

**ciab**  
**FEBRABAN**  
**2013**



**DE 12 A 14 DE JUNHO**  
**TRANSAMÉRICA EXPO CENTER SP**

**FEBRABAN**  
Federação Brasileira de Bancos

# Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

## O Setor Bancário em Números

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

## Objetivos

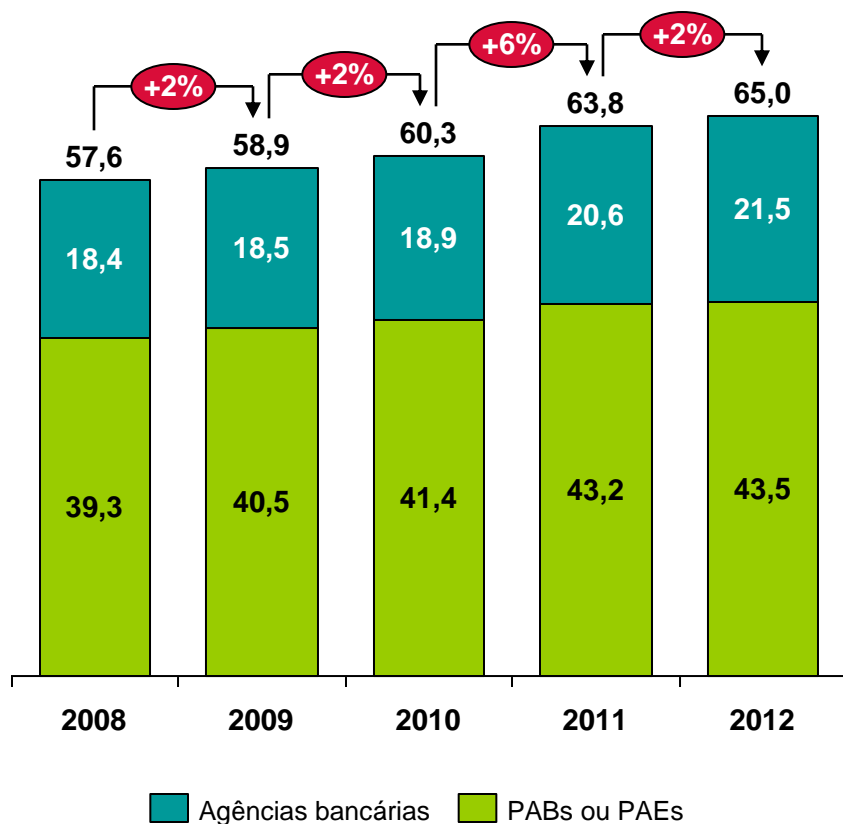
- A “Pesquisa Ciab FEBRABAN - O Setor Bancário em Números” é realizada há vinte e um anos com o propósito de mostrar aos diferentes públicos a evolução da indústria bancária nacional, em especial nas questões relacionadas à tecnologia;
- Esse ano, a Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN em parceria com a Booz & Company apresentou inovações na 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 dos últimos 5 anos que revelam o esforço e comprometimento do setor para um sistema financeiro eficiente e sustentável, que contribua com o desenvolvimento econômico do País;
- Em 2013, a Pesquisa contou com a participação das 16 principais instituições financeiras que operam no Brasil, que correspondem a 93% do setor bancário<sup>(1)</sup> no Brasil;
- Tivemos também algumas mudanças de critério, visando a melhor compatibilidade dos dados, como por exemplo, o conceito de contas ativas;
- 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.

1) Representatividade referente ao número de agências, dado que esse indicador reflete melhor a necessidade de atuação tecnológica para atender a capilaridade de clientes

# Após um crescimento vigoroso em 2011, tivemos um crescimento de agências, PABs e PAEs em 2012 mais próximo da média histórica

## Número de Agências, PABs e PAEs

Total Absoluto em Funcionamento — Em milhares (2008-2012)

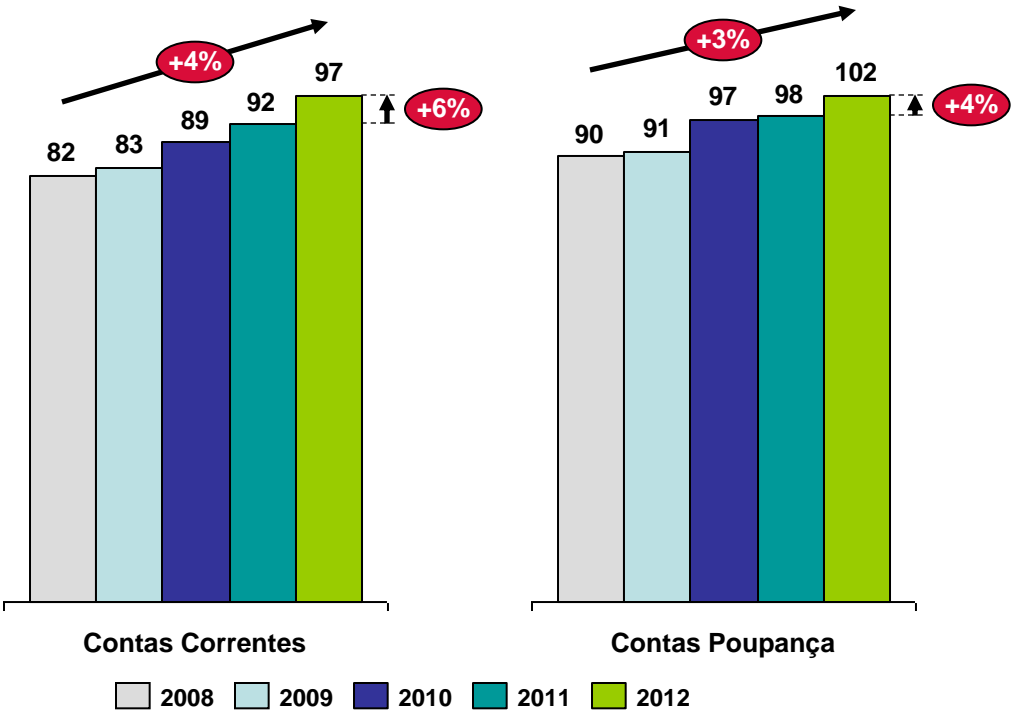


- Ao longo dos últimos anos observa-se que esse tradicional canal de atendimento tem crescimento contínuo. Tal movimento deve persistir nos próximos anos, a taxas mais expressivas até em função da maior bancarização no Brasil;
- Essa expansão traz discussões importantes quanto as agências que vem intensificando seu papel de relacionamento com o cliente — as transações financeiras nas agências por conta corrente declinaram 5% nos últimos anos;
- Com isto, a plataforma tecnológica nas agências deveria evoluir para apoiar este novo perfil com ferramental necessário para conhecer o cliente — ex.: CRM, Big data, etc.

