



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

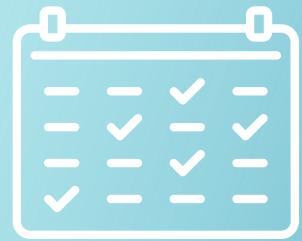
OBJETIVOS

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



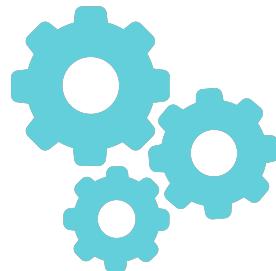
Mulheres

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



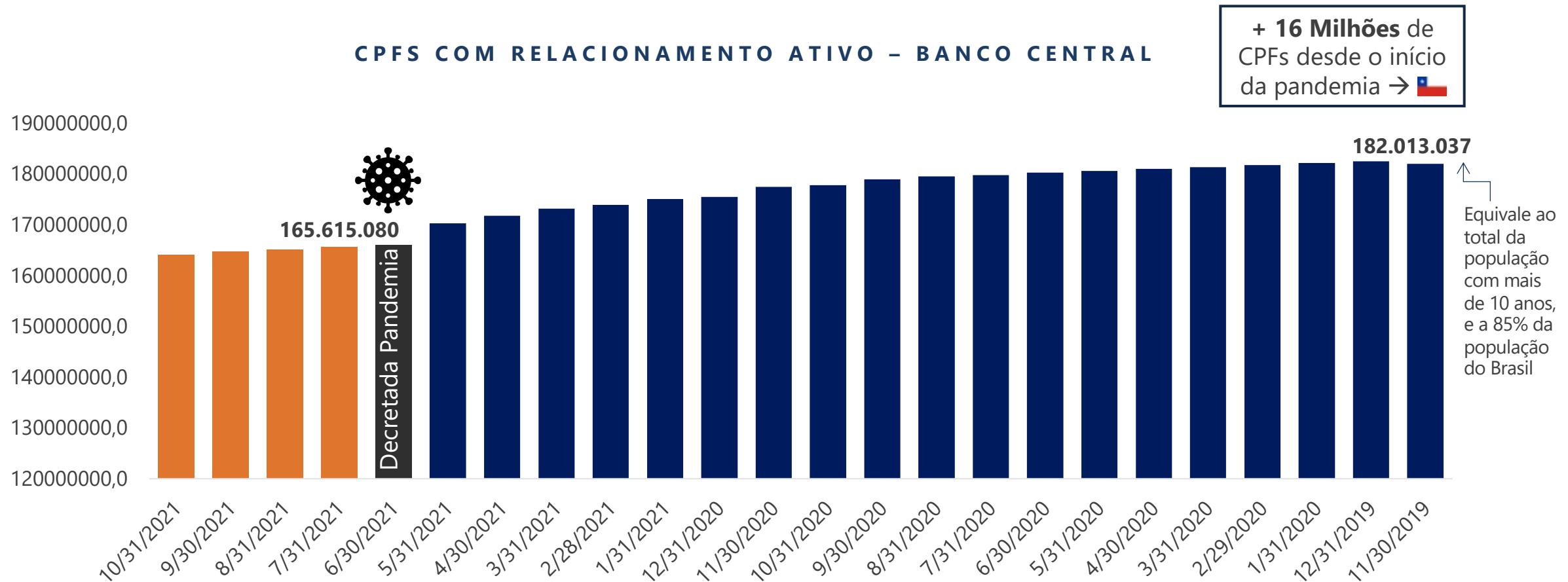
Nacional

01

UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

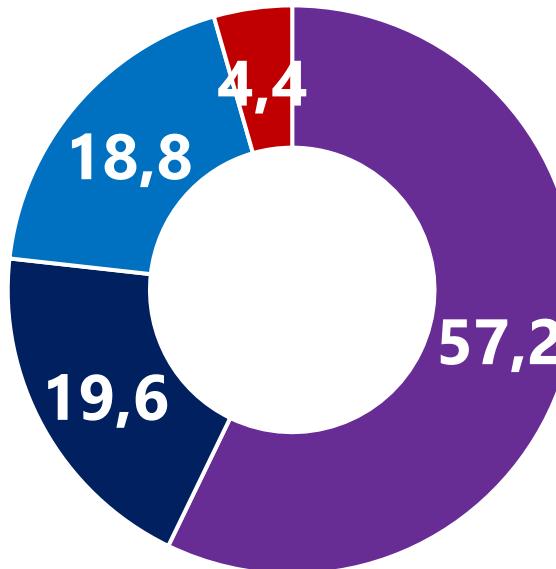


A PANDEMIA IMPULSIONOU A BANCARIZAÇÃO DA POPULAÇÃO BRASILEIRA



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

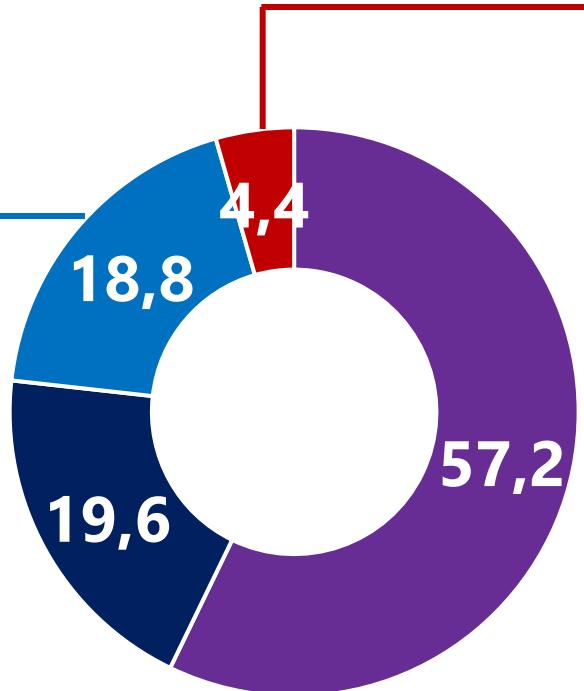
76% declaram possuir conta em um banco digital



