

# A RELAÇÃO DAS GERAÇÕES COM AS FINANÇAS PESSOAIS



# ACELERAÇÃO DIGITAL NOS HÁBITOS FINANCEIROS DAS GERAÇÕES

A forma como cada geração se relaciona com o dinheiro varia de acordo com experiências, valores e contexto sociocultural. Uma maneira de entender como o comportamento desses grupos muda é analisar fatos históricos e determinados eventos que ocorreram em que eles estavam entrando no mercado de trabalho – isso é, se tornando adultos.

Um exemplo nesse sentido é a globalização dos anos 1990. Antes de o Brasil abrir as portas para as importações, havia menor concorrência entre as empresas. Isso dava margens de lucro maiores, que se refletiam em salários mais competitivos para alguns cargos das gerações Baby Boomers (acima de 59 anos de idade) e X (42 a 58 anos de idade).

As gerações Y (de 29 a 41 anos de idade) e Z (de 18 a 28 anos de idade), por sua vez, enfrentam uma época de consumismo generalizado por conta dos avanços tecnológicos. Para acompanhar esse movimento, os cartões de crédito se tornaram ainda mais populares com benefícios que incentivam seu uso, e o Pix transformou a forma como transacionamos a moeda, trazendo agilidade e facilidade aos pagamentos.

Apenas com esses dois exemplos é possível entender por que os Baby Boomers e a geração X, grupos que tendem a ser mais conservadores, tiveram que se adaptar com tamanha rapidez para se sentirem inseridos neste mercado e não ficarem atrás das classes Y e Z que resistem e têm fome por inovação.

Para entender a fundo essas diferenças, a Serasa, em parceria com o Instituto Opinion Box, consultou brasileiros das quatro classes. A pesquisa faz parte da série "Serasa Comportamento", que mensalmente divulga estudos a respeito da relação dos brasileiros com a tecnologia.

Entre os insights desta edição, estão algumas semelhanças entre os grupos, a exemplo da preocupação em fazer o registro de todas as transações. Entretanto, ainda há diferenças principalmente quando o assunto é digitalização e confiança em novos meios.

Confira mais descobertas nas próximas páginas!

# AMOSTRA

Nesta primeira edição do Serasa Comportamento, a Serasa e o instituto de pesquisa Opinion Box analisaram 4.486 entrevistas online quantitativas em julho de 2023.



**BABY BOOMERS**  
1.293 entrevistas



**GERAÇÃO X**  
1.089 entrevistas



**GERAÇÃO Y**  
1.061 entrevistas



**GERAÇÃO Z**  
1.043 entrevistas

**AMOSTRA TOTAL: 4.486 entrevistas**

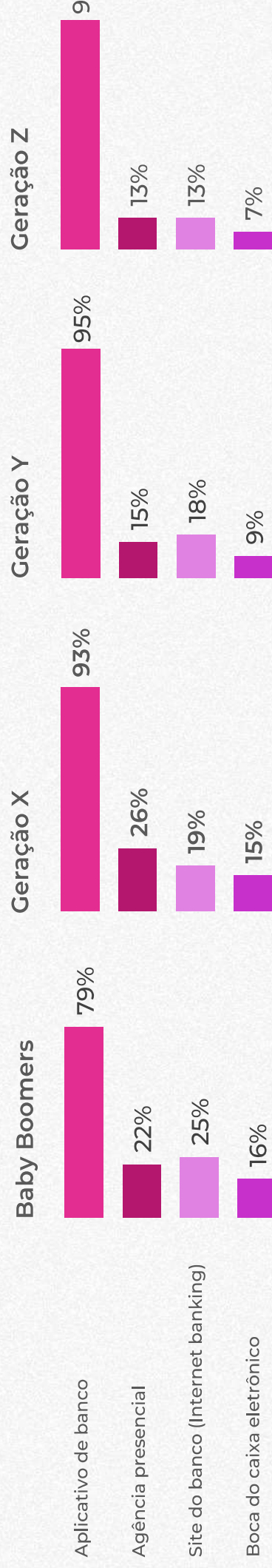
FONTE: SERASA

# HÁBITOS FINANCEIROS

A relação das gerações com o dinheiro, os meios de pagamento preferidos e o controle de gastos num contexto de digitalização.



# COM A DIGITALIZAÇÃO, OS APLICATIVOS DE BANCO LIDERAM NO ACESSO DAS CONTAS BANCÁRIAS



Perguntas: Como você costuma acessar suas contas bancárias?

# A CONFIANÇA NO USO DE APLICATIVOS E SITES PARA TRANSAÇÕES BANCÁRIAS É DIFERENTE ENTRE GERAÇÕES

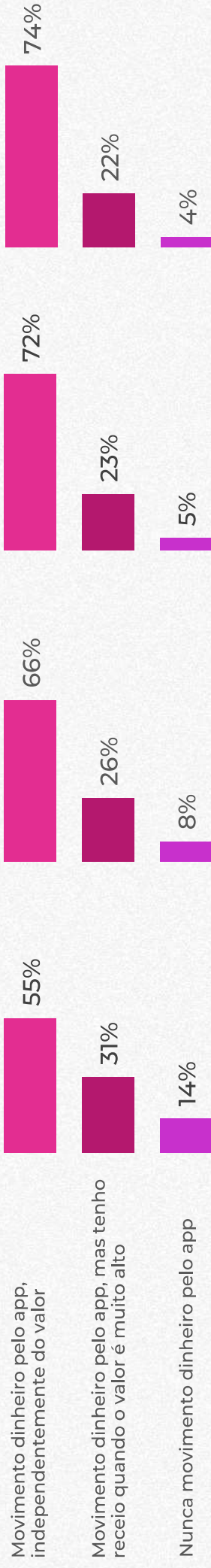
Os Baby Boomers optam por fazer a maioria das transações bancárias em **agências presenciais**. Para os jovens, a confiança é mais **dividida igualmente nos meios online e presencial ou estritamente online**

