



# A experiência dos clientes dos principais bancos brasileiros em 2022

A contínua ascensão dos bancos digitais e de serviços financeiros tecnológicos revela as novas preferências do consumidor

```
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumber
n schemeIdUri="urn:mpeg:dash:23003:3:audio_channel_configuration:2
entation> </AdaptationSet> </Period> </MPD> <?xml version="1.0" en
es/DASH-MPD.xsd" profiles="urn:mpeg:dash:profile:isoff-live:2011"
formation> <Period start="PT0.0S"> <AdaptationSet contentType="vi
eOffset="5.967" initialization="1551938403/init-stream$Representa
codecs="mp4a.40.2" bandwidth="96000" audioSamplingRate="48000">
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumbe
SH:schema:MPD:2011 http://standards.iso.org/ittf/PubliclyAvailabl
inBufferTime="PT6.0S"> <ProgramInformation src="https://preview.t
frameRate="30000/1001"> <SegmentTemplate timescale="1000000" dura
mentAlignment="true" bitstreamSwitching="true"> <Representation id
initialization="1551938403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media
011" xmlns:xlink="http://www.w3.org/1999/xlink" xsi:schemaLocatio
T06:00:04Z" publishTime="2019-03-07T22:26:16Z" timeShiftBufferDep
"video/mp4" codecs="avc1.64001f" bandwidth="2000000" width="1280"
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
on:2011" value="2" /> <SegmentTemplate timescale="1000000" durati
coding="8" /> <MPD xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema
dash:profile:isoff-live:2011" type="dynamic" minimumUpdatePeriod="
<AdaptationSet contentType="video" segmentAlignment="true" bitstr
38403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media="1551938403/chunk-
dioSamplingRate="48000"> <AudioChannelConfiguration schemeIdUri="
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
PubliclyAvailableStandards/MPEG-DASH_schema_files/DASH-MPD.xsd" pr
tps://preview.tinyurl.com/y6fb2nhr"> </ProgramInformation> <Perio
timescale="1000000" duration="6000000" availabilityTimeOffset="5.
e"> <Representation id="1" mimeType="audio/mp4" codecs="mp4a.40.2
entationID$.m4s" media="1551938403/chunk-stream_t_Representation
1999/xlink" xsi:schemaLocation="urn:mpeg:DASH:schema:MPD:2011 htt
7T22:26:16Z" timeShiftBufferDepth="PT18.0S" minBufferTime="PT6.0S
ndwidth="2000000" width="1280" height="720" frameRate="30000/1001
et> <AdaptationSet contentType="audio" segmentAlignment="true" bi
on="6000000" availabilityTimeOffset="5.979" initialization="15519
-instance" xmlns="urn:mpeg:dash:schema:mpd:2011" xmlns:xlink="htt
lay="PT6S" availabilityStartTime="2019-03-07T06:00:04Z" publishTi
eRate="30000/1001"> <Representation id="0" mimeType="video/mp4" c
```

# Índice

- O consumidor está mais exigente ..... 3
- Perfil do entrevistado ..... 5
- O que a pesquisa de 2022 revelou? ..... 7
- O crescimento do Digital e do Tradicional e a divisão do mercado..... 9
- Percepções das novidades em Pix, Open Finance & Open Banking ..... 12
- Mudanças nos hábitos de utilização dos serviços financeiros ..... 16
- O que querem os consumidores? ..... 21
- Serviços financeiros fora dos bancos, quais as principais mudanças em 2022? ..... 24
- ESG é importante para os brasileiros? ..... 26
- Segurança nos canais digitais ..... 28
- Conclusões ..... 30

```
03/chunk-stream_t_RepresentationID$-Number%05d$.m4s" startNumbe
a schemeIdUri="urn:mpeg:dash:23003:3:audio_channel_configuration:2
entation> </AdaptationSet> </Period> </MPD> <?xml version="1.0" en
es/DASH-MPD.xsd" profiles="urn:mpeg:dash:profile:isoff-live:2011"
formation> <Period start="PT0.0S"> <AdaptationSet contentType="vi
eOffset="5.967" initialization="1551938403/init-stream$Representa
codecs="mp4a.40.2" bandwidth="96000" audioSamplingRate="48000">
03/chunk-stream_t_RepresentationID$-Number%05d$.m4s" startNumbe
SH:schema:MPD:2011 http://standards.iso.org/ittf/PubliclyAvailabl
inBufferTime="PT6.0S"> <ProgramInformation src="https://preview.t
frameRate="30000/1001"> <SegmentTemplate timescale="1000000" dura
mentAlignment="true" bitstreamSwitching="true"> <Representation id
initialization="1551938403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media
011" xmlns:xlink="http://www.w3.org/1999/xlink" xsi:schemaLocatio
T06:00:04Z" publishTime="2019-03-07T06:00:04Z" timeShiftBufferDep
"video/mp4" codecs="avc1.42c01e" bandwidth="2000000" width="1280"
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
on:2011" value="2" /> <SegmentTemplate timescale="1000000" durati
coding="MP4" mimeType="audio/mp4" http://www.w3.org/2001/XMLSchema
dash:profile:isoff-live:2011" type="dynamic" minimumUpdatePeriod="
<AdaptationSet contentType="video" segmentAlignment="true" bitstr
38403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media="1551938403/chunk-
dioSamplingRate="48000" audioChannelConfiguration schemeIdUri="
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
PubliclyAvailableStandards/MPEG-DASH_schema_files/DASH-MPD.xsd" pr
tps://preview.tinyurl.com/y6fb2nhr"> </ProgramInformation> <Perio
timescale="1000000" duration="6000000" availabilityTimeOffset="5.
e"> <Representation id="1" mimeType="audio/mp4" codecs="mp4a.40.2
entationID$.m4s" media="1551938403/chunk-stream_t_Representation
1999/xlink" xsi:schemaLocation="urn:mpeg:DASH:schema:MPD:2011 htt
7T22:26:16Z" timeShiftBufferDepth="PT18.0S" minBufferTime="PT6.0S
ndwidth="2000000" width="1280" height="720" frameRate="30000/1001
et> <AdaptationSet contentType="audio" segmentAlignment="true" bi
on="6000000" availabilityTimeOffset="5.979" initialization="15519
-instance" xmlns="urn:mpeg:dash:schema:mpd:2011" xmlns:xlink="htt
lay="PT6S" availabilityStartTime="2019-03-07T06:00:04Z" publishTi
eRate="30000/1001"> <Representation id="0" mimeType="video/mp4" c
```

# O consumidor está mais exigente



**A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL** no setor financeiro nos últimos dois anos fez com que os consumidores brasileiros ficassem mais exigentes e prezassem por serviços mais cômodos e eficientes. A agenda do Banco Central, a introdução do PIX e o Open Finance apontam um mercado em constante evolução, confirmando que o brasileiro espera uma experiência digital completa - seja em um banco com história centenária ou em uma startup.



Consumidores estão mais bem informados, mais cientes sobre segurança e ameaças nos meios digitais e menos receosos em mudar de banco.

Essas mudanças levantam também a bandeira da segurança: em meio a tantos ataques, golpes e roubos de informação, a segurança do consumidor nos canais bancários deve ser prioridade para as instituições. Consumidores estão mais bem informados, mais cientes sobre segurança e ameaças nos meios digitais e menos receosos em mudar de banco.

As empresas têm se movimentado em ritmo intenso para acompanhar as crescentes demandas do cliente. Neste relatório, a Akamai, em parceria com a Cantarino Brasileiro, revela tendências que podem auxiliar o processo de tomada de decisão das empresas financeiras com relação às mudanças fundamentais em seus processos operacionais.



*\*nota do editor: Em nossa análise, chamamos de banco "tradicional" aqueles já existentes e consolidados no mercado há mais tempo e que possuem agências físicas para os seus clientes. Usaremos, portanto, "bancos digitais", para as instituições que nasceram no mundo digital e oferecem os seus serviços exclusivamente através de meios digitais, tais como os aplicativos e internet banking.*

```
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumber
a schemeIdUri="urn:mpeg:dash:23003:3:audio_channel_configuration:2
entation> </AdaptationSet> </Period> </MPD> <?xml version="1.0" en
es/DASH-MPD.xsd" profiles="urn:mpeg:dash:profile:isoff-live:2011"
formation> <Period start="PT0.0S"> <AdaptationSet contentType="vi
eOffset="5.967" initialization="1551938403/init-stream$Representa
codecs="mp4a.40.2" bandwidth="96000" audioSamplingRate="48000">
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumbe
SH:schema:MPD:2011 http://standards.iso.org/ittf/PubliclyAvailabl
inBufferTime="PT6.0S"> <ProgramInformation src="https://preview.t
frameRate="30000/1001"> <SegmentTemplate timescale="1000000" dura
mentAlignment="true" bitstreamSwitching="true"> <Representation id
initialization="1551938403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media
011" xmlns:xlink="http://www.w3.org/1999/xlink" xsi:schemaLocatio
T06:00:00:07" publishTime="2019-03-07T22:26:16Z" timeShiftBufferDep
"video/mp4" codecs="avc1.42c01f" bandwidth="2000000" width="1280"
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
on:2011" value="2" /> <SegmentTemplate timescale="1000000" durati
coding="mp4" mimeType="audio/mp4" bandwidth="96000" width="1280"
dash:profile:isoff-live:2011" type="dynamic" minimumUpdatePeriod="
<AdaptationSet contentType="video" segmentAlignment="true" bitstr
38403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media="1551938403/chunk-
dioSamplingRate="48000"> <AudioChannelConfiguration schemeIdUri="
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
PubliclyAvailableStandards/MPEG-DASH_schema_files/DASH-MPD.xsd" pr
tps://preview.tinyurl.com/y6fb2nhr"> </ProgramInformation> <Perio
timescale="1000000" duration="6000000" availabilityTimeOffset="5.
e"> <Representation id="1" mimeType="audio/mp4" codecs="mp4a.40.2
entationID$.m4s" media="1551938403/chunk-stream_t_Representation
1999/xlink" xsi:schemaLocation="urn:mpeg:DASH:schema:MPD:2011 htt
7T22:26:16Z" timeShiftBufferDepth="PT18.0S" minBufferTime="PT6.0S
ndwidth="2000000" width="1280" height="720" frameRate="30000/1001
et> <AdaptationSet contentType="audio" segmentAlignment="true" bi
on="6000000" availabilityTimeOffset="5.979" initialization="15519
-instance" xmlns="urn:mpeg:dash:schema:mpd:2011" xmlns:xlink="htt
lay="PT6S" availabilityStartTime="2019-03-07T06:00:04Z" publishTi
eRate="30000/1001"> <Representation id="0" mimeType="video/mp4" c
```

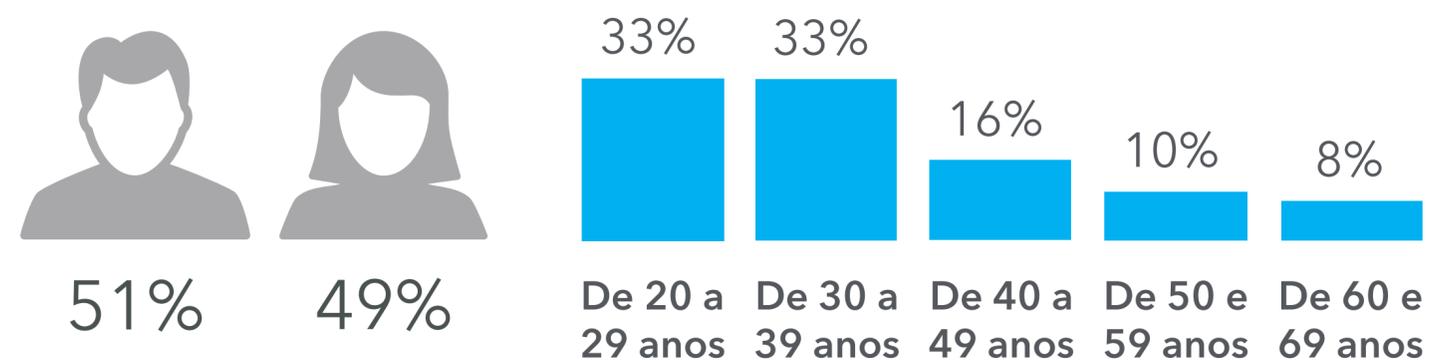
# Perfil do entrevistado



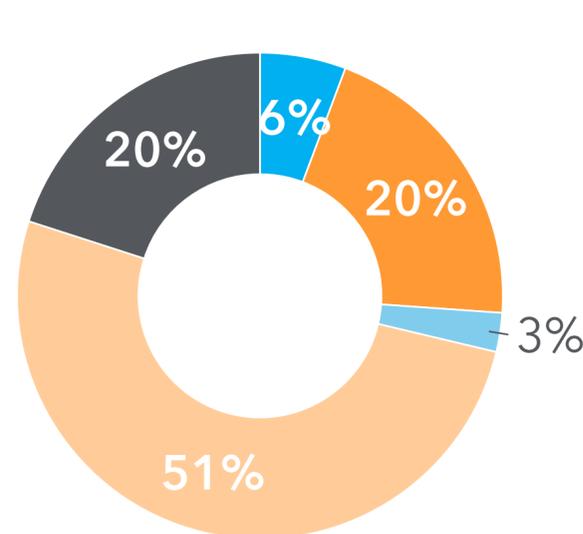
**MAIS DE 1.100 CLIENTES** de diversos bancos no Brasil foram entrevistados entre os dias 07 e 13 de abril por meio de um painel online. Esta pesquisa, encomendada pela Akamai à Cantarino Brasileiro, é a quinta edição da pesquisa que analisa os hábitos, necessidades e preocupações dos usuários de serviços financeiros para entender comportamentos de consumo e medir a aceitação das novidades no setor financeiro pelos brasileiros.

A faixa média de idade dos entrevistados foi de 20 a 39 anos (66% dos respondentes) e neste ano o perfil esteve equilibrado entre feminino e masculino (51% x 49%). Dentre os entrevistados, a maioria declarou pertencer a classe C (45% dos respondentes), sendo a maioria dos respondentes da região Sudeste do país (51% dos entrevistados) e 41% do total vivendo em capitais. Por fim, 46% declararam ter ensino médio completo e superior incompleto, enquanto 44% têm superior completo.

