

MINT. Market
Intelligence
by **XCORP.**

3ª EDIÇÃO PANORAMA BRASILEIRO DE CX / CRM + APPS UX

Bancos e Fintechs

A CONSTRUÇÃO DESTE PANORAMA

A **XCORP** é uma martech especializada em inteligência de mercado. Acompanhamos a indústria financeira e trazemos insights e tendências locais e globais. Para oferecer isso criamos uma metodologia e uma plataforma proprietária de Market Intelligence, a **MINT**.

A **MINT** é a maior base de dados sobre serviços financeiros e CRM de bancos, fintechs, corretoras de valores e remessas internacionais do Brasil e da Espanha. São mais de 200 mil telas com todo o conteúdo de apps e cinco anos de mensagens a clientes de **+60** instituições no Brasil e na Espanha.

Este report apresenta os principais números de 2024 da **Plataforma MINT** sobre os aplicativos e a comunicação de **CRM** bancos e fintechs.

A área de **UX** inclui a captura de 100% das telas dos apps e internet bankings de 25 bancos e fintechs, além de vídeos, fluxos e jornadas.

Já a área de **CRM** consolida as mensagens enviadas a clientes por email, SMS, push notifications e alertas dentro de aplicativos.

Na área **Legal** são disponibilizados contratos e termos de uso dessas instituições.

BANCOS E FINTECHS MONITORADOS NESTE RELATÓRIO



SAZONALIDADE DE ASSUNTOS

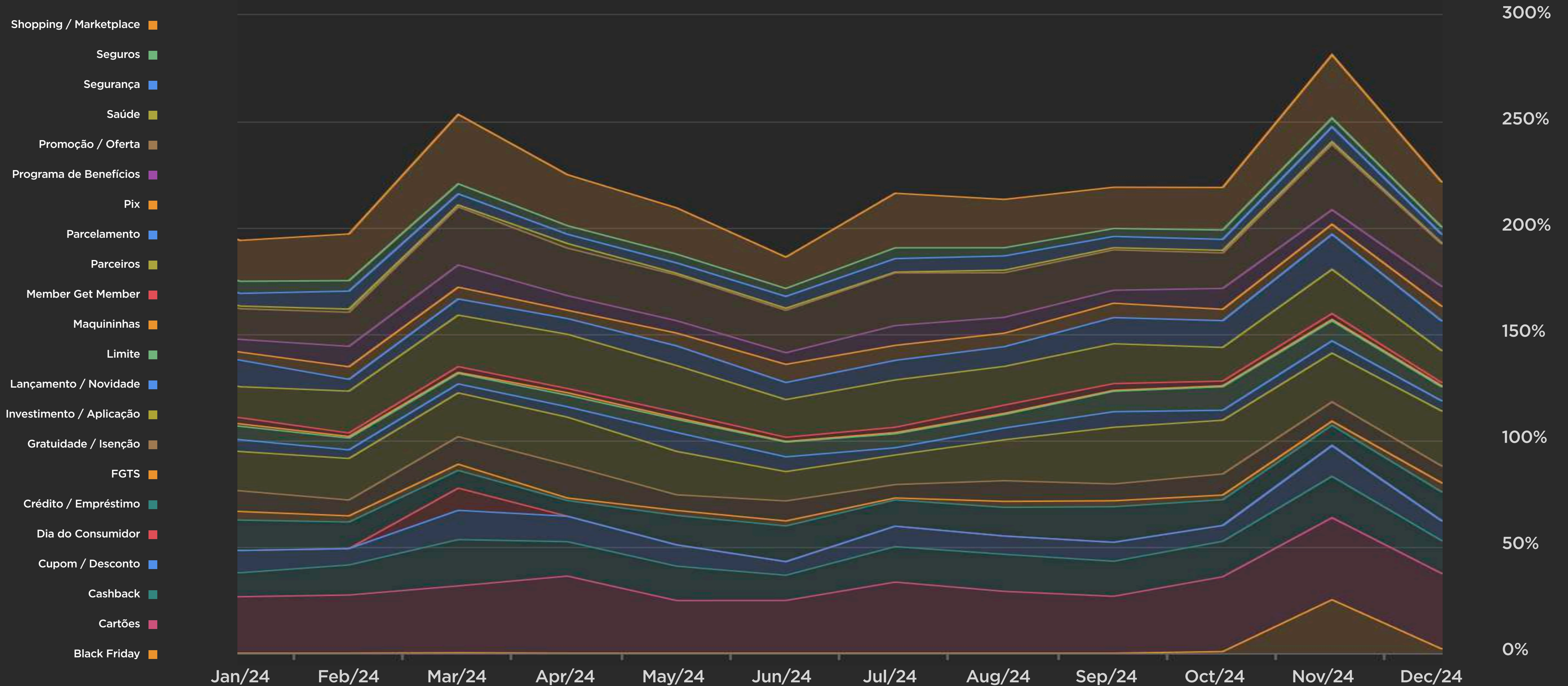
Na MINT estão taggeados mais de 200 assuntos. O gráfico na próxima página ilustra os 22 principais. Assuntos da comunicação de todas as instituições monitoradas estão agrupados. Na Plataforma MINT é possível acessar os dados individualizados de cada instituição, mensagem a mensagem, dia a dia.

Logo depois, você encontrará algumas análises e previsões para 2025, baseadas nos dados que temos dos seguintes temas:

1. Black Friday
2. Shopping & Marketplace
3. Cartão de crédito
4. Investimentos
5. Cashback

Lembrando que aqui listamos apenas cinco, dos cerca de 200 temas monitorados.

SAZONALIDADE DE ASSUNTOS



Assuntos identificados e taggeados com base em todas as mensagens catalogadas na plataforma MINT entre janeiro e dezembro de 2024. Seu computo não considera mensagens transacionais.

BLACK FRIDAY

A presença do tema "BlackFriday" nas comunicações de bancos e fintechs apresentou variações significativas ao longo do período em que monitoramos o mercado:

- 2021: Pico de 31% de menções.
- 2022: Queda acentuada para 15,7%.
- 2023: Recuperação para 26,8%.
- 2024: Ligeira redução para 25%.

Após oscilações iniciais, observa-se uma estabilização nos últimos dois anos, com aproximadamente uma em cada quatro mensagens abordando o tema. Esta consistência sugere que as instituições financeiras encontraram um equilíbrio estratégico na comunicação sobre a Black Friday, evitando tanto a saturação quanto a subexploração do tema.

Para 2025, esperamos a manutenção deste patamar, inclusive com algumas instituições explorando o assunto ao longo do ano, e assim diluindo sua concentração.



... a Orange Friday do Duo Gourmet está no ar!

Essa é a sua chance de garantir 1 ano de muita economia em restaurantes, cinemas, beleza, viagens e mais com **R\$70 de desconto exclusivo.**

Além de economizar até R\$1mil por mês, quem ativa o plano anual do Duo, libera o **cartão Black do Inter** sem anuidade e com todos os benefícios! Demais, né?


Aproveite o desconto especial da Orange Friday com o **cupom** abaixo:



Acesse o Duo Gourmet no Super App, escolha o plano anual e aplique o cupom **BLACKDUO70** para garantir R\$70 OFF na assinatura anual. Depois, é só aproveitar **1 ano de cortesias ilimitadas!**


[Quero garantir](#)

Abraços da Equipe Duo Gourmet ❤️


Ainda dá tempo de aproveitar a **Super Friday** no **Bradesco Shop**. Separamos as melhores ofertas da semana para você aproveitar.

