

A man in a blue suit and white shirt is pointing at a screen displaying data charts. The background is a blurred office setting with a grid pattern. The title is in large, bold, blue letters.

# O PAPEL SOCIAL E A IMAGEM DAS FINTECHS

PERCEPÇÕES E DEMANDAS DOS BRASILEIROS EM  
RELAÇÃO AOS PROVEDORES DE SERVIÇOS FINANCEIROS

DEZEMBRO DE 2021

**Zetta**

**LOCOMOTIVA**  
PESQUISA & ESTRATÉGIA

# OBJETIVOS

A pesquisa teve como objetivo investigar como é a **percepção dos brasileiros acerca dos bancos**, levantando informações sobre **como consomem** seus serviços e, principalmente, **como se relacionam** com essas instituições, sejam elas digitais e/ou tradicionais.

Também buscou-se compreender as **necessidades das pessoas bancarizadas**, levantando oportunidades para a **melhoria da prestação de serviços financeiros**.



# AGENDA



01

UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

02

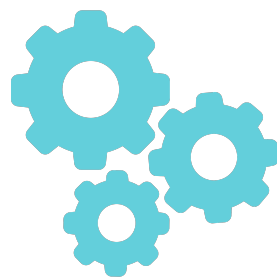
RELACIONAMENTO COM OS  
BANCOS DIGITAIS E TRADICIONAIS

03

DESTAQUES FINAIS



## METODOLOGIA



Pesquisa  
quantitativa online

## AMOSTRA



**1.519**  
entrevistas

## PRAÇAS



Nacional

## PERFIL



Homens



Mulheres

**18** anos +

Margem de erro

**2,5** p.p.


Período de campo  
27 de outubro a 7 de  
novembro de 2021

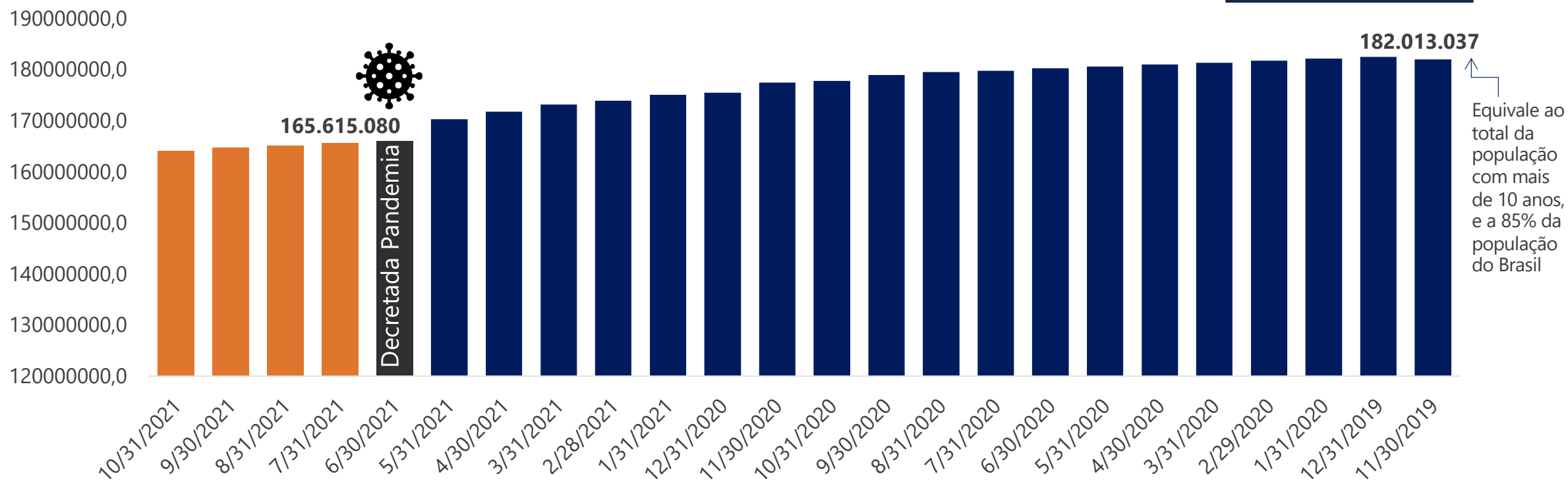
# 01

## UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

# A PANDEMIA IMPULSIONOU A BANCARIZAÇÃO DA POPULAÇÃO BRASILEIRA

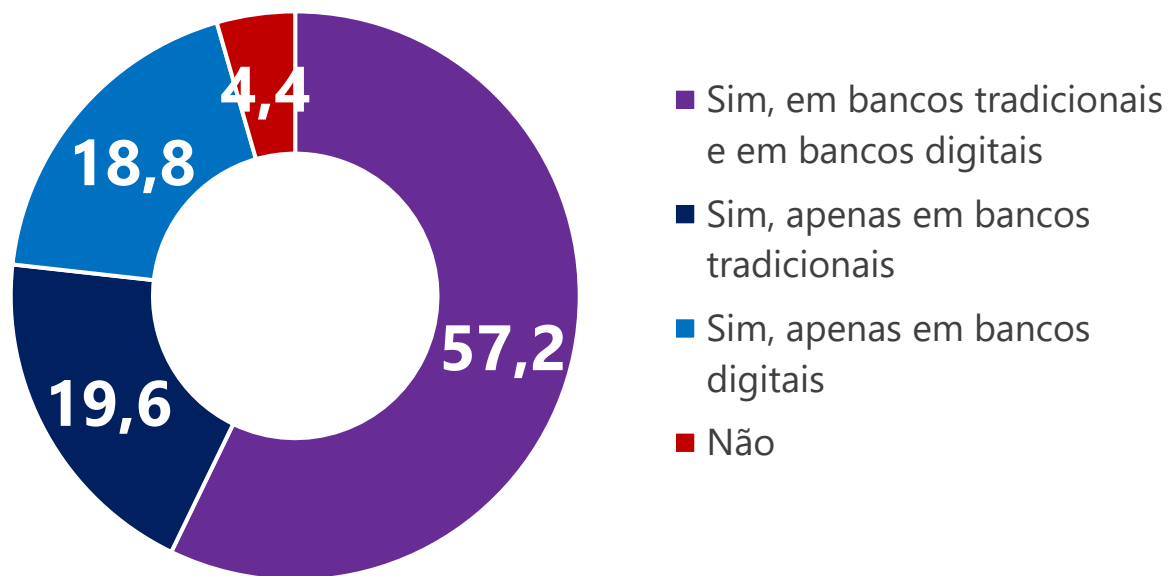
## CPFS COM RELACIONAMENTO ATIVO – BANCO CENTRAL

