# Deloitte.



### 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

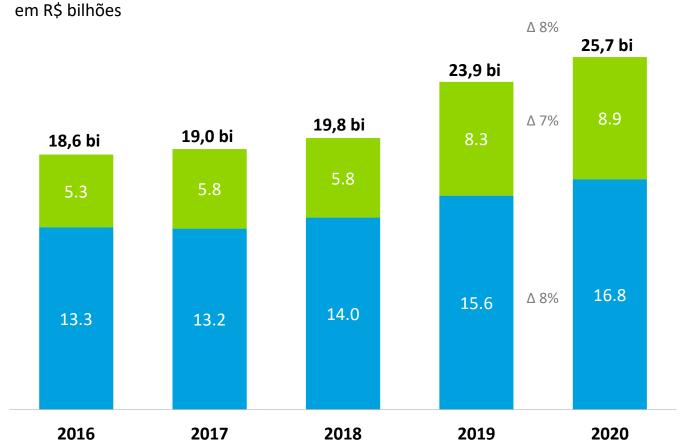


# Aceleração dos investimentos em TI

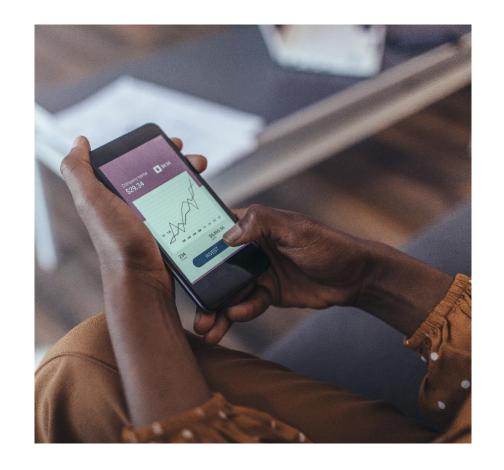
"Vamos na velocidade e na inovação, não vamos pelo custo."