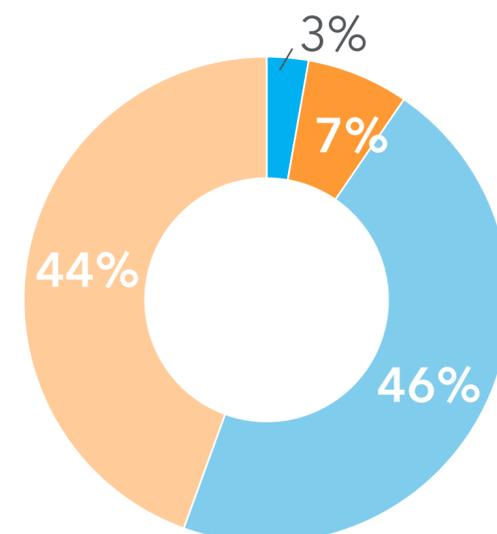
## Equilibramos a distribuição por gênero e faixa etária



## Região também foi controlado

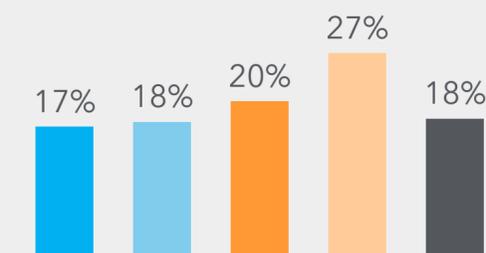


■ Centro Oeste ■ Nordeste  
 ■ Norte ■ Sudeste  
 ■ Sul

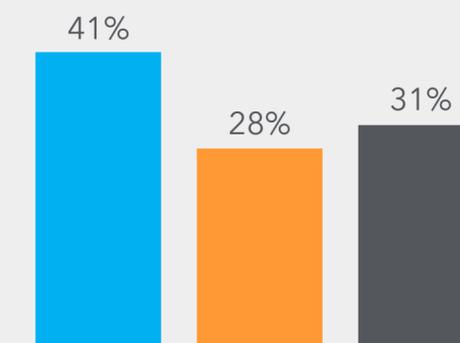


■ Até Fundamental incompleto  
 ■ Fundamental completo  
 ■ Médio completo  
 ■ Superior completo

## Também controlamos a distribuição por classe social



■ A ■ B1 ■ B2 ■ C1 ■ C2



■ Capital  
 ■ Região Metropolitana  
 ■ Interior

```
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumbe
a schemeIdUri="urn:mpeg:dash:23003:3:audio_channel_configuration:2
entation> </AdaptationSet> </Period> </MPD> <?xml version="1.0" en
es/DASH-MPD.xsd" profiles="urn:mpeg:dash:profile:isoff-live:2011"
formation> <Period start="PT0.0S"> <AdaptationSet contentType="vi
eOffset="5.967" initialization="1551938403/init-stream$Representa
codecs="mp4a.40.2" bandwidth="96000" audioSamplingRate="48000">
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumbe
SH:schema:MPD:2011 http://standards.iso.org/ittf/PubliclyAvailabl
inBufferTime="PT6.0S"> <ProgramInformation src="https://preview.t
frameRate="30000/1001"> <SegmentTemplate timescale="1000000" dura
mentAlignment="true" bitstreamSwitching="true"> <Representation id
initialization="1551938403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media
011" xmlns:xlink="http://www.w3.org/1999/xlink" xsi:schemaLocatio
T06:00:04Z" publishTime="2019-03-07T22:26:16Z" timeShiftBufferDep
"video/mp4" codecs="avc1.64001f" bandwidth="2000000" width="1280"
startNumber="1" </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
on:2011" value="2" /> <SegmentTemplate timescale="1000000" durati
coding="avc1.64001f" http://www.w3.org/2001/XMLSchema
dash:profile:isoff-live:2011" type="dynamic" minimumUpdatePeriod="
<AdaptationSet contentType="video" segmentAlignment="true" bitstr
38403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media="1551938403/chunk-
dioSamplingRate="48000" <AdaptationSet contentType="audio" schemeIdUri="
startNumber="1" > </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
PubliclyAvailableStandards/MPEG-DASH_schema_files/DASH-MPD.xsd" pr
tps://preview.tinyurl.com/y6fb2nhr"> </ProgramInformation> <Perio
timescale="1000000" duration="6000000" availabilityTimeOffset="5.
e"> <Representation id="1" mimeType="audio/mp4" codecs="mp4a.40.2
entationID$.m4s" media="1551938403/chunk-stream_t_Representation
1999/xlink" xsi:schemaLocation="urn:mpeg:DASH:schema:MPD:2011 htt
7T22:26:16Z" timeShiftBufferDepth="PT18.0S" minBufferTime="PT6.0S
ndwidth="2000000" width="1280" height="720" frameRate="30000/1001
et> <AdaptationSet contentType="audio" segmentAlignment="true" bi
on="6000000" availabilityTimeOffset="5.979" initialization="15519
-instance" xmlns="urn:mpeg:dash:schema:mpd:2011" xmlns:xlink="htt
lay="PT6S" availabilityStartTime="2019-03-07T06:00:04Z" publishTi
eRate="30000/1001"> <Representation id="0" mimeType="video/mp4" c
```

# O que a pesquisa de 2022 revelou?

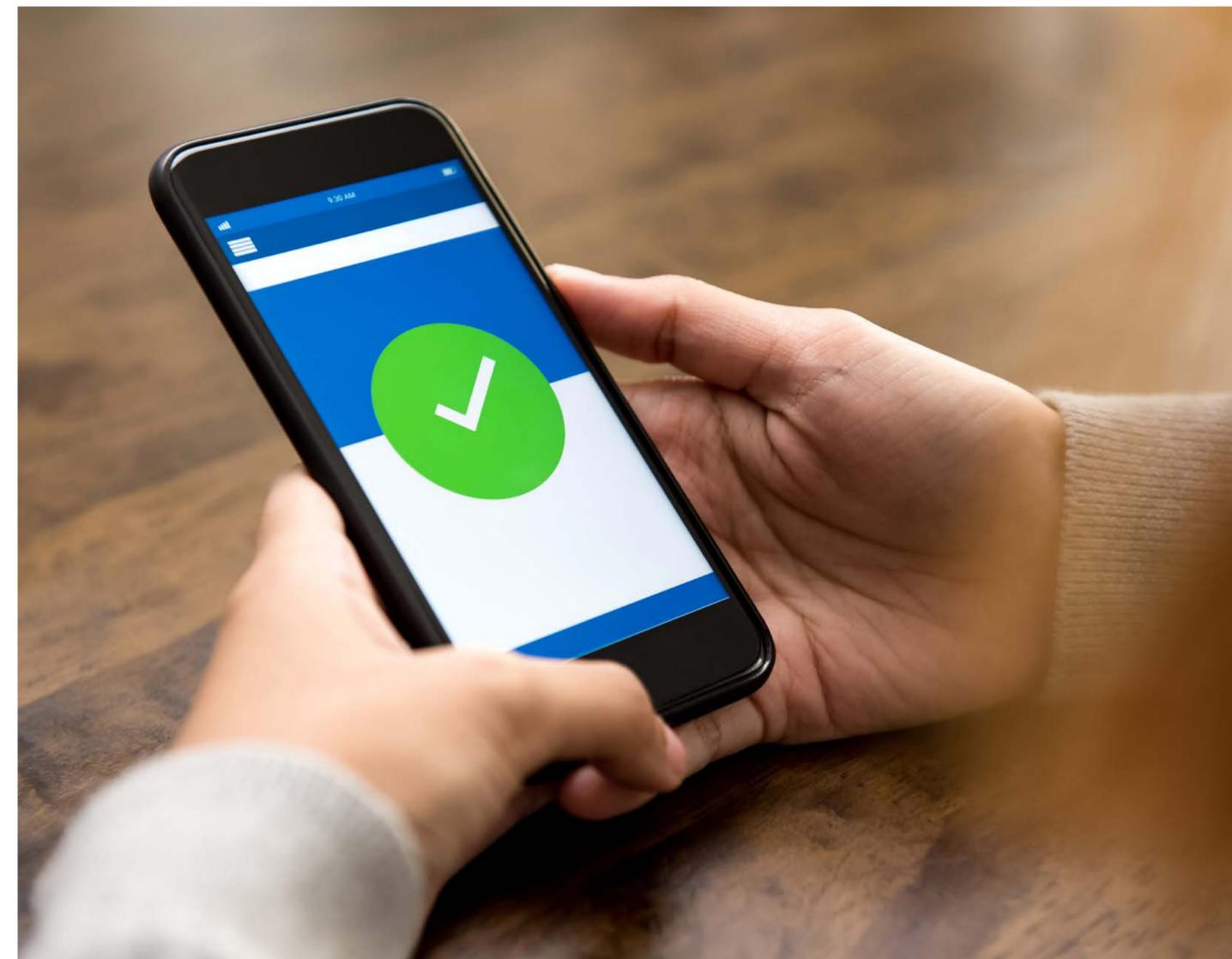
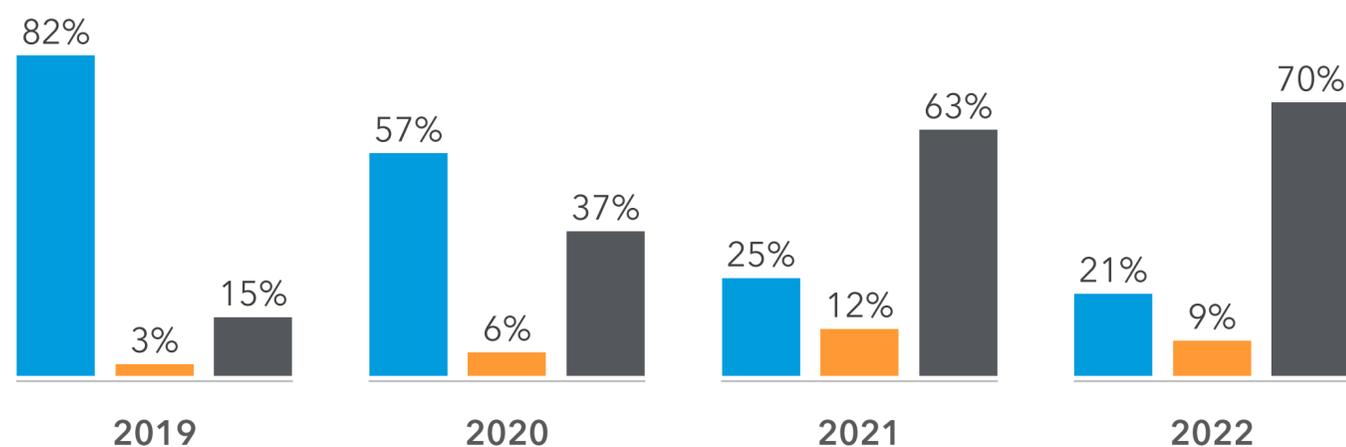


**O CONSUMIDOR BRASILEIRO** está mais exigente quanto aos serviços bancários. Vemos essa mudança bem clara na nota do Net Promoter Score (NPS), um indicador padrão global para medir a satisfação dos clientes com serviços e a propensão que eles têm de indicá-los para outras pessoas. Houve uma queda brusca na nota geral dos bancos em comparação a 2021, passando de uma média NPS 44 para 26. Um alerta para as instituições financeiras de que precisam adotar mudanças para agradar o novo perfil de consumidor.

Com uma média crescente de contas por pessoa - em 2022 o número é de 4,3 contas, em 2021 era de 3,5 - vemos que o consumidor adota mais instituições hoje, abrindo espaço para competitividade para as instituições.

Uma outra evidência da pesquisa é que a adoção aos Bancos digitais é crescente apesar do predomínio dos bancos tradicionais.

Além disso, a pesquisa reforça que a segurança dos dados e das transações continuam essenciais para os usuários em 2022.



A pesquisa reforça que a segurança dos dados e das transações continuam essenciais para os usuários em 2022.

# O crescimento do Digital e do Tradicional e a divisão do mercado

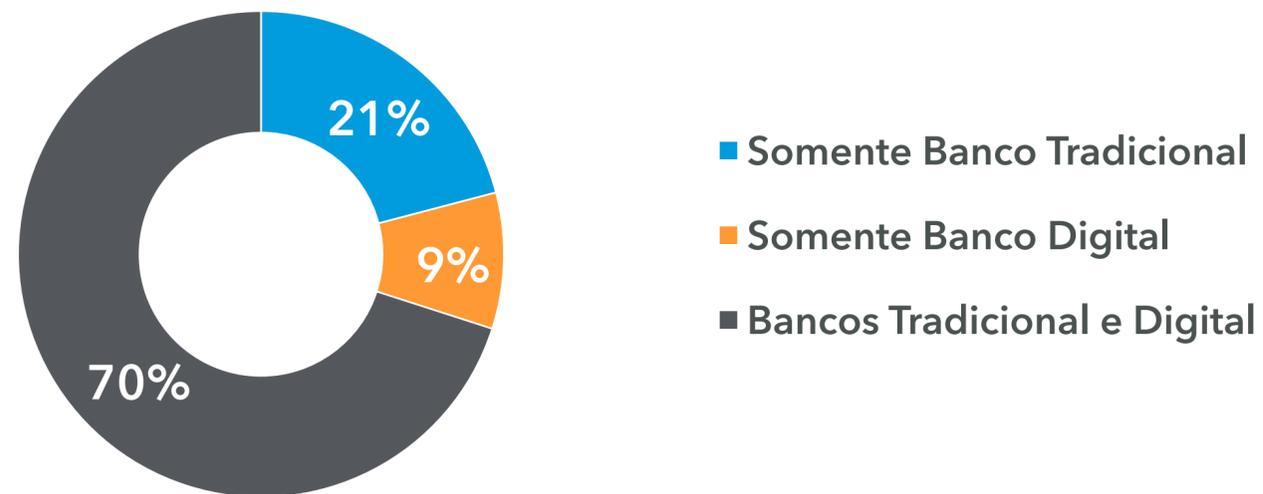
**COMO ESPERADO, O SHARE DE MERCADO** dos bancos digitais continua aumentando consideravelmente. Esse ano, 70% dos entrevistados disseram ter conta tanto em banco tradicional quanto em banco digital. Um aumento de 7% se comparado a 2021. O crescimento do digital é esperado e observado ano a ano, mas, o que surpreende é que 3% dos que tinham conta apenas em banco digital, acabaram também adotando uma conta em um banco tradicional neste ano, algo que não foi visto nos anos anteriores.

Apesar disso, o número de clientes que possuíam conta apenas em banco tradicional também caiu, de 25% em 2021 para 21% em 2022. Esses dados mostram uma mudança no modo como o brasileiro se relaciona com seu banco e reforça a ideia de que cada vez mais os usuários mantêm contas em ambos os tipos de bancos.

Bancos digitais são os preferidos entre jovens adultos: 89% dos entrevistados de 20-29, 81% dos entrevistados entre 30 a 39 anos e 67% acima de 40 anos.



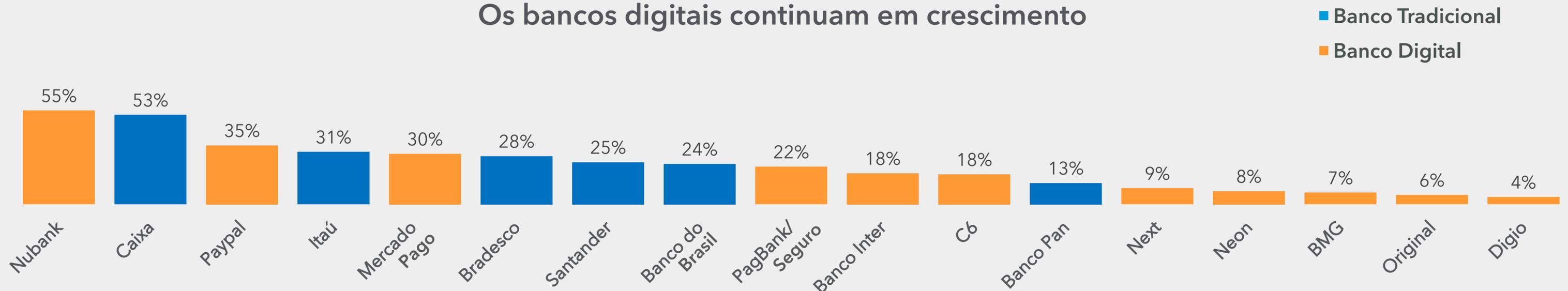
## A grande maioria ainda possui conta nos dois tipos de banco



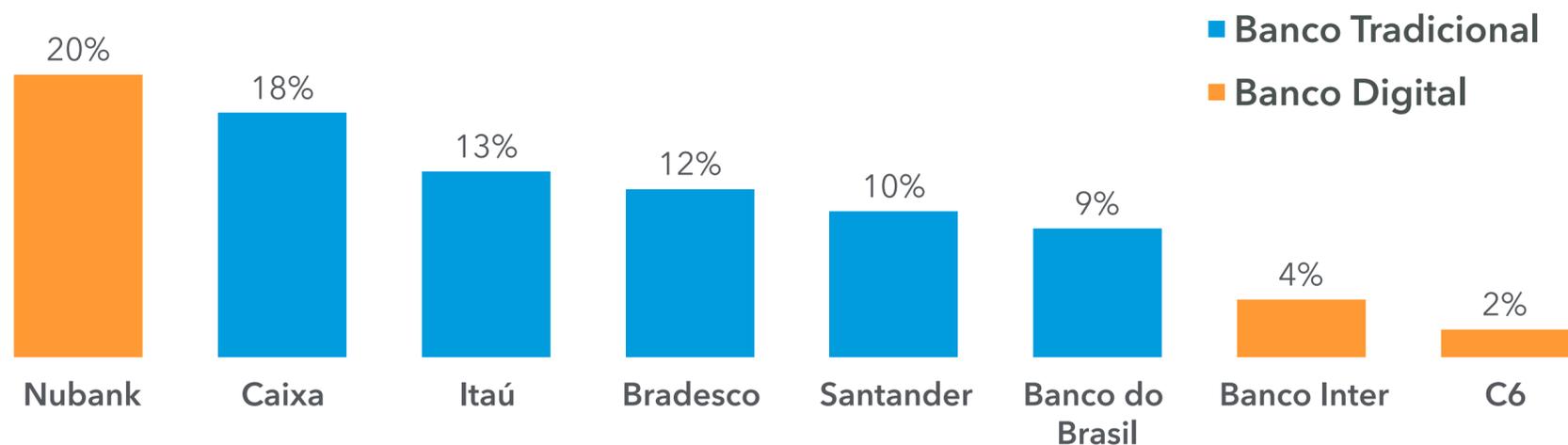
Um dado interessante revelado pela pesquisa é que o Nubank passou a Caixa Econômica Federal em número de respondentes que possuem conta. Ano passado o Nubank contava com 46% de usuários, segundo a pesquisa, enquanto na Caixa Econômica o número chegava a 47%. Atualmente os números são 55% e 53% respectivamente. Quanto ao perfil desses clientes, o Nubank tem maior presença entre os mais jovens (68% dentro da faixa etária de 20 a 29 anos). Enquanto a Caixa conta com apenas 43% entre essa faixa etária.

