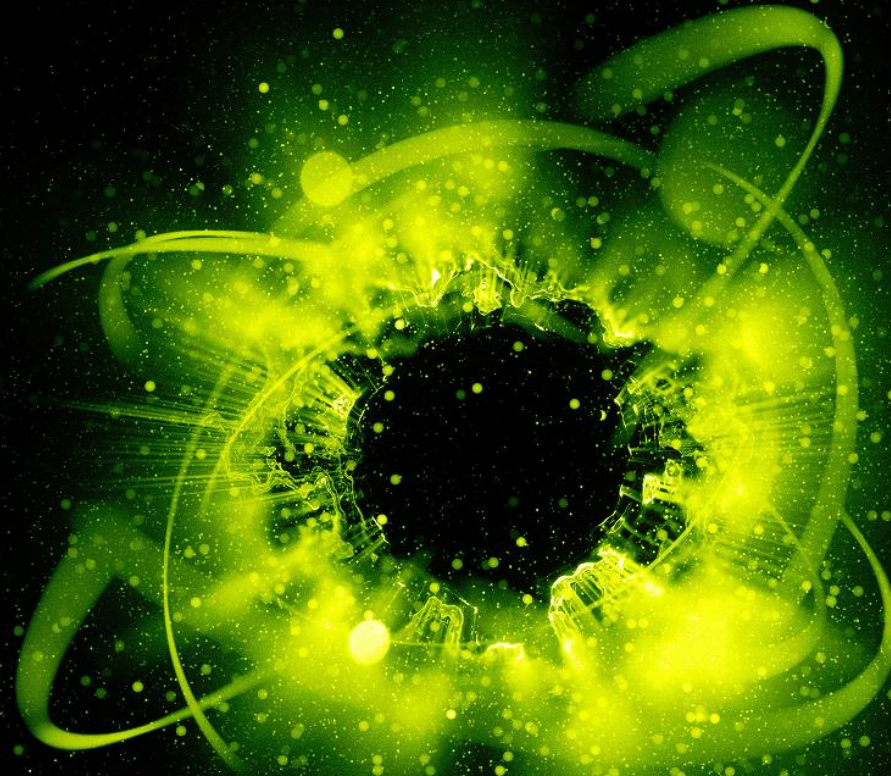


**Deloitte.**



# 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

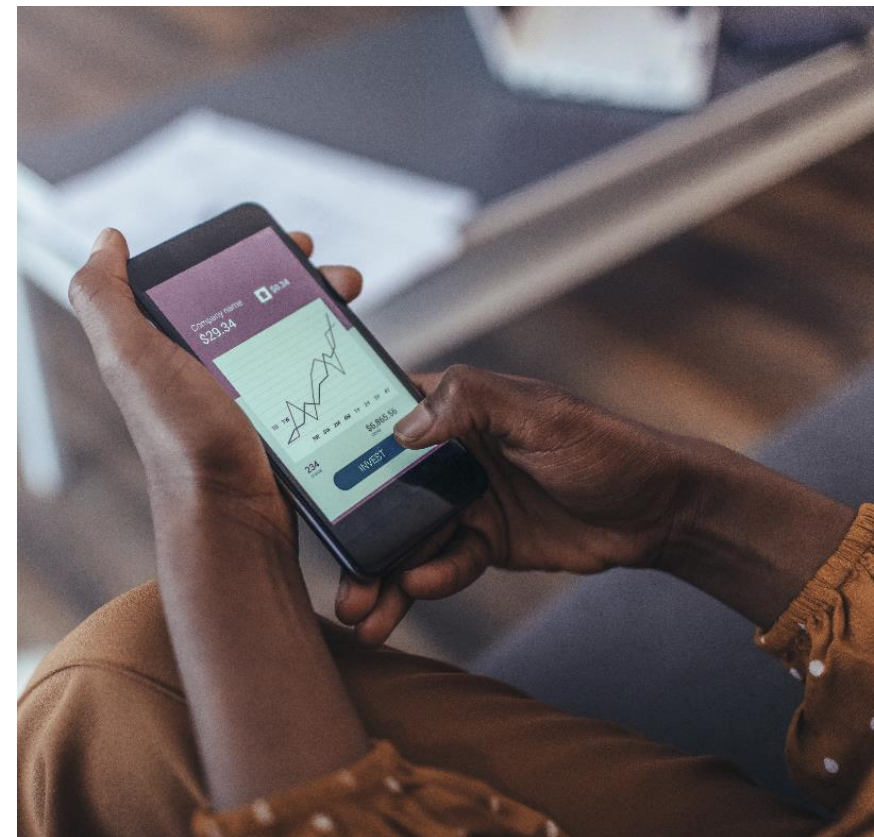
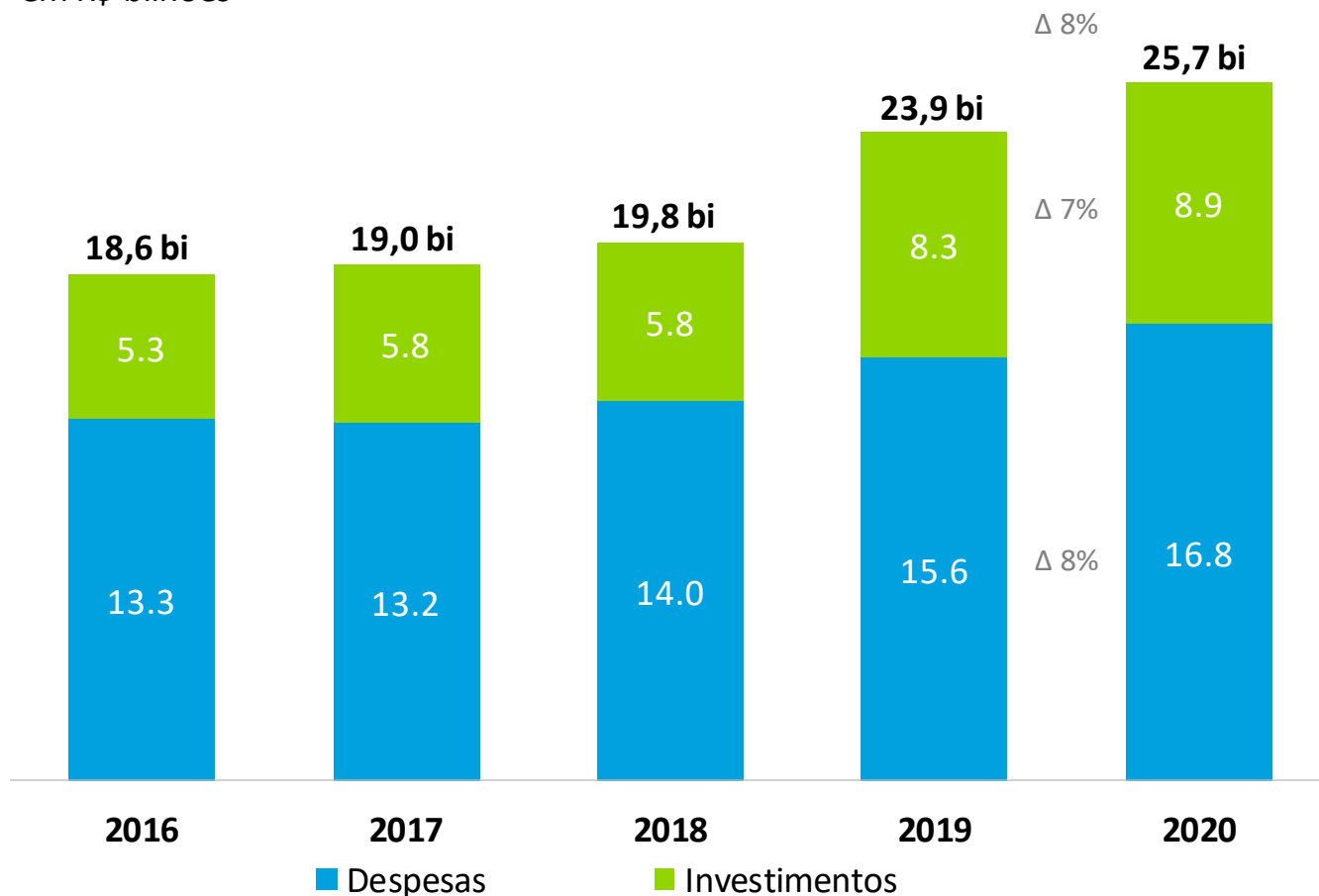
- **Investimento em tecnologia** cresceu 8% em 2020; inteligência artificial, segurança cibernética e trabalho remoto são as prioridades destacadas pelos bancos
- Com as ferramentas de **treinamento a distância**, foi possível treinar mais pessoas com menor custo e maior eficiência
- **Transações bancárias** 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%	<b>93%</b>	<b>10 p.p.</b>
 RPA para processos de backoffice	69%	<b>80%</b>	<b>11 p.p.</b>
 IOT	29%	<b>33%</b>	<b>4 p.p.</b>

