

RADAR FEBRABAN 2022

(EXPECTATIVAS
DOS CONSUMIDORES)

RECORTE REGIONAL

5ª EDIÇÃO · 5ª EDIÇÃO ·

O RADAR FEBRABAN avalia trimestralmente a evolução da expectativa dos brasileiros sobre temas como:

- Situação da economia e consumo
- Bancos
- Meios de informação
- Golpes e fraudes

A pesquisa se soma ao Observatório FEBRABAN e à FEBRABAN News, criados em 2020, como instrumentos para estreitar o diálogo do setor bancário com os brasileiros, tornando-se polo de notícias, conteúdo e ponto de encontro de debate.

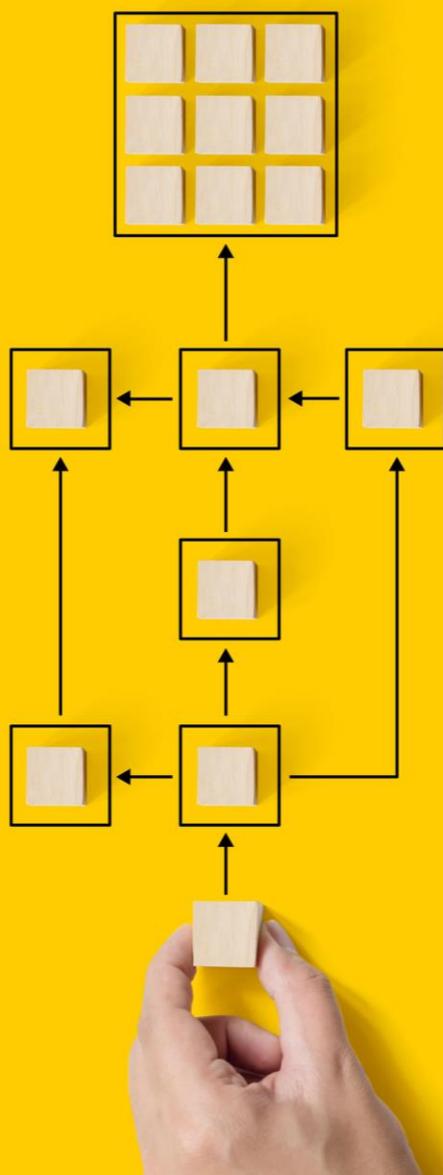
Realizada pelo Instituto de Pesquisas Sociais, Políticas e Econômicas (IPESPE) – instituição com 35 anos de atuação em estudos de mercado e de opinião.

MARÇO DE 2022

Febraban
news



METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO



SOBRE O RADAR FEBRABAN

Período de realização

19 de Fevereiro a 02 de Março de 2022.

Amostra

Amostra nacional de 3.000 entrevistados, representativa da população adulta brasileira, de 18 anos e mais, de todas as cinco regiões do País; com cotas de sexo, idade e localidade, e controle de instrução e renda.

Arredondamentos

Os percentuais que não totalizam 100% são decorrentes de arredondamento dos decimais ou de múltiplas alternativas de resposta.

Margem de erro

A margem de erro máximo estimada para o total de 3.000 entrevistados (Nacional) é de 1.8 pontos percentuais para mais ou para menos, com a utilização de um intervalo de confiança de 95,5%, conforme tabela abaixo:

TAMANHO DA BASE	PERCENTUAIS PRÓXIMOS A								
	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
100 entrevistas	6.0	8.0	9.2	9.8	10.0	9.8	9.2	8.0	6.0
200 entrevistas	4.3	5.7	6.5	7.0	7.1	7.0	6.5	5.7	4.3
400 entrevistas	3.0	4.0	4.6	4.9	5.0	4.9	4.6	4.0	3.0
500 entrevistas	2.7	3.6	4.1	4.4	4.5	4.4	4.1	3.6	2.7
800 entrevistas	2.1	2.8	3.3	3.4	3.5	3.4	3.3	2.8	2.1
1.000 entrevistas	1.9	2.6	2.9	3.1	3.2	3.1	2.9	2.6	1.9
1.500 entrevistas	1.6	2.1	2.4	2.5	2.6	2.5	2.4	2.1	1.6
2.000 entrevistas	1.3	1.8	2.0	2.2	2.2	2.2	2.0	1.8	1.3
2.500 entrevistas	1.2	1.6	1.8	2.0	2.0	2.0	1.8	1.6	1.2
3.000 entrevistas	1.1	1.5	1.7	1.8	1.8	1.8	1.7	1.5	1.1

INTRODUÇÃO

Com o recuo das estatísticas mais negativas da pandemia, 72,5% da população brasileira totalmente vacinada e o retorno às atividades presenciais do comércio, prestação de serviços, educação e outras, o cenário do país indica o início da retomada e recuperação.

Por outro lado, de acordo com o Boletim Focus do Banco Central (BC) divulgado após o carnaval, a projeção do mercado financeiro para a inflação em 2022 subiu pela sétima semana consecutiva e a mediana das previsões para o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) avançou para 5,6%. Os prognósticos negativos na economia são sentidos no dia a dia da família brasileira agravados, no momento, pelos efeitos do conflito entre Rússia e Ucrânia.

A mais nova rodada da pesquisa **Radar FEBRABAN**, realizada exclusivamente com a população feminina entre os dias 19 de fevereiro e 2 de março (portanto, antes de deflagrado o conflito no cenário internacional), indica uma expectativa desfavorável das brasileiras com o quadro econômico.

A maioria das entrevistadas (83%) aponta que **a inflação sob o consumo de alimentos é o item que mais tem impactado em suas vidas** e 93% atestam que **o preço dos produtos aumentou ou aumentou muito** em relação ao ano passado.

Com relação ao futuro próximo, predomina a percepção de que alguns dos **principais aspectos no campo da economia irão piorar** nos próximos seis meses:

74% acreditam que a taxa de juros vai aumentar.

71% afirmam que o custo de vida vai subir.

44% declaram que o poder de compra das pessoas vai diminuir

43% apostam que o desemprego vai crescer.

A recuperação econômica ainda está longe do horizonte das brasileiras. 44% das entrevistadas acreditam que **a sua vida financeira e familiar só irá se recuperar após 2022**. Quando pensam na **economia do país**, sobe para 60% o percentual daquelas que desacreditam numa recuperação ainda esse ano. Além disso, mais da metade (56%) creem que **o país só voltará a crescer a partir do ano que vem**.

