

Sumário executivo



Clientes Ton e Stone apresentam comportamentos diferentes na sua relação com meios de pagamentos, sendo o perfil de cliente Ton mais preocupado com rapidez e crédito, e o cliente Stone mais preocupado com meios que facilitam a gestão do negócio e o relacionamento com fornecedores.

Clientes Ton utilizam mais o Pix e o cartão de crédito, em comparação com clientes Stone. A representatividade dos clientes que já solicitaram empréstimo e que costumam sacar dinheiro também é maior em Ton. Já os clientes Stone, são menos dependentes do crédito e utilizam mais meios que facilitam a gestão financeira e o relacionamento com fornecedores, como o boleto. A representatividade dos clientes que utilizam serviços bancários que auxiliam a gestão financeira do negócio (como pagamento de impostos, DDA e folha de pagamento) também é maior em Stone.



Com relação ao uso de cartões, a existência ou a falta de crédito é o que determina o tipo de cartão que o perfil de cliente Ton utiliza, enquanto que, para o cliente Stone, aspectos como praticidade e gestão exercem maior influência.

O fato do cartão apresentar ou não crédito, é o que guia a tomada de decisão do cliente Ton - motivos relacionados ao cartão não possuir crédito, ao cliente ter medo de se endividar e ao limite de crédito oferecido não ser o suficiente são mais presentes no perfil Ton para justificar o uso de determinado cartão. Já no perfil Stone, motivos relacionados à gestão e praticidade, como “atrapalha a gestão financeira do meu negócio” e “é o único tipo de cartão que a conta corrente que uso oferece”, são mais relevantes.



O perfil de cliente Ton mostrou ser mais adepto a novas tecnologias em relação ao seu comportamento com meios de pagamento, enquanto que o perfil Stone, especialmente o SMB Small, mostrou um comportamento mais conservador.

As formas de pagamento NFC, cartão virtual e pagamento digital são mais utilizadas pelo perfil de clientes Ton, enquanto que o perfil SMB Small é o que mais utiliza apenas o cartão físico. A feature internet banking também mostrou ter menos relevância nos perfis Ton e micro Stone.



As características mais importantes do cartão de crédito identificadas foram a oferta de um limite adequado com as necessidades do negócio, o fato de ser fácil de acompanhar os gastos (vale destacar a importância de criar uma visualização de gastos via internet banking, dado que a gestão da conta via computador é importante para 50,2% da base) e o parcelamento da fatura do cartão.



O perfil SMB Small apresenta alta aderência à Conta Stone e é o perfil que mais utiliza produtos bancários, por ter interesses similares ao perfil Micro e ao perfil SMB Medium.

O perfil SMB Small, em conjunto com o perfil Micro, já apresenta uma alta aderência de uso da Conta Stone. Além disso, por apresentar interesses similares ao perfil Micro (como crédito e link de pagamento) e interesses similares ao perfil SMB Medium (como DDA, folha de pagamento e outros produtos que auxiliem a gestão financeira), o perfil SMB Small acaba dependendo de uma maior variedade de produtos bancários e sendo um perfil mais engajado com a sua conta.



Clientes Ton e Stone apresentam comportamentos diferentes na sua relação com meios de pagamentos, sendo o perfil de cliente **Ton** mais preocupado com rapidez e crédito, e o cliente **Stone** mais preocupado com meios que **facilitam a gestão do negócio** e o **relacionamento com fornecedores**.

Na base Ton e Stone, o **Pix é o meio de pagamento mais representativo (77,2% da base utiliza)**, sendo, no entanto, a prevalência deste como meio de pagamento principal bastante diferente entre Ton e Stone e entre os tiers: é o meio principal de pagamento para 61,5% dos clientes Ton, para 49,6% dos clientes Micro Stone, para 34,5% dos clientes SMB Small e 27,6% dos SMB Medium. Na base de clientes **Ton**, meios de pagamento **mais simples e rápidos**, como o Pix, e métodos que ofereçam limite e parcelamento, como o cartão de crédito, são mais representativos. A representatividade dos clientes que já solicitaram empréstimo e que costumam sacar dinheiro também é maior no Ton em comparação com clientes Stone.

