



A PERCEPÇÃO DOS
BRASILEIROS SOBRE
**CARTEIRAS
DIGITAIS**



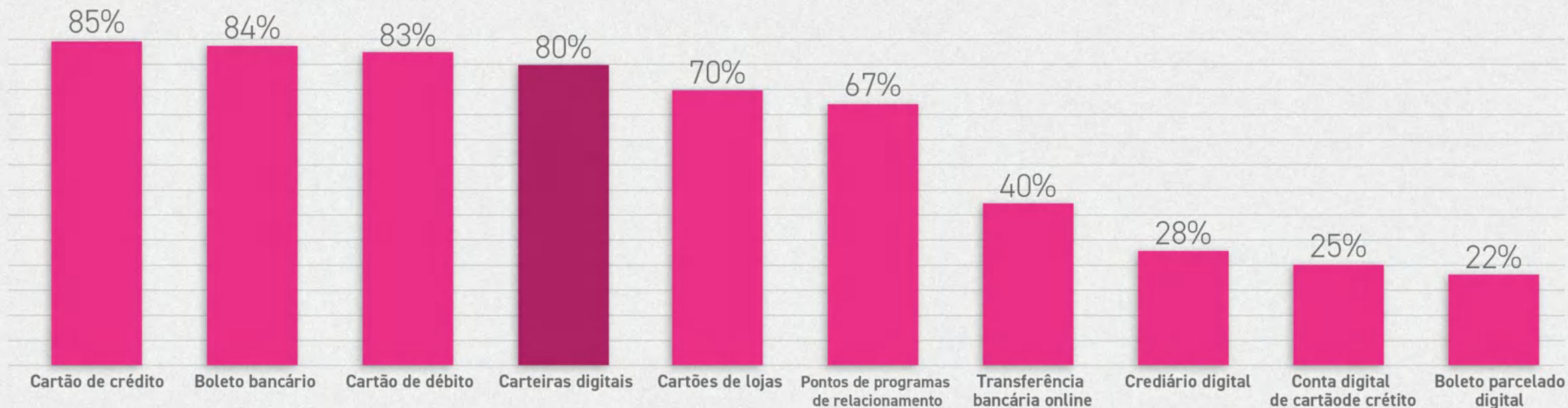
 serasa™ + opinion  box



A SERASA, EM PARCERIA COM
A OPINION BOX, BUSCOU ENTENDER
A **PERCEPÇÃO DOS BRASILEIROS SOBRE
CARTEIRAS DIGITAIS** E O PERFIL DOS
USUÁRIOS DESTES MEIOS DE PAGAMENTO.

Popularidade das Carteiras Digitais

As carteiras digitais ultrapassaram rapidamente em popularidade outros meios de pagamento, **se tornando um dos dispositivos financeiros mais conhecidos entre as pessoas**, ainda que não necessariamente façam uso

