

Terceiro volume da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022, feita pela Deloitte, mostra que operações por mobile e internet banking alcançaram 70% das 119,5 bilhões de transações em 2021

Sete em cada dez operações bancárias feitas no Brasil em 2021, de um total de 119,5 bilhões de transações, foram realizadas pela internet e pelo celular, revela o terceiro volume da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022, conduzida pela Deloitte, maior organização de serviços profissionais do mundo. O resultado foi impulsionado pelo crescimento de 28% nas operações com smartphones, que totalizaram 67,1 bilhões e representam 56% do total. As transações por internet banking aumentaram 6%.

A movimentação financeira pelo celular teve crescimento de 75% no ano passado, passando de 9,3 bilhões de transações para 16,3 bilhões de operações. A pesquisa também revela que as transações relacionadas a pagamentos cresceram 72% no mobile banking.

“Os resultados da pesquisa refletem o novo perfil de nosso cliente que busca e encontra conveniência, comodidade, segurança e rapidez nos canais digitais dos bancos. Houve uma inequívoca mudança de comportamento dos consumidores nas atividades de diversos setores da economia, que deixam de ir à agência bancária, porque conseguem realizar a quase totalidade das transações nos meios eletrônicos. Levamos a agência e o banco para a palma da mão do cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana”, avalia Isaac Sidney, presidente da FEBRABAN.

O cliente de aplicativo bancário acessa o seu banco, em média, 40 vezes por mês, praticamente o dobro das 24 vezes registradas do ano anterior. Já a média de logins por cliente heavy user no aplicativo no celular (aquele que realizou mais de 80% das suas transações financeiras e não financeiras neste canal em um período de 3 meses) chegou a 59 vezes por mês no ano passado ante 57 em 2020.

A abertura de contas correntes feitas pelos canais digitais em 2021 chegou a 10,8 milhões, expansão de 66% ante o ano anterior. Pela primeira vez, a abertura de contas pelos meios eletrônicos foi maior que nos canais físicos, que totalizaram 9,9 milhões, 16% a mais do que em 2020.

Pix

Pelo segundo ano, a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária traz um capítulo sobre transações com Pix. De acordo com o levantamento, no período entre março de 2021 e março de 2022, o número de usuários que pagaram mais de 30 Pixs por mês cresceu 809%, enquanto a base geral de usuários cadastrados cresceu 72%. Já a base de usuários que receberam mais de 30 Pix por mês avançou 464%.

O levantamento detectou que o ritmo de expansão de recebimento de mais de 30 Pix por mês em pessoas físicas é maior do que em pessoas jurídicas, o que sinaliza a oportunidade de expansão da ferramenta de pagamentos instantâneos em comércios e serviços.

“O sucesso de adesão e do uso do Pix demonstra o interesse do brasileiro em interagir com a tecnologia. O meio de pagamento trouxe conveniência e facilidades para os clientes em suas transações financeiras do dia a dia e tem se mostrado uma poderosa ferramenta para impulsionar a bancarização no país. Um dos focos da agenda do processo de evolução do Pix é adicionar funcionalidades e impulsionar as transações entre pessoas e empresas”, avalia Rodrigo Mulinari, diretor do Comitê de Inovação e Tecnologia da FEBRABAN.

Open Finance

De acordo com a pesquisa, aos poucos, os consumidores concedem o consentimento para

compartilhamento de dados entre os bancos no Open Finance. Entre dezembro de 2021 e abril de 2022, a quantidade de usuários pessoa física que deram consentimento para doação de dados cresceu 18%, enquanto de pessoas jurídicas, a expansão registrada foi de 60%.

“O nível de compartilhamento dos dados tende a aumentar à medida que o ecossistema demonstre valor ao cliente final. Ou seja, o consumidor tem que perceber os benefícios do Open Finance, como, por exemplo, a facilidade de consolidação e organização dos seus dados financeiros que lhe proporciona uma melhor experiência bancária”, destaca Sérgio Biagini, sócio-líder da Deloitte para a indústria de serviços financeiros.

O estudo mostra que 95% dos consumidores pessoa física preferem dar consentimento de 12 meses para compartilhamento de dados no Open Finance. No caso de pessoa jurídica, o percentual é de 92% para um período de 12 meses.

Sobre o tipo de dados compartilhados, a pesquisa revela que, no caso de pessoa física, até abril de 2022, 33% dos dados compartilhados foram de contas (limite, extrato e saldo), 23% dados obrigatórios (dados cadastrais e informações complementares), 22% para dados de cartão de crédito (limite, fatura e transações), e 22% sobre dados de operação de crédito (direitos creditórios descontados, financiamentos, adiantamentos a depositante e empréstimos).

Em relação à pessoa jurídica, os dados de contas aparecem em primeiro lugar com 34%, seguidos de dados de operação de crédito (30%), dados obrigatórios (20%) e dados de cartões de crédito (16%).

Mais destaques do 3º volume da pesquisa

Seguros

- Em 2021, 57,5 milhões de seguros foram contratados na rede bancária, sendo 80% deles nos canais físicos (agências e postos de atendimento bancários), seguido por mobile banking, com 9%.
- Os seguros mais renovados são o de Auto, Vida e Cartões.
- A pesquisa detectou que os bancos estão apostando em inovação e personalização para a transição para o Open Insurance (expansão do sistema aberto para mercado de seguros): 54% dos respondentes disseram que focam na inovação de produtos e cobertura de novos riscos; 54% trabalham na personalização de canais e produtos; 46% utilizam mais analytics na tomada de decisões, entre outras respostas.

Agências e outros canais

- Apenas 3% das transações bancárias são feitas em agências. No ano passado foram 3 bilhões de operações ante 3,2 bilhões em 2020, reforçando mais uma vez o novo papel deste canal físico, com a oferta de outros serviços dedicados à consultoria para contratações de investimentos, crédito, seguros, previdência complementar ou renegociação de dívida.
- No ano passado, as operações em caixas eletrônicos (ATMs) caíram 11% e, nos correspondentes bancários, houve queda de 8%. Por outro lado, as transações com POS (maquininhas de cartões) cresceram 10%.

Sobre a pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022

A Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária chegou à sua 30ª edição e neste ano passou a ser divulgada em três fases. Neste terceiro volume, a pesquisa explora as transações bancárias. Para essa etapa, a coleta de dados foi realizada por meio de formulário eletrônico entre abril e junho deste ano. Vinte e dois bancos responderam o formulário, o que representa 87% dos ativos da indústria bancária no País.

A [segunda etapa](#), divulgada em maio, revelou e detalhou os investimentos feitos em tecnologia pelos bancos em 2021, e também traz uma estimativa de orçamento para este ano.

O [primeiro volume](#) destacou qual é a agenda e quais são os investimentos prioritários dos bancos brasileiros em tecnologia em 2022 e foi divulgado no início de abril.

Confira o terceiro volume da pesquisa neste [link](#).

Fonte: FEBRABAN, em 21.07.2022