

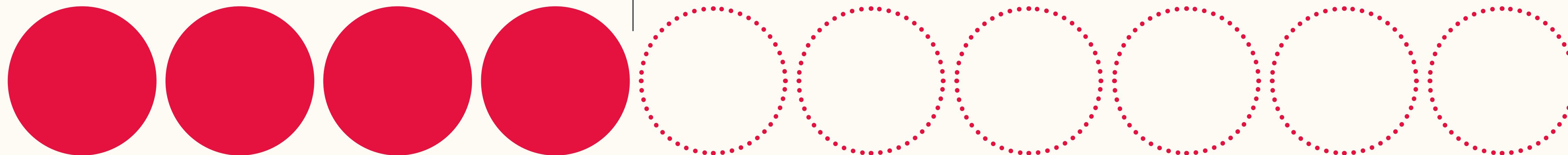
O Impacto das Fintechs
para a redução do
Estresse Financeiro

Zetta

Situação Financeira Atual.

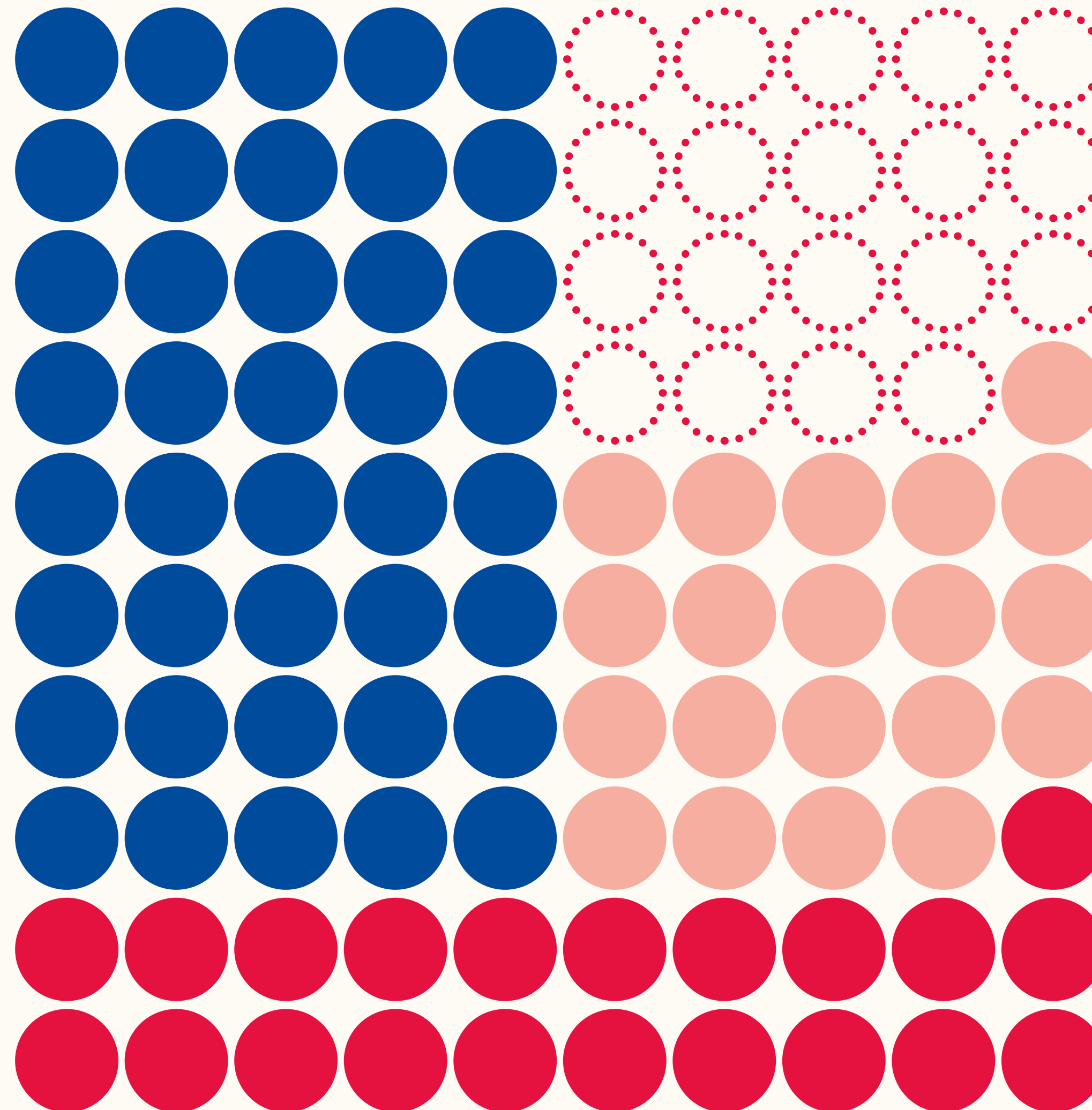
Uma parcela grande da população brasileira está atualmente em situação de estresse financeiro.

4 em cada 10 brasileiros ainda se sentem estressados.



Situação Financeira Atual.

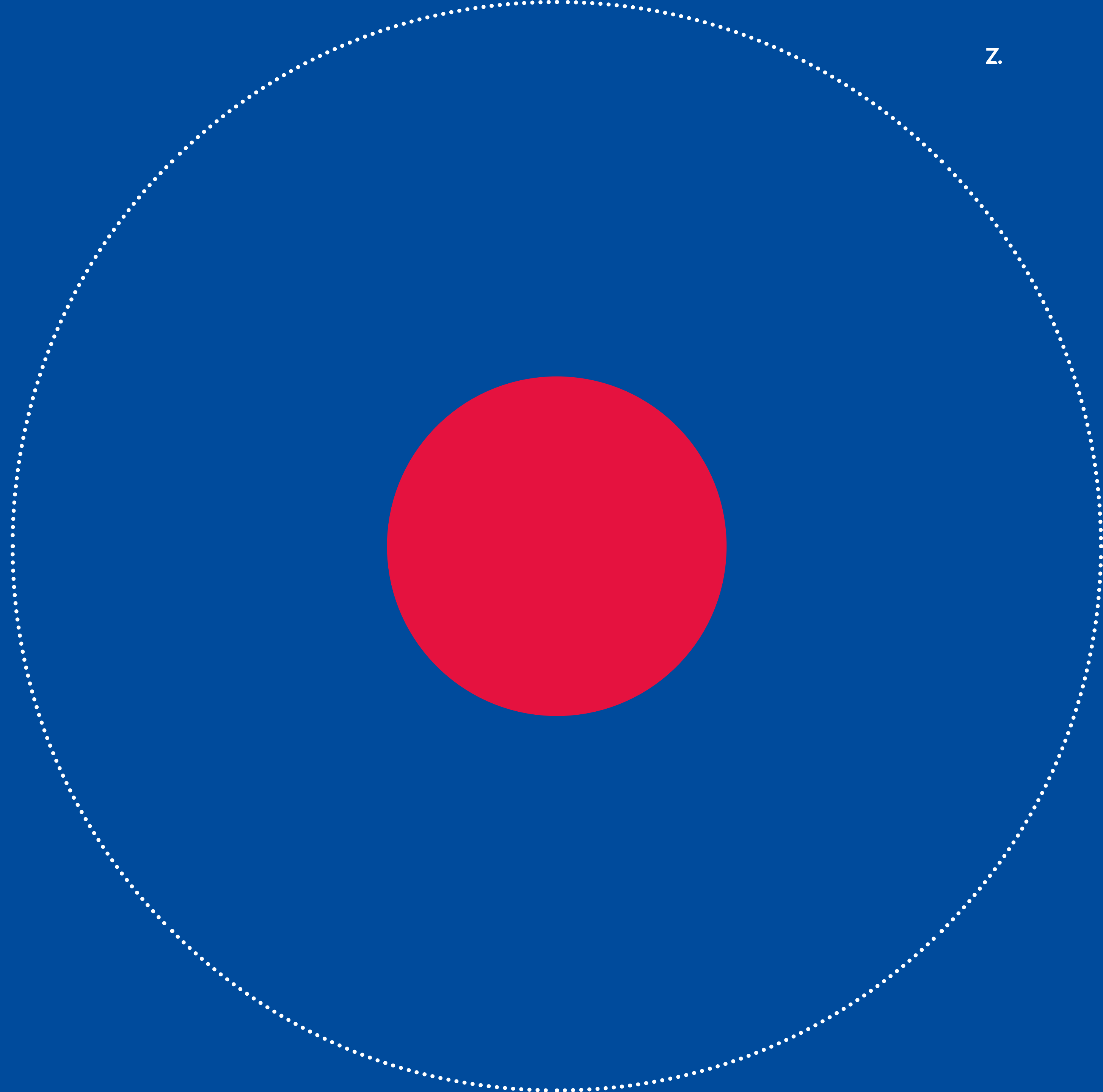
Aproximadamente 6 em cada 10 entrevistados indicam uma situação financeira relativamente estável, com a maioria (40%) sem reserva financeira. Por outro lado, 41% relatam uma condição financeira mais precária, com destaque para os 21% que mencionam estar em uma situação de endividamento.