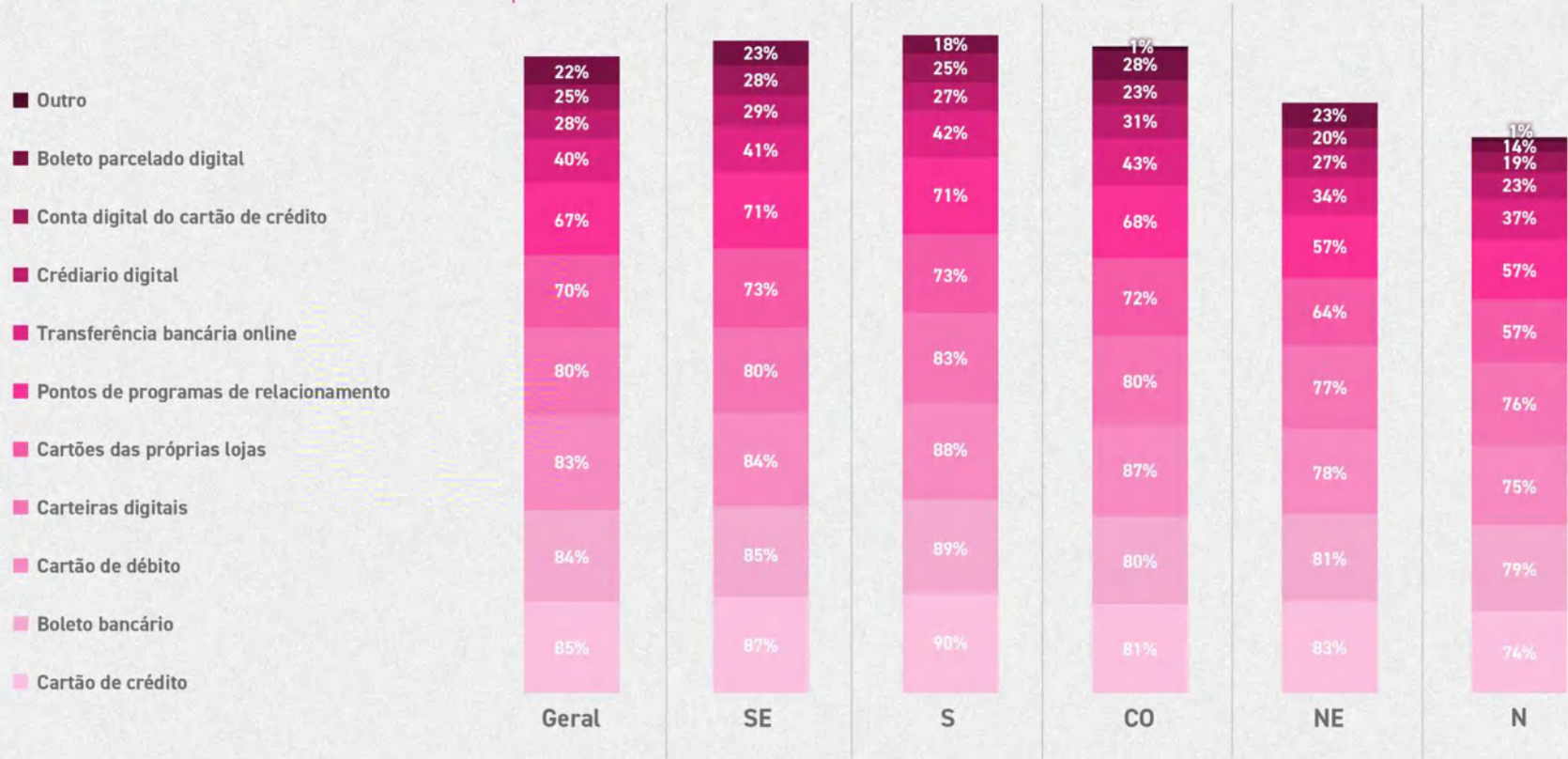


Pergunta: Quais desses meios de pagamento você conhece, mesmo que só de ouvir falar?

Popularidade das Carteiras Digitais

Dados regionais

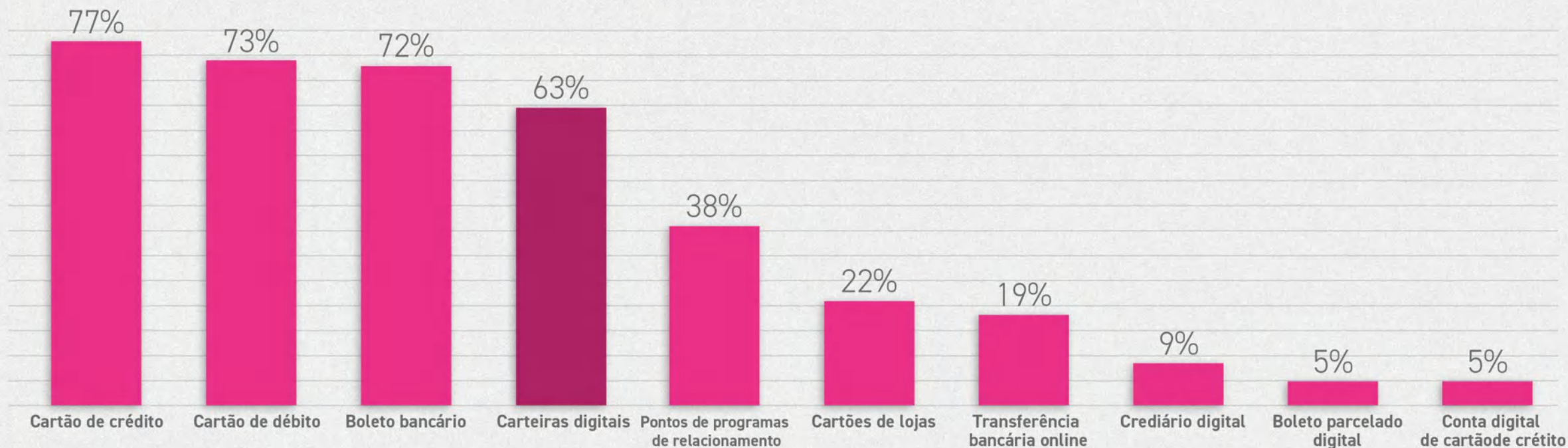
Na totalidade dos entrevistados, a popularidade do serviço se aproxima dos mais conhecidos pelos usuários como: Cartão de crédito (85%), boleto bancário(84%) e cartão de débito (83%)



Pergunta: Quais desses meios de pagamento você conhece, mesmo que só de ouvir falar?

