



Bancos digitais e finanças

Conheça a QualiBest

Pioneiro em pesquisas online, o **Instituto QualiBest** acumulou, ao longo de sua história, uma série de ferramentas inovadoras, que vêm transformando a forma de conduzir pesquisa de mercado e com o foco em acompanhar as mudanças de comportamento das pessoas e entender melhor seus hábitos, relações e desejos por meio do painel de pesquisa e outras diversas fontes de dados, estudos Ad Hoc, Quantitativos e Qualitativos.

Com uma **equipe multidisciplinar sob a gestão de profissionais experientes**, apoiamos a tomada de decisões em diferentes setores, nos mais variados estágios de marcas e serviços, orientando o desenvolvimento de ações sob o ponto de vista do próprio consumidor.



www.institutoqualibest.com.br

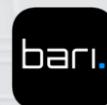
Sobre a pesquisa

A **pesquisa quantitativa** feita pelo Instituto QualiBest, **entre os dias 1 e 21 de julho de 2022**, que contou com a colaboração de bancos e instituições financeiras do país, buscou entender a relação dos brasileiros com o sistema bancário,

Para isso, o estudo foi realizado ouvindo **1.831** brasileiros de todas as faixas etárias, classes socioeconômicas e regiões.

A margem de erro é de 2 pontos percentuais.

Parceiros que colaboraram com o estudo:



Objetivo

Entender a relação das pessoas com o sistema bancário:

Instituições financeiras digitais x bancos tradicionais e novos produtos.



Agenda

- Metodologia
- Perfil da amostra
- Funil de marcas e critérios de escolha e troca de bancos
- Uso dos Aplicativos
- Quais produtos costumam usar
- Investimentos e empréstimos
- Conhecimento de novos produtos e temas

Metodologia

O Quê?



Metodologia **Quantitativa Online**. Questionário de autopreenchimento, estruturado via WEB, com **panelistas do Painel QualiBest**.

Quando?



Campo realizado entre os dias **01 a 21 de Julho de 2022**.

Onde?



Em todo o **Brasil**.

Quem?

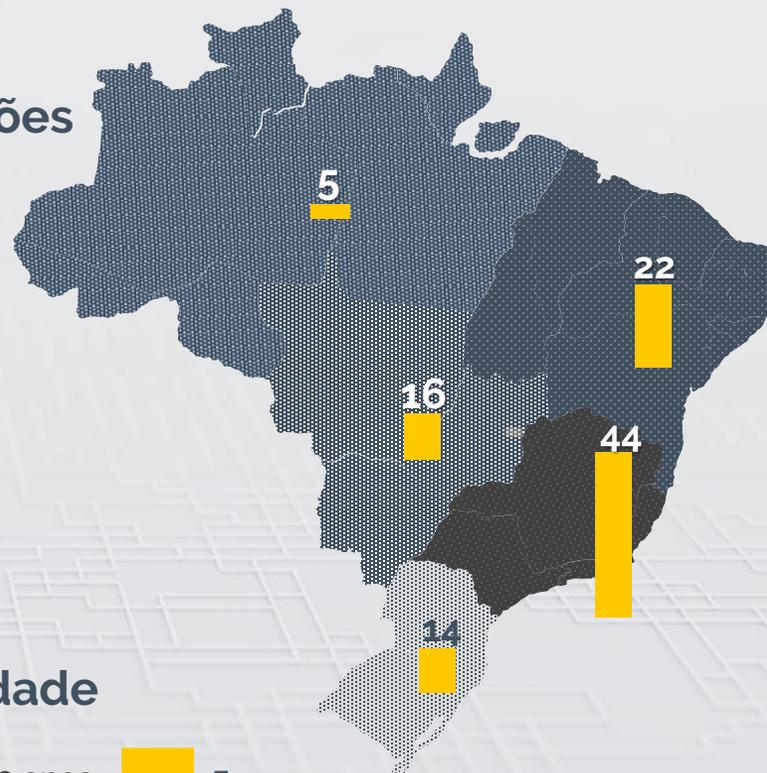


Foram realizadas **1.831 entrevistas** com **Homens e Mulheres**, de **16 anos ou mais**, das **classes ABC**.

Perfil da amostra



Regiões %

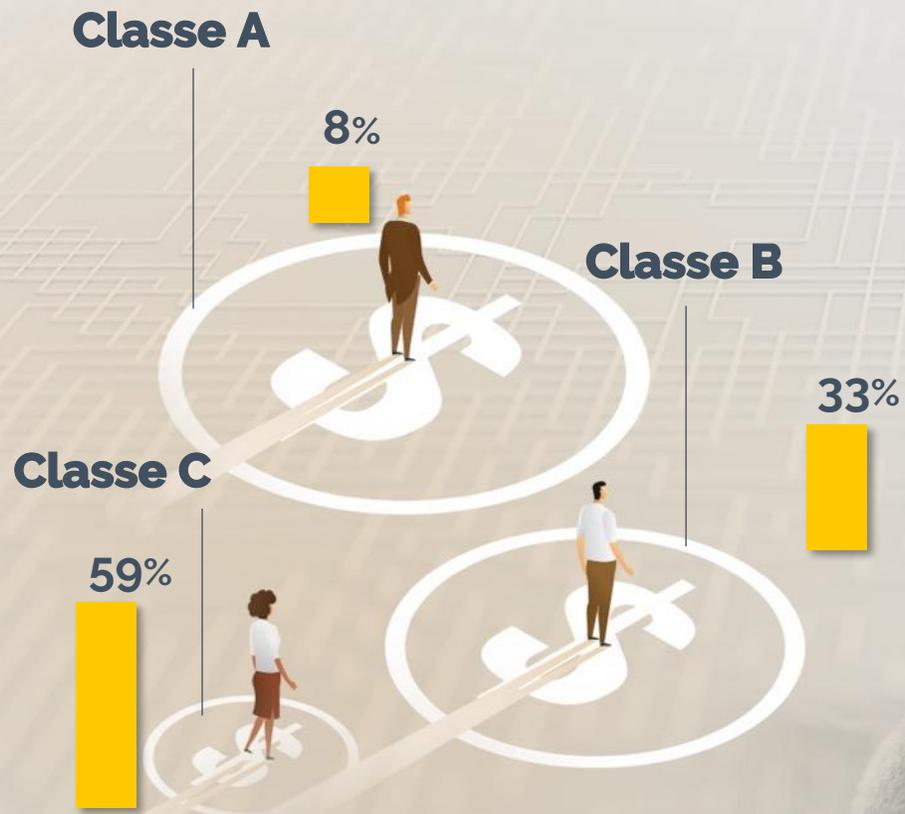


% idade

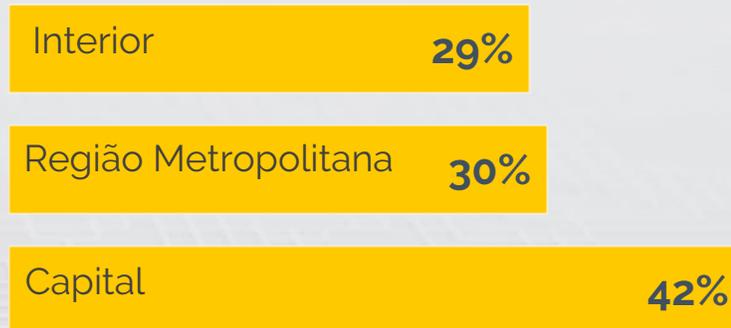


Média: 38 anos

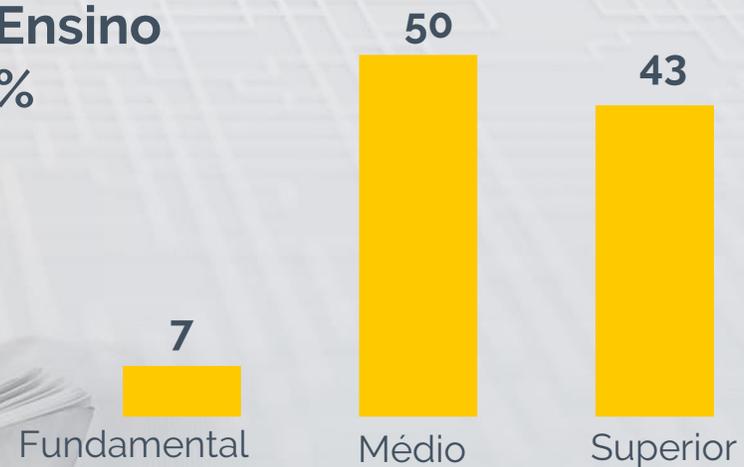
Perfil da amostra



Locais



Ensino %



Resultados do Estudo



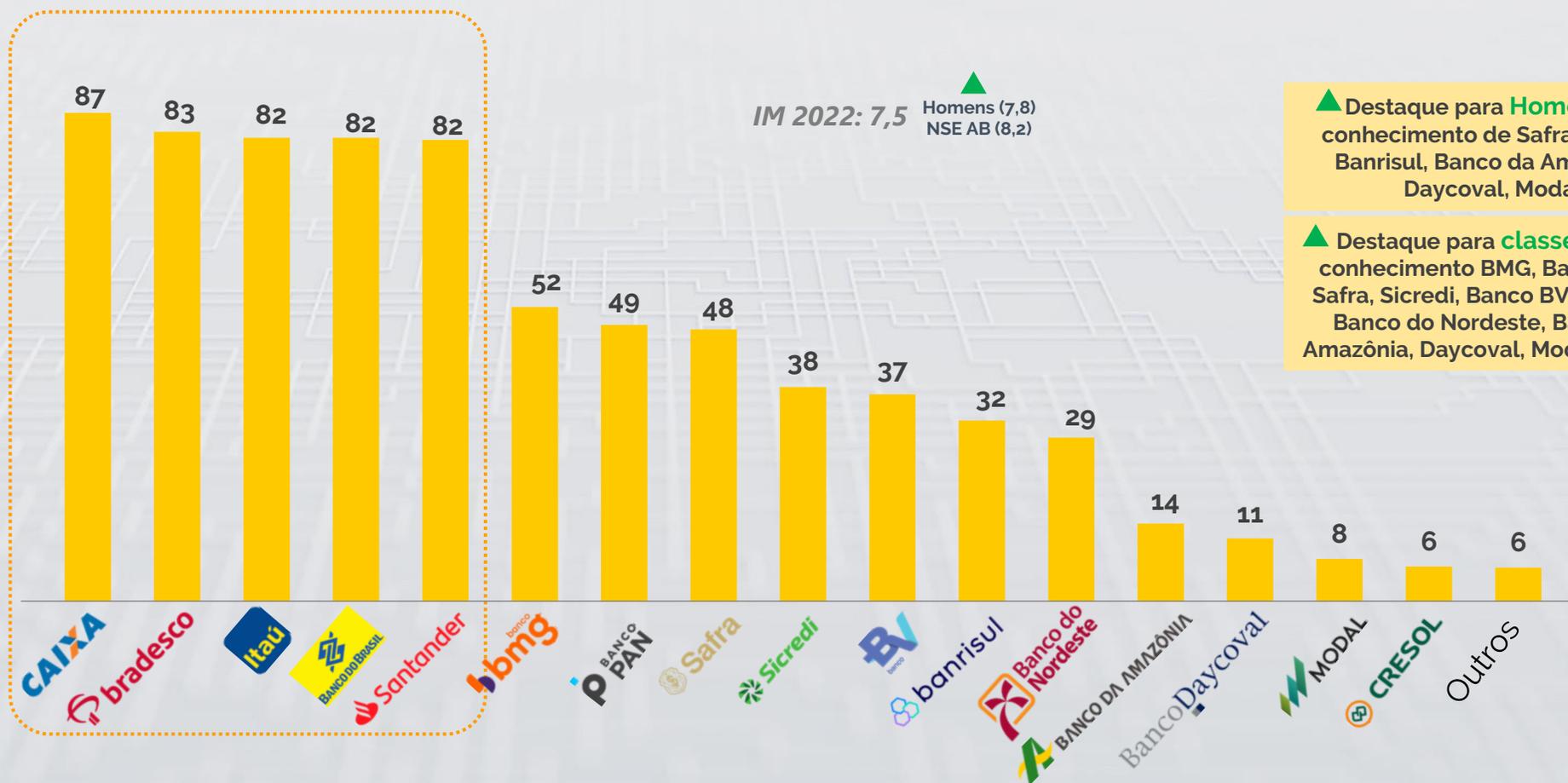
Conhecimento das marcas

Bancos tradicionais %

Os principais bancos tradicionais tem o maior conhecimento de marca.