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

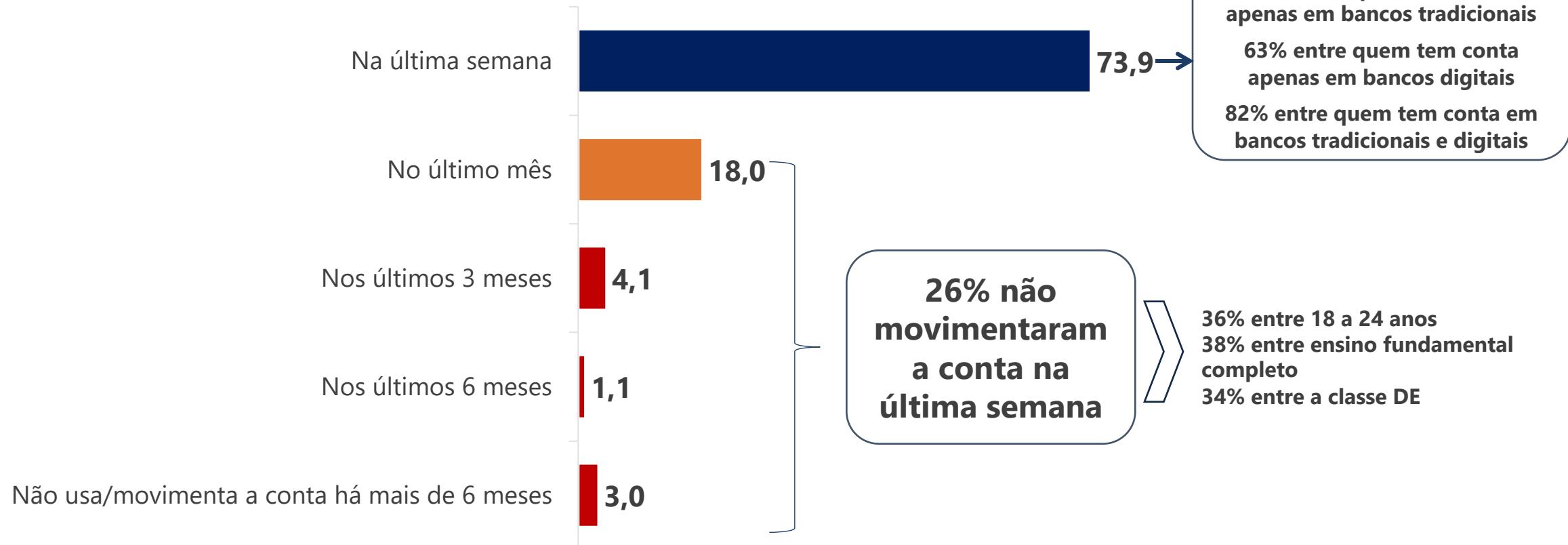


1 EM CADA 4 NÃO
MOVIMENTOU
SUA CONTA NA
ÚLTIMA SEMANA