Meios de Pagamento utilizados

Dos 80% que afirmaram conhecer carteiras digitais, 63% utilizaram o meio de pagamento recentemente

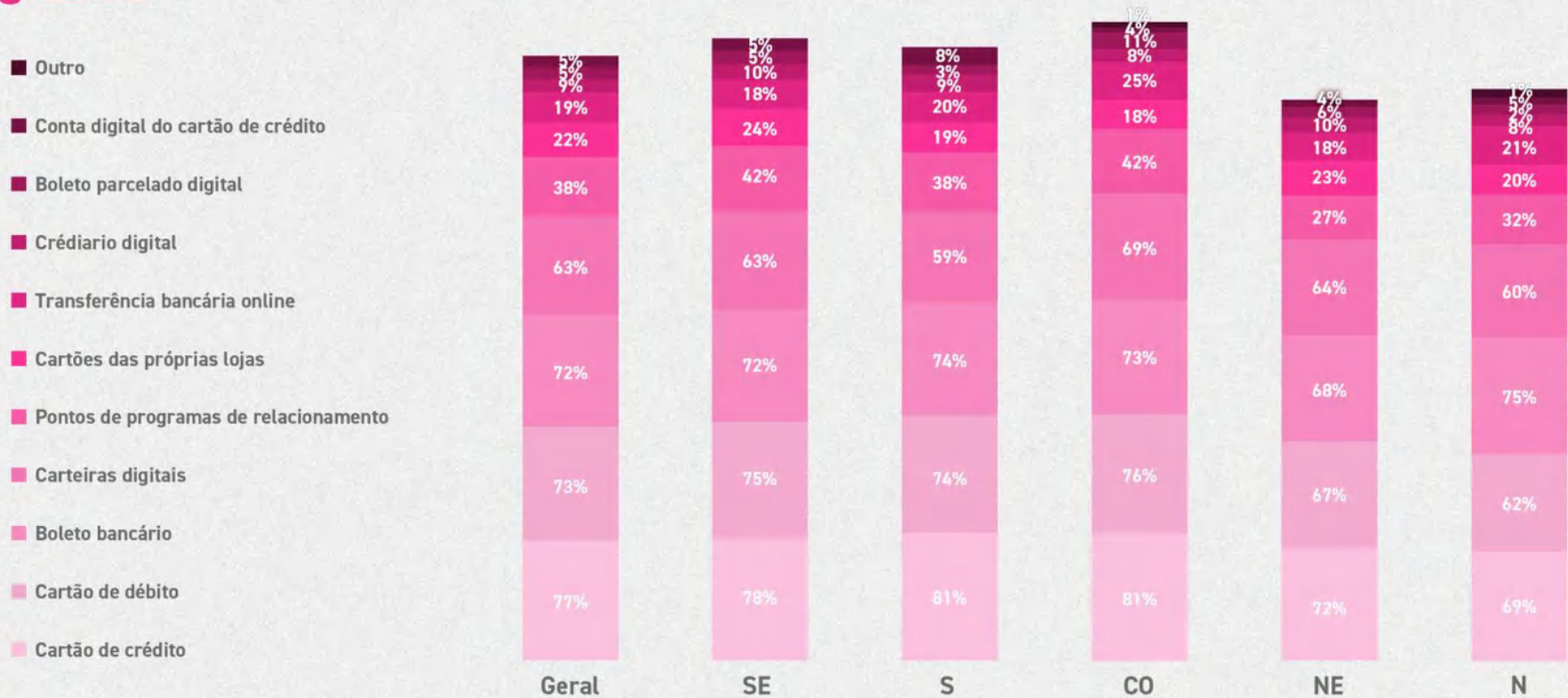


Pergunta: [quem conhece carteira digital] E dos meios de pagamento que você conhece, quais você já utilizou nos últimos 6 meses?