Fonte: Banco Central do Brasil

# A evolução da bancarização é alavancada pelo do crescimento de contas correntes e poupanças

Contas Correntes e Contas Poupança  
Em milhões (2008- 2012)



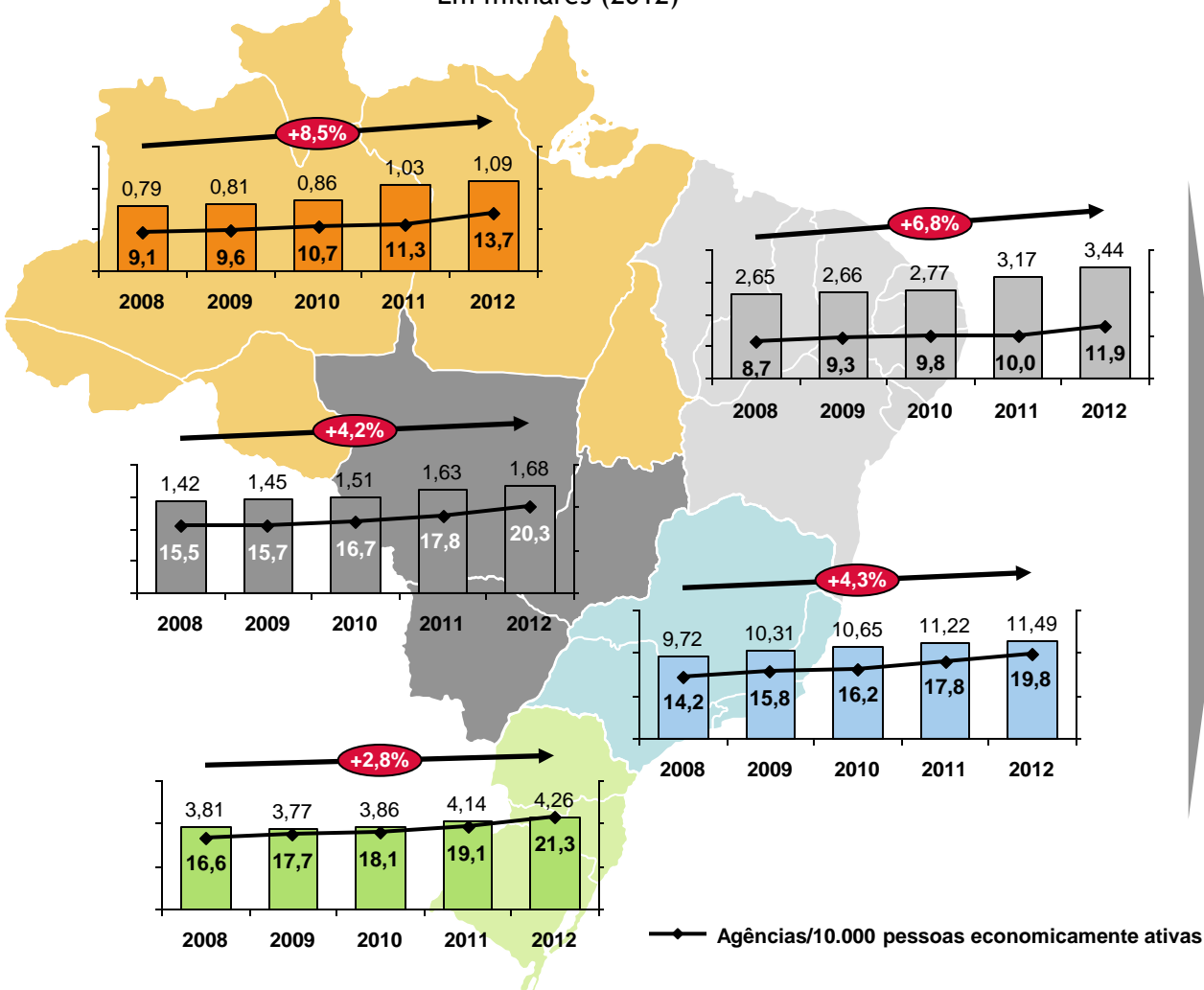
Benchmarks Bancarização (2011)	27%	35%	55%	88%	93%	97%

- Número de contas correntes ativas aumentou 6% do último ano e poupança teve um aumento de 4% no último ano;
- Crescente bancarização tem sido alavancada por questões conjunturais econômicas, além do acesso aos meios digitais como Internet Banking e Mobile Banking, que estão mais acessíveis à toda população;
- Países com maior nível de bancarização como a Espanha e Reino Unido podem aumentar a eficiência do sistema bancário através do crescimento da domiciliação bancária – no ritmo atual, o Brasil alcançará tal nível de bancarização em 2023.

Fonte: Banco Central do Brasil, World Bank, Análise Booz & Company

# O crescimento do número de agências foi superior nas regiões norte e nordeste

Número e Penetração de Agências  
Em milhares (2012)

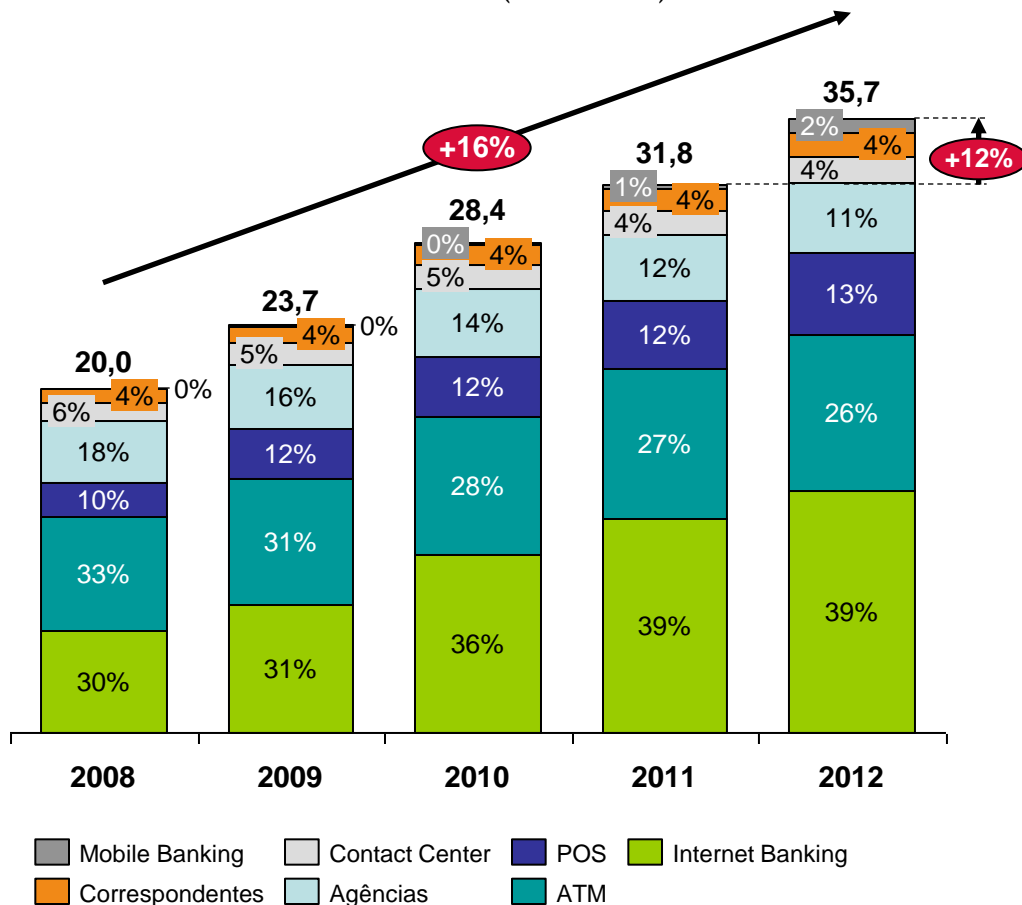


- O crescimento do número de agências ocorreu principalmente em regiões com menor penetração dos serviços financeiros, particularmente Nordeste e Norte;
- As regiões Sudeste, Sul e Centro-Oeste têm níveis semelhantes de penetração de agências, em torno de 20 agências para da 10.000 pessoas economicamente ativas;
- Estas regiões com maior penetração tem um crescimento de pontos de venda em linha com o crescimento de contas correntes.

