



# 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

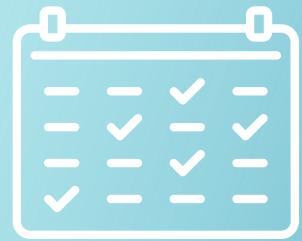
# OBJETIVOS

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**



## PERFIL



Homens



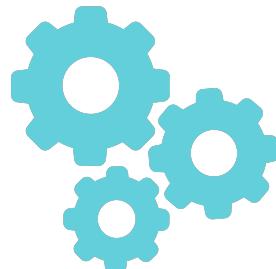
Mulheres

18 anos +

Margem de erro  
**2,5 p.p.**

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

## METODOLOGIA



Pesquisa  
quantitativa online

## AMOSTRA



**1.519**  
entrevistas

## PRAÇAS



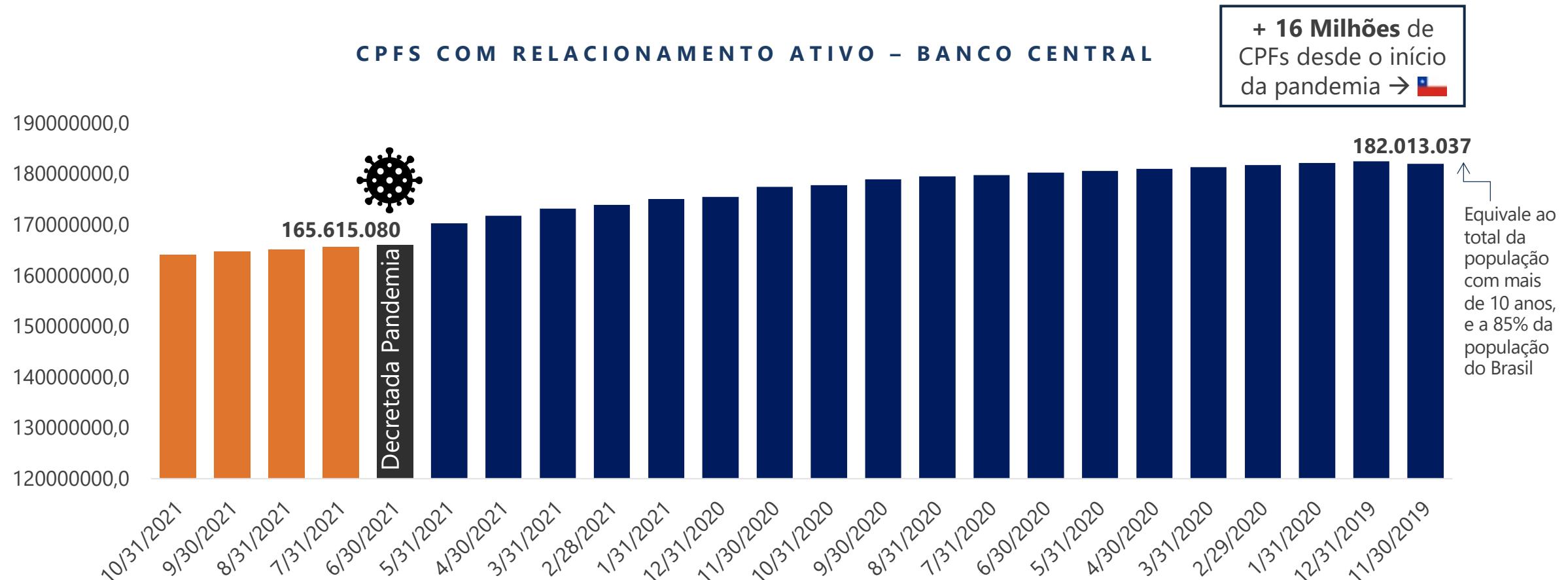
Nacional

# 01

## UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

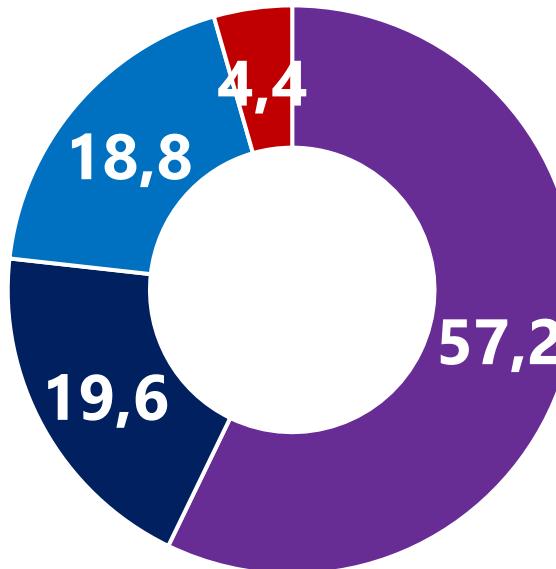


# A PANDEMIA IMPULSIONOU A BANCARIZAÇÃO DA POPULAÇÃO BRASILEIRA



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

% Posse de conta em banco



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

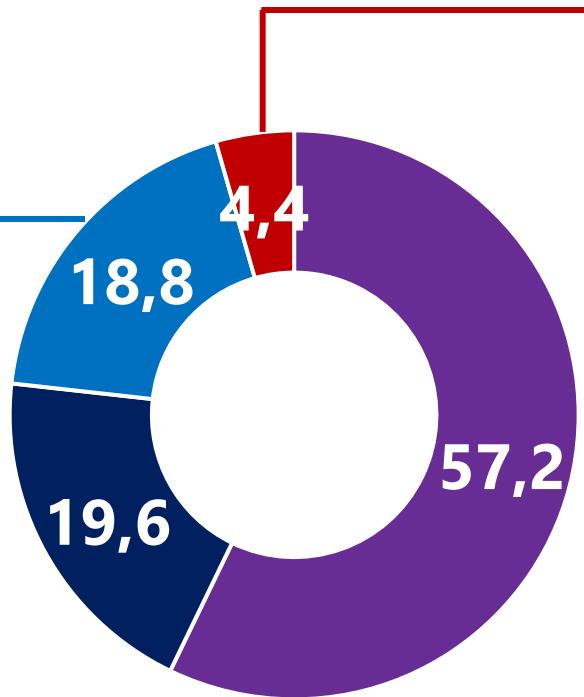
**76% declaram possuir conta em um banco digital**



