

# BANKING & FINTECH INSIGHTS



INSTITUTO  
QualiBest

# OBJETIVO

---

Entender a relação  
das pessoas com o  
sistema bancário:

BANCOS  
DIGITAIS



BANCOS  
TRADICIONAIS E  
DESBANCARIZADOS

# METODOLOGIA

---

Pesquisa

**QUANTITATIVA ONLINE**

realizada pelo painel QualiBest.

**1.631 CASOS**

Questionário de auto preenchimento

**Coleta de Dados**

28/novembro/18 a 22/janeiro/19



Margem de erro - 2,4 pontos percentuais

Testes estatísticos a 95% de margem de confiança

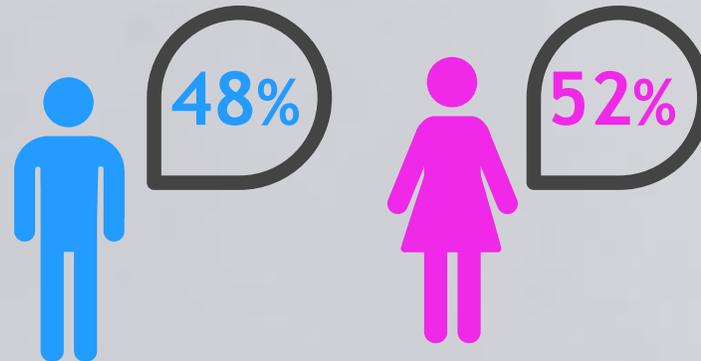


*Diferença estatisticamente significativa a 95%*

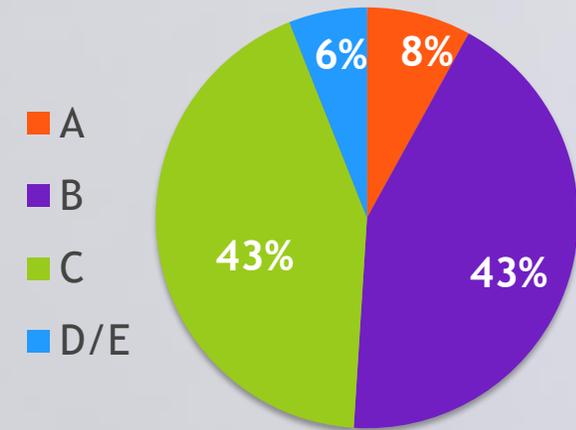
# PERFIL DA AMOSTRA



## SEXO



## CLASSE SOCIAL



Base: 1631

2) Sexo: | 3) Qual é a sua idade? | 5) Classificação Social (Critério Brasil 2015) | 6) Estado que reside

# PERFIL DA AMOSTRA



Centro-Oeste / Norte 13%

## REGIÃO

Sudeste	55%
Nordeste	16%
Sul	16%
Centro-Oeste / Norte	13%

## FAIXA ETÁRIA

19 ou menos	26%
20 - 29	25%
30 - 39	21%
40 - 50	20%
51 ou mais	8%



Base: 1631

2) Sexo: | 3) Qual é a sua idade? | 5) Classificação Social (Critério Brasil 2015) | 6) Estado que reside

# RELAÇÃO COM BANCOS

---



77%

Bancarizados



23%

Desbancarizados

Base: 1631

14) Atualmente você possui conta corrente, poupança, conta salário, aplicação ou tem algum outro tipo de relacionamento com algum banco?

# BANCARIZADOS

---



# COMO INICIARAM A RELAÇÃO COM UM BANCO...

69%

para receber  
pagamentos, depósitos  
e entradas em geral

12%

para fazer aplicações  
(inclui poupança)

7%

para ter cartão  
de débito

Base: 1257

15) Qual foi a principal razão pela qual você abriu a sua PRIMEIRA conta em um banco?