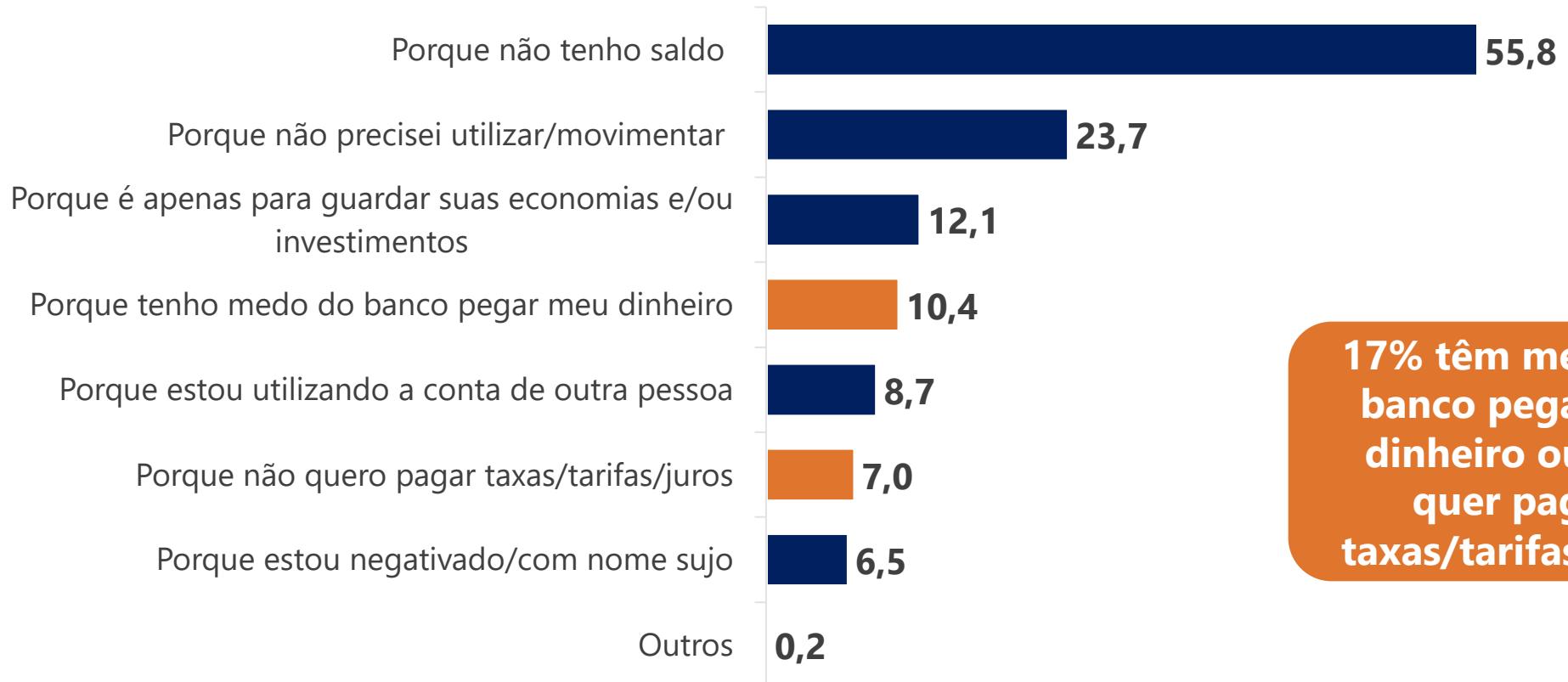
26% DOS BANCARIZADOS NÃO FIZERAM NENHUMA TRANSAÇÃO, SAQUE, PAGAMENTO OU MOVIMENTAÇÃO DA CONTA NA ÚLTIMA SEMANA