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



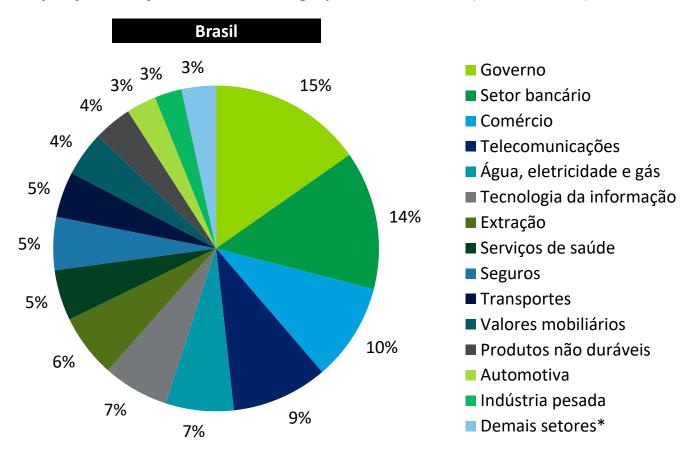
Investimentos

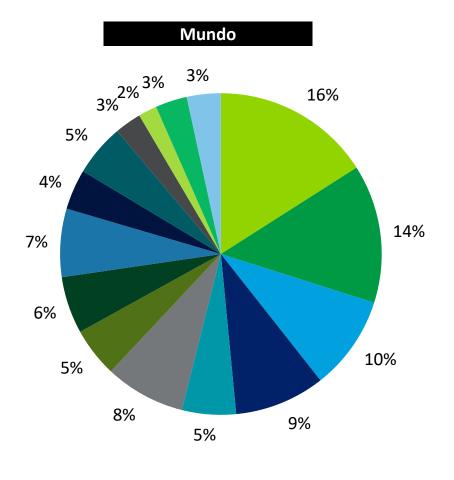


Despesas

# Depois de governos, setor bancário é o maior investidor em tecnologia no Brasil e no mundo

#### Composição do orçamento de tecnologia por setor em 2020 (em % do total)



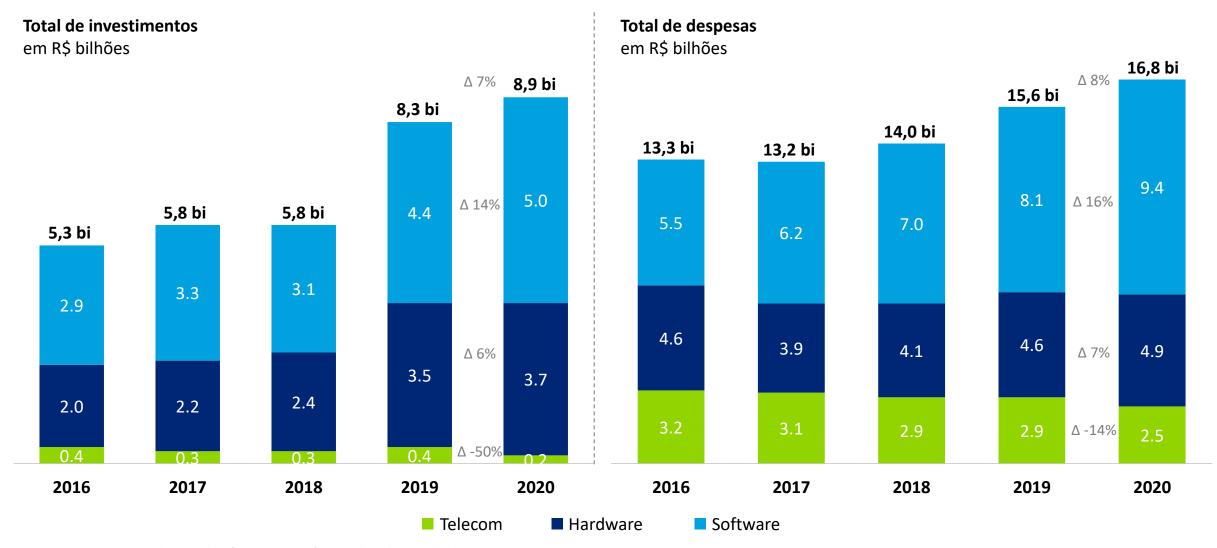


US\$ 2,9 tri

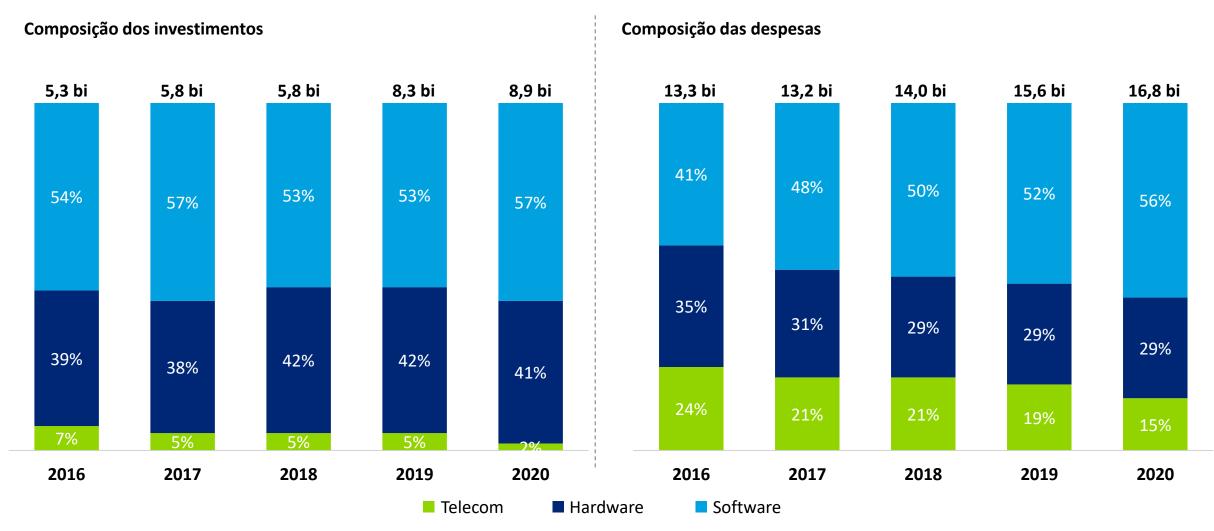
US\$ 29,5 bi

Fonte: Gartner

# Os investimentos e as despesas em tecnologia tiveram o mesmo patamar de crescimento em 2020



# O software ampliou sua participação na composição do orçamento de tecnologia dos bancos



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.
(C) IOT	29%	33%	4 p.p.

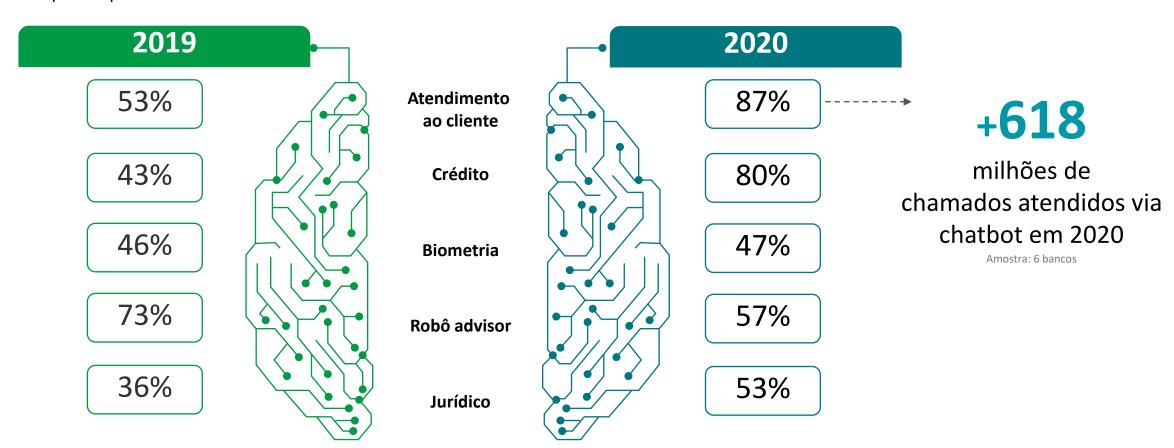


Amostra: 16 bancos

"Antes da pandemia, mecanismos de segurança para acesso aos nossos aplicativos solicitavam a presença dos clientes na agência para liberar o dispositivo. Agora, não é preciso mais, porque utilizamos recursos de inteligência artificial para implantar o reconhecimento facial."

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



"Oferecemos muito treinamento, tanto para os líderes quanto para os liderados. Nossa área de treinamento trabalhou muito na conversão de nossos programas tradicionais de capacitação em modelos online."

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>





Amostra: 12 bancos

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>Pessoas em tecnologia: Profissionais de todas as áreas que recebem treinamento em tecnologia

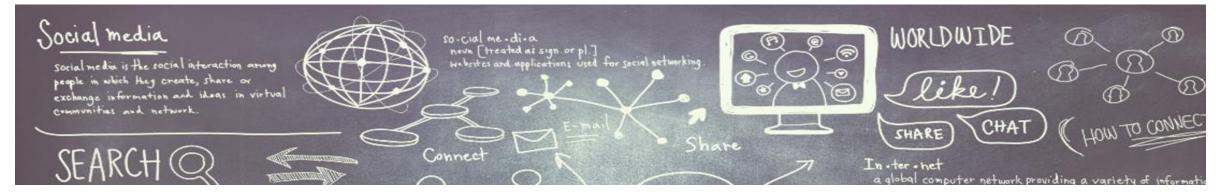
"Temos um projeto muito grande em andamento com foco em segurança cibernética. Ao longo de dois anos, a curva de investimento vai triplicar em termos de pessoal, capacitação, ferramentas e processos."