+ 16 Milhões de CPFs desde o início da pandemia → 



# EM ESTUDOS ONLINE BANCARIZAÇÃO E PENETRAÇÃO DE BANCOS DIGITAIS SÃO MAIORES

## % Posse de conta em banco



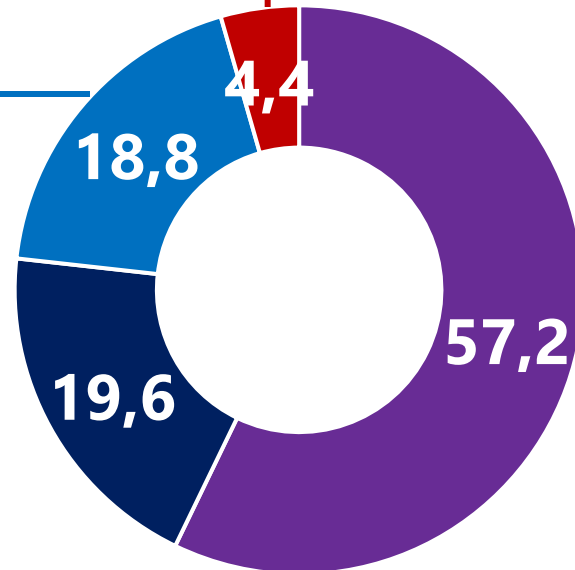
**76% declaram possuir conta em um banco digital**



**81% entre 18 e 34 anos  
81% entre ensino superior  
77% entre classe AB**

# PROPORÇÃO QUE NÃO POSSUI CONTA BANCÁRIA É MAIOR ENTRE JOVENS E CLASSES DE

% Posse de conta em banco



Entre jovens (18 a 24 anos), 36% possuem apenas conta digital

Nas classes D/E, 30% possuem conta apenas em banco digital

Entre jovens (18 a 24 anos), 11% não possuem conta em banco

Nas classes D/E, 11% não possuem conta em banco

- Sim, em bancos tradicionais e em bancos digitais
- Sim, apenas em bancos tradicionais
- Sim, apenas em bancos digitais
- Não