Os respondentes conhecem mais do que 7 marcas, em média.

Destaque para a classe AB e homens que conhecem além dos principais bancos.



- ▲ Destaque para **Homens** no conhecimento de Safrá, Sicredi, Barrisul, Banco da Amazônia, Daycoval, Modal
- ▲ Destaque para **classe AB** no conhecimento BMG, Banco PAN, Safrá, Sicredi, Banco BV, Barrisul, Banco do Nordeste, Banco da Amazônia, Daycoval, Modal, Cresol.

▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

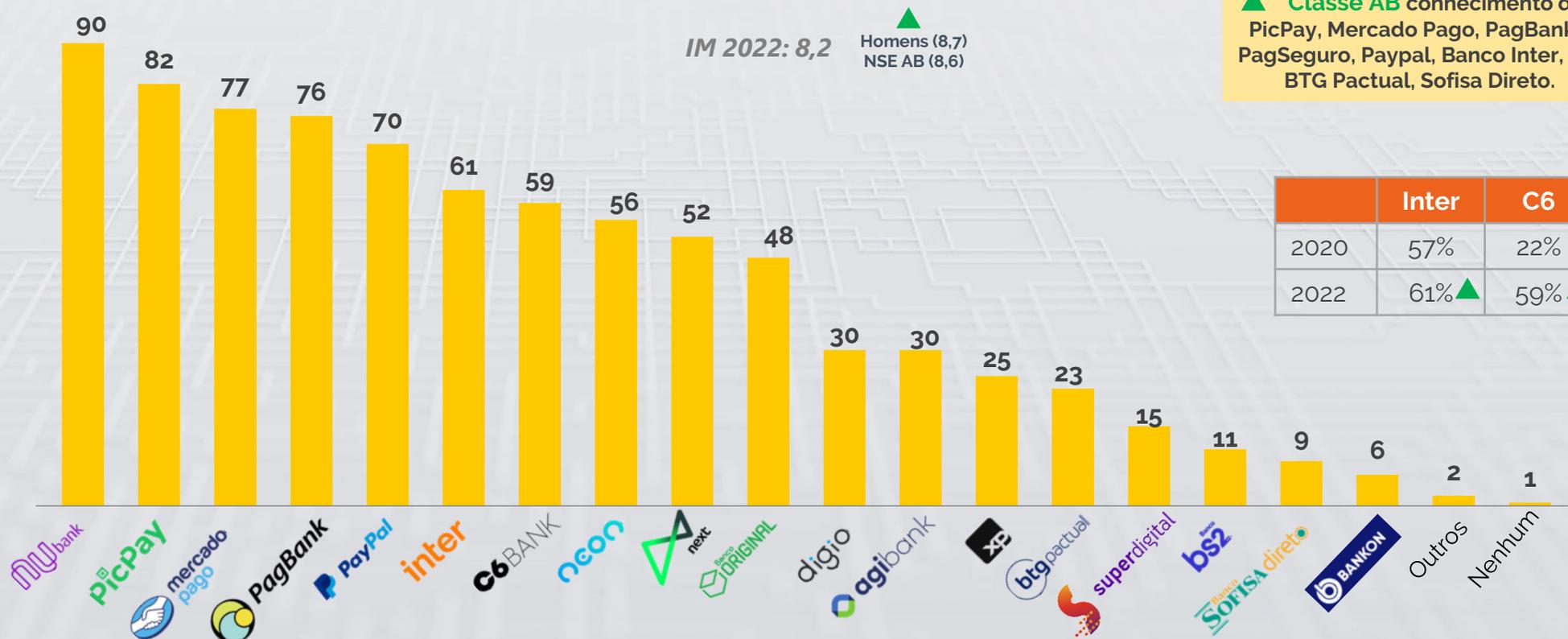
Conhecimento das marcas

Instituições financeiras digitais %

Apenas 1% da amostra não conhece nenhuma das instituições digitais estimuladas. Destaque para Nubank e PicPay.

Em relação à 2020, crescimento significativo de Inter e C6.

Novamente homens e classes AB apresentam maior repertório.



IM 2022: 8,2

Homens (8,7)
NSE AB (8,6)

▲ Homens conhecimento de Paypal, Banco Inter, C6, Next, Banco Original, Digio, XP, BTG Pactual, BS2, Sofisa Direto, BankOn.

▲ Mulheres conhecimento de PicPay, PagBank/ PagSeguro, Neon,

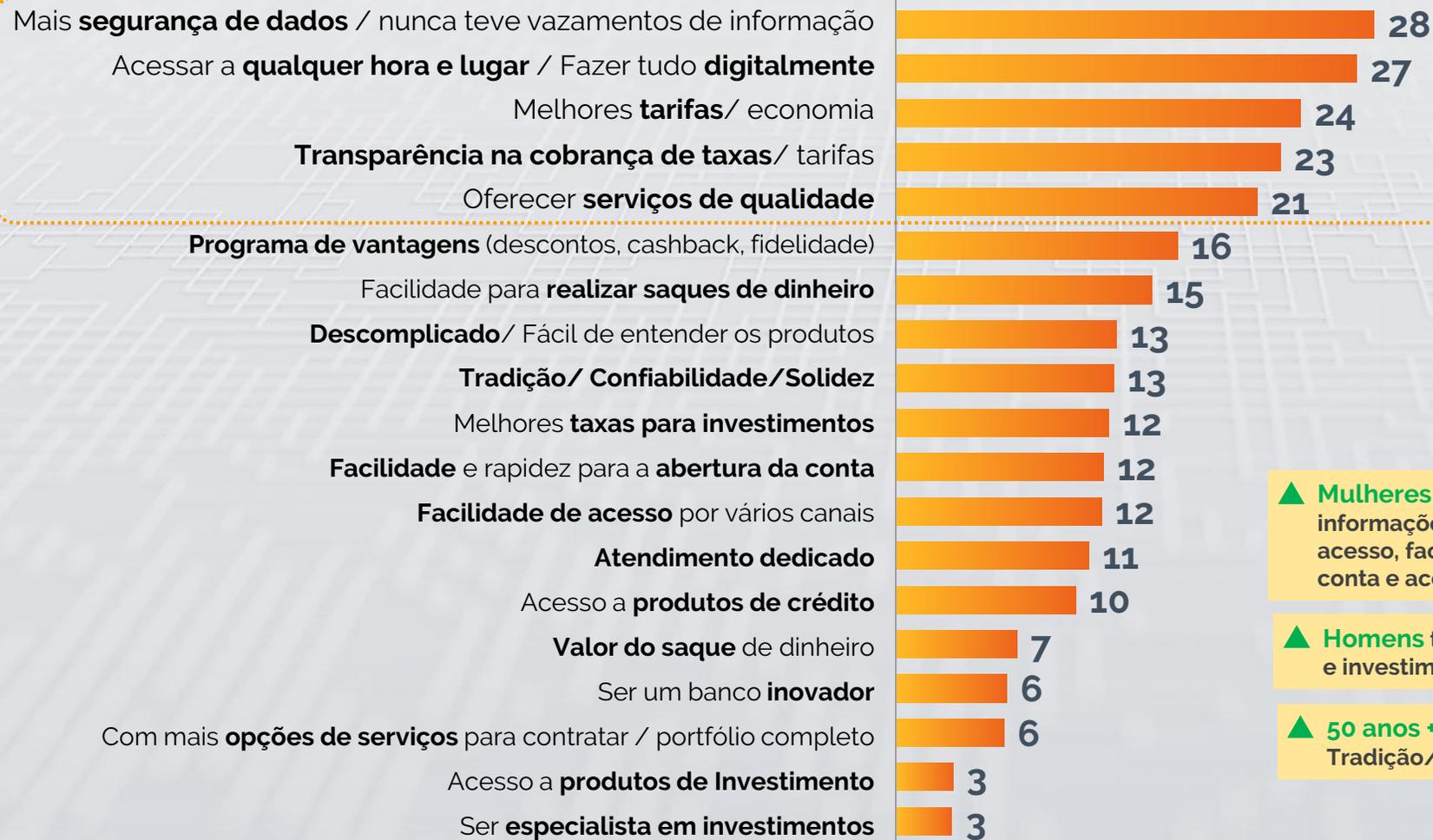
▲ Classe AB conhecimento de PicPay, Mercado Pago, PagBank/ PagSeguro, Paypal, Banco Inter, XP, BTG Pactual, Sofisa Direto.

	Inter	C6
2020	57%	22%
2022	61%▲	59%▲

▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

Critérios para escolha de um banco

Ao escolher um banco, o critério mais importante é a segurança dos dados, seguido da facilidade de acesso/fazer tudo digitalmente. O tema tarifas também está fortemente presente. Em um mercado tão competitivo é importante separar o que é a entrega mínima do que é diferencial.



▲ **Mulheres** segurança das informações, praticidade de acesso, facilidade na abertura de conta e acesso a crédito.