% Principais menções

# RECEBIMENTOS NA PRIMEIRA CONTA...

*O recebimento de salário é uma importante forma de entrada no sistema bancário.*

*Mas entre aqueles com 19 anos ou menos, os destaques são: mesada e bolsa de estudo.*

**51%**

**SALÁRIO**

**22%**

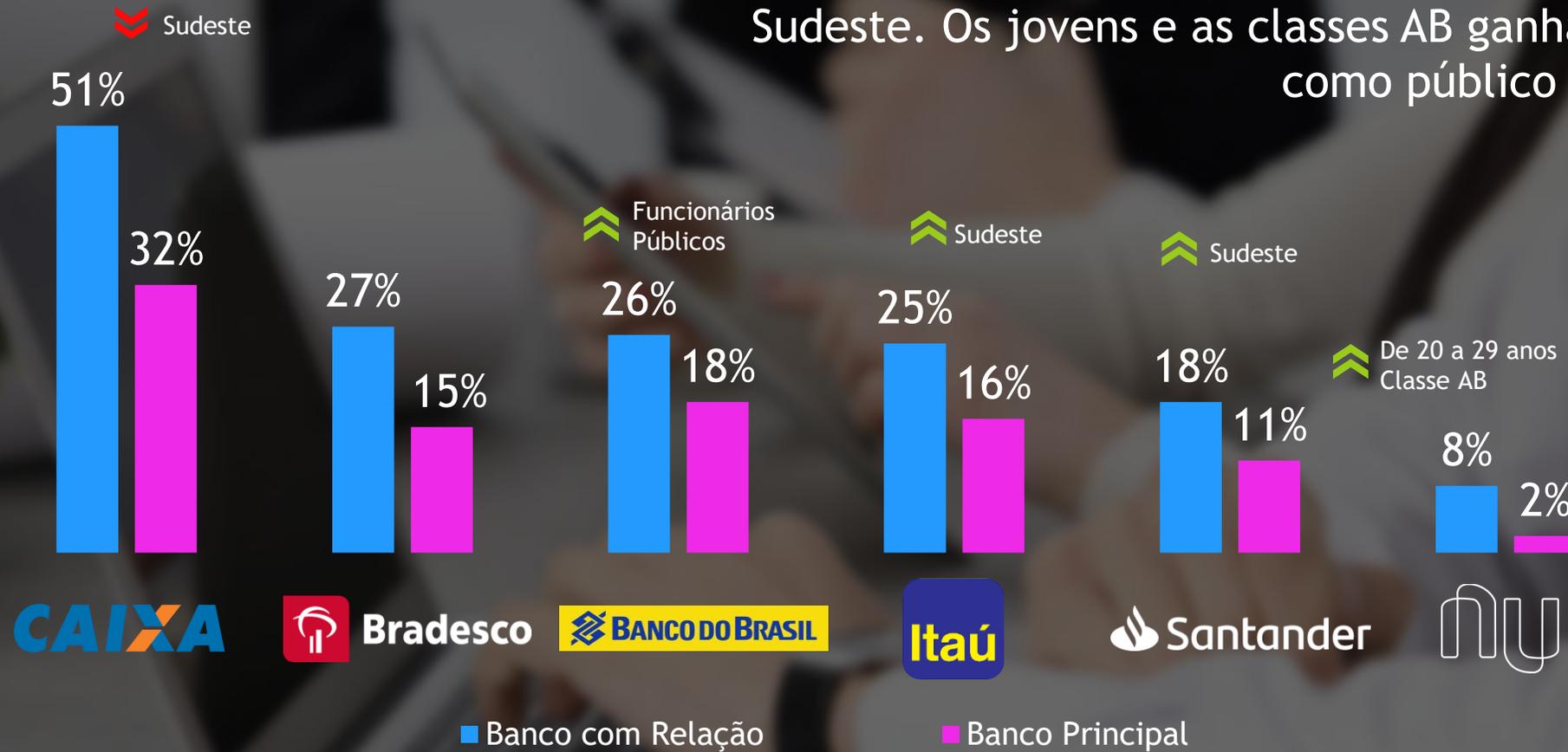
**PAGAMENTO DE  
SERVIÇO PRESTADO**

**8%**

**PAGAMENTO POR  
PRODUTOS VENDIDOS**

# BANCOS COM RELACIONAMENTO X PRINCIPAL BANCO

Em média, cada pessoa tem relacionamento com dois bancos. **ITAÚ** e **SANTANDER** têm destaque no Sudeste. Os jovens e as classes AB ganham destaque como público do **NUBANK**.



