

# Transações bancárias pelo celular crescem 251% em cinco anos, revela Pesquisa Febraban

**SISTEMA FINANCEIRO** » Oito a cada 10 transações são realizadas em canais digitais

Sete em cada dez transações bancárias dos brasileiros são feitas pelo celular, consolidando esse meio como o preferido da população para seu relacionamento financeiro. Entre 2019 e 2023, as transações pelo smartphone tiveram um significativo crescimento de 251% no País – enquanto o volume de transações totais dobrou, as movimentações pelo smartphone cresceram 3,5 vezes no País. Em 2023, foram feitas 130,7 bilhões de operações bancárias nos smartphones dos clientes, um avanço de 22% na comparação com o ano anterior.

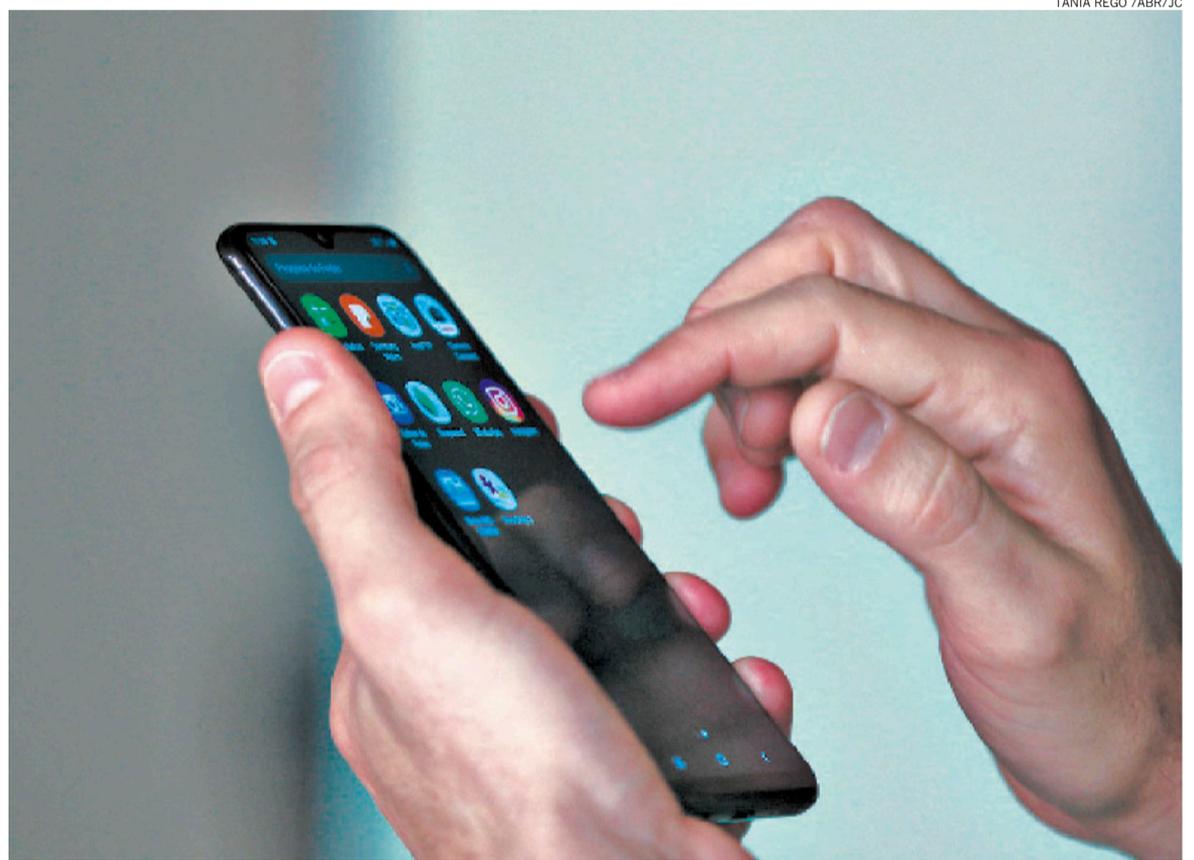
É o que revela o 2º volume da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024 (ano-base 2023), realizada pela Deloitte, organização com o portfólio de serviços profissionais mais diversificado do mundo, e divulgada na semana passada, em coletiva de imprensa no Febraban Tech 2024, o maior evento de TI da América Latina, que ocorre até amanhã, em São Paulo.

Os brasileiros também estão utilizando cada vez mais serviços bancários. Em 2023, fizeram 186 bilhões de transações nos vários canais de atendimento disponibilizados pelas instituições financeiras, um aumento de 19% frente ao ano anterior. A pesquisa mostra ainda que as transações pelos canais digitais dos bancos, que além do celular também incluem o internet banking e aplicativos de mensagens, correspondem a 79% do total, ou seja, praticamente oito em cada dez.