% 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

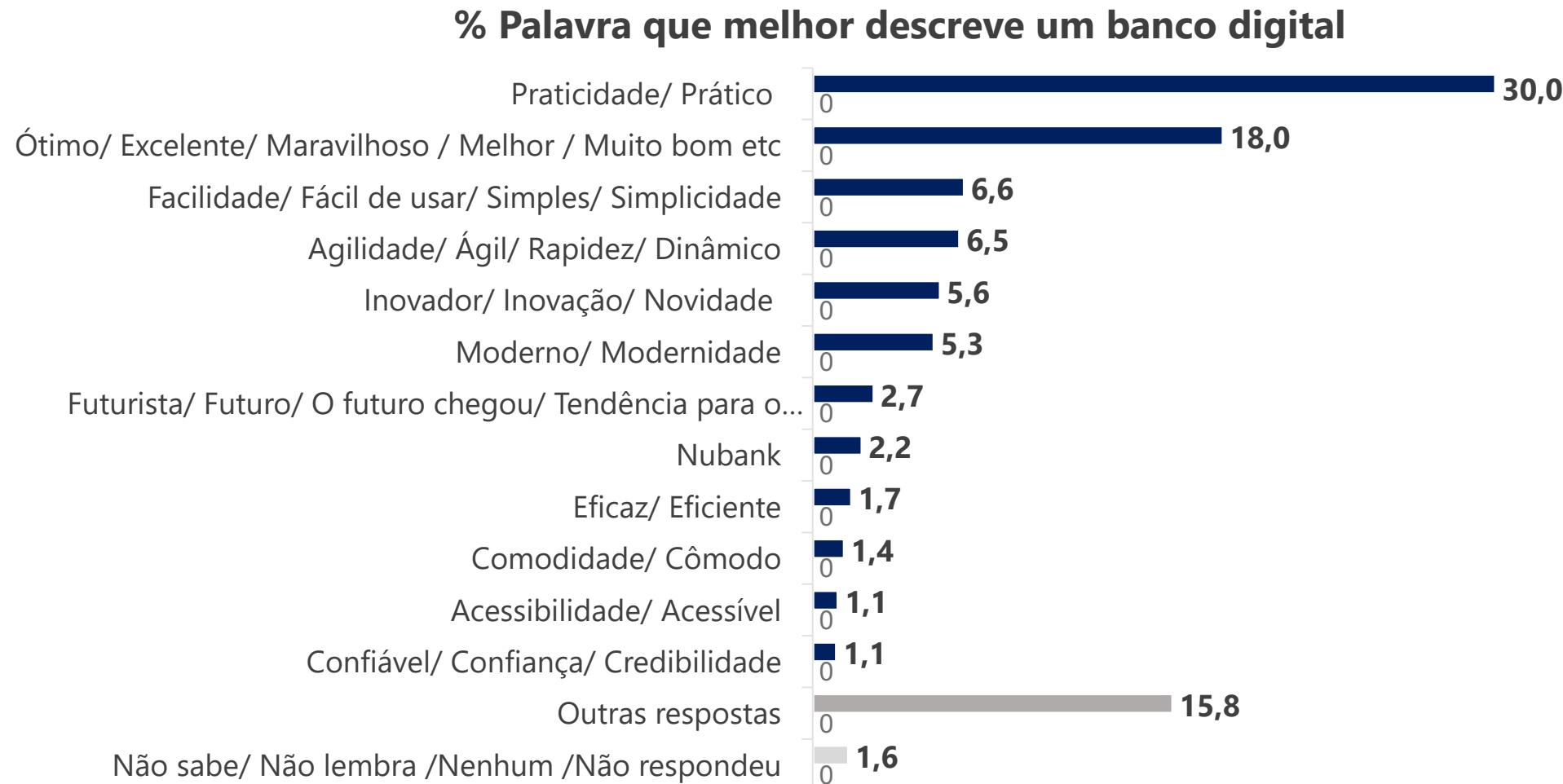


**DE FORMA ESPONTÂNEA,
PALAVRAS QUE VÊM À
CABEÇA ASSOCIADAS A
BANCOS DIGITAIS SÃO
POSITIVAS, COMO DESTAQUE
PARA DIMENSÕES DE
PRATICIDADE E INOVAÇÃO**

BANCO DIGITAL EM UMA PALAVRA...

