

PESQUISA BANCO DIGITAL

2018

CANTARINO
BRASILEIRO



INTRODUÇÃO

- Todo o **Brasil**.
- **1.005 entrevistas** em fevereiro de 2019.
- **Avaliamos:**
 - ✓ Uso dos bancos
 - ✓ Critérios de escolha
 - ✓ Segurança Digital





PERFIL DOS RESPONDENTES



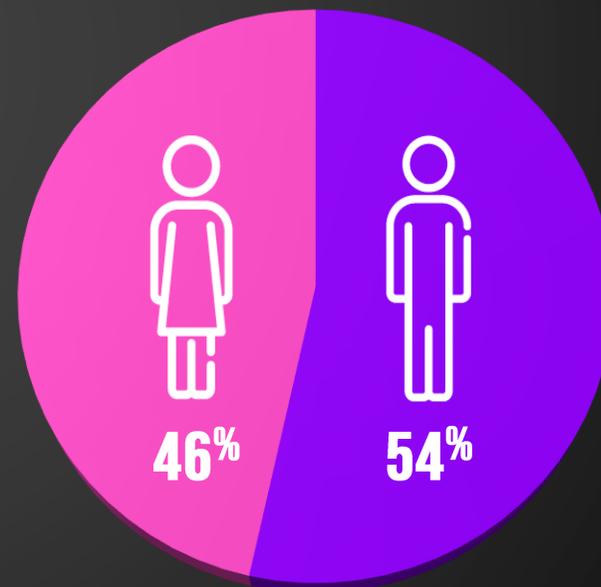
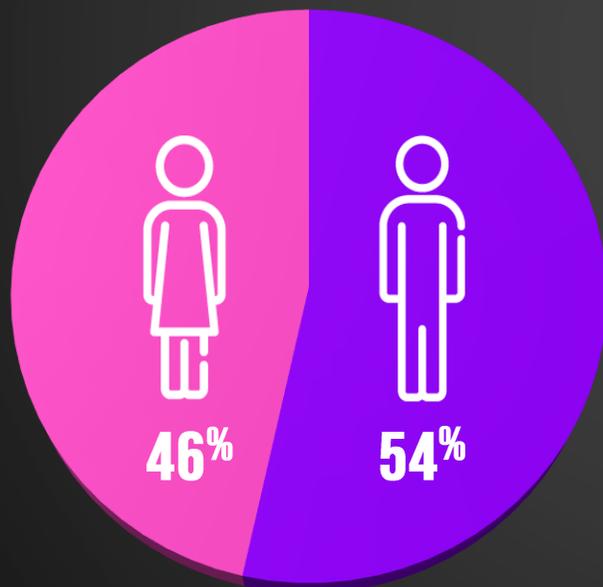
SEXO



**BANCOS
DIGITAIS**



**BANCOS
TRADICIONAIS**



FAIXA ETÁRIA

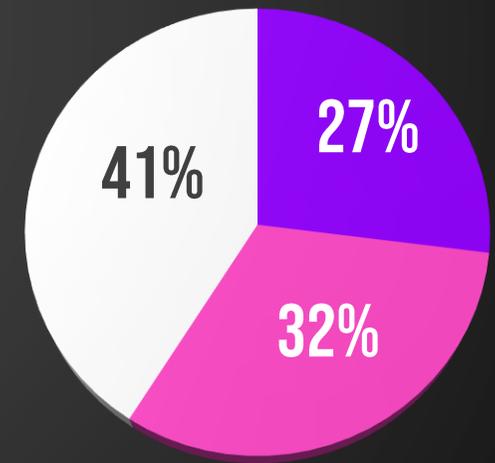
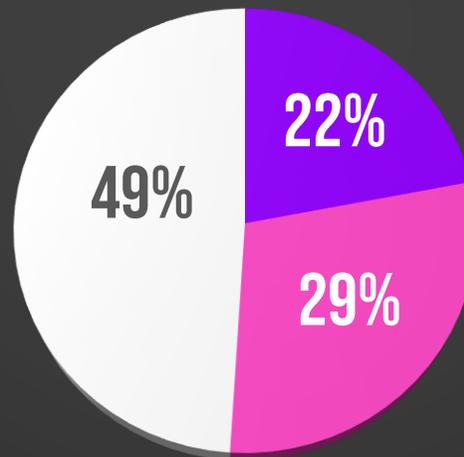
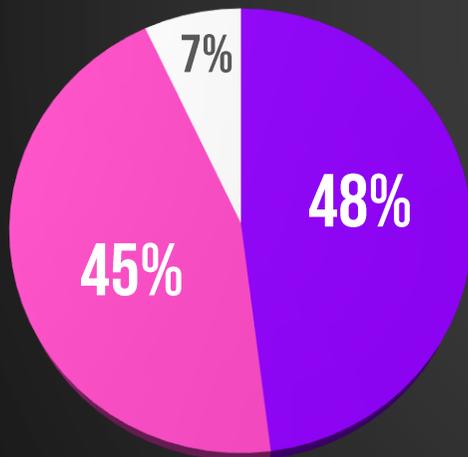