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	197,1	143,5
Amostra: 12 bancos	mil	mil
Profissionais de TI	16,4	13,7
Amostra: 8 bancos	mil	mil





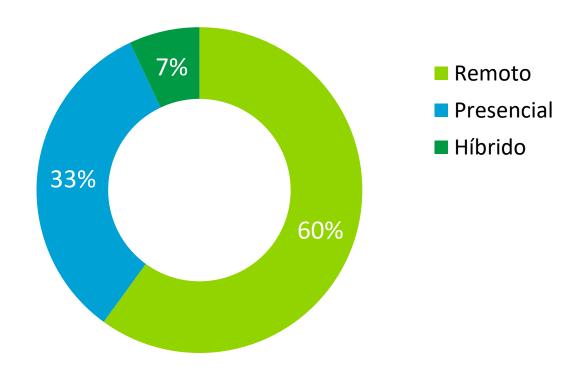
<sup>1</sup>Fonte: Valor calculado a partir das informações fornecidas pelos executivos entrevistados na Pesquisa FEBRABAN 2021. O orçamento de TI corresponde a soma de CAPEX e OPEX da área ou seja, investimentos e despesas de TI

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

"O banco já vinha há algum tempo avaliando a questão de home office como uma opção de modelo de trabalho. Tínhamos um piloto que estava em andamento, e aí veio a pandemia e ninguém teve chance de fazer diferente."

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





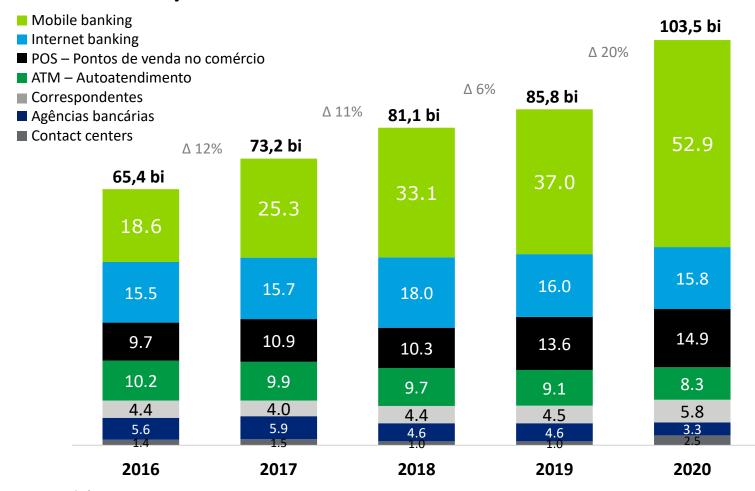
Amostra: 12 bancos

# Transações bancárias e a evolução do consumidor digital

"Há uma corrida por simplificar a vida do cliente. Não é busca de tecnologia pela tecnologia, mas da tecnologia para o negócio."

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

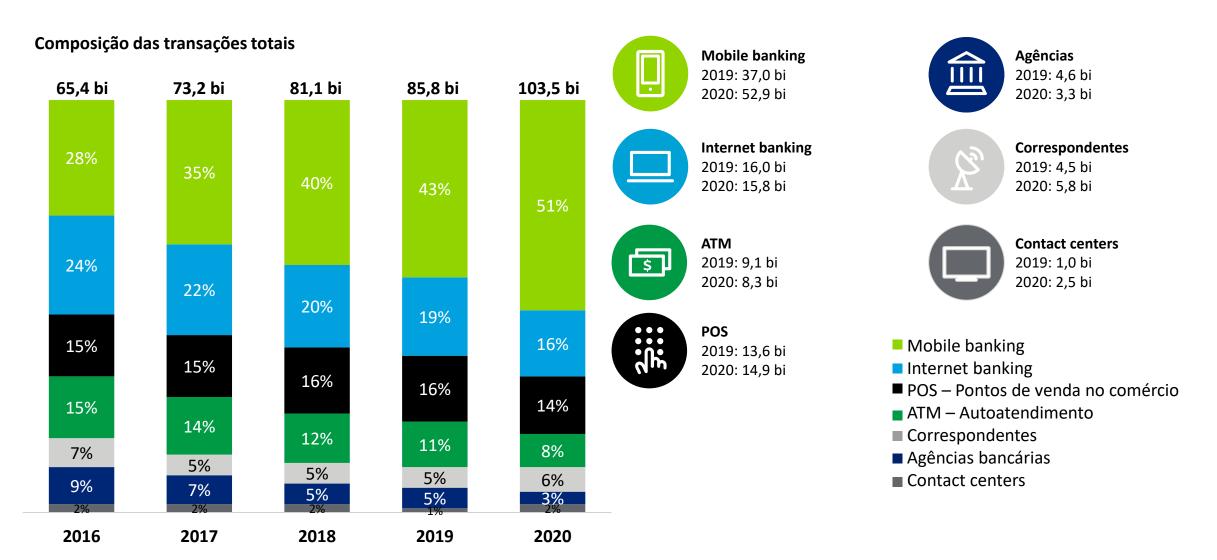
#### Em bilhões de transações



Amostra: 21 bancos

"Como cada vez mais o cliente está precisando de serviços digitais, o banco correu para intensificar novos produtos e serviços nesses canais."

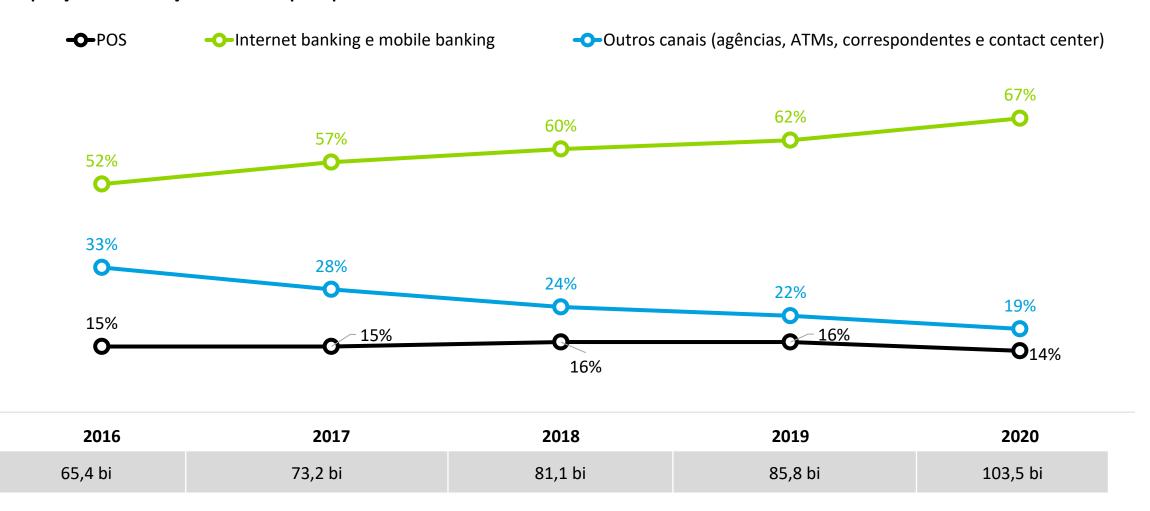
## Pela primeira vez, mobile banking representa mais da metade do total das transações bancárias



