FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

Um sistema financeiro saudável, ético e eficiente é condição essencial para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País.

Objetivos

- A “Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária” é realizada há 22 anos com o propósito de mostrar aos diferentes públicos a evolução da indústria bancária nacional, especialmente nas questões relacionadas à tecnologia

- Este ano, a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN em parceria com a Strategy& (anteriormente conhecida como Booz & Company) continuou inovando e aprofundando a pesquisa com o objetivo de proporcionar novas perspectivas e reflexões sobre a tecnologia no setor bancário

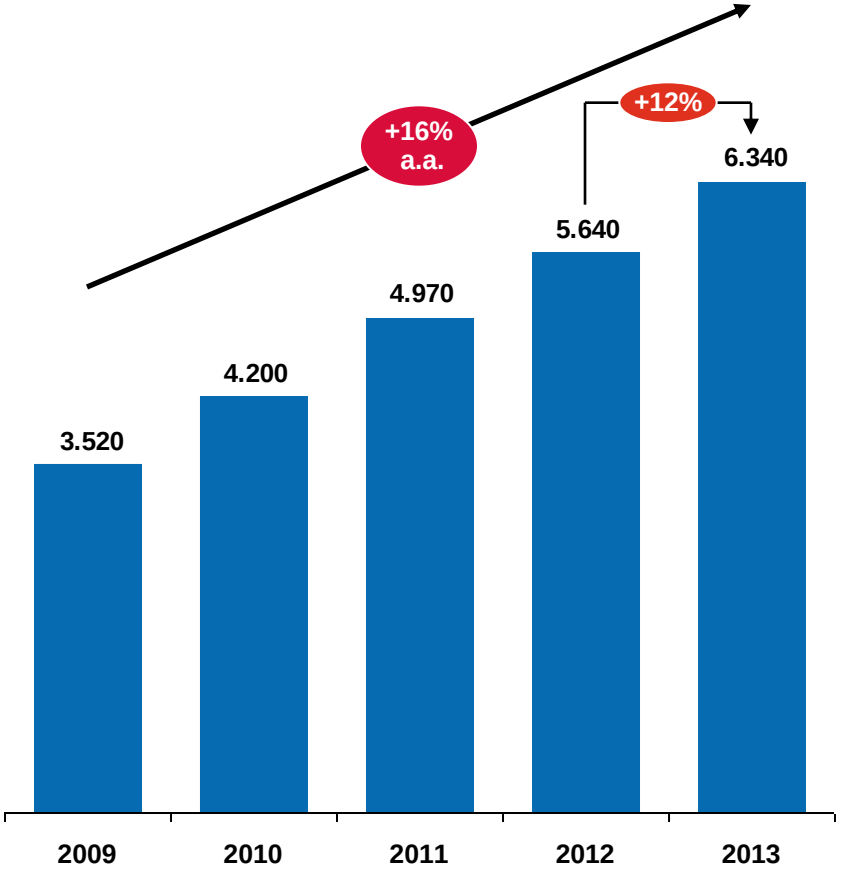
- Nesse sentido, levantou, consolidou e analisou um grande conjunto de indicadores que revelam o esforço e comprometimento do setor para um sistema financeiro eficiente e sustentável, que contribua com o desenvolvimento econômico do País;

- Em 2014, a Pesquisa englobou 97% do setor bancário em relação ao número total de agências, representando também mais de 90% do total de ativos do setor - totalizando 18 instituições financeiras que operam no Brasil;

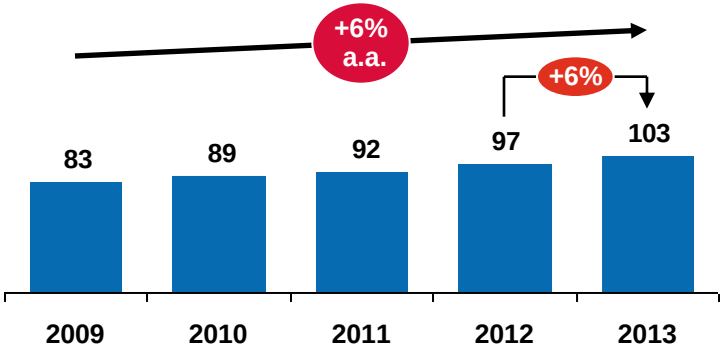
- Além disso, a pesquisa foi complementada com dados de outras associações e órgãos governamentais, inclusive internacionais, para incorporar questões importantes de forma a ampliar e aprofundar a análise dos dados.

O mercado bancário no Brasil segue crescendo 2 dígitos em ativos e linearmente em contas correntes (6% a.a.) – índice de bancarização também evoluiu nos últimos 5 anos

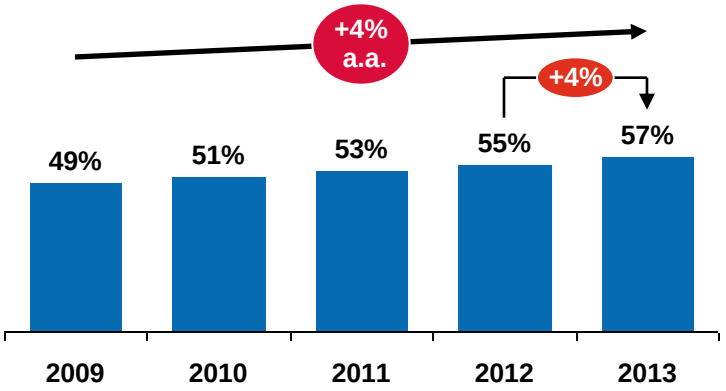
Total de Ativos do Setor Bancário(1)
[Em Bilhões]



Total de Contas Correntes(1)
[Em Milhões]



Bancarização no Brasil(1)
CPFs Ativos(2)/PEA (2009-2013)

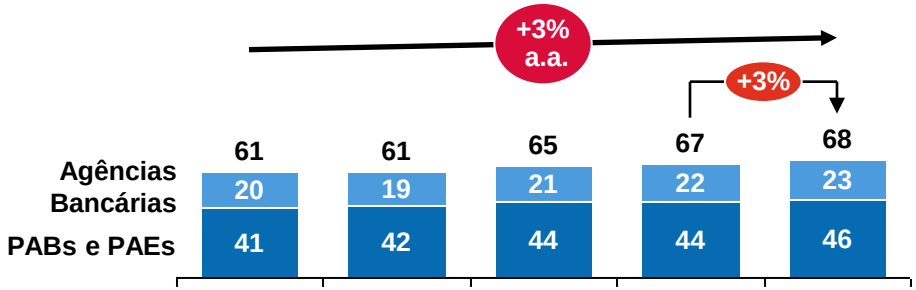


Nota: (1) Dados do Banco Central do Brasil, referentes ao setor bancário como um todo
Nota: (2) Número total de CPFs com relacionamentos ativos divulgado pelo CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional) do Banco Central do Brasil
Fonte: Banco Central do Brasil, IBGE, Análises Strategy&

Número de agências cresce em linha com a bancarização, garantindo qualidade do atendimento– índice de agências por 100.000 clientes no Brasil é similar ao de países desenvolvidos

Número de Agências, PABs e PAEs[1]

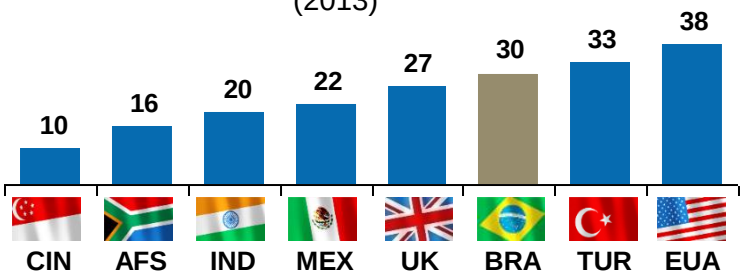
(Total absoluto em funcionamento - em milhares)



	2009	2010	2011	2012	2013
Conta Corrente por Agência	4.148	4.546	4.319	4.379	4.511
Agência / 100 Mil Adultos Bancarizados	33	30	30	30	30

Número de Agências por 100 mil Adultos Bancarizados

(2013)