**BANCOS
DIGITAIS**



**BANCOS
TRADICIONAIS**

TOTAL



ATÉ 29

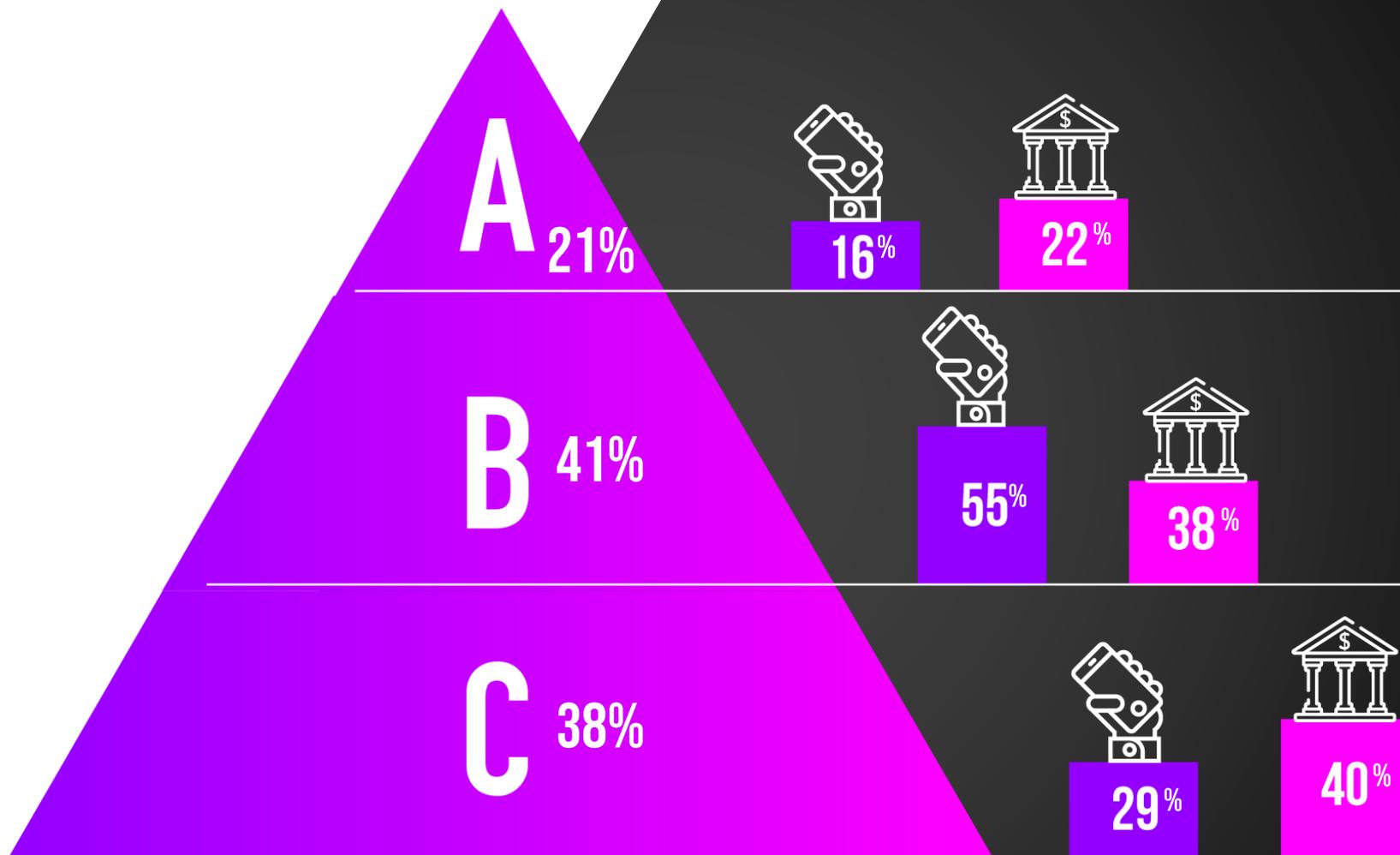


30 A 49



50 OU +

CLASSE SOCIAL



 DIGITAIS

 TRADICIONAIS

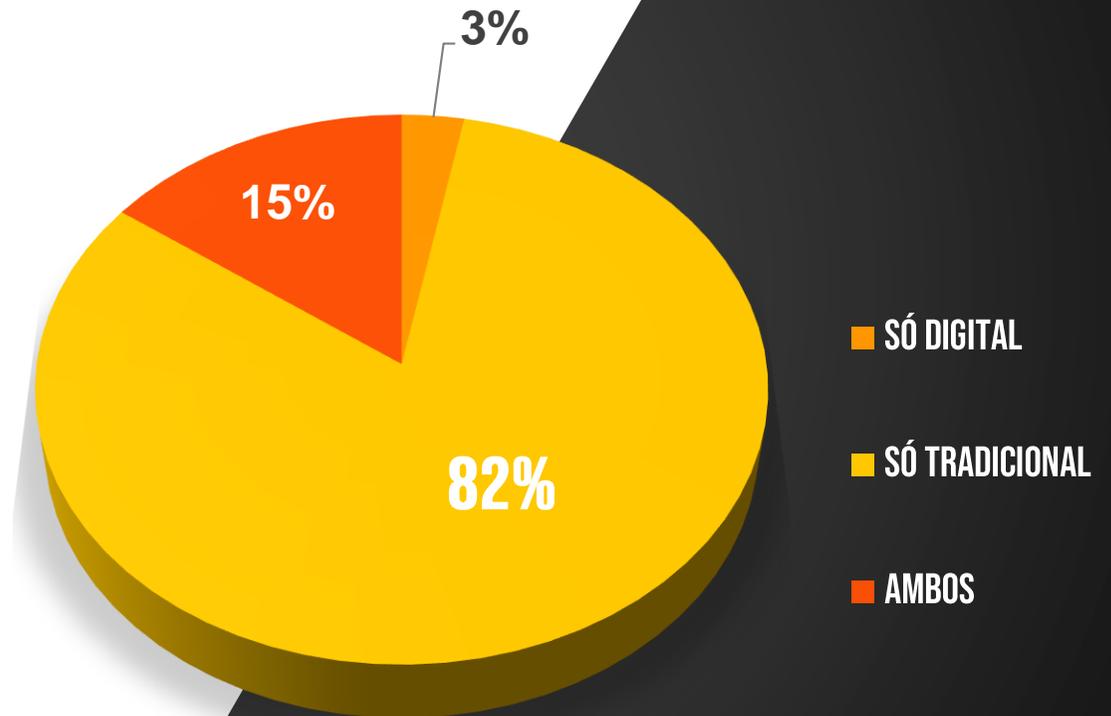


USO DE BANCOS



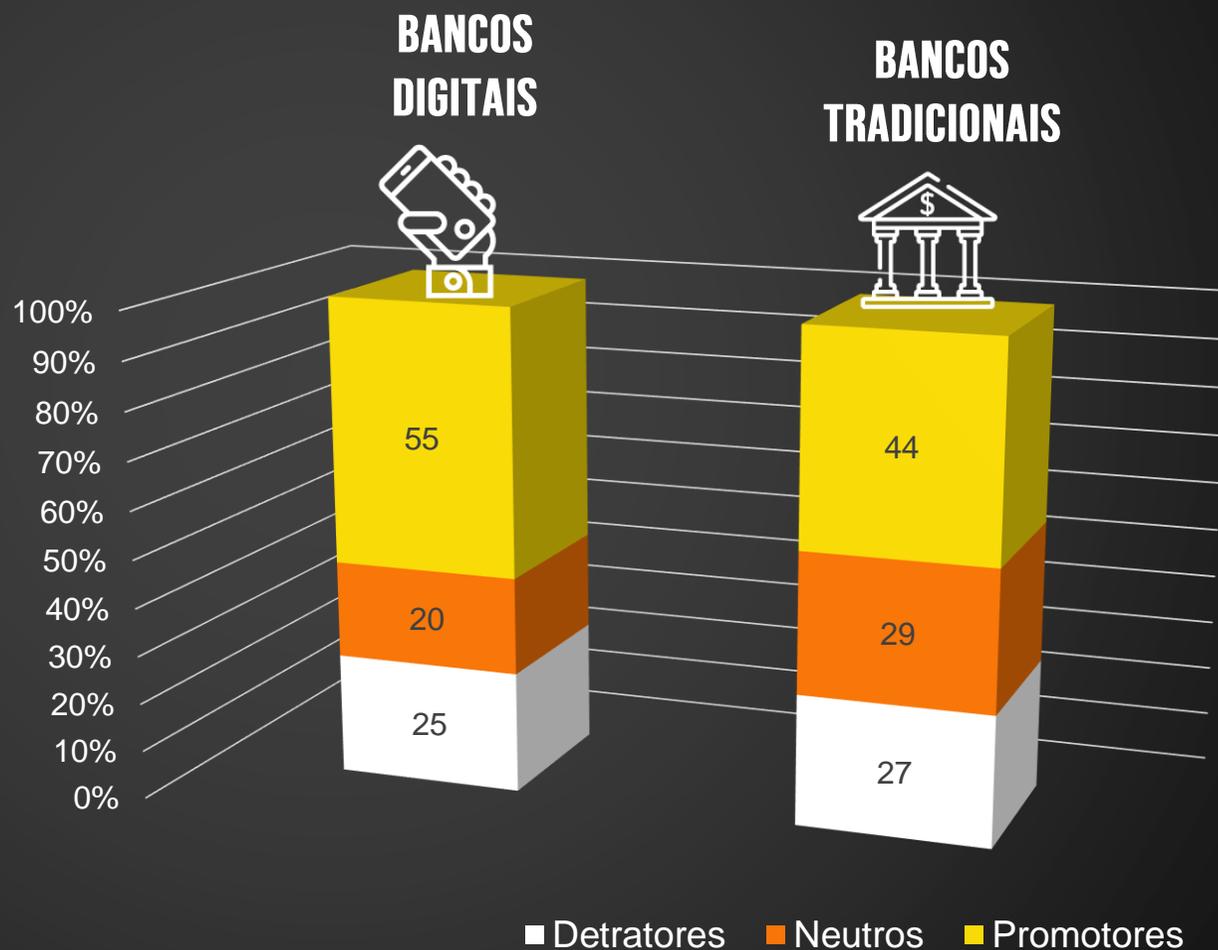
USO DE BANCOS

- Em 2017 percentual de usuários de Bancos Digitais era **2%**
- Usuários de bancos tradicionais são mais velhos
- A classe B é parte relevante no uso dos 2 bancos: 20%.



