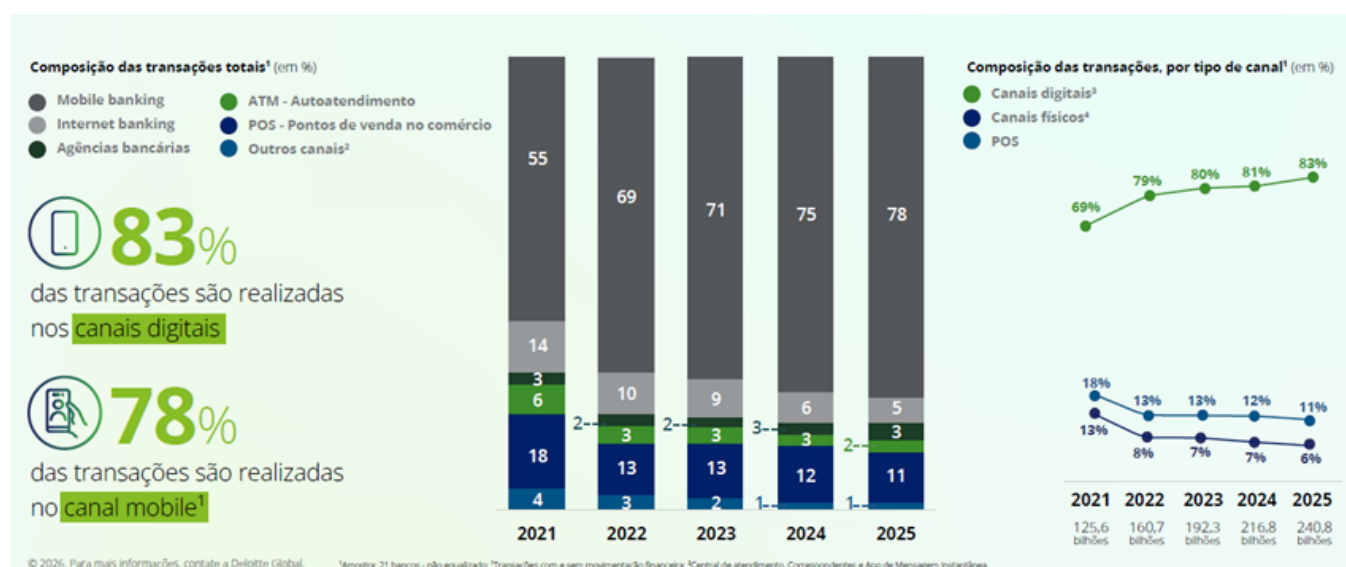
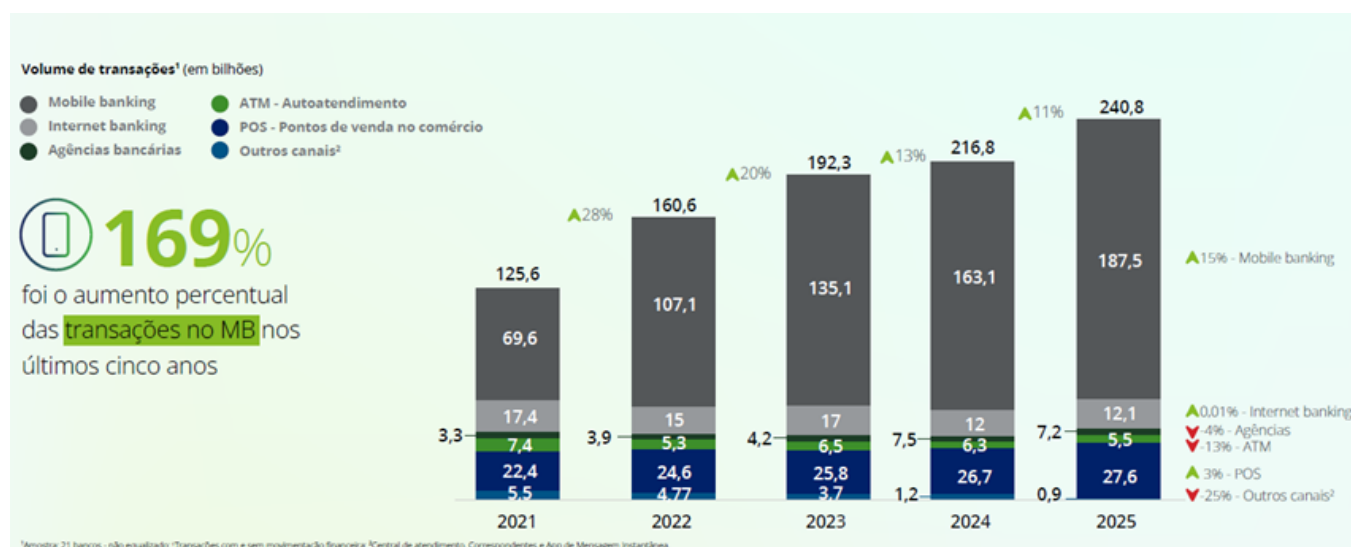


Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária, feita pela Deloitte, também mostra que investimentos dos bancos em tecnologia devem alcançar R\$ 50,4 bilhões em 2026

?? Vídeo com Rodrigo Mulinari, diretor responsável pela Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária, comentando o levantamento para [download neste link](#)

Oitenta e três por cento das transações bancárias dos brasileiros são feitas pelos canais digitais, ou seja, pelo celular e internet banking. Somente no mobile banking, nos últimos cinco anos, o crescimento foi de 169%, atingindo 187,5 bilhões de transações. De um total de 240,8 bilhões de transações feitas pelos brasileiros em 2025, por meio dos diferentes canais de atendimento das instituições financeiras, 78% foram realizadas pelo celular, alta de 11% em relação ao ano anterior.

É o que revela a primeira versão da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2026 (ano-base 2025), realizada pela Deloitte, organização com o portfólio de serviços profissionais mais diversificado do mundo. Divulgada hoje (26), em coletiva de imprensa, a pesquisa é estruturada em três grandes temas: investimentos em tecnologia, volumetria dos processos bancários e estratégias de diferenciação (tendências).



A edição reforça a consolidação dos canais digitais como principal ponto de relacionamento financeiro. Nesse contexto, a preferência dos usuários impulsiona o crescimento de heavy users (clientes que realizam mais de 80% de suas transações em um canal), que já representam

76% da base de usuários digitais. Ao considerar a média mensal de logins, o relacionamento bancário entre esses usuários é diário no caso de pessoas físicas e ocorre, em média, quase duas vezes ao dia entre empresas.

**76%**

dos clientes são **heavy users**³ de canais digitais¹



O relacionamento bancário entre heavy users é diário. Para PJ, ocorre praticamente **duas vezes por dia**

"O mobile banking reafirmou seu posicionamento como o principal canal em expansão, com um crescimento notável não apenas em consultas, mas em transações financeiras e investimentos. A conveniência digital transformou o relacionamento bancário em algo diário para a maioria dos brasileiros, tornando os canais físicos pontos de apoio para operações mais consultivas", afirma Rodrigo Mulinari, diretor responsável pela Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária.

	Mobile Banking		
	2024	Δ	2025
SalDOS e extratos	79.202	5%	83.127
Consultas de cartão de crédito	4.800	7%	5.129
Contratação de crédito	49	20%	59
Consulta de investimentos	653	19%	774
Contratação de investimentos	166	4%	173
Renegociação de dívidas	7,4	7%	7,9

De acordo com o levantamento, o Pix continua crescendo nas transações com movimentação financeira, com aumento de 19% no mobile banking e 53% no internet banking. O pagamento via Pix também lidera o crescimento das transações no POS (maquininhas do comércio).

A pesquisa mostra que 80% das transações via Pix para pessoas físicas foram realizadas de forma instantânea. Entre os 20% das demais transações em Pix para pessoas físicas, destacam-se Pix cobrança (19%), Pix agendado (0,3%) e Pix crédito (0,2%).