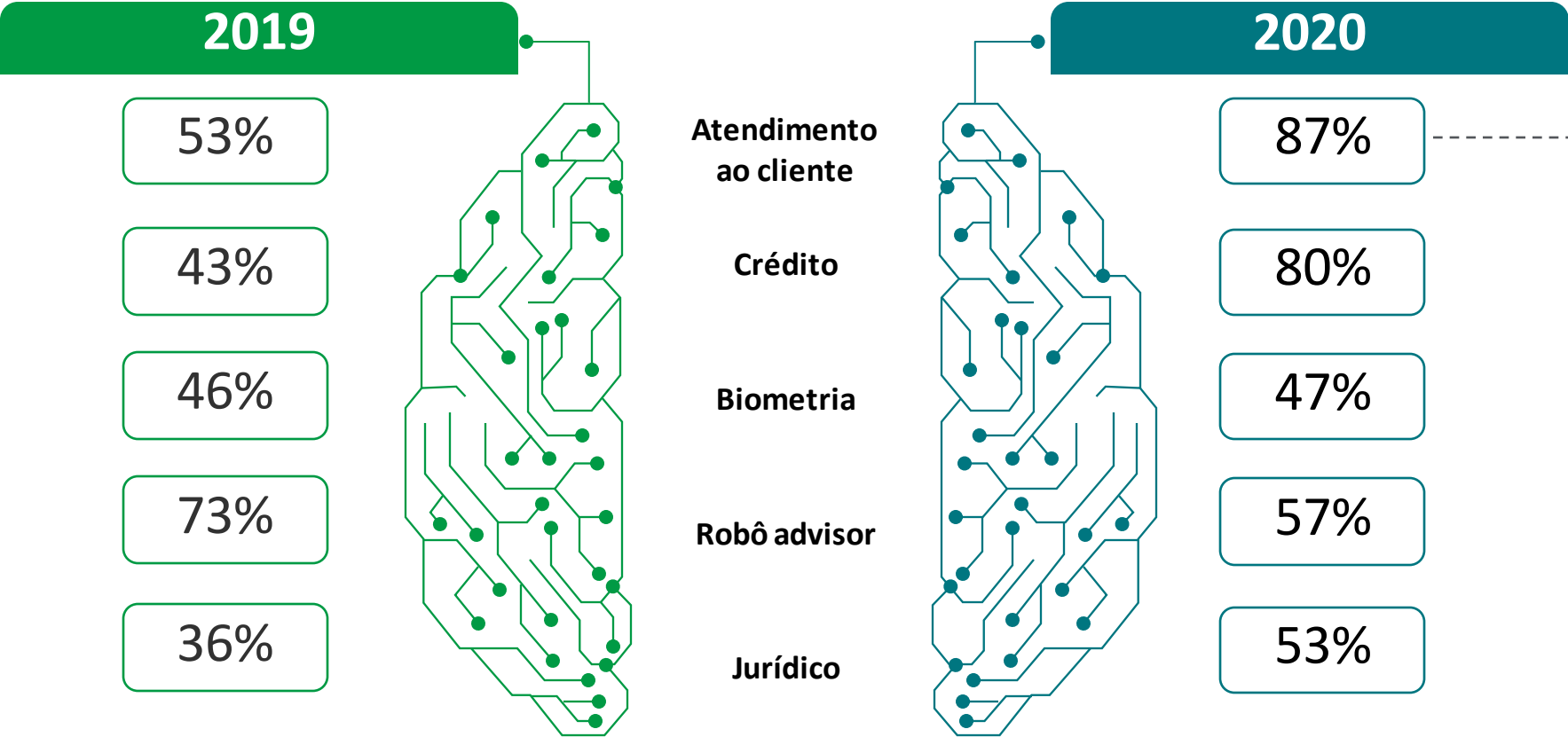
Amostra: 16 bancos

© 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

Amostra: 16 bancos

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



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

### Investimentos em treinamentos para pessoas em tecnologia<sup>1</sup>



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

<sup>1</sup>**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

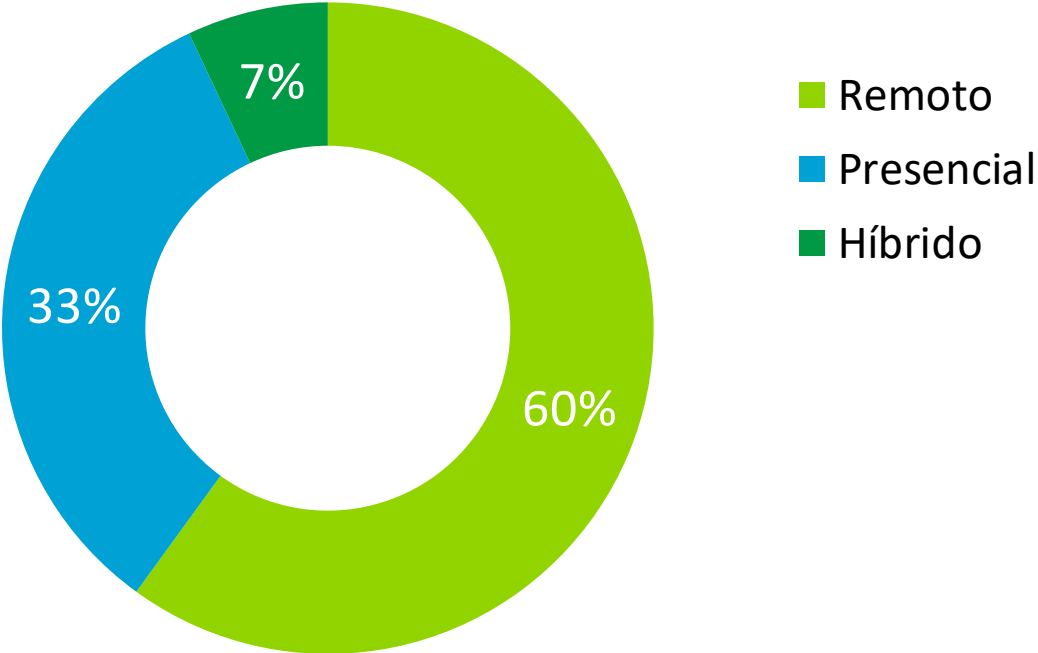
	Total de horas	Profissionais treinados
<b>Profissionais do banco</b> Amostra: 12 bancos	197,1 mil	143,5 mil
<b>Profissionais de TI</b> Amostra: 8 bancos	16,4 mil	13,7 mil



<sup>1</sup>Fonte: 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.



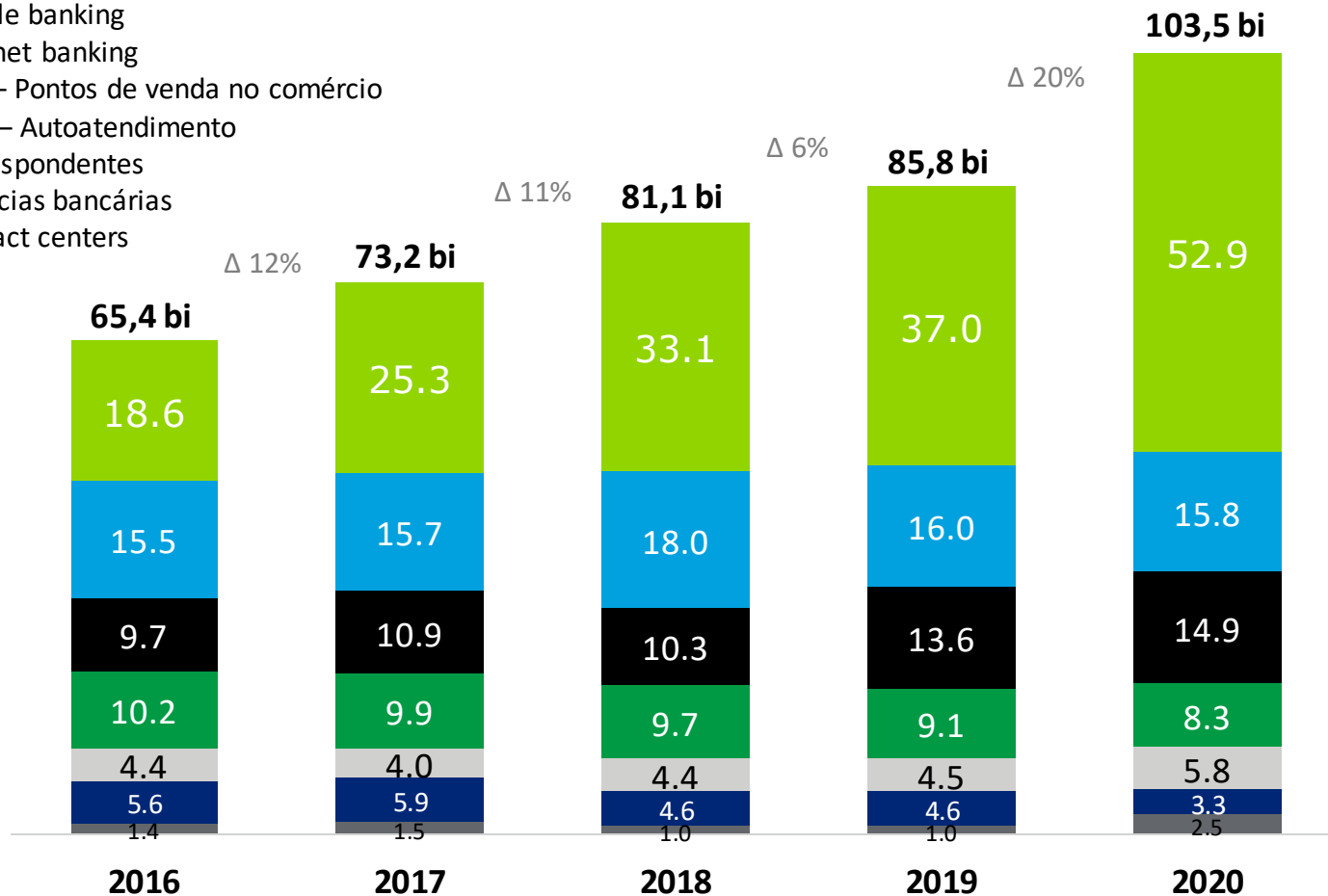
# Transações bancárias e a evolução do consumidor digital



