

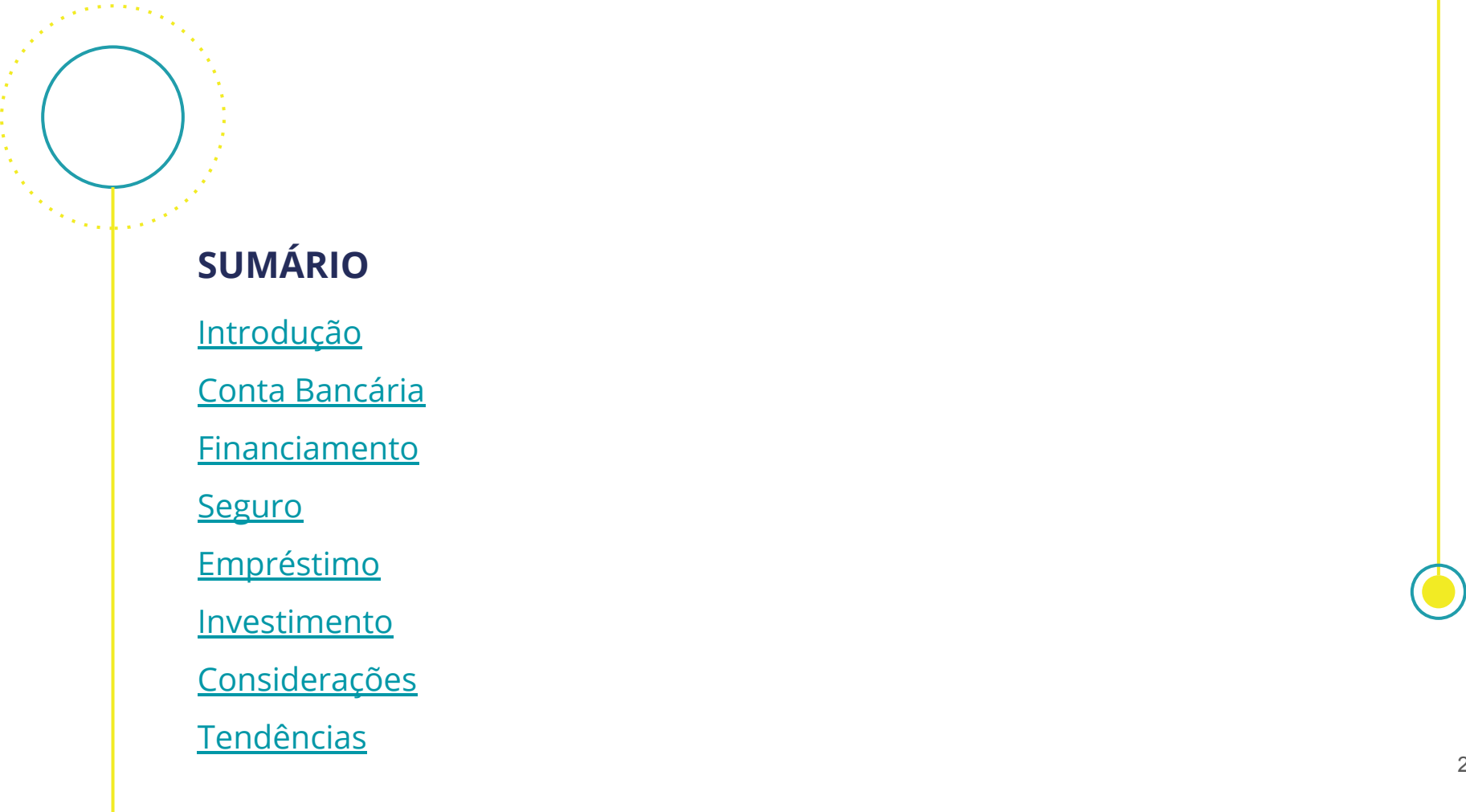
Relatório sobre o mercado financeiro

Março e Abril 2020



STILINGUE





SUMÁRIO

[Introdução](#)

[Conta Bancária](#)

[Financiamento](#)

[Seguro](#)

[Empréstimo](#)

[Investimento](#)

[Considerações](#)

[Tendências](#)

Metodologia

Objetivo: entender as conversas do mercado financeiro como pagamento e a busca pelos serviços financeiros, como conta bancária, financiamento, empréstimo, seguro e investimentos nos meses de março e abril

Dados da amostra

(Intervalo: 01/03/2020 até 30/04/2020)