Confira a seleção com até 20% de cashback:




Fritadeiras

[VOU COMPRAR](#)




Lava e Seca

[EU QUERO](#)




Microondas

[VOU COMPRAR](#)



Lava Louça

[VOU LEVAR](#)



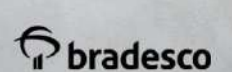
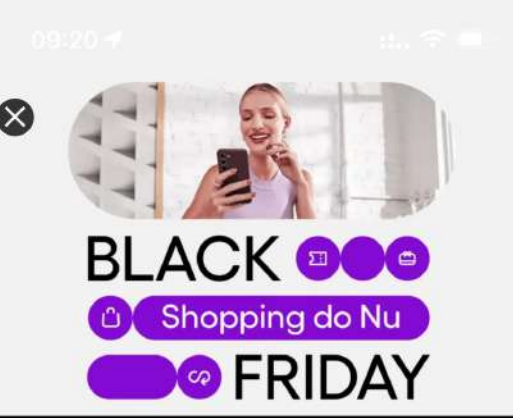
Fogão e Cooktop

[QUERO JÁ](#)

Acesse o app e aproveite todas as ofertas

[CONFERIR AGORA](#)

Entre nós, você vem primeiro

Ofertas antecipadas com até 70% OFF + 10% de cashback

Cada clique compensa:

- Cashback, descontos e cupons**
Na Amazon, Netshoes, Shopee e mais de 150 lojas
- Use o cashback como quiser**
Dinheiro de volta direto na conta.
- Mais segurança**
Evite golpes e lojas falsas comprando pelo Shopping do Nu.


[Compre agora](#)

R\$ 30 de Bônus Relâmpago... 1h ago

É o Esquenta PagFriday: pague contas, recarregue o celular, compre Gift Cards, use no Cartão da Conta ou invista no CDB PagBank. Só até 11/11.

black friday EMPRESTIMO COM FATS

Seu dinheiro no bolso com taxa de Black Friday a partir de 1,29%! [quero contratar](#)



Especial de Black Friday

O Mercado Pago preparou uma condição especial para você aproveitar ainda mais a Black Friday do Mercado Livre.

Que tal parcelar suas compras em até **24x sem juros** em itens selecionados?

[Quero aproveitar](#)



Itaú Week ESQUENTA

Tudo em até **18x sem juros** na Black Friday do Itaú Shop

[Aproveitar](#)

Consulte as condições no app.



CDB PicPay Bank a 135% do CDI

Invista com retorno exclusivo nesta Black Friday. Potencialize seu dinheiro!

[Investir agora](#)

SHOPPING & MARKETPLACE

INSIGHTS

Observa-se um crescimento significativo na menção ao tema “Shopping & Marketplace” de 2021 (9,7%) para 2023 (25,1%), com uma leve redução em 2024 (22,7%). Isso indica uma tendência de estabilização após o período de forte crescimento.

SAZONALIDADE

Os meses de Março (23,3%), Julho (23,3%) e Novembro (23,0%) apresentam os maiores percentuais médios, sugerindo uma correlação com períodos promocionais (início do ano, férias de meio de ano e Black Friday). Agosto apresenta o menor percentual médio (15,3%).

TENDÊNCIA DE 2024

Após o pico em 2023, o ano de 2024 mostra uma leve redução nas menções a “Shopping & Marketplace”, sugerindo uma possível estabilização de estratégia por parte das instituições financeiras. Destaca-se o mês de março/2024 com 32% e novembro/2024 com 30%.

Ofertas selecionadas do Shopping do Inter

Confira e economize

<p>Pra se divertir muito</p> <p>até 7% CASH BACK</p> <p>Eu quero</p>	<p>Pra ficar conectado</p> <p>até 3% CASH BACK</p> <p>Eu quero</p>
<p>Pra facilitar sua rotina</p> <p>até 3% CASH BACK</p> <p>Eu quero</p>	<p>Pra aumentar seu conforto</p> <p>até 9% CASH BACK</p> <p>Eu quero</p>

Garanta hoje no Shopping do Inter, !

Aproveitar agora

Um abraço da equipe Inter

Produtos incríveis em até 24x Ontem

Use sua Linha de Crédito Mercado Pago no Mercado Livre e parcele em até 24x sem cartão. É simples, rápido e seguro!

Economize com o S... Yesterday, 20:22

As melhores marcas e em só um lugar com até 10% do dinheiro de volta! Volte a usar seu Cartão da Conta PagBank hoje mesmo e aproveite!

Sexta é o dia da beleza com até **15%** de cashback.

Hack Friday da Beleza

Descontos, cashbacks, cupons e muito mais a partir desta sexta-feira.

Não perca tempo e aproveite agora as vantagens exclusivas pra retocar a sua coleção de produtos de beleza.

- O Boticário com **10%** de cashback.
- Eudora com **15%** de cashback.
- Lancôme com **15%** de cashback.
- L'Occitane com **7%** de cashback.

Não esqueça: sempre que aparecer o selo da Hack Friday é sinal que tem oferta imperdível no PicPay.

Imperdível creme Natura

Por apenas R\$ 35,00 no Shop, acesse!

Mimos de fim de ano: um app cheio de vantagens pra você aproveitar.

EU QUERO

Oi, , it's tiiiiime! 🎉 + Dezembro chegou com clima de festa e descontos pra você aproveitar muito. Toda sexta-feira tem uma oferta nova no hub de Mimos do app next.

- Descontos de até 90%** em parceiros selecionados
- Ofertas exclusivas** em produtos e serviços
- Benefícios** incríveis que só o next oferece

Alimentação, Eletrônicos, Saúde, Entretenimento, Viagens e um espaço completo no app para você escolher sua oferta favorita.

Pague com seu cartão next e aproveite ao máximo todas as ofertas.

Ah, e pra ficar por dentro das próximas novidades, acompanhe o next nas redes sociais. <3

ACESSAR MIMOS

Celular novo? Galaxy S24 na Samsung com até 40% de desconto. Compre no Shopping do Nu em 24x sem juros. Aproveite. 13m ago

Até 24/11 Usando o cupom: BEMVINDOIS40 Caneca Stanley sai por R\$49,90 Adidas Breaknet sai por R\$ 149,99 Aproveite desconto de 1ª compra no Itaú S... há 2h

SHOPPING & MARKETPLACE (CONTINUAÇÃO)

PREVISÕES PARA 2025

Com base na análise dos dados de 2021 a 2024, enxergamos os possíveis cenários para 2025, no que se refere a importância do tema no mix da comunicação de bancos e fintechs.

PERCENTUAL MÉDIO ANUAL

Entendemos que o percentual médio anual de menções ao tema "Shopping & Marketplace" em 2025 se estabilizará em torno de 21% a 24%. Esta estimativa considera:

- A tendência de estabilização observada em 2024 (22,7%) após o pico de 2023 (25,1%).
- O ciclo de maturidade que este tipo de comunicação parece ter atingido.
- A consolidação da importância deste tema na estratégia de comunicação das instituições financeiras.

PADRÃO SAZONAL

Esperamos a manutenção do padrão sazonal observado nos anos anteriores, com:

- Picos em março (23-30%): Continuidade das campanhas de início de ano.
- Força em julho (22-26%): Período de férias e promoções de meio de ano.
- Destaque em novembro (28-32%): Mantendo a importância da Black Friday.

POSSÍVEIS CENÁRIOS

CENÁRIO PRINCIPAL (MAIS PROVÁVEL)

Estabilização em torno de 22,5% como média anual, com manutenção do padrão sazonal já estabelecido, refletindo uma estratégia consolidada de comunicação.

CENÁRIO DE REDUÇÃO GRADUAL

Possível declínio gradual para uma média próxima a 20%, caso as instituições financeiras comecem a diversificar suas estratégias para outros temas emergentes ou serviços inovadores.

CENÁRIO DE NOVO CRESCIMENTO

Retomada do crescimento atingindo média de 25-26% caso haja expansão significativa da integração entre serviços financeiros e plataformas de e-commerce ou lançamento de novos marketplaces financeiros.

TENDÊNCIAS EMERGENTES PARA 2025

- Maior integração entre benefícios de shopping e serviços financeiros básicos
- Comunicações mais personalizadas sobre oportunidades de compra baseadas no comportamento do cliente.
- Possível consolidação de datas promocionais específicas do setor financeiro.
- A estabilização observada em 2024 sugere que o tema "Shopping & Marketplace" atingiu um nível de maturidade na estratégia de comunicação das instituições financeiras e deve manter sua relevância, representando aproximadamente 1/5 a 1/4 do volume total de mensagens enviadas aos clientes em 2025.