- **40%.** Consigo pagar as contas com meu dinheiro, mas ainda não consigo guardar uma parte dele para outras coisas
- **19%.** Vida sem estresse. Sinto segurança e estabilidade financeira, pois consigo pagar contas e guardar uma parte do dinheiro
- **20%.** Sinto insegurança, pois o dinheiro está bem apertado, quase não consigo pagar as contas do mês
- **21%.** Ganho menos do que preciso para pagar as contas e despesas e estou/estive em uma situação de dívida

As fintechs têm se tornado cada vez mais conhecidas no Brasil, e cresceram de forma exponencial nos últimos anos, gerando impactos positivos para a sociedade, como competição e inclusão financeira. Diante disso, buscamos avaliar se elas também têm desempenhado um papel relevante na redução do estresse financeiro do brasileiro, e a resposta é bastante positiva.

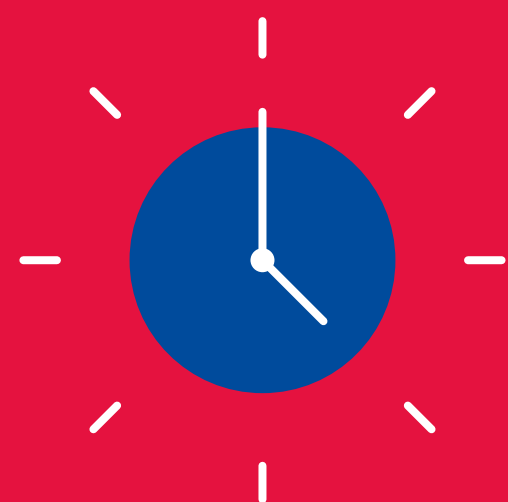
Mas o que é estresse financeiro? “Estresse financeiro” é a situação de insegurança e instabilidade financeiras, refletidas na impossibilidade de guardar dinheiro e/ou pagar contas/quitar dívidas.



Variáveis.

Avaliamos variáveis para gerar ou diminuir estresse financeiro nas pessoas, como:

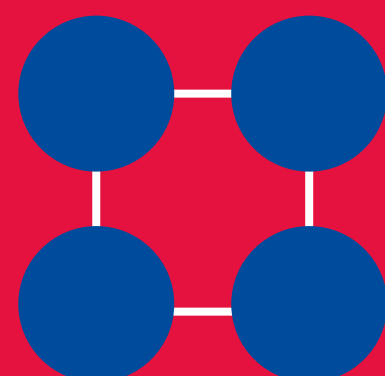
**tempo gasto
resolvendo
problemas**



**confiança na
instituição e
transparência**

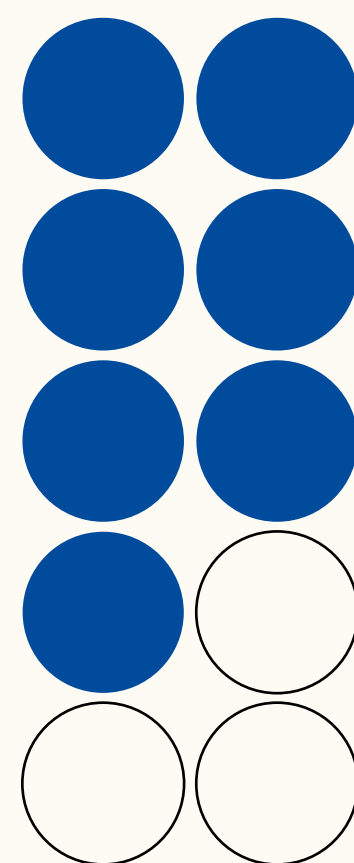


**facilidade de uso
e organização do
aplicativo/site**

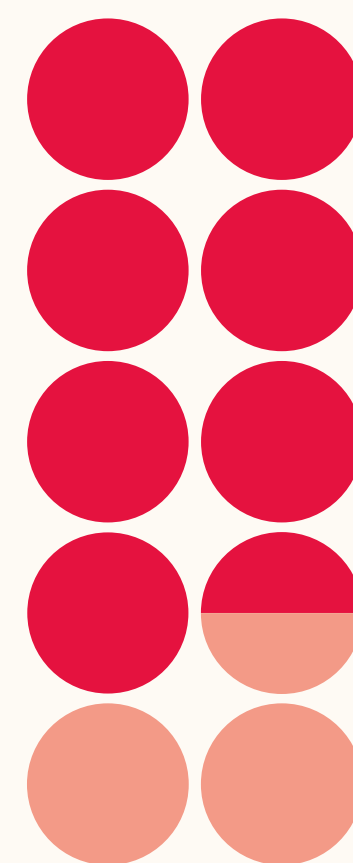


Números.

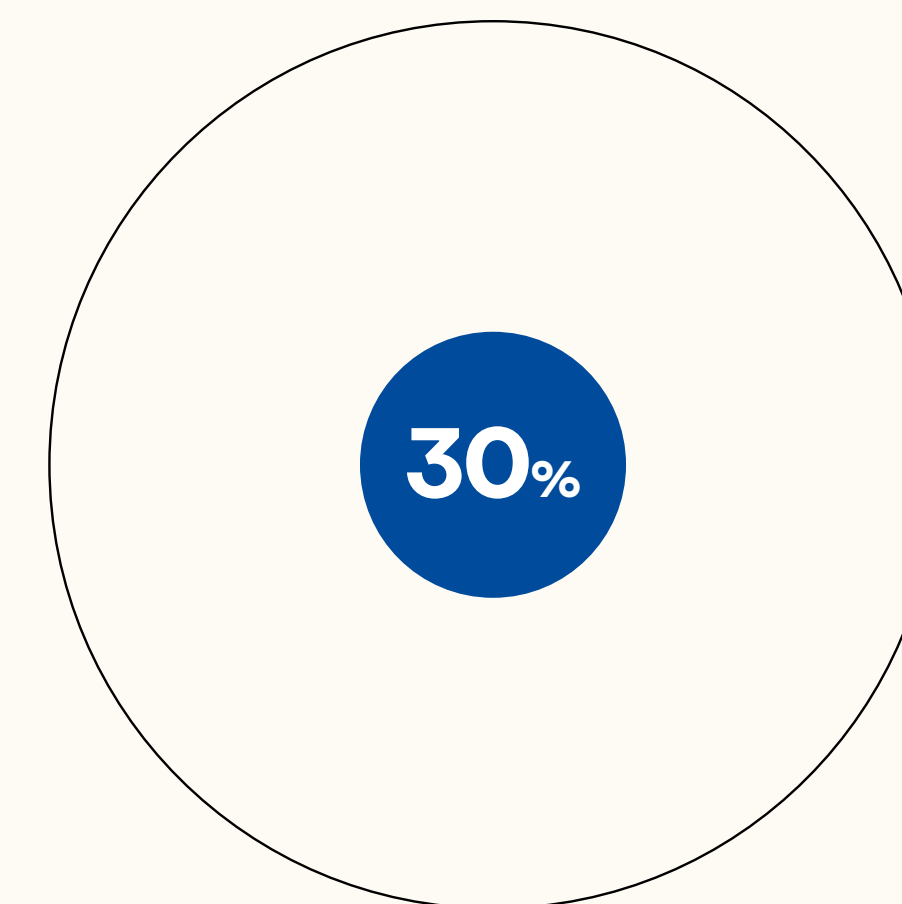
Apesar do crescimento do número de fintechs nos últimos anos, **7 em cada dez brasileiros** indicaram que têm sua conta principal em um banco tradicional. **E o principal motivo para essa principalidade é o recebimento de salário.**



Para os brasileiros com estresse financeiro, **74% têm sua conta principal em um banco tradicional** e **25% em bancos/carteiras digitais**. Os motivos para a escolha do banco principal não se alteram.