Volume coletado: 982 mil publicações



ReclameAQUI

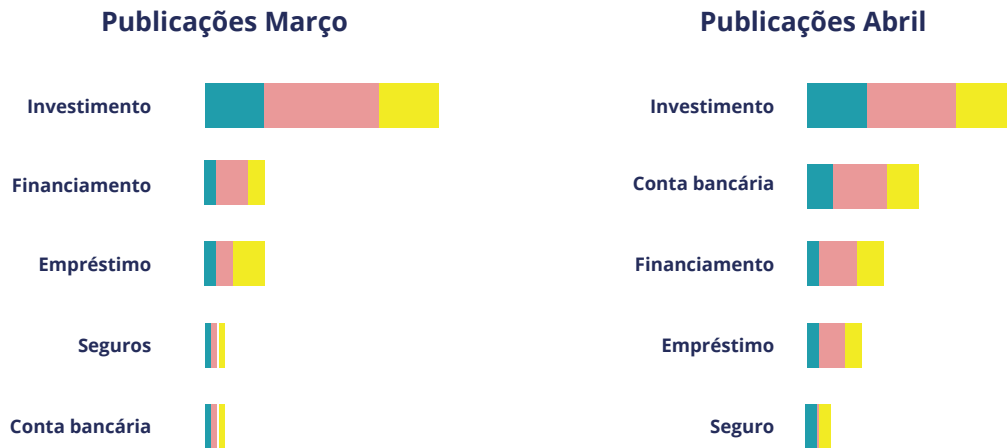


Introdução

As publicações que envolvem as categorias de serviços financeiros no Brasil nos apresentou uma variação na relevância quando comparamos abril contra março.

Conta bancária é o serviço que mais teve crescimento, **340% abril** contra março.

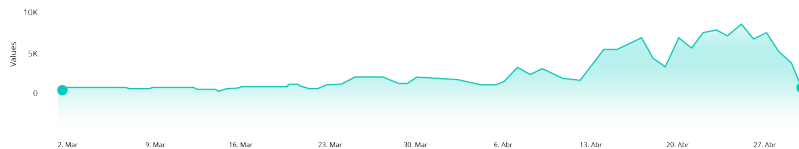
E o segundo serviço que teve uma variação relevante foi **Financiamento**, **16%** de crescimento.



Introdução

Variação do volume de publicações entre abril e março 2020

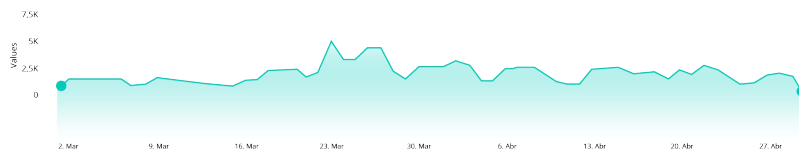
Conta Bancária | +339%



Financiamento | +16%



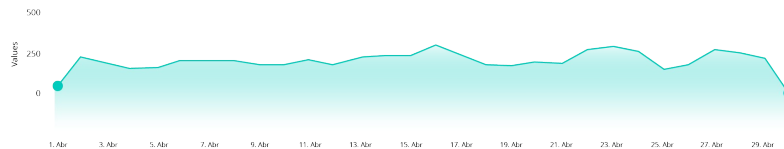
Empréstimo | -8%



Seguro | +7%



Investimento | -14%

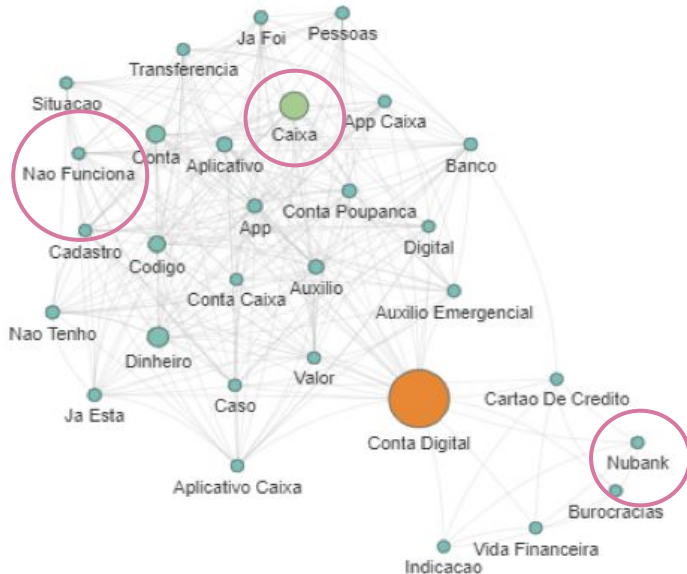


Conta Bancária

Mas o que estão comentando sobre Conta Bancária durante o mês de abril nas redes sociais?

O que mais impulsionou a temática foi a questão da **Conta Digital** para o saque o Auxílio emergencial concedido pelo governo federal. Com crescimento de mais de **3000%** de publicações na internet sobre o termo em abril contra o mês anterior. Surge **a falta de informação e** problemas diante do aplicativo para o saque. Em especial sobre a **Caixa Econômica**.

Gráfico: Termos relacionados | Conta digital



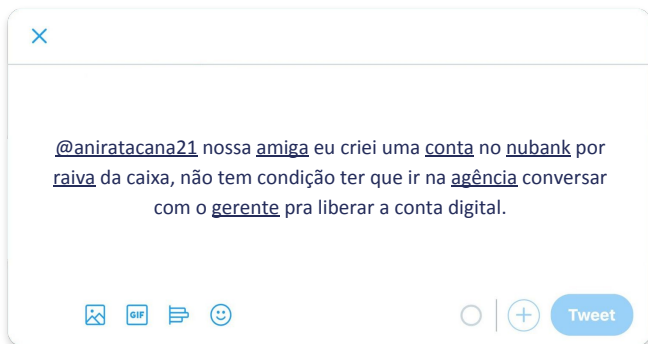
Mais de **50%** dos comentários que envolvem conta bancária contempla **"conta digital"**

Conta Bancária

Quanto às marcas, tivemos o **Nubank** com menções sobre indicação para ser cliente do banco.