Quase metade (43%) dos clientes do Nubank também possuem conta em um banco tradicional. Quando falamos de conta principal, o Nubank ainda é o mais citado com 20%.

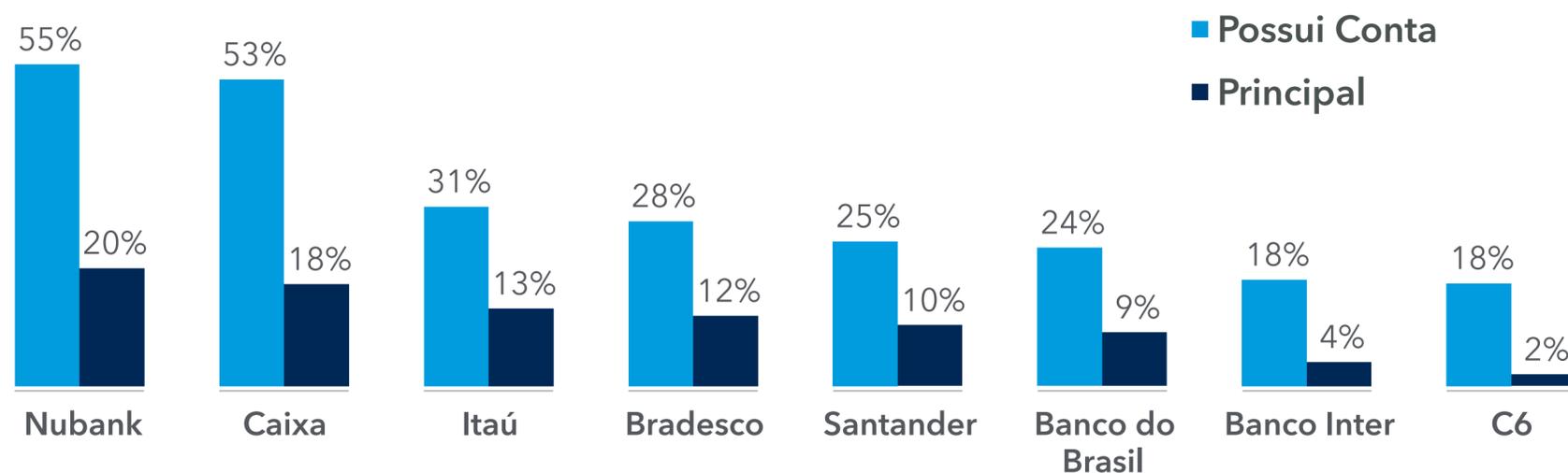
## Os bancos digitais continuam em crescimento



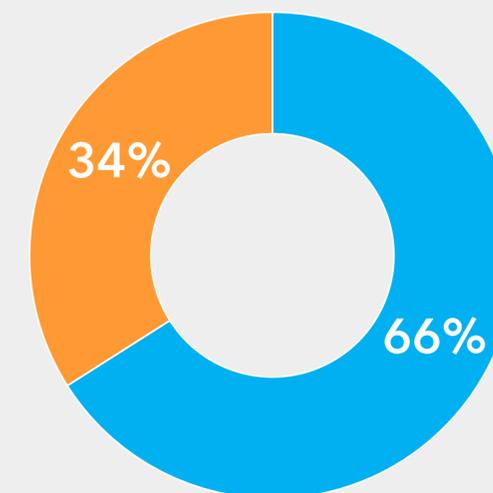
## O Nubank também é o principal banco



## Conversão entre possuir conta e ser a principal



## Os bancos tradicionais ainda são os bancos principais



■ Banco Tradicional  
■ Banco Digital

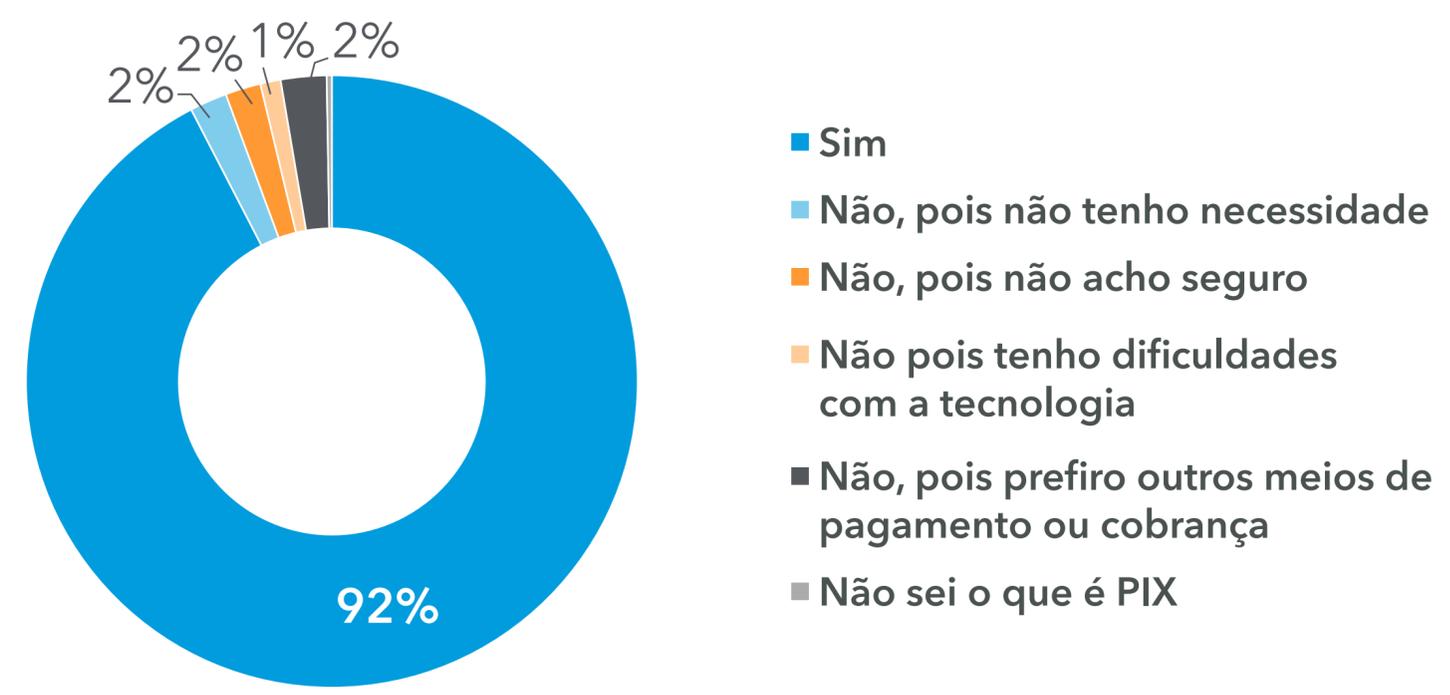
Apesar dos bancos tradicionais ainda dominarem o mercado, sendo a conta principal de 66% dos entrevistados, 34% dos clientes declaram ter a sua conta principal em um banco digital. Em 2021 a pesquisa revelou que 76% dos entrevistados possuíam conta em algum banco digital, em 2022 esse número passou a 79%.

# Percepções das novidades em Pix, Open Finance & Open Banking

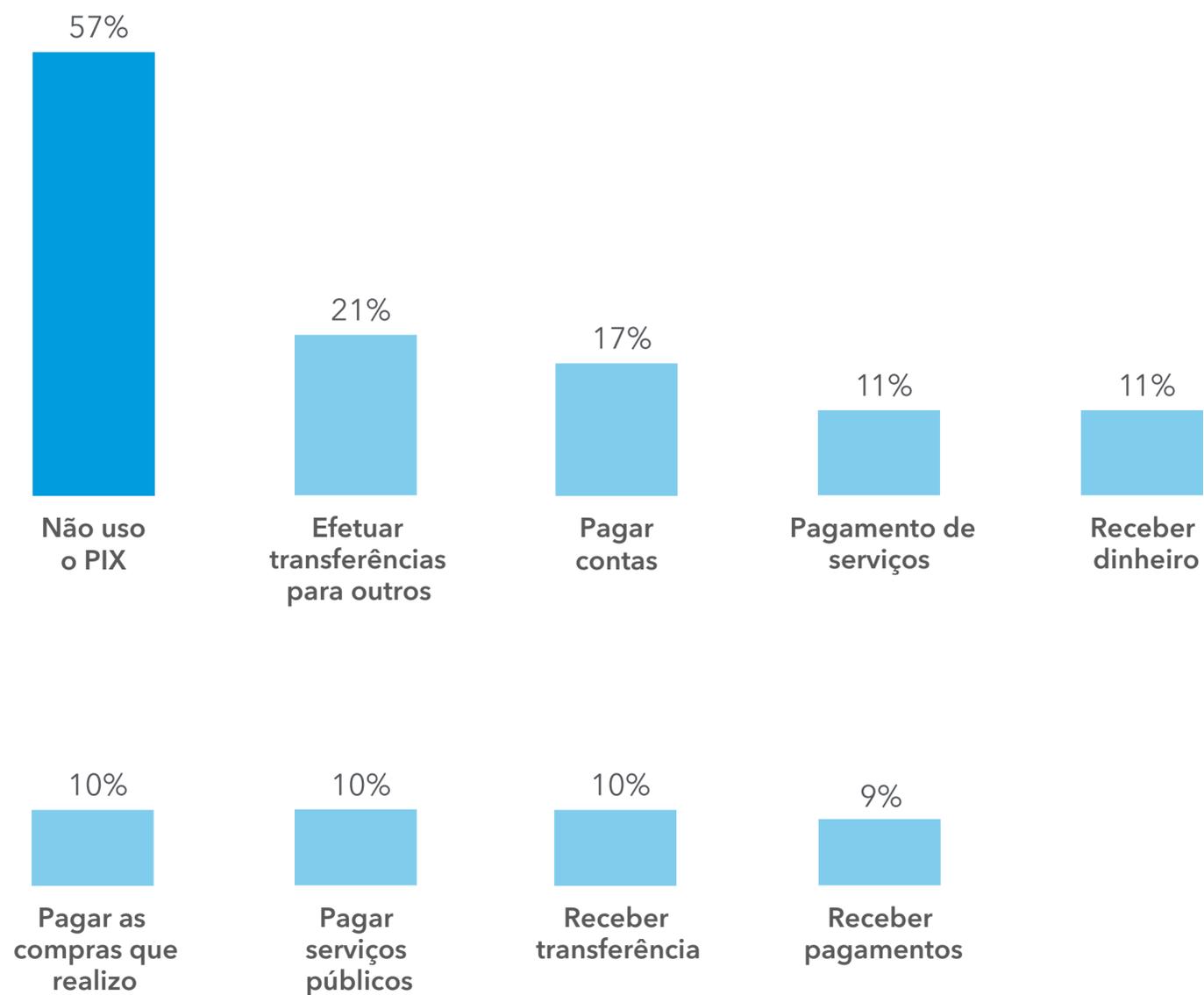
## PIX

O PIX, sistema de pagamentos instantâneos criado pelo Banco Central, entrou em operação em setembro de 2020. A adoção da nova tecnologia foi rápida: em um ano, a mudança foi drástica saindo de 82% que não conheciam o novo meio de pagamentos instantâneos (2020) para 82% afirmando já ter sua chave PIX cadastrada (2021). Esse ano, nossa pesquisa revela que esse número subiu para 92%.

A grande maioria já cadastrou chave PIX



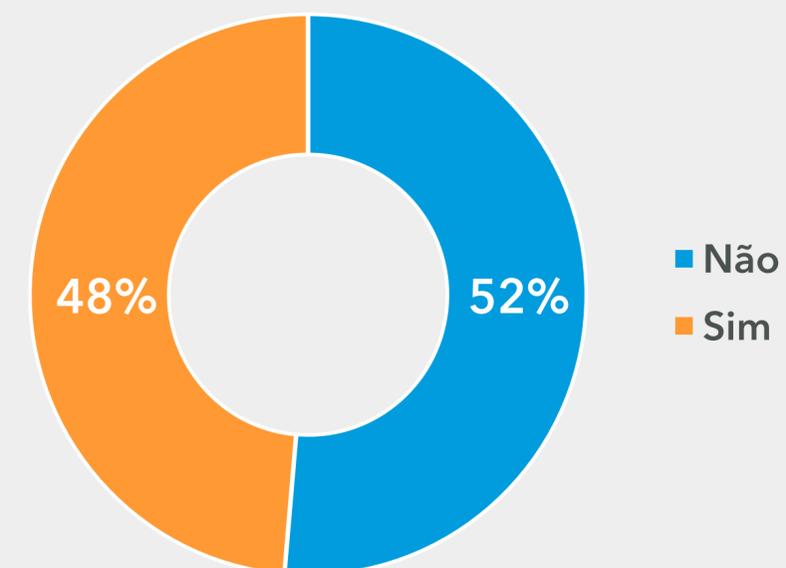
## Metade que não cadastrou a chave PIX é porque não usa



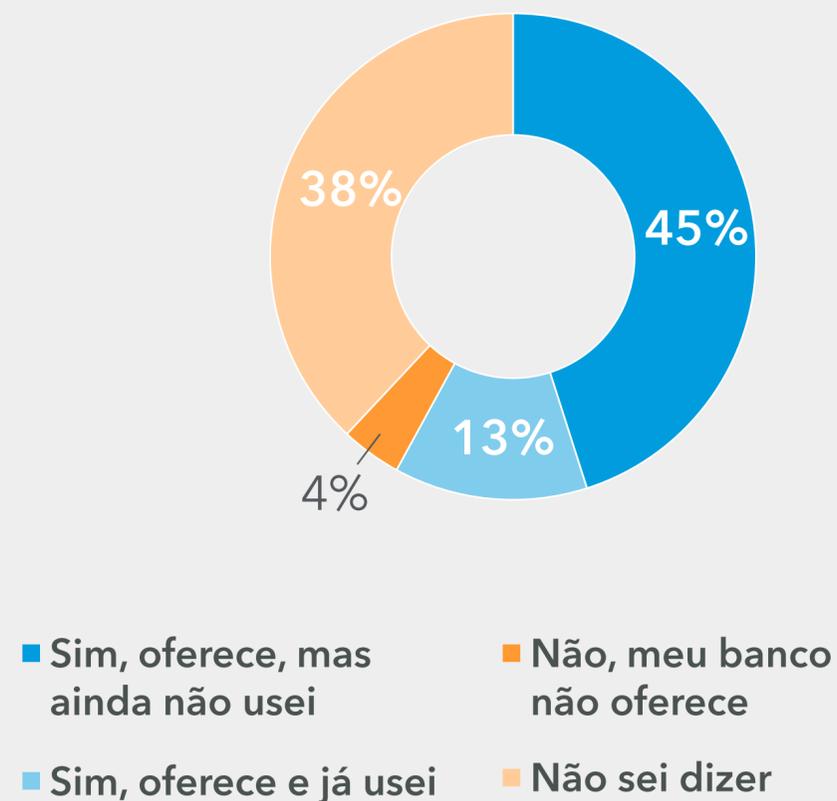
## OPEN BANKING E OPEN FINANCE

O Open Banking vêm crescendo no Brasil rapidamente. Com o formato, bancos disponibilizam parte de seus protocolos ou bases de dados com terceiros, permitindo a criação de novos produtos. Nossa pesquisa de 2021 demonstrou, entretanto, que 52% dos consumidores ainda não estão dispostos a permitir compartilhamento de dados entre as instituições. Entretanto, o tema ainda é desconhecido pela maioria e apenas 36% dos entrevistados afirmaram conhecer o que era Open Banking.