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análise Booz & Company

# O volume de transações cresceu 78% nos últimos 5 anos fortemente impulsionado pelo Internet Banking e POS

Transações Bancárias por Origem  
Em bilhões (2008-2012)

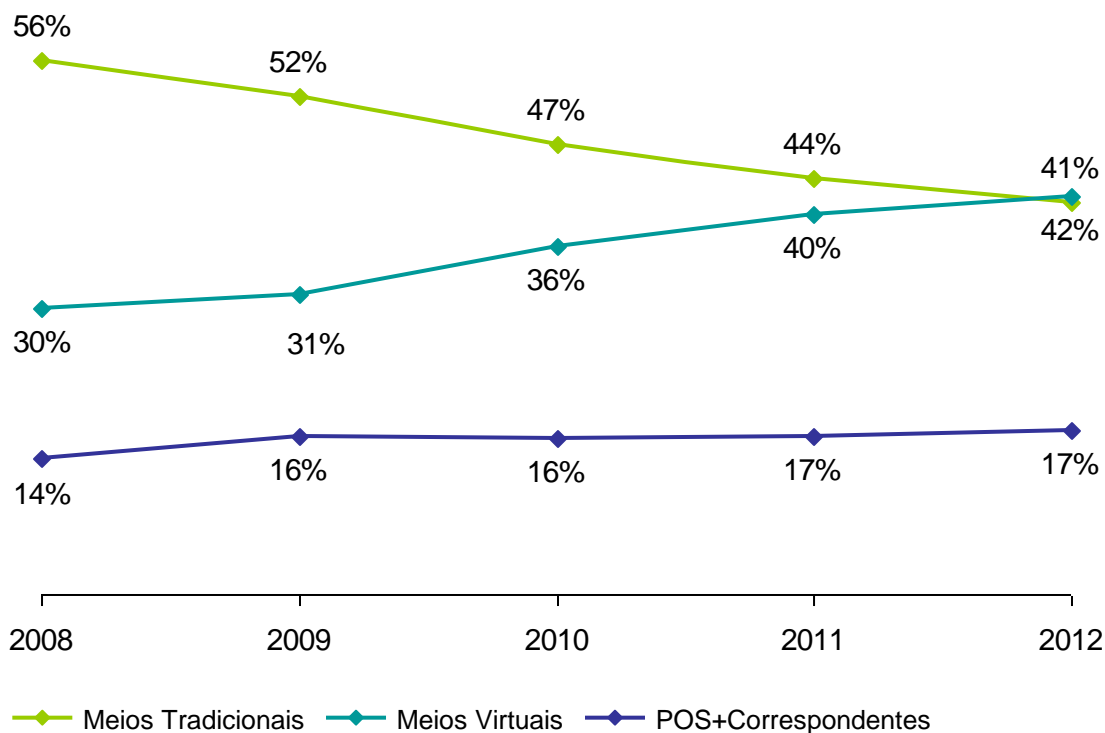


- Internet Banking é o canal preferencial do cliente bancário e representa 39% do total de transações;
- O crescimento das transações em Internet Banking e POS é próximo de 25% ao ano, muito superiores aos canais mais tradicionais;
- As agências têm o menor crescimento do número de transações com 3% ano a ano, perdendo participação de 18% para 11% no volume total de transações desde 2008;
- Transações em ATM perdem em participação mas continuam consolidado como um meio relevante no Brasil;

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

# Observamos uma mudança no comportamento dos usuários do setor bancário com um perfil mais “virtual” para realização de transações financeiras

**Comportamento dos Usuários**  
Percentual da Soma do Volume de Transações

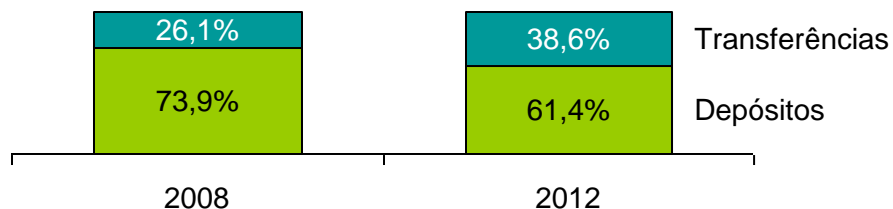


- A facilidade de uso dos meios digitais, associadas ao perfil dos usuários faz com que a sociedade tenha cada vez mais um comportamento virtualizado;
- No ano de 2012, as transações realizadas pelos meios virtuais já ultrapassam as realizadas pelos meios tradicionais

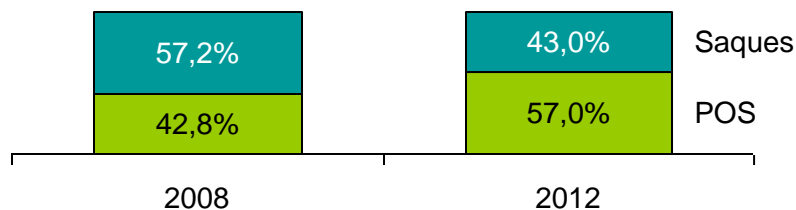
Nota: Meios tradicionais - agências, Contact Center e ATM; Meios digitais: Internet Banking e Mobile Banking  
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

# Porém, na média a escolha do canal ainda depende da complexidade da transação a ser realizada

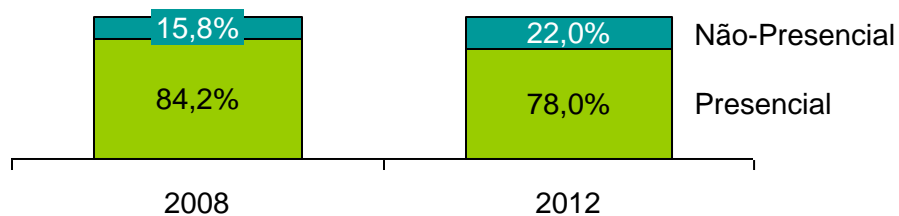
## Transferência vs. Depósito



## Saque vs. POS



## Contratação de Crédito PF

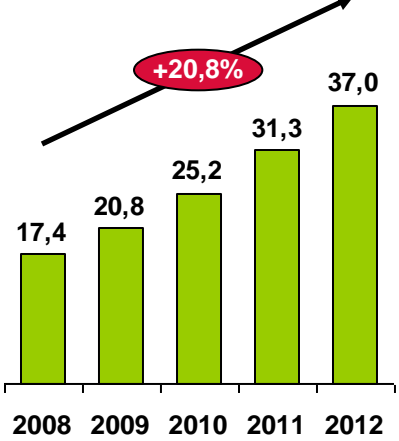


- Observamos uma transferência de transações “tradicionais” para mais virtualizadas, principalmente em operações menos complexas:
  - Aumento da participação de transferências em relação aos depósitos em cheque ou em dinheiro;
  - Aumento da participação de transações através do POS em relação à saques;
- Por outro lado, operações mais complexas como contratação de crédito, ainda necessitam de uma atuação presencial. Entretanto, a participação em contratações não presenciais vem aumentando ao longo dos últimos 5 anos.