Você recebeu uma indicação para conhecer o Nubank. Experimente uma vida financeira sem burocracias usando a conta digital e o cartão de crédito Nubank.

Assim como quem criou conta no banco para receber o auxílio emergencial



No caso do **Banco Inter**, no período analisado também temos publicadores indicando o banco.

Olá! Quer ficar livre das tarifas bancárias pra sempre? Baixe o App do Banco Inter e abra sua Conta Digital 100% gratuita. Já abri a minha e indico!

E o banco sendo comparado com outros players do mercado por oferecerem um bom serviço no meio digital.

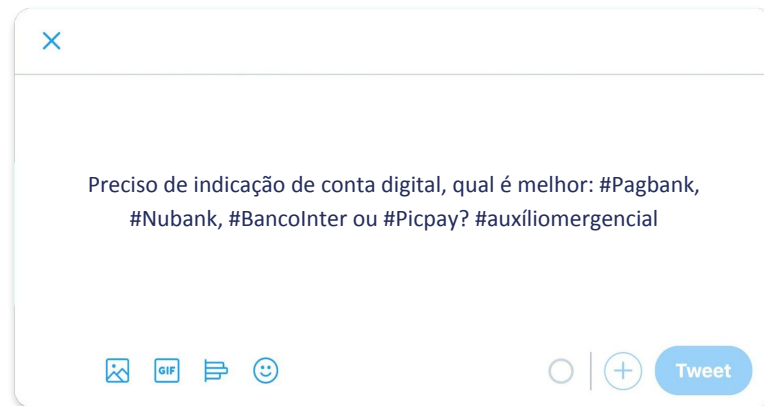
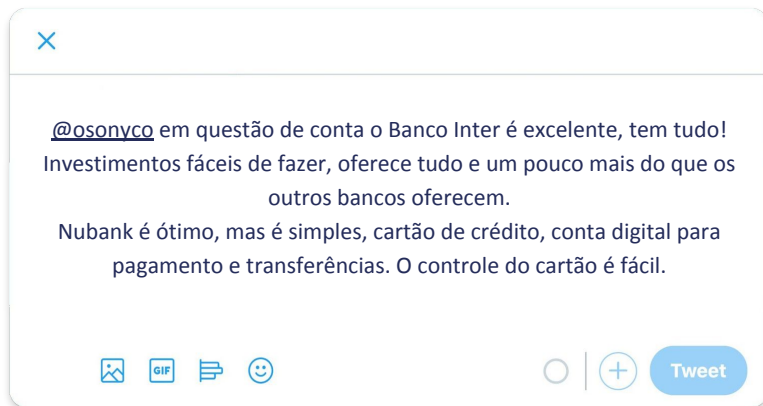


Conta Bancária

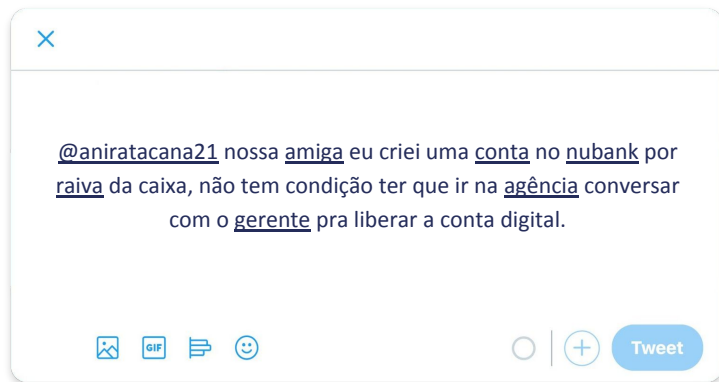
E quais os benefícios declarado para abrir uma Conta Digital?

Podemos encontrar uma discussão entre os clientes para entender qual é a melhor conta digital para abrir e ainda ir até uma agência bancária física para realizar alguma transação pode levar até ao descontentamento.

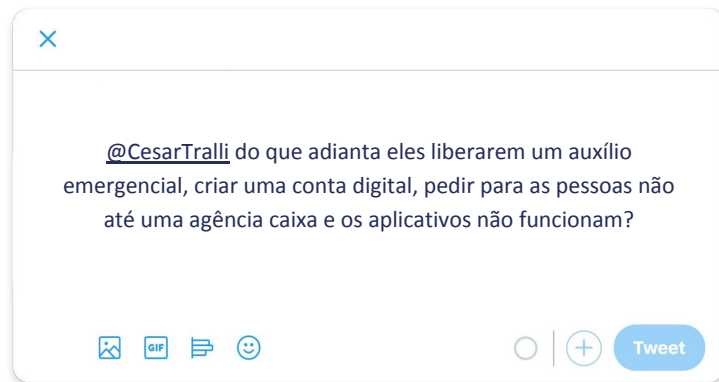
É possível encontrar discussões no meio financeiro sobre qual conta digital é melhor, e ainda pede indicação qual conta abrir



Ainda podemos encontrar comentários sobre o quanto ir pessoalmente em uma agência física pode ser uma irritação



E há uma associação que abrir uma conta não gera a necessidade de ir até uma agência



Financiamento

Como parte de serviços financeiros, o **Financiamento também cresce.**

Só o termo prorrogação teve um crescimento de 266% em abril contra março o que apresenta uma dificuldade em pagar as parcelas aos bancos.