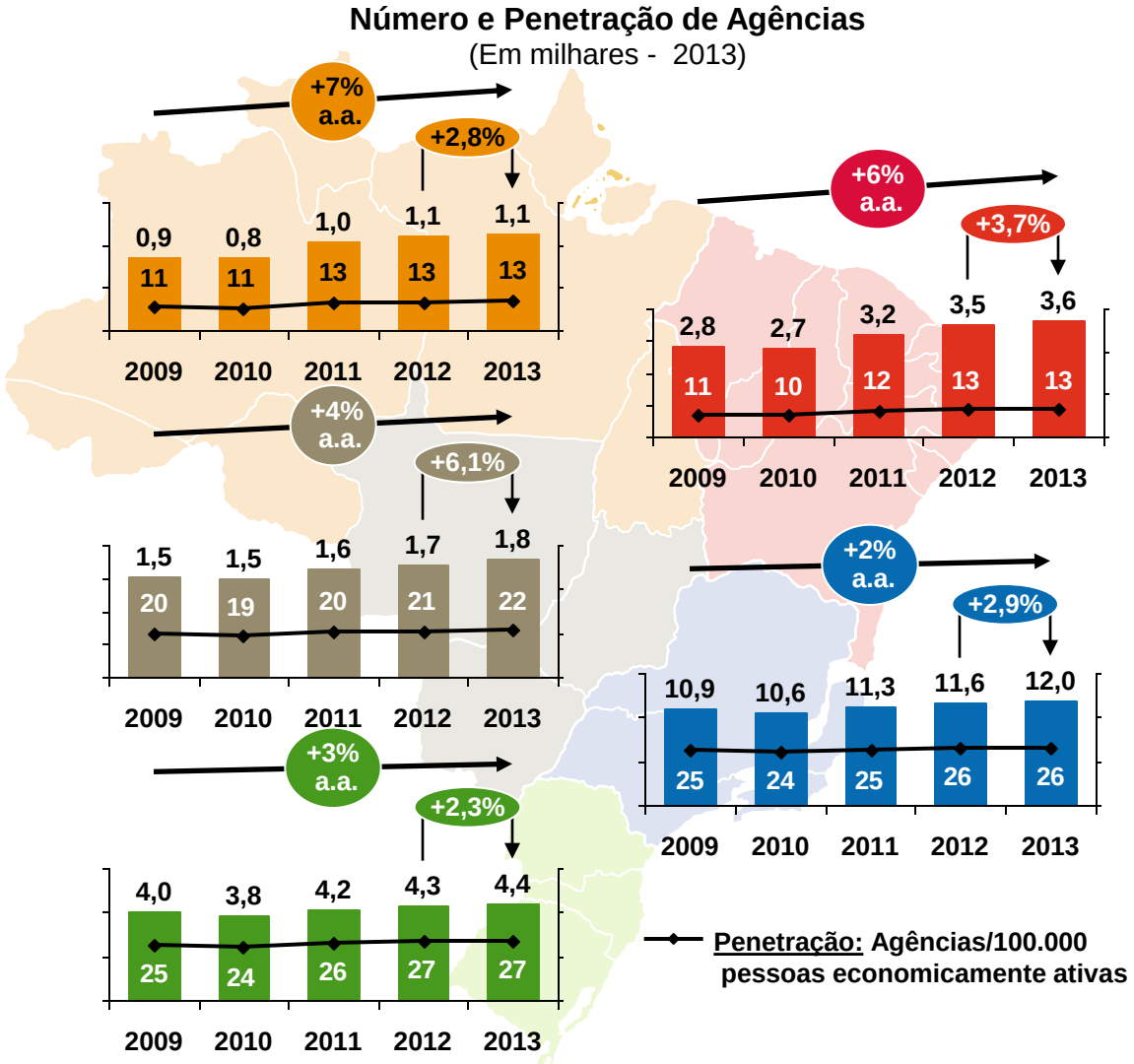
	CIN	AFS	IND	MEX	UK	BRA	TUR	EUA
Conta Corrente por Agência	N/A	13.302	9.174	6.312	5.735	4.551	6.060	4.889

Comentários

- Número de agências e postos de atendimento cresce a taxas superiores do que o aumento da população economicamente ativa (+1% a.a.), garantindo a qualidade do atendimento;
- A razão entre o número de agências para cada 100 mil brasileiros bancarizados segue constante e em linha com países desenvolvidos como Reino Unido e EUA;
- Nos EUA, são observadas também agências mais compactas e com foco em relacionamento e atendimento diferenciado, o que explica também o número um pouco superior de agências por população bancarizada;
- O crescimento dos canais virtuais (discutido nas próximas páginas) permite maior eficiência das agências – traduzida pelo crescimento de contas correntes por agência - sem perda de qualidade no atendimento;
- Os canais virtuais também trazem discussões importantes quanto à evolução do papel da agência, como por exemplo:
  - Intensificação do seu papel consultivo / relacionamento;
  - Foco em transações onde a presença física é importante para o cliente;
  - Mudanças do ambiente para maior experiência do consumidor.

Nota: (1) Consideram-se as definições de PAB e PAE da Resolução No. 2.099 do Banco Central do Brasil, Capítulo III e VI respectivamente do Anexo III
Fonte: Banco Central do Brasil, PNAD, IBGE, World Bank, Análises Strategy&

As agências nas regiões N e NE apresentaram maior crescimento percentual nos últimos 5 anos – CO cresceu mais em 2013



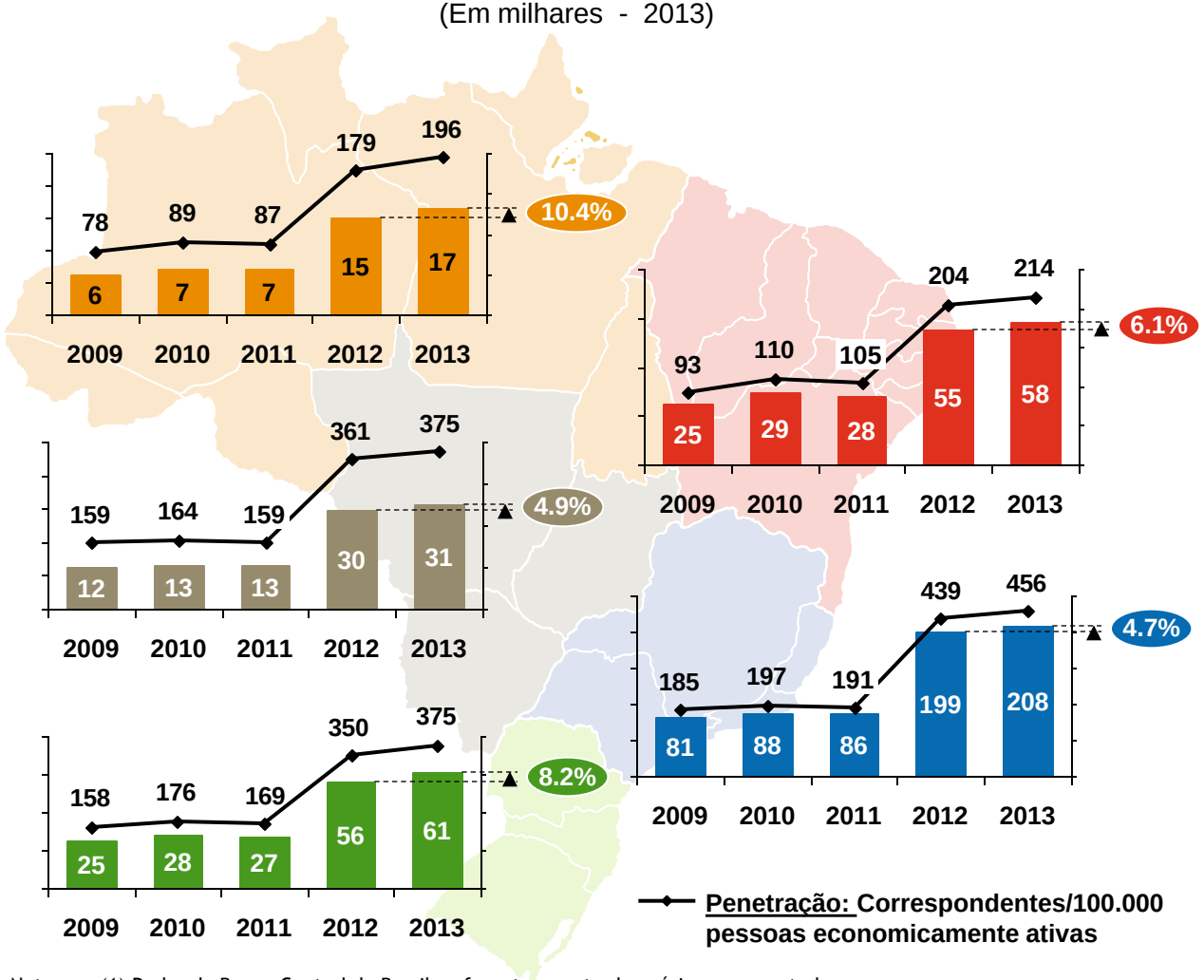
Comentários

- O crescimento percentual do número de agências nos últimos 5 anos vem ocorrendo principalmente nas regiões Nordeste e Norte
- No último ano, a região Sudeste apresentou o maior crescimento absoluto em agências – cerca de 340 agências - e o Centro-Oeste o maior crescimento percentual (+6,1%), impulsionado também pela relevância da economia agrícola;
- As regiões Sudeste, Sul e Centro-Oeste têm níveis semelhantes de penetração de agências, em torno de 25-30 agências para cada 100.000 pessoas economicamente ativas;
- A diferença de penetração para a regiões Norte e Nordeste está relacionada à menor bancarização nessas regiões e ao perfil e frequência de consumo dos clientes bancários nas regiões CO, SE e S.