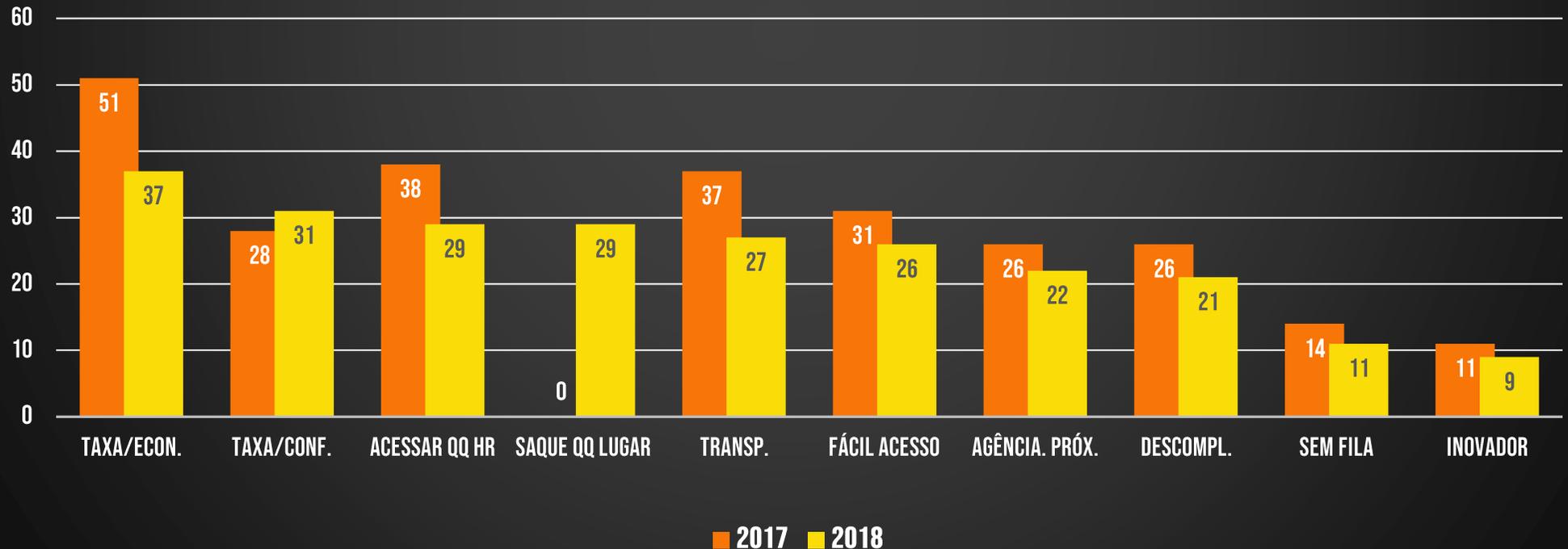
NPS DOS BANCOS

NPS	TRADICIONAIS	DIGITAIS
2017	11,3	38,7
2018	17,5	30,7



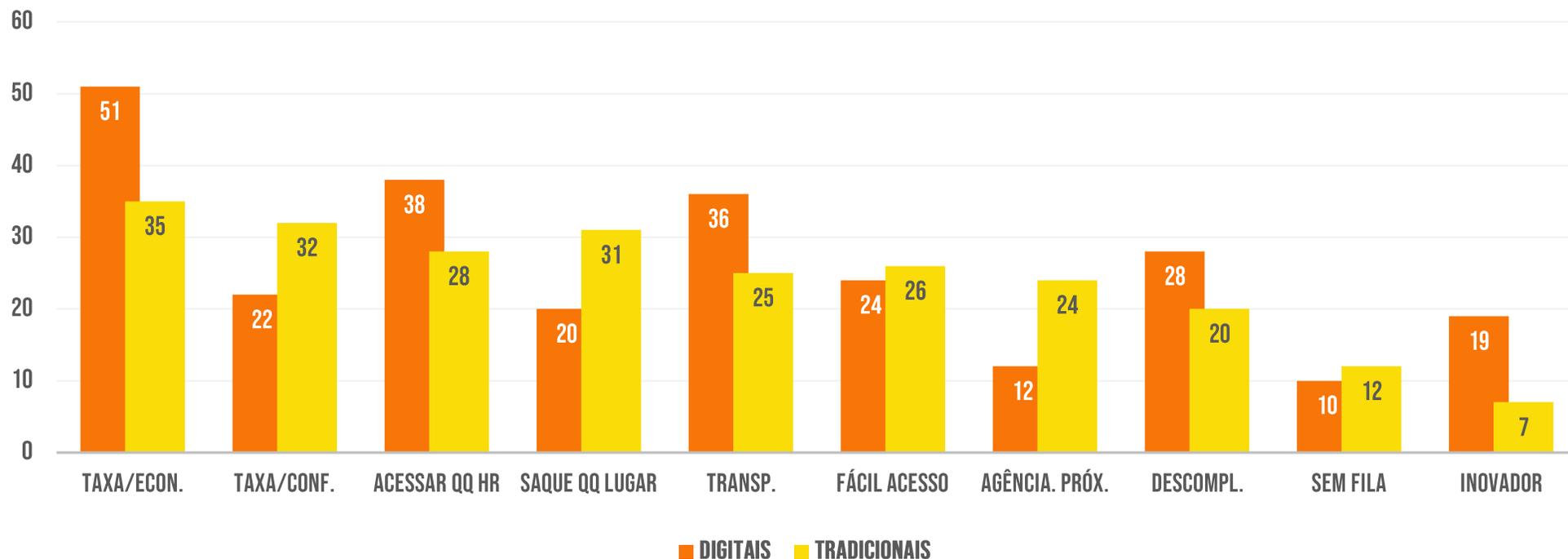
CRITÉRIO PARA CONSIDERAR UM BANCO [2017 X 2018]

A **Melhor taxa/economia** perdeu importância – Mais importante para as mulheres
Os homens valorizam mais **acessar a qualquer hora**.
A **Melhor taxa/economia** é mais valorizada pelos jovens.



CRITÉRIO PARA CONSIDERAR UM BANCO (DIGITAIS X TRADICIONAIS)

Taxa/economia é mais importante para os usuários de bancos digitais.
Nos bancos tradicionais essa importância é dividida com **tradição/confiança** e **sacar em qualquer lugar**.