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

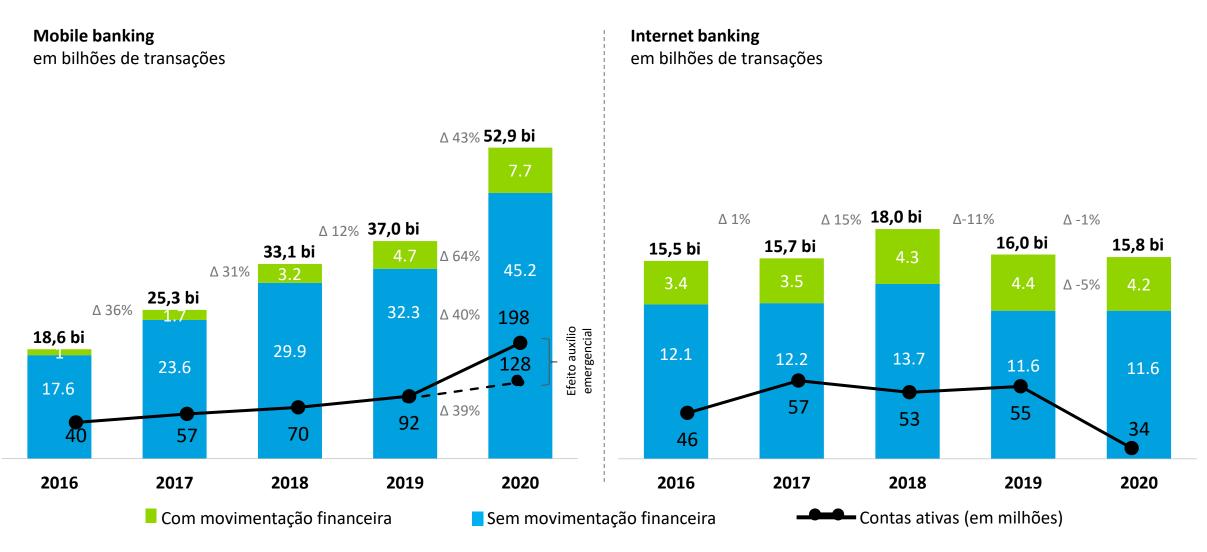
Canais digitais seguem em expansão, enquanto os canais tradicionais perdem espaço na composição do total de transações

#### Composição das transações bancárias por tipo de canal



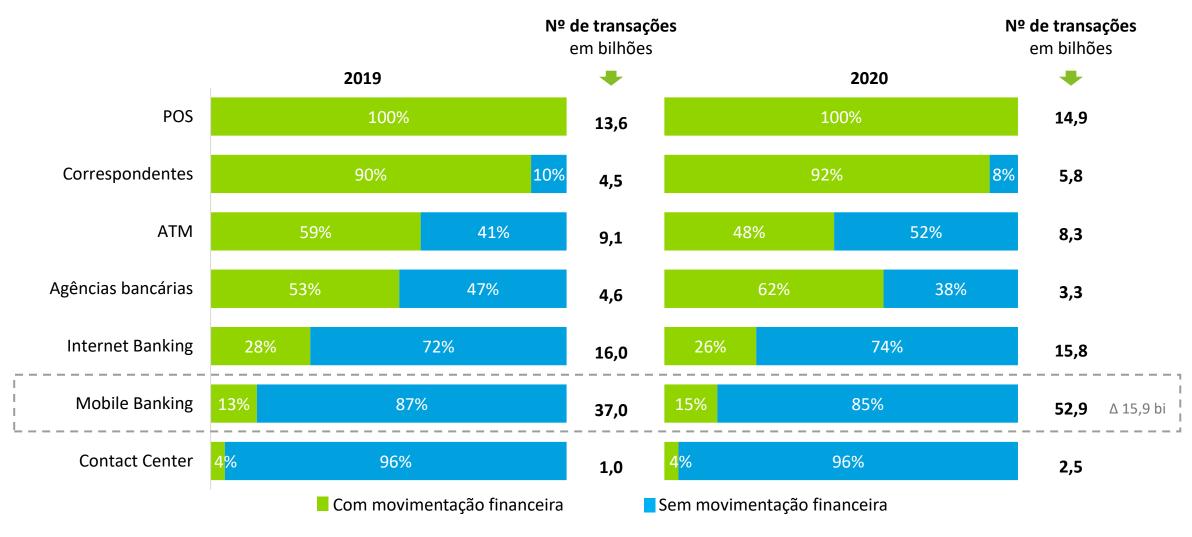
"Havia clientes que não tinham usado o aplicativo antes da pandemia, e que agora estão utilizando e não voltam mais para o mundo analógico. Eles aprenderam que é muito mais fácil usar o app do que se deslocar para uma agência. Os números podem provar que evoluímos muito no volume de transações financeiras nos canais digitais."

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



© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited. 26

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



© 2021. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited. 2021 27

"O acesso do nosso internet banking por pessoa física reduziu drasticamente, enquanto o acesso pelo aplicativo, que já vinha em uma crescente, acelerou ainda mais com a pandemia."

