

ESTUDO DE MERCADO

ranking de experiência digital em abertura de conta

A IDWALL TECNOLOGIA LTDA. (“IDWALL”) (CNPJ 24.934.106/0001-20) é a única e exclusiva titular de todos os direitos relativos às informações apresentadas e divulgadas no presente material.

Todo e qualquer compartilhamento, reprodução e/ou divulgação das informações que compõem o presente material, bem como todo e qualquer compartilhamento, reprodução e/ou divulgação do presente material em sua íntegra, são autorizados mediante referência expressa e inequívoca à IDWALL como titular do material e das informações.

Quaisquer outras formas de compartilhamento, reprodução e/ou divulgação são estritamente proibidas e vedadas, salvo mediante autorização expressa por escrito pelos representantes legais da IDWALL.

INTRODUÇÃO pág. 4

METODOLOGIA pág. 5

PERFIL DOS USUÁRIOS pág. 6

PERCEPÇÕES DO USUÁRIO pág. 13

RANKING: EXPERIÊNCIA DIGITAL EM ABERTURA DE CONTA pág. 22

CONSIDERAÇÕES FINAIS pág. 23

Em um novo momento de transformação digital, o mercado financeiro passa por grandes mudanças na forma com que presta serviços e na própria estrutura do seu sistema.

Em um modelo de negócio em que o usuário é o centro, é cada vez mais necessário entender as necessidades de cada cliente — como ele pensa, o que precisa e, principalmente, como são suas experiências. Isso também implica em um mercado mais inclusivo e sobretudo mais competitivo, em que as instituições que conseguirem agregar mais valor na jornada do usuário vão se destacar.

Com mais de 20 “bancos digitais” já abertos e em operação no país e cerca de 45 milhões de contas previstas para serem abertas nos próximos 2 anos — além de um potencial de destravar um mercado de mais de 39 milhões de pessoas que hoje têm acesso à internet, mas não são bancarizadas — espera-se que a retenção dos usuários já aconteça desde o processo de atração.

Nesse contexto, coletamos mais de 1.200 respostas de 15 “bancos digitais” brasileiros para descobrir quais são os principais gargalos e realizações que estão sendo feitas nesse processo. A partir desses dados, a idwall se dedicou a criar este estudo de mercado, que se compromete a entregar poderosos insights sobre a primeira parte da jornada desses clientes: o cadastro. Esta é a segunda versão da pesquisa, conduzida pela primeira vez no primeiro semestre de 2019. A partir de agora, o estudo terá periodicidade anual.

A pesquisa de campo foi conduzida pela Cantarino Brasileiro, empresa responsável por intermediar, auditar e garantir a integridade dos dados.

Toda a pesquisa foi realizada na cidade de São Paulo — SP e teve sua coleta primária entre os dias 23 e 27 de outubro de 2019, mantendo o menor timeframe possível para mitigar possíveis mudanças no processo de cadastro dos bancos.

Para a pesquisa, cada participante fez o download dos aplicativos e avaliou 4 bancos digitais, gerando um total de 1.208 avaliações.

Foi feito um rodízio para que todos os 15 bancos fossem avaliados da mesma forma (em primeiro, segundo, terceiro e quarto lugares na ordem de cadastro) e também conforme o perfil dos convidados (gênero, faixa etária e classe social).

O Ranking de Onboardings Digitais foi calculado com base nas notas do tempo médio de cadastro, percepção de burocracia, nota das ferramentas, experiência final do usuário e interesse em permanecer.

A margem de erro considerada para este estudo foi de 2,8 p.p.

Para todos os fins deste estudo, foram consideradas “contas digitais” todas e quaisquer contas (de depósitos ou pagamentos) que pudessem realizar algum tipo de transação financeira e que tivessem um processo de abertura e fechamento 100% digital. Não foram consideradas wallets (Safrá Wallet, PicPay, RecargaPay ou outras plataformas exclusivas de pagamento).

Os pré-requisitos para seleção dos bancos foram:

✔ **Disponibilização de algum serviço financeiro**

✔ **Operação de alcance nacional**

✔ **Abertura e fechamento de conta 100% digital**

✔ **Avaliação prévia na análise publicada em julho de 2019**

perfil dos usuários



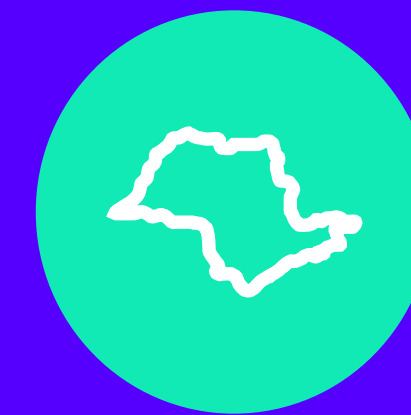
Os participantes foram selecionados pela Cantarino Brasileiro, considerando pesquisa prévia realizada no ano de 2019 sobre a população bancária e o perfil dos usuários de bancos digitais.



