

# ANÁLISE DO AMBIENTE DIGITAL:

## Setor bancário no Brasil

Período de medição: 1 de agosto de 2020 a 31 de julho de 2021.



# ATIVIDADE EM MEIOS DIGITAIS | INDÚSTRIA DE BANCOS NO BRASIL



268.485,162

Pessoas alcançadas em meios digitais



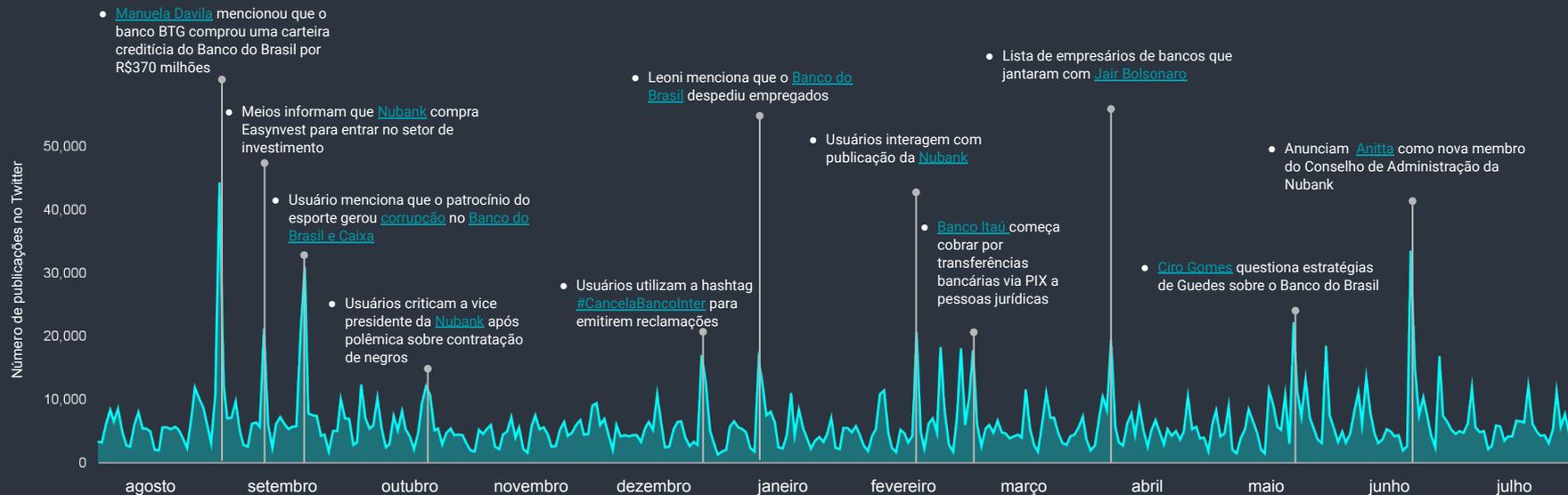
2.235,350

Publicações no Twitter



124,446\*

Publicações no Facebook

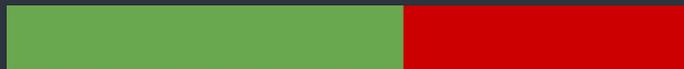


\*Posts públicos no Facebook

## ATITUDE SOBRE TIPOS DE BANCOS | SETOR BANCÁRIO NO BRASIL



### Bancos tradicionais



58% positiva

42% negativa

#### Destaques a favor:

- Destacam-se o atendimento dos bancos tradicionais. Consideram que apesar da competição, percebe-se uma onda de inovação no que diz respeito aos serviços.
- Compartilham as atividades dos bancos como patrocínios, doações, entre outras.

#### Destaques em contra:

- Criticam a qualidade de seus serviços, principalmente pelos serviços ao cliente.
- Demonstram preferência por bancos digitais.



### Bancos digitais



68% positiva

32% negativa

#### Destaques a favor:

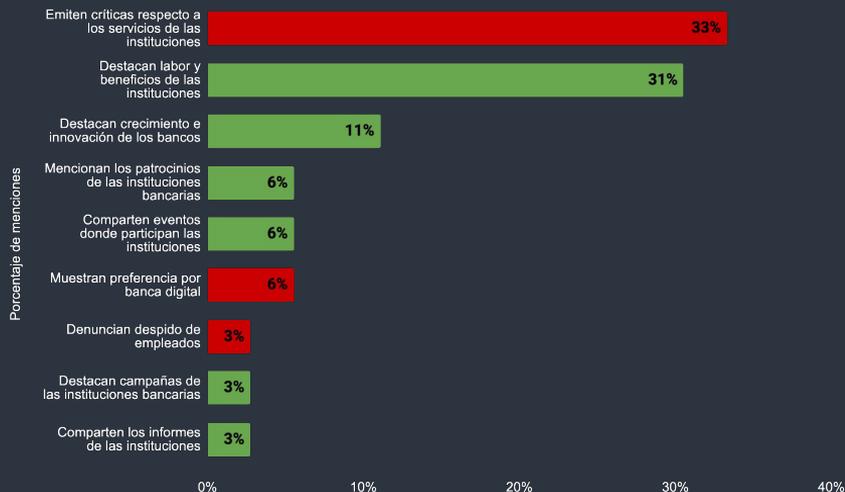
- Destacam os benefícios oferecidos pelos bancos digitais assim como a facilidade de realizar operações através de aplicativos.
- Demonstram interesse sobre as atualizações dos bancos digitais.