O perfil de clientes **Stone** também busca métodos de pagamento rápidos, como o Pix e o dinheiro, porém é **menos dependente do crédito e utiliza mais meios que facilitam a gestão financeira e o relacionamento com fornecedores**, como o boleto (53,2% da base utiliza) - apesar de ser mais representativo no perfil SMB Medium, esse comportamento também ganha destaque no perfil Micro da Stone em comparação com o perfil Ton. A representatividade dos clientes que utilizam serviços bancários que auxiliam a gestão financeira do negócio (como pagamento de impostos, DDA e folha de pagamento) também é maior em Stone do que no Ton.

		Ton	Micro Stone	SMB Small	SMB Medium
Meios de pagamento	Meio pag. principal	<p>É o perfil com o maior uso de Pix, e com o menor uso de boleto.</p> <p>Pix 61%</p> <p>C. de crédito 21%</p> <p>C. de débito 6,6%</p>	<p>Na Stone, é o perfil com o maior uso de Pix e cartão de crédito PF como meio principal.</p> <p>Pix 50%</p> <p>Boleto 19%</p> <p>C. de crédito 13%</p>	<p>É o perfil com o maior uso de débito e com o menor uso de crédito como meio principal.</p> <p>Boleto 38%</p> <p>Pix 34%</p> <p>C. de crédito 9,5%</p>	<p>É o perfil com o maior uso de boleto, e com o menor uso de Pix como meio principal.</p> <p>Boleto 53%</p> <p>Pix 28%</p> <p>C. de crédito 11%</p>
	Motivação	<p>É o perfil com maior interesse em limite de crédito, rapidez e benefícios.</p> <p> Rapidez no pagamento</p> <p> Limite de crédito</p> <p> Sem limite de crédito</p>	<p>É o perfil com maior interesse em não ter limite de crédito e em ter facilidade no processo.</p> <p> Rapidez no pagamento</p> <p> Limite de crédito</p> <p> Sem limite de crédito</p>	<p>É o perfil com maior interesse em continuar com o meio de pagamento que sempre usou.</p> <p> Rapidez no pagamento</p> <p> Preferência do recebedor</p> <p> Limite de crédito</p>	<p>É o perfil com maior interesse em gestão financeira, preferência do recebedor e segurança.</p> <p> Rapidez no pagamento</p> <p> Facilidade na gestão</p> <p> Preferência do recebedor</p>
	Uso de cartão	<p>C. pré-pago 1,3%</p> <p>C. de débito 32%</p> <p>C. de crédito 53%</p>	<p>C. pré-pago 3,8%</p> <p>C. de débito 31%</p> <p>C. de crédito 41%</p>	<p>C. pré-pago 2,5%</p> <p>C. de débito 33%</p> <p>C. de crédito 40%</p>	<p>C. pré-pago 0%</p> <p>C. de débito 11%</p> <p>C. de crédito 34%</p>