Meios de Pagamento utilizados

Dados regionais

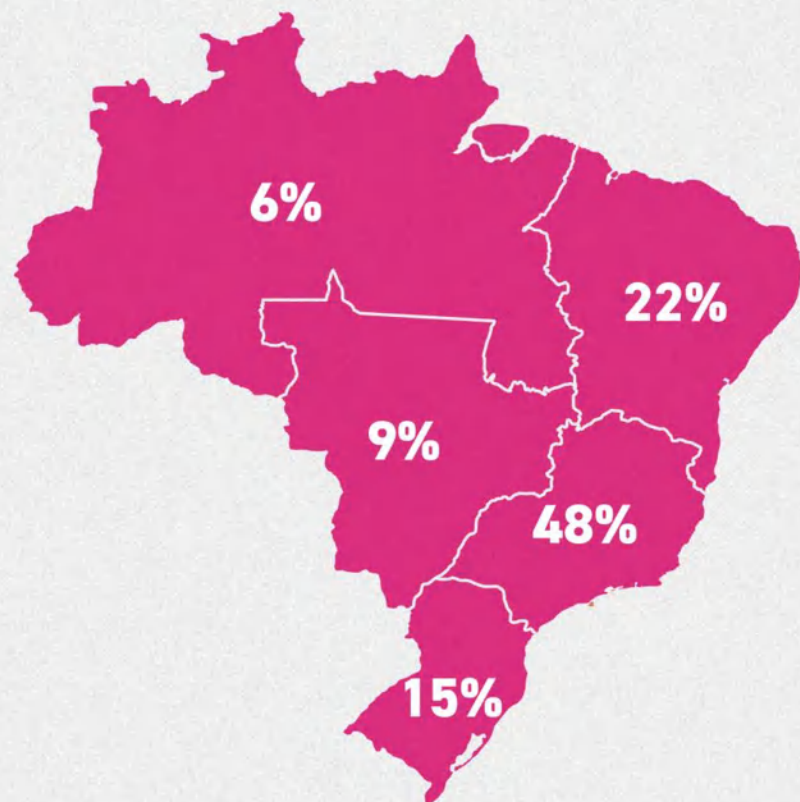
Com relação às regiões, o Centro Oeste ganha destaque com popularidade das carteiras digitais em 80% com relação aos outros meios de pagamento, mesmo valor que boleto bancário na região. Dessas pessoas que conhecem o serviço, 69% afirmam que já utilizaram o meio de pagamento em algum momento.



Pergunta: [quem conhece carteira digital] E dos meios de pagamento que você conhece, quais você já utilizou nos últimos 6 meses?

MAS COMO É O **COMPORTAMENTO**
DOS USUÁRIOS DAS CARTEIRAS DIGITAIS?

Perfil dos usuários de Carteiras Digitais



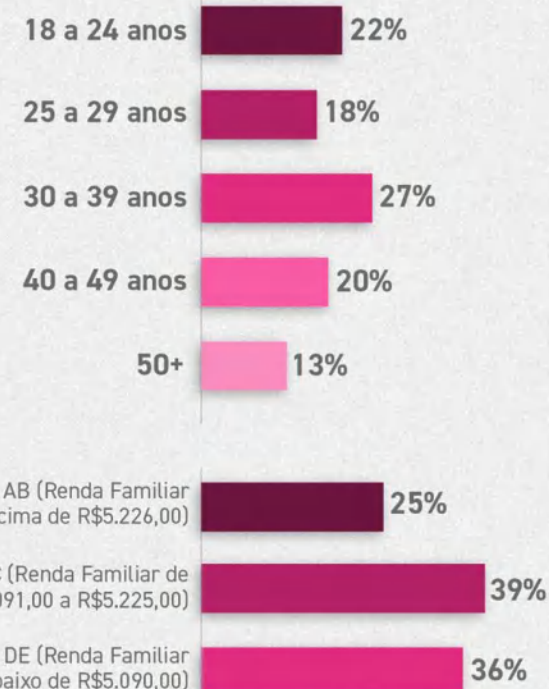
Dos usuários que utilizam a carteira digital como meio de pagamento, percebe-se maior concentração nas regiões Sudeste e Nordeste, classes C, D e E, com idade entre 30 a 39 anos.