Nota: Penetração de agências é calculada como sendo o quociente entre o número de agências sobre a PEA de uma dada região
Fonte: Banco Central do Brasil, IBGE, Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análises Strategy&

Cobertura de clientes via correspondentes é representativa; seu número total e penetração seguem crescendo em todas regiões

Número e Penetração de Correspondentes[1]
(Em milhares - 2013)



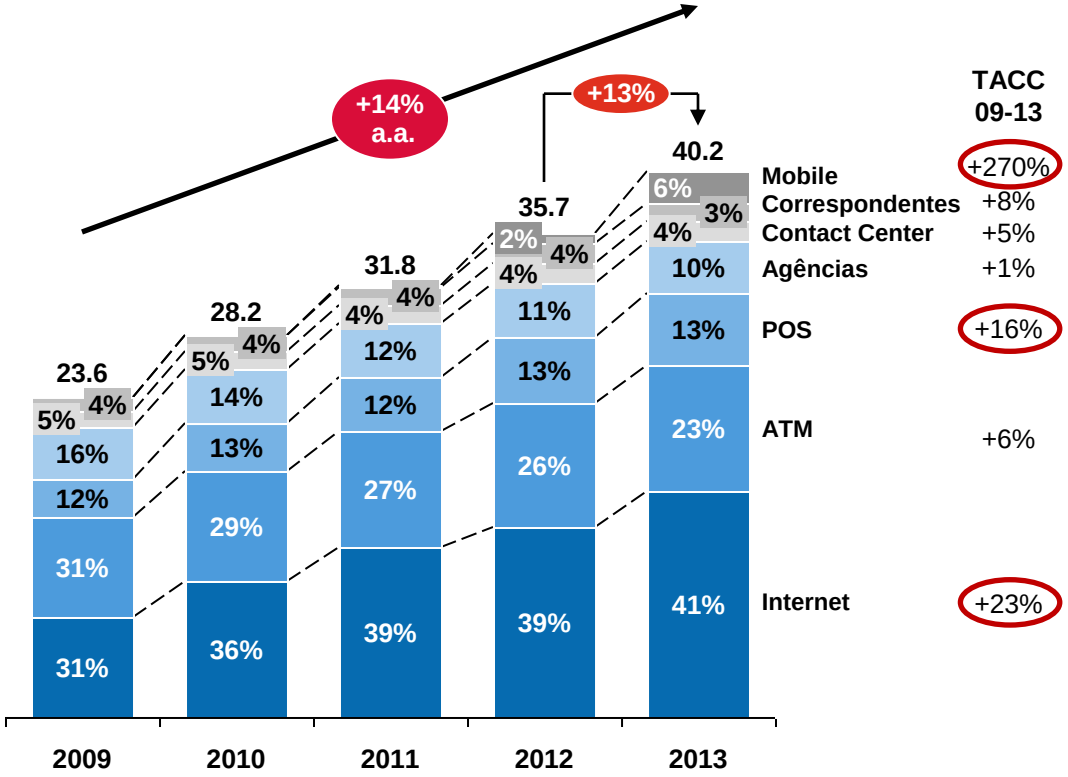
Nota: (1) Dados do Banco Central do Brasil, referente ao setor bancário como um todo
Nota: Penetração de agências é calculada como sendo o quociente entre o número de agências sobre a PEA de uma dada região
Fonte: Banco Central do Brasil, IBGE, Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análises Strategy&

Comentários

- Os correspondentes bancários garantem boa cobertura de serviços bancários básicos em todas as regiões, complementando o papel das agências;
- Além disto, os correspondentes bancários têm papel social importante, possibilitando maior profissionalismo da economia e inclusão financeira e social;
- As regiões SE, S e CO têm níveis semelhantes de penetração de correspondentes, em torno de 350-400 correspondentes para cada 100.000 pessoas economicamente ativas;
- Devido às alterações na regulamentação de contratação de correspondentes no País pela *Resolução CMN 3.954,* de 2011, houve uma variação significativa na quantidade de correspondentes entre 2011 e 2012.

O volume de transações bancárias cresce 2 dígitos, alavancado principalmente pelas transações sem movimentação financeira e de Internet e Mobile Banking

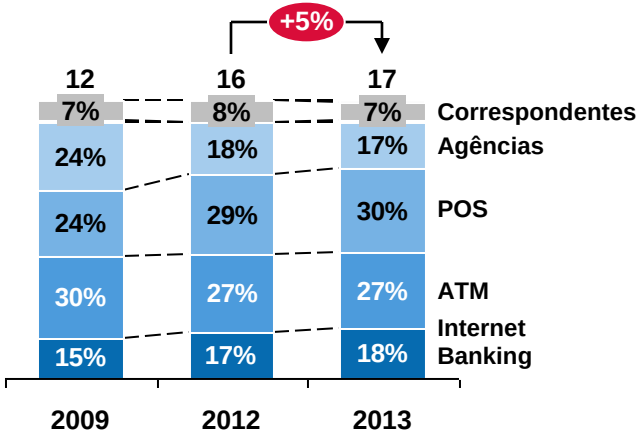
Transações Bancárias por Origem
(Em Bilhões)



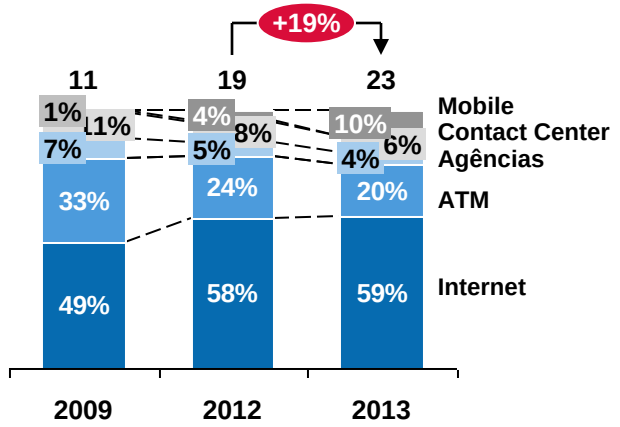
Transações por Conta Corrente Ativa

2009	2010	2011	2012	2013
283	318	346	367	389

Transações Bancárias por Origem
(Com movimentação financeira - em Bilhões)