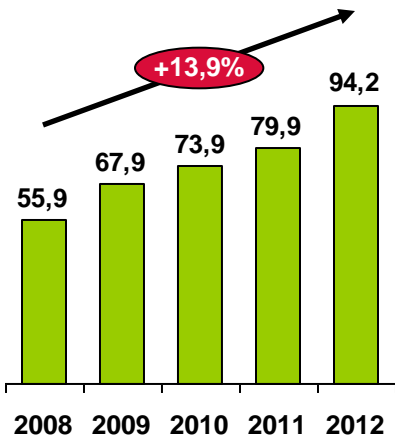


# Internet Banking registra crescimento linear porém vigoroso nos últimos anos – maior que o crescimento de usuários de internet

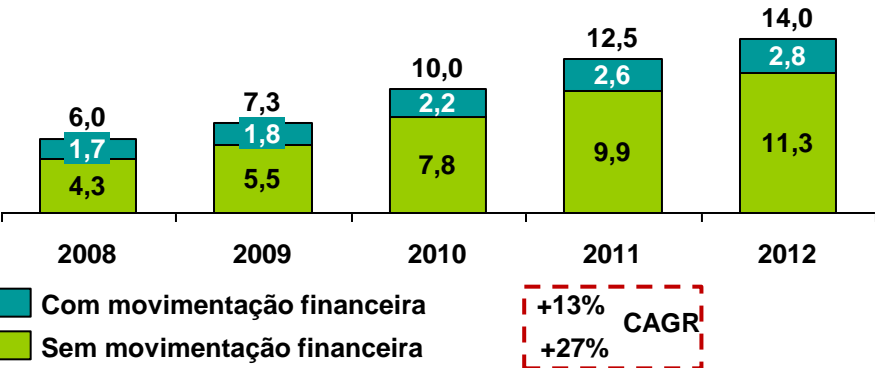
Contas com Internet Banking  
Em milhões (2008-2012)



População com Acesso a Internet  
Em milhões (2008-2012)



Transações em Internet Banking  
Em bilhões (2008-2012)

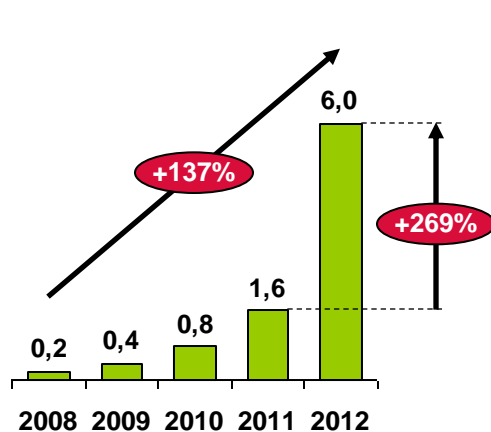


- O uso do Internet Banking cresce mais do que o número de usuários de internet. Isso é uma evidência de que uma maior parcela dos usuários de internet estão usando o Internet Banking;
- O volume de transações em Internet Banking aumentou 23,7% ao ano, indicando uma maior inclusão digital da população;
- 80,2% das transações no Internet Banking ainda são sem movimentação financeira, contra 50,5% dos ATMs, indicando uma facilidade para utilização do canal para consultas;
- O usuário de Internet Banking realiza em média 3,2x o volume de transações que os clientes em geral – esse número tem crescido 4,1% ano a ano;
- Bancos devem investir na maximização do uso do Internet Banking, prover uma experiência do consumidor cada vez mais amigável neste canal e ofertar produtos e serviços que melhor se encaixam neste meio;

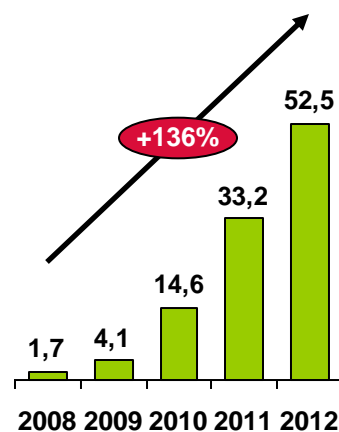
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Teleco

# Mobile banking continua crescendo exponencialmente, alavancado principalmente por transações sem movimentação financeira

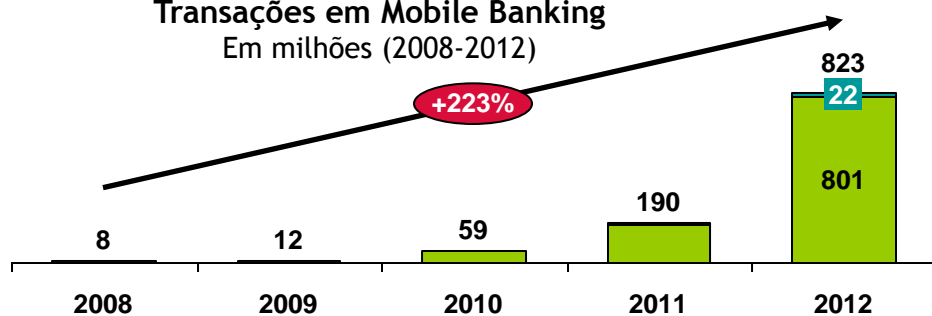
Contas com Mobile Banking  
Em milhões (2008-2012)



Smartphones em Uso  
Em milhões (2008-2012)



Transações em Mobile Banking  
Em milhões (2008-2012)



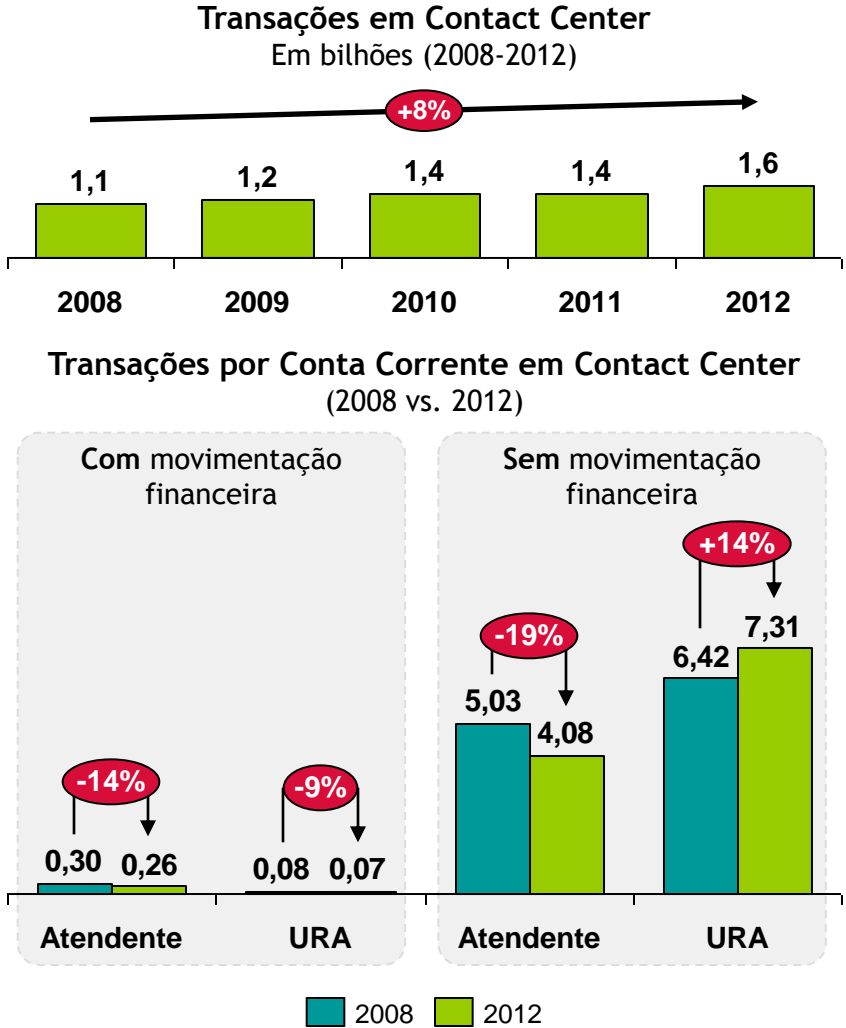
■ Com movimentação financeira  
■ Sem movimentação financeira