302
PESSOAS



1208
APLICAÇÕES

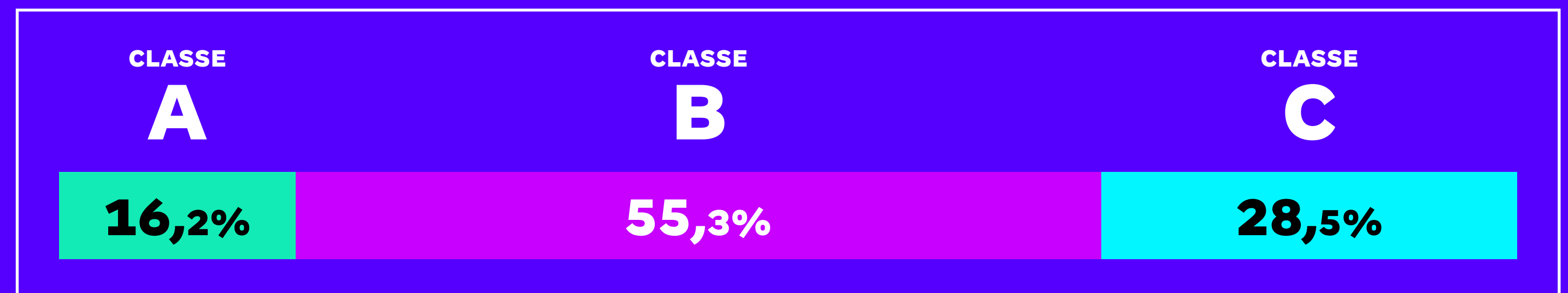


SP
SÃO PAULO
CAPITAL

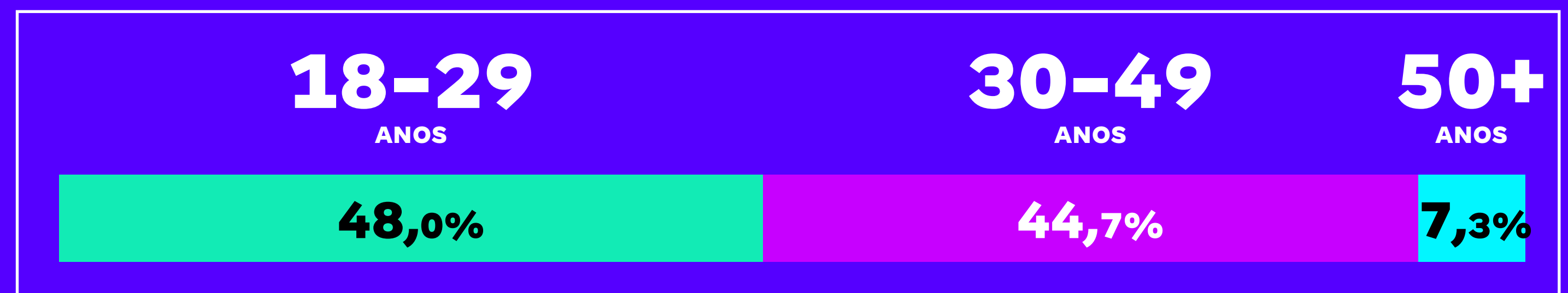
GÊNERO



CLASSE SOCIAL



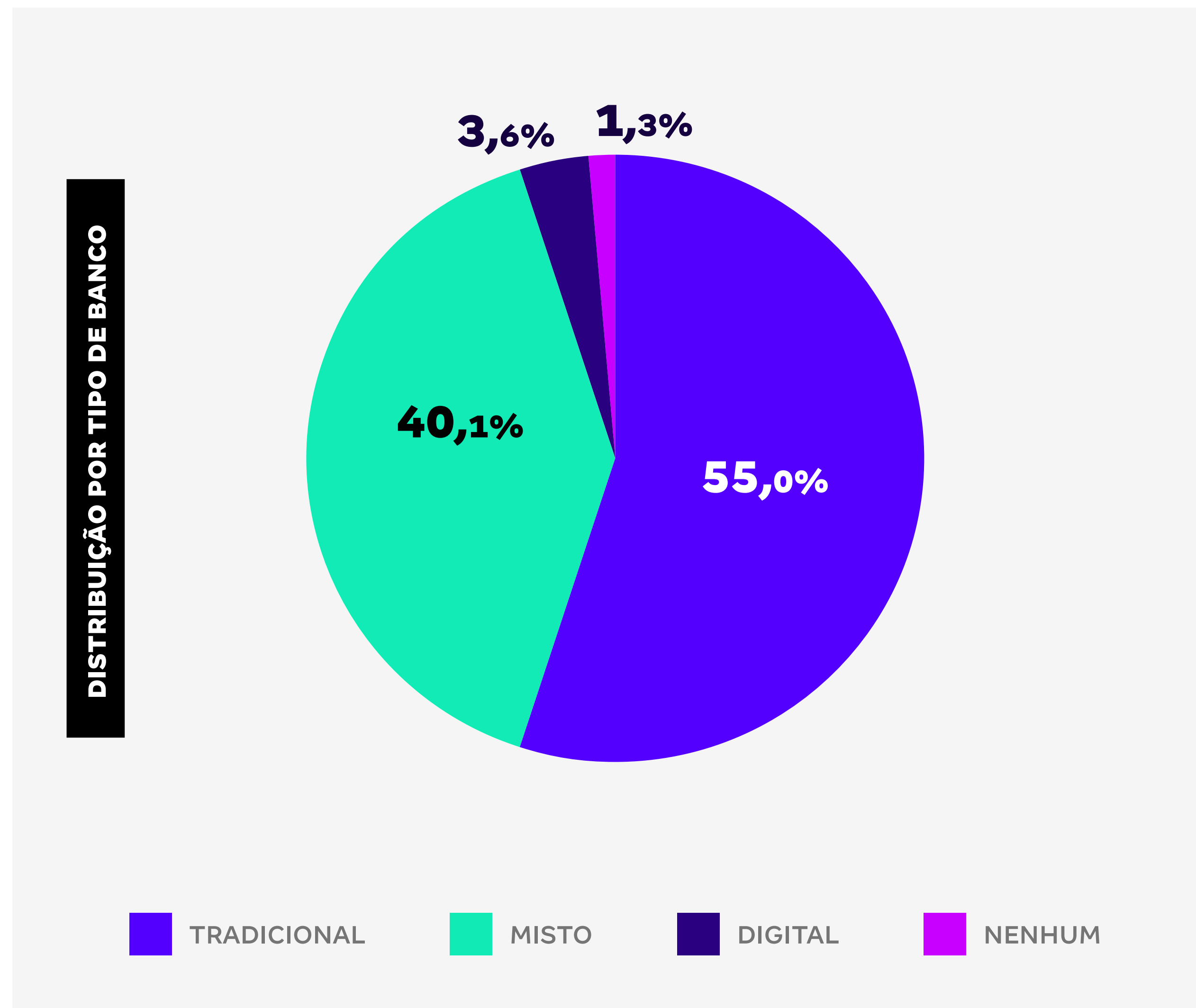
FAIXA ETÁRIA



perfil - distribuição por tipo de conta

A maior parte da população ainda segue tendo algum banco tradicional.

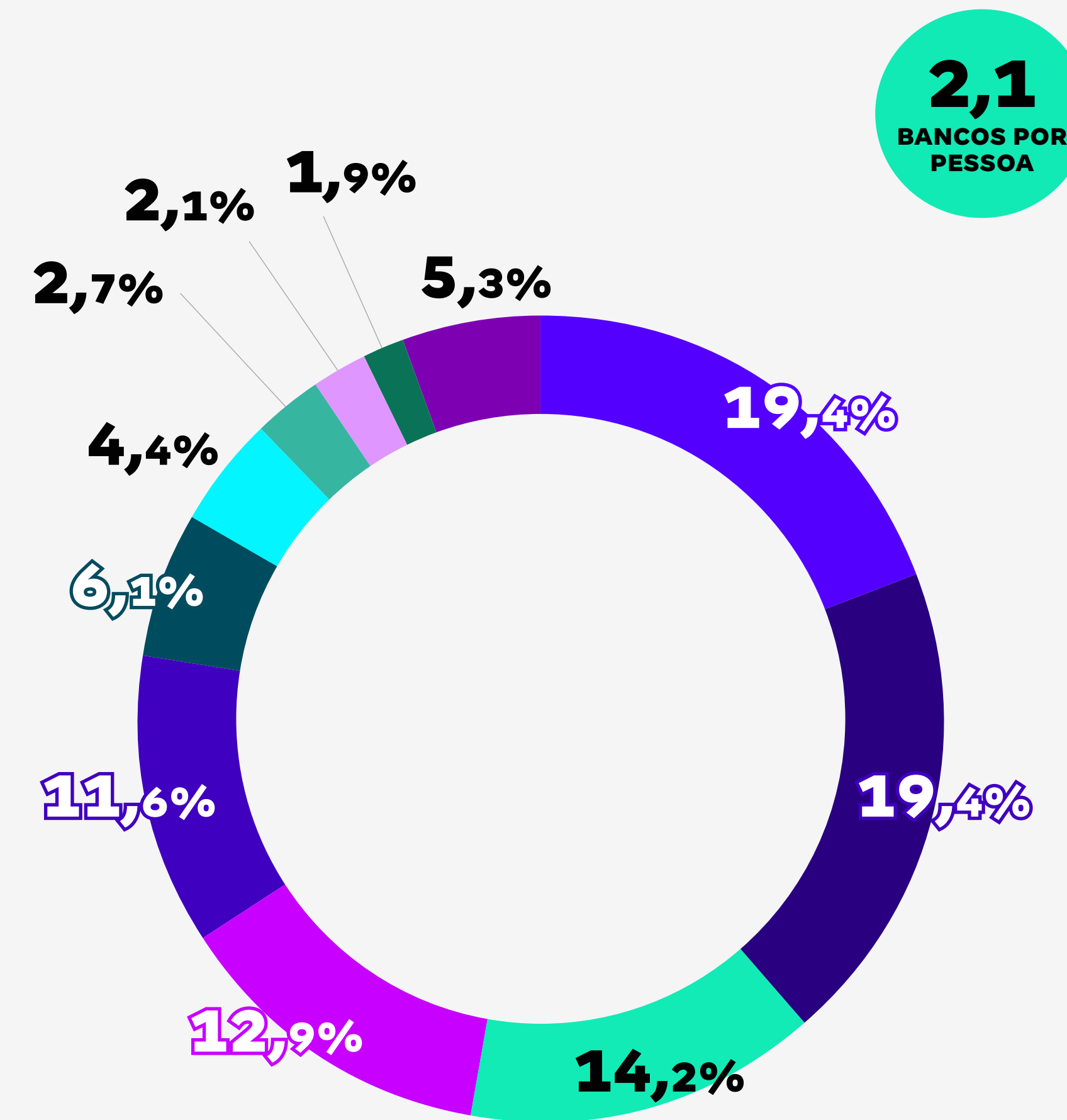
Entretanto, há uma fatia considerável de pessoas somente com bancos digitais ou que possuem contas mistas*.



perfil - distribuição bancária

Dos 10 bancos mais frequentes na pesquisa, 6 possuem a possibilidade de abertura e encerramento da conta 100% digital, enquanto 5 já são bancos digitais.

- ITAÚ
- BRADERSCO
- C.E.F (CAIXA)
- SANTANDER
- NUBANK
- BANCO DO BRASIL
- INTER
- ORIGINAL
- NEON
- NEXT
- OUTROS



DISTRIBUIÇÃO POR BANCO

quem quer trocar de banco



71,9%

é a porcentagem de pessoas dispostas a migrar de seus bancos tradicionais para bancos digitais.

As principais escolhas de mudança foram para, respectivamente, o C6 Bank, o Nubank e a Neon.

Q#: DEPOIS DOS PROCESSOS DE CADASTRO VOCÊ TROCARIA UM BANCO TRADICIONAL POR UM BANCO DIGITAL?

BANCOS DIGITAIS MAIS ESCOLHIDOS	NÚMERO DE PESSOAS
C6 Bank	26
Nubank	26
Neon	25
BanQI	18
Sofisa	18
Original	15
Pagbank	14
Inter	13
BMG	12
Next	12
Pag!	12
Superdigital	10
BS2	8
Agibank	5
Woop	3

o que é mais importante para os usuários



Entre os atributos mais importantes para os usuários na hora de escolher um banco hoje estão a burocracia na abertura de conta e a falta de taxas. Como menos importantes aparecem os rendimentos das aplicações financeiras e a tradição da instituição.

