

Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária, realizada pela Deloitte, mostra que somente o celular é responsável por 75% das operações dos brasileiros

Oitenta e dois por cento das transações bancárias dos brasileiros são feitas pelos canais digitais, ou seja, pelo celular e internet banking. De um total de **208,2 bilhões de transações feitas pelos brasileiros em 2024**, por meio dos diferentes canais de atendimento das instituições financeiras, alta de 8% em relação ao ano anterior, **75% foram realizadas pelo celular.**

É o que revela o **2º volume da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 (ano-base 2024)**, realizada pela Deloitte, organização com o portfólio de serviços profissionais **mais diversificado do mundo**, e divulgada hoje (11), em coletiva de imprensa no Febraban Tech 2025, o maior evento de TI da América Latina, que ocorre até amanhã, em São Paulo.

Assim, **os canais digitais se consolidam como o principal ponto de relacionamento financeiro.** Esse **avanço foi impulsionado principalmente pelo mobile banking, que somou 155 bilhões de transações no período, 20 bilhões a mais do que em 2023, representando um crescimento de 15%.**



Segundo a pesquisa, o **Pix, mais uma vez, se destaca no mobile banking, com um crescimento de 41%, chegando a quase 25 bilhões de operações feitas nos smartphones.** A pesquisa mostra que, em média, **55 transações mensais são realizadas por conta no canal mobile, e 92% das transações neste canal são efetuadas por clientes pessoa física.**

E nesta edição registrou-se um **crescimento na proporção de heavy users no canal mobile banking: quase oito em cada dez dos clientes ativos (78%) movimentam mais de 80% de suas transações neste canal.**



“Os celulares vêm transformando a maneira como interagimos com nosso banco e as transações feitas pelo mobile banking crescem vertiginosamente ano a ano. Fatores como praticidade, conveniência somadas com a segurança das operações, que contam com criptografia avançada e autenticação biométrica, ajudam a explicar este sucesso. A facilidade proporcionada pelo mobile banking ajuda também a impulsionar a inclusão financeira no país já que temos nosso banco conosco 24 horas por dia, 7 dias por semana”, avalia Rodrigo Mulinari, diretor responsável pela Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária.

De acordo com a pesquisa, as **transações realizadas em canais físicos - como agências bancárias, caixas eletrônicos, correspondentes e contact centers - seguem em trajetória de queda, representando 5% do total. Nas agências bancárias, foram feitas 3,6 bilhões de transações, uma redução de 14% frente ao ano anterior.** Apesar da queda no volume, **esses canais continuam sendo relevantes para operações mais complexas e consultivas, como contratação de crédito, renegociação e planejamento financeiro, demonstrando uma reconfiguração do papel das agências na jornada dos clientes.**

“Os resultados, cada vez mais mostram uma mudança estrutural no comportamento dos clientes, reflexo também do maciço **investimento dos bancos em tecnologia, que neste ano devem investir em TI R\$ 47,8 bilhões**, como mostramos no primeiro volume da pesquisa. O cliente quer facilidade e conveniência em sua relação com o banco, e as agências acabaram tornando-se uma

opção para operações mais complexas, como, por exemplo, a contratação de um financiamento bancário”, avalia Carolina Sansão, diretora-adjunta de Inovação, Tecnologia Bancária e Segurança Cibernética.

Open Finance

A evolução da experiência digital também se reflete no comportamento dos clientes diante do Open Finance. A pesquisa mostra que houve um aumento nos consentimentos para transmissão de dados, em detrimento da recepção, o que indica uma preferência por centralizar as informações bancárias em instituições que oferecem melhor experiência e mais funcionalidades.

O movimento coincide com o crescimento na oferta de **agregadores financeiros, hoje presentes em 50% dos bancos - 12 pontos percentuais a mais do que no ano anterior**. A expansão desses recursos revela uma oportunidade relevante para os bancos ampliarem seu papel como plataformas integradas de serviços financeiros, que vão além das transações e promovem uma gestão mais estratégica e personalizada da vida financeira dos clientes.

“O cliente está cada vez mais disposto a concentrar suas informações financeiras onde encontra maior valor - e isso depende diretamente da qualidade da experiência digital oferecida. O avanço dos agregadores financeiros e a preferência por instituições com uma oferta mais ampla de funcionalidades mostram uma oportunidade clara para os bancos se consolidarem como hubs financeiros: plataformas completas de gestão que unam conveniência, personalização e integração em um único ambiente digital”, destaca Sergio Biagini, líder da indústria de serviços financeiros da Deloitte.

Mais resultados

- 50% dos bancos oferecem a funcionalidade de gestão/agregador financeiro; no ano passado, esse percentual era de 38%
- Quase seis em cada dez bancos oferecem plataformas de marketplace como uma solução eficiente para integrar processos e proporcionar mais segurança nas transações
- 69% dos bancos já disponibilizam seguros via mobile banking e 23% passaram a atuar também por meio de aplicativos de mensagem
- O número de cotações e simulações saltou de 18,1 milhões para 25,5 milhões em apenas um ano - um avanço de mais de 41%, que sinaliza um público mais interessado em explorar opções de proteção de forma autônoma, rápida e conveniente.

Sobre a pesquisa

A Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária chega à sua 33ª edição e apresenta o conteúdo em duas etapas. Neste segundo volume, a pesquisa explora as transações bancárias, de Pix, Open Finance e o comportamento do consumidor.

Para essa etapa, a coleta de dados foi realizada por meio de formulário eletrônico, entre janeiro e abril de 2025. 17 bancos responderam ao formulário, o que representa 80% dos ativos da indústria bancária do país.

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

Febraban - Federação Brasileira de Bancos

Diretoria de Comunicação

11 3244-9831/9942

imprensa@febraban.org.br

Fonte: Febraban/DFREIRE, em 12.06.2025.