# 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

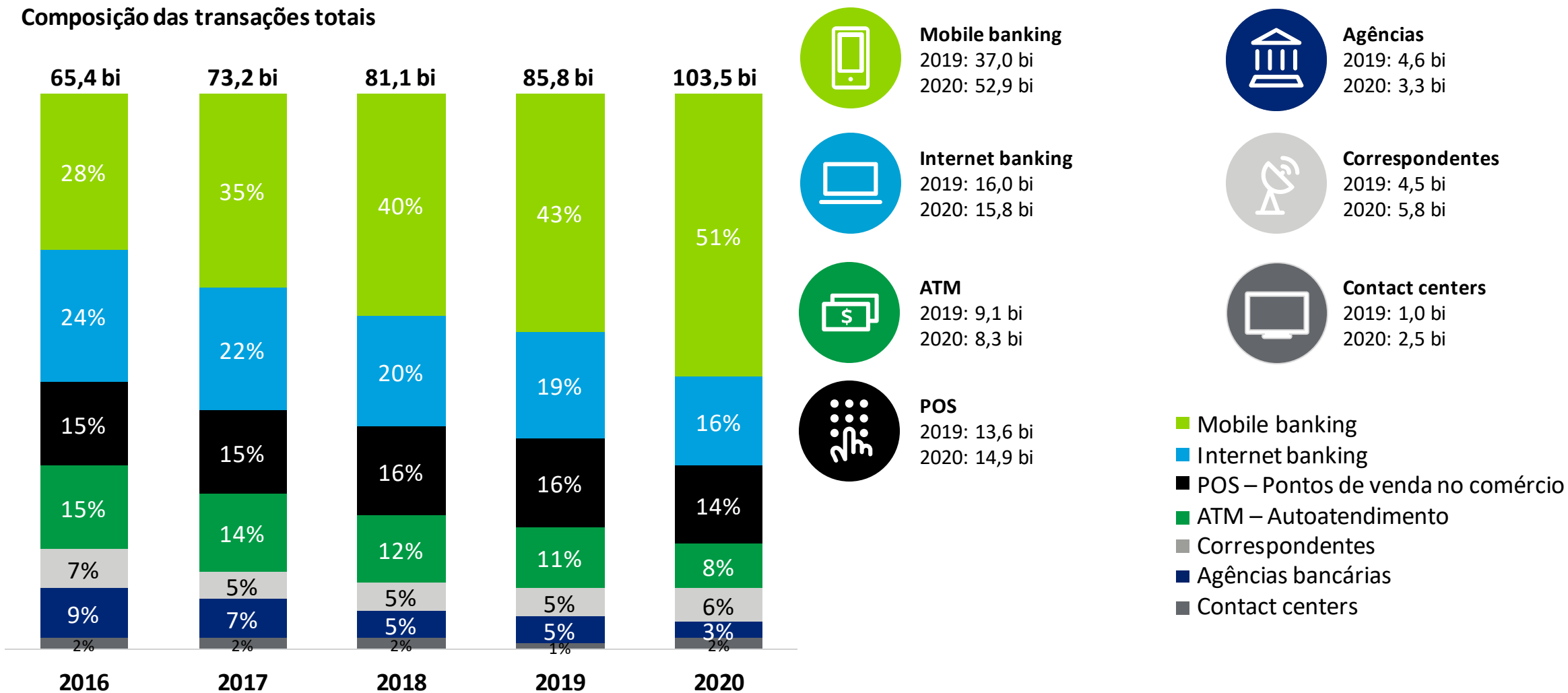


Amostra: 21 bancos



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

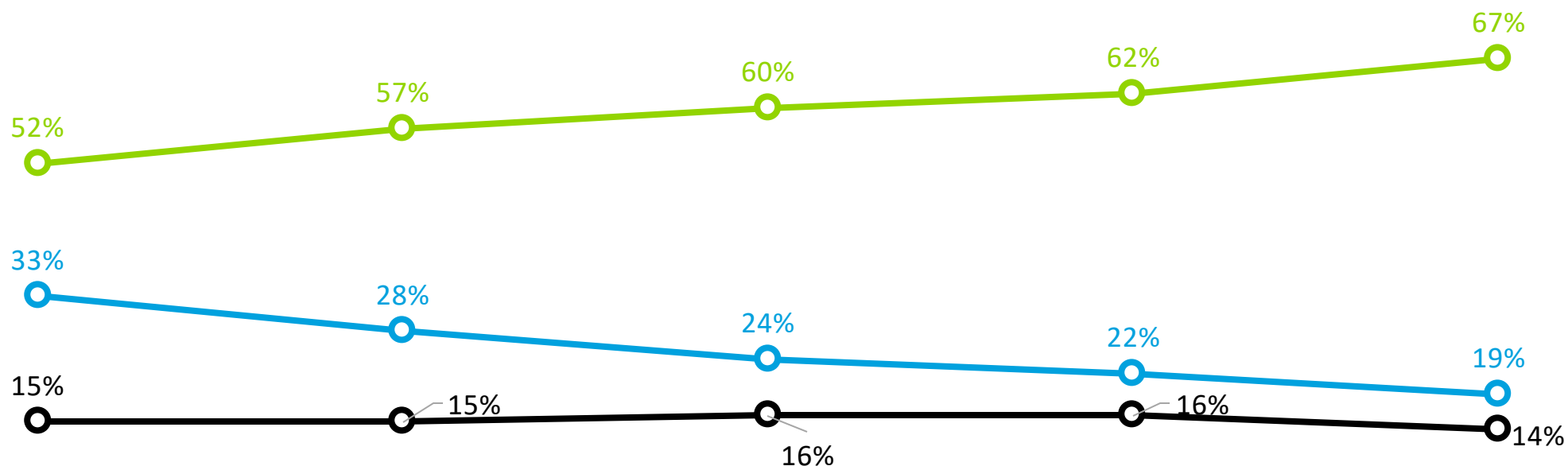
## Composição das transações totais



# 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)

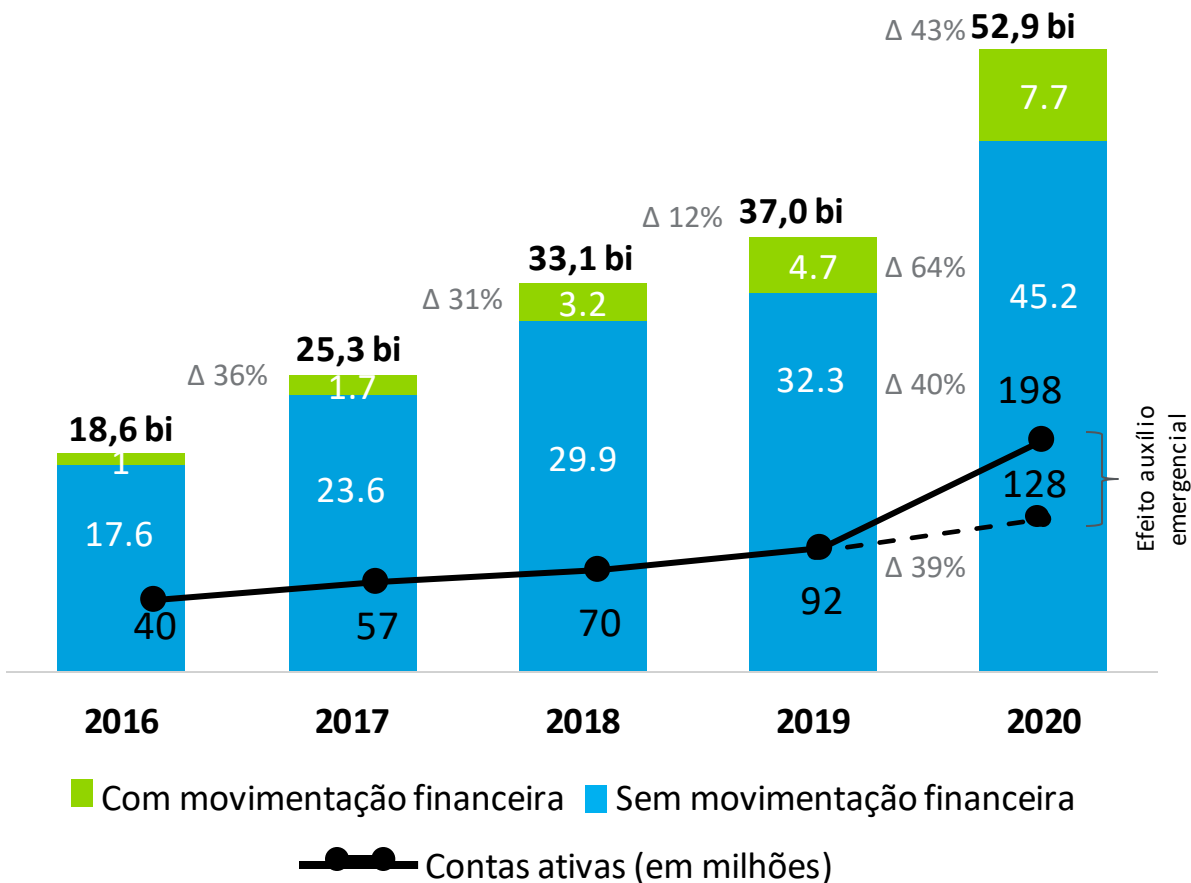


2016	2017	2018	2019	2020
65,4 bi	73,2 bi	81,1 bi	85,8 bi	103,5 bi

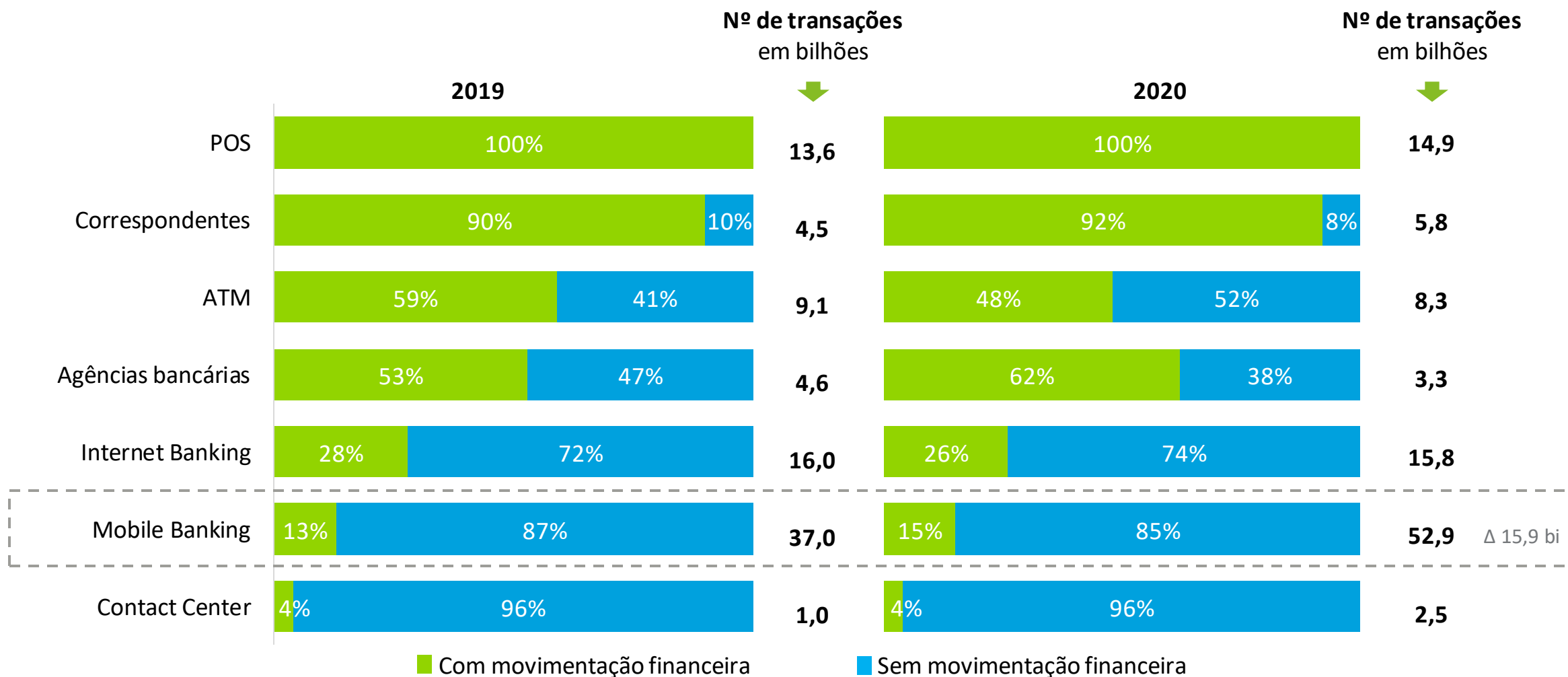


As transações com movimentação financeira no mobile tiveram um salto de 64% em 2020, impulsionadas pelo contexto da pandemia e do auxílio emergencial

