

Digitalização e Agências

Audiência Pública

Câmara dos Deputados

Comissão de Defesa do Consumidor

Diretoria de Relações Institucionais,
Trabalhistas e Sindicais

13 de outubro de 2025

Quais tipos de empresas estão autorizadas a oferecer serviços bancários ou financeiros?

Serviços Bancários e Financeiros:

- Conta
- Depósito
- Saque
- Consulta
- Pagamento
- Transferência
- Investimento
- Crédito
- Seguro

Passado

- Bancos
- Casas Bancárias (até 1964)



Atualmente

- Instituições **Financeiras**:
 - Bancárias **FEBRABAN**
 - Não Bancárias
- Instituições de **Pagamentos**: (cartão de crédito etc.)
- Instituições do Mercado de Capitais (crédito)

Qual é a quantidade de instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil em cada segmento?

Segmento	Sigla	2025
		Ago
Banco Múltiplo	BM	136
Banco Comercial ^{1/}	BC	19
Banco de Desenvolvimento	BD	4
Caixas Econômicas Estaduais/Federal	CE	1
Banco de Investimento	BI	12
Banco de Câmbio	B Camb	5
Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento	CFI	76
Sociedade de Crédito Direto	SCD	140
Sociedade de Empréstimo entre Pessoas	SEP	12
Sociedade Corretora de Títulos e Valores Mobiliários	CTVM	60
Sociedade Corretora de Câmbio	CC	52
Sociedade Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários	DTVM	108
Sociedade de Arrendamento Mercantil	SAM	18
Sociedade de Crédito Imobiliário ^{2/} e Associação de Poupança e Empréstimo	SCI e APE	1
Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte	SCM	22
Agência de Fomento	AG FOM	16
Companhia Hipotecária	CH	5
Instituição de Pagamento	IP	197
subtotal		884
Cooperativa de Crédito	COOP	779
subtotal		1663
Sociedade Administradora de Consórcio	CONS	132
Total		1795

1.795 instituições em 20 segmentos

- Bancos:**
 - 177 bancos em 6 segmentos**9,8%** das instituições
- Cooperativas de Crédito:**
 - 779 bancos em 1 segmento**43,4%** das instituições
- Instituições de Pagamento:**
 - 1ª em 2016
 - 197 em 2025 em 1 segmento**11%** das instituições em 9 anos
- Sociedade de crédito direto:**
 - 1ª em 2018
 - 140 em 2025 em 1 segmento**7,8%** das instituições em 7 anos

Tecnologia e Pandemia

Tecnologias:

- Nuvem;
- IA (clássica e generativa);
- *Blockchain*;
- Pagamentos digitais;
- logística/*last-mile*.

+

Modelos:

- “*as-a-service*”;
- *Superapps*;
- plataformas
- *social commerce*;
- *e-commerce*.

=

Efeito:

- transformação **disruptiva** dos **canais** de distribuição;
- dos **serviços** oferecidos; e
- da própria **dinâmica social**.

Catalizador:

mudança cultural pós-pandemia



Quais são os diferentes tipos de canais para transações bancárias e financeiras?

Serviços Bancários e Financeiros:

- Conta
- Depósito
- Saque
- Consulta
- Pagamento
- Transferência
- Investimento
- Crédito
- Seguro

Passado

Canal único

- Todas as transações
- Atendimento físico e presencial em agências e postos bancários

Atualmente

8 canais:

Digitais

- *Mobile banking*
- *Internet Banking*
- *POS* - Pontos de vendas no comércio
- *App* de mensagens instantâneas

Físicos

- Agências
- ATMs - Autoatendimento
- Correspondentes
- *Contact center*

Fonte: Deloitte – Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária – 2025 | Volume 2

https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banca%CC%81ria%202025%20-%20Vol_2%20-%20VF.pdf

Como estão distribuídas as transações bancárias e financeiras entre os diversos tipos de canais de distribuição?

Atualmente

8 canais:

Digitais

82%

- *Mobile banking*: **75%**
- *Internet Banking*: **7%**
- *POS* – Pontos de vendas no comércio: **13%**
- *App de mensagens instantâneas* (incluído em correspondentes e central de atendimento)

Físicos

- Agências: **2%**
- ATMs – Autoatendimento: **2%**
- Correspondentes
- Central de atendimento

1%

A **quantidade** e a **proporção** de transações **diferem** conforme os produtos e serviços oferecidos.

Os serviços bancários e financeiros podem ser classificados em categorias **com ou sem movimentação financeira**.

Fonte: Deloitte – Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária – 2025 | Volume 2

https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banca%CC%81ria%202025%20-%20Vol_2%20-%20VF.pdf

Quais canais de atendimento bancário podem ou não estar disponíveis nos municípios?

Mobile banking

App de mensagens
instantâneas

268,6 milhões de linhas
de telefonia móvel¹

Maquininha - POS

Pontos de vendas no
comércio

28,4 milhões de
terminais²

*Internet
Banking*

94% dos domicílios com
*internet*³

ATMs

Autoatendimento

159.626⁴

Central de
atendimento

Correspondentes

161.998: saques, depósitos,
boletos, consultas,
empréstimo e financiamento⁵

Agências e
Postos

25.944 de bancos e
11.119 de cooperativas
de crédito⁶

¹<https://teletime.com.br/03/10/2025/mercado-movel-no-brasil-tem-melhor-desempenho-do-ano-em-agosto/>

²<https://www.bcb.gov.br/estatisticas/spbadendos>

³<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/44031-internet-chega-a-74-9-milhoes-de-domicilios-do-pais-em-2024>

⁴<https://www.bcb.gov.br/estatisticas/spbadendos>

⁵https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/correspondentes_pais

⁶[Relação de Agências, Postos e Filiais de Administradoras de Consórcio \(transferência de arquivos\)](#)

Quais os critérios normalmente avaliados pela manutenção de ponto presencial de atendimento numa localidade?

Sustentabilidade do ponto:

- Receita vs. Custos fixos/variáveis (aluguel, TI, segurança, equipe, caixas, cofre, numerário, quantidade de atendimentos etc.)
- Clientes âncora

Capacidade de atender à demanda por diferentes canais e crescimento nos volumes de transações por serviço e canal

Impacto da legislação e regulação

Exemplos de leis e regulamentações que favorecem as instituições não bancárias que prestam serviços remotamente

Assimetria Legal

Exemplos:

- **Tributária:** IP paga menos tributo que banco (CSLL: 20% bancos, IP 9% e isenção para cooperativas; PIS/Cofins: cumulativo bancos, não cumulativo IP e não incidência para cooperativas)
- **Portabilidade:** PL 4.871/24 para sanção - de 10 dias para 2 dias
- **Trabalhista:** empregados com trabalhos iguais e direitos diferentes (bancos: 418 mil bancários, sal. médio R\$ 11.997, *turnover* 5 vezes menor que a média nacional)
- **Segurança bancária:** exemplos - blindagem, bloqueio de celulares e outros dispositivos

Exemplos de leis e regulamentações que favorecem as instituições não bancárias que prestam serviços remotamente

Assimetria Regulatória

Exemplos:

- Conta salário e conta poupança sem cobrança de tarifas apenas para bancos
- Resolução que restringe a cobrança de tarifas é válida somente para bancos, inclusive com a proibição de quaisquer valores no pacote de serviços essenciais

Outros

Exemplo:

- Leilão da folha de pagamento

Obrigado

FEBRABAN