SITUAÇÕES		Abertura de conta bancária	Solicitação de informações	Fechamento de conta	Transferência de valores altos	Solicitação de crédito	Consulta de Extrato bancário	Pagamento de boletos bancários
Geração Z	Agência bancária presencial	21%	19%	24%	26%	30%	7%	6%
	Aplicativo do banco / Site do banco	<b>39%</b>	<b>42%</b>	<b>38%</b>	34%	34%	<b>54%</b>	<b>54%</b>
	Confo igualmente nas duas	<b>40%</b>	39%	<b>38%</b>	<b>40%</b>	<b>36%</b>	39%	40%
Geração Y	Agência bancária presencial	23%	23%	33%	28%	30%	5%	5%
	Aplicativo do banco / Site do banco	34%	35%	30%	29%	30%	<b>53%</b>	<b>52%</b>
	Confo igualmente nas duas	<b>43%</b>	<b>42%</b>	<b>37%</b>	<b>43%</b>	<b>40%</b>	42%	43%
Geração X	Agência bancária presencial	31%	27%	<b>46%</b>	<b>38%</b>	<b>35%</b>	5%	5%
	Aplicativo do banco / Site do banco	32%	35%	24%	28%	31%	<b>59%</b>	<b>58%</b>
	Confo igualmente nas duas	<b>37%</b>	<b>38%</b>	30%	34%	<b>34%</b>	36%	37%
Baby boomers	Agência bancária presencial	<b>47%</b>	<b>37%</b>	<b>60%</b>	<b>48%</b>	<b>36%</b>	6%	8%
	Aplicativo do banco / Site do banco	22%	25%	16%	22%	29%	<b>57%</b>	<b>58%</b>
	Confo igualmente nas duas	31%	<b>38%</b>	24%	30%	<b>35%</b>	37%	34%

Perguntas: (para quem utiliza aplicativo do banco ou internet banking) Para cada uma das situações abaixo, você confiaria mais em ir a uma agência bancária presencial ou usar os meios online (app ou site do banco)?

# ENTRE AS GERAÇÕES MAIS VELHAS, A MOVIMENTAÇÃO DE DINHEIRO VIA APLICATIVOS GERA MAIOR DESCONFIANÇA

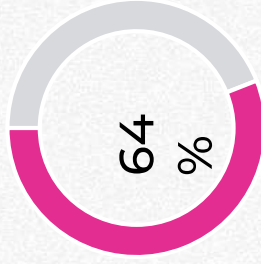
## MOVIMENTAÇÃO DO DINHEIRO



Perguntas: Você costuma movimentar dinheiro pelo aplicativo do(s) seu(s) banco(s)?

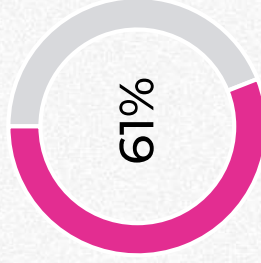
# O HÁBITO DE SACAR DINHEIRO EM CAIXAS ELETRÔNICOS DIMINUI ENTRE AS GERAÇÕES MAIS JOVENS

## Baby Boomers



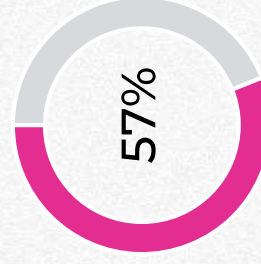
Sacam dinheiro com alguma frequência

## Geração X



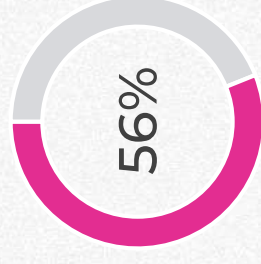
Sacam dinheiro com alguma frequência

## Geração Y



Sacam dinheiro com alguma frequência

## Geração Z

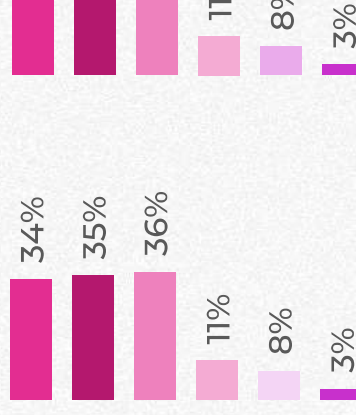


Sacam dinheiro com alguma frequência

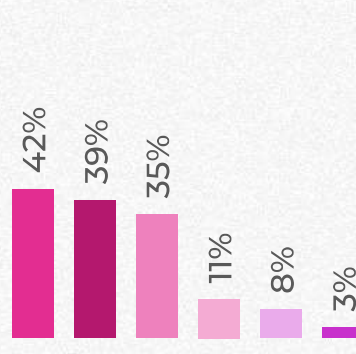
## MOTIVO PARA SACAR DINHEIRO

Para casos de emergência	34%	42%	45%	40%
Gosto de ter uma quantia em dinheiro físico sempre comigo	35%	39%	34%	33%
Tenho pagamentos a fazer em dinheiro	36%	35%	33%	38%
Sei que sempre vai ser um meio de pagamento aceito	11%	11%	15%	20%
Ajuda no controle dos gastos	8%	8%	9%	13%
Não sinto segurança em utilizar cartão	3%	3%	4%	6%