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

Em milhões de transações	Me	Mobile banking		
em minoes de transações	2019	Δ	2020	
Saldo e extratos	26.424,2	26%	33.368,1	
Contratação de investimentos	30,2	63%	49,3	
Transferência / DOC / TED	1.246,9	60%	1.996,8	
Contratação de crédito	528,3	44%	761,7	
Contratação de seguros	0,797	-2%	0,782	
Pagamento de contas	2.160,8	51%	3.256,6	
Renegociações de dívidas	2,232	8%	2,400	
Câmbio	0,342	6%	0,362	

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

	Ag	Agências e PAB's		
m milhões de transações	2019	Δ	2020	
Saldo e extratos	1.421,7	-16%	1.190,4	
Contratação de investimentos	175,9	4%	183,8	
Transferência / DOC / TED	54,3	-13%	47,0	
Contratação de crédito	40,7	-15%	34,4	
Contratação de seguros	18,4	6%	19,5	
Depósito	541,2	-28%	388,0	
Pagamento de contas	477,6	-47%	252,2	
Renegociação de dívida	5,082	45%	7,357	
Câmbio	1,694	11%	1,882	
Saques	342,5	-45%	187,5	

Em relação ao numero 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

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

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

	Int	ternet ba	nking	
2018	Δ	2019	Δ	2020
31,1 milhões	55%	48,1 milhões	46%	70,1 milhões

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

A quantidade de transferências bancárias nos canais digitais foi 14 vezes maior que a quantidade dos canais físicos

### **Transferências/DOC/TED**

Mobile banking						
2018	Δ	2019	Δ	2020		
894,0 milhões	39%	1.246,9 milhões	60%	1.996,8 milhões		

Agências e PAB's					
2018	Δ	2019	Δ	2020	
64,0 milhões	-15%	54,3 milhões	-13%	47,0 milhões	

Internet banking					
2018	Δ	2019	Δ	2020	
601,0 milhões	-11%	533,7 milhões	62%	864,1 milhões	

		ATMs		
2018	Δ	2019	Δ	2020
215,0 milhões	-15%	183,6 milhões	-16%	154,8 milhões

<sup>\*</sup> Correspondentes bancários (2020): 915 mil transações

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

### Contratação de crédito

		Mo	bile bank	ing	
2	2018	Δ	2019	Δ	2020
	59,0 ilhões	47%	528,3 milhões	44%	761,7 milhões

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

	Int	ernet ba	nking	
2018	Δ	2019	Δ	2020
87,0 milhões	-90%	165,6 milhões	-11%	147,0 milhões

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

<sup>\*</sup> Correspondentes bancários (2020): 13 milhões de transações

# 85% dos pagamentos de contas são realizados nos canais digitais

### Pagamentos de contas

	Mo	bile bank	king	
2018	Δ	2019	Δ	2020
1.625,0 milhões	33%	2.160,8 milhões	51%	3.256,6 milhões

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

	Inte	rnet banl	king	
2018	Δ	2019	Δ	2020
1.604,0 milhões	-2%	1.565,3 milhões	-9%	1.427,5 milhões

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

<sup>\*</sup> 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

Mobile banking						
2019	Δ	2020				
2.232 mil	8%	2.400 mil				

Agências e PAB's					
2019	Δ	2020			
5.082,8 mil	45%	7.357,1 mil			

Internet banking					
2019	Δ	2020			
608,0 mil	134%	1.425,0 mil			

ATMs					
2019	Δ	2020			
121,0 mil	5%	127,3 mil			

As agências e PABs são o canal de maior representatividade para as operações de câmbio, e também o que registrou maior crescimento em 2020

### Câmbio em milhares de transações

Mobile banking				
2019	Δ	2020		
342 mil	6%	362 mil		

Agências e PAB's				
2019	Δ	2020		
1.694,6 mil	11%	1.882,4 mil		

Internet banking				
2019	Δ	2020		
481,3 mil	-4%	464,2 mil		

ATMs				
2019	Δ	2020		
21,9 mil	5%	22,1 mil		

"Estamos observando uma redução significativa no saque, diria que 75% dessa queda se deve à pandemia e 25% ao Pix."

# 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	<b>7</b> %	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

<sup>\*</sup> Correspondentes bancários (2020): 503,9 milhões de saques

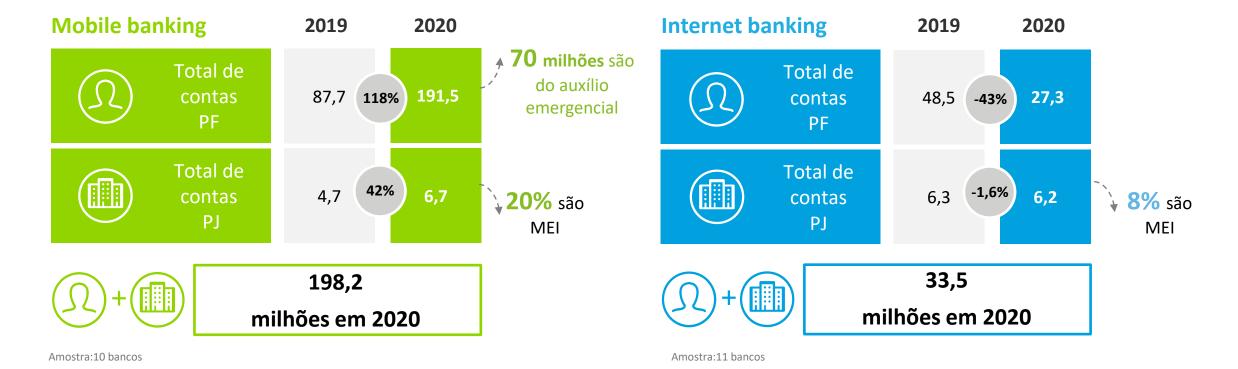


"A pandemia trouxe a necessidade do uso dos canais digitais. Quem tinha dificuldade de usar o aplicativo foi forçado a aprender."

