

Os aparelhos smartphone são o meio responsável por dois terços das operações financeiras dos brasileiros, revela a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária

Quase 8 em cada 10 transações bancárias realizadas no Brasil são feitas em canais digitais, como o mobile banking e internet banking (77%), revela o 2º volume da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2023 (ano-base 2022), realizada pela Deloitte, organização com o portfólio de serviços profissionais mais diversificado do mundo, e divulgada hoje (28), em coletiva de imprensa no Febraban Tech 2023, o maior evento de TI da América Latina, que ocorre até amanhã, em São Paulo. Sozinho, o celular é responsável por 66% de todas as operações feitas no País.

No total, os brasileiros fizeram, no ano passado, 163,3 bilhões de transações nos vários canais de atendimento disponibilizados pelos bancos, representando um significativo aumento de 30% ante 2021. Esta taxa de crescimento é a maior já registrada na história das transações, sendo influenciada principalmente pelo desempenho do mobile banking, que teve alta de 54% no número de operações realizadas pelos clientes, totalizando 107,1 bilhões.



A pesquisa traz pela primeira vez dados de transações bancárias feitas no recurso de pagamentos do aplicativo de mensagens Whatsapp, liberado pelo Banco Central em março de 2021. Segundo o estudo, 50% dos bancos respondentes oferecem o canal WhatsApp para transações. Em um ano, as operações cresceram 531%, atingindo o total de 56,2 milhões de transações.

Deste total, 37% se referem às operações financeiras via Pix e 29% às renegociações de dívidas. A ferramenta também facilita a realização de consultas para o cliente. Dentre as transações não financeiras, as consultas de saldos e extratos (24% do total), bem como as de cartão de crédito (10%), foram as operações mais efetuadas.



O levantamento revelou recuo nas transações feitas pelos brasileiros nas agências bancárias: caíram de 3,3 bilhões para 3,2 bilhões e, hoje, o canal representa apenas 2% do total. As operações feitas em ATMs também reduziram (passando de 7,4 bilhões para 5,4 bilhões), assim como as realizadas em contact centers e correspondentes (de 5,5 bilhões para 5,2 bilhões).

“Os resultados reforçam, mais uma vez, que a cada ano temos mais adesões de brasileiros pelos canais digitais, demonstrando a inovação, segurança, acessibilidade e confiabilidade destes meios nas transações bancárias do dia a dia. Os bancos tornaram mais democrático o acesso aos serviços financeiros, estão mais próximos de seus clientes, fruto de um robusto investimento em tecnologia feito anualmente e que em 2023 deve chegar a R\$ 45 bilhões”, avalia Isaac Sidney, presidente da Febraban.

Pix

Em pouco mais de dois anos de operação, o Pix tem trazido mais agilidade e facilidade aos pagamentos e transferências de valores. A mudança provocada pelo Pix no comportamento de clientes é confirmada pelos números de adesão ao meio instantâneo de pagamento: em 2021, as transações por esta via totalizavam 5,7 bilhões, enquanto, em 2022, o volume ultrapassou os 11,7 bilhões, aumento de 105% no período. Já as transações feitas por TED e DOC registram quedas de 29% no mesmo período.

De acordo com Rodrigo Mulinari, diretor do Comitê de Inovação e Tecnologia da Febraban, o Pix registrou crescimento expressivo no número de usuários que realizam no mínimo 30 transações instantâneas por mês, os chamados heavy users, tanto para contas pessoa física quanto para pessoas jurídicas. Para envios de Pix, o aumento foi de 131%, totalizando 46 milhões de heavy

users, enquanto os recebimentos alcançaram 33 milhões de heavy users, alta de 106%.



“Desde que o Pix entrou em funcionamento, os volumes significativos de transações e de adesões de clientes à ferramenta comprovam a eficiência e aceitação do meio de pagamento. Com a expansão de novas modalidades previstas na agenda regulatória, avaliamos que as transações tendem a aumentar ainda mais e fazer com que comércios e serviços ampliem a utilização da ferramenta como meio de pagamento”, avalia Mulinari.

Contas

O número de contas correntes abertas em 2022 foi de 46,2 milhões. E deste total, 63% foram abertas por canais digitais (mobile banking e internet banking). Pelo segundo ano consecutivo, o número de contas abertas em canais digitais superou o de contas abertas em canais físicos.

De acordo com a pesquisa, das 469 milhões de contas ativas (contas correntes, contas de poupança e contas poupança social digital para pessoa física e pessoa jurídica, com movimentação nos últimos 6 meses), 45% do total está sendo utilizado no mobile banking.

“A adoção do canal mobile pela pessoa física já é massiva e agora observamos um movimento de forte adoção também pelo cliente pessoa jurídica. Isso reflete os investimentos feitos pelo setor para atender a qualquer tipo de público e segmento pelo meio digital”, afirma Sergio Biagini, sócio-líder para a indústria de Serviços Financeiros da Deloitte, e que ainda complementa; a pesquisa reflete a preferência do consumidor e seu impacto nas transações bancárias, o quais podem direcionar as estratégias dos players de mercado.

Open Finance

De acordo com a pesquisa, de 2021 para 2022, houve aumento de 971% na quantidade de usuários pessoas físicas que consentiram ao seu banco enviar seus dados para outras instituições financeiras do Open Finance.



Seguros

A pesquisa revelou que 55,2 milhões de novos produtos de seguro foram contratados em 2022. Do total de contas ativas, 25% delas contrataram ao menos um produto de seguridade. O cenário demonstra a oportunidade de digitalizar o processo de contratação de seguros de ponta a ponta, com a utilização de tecnologias e orquestração de processos.

Sobre a pesquisa

A Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária chega à sua 31ª edição e apresenta o conteúdo em duas etapas. Neste segundo volume, a pesquisa explora as transações bancárias e o comportamento do consumidor.

Para essa etapa, a coleta de dados foi realizada por meio de formulário eletrônico, entre abril e maio de 2023. Dezoito bancos responderam ao formulário, o que representa 86% dos ativos da indústria bancária do País.

A íntegra da pesquisa está disponível neste [link](#).

Fonte: Febraban Tech, em 28.06.2023.