INTRODUÇÃO

Caso venham a dispor de recursos extras no orçamento doméstico, 29% disseram que **comprariam um imóvel**. A aplicação de dinheiro na **poupança** vem em 2º lugar como destino para os recursos financeiros (23%), seguida da **aplicação em outros investimentos bancários** (22%).

A indicação dos estabelecimentos bancários como destino de eventuais recursos financeiros extras se alinha a uma série de percepções positivas das mulheres sobre esse setor. A percepção é a de que os **bancos têm contribuído muito positivamente ou positivamente para o desenvolvimento da economia** (56%), o **enfrentamento da pandemia** (53%), a **geração de empregos** (50%), a melhora da **qualidade de vida das pessoas** (48%), **os negócios e atividades profissionais da população** (43%). Fora isso, é superlativo o nível de **satisfação com o atendimento prestado pelas instituições bancárias** (75%). Quanto à **confiança**, nos bancos é de 59% e nas fintechs é de 66%.

Embora os golpes envolvendo instituições bancárias se proliferem, a maior parte das entrevistadas (72%) afirmou não ter sido vítima de qualquer deles. Entre aquelas que afirmaram ter sido vítimas de golpe, a **clonagem ou troca de cartão** é o que prepondera (49%).

56% dizem **já ter recebido comunicação do banco instruindo contra golpes** e quase a totalidade (96%) consideram tais **materiais importantes ou muito importantes**. Por outro lado, 61% das brasileiras declararam desconhecer a campanha da Febraban contra fraudes.

No que se refere à exposição ao noticiário a respeito do setor bancário ou a Febraban, uma maioria (62%) disse **não lembrar de notícias**. A percepção de pouco mais da metade (51%) é a de que as notícias são neutras – nem favoráveis nem desfavoráveis.

1 PERSPECTIVA DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA



PERSPECTIVA DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA

Recuperação da situação financeira familiar: 29% em 2022 e 39% somente depois de 2022.

Recuperação da economia: 17% em 2022 e 53% somente depois de 2022.

Recuperação do país: 21% em 2022 e 53% somente depois de 2022

Percepção da inflação/preço dos produtos: 90% aumentaram muito /aumentaram

Nos próximos seis meses: aumento do desemprego 43%; aumento do acesso ao crédito das pessoas e das empresas 36%; diminuição do poder de compra 36%; aumento da taxa de juros 73%; aumento da inflação/custo de vida 72%

Maior impacto da inflação: 85% consumo de alimentos e outros produtos de abastecimento doméstico e 39% preço do combustível

Uso de possíveis sobras do orçamento familiar: 35% comprar imóvel e 22% reformar a casa

Recuperação da situação financeira familiar: 33% em 2022 e 44% somente depois de 2022.

Recuperação da economia: 14% em 2022 e 56% somente depois de 2022.

Recuperação do país: 21% em 2022 e 51% somente depois de 2022

Percepção da inflação/preço dos produtos: 96% aumentaram muito /aumentaram

Nos próximos seis meses: aumento do desemprego 43%; aumento do acesso ao crédito das pessoas e das empresas 39%; diminuição do poder de compra 39%; aumento da taxa de juros 76%; aumento da inflação/custo de vida 72%

Maior impacto da inflação: 86% consumo de alimentos e outros produtos de abastecimento doméstico e 41% preço do combustível.

Uso de possíveis sobras do orçamento familiar: 34% comprar imóvel e 22% aplicar em outros investimentos bancários

Recuperação da situação financeira familiar: 32% em 2022 e 44% somente depois de 2022.

Recuperação da economia: 13% em 2022 e 60% somente depois de 2022.

Recuperação do país: 27% em 2022 e 49% somente depois de 2022

Percepção da inflação/preço dos produtos: 95% aumentaram muito /aumentaram

Nos próximos seis meses: aumento do desemprego 36%; aumento do acesso ao crédito das pessoas e das empresas 32%; diminuição do poder de compra 43%; aumento da taxa de juros 75%; aumento da inflação/custo de vida 73%

Maior impacto da inflação: 88% consumo de alimentos e outros produtos de abastecimento doméstico e 44% preço do combustível.

Uso de possíveis sobras do orçamento familiar: 29% comprar imóvel e 27% aplicar em outros investimentos bancários

Recuperação da situação financeira familiar: 35% em 2022 e 37% somente depois de 2022.

Recuperação da economia: 16% em 2022 e 55% somente depois de 2022.

Recuperação do país: 25% em 2022 e 51% somente depois de 2022

Percepção da inflação/preço dos produtos: 93% aumentaram muito /aumentaram

Nos próximos seis meses: aumento do desemprego 49%; aumento do acesso ao crédito das pessoas e das empresas 35%; diminuição do poder de compra 43%; aumento da taxa de juros 76%; aumento da inflação/custo de vida 72%

Maior impacto da inflação: 86% consumo de alimentos e outros produtos de abastecimento doméstico e 33% preço do combustível

Uso de possíveis sobras do orçamento familiar: 30% aplicar na poupança e 26% comprar imóvel

Recuperação da situação financeira familiar: 24% em 2022 e 48% somente depois de 2022.

Recuperação da economia: 14% em 2022 e 65% somente depois de 2022.

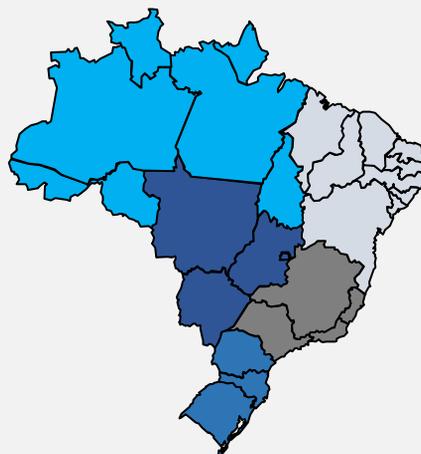
Recuperação do país: 19% em 2022 e 62% somente depois de 2022

Percepção da inflação/preço dos produtos: 93% aumentaram muito /aumentaram

Nos próximos seis meses: aumento do desemprego 42%; aumento do acesso ao crédito das pessoas e das empresas 32%; diminuição do poder de compra 47%; aumento da taxa de juros 71%; aumento da inflação/custo de vida 69%

Maior impacto da inflação: 79% consumo de alimentos e outros produtos de abastecimento doméstico e 31% preço do combustível

Uso de possíveis sobras do orçamento familiar: 30% comprar imóvel e 21% aplicar em outros investimentos bancários



PERSPECTIVA DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA

Em todas as regiões do país, é majoritária a parcela das brasileiras que acreditam na recuperação da situação financeira pessoal e familiar só após 2022. Esse número é maior (48%) no Sudeste e menor (37%) no Nordeste. Centro-Oeste e Sul pontuam 44%, enquanto o Norte registra 39%.