Quanto aos bancos digitais, **30% dos entrevistados** indicam ter conta em banco digital, e a **agilidade é o principal diferencial.**

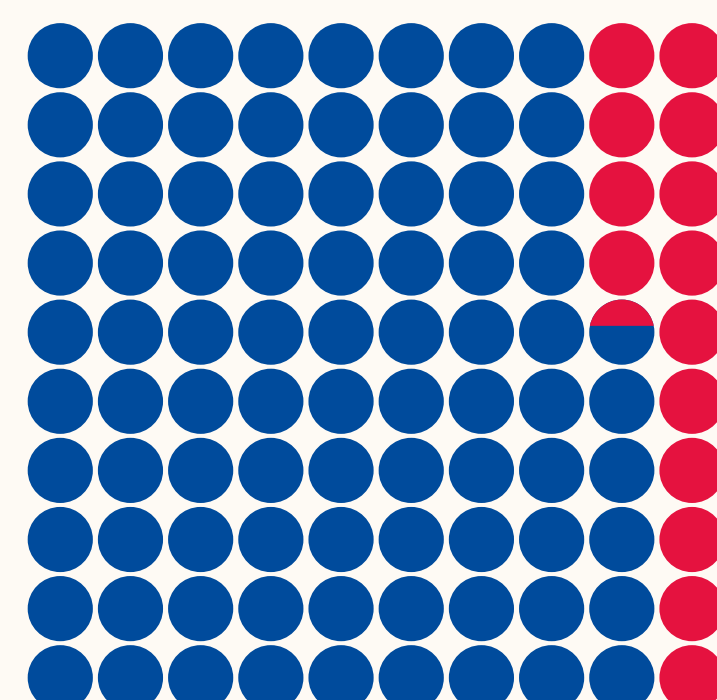


5 em cada 10 entrevistados indicam que a principal forma de resolver seus problemas é pelo aplicativo, taxa que sobe para **73% entre usuários exclusivos de bancos digitais.**



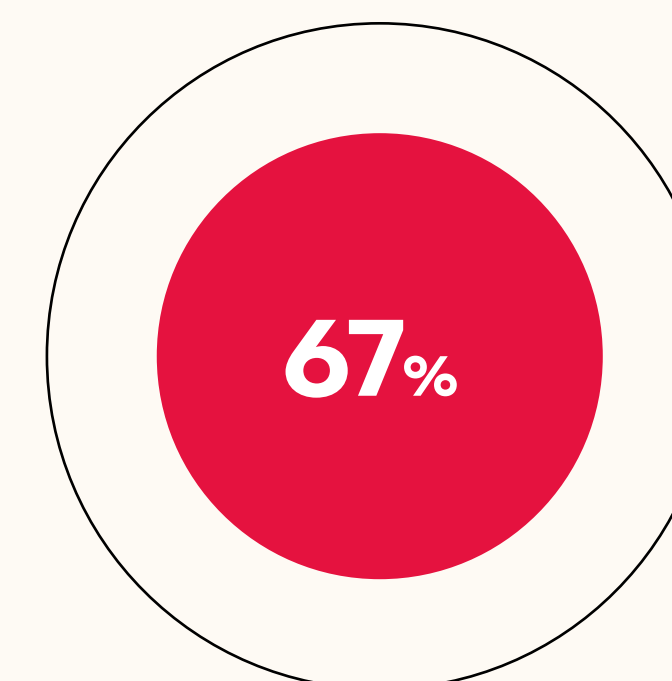
2h

Média de tempo gasto por semana pelo brasileiro tentando resolver problemas bancários

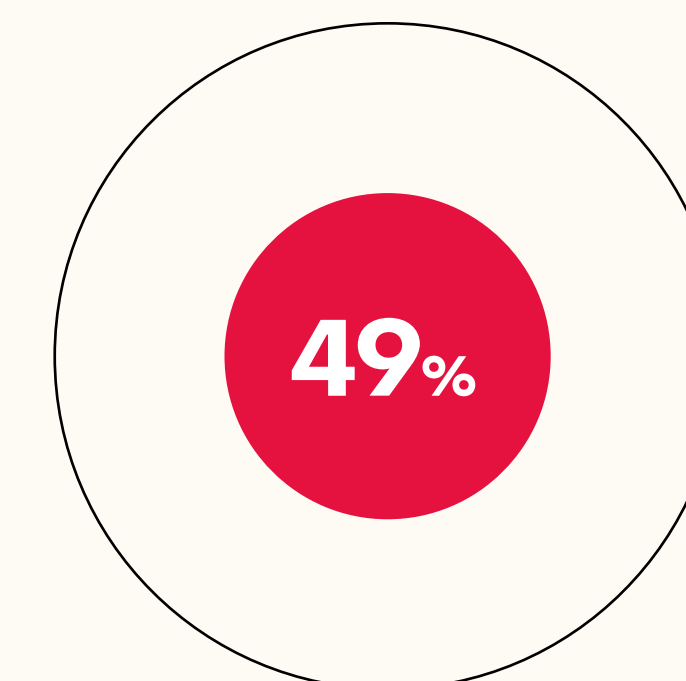


Equivale a **14,4% do tempo de férias**

(*supondo 30 dias de férias de 30 dias = 720 horas. 104/720= 14,4%).



67% dos usuários com estresse financeiro exclusivos de bancos digitais preferem o aplicativo para resolver seus problemas bancários.

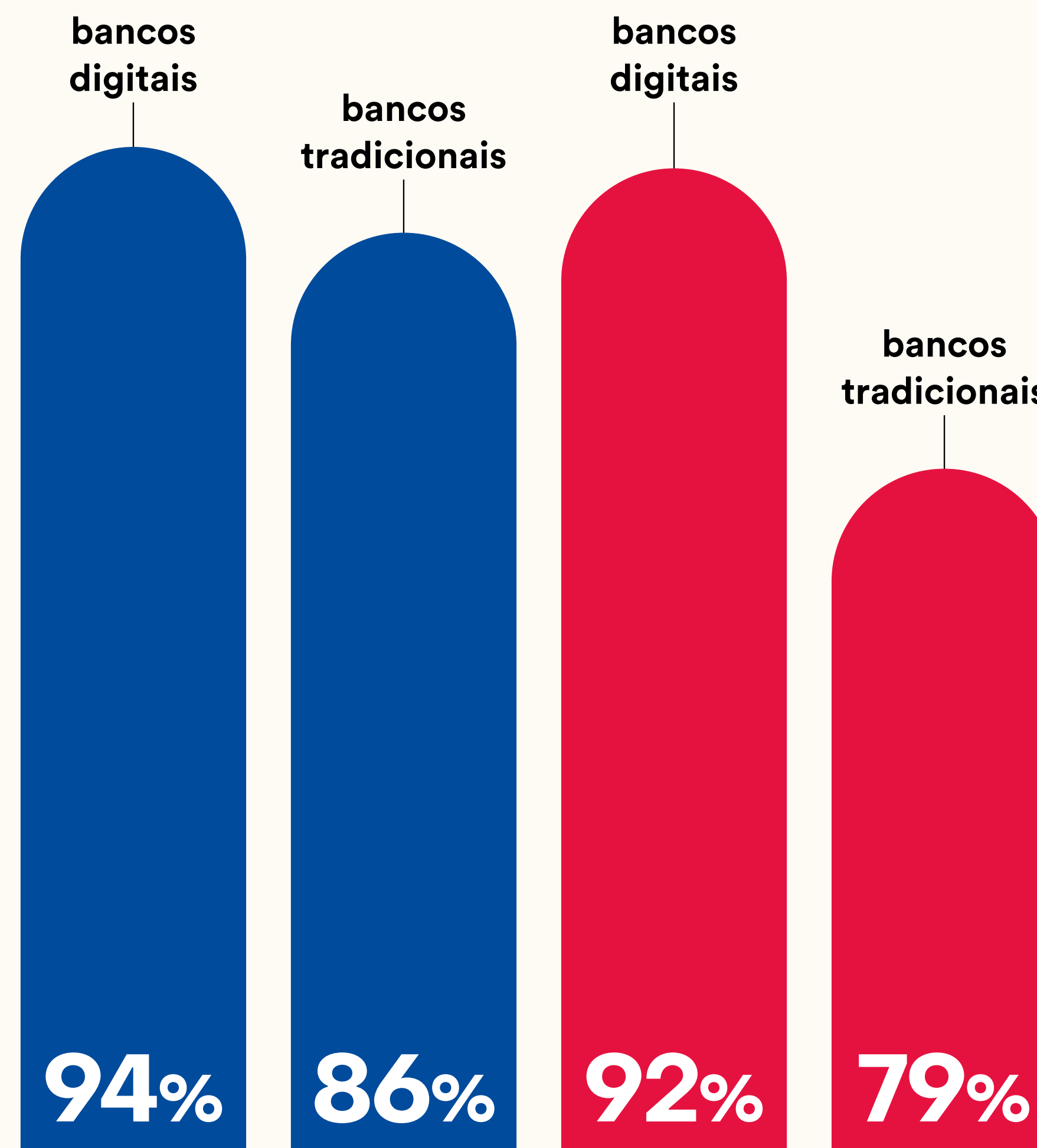


49% dos usuários com estresse financeiro exclusivos de bancos tradicionais vão resolver seus problemas em agências

Avaliação geral do banco para diminuir o estresse financeiro.