# MOVIMENTAÇÃO E RECURSOS UTILIZADOS

---

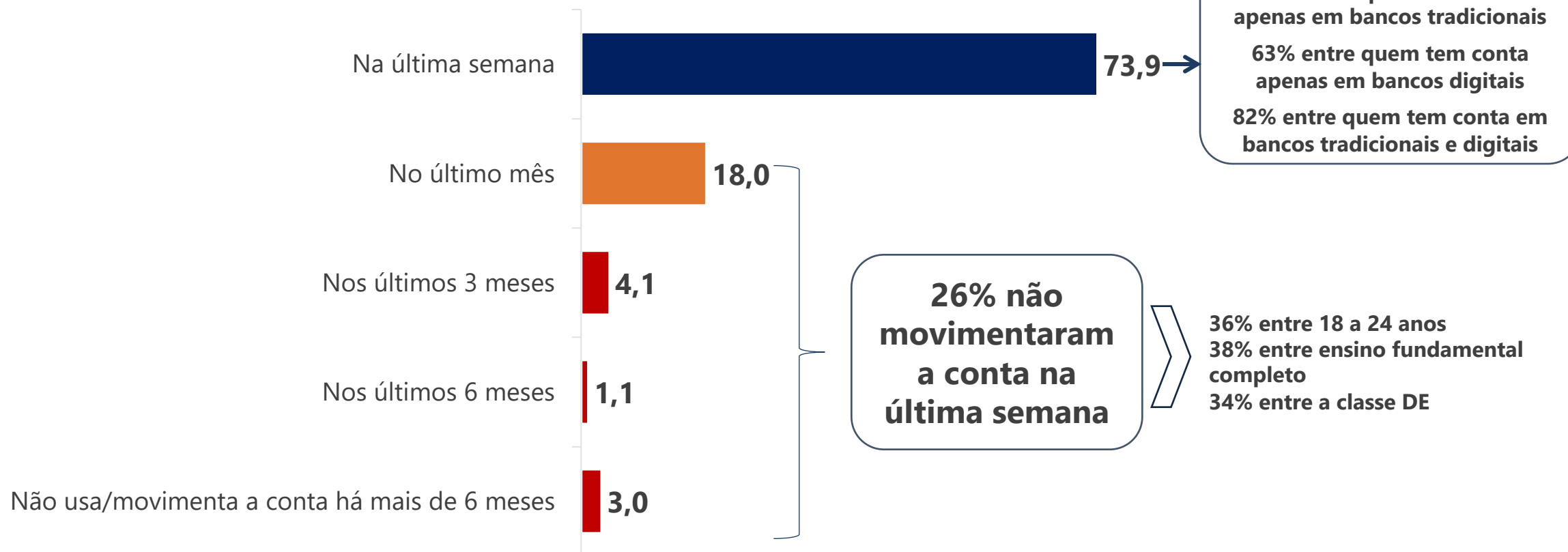


**1 EM CADA 4 NÃO  
MOVIMENTOU  
SUA CONTA NA  
ÚLTIMA SEMANA**



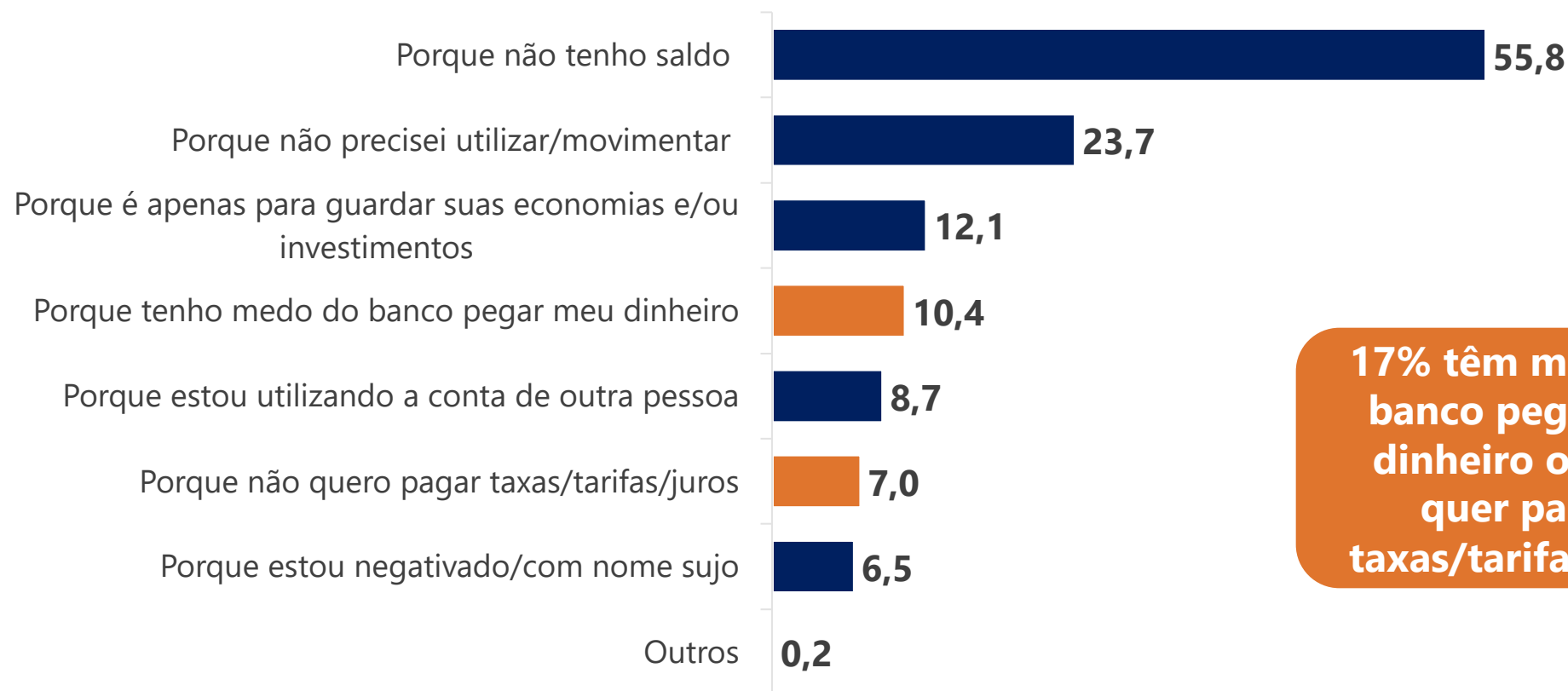
# 26% DOS BANCARIZADOS NÃO FIZERAM NENHUMA TRANSAÇÃO, SAQUE, PAGAMENTO OU MOVIMENTAÇÃO DA CONTA NA ÚLTIMA SEMANA

**% Última vez que movimentou a conta**  
(entre quem possui conta em banco)



# O PRINCIPAL MOTIVO PARA NÃO MOVIMENTAR A CONTA É A FALTA DE SALDO, E 17% CITAM MEDO DE TARIFAS OU DO BANCO "PEGAR" O DINHEIRO

**% Motivos para não movimentar a conta**  
(Entre quem não movimentou a conta no último mês)



**17% têm medo do banco pegar seu dinheiro ou não quer pagar taxas/tarifas/juros**

# 02

## RELACIONAMENTO COM OS BANCOS DIGITAIS E TRADICIONAIS

**APESAR DA CRESCENTE  
BANCARIZAÇÃO, OS BANCOS  
AINDA ENFRENTAM DESAFIOS  
DE IMAGEM PARA SE  
CONECTAR DE FORMA MAIS  
PRÓXIMA COM OS BRASILEIROS**



**GRANDE PARTE  
TEM RECEIO DAS  
TARIFAS E TAXAS  
COBRADAS PELOS  
BANCOS**

Concordância com as frases, entre pessoas bancarizadas

**61%**

Têm medo dos bancos  
cobrarem algum tipo de tarifa  
e perderem seu dinheiro

**66%**

Acreditam que os bancos  
cobram muitas tarifas, então  
quanto menos usar, melhor

**39%**

Acham mais fácil controlar os  
gastos com o dinheiro na  
carteira do que no banco