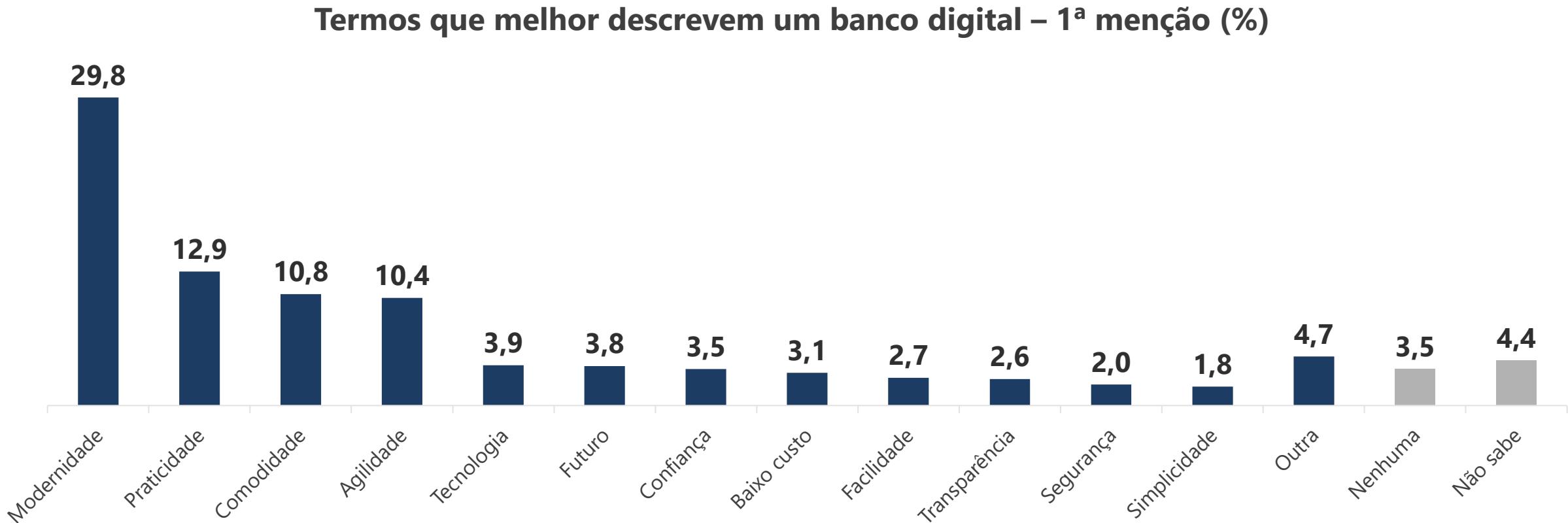
Base: 1.519 casos

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%

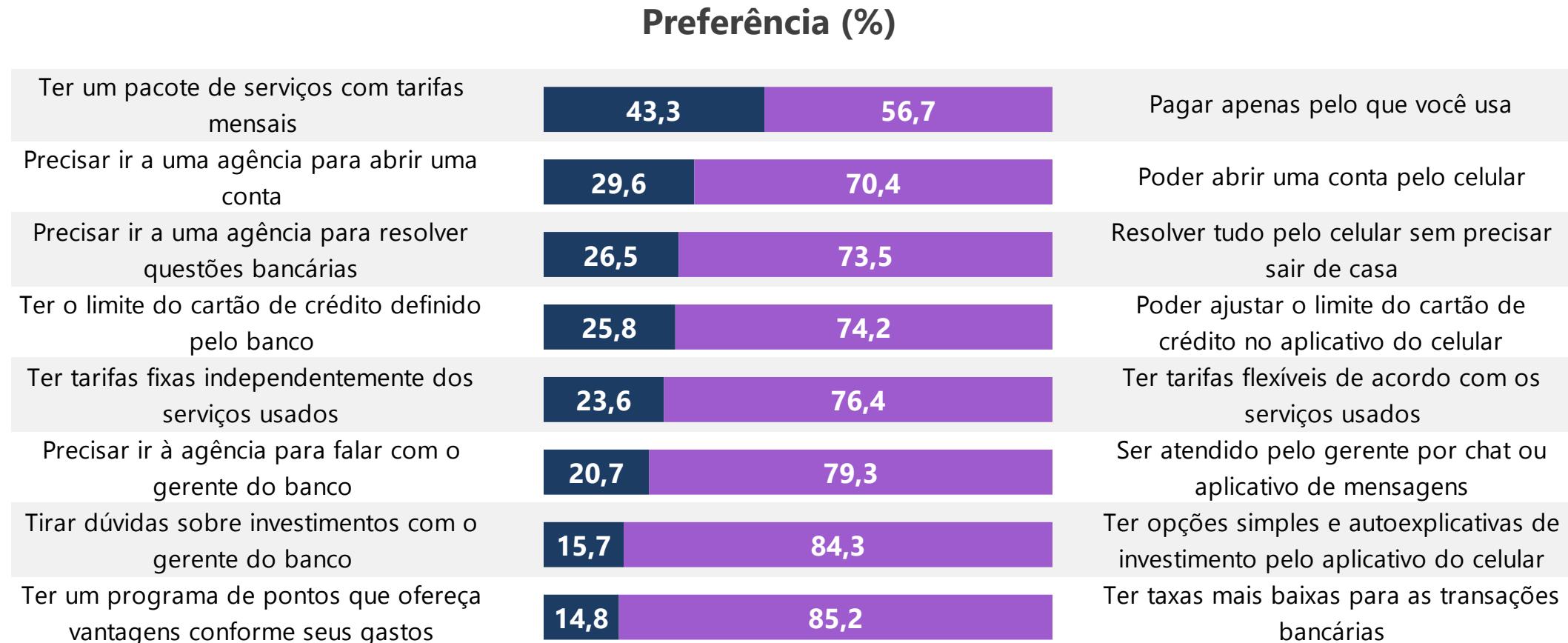
Bancos digitais são mais
cômodos porque ninguém
precisa perder tempo em filas
para resolver pendências