49%
Mulheres



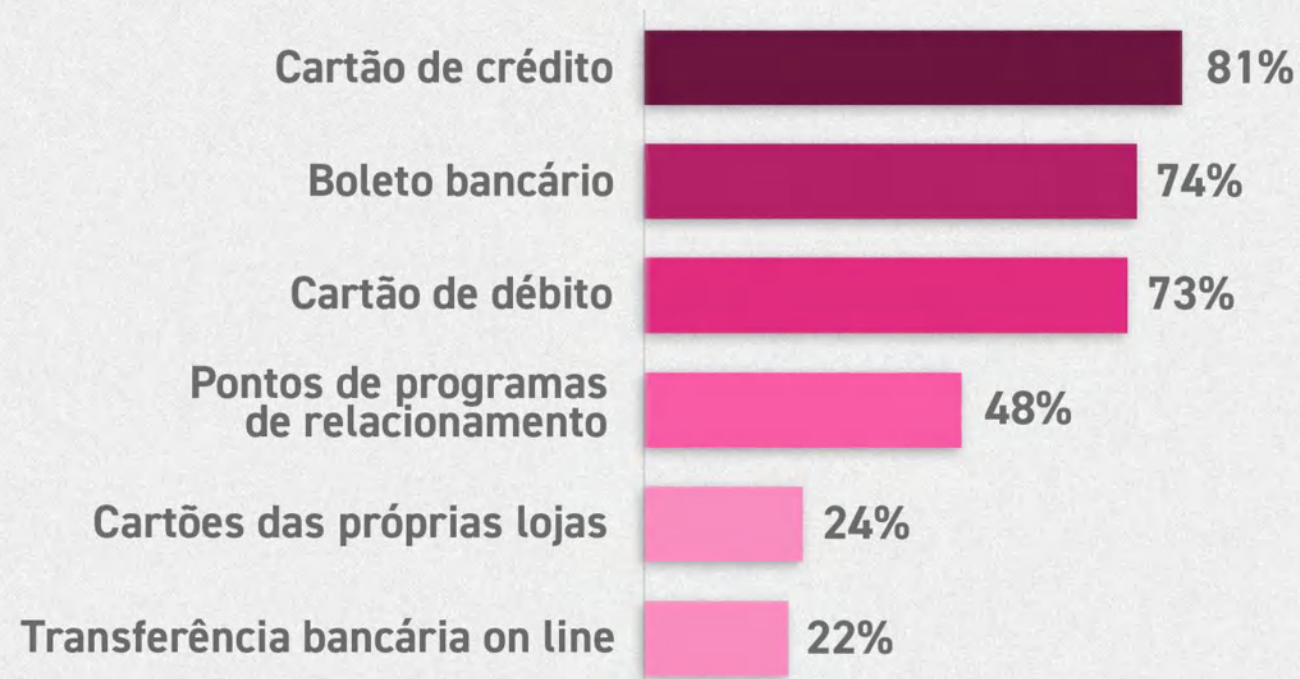
51%
Homens



*Apenas para quem utiliza carteira digital.

Principais Meios de Pagamento utilizados

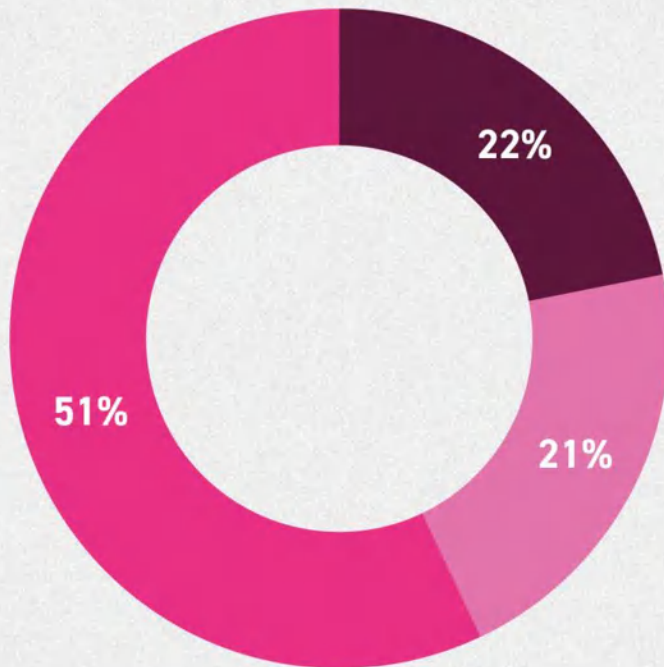
Além da carteira digital, os meios de pagamento mais utilizados recentemente entre esses usuários foram o cartão de crédito, boleto bancário e cartão de débito.



Somente para usuário carteira digital: Pergunta: E dos meios de pagamento que você conhece, quais você já utilizou nos últimos 6 meses?