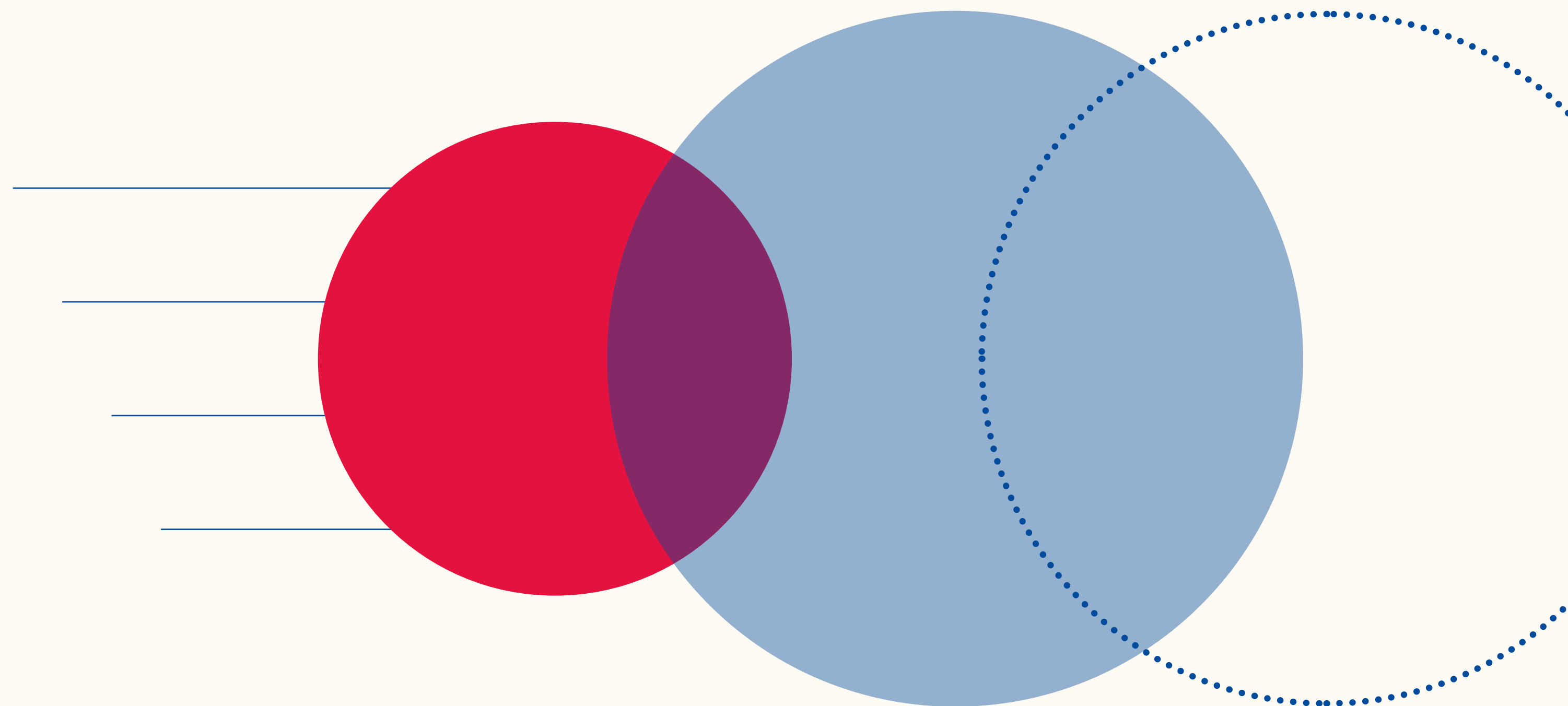
- Pessoas sem estresse financeiro
- Pessoas com estresse financeiro

Quanto às ações tomadas pela instituição para diminuição do estresse financeiro, os bancos digitais também são melhores avaliados, com 94% de avaliação positiva, frente a 86% das instituições tradicionais.



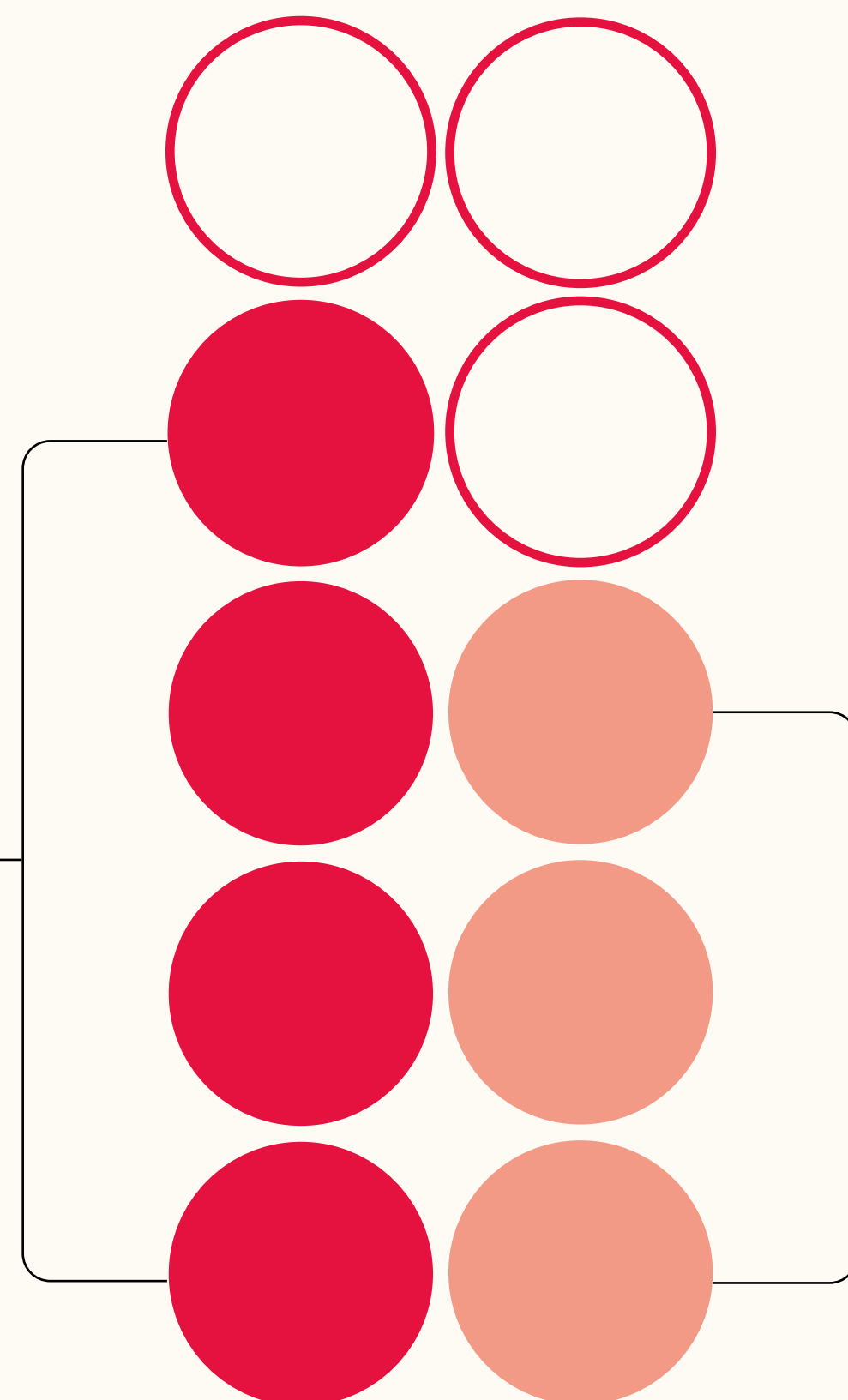
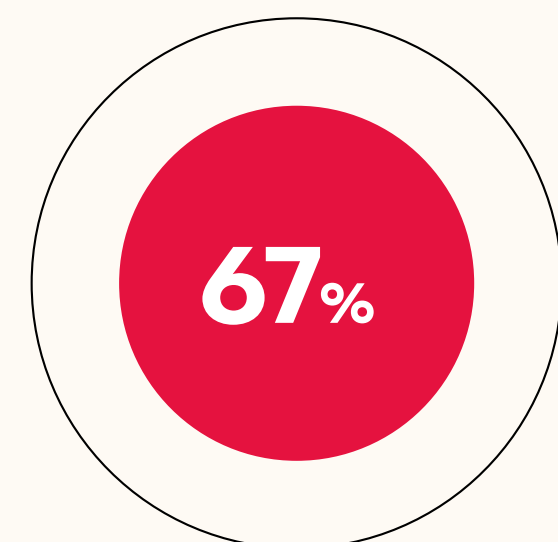
Para o universo de pessoas com estresse financeiro, os bancos digitais continuam melhores avaliados, com 92% de avaliação positiva, frente a 79% das instituições tradicionais.