### Compartilhar dados pessoais



## Quase metade ainda não usou o Open Finance

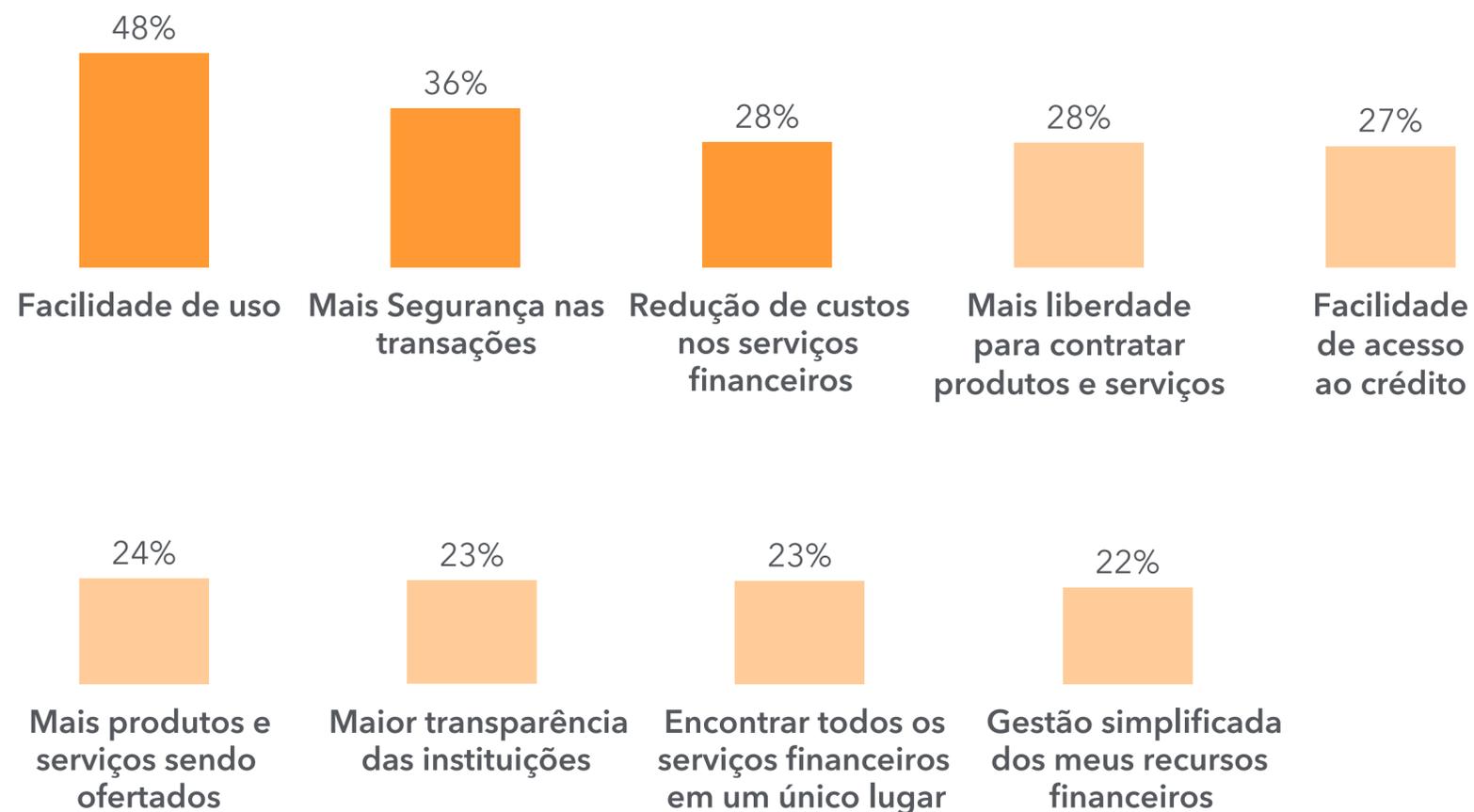


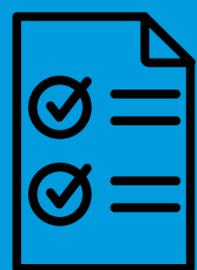
Há também o Open Finance, que tem sido abordado e implementado pelas instituições financeiras, que permite o compartilhamento padronizado de dados sobre produtos, informações financeiras e serviços pelas instituições autorizadas pelo Banco Central. Entretanto, apesar da disponibilidade de

funcionalidade, 38% dos entrevistados dizem que não sabem se seu banco oferece o serviço, e dos 45% que afirmam que o banco oferece, ainda não habilitaram a função. Apenas 13% dos entrevistados já utilizaram esse serviço.

Os atributos mais esperados no Open Finance pelos usuários:

### A facilidade de uso é o principal atributo esperado

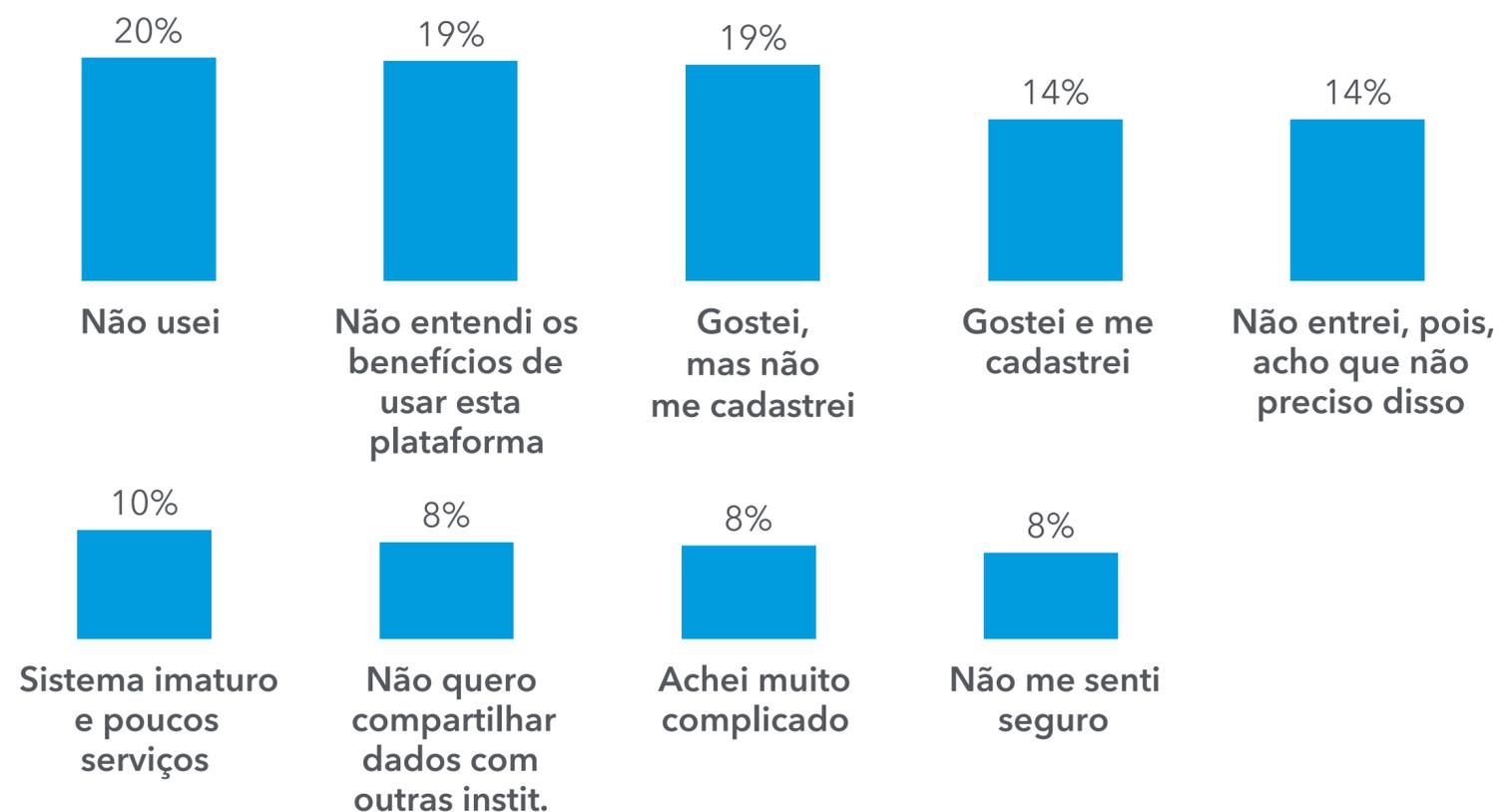




Bancos disponibilizam parte de seus protocolos ou bases de dados com terceiros, permitindo a criação de novos produtos.

Porém a falta de entendimento sobre o termo ainda é grande, pois mesmo entre os que conhecem a função, mas ainda não aderiram, 19% informaram não entender os benefícios de usar a plataforma, 14% acreditam que não precisam da solução, 8% acharam o sistema complicado e outros 8% não se sentem seguros com a ferramenta. Sinal de que há espaço para que as instituições financeiras esclareçam e abordem os benefícios trazidos por esse tipo de inovação. Transparência e segurança devem ser palavras de ordem nesse processo.

### O desconhecimento do Open Finance é grande



```
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumber
a schemeIdUri="urn:mpeg:dash:23003:3:audio_channel_configuration:2
entation> </AdaptationSet> </Period> </MPD> <?xml version="1.0" en
s/DASH-MPD.xsd" profiles="urn:mpeg:dash:profile:isoff-live:2011"
formation> <Period start="PT0.0S"> <AdaptationSet contentType="vi
eOffset="5.967" initialization="1551938403/init-stream$Representa
codecs="mp4a.40.2" bandwidth="96000" audioSamplingRate="48000">
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumbe
SH:schema:MPD:2011 http://standards.iso.org/ittf/PubliclyAvailabl
inBufferTime="PT6.0S"> <ProgramInformation src="https://preview.t
frameRate="30000/1001"> <SegmentTemplate timescale="1000000" dura
mentAlign="true" segmentAlignment="true"> <Representation id
initialization="1551938403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media
011" xmlns:xlink="http://www.w3.org/1999/xlink" xsi:schemaLocatio
T06:00:04Z" publishTime="2019-03-07T06:26:16Z" timeShiftBufferDep
"video/mp4" codecs="avc1.64002f" bandwidth="2000000" width="1280"
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
on:2011" value="2"> <SegmentTemplate timescale="1000000" durati
coding="avc1.64002f" media="1551938403/init-stream$RepresentationID$.m4s" w3.org/2001/XMLSchema
dash:profile:isoff-live:2011" type="dynamic" minimumUpdatePeriod="
<AdaptationSet contentType="video" segmentAlignment="true" bitstr
38403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media="1551938403/chunk-
dioSamplingRate="48000" audioChannelConfiguration schemeIdUri="
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
PubliclyAvailable" xsi:schemaLocation="urn:mpeg:DASH:schema:MPD:2011 htt
https://preview.t
timescale="1000000" duration="6000000" availabilityTimeOffset="5.
e"> <Representation id="1" mimeType="audio/mp4" codecs="mp4a.40.2
entationID$.m4s" media="1551938403/chunk-stream_t_Representation
1999/xlink" xsi:schemaLocation="urn:mpeg:DASH:schema:MPD:2011 htt
7T22:26:16Z" timeShiftBufferDepth="PT18.0S" minBufferTime="PT6.0S
ndwidth="2000000" width="1280" height="720" frameRate="30000/1001
et> <AdaptationSet contentType="audio" segmentAlignment="true" bi
on="6000000" availabilityTimeOffset="5.979" initialization="15519
-instance" xmlns="urn:mpeg:dash:schema:mpd:2011" xmlns:xlink="htt
lay="PT6S" availabilityStartTime="2019-03-07T06:00:04Z" publishTi
eRate="30000/1001"> <Representation id="0" mimeType="video/mp4" c
```

# Mudanças nos hábitos de utilização dos serviços financeiros

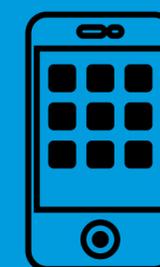
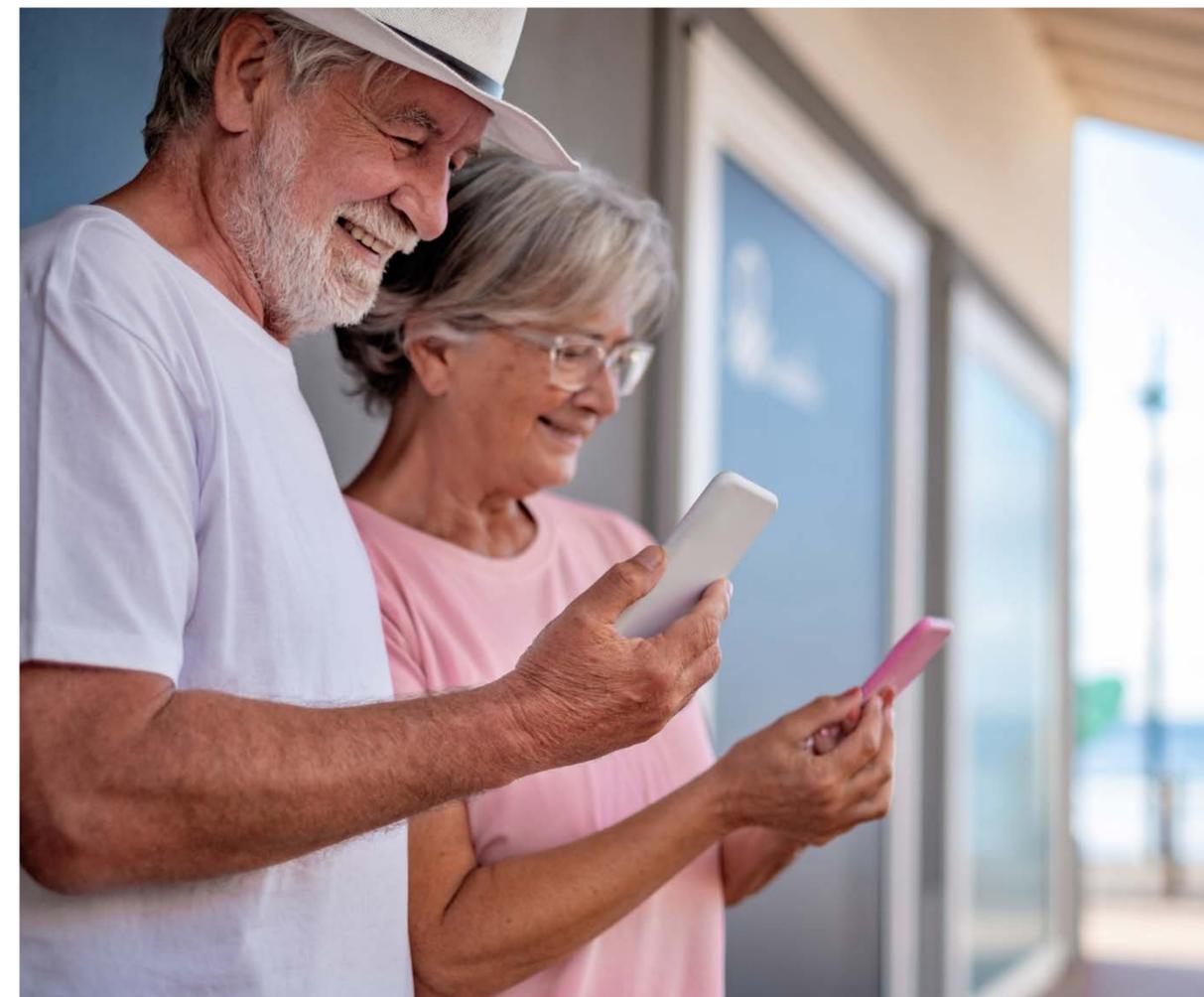
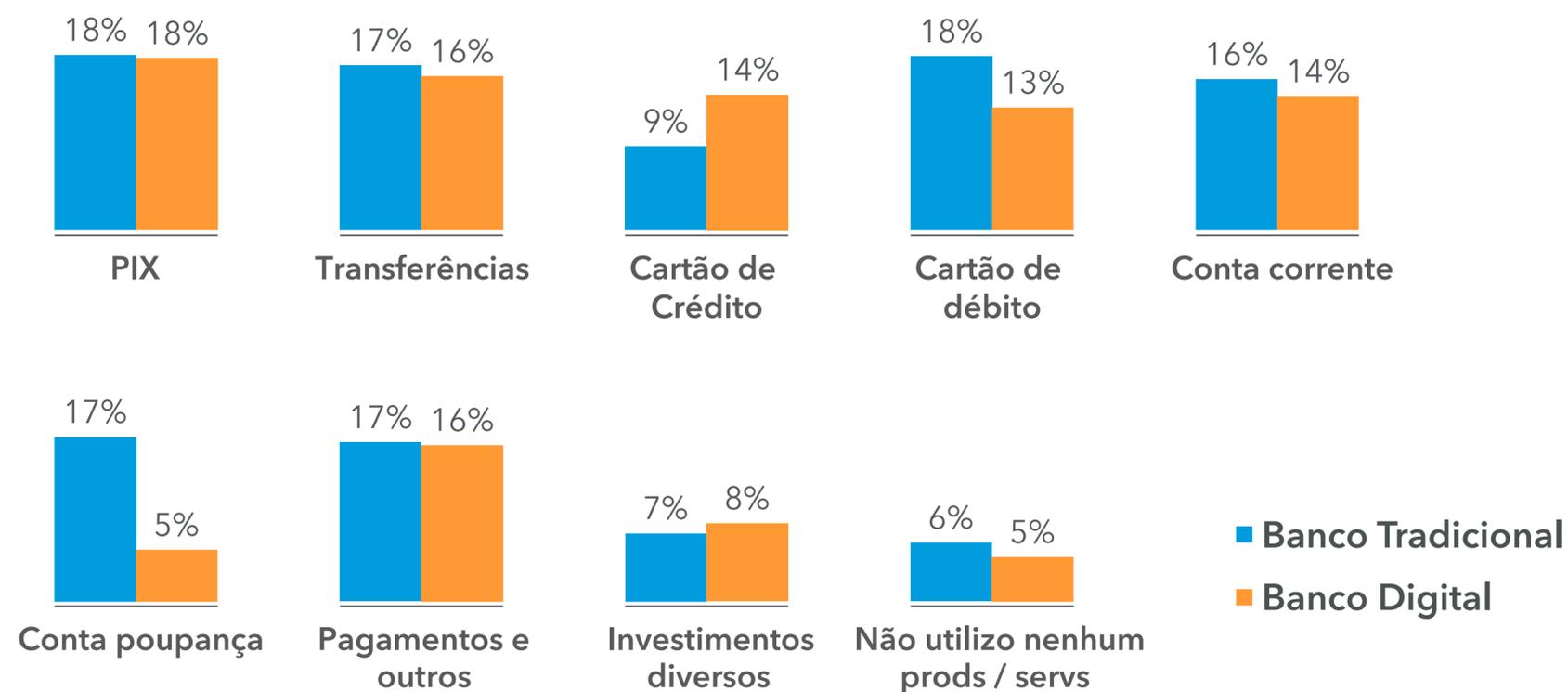