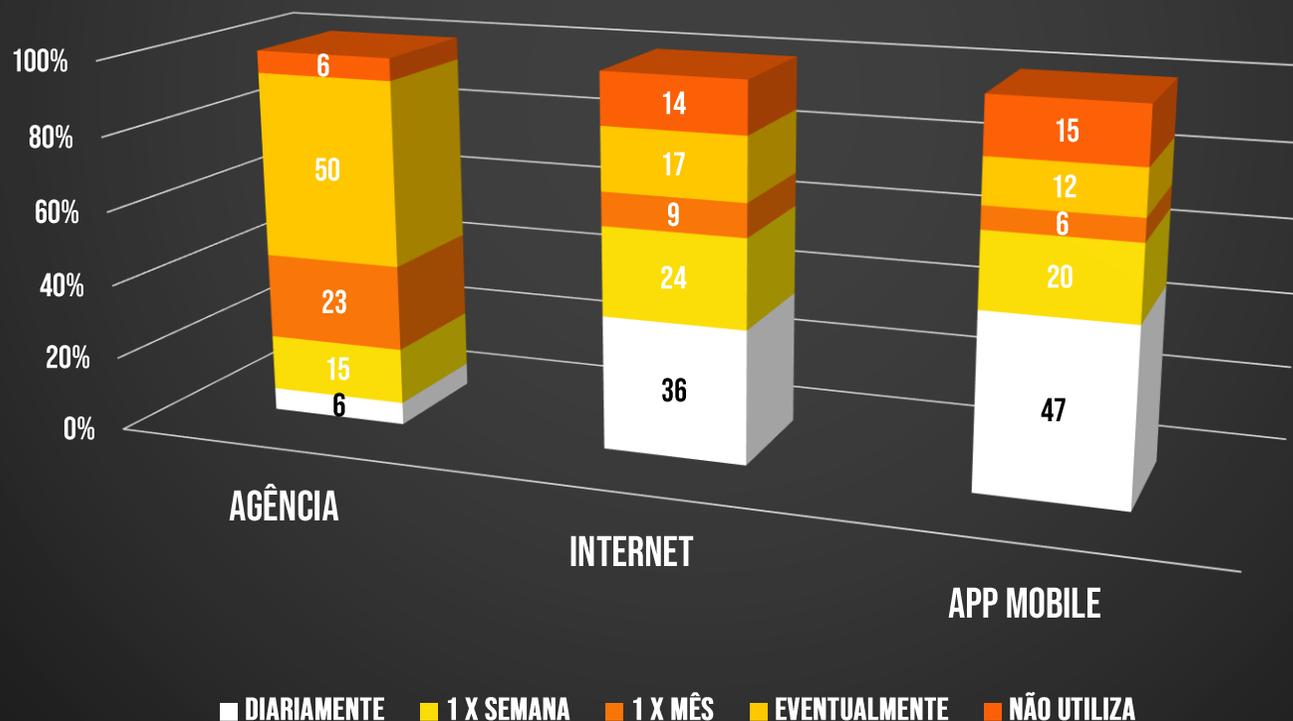
USO DE CANAIS DE ATENDIMENTO

BANCO TRADICIONAL

O uso mais frequente é feito pela **internet** ou pelo **celular**.

Os homens usam mais internet diariamente.

A ida às agências está ficando cada vez mais esporádica.



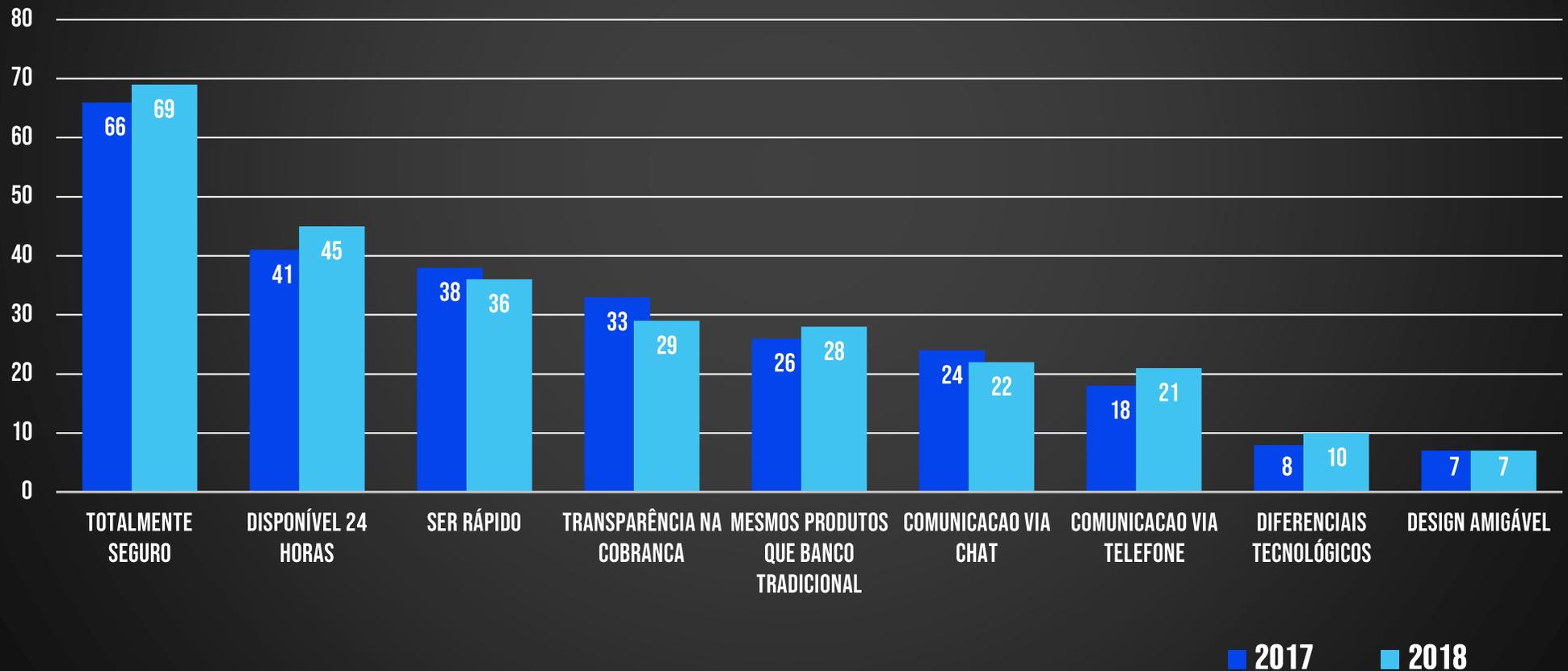


USO DE BANCOS DIGITAIS



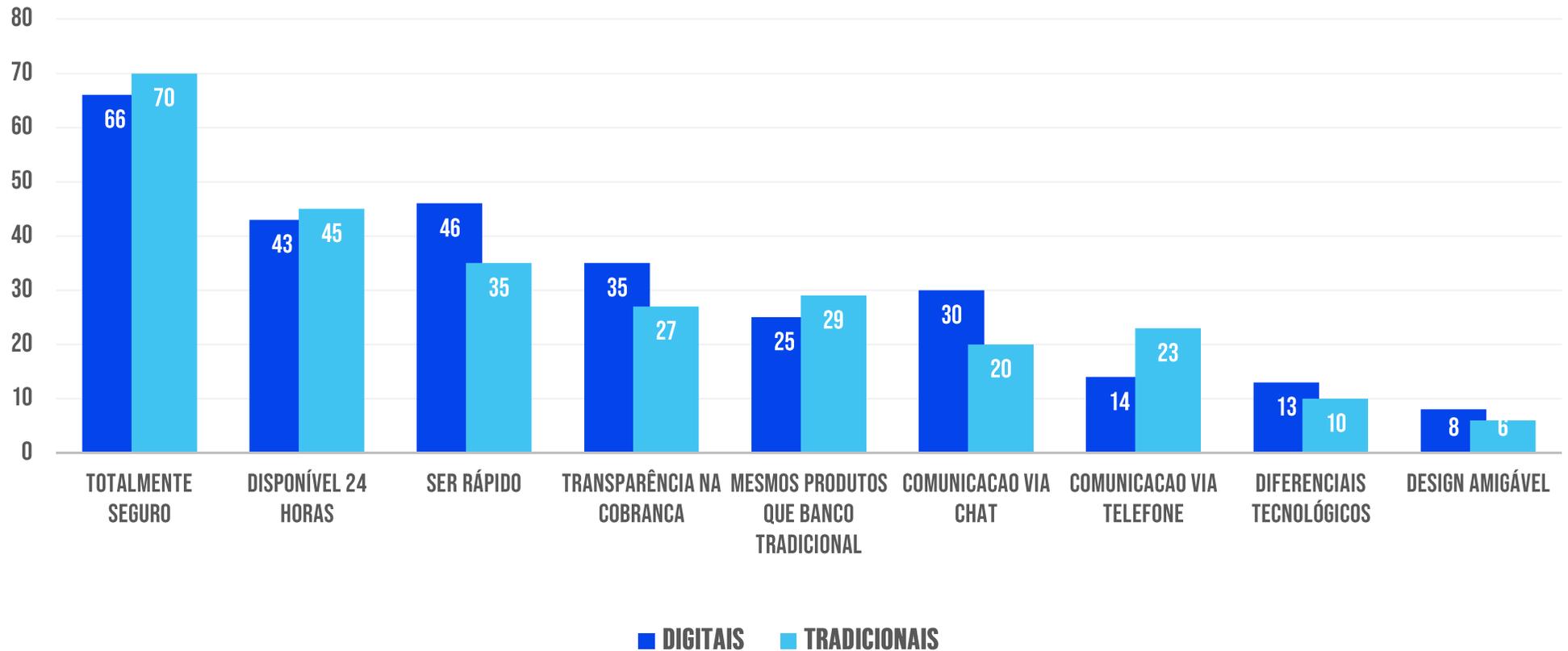
FUNDAMENTAL EM UM BANCO DIGITAL (2017 X 2018)