#### Destaques em contra:

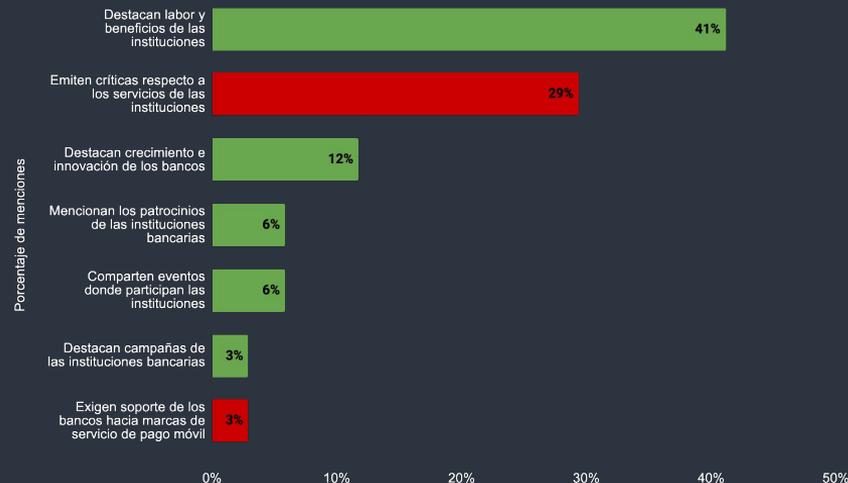
- Críticas por alguns serviços e questionamentos sobre o porquê de não se unirem com marcas de serviços de pagamento móvel.

## LINHAS DISCURSIVAS SOBRE BANCOS| SETOR BANCÁRIO NO BRASIL

## Bancos tradicionais



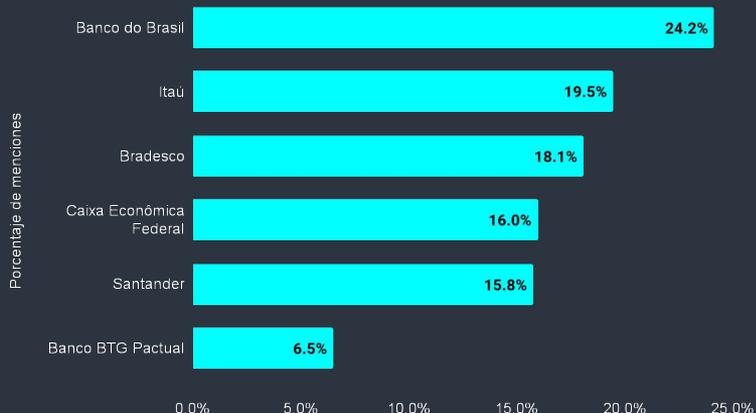
## Bancos digitais



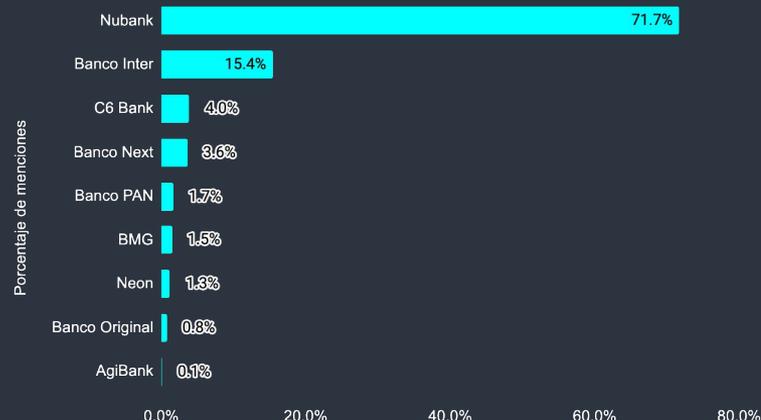
Destaca-se a preferência dos usuários por bancos digitais, principalmente por usabilidade, comunicação e benefícios múltiplos para os usuários. Em ambos os setores, clientes reclamam sobre serviços e destacam as ações que estão sendo realizadas em ambos para inovar no setor bancário. Aunque, en ambos “sectores” emiten quejas sobre servicios, principalmente por atención a cliente y fallas en la aplicación. Por otro lado, resaltan las acciones que en ambos se están llevando a cabo para innovar la banca.