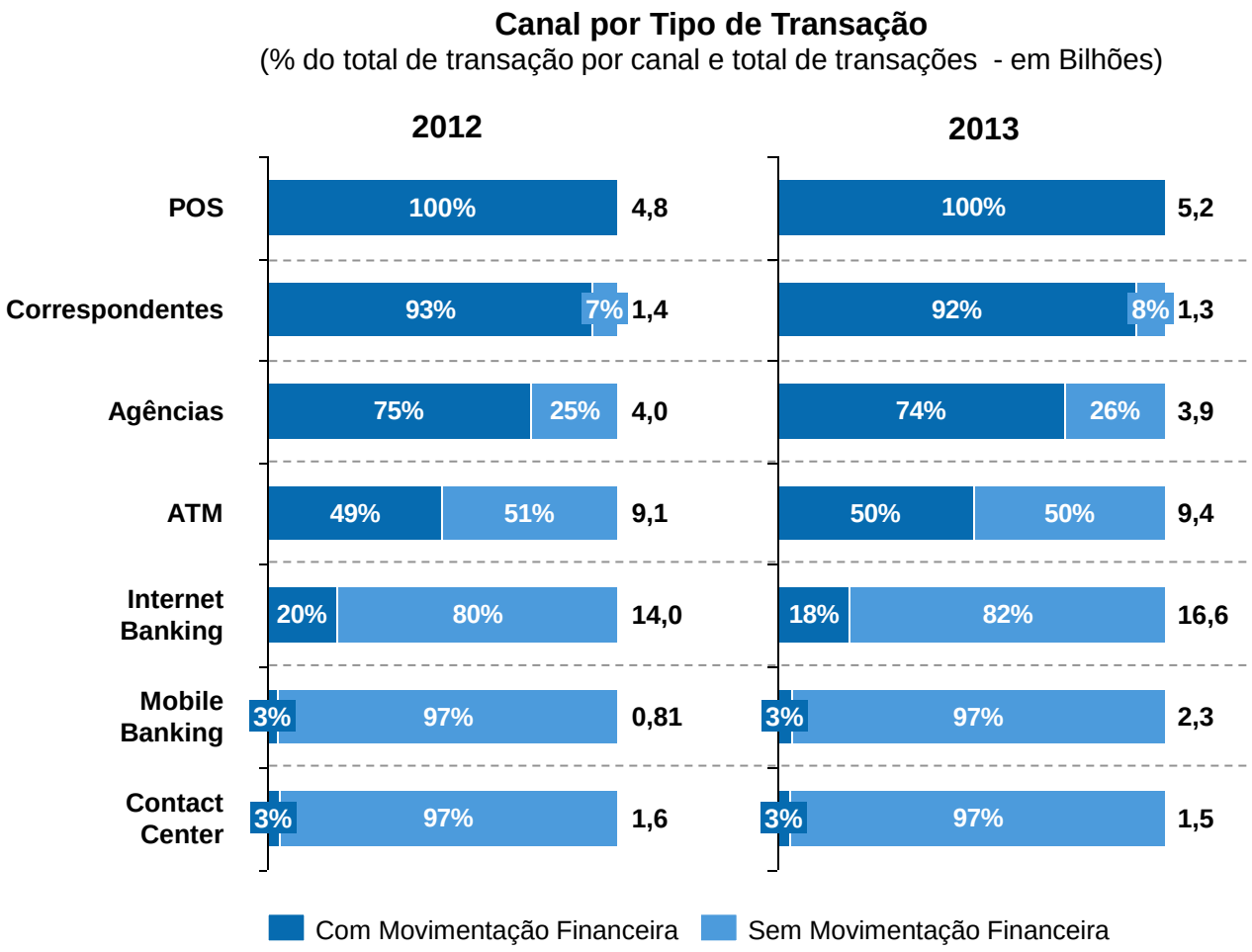


Transações Bancárias por Origem
(Sem movimentação financeira - em Bilhões)



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

Os canais apresentam perfis bastante distintos quanto ao tipo de transação – canais virtuais ainda são mais representativos nas transações sem movimentação financeira



Comentários

- O perfil de uso de Internet e Mobile Banking gera uma grande quantidade de transações sem movimentação financeira - praticidade e acessibilidade incentivando o uso frequente
- ATMs tem representatividade em transações sem movimentação financeiras, mas a tendência é de diminuição e migração para canais como Internet Banking e Mobile Banking nos próximos anos
- Os canais com contato pessoal são tipicamente focados em transações com movimentação financeira - entre eles as agências que ainda são representativas para este tipo de transação

Fonte: Banco Central do Brasil , Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

Apesar de o Internet Banking crescer em importância para as transações com movimentação financeira, as agências ainda são relevantes para essa modalidade de transações

	Média de Transações Mensais por Conta Corrente					
	Com Movimentação Financeira			Sem Movimentação Financeira		
	2009	2012	2013	2009	2012	2013
POS	2,9	4,1	4,2	N/D	N/D	N/D
Correspondentes	0,9	1,1	1,0	0,1	0,1	0,1
Agências	3,0	2,6	2,3	0,8	0,8	0,8
ATMs	3,6	3,9	3,8	3,7	3,9	3,8
Internet Banking(1)	1,8	2,4	2,5	5,6	9,6	10,9
Mobile Banking(1)	< 0,1	< 0,1	0,1	N/D	0,7	1,8
Contact Center	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	1,3	1,2

(1) Cálculo realizado com base no total de contas correntes ativas no sistema bancário, e não nas contas com internet ou mobile banking ativados – neste caso teríamos o seguinte perfil:
- Internet Banking (2013): com movimentação = 6,2 / mês ; sem movimentação = 26,9 / mês
- Mobile Banking (2013): com movimentação = 0,9 / mês; sem movimentação = 15,8 / mês

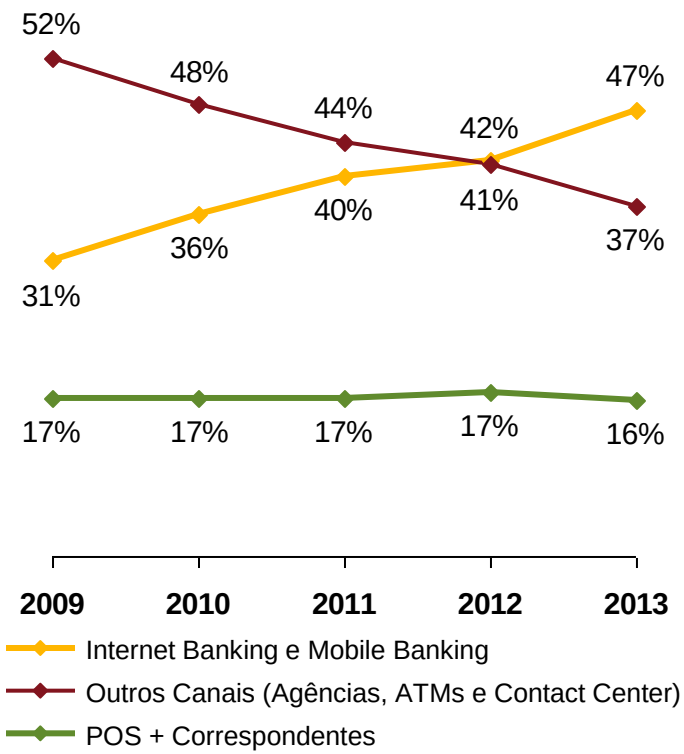
Fonte: Banco Central do Brasil , Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

Comentários

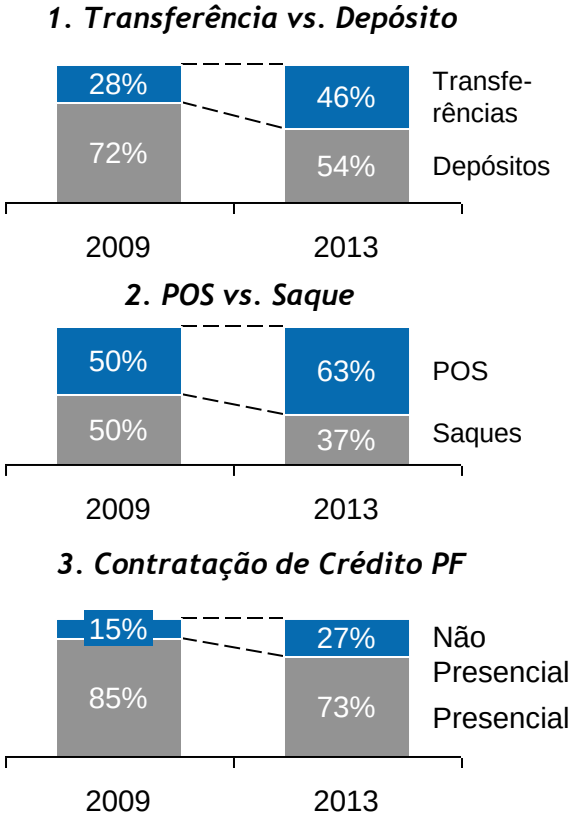
- Na média das contas correntes do sistema bancário, a cada 11 transações sem movimentação financeira em Internet Banking, 1 transação ocorre em agências;
- Quando a transação envolve movimentação financeira, a média para os dois canais é similar;
- Mobile Banking está passando a ser relevante nas transações sem movimentação financeira, saindo de incipiente em 2012;
- Transações em POS também apresentaram forte crescimento nos últimos 5 anos devido a maior uso de cartões no país.