**25%**

Acreditam ser mais seguro  
guardar dinheiro em casa do  
que no banco





**DE FORMA ESPONTÂNEA,  
PALAVRAS QUE VÊM À  
CABEÇA ASSOCIADAS A  
BANCOS DIGITAIS SÃO  
POSITIVAS, COMO DESTAQUE  
PARA DIMENSÕES DE  
PRATICIDADE E INOVAÇÃO**





# PRATICIDADE/PRÁTICO SÃO OS PRINCIPAIS TERMOS USADOS PARA DESCREVER UM BANCO DIGITAL

## % Palavra que melhor descreve um banco digital

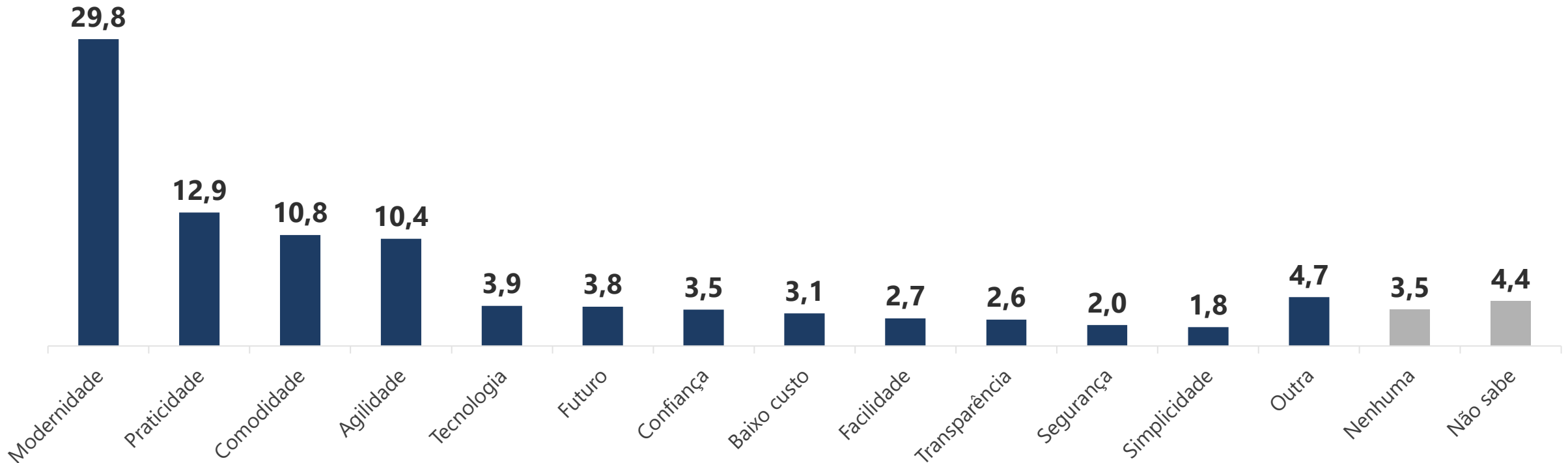


**DE FORMA  
ESTIMULADA,  
MODERNIDADE E  
PRATICIDADE  
FORAM OS TERMOS  
TESTADOS MAIS  
ASSOCIADOS AOS  
BANCOS DIGITAIS**



# MODERNIDADE É O TERMO MAIS MENCIONADO EM PRIMEIRO LUGAR PARA DESCRIVER UM BANCO DIGITAL

Termos que melhor descrevem um banco digital – 1ª menção (%)



# PERCEPÇÃO DE CONFIANÇA E TRANSPARÊNCIA NOS BANCOS DIGITAIS

---



Concordância com as frases, entre bancarizados

**78%**

Bancos digitais são  
**confiáveis**

---

**77%**

Bancos digitais são  
**transparentes**

---



# PERCEPÇÃO DE VANTAGENS FINANCEIRAS ASSOCIADAS AOS BANCOS DIGITAIS

---





**MAIORIA ACREDITA QUE  
BANCOS DIGITAIS TÊM MAIS  
VANTAGENS FINANCEIRAS,  
COBRANDO MENOS TAXAS E  
OFERECENDO MAIOR  
RENDIMENTO, ALÉM DE MAIS  
FACILIDADE NA OBTENÇÃO DE  
CRÉDITO E EMPRÉSTIMO**



84%

Bancos digitais oferecem muitos **benefícios e vantagens financeiras**

84%

Bancos digitais possuem **tarifas e taxas muito baixas** ou **inexistentes**

81%

O **processo de aprovação de crédito** é **simples e acessível** a todos nos bancos digitais

81%

Bancos digitais **ajudam no controle financeiro**



# PROMOÇÃO DE ACESSO E INCLUSÃO PELOS BANCOS DIGITAIS

---



**AS PESSOAS  
RECONHECEM  
QUE OS BANCOS  
DIGITAIS GERAM  
INCLUSÃO  
FINANCEIRA**

Concordância com as frases entre bancarizados

92%

Muitas **pessoas** que não tinham conta em banco **agora têm em banco digital**

89%

Bancos digitais são mais **acessíveis**

88%

Bancos digitais **facilitaram a bancarização** dos brasileiros

86%

Bancos digitais utilizam **linguagem simples e fácil** de entender



# PERCEPÇÃO SOBRE ATENDIMENTO E SERVIÇO NOS BANCOS DIGITAIS

---



**BRASILEIROS  
ENXERGAM BANCOS  
DIGITAIS COMO  
RÁPIDOS E  
EFICIENTES, COM  
ATENDIMENTO MAIS  
ÁGIL E PRÁTICO**



89%

Bancos digitais oferecem **serviços mais rápidos e eficientes**

---

87%

Bancos digitais têm um **atendimento muito mais ágil**

---

92%

Bancos digitais são mais **cômodos** porque ninguém precisa perder tempo em filas para resolver pendências