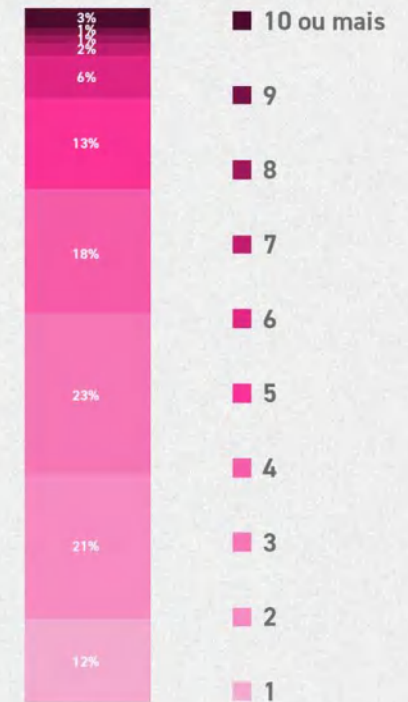
Quantidade de Carteiras Digitais cadastradas

Os usuários estão procurando por diversidade de serviços + benefícios e não se preocupam com o número de players.



- Tenho apenas uma carteira digital e ela é suficiente para as minhas transações financeiras
- Tenho mais de uma carteira digital e cada uma para uma função
- Tenho mais de uma carteira digital, e uso várias porque cada uma me traz alguma vantagem diferente (pontos, descontos, cashback, etc)

33% tem até 2 contas e 67% tem 3 contas ou mais



Pergunta: [se já utilizou carteira digital nos últimos 6 meses] Atualmente você tem o cadastro em quantas carteiras digitais?

Perfil dos usuários de Carteiras Digitais

Dados regionais

Dos brasileiros entrevistados que utilizam o meio de pagamento, 67% apontam ter 3 ou mais carteiras digitais.



Pergunta: [se já utilizou carteira digital nos últimos 6 meses] Atualmente você tem o cadastro em quantas carteiras digitais?

Comportamento financeiro

Percebe-se que os adeptos das carteiras digitais geralmente possuem hábitos financeiros mais diversificados .

84%

Tem conta em um banco tradicional e um digital.

88%

Utiliza o aplicativo para consultar o saldo da sua conta.

90%

Tem um cartão de crédito.

91%

Utiliza a sua conta bancaria para pagamento de conta/boleto.

84%

Utiliza o serviço de PIX da sua conta.

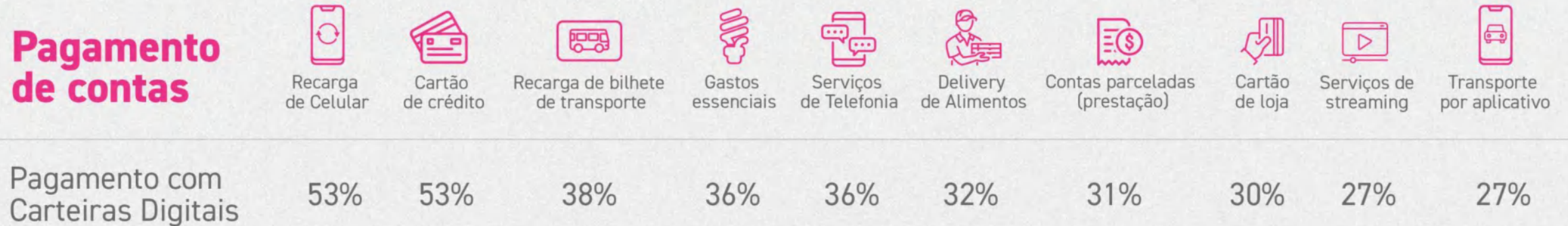


Perguntas: [se já utilizou carteira digital nos últimos 6 meses] atualmente, você possui qual tipo de conta?/Quais serviços bancários você utiliza na sua conta bancária?/Como você consulta o saldo da sua conta? Você tem cartão de crédito?

Top 10 das contas mais pagas em Carteiras Digitais

Ao utilizarem a carteira digital para pagamentos, a recarga de celular e pagamentos de contas de cartão de crédito são os que mais se destacam

Pagamento de contas



Pergunta: [somente para quem paga esse tipo de conta e usuário carteira digital]: considerando as contas abaixo, por favor me diga quais as formas de pagamento você utiliza para pagar cada uma?

Funções mais importantes

A adesão varia de acordo com as vantagens que cada uma oferece: pontos, desconto, cashback, etc.

