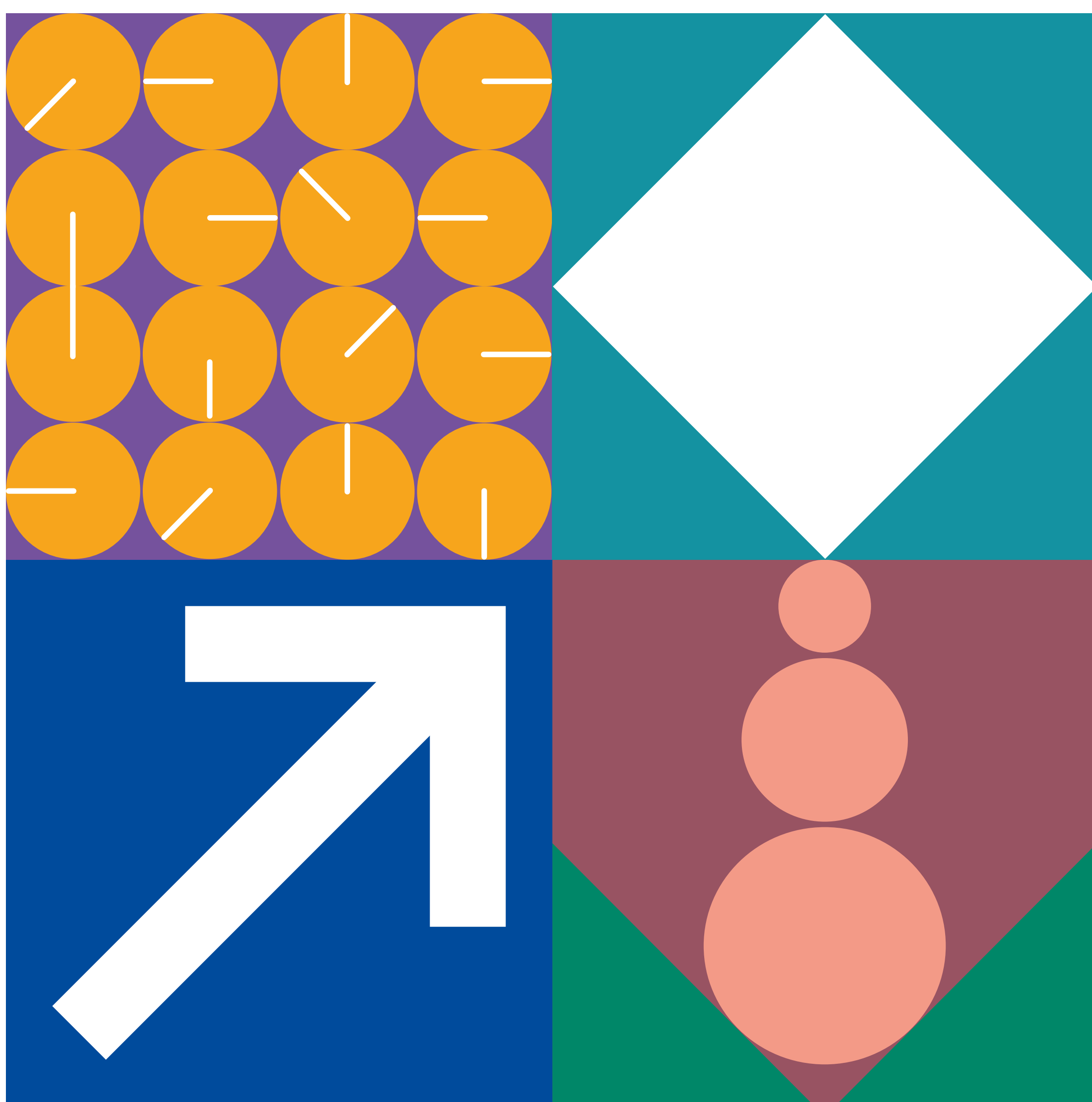


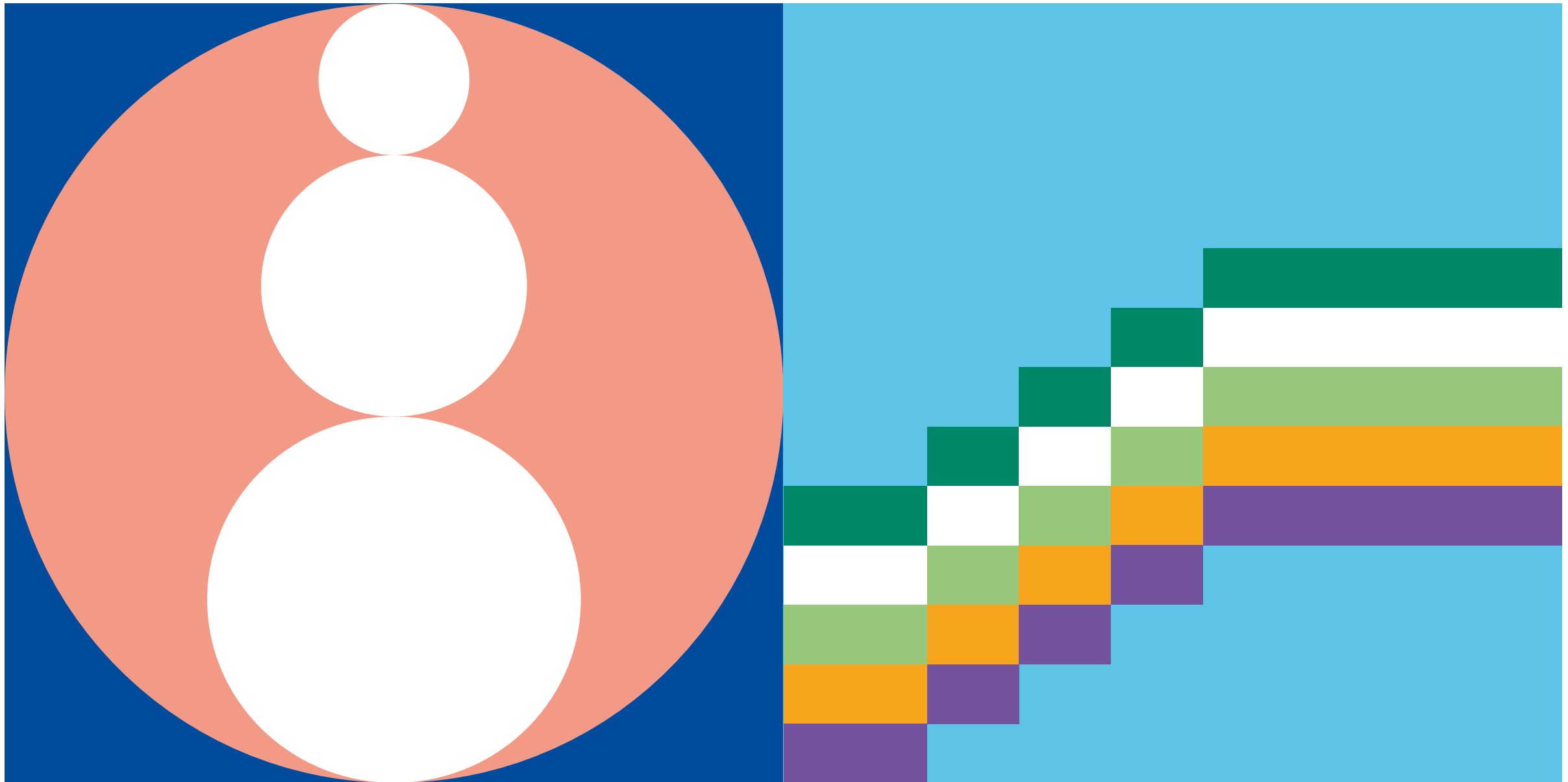
2021

# Panorama Zetta

O futuro construído pela Zetta



**Zetta**



2021 foi um ano de muitas realizações para a Zetta. Marca o nascimento da associação que surgiu para dar mais voz às empresas que estão reinventando o setor de serviços financeiros digitais e que promovem um ambiente competitivo, gerando inclusão financeira, inovação e satisfação dos clientes.

Esta publicação visa apresentar o impacto econômico e social gerado pelas associadas da Zetta em 2021.

A elaboração desse relatório só foi possível graças à participação ativa das mais de 20 empresas que compõem a entidade como Acesso, Bees Bank, Bexs, Bitso, Caju, Cloudwalk, Conpay, Cora, Creditas, Dock, Fitbank, Hash, Inter, iugu, Mercado Bitcoin, Mercado Pago, modalmais, Movable, Nubank, RecargaPay, Transfero, Z1, Zoop e VR Investimentos.

**Boa leitura!**

# O impacto dos serviços digitais financeiros para a população

A dinamização do mercado de serviços digitais, com a participação de novos entrantes - as chamadas fintechs ou bancos digitais - tem gerado impacto positivo no acesso da população a produtos financeiros, especialmente na redução de custos para o consumidor final.

Dados do estudo da Zetta “A revolução dos entrantes, competitividade e inclusão financeira”, apontam que os brasileiros estão deixando de pagar taxas por serviços financeiros e tiveram a ampliação do acesso a produtos como cartão de crédito. A probabilidade de um brasileiro ter acesso a um cartão de crédito aumentou de 43% em 2008-2009 para 51% em 2017-2018.

As fintechs também têm sido reconhecidas pela bancarização dos brasileiros e fortalecimento dos vínculos dos consumidores com serviços financeiros. **Segundo o Banco Central**, em 2021, 85% da população brasileira possuía conta em alguma instituição financeira; destes, estima-se que 37% possuíam conta num banco digital, conforme **pesquisa realizada pela Zetta** em parceria com o Instituto Locomotiva. A mesma pesquisa apontou que 81% das pessoas vêem bancos digitais como vantajosos devido a taxas baixas, aprovação de crédito simples e acessível e auxílio no controle financeiro.

### Probabilidade de acesso a cartão de crédito no Brasil

2017-2018

**51%**



2008-2009

**43%**

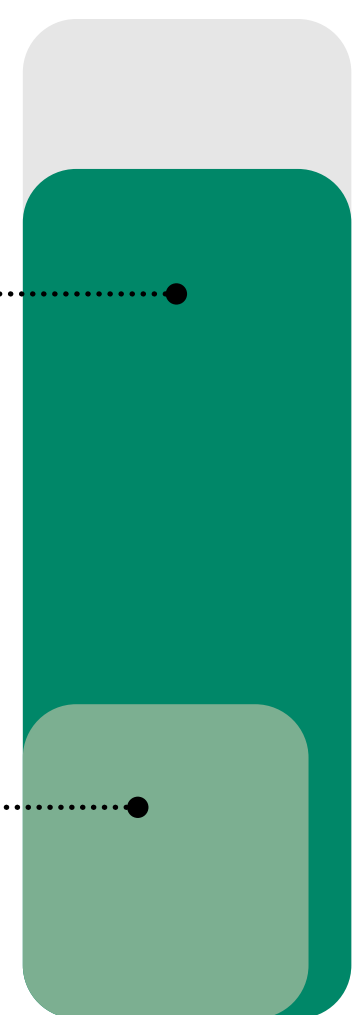
### Porcentagem da população brasileira com conta em instituições financeiras