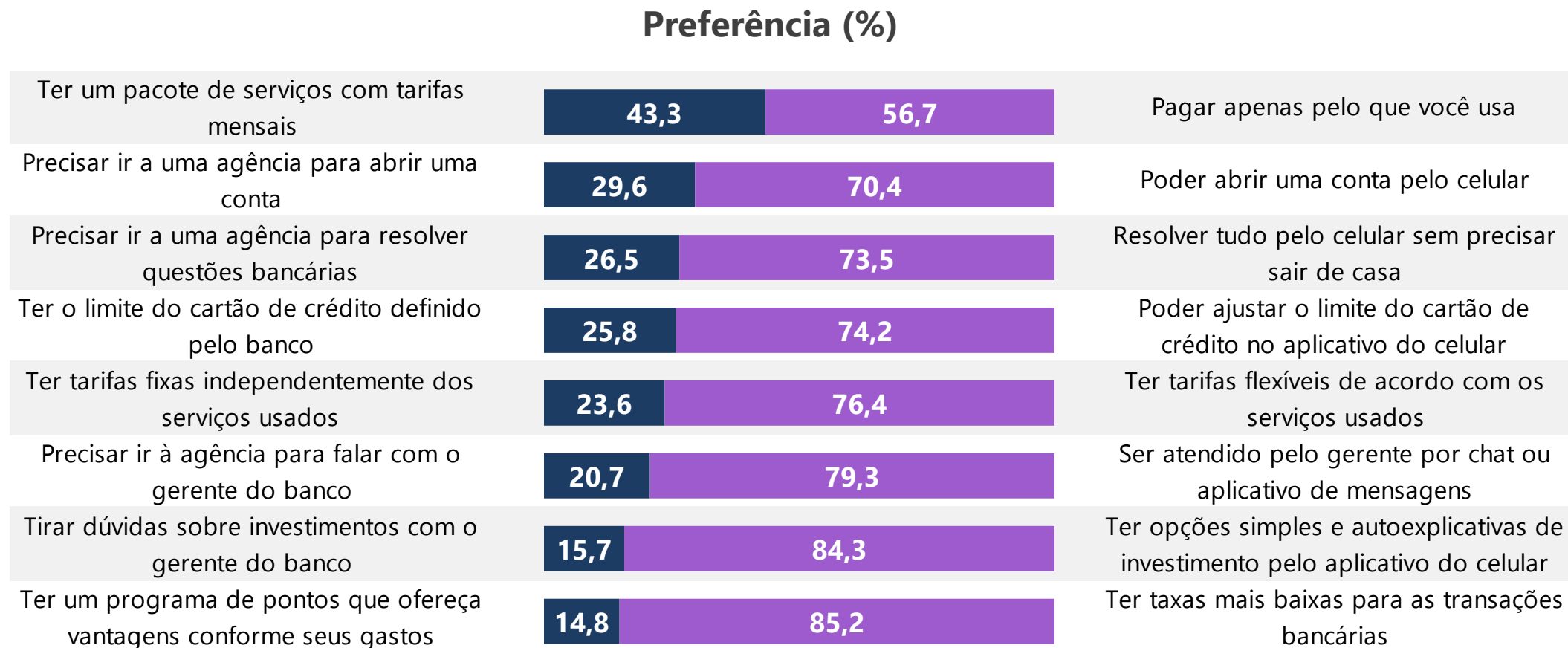




**SE TIVESSEM QUE  
ESCOLHER, OS  
INTERNAUTAS  
INDICAM  
PREFERÊNCIA PELO  
MODELO DE SERVIÇO  
E ATENDIMENTO MAIS  
INOVADOR E DIGITAL**