**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

---

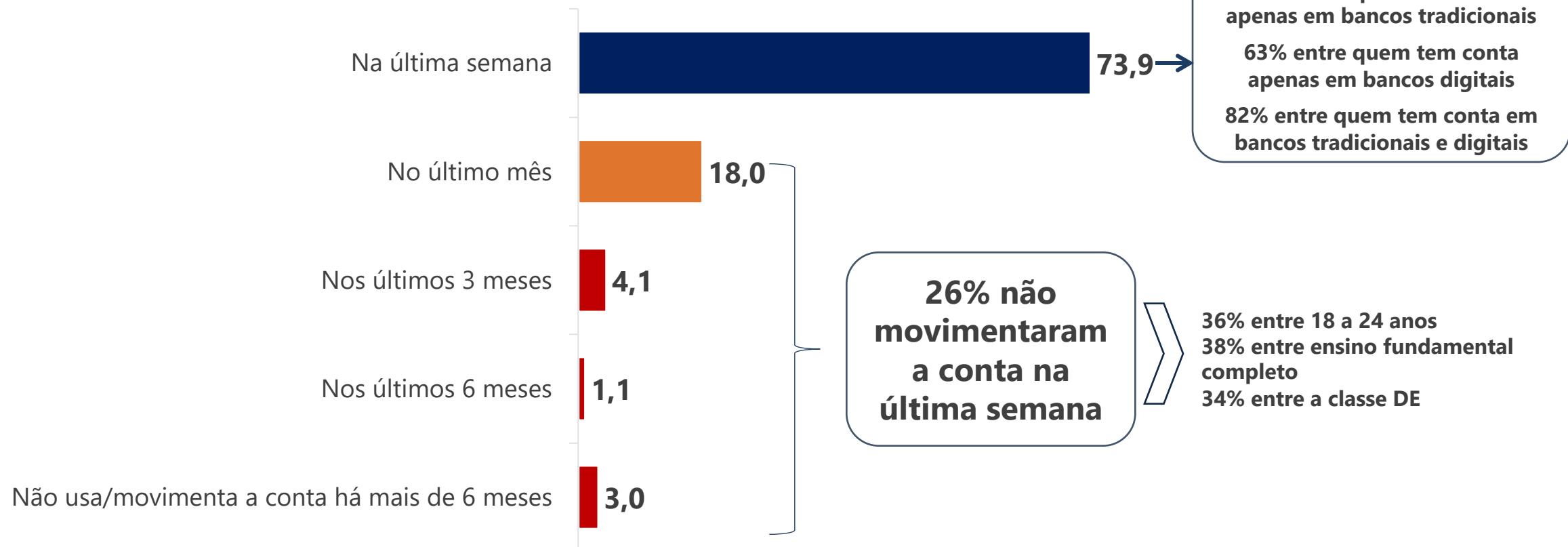


1 EM CADA 4 NÃO  
MOVIMENTOU  
SUA CONTA NA  
ÚLTIMA SEMANA



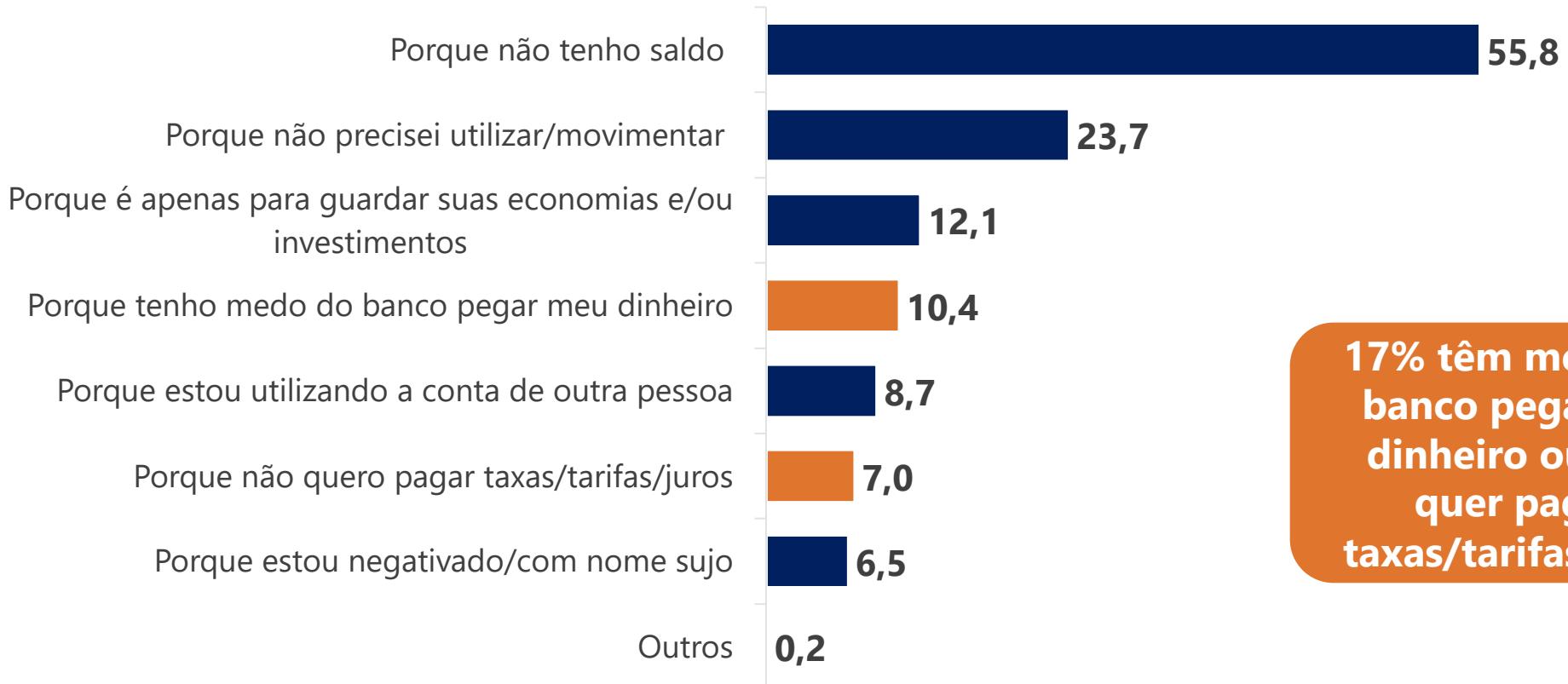
# 26% DOS BANCARIZADOS NÃO FIZERAM NENHUMA TRANSAÇÃO, SAQUE, PAGAMENTO OU MOVIMENTAÇÃO DA CONTA NA ÚLTIMA SEMANA