▲ **Homens** tarifas, solidez, inovação e investimentos

▲ **50 anos +**
Tradição/ Confiabilidade/Solidez

▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

24%

da amostra declara que **proteção dos dados** é o **segundo critério mais importante** na hora de decidir **trocar de banco**, mas na troca o que mais pesa são

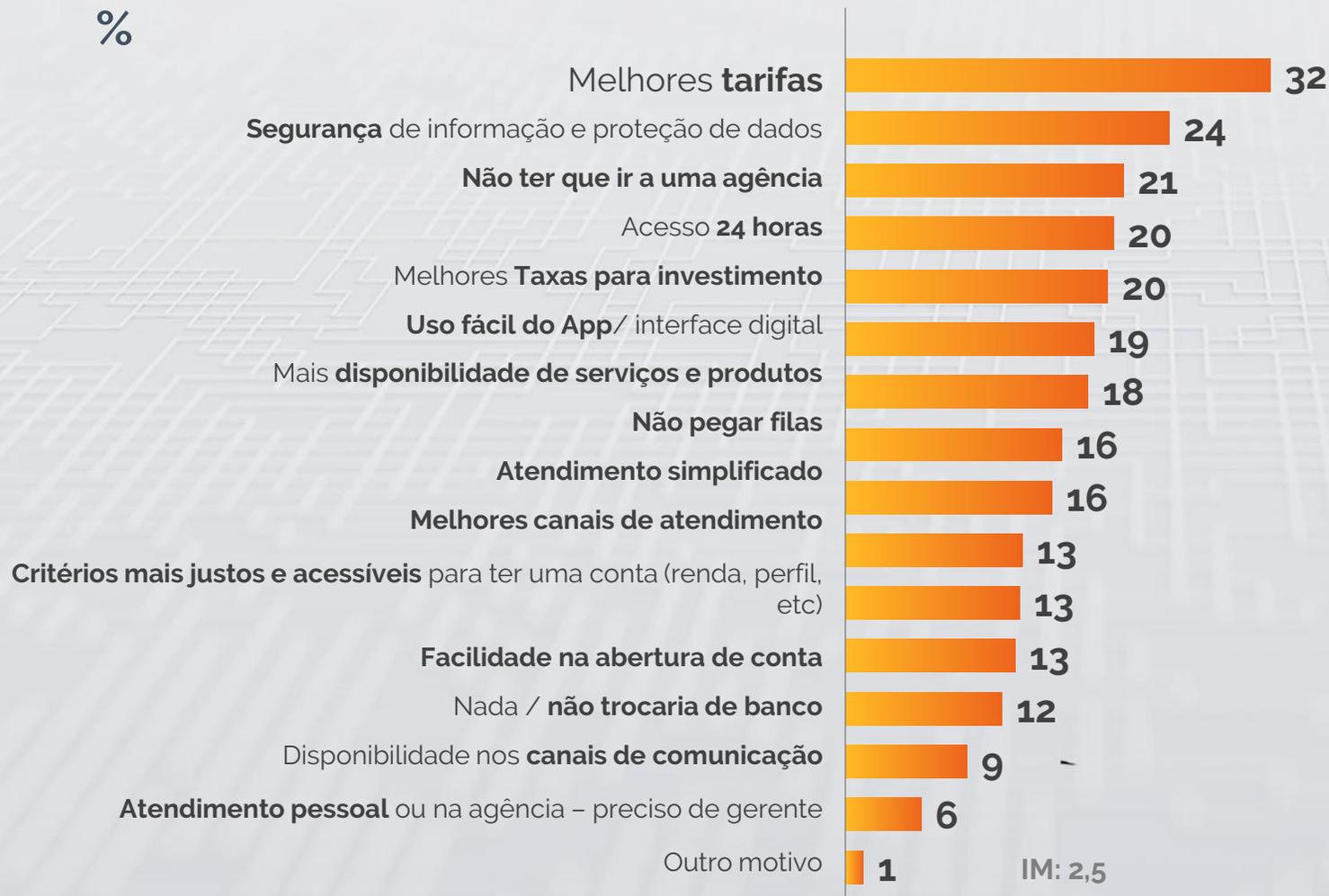
as tarifas mais baixas **32%**



Critérios para troca de banco

Para a trocar de banco, as tarifas ganham peso, mas o cliente não abre mão da segurança nem da acessibilidade digital 24horas.

%



▲ **Classe AB** melhores tarifas e taxas de investimento.

▲ **Homens** tarifas, taxas de investimento, facilidade de manuseio do App, e banco não ter filas.

▼▲ *Diferença estatisticamente significativa a 95%*

Onde tem conta

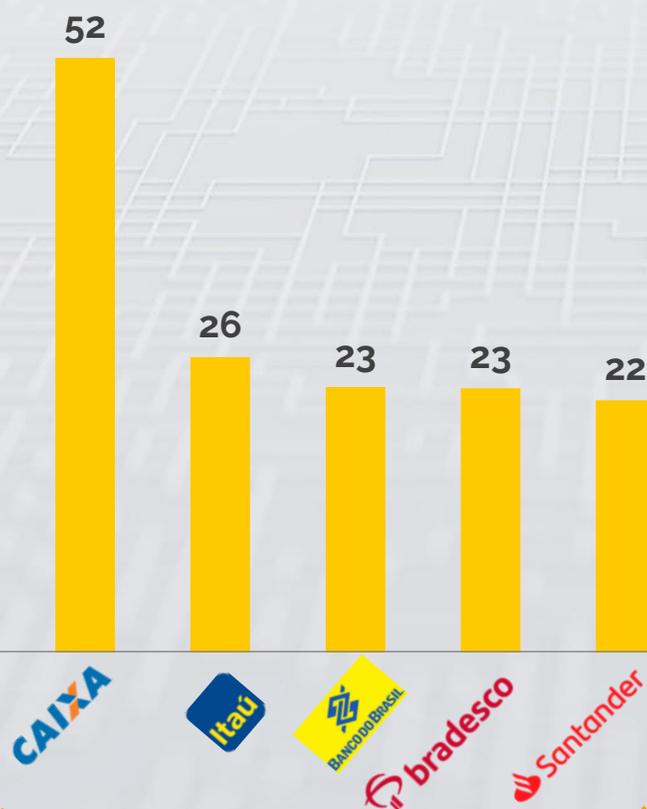
%

Com o advento das contas digitais vinculadas a máquinas de cartão e Marketplaces, a multiplicidade de posse de contas é alta. Mas será que esses clientes usam essas contas como bancos realmente?

IM 2022: 4,2
▲ Homens (4,4)
▲ NSE AB (4,4)

Os bancos com maior posse de contas são Caixa e Nubank. Em seguida aparecem os digitais Picpay, Paypal e Mercado Pago, com percentual de posse similares ao Itaú.

Bancos tradicionais



Instituições financeiras digitais %



- ▲ Destaque para Homens na posse de conta de Paypal, Mercado Pago, Itaú, Banco do Brasil, Bradesco.
- ▲ classe AB na posse de conta de PayPal.

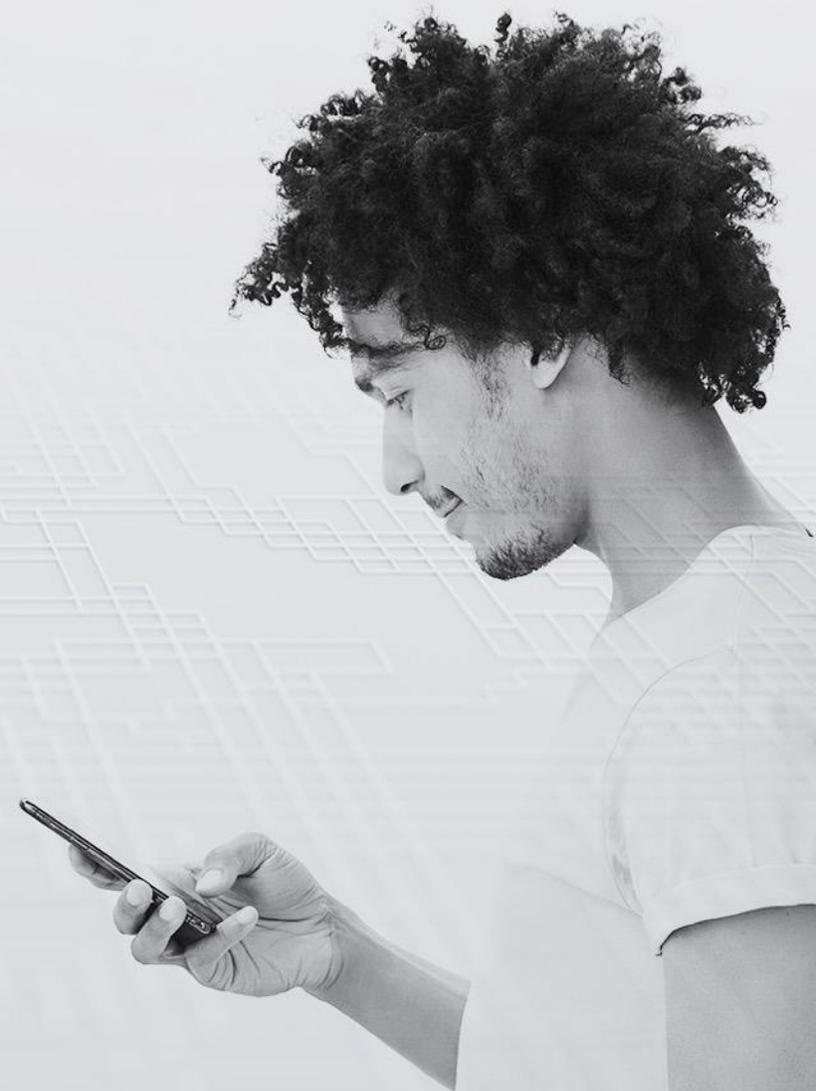
Apresentadas marcas com 10% ou mais de menções

Base: 1.831

▲ ▼ Diferença estatisticamente significativa a 95%

qualibest

57% dos usuários
utilizam APP de pelo
menos 1 banco
diariamente.