# AS SOLUÇÕES DIGITAIS, PRÁTICAS, PERSONALIZADAS E FLEXÍVEIS TENDEM A SER PREFERIDAS FRENTE ÀS TRADICIONAIS

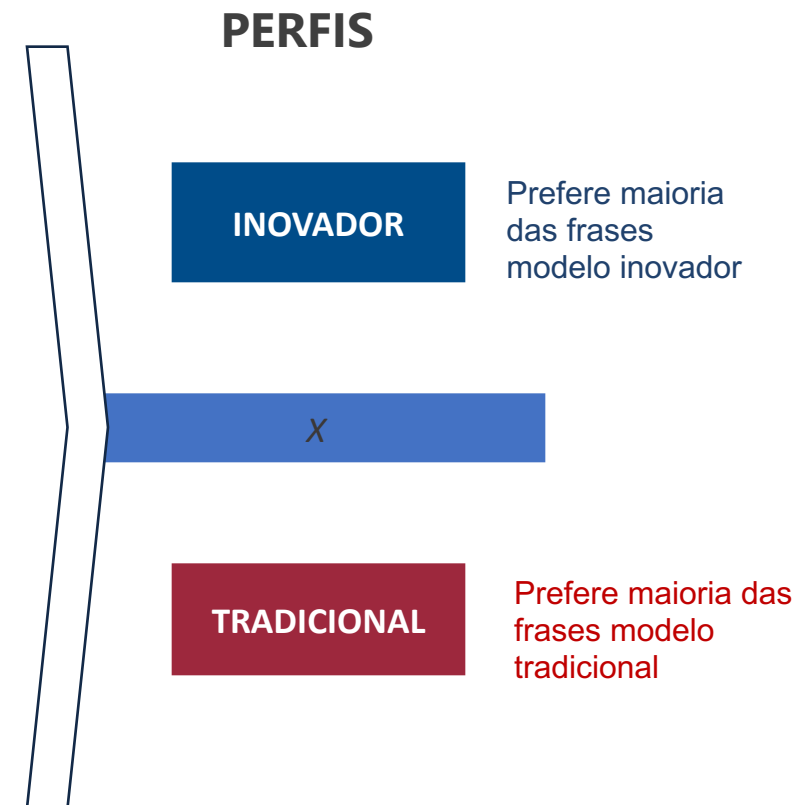


# PERFIS DE PREFERÊNCIA NO MODELO DE SERVIÇO FINANCEIRO

## Preferência

|  |   |    |  |    |
|--|---|----|--|----|
| Precisar ir a uma agência para resolver questões bancárias | 0 | OU | Resolver tudo pelo celular sem precisar sair de casa                             | +1 |
| Tirar dúvidas sobre investimentos com o gerente do banco   | 0 | OU | Ter opções simples e autoexplicativas de investimento pelo aplicativo do celular | +1 |
| Ter o limite do cartão de crédito definido pelo banco      | 0 | OU | Poder ajustar o limite do cartão de crédito no aplicativo do celular             | +1 |
| Ter um pacote de serviços com tarifas mensais              | 0 | OU | Pagar apenas pelo que você usa   | +1 |
| Ter tarifas fixas independentemente dos serviços usados    | 0 | OU | Ter tarifas flexíveis de acordo com os serviços usados                           | +1 |
| Precisar ir a uma agência para abrir uma conta             | 0 | OU | Poder abrir uma conta pelo celular   | +1 |
| Precisar ir à agência para falar com o gerente do banco    | 0 | OU | Ser atendido pelo gerente por chat ou aplicativo de mensagens                    | +1 |

QUANTO MAIOR A PONTUAÇÃO, MAIOR A PREFERÊNCIA DIGITAL



# PERFIS DE PREFERÊNCIA NO MODELO DE SERVIÇO FINANCEIRO

## 82%

PREFERÊNCIA  
MODELO INOVADOR

Eles são ....

- + **Jovens** (85% de 18 a 34 anos)
- + **Escolarizados** (87% com ensino médio e 85% com superior)
- + **Banco digital como principal banco** (86%)

## 18%

PREFERÊNCIA MODELO  
TRADICIONAL

Eles são ....

- **Jovens** (15% de 18 a 34 anos)
- **Escolarizados** (24% até fundamental completo)
- + **Classes DE** (29%)
- + **Banco tradicional como principal banco** (20%)