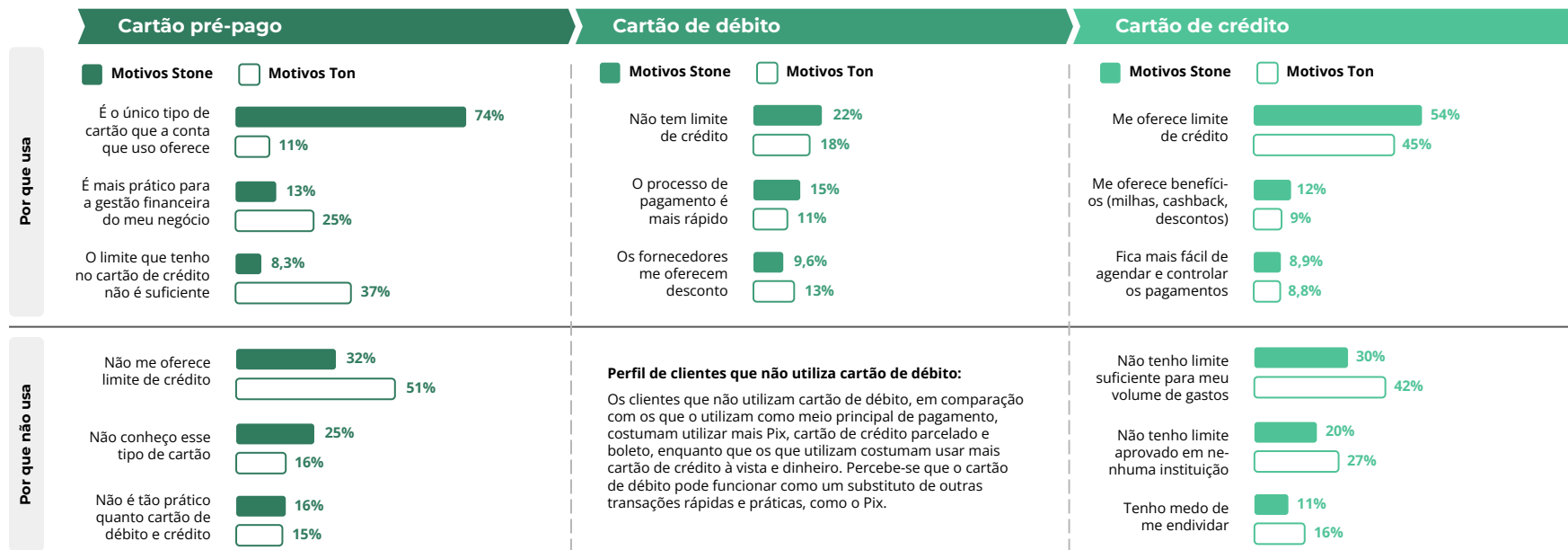


Com relação ao uso de cartões, a existência ou a falta de crédito é o que determina o tipo de cartão que o perfil de cliente Ton utiliza, enquanto que, para o cliente Stone, aspectos como praticidade e gestão exercem maior influência.

O perfil de clientes Stone que utiliza **cartão pré-pago**, o faz principalmente porque é o único tipo de cartão que a conta corrente que ele utiliza oferece (73,5%). Já o perfil de clientes Ton, o faz porque o limite que possuem no cartão de crédito não é suficiente (36,6%). Entre os clientes que não utilizam cartão pré-pago, a principal razão para não o utilizarem é o fato dele não possuir limite de crédito, sendo este motivo bem mais representativo na base Ton (51,1% vs. 32,1% na Stone).

Enquanto isso, dos clientes que **não utilizam o cartão de crédito**, o motivo “tenho medo de me endividar” apresentou maior relevância no perfil de clientes Ton. Para o perfil de clientes Stone, aspectos como praticidade e gestão possuem maior influência no uso de cada cartão: dos clientes que não utilizam cartão de crédito, o motivo “atrapalha a gestão financeira do meu negócio” apresentou maior relevância no perfil Stone.

Nas duas bases de clientes (Stone e Ton), o **cartão de débito** costuma ser mais utilizado por **clientes que buscam não ter limite de crédito e que buscam um meio de pagamento rápido e seguro**. Já o **cartão de crédito** costuma ser mais utilizado por **clientes que buscam ter limite de crédito e buscam benefícios** - motivos relacionados à gestão financeira (como a facilidade de controlar pagamentos) foram mais representativos no cartão PJ, motivos relacionados à benefícios foram mais representativos no cartão PF.





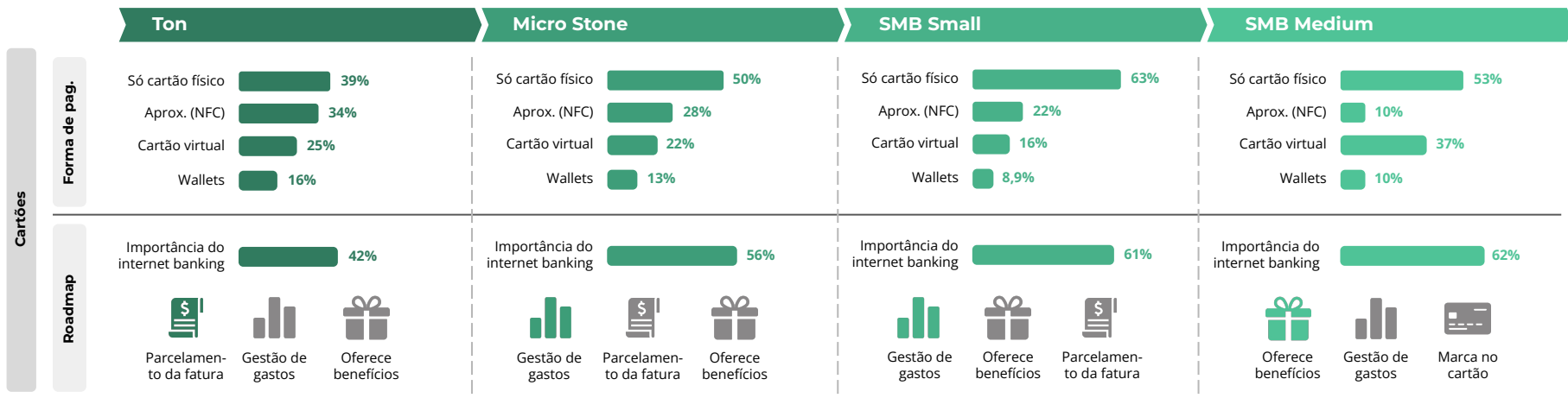
O perfil de cliente **Ton** mostrou ser **mais adepto a novas tecnologias** em relação ao seu comportamento com meios de pagamento, enquanto que o perfil **Stone**, especialmente o **SMB Small**, mostrou um comportamento **mais conservador**.