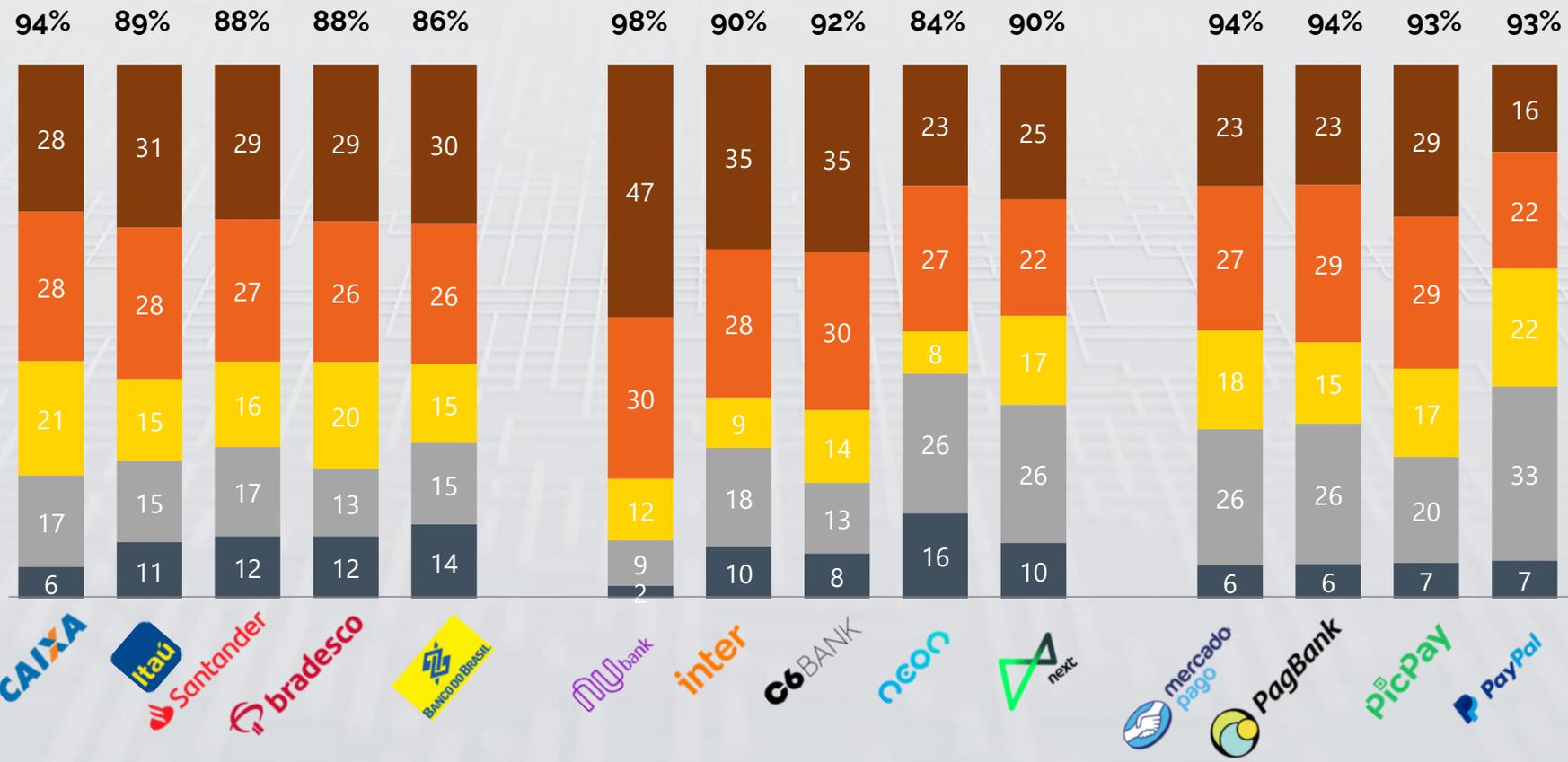


Uso app do Banco

(%)

Os patamares de uso do app do banco são um pouco mais altos entre os bancos digitais, puxados pelo uso de Nubank.

Usam o app do banco:



- Diariamente
- Pelo menos 1 vez por semana
- Pelo menos 1 vez por mês
- Menos frequente
- Não utilizo

Bancos com 10% ou mais de posse de conta em 2022

Base possui conta: Caixa (957) | Bradesco (425) | Itaú (475) | Banco do Brasil (427) | Santander (406) | Nubank (972) | Inter (309) | C6 (324) | Neon (176) | Next (174) | Picpay (684) | Mercado Pago (509) | PagBank (407) | Paypal (512)



79%

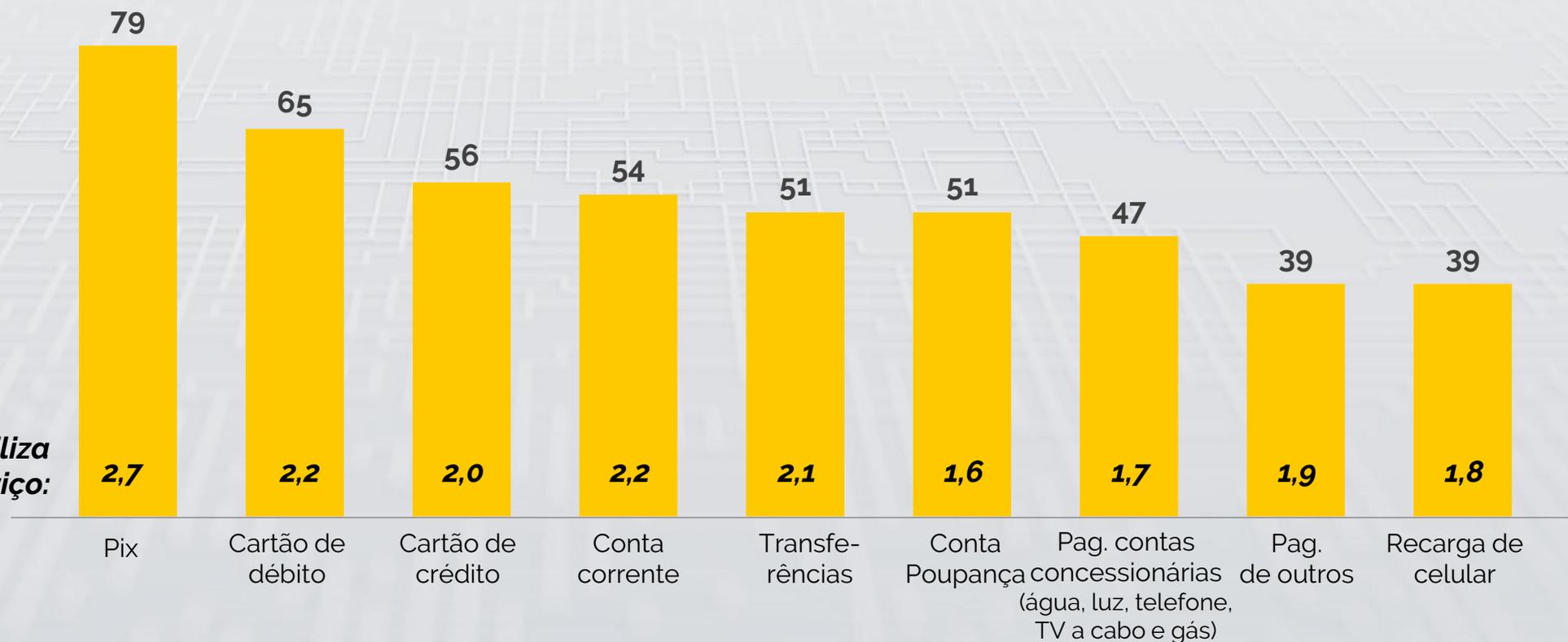
da amostra declara utilizar o **PIX**.
É o produto bancário **mais utilizado**.

Serviços e produtos bancários que costuma utilizar

%

Em 2022, o PIX, além de ser o serviço mais usado, é também o que utilizam em maior número de bancos/contas.

Número de bancos que utiliza para cada serviço:



*Apresentados produtos com 39% ou mais de menções

Base: 1.831

Serviços utilizados por banco

Bancos tradicionais são os com maior mix de produtos utilizados, com destaque para BB e Santander.

Nubank é o banco com melhor desempenho considerando a multiplicidade de produtos versus % de utilização de serviços.

Bancos tradicionais

	Média de serviços utilizados	Não utiliza nenhum produto
	4,0	3%
	4,8	11%
	5,0	11%
	5,6	7%
	5,4	14%

Instituições financeiras digitais %

	Média de serviços utilizados	Não utiliza nenhum produto
	4,9	5%
	4,6	17%
	3,9	12%
	3,7	22%
	3,3	22%

	Média de serviços utilizados	Não utiliza nenhum produto
	3,2	15%
	3,2	16%
	3,2	20%
	2,5	21%

*Entre quem possui conta no banco

Base possui conta: Caixa (957) | Bradesco (425) | Itaú (475) | Banco do Brasil (427) | Santander (406) | Nubank (972) | Inter (309) | C6 (324) | Neon (176) | Next (174) | Picpay (684) | Mercado Pago (509) | PagBank (407) | Paypal (512)

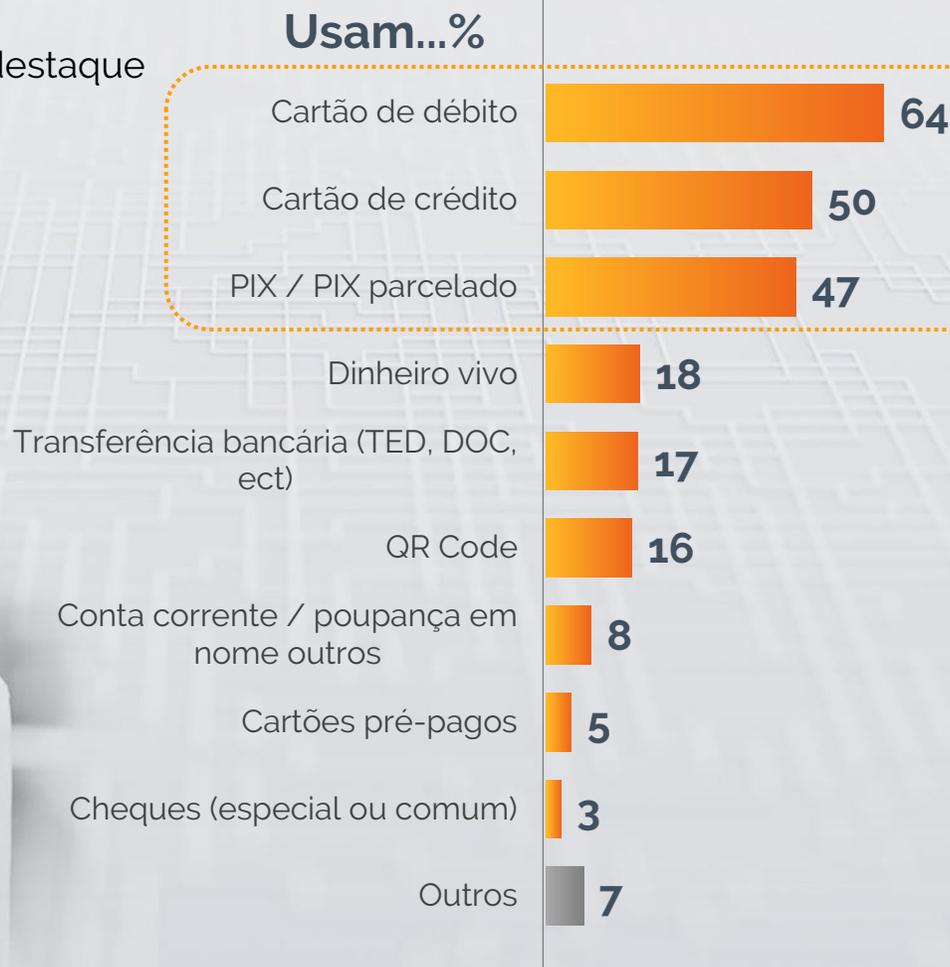
Como lidam com o dinheiro no dia a dia?

Apesar de o Pix ter uma maior parcela de usuários, o meio mais usado no dia a dia é o cartão de débito, seguido por crédito e PIX.

O dinheiro vivo só é utilizado por 18% da amostra, com destaque para uso na região Nordeste.



IM: 1,9 ▲ Homens (2,6)
NSE AB (2,6)



▲ **Homens** uso de cartão de crédito, PIX, transferências, QR Code, conta de terceiros, cartão Pré-Pago e Cheques.

▲ **Classe AB** uso de cartão de débito e crédito, PIX e transferências

▲ **Região Nordeste** no uso de dinheiro "vivo"(25%).

▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

Uso do cartão de crédito

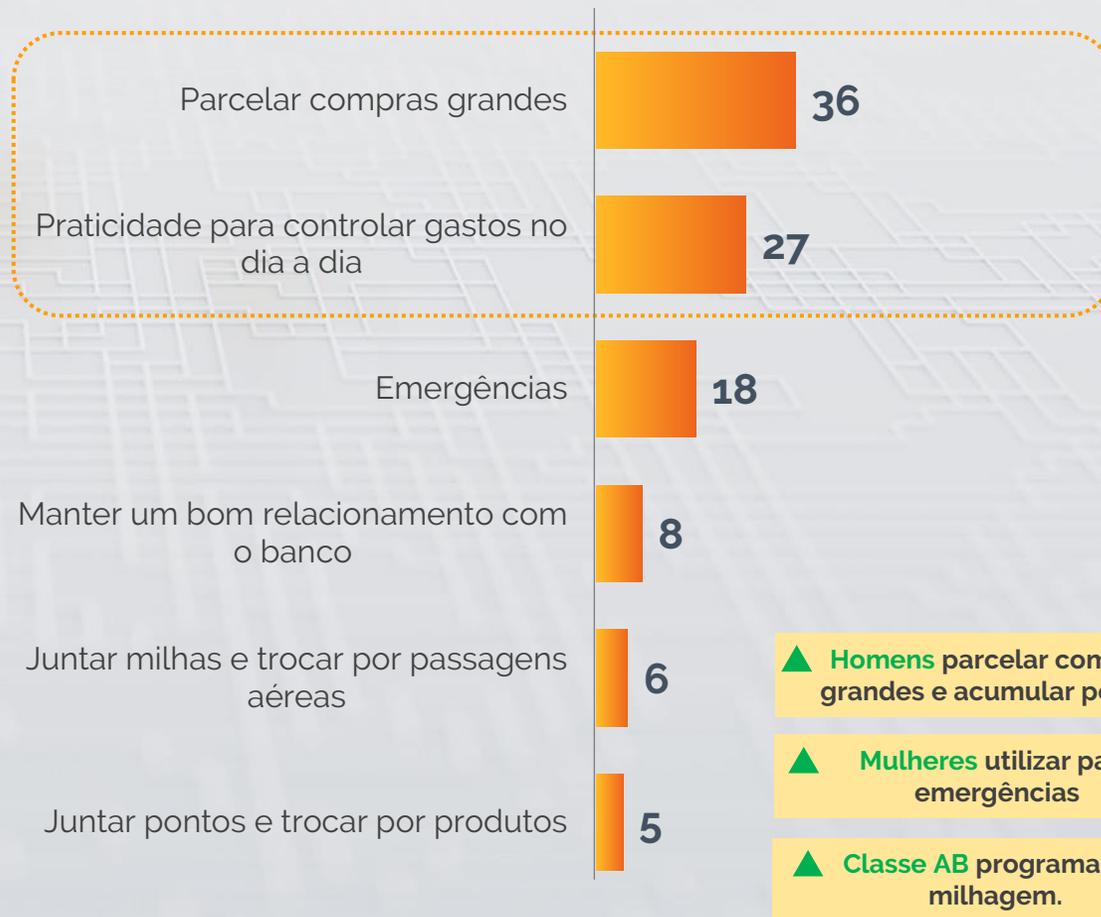
Entre os usuários de cartão de crédito, o principal uso é o parcelamento de grandes compras e a praticidade para controlar os gastos no dia a dia.



56% declara que utiliza Cartão de Crédito

50% no dia a dia

Principal uso do cartão de crédito %

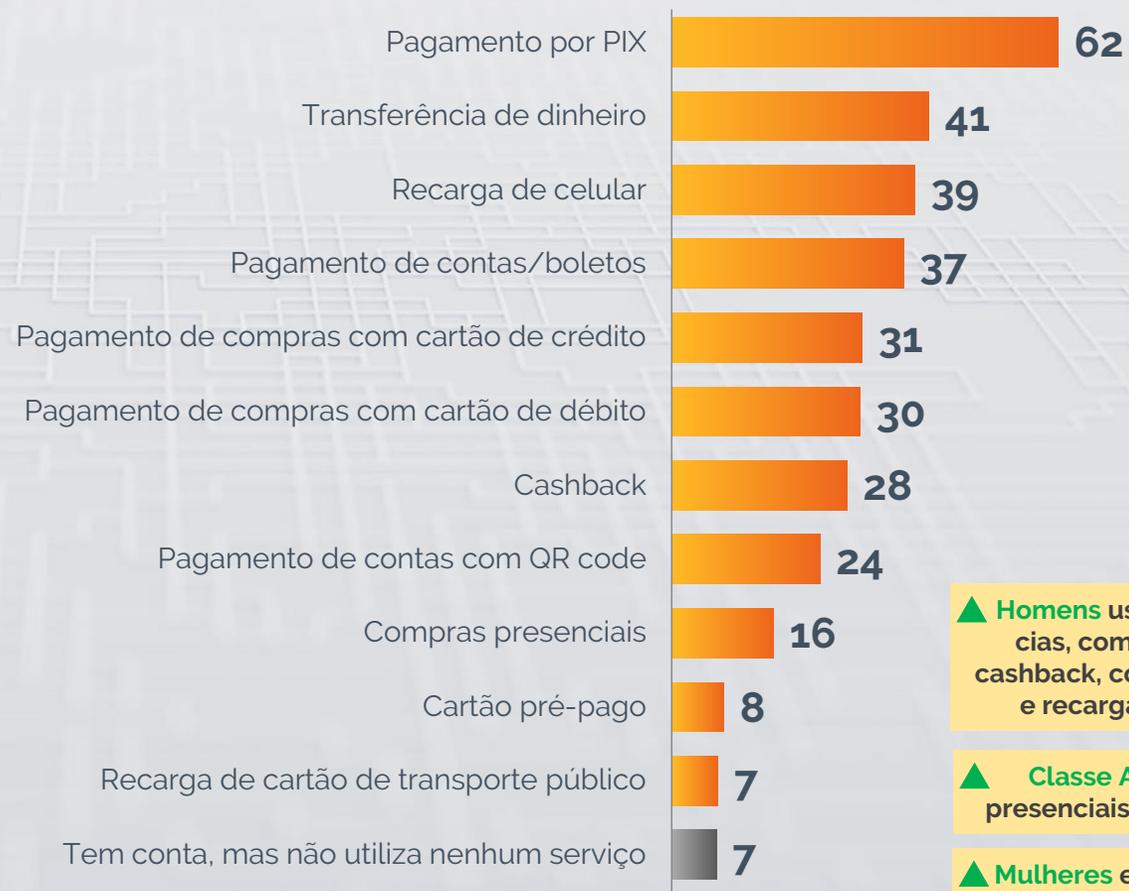


▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

82%

declara ter
conta em
Carteira Digital

Serviços que usam% IM: 3,6



▲ Homens uso em transferências, compras no crédito, cashback, compras presenciais e recarga de transporte.

▲ Classe AB nas compras presenciais e cartão Pré-pago

▲ Mulheres em contas inativas

▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

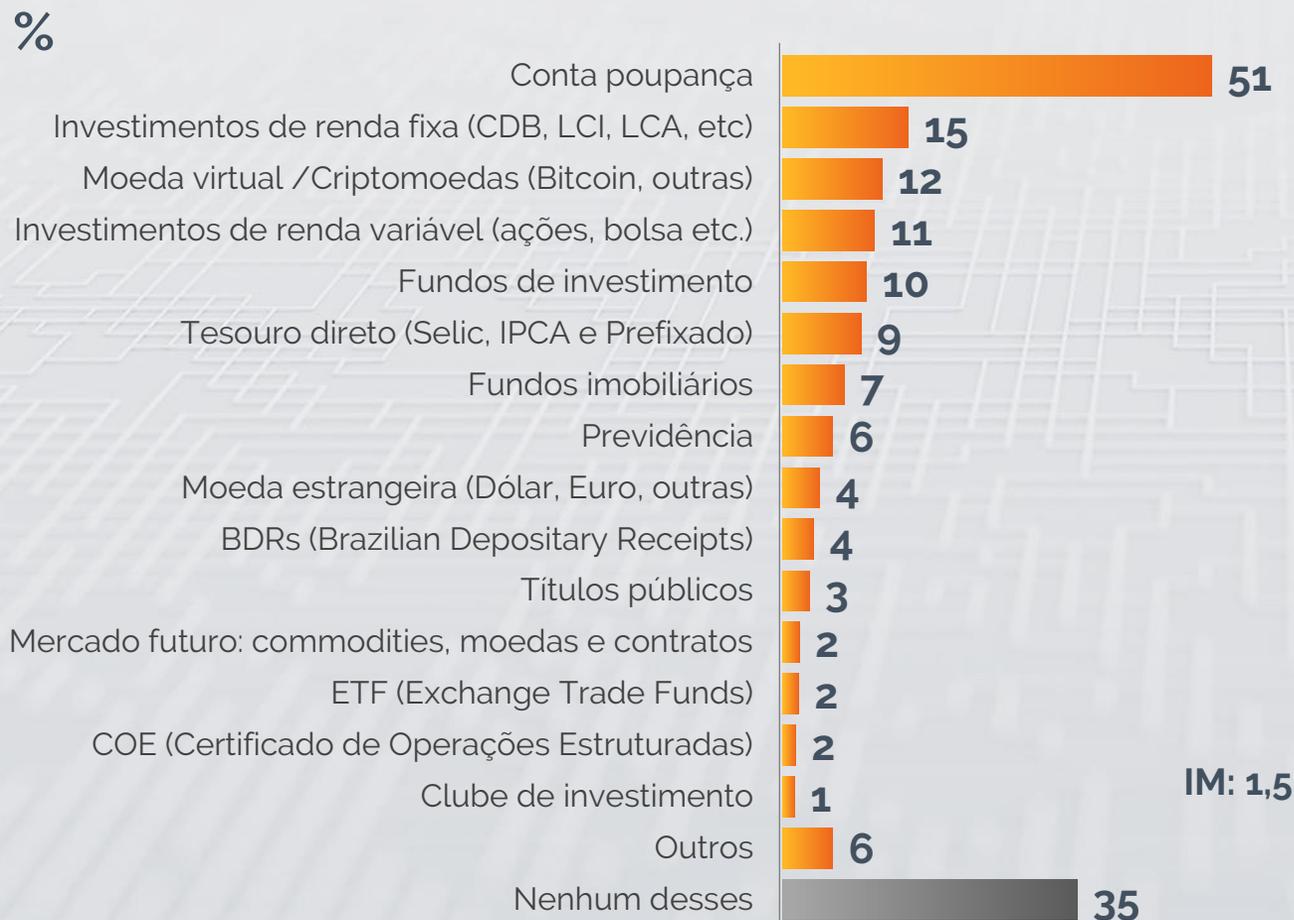


65%

da amostra faz
investimentos.

Mas a modalidade
mais usada ainda é a
Poupança.