# SATISFAÇÃO E EXPERIÊNCIA

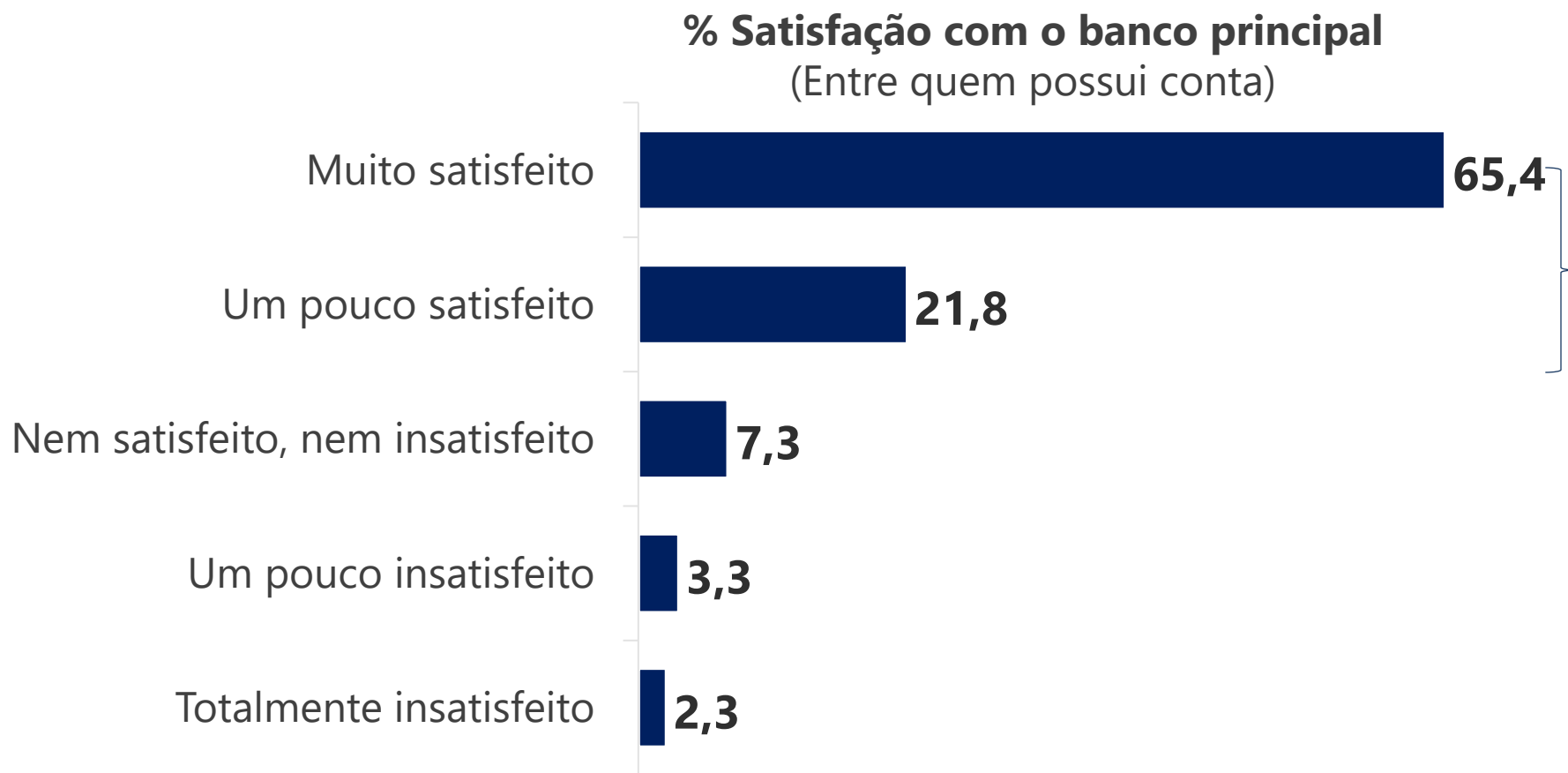
---



**CLIENTES DE BANCOS  
DIGITAIS ESTÃO MAIS  
SATISFEITOS DO QUE  
CLIENTES QUE TÊM  
CONTA EM BANCOS  
TRADICIONAIS**

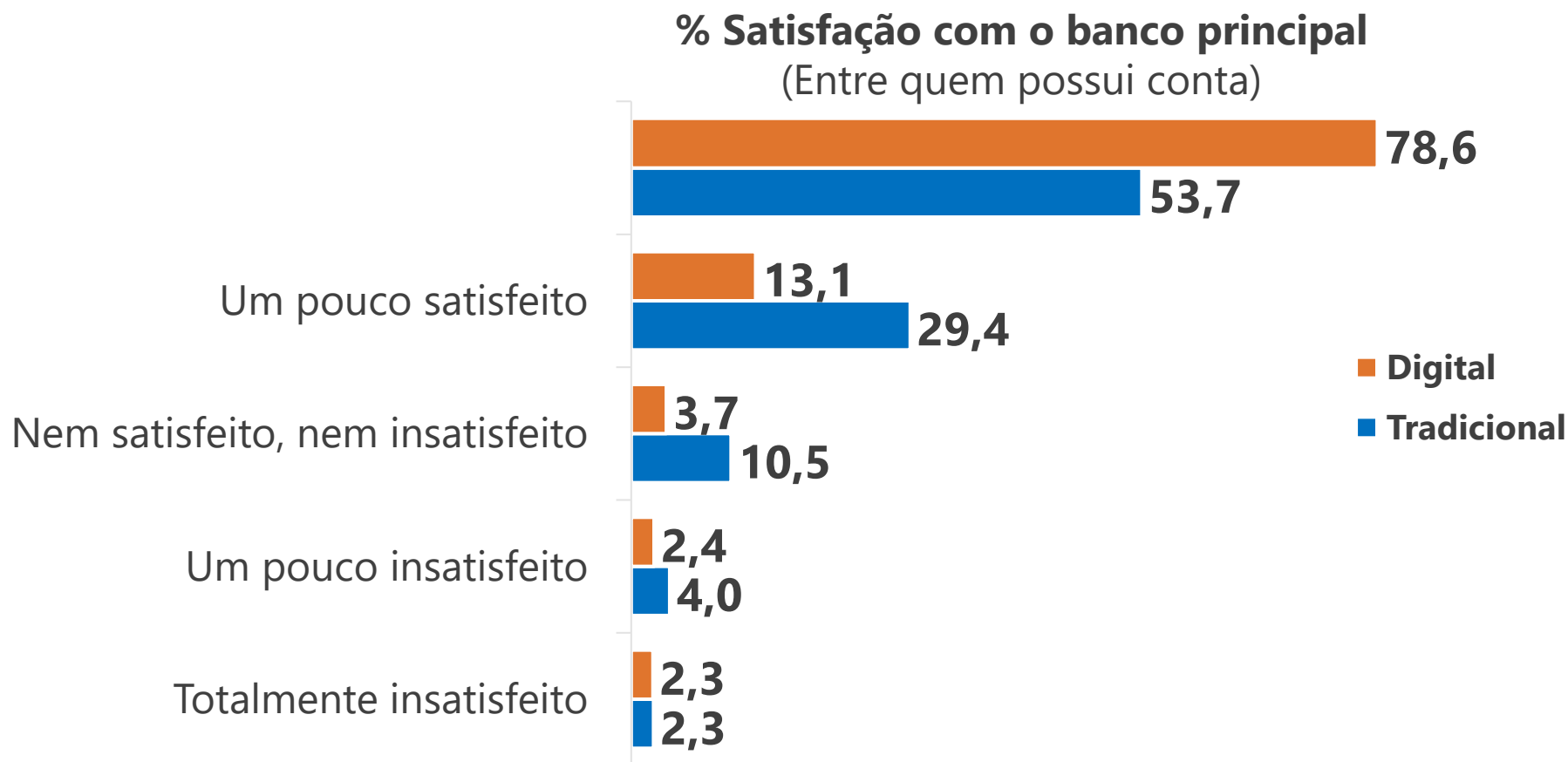


# 65% DOS ENTREVISTADOS DECLARAM ESTAR MUITO SATISFEITOS COM SEU BANCO PRINCIPAL



**Satisfeitos: 87%**  
Tem a conta principal em banco tradicional: 83%  
Tem a conta principal em **banco digital: 92%**

# 65% DOS ENTREVISTADOS DECLARAM ESTAR MUITO SATISFEITOS COM SEU BANCO PRINCIPAL





**OS DIFERENCIAIS  
PERCEBIDOS NOS  
BANCOS DIGITAIS  
VÃO ALÉM DA IMAGEM:  
CLIENTES REVELAM  
ALTA SATISFAÇÃO E  
IMPACTO POSITIVO  
EM SEU COTIDIANO**



91%

Dos clientes passaram a **economizar tempo** na rotina depois de abrir conta em banco digital

---

90%

Dos clientes de bancos digitais **passaram a resolver problemas burocráticos de forma mais ágil** e prática

---

88%

Dos clientes de bancos digitais dizem **ter atendimento mais ágil e eficiente**



81%

Clientes de bancos digitais sentem que com conta digital o **dinheiro rende mais**