+141%  
+228% CAGR

- Vendas de smartphones crescem de maneira acelerada no Brasil, com projeções de crescimento robusto e contínuo nos próximos anos;
- O número de usuários de Mobile Banking cresceu 2,7 vezes em relação ao ano anterior;
- O volume de transação nesse canal também aumentou de maneira vertiginosa – 223,4% ao ano, ainda que apenas 2,6% das transações realizadas sejam com movimentação financeira;
- A participação do Mobile Banking no total de transações passou de 0,04% em 2008 para 2,30% em 2012 – embora com aumento expressivo, ainda existe potencial para expansão;

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Teleco

# O Contact Center continua a perder representatividade do total de transações para os canais digitais...

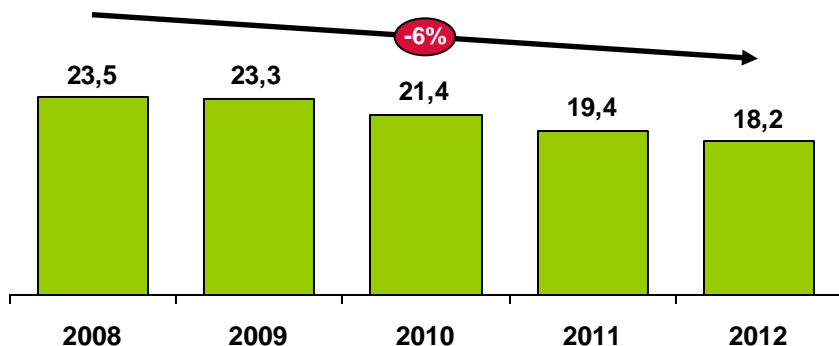


- Historicamente, o Contact Center não é o principal canal para transações com movimentação financeira, com apenas 0,11% do total de transações realizadas. A tendência é que seja gradualmente substituído pelos demais canais eletrônicos;
- O aumento do número de transações sem movimentação financeira por conta corrente aumentou na utilização da unidade de resposta audível (URA), confirmando a tendência em direção ao autoatendimento;
- As transações realizadas pelo Contact Center através do atendente continuarão a ser um desafio diante das crescentes pressões regulatórias e conveniência de canais alternativos como Internet Banking e Mobile Banking.

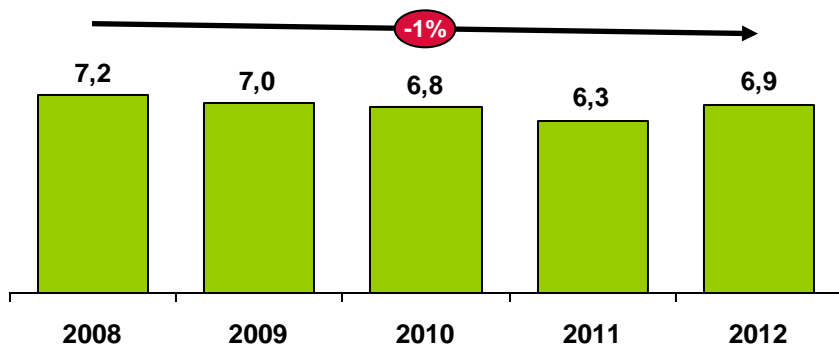
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análise Booz & Company

# ... Assim como as agências, cujo papel está migrando para um modelo de atuação focado no relacionamento com cliente

Transações com Movimentação Financeira em Agências  
Transações por Conta Corrente (2008-2012)



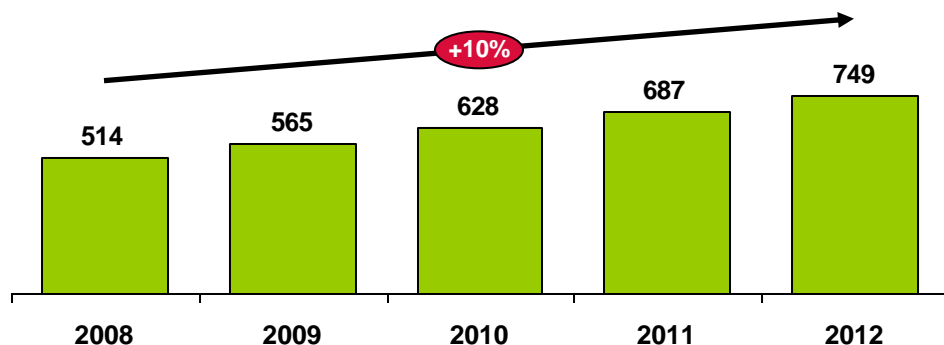
Transações sem Movimentação Financeira em Agências  
Transações por Conta Corrente (2008-2012)



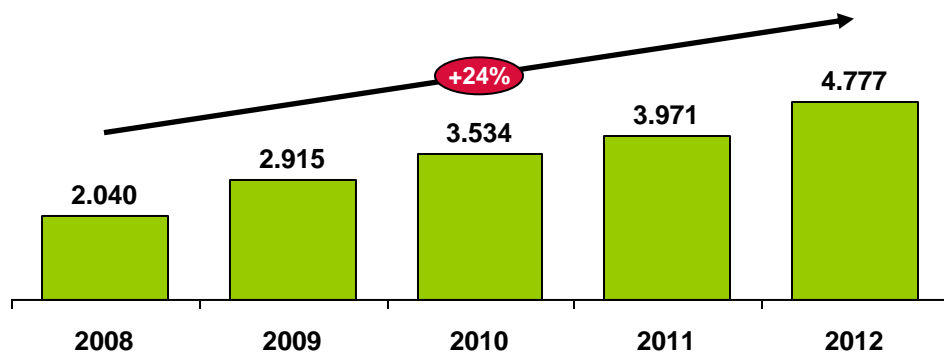
- O atendimento em agências bancárias é historicamente um dos principais canais, especialmente para movimentação financeira, porém tem perdido participação no total de transações;
- Tal perda na participação acontece de maneira mais acelerada em transações com movimentação financeira, dada maior disponibilidade dos demais canais (como ATM, Internet e Mobile Banking) para um grande leque de operações...
- ... Porém as transações sem movimentação financeira, como por exemplo, abertura de conta, continuaram a manter seu volume enquanto estiverem atreladas à questões legais e/ou regulatórias.