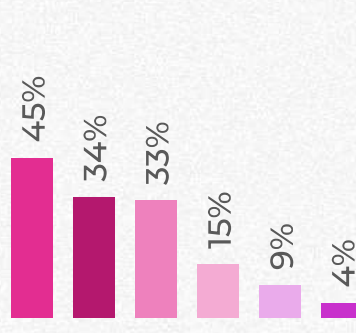
## Baby Boomers



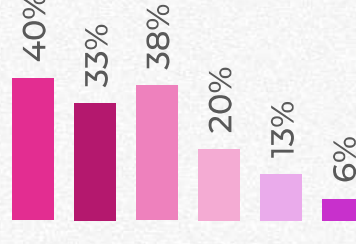
## Geração X



## Geração Y



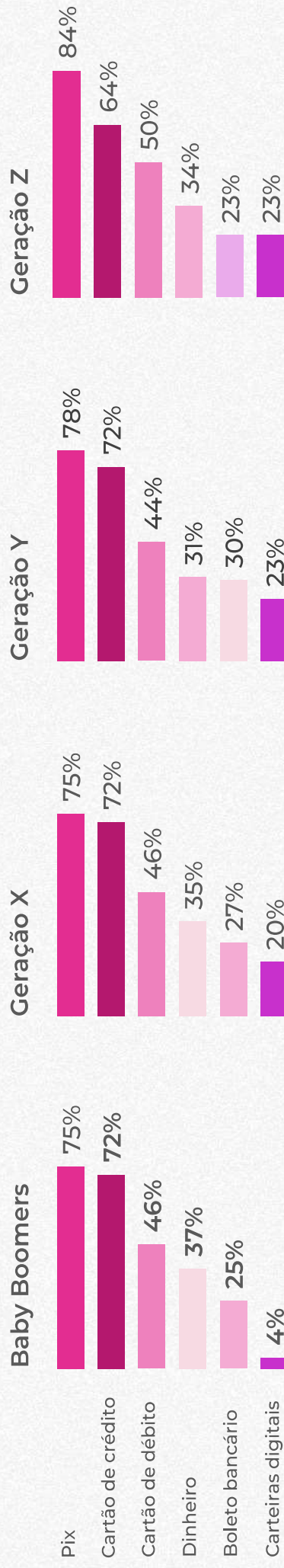
## Geração Z



Perguntas: Com qual frequência você costuma sacar dinheiro em caixa eletrônico? / Por quais motivos você saca dinheiro?

# PRESTES A COMPLETAR 3 ANOS DO SEU LANÇAMENTO, O PIX JÁ SE TORNOU O MEIO DE PAGAMENTO MAIS COMUM ENTRE TODAS AS GERAÇÕES

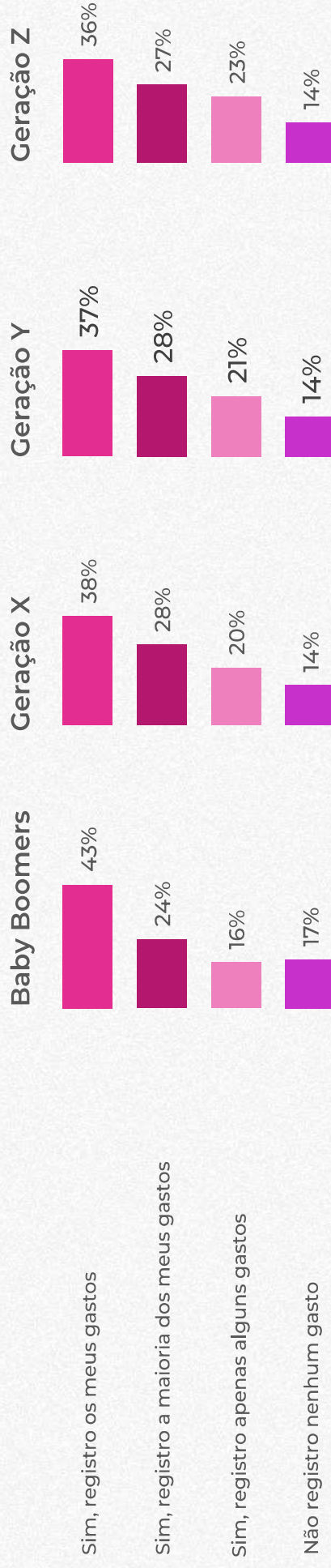
Os números de **Pix e cartão de crédito** são **mais expressivos entre os mais jovens**. Para os Baby Boomers, os pagamentos via **cartão de débito se sobressaem**, mas o uso de carteiras digitais, por sua vez, é mais distante em relação às demais faixas etárias.



Perguntas: Quais meios de pagamento você costuma utilizar no seu dia a dia?

# O REGISTRO DOS GASTOS É UM HÁBITO QUE ACOMPANHA O BRASILEIRO EM TODAS AS ETAPAS DA SUA VIDA

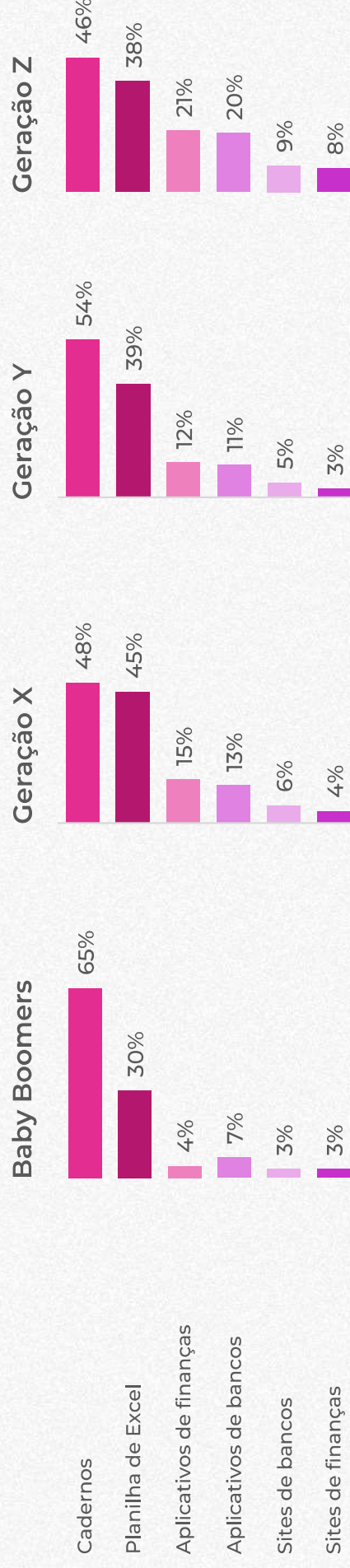
Entretanto, cerca de seis em cada dez brasileiros, de todas as gerações, não fazem o registro de TODOS os gastos.



Perguntas: Você tem o hábito de registrar/anotar seus gastos?