% 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**



**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



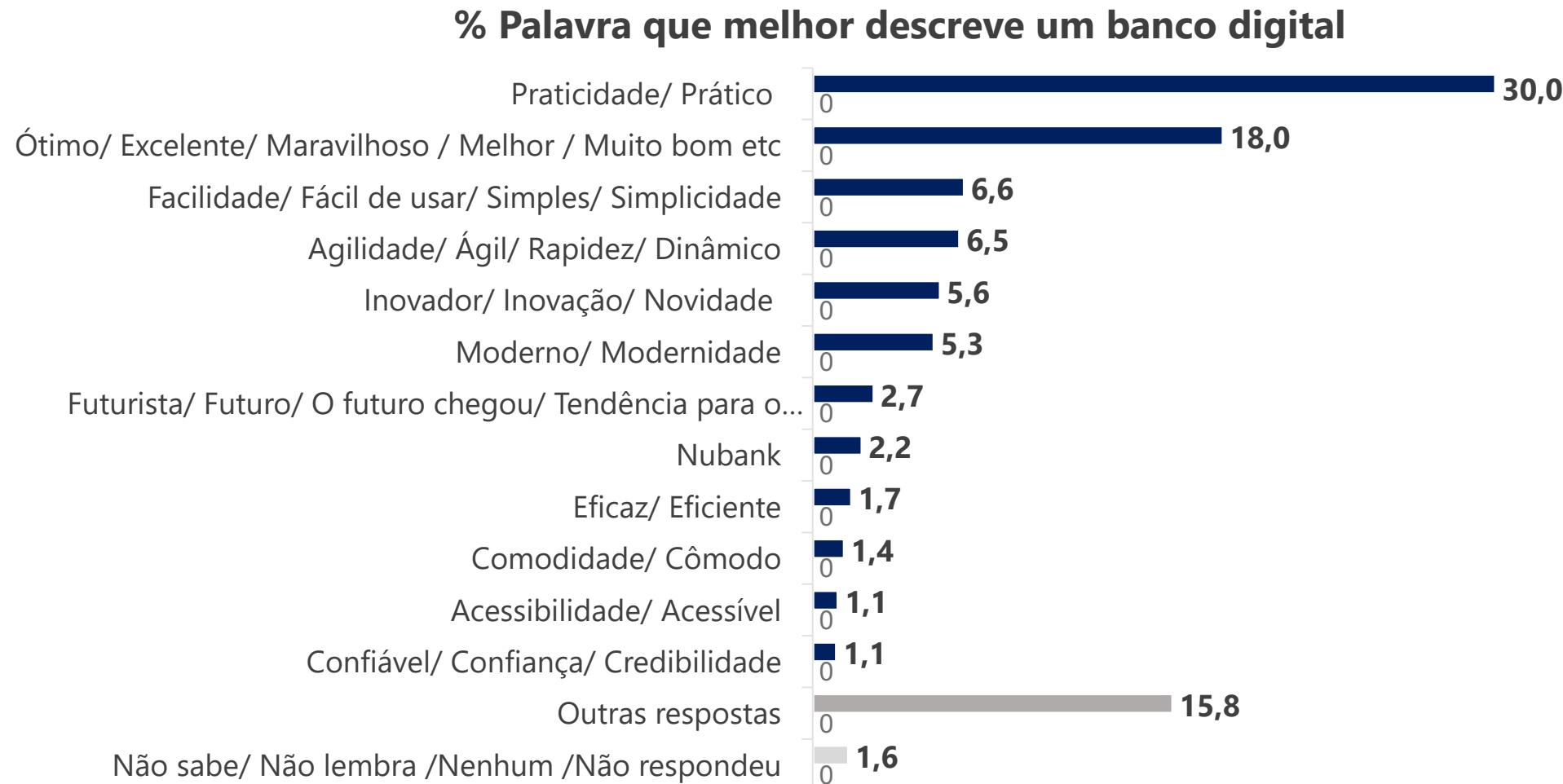
**DE FORMA ESPONTÂNEA,  
PALAVRAS QUE VÊM À  
CABEÇA ASSOCIADAS A  
BANCOS DIGITAIS SÃO  
POSITIVAS, COMO DESTAQUE  
PARA DIMENSÕES DE  
PRATICIDADE E INOVAÇÃO**