**85%**

conta em instituições financeiras

**37%**

conta em bancos digitais

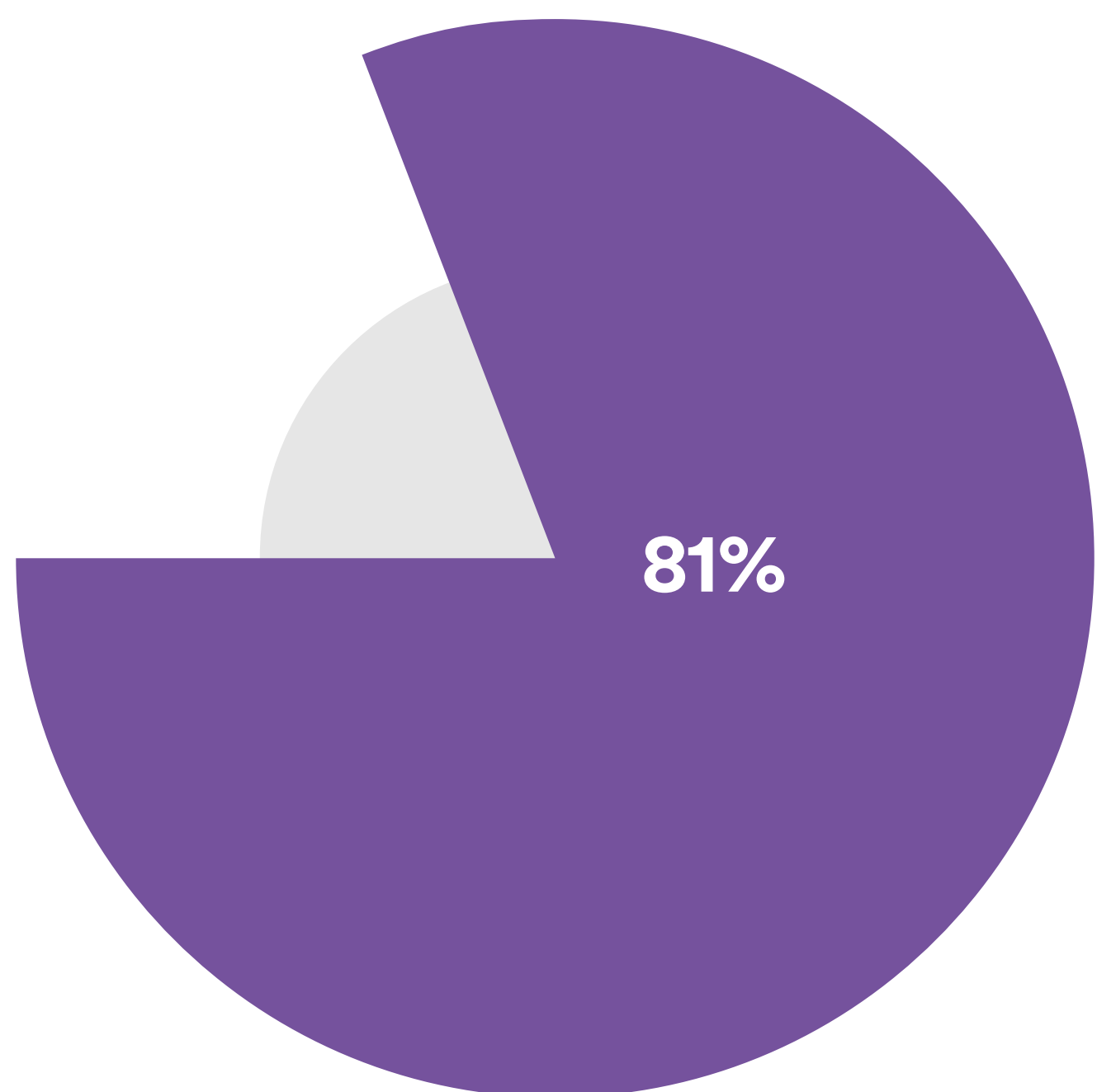


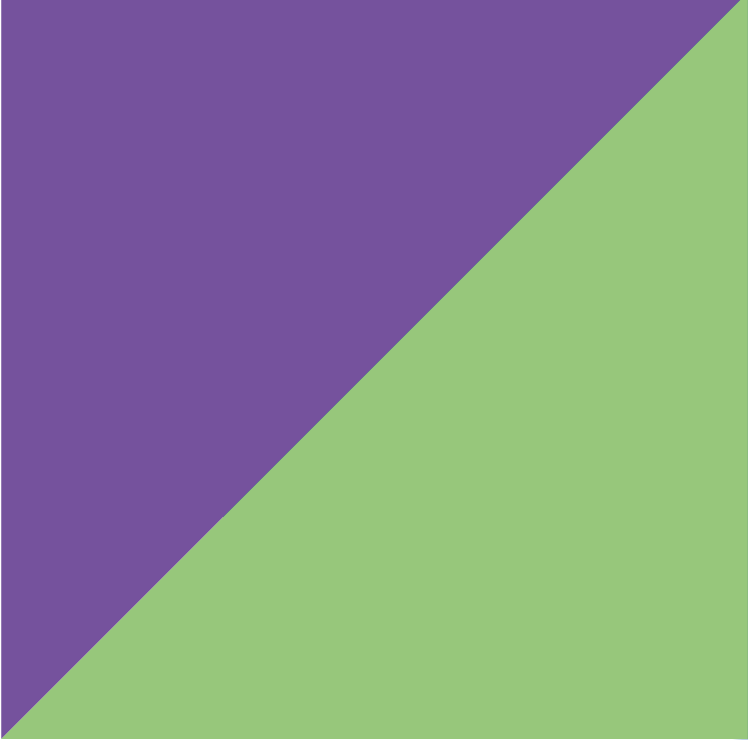
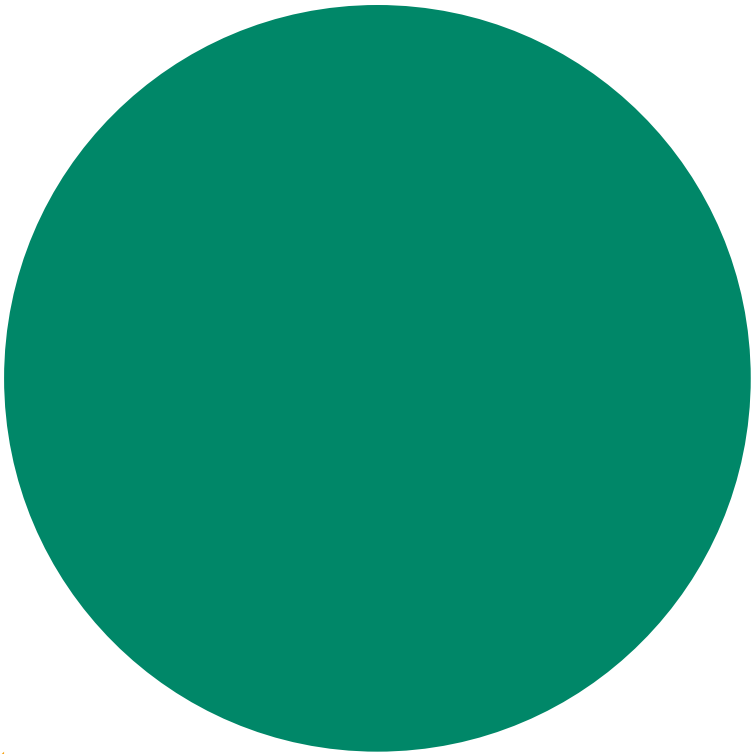
Consumidores também relatam que, após iniciarem seu vínculo com essas instituições digitais, passaram a economizar tempo, resolver problemas burocráticos de forma mais rápida e ter atendimento mais ágil e eficiente.

Com isso, as fintechs fortalecem no mercado nacional um modelo de negócios inovador, ágil e centrado nas necessidades dos clientes, atraindo não apenas novos consumidores, mas também investidores. As perspectivas de futuro são de crescimento para essas instituições, que, conforme estudo **do BIS** (Banco de Compensações Internacionais), consolidaram o Brasil como o maior mercado de fintechs em termos de investimentos, volume de financiamento alternativo e número de negócios na América Latina em 2019.

---

**Porcentagem  
de pessoas  
que acham  
bancos  
digitais mais  
vantajosos**







# Nossa história

**A** ideia de criar uma associação como a Zetta surgiu do desejo de promover a competitividade e o uso de tecnologia no sistema financeiro, para que tivéssemos, neste ramo, serviços melhores, mais inclusivos e voltados às necessidades dos clientes.

O nome escolhido “Zetta” tem origem grega e simboliza o prefixo do sistema internacional de unidades, que equivale a multiplicar uma unidade a dez elevado à vigésima primeira potência. Em outras palavras, Zetta é a expressão simbólica do crescimento exponencial que desejamos para nosso ecossistema. Em menos de um ano de atuação, a Zetta alcançou rápida e sólida interlocução com reguladores e formuladores de políticas públicas. A partir da realização de eventos, promoção de estudos, levantamento de dados e pesquisas em parceria com institutos renomados, a Zetta conquistou uma voz de destaque na agenda regulatória do setor no Brasil.

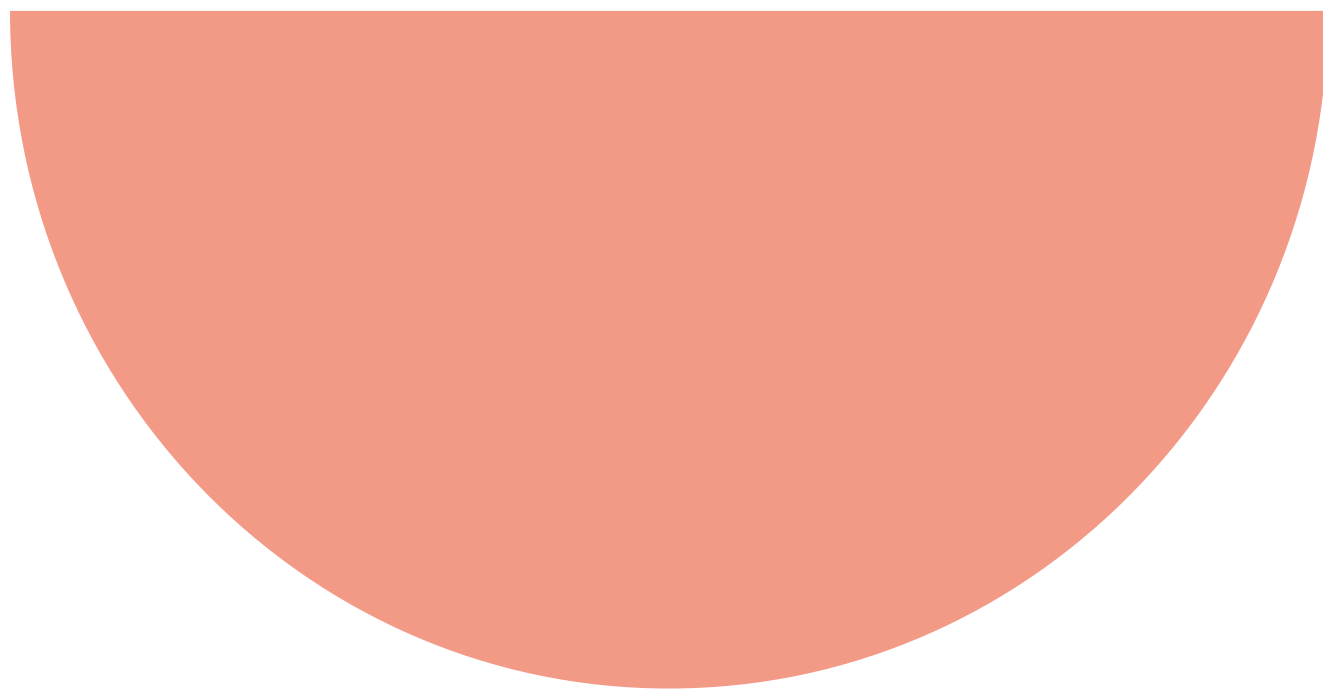
Para o futuro, esperamos que a Zetta deixe um legado positivo para o setor de tecnologia e os sistemas financeiro e de pagamentos do Brasil.