CARTÃO DE CRÉDITO

EVOLUÇÃO ANUAL

- 2021: 20,2% - Média do primeiro ano analisado
- 2022: 23,3% - Crescimento (+3,1 pontos percentuais)
- 2023: 28,6% - Crescimento contínuo (+5,3 pontos percentuais)
- 2024: 30,8% - Maior média da série (+2,2 pontos percentuais)

Observa-se um crescimento constante e consistente ao longo dos quatro anos analisados, indicando uma priorização crescente do tema nas estratégias de comunicação das instituições financeiras.

ANÁLISE MENSAL E SAZONALIDADE

MESES COM MAIOR PARTICIPAÇÃO (MÉDIA HISTÓRICA):

- Outubro: 29,0%
- Setembro: 28,7%
- Julho: 28,3%


PICOS HISTÓRICOS POR ANO:

- 2021: Julho (25%)
- 2022: Setembro (31%)
- 2023: Setembro (35%)
- 2024: Novembro (39%) - Maior valor de toda a série histórica

VALORES MÍNIMOS POR ANO:

- 2021: Abril (16%)
- 2022: Abril (12%) - Menor valor de toda a série histórica
- 2023: Março (24%)
- 2024: Maio/Junho (25%)

Mais tempo para aproveitar o que realmente importa **NU ultravioleta**



o Nubank Ultravioleta está disponível para você. Com Nubank Ultravioleta você tem uma conta completa com a melhor experiência do Nubank.

Quanto menos tempo você gasta com a sua instituição financeira, mais tempo livre você tem para focar no que realmente importa. É o efeito Ultravioleta.

Seja Nubank Ultravioleta →

As ofertas são válidas por tempo limitado e estão sujeitas a alterações. Verifique a disponibilidade antes de concluir seu cadastro no app.

Como cliente Ultravioleta você tem acesso exclusivo a:

DESCONTO ESPECIAL EM NOTEBOOK INTEL

15% OFF



Desconto para você!

Você ganhou 15% de desconto para comprar notebook Intel com seu cartão de crédito Mercado Pago, em até 18x sem juros.

Aproveite!

- Desconto máximo de até R\$600,00;
- Válido para os produtos que constam no botão abaixo.

Quero aproveitar

itau



Você acumula pontos e eles viram desconto na fatura

Tem Limite Bônus liberado para você!

Guarde dinheiro, e o PicPay multiplica o limite do seu cartão.



Multiplicar Limite

Quer mais limite no seu... 30m ago

Volte a usar o seu Cartão de Crédito PagBank com o limite que você quiser! Aplique nos CDBs PagBank ou reserve um valor do saldo da sua conta.

Cartão adicional significa **compartilhar os melhores benefícios.**

Garanta mais controle financeiro e as melhores vantagens com o cartão adicional **Elo Internacional**¹.

Confira aqui:

- 50% de desconto na anuidade do adicional.
- Controle de limite e gastos, tudo na mesma fatura.
- Tenha 50% OFF no ingresso, pipoca e bebida na Cinemark².
- Presenteie maiores de 12 anos com o cartão adicional.

PEÇA AGORA

Ou acesse aqui:



Pague Contas

Dá para parcelar boletos no cartão! Aproveite o Pague Contas



CARTÃO DE CRÉDITO (CONTINUAÇÃO)

TENDÊNCIAS RELEVANTES

CRESCIMENTO CONSISTENTE

- Aumento de mais de 10 pontos percentuais entre 2021 e 2024 (de 20,2% para 30,8%).
- Nenhum ano apresentou redução na média em relação ao ano anterior.

PROGRESSÃO INTRA-ANUAL

- 2021: Relativa estabilidade (+1 ponto percentual de abril a dezembro).
- 2022: Forte crescimento (+7 pontos percentuais ao longo do ano).
- 2023: Leve crescimento (+1 ponto percentual).
- 2024: Crescimento expressivo (+8 pontos percentuais).

SAZONALIDADE IDENTIFICADA

- Segundo semestre tende a apresentar valores mais elevados que o primeiro.
- Picos concentram-se principalmente nos meses de setembro a novembro.
- Abril apresenta valores historicamente mais baixos (exceto em 2024).

DESTAQUE PARA 2024

- Média muito superior aos anos anteriores (30,8%).
- Três meses ultrapassaram 35% (abril, outubro e novembro).
- Recorde histórico em novembro (39%).

ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE ANOS

A evolução dos percentuais ao longo dos anos mostra não apenas um aumento nos valores médios, mas também uma ampliação da amplitude:

- 2021: Variação entre 16% e 25% (amplitude de 9 pontos percentuais).
- 2022: Variação entre 12% e 31% (amplitude de 19 pontos percentuais).
- 2023: Variação entre 24% e 35% (amplitude de 11 pontos percentuais).
- 2024: Variação entre 25% e 39% (amplitude de 14 pontos percentuais).

CONCLUSÕES

- O tema "Cartão e Crédito" ganhou relevância crescente nas comunicações das instituições financeiras, passando de 1/5 do volume total de mensagens em 2021 para quase 1/3 em 2024.
- Existe um padrão sazonal identificável, com maior concentração de comunicações sobre este tema no segundo semestre, particularmente nos meses de setembro a novembro.
- O ano de 2024 representou um marco na priorização deste tema, com valores significativamente superiores aos anos anteriores e picos recordes nos meses de abril, outubro e novembro.
- A consistência do crescimento ao longo dos quatro anos indica uma tendência estrutural de priorização do tema "Cartão e Crédito" nas estratégias de comunicação, provavelmente refletindo o foco das instituições financeiras neste produto como fonte de receita e engajamento de clientes.

CARTÃO DE CRÉDITO (CONTINUAÇÃO)

PREVISÕES PARA 2025

PERCENTUAL MÉDIO ANUAL

Esperamos que a média anual de menções ao tema "Cartão e Crédito" em 2025 alcance entre 32% e 35%, continuando a tendência de crescimento observada nos últimos anos.

O crescimento contínuo, embora em ritmo potencialmente mais moderado, reflete o aumento consistente da importância deste produto na estratégia de rentabilização das instituições financeiras.

SAZONALIDADE ESPERADA

- Picos mais acentuados: Setembro a Novembro com percentuais potencialmente atingindo 40-42%.
- Mês com valor máximo: Novembro, possivelmente ultrapassando 42% (considerando o recorde de 39% em novembro/2024).
- Períodos de menor comunicação: Primeiro trimestre, com valores entre 28-30%.

TENDÊNCIAS PROJETADAS

MAIOR AMPLITUDE SAZONAL

A diferença entre os meses de maior e menor percentual deve aumentar, refletindo campanhas mais focadas em períodos estratégicos.

CONCENTRAÇÃO EM DATAS-CHAVE

Expectativa de picos ainda mais expressivos em períodos associados a:

- Datas promocionais (Black Friday, Natal).
- Períodos de férias e viagens (Julho, Dezembro/Janeiro).
- Início do ano fiscal/acadêmico (Março/Abril).

NOVOS RECORDES HISTÓRICOS

Probabilidade significativa de que pelo menos um mês em 2025 ultrapasse a marca de 40% de participação nas comunicações.

CONCLUSÃO

Acreditamos que o tema "Cartão e Crédito" continuará sua trajetória ascendente nas comunicações bancárias em 2025, provavelmente representando mais de 1/3 do volume total de mensagens enviadas aos clientes. A tendência de crescimento, embora possivelmente mais moderada que nos anos anteriores, deve se manter, com maior ênfase na sazonalidade e na concentração de campanhas em períodos estratégicos do calendário comercial.

Esta projeção reflete a importância crescente dos produtos de crédito na estratégia de receita das instituições financeiras e a provável intensificação da competição neste segmento.