O gráfico representa o termo prorrogação durante o mês de abril, é possível observar os picos de pedidos e como perdurou todo o mês

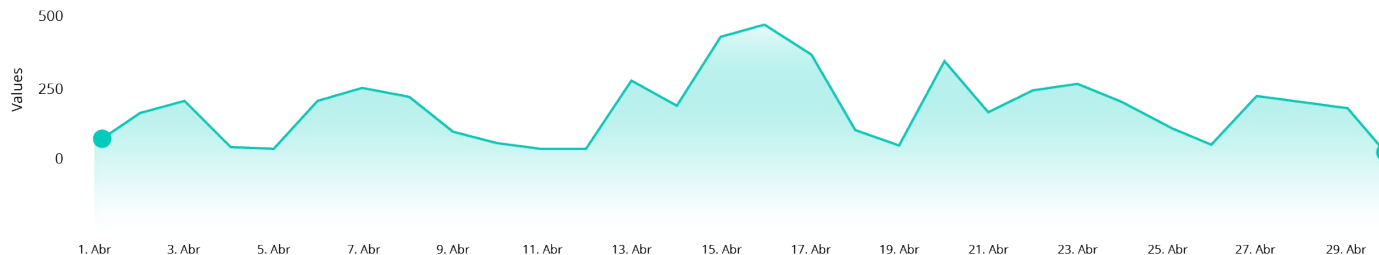


Gráfico: Publicações ao tempo | Termo – Prorrogação | Abril

Financiamento

A prorrogação associada a parcela é o mais comentado. O cliente já tentou atendimento via o banco, mas não teve retorno, concentrando assim, reclamações no **Reclame Aqui**, 67% dos comentários diante do contexto para adiar o pagamento das parcelas dos financiamentos.

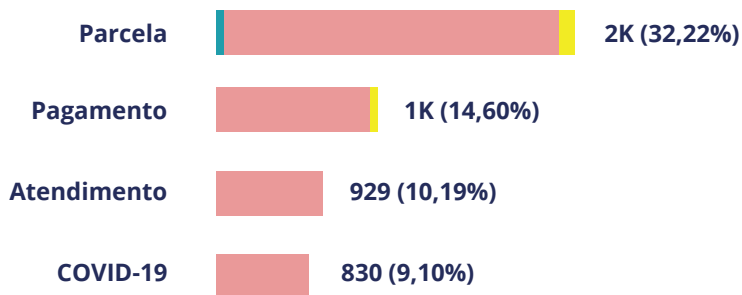
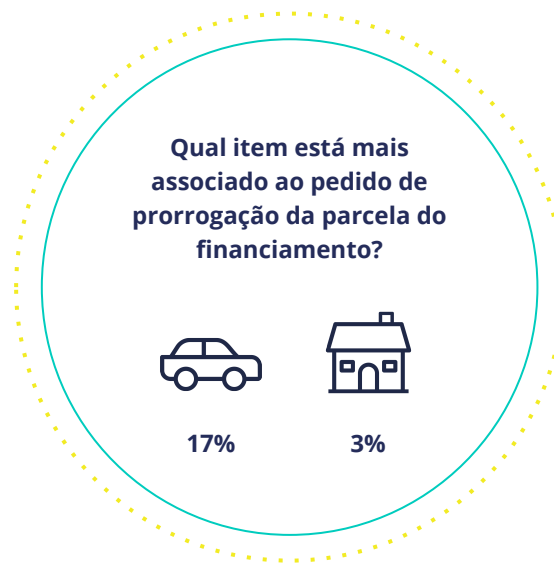


Gráfico: Distribuição de temas | Financiamento



Financiamento

Quais marcas surgem diante do pedido do consumidor para adiar o pagamento da parcela?



33%



23%



14%



14%



7%



6%

Importância de cada marca diante do pedido da prorrogação do pagamento das parcelas do financiamento.

Seguro

A análise do serviço financeiro, Seguro, está bastante atrelado ao atual momento que estamos passando diante da pandemia.