# Os números de transações em POS indicam o aumento da presença dos bancos no varejo

Número de Cartões - Crédito, Débito e Lojistas  
Em milhões (2008-2012)

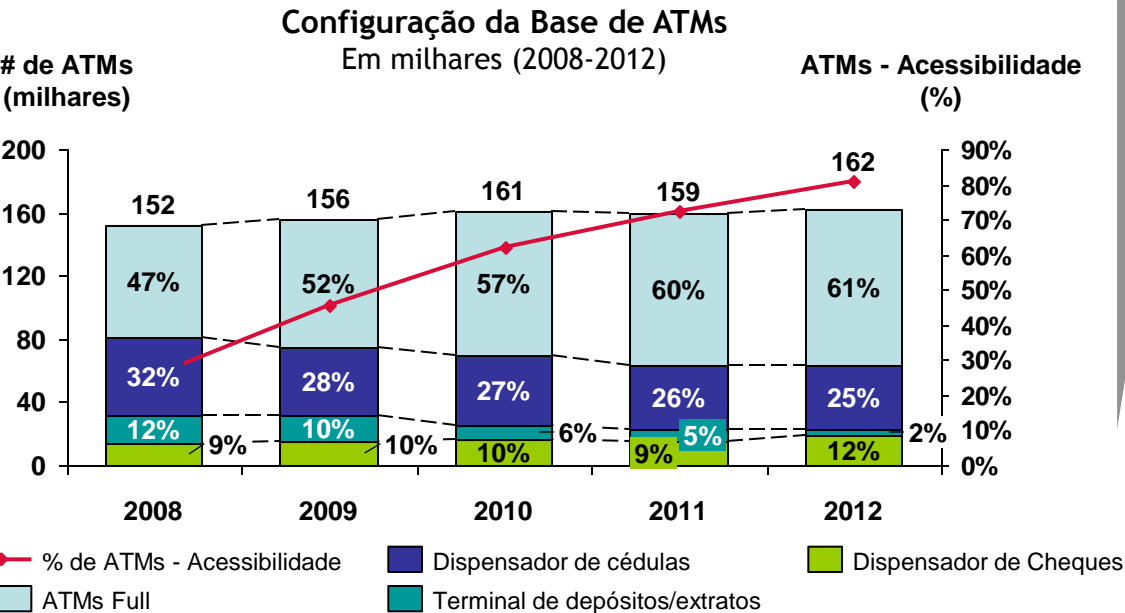
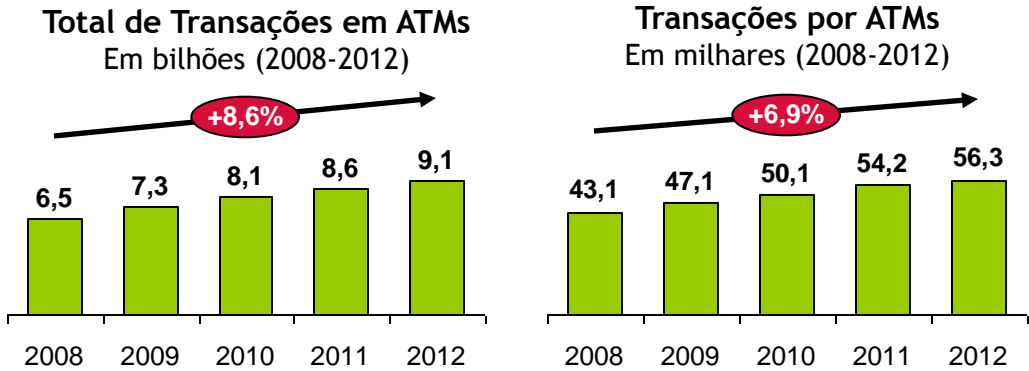


Total de Transações de POS  
Em milhões (2008-2012)



- Os cartões de crédito, débito e lojistas despontam como meio de pagamento altamente utilizado, com penetração superior nas classes A/B (atuais 88%) e penetração crescente na classe C (atuais 68%);
- O crescimento do número de transações acima do crescimento do número de cartões indica a grande intensificação do uso e a consequente importância da tecnologia neste canal;
- Os cartões de débito são mais numerosos do que os de crédito e os de rede e loja (38% vs. 26% e 36% respectivamente), confirmando o aumento da presença dos bancos na ponta do comércio.

# A migração de ATMs especializados para ATMs multifuncionais explica o menor crescimento do número total de dispositivos

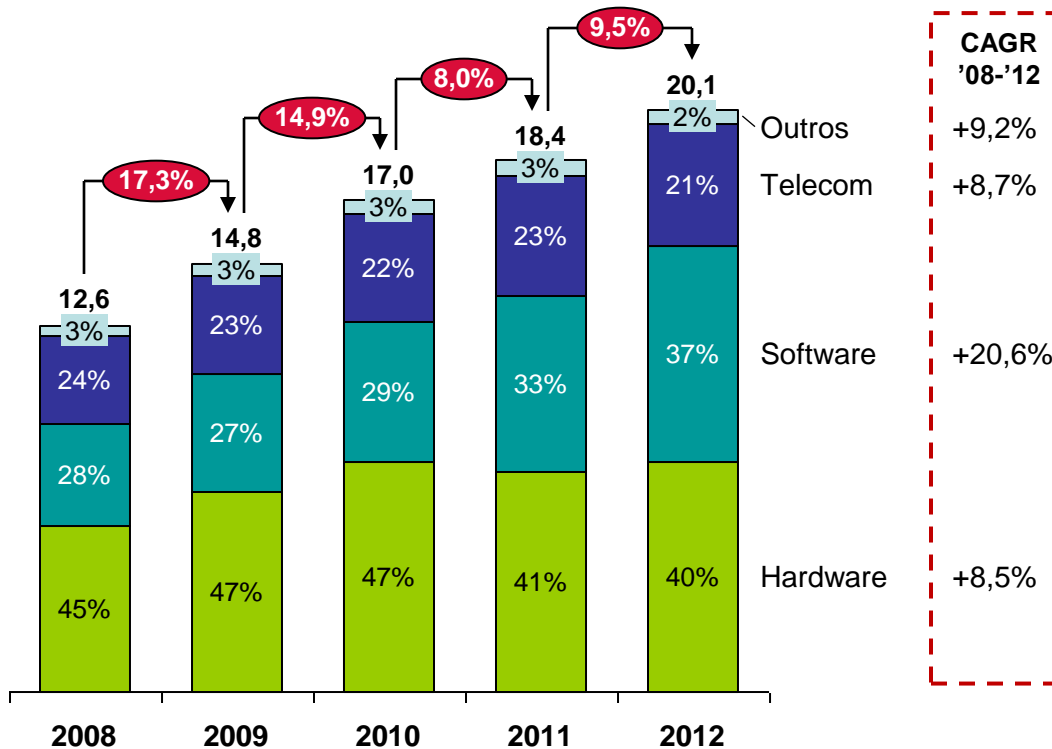


- O aumento da proporção entre ATMs multifuncionais – que crescem 8% ano a ano – e os demais reflete o aumento da diversidade das operações realizadas através de autoatendimento...
- ... ao mesmo tempo em que a maior concentração de funções por ATM permite uma diminuição do número de ATMs por agência/PAB/PAE;
- O aumento de investimentos e despesas por ATM é reflexo do aumento da sofisticação do nível tecnológico nesse canal;
- A tendência aponta para a totalidade de ATMs com acessibilidade nos próximos anos.