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



<sup>&</sup>lt;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



**76,3** milhões em 2020

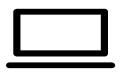
35,7 milhões em 2019

banking

Amostra: 7 bancos

+113%

44% dos clientes são heavy users no Mobile



Heavy users\* Internet banking

**8,4** milhões em 2020

5,7 milhões em 2019

Amostra: 7 bancos

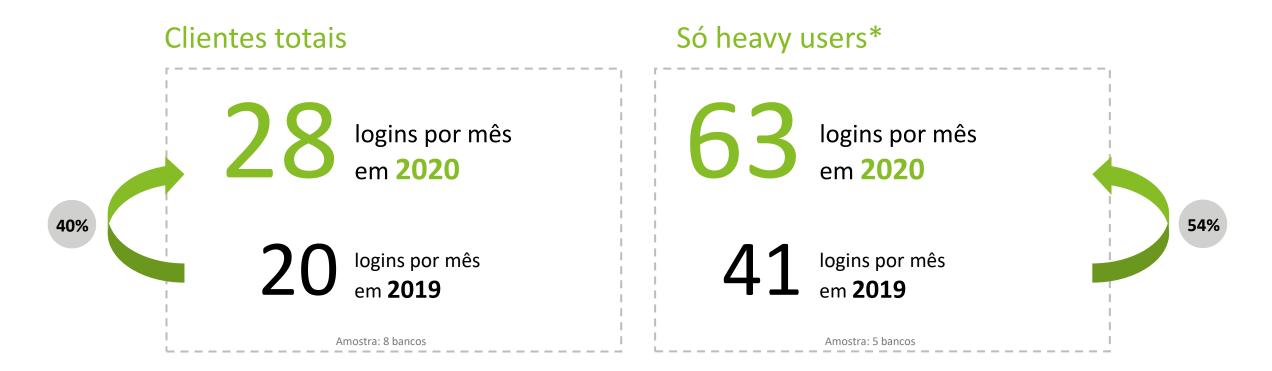
+47%

5% dos clientes são heavy users no Internet banking

<sup>\*</sup> 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



<sup>\*</sup> 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

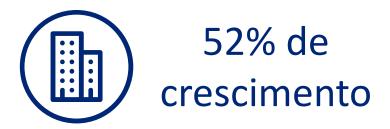
### Contas abertas nos canais digitais



7,6 milhões em 2020 4,0 milhões em 2019

Amostra: 8 bancos

### Contas abertas nos canais físicos



8,8 milhões em 2020 5,8 milhões em 2019

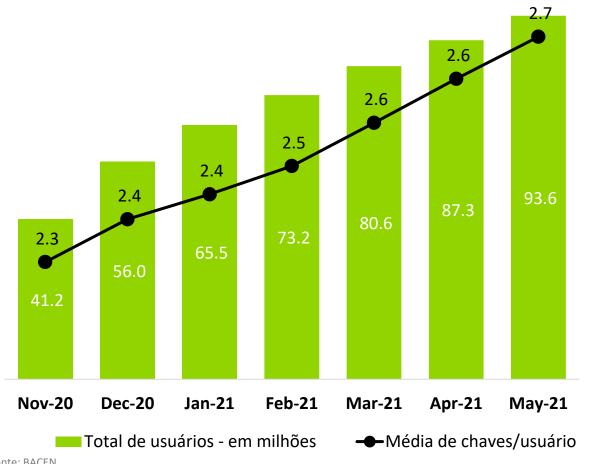
Amostra: 8 bancos

# O efeito instantâneo do Pix

"O Pix vai mudar a referência de velocidade e de preço dos serviços bancários – inclusive daqueles com os quais ele não concorre diretamente."

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



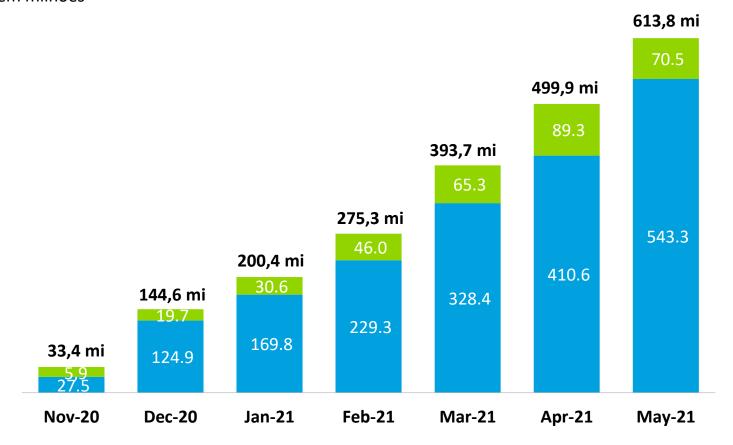


Fonte: BACEN

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

## O crescimento médio mensal nas transações Pix é de 62%

# Nº de transações Pix no SPI e fora SPI em milhões



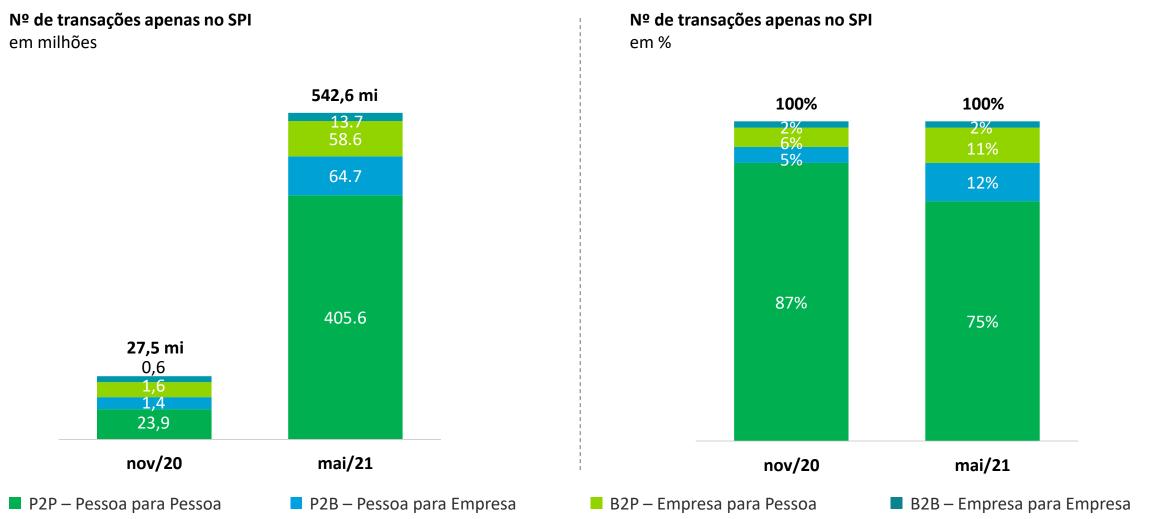
■ Pix entre contas da mesma instituição (fora SPI) ■ Pix entre contas de instituições diferentes (no SPI)



Fonte: BACEN

"Apesar de ser tecnologicamente sofisticado, o Pix tem uma grande adesão pela sua facilidade de uso."