Além disso, o público avaliou o desempenho das instituições em relação a ações tomadas para redução do estresse financeiro. A **resolução rápida** e eficiente de problemas, a obtenção de todas as informações necessárias, a **facilidade de uso** e a organização, e a **confiança** nas melhores condições são os principais aspectos do serviço que mais impactam na percepção de estresse do brasileiro.

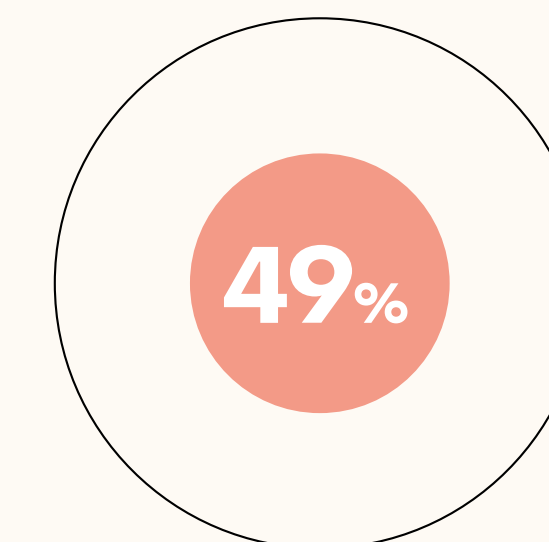


Forma de resolução dos problemas.

Para pessoas com estresse financeiro, **4 em cada 10** preferem o aplicativo para resolver seus problemas bancários, sendo 67% a taxa dentre usuários exclusivos de bancos digitais.

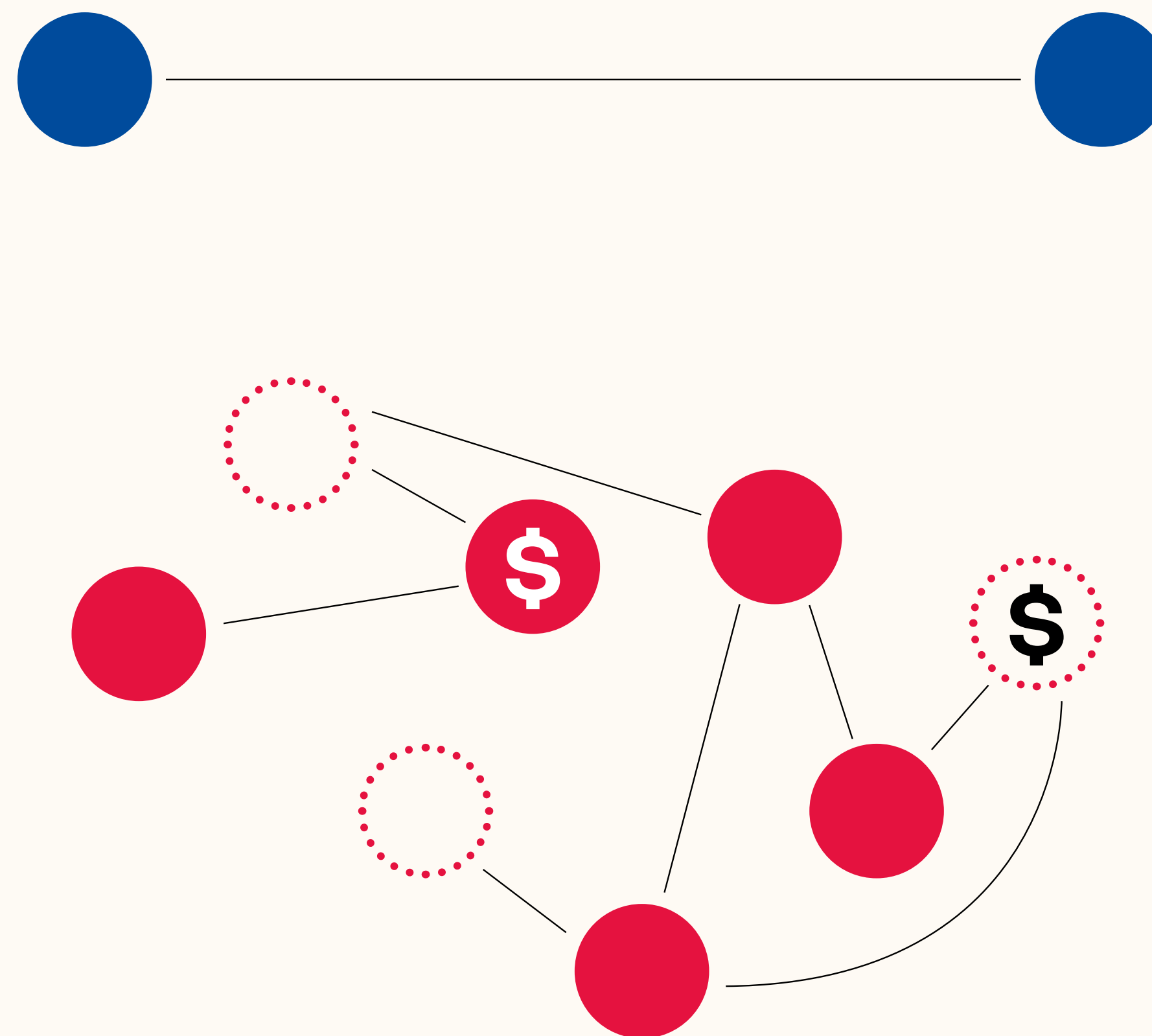


Por outro lado, **3 em cada 10** entrevistados com estresse financeiro vão resolver seus problemas em agências. Para usuários exclusivos de bancos tradicionais este número sobe para 49%.



Facilidade de uso e organização.

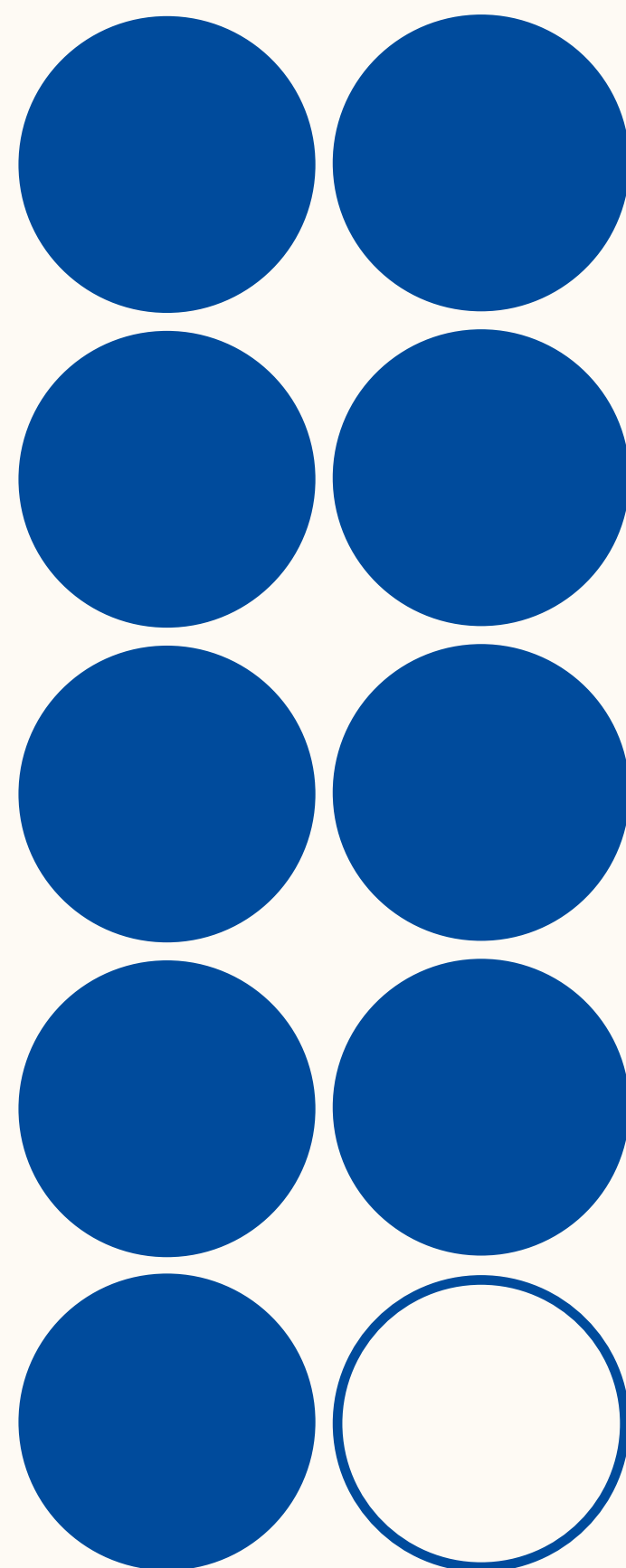
Quanto à facilidade de uso e organização no site/app da instituição, as instituições digitais são melhores avaliadas em comparação a instituições tradicionais, por permitirem **resolver etapas em poucos cliques, guardar dinheiro de forma simples, além de não ter tarifas e pacotes de manutenção.**