**François-Xavier de Rezende Martins**  
Vice-Presidente da Zetta

**Bruno Magrani**  
Presidente da Zetta



# Sobre a Zetta

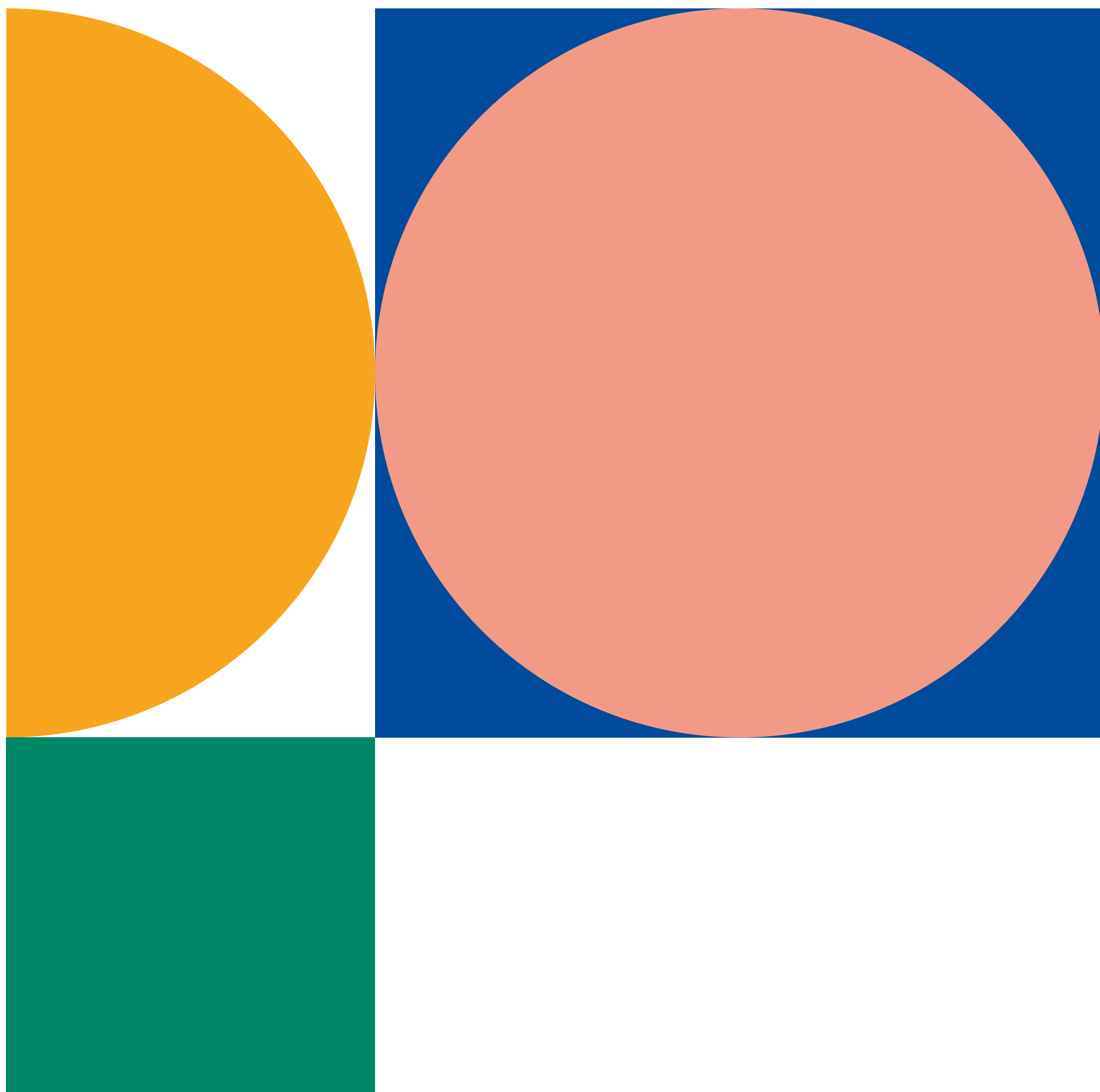


A Zetta é uma associação sem fins lucrativos, fundada em março de 2021, pelo Nubank e pelo Mercado Pago. Nosso objetivo é promover um ambiente econômico competitivo que resulte em maior inclusão financeira, inovação e satisfação dos clientes.

Assim, atuamos junto a reguladores, parlamentares e outros atores envolvidos no processo de formulação, implementação e avaliação de políticas públicas.







# Missão

Promover a competitividade, a inovação e a inclusão no setor financeiro, por meio de propostas regulatórias, políticas públicas e desenvolvimento de pesquisa.

# Pilares de atuação

## **Competitividade**

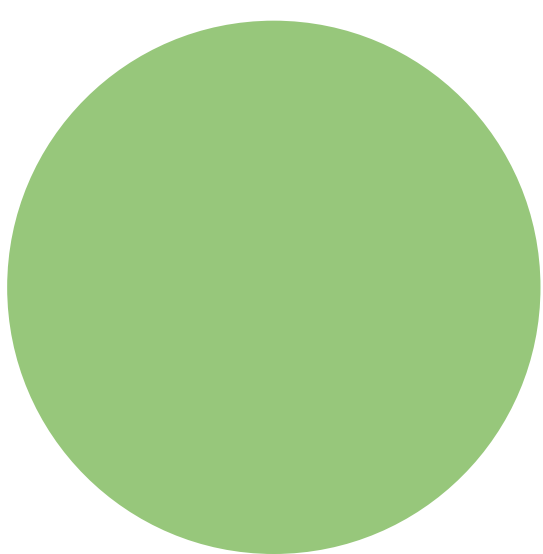
Defendemos um ambiente econômico dinâmico e competitivo para que não só as portas estejam sempre abertas para novos entrantes, como também para que as empresas de tecnologia que atuam com serviços financeiros digitais já existentes possam dar sequência - e ampliar - seu potencial disruptivo.

## **Inovação**

Entendemos que a tecnologia precisa ser recepcionada com entusiasmo, regulada de forma sustentável e viabilizar serviços e produtos melhores e mais baratos para os consumidores.

## **Inclusão financeira**

Acreditamos que as novas tecnologias devem ser usadas para garantir acessos e possibilidades às pessoas, sobretudo no mercado financeiro e digital.



# O que significa ser parte da Zetta?



**Mônica Leite**  
Cora

“A escolha da Zetta como associação foi bastante acertada. Apesar de jovem, a Zetta vem deixando sua marca e busca genuinamente representar os interesses de suas associadas, que assim como a Cora tem inovação e inclusão financeira no seu DNA. As associadas têm voz ativa na agenda e posicionamento da Associação, os grupos são bastante diversos em todos os aspectos e sua interlocução com stakeholders relevantes para o mercado financeiro e de pagamentos tem crescido exponencialmente. A Cora busca simplificar a vida de quem empreende e sabemos que este caminho pode ser mais facilmente alcançado com uma regulação isonômica e ecossistema legislativo e regulatório que reconheçam a relevância das Fintechs no desenvolvimento econômico do País.”



**Luísa Machado**  
Hash

“A Zetta é um fórum que proporciona discussões sobre diversos temas, com profundidade e qualidade técnica.

Este ambiente, que favorece a troca de ideias de maneira respeitosa e construtiva, é essencial para a produção de estudos relevantes para o mercado e formadores de políticas públicas.

Por isso, participar da Zetta significa ter voz nas discussões mais importantes do mercado e é uma forma de atuar em prol da melhoria do ambiente brasileiro de negócios e inovação.”

# O que significa ser parte da Zetta?



**Julien Dutra**  
Mercado Bitcoin

“Para o Mercado Bitcoin, integrar a Zetta é fundamental para juntar forças ao empenho de tornar mais relevante e saudável o ambiente de desenvolvimento tecnológico atrelado às atividades financeiras, considerando, sobretudo, que a entidade reúne os principais atores do segmento.

Participar da Zetta agregou à nossa empresa, para além das parcerias e dos resultados positivos oriundos de uniões dessa monta, uma série de trocas, diálogos e aprendizados recíprocos que são necessários não apenas para a consolidação dos mercados, mas especialmente, para atuação das empresas perante a sociedade.”



**Loise Nascimento**  
Movile

























“Para a Movile, uma empresa que realiza investimentos estratégicos a longo prazo no mercado de tecnologia, a participação na Zetta tem sido fundamental para potencializar a promoção de um ambiente inclusivo e competitivo no mercado brasileiro.

Com a associação da Movile na Zetta, convergimos para um horizonte que permite antecipar tendências e melhorar o dia a dia das pessoas, construindo uma sociedade mais justa e buscando continuamente a inovação nas pequenas e grandes coisas.

No futuro, desejamos contribuir cada dia mais em parceria com a Zetta para que possamos acelerar empresas de tecnologia inseridas no mercado financeiro!”

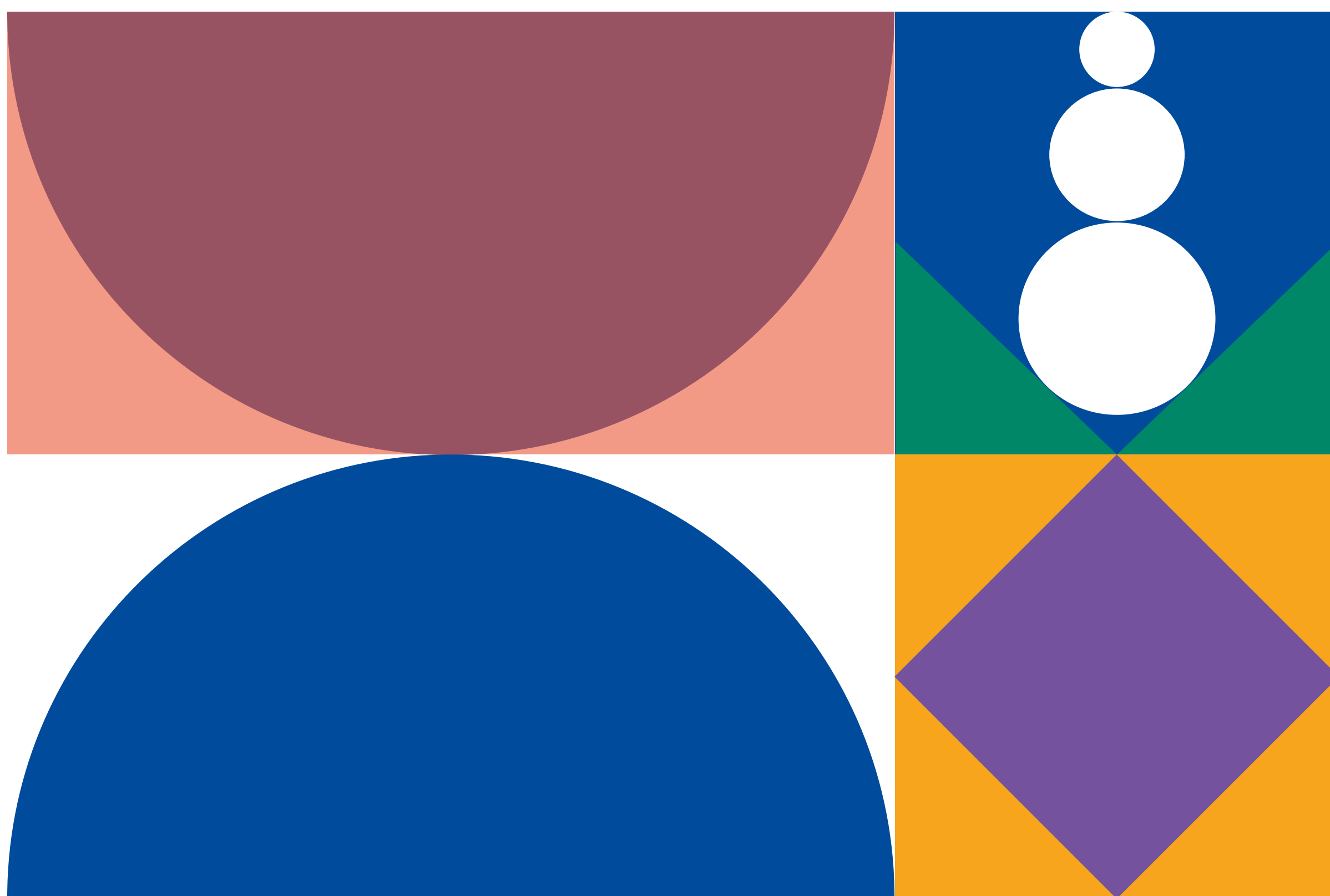


# Quem faz a Zetta

# Zetta em números

A seguir, apresentamos dados econômicos e sociais de 2021 das empresas que compõem a Zetta. Foram consideradas para o levantamento de dados apenas as empresas que estavam associadas à Zetta até fevereiro de 2022.



## Economia Zetta

A Zetta trabalha em prol de serviços financeiros mais inclusivos e centrados nas necessidades dos clientes. Isso significa zelar para que consumidores paguem preços justos por experiências de qualidade. Nessa seção, calculamos a economia gerada aos clientes que utilizam os serviços das nossas empresas associadas.

O Banco Central divulga, periodicamente, as tarifas médias cobradas pelos bancos aos consumidores brasileiros. Utilizando esses valores, estimamos que:

**R\$ 60 bilhões**

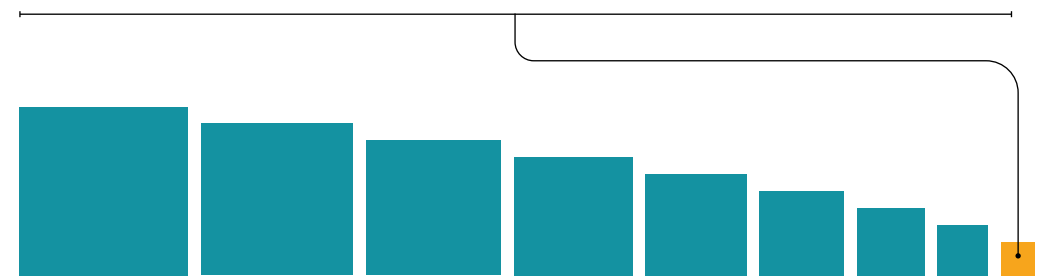
é quanto as empresas da Zetta geraram de economia em tarifas para seus clientes no ano de 2021.

Esse valor é **67%** do custo do Auxílio Brasil estimado para 2022

Estima-se que os clientes das empresas associadas à Zetta pagam até

**9x menos tarifas**

em comparação às demais instituições financeiras



**R\$ 671,32**

É quanto, em média, cada cliente das empresas da Zetta economizaram em 2021 ao utilizar seus serviços financeiros.