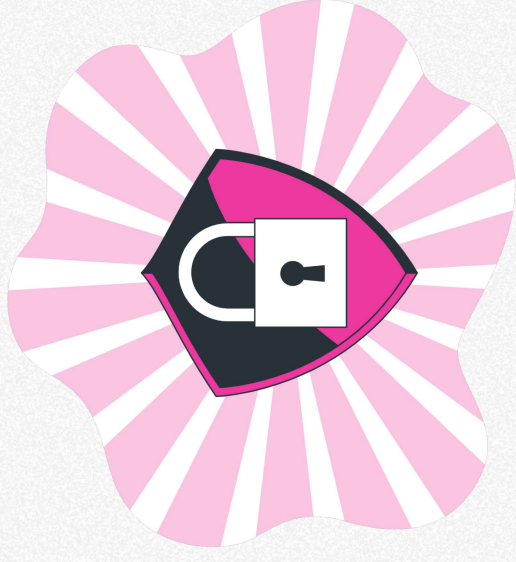
# APESAR DOS APLICATIVOS JÁ PARTICIPAREM DE DIVERSOS MOMENTOS DA VIDA FINANCEIRA DOS BRASILEIROS, O CONTROLE DE GASTOS AINDA FICA NO PAPEL

- Entre as pessoas que registram os gastos, o **caderno** é o principal para todas as gerações, seguido pelas planilhas em Excel.
- Aplicativos de finanças e de bancos, assim como os sites, vêm ganhando relevância entre as gerações mais jovens, indicando uma tendência da tecnologia cada vez mais presente no controle de gastos.



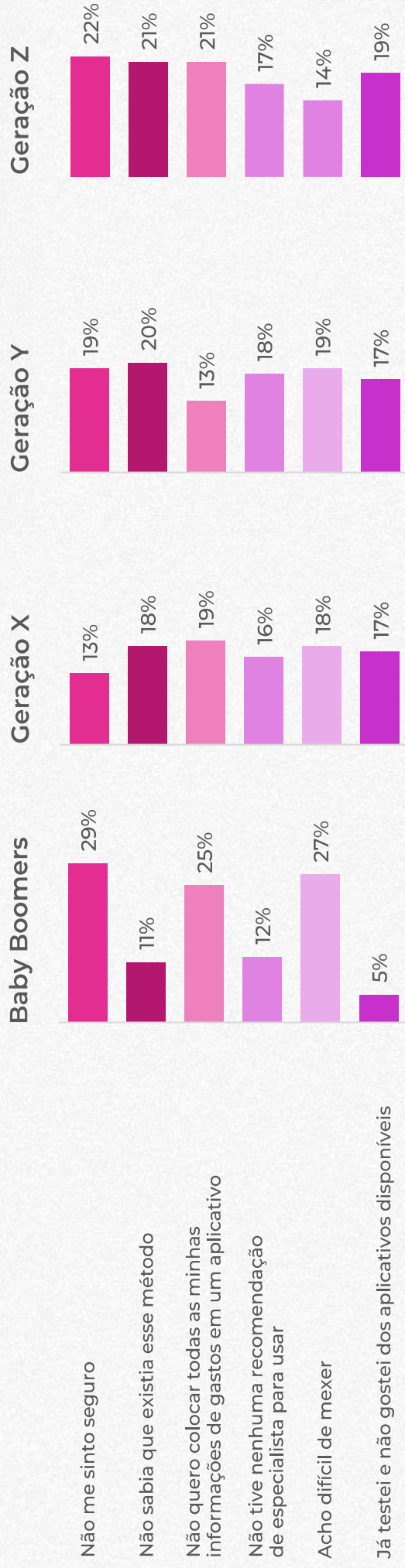
Perguntas: Como você costuma registrar/anotar seus gastos?

# A SEGURANÇA É UM FATOR DECISIVO NO CONTROLE DE GASTOS



O medo de compartilhar os dados com os aplicativos é comum entre todas as gerações.

Se por um lado cresce a relevância dos aplicativos para controle de gastos entre os jovens, cresce também o número de usuários dessas gerações que não se adaptaram a esse método. Entre os mais velhos, a usabilidade também é um fator decisivo.



Perguntas: Por que você não usa aplicativo de finanças para controle de gastos?

# CONTEÚDO DE FINANÇAS

Os principais meios de consumo de informações sobre finanças, a credibilidade dessas mídias e os temas de finanças mais buscados por cada uma das gerações.

FONTE: SERASA



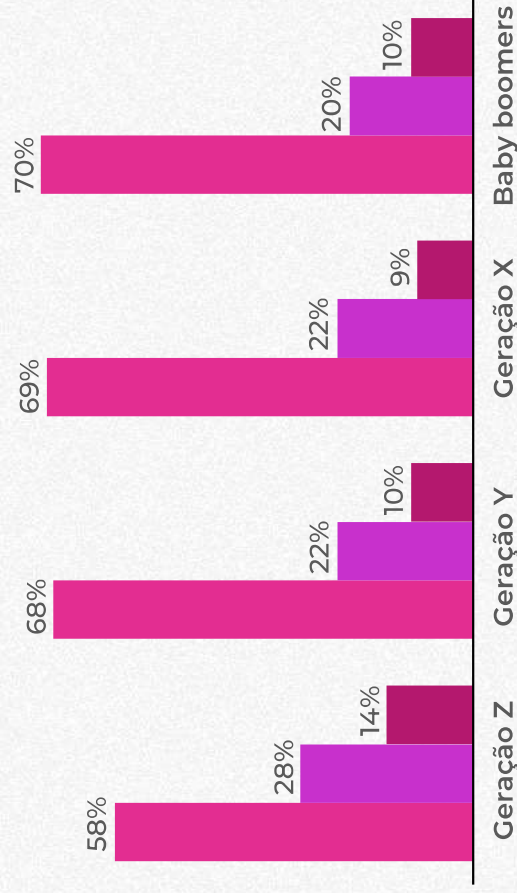
# A DUALIDADE DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA: FUNÇÃO FAMILIAR OU ESCOLAR?

É possível identificar que todas as faixas etárias concordam que a **educação financeira** é uma função familiar.