Base: 1257

17) ATUALMENTE, com qual(is) banco(s) você possui algum relacionamento? | 18) E qual seu principal banco?

# BANCOS DIGITAIS ENTRE OS PRINCIPAIS



De 20 a 29 anos  
Profissionais autônomos  
Sem registro formal

Outros (<1%)



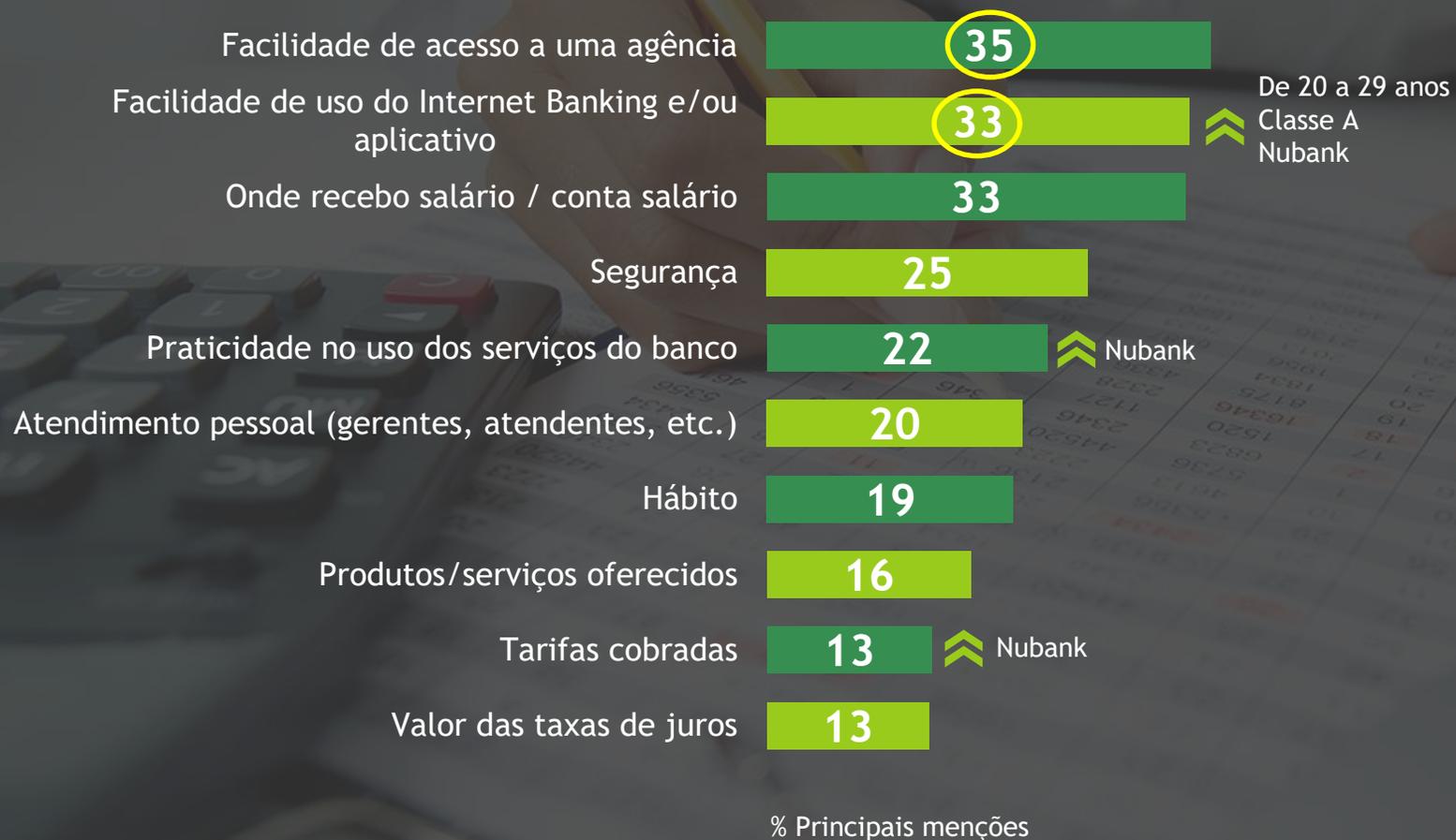
Base: 1257

18) Qual é o seu principal banco hoje? Ou seja, com qual banco você tem o relacionamento mais intenso?