**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	<b>83%</b>	30,2 milhões	<b>63%</b>	49,3 milhões

Internet banking				
2018	Δ	2019	Δ	2020
31,1 milhões	<b>55%</b>	48,1 milhões	<b>46%</b>	70,1 milhões

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

ATMs				
2018	Δ	2019	Δ	2020
2,5 milhões	<b>448%</b>	78,7 milhões	<b>-3%</b>	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

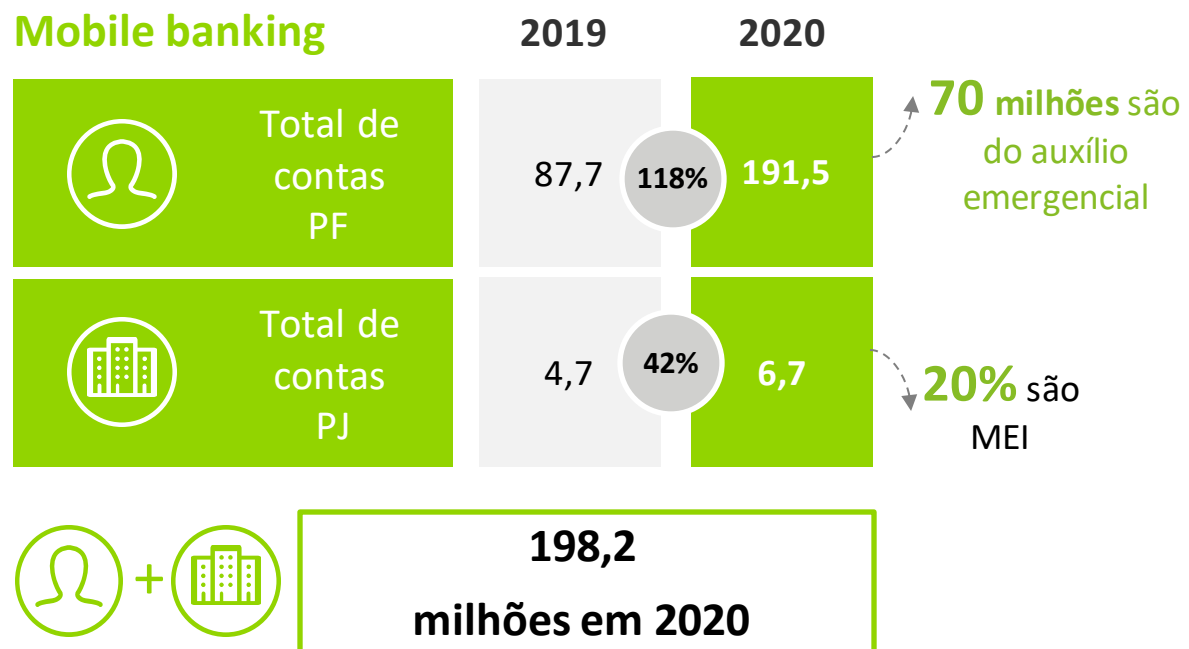


O total de contas ativas no mobile banking mais que dobrou; mesmo sem considerar o efeito do auxílio emergencial, o crescimento teria sido de 39%