Em segundo lugar, no total da amostra, estão aquelas que acreditam na recuperação já esse ano (29%). Essa parcela mais otimista atinge 35% no Nordeste, ficando em patamar bem próximo no Centro-Oeste (33%) e no Sul (32%). O otimismo cai para 24% no Sudeste. Entre as nortistas, esse número é de 29%.

O montante das que apontam a recuperação da situação financeira pessoal desde o ano passado (apenas 4% do total da amostra) chega a 8% no Norte e apenas 1% no Centro-Oeste. Demais regiões – Nordeste: 4%; Sudeste e Sul: 3%.

Parcela mais favorecida, para quem a situação financeira pessoal e familiar não foi afetada (8% no total da amostra), chega a 11% no Sudeste e é menor no Nordeste e Centro-Oeste (ambos, 5%). Na outra ponta, as mais pessimistas, que não veem perspectivas de recuperação financeira (8% do total da amostra) chegam a 11% no Norte e 10% no Centro-Oeste; menor percentual no Norte e no Sul (ambos, 5%).

EXPECTATIVA DE RECUPERAÇÃO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA PESSOAL E FAMILIAR (%)

(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Já se recuperou em 2021	4	8	4	3	1	3
Vai se recuperar em 2022	29	29	35	24	33	32
Vai se recuperar só depois de 2022	44	39	37	48	44	44
A situação financeira não foi afetada	8	8	5	11	5	8
Não acha que a situação financeira vá se recuperar	8	5	11	7	10	5
Não sabe/ Não respondeu	7	11	8	6	7	8

PERSPECTIVA DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA

Quanto à economia do país, as brasileiras de todas as regiões mostram-se ainda mais cautelosas. A expectativa de recuperação somente a partir do ano que vem (60% do total da amostra) é maior na região Sudeste (65%) e menor no Norte (53%). Demais regiões – Sul: 60%; Centro-Oeste (56%); Nordeste (55%).

No contingente que acredita que a economia brasileira não vai se recuperar (16% do total), as mais pessimistas são as moradoras do Centro-Oeste (21%), seguidas das nordestinas (19%) e das sulistas (17%). Norte e Sudeste registram, ambas, 13%.

Quanto à parcela que confia na recuperação da economia já esse ano (15% do total da amostra), os maiores percentuais estão no Norte (17%) e Nordeste (16%), caindo para 13% no Sul. Sudeste e Centro-Oeste registram 14%.

Apenas 2% das brasileiras avaliam que a economia já se recuperou em 2021, mas o Norte destoa discretamente nesse aspecto, chegando a 5%.

Em todas as regiões, ficam entre zero e 2% as que declaram que a economia não foi afetada.

EXPECTATIVA DE RECUPERAÇÃO DA ECONOMIA BRASILEIRA (%)

(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Já se recuperou em 2021	2	5	2	2	1	2
Vai se recuperar em 2022	15	17	16	14	14	13
Vai se recuperar só depois de 2022	60	53	55	65	56	60
A economia não foi afetada	1	0	2	1	1	2
Não acha que a economia brasileira vá se recuperar	16	13	19	13	21	17
Não sabe/ Não respondeu	6	13	6	5	6	7

PERSPECTIVA DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA

As diversas regiões seguem tendências similares quanto à perspectiva de crescimento do país, com algumas diferenças.

Em todos os casos, cerca de metade acredita que o Brasil só vai voltar a crescer a partir do ano que vem. Contudo, esse número chega a 62% no Sudeste e cai para 49% no Sul. Nas demais regiões registram: Norte: 53%; Nordeste e Centro-Oeste: 51%.

É maior no Sul (27%) e menor no Sudeste (19%) a parcela que acredita na retomada do crescimento ainda esse ano. Demais regiões: Nordeste: 25%; Norte e Centro-Oeste: 21%.

Chegam a 11% no Centro-Oeste as que não veem perspectiva de retomada do crescimento. Nas demais regiões, esse número fica entre 4% (Norte) e 9% (Sul).

Em todas as regiões, as que avaliam que o país voltou a crescer em 2021 ficam entre 7% e 4%. As que avaliam que o crescimento não foi afetado têm apenas 1% ou menos das menções, em todas as regiões.

EXPECTATIVA DE RECUPERAÇÃO DO PAÍS (%)

REGIÃO	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Já voltou a crescer em 2021	5	7	5	4	7	5
Vai voltar a crescer em 2022	22	21	25	19	21	27
Vai voltar a crescer só depois de 2022	56	53	51	62	51	49
O País não foi afetado	1	1	1	0	1	1
Não acha que o País vá se recuperar	8	4	8	8	11	9
Não sabe/ Não respondeu	8	14	9	7	9	9

PERSPECTIVA DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA

É ampla a percepção de que houve aumento da inflação e do preço dos produtos do ano passado até o momento – os percentuais entre as regiões variam entre 90% (Norte) e 96% (Centro-Oeste). Em termos de expectativa para os próximos seis meses, outros aspectos são percebidos com temor ou cautela:

- **Aumento da taxa de juros:** no Nordeste e no Centro-Oeste a crença na subida da taxa de juros chega a 76%, no Sul a 75%, no Norte a 73% e no Sudeste é de 71%.
- **Aumento da inflação:** é similar nas regiões a expectativa sobre aumento da inflação. O percentual mais alto está no Sul (73%) e o mais baixo no Sudeste (69%). Nas demais regiões fica na casa de 72%.
- **Queda do poder de compra:** é no Sudeste que está o maior índice de preocupação com a diminuição do poder compra (47%). No Nordeste e Sul essa inquietação fica na casa de 43%. No Centro-Oeste é de 39% e no Norte, 36%.
- **Aumento do desemprego:** 49% das nordestinas sustentam que haverá aumento do desemprego. Esse número é de 43% no Norte e Centro-Oeste, baixa um pouco no Sudeste (42%), e cai para 36% no Sul.
- **Acesso de pessoas e empresas ao crédito:** na maior parte das regiões, a opinião é de que ficará como está ou irá aumentar, respectivamente: Norte – 38% e 36%; Nordeste – 35% e 35%; Sudeste – 34% e 32%; Centro-Oeste – 32% e 39%; e Sul - 39% e 32%.