---

90%

Clientes de bancos digitais acreditam que **economizam em tarifas e taxas bancárias** com conta digital

---

73%

Clientes de bancos digitais acham muito **mais fácil conseguir empréstimo** em banco digital



# IMPACTO SOCIAL E ACOLHIMENTO FINANCEIRO A GRUPOS MINORIZADOS

---



A PERCEÇÃO  
GERAL É DE QUE  
DIFERENTES  
PÚBLICOS SÃO  
**BEM ACOLHIDOS**  
PELOS BANCOS  
DIGITAIS



86%

Os bancos digitais permitiram que **pessoas que eram discriminadas** pelas instituições financeiras **pudessem ter conta em banco**

80%

Bancos digitais **não discriminam** os clientes de acordo com sua renda

78%

Bancos digitais são indicados para **pessoas de todas as idades**



# TRANSFORMAÇÃO DO MERCADO & FUTURO

---



**MAIORIA RECONHECE  
QUE OS BANCOS DIGITAIS  
TRANSFORMARAM O  
MERCADO FINANCEIRO  
POSITIVAMENTE E QUE  
VIERAM PARA FICAR!**





Concordância com as frases entre bancarizados

**88%**

Os bancos digitais **mudaram para melhor o mercado** financeiro

---

**90%**

No futuro a **maioria da população** terá conta em bancos digitais

---

**79%**

No futuro **todos os bancos serão digitais**

---



03

**DESTAQUES  
FINAIS**



# APESAR DA CRESCENTE BANCARIZAÇÃO, OS BANCOS AINDA ENFRENTAM DESAFIOS DE IMAGEM PARA SE CONECTAR DE FORMA MAIS PRÓXIMA COM OS BRASILEIROS

**74%**

Acreditam que os bancos tratam melhor quem tem mais dinheiro

**62%**

Acham que os bancos não se interessam por quem não tem muito dinheiro

**50%**

Não se sentem à vontade nas agências bancárias

**49%**

Não entendem a linguagem dos bancos

# OS DIFERENCIAIS DOS BANCOS DIGITAIS SÃO CLARAMENTE PERCEBIDOS E VALORIZADOS

**84%**

Concordam que os bancos digitais oferecem muitos benefícios e vantagens financeiras

**84%**

Acreditam que os bancos digitais possuem tarifas e taxas muito baixas ou inexistentes

**78%**

Consideram que os bancos digitais são confiáveis

**77%**

Afirmam que os bancos digitais oferecem maior rendimento em conta

BANCOS DIGITAIS SÃO PERCEBIDOS DE FORMA MAIS POSITIVA EM DIVERSOS TERRITÓRIOS, INCLUSIVE PARA CLIENTES DE BANCOS TRADICIONAIS

BANCOS DIGITAIS SÃO VISTOS COMO MAIS MODERNOS, INOVADORES, COM MELHORES TAXAS E ATENDIMENTO

# OS BANCOS DIGITAIS GERAM INCLUSÃO FINANCEIRA E ACOLHEM GRUPOS MINORIZADOS

**88%**

**Acreditam que os bancos digitais facilitaram a bancarização dos brasileiros**

**86%**

**Concordam que os bancos digitais utilizam linguagem simples e fácil de entender**

**86%**

**Afirmam que os bancos digitais permitiram que pessoas que eram discriminadas pelas instituições financeiras pudessem ter conta em banco**

**80%**

**Dizem que bancos digitais não discriminam os clientes de acordo com sua renda**

**A GRANDE MAIORIA CONCORDA QUE DIVERSOS PERFIS MINORIZADOS TENDEM A SER MELHOR ACOLHIDOS NOS BANCOS DIGITAIS**

# OS DIFERENCIAIS PERCEBIDOS NOS BANCOS DIGITAIS VÃO ALÉM DA IMAGEM

**91%**

Dos clientes passaram a economizar tempo na rotina depois de abrir conta em banco digital

**90%**

Dos clientes de bancos digitais passaram a resolver problemas burocráticos de forma mais ágil e prática

**88%**

Dos clientes de bancos digitais dizem ter atendimento mais ágil e eficiente

CLIENTES DE BANCOS DIGITAIS ESTÃO MAIS SATISFEITOS DO QUE CLIENTES QUE TÊM CONTA EM BANCOS TRADICIONAIS

# OS BANCOS DIGITAIS TRANSFORMARAM O MERCADO FINANCEIRO POSITIVAMENTE

**88%**

Os bancos digitais mudaram para melhor o mercado financeiro

**90%**

No futuro a maioria da população terá conta em bancos digitais

**79%**

No futuro todos os bancos serão digitais

# SOBRE A ZETTA

---

A Zetta é uma associação sem fins lucrativos, fundada pelo Nubank e Mercado Pago, empresas de tecnologia que oferecem serviços financeiros digitais. Nosso objetivo é **garantir um ambiente econômico competitivo** que resulte em maior **inclusão financeira, inovação e satisfação dos clientes**.

Para isso, usamos nossa plataforma para dar visibilidade aos posicionamentos e ideias dos associados aos reguladores, parlamentares e outros atores envolvidos no processo de formulação, implementação e avaliação de políticas públicas.

Defendemos que essas políticas promovam uma relação empoderadora dos brasileiros com o seu dinheiro, para que possam exercer de forma plena sua cidadania financeira. Essa promoção é realizada por meio da produção de conteúdo técnico especializado, fruto da expertise das suas associadas.



Saiba mais em  
[somozetta.org.br](https://somozetta.org.br)





**OBRIGAD@**

---

**Zetta**

**LOCOMOTIVA**  
PESQUISA & ESTRATÉGIA