### Total de contas ativas<sup>1</sup> por canal

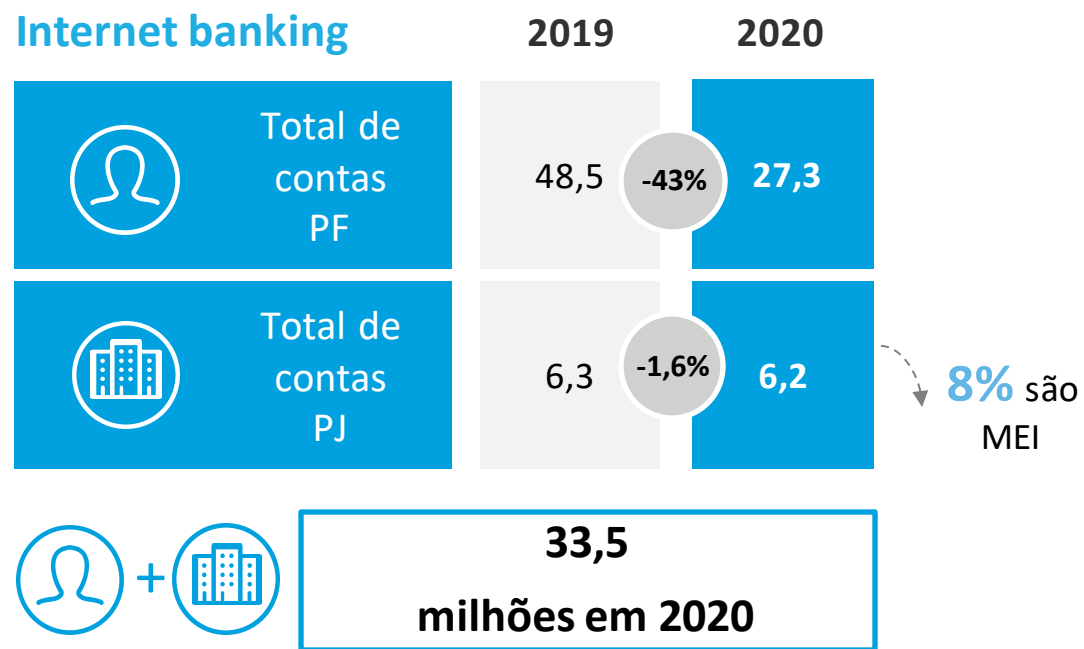
Em milhões

#### Mobile banking



Amostra: 10 bancos

#### Internet banking



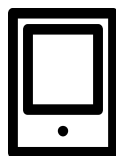
Amostra: 11 bancos

<sup>1</sup>Total 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 users<sup>1</sup> 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

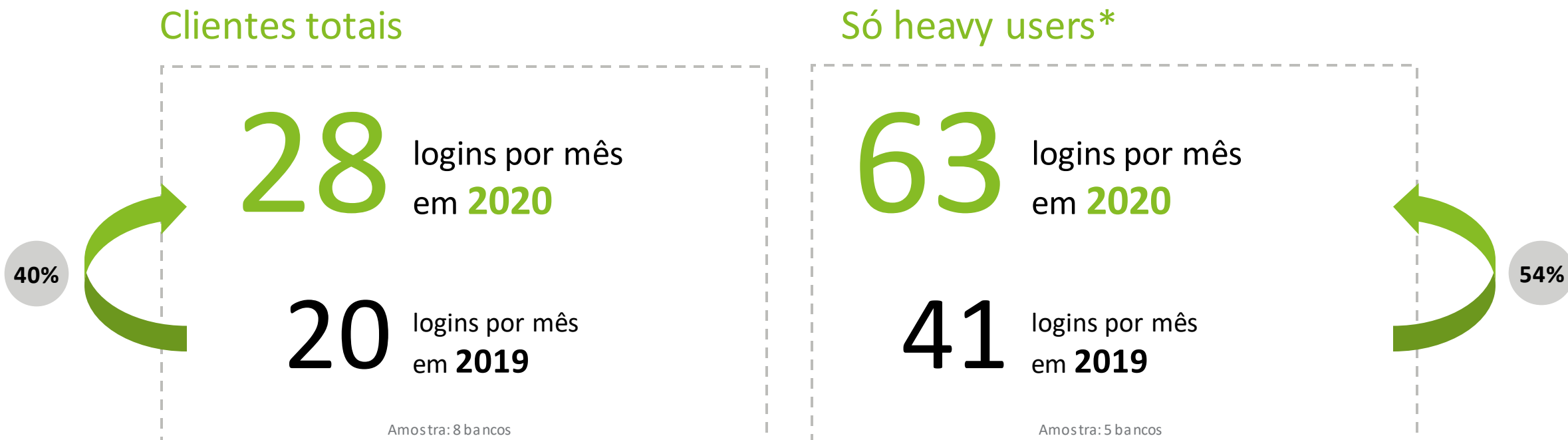
**5%** dos clientes são heavy users no Internet banking

