



# Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022

Volume 3: Transações bancárias

Julho de 2022

# Índice

Amostra e método da pesquisa	3
Principais insights	4
Transações bancárias	5
Pix	13
Contas ativas	14
Interação com clientes	17
Open Finance	18
Contratação de seguros	20



# Amostra e método da pesquisa

Em sua 30ª edição, a **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária** está apresentando seu conteúdo em três etapas. A primeira etapa abordou as tendências em tecnologia para e o setor. Em seu segundo volume, a pesquisa explorou os investimentos realizados pelas instituições financeiras em tecnologia. Nesta terceira etapa, o levantamento tratará de transações bancárias.

Para este levantamento sobre transações bancárias, a coleta de dados foi realizada por meio de formulário eletrônico entre abril e junho de 2022. Vinte e dois bancos responderam o formulário, o que representa 87% dos ativos da indústria bancária no País.

Conheça os resultados das três etapas da **[“Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022”](#)**



22 bancos participantes



87% dos ativos bancários do Brasil



# Principais insights


- 1 Em 2021 foram registradas pelas instituições financeiras 119,5 bilhões de transações, um crescimento de 15% em relação a 2020 impulsionado pelo mobile banking. Sete em cada dez transações bancárias já são realizadas pelos canais digitais.
- 2 As transações com movimentação financeira por mobile banking tiveram um salto de 75%, puxado pela forte adesão de clientes ao Pix. Em 2021 foram realizados mais de 4,5 bilhões de pagamentos instantâneos e o número de usuários que realizam mais de 30 Pix por mês chegou, em março de 2022, a quase 3,9 milhões - um incremento de 809% em relação aos 12 meses anteriores.
- 3 Contratações de produtos e serviços financeiros também tiveram aumento significativo nos mobile banking e no internet banking, mas ainda há espaço para que os bancos explorem mais os canais digitais para ofertas de produtos financeiros.
- 4 O número de contas correntes abertas no mobile banking e no internet banking atingiu 10,8 milhões em 2021, um crescimento de 66% em relação ao ano anterior. Com essa evolução, pela primeira vez, o número de contas abertas em canais digitais superou o de contas abertas em canais físicos.
- 5 O número de pessoas físicas com consentimento para doação de dados no Open Finance cresceu 18%, e tende a aumentar à medida que o ecossistema, a partir do uso dos dados compartilhados, proporcione a clientes uma experiência bancária com mais conveniência, simplicidade e usabilidade.

# Transações bancárias

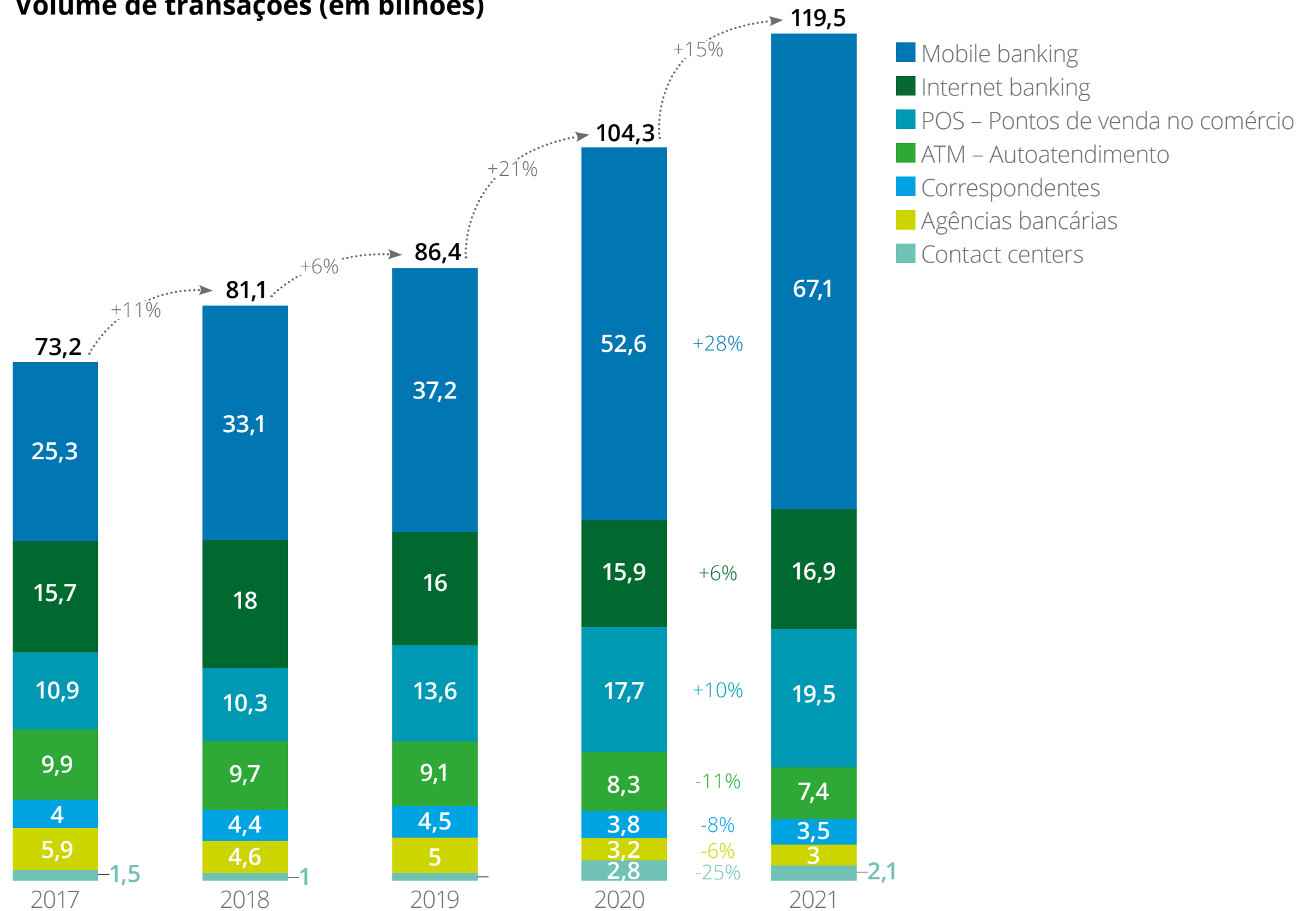
Em 2021 foram registradas pelas instituições financeiras 119,5 bilhões de transações, número 15% superior ao ano anterior. Mais uma vez, o grande impulsionador desse crescimento foi o mobile banking, que, no período, teve o número de transações ampliado em 28%, saltando de 52,6 bilhões para 67,1 bilhões.

Em relação à composição, os canais digitais ampliaram ainda mais a participação em relação aos demais meios: atualmente, sete em cada dez transações são realizadas pelo celular ou pelo internet banking.