Em 2013, houve a consolidação da importância das transações realizadas via Internet e Mobile Banking, que se reflete também nos tipos de transações bancárias

Comportamento dos Usuários
(% da Soma do Volume de Transações)



Comparação entre Modalidades
(% do Volume de Transações)



Nota: (1) Contratação de crédito presencial considera somente transações realizadas em agências. Não presencial considera todos os demais canais

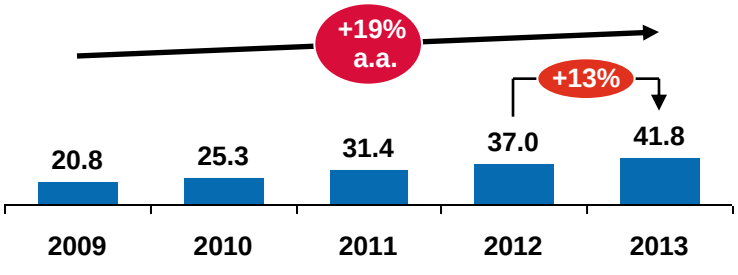
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

Comentários

- Internet e Mobile Banking passaram a ser os canais dominantes para transações bancárias representando 47% do total – Internet Banking nos EUA representa 54% das transações bancárias;
- Parte importante desse crescimento está associada a um crescimento robusto do Mobile Banking, fazendo com que o aumento ocorresse a uma taxa maior que a esperada com base nos últimos anos;
- A facilidade de uso dos meios digitais, associada ao perfil dos usuários, faz com que a sociedade tenha comportamento digital;
- Operações mais customizadas, como contratação de alguns tipos de crédito, ainda são menos virtuais, mas têm espaço para evoluir nesse sentido .

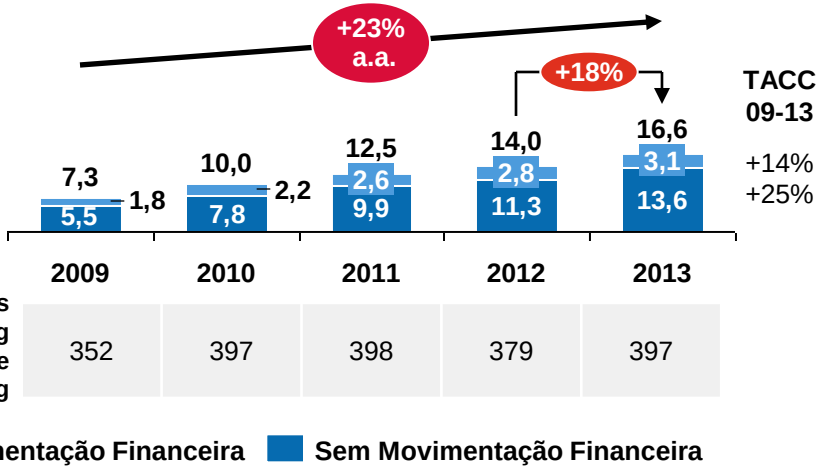
Internet Banking registrou crescimento vigoroso nos últimos anos com forte relevância das transações sem movimentação financeira – as com movimentação financeira também crescem

Contas com Internet Banking
(Em Milhões)



	2009	2010	2011	2012	2013
% de Contas com Internet Banking	25%	29%	34%	38%	40%

Transações em Internet Banking
(Em Bilhões)



	2009	2010	2011	2012	2013
Transações Anuais em Internet Banking por Conta Corrente com Internet Banking	352	397	398	379	397

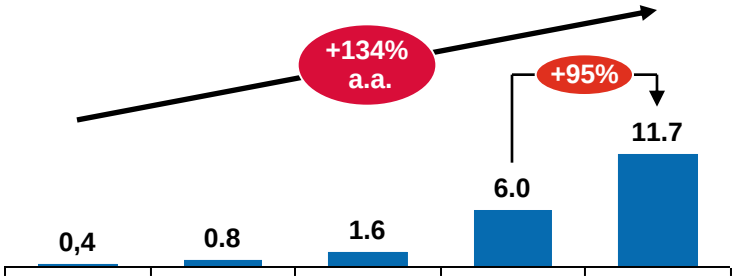
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Ibope

Comentários

- O canal de Internet Banking vem mantendo o crescimento, e a base de contas correntes com esse tipo de acesso atingiu 40%;
- O volume de transações em Internet Banking aumentou 23% a.a. (18% em 2013) indicando uma maior aceitação do canal;
- Apesar de 82% das transações no Internet Banking ainda serem sem movimentação financeira, o total de transações com movimentação financeira tem crescido a taxas de 14% a.a. nos últimos 5 anos;
- Crescimento de Internet Banking tem forte correlação com a penetração do acesso a internet pela população em geral;
- Penetração maior de banda larga nas classes B e C nos próximos anos aumentará a base de correntistas com acesso ao internet banking;
- Bancos vão continuar incentivando o uso desse canal e investindo em uma experiência do consumidor cada vez mais amigável, otimizando também a oferta de produtos e serviços para o perfil dos usuários.

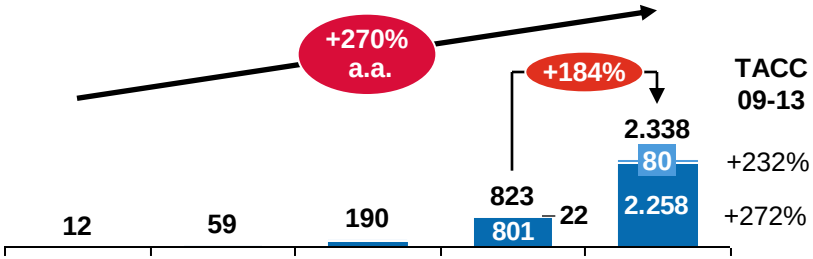
As transações via mobile banking continuam aumentando exponencialmente, e bancos seguem apostando na plataforma

Contas com Mobile Banking
(Em Milhões)



	2009	2010	2011	2012	2013
% de Contas com Mobile Banking	0,5%	0,9%	1,8%	6,2%	11,3%

Transações em Mobile Banking
(Em Milhões)



	2009	2010	2011	2012	2013	TACC 09-13
Transações Anuais em Mobile Banking por Conta Corrente com Mobile Banking	32	75	117	137	200	+56%
Com movimentação financeira						+232%
Sem movimentação financeira						+272%

