

# 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 <sup>1/</sup>	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 <sup>2/</sup> 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
<b>subtotal</b>		<b>884</b>
Cooperativa de Crédito	COOP	779
<b>subtotal</b>		<b>1663</b>
Sociedade Administradora de Consórcio	CONS	132
<b>Total</b>		<b>1795</b>

**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:**

- **1<sup>a</sup>** em 2016
- **197** em 2025 em 1 segmento

**11%** das instituições em **9** anos

- Sociedade de crédito direto:**

- **1<sup>a</sup>** 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%20Bancaria%CC%81ria%202025%20-%20Vol\\_2%20-%20VF.pdf](https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Bancaria%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

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

**82%**

## 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](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 móvel<sup>1</sup>

Maquininha - POS

Pontos de vendas no comércio

**28,4 milhões** de terminais<sup>2</sup>

Internet Banking

**94%** dos domicílios com internet<sup>3</sup>

ATMs

Autoatendimento

Central de atendimento

Correspondentes

**161.998:** saques, depósitos, boletos, consultas, empréstimo e financiamento<sup>5</sup>

Agências e Postos

**25.944** de bancos e **11.119** de cooperativas de crédito<sup>6</sup>

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

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

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

<sup>5</sup>[https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/correspondentes\\_pais](https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/correspondentes_pais)

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

<sup>6</sup>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