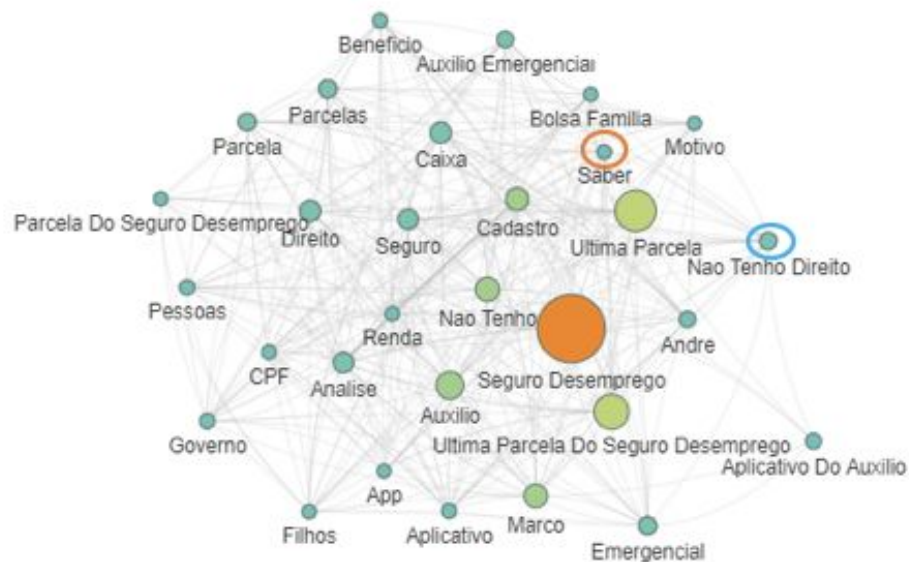
Seguro Desemprego e Seguro de Vida despontam diante das publicações que envolvem o contexto de seguro.

Volume de comentários



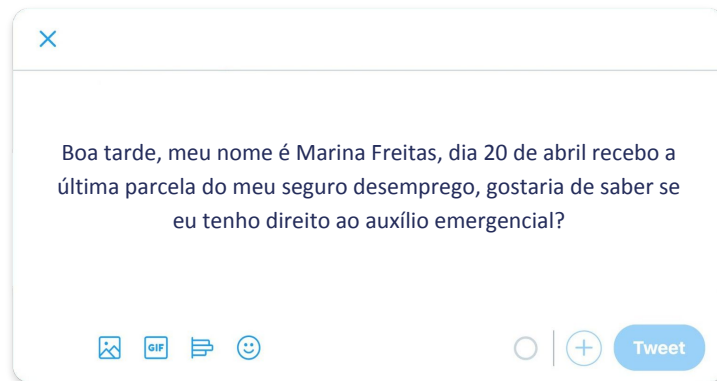
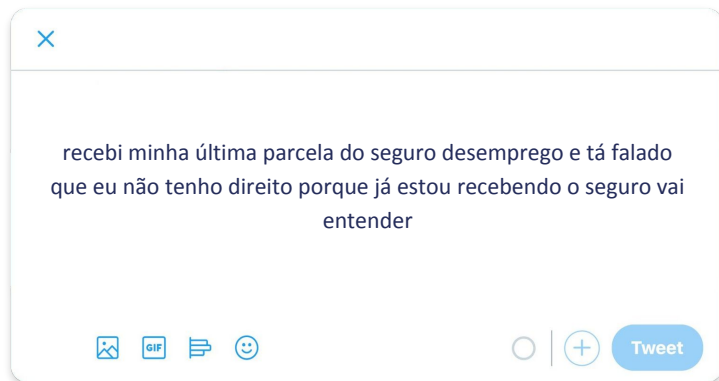
Seguro

Gráfico: Termos relacionados | Seguro



Seguro

As narrativas apresentam uma situação bastante negativa ao encontrar comentários das pessoas que não possuem direito de receber o seguro desemprego e por outro lado surge a dúvida se poderiam receber o seguro desemprego e o auxílio emergencial.



Empréstimo

Quando avaliamos o Empréstimo surge o cenário dos bancos informando a redução nas taxas de juros para empréstimos, mas há um descontentamento devido aos juros altos.

A pandemia surge para movimentar o mercado financeiro diante das mudanças dos bancos.

Volume de comentários



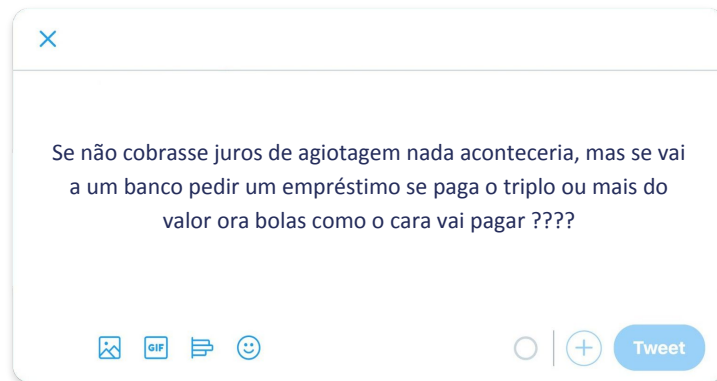
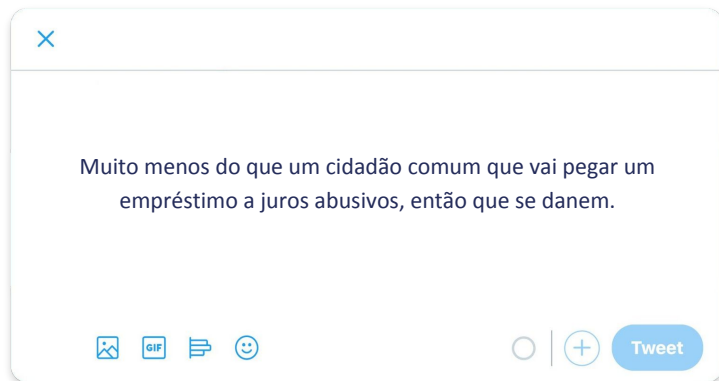
Empréstimo