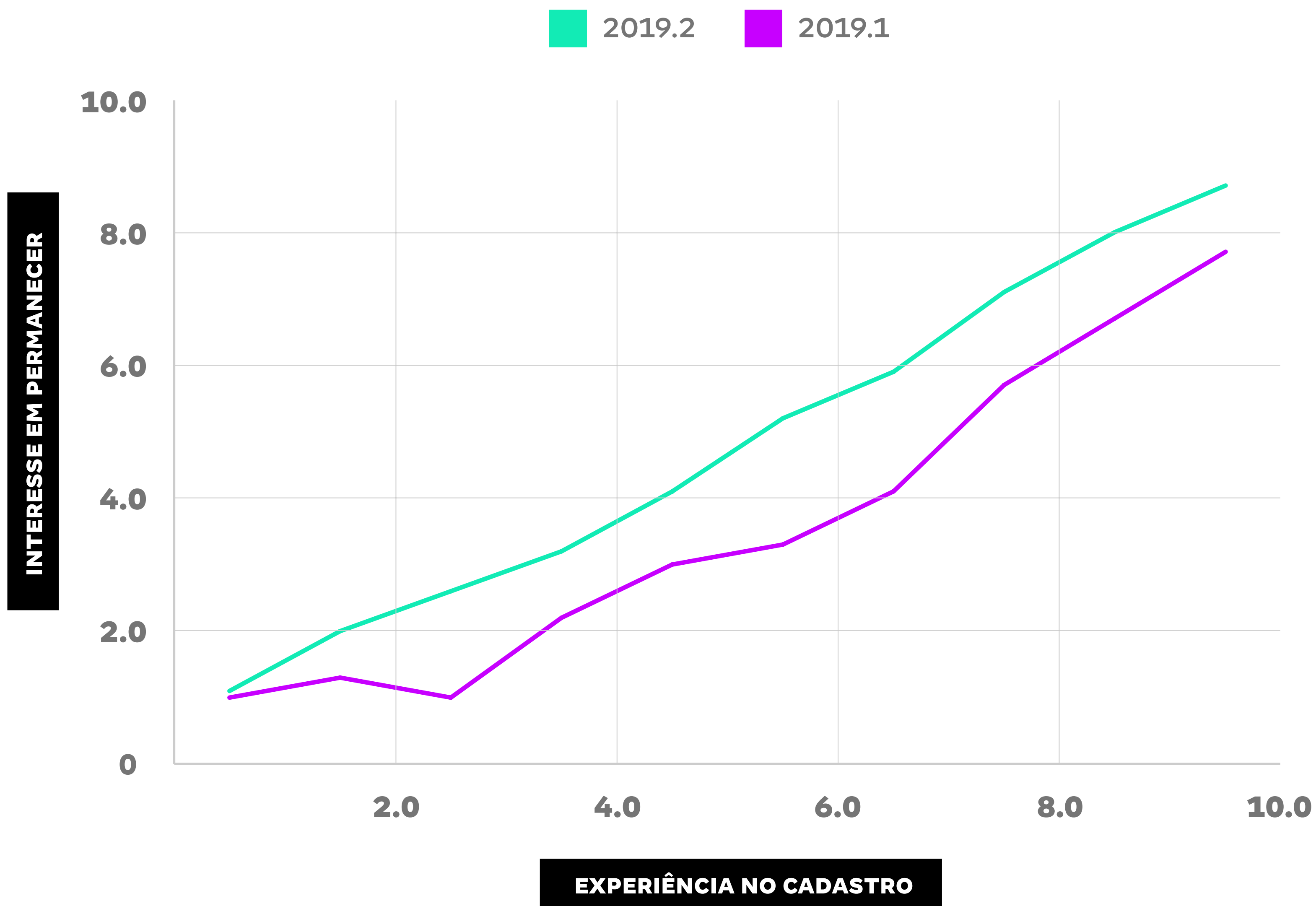
Esses fatores confirmam uma mudança de paradigma na escolha financeira do usuário, que aparenta estar buscando mais por fatores relacionados a praticidade e agilidade do que por segurança e benefícios.

Dessa forma, acreditamos que a conjuntura atual, em um primeiro momento, é de que há uma necessidade maior de as instituições transmitirem mais um sentimento de agilidade e dinamismo do que a segurança da tradição.

Q#: MARQUE OS ATRIBUTOS COM QUE VOCÊ MAIS SE PREOCUPA NA HORA DE ENTRAR EM UM BANCO.

NOTA(S): CADA USUÁRIO CLASSIFICOU OS 3 ATRIBUTOS QUE ACHARAM MAIS IMPORTANTES, POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA. AS AVALIAÇÕES FORAM COMPUTADAS E DISTRIBUÍDAS COM NOTAS DE 3 PONTOS PARA O 1º LUGAR, 2 PONTOS PARA O 2º E 3 PONTOS PARA O 3º COLOCADO. AS NOTAS FORAM SOMADAS PARA DEFINIÇÃO DOS ATRIBUTOS MAIS IMPORTANTES PARA OS USUÁRIOS.

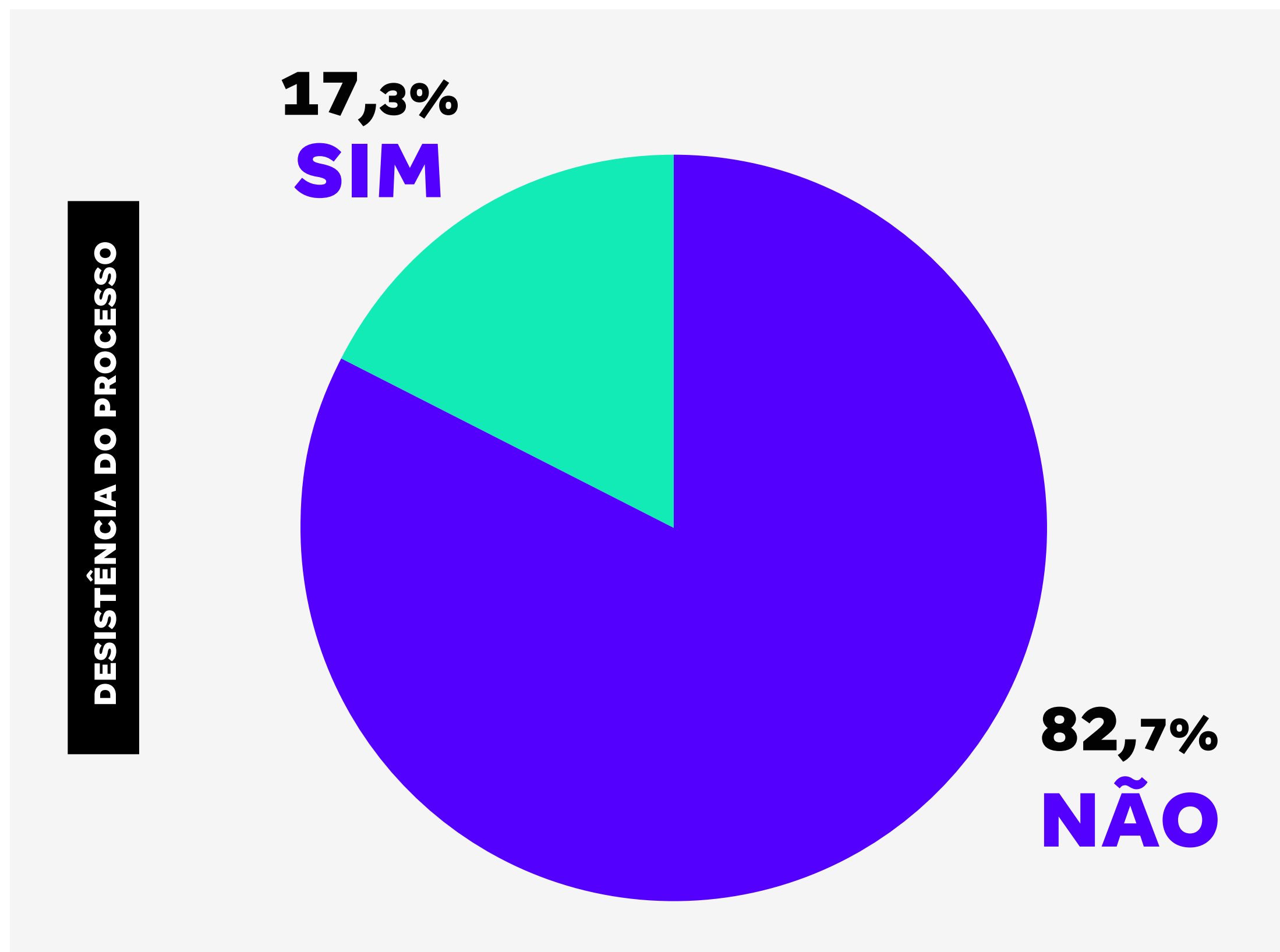
interesse em permanecer na instituição



CORRELAÇÃO

0,9997

Com esta segunda avaliação, é possível confirmar a correlação entre a nota do onboarding e o interesse do usuário em permanecer no banco.