As **formas de pagamento NFC, cartão virtual e pagamento digital** são **mais utilizadas pelo perfil de clientes Ton**. O perfil **SMB Small** é o que apresentou maior representatividade de clientes que só utilizam cartão físico (63% dos clientes que utilizam cartão). A feature **internet banking também mostrou ter menos relevância nos perfis Ton e micro Stone**, o que pode ocorrer devido a uma melhor interação com meios digitais e aplicativos, ou pode estar relacionado ao menor uso de produtos facilitados pelo internet banking (como o DDA, multiusuários, folha de pagamento, etc). Além disso, dentre os motivos para o cliente utilizar um meio como forma de pagamento principal, a representatividade do motivo “sempre utilizei esse meio e me sinto mais confortável em continuar fazendo isso” teve destaque no perfil **SMB Small**, indicando um perfil menos adepto a mudanças.



As **características mais importantes do cartão de crédito** identificadas foram a **oferta de um limite adequado** com as necessidades do negócio, o fato de ser **fácil de acompanhar os gastos** (vale destacar a importância de criar uma visualização de gastos via internet banking, dado que a gestão da conta via computador é importante para 50,2% da base) e o **parcelamento da fatura do cartão**.

Outras características, como a oferta de benefícios, cartões adicionais para funcionários, ajuste de limite e aumento de limite com garantia em recebíveis também mostraram ser relevantes. Features de cartão de crédito relacionadas à solução de problemas utilizando cartão de crédito em transações recorrentes mostraram não serem tão relevantes para a base, já que apenas 5% dos clientes relataram ter tido algum problema nesse tipo de transação. Características relacionadas a personalização do cartão e seguros também mostraram não terem tanta importância. Apesar do cartão virtual e do pagamento por aproximação ser utilizado por 22% e 14% (respectivamente) da base de clientes, essa feature não apresentou destaque entre as características mais importantes elencadas pelo cliente.