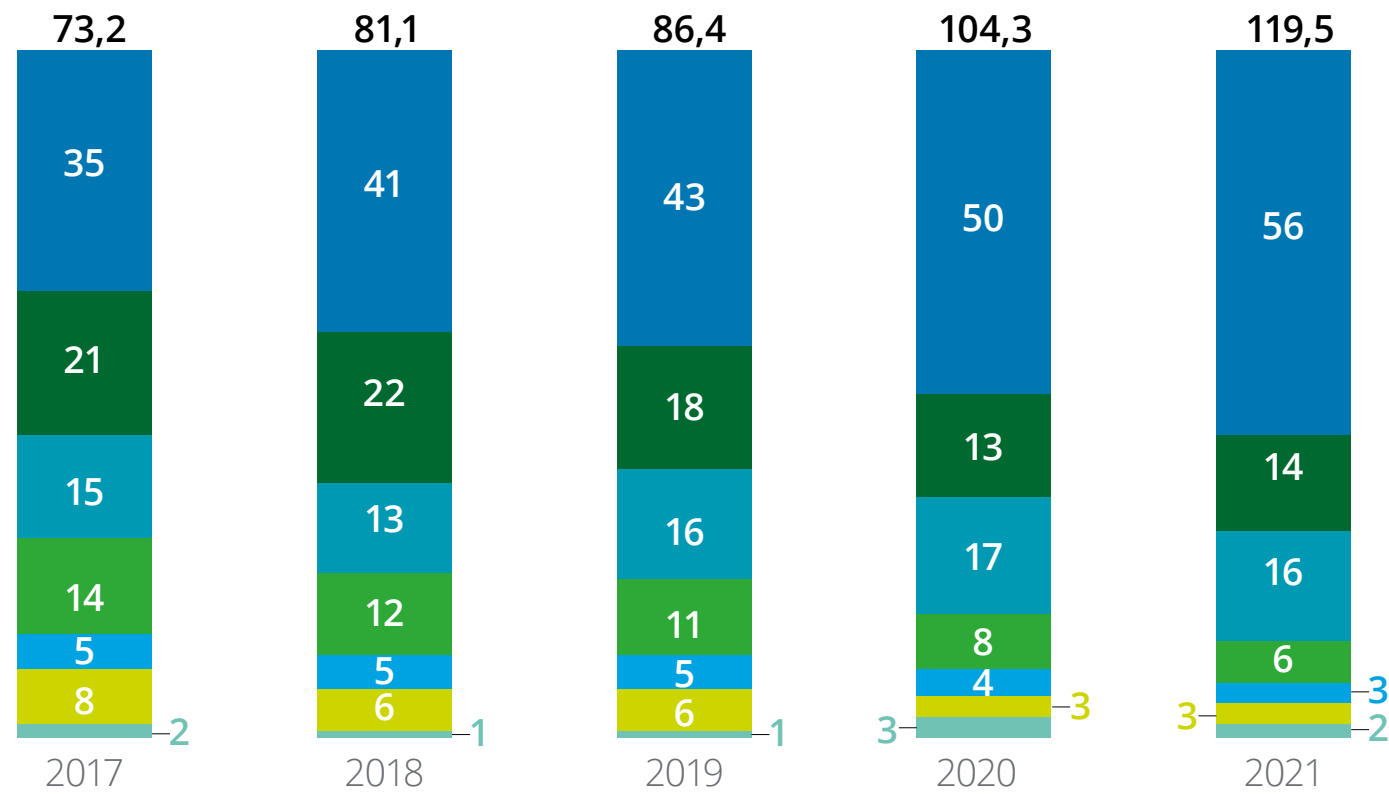
O crescimento no número de operações efetuadas por meio dos canais digitais revela que a preferência do consumidor por realizar transações bancárias pelo mobile banking se consolida.

 7 em cada 10 transações bancárias são digitais

**Volume de transações (em bilhões)**

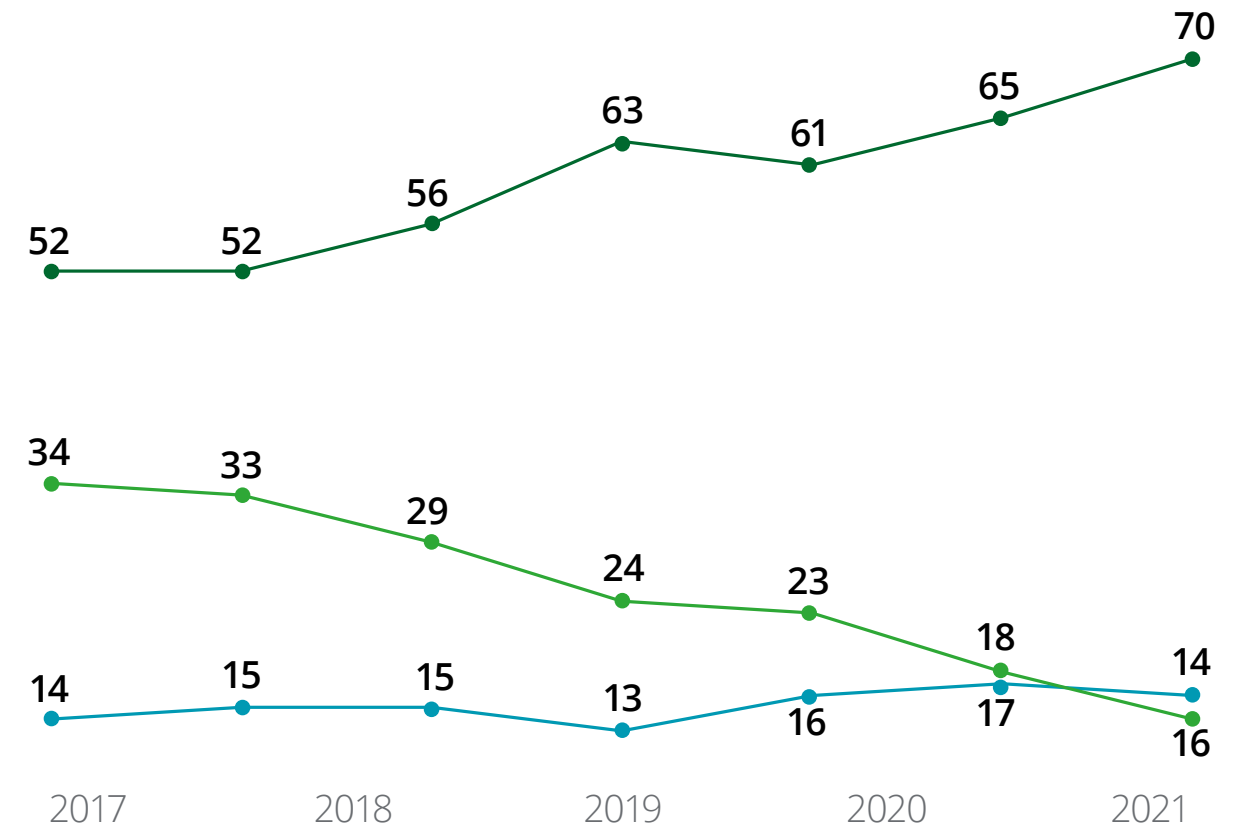


### Composição de transações (em %)



- Mobile banking
- Internet banking
- POS - Pontos de venda no comércio
- ATM - Autoatendimento
- Correspondentes
- Agências bancárias
- Contact centers

### Composição das transações por tipo de canal (em %)



- Internet banking e Mobile banking
- POS - Pontos de venda no comércio
- Outros canais (Agências, ATMs, correspondentes e contact centers)