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análise Booz & Company

# Os gastos com tecnologia no Brasil continuam em ritmo acelerado

**Despesas e Investimentos em Tecnologia por Bancos no Brasil**  
Em bilhões de Reais (2008-2012)



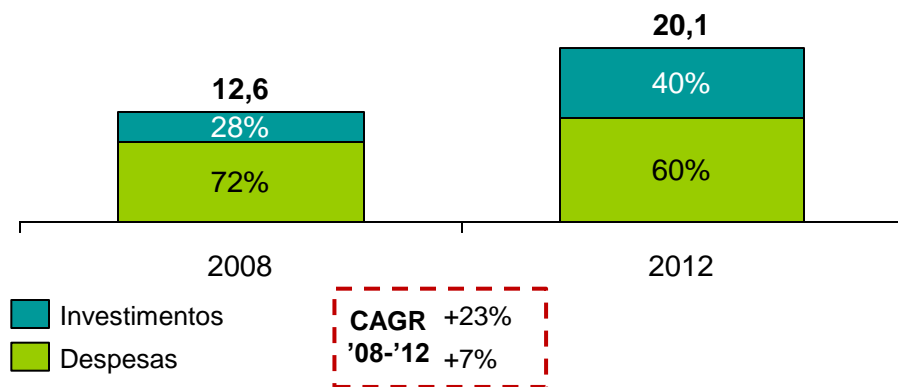
- Hardware apresentou estabilidade no valor absoluto e perdeu participação do total, mas ainda representa o principal gasto dos bancos no Brasil;
- Os softwares de terceiros e o desenvolvimento de softwares são o tipo de gasto que mais cresceu, mostrando a crescente demanda do negócio para ofertar produtos e serviços aos clientes através da tecnologia;
- Capacitação de talentos especializados para atender a demanda de desenvolvimento de software é fator que os bancos devem lidar nos próximos anos;
- Os investimentos em Telecom vem aumentando em valor absoluto, contudo diminuindo sua participação no total de gastos.

Nota: "Outros" incluem despesas e investimentos, incluindo novas tecnologias que não são classificadas hardware, software ou telecom pelos bancos

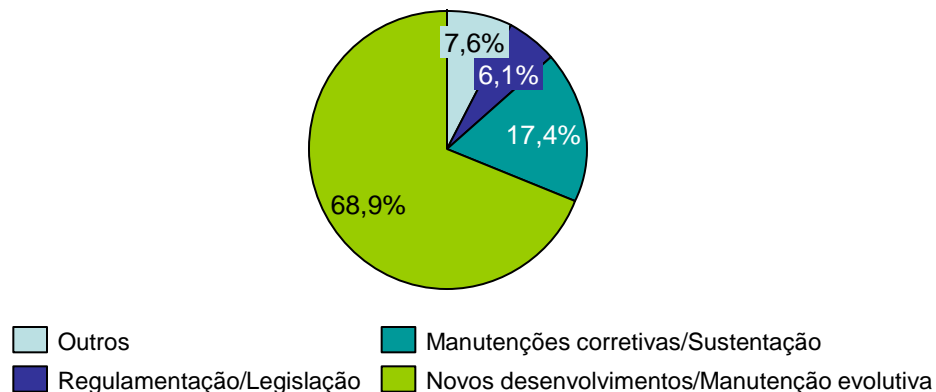
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análise Booz & Company

# Os investimentos crescem a uma taxa superior às despesas, indicando um aumento da maturidade do setor

Distribuição das Despesas e Investimentos  
Em bilhões de Reais (2008 vs. 2012)



Volume e Natureza dos Desenvolvimentos  
% do total (2012)

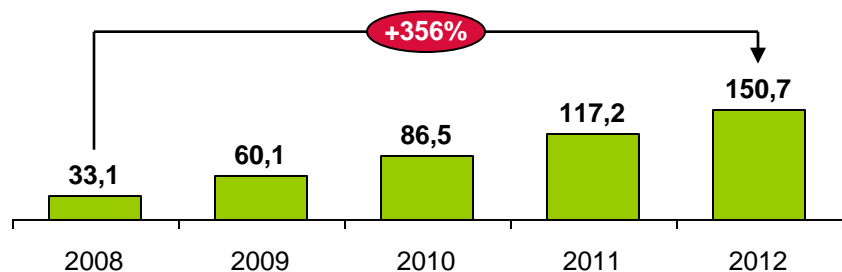


- Dentre os gastos com tecnologia, os investimentos são cada vez mais significativos, devido as pressões por eficiência do setor;
- As tecnologias utilizadas no desenvolvimento dos softwares estão cada vez mais consolidadas, e a contribuição da tecnologia para o negócio tende a aumentar;
- A tecnologia tem contribuído mais para os bancos, se dedicando mais a inovação do que para a sustentação;
- Os gastos com desenvolvimento aumentaram em média 18% ano a ano nos últimos 5 anos, gerando demanda por funcionários especializados em TI.

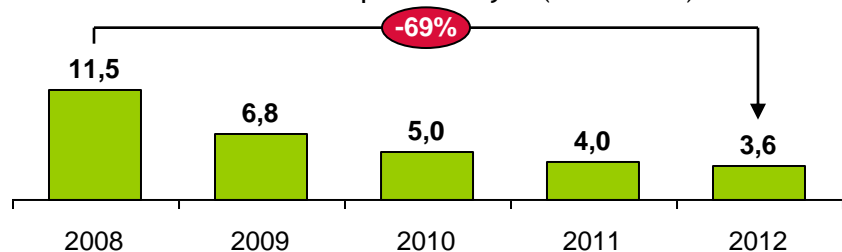


# Um dos principais representantes deste fenômeno é o aumento da capacidade de armazenamento de dados

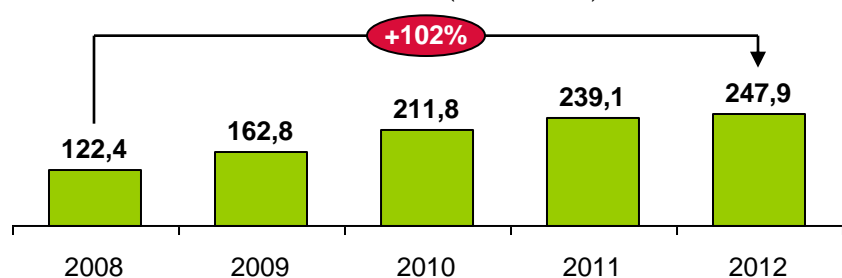
Capacidade Total de Armazenamento de Dados  
Milhares de TeraBytes (2008-2012)



Despesas com Armazenamento de Dados  
Milhares de Reais por TeraByte (2008-2012)



Investimentos em Armazenamento de Dados  
Milhões de Reais (2008-2012)