Pix **80%**

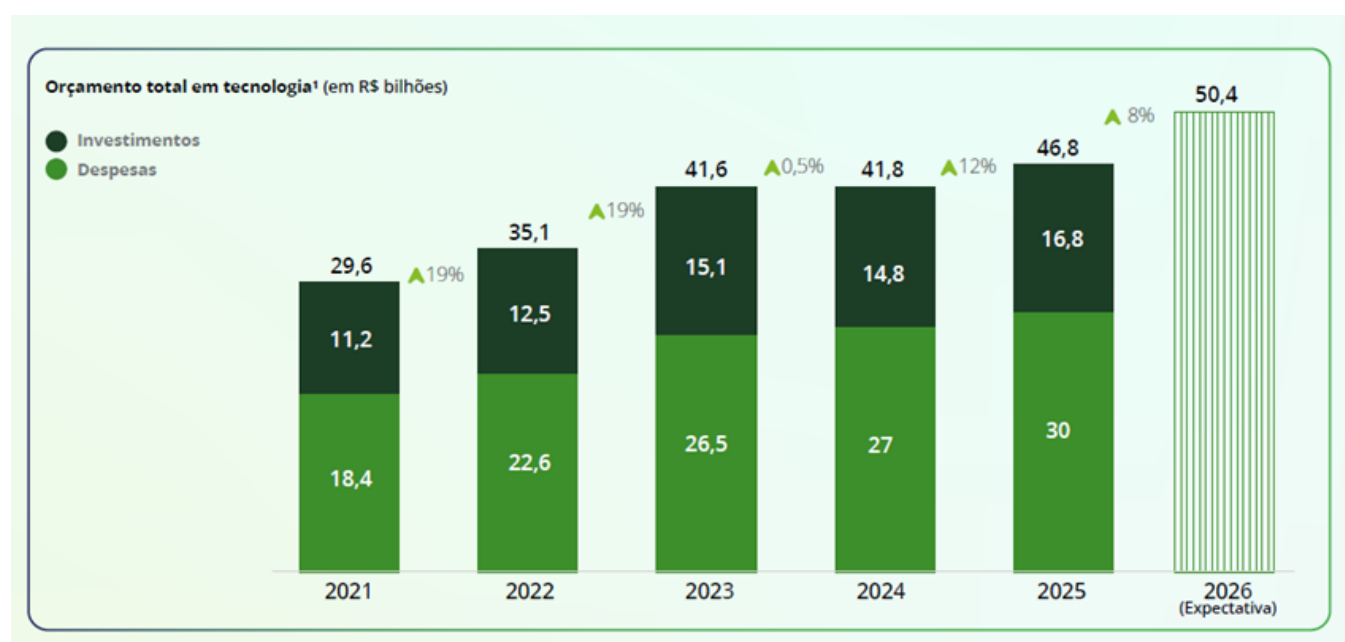
das transações em Pix³ para pessoa física foram realizadas de **forma instantânea**

Entre os
Pix **20%**

das demais transações³ em Pix para pessoas físicas, destacam-se **Pix cobrança (19%)**, **Pix agendado (0,3%)** e **Pix crédito (0,2%)**

Investimentos

Os dados da pesquisa revelam um crescimento expressivo de 58% no orçamento tecnológico nos últimos cinco anos, com uma previsão de investimento de R\$ 50,4 bilhões para o ano de 2026, alta de 8% em relação a 2025.



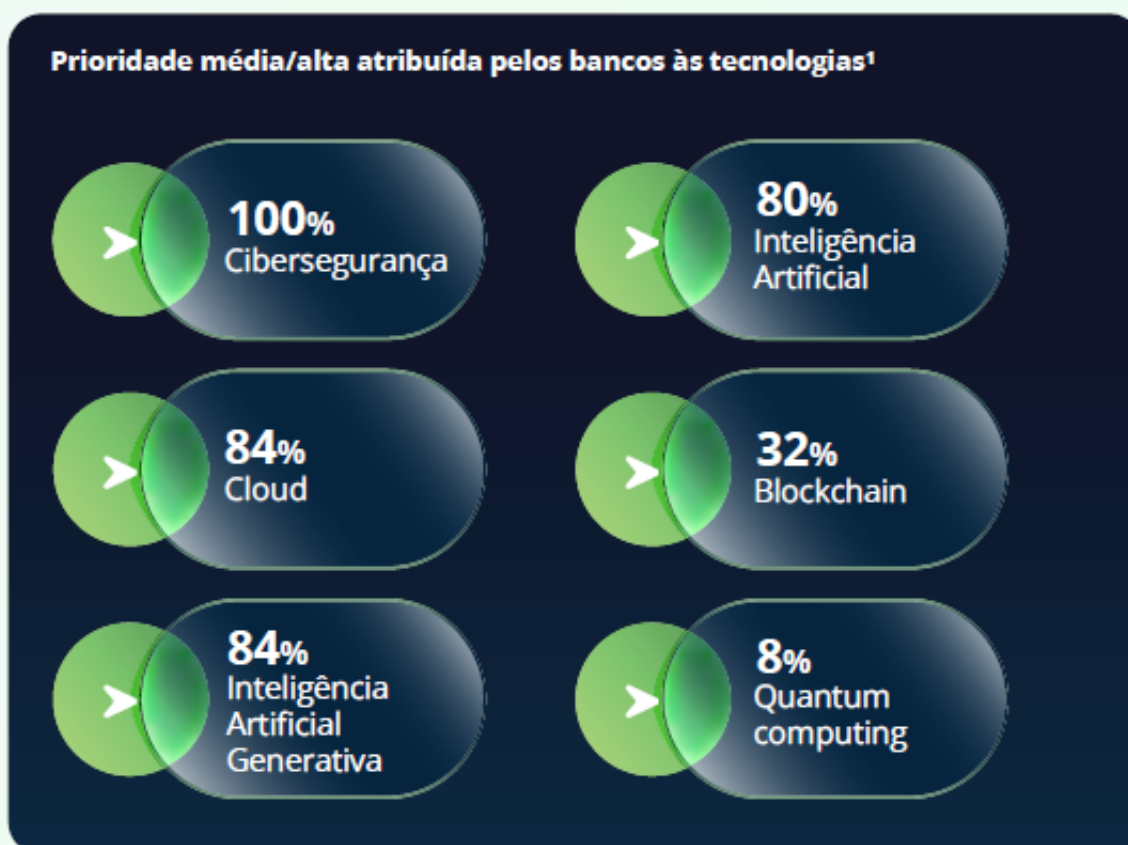
Os bancos brasileiros elegeram a cibersegurança como prioridade absoluta, com 100% das instituições atribuindo a ela um nível alto ou médio de relevância.