PERCEPÇÃO SOBRE A INFLAÇÃO E O PREÇO DOS PRODUTOS QUANDO COMPARADO A 2021 (%)

(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Aumentaram muito /Aumentaram	93	90	93	93	96	95
Ficaram iguais	4	4	5	3	2	3
Diminuíram / Diminuíram muito	1	3		2	0	0
Não sabe / Não respondeu	2	3	1	2	1	2

PERSPECTIVA DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA

EXPECTATIVA QUANTO A ASPECTOS ESPECÍFICOS DA ECONOMIA EM 2022 (%)

REGIÃO	DESCRITIVO	TOTAL	REGIÃO				
			NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
DESEMPREGO	Vai aumentar	43	43	49	42	43	36
	Vai ficar igual como está	28	28	24	29	29	33
	Vai diminuir	25	26	24	26	25	27
	NS/ NR	3	4	3	3	4	4
ACESSO AO CRÉDITO DAS PESSOAS E DAS EMPRESAS	Vai aumentar	34	36	35	32	39	32
	Vai ficar igual como está	35	38	35	34	32	39
	Vai diminuir	25	21	24	28	24	23
	NS/ NR	6	6	6	6	5	5
PODER DE COMPRA DAS PESSOAS	Vai aumentar	25	24	30	24	25	22
	Vai ficar igual como está	27	35	23	27	31	32
	Vai diminuir	44	36	43	47	39	43
	NS/ NR	4	5	4	3	4	4
TAXA DE JUROS	Vai aumentar	74	73	76	71	76	75
	Vai ficar igual como está	15	14	12	17	13	16
	Vai diminuir	8	9	9	9	9	6
	NS/ NR	4	5	3	4	3	3
INFLAÇÃO E O CUSTO DE VIDA	Vai aumentar	71	72	72	69	72	73
	Vai ficar igual como está	17	16	14	18	19	18
	Vai diminuir	10	9	12	10	6	5
	NS/ NR	3	3	2	3	3	3

PERSPECTIVA DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA

É no consumo de alimentos (83%) que a inflação mais pesa no bolso das brasileiras. Esse percentual chega a 88% para as moradoras do Sul, 86% para as do Centro-Oeste e do Nordeste, 85% do Norte e 79% do Sudeste.

O preço do combustível impacta mais as residente do Sul (44%), Centro-Oeste (41%) e Norte (39%). No Nordeste e Sudeste, esse número é de 33% e 31%, respectivamente.

Os serviços de saúde ou compra de remédios são motivo de preocupação maior das moradoras do Sudeste (23%) e Nordeste (19%). Nas demais regiões, os percentuais variam entre 12% e 9%.

Outros itens listados ficam abaixo de 10% das menções, em todas as regiões.

ASPECTOS DA VIDA EM QUE A INFLAÇÃO ESTÁ IMPACTANDO MAIS Múltiplas respostas (%)

REGIÃO (%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO -OESTE	SUL
Consumo de alimentos e outros produtos de abastecimento doméstico	83	85	86	79	86	88
Preço do combustível	35	39	33	31	41	44
Pagamento de serviços de saúde ou remédios	18	12	19	23	9	12
Juros do cartão de crédito, financiamento ou empréstimo	7	7	6	7	9	4
Valor da passagem de transporte público	5	6	6	5	2	3
Pagamento da escola, faculdade ou outros serviços de educação	4	3	6	5	4	3
Planos de compra de móveis ou eletrodomésticos	3	3	4	2	1	5
Planos de compra de veículos ou imóveis	2	3	1	2	2	2
Planos de viagem	1	1	1	2	1	1
Não está impactando/ Nenhum deles	1	0	1	1	1	0
OUTRO	2	0	0	4	0	0
Não sabe/ Não respondeu	2	3	2	1	2	2

PERSPECTIVA DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA

EXPECTATIVA DE USO EM CASO DE SOBRAS DO ORÇAMENTO Múltiplas respostas (%)

O principal destino a ser dado aos eventuais recursos financeiros extras do orçamento se refere à compra ou reforma de imóvel. Comprar um imóvel é desejo maior no Norte (35%), Centro-Oeste (34%) e Sudeste (30%). Nordeste e Sul registram, respectivamente, 26% e 29%. Também a reforma da casa é mais citada entre as nordestinas (24%) e nortistas (22%), caindo para 11% no Centro-Oeste, 18% no Sudeste e 20% no Sul.

Concorrendo com os bens imóveis no rol de prioridades para o uso de recursos extras do orçamento doméstico, está a aplicação na poupança. São as nordestinas as que mais fazem esse tipo de operação (30%); nas demais regiões, esse número fica entre 19% e 22%. Já a aplicação em outros investimentos bancários é mais frequente entre as sulistas: 27%, enquanto nas outras regiões esse percentual fica entre 21% e 23%.

Outros itens a que seriam destinados esses valores extras:

- São as moradoras da região **Norte** as que mais citam o investimento na educação como uso de um dinheiro extra no caixa (15%).
- As residentes no **Sudeste** são as que mais elegem as viagens (14%).
- É na região **Centro-Oeste** que a compra de um carro aparece como item mais valorizado como destino de um dinheiro sobrando (16%).
- No **Sudeste** está o maior percentual de menção à compra ou melhora do plano de saúde (10%).