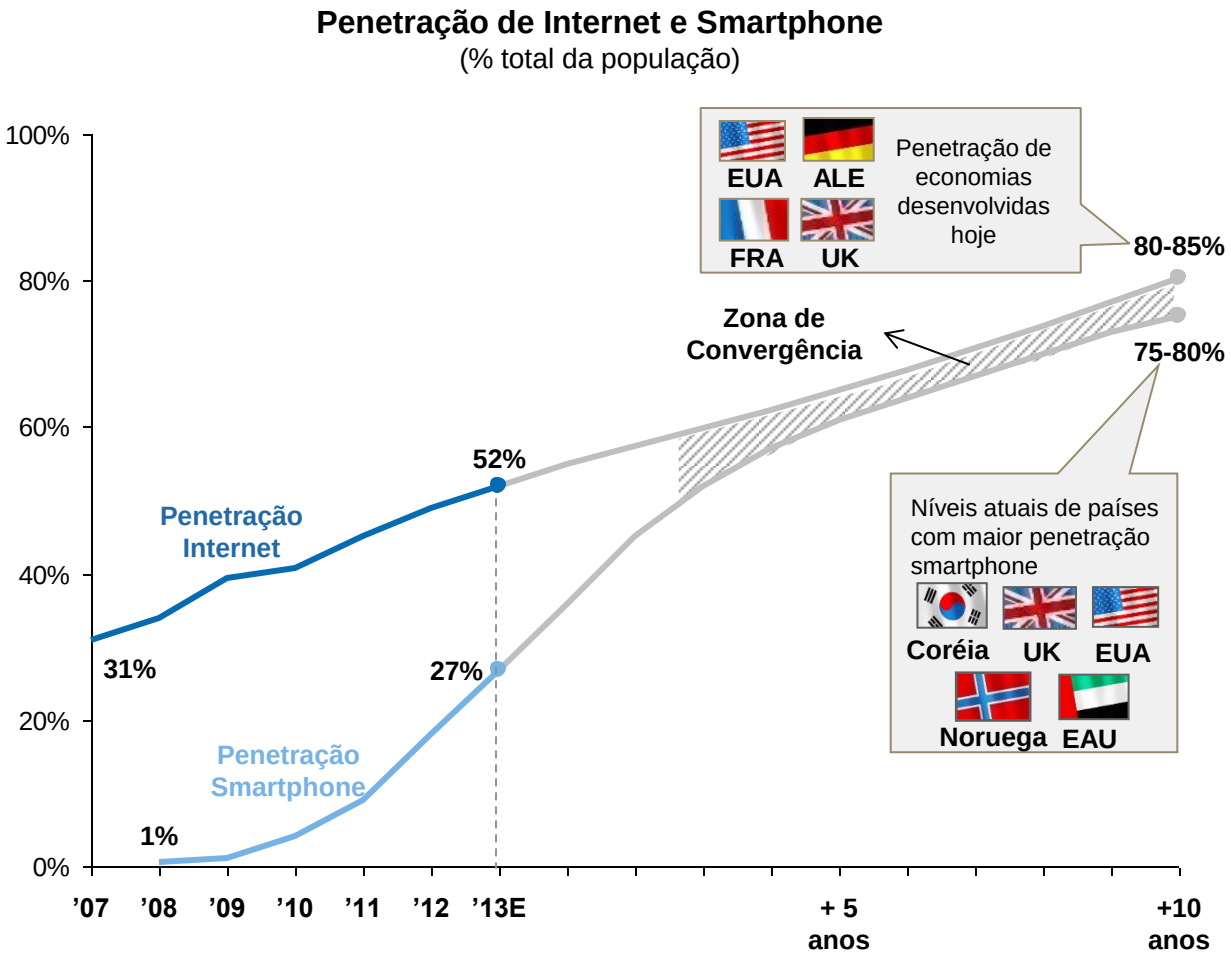
Comentários

- O volume de transações via Mobile Banking aumenta de maneira exponencial — 270% ao ano;
- A participação do Mobile Banking no total de transações passou de 0,1% em 2009 para 5,8% em 2013;
- O perfil das transações continua sendo primordialmente sem movimentação financeira, respondendo por 97% do total de transações neste canal
- Aumentando o uso deste canal, pelos os usuários, os bancos estão cada vez mais investindo nos aplicativos, tanto internacionalmente como no Brasil.

Exemplos Internacionais

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Anatel, IBGE, Análises Strategy&

A penetração mais acelerada de smartphones em todas classes sociais também ajuda o crescimento das transações por meio eletrônico



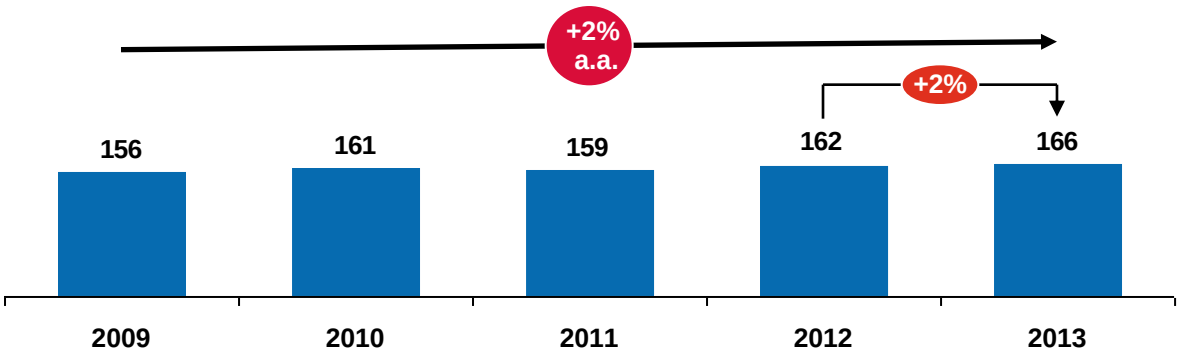
Comentários

- População com acesso à Internet cresceu mais de 2011-2013 (+15%) do que de 2009-2011 (8%), alavancando o crescimento do Internet Banking;
- Mais da metade da população (52%) tem acesso a internet, e a penetração de smartphone continua apresentando crescimento importante, atingindo 27% em 6 anos;
- Brasil pode atingir níveis de penetração de internet e smartphones de países desenvolvidos em até 10 anos;
- Existe uma tendência de convergência entre diferentes plataformas para os próximos anos;
  - Internet e smartphones serão canais complementares;
  - Adaptação de funções dos canais, devido a complementaridade, que deverão oferecer elementos adequados para cada perfil de uso.

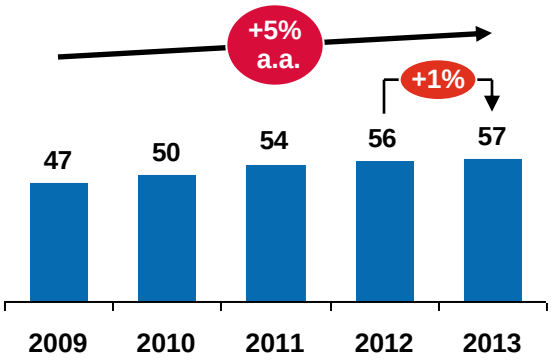
Fonte: Banco Mundial, International Telecommunication, Union, World Telecommunication/CT, Cetic, IPC Target, Análises Strategy&

O número de ATMs mantém o crescimento constante dos últimos anos (2% a.a.), ao mesmo tempo que as transações por terminal cresceram a taxas maiores nos últimos 5 anos (5% a.a.)

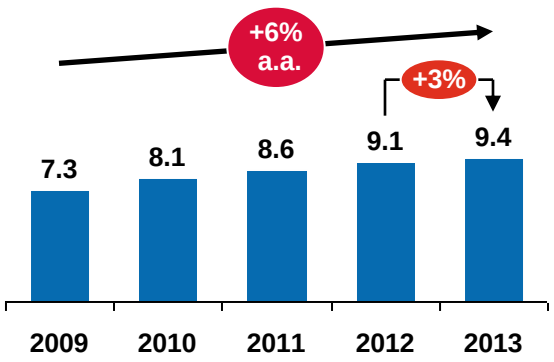
Total de ATMs no Brasil
(Em Milhares)



Transações por ATMs
(Em Milhares)



Total de Transações em ATMs
(Em Bilhões)



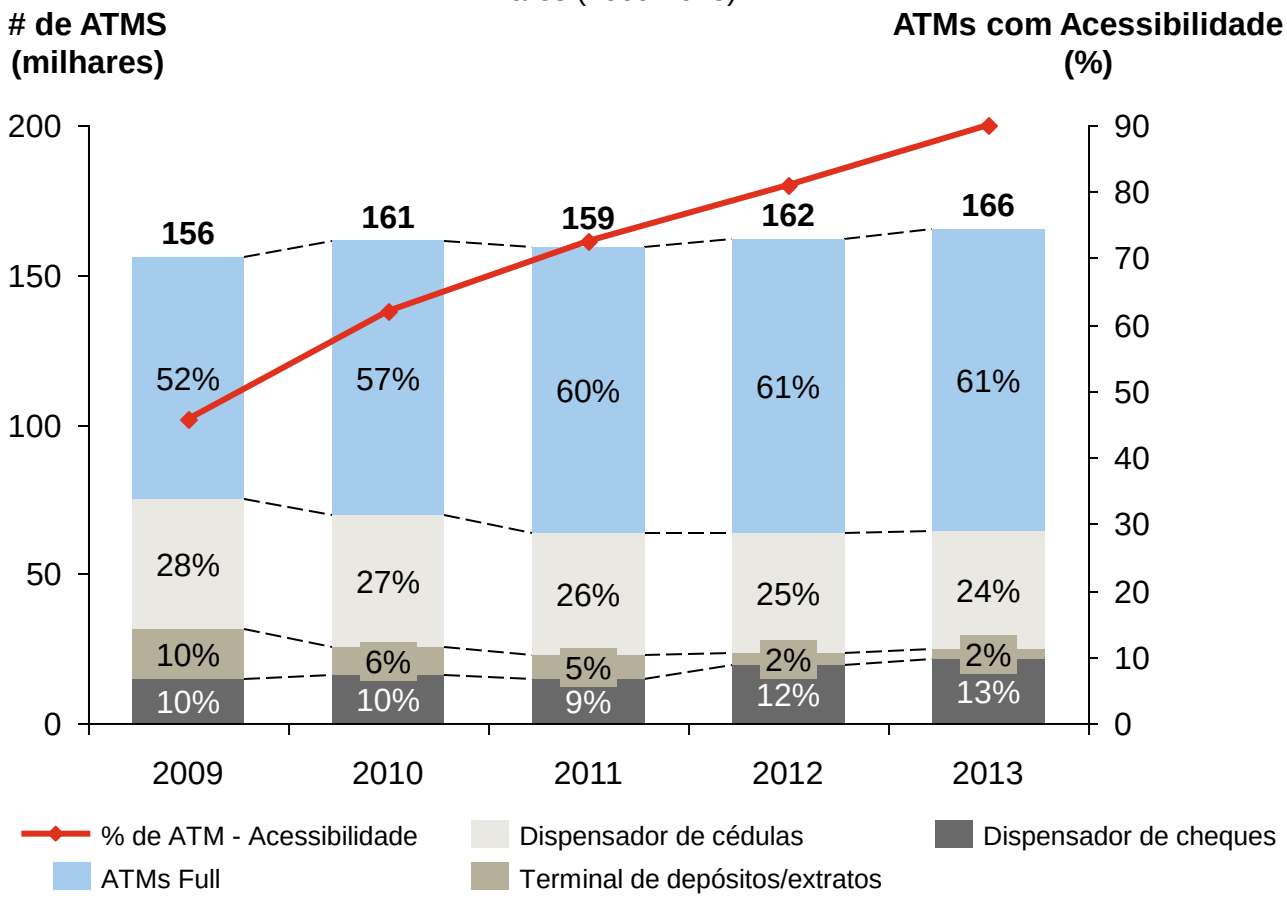
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, FMI, Análise Strategy&