Esse valor é equivalente a:

**55%** do salário mínimo brasileiro



**cesta básica**

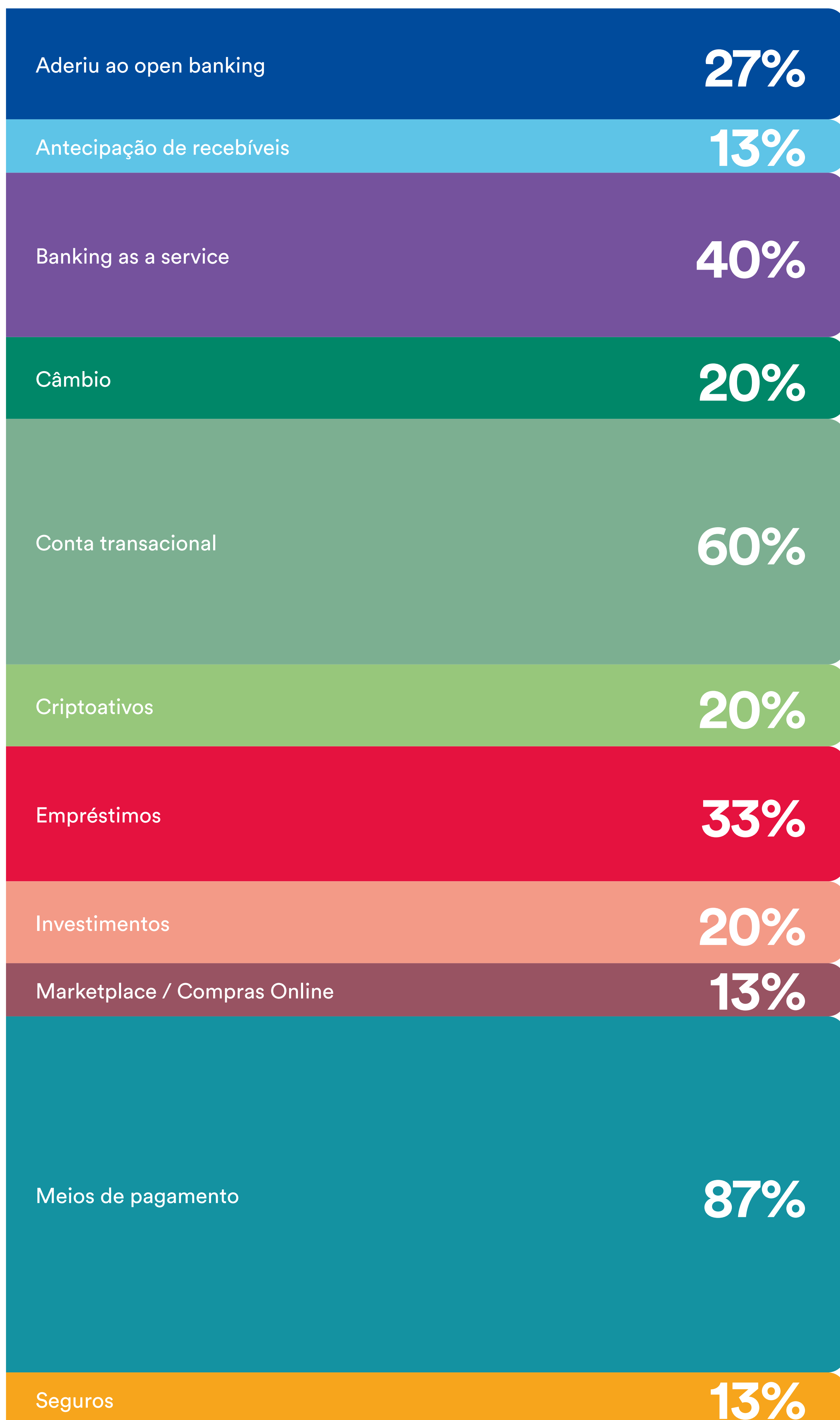
Considerando o valor médio da cesta básica nas principais capitais brasileiras em 2022



## Ramo de atuação<sup>1</sup>

Percentual do total de empresas

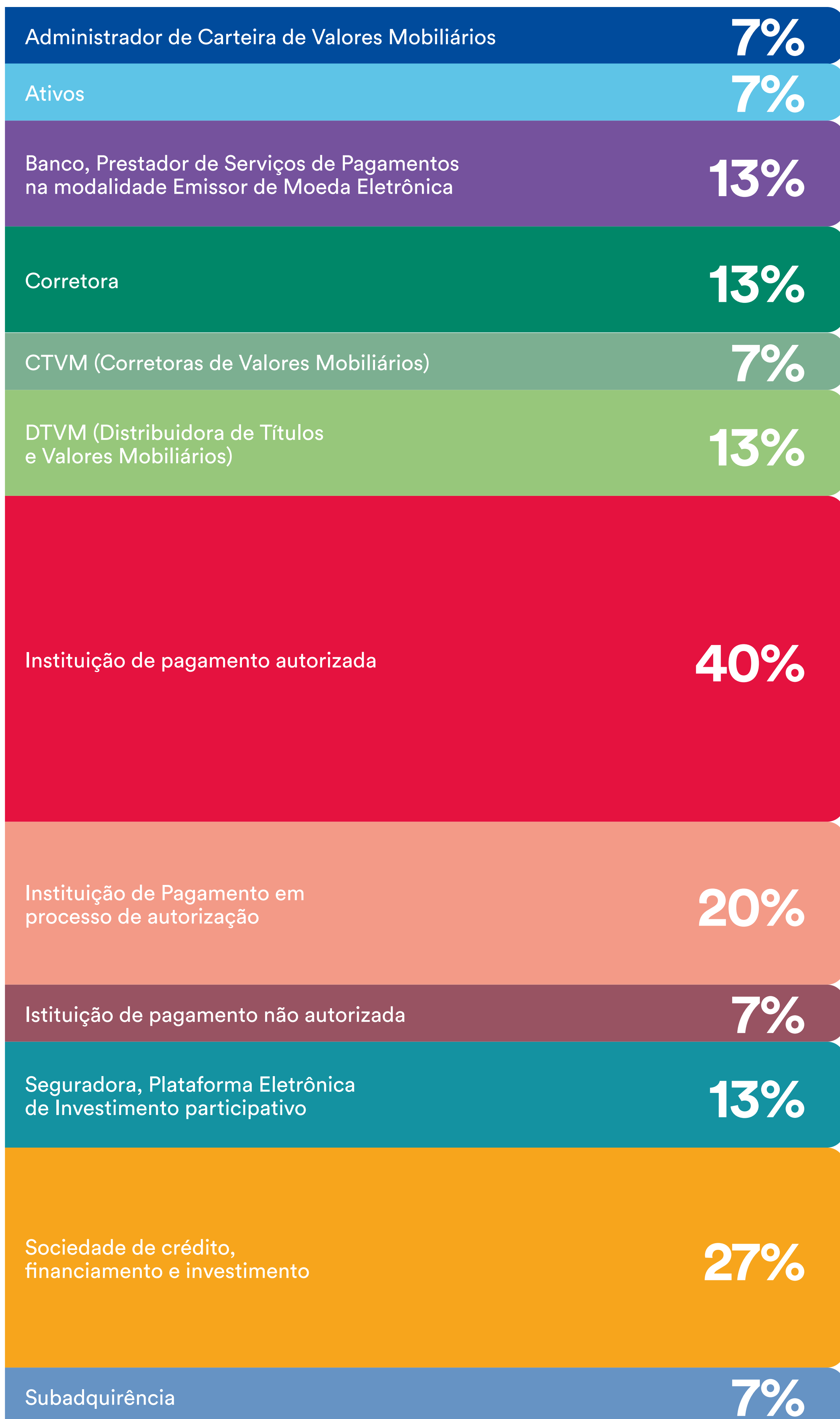
<sup>1</sup> Uma empresa pode atuar em diferentes ramos, por isso a soma das porcentagens não resulta em 100%.



## Licenças regulatórias <sup>2</sup>

Percentual do total de empresas

<sup>2</sup> Uma empresa pode ter diferentes licenças, por isso a soma das porcentagens não resulta em 100%.



## Tempo de existência

Percentual do total de empresas

**60%**

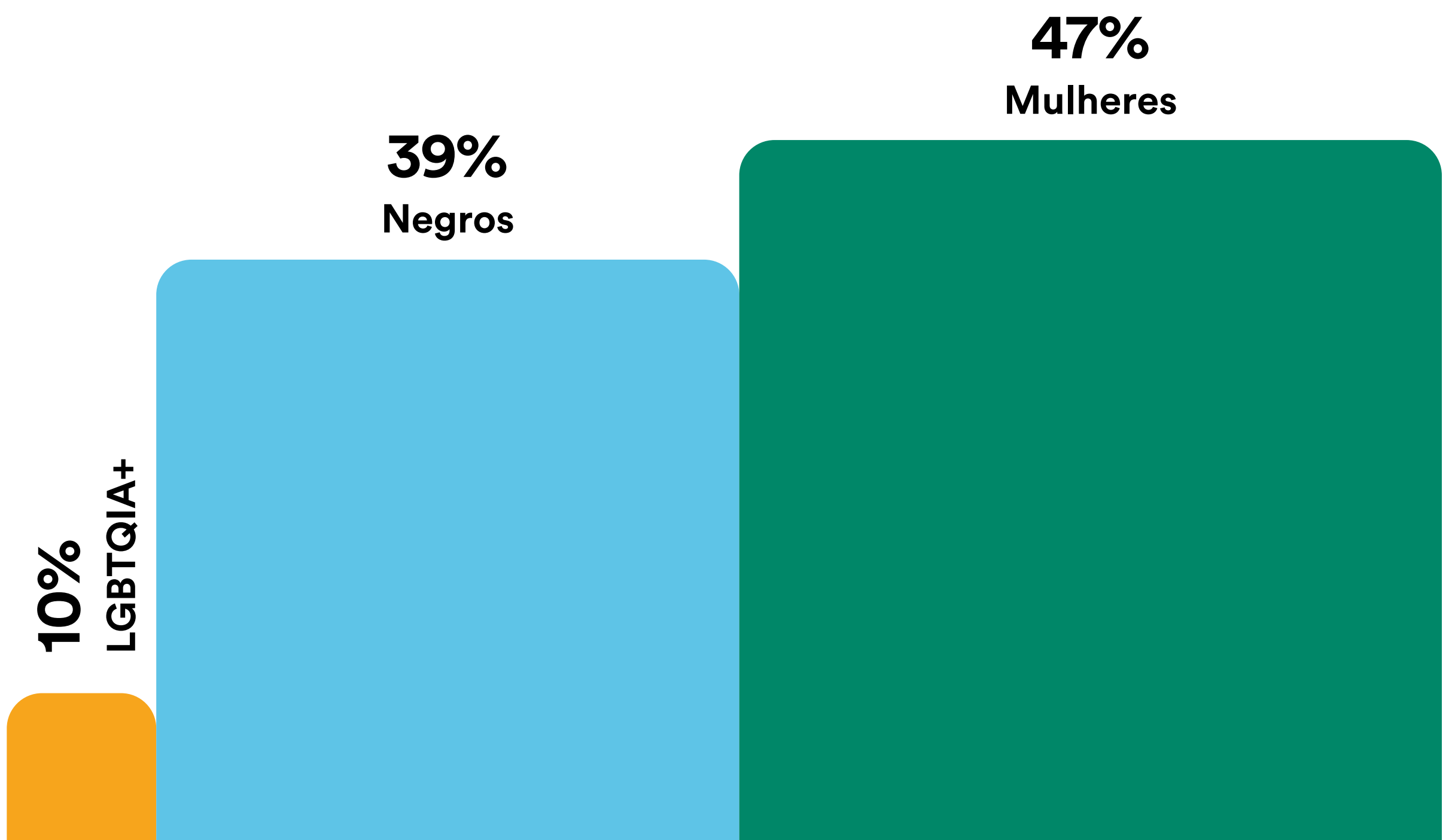
10 anos ou menos

**40%**

11 anos ou mais

## Time e Pessoas<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Uma mesma pessoa pode fazer parte de mais de um grupo sub-representado.



## Cargos de liderança

**+50%**

das lideranças declararam pertencer a um ou mais grupos sub-representados (LGBTQIA+, negros, mulheres e pessoas com deficiência)\*

\* Aproximação, já que uma mesma pessoa pode fazer parte de mais de um grupo sub-representado.