**NA PESQUISA REALIZADA**, ouvimos dos entrevistados quais os serviços bancários que mais utilizam dentro dos bancos em que possuem contas e qual a frequência de uso desses serviços. Entre as opções incluídas estão Pix, Transferências, Cartão de débito, Conta Corrente, Cartão de crédito, Conta Poupança, Investimentos, Pagamentos e outros. Em 2022, os produtos mais usados nos bancos são: PIX, Pagamentos e Transferências e Cartão de débito.

Entre os adeptos dos bancos digitais, o serviço preferido é o do PIX e o menos utilizado é o de conta poupança. Já entre os bancos tradicionais, o serviço com maior número de clientes utilizando é o de cartão de débito e o com menor volume de

uso é o de investimentos diversos. A pesquisa revelou que, quando se trata de poupança, o brasileiro ainda prefere deixar o dinheiro guardado num banco tradicional, em média 17% dos que usam bancos tradicionais utilizam a poupança, enquanto nos digitais é apenas 5%. A conta corrente também ainda é um serviço mais usado nos bancos tradicionais (16%) do que nos digitais (14%).

## Uso dos produtos por Tipos de Banco



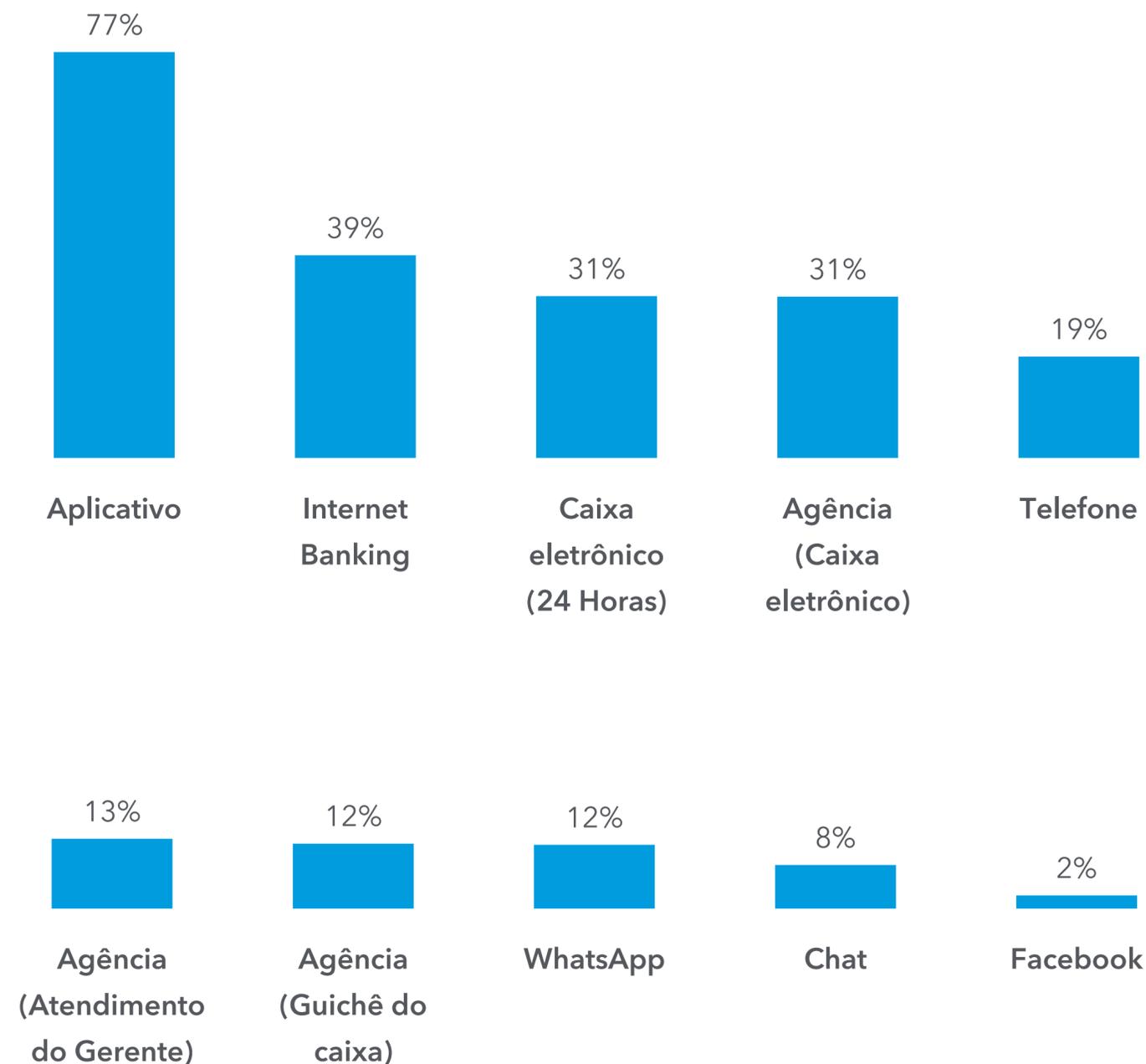
Os aplicativos móveis seguem sendo a principal forma de acesso aos serviços bancários.

Os aplicativos móveis seguem sendo a principal forma de acesso aos serviços bancários, se mantendo quase na proporção de 2021, de 76% para 77% em 2022. O internet banking vem em segundo lugar, utilizado por 39% dos entrevistados.

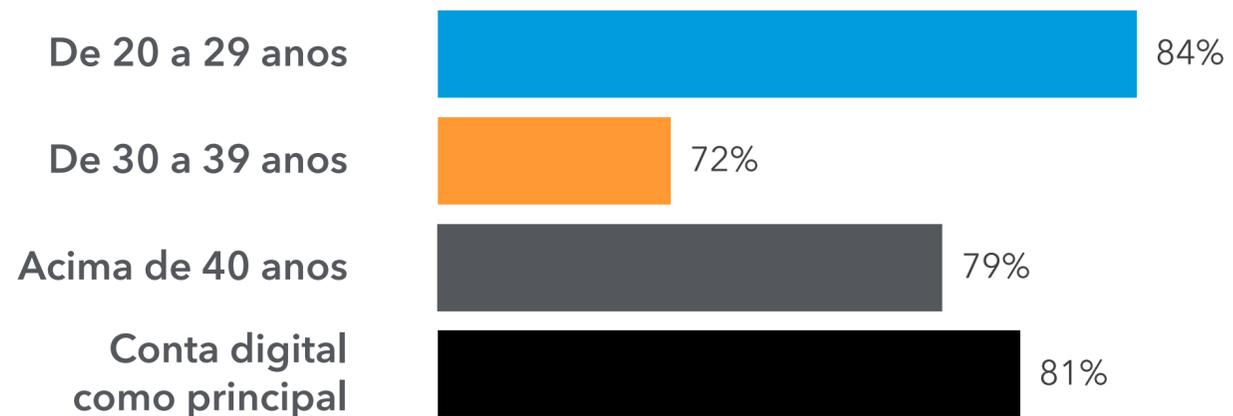
Houve um aumento curioso no número de entrevistados que citam o caixa eletrônico em agência bancária como sua principal forma de acesso ao banco, passando de 22% em 2021, para 31% em 2022. Além disso, vemos a presença das redes sociais como canal de acesso aos serviços bancários.

E apesar do avanço nos canais digitais para acesso aos bancos, o uso das centrais telefônicas, SACs e contact centers ainda é grande, sendo utilizado por 19% dos clientes. Ressaltando a importância de que as instituições adotem o uso da omnicanalidade, oferecendo aos clientes o que eles buscam independente do canal de acesso.

## O Aplicativo é o principal meio de acesso aos bancos



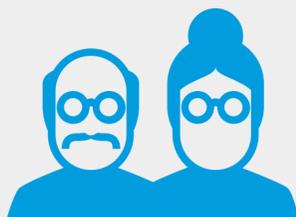
Aplicativo é mais usado: entre os mais jovens (20 a 29 anos: 81%, 30 a 39 anos: 79% e acima de 40 anos:72%) e quem tem banco digital como conta principal (84%).



### O Internet Banking é mais usado



**47%**  
entre os  
homens



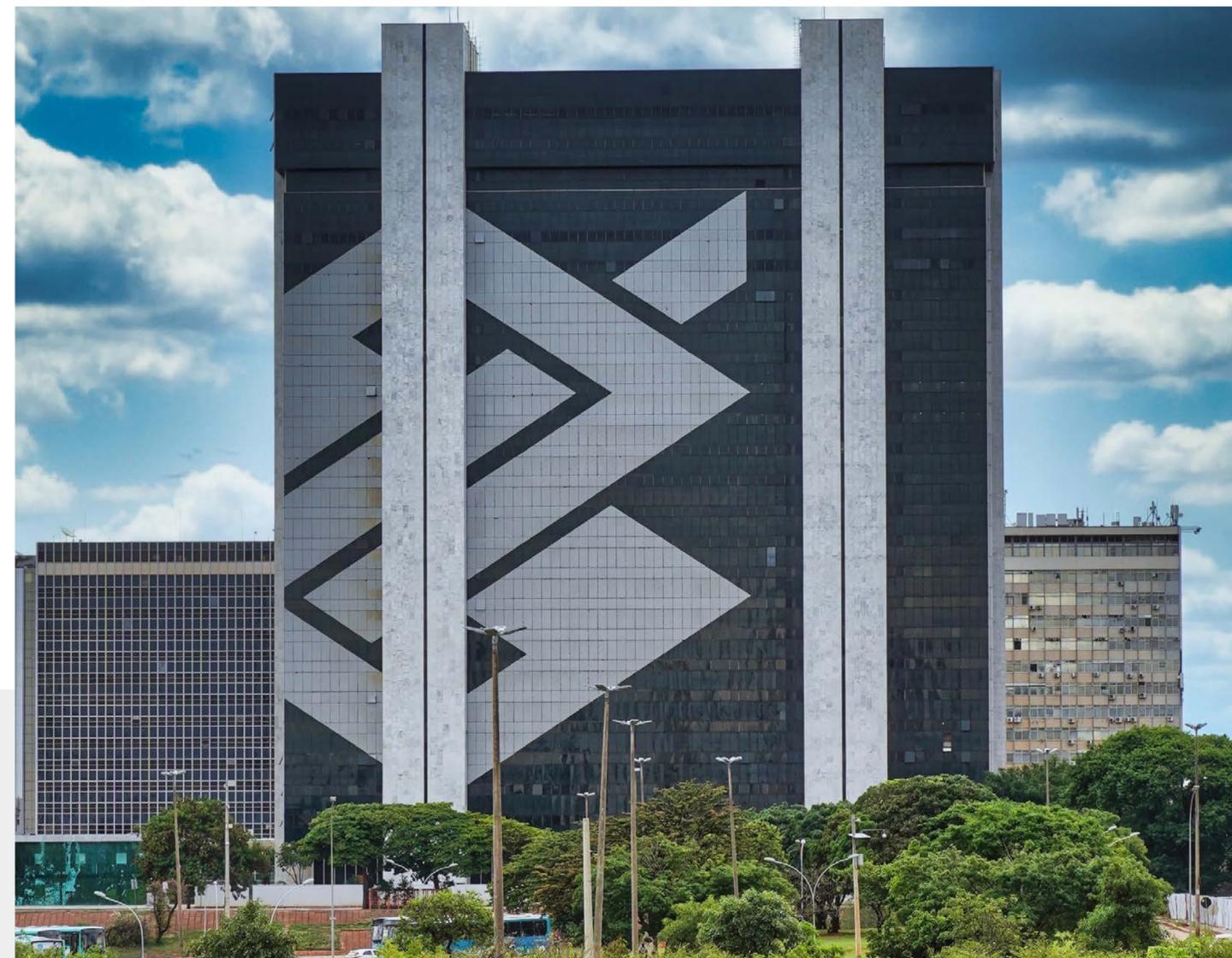
**44%**  
entre os  
mais velhos



**50%**  
classe A



**48%**  
com banco  
tradicional como  
principal conta

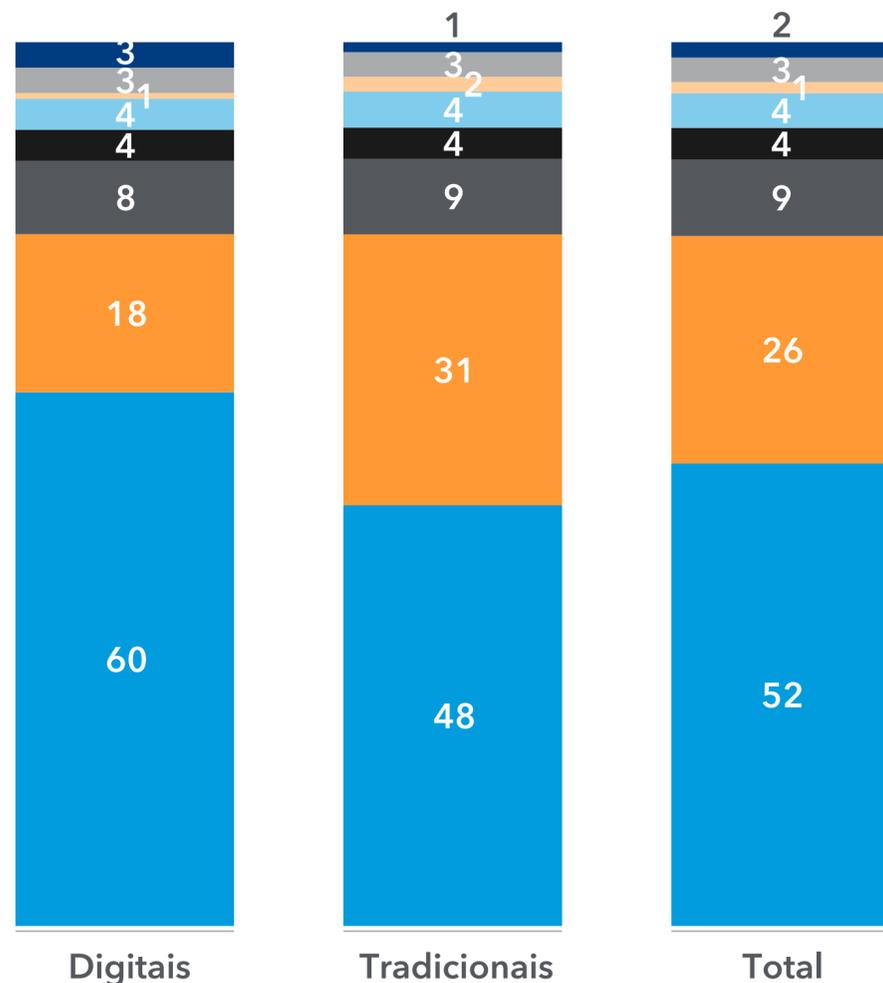


Quando se trata de poupança, o brasileiro ainda prefere deixar o dinheiro guardado num banco tradicional.