PERSPECTIVA DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA

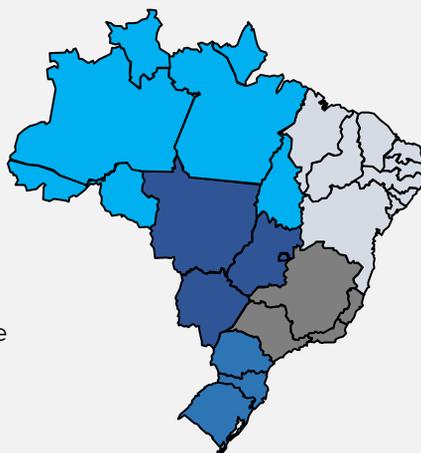
EXPECTATIVA DE USO EM CASO DE SOBRAS DO ORÇAMENTO Múltiplas respostas (%)

REGIÃO	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Comprar imóvel	29	35	26	30	34	29
Aplicar na poupança	23	19	30	19	21	22
Aplicar em outros investimentos bancários	22	21	23	21	22	27
Reformar a casa	20	22	24	18	11	20
Fazer cursos e melhorar a educação sua e da família	12	15	12	11	11	13
Viajar	9	3	7	14	5	6
Comprar carro	8	11	6	7	16	8
Fazer ou melhorar o plano de saúde	8	6	5	10	6	7
Comprar eletrodomésticos ou eletrônicos	4	5	6	2	5	4
Comprar moto	3	6	3	2	2	2
Fazer seguro de carro, casa, vida ou outros	2	2	2	1	2	3
OUTRO	1	0	1	2	1	1
Não sabe/ Não respondeu	5	4	5	4	5	6

2 PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO



PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO



Confiança em instituições: bancos (64%); empresas privadas (54%); fintechs (71%).

Contribuição dos bancos para: o desenvolvimento da economia 74%; a geração de empregos 63%; a qualidade de vida 64%; o enfrentamento da crise do coronavirus 67%; o seu negócio e atividade profissional 52%

Satisfação com o atendimento dos bancos: 84%

Confiança em instituições: bancos (62%); empresas privadas (53%); fintechs (70%).

Contribuição dos bancos para: o desenvolvimento da economia 65%; a geração de empregos 54%; a qualidade de vida 57%; o enfrentamento da crise do coronavirus 55%; o seu negócio e atividade profissional 52%

Satisfação com o atendimento dos bancos: 67%

Confiança em instituições: bancos (59%); empresas privadas (57%); fintechs (70%).

Contribuição dos bancos para: o desenvolvimento da economia 57%; a geração de empregos 54%; a qualidade de vida 51%; o enfrentamento da crise do coronavirus 56%; o seu negócio e atividade profissional 41%

Satisfação com o atendimento dos bancos: 77%

Confiança em instituições: bancos (65%); empresas privadas (54%); fintechs (72%).

Contribuição dos bancos para: o desenvolvimento da economia 63%; a geração de empregos 54%; a qualidade de vida 53%; o enfrentamento da crise do coronavirus 58%; o seu negócio e atividade profissional 48%

Satisfação com o atendimento dos bancos: 79%

Confiança em instituições: bancos (54%); empresas privadas (49%); fintechs (58%).

Contribuição dos bancos para: o desenvolvimento da economia 47%; a geração de empregos 44%; a qualidade de vida 39%; o enfrentamento da crise do coronavirus 46%; o seu negócio e atividade profissional 39%

Satisfação com o atendimento dos bancos: 71%

PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

O Sudeste é a região que mais destoa nesse tópico, apresentando os percentuais mais baixos de confiança.

A confiança nas **Fintechs** fica acima de 70% em quase todas as regiões: Norte (71%), Nordeste (72%), Centro-Oeste e Sul (ambas com 70%). No Sudeste, esse percentual cai para menos de 60% (58%).

A confiança nos **Bancos** é de 65% no Nordeste, 64% no Norte e 62% no Centro-Oeste. Fica abaixo dos 60% no Sul (59%) e no Sudeste (54%).

Já a confiança nas **Empresas privadas**, a distribuição regional é um pouco mais homogênea, sendo o maior número do “confia” no Sul (57%), e o menor (49%) no Sudeste – único abaixo de 50%. No Norte e no Nordeste este percentual é de 54%. No Centro-Oeste, 53%.

CONFIANÇA EM INSTITUIÇÕES (%)

REGIÃO	INSTITUIÇÃO	TOTAL	REGIÃO				
			NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
BANCOS	Confia	59	64	65	54	62	59
	Não confia	34	25	29	39	30	32
	Não sabe/Não respondeu	7	11	6	7	8	9
EMPRESAS PRIVADAS	Confia	52	54	54	49	53	57
	Não confia	36	38	33	40	35	29
	Não sabe/Não respondeu	12	8	14	11	12	14
FINTECHS	Confia	66	71	72	58	70	70
	Não confia	29	20	25	36	23	25
	Não sabe/Não respondeu	5	9	3	5	7	6

PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS NAS DIVERSAS ÁREAS (%)

Também neste tópico os números por região mostram-se heterogêneos. Reitera-se, no caso do Sudeste, uma avaliação menos favorável na maior parte dos itens; inversamente à região Norte, onde se registram os maiores percentuais de contribuição positiva em quase todos os aspectos listados.

- A percepção de contribuição positiva dos bancos para o **desenvolvimento da economia brasileira** é maior no Norte (74%) e menor no Sudeste de 47%. Demais regiões: 65% no Centro-Oeste; 63% no Nordeste; e 57% no Sul.
- A opinião de que os bancos contribuem positivamente para a **geração de empregos** é novamente maior na região Norte (63%) e menor (44%) no Sudeste. Nas regiões Nordeste, Centro-Oeste e Sul essa avaliação é de 54%.
- Também quanto à contribuição positiva dos bancos para a melhoria da **qualidade de vida das pessoas**, a favorabilidade é maior na região Norte (64%) e menor no Sudeste (39%). No Centro-Oeste, esse número é de 57%; no Nordeste, 53%; no Sul, 51%.
- A percepção de que os bancos **ajudam o país, a população e seus clientes a enfrentarem a crise do coronavírus** é maior no Norte (67%) e menor no Sudeste (46%). No Nordeste é de 58%; no Sul, 56%; no Centro-Oeste, 55%.
- As brasileiras das regiões Norte e Centro-Oeste (52% em ambos os casos), são as que melhor avaliam a contribuição das instituições bancárias para o **seu negócio ou atividade profissional**. Esse número é mais baixo novamente no Sudeste (39%). No Nordeste esse percentual é de 48%; no Sul, 41%.

PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS NAS DIVERSAS ÁREAS (%)

REGIÃO	CONTRIBUIÇÃO (%)	TOTAL	REGIÃO				
			NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
DESENVOLVIMENTO DA ECONOMIA BRASILEIRA	Contribuição positiva	56	74	63	47	65	57
	Contribuição negativa	15	13	15	17	12	14
	Contribuição neutra	17	6	9	26	12	12
	Não sabe/não respondeu	12	8	12	10	11	17
GERAÇÃO DE EMPREGOS NO BRASIL	Contribuição positiva	50	63	54	44	54	54
	Contribuição negativa	18	15	21	17	19	13
	Contribuição neutra	24	11	18	32	19	22
	Não sabe/não respondeu	8	11	7	7	8	12
MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS	Contribuição positiva	48	64	53	39	57	51
	Contribuição negativa	18	11	20	18	14	17
	Contribuição neutra	25	11	17	36	15	21
	Não sabe/não respondeu	10	14	10	7	14	11
AJUDA AO PAÍS, À POPULAÇÃO E AOS SEUS CLIENTES PARA ENFRENTAREM A CRISE DO CORONAVÍRUS	Contribuição positiva	53	67	58	46	55	56
	Contribuição negativa	13	11	12	13	17	11
	Contribuição neutra	23	14	18	30	17	17
	Não sabe/não respondeu	12	9	12	11	11	16
O SEU NEGÓCIO OU A SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL	Contribuição positiva	43	52	48	39	52	41
	Contribuição negativa	11	16	14	8	12	9
	Contribuição neutra	33	18	25	42	24	32
	Não sabe/não respondeu	13	14	13	11	12	18

PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

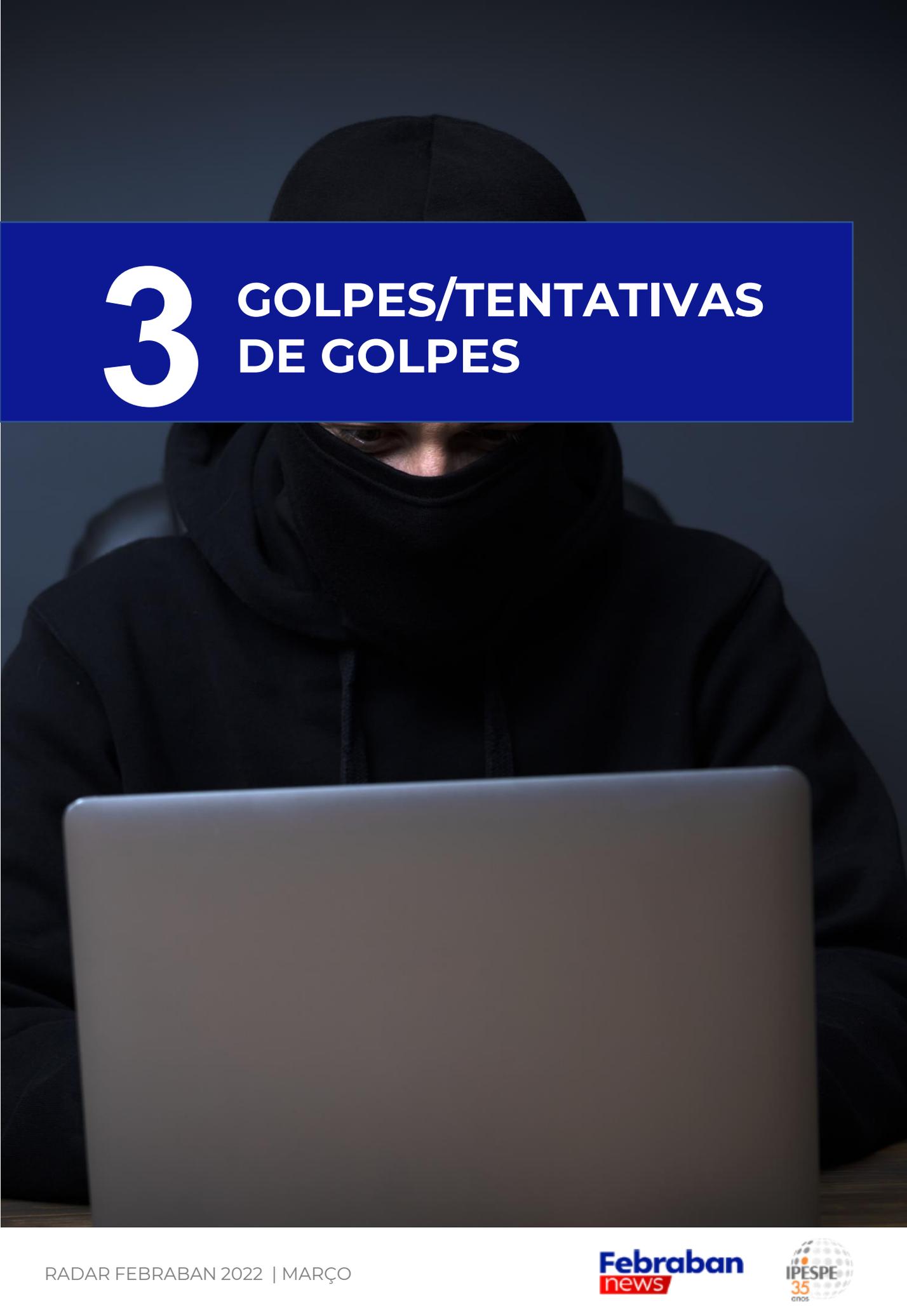
No público feminino bancarizado, **o alto nível de satisfação com o atendimento prestado pelos bancos** (75% satisfeitas ou muito satisfeitas no total da amostra) é ainda maior na região Norte (84%). Também ficam acima do total nacional o Nordeste (79%) e a região Sul (77%).

Ainda que em patamar bastante favorável, o Centro-Oeste registra o menor percentual: 67%. Esse número também é inferior ao conjunto do País no Sudeste (71%).

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELOS BANCOS (%)

- POPULAÇÃO BANCARIZADA -

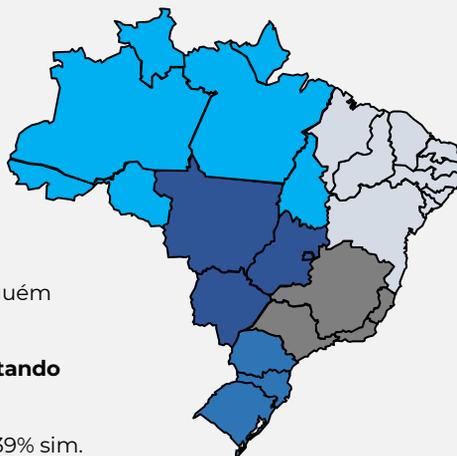
(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Muito satisfeito / Satisfeito	75	84	79	71	67	77
Insatisfeito / Muito insatisfeito	23	12	20	26	29	21
Não Sabe / Não Respondeu	3	4	1	3	4	2



3

**GOLPES/TENTATIVAS
DE GOLPES**

GOLPES/TENTATIVAS DE GOLPES



Vítima de golpe/tentativa: 29% sim
(Quem foi vítima) tipo de golpe: golpe da central falsa onde alguém pede seus dados por telefone 52% e alguém se fazendo por um conhecido solicitando dinheiro por whatsapp 41%
Recebeu materiais de comunicação de bancos/entidades alertando sobre golpes: 51% sim
Importância material comunicação sobre golpes: 95% sim
Recall de campanha da febraban sobre prevenção de fraude: 39% sim.