## Clientes

Em 2021, as associadas da Zetta tiveram

# 92.028.442

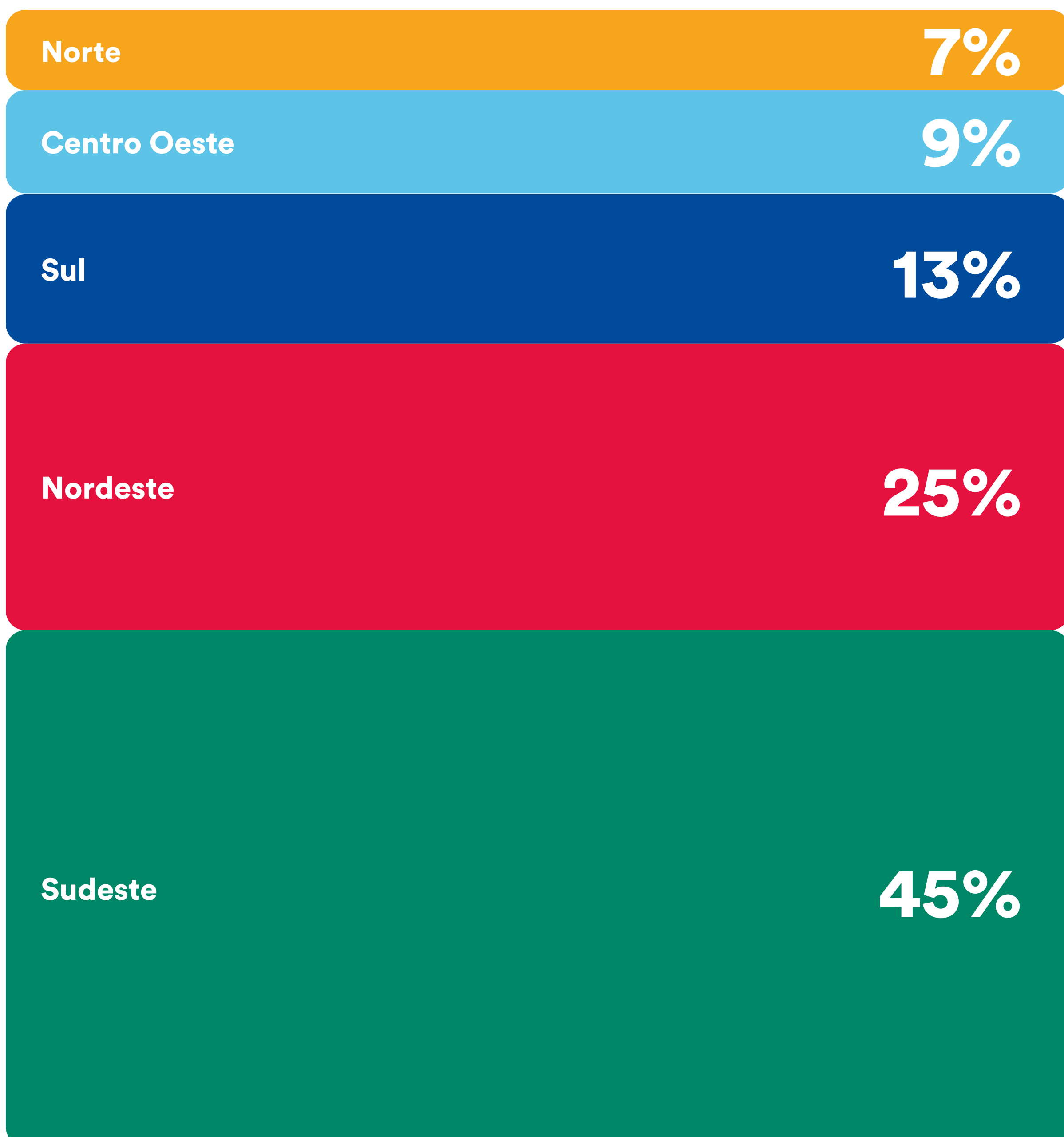
de cadastros ativos de clientes (PJ ou PF)

De cadastros ativos de clientes  
MEI (Microempreendedor  
Individual)

# 5.770.239

## Presença no Brasil

% de clientes das empresas por região do Brasil



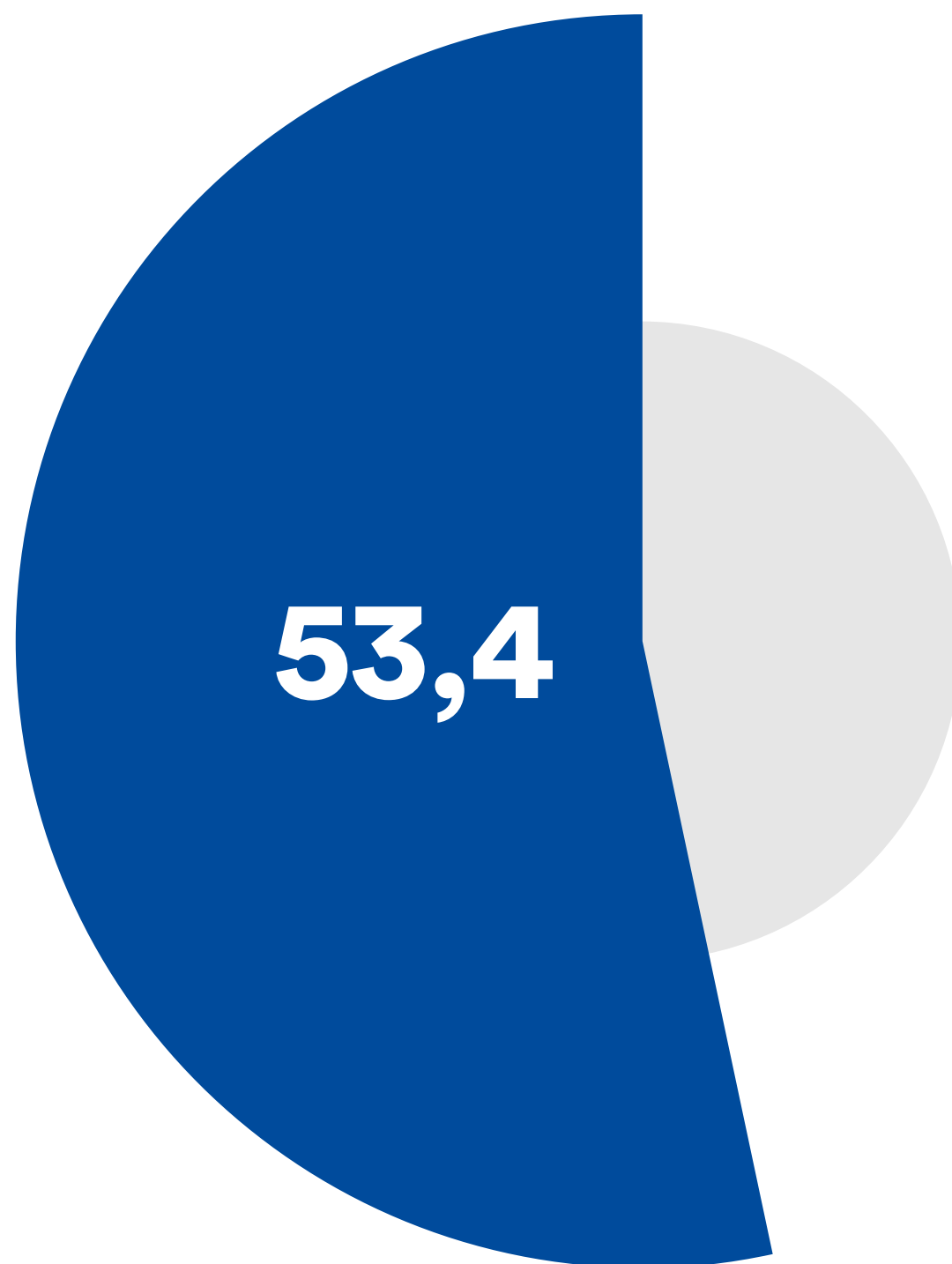
## Satisfação dos clientes

Nota média das empresas associadas à Zetta em canais de satisfação dos clientes

### NPS (Net Promoter Score)

**Nota máxima: 100**

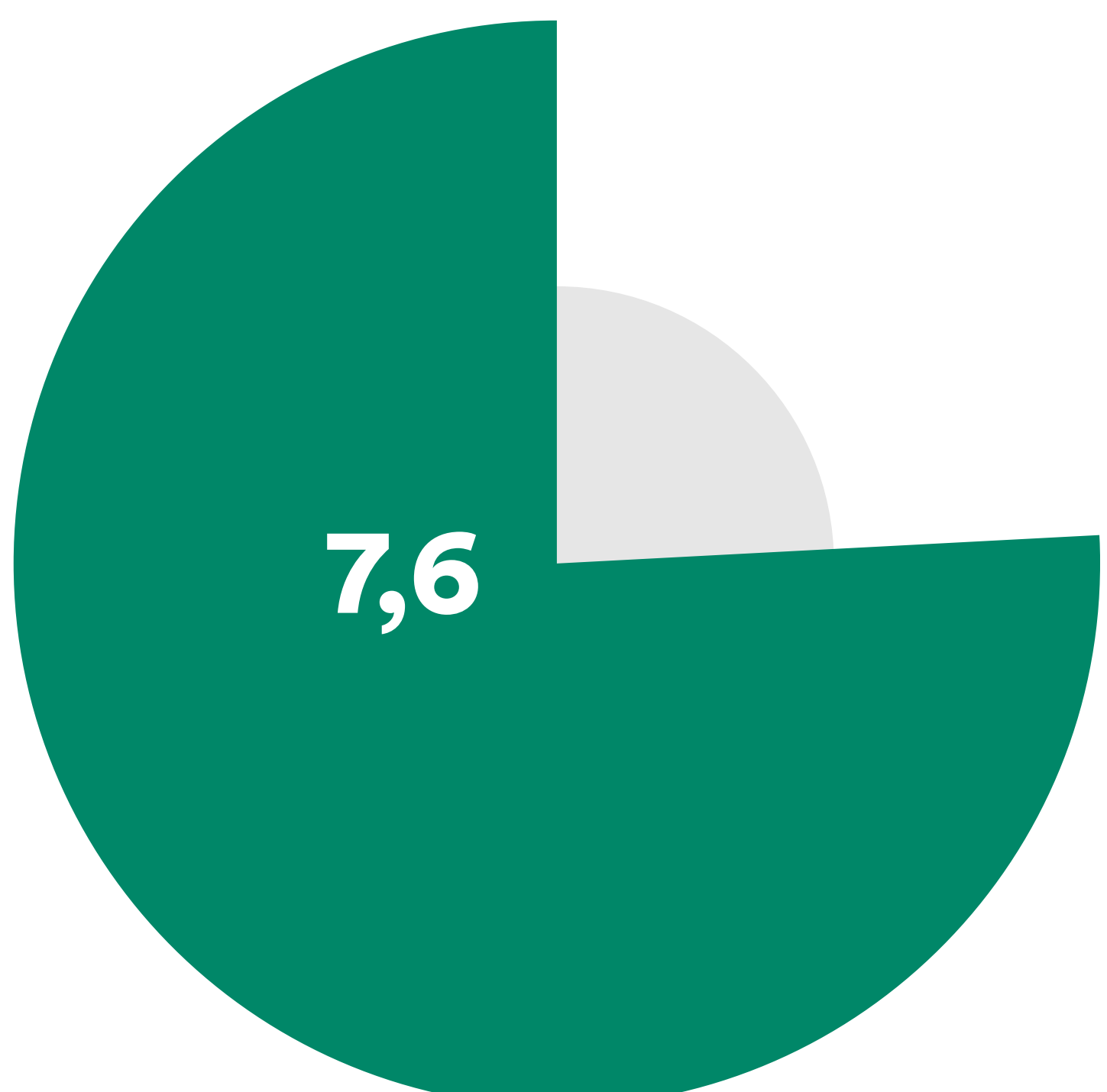
O NPS é uma metodologia utilizada para avaliar o grau de fidelidade dos clientes de uma empresa. De acordo com o Relatório Benchmarking NPS Bancário da SoluCX, o NPS médio entre bancos e instituições financeiras foi de 36,0 em 2021. Quando olhamos para a nota média das empresas associadas a Zetta, observamos um resultado acima do mercado.



### Nota Reclame AQUI

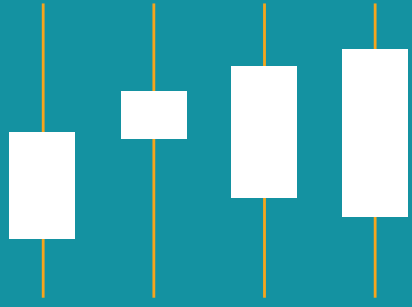
**Nota máxima: 10**

O Reclame AQUI é um canal de mensuração da reputação das empresas entre clientes. As notas que uma empresa pode ter variam de 0 a 10 e, quanto maior o valor, mais bem avaliada é a organização. Valores de reputação acima de 7 são considerados nas categorias BOM ou ÓTIMO, sendo nesta faixa em que se enquadra a nota média das empresas que compõem a Zetta.