~40%

das pessoas que começam seu cadastro não terminam.

Nossa pesquisa levantou que 17% de todos os processos não terminam por algum problema técnico do aplicativo.

Entre os motivos mais comumente encontrados, estão: aplicativo não funcionou corretamente; códigos de verificação

não foram enviados; e erros na extração dos dados.

Esses dados indicam que as desistências totais por desinteresse ou insegurança podem cair para cerca de 20% se forem implementadas melhorias gerais no sistema de cadastro de usuários.

NOTA(S): HOUVE UMA MUDANÇA METODOLÓGICA NO ENTENDIMENTO DE DESISTÊNCIA PARA FINS DA PESQUISA. FORAM CONSIDERADAS APENAS AS DESISTÊNCIAS DOS USUÁRIOS QUE TIVERAM PROBLEMAS TÉCNICOS, DESCONSIDERANDO PROBLEMAS RELACIONADOS A: TERMOS DE SERVIÇO, INSEGURANÇA, NÃO RECONHECIMENTO DA MARCA OU DESINTERESSE EM PERMANECER NO PROCESSO POR SER MUITO BUROCRÁTICO.

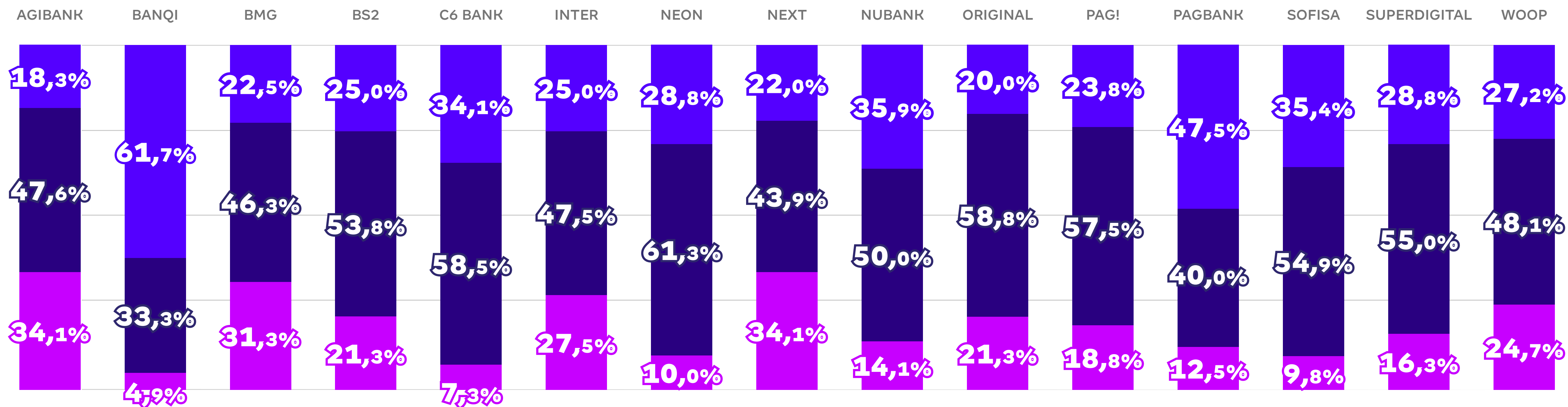
percepção quanto à burocracia



Os usuários acreditam que a burocracia para abertura da maioria das contas é muita baixa — apenas 19,3% dos respondentes achou o processo de fato muito burocrático.

A tendência é de que esse número aumente, uma vez que as pessoas vão se acostumando com esses processos. Os bancos que mais se destacam por terem uma baixa burocracia (BanQi e PagBank) realizam cadastros sem solicitar documentos dos usuários.

BANCO AVALIADO



Q#: COMO VOCÊ AVALIA A BUROCRACIA PARA ENTRADA NO BANCO?

POUCO BUROCRÁTICO NORMAL MUITO BUROCRÁTICO

percepção quanto ao tempo de aprovação



Querem ser aprovados em até 4 horas:

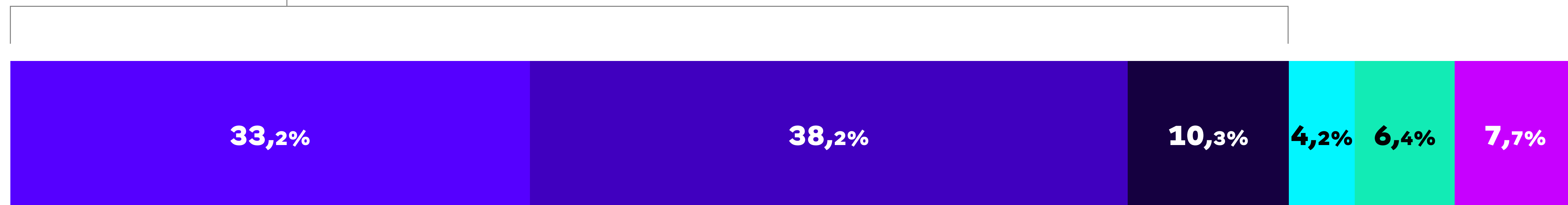
82% x **54%**

SEGUNDO SEMESTRE

PRIMEIRO SEMESTRE

Quarto ponto mais importante para o usuário, o tempo para aprovação de conta tem como fator crítico a velocidade: 82% dos usuários gostariam de ser aprovados em até 4 horas, um grande contraste frente à porcentagem de 54%* encontrada na pesquisa anterior.

TEMPO



■ ATÉ 5 MINUTOS

■ ATÉ 1H

■ ATÉ 4H

■ ATÉ 8H

■ ATÉ 12H

■ ATÉ 1 SEMANA

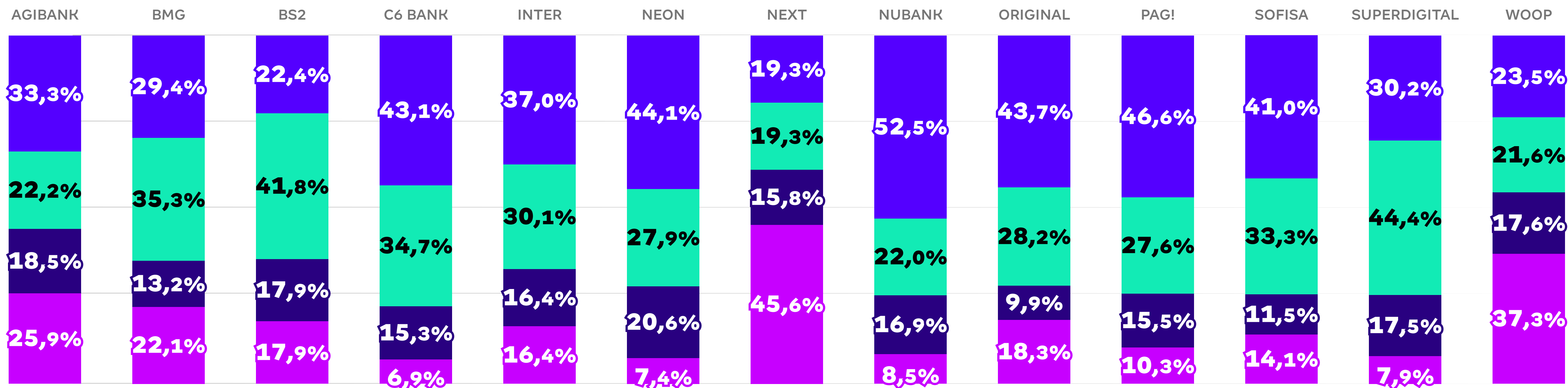
Q#: EM ATÉ QUANTO TEMPO VOCÊ ESPERA TER O CADASTRO APROVADO NESSE BANCO?