Diferença estatisticamente  
significativa a 90% ou 95%

# RAZÕES PARA SER O BANCO PRINCIPAL (%)



*A facilidade de acesso, pessoal ou virtual, é o principal fator de escolha de um banco.*

*Os clientes Nubank são destaque na busca de praticidade e boas tarifas.*

# PONTOS QUE O BANCO PRINCIPAL PRECISA MELHORAR (%)

*Insatisfação com bancos se referem principalmente às tarifas e taxas de juros.*

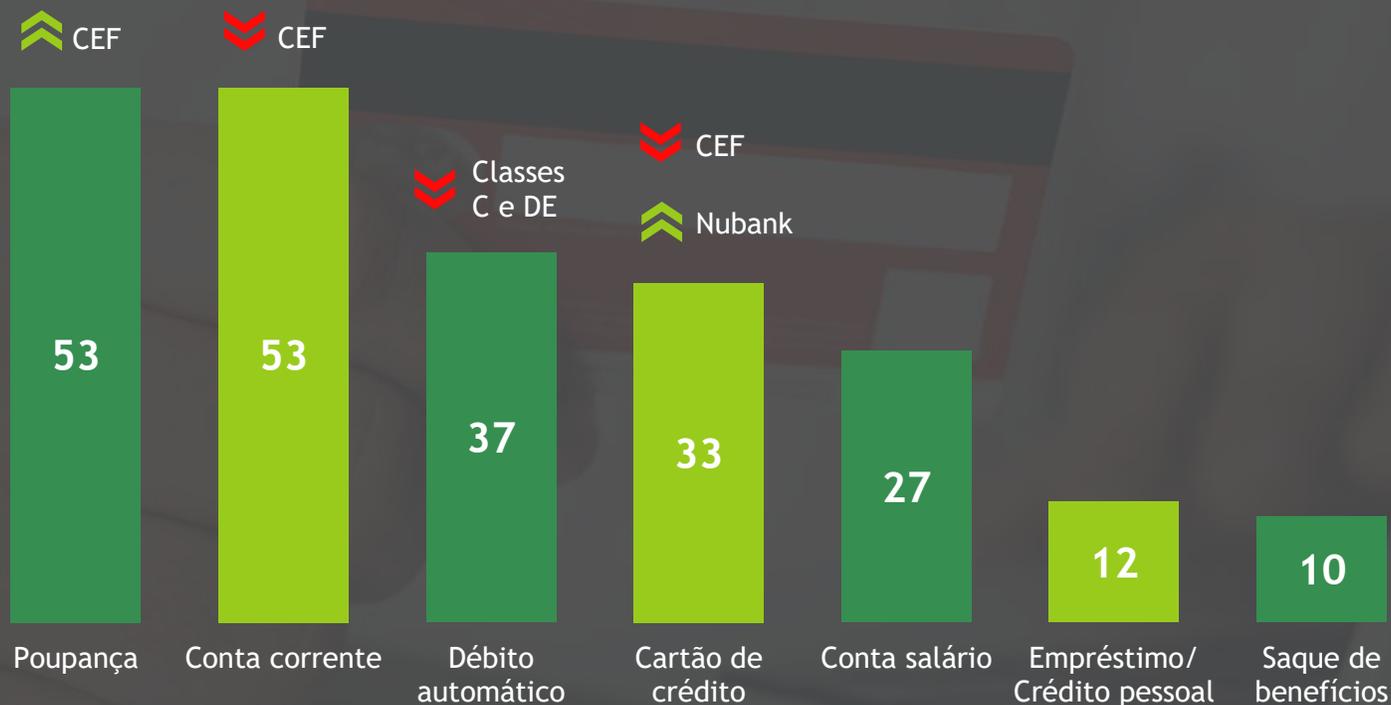


CEP

% Principais menções

# QUAIS SERVIÇOS E PRODUTOS BANCÁRIOS COSTUMA UTILIZAR

Contas corrente e poupança são os serviços bancários mais utilizados.