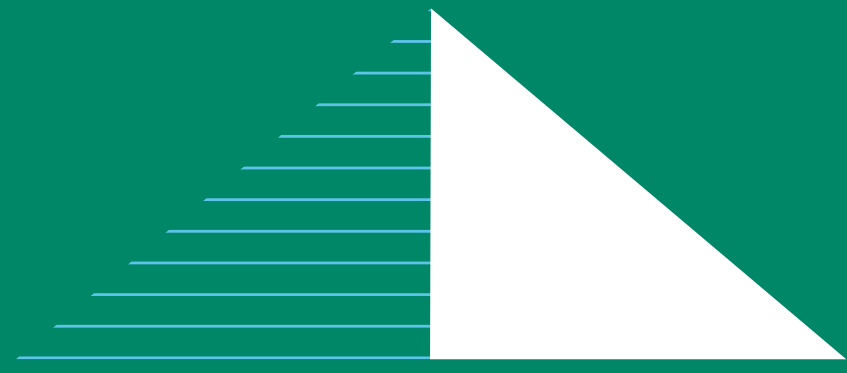


## Segurança

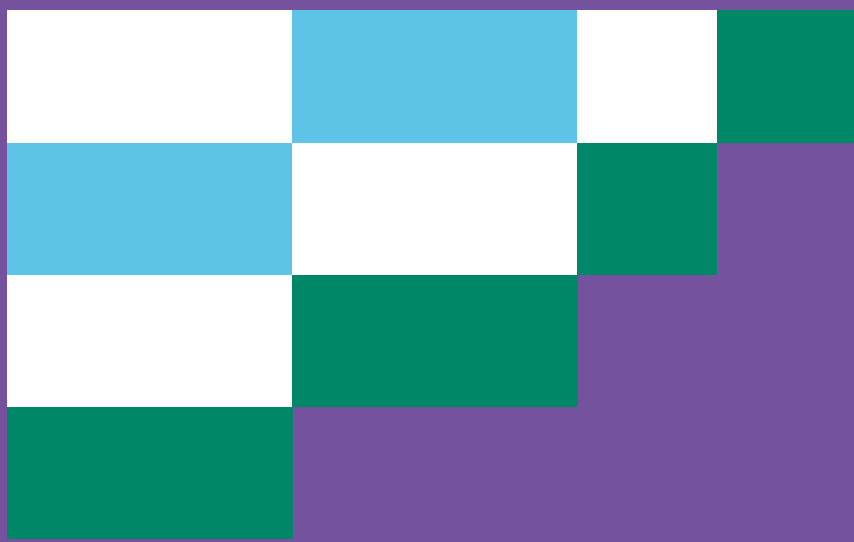
Segurança em 1º lugar. Em 2021, as associadas da Zetta desenvolveram ações estratégicas em prol da segurança dos clientes, como:



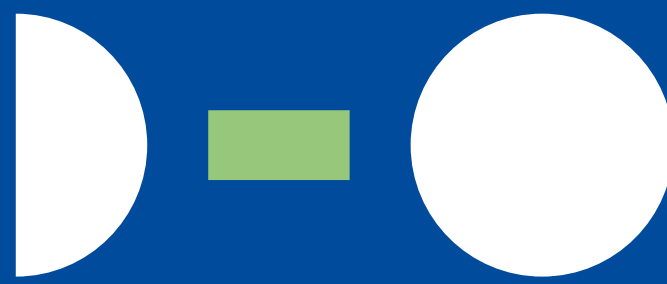
Uso de métodos analíticos e automatizados de análise de dados (machine learning) dedicados à identificação e ao bloqueio de fraudadores de identidade na etapa de abertura de contas digitais



Ferramentas de validação de documentos e uso de softwares de prevenção a fraudes e segurança



Monitoramento de carteiras de risco a partir de softwares de prevenção à lavagem dinheiro



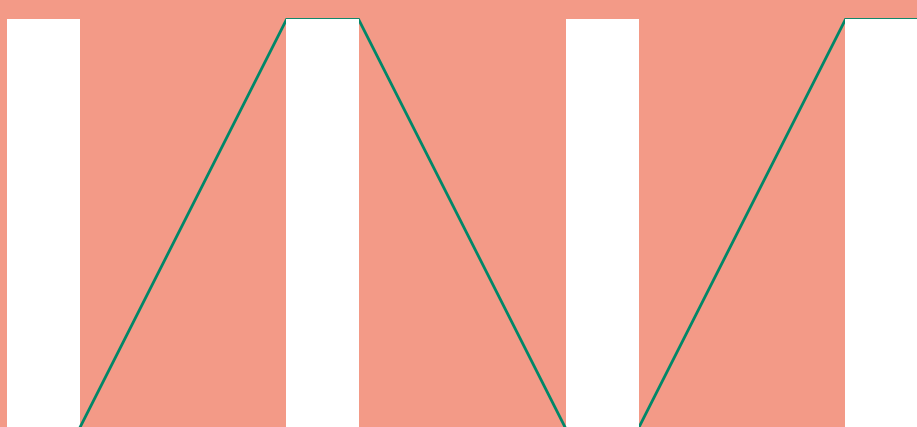
Mecanismos preditivos de fraude que enviam alertas visando antecipar a investida de criminosos



Testes para detectar vulnerabilidades existentes em sistemas simulando ataques hackers (pentests) periódicos, direcionados e não-direcionados



Campanhas educativas para conscientizar clientes e público em geral sobre segurança



Auditorias externas das práticas de segurança da organização



## Investimento em novas tecnologias<sup>4</sup>

% de empresas por investimento priorizado

**4** Uma mesma empresa pode investir em mais de um tipo de tecnologia, por isso a soma das porcentagens ultrapassa 100%.

**83%**

Aprendizado de máquina  
(machine learning)



Utilização de aprendizado de máquina para identificar oportunidades de melhoria em processos, concessão de crédito, descoberta de fraudes e até fluxos mais eficientes de atendimento ao cliente.

**58%**

Inteligência artificial



Uso de inteligência artificial em análise de fraudes.

**50%**

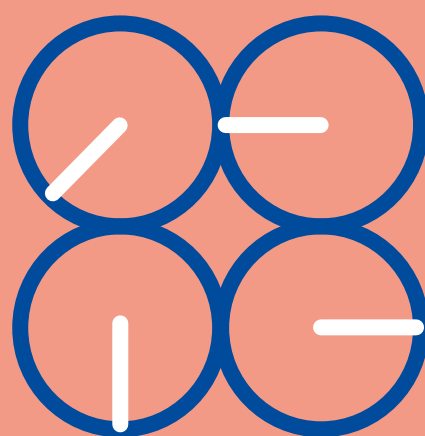
Ferramentas de conhecimento do cliente (Know Your Customer - KYC)



Implementação de análises de conhecimento do cliente (KYC) para validação de documentos e melhorias na segurança do consumidor.

**50%**

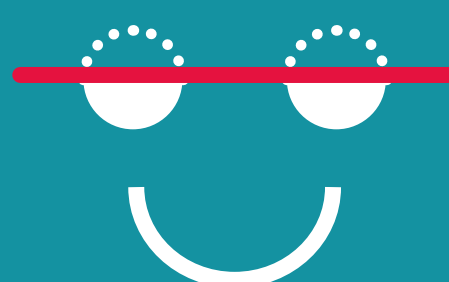
Grandes volumes de dados (Big Data)



Uso de grandes volumes de dados para identificar perfis de risco entre clientes.

**50%**

Biometria e reconhecimento facial

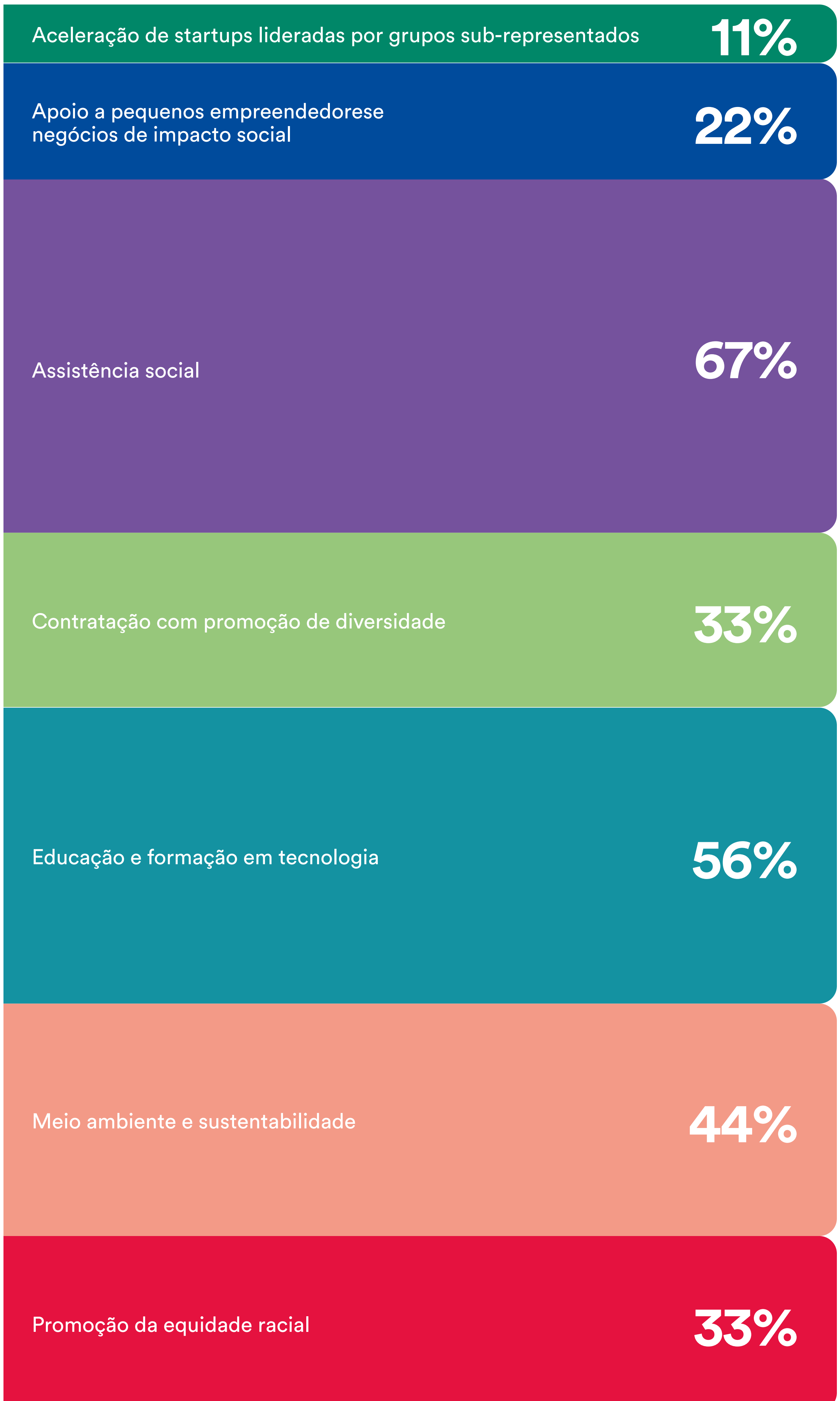


Automação de processos de autenticação do usuário.

## Investimento social <sup>5</sup>

% de empresas que investem em cada tema de projetos sociais

<sup>5</sup> Uma mesma empresa pode investir em mais de um tema de projeto social, por isso a soma das porcentagens ultrapassa 100%



# Estudos realizados em 2021

Ao longo do ano, a Zetta lançou estudos exclusivos com dados e análises importantes para pensar o futuro dos serviços financeiros no Brasil.