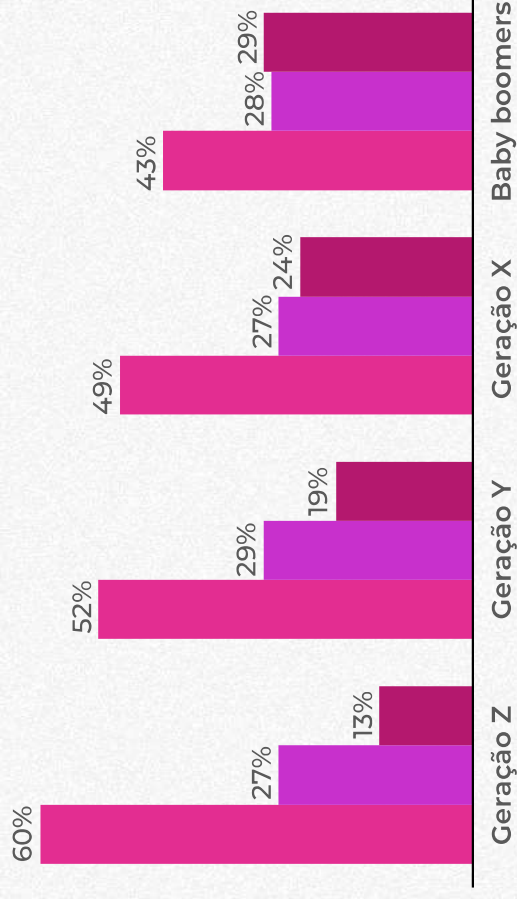
Entretanto, quanto mais jovem a geração, maior a percepção de que a escola tem participação nesse processo.

A geração Z, inclusive, reconhece de uma forma mais equilibrada esse papel entre as instituições.

## A EDUCAÇÃO FINANCEIRA É UMA FUNÇÃO DA FAMÍLIA



## A EDUCAÇÃO FINANCEIRA É UMA FUNÇÃO DA ESCOLA



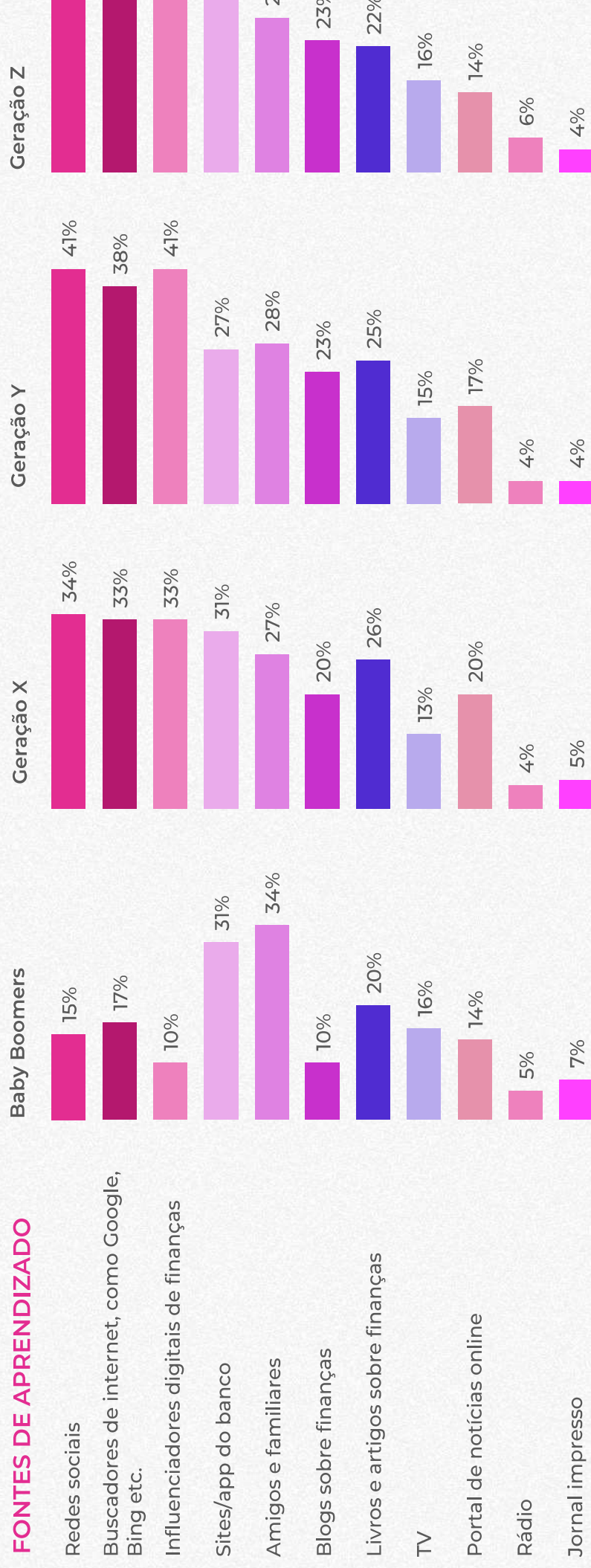
\*Concordo (soma de concordo+ concordo totalmente)/ Discordo (soma de discordo + discordo totalmente)

Perguntas: Agora vou te mostrar algumas frases e gostaria que me dissesse o quanto concorda com cada uma delas.

# REDES SOCIAIS E BUSCADORES DE INTERNET SÃO A PRINCIPAL FONTE DE APRENDIZADO SOBRE FINANÇAS PARA AS GERAÇÕES X, Y E Z

Já os Baby Boomers se comportam de outra maneira, com amigos e familiares em destaque, seguidos por sites/app de banco.