INVESTIMENTOS

EVOLUÇÃO ANUAL

- 2021: 9,3% - Base inicial relativamente baixa
- 2022: 11,3% - Crescimento moderado (+2 pontos percentuais)
- 2023: 15,4% - Aceleração do crescimento (+4,1 pontos percentuais)
- 2024: 20,8% - Crescimento expressivo (+5,4 pontos percentuais)

A evolução demonstra um aumento consistente e acelerado na priorização do tema "Investimentos" nas comunicações bancárias, com a participação mais que dobrando em quatro anos.

TENDÊNCIAS TEMPORAIS

CRESCIMENTO PROGRESSIVO

- A série histórica mostra um crescimento praticamente contínuo, com apenas alguns períodos de queda temporária
- O tema iniciou com apenas 5% das comunicações (abril/2021) e chegou a 27% (setembro/2024)
- O crescimento foi mais acentuado no segundo semestre de 2023 e durante todo o ano de 2024

PADRÕES SAZONAIS

MESES COM MAIOR DESTAQUE (MÉDIA HISTÓRICA)

- Setembro: 18,0%
- Dezembro: 17,5%
- Outubro: 16,3%
- Janeiro: 15,3%

MESES COM MENOR DESTAQUE (MÉDIA HISTÓRICA)

- Junho: 11,3%
- Julho: 12,0%
- Abril: 13,0%

A sazonalidade sugere maior ênfase em investimentos no último trimestre do ano e início do ano seguinte (período de planejamento financeiro), com menor foco no meio do ano.

CHEGOU MAIS UMA OPÇÃO PARA INVESTIR NA RENDA FIXA.

Agora você pode buscar ganhos acima do CDI com o novo Fundo Santander Renda Fixa Global.

[Invista já!](#)

Organizando as finanças?

Comece investindo agora! [>](#)

PicPay Mais com Amazo... Ontem, 12:10 PM

CDB turbinado e muito mais com 34% de desconto no lançamento. Confira já!

Um presente para você 🎁 Ontem, 2:41 PM

Invista por menos de R\$40 no Tesouro Direto e ganhe + de 10 cursos para mudar sua vida financeira. Aproveite.

C6 Invest

Invista seu 13º e tenha rendimento acima da poupança

Olá,

O CDB Prefixado pode ser um bom investimento para o seu 13º salário.

O valor investido pode ser usado como reserva de curto e médio prazo, com rentabilidade fixa – ao investir, você já sabe o valor que vai receber!

Escolha o melhor prazo de resgate para seus objetivos:

CDB PREFIXADO 6 MESES

14,70% ao ano

- Investimento mínimo: R\$ 20.000
- Proteção do Fundo Garantidor de Créditos (FGC)

Aproveite a Selic em alta Yesterday, 11:46

Invista no Tesouro Direto IPCA+ 6,81% e tenha a segurança e os rendimentos que você merece.

CDBs PagBank

Rende mais que a poupança e sua aplicação vira limite no cartão.

[Invista já](#)

btg pactual blue week

Últimos momentos para aproveitar as melhores oportunidades em Renda Fixa

[Investir agora →](#)

Olá, _____.

Você tem até amanhã para investir nos melhores títulos de Renda Fixa. Aproveite a Blue Week BTG para potencializar a rentabilidade do seu portfólio.

As melhores taxas para você aproveitar:

CDB Banco Guanabara

Taxa: 115% do CDI

Vencimento: 16 de novembro de 2027

Aplicação mínima: R\$ 1.000

Investimentos

Toque aqui e receba uma recomendação personalizada exclusiva [>](#)

INVESTIMENTOS (CONTINUAÇÃO)

DESTAQUES DE 2024

- Manutenção de valores elevados durante todo o ano.
- Queda temporária em junho-julho.
- Pico histórico em setembro (27%).
- Quarto trimestre com valores consistentemente acima de 23%.

ANÁLISE COMPARATIVA

O tema "Investimentos" mostra um padrão de crescimento distinto:

- Fase inicial (2021): Crescimento gradual de uma base baixa.
- Fase de consolidação (2022): Estabilização em patamar intermediário.
- Fase de aceleração (2023): Crescimento mais intenso no segundo semestre.
- Fase de maturidade (2024): Estabelecimento em patamar elevado com picos significativos.

INSIGHTS ESTRATÉGICOS

PRIORIZAÇÃO CRESCENTE

O aumento consistente sugere uma crescente importância dos produtos de investimento na estratégia das instituições financeiras.

MUDANÇA DE PERFIL

A evolução pode refletir uma mudança no perfil do cliente bancário brasileiro, com maior interesse em investimentos além da poupança tradicional.

CICLOS DE PLANEJAMENTO

Os picos em setembro-outubro e dezembro-janeiro sugerem alinhamento com períodos tradicionais de planejamento financeiro (fechamento de ano e início de ano).

COMPETIÇÃO NO MERCADO

O crescimento acelerado pode indicar maior competição entre instituições financeiras por clientes investidores.

CONCLUSÃO

O tema "Investimentos" evoluiu de um assunto secundário (menos de 10% das comunicações em 2021) para um pilar importante da comunicação bancária (mais de 20% em 2024), refletindo uma transformação significativa no foco estratégico das instituições financeiras no Brasil. O crescimento consistente e acelerado, especialmente nos últimos dois anos, sugere que este tema continuará ganhando relevância nas estratégias de comunicação com clientes.

INVESTIMENTOS (CONTINUAÇÃO)

PREVISÕES PARA 2025

PERCENTUAL MÉDIO ANUAL

Entendemos que a média anual de menções ao tema "Investimentos" em 2025 deverá ficar entre 23% e 26%, continuando a tendência de crescimento observada.

A progressão histórica mostra um aumento consistente e acelerado, com incrementos cada vez maiores a cada ano. No entanto, a taxa de crescimento pode moderar ligeiramente devido ao já elevado percentual base.

SAZONALIDADE PROJETADA

Mantendo o padrão sazonal identificado, espera-se:

- Picos mais pronunciados: Setembro a outubro com potencial para atingir 30-32%.
- Picos secundários: Janeiro e dezembro próximos a 28-30%.
- Período com menor ênfase: Junho-julho com valores em torno de 16-18%.

TENDÊNCIAS PROJETADAS

VOLATILIDADE MAIS ACENTUADA

A amplitude entre valores mínimos e máximos tende a aumentar, refletindo abordagens mais estratégicas e focadas em momentos específicos do calendário econômico.

NOVO PATAMAR DE REFERÊNCIA

O percentual de 20% deverá se estabelecer como o "piso" das comunicações sobre investimentos, com meses excepcionais ultrapassando 30%.

CONCENTRAÇÃO EM PERÍODOS ESTRATÉGICOS

- Setembro-outubro (planejamento financeiro pré-fim de ano).
- Dezembro-janeiro (decisões de alocação para o novo ano).
- Março-abril (após declarações de imposto de renda).

POSSÍVEL RECORDE HISTÓRICO

Alta probabilidade de que ao menos um mês ultrapasse a marca de 30%, estabelecendo novo recorde histórico da série.

FATORES QUE PODEM INFLUENCIAR A PROJEÇÃO

CENÁRIO ECONÔMICO

Tendências de juros e inflação podem alterar o apetite por diferentes tipos de investimentos.

REGULAMENTAÇÕES

Possíveis mudanças na regulação do mercado de investimentos.

INOVAÇÕES NO SETOR

Lançamento de novas plataformas ou produtos de investimento.

COMPETIÇÃO ENTRE INSTITUIÇÕES

Intensificação da disputa por clientes investidores.

CONCLUSÃO

O tema "Investimentos" deve continuar sua trajetória ascendente em 2025, consolidando-se como um dos pilares fundamentais da comunicação bancária, possivelmente representando cerca de 1/4 de todas as comunicações enviadas aos clientes. O padrão sazonal deverá se intensificar, com concentração ainda maior em períodos estratégicos do calendário econômico e financeiro.

Esta projeção reflete o crescente foco das instituições financeiras em captar e reter clientes investidores, possivelmente em resposta à maior sofisticação do consumidor brasileiro em relação a produtos financeiros e à intensa competição no setor.