Investimentos



IM: 1,5

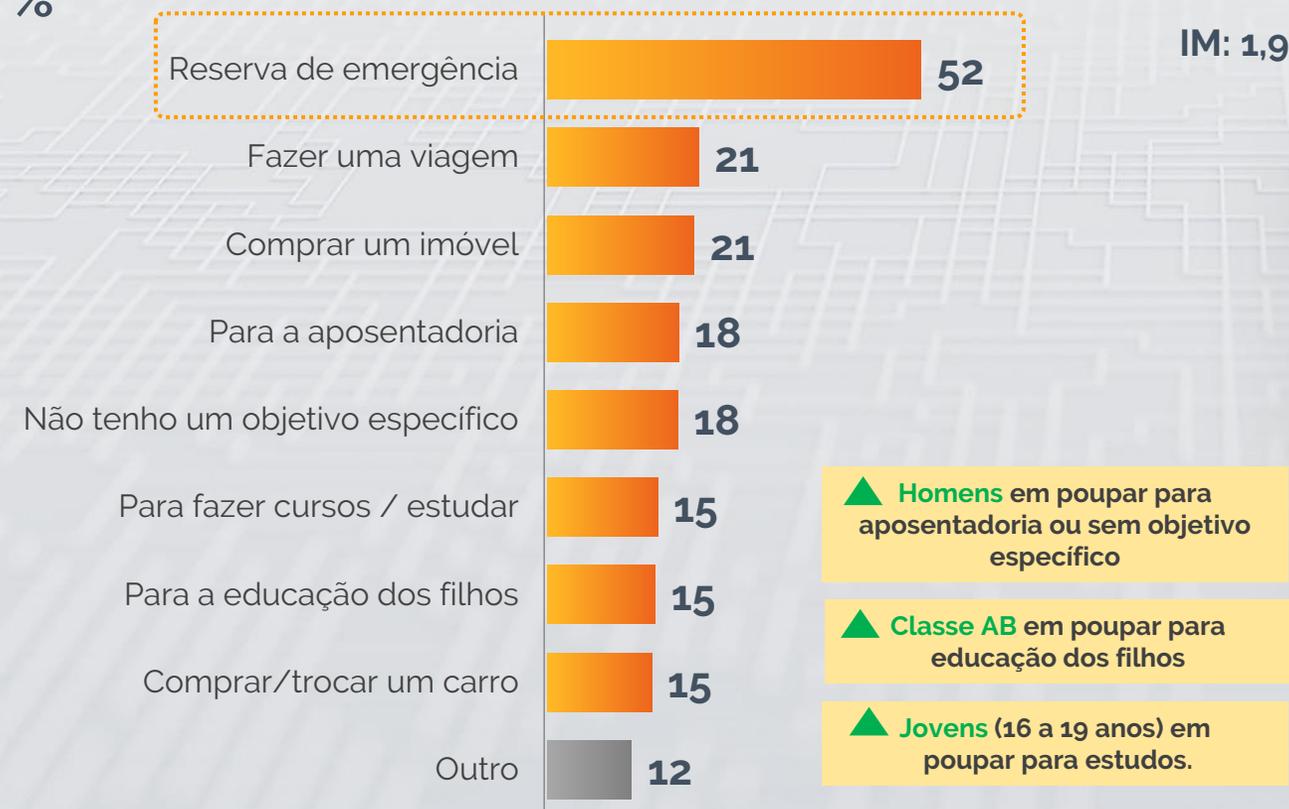
Apenas **32%**
investe em **outras**
modalidades, que
não seja poupança.

O perfil que mais investe são homens da classe AB.

Razões para poupar | Aplicar dinheiro

Metade da amostra investe ou poupa dinheiro para ter uma reserva de emergência. Homens tendem a poupar para a aposentadoria e sem um objetivo específico, enquanto que a classe AB poupa para a educação dos filhos. Os mais jovens se preocupam de poupar para pagar seus estudos,

%



Base Investe ou poupa dinheiro*: 1.197

*Investe em: conta poupança, investimentos de renda fixa, investimentos de renda variável, previdência, BDRs, clube de investimento, COE, ETF, fundos de investimento, fundos imobiliários, mercado futuro, moeda estrangeira, tesouro Selic, títulos públicos, moeda virtual, etc)

▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

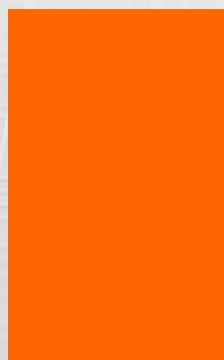
Investimentos X Finanças diárias

1/3 da amostra declara que concentra as suas finanças diárias e investimentos em uma única instituição.

68% diversifica de alguma maneira suas finanças e investimentos.



31%



Concentra as finanças diárias e investimentos em uma única instituição financeira

▲ Mulheres

68%

25%



Prefere **separar as finanças diárias e investimentos** em instituições financeiras diferentes

22%



Diversifica as finanças diárias em diferentes bancos, **assim como os investimentos**

▲ Homens

21%

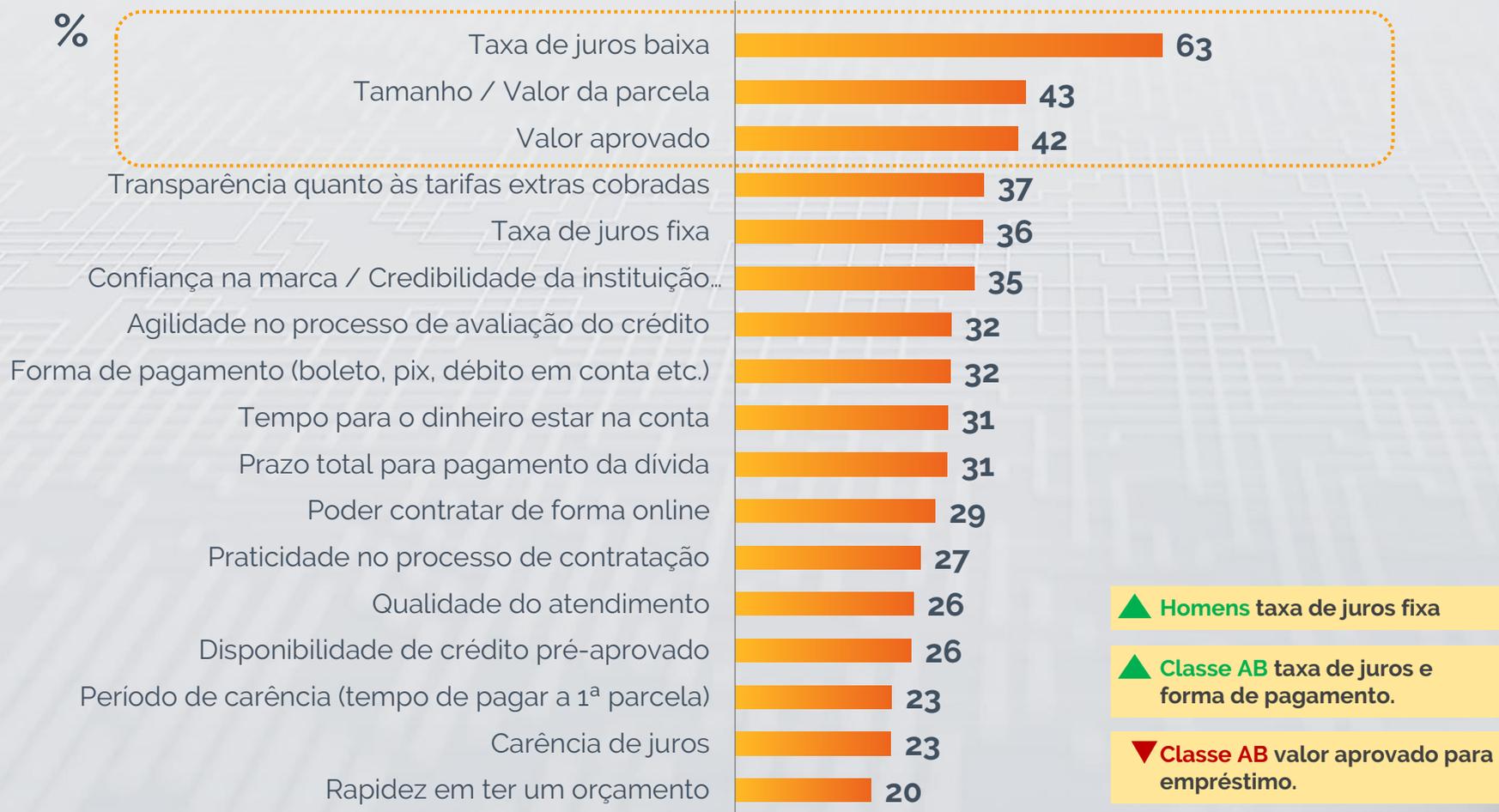


Concentra as finanças diárias em um banco fixo e **diversifica instituições para investimentos**

▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

Empréstimo | Critérios mais importantes

Os critérios mais importantes na hora de se tomar um empréstimo são a taxa de juros baixa, o valor da parcela e o valor aprovado.



▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

*Outros – 20% ou menos de menções

74%

da amostra se sente **segura** ao realizar **transações financeiras online.**



Segurança em transações financeiras online

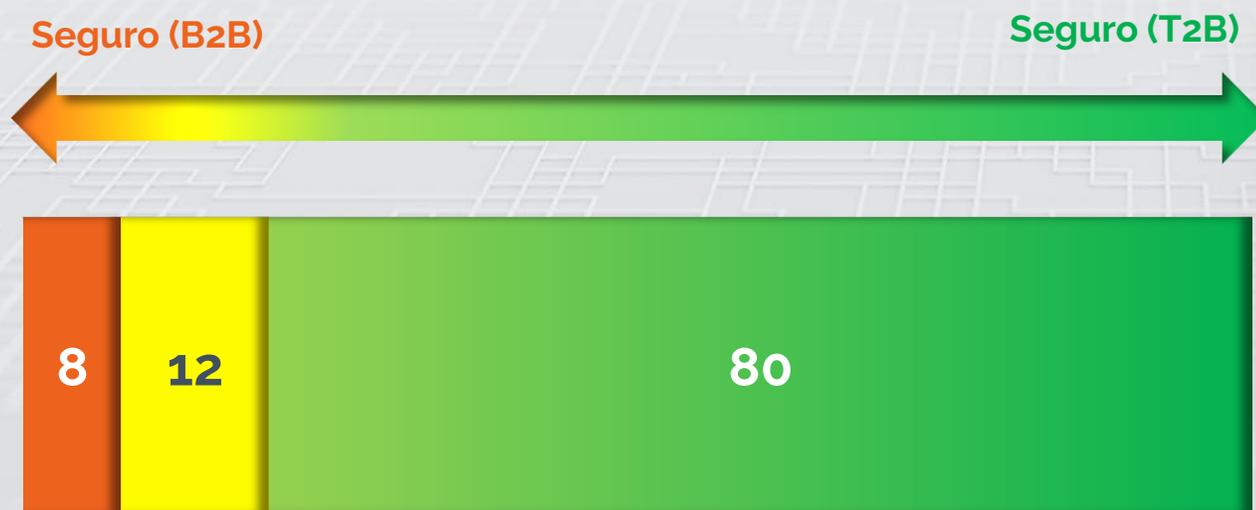
Com relação às transações financeiras, a maioria da amostra ainda se sente segura fazendo transações financeiras pelos canais digitais dos bancos,



▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

Segurança PIX

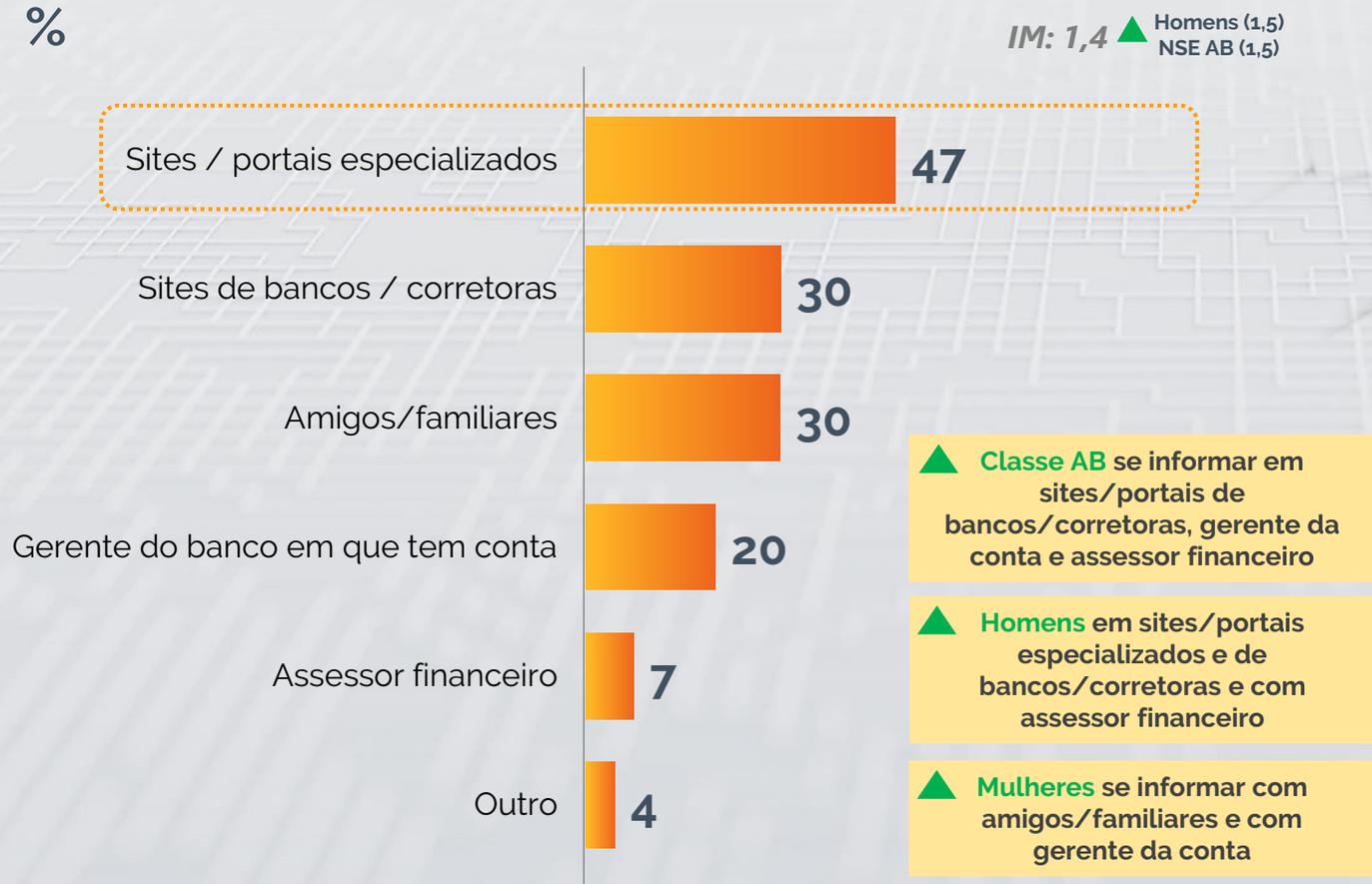
A sensação de segurança é ainda maior com relação ao PIX: 8 em cada 10 entrevistados se sente seguro em utilizar o serviço



Onde se informam sobre serviços financeiros

Quase metade da amostra se informa em sites e portais especializados, seguido de sites de bancos e corretoras e amigos / familiares.

%



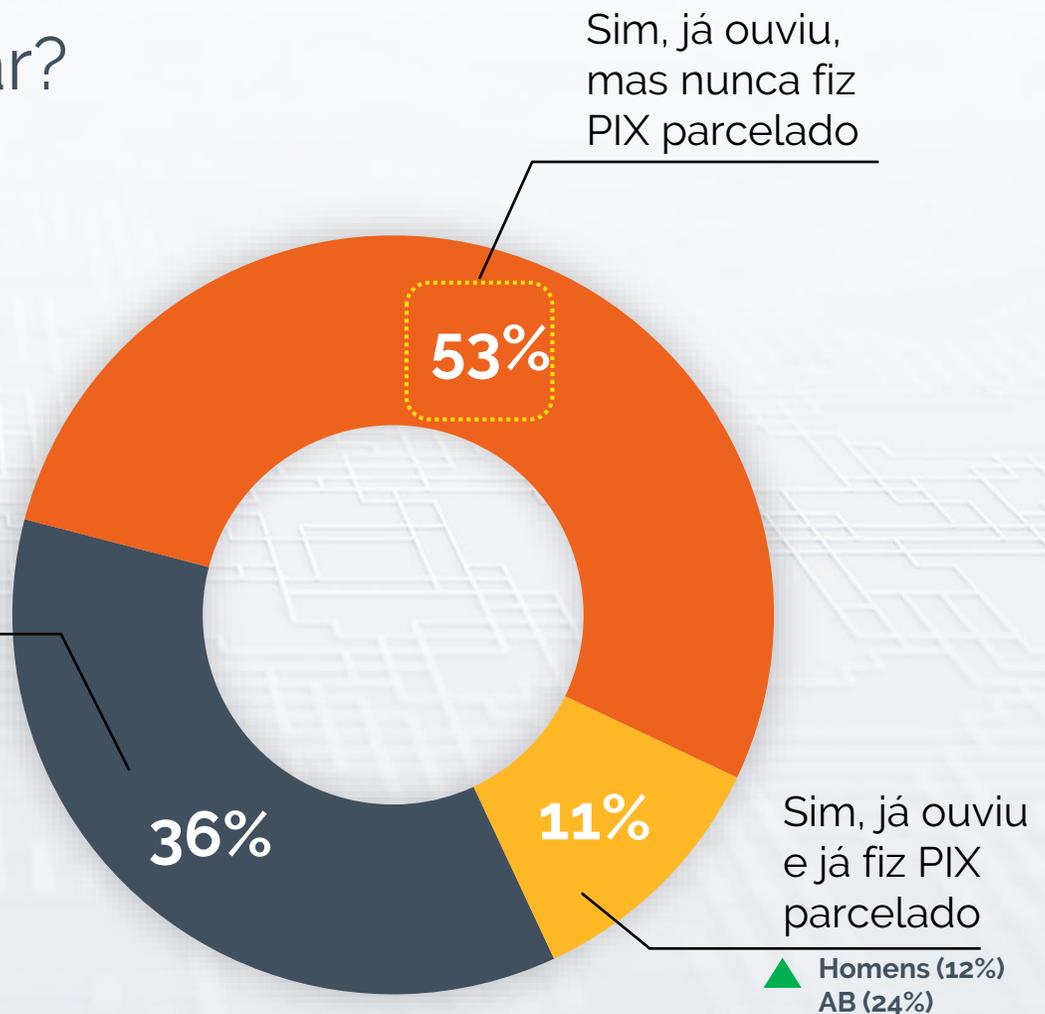
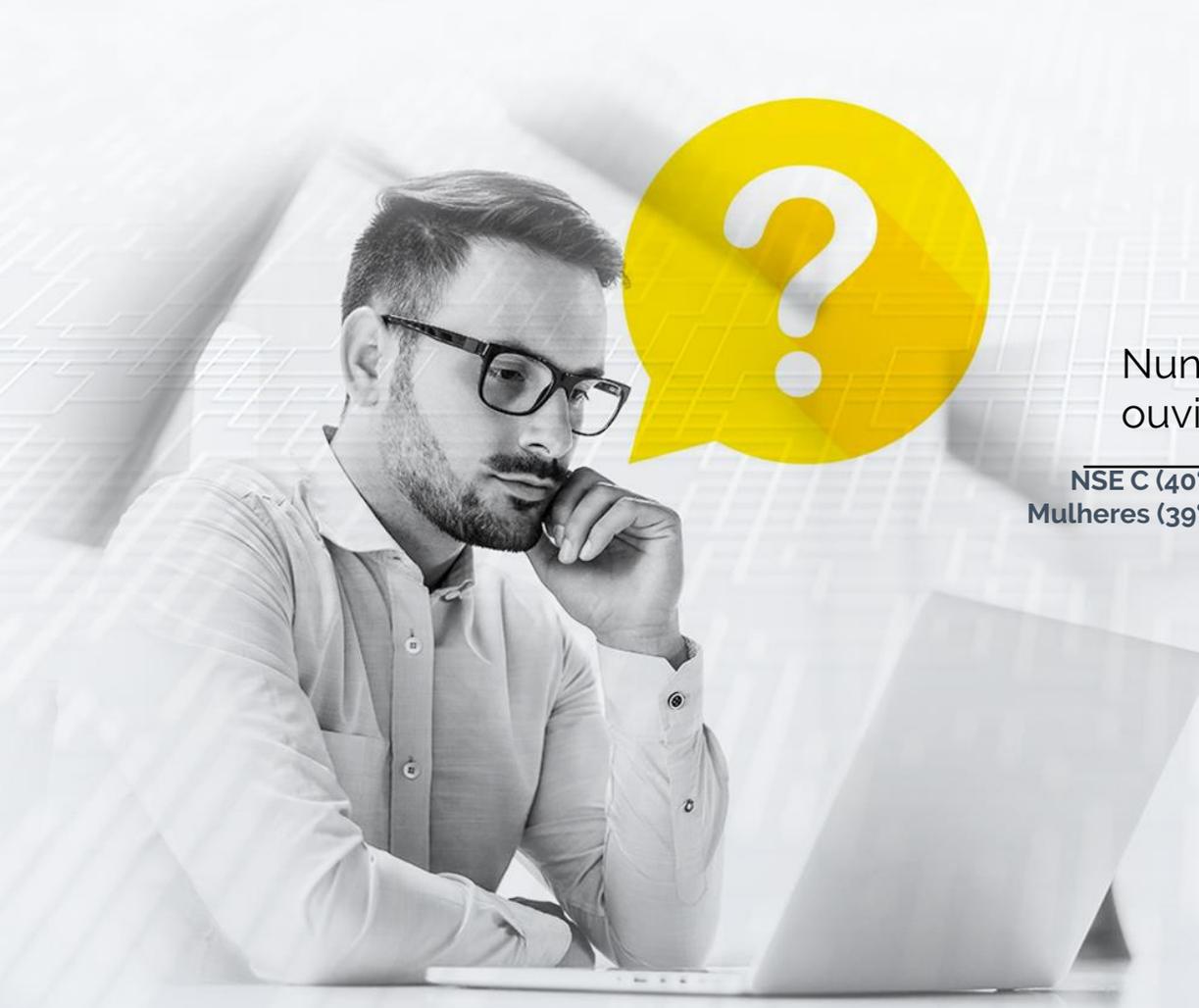
▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

53%

da amostra já
ouviu falar, mas
nunca utilizou o
PIX Parcelado.