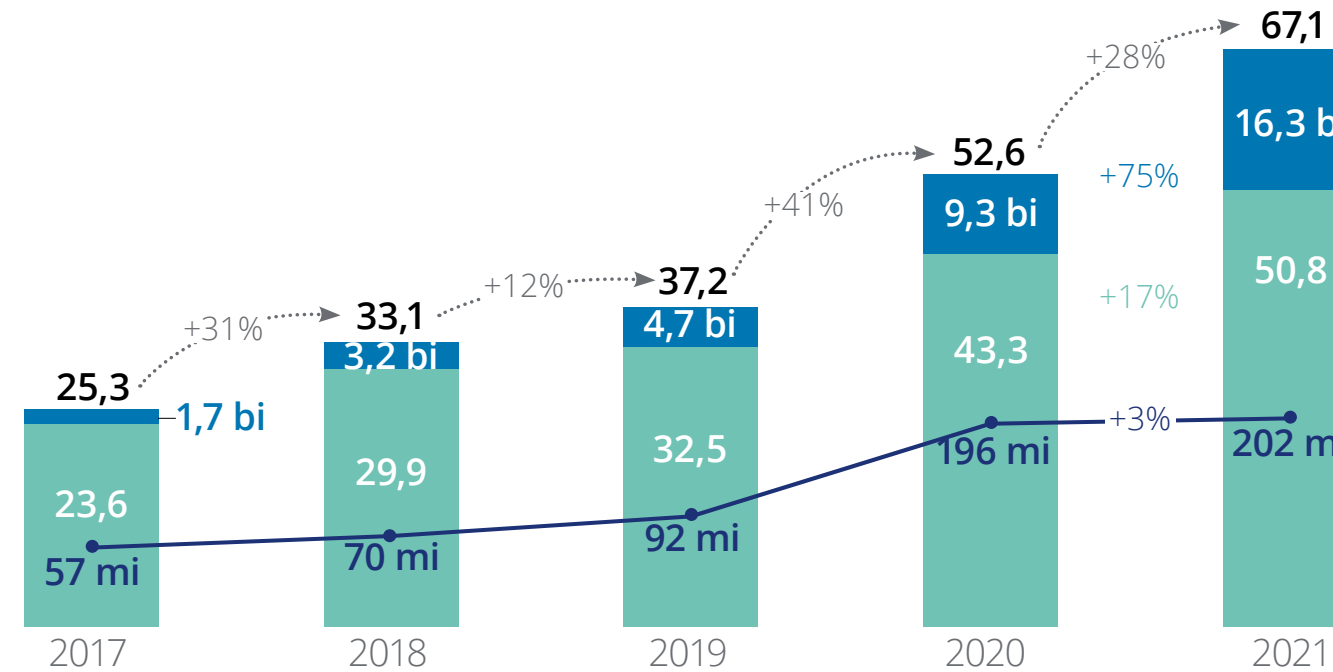
As transações com movimentação financeira por mobile banking tiveram um salto de 75% entre 2020 e 2021, o que corresponde a um aumento de 7 bilhões de operações efetuadas nesse canal.

Esse crescimento é subsequente a um expressivo aumento das transações com movimentação financeira, tais como crédito, pagamento de contas e Pix, sedimentando uma nova forma de clientes se relacionarem com os bancos.

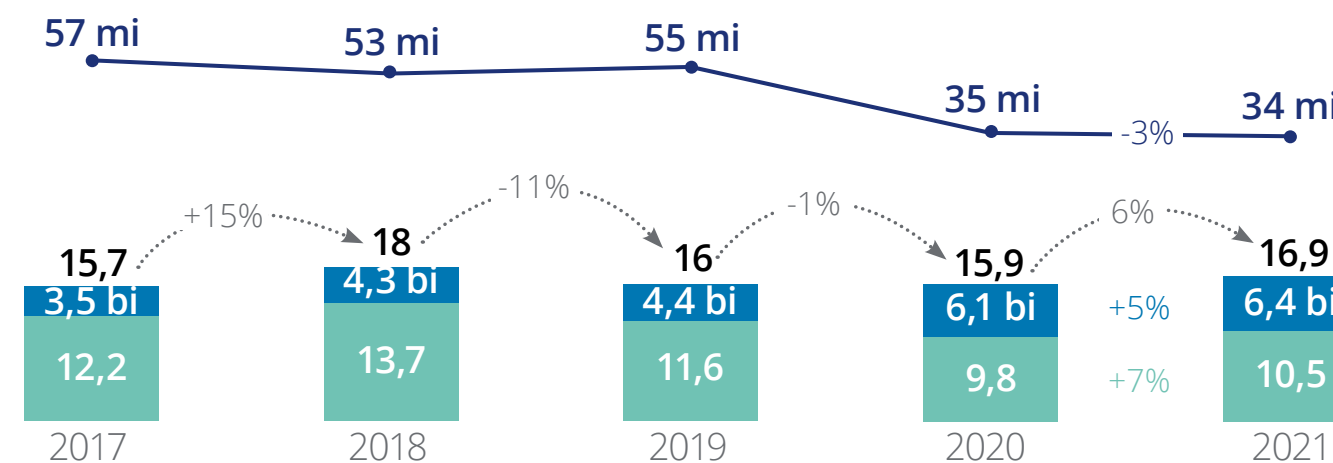
Já as transações com movimentação financeira realizadas pelo internet banking, por sua vez, apresentaram um crescimento de 5% no mesmo período.

## Transações bancárias com e sem movimentação financeira por tipo de canal (em bilhões)

### Mobile banking

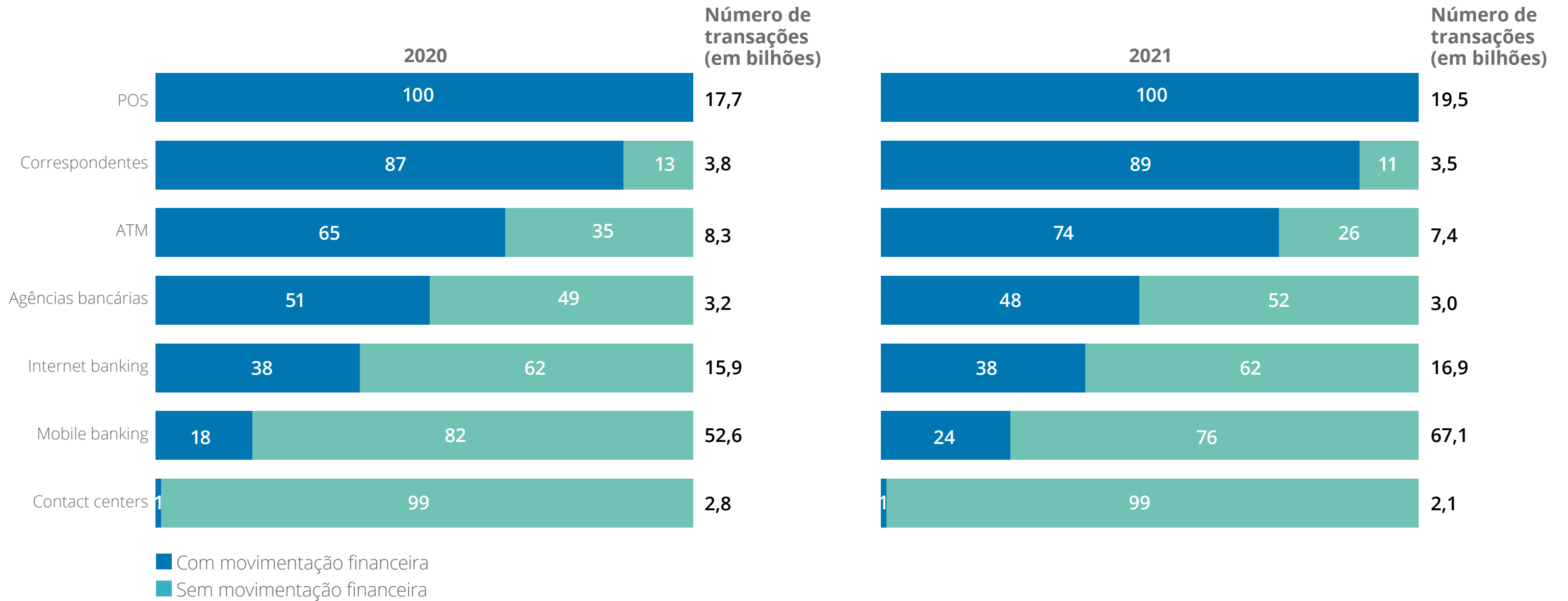


### Internet banking



- Com movimentação financeira
- Sem movimentação financeira
- Contas ativas no canal