CASHBACK

EVOLUÇÃO ANUAL

- **2021: 19,7%** - Início com nível intermediário.
- **2022: 25,8%** - Pico de participação (+6,1 pontos percentuais).
- **2023: 19,5%** - Queda significativa (-6,3 pontos percentuais).
- **2024: 16,0%** - Declínio contínuo (-3,5 pontos percentuais).

A evolução anual demonstra um ciclo claro: crescimento inicial, pico em 2022, e declínio constante nos anos subsequentes.

TENDÊNCIAS TEMPORAIS

FASE DE ASCENSÃO (2021-2022)

- Início modesto em abril de 2021 (14%).
- Crescimento expressivo até atingir picos de 29% (setembro/2021).
- Consolidação em patamares elevados durante 2022.
- Pico histórico em novembro de 2022 (33%).

FASE DE DECLÍNIO (2023-2024)

- Declínio gradual durante 2023, com média anual reduzida para 19,5%.
- Valores consistentemente menores em 2024, com média anual de apenas 16%.
- Valor mínimo da série registrado em janeiro de 2024 (11%).

PADRÕES SAZONAIS

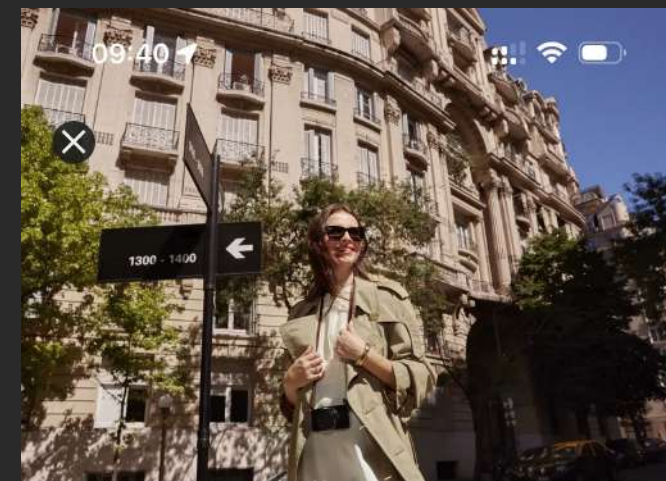
MESES COM MAIOR DESTAQUE (MÉDIA HISTÓRICA)

- **Março: 25,7%.**
- **Novembro: 24,3%.**
- **Agosto: 21,5%.**
- **Setembro: 21,0%.**

MESES COM MENOR DESTAQUE (MÉDIA HISTÓRICA)

- **Maio: 17,8%.**
- **Fevereiro/Dezembro: 18,3%.**
- **Junho: 18,8%.**

A sazonalidade sugere maior ênfase em “cashback” no início do ano (março) e próximo à Black Friday (novembro), com menor foco em maio e no período de férias de fim/início de ano.



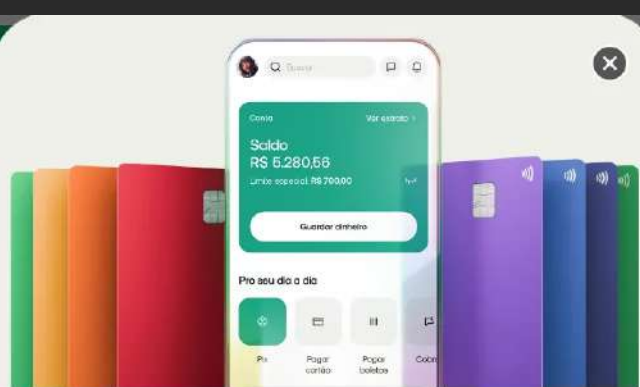
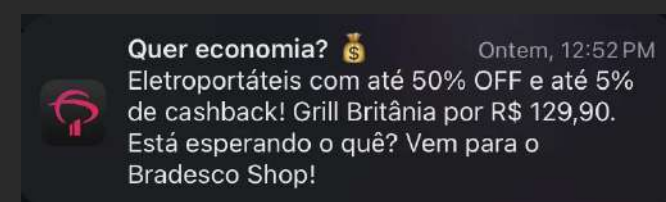
Viva a experiência Ultravioleta

Chegou NuViagens, solução exclusiva do Nubank Ultravioleta para voos e hotéis com os melhores preços.

Certeza do melhor preço. Compre passagens aéreas e reserve hospedagens direto no aplicativo com garantia do melhor preço.

Compre o seu voo na hora certa. Indicamos o momento de comprar no menor preço. Se o custo do voo baixar em até 30 dias após a compra, você recebe até R\$500 de volta automaticamente.

Seja Nubank Ultravioleta



Até 20% de cashback para você

Parcele com qualquer cartão de crédito. Quanto mais parcelas, mais você ganha!

Parcelar pagamento



Olá, [nome]!
Vai viajar pros EUA? Vamos te ajudar a economizar!

Com o Gift Card USA, você recebe muito cashback em dólar na hora na sua Global Account para aproveitar as melhores e maiores lojas dos Estados Unidos. Roupas, variedades, moda, beleza, parques, transporte e muito mais para suas compras internacionais!

Veja como é simples comprar seu Gift Card:

1. Abra o Super App e acesse a sua Global Account
2. Clique em Gift Card
3. Escolha o seu preferido e o valor
4. Confirme e economize

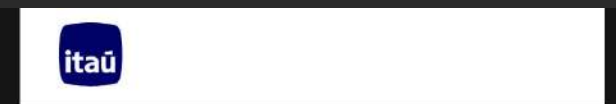


Cartão C6 Platinum

Anuidade zero e muito mais cashback para você

Seus pagamentos de contas e compras no crédito podem garantir mais pontos e até 0,8% de cashback.

Saber mais



Ainda dá tempo!

Utilize seu cartão virtual e ganhe R\$ 25 de cashback.

Criar cartão virtual

Oi, [nome]!

Ainda não cadastrou o seu cartão virtual para fazer compras na internet com toda a segurança e praticidade que merece?

Então não perde tempo, não!

Além dos diversos benefícios que você tem com o seu cartão virtual **ITAÚ**, até o dia **21 de dezembro**, ao realizar suas compras, você ganha cashback.



Sua casa + segura 25m ago
Seguro Residencial next: além de cobertura essencial, tenha acesso a ofertas, cashback e muitas vantagens. Contrate aqui!

Assine Meli+ e receba cashback e frete grátis
meli+ A PARTIR DE R\$ 9,90/MÊS

CASHBACK (CONTINUAÇÃO)

VARIABILIDADE

A variabilidade dos dados sugere uma estratégia menos consistente em 2021 (fase de experimentação), seguida por uma abordagem mais estável em 2022 (fase de consolidação). Em 2023, a maior variabilidade possivelmente reflete ajustes na estratégia durante o declínio, com 2024 mostrando uma abordagem mais consistente em valores mais baixos.

DESTAQUES POR ANO

2021

- Rápido crescimento do tema, saindo de 10% (maio) para 29% (setembro).
- Grande variabilidade (desvio padrão de 5,5%).
- Forte concentração no terceiro trimestre (24,7%).

2022

- Ano com maior foco no tema (média 25,8%).
- Pico histórico em novembro (33%).
- Maior consistência nas comunicações (menor desvio padrão).
- Quarto trimestre mais forte (28%).

2023

- Declínio consistente ao longo do ano.
- Maior concentração no primeiro semestre.

- Queda mais acentuada no segundo semestre.
- Valor mínimo em outubro (13%).

2024

- Estabilização em patamares mais baixos (média 16%).
- Menor ênfase entre todos os anos analisados.
- Ligeira recuperação no segundo semestre.
- Valor mínimo da série em janeiro (11%).

CONCLUSÃO

A análise da participação do tema "Cashback" nas comunicações bancárias revela um ciclo bem definido de adoção, pico e declínio:

Esta evolução sugere que o "Cashback" pode ter sido um tema estratégico importante para bancos e fintechs em 2021-2022, possivelmente como diferencial competitivo ou estratégia de aquisição de clientes, mas perdeu relevância nos anos seguintes, seja por saturação do mercado, menor efetividade da estratégia ou substituição por outras abordagens de fidelização e engajamento.