Tranquilidade.

PESSOAS SEM ESTRESSE FINANCEIRO

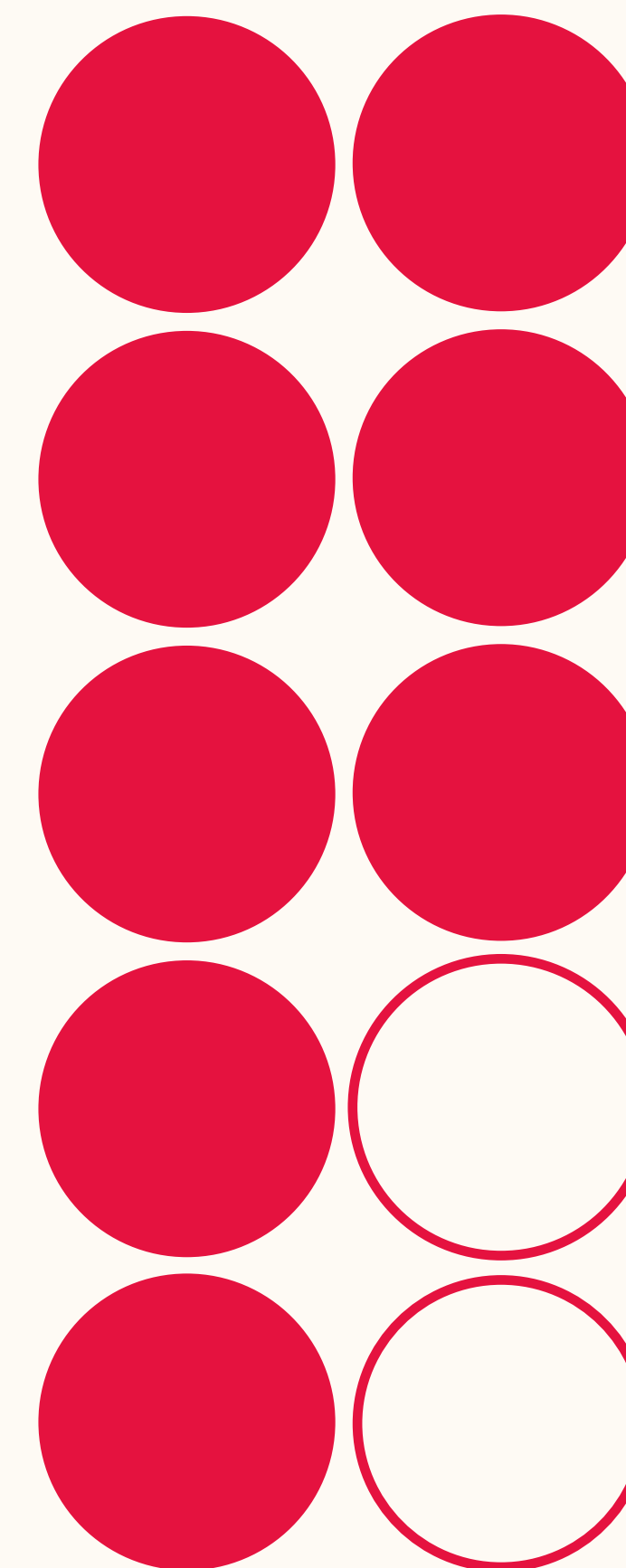
No que se refere à tranquilidade para tomar as melhores decisões, cerca de 9 em cada 10 brasileiros concordam que as instituições com que trabalham os deixam tranquilos.



Tranquilidade.

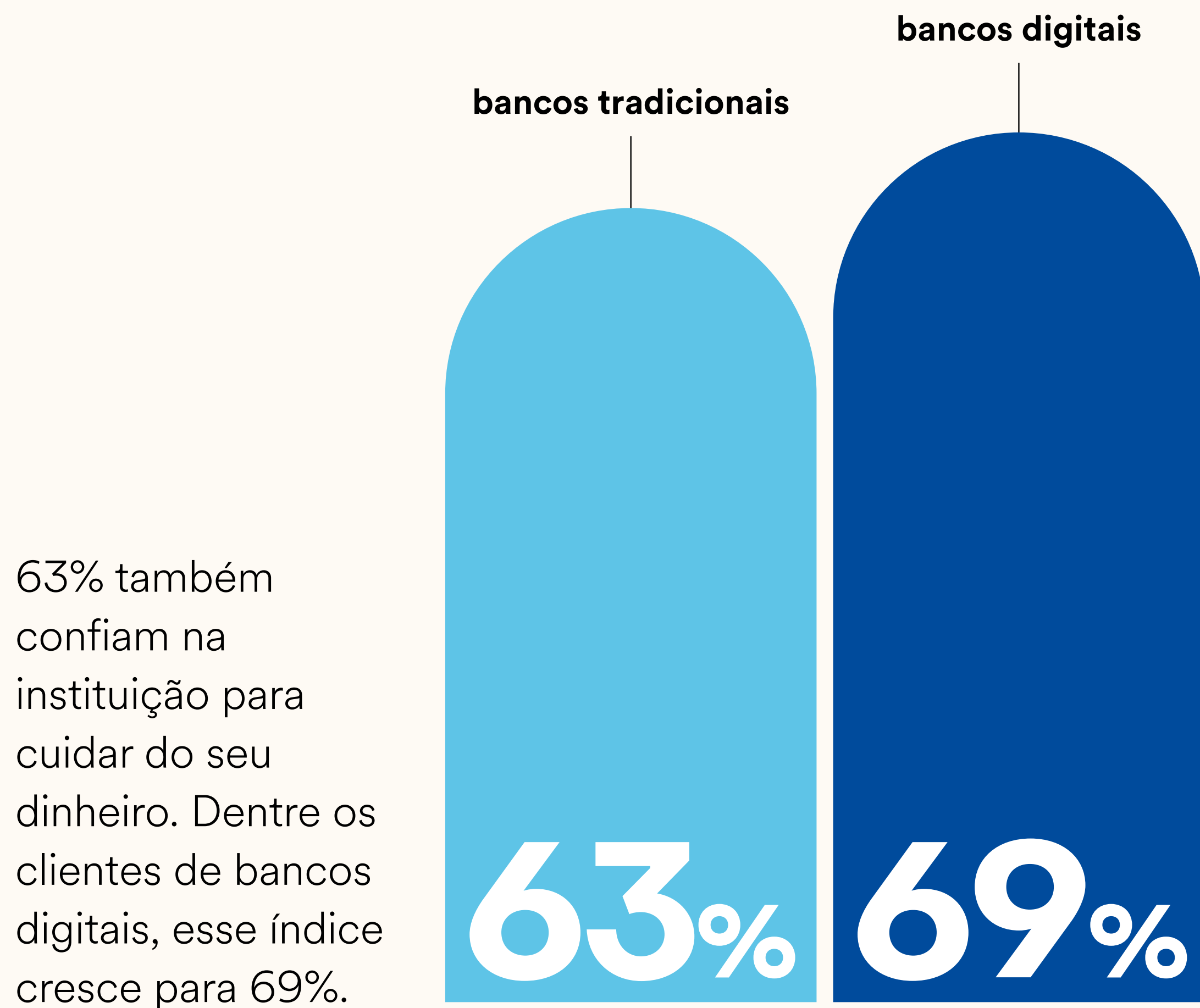
PESSOAS COM ESTRESSE FINANCEIRO

Para o universo de pessoas com estresse financeiro, 8 em cada dez entrevistados concordam que as instituições com que trabalham os deixam tranquilos.