### Composição das transações bancárias com e sem movimentação financeira por tipo de canal (em % )





### Tipos de transações

Em pouco mais de um ano de sua implementação, o Pix tem trazido mais agilidade e facilidade nos pagamentos e transferências de valores. A mudança no comportamento de clientes provocada pelo Pix é confirmada pelos números impressionantes de adesão ao meio instantâneo de pagamento: em 2021, o número de transações de Pix via mobile banking ultrapassou 4,5 bilhões.

No internet banking, o crescimento das transações via Pix também é expressivo; nesse canal, o número dessas operações chegou a 216 milhões em 2021.

A adesão ao Pix teve impacto sobre as transferências (DOC/TED), que registraram queda de 26% no mobile banking e de 38% no internet banking.

Dada a franca preferência de clientes pelas transações com movimentação financeira nos canais digitais, os saques registraram queda nas agências e PABs. Já nos caixas eletrônicos de autoatendimento, houve um aumento de 10% dessas operações – que pode ser atribuída à retomada na utilização de dinheiro em espécie após uma queda no primeiro ano da pandemia.

### Pagamentos (em milhões)

	Mobile banking			Internet banking			Agências e PABs			ATMs		
	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação
Pagamento de contas	3.334	3.354	↑ +1%	1.447	1.828	↑ +26%	267	211	↓ -21%	553	380	↓ -31%
Transferência/DOC/TED	2.028	1.496	↓ -26%	888	547	↓ -38%	36	35	↓ -3%	157	193	↑ +23%
Pix*	115	4.569	↑ +3.873%	7	216	↑ +2.986%	-	-	-	-	-	-
Saque	-	-	-	-	-	-	192	150	↓ -22%	2.141	2.354	↑ +10%

\* O Pix foi lançado em novembro de 2020

As contratações de produtos e serviços financeiros também tiveram aumento significativo nos canais digitais. No mobile banking, foram expressivos os crescimentos de contratações de seguros (400%) e de crédito (26%).

O fato de mais clientes estarem explorando esses canais revela o interesse do consumidor em utilizar meios mais ágeis para obter essas contratações via serviços digitalizados.



## Contratações (em milhões)

	Mobile banking			Internet banking			Agências e PABs			ATMs		
	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação
Contratação de seguros	1	5	↑ +400%	1	3	↑ +200%	49	46	↓ -6%	1	1	-
Contratação de crédito	762	960	↑ +26%	147	186	↑ +27%	34	36	↑ +6%	44	38	↓ -14%
Contratação de investimentos	76	147	↑ +93%	56	40	↓ -29%	29	32	↑ +10%	72	56	↓ -22%

As crescentes melhorias e as novas funcionalidades dos aplicativos bancários para celular têm provocado um incremento nas operações de consulta via mobile banking, tanto de investimentos (18%) quanto de saldos e extratos (7%). Nos ATMs houve queda no número de consultas, tanto de investimentos quanto de saldos e extratos.

Em suma, o crescimento no volume total de transações foi especialmente impulsionado pelo aumento das transações com movimentação financeira via canais digitais. O Pix se destaca por ocupar o espaço de operações como transferências e saques. Nas agências, há uma manutenção na participação de transações na faixa dos 3%, indicando uma tendência de consolidação.

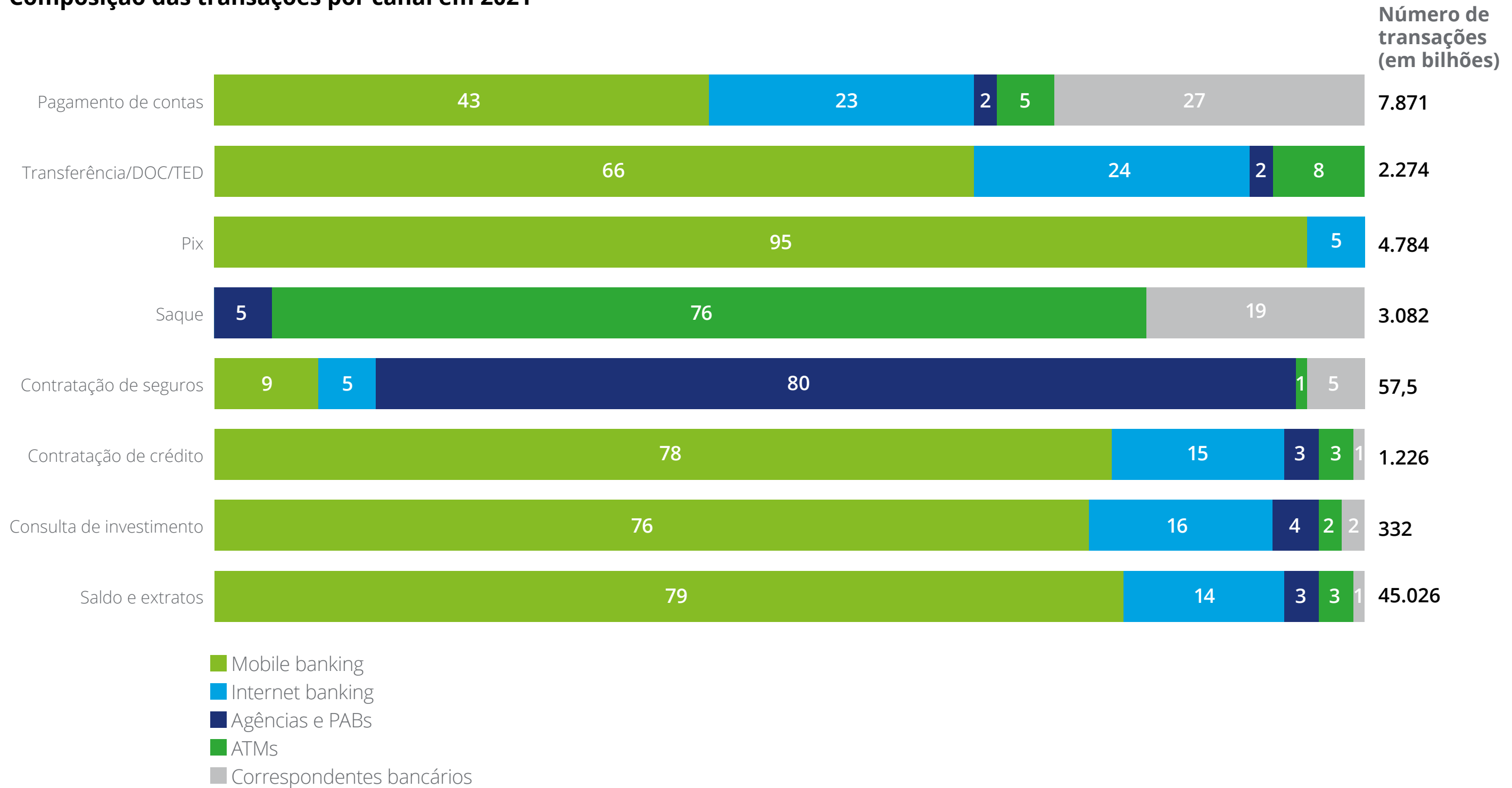
Como mostra o gráfico da página seguinte, as transações de transferência (TED/DOC) estão 90% concentradas em mobile banking e internet banking, enquanto 93% das contratações de crédito já são realizadas nesses canais. Esse resultado reflete a maior oferta de funcionalidades e a comodidade crescente proporcionada pelas plataformas bancárias nos canais digitais.