NOTA(S): HOVE UMA MUDANÇA METODOLÓGICA: A PERGUNTA ACRESCENTOU O CAMPO DE APROVAÇÃO EM ATÉ 5 MINUTOS.

avaliação da ferramenta de leitura de documentos



Percebe-se uma alta correlação entre o tempo gasto para tirar a foto com a experiência final do usuário: **quanto maior o tempo, mais usuários classificam o processo como Intermediário ou ruim. O inverso também é verdadeiro.**



NOTA DOS USUÁRIOS/BANCO

7,2 7,5 7,7 8,5 7,9 8,5 5,7 8,5 8,2 8,4 8,2 8,3 6,8

TEMPO MÉDIO (SEGUNDOS)

54 56 73 45 97 55 176 47 53 37 44 62 77

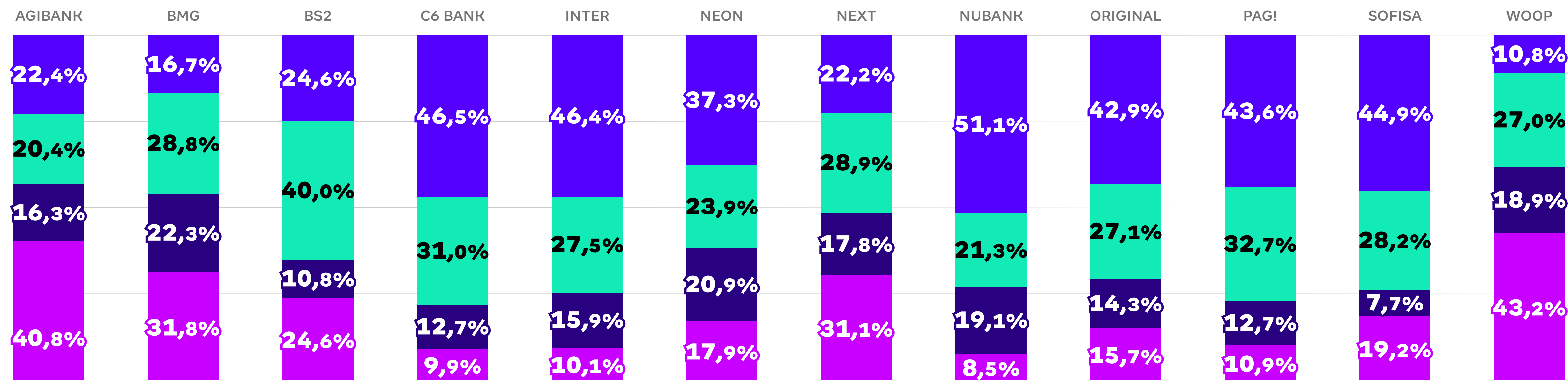
NOTA(S): PAGBANK E BANQI NÃO REALIZAM ESSE PROCESSO NA HORA DA VALIDAÇÃO DA CONTA.

avaliação da ferramenta de biometria facial



O processo de Face Match (biometria facial e prova de vida) apresentou resultados piores do que os encontrados na extração de imagem.

Aqui, as notas estão mais correlacionadas com tempo do que no OCR. Isso aconteceu principalmente em sistemas com prova de vida com muito atrito ou que prejudica grupos étnicos.



NOTA DOS USUÁRIOS/BANCO

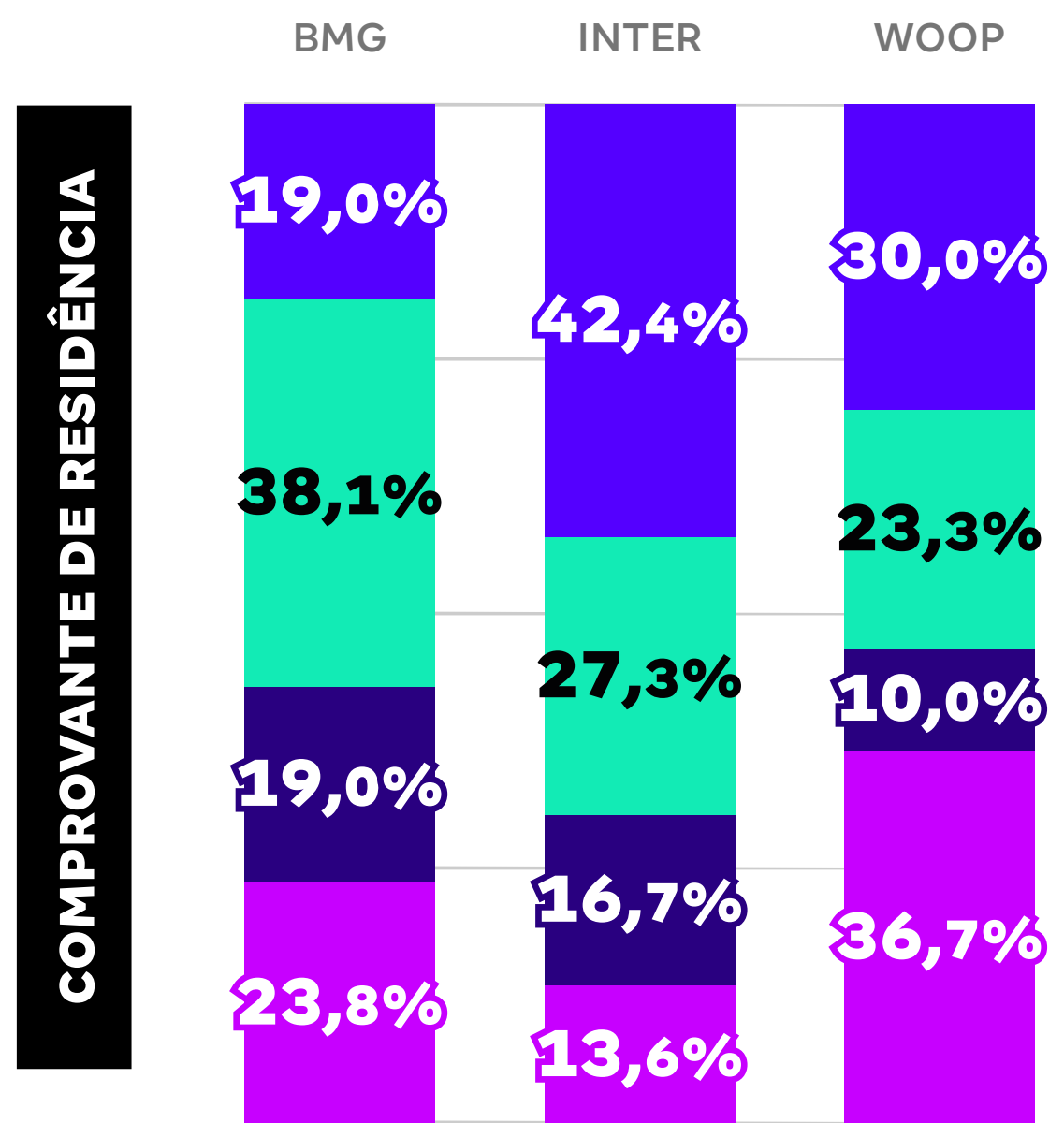
6,1	6,5	7,6	8,5	8,5	7,9	6,8	8,5	8,3	8,4	8,0	6,0
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

TEMPO MÉDIO (SEGUNDOS)

63	88	36	19	27	50	52	28	38	24	30	56
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

NOTA(S): SUPERDIGITAL, PAGBANK E BANQI NÃO REALIZAM ESSE PROCESSO NA HORA DA VALIDAÇÃO DA CONTA.