# BANCO DIGITAL EM UMA PALAVRA...

Base: 1.519 casos

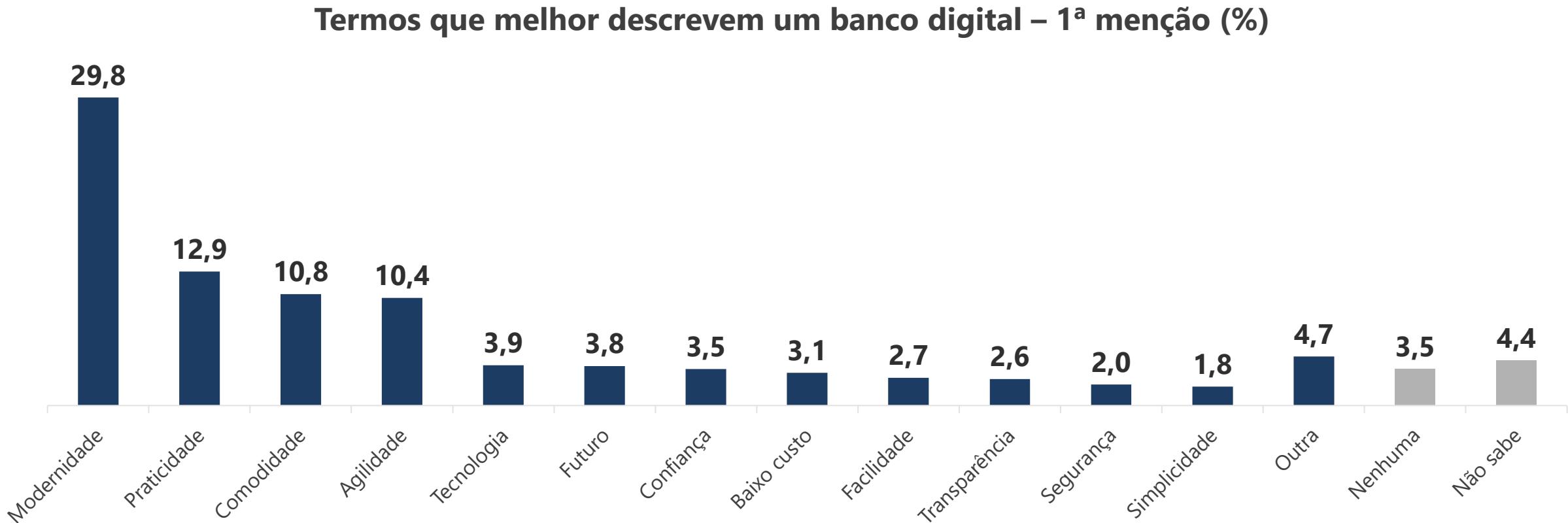
B9. Se você fosse escolher uma palavra para descrever um banco digital, qual seria?

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



# 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  
FAZILIDADE 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**