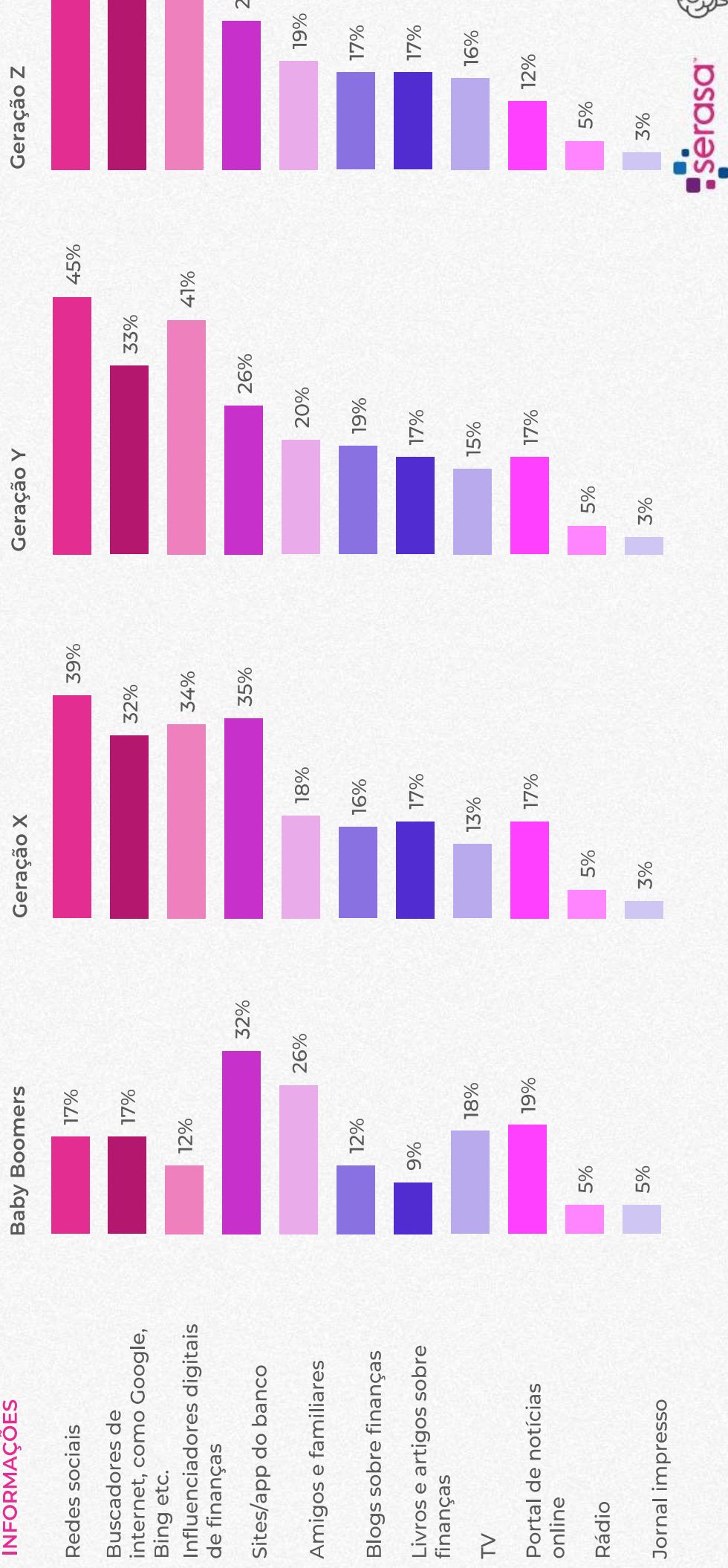
## FONTES DE APRENDIZADO



Perguntas: Pensando em conhecimento sobre finanças, quais foram / são suas maiores fontes de aprendizado?

# REDES SOCIAIS TAMBÉM SE DESTACAM NA BUSCA PROATIVA SOBRE FINANÇAS PARA AS GERAÇÕES X, Y E Z

## CANAIS QUE BUSCAM INFORMAÇÕES



Perguntas: E em relação ao conhecimento sobre finanças, nos últimos 12 meses, você consumiu conteúdo sobre esse assunto por meio de quais canais?

# A FREQUÊNCIA DE CONSUMO DE CONTEÚDO NÃO REFLETE A CREDIBILIDADE DAS MÍDIAS



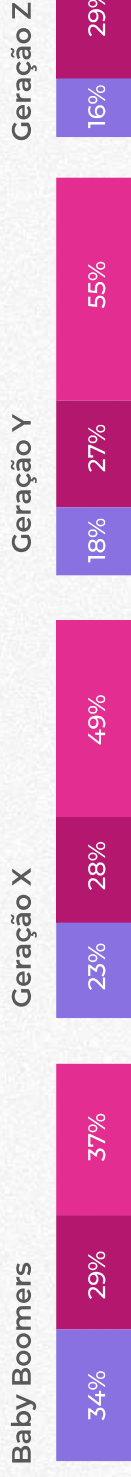
■ Não confio   ■ Neutro   ■ Confio

\*Concordo (soma de concordar+ concordado totalmente)/Discordo (soma de discordo + discordado totalmente)

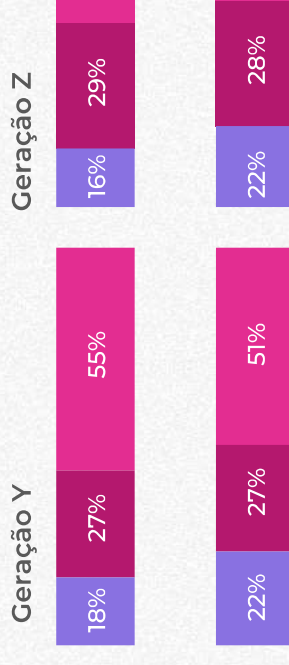
Perguntas: Pensando nas fontes de notícias abaixo, o quanto você concorda que o canal fornece notícias em que você pode confiar?