avaliação da ferramenta de assinatura e comprovação de residência

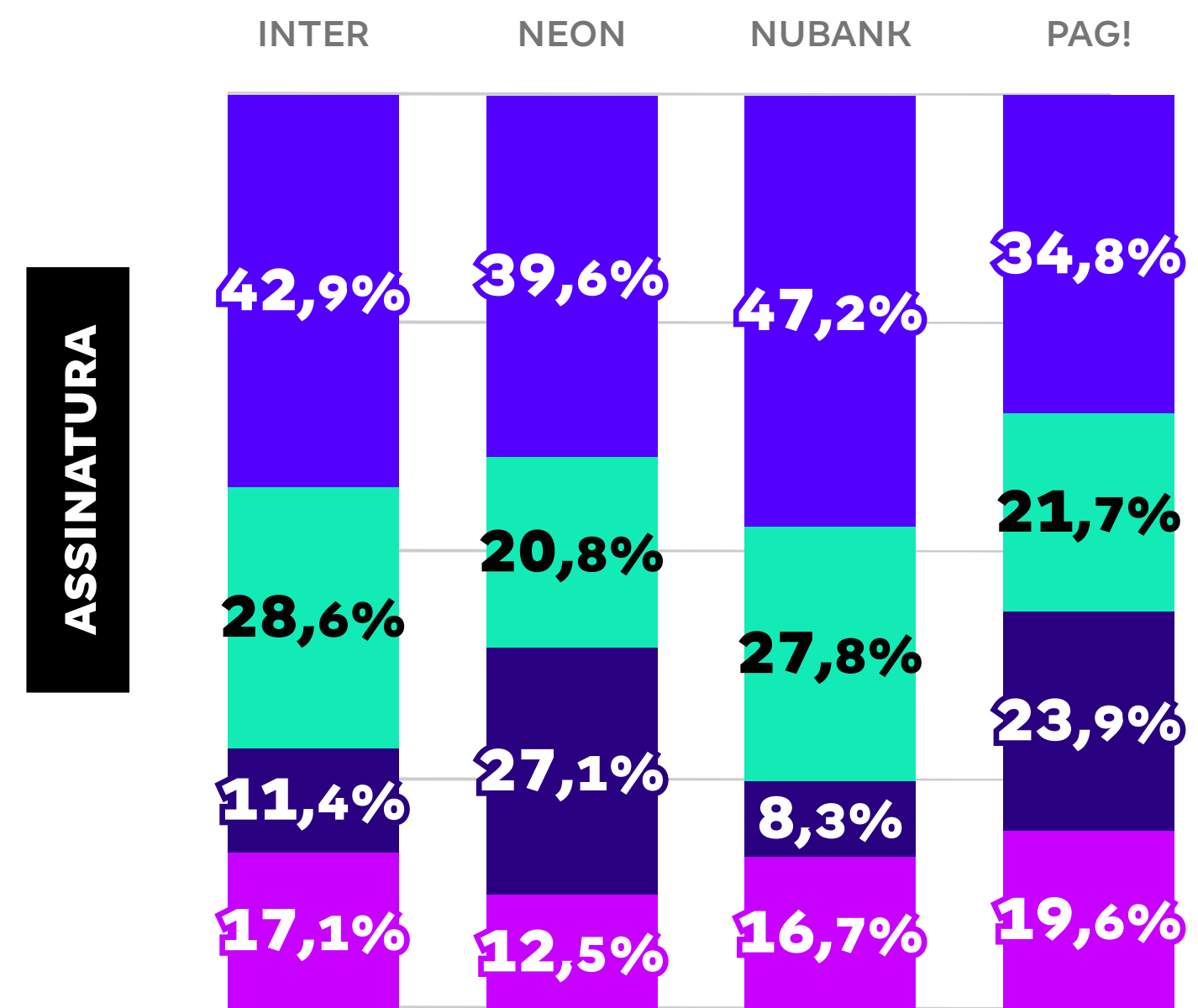


NOTA DOS USUÁRIOS/BANCO

7,1	8,1	7,0
-----	-----	-----

TEMPO MÉDIO (SEGUNDOS)

34	56	33
----	----	----



NOTA DOS USUÁRIOS/BANCO

8,3	8,0	8,1	7,5
-----	-----	-----	-----

TEMPO MÉDIO (SEGUNDOS)

59	17	27	26
----	----	----	----

Percebe-se imediatamente uma redução nos processos dos bancos. Em 1 ano, houve um aumento de 100% no número de bancos digitais em plena operação — e, mesmo assim, ocorreu também uma redução de 50% na solicitação de processos de assinatura.

No que tange à solicitação de comprovantes de residência, identificamos que, hoje, as instituições que solicitam isso são minoria. A tendência é que o número se torne ainda mais reduzido em 2020, com a entrada em vigência da Resolução 4.753/2019 do BCB — que deve fazer com que mais instituições busquem soluções com menor fricção para fins de comprovação de residência.

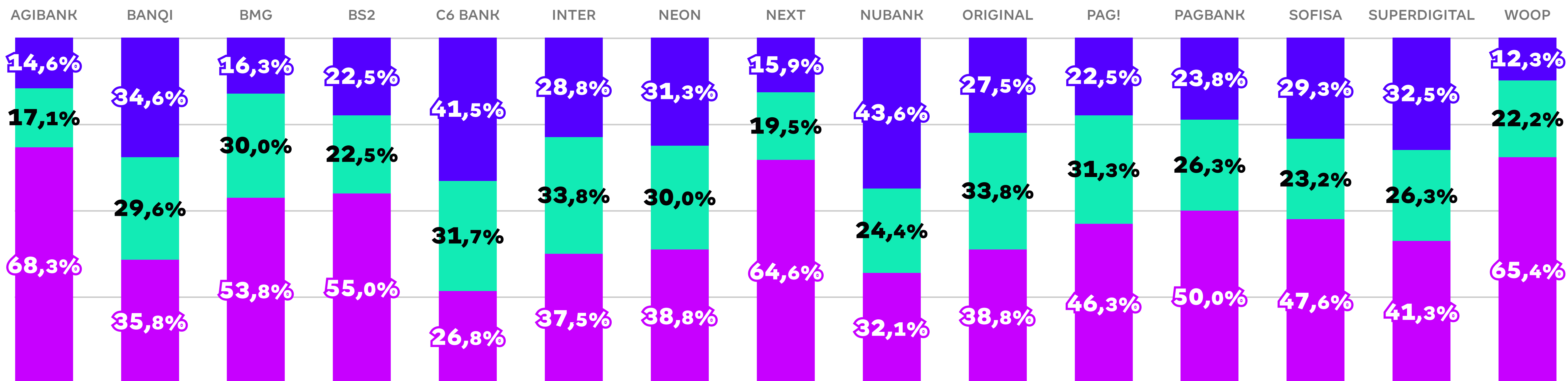
grau de recomendação (net promoter score)



A maior parte das empresas apresentaram um NPS negativo após o cadastro, o que em partes era de se esperar visto que o processo de cadastro é um ponto de atrito na jornada do cliente.

Mesmo como ponto de atrito, é evidente a necessidade de melhorar o NPS pós-cadastro. Os principais destaques foram o C6 Bank, o Nubank, o BanQI e a Neon.

BANCO AVALIADO



Q#: COMO VOCÊ AVALIA A BUROCRACIA PARA ENTRADA NO BANCO?

NOTA(S): MEDIANTE A PERGUNTA "EM UMA ESCALA DE 0 A 10, O QUANTO VOCÊ RECOMENDARIA O BANCO [X] PARA UM AMIGO OU COLEGA?", IDENTIFICAMOS O NET PROMOTER SCORE (NPS) DE CADA BANCO AVALIADO.

■ DETRATOR
 ■ NEUTRO
 ■ PROMOTOR

tempo de cadastro



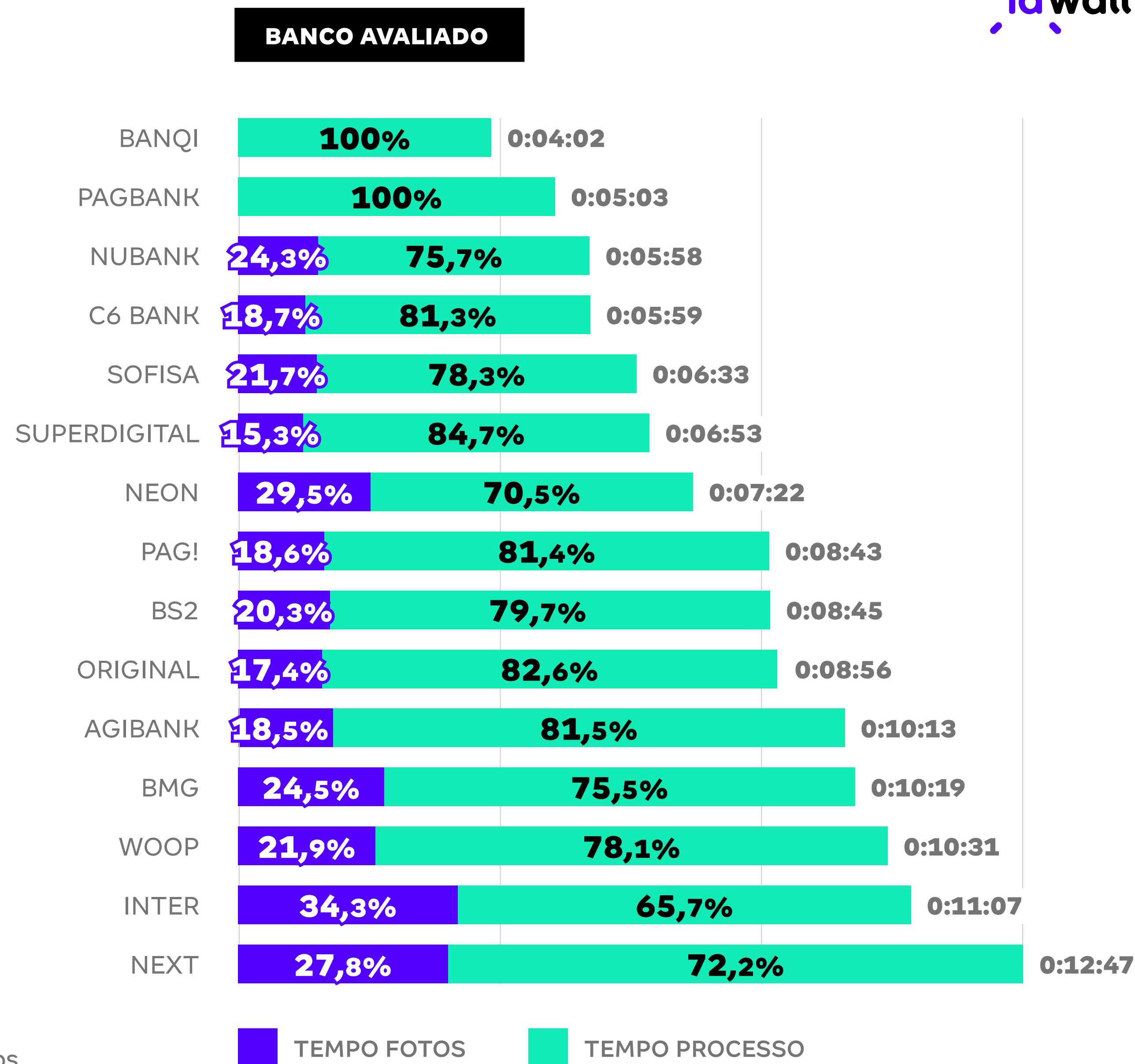
08:43

foi a média de tempo para finalização do cadastro.