Vítima de golpe/tentativa: 29% sim
(Quem foi vítima) tipo de golpe: golpe da central falsa onde alguém pede seus dados por telefone 46% e alguém se fazendo por um conhecido solicitando dinheiro por whatsapp 39%
Recebeu materiais de comunicação de bancos/entidades alertando sobre golpes: 59% sim
Importância material comunicação sobre golpes: 96% sim
Recall de campanha da febraban sobre prevenção de fraude: 33% sim.

Vítima de golpe/tentativa: 26% sim
(Quem foi vítima) tipo de golpe: golpe da clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões 47%, % e alguém se fazendo por um conhecido solicitando dinheiro por whatsapp 32%
Recebeu materiais de comunicação de bancos/entidades alertando sobre golpes: 56% sim
Importância material comunicação sobre golpes: 98% sim
Recall de campanha da febraban sobre prevenção de fraude: 28% sim.

Vítima de golpe/tentativa: 20% sim
(Quem foi vítima) tipo de golpe: golpe da clonagem de cartão de e alguém se fazendo por um conhecido solicitando dinheiro por whatsapp 28%
Recebeu materiais de comunicação de bancos/entidades alertando sobre golpes: 57% sim
Importância material comunicação sobre golpes: 97% sim
Recall de campanha da febraban sobre prevenção de fraude: 34% sim.

Vítima de golpe/tentativa: 28% sim
(Quem foi vítima) tipo de golpe: golpe da clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões 59%, e golpe da central falsa onde alguém pede seus dados por telefone 25% **recebeu materiais de comunicação de bancos/entidades alertando sobre golpes:** 56% sim
Importância material comunicação sobre golpes: 96% sim
Recall de campanha da febraban sobre prevenção de fraude: 30% sim.

GOLPES/TENTATIVAS DE GOLPES

As mulheres das regiões Norte e Centro-Oeste, ambas com 29% de citações, são as que se declaram **mais vitimadas pelos golpes ou fraudes financeiras**. Na sequência vem o Sudeste (28%), o Sul (26%) e o Nordeste (20%).

VÍTIMA DE GOLPE / TENTATIVA DE GOLPE (%)

REGIÃO	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
SIM	26	29	20	28	29	26
NÃO	72	68	77	71	71	72
Não lembra / Não respondeu	2	4	4	2	0	1

Mais comum em todas as regiões, o golpe da **clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões** é mais recorrente no Sudeste (59%), seguido do Sul (47%) e do Nordeste (45%). Norte e Centro-Oeste registram 28% e 32%, na mesma ordem.

Segundo mais frequente, o **golpe da central falsa**, em que alguém pede seus dados por telefone, é notadamente mais comum no Norte (52%) e no Centro-Oeste (46%). Nas demais regiões, os números ficam entre 25% e 27%.

O **golpe em que alguém se faz passar por um conhecido solicitando dinheiro pelo WhatsApp** também acontece mais no Norte (41%) e no Centro-Oeste (39%). Demais regiões variam entre 23% e 32%.

Menos citado (6% do total da amostra), o **golpe do leilão ou da loja virtual** vitimiza mais pessoas do Sul (11%) e Nordeste (10%). Demais regiões têm percentuais iguais ou inferiores a 6%.

TIPO DO GOLPE / TENTATIVA DO GOLPE QUE SE ENVOLVEU (%)

TIPO DO GOLPE / TENTATIVA DO GOLPE QUE SE ENVOLVEU (%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Golpe da clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões	49	28	45	59	32	47
Golpe da central falsa onde alguém pede seus dados por telefone	30	52	27	25	46	25
Alguém se fazendo por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp	28	41	28	23	39	32
Golpe do leilão ou da loja virtual	6	0	10	5	2	11
Outro	5	0	4	5	7	8
Não lembra/Não respondeu	2	2	5	2	2	0

GOLPES/TENTATIVAS DE GOLPES

Nas diferentes regiões, mais da metade das entrevistadas declara **ter recebido material de comunicação de banco ou outra entidade alertando sobre golpes**: Norte (51%), Nordeste (57%), Sudeste (56%), Centro-Oeste (59%) e Sul (56%).

É superlativa a **atribuição de importância a esse tipo de informação para a prevenção de golpes e fraudes**, chegando a 97% no Nordeste, 96% nas regiões Centro-Oeste, Sul e Sudeste e 95% no Norte.

No bojo da importância atribuída à comunicação sobre golpes, o **recall de campanhas da Febraban sobre prevenção de fraudes** chegou a 39% no Norte, mas nas demais regiões foi inferior: 28% no Sul, 30% no Sudeste, 33% no Centro-Oeste e 34% no Nordeste.

RECEBEU MATERIAIS DE COMUNICAÇÃO DE BANCOS/ENTIDADES ALERTANDO SOBRE GOLPES (%)

RECEBEU MATERIAIS DE COMUNICAÇÃO DE BANCOS/ENTIDADES ALERTANDO SOBRE GOLPES (%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
SIM	56	51	57	56	59	56
NÃO	40	45	39	41	39	40
Não lembra/Não respondeu	3	4	4	3	1	4

- PARA QUEM RECEBEU MATERIAL -

IMPORTÂNCIA DO MATERIAL PARA A PREVENÇÃO CONTRA O GOLPE (%)