\* 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

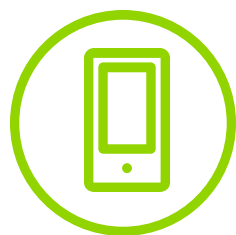
## Média de logins no mobile banking



\* 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

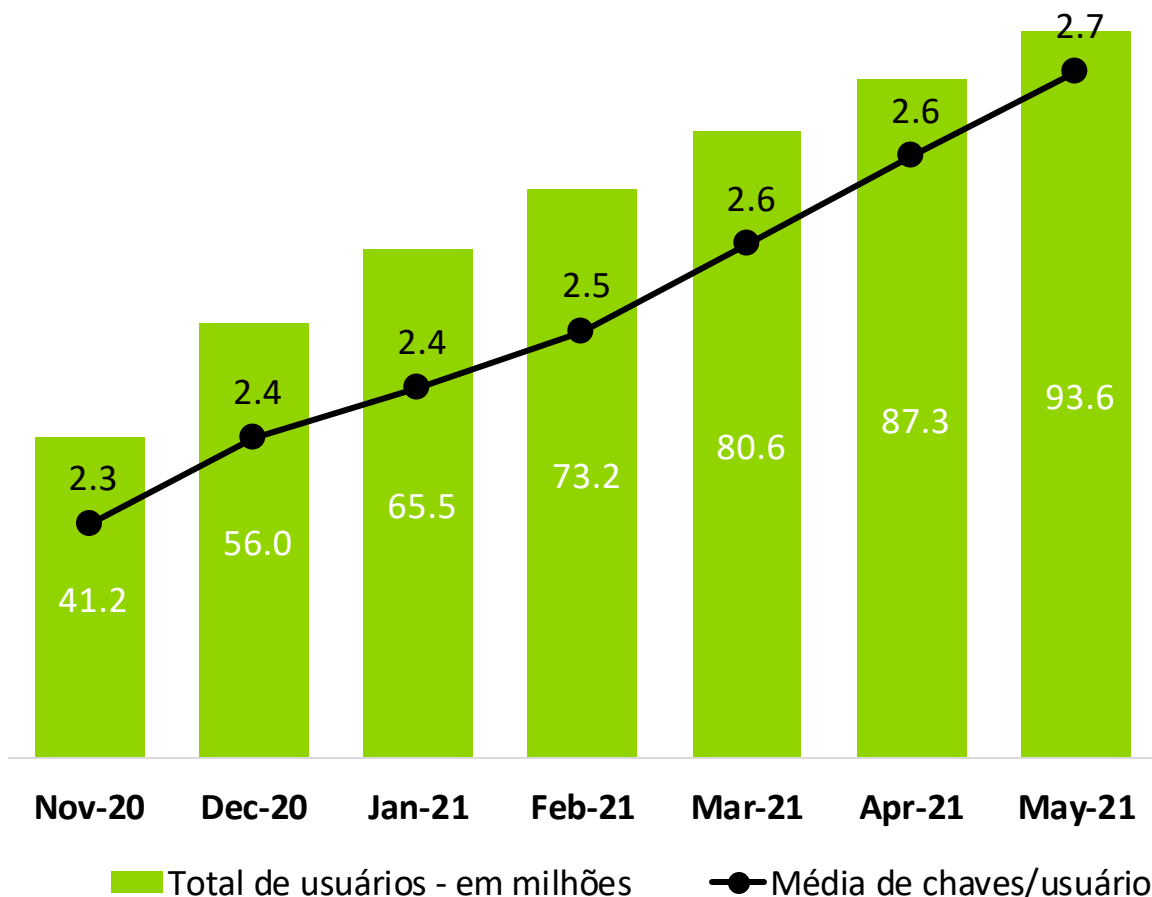
5,8 milhões em 2019

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

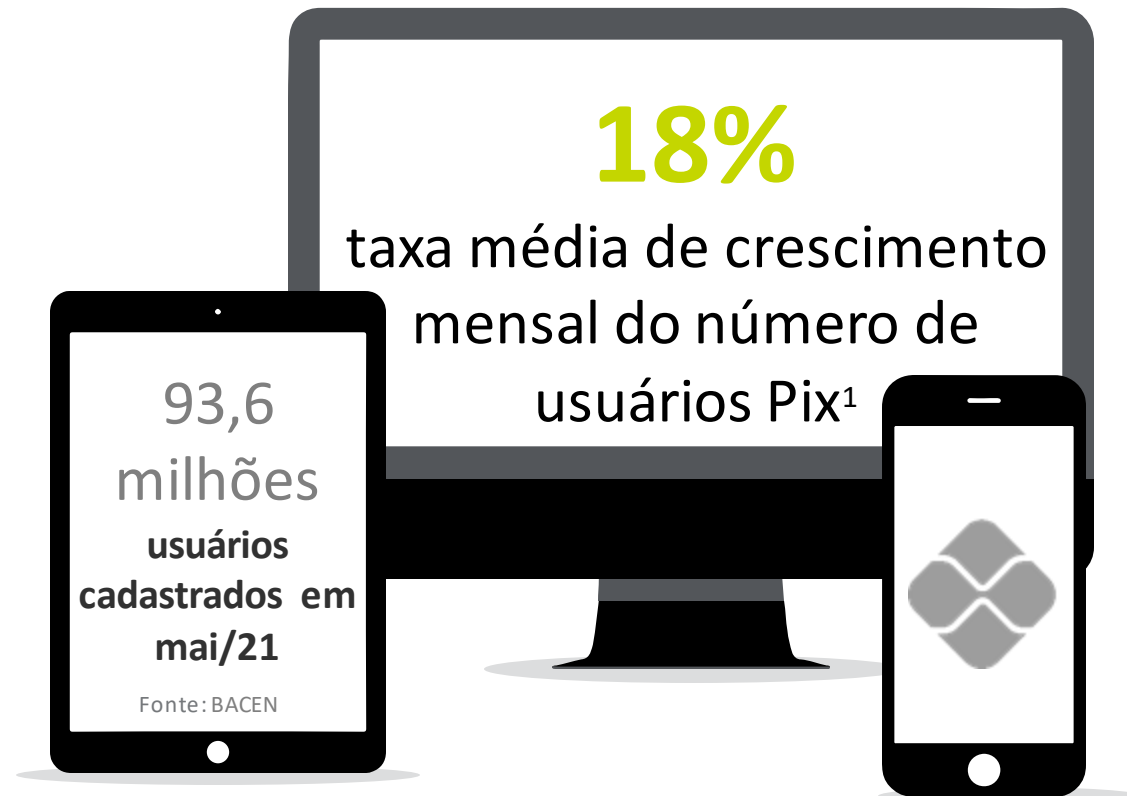
Nº de usuários e média das chaves em média



Fonte: BACEN

<sup>1</sup>referente ao período de nov/20 até mai/21

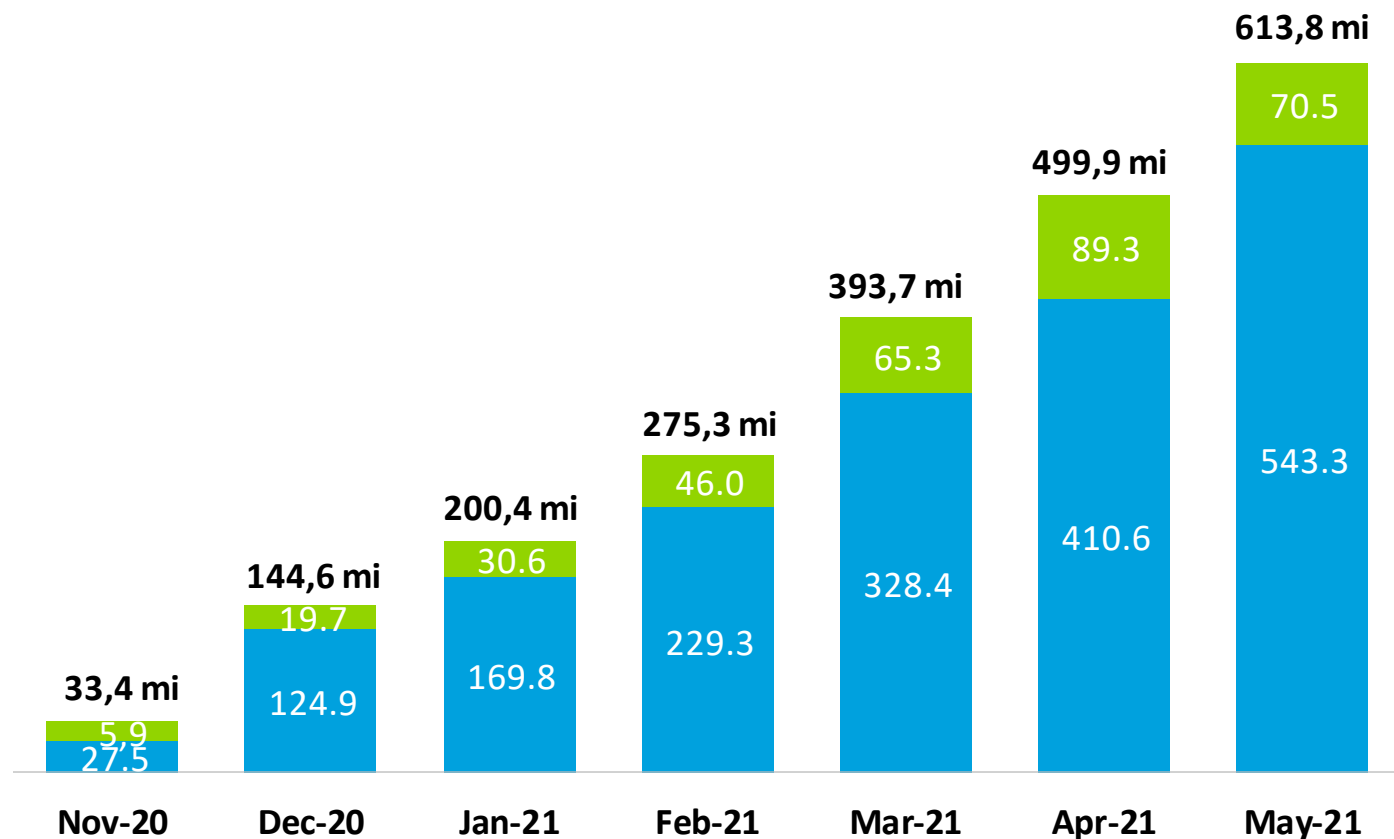
© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.