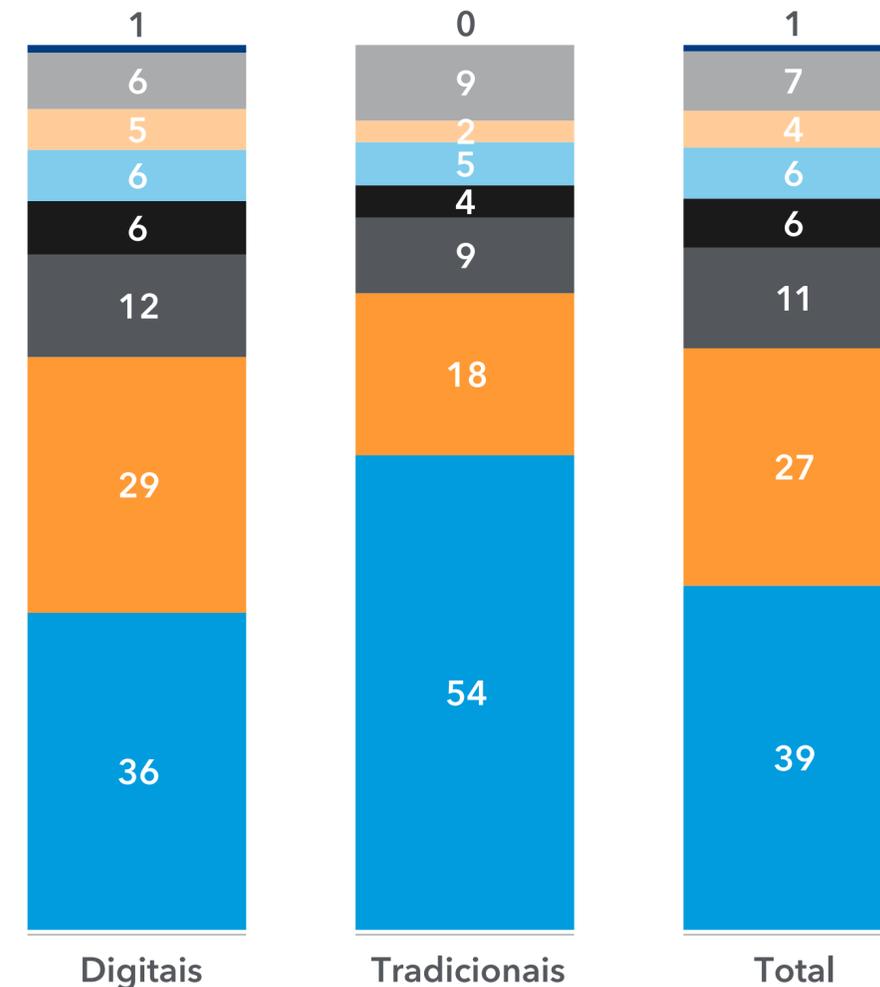
Com relação à frequência de uso, o aplicativo também fica na frente: 52% afirmam utilizar o app diariamente, e também o internet banking, em segundo com 39%. Se analisarmos a divisão entre digital e tradicional, nos bancos digitais, 60% dos clientes acessam o aplicativo do

banco diariamente, enquanto usuários que acessam o Internet Banking todos os dias, somam 54% dos entrevistados. Nos bancos tradicionais os números são menores, sendo que 48% fazem o uso do app diariamente e 36% do Internet Banking.

### Uso do Aplicativo por clientes dos bancos



### Uso do Internet Banking por clientes dos bancos

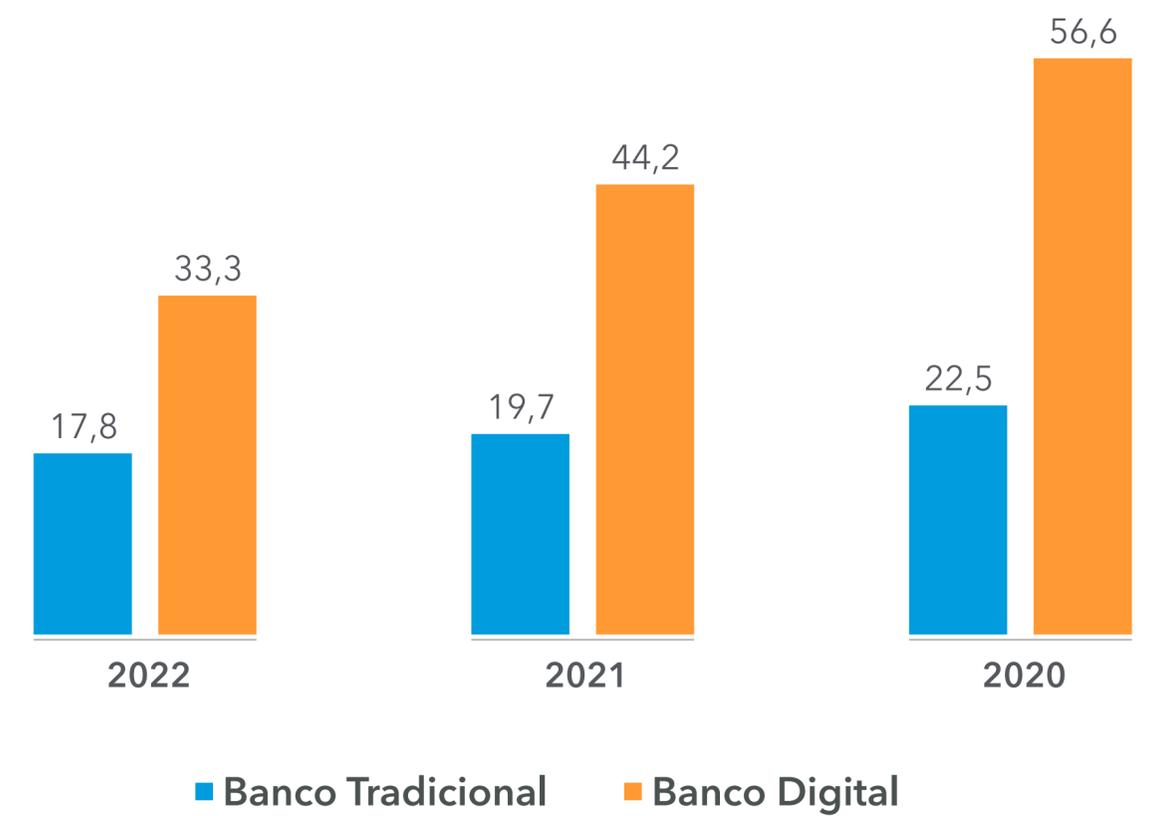


```
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumber
a schemeIdUri="urn:mpeg:dash:23003:3:audio_channel_configuration:2
entation> </AdaptationSet> </Period> </MPD> <?xml version="1.0" en
es/DASH-MPD.xsd" profiles="urn:mpeg:dash:profile:isoff-live:2011"
formation> <Period start="PT0.0S"> <AdaptationSet contentType="vi
eOffset="5.967" initialization="1551938403/init-stream$Representa
codecs="mp4a.40.2" bandwidth="96000" audioSamplingRate="48000">
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumbe
SH:schema:MPD:2011 http://standards.iso.org/ittf/PubliclyAvailabl
inBufferTime="PT6.0S"> <ProgramInformation src="https://preview.t
frameRate="30000/1001"> <SegmentTemplate timescale="1000000" dura
mentAlignment="true" bitstreamSwitching="true"> <Representation id
initialization="1551938403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media
011" xmlns:xlink="http://www.w3.org/1999/xlink" xsi:schemaLocatio
T06:00:04Z" publishTime="2019-03-07T22:26:16Z" timeShiftBufferDep
"video/mp4" codecs="avc1.64001f" bandwidth="2000000" width="1280"
startNumber="1" > </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
on:2011" value="2" /> <SegmentTemplate timescale="1000000" durati
coding="avc1.64001f" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema
dash:profile:isoff-live:2011" type="dynamic" minimumUpdatePeriod="
<AdaptationSet contentType="video" segmentAlignment="true" bitstr
38403/init-stream$RepresentationID$.m4s" startNumber="1" > </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
dioSamplingRate="48000" audioChannelConfiguration schemeIdUri="
startNumber="1" > </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
PubliclyAvailableStandards/MPEG-DASH_schema_files/DASH-MPD.xsd" pr
tps://preview.tinyurl.com/y6fb2nhr"> </ProgramInformation> <Perio
timescale="1000000" duration="6000000" availabilityTimeOffset="5.
e"> <Representation id="1" mimeType="audio/mp4" codecs="mp4a.40.2
entationID$.m4s" media="1551938403/chunk-stream_t_Representation
1999/xlink" xsi:schemaLocation="urn:mpeg:DASH:schema:MPD:2011 htt
7T22:26:16Z" timeShiftBufferDepth="PT18.0S" minBufferTime="PT6.0S
ndwidth="2000000" width="1280" height="720" frameRate="30000/1001
et> <AdaptationSet contentType="audio" segmentAlignment="true" bi
on="6000000" availabilityTimeOffset="5.979" initialization="15519
-instance" xmlns="urn:mpeg:dash:schema:mpd:2011" xmlns:xlink="htt
lay="PT6S" availabilityStartTime="2019-03-07T06:00:04Z" publishTi
eRate="30000/1001"> <Representation id="0" mimeType="video/mp4" c
```

# O que querem os consumidores?

**\_NA AVALIAÇÃO COM OS ENTREVISTADOS** sobre a probabilidade de recomendação dos bancos citados para um parente ou amigo, os bancos tradicionais possuem indicadores mais baixos que os dos bancos digitais, com NPS de 18, em queda quando comparado a 2021.

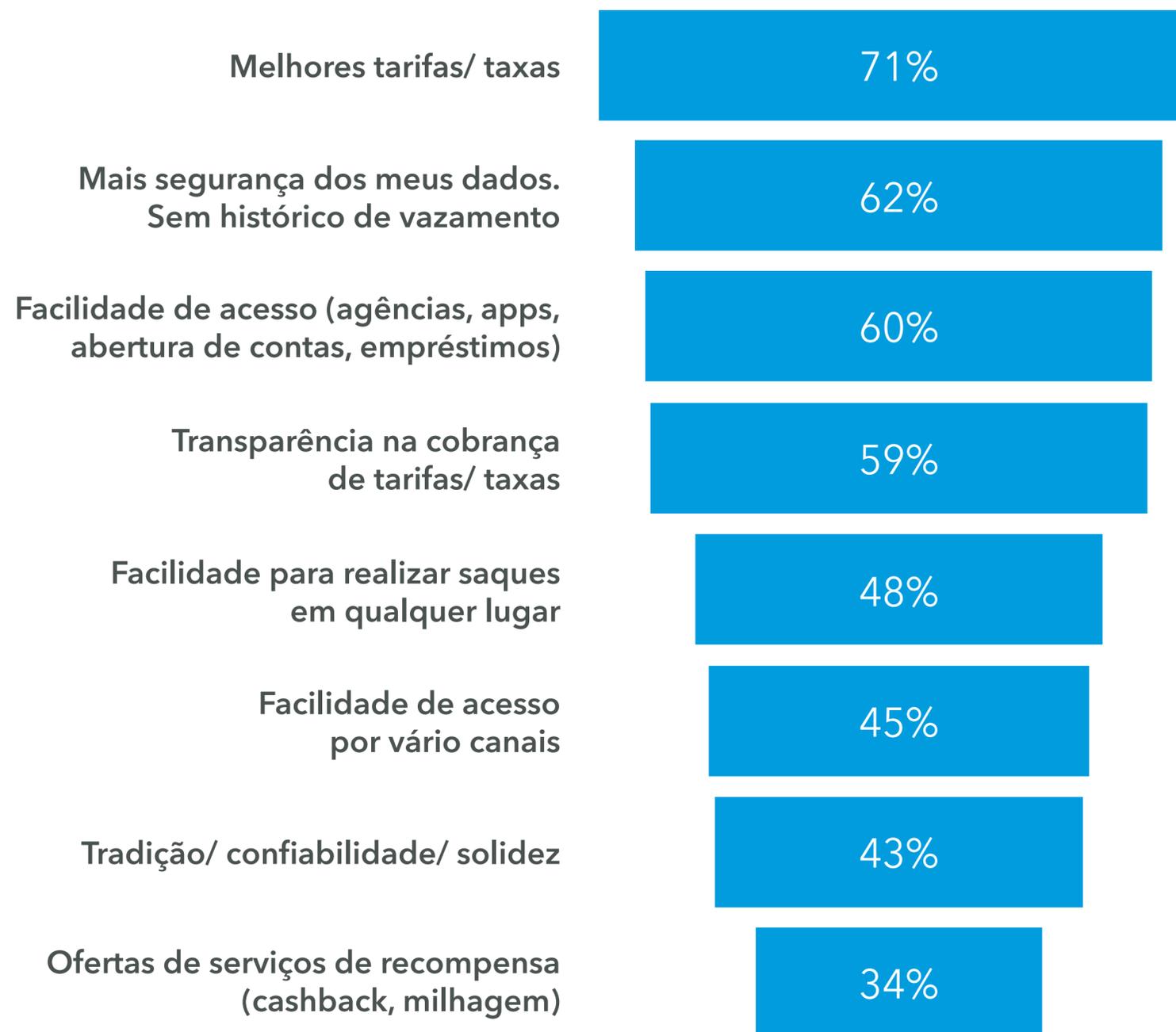
### NPS ao longo dos anos



De maneira geral o NPS de todos os bancos segue em queda, mostrando uma maior exigência com os prestadores de serviços financeiros. Esta é uma “disputa” interessante de acompanhar, pois sendo um indicador sensível à percepção direta dos clientes, é crucial entender que, servir bem ao público com recursos funcionais, digitais e fáceis de usar, tornam o consumidor mais favorável às marcas. Destacando principalmente que a performance e a segurança são diferenciais importantes.

Apesar das mudanças nos últimos anos, tarifas baixas, segurança de dados e facilidade de acesso seguem como principais critérios para escolha de uma instituição financeira. A pesquisa desse ano mostra que os critérios para escolha de um banco estão mais pulverizados, ainda que as tarifas continuem sendo o atributo mais importante, com 56%, houve uma queda de 15 pontos percentuais em comparação a 2021. Isso demonstra que outros fatores se tornaram igualmente importante e que a quantidade média de atributos avaliados pelos entrevistados para a escolha do banco cresceu.

## Quando você procura um banco para abrir conta ou fazer investimentos, qual(is) critério(s) você considera? (RM)

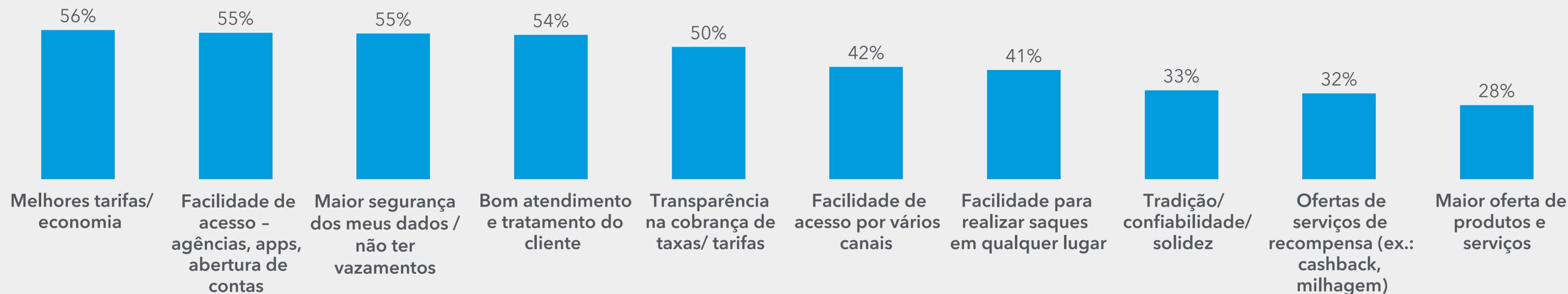


Os dados mostram que as empresas devem se manter atentas quanto à segurança e proteção de dados pois o usuário final está atento quanto a essas questões. A mobilidade - ou a capacidade de acessar serviços em qualquer lugar também é destaque e é um fator que vem crescendo em relevância junto aos usuários, ano a ano. Bom atendimento e transparência na cobrança de tarifas também são fatores primordiais na escolha,

sendo o primeiro mais importante para pessoas com 20 a 29 anos. Já a oferta de recompensas teve mais relevância para os clientes dos bancos digitais.