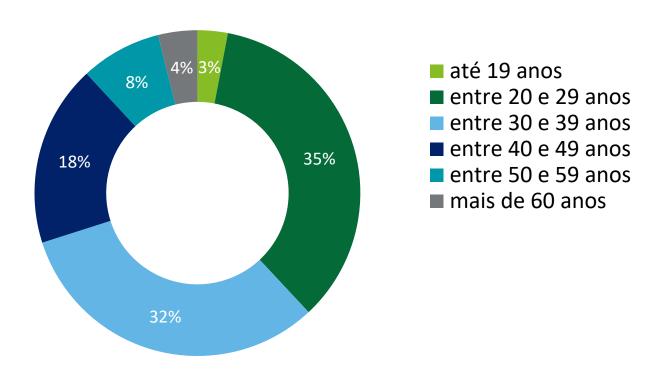
## Três em cada quatro transações Pix são de pessoa para pessoa



Descrição: Quantidade de transações Pix liquidadas mensalmente por natureza da 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 %

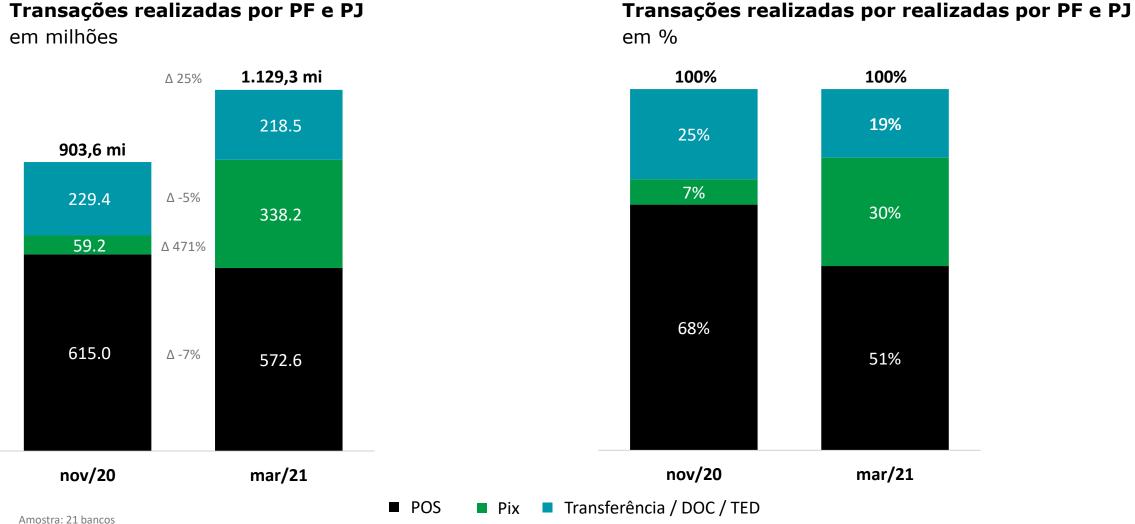


Distribuição % das transações Pix liquidadas mensalmente por idade do usuário pagador (quantidade de transações), considerando as ordens de pagamentos e devoluções no período. Não inclui Pix liquidados nos livros do participante (transações não enviadas para liquidação no SPI) Fonte: BACEN



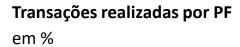
"O Pix prometia uma disrupção nos meios de pagamento, e isso vem se confirmando de fato. Nós já vimos que **ele tomou o lugar,** em termos de quantidade transacional, **de TEDs e DOCs.**"

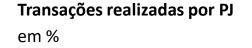
O Pix ampliou significativamente a sua participação na composição de transações bancárias, ganhando espaço sobre pagamentos via POS e transferências (DOC/TED)

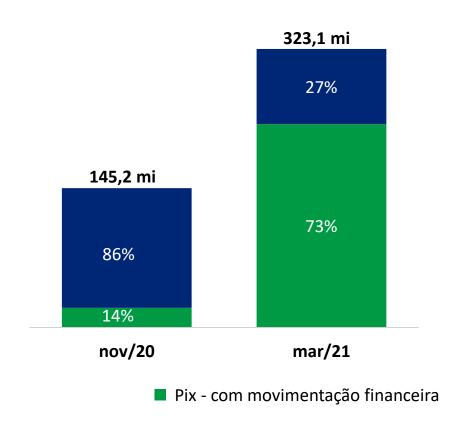


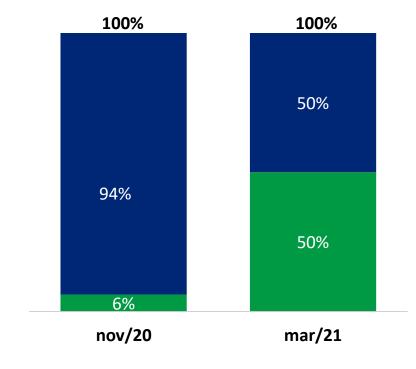
"O pequeno negócio adotou mais rápido o Pix, por ser de graça. As grandes empresas e os negócios mais formais estão com uma adesão mais baixa."