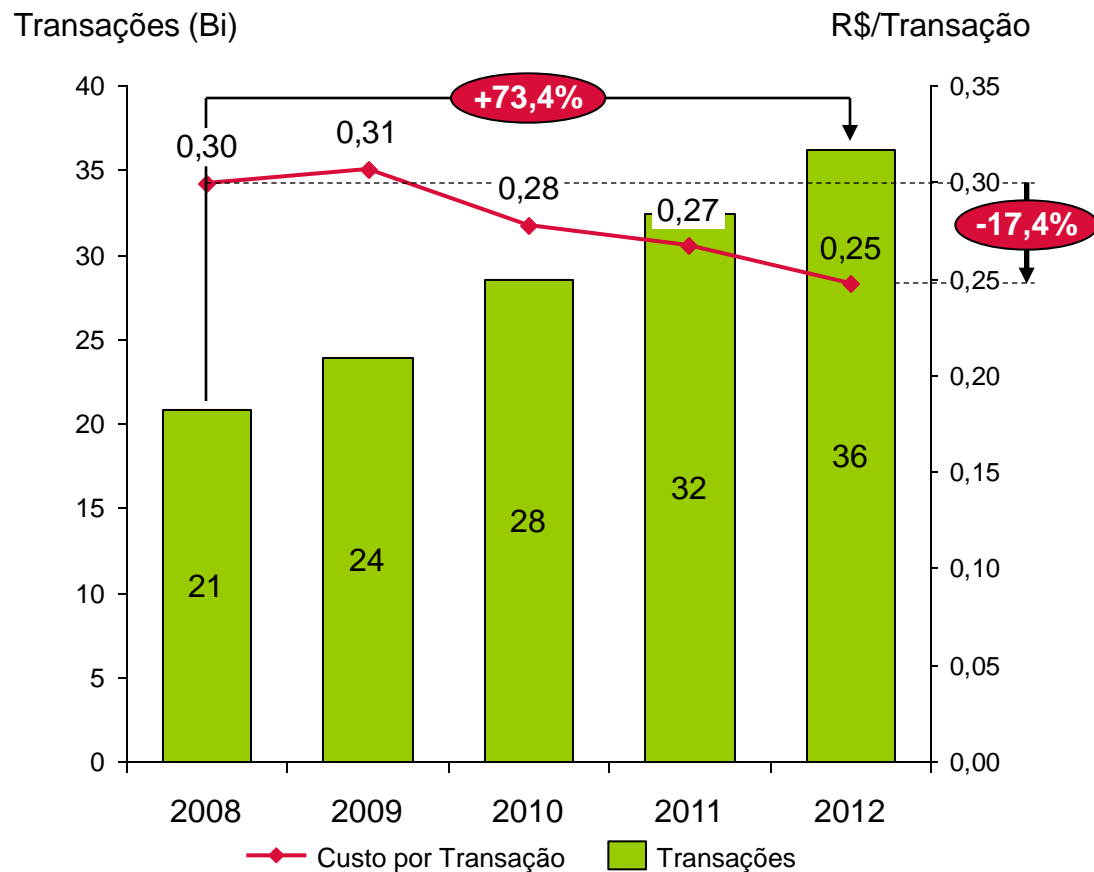


- A capacidade de armazenamentos dos bancos tem crescido a taxas sólidas, causadas pelo aumento do número de transações e pelo aumento do volume de dados capturados para business intelligence;
- As despesas com armazenamento por TeraByte diminuíram significativamente nos últimos anos, o que colabora para o crescimento sustentável da capacidade total de armazenamento...
- ... Que somado ao grande investimento realizado e à sofisticação das ferramentas de business intelligence aumenta as capacitações do setor bancário em prover soluções personalizadas aos clientes, em melhorar a qualidade do atendimento e em elevar o nível de serviço.

Nota: As despesas com armazenamento de dados incluem uma estimativa da depreciação acumulada nos últimos 5 anos  
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análise Booz & Company

# Os custos das transações decrescem mais lentamente que o aumento do volume de transações

Volume e Custo das Transações  
(2008-2012)

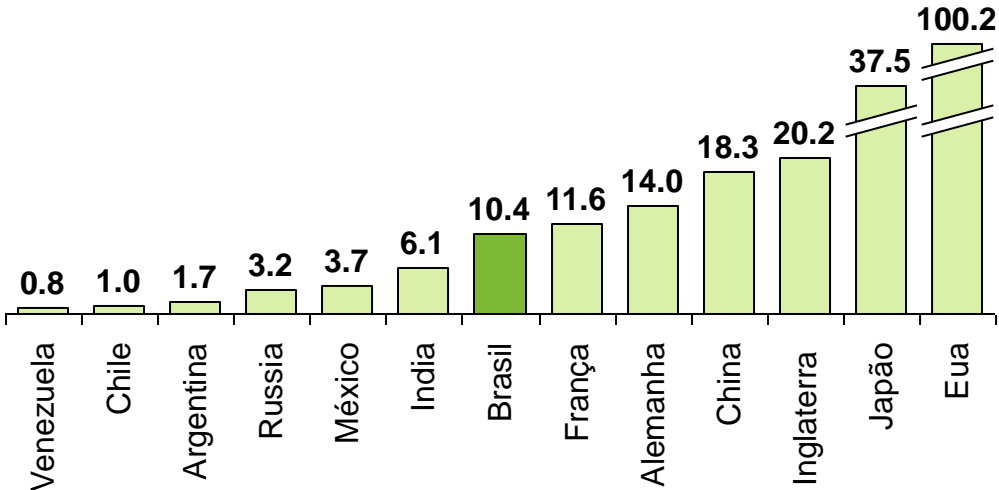


- A utilização dos meios eletrônicos ajudam a explicar a diminuição do custo unitário por transação;
- Entretanto, a grande facilidade aos serviços aumenta o número de transações, o que explica o aumento dos gastos totais do bancos nos últimos anos;
- A diminuição do custo por transação, por meio dos crescentes investimentos em tecnologia, é essencial para aumentar o acesso e os benefícios trazidos pela bancarização.

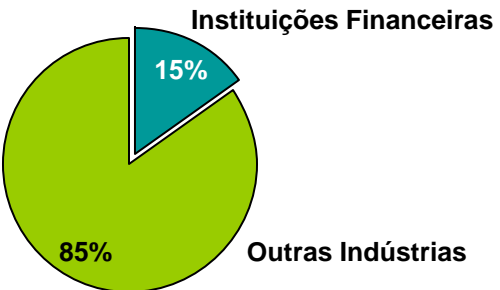
Nota: Custos por transação consideram despesas com hardware, telecom e despesas com sustentação de softwares  
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Análise Booz & Company

# Brasil é um dos principais participantes na indústria mundial de tecnologia bancária

Despesas e Investimentos em Tecnologia do Setor Bancário  
Em bilhões de US\$ (2012)



Participação do Setor Financeiro no Total de Gastos com TI do Brasil (2011)



- Brasil mostra-se como um participante relevante do setor de tecnologia para Bancos, com investimentos intensivos;
- Os gastos com TI das instituições financeiras representam 15% da totalidade das indústrias do país;
- Os bancos brasileiros têm o desafio de planejar este investimento de forma adequada, balanceando eficiência e experiência do consumidor por meio de uma plataforma integrada de canais e ofertas aos clientes.

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, Gartner, Análise Booz & Company

## Principais Conclusões

- Tecnologia é cada vez mais um alicerce fundamental para a indústria financeira. No último ano os **gastos em TI foram de 20,1 bilhões de reais - 9,5% de crescimento** em relação ao ano anterior;
- A indústria de tecnologia para o setor bancário já se aproxima dos investimentos de países desenvolvidos como França e Alemanha e **corresponde a 15% dos gastos de TI no Brasil**;
- Estes investimentos se explicam pela crescente demanda de acessos a serviços bancários por meios eletrônicos. Em 2012 transações feitas em **Internet Banking representaram 39% do total de transações** do mercado, sendo o canal mais representativo. **Mobile Banking teve um crescimento exponencial de 333% em relação ao ano anterior** e já representa 2,3% do número total de transações;
- Como efeito desta tendência, no último ano **Internet Banking e Mobile Banking já ultrapassaram os canais tradicionais**, como agências, Contact Center e ATM, **como canais preferenciais** para transações financeiras pelos clientes;
- Um sinal positivo da qualidade dos investimentos em TI, é um **crescimento em torno de 20% ao ano dos gastos com software**. Além disso, outro indicador relevante foi o crescimento de 356%, desde 2008, na capacidade de armazenamento de dados;
- Os investimentos em canais virtuais como Internet Banking e Mobile Banking permitiram uma **redução no custo unitário de transação de 17,4% nos últimos 5 anos**, entretanto a conveniência destes canais gerou também um **crescimento de 73,4% maior no volume de transações**, acarretando um aumento nos custos totais de operação tecnológica dos bancos.

## Perguntas e respostas...