**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%**

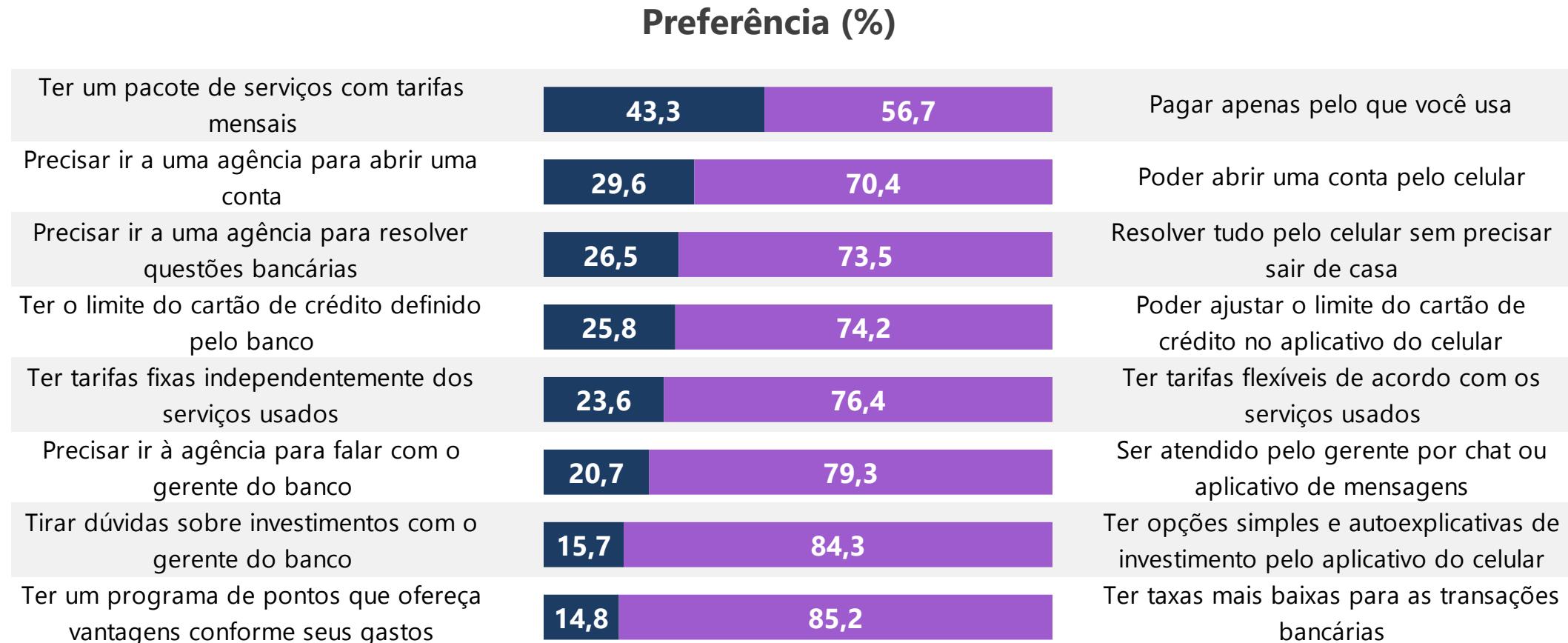
Bancos digitais são mais  
**cômodos** porque ninguém  
precisa perder tempo em filas  
para resolver pendências