*Para poupança a CEF é destaque, já para cartão de crédito, o Nubank é destaque.*

Base: 1257

30) Quais serviços/produtos bancários que você costuma utilizar?



Diferença estatisticamente significativa a 95%

Quando falamos sobre investimentos, **91%** ainda prefere a poupança



## Outros investimentos:

**8%**

TESOURO DIRETO

**5%**

RENDA FIXA

 Classes A e B

 CEF

**4%**

MOEDA VIRTUAL

 Classes A e B

**4%**

CDB

Base: 687

31) Qual(is) investimento(s) você possui?

32) E por qual(is) motivo(s) você costuma aplicar/ guardar dinheiro?

  Diferença estatisticamente significativa a 95%

% Principais menções

Quando falamos sobre investimentos, **91%** ainda prefere a poupança



## Investe dinheiro para:

**51%**

RESERVA DE EMERGÊNCIA

**28%**

COMPRA DE UM IMÓVEL

**20%**

VIAGEM

**20%**

ESTUDO / CURSO

 Até 29 anos

**20%**

SEM OBJETIVOS ESPECÍFICOS

**14%**

APOSENTADORIA

 Classes A e B  
 Classes A e B

Base: 687

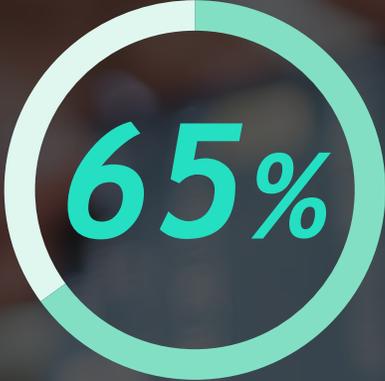
31) Qual(is) investimento(s) você possui?

32) E por qual(is) motivo(s) você costuma aplicar/ guardar dinheiro?

  Diferença estatisticamente significativa a 95%

% Principais menções

# CANAIS PREFERIDOS PARA ATENDIMENTO BANCÁRIO



65%

prefere atendimento via  
*internet banking* ou *APP*



31%

prefere o *atendimento*  
*presencial* e apenas



4%

via *telefone*

Base: 1257

22) E quando pensamos em atendimento bancário, qual o seu canal / meio preferido?