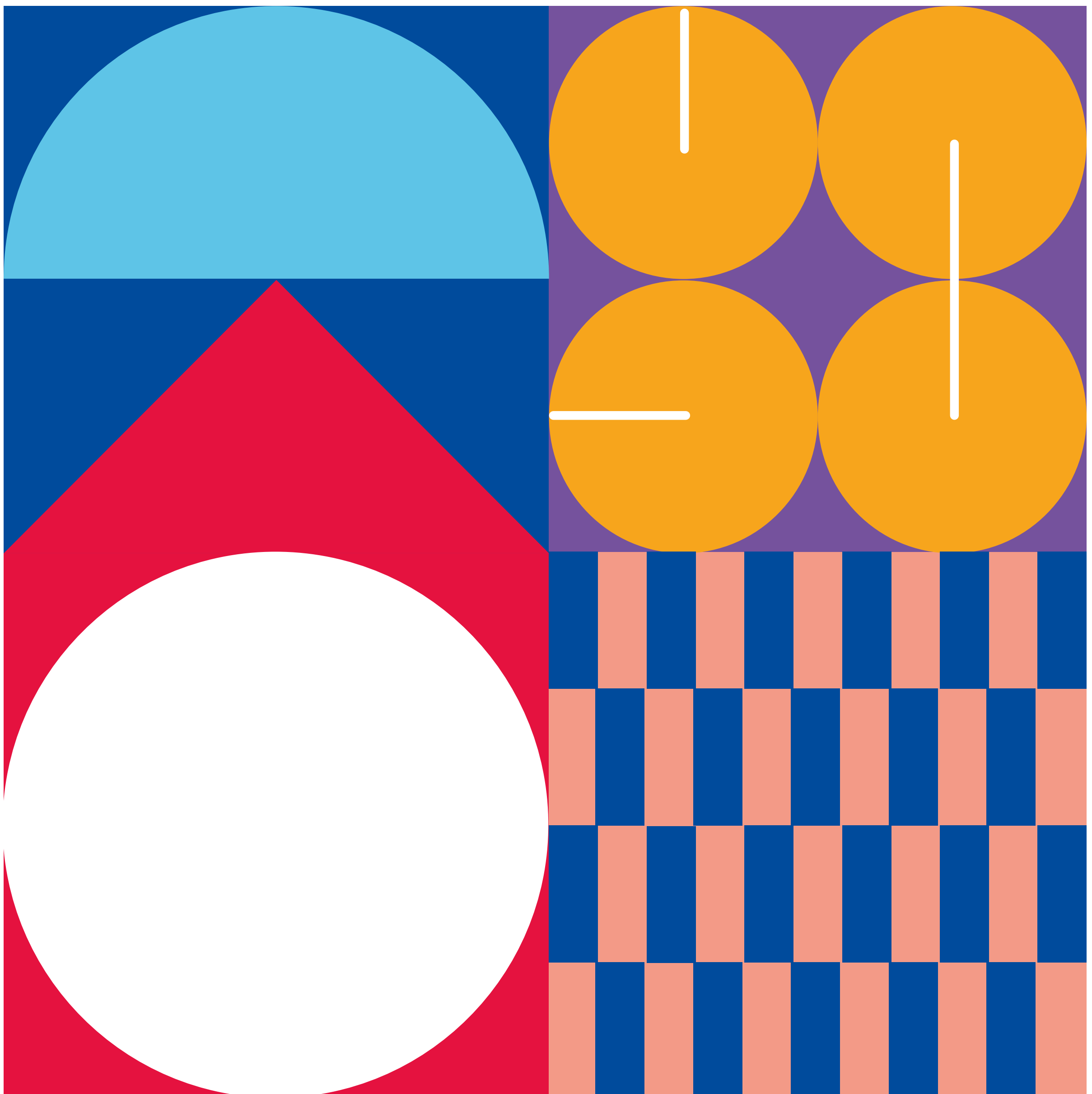
“O papel da tecnologia na recuperação econômica”, lançado em março, trata da importância da inovação no Brasil frente às dificuldades impostas no primeiro ano da Covid-19.

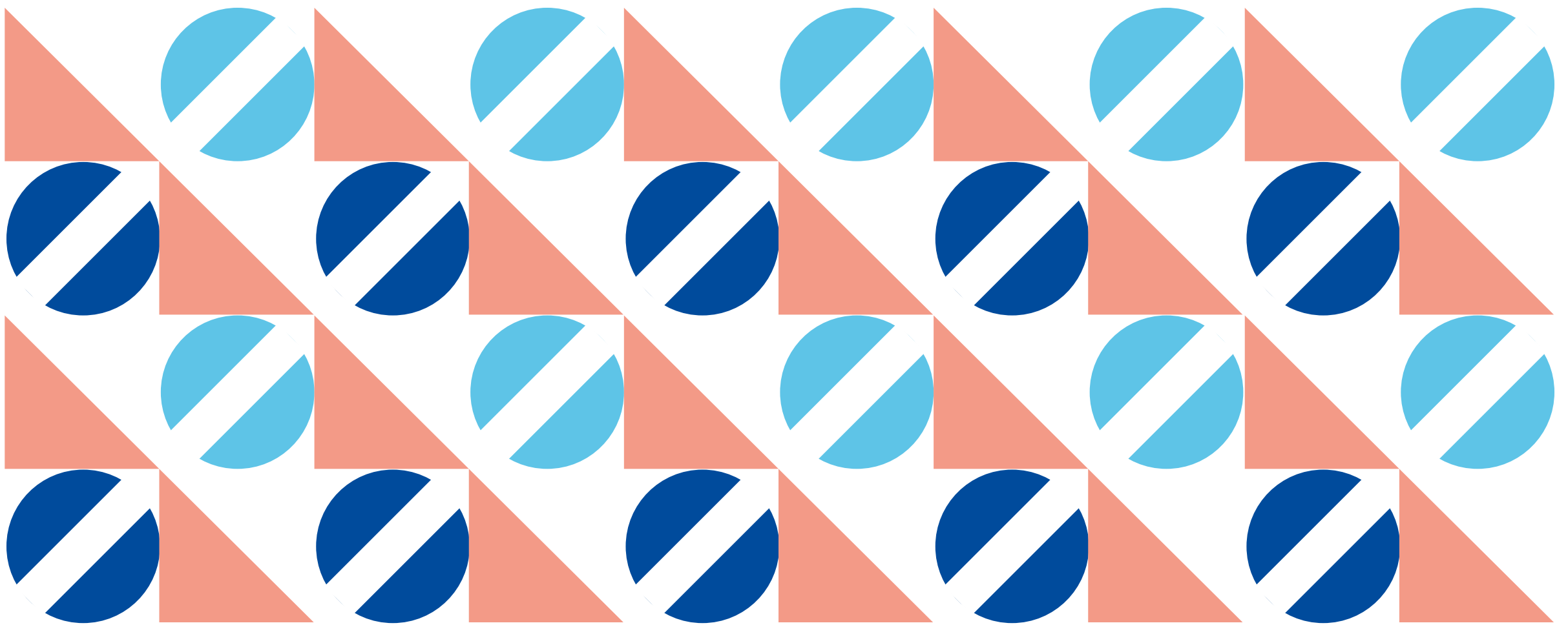


Em setembro, lançamos o estudo “A transformação do Pix para os pagamentos brasileiros”, em parceria com o Datafolha. O evento de lançamento teve a participação dos convidados Ângelo Duarte, Chefe do Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro do Banco Central, e Júlia Fonseca, Professora Assistente de Finanças da Universidade de Illinois em Urbana-Champaign (EUA).

# Temas de atuação

Em 2021, a Zetta atuou em pautas relevantes para criar um ambiente mais competitivo, inovador e inclusivo e pretende ampliar essa agenda em 2022.

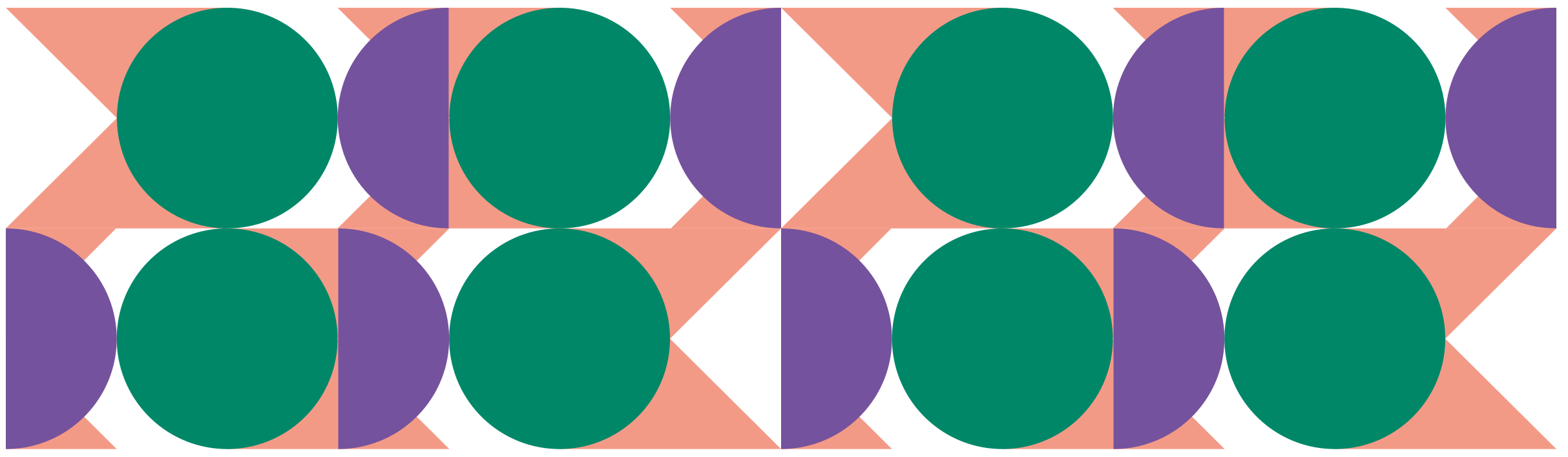




# pix

Nos últimos anos, o sistema regulatório do Brasil tem abraçado uma série de produtos e serviços financeiros que proporcionam o avanço da economia digital no país. Os consumidores brasileiros, por sua vez, têm se mostrado igualmente receptivos, contribuindo para a rápida adoção e popularização dessas tecnologias. O caso mais exemplar é o sistema de pagamentos instantâneos (Pix), que em menos de um ano caiu nas graças do brasileiro. Em apenas cinco meses de operação, o Pix já havia superado a quantidade de boletos liquidados, TEDs, DOCs e cheques somados. Além do sucesso inicial, acreditamos que o Pix tem um potencial a ser ainda explorado, com a capacidade de acelerar a modernização de muitos outros serviços financeiros.