**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

### INOVADOR

Prefere maioria das frases modelo inovador

X

### TRADICIONAL

Prefere maioria das frases modelo tradicional

# 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

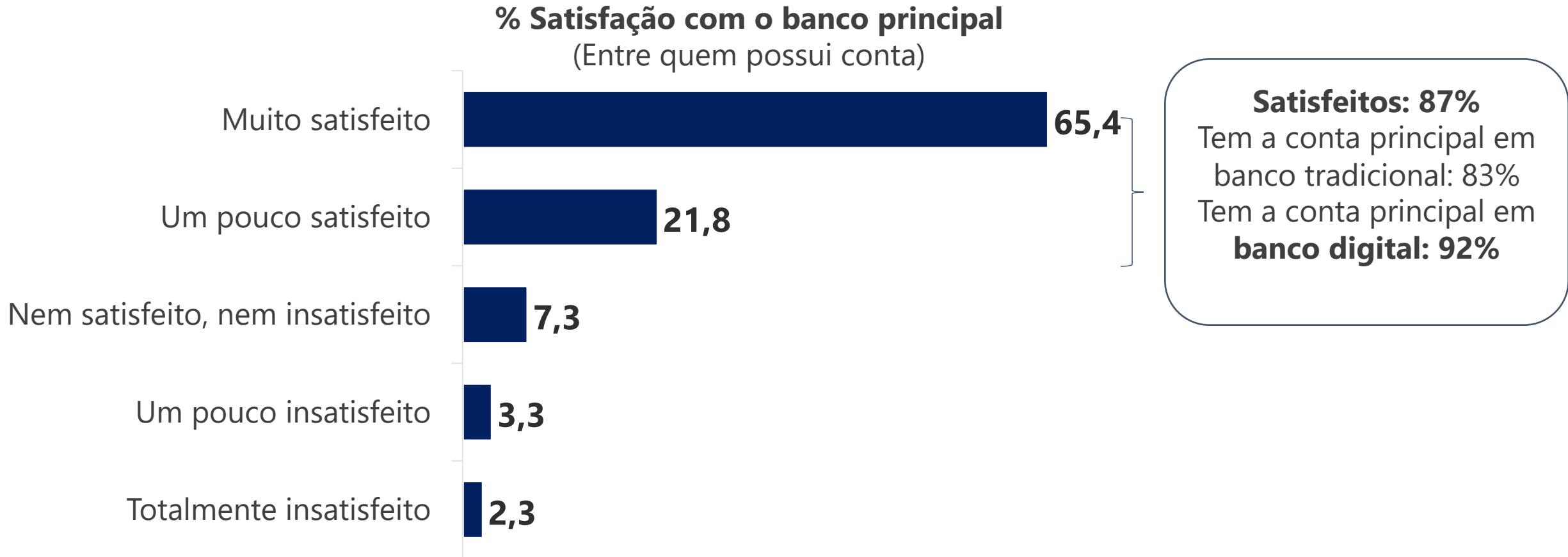
---



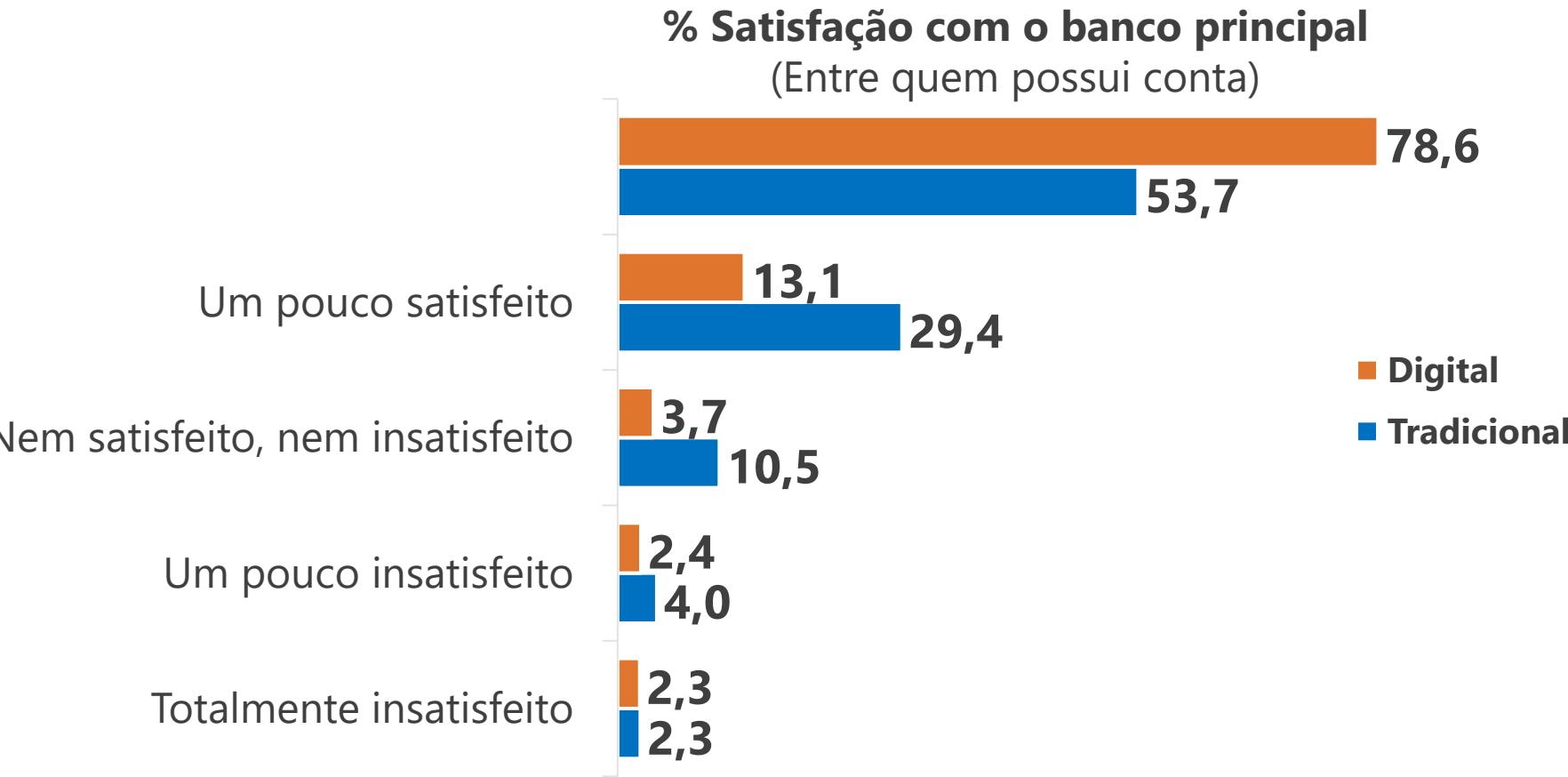
**CLIENTES DE BANCOS  
DIGITAIS ESTÃO MAIS  
SATISFEITOS DO QUE  
CLIENTES QUE TÊM  
CONTA EM BANCOS  
TRADICIONAIS**