Gráfico: Termos relacionados | Empréstimo



Empréstimo

Os juros cobrado pelos bancos caem em desaprovação pela população.
E ainda podemos verificar que o banco consegue baixar os juros e por que não, mantê-los baixo?



Investimento

O cenário do serviço financeiro, investimento, apresentou retração no volume de comentários.

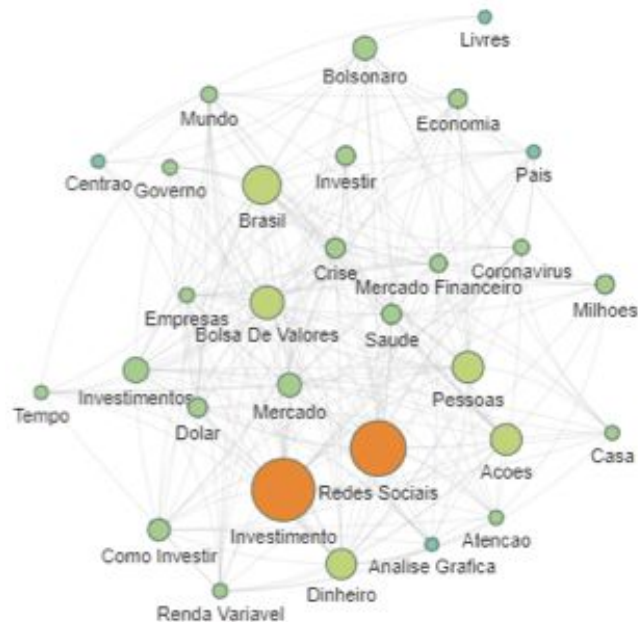
Porém podemos observar o interesse de como investir na Bolsa de Valores e as mídias sociais como um meio para aprender sobre o universo.

Volume de comentários



Investimento

Gráfico: Termos relacionados | Investimento



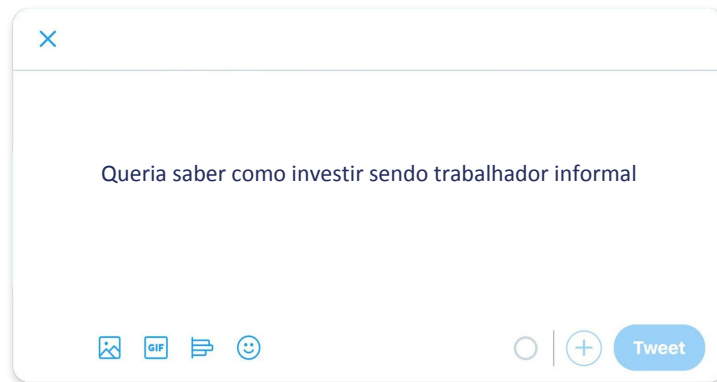
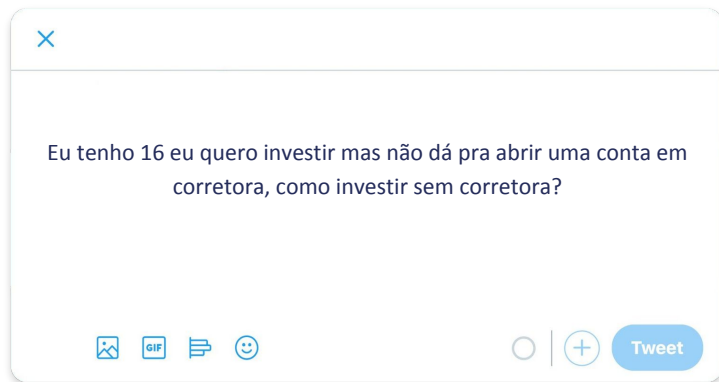
Investimento

Apesar de investimento apesar retração. A expressão “**como investir**” apresentou um crescimento de 25% em abril contra o mês de março.

O principal canal é o **Youtube** que concentra mais de **70% dos comentários**.

Principais publicadores são especialistas no tema de investimento.

Renda variável surge como uma temática relevante, como por exemplo investir em ações.



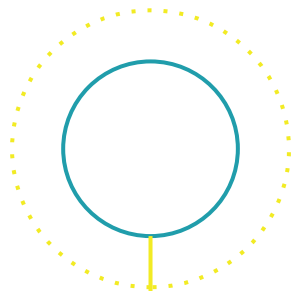
Considerações

No momento da corrida para a digitalização em todos os meios de contato com o cliente diante da pandemia **a conta digital começa a aparecer como um papel fundamental para evitar a circulação de pessoas em agências bancárias e assim facilitar o uso dos serviços financeiros.**

Com a alta de reclamações do juros altos praticado pelos bancos, no atual momento os bancos passam a revisar a prática de empréstimo e decidem baixar o que acaba gerando uma indagação, se os bancos conseguem baixar os juros diante da pandemia, por que não mantê-los sempre mais baixo do que o comum.