		Ton	Micro Stone	SMB Small	SMB Medium
Meios de pagamento	Meio pag. principal	<p>É o perfil com o maior uso de Pix, e com o menor uso de boleto.</p> <p>Pix <div><div></div></div> 61%</p> <p>C. de crédito <div><div></div></div> 21%</p> <p>C. de débito <div><div></div></div> 6,6%</p>	<p>Na Stone, é o perfil com o maior uso de Pix e cartão de crédito PF como meio principal.</p> <p>Pix <div><div></div></div> 50%</p> <p>Boleto <div><div></div></div> 19%</p> <p>C. de crédito <div><div></div></div> 13%</p>	<p>É o perfil com o maior uso de débito e com o menor uso de crédito como meio principal.</p> <p>Boleto <div><div></div></div> 38%</p> <p>Pix <div><div></div></div> 34%</p> <p>C. de crédito <div><div></div></div> 9,5%</p>	<p>É o perfil com o maior uso de boleto, e com o menor uso de Pix como meio principal.</p> <p>Boleto <div><div></div></div> 53%</p> <p>Pix <div><div></div></div> 28%</p> <p>C. de crédito <div><div></div></div> 11%</p>
	Motivação	<p>É o perfil com maior interesse em limite de crédito, rapidez e benefícios.</p> <div><div></div><div></div><div></div></div> <p>Rapidez no pagamento Limite de crédito Sem limite de crédito</p>	<p>É o perfil com maior interesse em não ter limite de crédito e em ter facilidade no processo.</p> <div><div></div><div></div><div></div></div> <p>Rapidez no pagamento Limite de crédito Sem limite de crédito</p>	<p>É o perfil com maior interesse em continuar com o meio de pagamento que sempre usou.</p> <div><div></div><div></div><div></div></div> <p>Rapidez no pagamento Preferência do recebedor Limite de crédito</p>	<p>É o perfil com maior interesse em gestão financeira, preferência do recebedor e segurança.</p> <div><div></div><div></div><div></div></div> <p>Rapidez no pagamento Facilidade na gestão Preferência do recebedor</p>
	Uso de cartão	<p>C. pré-pago <div><div></div></div> 1,3%</p> <p>C. de débito <div><div></div></div> 32%</p> <p>C. de crédito <div><div></div></div> 53%</p>	<p>C. pré-pago <div><div></div></div> 3,8%</p> <p>C. de débito <div><div></div></div> 31%</p> <p>C. de crédito <div><div></div></div> 41%</p>	<p>C. pré-pago <div><div></div></div> 2,5%</p> <p>C. de débito <div><div></div></div> 33%</p> <p>C. de crédito <div><div></div></div> 40%</p>	<p>C. pré-pago <div><div></div></div> 0%</p> <p>C. de débito <div><div></div></div> 11%</p> <p>C. de crédito <div><div></div></div> 34%</p>
	Forma de pag.	<p>Só cartão físico <div><div></div></div> 39%</p> <p>Aprox. (NFC) <div><div></div></div> 34%</p> <p>Cartão virtual <div><div></div></div> 25%</p> <p>Wallets <div><div></div></div> 16%</p>	<p>Só cartão físico <div><div></div></div> 50%</p> <p>Aprox. (NFC) <div><div></div></div> 28%</p> <p>Cartão virtual <div><div></div></div> 22%</p> <p>Wallets <div><div></div></div> 13%</p>	<p>Só cartão físico <div><div></div></div> 63%</p> <p>Aprox. (NFC) <div><div></div></div> 22%</p> <p>Cartão virtual <div><div></div></div> 16%</p> <p>Wallets <div><div></div></div> 8,9%</p>	<p>Só cartão físico <div><div></div></div> 53%</p> <p>Aprox. (NFC) <div><div></div></div> 10%</p> <p>Cartão virtual <div><div></div></div> 37%</p> <p>Wallets <div><div></div></div> 10%</p>
	Roadmap	<p>Importância do internet banking <div><div></div></div> 42%</p> <div><div></div><div></div><div></div></div> <p>Parcelamento da fatura Gestão de gastos Oferece benefícios</p>	<p>Importância do internet banking <div><div></div></div> 56%</p> <div><div></div><div></div><div></div></div> <p>Gestão de gastos Parcelamento da fatura Oferece benefícios</p>	<p>Importância do internet banking <div><div></div></div> 61%</p> <div><div></div><div></div><div></div></div> <p>Gestão de gastos Oferece benefícios Parcelamento da fatura</p>	<p>Importância do internet banking <div><div></div></div> 62%</p> <div><div></div><div></div><div></div></div> <p>Oferece benefícios Gestão de gastos Marca no cartão</p>