A leve recuperação observada no final de 2024 pode indicar uma possível reavaliação da estratégia, embora em níveis mais moderados que no auge do tema.

CASHBACK (CONTINUAÇÃO)

PREVISÕES PARA 2025

PERCENTUAL MÉDIO ANUAL PROJETADO

PREVISÃO 2025

15% a 17% do volume total de mensagens mencionarão “cashback”.

ESTA PROJEÇÃO CONSIDERA:

- A tendência de declínio nos últimos anos (25,8% em 2022 → 19,5% em 2023 → 16,0% em 2024).
- A leve recuperação observada no segundo semestre de 2024.
- O valor de janeiro/2025 (12%), que está próximo à média de janeiro/2024 (11%).
- A estabilização dos valores no último trimestre de 2024.

PADRÃO SAZONAL PROJETADO

Mantendo a sazonalidade observada, espera-se:

PICOS MODERADOS:

- Março: 20-22% (historicamente mês de maior destaque).
- Novembro: 18-20% (período próximo à Black Friday).

VALORES MAIS BAIXOS:

- Janeiro-Fevereiro: 12-15%.
- Maio-Junho: 13-16%.

ANÁLISE DA PROJEÇÃO

A trajetória dos dados sugere que o tema “Cashback” encontrou seu novo patamar de equilíbrio após o ciclo completo de crescimento, pico e declínio. A projeção considera três elementos principais:

ESTABILIZAÇÃO

Após o forte declínio de 2022 para 2024, os dados do último semestre de 2024 sugerem uma estabilização em torno de 16-17%, o que deve se manter como linha de base para 2025

SAZONALIDADE PRESERVADA

Os padrões sazonais devem se manter, com picos em março e novembro, porém com amplitudes menores que nos anos anteriores

TENDÊNCIA DE LEVE RECUPERAÇÃO

O último trimestre de 2024 até mostrou sinais de pequena recuperação (média de 17,3%), o que pode indicar um leve crescimento em relação à média anual de 2024 (16%), mas os dados fracos de janeiro de 2025 (12%), já indicam que isso não se sustentará.

FATORES QUE PODEM ALTERAR A PROJEÇÃO

INOVAÇÕES NO SETOR

Novas modalidades de cashback ou programas de fidelidade

MUDANÇAS NA ESTRATÉGIA COMPETITIVA

Possível reposicionamento estratégico das instituições

FATORES MACROECONÔMICOS

Cenário econômico que pode influenciar programas de benefícios financeiros

SATURAÇÃO DE MERCADO

Possível acomodação do consumidor frente a programas de cashback

CONCLUSÃO

O tema “Cashback” deve manter-se relativamente estável em 2025, com média anual entre 15% e 17%, representando uma possível reversão da tendência de queda dos últimos anos, mas sem recuperar os níveis elevados observados em 2022. Os dados sugerem que este tema passou a ocupar um espaço moderado, porém constante, nas estratégias de comunicação das instituições financeiras.

VOLUME DE ENVIO MENSAL

No próximo gráfico podemos acompanhar a evolução do volume de disparos de peças de comunicação dos bancos e fintechs. O gráfico ilustra a quantidade mensal e a tabela contem os valores mês a mês de cada instituição.

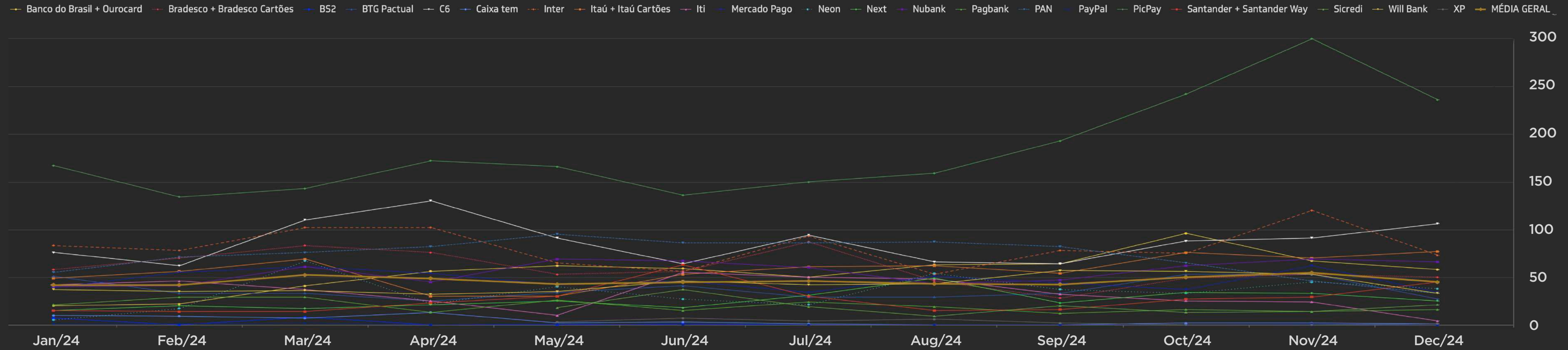
Estão contabilizadas peças no formato de emails, push notifications, SMSs e in app alerts.

É interessante traçarmos um comparativo com o 1º Panorama que divulgamos em Nov/21. Na média os números cresceram, mesmo tendo se estabilizado ao longo de 2024.

PicPay, que em 2023 viu bancos como Inter e PAN ocuparem o primeiro lugar por cinco meses, nesse último ano repetiu o feito de 21/22 e superou seus próprios limites. Alcançando a incrível marca de 300 mensagens em um único mês*. O que significa clientes recebendo em média 10 mensagens por dia!

*Em abril de 2024 PicPay iniciou o disparo diário de notícias sobre o mercado aos seus clientes. Essas peças de comunicação chegam a representar 1/3 do volume, sendo as grandes responsáveis pelo crescimento identificado.

VOLUME DE ENVIO MENSAL



Mês	Banco do Bras	Bradesco + Br	BS2	BTG Pactual	C6	Caixa Tem	Inter	Itaú + Itaú Car	Iti	Mercado Pago	Neon	Next	Nubank	PagBank	PAN	PayPal	PicPay	Santander + S	Sicredi	Will Bank	XP	MÉDIA
Jan-24	20	58	7	51	76	10	83	49	42	39	5	15	40	21	55	1	167	15		37		41.6
Feb-24	22	70	0	33	62	9	78	56	46	55	17	20	41	29	71	1	134	14		35		41.7
Mar-24	41	83	8	33	110	7	102	69	37	61	67	17	61	29	76	2	143	14		36		52.4
Apr-24	56	76	0	25	130	13	102	30	25	54	22	21	45	13	82	0	172	23		32		48.5
May-24	62	53	0	34	91	2	65	30	10	42	40	25	69	26	95	1	166	30	18	35	3	42.7
Jun-24	59	56	1	41	64	3	56	53	55	46	27	18	67	15	86	0	136	63	37	46	7	44.6
Jul-24	50	87	0	29	94	1	93	61	50	34	21	31	60	24	86	0	150	30	19	42	4	46.0
Aug-24	63	46	0	29	66	0	53	62	48	51	54	49	43	19	87	0	159	15	9	43	6	43.0
Sep-24	64	28	0	33	64	0	78	54	32	44	37	23	47	12	82	0	193	16	20	57	2	42.2
Oct-24	96	49	0	53	88	2	75	76	25	37	33	34	62	16	65	0	242	27	13	56	0	50.0
Nov-24	67	53	0	53	91	2	120	70	24	62	45	33	69	14	46	1	300	29	14	53	0	54.6
Dec-24	58	50	0	27	106	1	73	77	4	34	38	25	66	16	33	0	236	45	21	33	1	45.0
MÉDIA	32	40	1	30	67	3	87	56	39	47	29	41	33	29	65	1	150	39	19	37	3	44.6