PIX Parcelado | Já ouviu falar?



NSE C (40%)
Mulheres (39%) ▲

▲ Homens (12%)
AB (24%)

▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

Empréstimo entre pessoas (Peer to Peer)

A maior parte da amostra nunca ouviu falar no empréstimo entre pessoas (86%). Entre quem conhece este tipo de transação, 14% já usou a plataforma Nexoos, mas 67% nunca fez este tipo de empréstimo.

Conhecem?

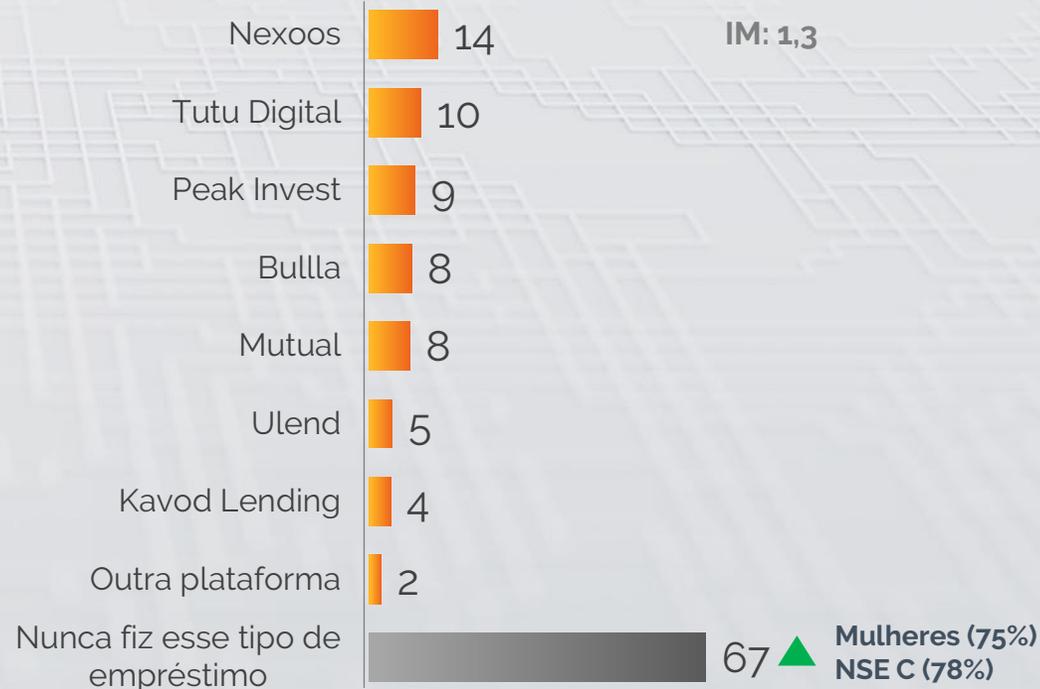
SIM
14%

▲ Homens (18%)
NSE AB (19%)

NÃO
86%

▲ Mulheres (90%)
NSE C (89%)

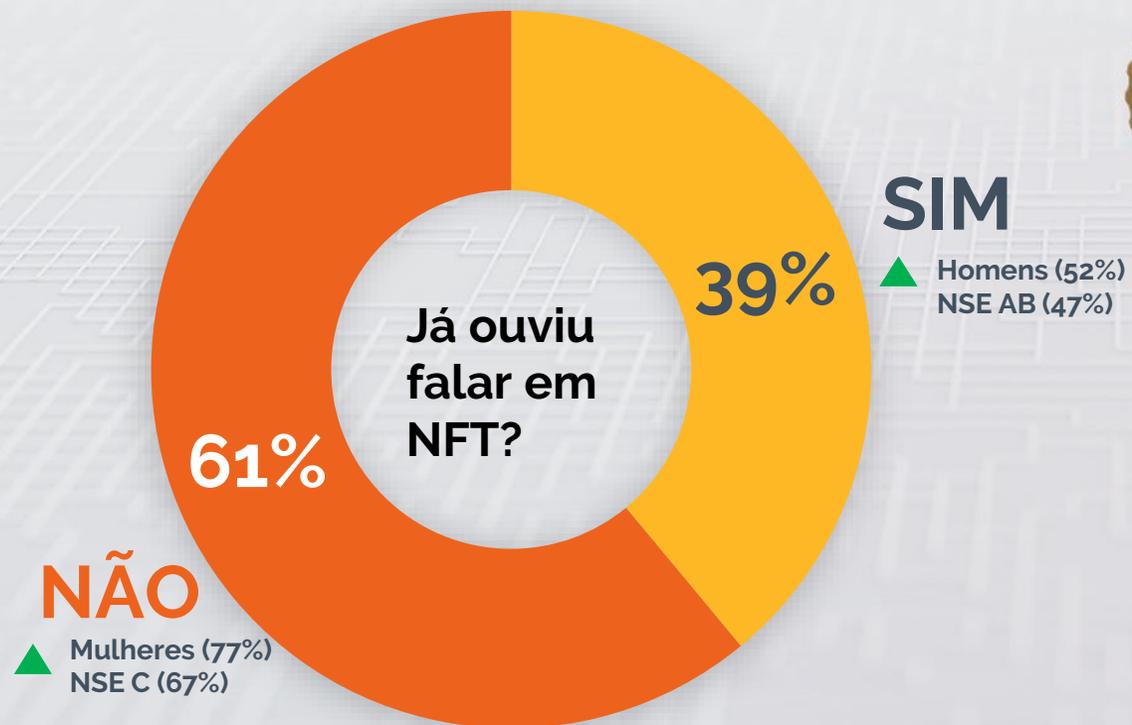
Quais plataformas já usaram?



▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

NFT: Non-Fungible Token

Mais da metade da amostra nunca ouviu falar em NFT, principalmente mulheres da classe mais baixa.



▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

Open Finance – Razões para aderir

Apenas **13%** não compartilharia informações. No entanto, para aderir ao Open Finance é preciso **garantir segurança** e **oferecer benefícios**.



Certeza de que a **informação compartilhada não prejudicará meu acesso** a serviços financeiros **no meu banco**

26

Benefício claro futuro oferecido pelo banco – uma **orientação financeira personalizada** com base em minhas informações

24

Benefício financeiro imediato do banco – ganhar um **brinde/um depósito** em dinheiro direto na conta

23

Benefício financeiro imediato do banco – ganhar **descontos/um voucher** para usar

18

Benefício financeiro imediato do banco – ganhar **pontos no programa fidelidade**

17

Explicações adicionais no próprio aplicativo do banco sobre a **segurança do compartilhamento dos dados**

15

Explicações adicionais no próprio aplicativo do banco no qual eu possuo conta **sobre o Open Finance**

13

Contato do gerente da minha agência **explicando melhor** o que é o Open Finance

11

Explicações adicionais no próprio aplicativo do banco **sobre o uso dos dados**

9

Não compartilharia meus dados financeiros de outros bancos

13

▲ **Classe AB**
segurança em não ser prejudicado nos serviços do meu banco

▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

Bancos e sua responsabilidade social e ambiental %

As principais responsabilidades que um banco deveria ter são cuidar da segurança dos dados dos seus clientes, apoiar projetos sociais ou ambientais e ainda oferecer produtos que contribuam com a sociedade e o meio ambiente.



▲ Mulheres segurança dos dados.

▲ Homens prevenção de lavagem de dinheiro, e redução na emissão de gases.

▼▲ Diferença estatisticamente significativa a 95%

Considerações finais



Conhecimento e posse de conta:



As **marcas mais conhecidas** se dividem entre **bancos tradicionais e digitais**. **Nubank se destaca** no conhecimento: **9 em cada 10** entrevistados **conhecem a marca**.



Nubank e Caixa são os maiores em posse de conta: **presente na vida de metade dos entrevistados**. PicPay, Paypal e Mercado Pago já são **utilizados por mais de 1/4** dos entrevistados.



57% acessam diariamente o app de pelo menos um dos bancos em que tem conta. **Interface fácil e percepção de segurança** são muito importantes



O **critério** mais importante para **escolha de um banco** é a **segurança dos dados**. Na hora de **trocar**, **tarifas** ganham peso.

Produtos:



18%
da amostra
declara usar
**dinheiro em
espécie.**



82% declara
ter conta em
carteiras digitais.
A **transação
financeira** mais
utilizada é o **PIX.**



Para se **tomar um
empréstimo** os
critérios mais
importantes são
**taxa de juros
baixa, o valor da
parcela e o valor
aprovado.**

O **PIX** é o **produto
utilizado por mais
pessoas**, seguido de
**cartões de débito e
crédito.**

Porém, para **uso do dia-
a-dia, a preferência** é
pelo **cartão de débito**,
seguido pelo **crédito**



Entre os **usuários
de cartão de
crédito**, os
principais usos são
o **parcelamento** de
grandes compras e
a **praticidade** para
controlar os gastos
no dia a dia.



Entre quem
aplica ou
guarda dinheiro,

52%
declara que é
para ter uma
**reserva de
emergência.**





Segurança:

Com relação às **transações financeiras**, **71%** da amostra **se sente segura** utilizando os canais digitais dos bancos.

Especificamente sobre o **PIX**, **80%** da amostra se **sente segura** em fazer esta transação.

Serviços financeiros:

47% da amostra se **informa** sobre serviços financeiros em **sites e portais especializados**.

68% da amostra **diversifica** de alguma forma as **instituições financeiras** onde tem suas finanças diárias e/ou investimentos.



Novos Produtos e Temas:

53% da amostra já ouviu falar em **PIX Parcelado**, mas **nunca realizou** a transação.

86% da amostra **nunca ouviu falar** no **empréstimo entre pessoas** (Peer to peer). Entre **quem conhece** este tipo de transação, **67% nunca fez** este tipo de empréstimo.

61% da amostra **nunca ouviu falar** em **NFT**.

O principal critério de **adesão** ao **Open Finance** é a **segurança dos dados**,



Responsabilidade social e ambiental:

As **principais responsabilidades** que um banco deveria ter são **cuidar da segurança dos dados** dos seus clientes, **apoiar projetos sociais ou ambientais** e ainda **oferecer produtos que contribuam com a sociedade e o meio ambiente**.

Indo além de respostas



 **qualibest**

contato@institutoqualibest.com.br