### Consultas (em milhões)

	Mobile banking			Internet banking			Agências e PABs			ATMs		
	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação
Consultas de investimentos	217	257	↑ +18%	60	53	↓ -12%	12	12	–	14	6	↓ -57%
Saldos e extratos	33.445	35.774	↑ +7%	5.915	6.435	↑ +7%	1.192	1.206	↑ +1%	2.079	1.352	↓ -35%

O crescimento no volume total de transações foi especialmente impulsionado pelo aumento das transações com movimentação financeira via canais digitais

### Composição das transações por canal em 2021



# Pix

O número de usuários que realizaram mais de 30 Pix por mês aumentou 809% entre março de 2021 e março de 2022 – percentual significativamente superior ao crescimento de 72% registrado no número de usuários cadastrados no serviço no mesmo período.

Esse resultado indica que, uma vez cadastrado, o cliente tem explorado a sua base de contatos para fazer mais operações de Pix – e a um número maior de usuários.

O Pix está se expandindo mais rapidamente entre as pessoas físicas; houve um crescimento de 1.041% no número dessa categoria de usuários que realizam mais de 30 transações instantâneas por mês.

Entre as pessoas jurídicas, o crescimento também foi expressivo. Nesse grupo, o número de usuários com mais de 30 Pix recebidos por mês cresceu 366%. Dada a massiva adesão dos clientes individuais ao Pix, esse indicador revela que ainda há espaço para que comércio e serviços ampliem a utilização do canal como meio de pagamento.