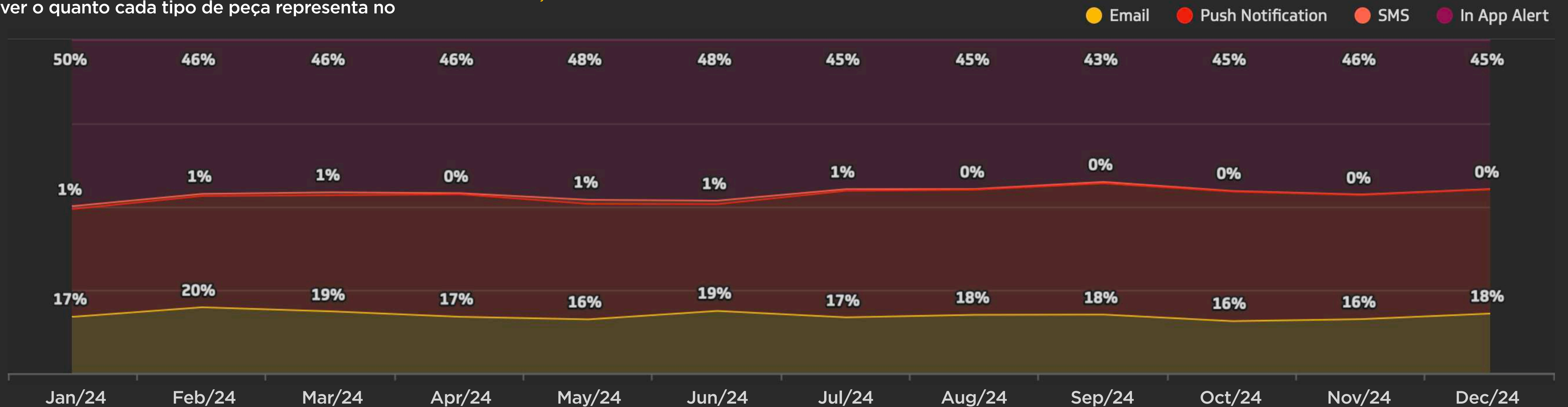
Menor volume de envios do mês Maior volume de envios do mês

PARTICIPAÇÃO DE CADA TIPO DE PEÇA

Os principais tipos de mensagens enviados pelos 25 bancos e fintechs monitorados na Plataforma MINT são: emails, push notifications, SMSs e in app alerts. Também são monitorados o envio de malas diretas físicas e mensagens de WhatsApp, mas seu volume é muito baixo. No gráfico podemos ver o quanto cada tipo de peça representa no

volume total mensal enviado pelas instituições.

É interessante notarmos a queda de importância de SMSs no mix de comunicação de 2023. Em 2021, quando lançamos o 1º Panorama esses números alcançavam até 8%. Já em 2024, esse número fica entre 0 e 1%.



Não estão sendo consideradas as mensagens transacionais enviadas por cada instituição.

ÍNDICE DE QUALIDADE DE EMAILS EM DARK MODE

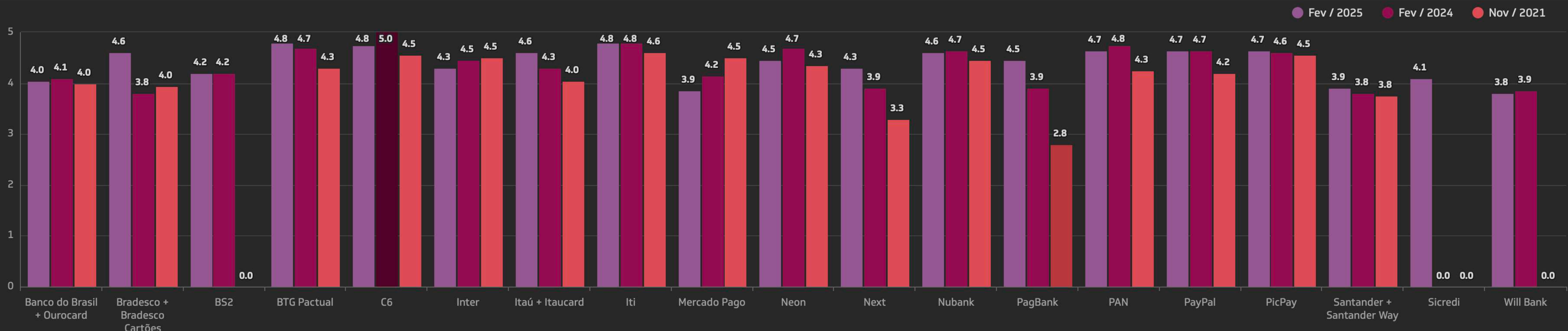
Pesquisas indicam que 80% dos usuários usa, pelo menos, um aplicativo no modo escuro. Assim, é crucial que as marcas levem em conta esse fato.

Mas não é bem isso que observamos ao avaliarmos os emails em dark mode. Essa avaliação é feita com critérios de usabilidade e a legibilidade das peças. Tais critérios podem ser conferidos na tabela ao lado, juntamente com o peso dado a cada um.

A partir disso geramos um índice que permite-nos ranquear bancos e fintechs quanto à qualidade dos emails que enviam.

Ainda temos um longo caminho pela frente, e praticamente todos estão melhor agora do que em 2021. Mas do ano passado pra cá apenas uma minoria melhorou suas práticas e vários seguiram estacionados, ou retrocederam, exibindo um “craft” deficiente.

CRITÉRIOS	PESO
Textos legíveis	20%
Logos legíveis	15%
Botões e links legíveis ícones e símbolos legíveis	15%
Imagens preparadas para ambos fundos	10%
Conteúdo em formato texto	10%
Boas práticas de formatação (formato/cores)	10%
Aspecto geral do email	10%



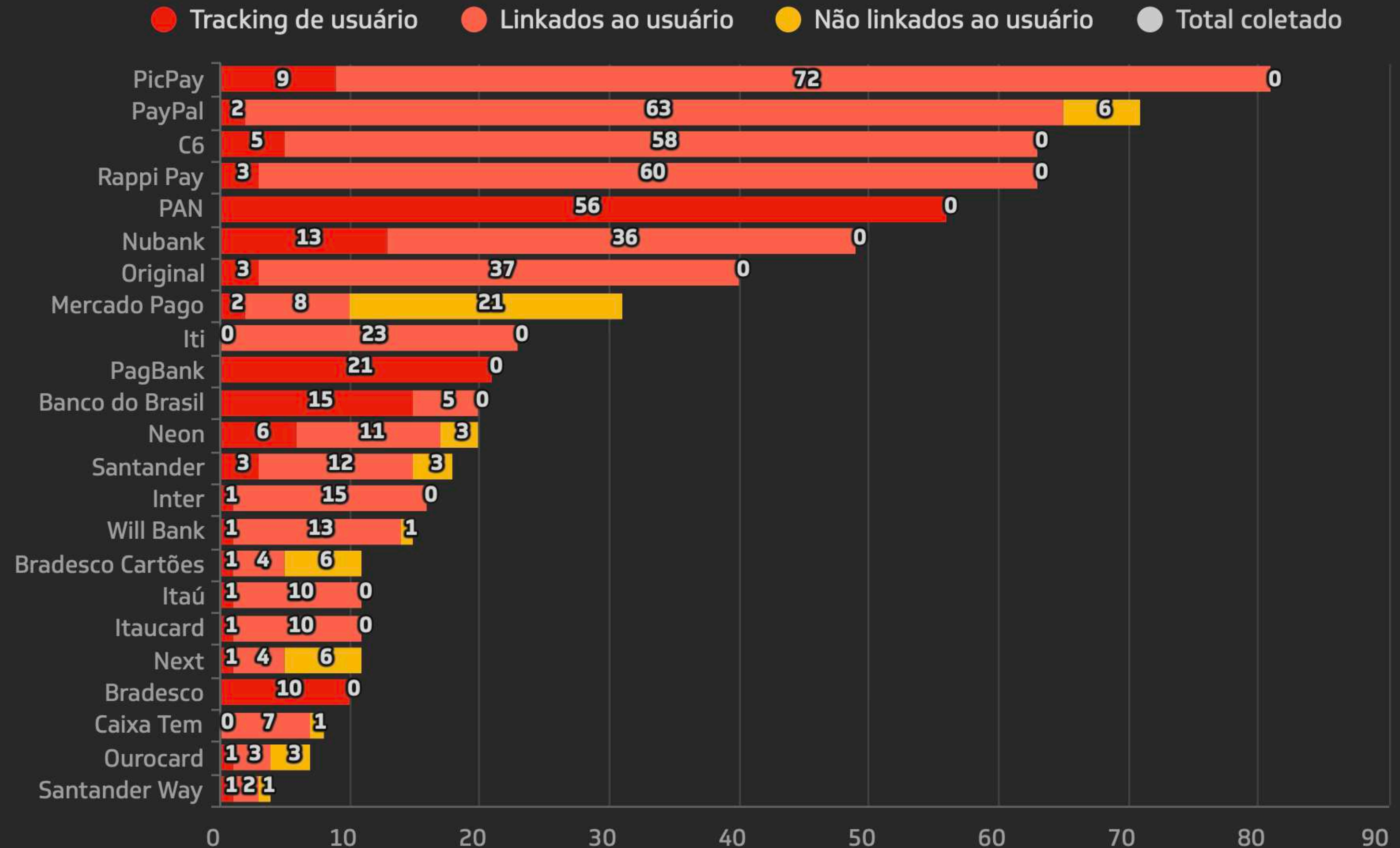
Os emails foram avaliados usando o MS Outlook iOS, configurado para exibir emails em modo escuro.