**82%**  
costuma utilizar  
aplicativos de banco

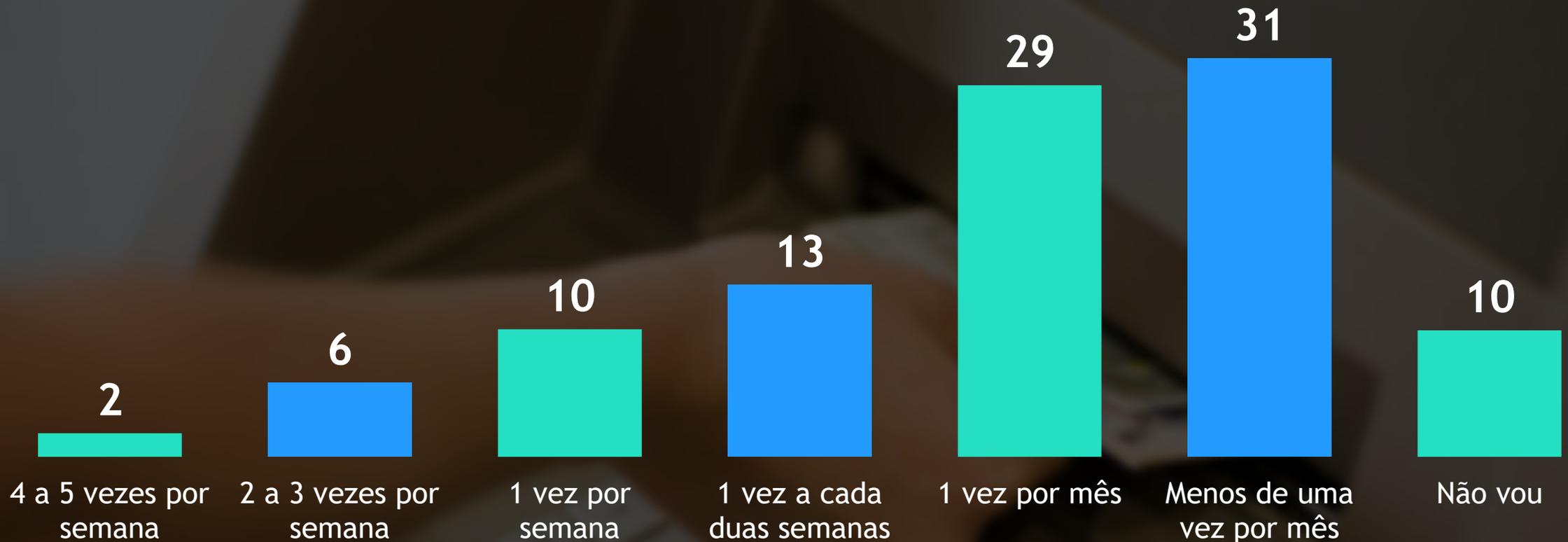


**Destaques:**  
*entre as classes A e B  
e com idade entre  
20 e 49 anos.*

Uma **menor**  
**incidência** de uso de  
aplicativos ocorre  
entre os clientes da  
**Caixa Econômica  
Federal.**

# FREQUÊNCIA COM QUE VISITA UMA AGÊNCIA BANCÁRIA (%)

**70%** dos entrevistados vão a uma agência bancária no máximo **uma vez ao mês**



Base: 1257

24) Com que frequência você costuma ir a uma agência bancária?



81%

acredita que é importante  
ou muito importante um  
banco oferecer agências  
físicas.

*A agência bancária é  
considerada  
importante, mesmo  
sendo pouco utilizada*

# BANCOS DIGITAIS

---



# RELAÇÃO COM BANCO DIGITAIS (%)

45%

JÁ OUVIU FALAR

19%

SABE COMO  
FUNCIONAM

14%

POSSUI  
RELACIONAMENTO

22%

NÃO  
CONHECE



Classificação: Classe DE

Entre aqueles que declaram  
não conhecer (22%) ou só ouviram falar (45%)  
em Bancos Digitais...

57%

tem algum interesse  
em saber mais

43%

não se sentem motivados  
a saber mais sobre banco  
digitais

 Classe DE

## E por **que não tem interesse?**

**50%**

insegurança por não  
haver agências físicas

**21%**

está acostumado com seu  
banco atual

**19%**

está satisfeito com  
seu banco atual

**16%**

não conhece diferenciais  
dos  
bancos digitais

**9%**

acha trabalhoso  
mudar de banco

Já entre aqueles que declararam conhecer  
**(19%)** os bancos digitais...

**66%**

tem algum interesse em  
ter um relacionamento  
com um banco digital

**34%**

não se sentem motivados  
a ter esse  
relacionamento

## E por que **não** se sentem motivados?

**25%**

está acostumado  
com seu banco

**24%** 

insegurança por não  
haver agências físicas

**20%**

precisa entender as  
vantagens do banco digital

**18%**

sente falta de  
agências físicas

**17%**

sente falta de gerente  
físico

**13%**

não vê diferenciais  
em bancos digitais

*O receio pela falta  
de agências físicas  
cai entre aqueles que  
conhecem os bancos  
digitais na  
comparação com os  
que só ouviram falar  
ou não conhecem  
**(50%/24%)***

*Mas **18%** sentem  
falta do  
atendimento  
presencial*

# Tem interesse, mas o que falta para efetivar o relacionamento com um banco digital?

31%

conhecer mais os bancos digitais

25%

saber quais são as vantagens da conta digital

23%

falta tempo

 Classe A

18%

melhores limites de crédito

# BANCOS DIGITAIS

% Principais menções

	QUAL CONHECE	ONDE TEM CONTA
	69% De 20 a 39 anos	53%
	37% 51 anos ou mais	14%
	37%	8%
	31%	29%
	30%	9%
	30%	9%
	11%	5%

Base: 303 (conhece algum banco digital) | Base: 236 (tem relacionamento com banco digital)

51) Qual(is) banco(s) digital(is) você conhece, mesmo que só de ouvir falar? | 54) Qual(is) banco(s) digital(is) você tem conta?