# AS PLATAFORMAS DIGITAIS SE SOBRESSAEM PELA FACILIDADE DA LINGUAGEM E AGILIDADE PARA ACESSO DOS CONTEÚDOS

É mais fácil encontrar informações sobre finanças nas redes sociais/com influenciadores do que em notícias (portais, jornais, telejornais)



É mais fácil encontrar informações sobre finanças nas redes sociais/com influenciadores do que com o banco



## MOTIVOS PARA USAR PLATAFORMAS DIGITAIS

É mais fácil de entender



É mais cômodo /ágil



É mais fácil de acessar uma grande variedade de perfis financeiros

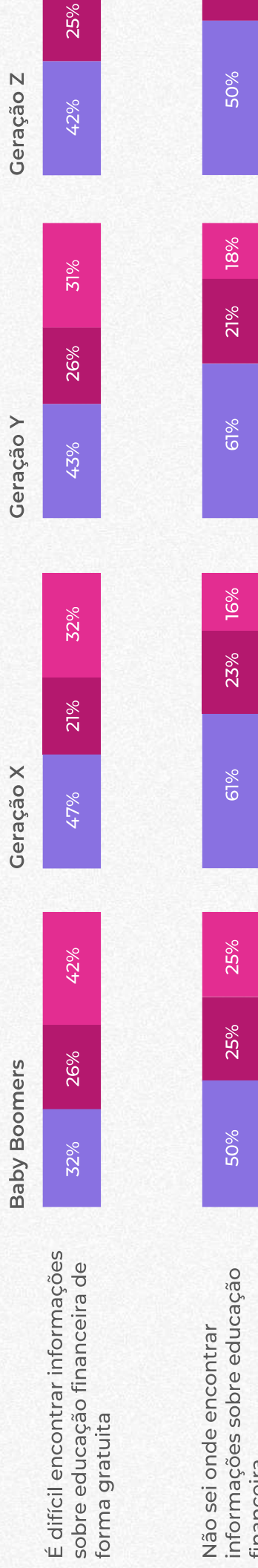


Eu posso ver o que pessoas com visões diferentes da minha estão comentando



Perguntas: : Agora vou te mostrar algumas frases e gostaria que me dissesse o quanto concorda com cada uma delas. / (se usa meios digitais para buscar conteúdo sobre finanças) Por que você usa plataformas digitais para consumir informações sobre finanças? Pode marcar mais de uma opção

# APESAR DA DIVERSIDADE DE MEIOS, HÁ BRASILEIROS DE TODAS AS GERAÇÕES QUE AFIRMAM ENFRENTAR DIFICULDADES PARA ENCONTRAR INFORMAÇÕES SOBRE EDUCAÇÃO FINANCEIRA



Perguntas: Pensando em conhecimento sobre finanças, quais foram / são suas maiores fontes de aprendizado? / Agora vou te mostrar algumas frases e gostaria que me dissesse o quanto concorda com cada uma delas.

“Somente depois de afundar financeiramente descobri os caminhos. Aprendi com os erros que cometi!”

Baby boomer – Mulher, SP

“Meu conhecimento adquirido com o tempo”

Geração X – Homem, PR

“Experiências ruins de exemplos errados anteriores.”

Geração Y – Homem, MG

“Controle pessoal”

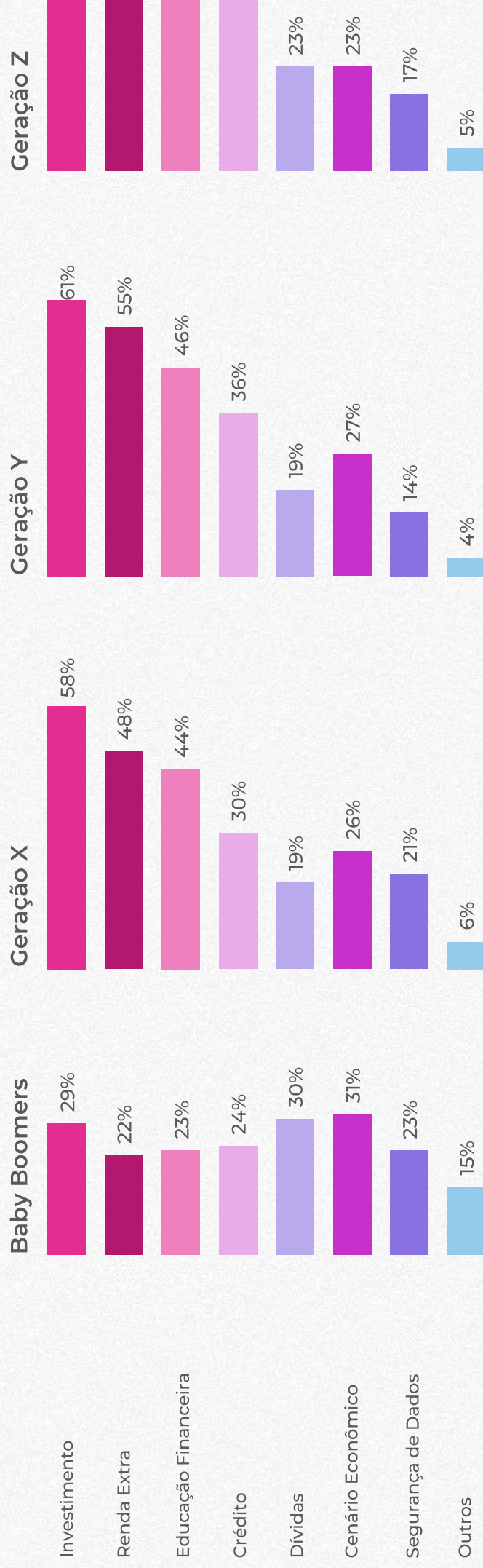
Geração Z – Mulher, SP

# OS TEMAS DE INTERESSE NO UNIVERSO DAS FINANÇAS SE TRANSFORMAM DE ACORDO COM O MOMENTO DE VIDA

As buscas por “Investimento” e “Renda extra” são comuns entre as gerações mais novas, deixando “ Cenário econômico” e “Educação financeira” em segundo plano. O maior interesse por esses conteúdos indica uma tendência das gerações X, Y e Z **em aumentar o seu capital, seja investindo o dinheiro que já tem buscando por renda extra**. Essa movimentação sem a compreensão do contexto econômico e sem educação financeira acende um alerta.

Para os Baby Boomers, já em um outro momento de vida, **“Cenário econômico” e “Dívidas” se sobressaem – também levando em conta “Investimentos”**.

A **Segurança de Dados** é um **tema comum** entre as gerações.



Perguntas: Sobre quais temas de finanças você consumiu alguma informação nos últimos 12 meses? Pode marcar mais de uma opção.