Comentários

- O número de ATMs no país cresce a taxas semelhantes às de agências, PABs e PAEs (2% vs. 3% a.a.);
- Mesmo que a representatividade das transações em ATMs tenha diminuído nos últimos 5 anos no total dos canais (31% vs. 23%), o número absoluto de transações cresceu em média 5% a.a. nesse mesmo período;
- Em 2013, o total de transações por terminal apresentou um crescimento reduzido, também resultante da tendência de migração dos clientes para o Internet Banking e o Mobile Banking, especialmente para transações sem movimentação financeira;
- A tendência de maior concentração de funções por ATM também permite uma melhor utilização de cada terminal,– Brasil é um dos países que apresentam o maior número de operações possível em ATMs globalmente.

Os bancos também continuam investindo em acessibilidade e funcionalidade nos ATMs para os clientes

Configuração da Base de ATMs
Em Milhares (2009-2013)



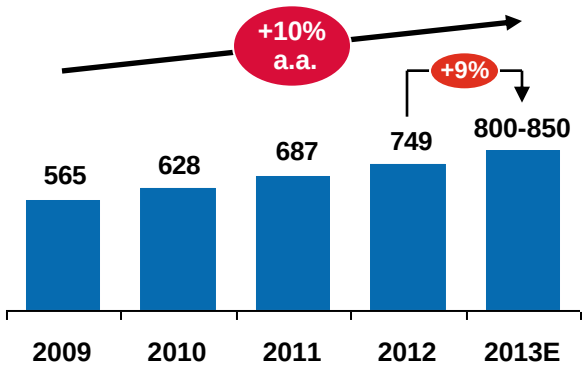
Nota: ATMs Full são equipamentos com duas ou mais das seguintes funções: dispensador de cédula, terminal para depósito e extrato e dispensador de cheque
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análise Strategy&

Comentários

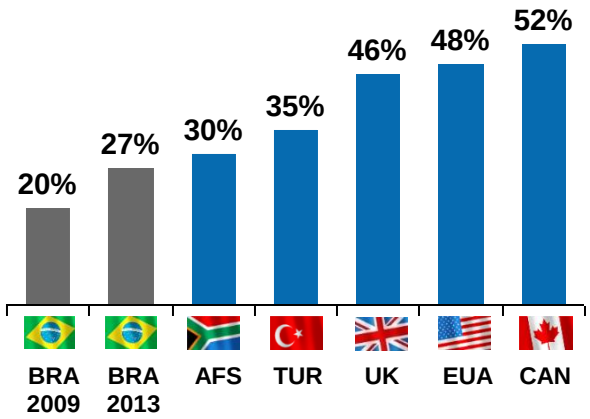
- O nível de ATMs adaptados para pessoas com deficiências (PCD) aumentou para 90% do total do parque instalado;
- Além desse aumento no número absoluto, atualmente 100% dos postos de atendimento oferecem pelo menos 1 ATM adaptado para PCD;
- Os bancos continuam investindo em disponibilizar ATMs considerados “full”, melhorando a experiência do consumidor, propiciando um maior número de transações através desse canal;
- Os ATMs dispensadores de cheque seguem diminuindo, também em linha com a queda deste meio de pagamento.

O número crescente de transações em POS indica maior penetração e uso de cartões

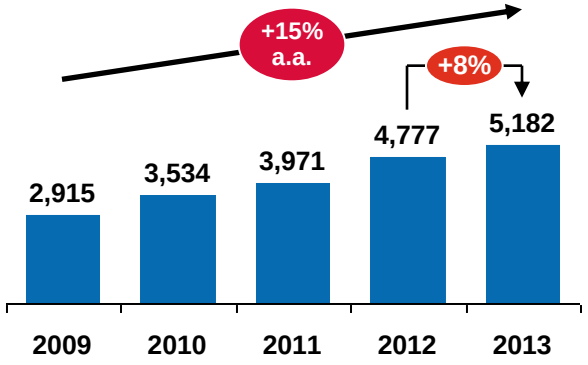
Número de Cartões[1]
(Em Milhões)



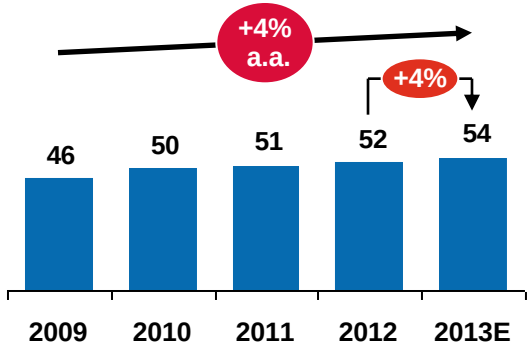
Gastos em Cartão
(% do Consumo Familiar - 2013)



Total de Transações de POS
(Em Milhões)



Transações por Cartão
(Em Número de Transações)



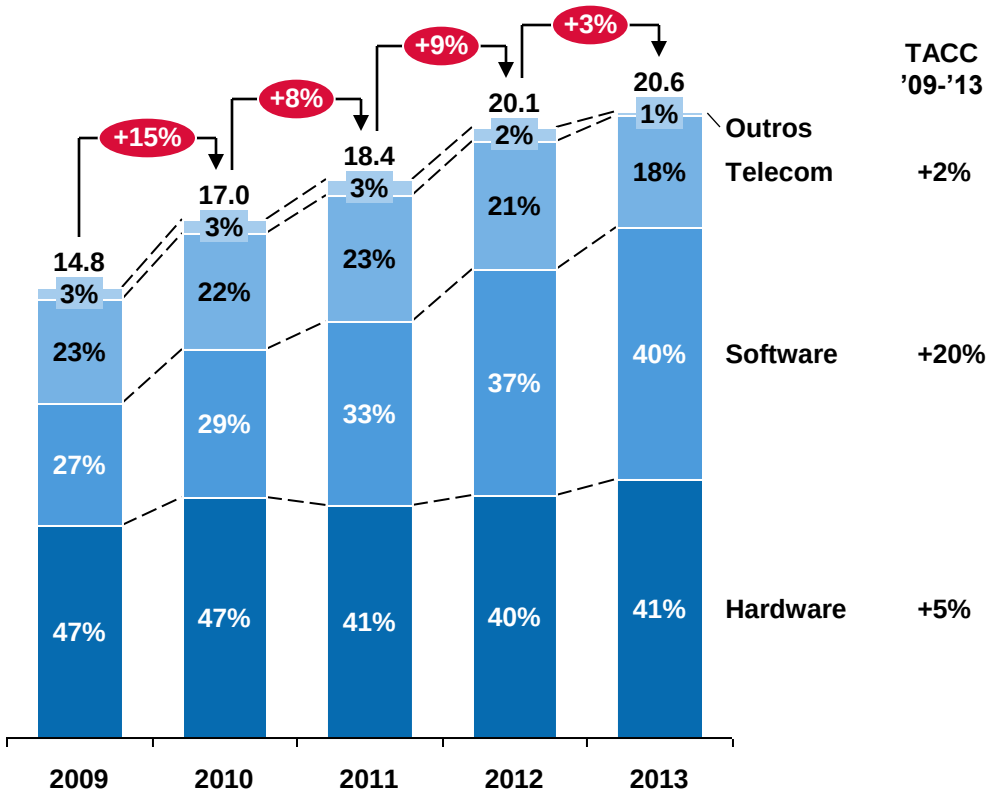
Nota: Inclui cartões de débito, crédito e lojistas
Fonte: ABECS, Bank for International Settlements, Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análise Strategy&