A **segurança** continua critério fundamental em um banco digital.



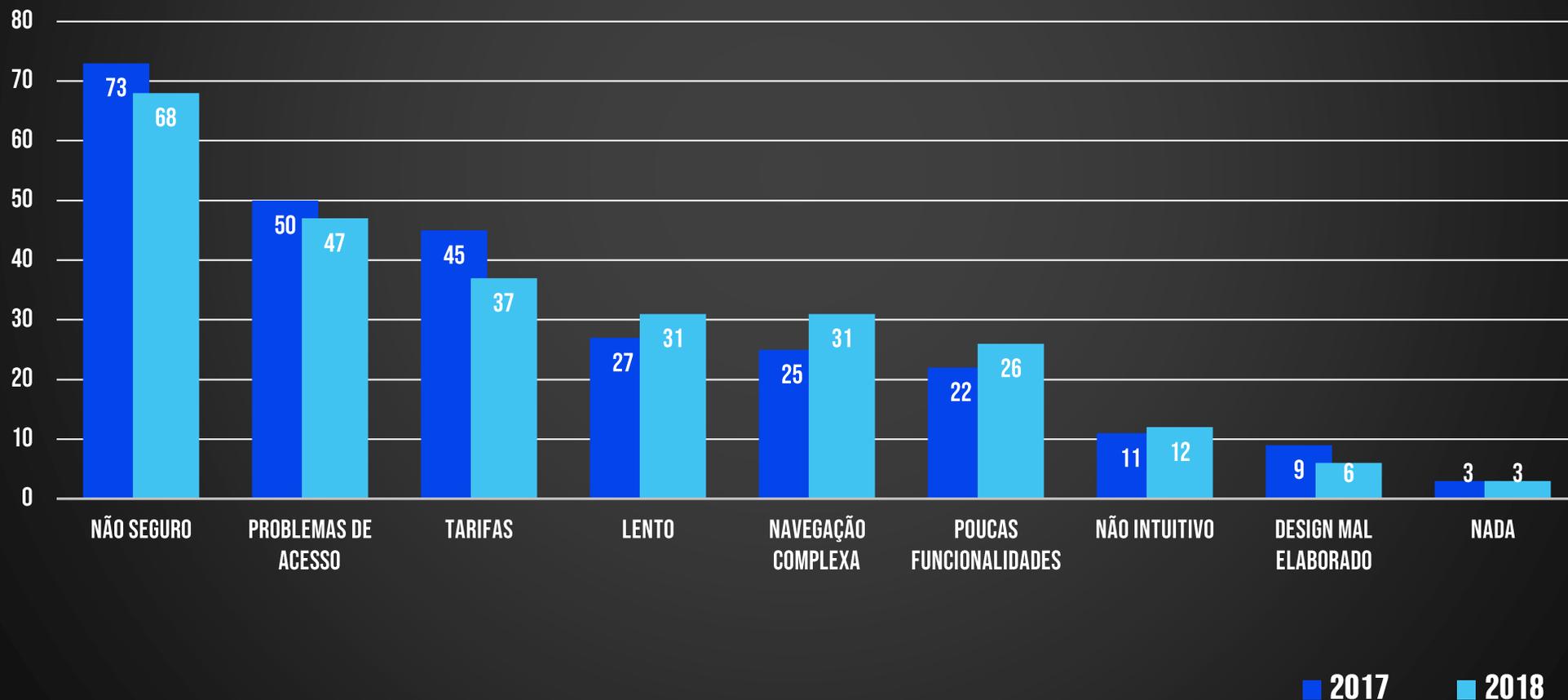
FUNDAMENTAL EM UM BANCO (DIGITAIS X TRADICIONAIS)

Segurança é o principal item, com mais relevância aos usuários de bancos Tradicionais



DEIXANDO DE USAR BANCO DIGITAL [2017 X 2018]

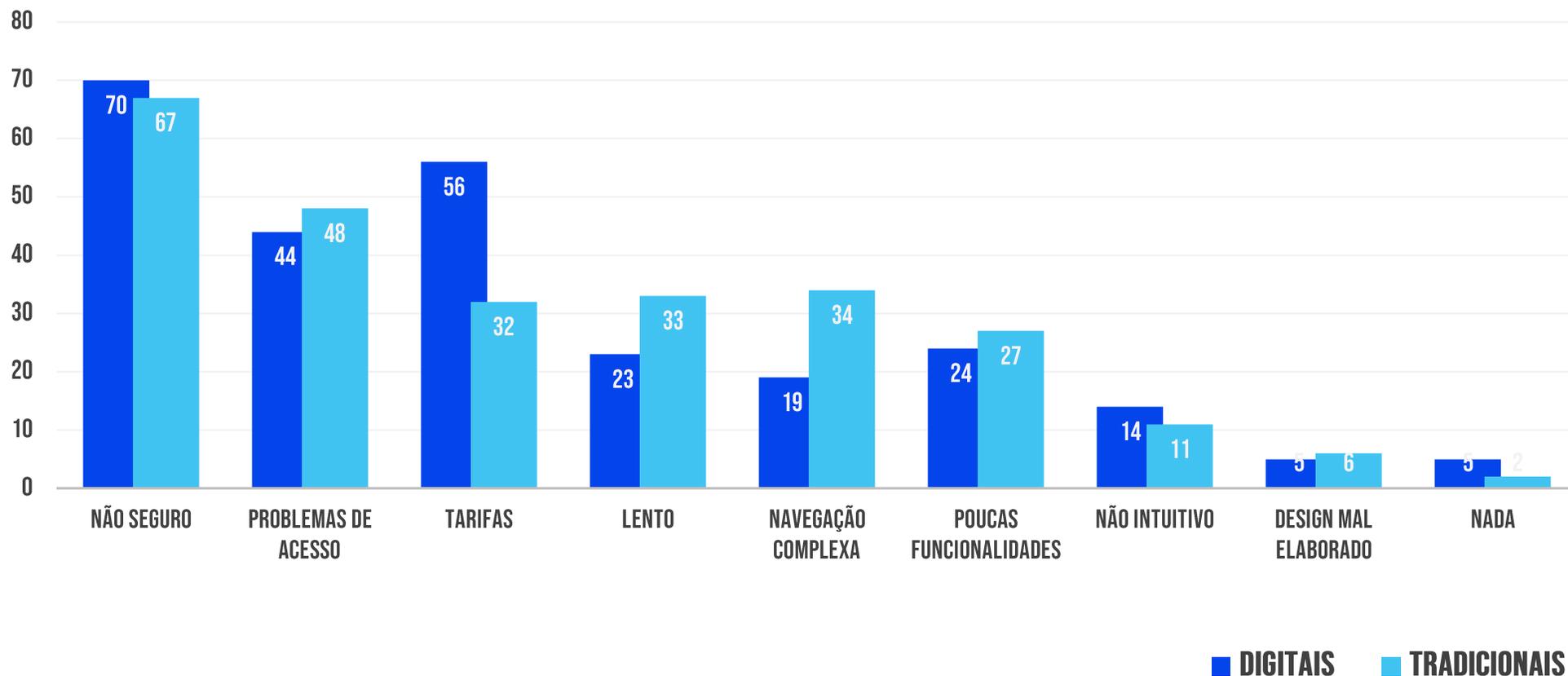
O principal motivo **falta de segurança e problemas no acesso**.
Os motivos operacionais (lentidão, navegação e funcionalidades) tiveram um pequeno aumento.