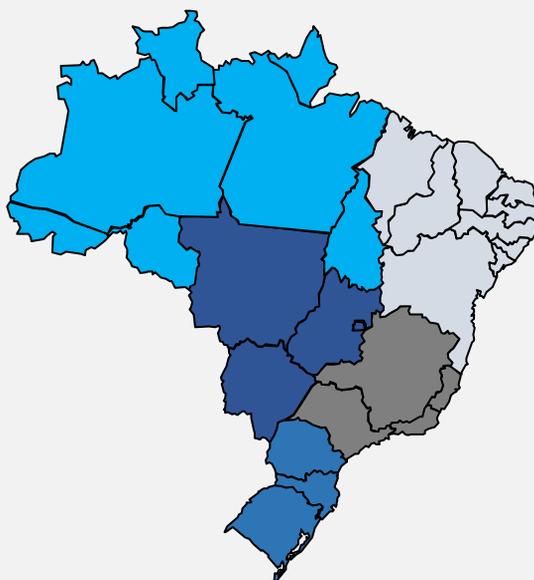
IMPORTÂNCIA DO MATERIAL PARA A PREVENÇÃO CONTRA O GOLPE (%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
SIM	96	95	97	96	96	96
NÃO	3	5	3	3	2	4
Não lembra/Não respondeu	1	0	1	1	1	0

RECALL DE CAMPANHA DA FEBRABAN – FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS PARA PREVENÇÃO DE FRAUDES (%)

RECALL DE CAMPANHA DA FEBRABAN – FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS PARA PREVENÇÃO DE FRAUDES (%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
SIM	32	39	34	30	33	28
NÃO	61	49	58	64	62	63
Não lembra/Não respondeu	7	11	8	6	5	10

4 NOTÍCIAS SOBRE OS BANCOS

NOTÍCIAS SOBRE OS BANCOS



Percepção de notícias sobre bancos:

favoráveis 32%, nem favoráveis nem desfavoráveis 44%, desfavoráveis 9%

Recall de notícias: sobre altas taxas de juros 11%; consulta de recursos esquecidos pelo banco central 11%

Percepção de notícias sobre bancos:

favoráveis 21%, nem favoráveis nem desfavoráveis 56%, desfavoráveis 7%

Recall de notícias: sobre altas taxas de juros 11%; consulta de recursos esquecidos pelo banco central 5%

Percepção de notícias sobre bancos:

favoráveis 17%, nem favoráveis nem desfavoráveis 51%, desfavoráveis 7%

Recall de notícias: sobre altas taxas de juros 14%; consulta de recursos esquecidos pelo banco central 7%

Percepção de notícias sobre bancos:

favoráveis 26%, nem favoráveis nem desfavoráveis 48%, desfavoráveis 10%

Recall de notícias: sobre altas taxas de juros 9%; consulta de recursos esquecidos pelo banco central 8%

Percepção de notícias sobre bancos:

favoráveis 18%, nem favoráveis nem desfavoráveis 54%, desfavoráveis 13%

Recall de notícias: sobre altas taxas de juros 8%; consulta de recursos esquecidos pelo banco central 4%

NOTÍCIAS SOBRE OS BANCOS

A percepção de que o **noticiário sobre banco ou setor bancário** é predominantemente neutro ultrapassa metade das entrevistadas nas regiões Sudeste (54%), Centro-Oeste (56%) e Sul (51%). Esse número é menor no Norte (44%) e no Nordeste (48%).

No Norte é maior a parcela que percebe o noticiário sobre bancos como preponderantemente favorável (32%). Esse número cai para 17% no Sul e 18% no Sudeste. Nordeste e Centro-Oeste registram, respectivamente, 26% e 21%.

A parcela que avalia como desfavoráveis as notícias sobre bancos (10% do total da amostra) está mais presente no Sudeste (13%), oscilando entre 7% e 10% nas demais regiões.

PERCEPÇÃO DA DIREÇÃO DE NOTÍCIAS SOBRE BANCOS OU SETOR BANCÁRIO (%)

(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Mais favoráveis	21	32	26	18	21	17
Nem favoráveis nem desfavoráveis	51	44	48	54	56	51
Mais desfavoráveis	10	9	10	13	7	7
Não sabe / Não respondeu	17	15	16	16	16	24

NOTÍCIAS SOBRE OS BANCOS

Em todas as regiões, é baixo o **recall de notícias sobre bancos, setor bancário ou FEBRABAN** – mais da metade não lembraram ou não deram resposta. O maior percentual de não resposta foi registrado no Sudeste (67%). Na outra ponta está o Norte, com 55%. Demais regiões variam entre 58% e 61%.

Entre as notícias lembradas, o tema taxa de juros tem destaque especialmente no Sul (14%), oscilando entre 8% e 11% nas demais regiões. Também a consulta de recursos esquecidos chega a 11% das menções no Norte (variando entre 4% e 8% nas demais regiões). Em todos os casos, outros assuntos receberam menos de 5% das menções.

RECALL DE NOTÍCIAS SOBRE BANCOS, SETOR BANCÁRIO OU FEBRABAN Espontânea/ Múltiplas respostas (%)

(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Sobre altas Taxas de juros	10	11	9	8	11	14
Consulta de recursos esquecidos pelo Banco Central	6	11	8	4	5	7
Aumento do lucro dos bancos	2	3	2	2	1	2
Liberação de crédito para pequenas empresas	2	4	2	2	1	2
Redução das taxas de juros	2	1	1	2	2	2
Empréstimos com taxas de juros mais baixos	2	2	1	2	4	3
Facilidade para empréstimos	2	3	1	2	4	1
Crescimento dos bancos digitais	2	3	2	1	1	3
Utilização do PIX	2	2	1	1	3	2
Aumento da inflação	1	1	1	1	1	
Investimentos	1	0	1	1	2	1
Auxílio Brasil	1	3	1		1	2
Aumento da taxa SELIC	1	0	1	1	0	1
Contribuições na Pandemia/Doações	1	0	1	1	0	1
Renegociação de empréstimos e dívidas	1	1	1	1	0	0
Alta das tarifas bancárias	1	0	1	1	2	0
Melhoria do sistema proteção de dados	1	0	-	1	1	-
Recuo na carteira de crédito	1	0	-	1	1	0
Demissões de funcionários/Fechamento de agências	1	1	-	1	0	-
OUTROS (menções abaixo de 1%)	3	6	4	2	3	3
Não lembra /Não Respondeu	62	55	61	67	60	58

5ª EDIÇÃO

RADAR FEBRABAN 2022

(EXPECTATIVAS DOS CONSUMIDORES)

MARÇO DE 2022

CONTATO IPESPE

Marcela Montenegro

Diretora Executiva

marcelam@ipespe.org.br

+55 81 21230855

Febraban
news