E diante do cenário de crise econômica a população passa a buscar mais informações para aprender a investir e assim não passar sufoco diante da situação.

Por fim, é importante a revisão dos meios de contato dos bancos para melhor atender o consumidor que está passando por problemas financeiros.



Tendências no mercado financeiro



Tendências no mercado financeiro que pode pendurar após a crise | **Cashback**

Temos o **Cashback** com crescimento de comentários durante o mês de abril contra o março.

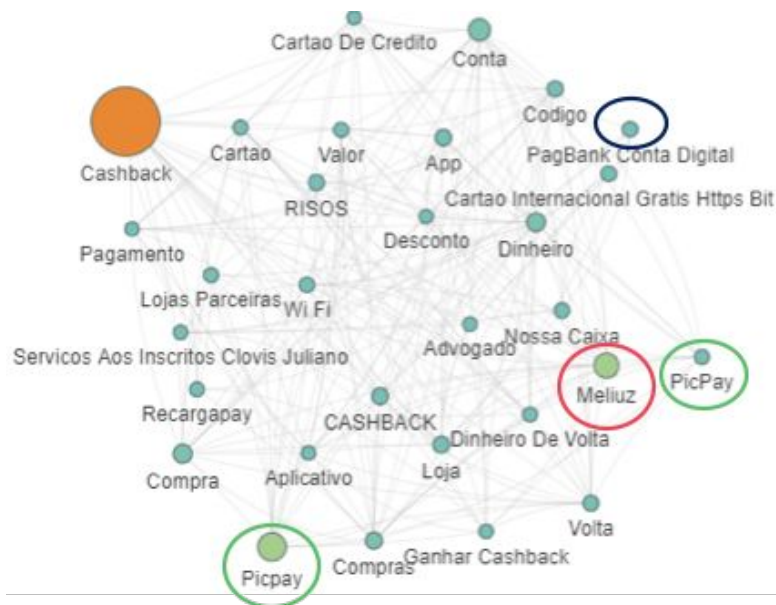
Crescimento de 5% no volume das menções.

Com a população conectada e a compra online ganhando importância, a população passa a ter contato com as novas possibilidades de compra e ainda com o benefício de ganhar dinheiro de volta

Um complemento sobre compra online, no varejo de moda podemos observar um aumento de 52% no volume das menções sobre compra online no mês de março contra abril, o que indica a importância do canal online.

Tendências no mercado financeiro que pode pendurar após a crise | **Cashback**

Gráfico: Termos relacionados | Cashback



Tendências no mercado financeiro que pode pendurar após a crise | **Cashback**

Marcas com maior importância na temática de *cashback*

PicPay

25%

Méliuz

20%

BANCO
inter

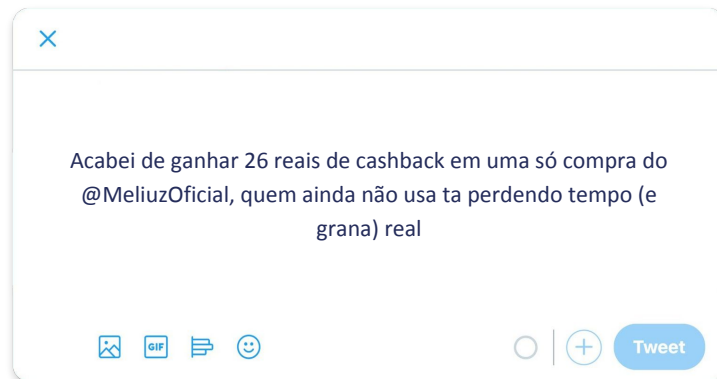
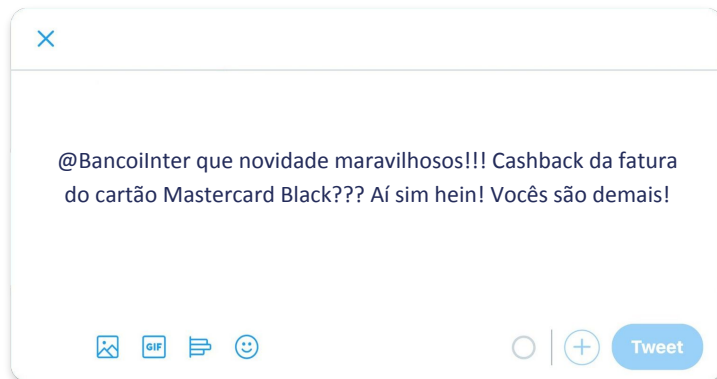
4%

 **PagBank**

3%

 **recargapay**

3%



Tendências no mercado financeiro que pode pendurar após a crise | QR Code e NFC

Além do Cashback, **temos o cenário de pagamentos através do QR Code ou pelo NFC.**

Segundo a Cielo, o NFC uma tecnologia que permite o pagamento apenas aproximando o celular, cartão ou relógio.