DEIXANDO DE USAR BANCO DIGITAL (DIGITAIS X TRADICIONAIS)

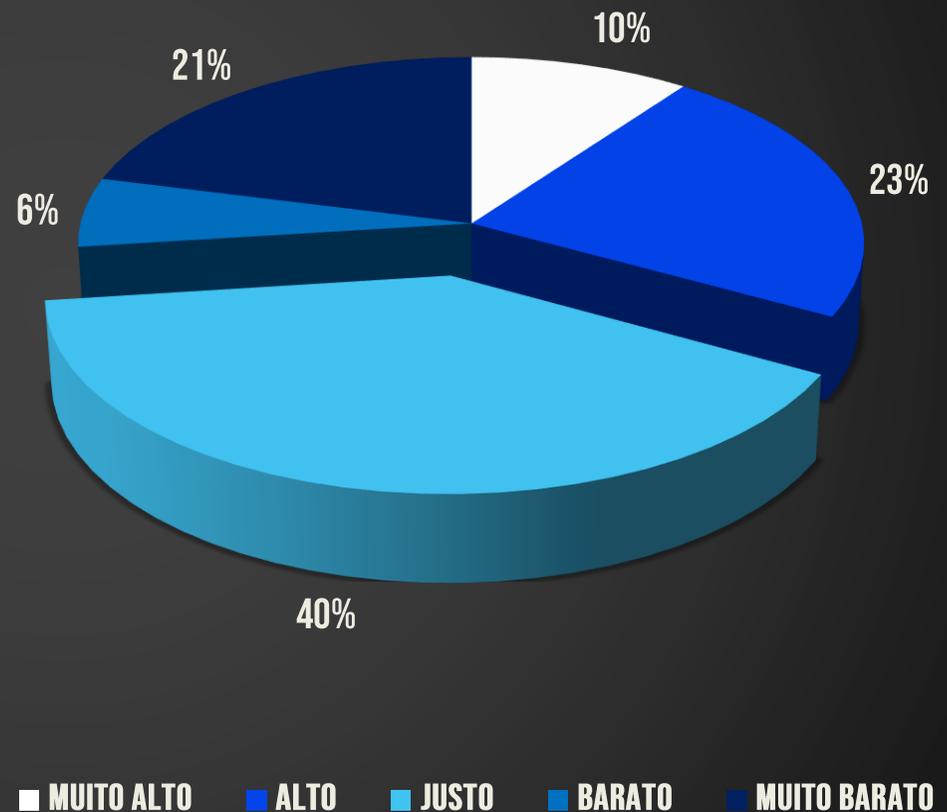
Motivos semelhantes nos 2 tipos de usuário: **segurança, problemas no acesso e tarifas.**

Usuários de bancos digitais valorizam mais a tarifa.



VALOR DO SAQUE NO BANCO DIGITAL

Foi considerado **justo** por boa parte dos usuários. Principalmente para os mais jovens.





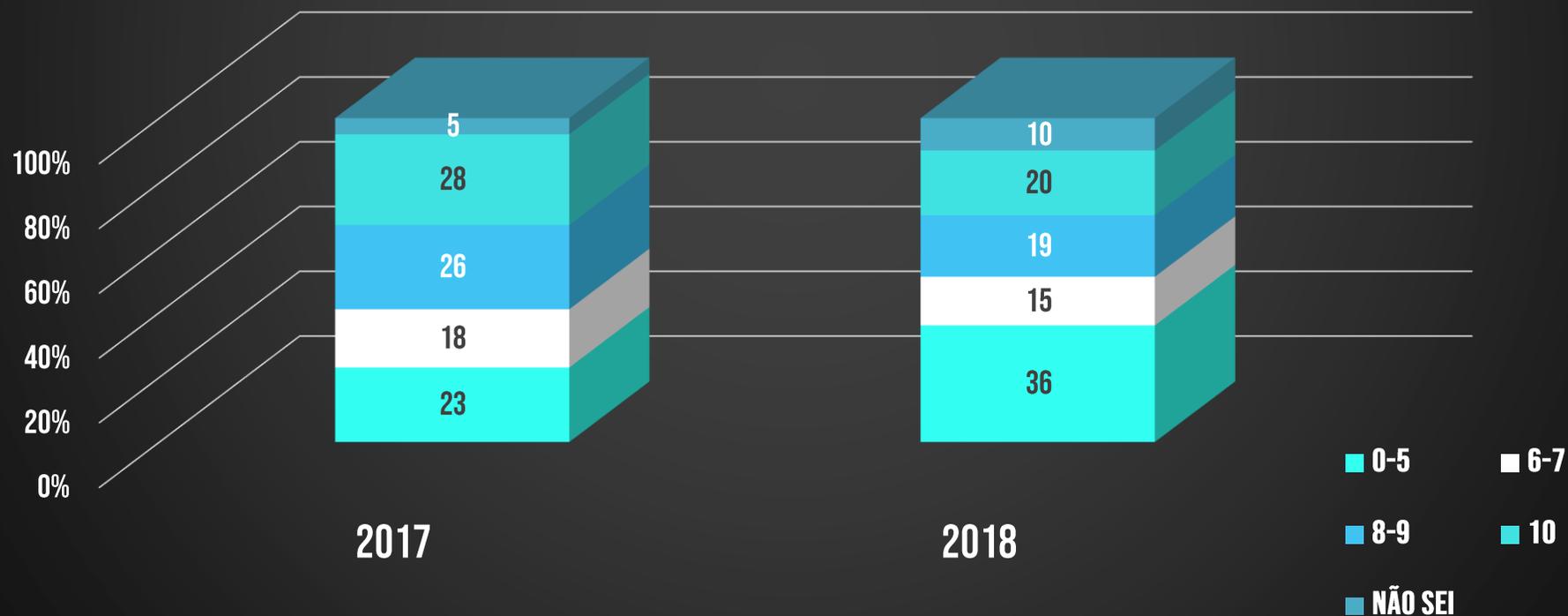
TROCANDO O BANCO TRADICIONAL



DISPOSTO A USAR BANCOS DIGITAIS (2017 X 2018)

Os usuários de bancos tradicionais estão um pouco **menos** dispostos a migrar para os bancos digitais.