# As pessoas físicas têm uma aderência substancialmente maior ao Pix em comparação às empresas







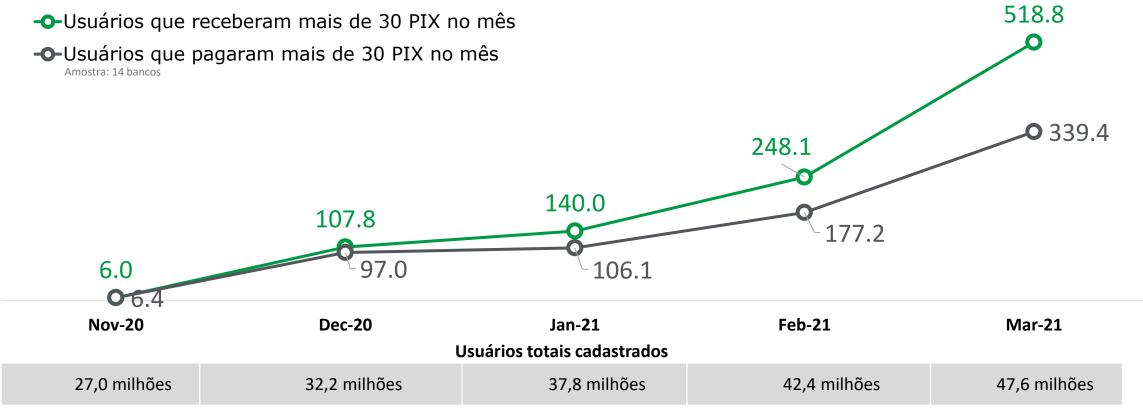


■ Transferência / DOC / TED - com movimentação financeira

"Além de trazer concorrência e inovação, o Pix, combinado à pandemia, vai aumentar o nível de bancarização digital. Identificamos clientes que não faziam TED ou pagamento online, apenas saque, passando a fazer Pix."

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



Amostra: 18 bancos

# Um setor aberto à inovação

"O Open Banking veio realmente para quebrar paradigmas, inclusive para aprendermos a trabalhar mais juntos e menos no modelo de silos, pensando na jornada do cliente."

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

38% 62%



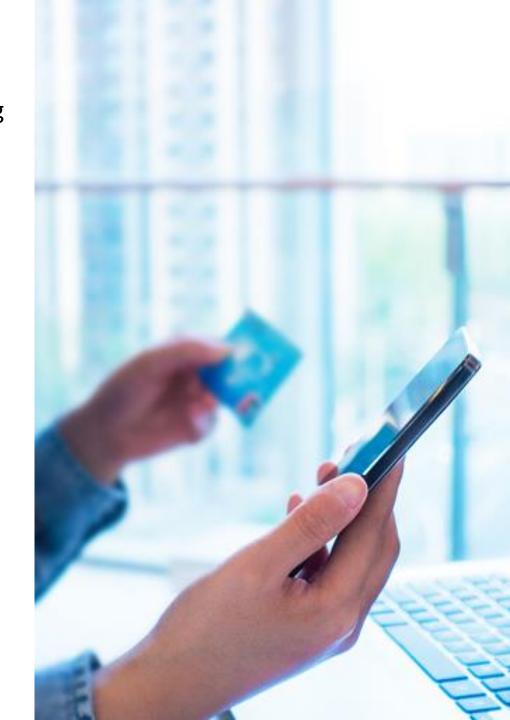
<sup>\*</sup> Parceiros são fintechs, bigtechs, varejistas, entre outros

<sup>\*</sup>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"

"As nossas prioridades são agilidade, escalabilidade e segurança. Se você olhar para o futuro, cada vez mais você vai ter demandas por APIs, mecanismos de comunicação e nuvem."

A quantidade de APIs externos se manteve estável, mas deve crescer exponencialmente com a implementação do Open Banking

	2019		2020
Nº APIs externos	805	-3%	<b>782</b> Amostra: 10 bancos
Tem governança de API?	76% tem	6 p.p.	<b>82%</b> tem Amostra: 17 bancos
Tem Portal do  Desenvolvedor?	86% tem	0 p.p.	86% tem  Amostra: 14 bancos



"Nossa estratégia é **agregar serviços aos nossos clientes por meio de parcerias**, especialmente em relação ao que não é nosso core business."

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

Têm parceiros no ecossistema de inovação

87%

69%

2019

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

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 Amostra: 15 bancos	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

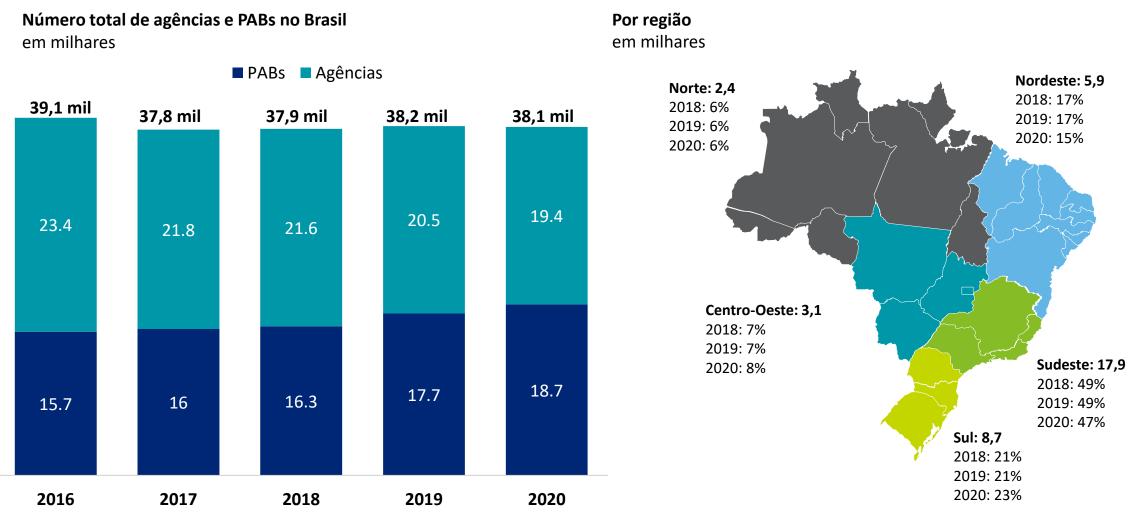
Em um ano desafiador, os **investimentos em tecnologia** e o preparo dos profissionais garantiram a evolução dos serviços bancários, onde a **inovação e as novas tecnologias impactam** positivamente a **experiência dos clientes**.

O mobile banking se consolida como o principal meio de relacionamento dos bancos com os consumidores, mas a rede de agências mostra a sua importância nos atendimentos complexos.

O recém-chegado Pix transforma a jornada do cliente bancário, mas o setor não para e os bancos se preparam para a revolução do Open Banking.

# **Dados complementares**

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



### 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.