Em função da economia e do cardápio maior de opções, a lealdade do consumidor tende a ser cada vez mais volátil. Preço já não é o único fator decisivo e importante.

### Verificamos que aumentaram os critérios considerados



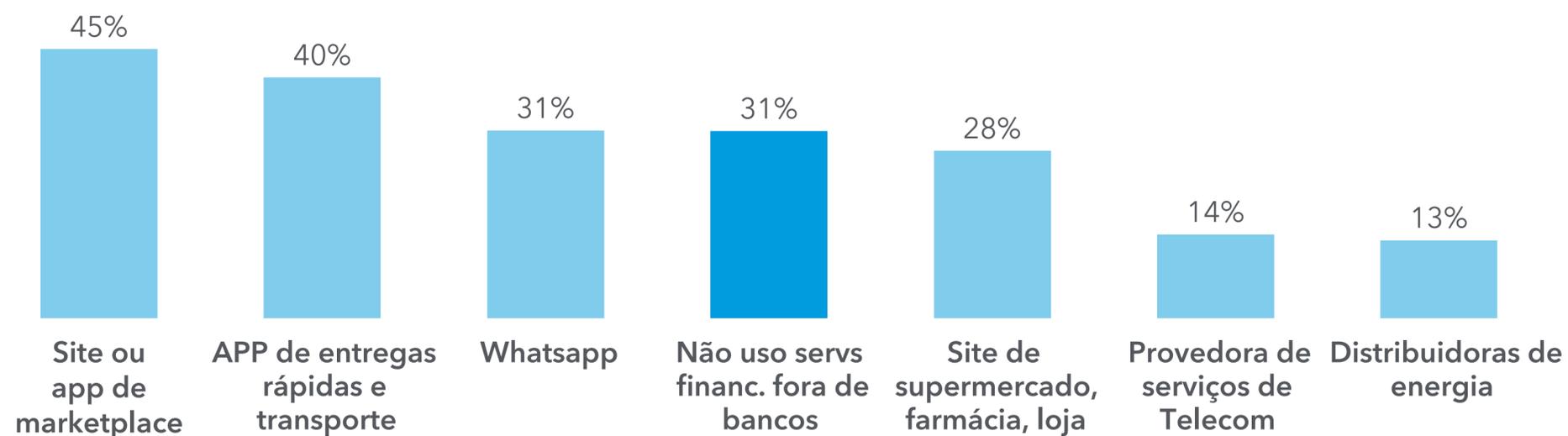
# Serviços financeiros fora dos bancos, quais as principais mudanças em 2022?

**A REVOLUÇÃO PROVOCADA** pelo surgimento de novos serviços financeiros de empresas não financeiras nos últimos anos tem transformado esse setor no Brasil. Atualmente, devido a agenda do Banco Central, com a implementação do PIX, aprovação do Whatsapp Pay e o Open Finance, existe um conjunto de empresas que oferecem serviços financeiros (contas digitais, pagamentos, PIX, recarga, cartão de crédito, cartão pré-pago, empréstimos) mesmo sem serem do setor. E estas estão “bancarizando” o público de maneira muito rápida e inclusiva.

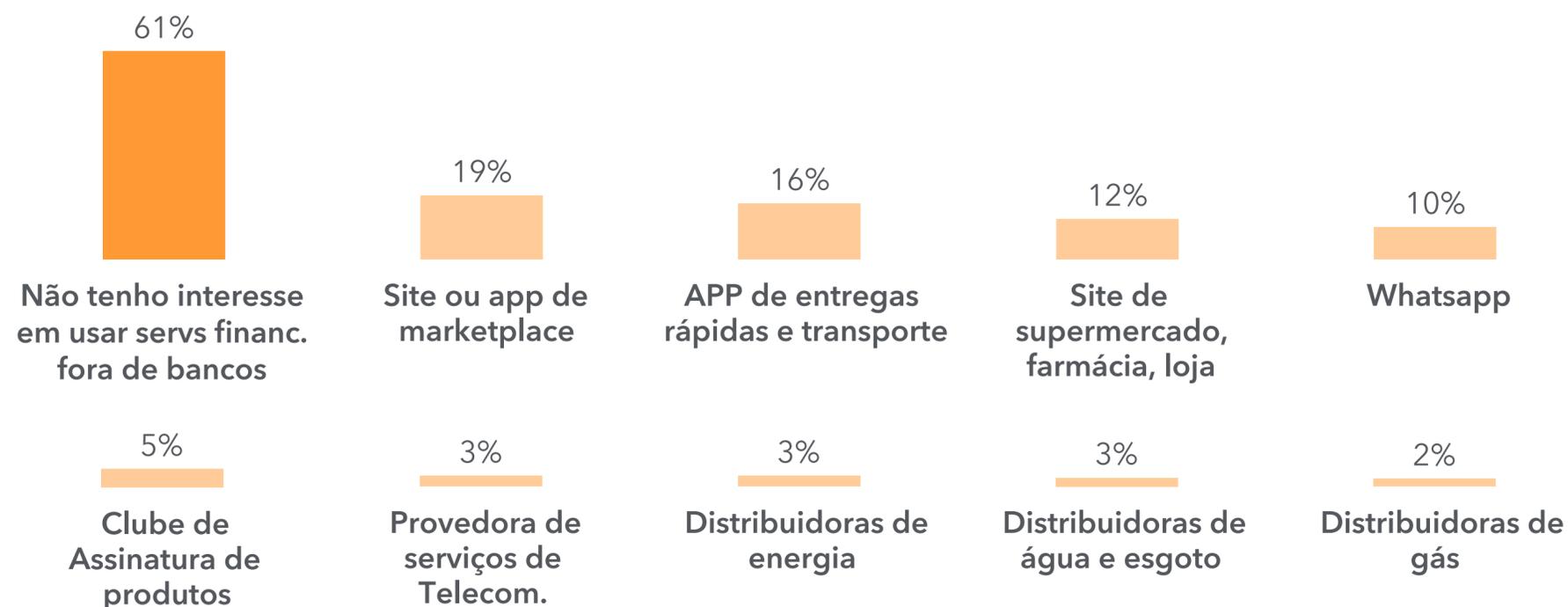
A pesquisa nos deu uma visão sobre a percepção do público frente aos serviços prestados por essas instituições. A pesquisa apontou que 45% utilizam serviços financeiros, prestados por sites ou apps de marketplace como Magalu, Mercado Livre, Americanas, Amazon e outros (45%) e os apps de entregas rápidas e transporte, Rappi, iFood, Uber etc. (40%). O uso desses serviços em instituições não financeiras vem, principalmente, das classes sociais mais altas (A: 51%, B: 48% e C: 40%).

Em 2021, entre os entrevistados, 37% afirmavam não usar serviços financeiros ofertados fora de um banco. Esse ano, notamos que esse número diminuiu para 31%, e esse percentual é maior entre pessoas com 40 anos ou mais (37%).

## Sites e Apps de marketplace são os mais usados



## A maioria realmente não tem interesse fora de bancos



Dentre os que não utilizam os serviços financeiros fora de um banco, 19% afirmaram que estariam dispostos a usar sites ou apps de marketplace e 16% usariam apps de entrega e transporte como seu provedor de serviços financeiros. Ainda assim, a maior parte (61%) afirma não ter interesse em utilizar esse tipo de serviço em empresas de fora do setor financeiro. A resistência também segue entre os mais velhos (75%).

Em 2021 o Whatsapp Pay começou a funcionar, permitindo a iniciação de pagamentos por meio do aplicativo. Segundo a pesquisa desse ano, 31% dos entrevistados afirmam utilizar o serviço do Whatsapp para transações financeiras.

```
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumbe
n schemeIdUri="urn:mpeg:dash:23003:3:audio_channel_configuration:2
entation> </AdaptationSet> </Period> </MPD> <?xml version="1.0" en
es/DASH-MPD.xsd" profiles="urn:mpeg:dash:profile:isoff-live:2011"
nformation> <Period start="PT0.0S"> <AdaptationSet contentType="vi
eOffset="5.967" initialization="1551938403/init-stream$Representa
codecs="mp4a.40.2" bandwidth="96000" audioSamplingRate="48000">
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumbe
SH:schema:MPD:2011 http://standards.iso.org/ittf/PubliclyAvailabl
inBufferTime="PT6.0S"> <ProgramInformation src="https://preview.t
frameRate="30000/1001"> <SegmentTemplate timescale="1000000" dura
mentAlignment="true" bitstreamSwitching="true"> <Representation id
initiali
938403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media
011" xmlns:xlink="http://www.w3.org/1999/xlink" xsi:schemaLocatio
T06:00:04Z" publishTime="2019-03-07T22:26:16Z" timeShiftBufferDep
"video/mp4" codecs="avc1.64001f" bandwidth="2000000" width="1280"
start
/Representation> </Adaptati
on:201
timescale="1000000" durati
coding="utf-8" > <MPD xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema
dash:pr
type="dynamic" minimumUpdatePeriod="
<Adapt
video" segmentAlignment="true" bitstr
38403/
nit-stream$RepresentationID$.m4s" media="1551938403/chunk-
dioSam
ingRate="4
audioChan
nfiguration schemeIdUri="
start
Representation> </Adaptati
PubliclyAvailableStandards/MPEG-DASH_schema_files/DASH-MPD.xsd" pr
tps://preview.tinyurl.com/y6fb2nhr"> </ProgramInformation> <Perio
timescale="1000000" duration="6000000" availabilityTimeOffset="5.
e"> <Representation id="1" mimeType="audio/mp4" codecs="mp4a.40.2
entationID$.m4s" media="1551938403/chunk-stream_t_Representation
1999/xlink" xsi:schemaLocation="urn:mpeg:DASH:schema:MPD:2011 htt
7T22:26:16Z" timeShiftBufferDepth="PT18.0S" minBufferTime="PT6.0S
ndwidth="2000000" width="1280" height="720" frameRate="30000/1001
et> <AdaptationSet contentType="audio" segmentAlignment="true" bi
on="6000000" availabilityTimeOffset="5.979" initialization="15519
-instance" xmlns="urn:mpeg:dash:schema:mpd:2011" xmlns:xlink="htt
lay="PT6S" availabilityStartTime="2019-03-07T06:00:04Z" publishTi
eRate="30000/1001"> <Representation id="0" mimeType="video/mp4" c
```

# ESG é importante para os brasileiros?

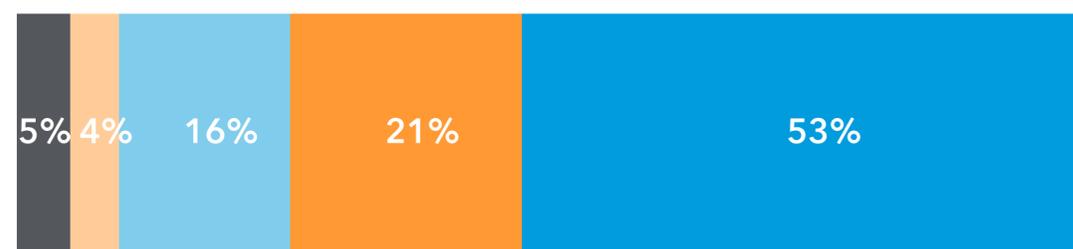


**O INTERESSE PELO TERMO ESG** (em inglês *Environmental, Social, Governance*) aumentou muito no Brasil no último ano. Buscas pelo tema cresceram 150% na comparação dos 12 meses anteriores a fevereiro de 2022. A sigla é usada atualmente para

## As 3 ações foram consideradas importante

■ Nada importante   ■ 2   ■ 3   ■ 4   ■ Muito importante

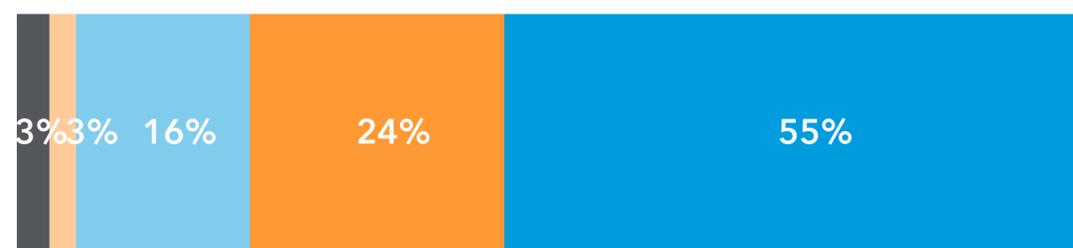
Programas e políticas de gestão eficiente (transparência, visibilidade de seus resultados, compartilhamento de informações, segurança etc.)



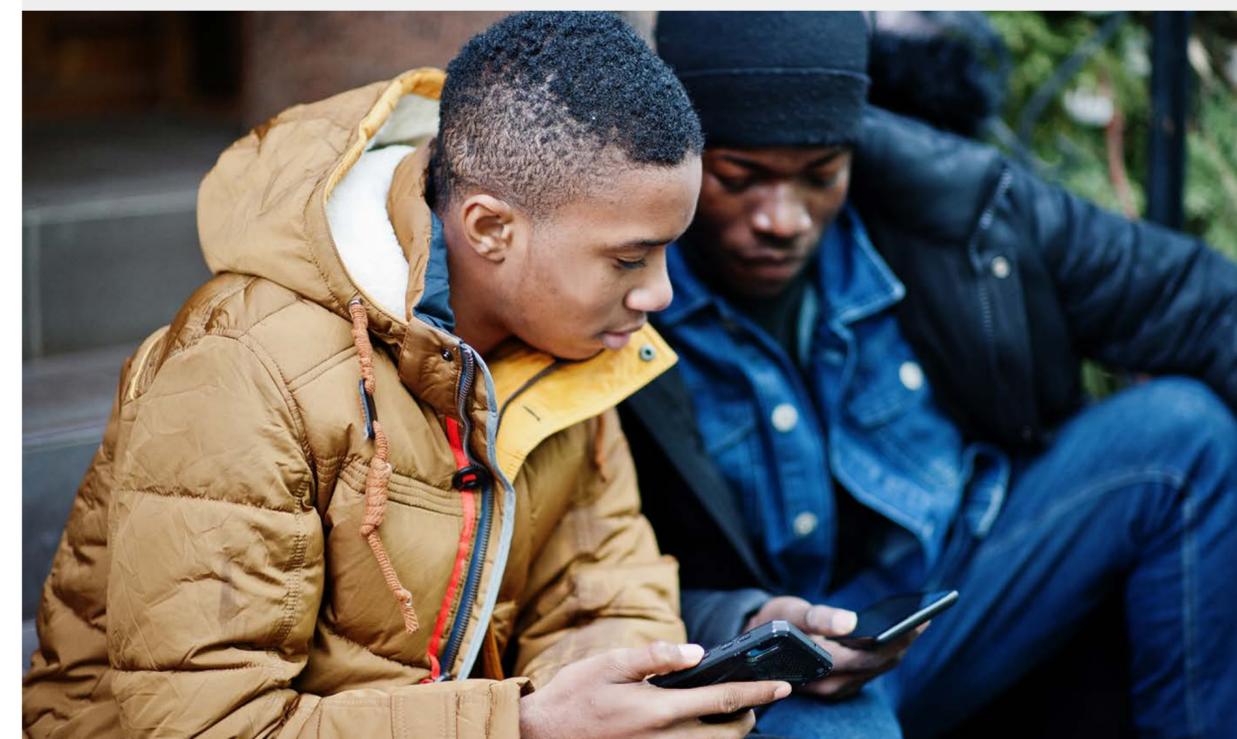
Projetos para melhorar o meio ambiente (sustentabilidade, reciclagem, melhorar utilização de recursos pensando no futuro do planeta entre outras)



Políticas e programas de inclusão e equidade social (programas de inclusão social, racial, de combate à preconceitos, de melhoria da vida das minorias, entre outros)



indicar as iniciativas das empresas para melhorar o meio ambiente, a sociedade e a gestão e conduta corporativa. E os usuários também estão atentos à essas práticas: ao serem questionados sobre a relevância dos três pilares do ESG que guiam as ações das empresas, as três ações mencionadas para governança ambiental, social e corporativa foram consideradas importantes para os respondentes quase que igualmente.