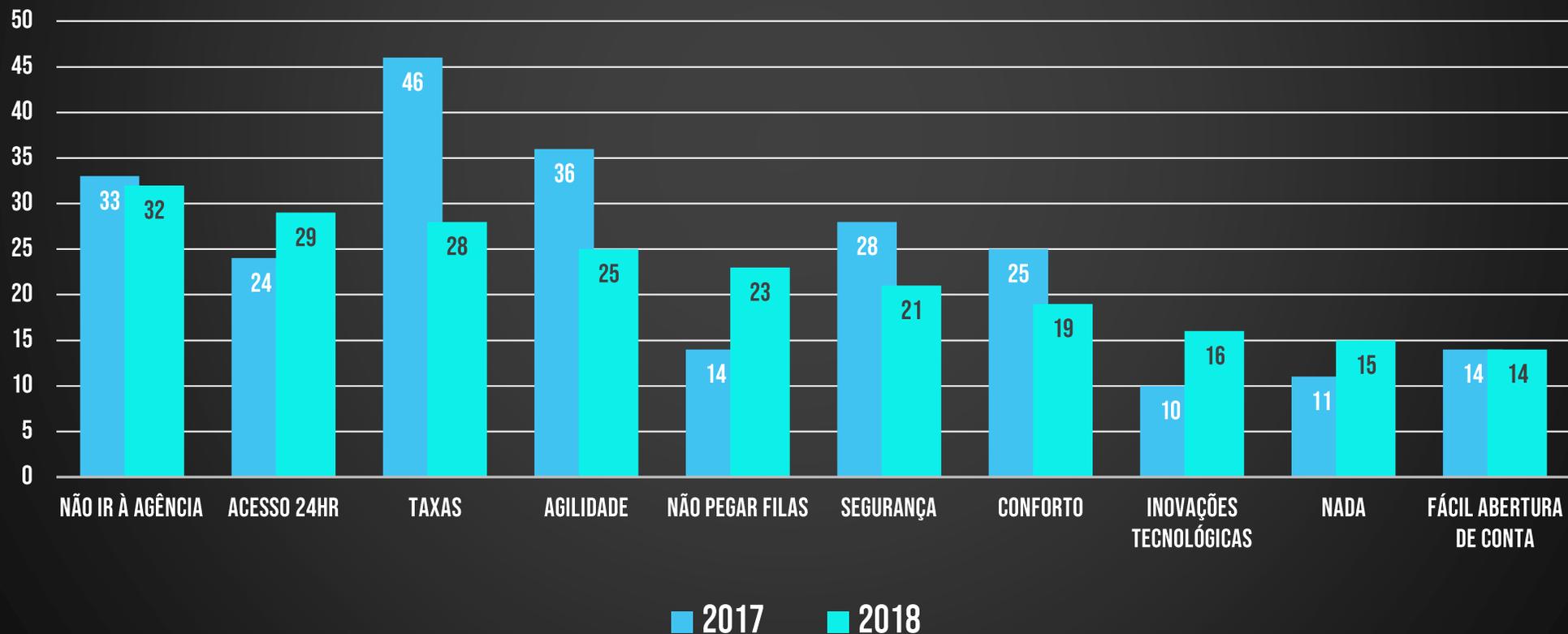
Em 2017 a nota média era de 7,2 e em **2018 ficou em 6,1**.



TROCANDO O BANCO TRADICIONAL [2017 X 2018]

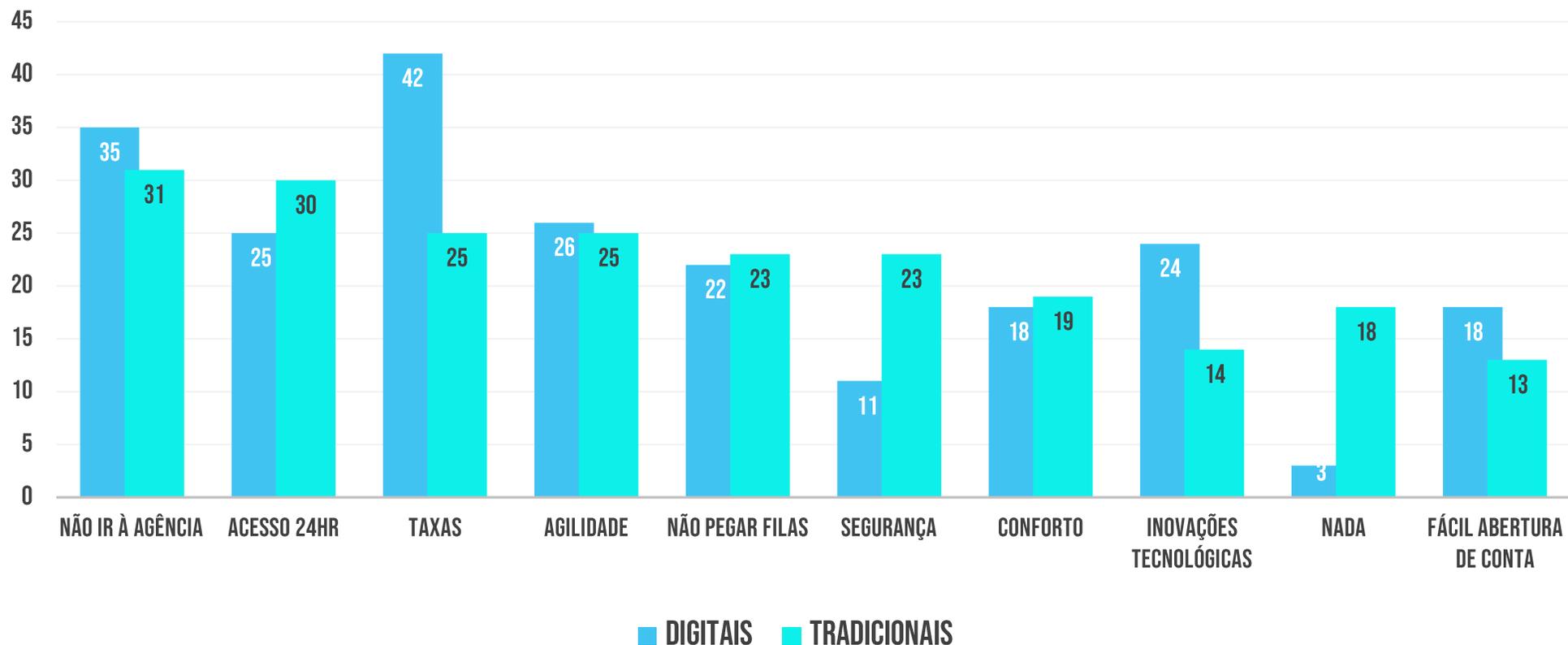
O valor das **taxas** perdeu importância em 2018.

Os fatores mais relevantes para uma migração são: **não ter que ir a uma agência e acesso 24 horas**.



TROCANDO O BANCO TRADICIONAL (DIGITAIS X TRADICIONAIS)

Taxa é muito importante para os usuários de bancos digitais, sendo o principal gatilho para a troca. A **Segurança** é o diferencial entre os usuários de bancos tradicionais.