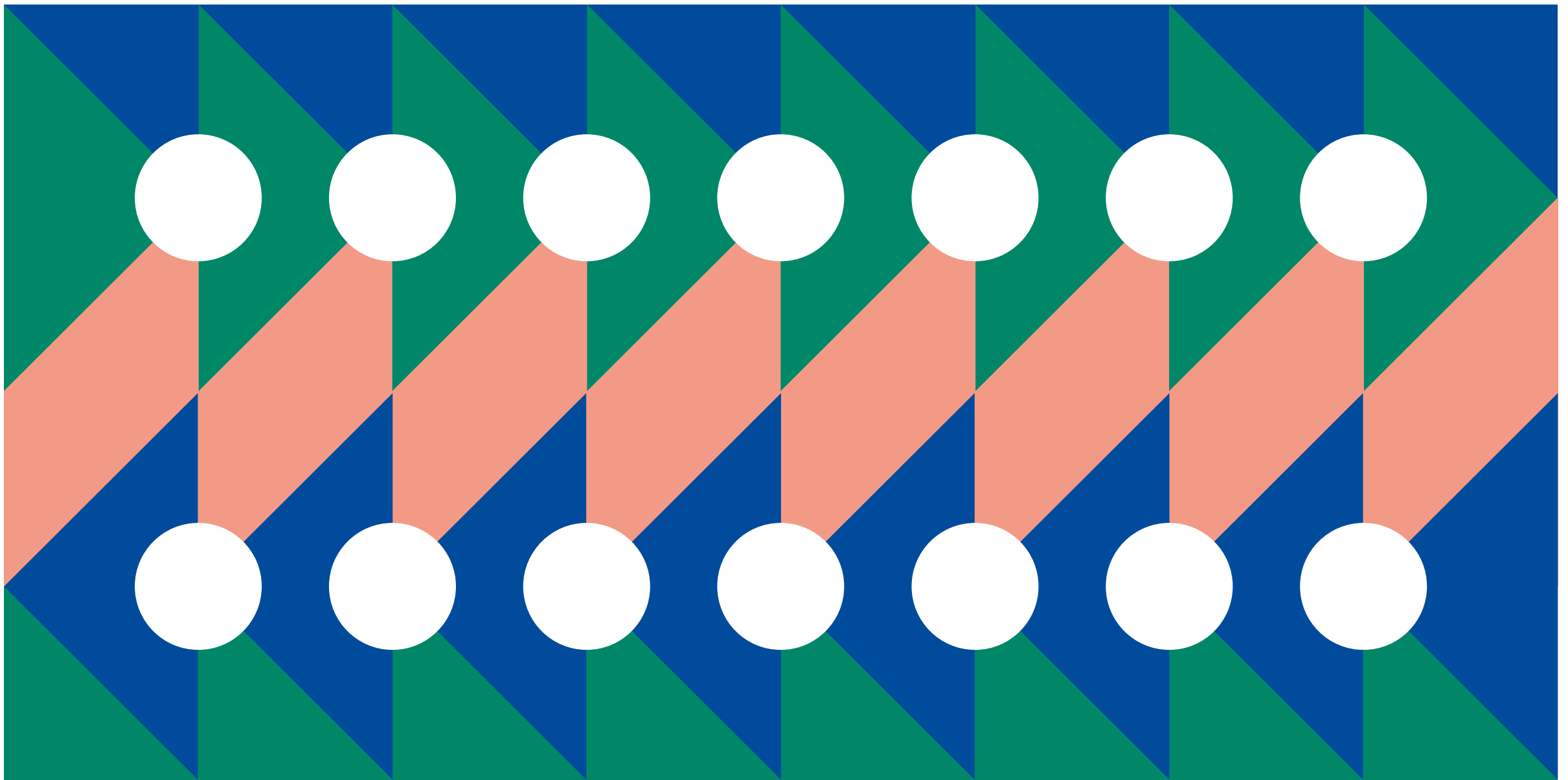




# open banking

O Open Banking é uma iniciativa destinada a empoderar o cidadão brasileiro, pois permite que clientes tenham o controle de seus dados financeiros e possam compartilhá-los entre diferentes instituições a fim de obter melhores serviços e benefícios. Após o lançamento das primeiras funcionalidades do Open Banking que englobam dados de conta, crédito e pagamentos, as próximas etapas devem habilitar o Open Finance, que abrange também serviços de seguro, câmbio e investimentos e tornará o ecossistema ainda mais completo, facilitando a gestão financeira por parte dos cidadãos, entre outras soluções. Ao gerar incentivos à competição e à inclusão financeira, espera-se ainda que o Open Banking impacte muito positivamente o sistema financeiro e possibilite o surgimento de novos modelos de negócios.

A Zetta entende que o pleno desenvolvimento do Open Finance perpassa por: (i) uma agenda evolutiva pró-competição, que utilize o dinamismo deste sistema para contemplar novas soluções aos usuários e ao universo financeiro; (ii) uma estrutura de governança definitiva que contemple os diferentes setores da indústria e assegure a contribuição igualitária das instituições participantes, independentemente do porte ou segmento; (iii) um modelo de custeio de estrutura que não dificulte a participação de instituições de menor porte ou, ainda, o acesso a dados no ecossistema.



# portabilidades

A possibilidade de transferir salários e dívidas bancárias automaticamente entre diferentes instituições dá maior autonomia para as pessoas gerirem suas vidas financeiras e é também uma iniciativa poderosa de constante estímulo à competição. Contudo, ainda é preciso que os fluxos de portabilidade se tornem mais ágeis, transparentes e descomplicados, evitando obstáculos que venham a desestimular os clientes a pedirem a portabilidade.

A Zetta defende que a integração de tecnologias como o Pix e o Open Banking aos fluxos de transferência de salário e dívidas bancárias podem trazer ganhos de eficiência e maior capacidade de auditar os fluxos, posto que ambas as tecnologias são supervisionadas pelo Banco Central. Juntas, tais medidas coibirão práticas abusivas no mercado de portabilidade.

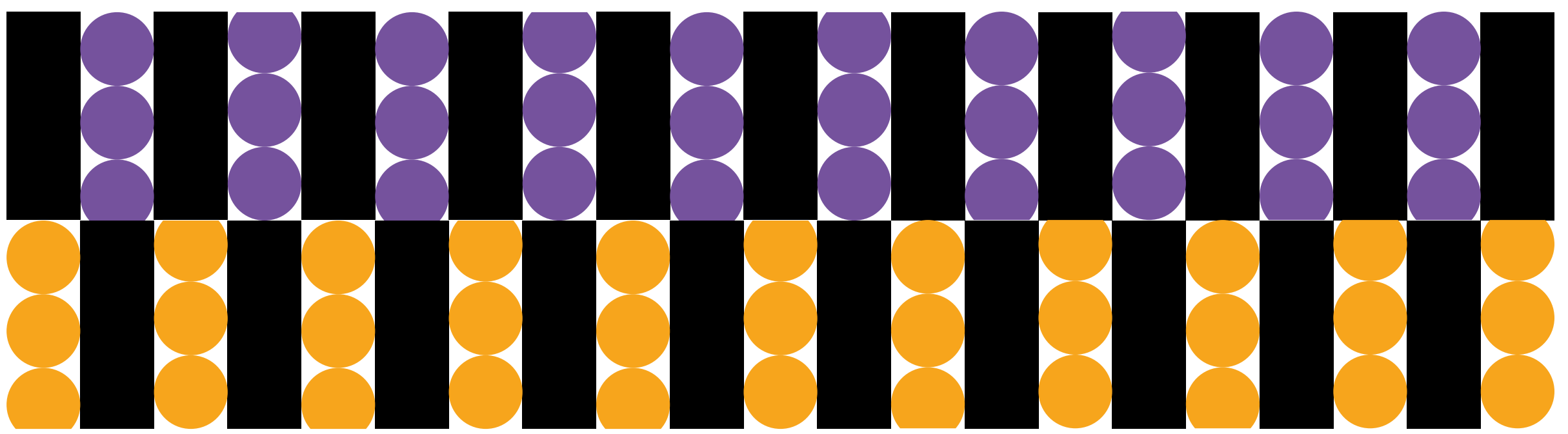




# inclusão financeira

O grande legado já comprovado das fintechs é o seu papel na inclusão financeira. Os novos atores desse mercado, historicamente dominado por bancos tradicionais, tiveram e têm um papel fundamental para diminuir a desbancarização. Hoje, 84% da população adulta do país tem relacionamento com alguma instituição financeira e/ou de pagamentos.

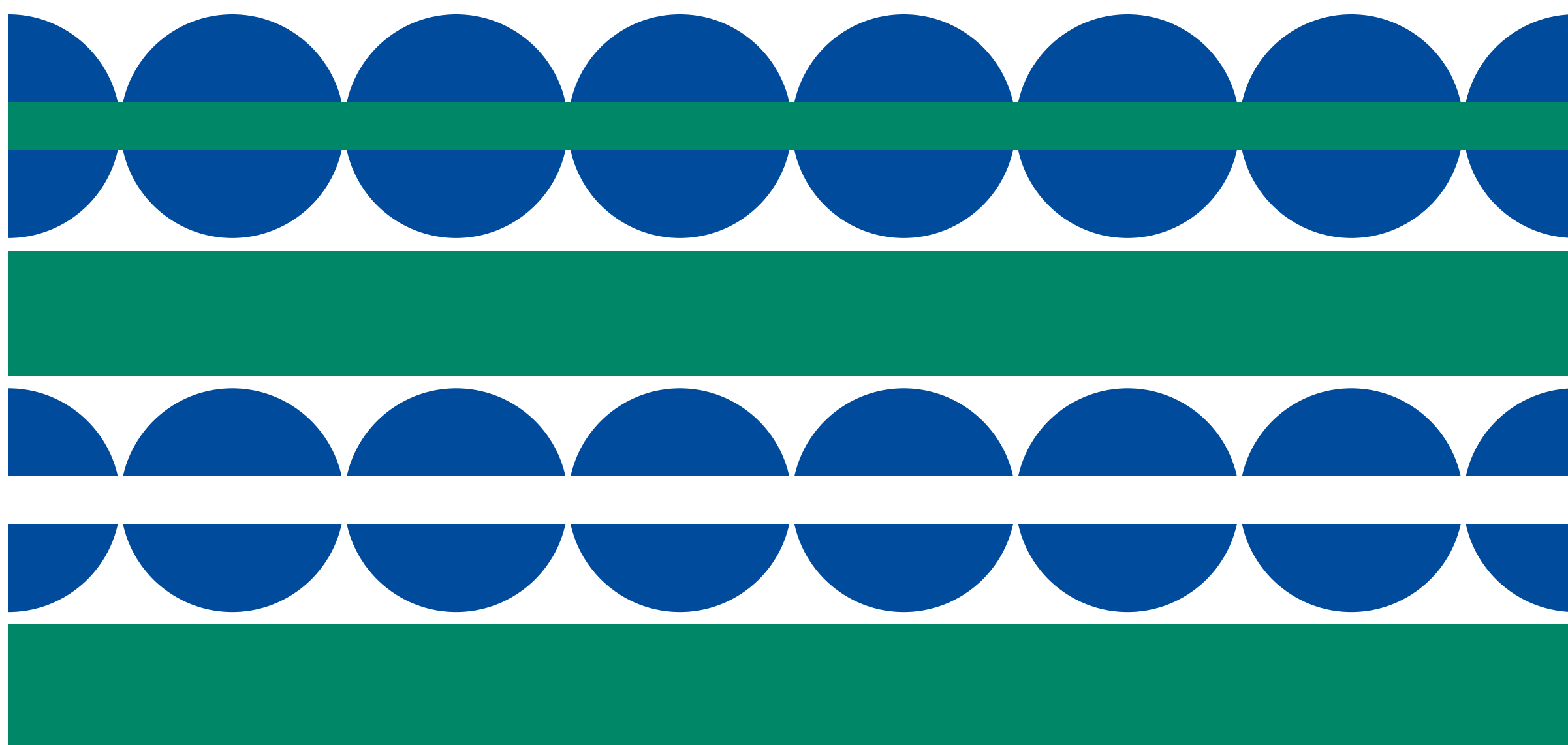
Ao fim de 2013, cerca de 134 milhões de pessoas faziam parte do Sistema Financeiro Nacional, de acordo com dados do **Banco Central**. Já em junho de 2021, esse número saltou para cerca de 181 milhões. Desses, estima-se que 67 milhões (37%) possuíam conta num banco digital, conforme **pesquisa realizada pela Zetta** em parceria com o Instituto Locomotiva. Por isso, considerando a importância do crescimento da bancarização dos brasileiros, a Zetta posiciona a inclusão financeira como um de seus principais focos de defesa e atuação.



# inteligência artificial

As empresas de serviços financeiros digitais empregam diversas tecnologias de transformação digital, a exemplo de softwares especializados, aplicativos para celular, serviços em nuvem, análise de dados e inteligência artificial. Essas tecnologias permitiram uma grande inovação na forma como os serviços financeiros são oferecidos no Brasil, com ganhos na escala e na eficiência. A adoção de tecnologias de ponta também traz desafios importantes sobre temas relevantes, como a segurança da informação e a proteção de dados pessoais.

A Zetta se coloca como um foro de orientação e troca de melhores práticas entre as empresas associadas, de modo com que os clientes das nossas associadas possam usufruir dessas inovações de maneira plena e segura. A Zetta também trabalha para qualificar o debate público em relação à regulação de novas tecnologias, a exemplo da Inteligência Artificial, fazendo contribuições propositivas para o aprimoramento das normas, sempre em busca do equilíbrio entre a inegociável proteção de direitos e liberdades fundamentais e a necessidade de se garantir o desenvolvimento econômico, social e da inovação.



# criptoativos

As transações de criptoativos estão no centro do debate regulatório. A comercialização de criptoativos tem se popularizado, e, em 2021, parlamentares e reguladores sentiram a necessidade de se aprofundar sobre o tema.

A Zetta acredita que os esforços regulatórios sobre criptoativos devem viabilizar o potencial da tecnologia. Assim, buscamos contribuir para a criação de um ecossistema normativo que regule de modo sustentável as transações de cripto e requerimentos de AML (Anti-money laundering ou de prevenção à lavagem de dinheiro, em tradução livre), trazendo ainda mais transparência e segurança a essas operações.

**COORDENAÇÃO GERAL**

Rafaela Nogueira  
Economista-Chefe da Zetta

**AUTORA**

Luísa Souza

**PROJETO GRÁFICO**

Estúdio IRÀ

**COLABORADORES**

Aline Viotto  
Bruna Santos  
Caroline Delfim  
Daniella Naves  
Ellen Pacheco  
Ester Caresma  
Fernanda Laranja  
Fernando Gouveia  
Flávio Costa  
Jean Saghaard  
João Kehdi  
Julien Dutra  
Laura Arantes  
Mariana Castro  
Matheus Cangussu  
Mel Bornstein  
Paula Gueiros  
Priscila Conde  
Rafael Domingues  
Safiri Felix  
Simone Gordon

**AGRADECIMENTO  
ESPECIAL**

Agradecemos a todas as empresas associadas que contribuíram para a realização do primeiro Panorama Zetta enviando dados e declarações que tornaram possível essa publicação.