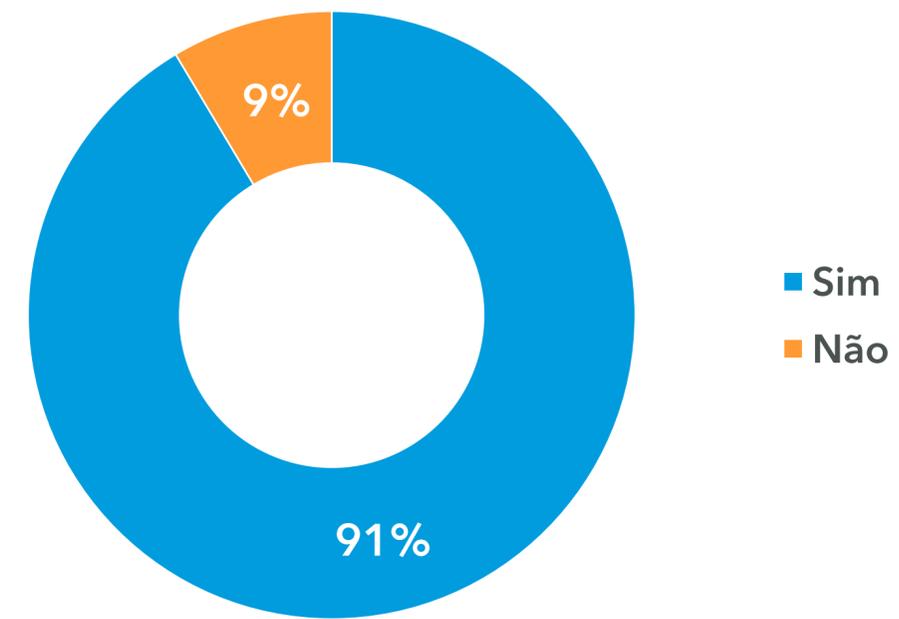


```
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumber
a schemeIdUri="urn:mpeg:dash:23003:3:audio_channel_configuration:2
entation> </AdaptationSet> </Period> </MPD> <?xml version="1.0" en
es/DASH-MPD.xsd" profiles="urn:mpeg:dash:profile:isoff-live:2011"
formation> <Period start="PT0.0S"> <AdaptationSet contentType="vi
eOffset="5.967" initialization="1551938403/init-stream$Representa
codecs="mp4a.40.2" bandwidth="96000" audioSamplingRate="48000">
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumbe
SH:schema:MPD:2011 http://standards.iso.org/ittf/PubliclyAvailabl
inBufferTime="PT6.0S"> <ProgramInformation src="https://preview.t
frameRate="30000/1001"> <SegmentTemplate timescale="1000000" dura
mentAlignment="true" bitstreamSwitching="true"> <Representation id
initialization="1551938403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media
011" xmlns:xlink="http://www.w3.org/1999/xlink" xsi:schemaLocatio
T06:00:04Z" publishTime="2019-03-07T22:26:16Z" timeShiftBufferDep
"video/mp4" codecs="avc1.64001f" bandwidth="2000000" width="1280"
startNumber="1"> <SegmentTemplate timescale="1000000" durati
coding="utf-8"> <MPD xmlns="http://www.w3.org/2001/XMLSchema
dash:profile:isoff-live:2011" minimumUpdatePeriod="
<AdaptationSet contentType="audio" segmentAlignment="true" bitstr
38403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media="1551938403/chunk-
dioSamplingRate="48000"> <AudioChannelConfiguration schemeIdUri="
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
PubliclyAvailableStandards/MPEG-DASH_schema_files/DASH-MPD.xsd" pr
tps://preview.tinyurl.com/y6fb2nhr"> </ProgramInformation> <Perio
timescale="1000000" duration="6000000" availabilityTimeOffset="5.
e"> <Representation id="1" mimeType="audio/mp4" codecs="mp4a.40.2
entationID$.m4s" media="1551938403/chunk-stream_t_Representation
1999/xlink" xsi:schemaLocation="urn:mpeg:DASH:schema:MPD:2011 htt
7T22:26:16Z" timeShiftBufferDepth="PT18.0S" minBufferTime="PT6.0S
ndwidth="2000000" width="1280" height="720" frameRate="30000/1001
et> <AdaptationSet contentType="audio" segmentAlignment="true" bi
on="6000000" availabilityTimeOffset="5.979" initialization="15519
-instance" xmlns="urn:mpeg:dash:schema:mpd:2011" xmlns:xlink="htt
lay="PT6S" availabilityStartTime="2019-03-07T06:00:04Z" publishTi
eRate="30000/1001"> <Representation id="0" mimeType="video/mp4" c
```

# Segurança nos canais digitais

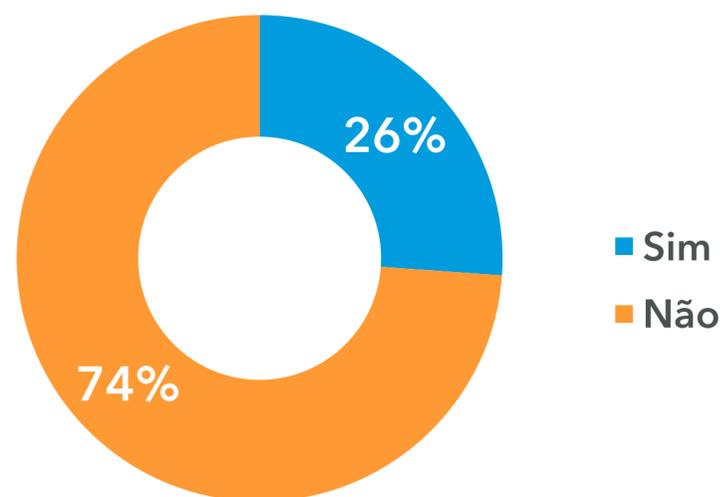
**OS USUÁRIOS, TANTO DOS BANCOS TRADICIONAIS QUANTO DOS DIGITAIS**, não temem a utilização dos canais digitais de seus bancos. 91% dos entrevistados afirmaram se sentir seguros em realizar consultas ou fazer transações financeiras por meio dos caanis digitais. Ao fazermos um recorte por região, notamos que o Nordeste é ainda mais adepto desse formato, com 96% afirmando se sentir seguro em utilizar esse meio. Nesse sentido, vemos que grande parte do público já está bem familiarizada com esse formato.

A grande maioria se sente seguro usando canais digitais



Cerca de 26% dos usuários afirmam ter conhecimento sobre eventos de vazamento de dados ou falhas de segurança nas instituições que possuem conta, um número maior que em 2021, quando 20% afirmaram ter conhecimento sobre isso.

### Cerca de ¾ dos respondentes não soube de vazamentos

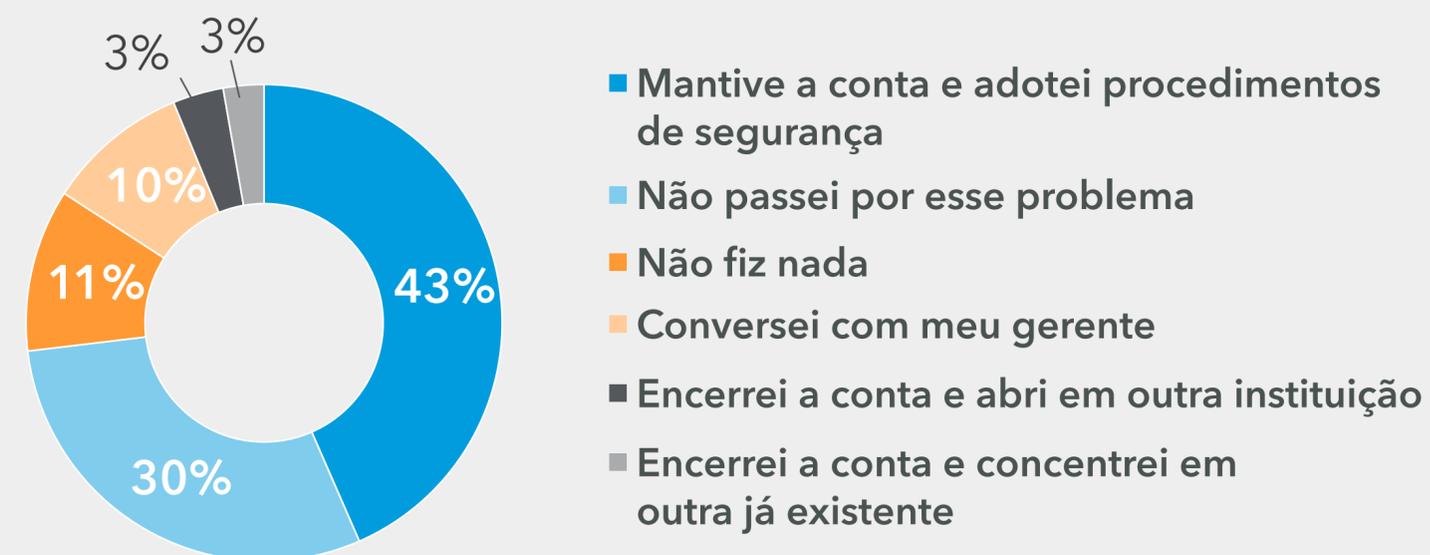


Para os que têm ciência dos problemas de segurança, vemos que há uma movimentação para tomar providências. Cerca de 43% dos usuários, apesar de manterem suas contas nas instituições, adotaram novos procedimentos de segurança após o incidente; já 6% deixaram o banco em que possuíam conta. A segurança é um atributo importante para os usuários,

algo que as instituições podem e devem oferecer como parte integral de suas ofertas de forma o mais transparente e garantida ao cliente possível. Fazendo com que esse cliente confie na instituição e não precise se preocupar.

Em 2021, 9% preferiram não fazer nada com relação ao vazamento ou problemas de segurança sofridos, este ano, o número subiu para 11%, o que mostra uma mudança no comportamento com relação ao uso de informações.

### Quase a metade passou a adotar medidas de segurança



```
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumber
a schemeIdUri="urn:mpeg:dash:23003:3:audio_channel_configuration:2
entation> </AdaptationSet> </Period> </MPD> <?xml version="1.0" en
es/DASH-MPD.xsd" profiles="urn:mpeg:dash:profile:isoff-live:2011"
formation> <Period start="PT0.0S"> <AdaptationSet contentType="vi
eOffset="5.967" initialization="1551938403/init-stream$Representa
codecs="mp4a.40.2" bandwidth="96000" audioSamplingRate="48000">
03/chunk-stream_t_RepresentationID-$Number%05d$.m4s" startNumbe
SH:schema:MPD:2011 http://standards.iso.org/ittf/PubliclyAvailabl
inBufferTime="PT6.0S"> <ProgramInformation src="https://preview.t
frameRate="30000/1001"> <SegmentTemplate timescale="1000000" dura
mentAlignment="true" bitstreamSwitching="true"> <Representation id
initialization="1551938403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media
011" xmlns:xlink="http://www.w3.org/1999/xlink" xsi:schemaLocatio
T06:00:04Z" publishTime="2019-03-07T22:26:16Z" timeShiftBufferDep
"video/mp4" codecs="avc1.64001f" bandwidth="2000000" width="1280"
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
on:2011 value="2" /> <SegmentTemplate timescale="1000000" durati
coding="utf-8"> <PDW:33 http://www.w3.org/2001/XMLSchema
dash:profile:isoff-live:2011 type="dynamic" minimumUpdatePeriod="
<AdaptationSet contentType="video" segmentAlignment="true" bitstr
38403/init-stream$RepresentationID$.m4s" media="1551938403/chunk-
dioSamplingRate="48000"> <AudioChannelConfiguration schemeIdUri="
startNumber="1"> </SegmentTemplate> </Representation> </Adaptati
PubliclyAvailableStandards/MPEG-DASH_schema_files/DASH-MPD.xsd" pr
tps://preview.tinyurl.com/y6fb2nhr"> </ProgramInformation> <Perio
timescale="1000000" duration="6000000" availabilityTimeOffset="5.
e"> <Representation id="1" mimeType="audio/mp4" codecs="mp4a.40.2
entationID$.m4s" media="1551938403/chunk-stream_t_Representation
1999/xlink" xsi:schemaLocation="urn:mpeg:DASH:schema:MPD:2011 htt
7T22:26:16Z" timeShiftBufferDepth="PT18.0S" minBufferTime="PT6.0S
ndwidth="2000000" width="1280" height="720" frameRate="30000/1001
et> <AdaptationSet contentType="audio" segmentAlignment="true" bi
on="6000000" availabilityTimeOffset="5.979" initialization="15519
-instance" xmlns="urn:mpeg:dash:schema:mpd:2011" xmlns:xlink="htt
lay="PT6S" availabilityStartTime="2019-03-07T06:00:04Z" publishTi
eRate="30000/1001"> <Representation id="0" mimeType="video/mp4" c
```

# Conclusões

**A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL** traz mudanças de consumo e hábitos. A consolidação dos bancos digitais trouxe uma nova demanda de consumidores mais atentos e exigentes quanto aos serviços prestados pelas instituições financeiras. O sistema bancário brasileiro vive um cenário que evolui rapidamente com usuários mais informados e digitais. Os bancos que foram mais resistentes às mudanças tiveram que se adaptar ao novo cenário para acompanhar as tendências.

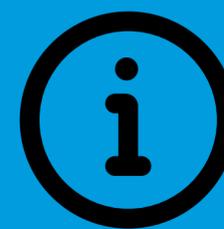
Ainda assim, apesar das mudanças que acontecem no setor financeiro com bancos digitais apostando em serviços e mensagens mais modernas, o banco tradicional continua sendo o principal entre os consumidores (66%). O que pode reforçar a ideia de que a segurança e a variedade de serviços no mesmo lugar ainda permanece no tradicional. Porém o que vemos é que ambos os nichos podem caminhar lado a lado, uma vez que 70% dos usuários possui conta nos dois tipos de bancos, tradicional e digital. Por isso, é necessária uma gama de estratégias para reforçar a presença com diferentes perfis de consumidor.

Algo que chamou a atenção na pesquisa foi a quantidade de clientes que ainda não aderiram ao Open Finance, mostrando

um mercado em potencial a ser explorado, onde ainda é necessário educar e evangelizar o público sobre os serviços e benefícios oferecidos e também sobre a transparência no processo de compartilhamento de informações. Por outro lado, vemos como as instituições não financeiras começaram a fazer parte do dia a dia dos usuários, já que 69% aderiram a algum tipo de serviço financeiro por essas instituições. O que acaba aumentando a concorrência, fazendo com que o mercado ofereça melhores condições de valores e pagamentos aos serviços e produtos oferecidos.

Outro destaque que vale mencionar é a menção dos bancos mais novos como Neon, Digio, C6 e Next. Sendo que o C6 foi mencionado por 2% dos usuários como o principal banco que utilizam.

Concluimos que o usuário brasileiro está cada vez mais interessado em abordagens digitais que trazem praticidade e segurança, e com um cardápio de opções crescendo rapidamente, já que não tem medo de trocar de banco. Por isso, as instituições precisam mostrar performance, versatilidade e prezar pela transparência em seus contratos, canais de atendimento e cobranças, para se manterem competitivas em uma sociedade cada vez mais digital.



O sistema bancário brasileiro vive um cenário que evolui rapidamente com usuários mais informados e digitais.





## Sobre a Akamai

A Akamai potencializa e protege a vida online. As principais empresas do mundo escolhem a Akamai para criar, entregar e proteger suas experiências digitais, ajudando bilhões de pessoas a viver, trabalhar e jogar todos os dias. Com a plataforma de computação mais distribuída do mundo, da nuvem à edge, nós facilitamos o desenvolvimento e a execução de aplicações para os nossos clientes, enquanto mantemos as experiências mais próximas dos usuários e as ameaças ainda mais distantes. Saiba mais sobre as soluções de segurança, computação e entrega da Akamai em [akamai.com/pt](https://akamai.com/pt) e [akamai.com/pt/blog](https://akamai.com/pt/blog) ou siga Akamai Technologies no [Twitter](#) e [LinkedIn](#).