## 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)

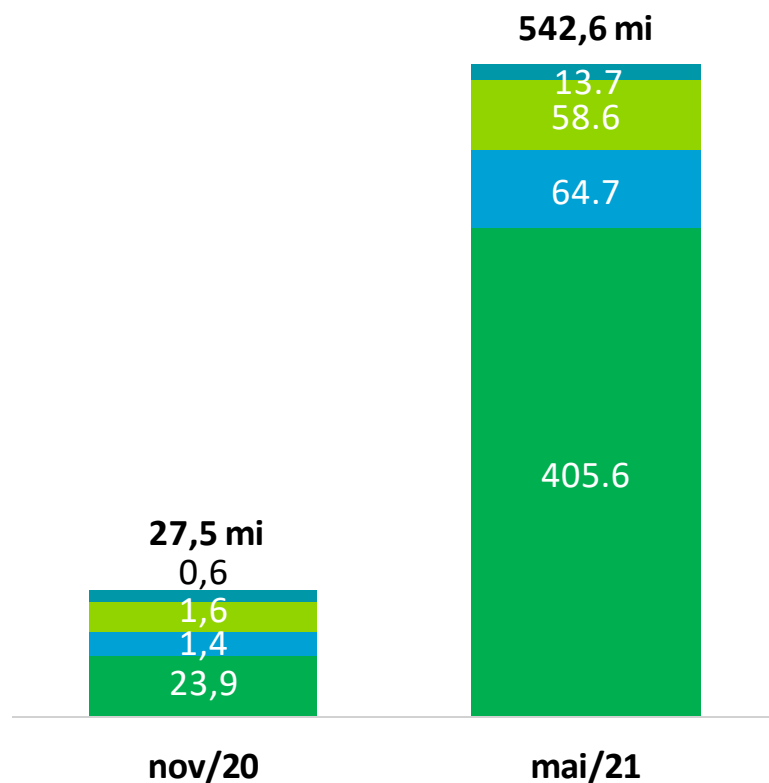
Fonte: BACEN

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

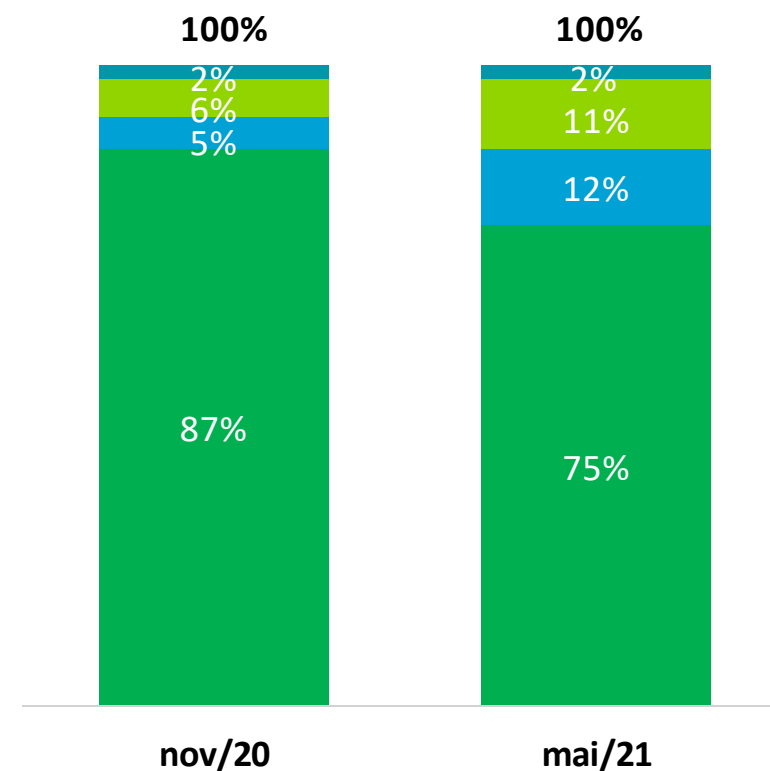


# Três em cada quatro transações Pix são de pessoa para pessoa

Nº de transações apenas no SPI  
em milhões



Nº de transações apenas no SPI  
em %



■ P2P – Pessoa para Pessoa

■ P2B – Pessoa para Empresa

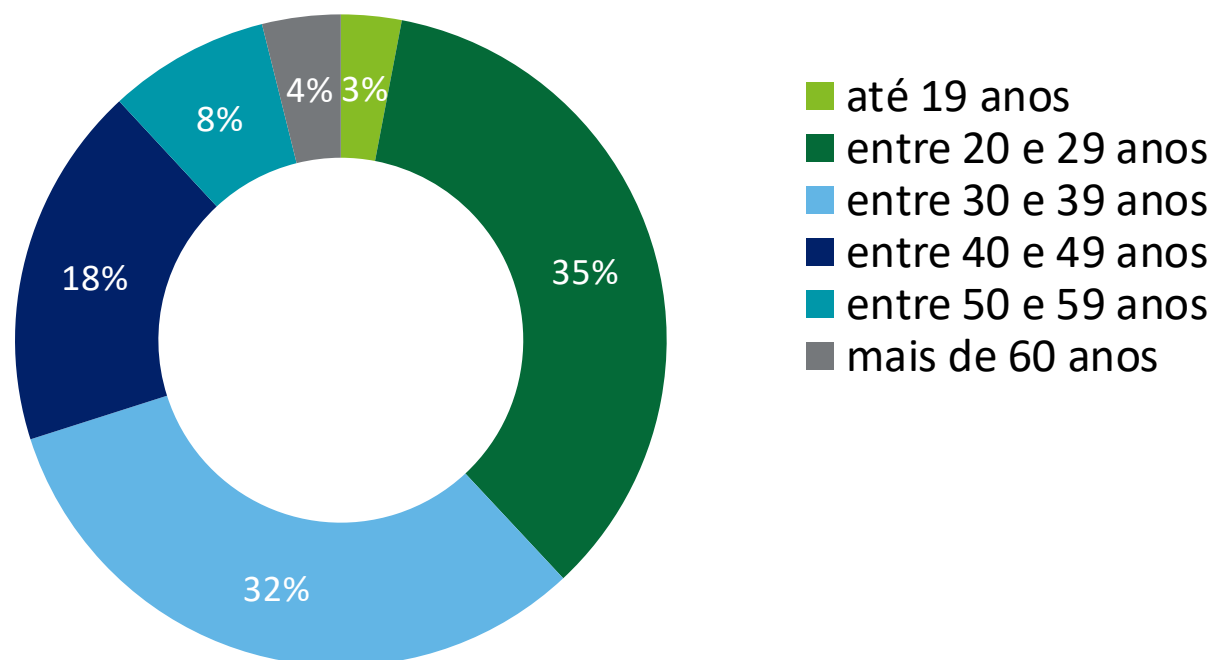
■ B2P – Empresa para Pessoa

■ 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 %

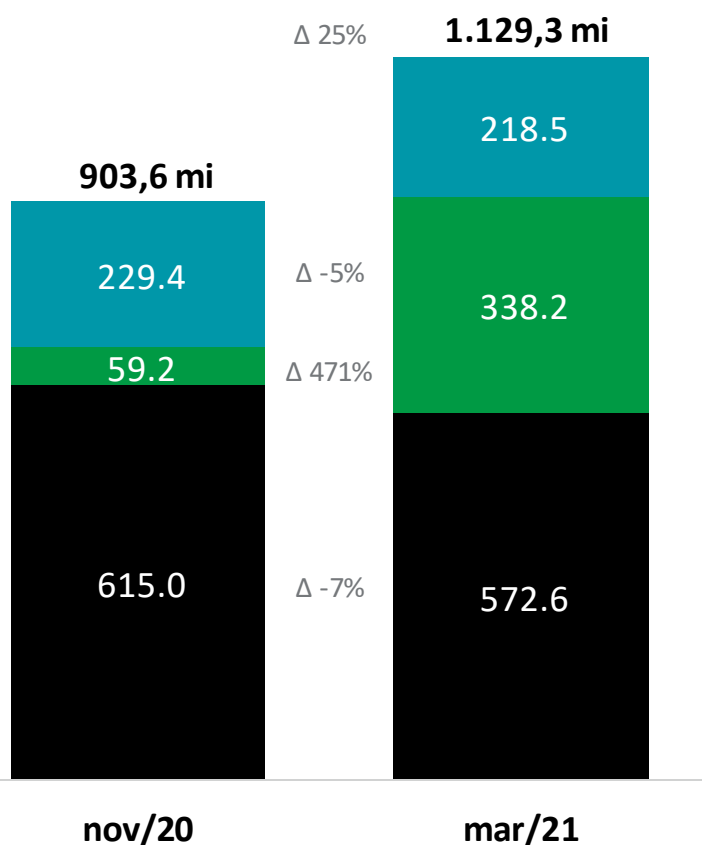


Distribuição % das transações Pix liquidadas mensalmente por idade do usuário pagador (quantidade de transações), considerando as ordens de pagamentos e devoluções no período. Não inclui Pix liquidados nos livros do participante (transações não enviadas para liquidação no SPI) Fonte: BACEN

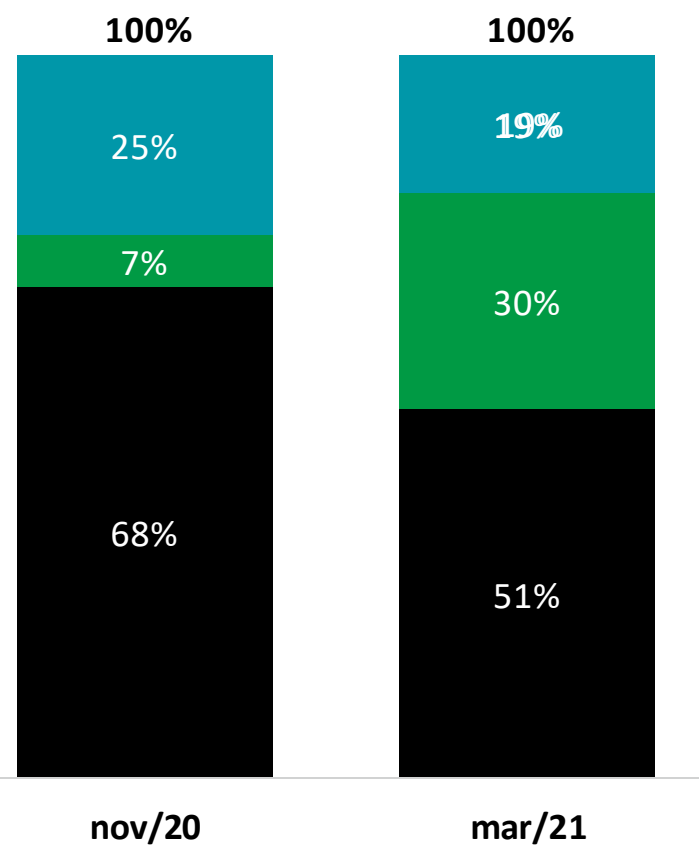


O Pix ampliou significativamente a sua participação na composição de transações bancárias, ganhando espaço sobre pagamentos via POS e transferências (DOC/TED)