Já o QR Code é considerado a evolução do código de barras horizontal, mais tecnológico e seguro.

O código permite que o usuário seja direcionado para páginas de internet, vídeos e agora para realizar pagamentos e funciona em qualquer smartphone com câmera.

Tendências no mercado financeiro que pode pendurar após a crise | QR Code e NFC



X



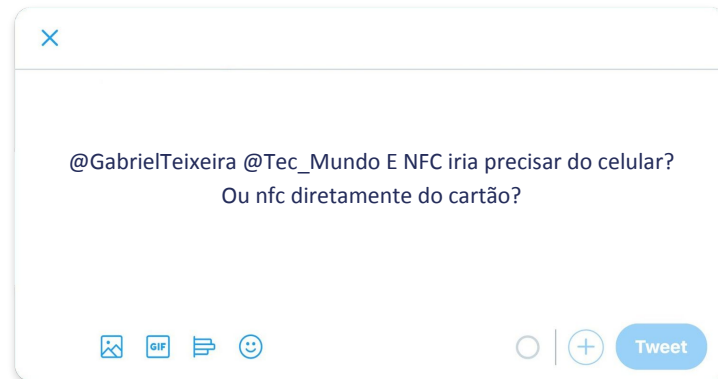
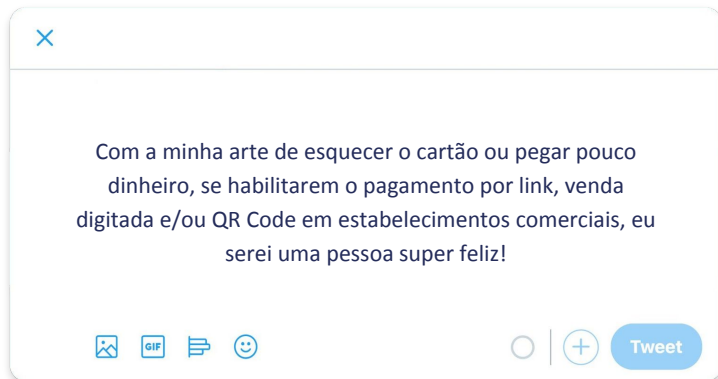
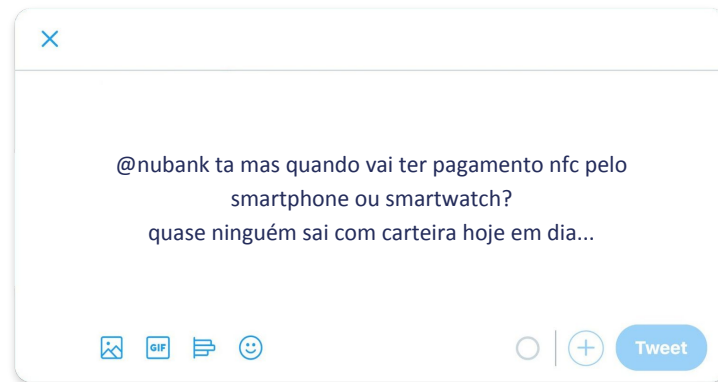
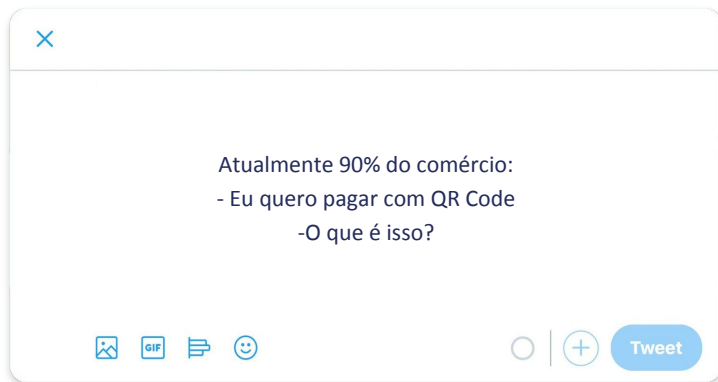
O volume de publicações de QR Code é 52% maior que o volume de NFC, mas ainda existem dúvidas sobre o funcionamento.

Mas também pode ser uma saída para o varejista dentre os clientes que esquecem o cartão.

O NFC também parece ser uma solução para não precisar sair com o cartão.

Mas ainda existe uma solução de atrelar o cartão ao celular ao utilizar a capinha para portar o cartão.

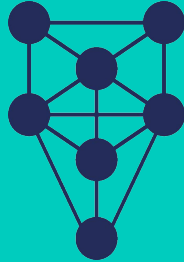
Tendências no mercado financeiro que pode pendurar após a crise | QR Code e NFC



Quer saber mais sobre o mercado financeiro?

Também podemos encontrar temas como outros tipos de investimento assim como previdência privada e pública.

[CLIQUE AQUI FALE COM NOSSOS EXECUTIVOS DE VENDAS](#)



STILINGUE

www.stilingue.com.br