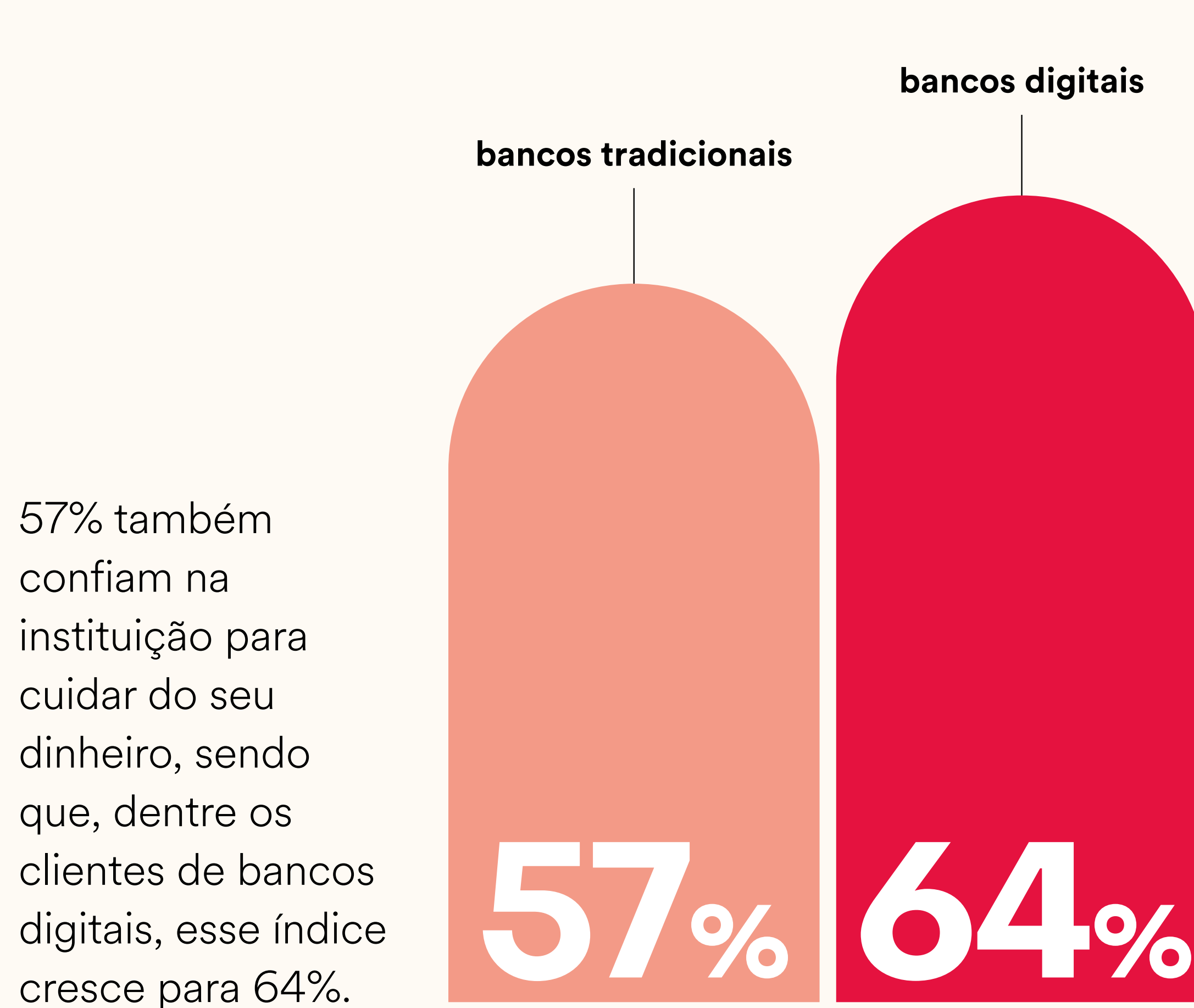
Confiança

PESSOAS SEM ESTRESSE FINANCEIRO



Confiança

PESSOAS COM ESTRESSE FINANCEIRO



Indicador resumo do combate ao estresse financeiro.

A partir dessas avaliações o Instituto Datafolha calculou um indicador de ações para diminuir o estresse financeiro por meio de notas atribuídas a bancos digitais e instituições tradicionais. Para isso, foram consideradas ações tomadas pelas instituições para redução do estresse financeiro, tais como eficiência e agilidade para resolução de problemas, facilidade de renegociação de dívidas, visualização de informações relevantes, como limites e saldos, percepção de confiança na instituição.