**Transações realizadas por PF e PJ**  
em milhões



**Transações realizadas por PF e PJ**  
em %



■ POS ■ Pix ■ Transferência / DOC / TED



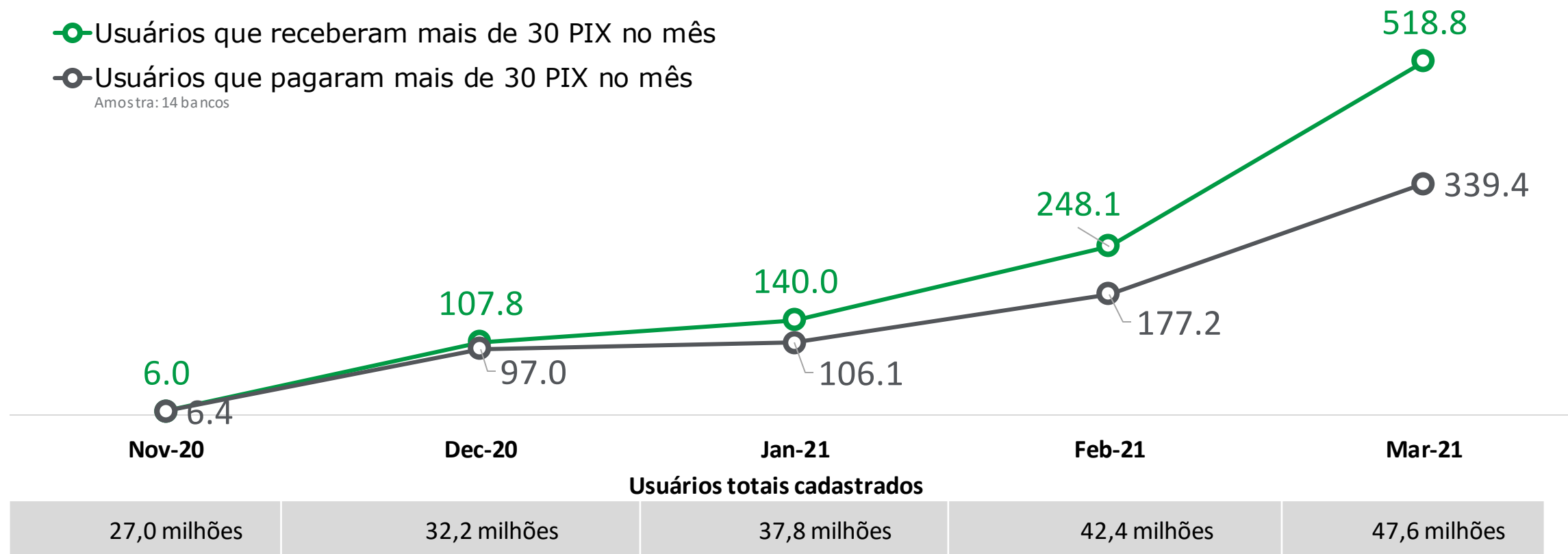
Entre os bancos pesquisados, 519 mil dos 47,6 milhões de usuários cadastrados receberam mais de 30 Pix no mês de março

**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

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

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



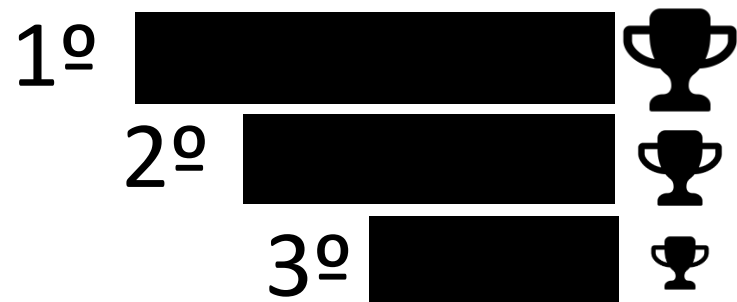
+R\$322

milhões estimados de orçamento<sup>1</sup>  
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.

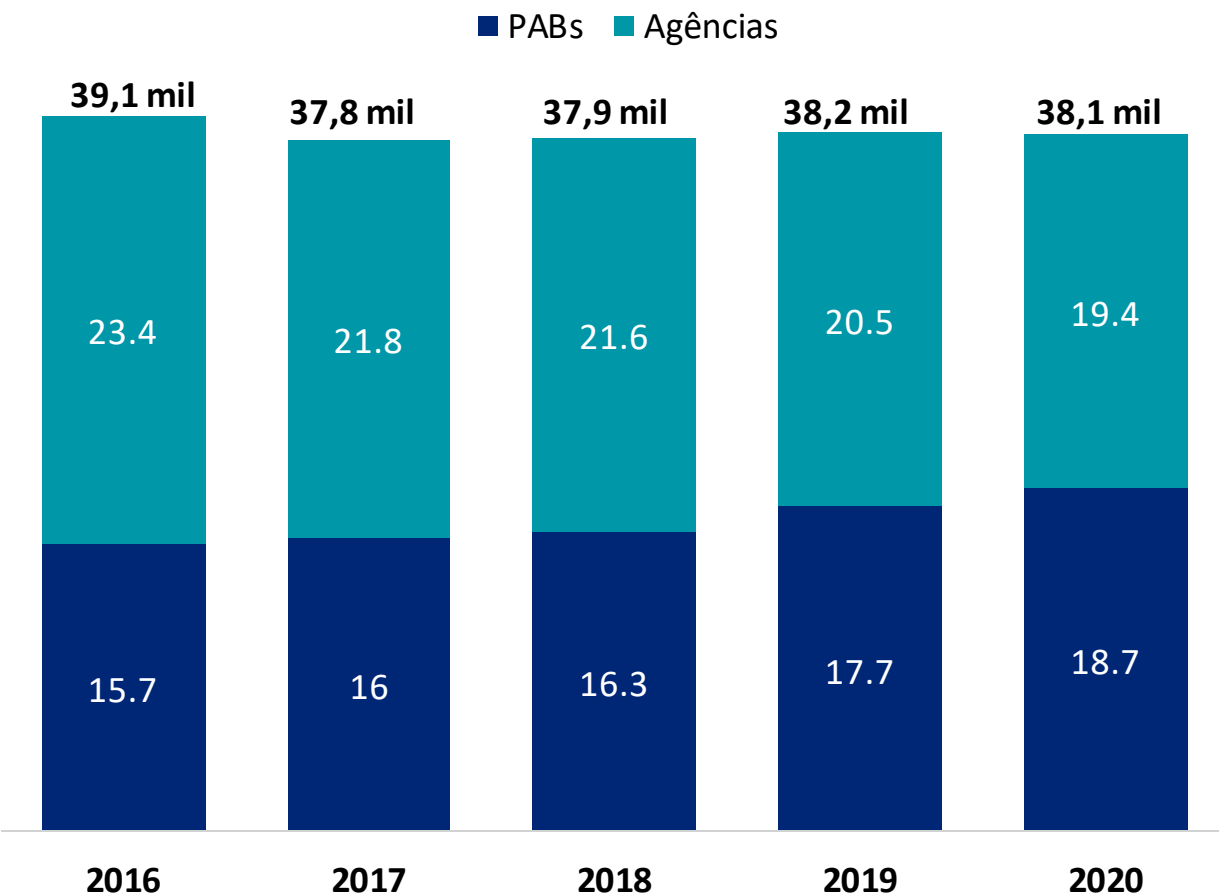




# Dados complementares

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

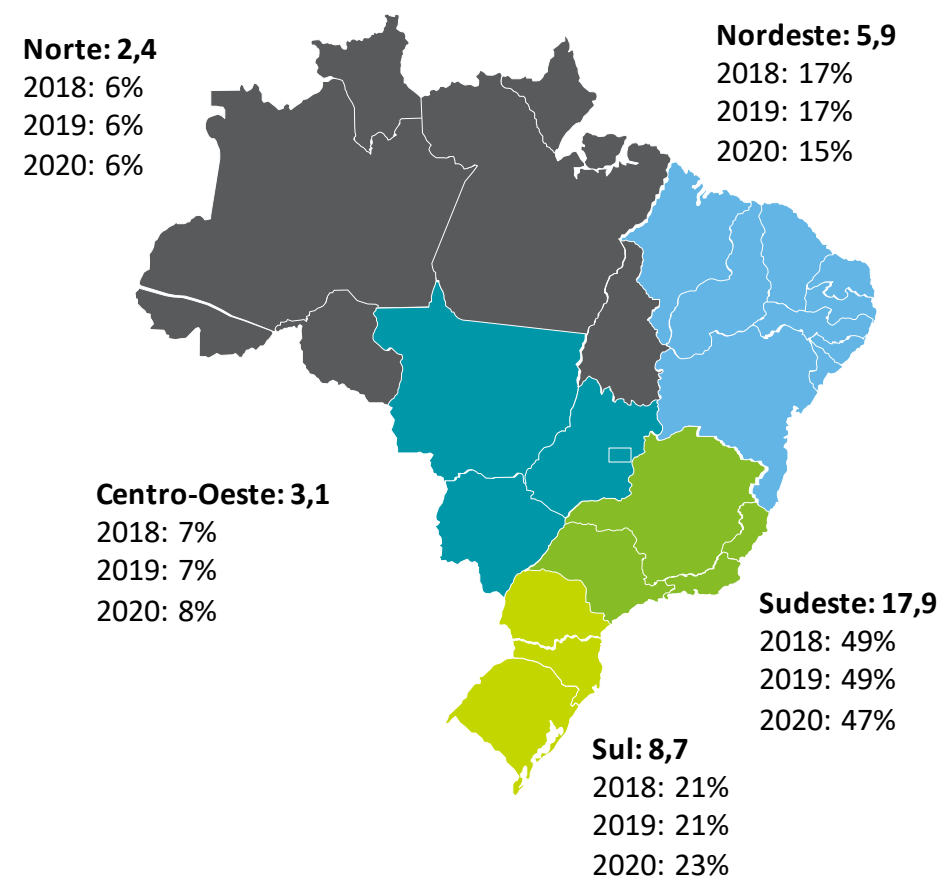
Número total de agências e PABs no Brasil em milhares



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](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 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.