Segundo o levantamento, os bancos estão investindo em treinamentos mais especializados e direcionados, ao mesmo tempo em que ampliam a contratação de talentos para sustentar a evolução tecnológica. 226,1 mil é o número de profissionais treinados no setor bancário e a pesquisa mostrou que 42% dos bancos pretendem ampliar o número de profissionais na área de TI, correspondendo a um crescimento médio de 22%.



“O crescimento do orçamento tecnológico dos bancos, aliado à previsão de R\$ 50,4 bilhões em investimentos para 2026, mostra que o setor financeiro segue comprometido com inovação, segurança e eficiência. A cibersegurança permanece como agenda central para as instituições, ao lado de temas estratégicos como Cloud e IA Generativa. Esse avanço também depende da formação e da atração de profissionais cada vez mais especializados, capazes de sustentar a evolução tecnológica do setor”, afirma Ivo Mósca, diretor de Inovação, Produtos e Segurança da Febraban.

Prioridades Tecnológicas



Os bancos brasileiros também elegeram o Cloud (84%) e a Inteligência Artificial Generativa (84%) como temas protagonistas no orçamento.

A pesquisa mostra que, embora a inteligência artificial já esteja presente em diversas frentes, cerca de 60% das instituições ainda se encontram em fases iniciais de adoção. No caso da GenAI, esse percentual é ainda maior, refletindo um momento de experimentação e desenvolvimento de casos de uso, com potencial significativo de expansão nos próximos anos e indicando um novo ciclo de maturidade tecnológica no setor bancário.

“GenAI já está presente e vem se expandindo entre os players do setor bancário, mas o grande desafio é avançar na sua escala e captura de valor. Não se trata apenas de experimentar uma nova tecnologia, mas de integrá-la de forma consistente e ampliada às operações bancárias e à experiência do cliente na ponta. As instituições que conseguirem reimaginar seus processos, as jornadas de atendimento aos clientes e a força de trabalho do futuro estarão mais preparadas para liderar a agenda de eficiência, inovação e transformação do setor”, revela Sérgio Biagini, FSI Lead Partner - Banking and Capital Markets da Deloitte.

? A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2026 (ano-base 2025) pode ser [acesada neste link](#).

Sobre a pesquisa

A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2026 apresenta um panorama das principais tendências e do volume de capital direcionado à inovação no setor financeiro brasileiro. O relatório chega à sua 34ª edição e será apresentada em dois formatos complementares. Este primeiro corresponde a uma versão resumida, que reúne os principais indicadores de tendências,

investimentos e a volumetria dos processos bancários, como transações, contas e clientes. Já o segundo, que será lançado durante o Febraban Tech, trará o detalhamento destes dados, juntamente com mais conteúdos exclusivos.

Em relação à coleta de dados, a primeira fase da pesquisa foi realizada entre dezembro de 2025 e março de 2026, por meio de formulários eletrônicos e entrevistas em profundidade com lideranças da área de tecnologia. Nesta etapa, 25 bancos responderam aos questionários qualitativo e quantitativo, representando cerca de 85% dos ativos da indústria bancária no país. Adicionalmente, foram conduzidas entrevistas com 53 executivos atuantes em tecnologia bancária.

Já na segunda fase, a coleta ocorreu entre janeiro e abril de 2026, com a participação de 23 bancos no levantamento quantitativo, correspondendo a aproximadamente 82% dos ativos do setor. A análise dos resultados baseou-se na consolidação dos dados coletados, juntamente com os depoimentos individuais dos executivos.

Fonte: Febraban, em 26.06.2026.