**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%)



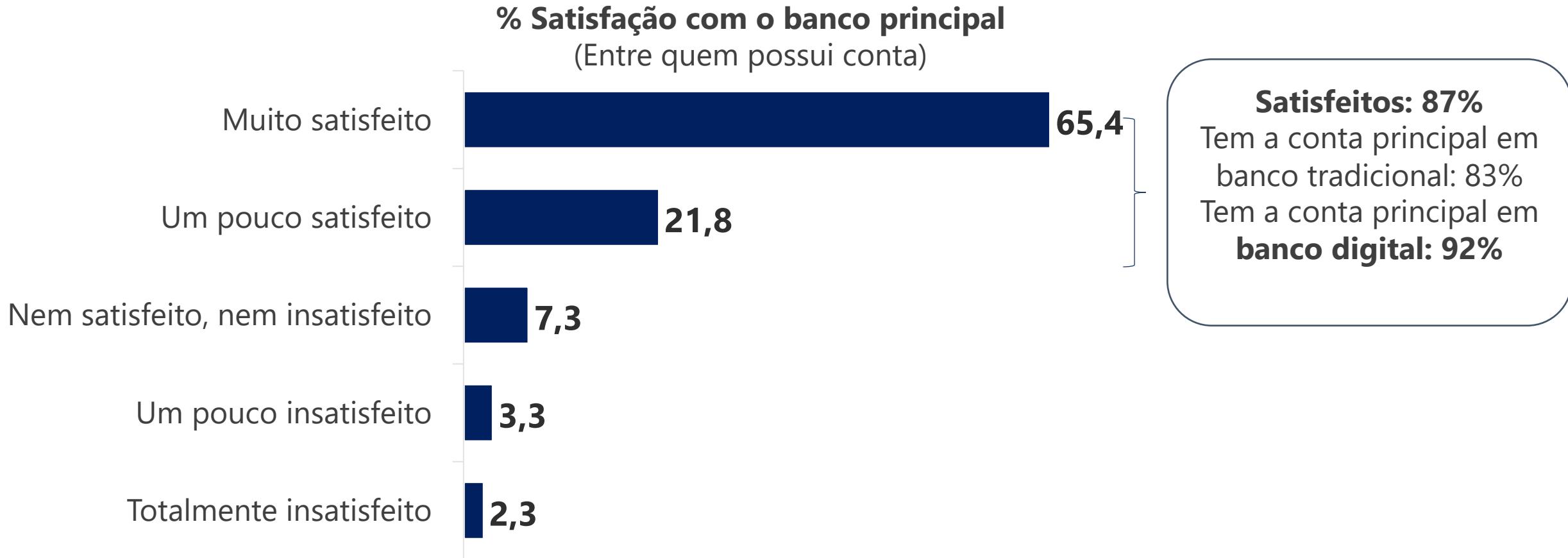
SATISFAÇÃO E EXPERIÊNCIA