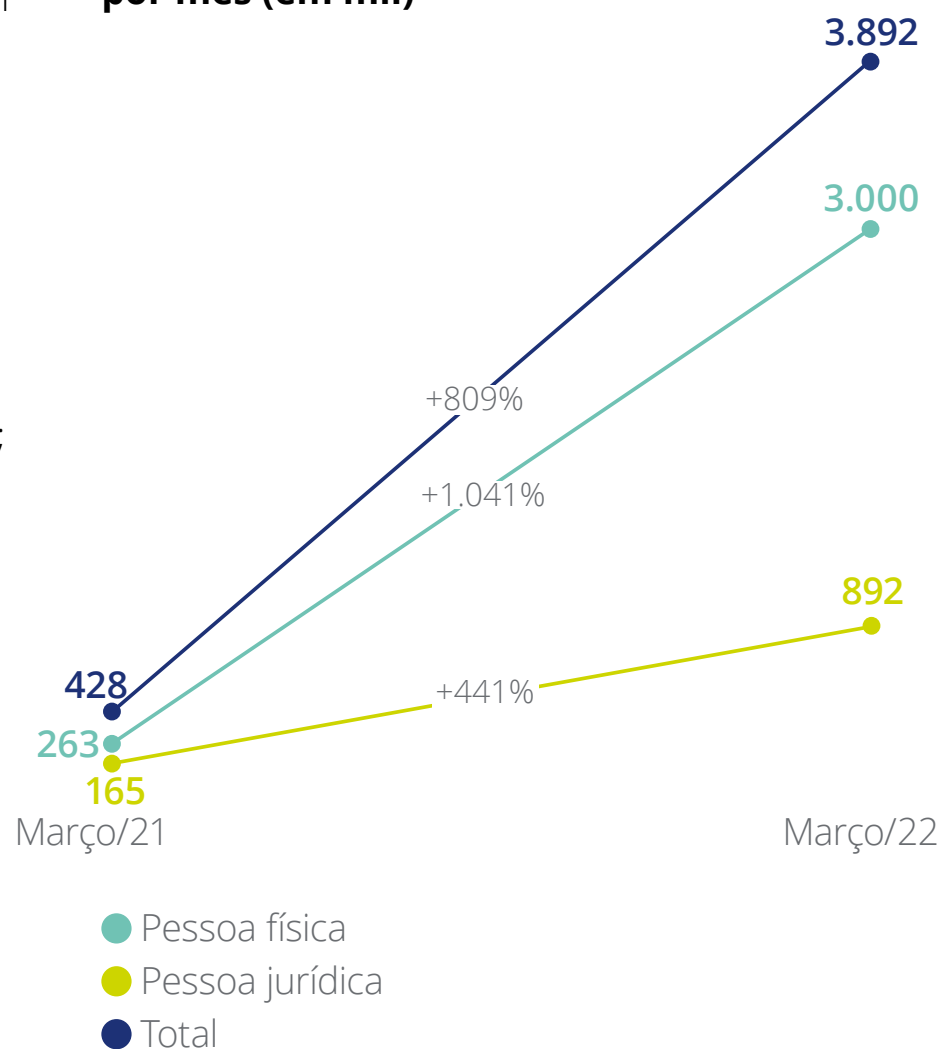
Usuários cadastrados no Pix

Março de **2021** 29,6 milhões

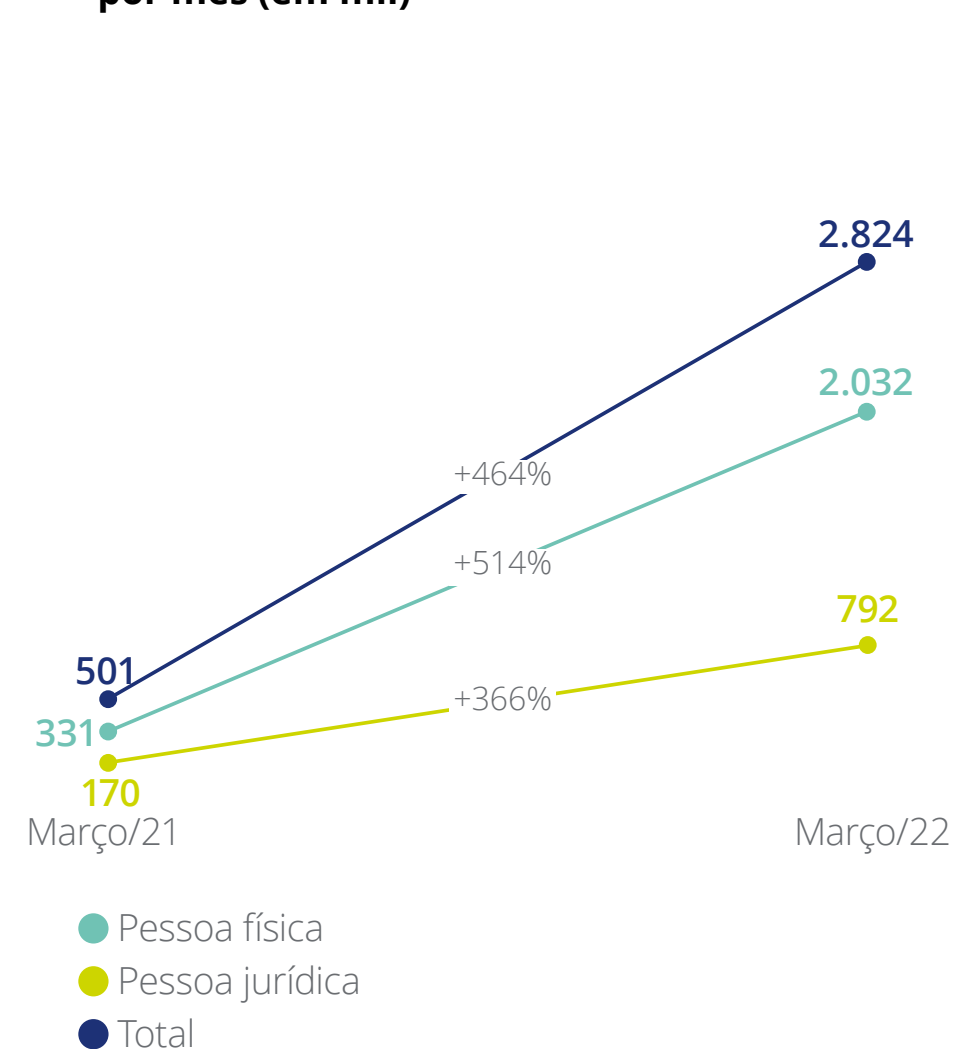
↑ +72%

Março de **2022** 51 milhões

**Usuários que pagaram mais de 30 Pix por mês (em mil)**



**Usuários que receberam mais de 30 Pix por mês (em mil)**

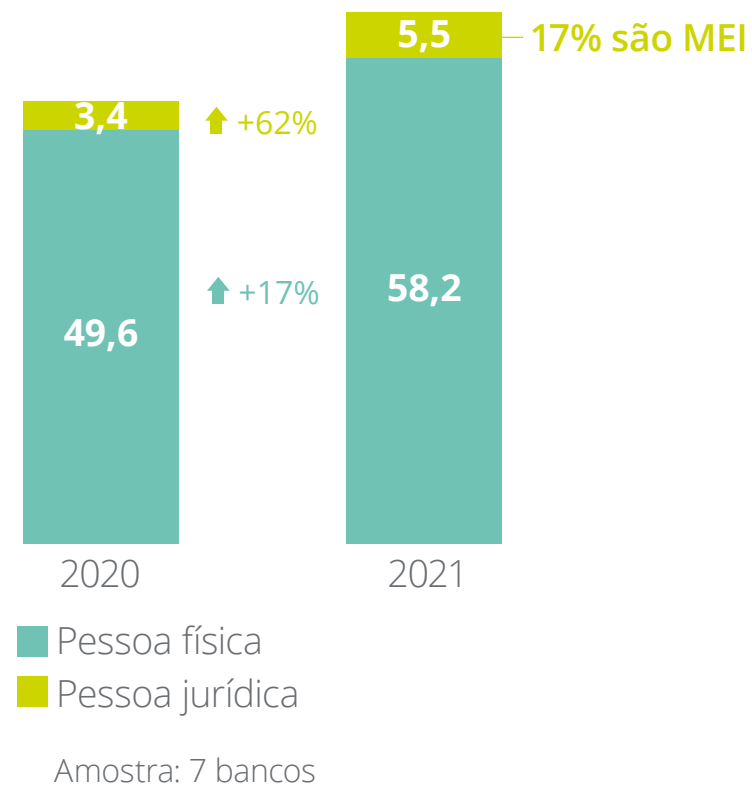


# Contas ativas

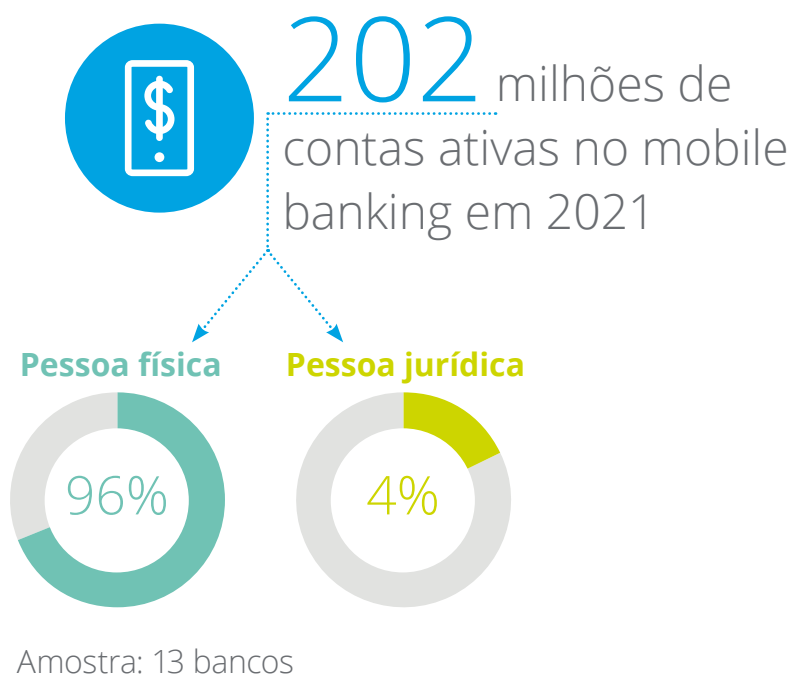
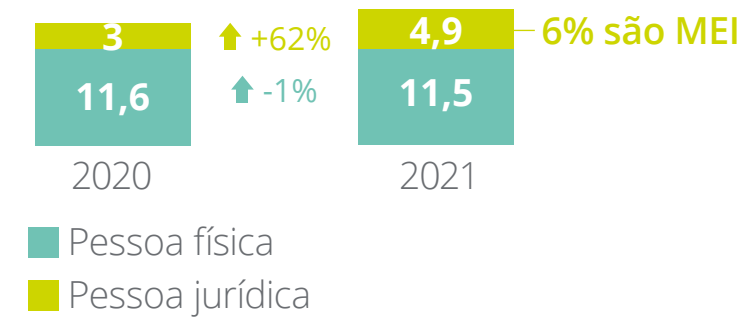
Entre os bancos pesquisados, o total de contas ativas no mobile banking chegou ao patamar de 202 milhões, entre as quais 96% são de pessoas físicas e 4% de pessoas jurídicas.

A movimentação de contas por mobile banking vem se consolidando entre as pessoas físicas. Em 2021 foi registrado um crescimento, nas contas movimentadas por esse grupo por mobile banking, de 17% em relação ao ano anterior. Já as contas movimentadas por mobile banking por clientes pessoa jurídica tiveram um crescimento ainda mais expressivo, de 62%.

## Contas ativas por mobile banking (em milhões)



## Contas ativas por internet banking (em milhões)



### Abertura de contas

O número de contas correntes abertas no mobile banking e no internet banking atingiu 10,8 milhões em 2021, um crescimento de 66% em relação ao ano anterior. Com essa evolução, pela primeira vez, o número de contas abertas em canais digitais superou o de contas abertas em canais físicos.