# E O QUE CADA GERAÇÃO TEM A NOS CONTAR?



# BABY BOOMERS

## 59 anos a 77 anos

- Devido todas as mudanças econômicas que já acompanhou, tem menor confiança no digital;
- Concentra mais o consumo de conteúdo em canais que já conhece e confia: precisa da chancela de um canal de notícia por trás do assunto divulgado, por exemplo;
- É uma geração que é exemplo e referência para as mais jovens, porém não se enxerga nesse papel.



Geração Z



Geração Y



Geração X



Baby Boomers



■ Discordo   ■ Nem concordo, nem discordo   ■ Concordo

Perguntas: Agora vou te mostrar algumas frases e gostaria que me dissesse o quanto concorda com cada uma delas.

# GERAÇÃO X

## 41 anos a 58 anos

- É a geração do Excel, da transição do offline para o online, tanto dos hábitos financeiros, quanto dos hábitos de consumo de conteúdo;
- Realiza atividades em agências físicas, mas, ao mesmo tempo, tem uma boa aceitação de conteúdos digitais, apesar de ainda preferir um perfil de notícia a um influenciador.
- Faixa etária que mais confia em amigos e familiares como fontes de aprendizado e informações;



### Geração Z

Amigos e familiares

14%

41%

45%

■ Não confio

■ Neutro

■ Confio

### Geração Y

24%

37%

39%

### Geração X

26%

43%

31%

### Baby Boomers

34%

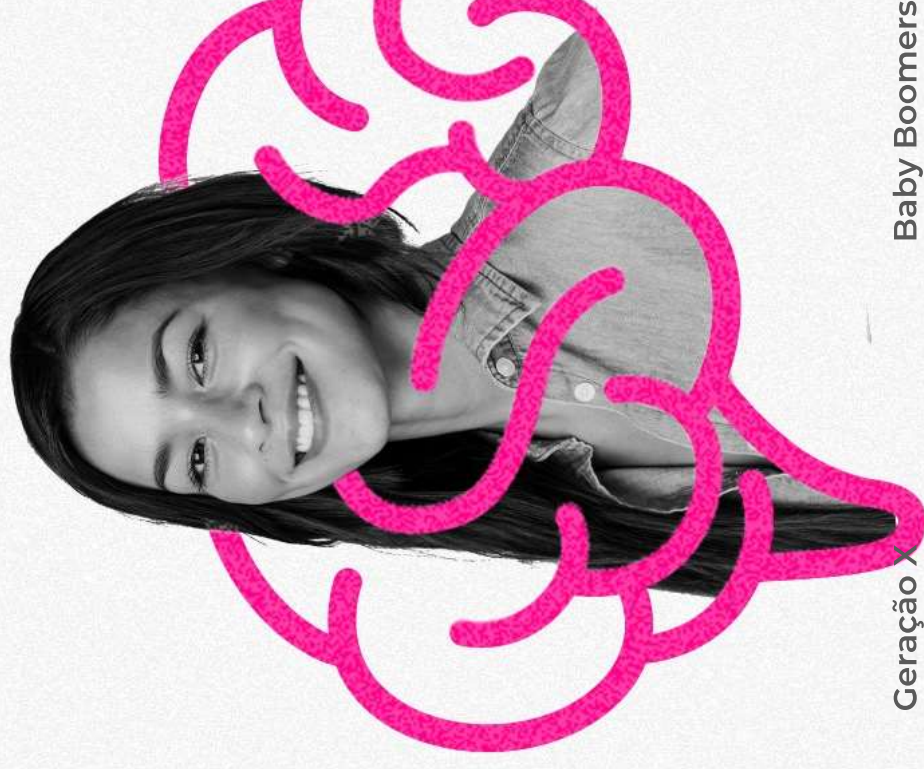
40%

Perguntas: Agora vou te mostrar algumas frases e gostaria que me dissesse o quanto concorda com cada uma delas.

# GERAÇÃO Y

## 29 anos a 41 anos

- Tem alta frequência em todas as mídias, mas demonstram preferência por redes sociais e portal de notícias online;
- Por ter um pouco mais de vivência que a geração Z, tem assimilação maior das informações, mas sem grandes detalhes dos temas buscados;
- É a geração que mais tem Influenciadores Digitais como fonte de aprendizado, enxergando nos criadores pessoas com credibilidade no tema.



### Geração Z

14% 41%

45%

Amigos e familiares

■ Não confio ■ Nuetro ■ Confio

### Geração Y

24%

37%

39%

### Geração X

26%

43%

31%

### Baby Boomers

34%

40%

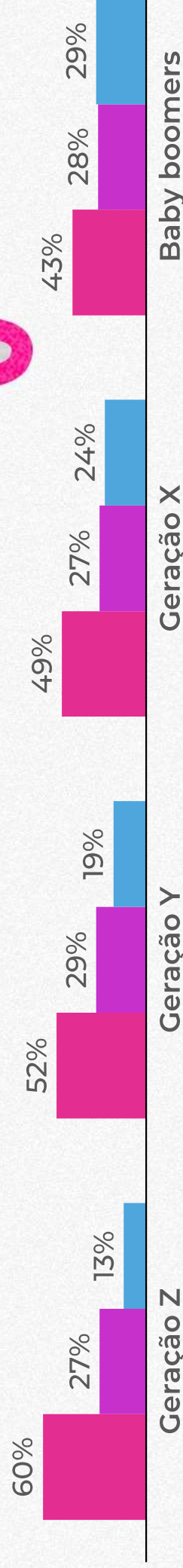
Perguntas: Agora vou te mostrar algumas frases e gostaria que me dissesse o quanto concorda com cada uma delas.

# GERAÇÃO Z

18 anos a 28 anos

- Faixa etária que enxerga maior relevância da educação financeira no ambiente escolar, em equilíbrio com o papel da família;
- É a geração que quer estar sempre conectada, mas, por outro lado, absorve e processa menos informação;
- Seu consumo de conteúdo é menos profundo e, por isso, consegue acompanhar um volume maior de fontes e temas.

## A EDUCAÇÃO FINANCEIRA É UMA FUNÇÃO DA ESCOLA



Perguntas: Agora vou te mostrar algumas frases e gostaria que me dissesse o quanto concorda com cada uma delas.





COMPOR  
TAMENTO