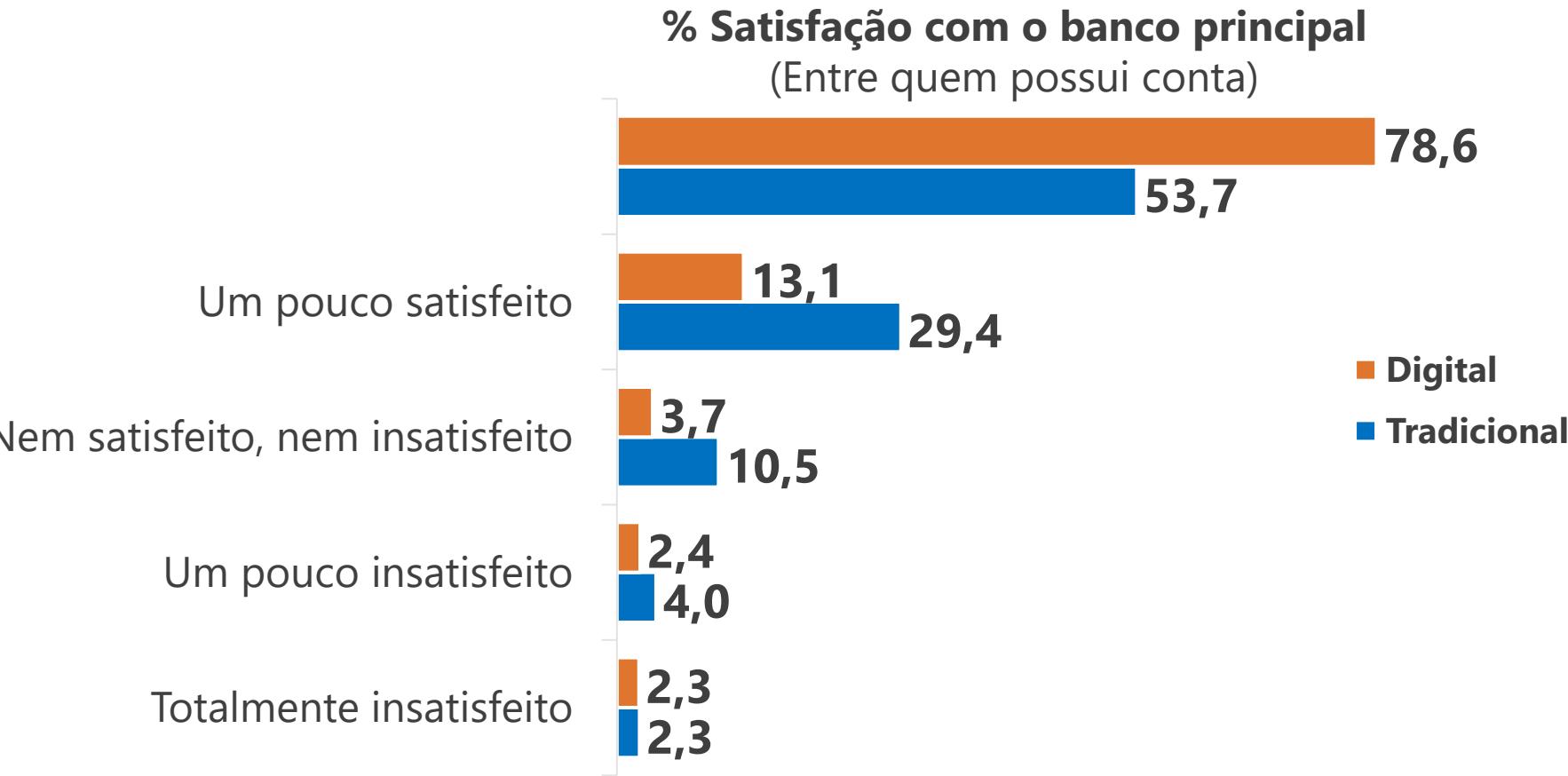
**CLIENTES DE BANCOS
DIGITAIS ESTÃO MAIS
SATISFEITOS DO QUE
CLIENTES QUE TÊM
CONTA EM BANCOS
TRADICIONAIS**