### Contas correntes abertas por canal (em milhões)

#### Canais digitais



#### Canais físicos



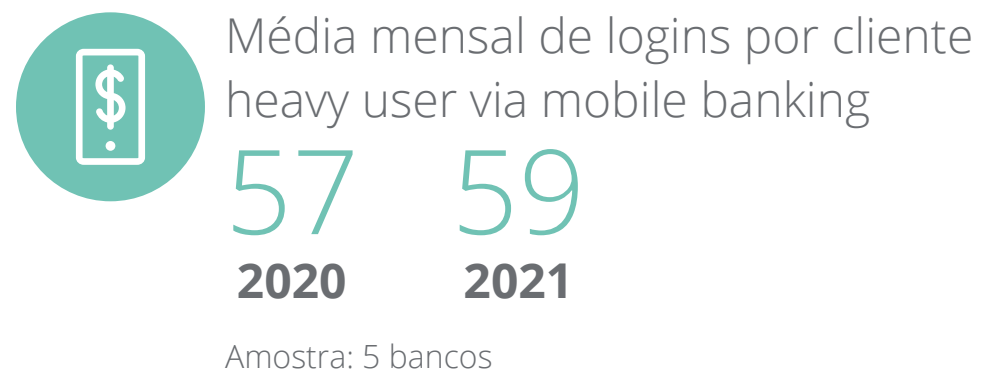
Amostra: 9 bancos



## Acessos e logins

Em 2021, cada cliente de mobile banking acessou o seu banco, em média, 40 vezes ao mês – praticamente o dobro dos 24 logins médios mensais registrados em 2020.

Para o grupo de pessoas que realizaram mais de 80% de suas transações bancárias via mobile banking nos últimos três meses – os chamados heavy users –, o número de acessos em 2021 foi ainda maior, chegando a 59 logins mensais, na média por cliente.





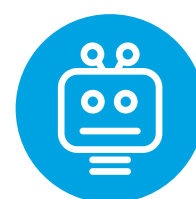
# Interação com clientes

Os bancos atingiram, em 2021, a marca de mais de 653 milhões de chamados atendidos via chatbots.

Desse montante, um número expressivo é destinado a realizar transações como consulta de saldos e investimentos e agendamento de transferências sem a necessidade de interação humana. Essas consultas, chamadas de transacionais, tiveram o crescimento significativo de 53% entre 2020 e 2021.

Com a expansão dos atendimentos via assistentes virtuais e chatbots realizados pelas instituições financeiras, clientes tendem a aderir de forma crescente a essa tecnologia à medida que percebem os seus benefícios e facilidade no dia a dia.

A interação por meio de canais tradicionais, como e-mail e SMS, também registraram crescimento no período.



+ de **653** milhões de chamados atendidos via chatbots em 2021

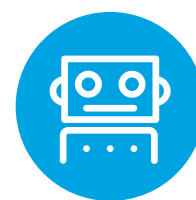
Amostra: 9 bancos



Interações via e-mail (em milhões)

**1,6** ↑ +38% **2,2**  
**2020** **2021**

Amostra: 10 bancos



Consultas transacionais via chatbot (em milhões)

**120,7** ↑ +53% **185,1**  
**2020** **2021**

Amostra: 5 bancos



Interações via SMS (em milhões)

**6,2** ↑ +2% **6,3**  
**2020** **2021**

Amostra: 14 bancos



# Open Finance

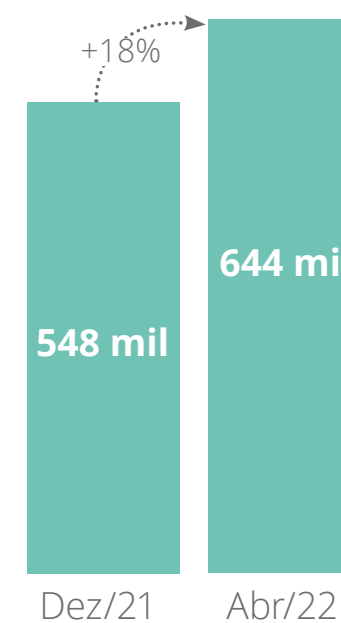
No contexto do Open Finance, os clientes tenderão a compartilhar mais seus dados à medida que o ecossistema bancário, a partir da aplicação dessas informações, proporcione uma experiência com mais conveniência, simplicidade e usabilidade.

Nesse sentido, o crescimento de usuários pessoa física com consentimento para doação de dados foi de 18% em apenas quatro meses, entre dezembro de 2021 e abril de 2022. Já entre clientes pessoa jurídica, o crescimento foi de 60% nesse período.

Em quase sua totalidade, os usuários que compartilharam os dados dentro do Open Finance optaram pela vigência máxima indicada, de 12 meses – uma indicação de confiança do consumidor na segurança de dados e nos benefícios oferecidos pela integração dos sistemas.

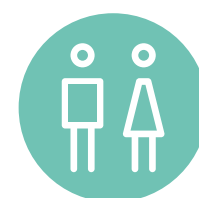
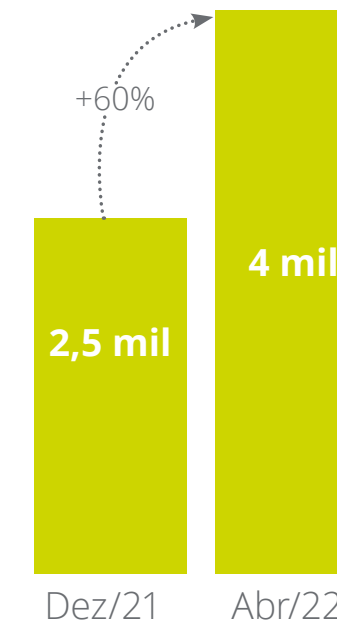
## Usuários com consentimento para doação de dados

### Pessoa física



Amostra: 9 bancos

### Pessoa jurídica



**95%** de pessoas físicas com 12 meses de vigência para o compartilhamento



**92%** de pessoas jurídicas com 12 meses de vigência para o compartilhamento

Os usuários têm optado por compartilhar mais dados transacionais – de conta, cartão de crédito e operações de crédito (como direitos creditórios descontados, financiamentos, adiantamentos a depositantes e empréstimos), de modo a obterem benefícios em taxas e serviços dentro do ecossistema bancário.

Um indicador da eficiência do processo de Open Finance é o sucesso das chamadas de APIs, aplicações responsáveis por integrar os dados de diferentes instituições. Essas chamadas tiveram crescimento de 167% no último ano, revelando a evolução operacional das instituições financeiras na realidade do Open Finance.

