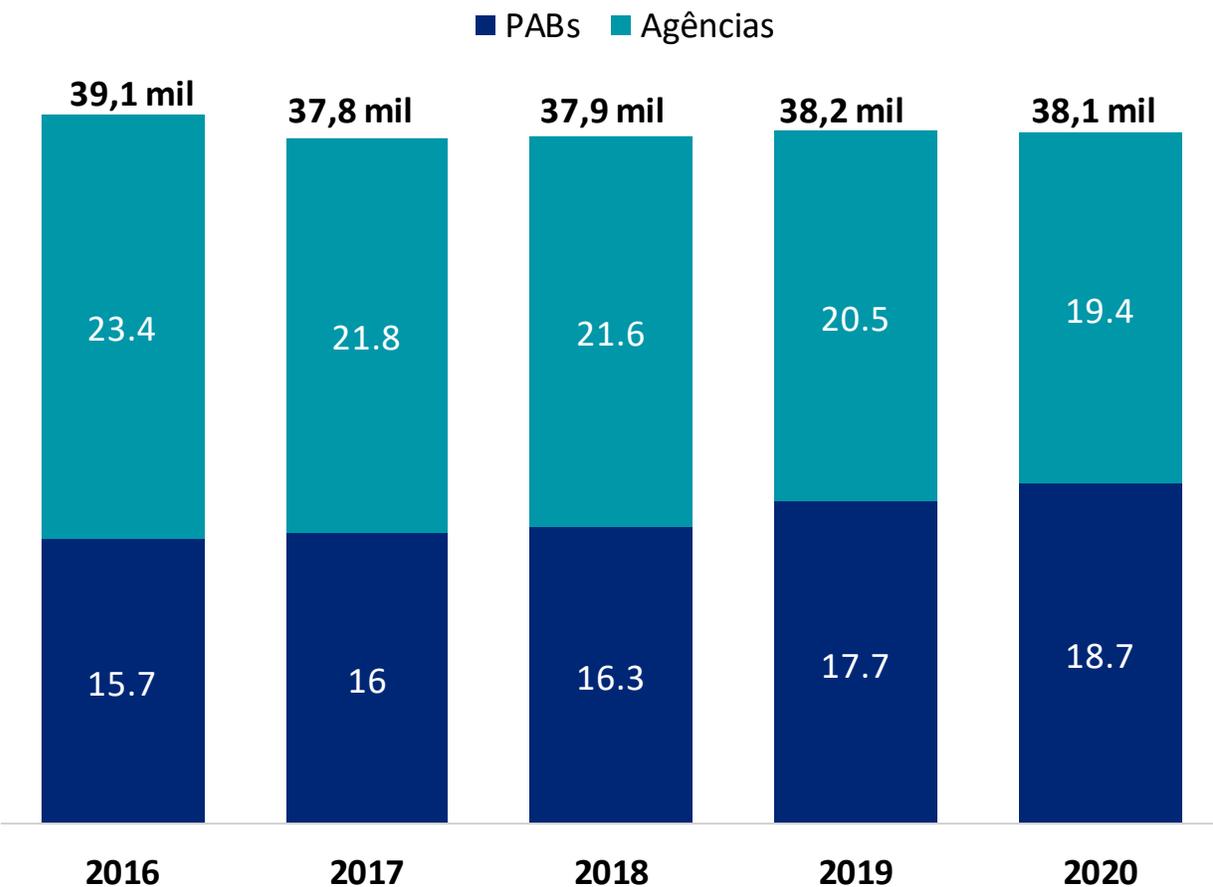
© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.



Dados complementares

Os bancos continuam no processo de reconfiguração da sua rede de agências e PABs

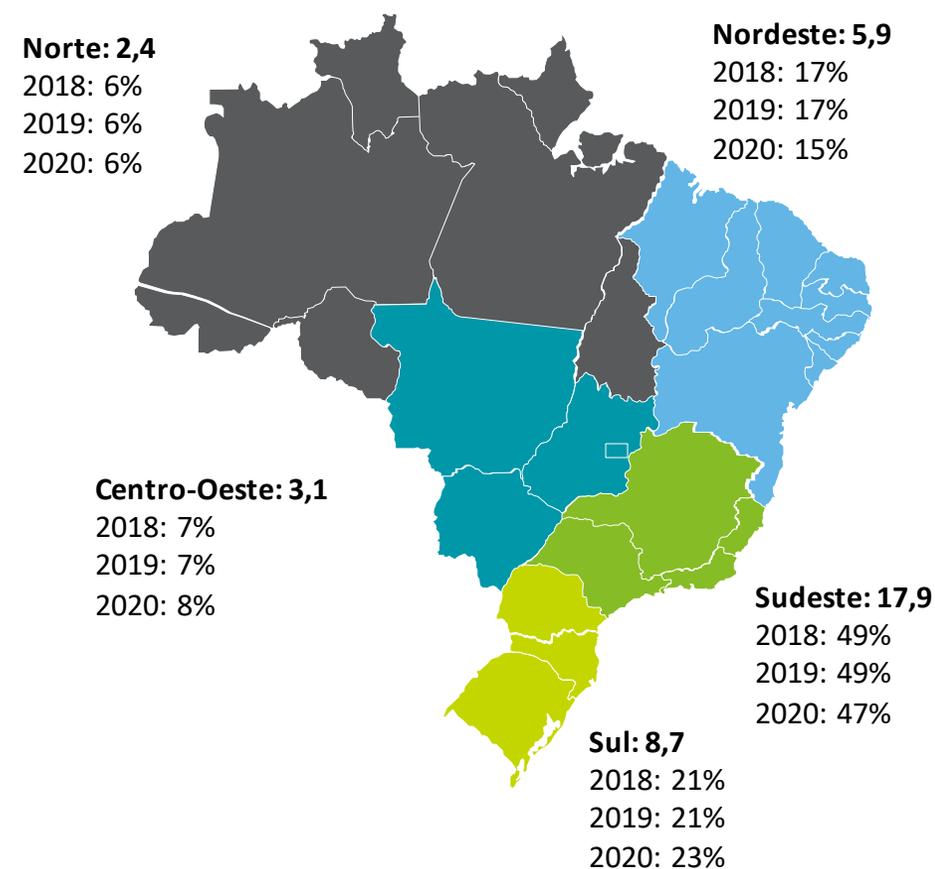
Número total de agências e PABs no Brasil em milhares



Fonte: BACEN

© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

Por região em milhares



Porta-vozes desta pesquisa



Rodrigo Mulinari

Diretor Setorial de Tecnologia e Automação
Bancária da FEBRABAN

Diretoria de Comunicação

11 3244-9831/9942

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

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 335 mil profissionais da Deloitte impactam positivamente nossos clientes, conecte-se a nós pelo Facebook, LinkedIn e Twitter.

©2021 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.