DADOS PRIVADOS COLETADOS

Cada aplicativo de banco ou fintech precisa informar a Apple quais dados utiliza para trackear o usuário, vincular perfis a esse usuário, ou ainda dados que não permitem sua identificação.

Nós catalogamos todas essas informações e disponibilizamos para uma visualização simples. No gráfico à direita podemos ver os volumes de dados que cada aplicativo coleta.

Essa informação ajuda a entender as estratégias de uso de dados de cada player. Percebesse também que essas estratégias variam enormemente entre as instituições monitoradas. Players como o Picpay, ou Paypal, capturam duas vezes menos dados do que o Facebook. Ainda assim o PicPay captura 20 vezes mais dados do que o aplicativo de cartões do Santander.

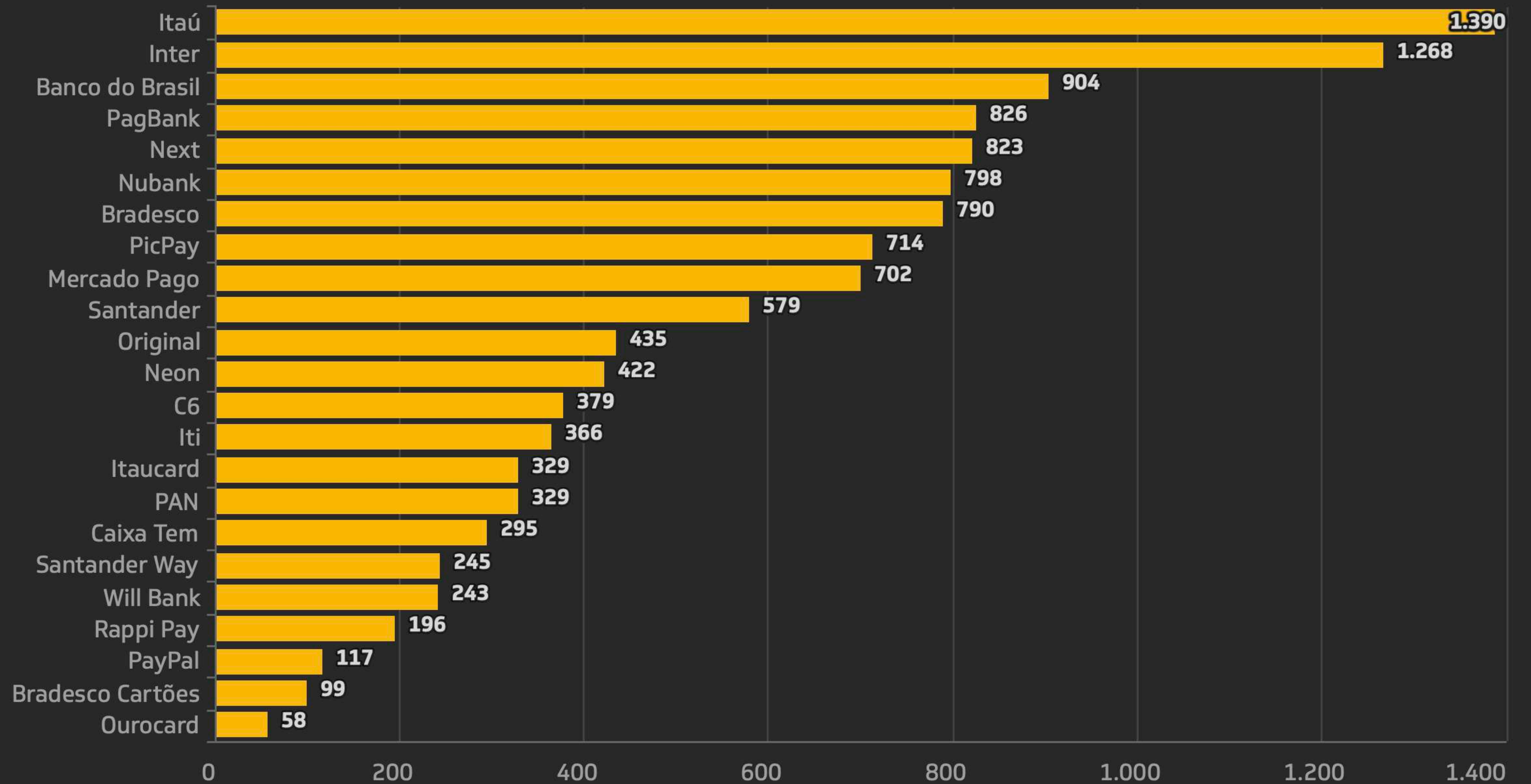


VOLUME DE TELAS DOS APLICATIVOS

Na Plataforma MINT nós capturamos e catalogamos 100% das telas dos aplicativos de todos os bancos e fintechs que monitoramos.

O resultado são registros de todo o conteúdo de um app, o que permite quantificar o volume de telas de cada um. Não é um número que deva ser considerado sozinho, visto que alguns apps dividem em duas ou mais telas o que outros apresentam em apenas uma. Mas é uma informação importante a ser considerada quando se avalia a estratégia de desenvolvimento dos concorrentes.

Aqui podemos perceber rapidamente que bancos como o Itaú e o Inter disponibilizam apps com um volume bastante grande de funcionalidades e serviços. Enquanto outras instituições como Santander oferecem menos da metade do volume de telas. Na Plataforma MINT conseguimos acompanhar o crescimento e a evolução diária desses números.



Dados atualizados em Janeiro de 2025
 Informações referentes às versões iOS

CONCLUSÃO

Este panorama é uma fotografia de como se comportou o mercado financeiro no que tange a comunicação direta com clientes e seus apps durante o ano de 2024. Mas os players que compõe o mercado alteram esse quadro diariamente. Na Plataforma MINT conseguimos demonstrar o filme que se desenrola diariamente no mercado brasileiro e internacional. Sejam nas atualizações diárias dos apps ou nas milhares de mensagens recebidas mensalmente.



Esperamos que você tenha achado úteis as informações deste relatório. Se você deseja saber mais sobre a **Plataforma MINT** e como ter acesso a todo o conteúdo disponível, fale conosco através dos dados de contato abaixo.

E também fique a vontade para compartilhar esse relatório com quem você souber que vai se interessar pelo conteúdo.

Time XCORP

contato@xcorp.cc

xcorp.cc