# BANCOS DIGITAIS - PERFIL CLIENTE

## BANCARIZADOS DIGITAIS



52%

53%



48%

47%



## REGIÃO

SE

56%

60%

NE

15%

13%

CO + N

12%

13%

SUL

17%

15%

## CLASSE SOCIAL



9%

10%  
Classe A



46%

52%  
Classe B



40%

35%  
Classe C



5%

3%  
Classe D/E



19 anos ou menos

17%

14%

20 a 29 anos

27%

32%

30 a 39 anos

25%

24%

40 a 50 anos

23%

25%

51 ou mais

9%

6%

*Os usuários dos bancos digitais, comparados com os bancarizados em geral, estão mais presentes na classe B, em detrimento à classe C, e com idade entre 20 e 29 anos.*

Entre aqueles que **tem relacionamento** com bancos digitais (14%), os principais motivos para iniciar esse relacionamento foram...

**44%**

Valores das tarifas

**39%**

Pela inovação de ser um banco 100% digital

**22%**

Indicação de amigo/parente/conhecido

**16%**

Por ser diferente de outros bancos

**17%**

Para dividir o dinheiro em várias contas

**41%**

Poder resolver tudo pela internet

**28%**

Para ter mais uma fonte de crédito (cartão e limite)

**20%**

Para poder focar em investimentos

**12%**

Por estar insatisfeito com banco atual (não digital)

**12%**

Pela propaganda do banco

# NPS DOS BANCOS

---



O **Net Promoter Score** mede o grau de satisfação e lealdade dos clientes de uma empresa.

O NPS é determinado por meio de uma única pergunta:

“Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a nossa empresa para um parente ou amigo?”

# O que é NPS?

A partir da nota, os clientes são divididos em três categorias:



O NPS (%) é determinado a partir da seguinte fórmula:

NET PROMOTER  
SCORE

=

% PROMOTORES

-

% DETRATORES

# NPS

Bancos  
Tradicionais  
36%

Bancos  
Digitais  
48%

# NÃO BANCARIZADOS

---



# DESBANCARIZADO - PERFIL

BANCARIZADO	NÃO-BANCARIZADO
-------------	-----------------



52%
51%



48%
49%



## REGIÃO

REGIÃO	BANCARIZADO	NÃO-BANCARIZADO
SE	56%	51%
NE	15%	21%
CO + N	12%	14%
SUL	17%	14%

## CLASSE SOCIAL



9%	5%
	Classe A



46%	33%
	Classe B



40%	51%
	Classe C



5%	12%
	Classe D/E



Idade	BANCARIZADO	NÃO-BANCARIZADO
19 anos ou menos	17%	55%
20 a 29 anos	27%	20%
30 a 39 anos	25%	11%
40 a 50 anos	23%	10%
51 ou mais	9%	4%

Na comparação entre bancarizados e não bancarizados, temos uma maior quantidade de jovens, classes C/D/E e também na região Nordeste.

Base Bancarizada : 1257 | Base Bancos Digitais: 374

2) Sexo: | 3) Qual é a sua idade? | 5) Classificação Social (Critério Brasil 2015) | 7) E em qual tipo de cidade você mora? | 6) Estado que reside

# OS DESBANCARIZADOS...

72%

USA SEMPRE  
DINHEIRO VIVO

59%

GUARDA DINHEIRO

71%

NÃO SE  
INCOMODA EM  
NÃO TER CONTA

25%

POSSUI CARTÃO  
DE CRÉDITO

# COMO DESCREVE A RELAÇÃO COM BANCOS?

41%

NUNCA TEVE  
RELACIONAMENTO

29%

JÁ TEVE RELAÇÃO COM  
BANCO MAS  
NÃO TEM MAIS

6%

JÁ TENTOU TER RELAÇÃO  
E NÃO CONSEGUIU

*Entre aqueles que nunca  
tiveram relação com um banco,  
79% tem idade até 19 anos.*