bancos tradicionais

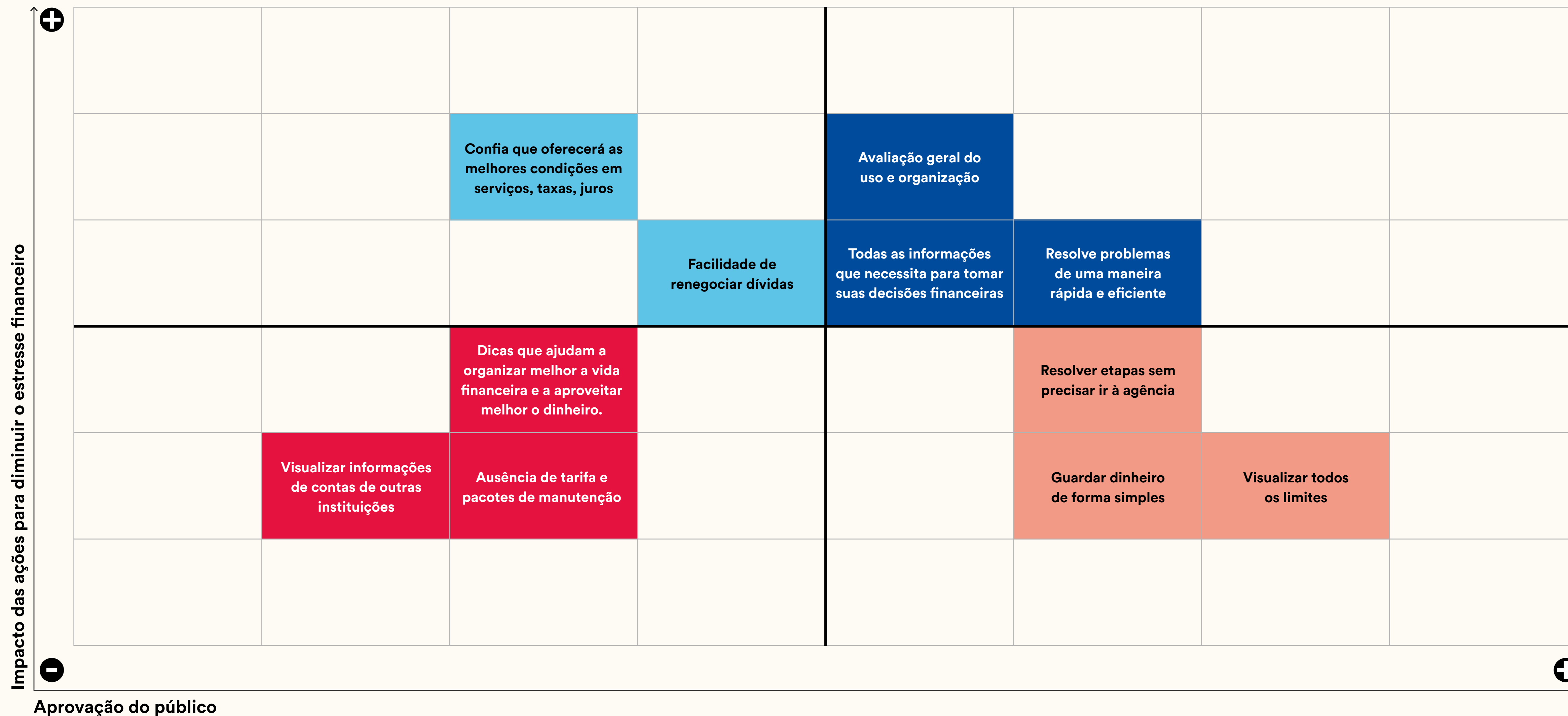
63%

bancos digitais

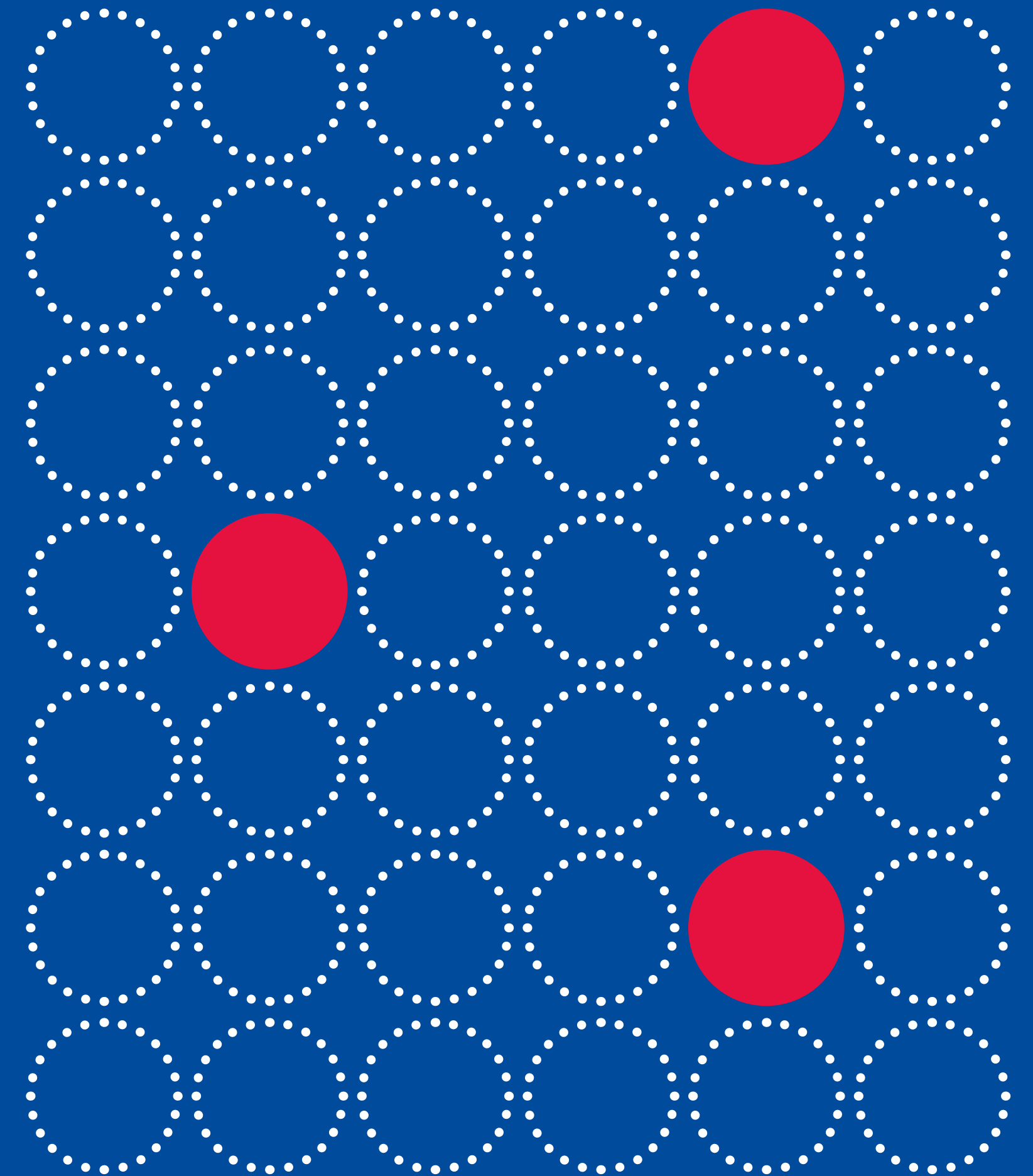
70%

Correlação com atributo estresse.

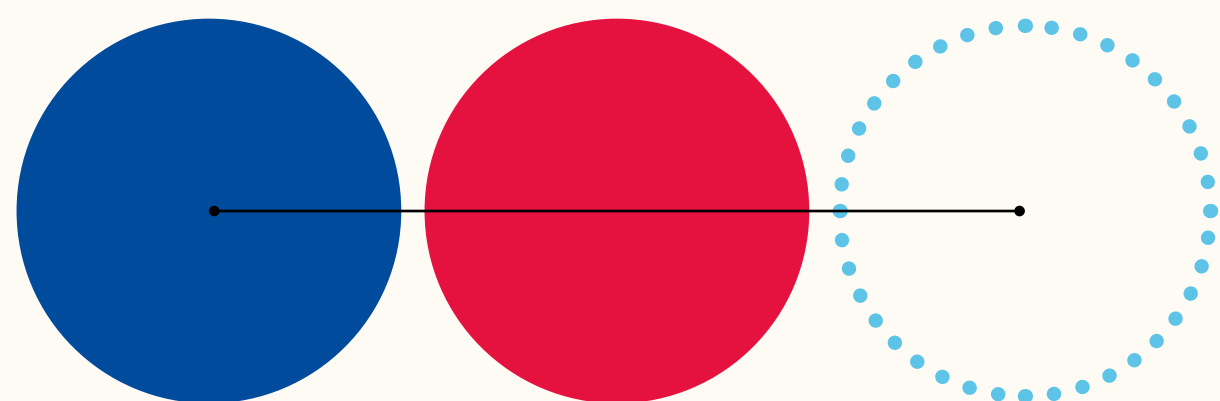
- Baixo impacto e maior aprovação
- Alto impacto e maior aprovação
- Baixo impacto e baixa aprovação
- Alto impacto e baixa aprovação



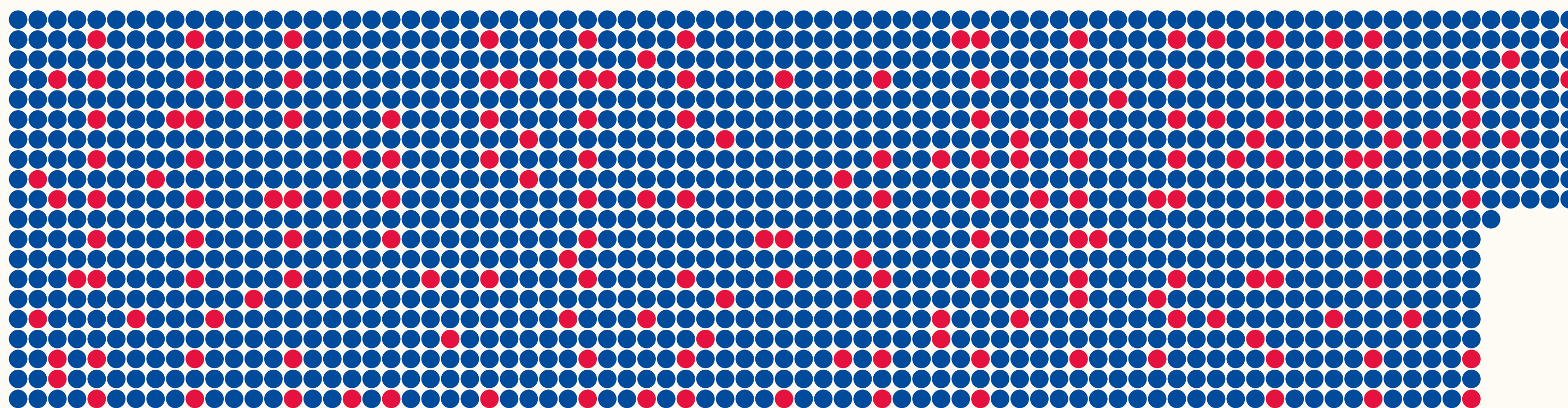
O resultado demonstra que os bancos digitais têm contribuído para a redução do estresse financeiro, confirmando o impacto positivo da ampliação da competição no setor financeiro na vida do brasileiro.



Metodologia.



Técnica. Pesquisa quantitativa, com abordagem pessoal em pontos de fluxo populacional, distribuídos estrategicamente pelas áreas pesquisadas



1551

Entrevistas

Entrevistas realizadas em todo o Brasil distribuídas em 132 cidades. Foram entrevistados homens e mulheres, com 18 anos ou mais, com conta em banco tradicional e/ou digital

● Fevereiro 2024

Campo realizado entre os dias 08/01 e 12/01

● 2pp margem de erro

A margem de erro máxima para o total da amostra é de 2 pontos percentuais, para mais ou para menos, dentro do nível de confiança de 95%

❖ 10 minutos

Tempo médio de aplicação do questionário