## COMPARATIVO DE MENÇÕES ENTRE BANCOS | SETOR BANCÁRIO NO BRASIL

## Bancos tradicionais



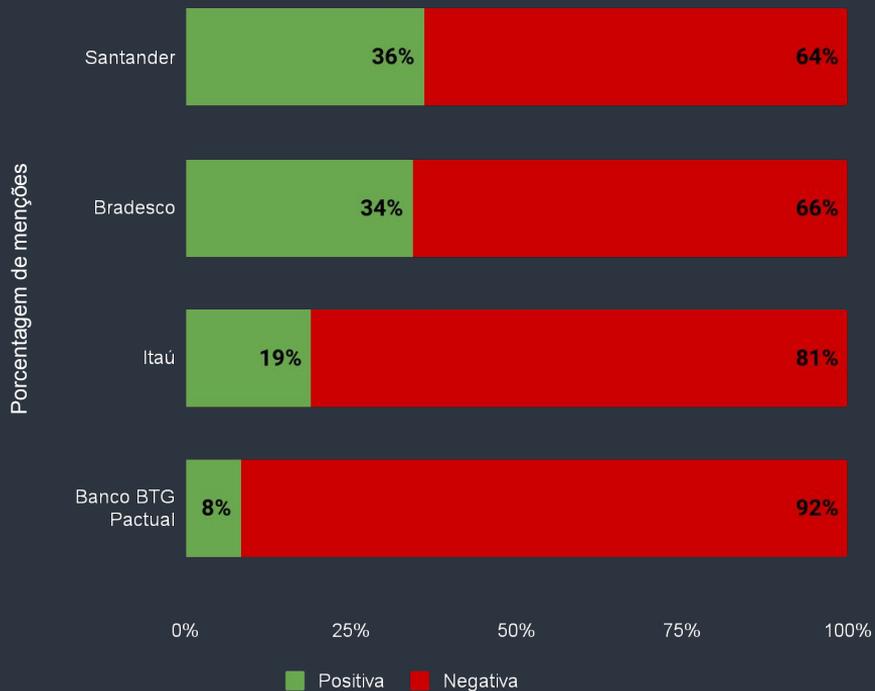
## Bancos digitais



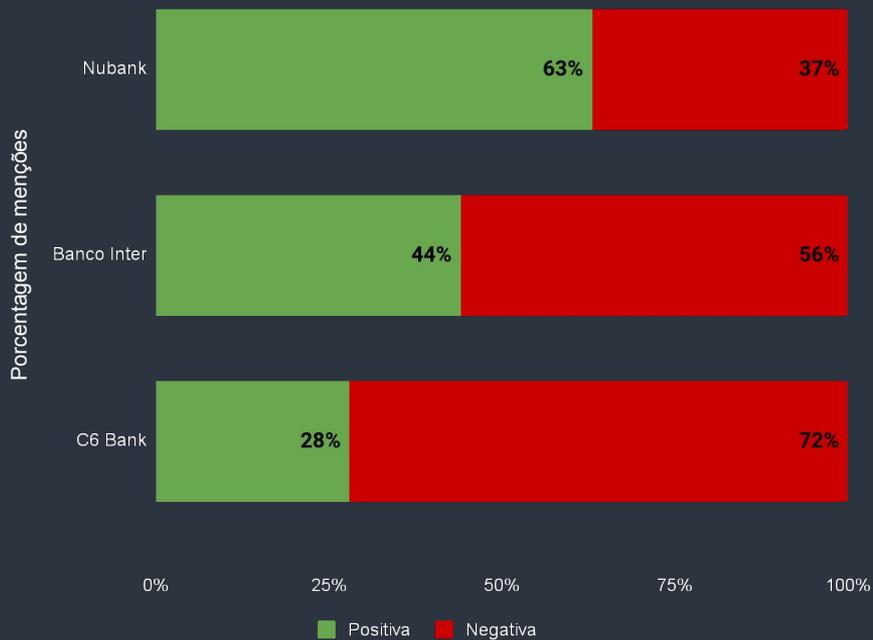
No caso dos bancos tradicionais, o destaque foi para o Banco do Brasil. Isto ocorreu devido à relação com Paulo Guedes e por reclamações sobre o serviço. Itau e Bradesco se mantêm no top 3 **que resalta em los medios digitales**. Já nos bancos digitais, o maior destaque foi para o Nubank, que nomeou Anitta como Conselheira de Administração, assim como menções **sobre os benefícios que ésta ofrece**. En el caso de los bancos tradicionales, destaca la conversación del Banco do Brasil. Esto se debe a la relación que mantiene con Paulo Guedes y por quejas sobre el servicio. Itau y Bradesco se mantienen también en el top 3 que resalta en los medios digitales.

Mientras que, en los bancos digitales resaltan las menciones hacia Nubank por la reciente llegada de Anitta al Consejo de Administración de la institución, así como menciones sobre los beneficios que ésta ofrece como pronta respuesta y aumento de límite de crédito.

## PERCEPÇÃO DOS PRINCIPAIS BANCOS TRADICIONAIS | SETOR BANCÁRIO NO BRASIL



## ATITUDE SOBRE PRINCIPAIS BANCOS DIGITAIS | SETOR BANCÁRIO NO BRASIL





metrics

---

m e t r i c s e r . c o m

Para ver más análisis como este, da clic en:

<https://www.metricser.com/exclusive/>



@Metricsers



/Metricsers



/Metricsers



Metricsers