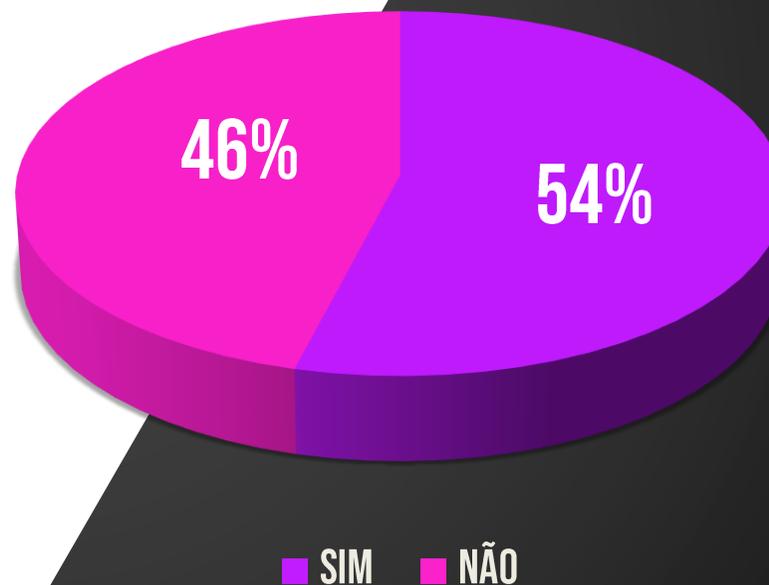
SEGURANÇA DIGITAL



CONHECIMENTO SOBRE VAZAMENTO DE DADOS

O conhecimento sobre informações de ataques **não é muito alto.**

- E o percentual é o mesmo entre os usuários de bancos digitais e tradicionais.
- Maior entre homens (60% x 48%).
- Quanto maior a classe social maior é o conhecimento.
- Quanto mais jovem menor é o conhecimento

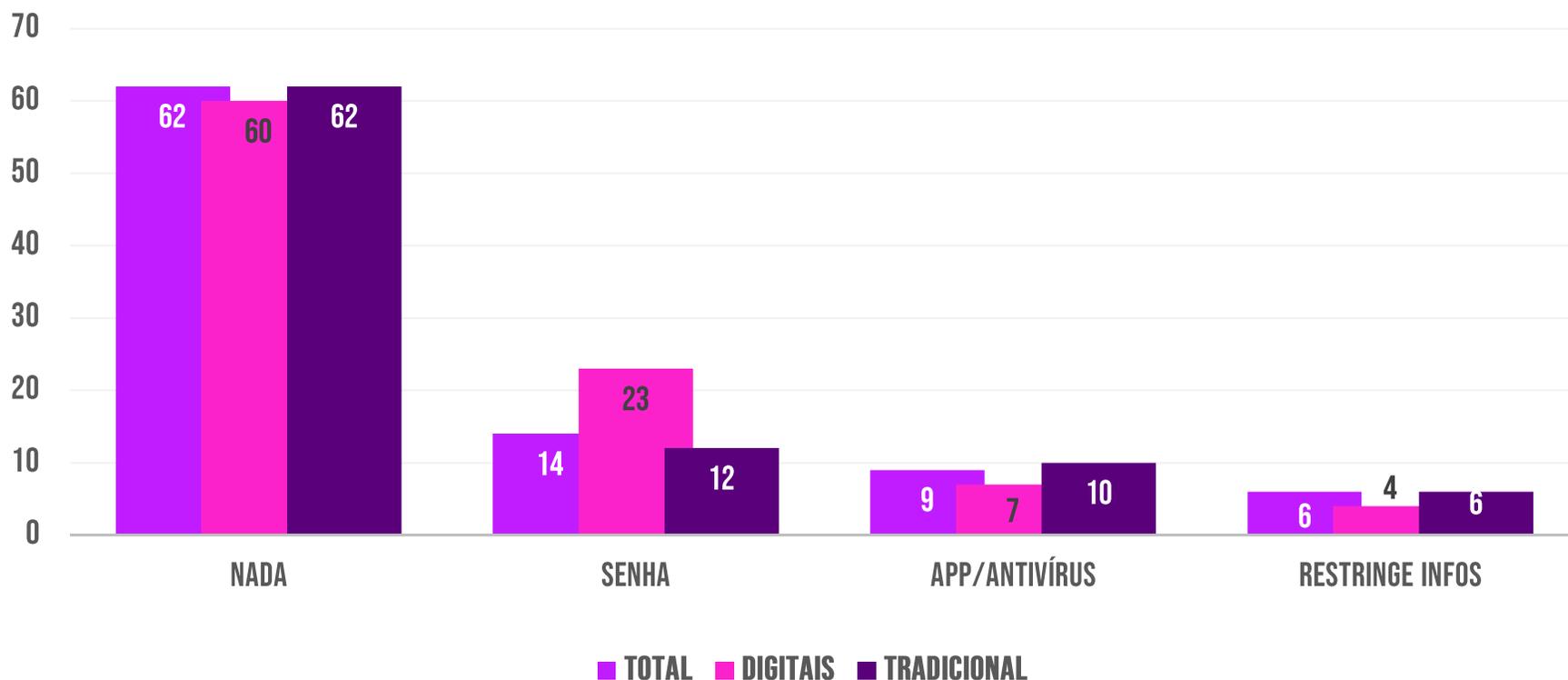


AÇÕES PARA PROTEÇÃO CONTRA ROUBO DE DADOS

A grande maioria **não tomou nenhuma ação concreta** para sua proteção.

Sem diferença entre os usuários de bancos digitais e tradicionais.

A grande diferença foi na troca de senhas, por parte dos usuários de bancos digitais.





CONCLUSÕES



CRITÉRIO PARA ESCOLHA DE UM BANCO:

- ✓ A Taxa continua sendo o principal critério de escolha. Seguida da tradição e confiança. Houve uma maior dispersão entre os critérios.



USO DE BANCOS DIGITAIS:

- ✓ Os unicamente usuários de bancos digitais são 3% da amostra, mesmo patamar do estudo anterior.
- ✓ Também como em 2017 o perfil dos usuário de bancos digitais são jovens, homens, de classe média/alta das regiões Sudeste e Sul.



SATISFAÇÃO:

- ✓ A satisfação dos bancos digitais ainda é maior do que a de bancos tradicionais (NPS: 30.7 x 17.5).
- ✓ Porém o NPS dos bancos digitais caiu bem em relação ao estudo anterior (38.7) enquanto o dos bancos tradicionais melhorou (era 11.3).



PARA QUEM AINDA NÃO USA BANCO DIGITAL:

- ✓ O conhecimento dos bancos digitais é alto, mesmo para quem não utiliza.
- ✓ A disposição de abrir uma conta em um banco digital reduziu. Totalmente dispostos caiu de 28 para 20%. E as notas 8 e 9 também caiu de 26 para 19%.
- ✓ Os critérios para migrar para um banco digital seria não ir à agência e o acesso 24 horas. A taxa perdeu importância.



SEGURANÇA DIGITAL:

- ✓ É baixo o conhecimento sobre a ação de hackers. E mesmo os que conhecem não tomaram atitudes muito concretas para sua proteção.

RECOMENDAÇÕES

- ✓ A queda na importância da taxa como critério de escolha pode ser explicada pela maior competitividade do mercado e reação dos bancos tradicionais. Agora, os bancos digitais devem pensar em novos diferenciais.
- ✓ A satisfação (NPS) dos bancos digitais ainda é maior, porém houve grande evolução dos NPS dos bancos tradicionais enquanto o NPS dos bancos digitais teve queda. Isso pode ser uma recuperação dos bancos tradicionais e uma certa 'frustração' com os bancos digitais.
- ✓ A segurança e tecnologia são os pontos críticos para todos os usuários, (tanto digitais quanto tradicionais).

CANTARINO.
BRASILEIRO

MARCOS CANTARINO

cantarino@cantarinobrasileiro.com.br

55 11 3525 7404 | 55 11 98335 55320



OBRIGADO!