“Fica claro que o mobile banking se consolidou como o principal canal de relacionamento dos bancos com seus clientes, resultado dos avanços tecnológicos, da cibersegurança e da mudança no comportamento do consumidor nos últimos anos. Apesar deste domínio do mobile, ainda há muito espaço para avançarmos neste canal, principalmente na experiência entregue e na assertividade do relacionamento desenvolvido neste ambiente. Isto reforça a importância de continuarmos investindo em tecnologia e inovação, para oferecer experiências cada vez mais personalizadas e eficientes”, avalia Biagini.

“O celular se consolidou como o canal preferido dos brasileiros para suas operações bancárias. A pesquisa mostra mais uma vez a grande aceitação do público com o mobile banking, devido à eficiência e praticidade nas operações do dia a dia. O brasileiro é um povo tecnológico e a tendência é que as transações com o smartphone continuem em ascensão”, avalia Rodrigo Mulinari, diretor responsável pela Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária.

Sergio Biagini, sócio-líder da Indústria de Serviços Financeiros da Deloitte, acrescenta que, em média, 52 transações mensais são feitas por conta no canal mobile banking. Do total de clientes ativos no mobile, 72% são heavy users, ou seja, clientes que fizeram mais de 80% das suas transações neste canal nos últimos três meses. A praticidade



Estudo, realizado pela Deloitte, mostra que operações são feitas pelo celular, internet banking e aplicativos de mensagens

e a conveniência oferecida por dispositivos móveis os tornam os preferidos dos clientes – para os heavy users, os acessos às plataformas bancárias ocorrem pouco mais de uma vez ao dia.

A pesquisa mostrou que as transações via aplicativos de mensagens instantâneas aumentaram 76%, passando de 70,9 milhões para 125,2 milhões, e que 100% dos bancos participantes oferecem canais de mensagens instantâneas. Embora a representatividade deste canal ainda seja menor quando comparada à dos demais, os resultados recentes confirmam a tendência dos aplicativos de mensagens como mais uma opção disponível aos clientes.

A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária revelou que o Pix consolidou sua adesão no mercado brasileiro, conquistou maturidade e, ao mesmo tempo, segue em ascensão: em 2023, as instituições participantes informaram alta de 16% no total de usuários cadastrados. Segundo dados do Banco Central, a ferramenta foi responsável por adicio-

nar 71,5 milhões de usuários no sistema financeiro nacional, promovendo a bancarização no País.

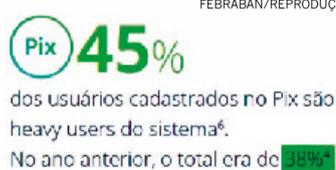
De acordo com o levantamento, quase metade do total de usuários cadastrados no Pix realiza cerca de 30 operações mensais para pessoa física e 50 operações mensais, considerando pessoa jurídica.

A quantidade de transações com o Pix cresceu 74% entre 2022 e 2023, passando de 24,1 bilhões para 41,9 bilhões, segundo dados do Banco Central.

A pesquisa também mostrou avanço em todas as formas de pagamento com a ferramenta: QR Code dinâmico (254%), QR Code estático (194%), inserção manual de dados (51%), com chaves Pix (44%) e como iniciador de pagamentos (25%).

“O Pix veio para revolucionar o mercado financeiro e continua constantemente nos surpreendendo. Suas operações continuam em ascensão e batem consecutivos recordes”, afirma Rodrigo Mulinari.

FEBRABAN/REPRODUÇÃO/JC



Pagamentos: número de heavy users<sup>2</sup> (em milhões)<sup>1</sup>

	2022	Δ	2023
Total (PF+PJ)	27.6	51%	41.7
PF	26.3	52%	40.0
PJ	1.3	31%	1.7

Recebimentos: número de heavy users<sup>2</sup> (em milhões)<sup>1</sup>

	2022	Δ	2023
Total (PF+PJ)	17.2	32%	22.7
PF	15.5	34%	20.8
PJ	1.7	18%	2.0

## Confira mais resultados

- ▶ A pesquisa revelou que 33% dos bancos oferecem plataforma de marketplace, expandindo seu portfólio para além de produtos bancários
- ▶ No mobile banking, 90% das transações são realizadas por pessoa física
- ▶ 72% dos clientes no mobile banking são heavy users
- ▶ 53% das aberturas de contas correntes são realizadas via canais digitais

- ▶ Entre os principais meios de interação do banco com os clientes, os de push e SMS, específicos do canal mobile, são os mais representativos, correspondendo a 81% do total de interações em 2023
- ▶ 56% dos bancos oferecem pelo menos uma cotação de seguro em canais digitais
- ▶ 18,1 milhões de cotações/simulações de seguros foram realizadas em 2023