Apesar de 53% apontarem o cashback como função essencial na carteira digital, 37% destacam também os pagamentos e 33% chamam atenção para as transferências. A tendência está em linha com uma vida financeira bem diversa e a busca do consumidor por um mix de funcionalidades em uma só ferramenta.

TOP 3 das funções essenciais:

Cashback Pagamentos Transferências (DOC, TED, PIX)

Função	Funções que consideram essenciais
Cashback	53%
Pagamentos	37%
Transferências (DOC, TED PIX)	33%
Desconto	36%
Compras na internet	24%
Geração de boletos	15%
Rendimento (CDI, CDB, etc.)	19%
Recarga de celular	11%
Compras e lojas físicas	10%
Parcelamentos	14%

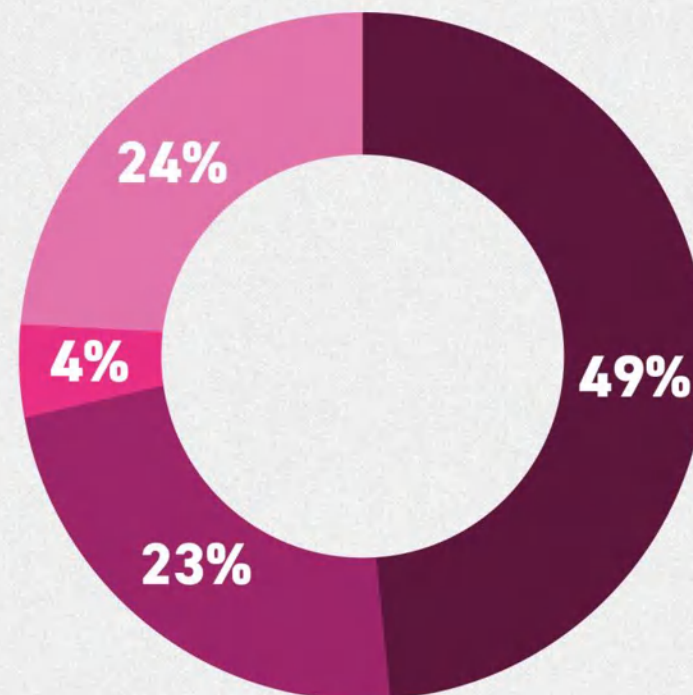


Perguntas: No momento de utilizar uma carteira digital, quais destas funções chama a sua atenção?/Pensando em todas as funções que a carteira digital pode oferecer, escolha três funções que você considera essencial?

Dívidas x Carteiras Digitais

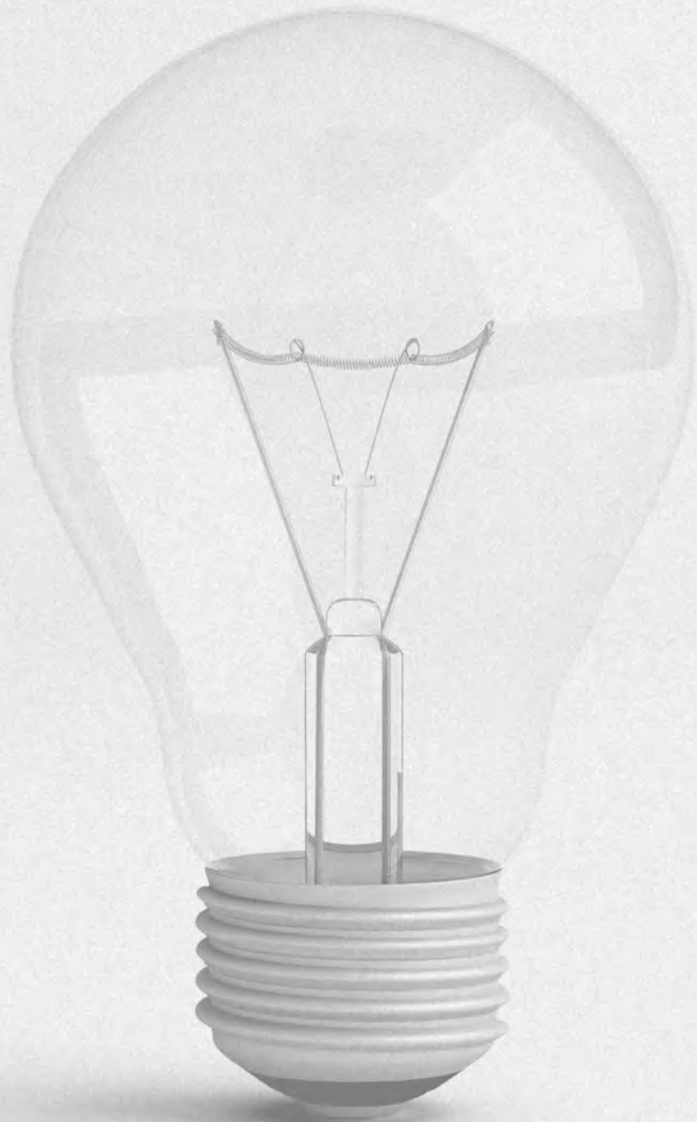
Para os brasileiros, ter dívidas não impede o uso de carteiras digitais:

- Tinha dívidas, mas todas estavam com o pagamento em dia.
- Tinha dívidas, mas todas estavam com o pagamento em dia e outros não.
- Tinha dívidas, mas estava com todas atrasadas.
- Tinha dívidas, mas estava com todas atrasadas.



Pergunta: [se já utilizou carteira digital nos últimos 6 meses] sobre o pagamento das suas dívidas nos últimos 12 meses, você diria que:

QUAIS SÃO OS **PRINCIPAIS**
INSIGHTS DA PESQUISA?



Principais Insights

Em resumo, é nítido que o conhecimento e o uso deste meio de pagamento já é amplo entre os consumidores brasileiros. Para estes usuários, a adesão é bastante relacionada com os diferentes benefícios disponíveis no mercado, e por conta disso, é comum o uso de mais de uma carteira digital. Com relação às funções e benefícios, cashback é o primeiro fator que provoca a experimentação dos usuários, mas pagamentos e transferências também são itens relevantes junto aos consumidores.

Os adeptos deste meio de pagamento demonstram possuir uma vida financeira bem diversificada e utilizam serviços que se adequem às suas necessidades em diferentes momentos.

INFORMAÇÕES TÉCNICAS

OBJETIVO DA PESQUISA

Entender o conhecimento e percepção dos consumidores a respeito das carteiras digitais.

2.046

Respondentes

Período da coleta

06/02/2011 a 10/02/2021

Questionário

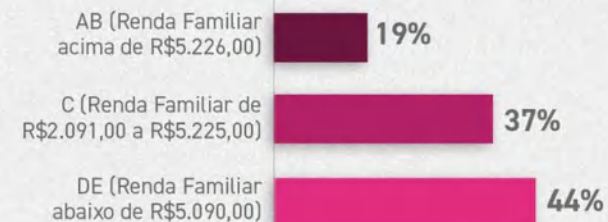
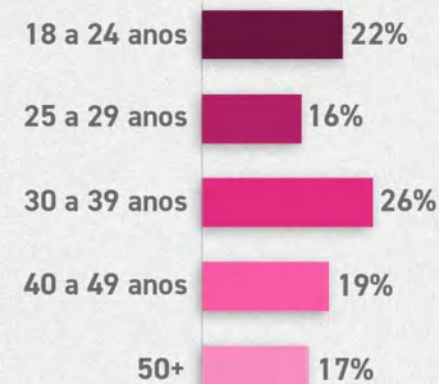
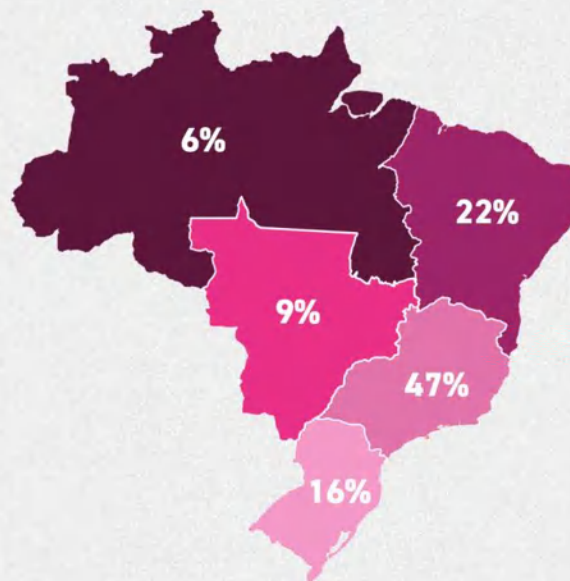
43 perguntas

Margem de erro


2,2 pp

Nível de confiança

95%



Pergunta: [se já utilizou carteira digital nos últimos 6 meses] sobre o pagamento das suas dívidas nos últimos 12 meses, você diria que:

 serasa™ + opinion  box