	Cartão pré-pago			Cartão de débito			Cartão de crédito		
Perfil dos Heavy Users ¹	<div>SMB Small</div> <div>1,1%</div> <div></div> <div>3,1%</div> <div>Serviços médicos e odontológicos</div>			<div>SMB Small</div> <div>9,2%</div> <div></div> <div>22%</div> <div>Cursos extrac. e autoescola</div>			<div>Ton</div> <div>21%</div> <div></div> <div>44%</div> <div>Cursos extrac. e autoescola</div>		
	<div>Micro Stone</div> <div>0,8%</div> <div></div> <div>2,9%</div> <div>Lanchonetes e cafés</div>			<div>Micro Stone</div> <div>8,1%</div> <div></div> <div>21%</div> <div>Supermercados e mercearias</div>			<div>Micro Stone</div> <div>13%</div> <div></div> <div>42%</div> <div>Hotéis, viagens e entretenimento</div>		
	<div>Ton</div> <div>0,7%</div> <div></div> <div>2,7%</div> <div>Oficinas automotivas</div>			<div>Ton</div> <div>6,6%</div> <div></div> <div>18%</div> <div>Restaurantes e bares</div>			<div>SMB Medium</div> <div>11%</div> <div></div> <div>28%</div> <div>Autopeças e ac. automotivos</div>		
Conta ²	<div>Bradesco</div> <div>1,9%</div>			<div>Pagbank</div> <div>14%</div>			<div>Pagbank</div> <div>23%</div>		
	<div>Conta Stone</div> <div>1,7%</div>			<div>Itaú</div> <div>12%</div>			<div>Inter</div> <div>21%</div>		
	<div>Caixa</div> <div>1,2%</div>			<div>C6 Bank</div> <div>11%</div>			<div>Nubank</div> <div>20%</div>		
Por que usa	<div><input checked="" type="checkbox"/> Motivos Stone</div> <div><input type="checkbox"/> Motivos Ton</div> <div>É o único tipo de cartão que a conta que uso oferece</div> <div><div></div>74%</div> <div><div></div>11%</div>			<div><input checked="" type="checkbox"/> Motivos Stone</div> <div><input type="checkbox"/> Motivos Ton</div> <div>Não tem limite de crédito</div> <div><div></div>22%</div> <div><div></div>18%</div>			<div><input checked="" type="checkbox"/> Motivos Stone</div> <div><input type="checkbox"/> Motivos Ton</div> <div>Me oferece limite de crédito</div> <div><div></div>54%</div> <div><div></div>45%</div>		
	<div>É mais prático para a gestão financeira do meu negócio</div> <div><div></div>13%</div> <div><div></div>25%</div>			<div>O processo de pagamento é mais rápido</div> <div><div></div>15%</div> <div><div></div>11%</div>			<div>Me oferece benefícios (milhas, cashback, descontos)</div> <div><div></div>12%</div> <div><div></div>9%</div>		
	<div>O limite que tenho no cartão de crédito não é suficiente</div> <div><div></div>8,3%</div> <div><div></div>37%</div>			<div>Os fornecedores me oferecem desconto</div> <div><div></div>9,6%</div> <div><div></div>13%</div>			<div>Fica mais fácil de agendar e controlar os pagamentos</div> <div><div></div>8,9%</div> <div><div></div>8,8%</div>		
Por que não usa	<div>Não me oferece limite de crédito</div> <div><div></div>32%</div> <div><div></div>51%</div>			<div>Perfil de clientes que não utiliza cartão de débito:</div> <div>Os clientes que não utilizam cartão de débito, em comparação com os que o utilizam como meio principal de pagamento, costumam utilizar mais Pix, cartão de crédito parcelado e boleto, enquanto que os que utilizam costumam usar mais cartão de crédito à vista e dinheiro. Percebe-se que o cartão de débito pode funcionar como um substituto de outras transações rápidas e práticas, como o Pix.</div>			<div>Não tenho limite suficiente para meu volume de gastos</div> <div><div></div>30%</div> <div><div></div>42%</div>		
	<div>Não conheço esse tipo de cartão</div> <div><div></div>25%</div> <div><div></div>16%</div>						<div>Não tenho limite aprovado em nenhuma instituição</div> <div><div></div>20%</div> <div><div></div>27%</div>		
	<div>Não é tão prático quanto cartão de débito e crédito</div> <div><div></div>16%</div> <div><div></div>15%</div>						<div>Tenho medo de me endividar</div> <div><div></div>11%</div> <div><div></div>16%</div>		

¹ Perfil dos clientes que utilizam determinado cartão como meio de pagamento principal
² Contas correntes que possuem a maior representatividade de uso de determinado cartão



SANDRO

Supermercado
Tier: SMB Small

Meios de pagamento



Motivo meio pag. principal: (1) me oferece limite de crédito e (2) o processo de pagamento é mais rápido.

Conta Stone: 28,6% têm como conta principal.

Cartões	Usa	Princ.
Pré-pago	4,8%	0%
Débito	28%	9,5%
Crédito	57%	4,8%

Internet banking: importante¹ para 76%

Roadmap cartões:



FRANCISCO

Restaurante
Tier: SMB Small

Meios de pagamento



Motivo meio pag. principal: (1) o processo de pagamento é mais rápido e (2) é preferência de quem recebe.

Conta Stone: 27,5% têm como conta principal.