Em média, 21% do tempo gasto no processo foi dedicado aos processos de extração de dados dos documentos, de biometria facial e de assinatura.

Esses dados, considerando-se as novas tecnologias disponíveis, indicam que o tempo total de cadastro poderia cair de 40 a 60% com uma otimização dos fluxos de cadastro e utilização de melhores técnicas de validação de identidade.

NOTA(S): TANTO O PAGBANK QUANTO O BANQI NÃO SOLICITAM INFORMAÇÕES DE DOCUMENTOS PARA OS USUÁRIOS. POR ISSO, O TEMPO DESSES BANCOS NÃO FOI CONSIDERADO NA MÉDIA.

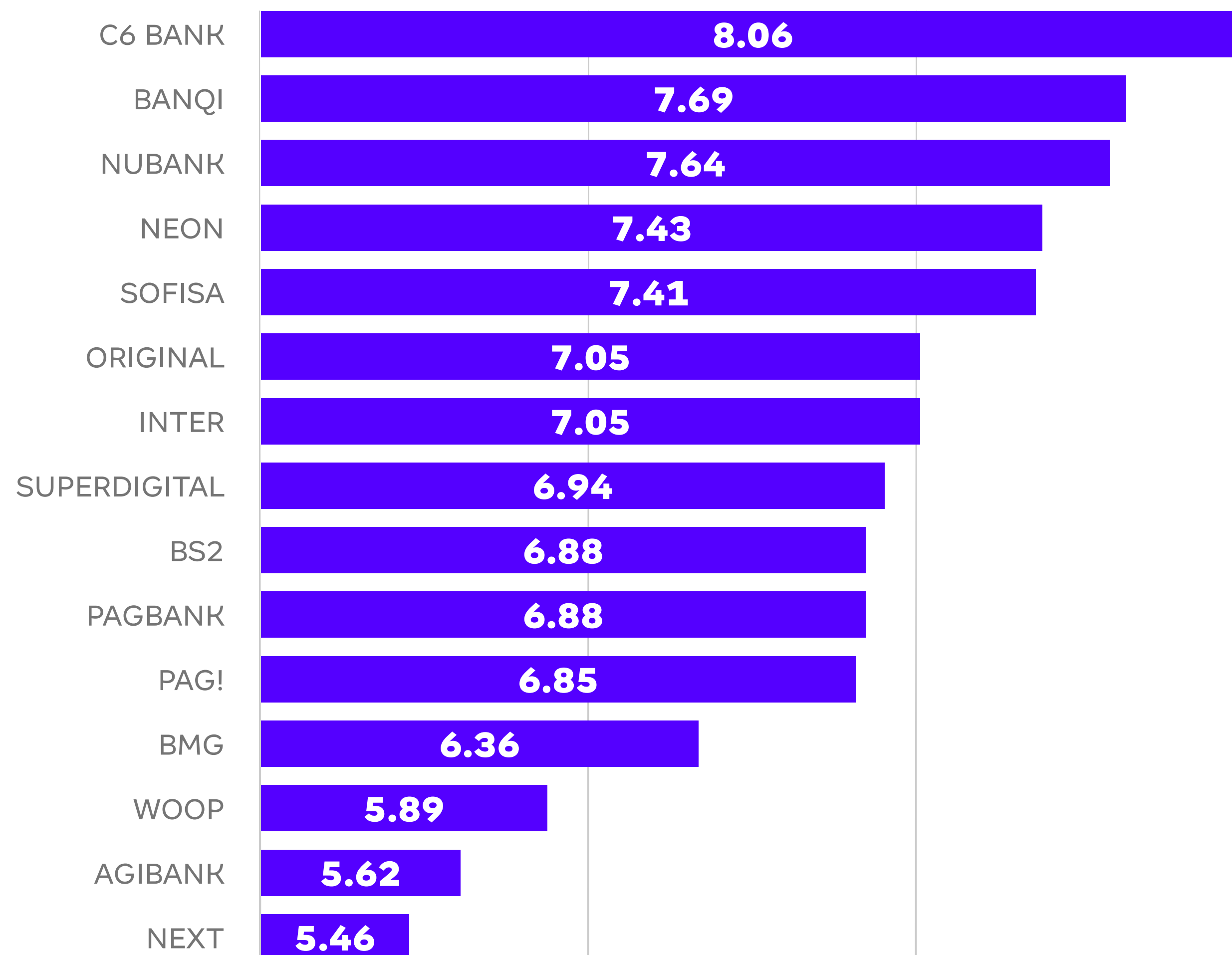


experiência de cadastro



EXPERIÊNCIA DE CADASTRO

BANCO AVALIADO



Quando se trata da experiência do cadastro, percebe-se claramente que as empresas que se destacam têm algumas características em comum.

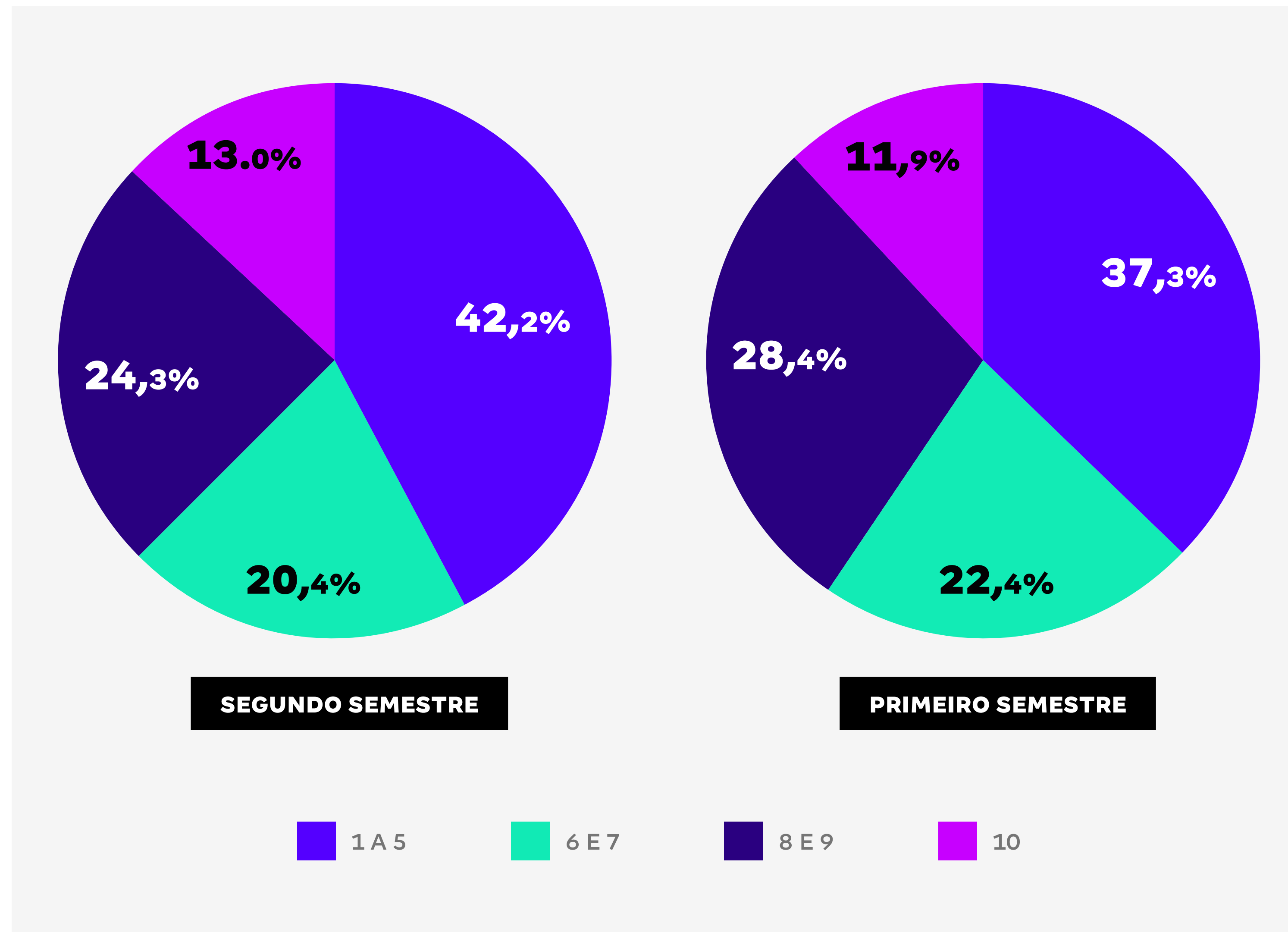
É possível perceber, por exemplo, o case de sucesso do C6 Bank com sua experiência que envolve uma interação mais simples e “humana” por meio do uso de chat, que mostrou-se um grande sucesso.