Chamadas de APIs com sucesso

2020 **157,8** milhões

↑ +167%

2021 **421,6** milhões

Amostra: 7 bancos

## Tipos de dados compartilhados

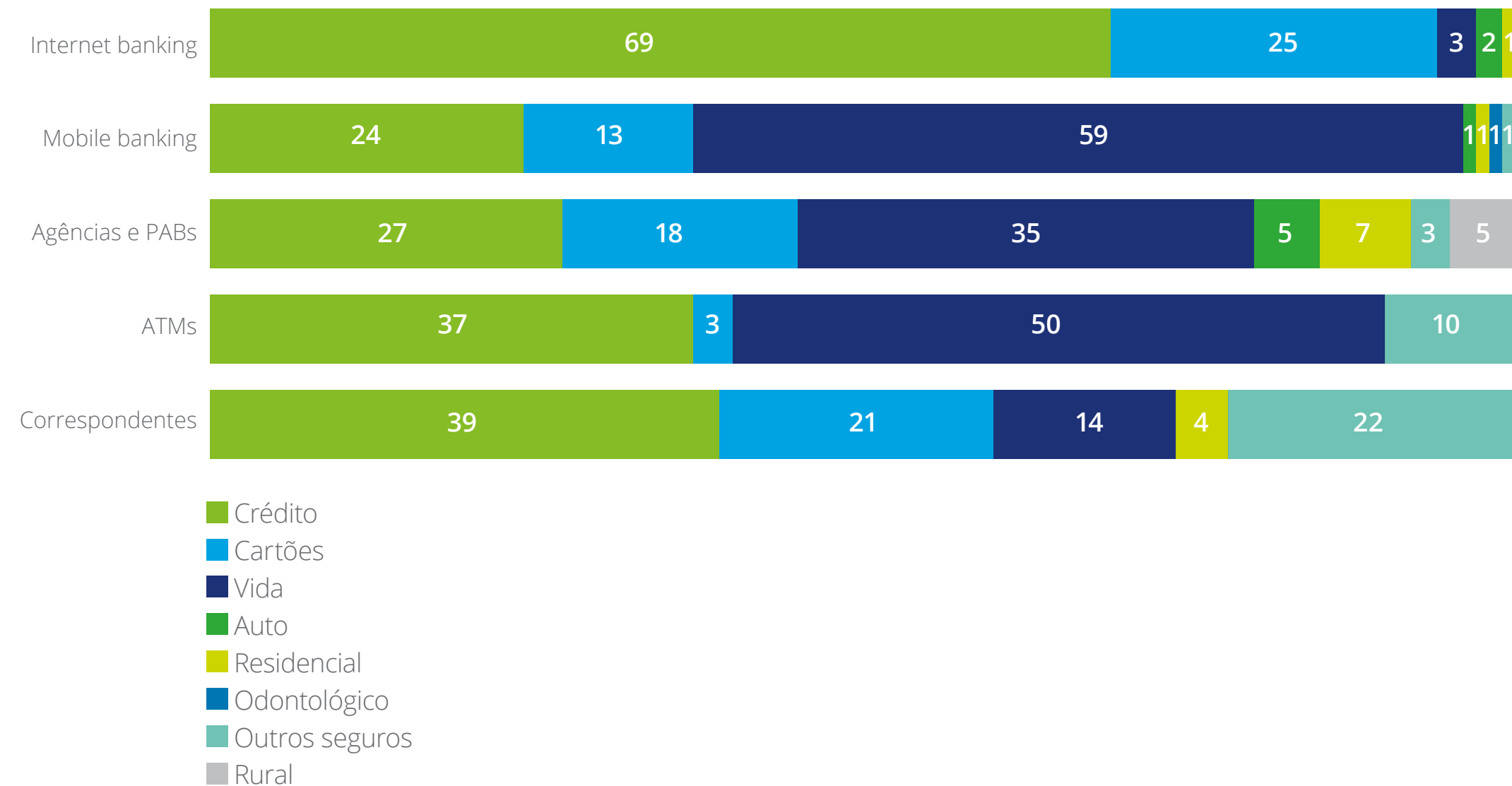
	Pessoa física		Pessoa jurídica	
	Dezembro 2021	Abril 2022	Dezembro 2021	Abril 2022
Cadastrais obrigatórios	34%	23%	31%	20%
Conta (limite, extrato, saldo)	28%	33%	28%	34%
Cartão de crédito (limite, fatura, transações)	20%	22%	13%	16%
Operação de crédito (financiamento, empréstimos, etc.)	18%	22%	28%	30%

Amostra: 10 bancos

# Contratação de seguros

O tipo de seguro mais contratado pelo internet banking é o de crédito. Os seguros mais renovados são os de automóveis, de vida e de cartões.

## Tipos de seguros contratados por canal (em %)



## Renovações automáticas e solicitações de continuidade por tipo de seguro (em %)



\* Seguros viagem, habitacional, multirisco empresarial, acidentes pessoais, educacional, desemprego, renda, transações, etc.

Amostra: 8 bancos

Para endereçar a transformação digital na oferta de seguros, os bancos têm focado principalmente na inovação de produtos e cobertura de novos riscos e na personalização de canais e produtos.

Contudo, ainda há espaço para uma maior adesão das instituições financeiras ao desenvolvimento de novos negócios digitais – incluindo a parceria com as startups do setor de seguros, as chamadas insurtechs.



**27%** pretendem investir em insurtechs em 2022  
Amostra: 11 bancos

### Principais ações previstas para adequação ao Open Insurance em 2022 (em %; respostas múltiplas)



Amostra: 13 bancos

## **Sobre a FEBRABAN**

A FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos é a principal entidade representativa do setor bancário brasileiro. Foi fundada em 1967, na cidade de São Paulo, com o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País. O objetivo da Federação é representar seus associados em todas as esferas – poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e entidades representativas da sociedade – para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a continuada melhoria da produção e a redução dos níveis de risco. Também busca concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população em relação a produtos e serviços financeiros.

## **Sobre a Deloitte**

A Deloitte é a maior organização de serviços profissionais do mundo, com 345 mil pessoas gerando impactos que realmente importam em mais de 150 países. Com 176 anos de história, oferece hoje serviços de auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos e consultoria tributária para clientes públicos e privados dos mais diversos setores. No Brasil, onde atua desde 1911, a Deloitte é líder de mercado, com mais de 6.000 profissionais e operações em todo o território nacional, a partir de 15 escritórios. Para mais informações, acesse: [www.deloitte.com.br](http://www.deloitte.com.br).

# Expediente

## Liderança do projeto

### Rodrigo Mulinari

Diretor do Comitê de Inovação e Tecnologia da FEBRABAN

### Sérgio Biagini

Sócio-líder de Financial Services Industries da Deloitte

## Produção do relatório

Área de Research & Market Intelligence da Deloitte

## Revisão do relatório

Comitê de Inovação e Tecnologia da FEBRABAN

Área de Financial Services Industries da Deloitte

## Divulgação do relatório

Diretoria de Comunicação da FEBRABAN

Área de Marketing, Brand & Communications da Deloitte

## Contato

[pesquisa@deloitte.com](mailto:pesquisa@deloitte.com)

# Deloitte.

A Deloitte refere-se a uma ou mais empresas da Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), sua rede global de firmas-membro e suas entidades relacionadas (coletivamente, a “organização Deloitte”). A DTTL (também chamada de “Deloitte Global”) e cada uma de suas firmas-membro e entidades relacionadas são legalmente separadas e independentes, que não podem se obrigar ou se vincular a terceiros. A DTTL, cada firma-membro da DTTL e cada entidade relacionada são responsáveis apenas por seus próprios atos e omissões, e não entre si. A DTTL não fornece serviços para clientes. Por favor, consulte [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) para saber mais.

A Deloitte é líder global de auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos, consultoria tributária e serviços correlatos. Nossa rede global de firmas-membro e entidades relacionadas, presente em mais de 150 países e territórios (coletivamente, a “organização Deloitte”), atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®. Saiba como os cerca de 345 mil profissionais da Deloitte impactam positivamente seus clientes em [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com).

© 2022. Para mais informações, contate a Deloitte Global.