Cartões	Usa	Princ.
Pré-pago	7,1%	4,8%
Débito	62%	20%
Crédito	38%	10%

Internet banking: importante¹ para 30%

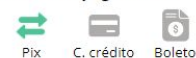
Roadmap cartões:



MARCOS

Vestuário
Tier: SMB Small

Meios de pagamento



Motivo meio pag. principal: (1) é preferência de quem recebe e (2) o processo de pagamento é mais rápido.

Conta Stone: 0,0% tem como conta principal.

Cartões	Usa	Princ.
Pré-pago	0%	0%
Débito	30%	4,4%
Crédito	61%	13%

Internet banking: importante¹ para 70%

Roadmap cartões:



ANTÔNIO

Drogaria²
Tier: SMB

Meios de pagamento



Motivo meio pag. principal: (1) me oferece limite de crédito e (2) o processo de pagamento é mais rápido.

Conta Stone: -% tem como conta principal.

Cartões	Usa	Princ.
Pré-pago	-%	-%
Débito	-%	-%
Crédito	-%	-%

Internet banking: importante¹ para -%

Roadmap cartões:



MANOEL

Mat. construção
Tier: SMB Small

Meios de pagamento



Motivo meio pag. principal: (1) o processo de pagamento é mais rápido e (2) me oferece limite de crédito.

Conta Stone: 6,7% tem como conta principal.

Cartões	Usa	Princ.
Pré-pago	0%	0%
Débito	13%	0%
Crédito	33%	13%

Internet banking: importante¹ para 80%

Roadmap cartões:



CRISTINA

Clínica médica
Tier: SMB Small

Meios de pagamento



Motivo meio pag. principal: (1) os fornecedores oferecem desconto e (2) é preferência de quem recebe.

Conta Stone: 17% tem como conta principal.

Cartões	Usa	Princ.
Pré-pago	0%	0%
Débito	33%	8,3%
Crédito	50%	8,3%

Internet banking: importante¹ para 58%

Roadmap cartões:



IRENE

Hotel²
Tier: SMB

Meios de pagamento



Motivo meio pag. principal: (1) o processo de pagamento é mais rápido e (2) me oferece limite de crédito.

Conta Stone: -% tem como conta principal.

Cartões	Usa	Princ.
Pré-pago	-%	-%
Débito	-%	-%
Crédito	-%	-%

Internet banking: importante¹ para -%

Roadmap cartões:



¹Representatividade de clientes que informaram que acessar a sua conta pelo computador é "muito importante" e "importante".

²Não foi possível obter alguns dados dos clientes SMB dos MCCs de Drogaria e Hotel, devido a limitações da amostra. Os dados apresentados foram comparados com os de outras pesquisas e indicam comportamento similar.



FRANCISCO

Lanchonete

Tier: Micro



Meios de pagamento



Pix



C. débito



C. crédito

Motivo meio pag. principal: (1) o processo de pagamento é mais rápido e (2) me oferece limite de crédito.

Conta Stone¹: 5,0% têm como conta principal.

Cartões	Usa	Princ.
Pré-pago	0%	5,0%
Débito	65%	5,0%
Crédito	66%	5,0%



Internet banking: importante² para 57%

Roadmap cartões:



Parcela



Gestão gastos



Diminuir limite



MARCOS

Vestuário

Tier: Micro



Meios de pagamento



Pix



C. crédito



Dinheiro

Motivo meio pag. principal: (1) o processo de pagamento é mais rápido e (2) me oferece limite de crédito.

Conta Stone: 4,3% tem como conta principal.

Cartões	Usa	Princ.
Pré-pago	0%	0,9%
Débito	11%	4,9%
Crédito	46%	15%



Internet banking: importante² para 53%

Roadmap cartões:



Gestão gastos



Diminuir limite



Parcela



CRISTINA

Clinica médica

Tier: Micro



Meios de pagamento



Pix



C. crédito



C. débito

Motivo meio pag. principal: (1) o processo de pagamento é mais rápido e (2) me oferece limite de crédito.

Conta Stone: 0% tem como conta principal.

Cartões	Usa	Princ.
Pré-pago	0%	0%
Débito	49%	6,3%
Crédito	51%	21,2%



Internet banking: importante² para 63%

Roadmap cartões:



Gestão gastos



Benefícios



Diminuir limite

¹A pesquisa não coletou dados de quantos clientes utilizam a Conta Ton como conta principal, apenas a Conta Stone.

²Representatividade de clientes que informaram que acessar a sua conta pelo computador é “muito importante” e “importante”.