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



# 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%**

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

**90%**

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

**73%**

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



# IMPACTO SOCIAL E ACOLHIMENTO FINANCEIRO A GRUPOS MINORIZADOS

---



A PERCEPÇÃO  
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 **pudesse 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!**



**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**



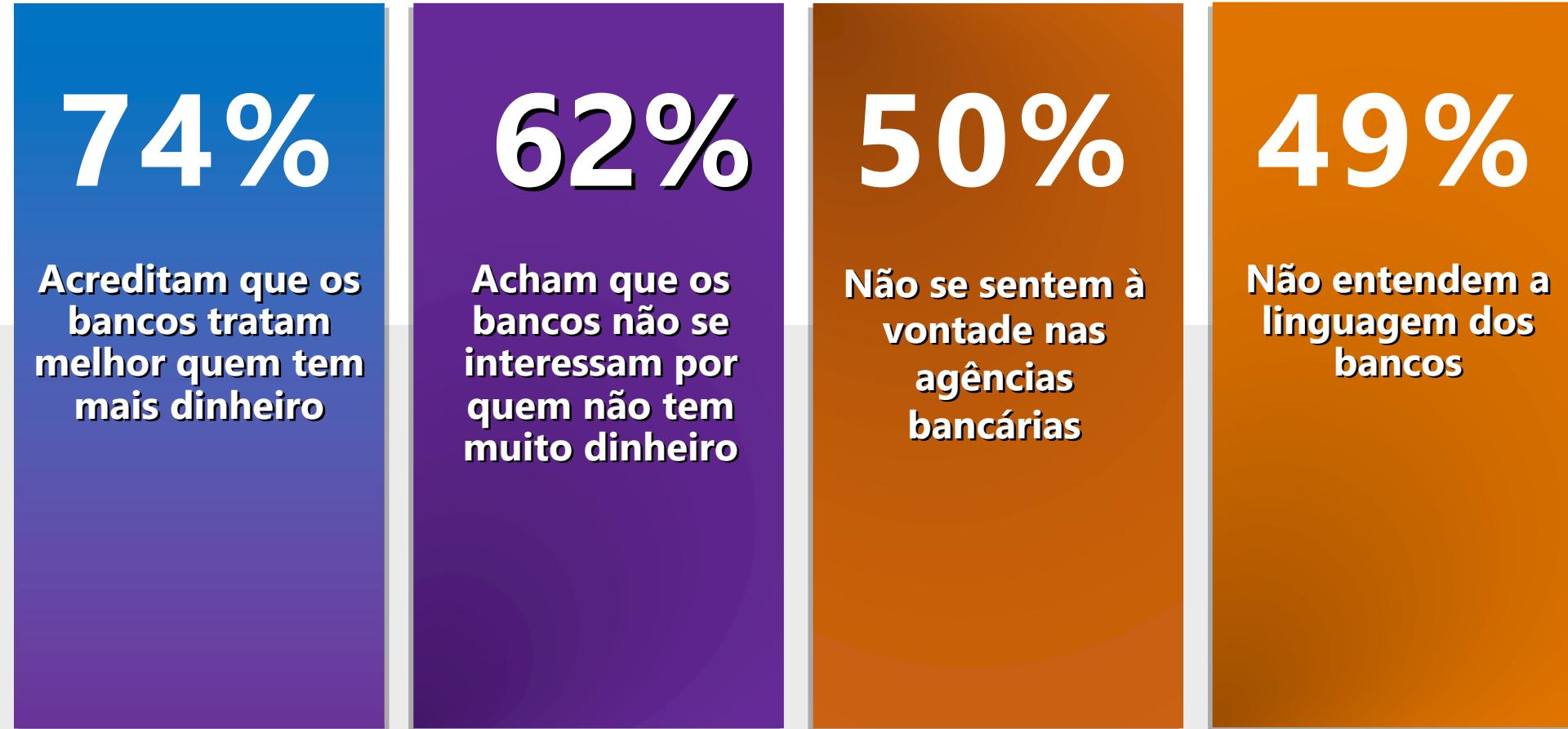
# 03

## DESTAQUES FINAIS



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

---



# 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  
[somoszetta.org.br](http://somoszetta.org.br)



OBRIGAD@

---

Zetta

LOCOMOTIVA  
PESQUISA & ESTRATÉGIA