## Qual os motivos para não ter relacionamento com o banco?

**21%**

Não tem interesse

**15%**

Está com o nome  
negativado

**12%**

Não se sente a vontade  
em procurar um banco

**10%**

Custos das tarifas

# O que um banco deve oferecer para **ser atraente?**

**40%**

Tarifas mais baixas

**36%**

Menos burocracia

**32%**

Menores taxas de juros

**30%**

Mais segurança

**24%**

Bons limites  
de crédito

**22%**

Facilidade de uso

# Como e para que **guardam dinheiro...**

**68%**

Guarda dinheiro  
Em espécie

**20%**

Guarda na conta  
de familiares

**39%**

Guarda dinheiro  
Para emergências

**30%**

Para estudar

# CARTÃO DE CRÉDITO

---

Gold Credit

MasterCard

# RELAÇÃO COM CARTÕES DE CRÉDITO

53%

Possui cartão  
de crédito

47%

Não possui  
cartão de crédito

⤴ Até 19 anos  
Classes C e DE

TOP 3:  
BANDEIRAS DE CARTÃO



66%

VISA

48%

Celo

19%

Base: 1631

11) Você possui algum cartão de crédito?

Base: 862

12) Qual ou quais as bandeiras de seus cartões de crédito?

% Principais menções

# QUAIS CARTÕES DE CRÉDITO VOCÊ POSSUI?



*Os cartões com as maiores penetrações estão associados aos bancos.*

*Mas **11%** dos que possuem cartão de crédito não possuem conta em banco.*

I.M. = 2,3 % Principais menções

# PRINCIPAIS APRENDIZADOS

---



**77%**

dos entrevistados  
são **bancarizados**.

Entre os não bancarizados,  
**55%** tem **menos  
de 19 anos**.



A facilidade de acesso  
**presencial (35%)** ou  
**virtual (33%)** são os  
principais fatores de  
escolha deste banco.

**65%** Dos bancarizados preferem as facilidades dos **atendimentos online** ou **via App**



**81%** Considera importante a **existência de agências físicas**. Mesmo que a frequência das visitas seja pequena:

**70%** Declara ir a uma agência bancária **uma vez ao mês ou menos**.

As tarifas cobradas (**33%**) e as taxas de juros (**32%**) são os principais pontos de insatisfação com os bancos



A lealdade e a satisfação com os Bancos Digitais, indicada pelo NPS, é **maior** que aquela apresentada pelos bancos tradicionais.

Os principais fatores que motivam o início de relacionamento com um banco digital são: **ausência de tarifas (44%)** e a praticidade no **gerenciamento da conta pela Internet (41%)**.



A insegurança com a ausência de agências físicas é maior entre aqueles que só ouviram falar sobre os **bancos digitais (50%)**.

Entre aqueles que declaram conhecer os bancos digitais esse percentual cai para **24%**.



A insegurança com os bancos digitais diminui quando **umenta o conhecimento sobre eles.**



Mesmo assim, **18%** daqueles que conhecem os bancos digitais consideram importante a existência de agência física.

# Sobre o Instituto QualiBest

---

Fundado em 2000, o Instituto QualiBest é pioneiro no segmento de pesquisa digital no Brasil e realiza, por meio do painel com 250mil cadastrados e outras diversas fontes de dados, estudos qualitativos e quantitativos com técnicas inovadoras e tecnologia de ponta.

Com uma equipe multidisciplinar, a empresa já desenvolveu mais de 5 mil estudos, atendendo a mais de 400 clientes em diferentes setores.

Para saber mais, acesse: [www.institutoqualibest.com.br](http://www.institutoqualibest.com.br)





INSTITUTO  
QualiBest

**Diretora responsável:** Vasiliki Calliyeris

**Gerente responsável:** Claudio Nogueira

**Analista responsável:** Ana Carolina Bastos

**Telefone:** 55 11 3215 6651

**E-mail:** [claudio@institutoqualibest.com.br](mailto:claudio@institutoqualibest.com.br)