Comentários

- O total de cartões apresenta crescimento importante nos últimos anos (10% a.a.) - Os cartões de crédito, débito e lojistas despontam como meio de pagamento altamente utilizado;
- De forma geral, os gastos em cartão no Brasil estão crescendo ao longo dos últimos anos – de 20% para 27% do total de gastos;
- No entanto, ainda existe espaço importante a ser capturado por este canal se considerado o uso em países desenvolvidos;
- O crescimento do número de transações acima do aumento do número de cartões indica maior uso – no entanto, transações com meio circulante também continuam crescendo, mesmo que a taxas menores que as de cartões.

Mesmo em um momento de menor crescimento econômico, as despesas e investimentos com tecnologia pelos bancos continuam aumentando

Despesas e Investimentos em Tecnologia por Bancos no Brasil
(Em Bilhões de Reais)



Comentários

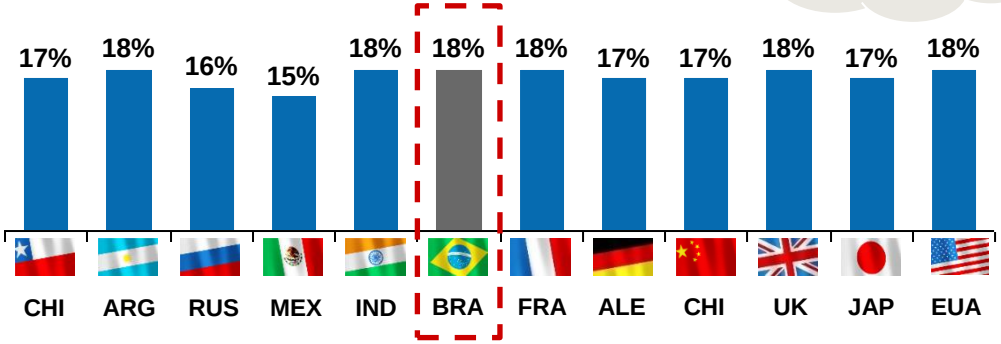
- Embora o valor absoluto das despesas e investimentos em tecnologia tenha aumentado 40% em cinco anos, o percentual de despesas em relação ao total de gastos vem diminuindo (de 69% para 63% em cinco anos);
- Os novos desenvolvimentos/manutenção evolutiva representam 65% dos gastos com desenvolvimento em 2013, seguidos pela manutenção corretiva/sustentação, com 20%;
- Software de terceiros e o desenvolvimento de software são o tipo de gasto que mais cresceu, mostrando o aumento da demanda do negócio por ofertar produtos e serviços aos clientes por meio da tecnologia;
- Capacitação de talentos especializados para atender à demanda por desenvolvimento de software é fator que os bancos devem lidar nos próximos anos;
- Os investimentos em telecom vêm aumentando em valor absoluto, contudo, diminuindo sua participação no total de gastos;
- Devido às pressões por eficiência do setor, os investimentos são cada vez mais significativos e a contribuição da tecnologia para o negócio tende a aumentar.

Nota: "Outros" incluem despesas e investimentos, incluindo novas tecnologias que não são classificadas hardware, software ou telecom pelos bancos
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análise Strategy&

Brasil é um dos principais participantes na indústria mundial de tecnologia para serviços financeiros – que se consolidou como o maior investidor em TI dentre as indústrias

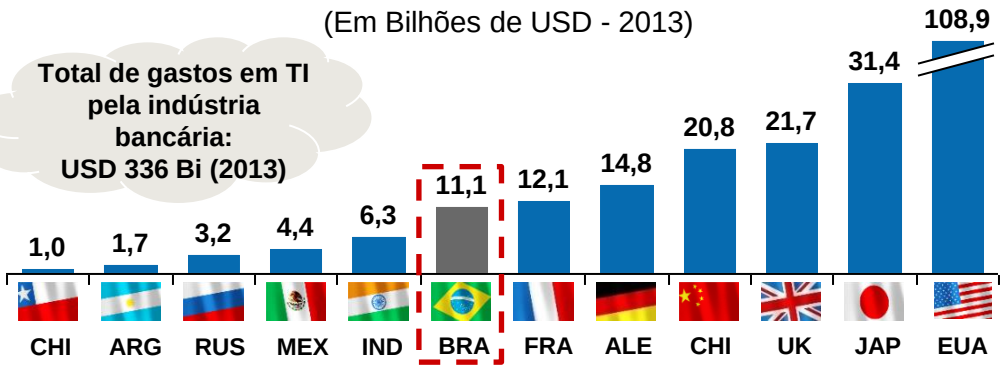
Participação do Setor Financeiro no Total de Gastos com TI do Brasil[1]
(% do Total de Gastos com TI – 2013)

Total de gastos em TI no Brasil: USD 61 Bi (2013)



Despesas e Investimentos em Tecnologia do Sistema Financeiro[1]
(Em Bilhões de USD - 2013)

Total de gastos em TI pela indústria bancária: USD 336 Bi (2013)



Nota: (1) Incluindo Bancos e Seguradoras
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Gartner, Análise Strategy&

Comentários

- A indústria de serviços financeiros é o maior investidor em tecnologia dentre as indústrias globalmente;
- No Brasil, gastos com TI das instituições financeiras representam 18% da totalidade das indústrias do país em 2013:
  - Também é a indústria que mais investe em TI no país do total de USD 61 Bi;
  - Este % de investimento também está em linha com os principais países desenvolvidos e emergentes.
- Do total de USD 336 Bi gastos em TI na indústria serviços financeiros globalmente em 2013, o Brasil representou USD 11,1 Bi (R$ 20,6 Bi equivalente para os bancos no Brasil);
- Os bancos brasileiros têm o desafio de planejar esse investimento de forma adequada, balanceando eficiência e experiência do consumidor por meio de uma plataforma integrada de canais e ofertas aos clientes.

O Ciab 2014 traz
Estratégia Digital no Mundo Hiperconectado
como tema principal.
DE 4 A 6 DE JUNHO
TRANSAMÉRICA EXPO CENTER SP

Principais Conclusões

- .Em 2013, **transações feitas em Internet Banking representaram 41% do total de transações**, sendo o canal mais representativo;

- O canal **Mobile Banking teve um crescimento exponencial** de 184% em relação ao ano anterior e já representa **6% do número total de transações** – a **penetração mais acelerada de smartphones** em todas classes sociais também ajuda o crescimento das transações por esse meio;

- Como efeito dessa tendência, no último ano **Internet Banking e Mobile Banking já ultrapassaram a soma de transações em agências, ATMs e Contact Centers, tornando-se canais preferenciais** para transações pelos clientes bancários;

- Em 2013, as **despesas e investimentos em tecnologia pelos bancos foram de R$ 20.6 Bi e, mesmo em um momento de menor crescimento econômico, continuam aumentando** (3% em 2013) – parte desses investimentos também se explica pela crescente demanda de acessos a serviços bancários por meios eletrônicos;

- A indústria de tecnologia para o setor financeiro já se aproxima dos investimentos de países desenvolvidos como França e Alemanha e **corresponde a 18% dos gastos de TI no Brasil – em linha com países desenvolvidos e principais emergentes**;

- O **crescimento em torno de 20% a.a. dos gastos com software** representa um sinal positivo para a qualidade dos gastos com TI – software também aumentou sua representatividade no total de gastos em 5 anos.