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**

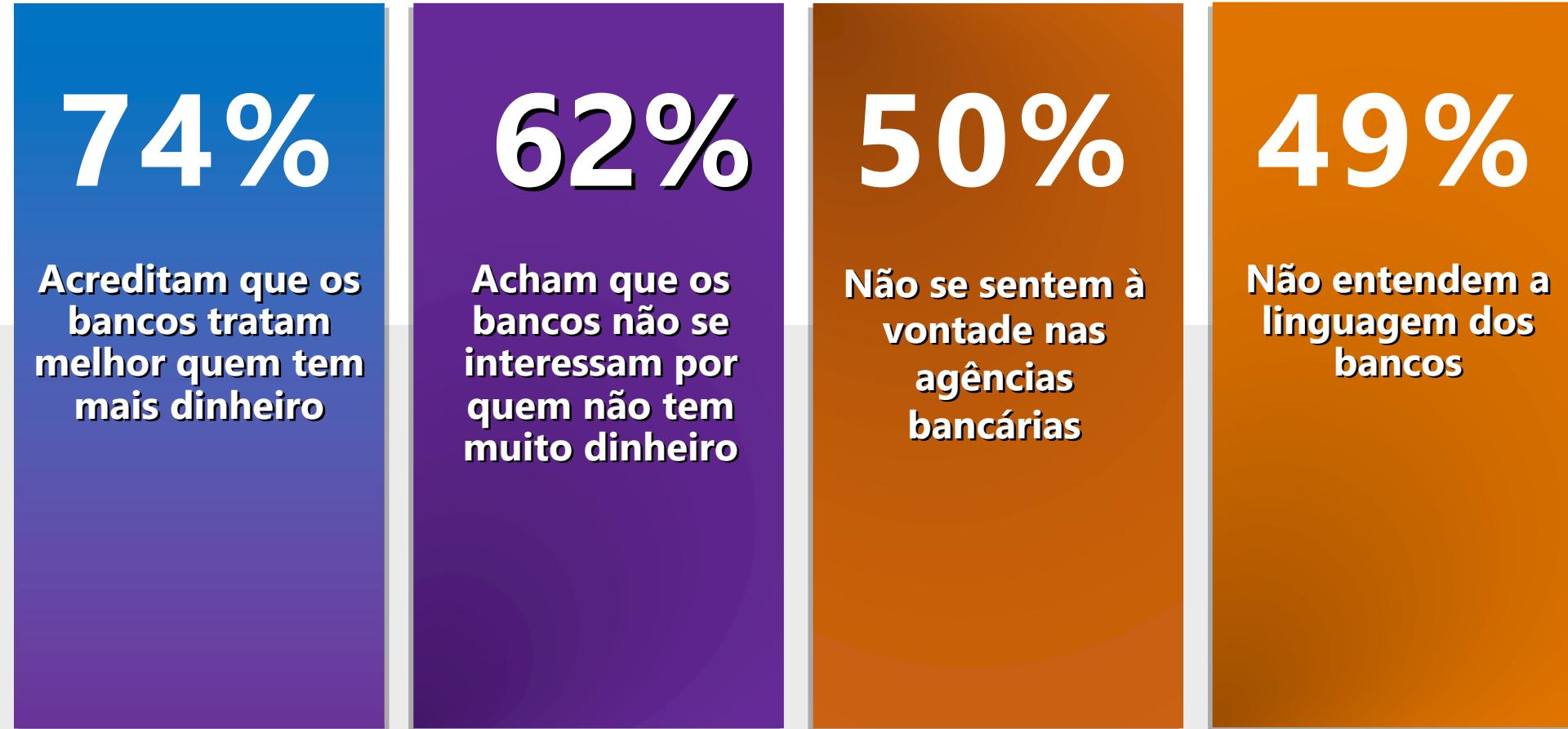


03

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



OBRIGAD@

Zetta

LOCOMOTIVA
PESQUISA & ESTRATÉGIA