Enquanto isso, os outros bancos do Top 5 (Neon, Nubank, Sofisa e Banqi) também se destacaram por apresentar um processo ágil, pouco burocrático e com uma modelagem simples e interativa.

Q#: COMO VOCÊ AVALIA O PROCESSO DE DAR ENTRADA NO BANCO?

interesse em permanecer

Entre esta pesquisa e a primeira versão do estudo, **percebe-se um aumento tanto das pessoas com nenhum interesse em permanecer como cliente quanto daqueles bastante interessados em continuar com o banco.**



Q#: COMO VOCÊ AVALIA O SEU INTERESSE EM PERMANECER NESSE BANCO?

ranking: experiência digital de abertura de conta



1	C6 Bank	8.01
2	Nubank	7.89
3	Neon	7.62

4	Sofisa	7.61
5	Superdigital	7.42
6	Original	7.31
7	Pag!	7.19
8	Inter	7.11
9	BS2	7.05
10	BMG	6.52
11	BanQI	6.39
12	Woop	6.34
13	Agibank	6.19
14	Next	5.93
15	Pagbank	5.87

A partir dos dados coletados pela pesquisa, identificamos diversas tendências sobre o perfil e o comportamento do usuário durante o processo de entrada em uma instituição financeira com processo digital de cadastro.

- 1 Com a expectativa de mais de 62 milhões de contas digitais até 2021 e com um grande aumento no número de bancos com um modelo 100% digital, é de se esperar que seja cada vez mais complicado atrair e reter usuários. Assim, **é necessário criar formas cada vez mais inovadoras para aumentar o alcance no mercado.**
- 2 Mesmo diante de um processo muito mais rápido e menos burocrático, ainda há um baixo NPS e interesse em permanecer na maioria dos casos. Através dos indicadores, podemos inferir que isso acontece por que o **processo de cadastro ainda gera muito atrito e não necessariamente transmite um valor real para o usuário.**
- 3 Mesmo assim, **quase 72% dos usuários estão dispostos a mudar de instituição financeira** — é possível confirmar a tendência de migração do modelo tradicional para o modelo digital. Os principais drivers que parecem conduzir essa mudança são os interesses das pessoas, tendo como principais pontos **soluções financeiras menos burocráticas, sem taxas e com agilidade tanto no cadastro quanto na aprovação.**
- 4 Existe uma correlação altíssima entre **a experiência do usuário no processo de cadastro e seu interesse em permanecer na instituição.** Os dados indicam que há diversos fatores envolvidos na percepção da experiência por parte do usuário, como: velocidade, interface, formas de interação, qualidade e marca.

A missão da idwall é construir tecnologias para enriquecer interações humanas.

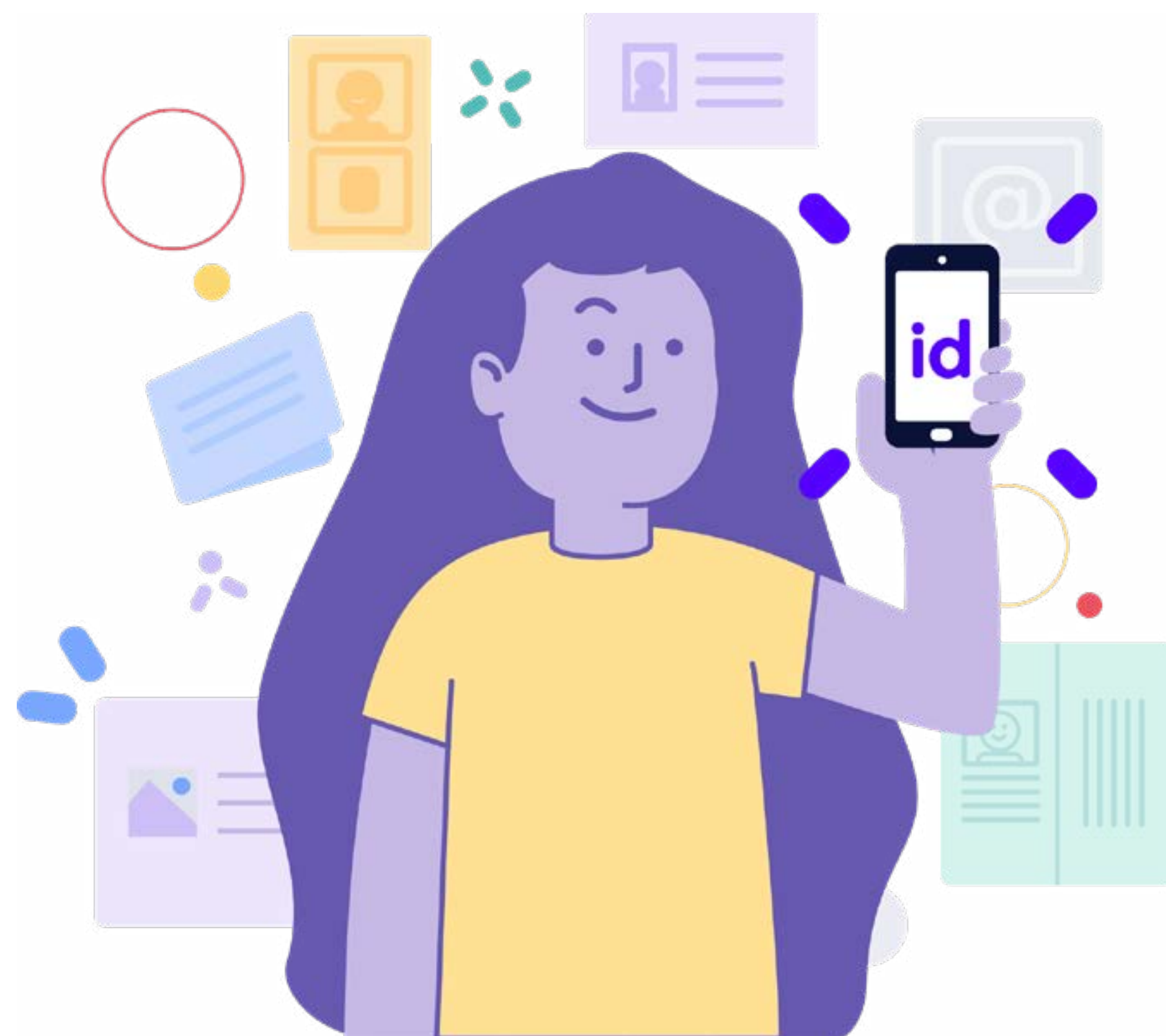
Nós ajudamos a validar a identidade dos seus usuários digitalmente através de machine learning e outras tecnologias de ponta para que seus negócios possam ser mais seguros, rápidos e inovadores.

Elaboramos o Ranking de Onboardings Digitais por entendermos a importância que o processo de cadastro tem na escolha e na retenção de serviços digitais e por identificarmos um cenário atual em que o cliente exige experiências ágeis, dinâmicas e de alta qualidade.

Enquanto isso, as instituições bancárias precisam garantir o alcance dessas necessidades dos usuários ao

mesmo tempo em que preservam a segurança do negócio e obedecem às regulamentações do setor. Isso é possível através de soluções como nossa leitura automatizada de documentos (OCR), que extrai as informações de uma RG ou CNH; nosso Background Check, que automatiza consultas em mais de 200 fontes públicas e privadas; e nosso Face Match, tecnologia de reconhecimento facial que impede fraudes por personificação.





Fundada em 2016 por Lincoln Ando e Raphael Melo, a idwall é uma regtech especializada em desenvolver soluções automatizadas de validação de identidade.

Facilitando o onboarding de usuários em organizações de diversos segmentos, auxiliando para que fiquem em conformidade com as legislações específicas de seus mercados e para solucionar um grande desafio enfrentado pelas empresas brasileiras: a grande desconfiança existente no ambiente digital, causada por crimes como a fraude de identidade.

obrigado!

Nossas soluções possibilitam a elaboração de processos de cadastro cada vez mais estratégicos, inovadores e eficazes. Para saber mais sobre a idwall e nossas soluções de onboarding digital, visite nosso site: <https://idwall.co>