



Clientes & Instituições



Jan/2025
Dados de Mercado

Mantenha-se atualizado

Dados de Mercado

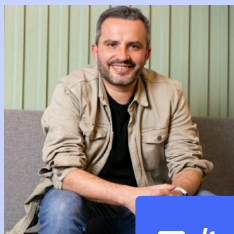
Este documento reúne os dados de mercado sobre a evolução do número de clientes do sistema financeiro no Brasil.

A finalidade é fornecer um guia com informações atualizadas sobre clientes e as principais instituições reguladas.

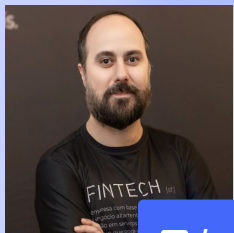
A abordagem é estruturada para facilitar o acesso às informações mais recentes e relevantes, com gráficos e tabelas que ilustram as tendências.

O conteúdo serve como um recurso para profissionais, empresas e organizações que buscam compreender e se adaptar ao cenário em constante transformação do setor financeiro, promovendo uma visão ampla das mudanças que impactam os serviços financeiros no Brasil.

Boa consulta!



 /fernandotassin



 /rmelfi



 /evandro-cacicano

Sumário Executivo

Clientes & Instituições

O relatório apresenta uma análise da evolução do número de clientes no setor financeiro, destacando o crescimento das instituições, a diversificação dos relacionamentos e as mudanças no comportamento dos consumidores. Em um cenário cada vez mais competitivo e digital, a fragmentação da base de clientes evidencia uma tendência de “nômade financeiro”, onde consumidores e empresas distribuem suas finanças entre múltiplas instituições.

O total de relacionamentos financeiros atingiu 1,27 bilhão, representando um crescimento de +9,17% desde dez/2023 e um acumulado de +293,8% desde 2016.

Atualmente, 199,8 milhões de pessoas físicas (94% da população) e 21,2 milhões de empresas (96% do total de CNPJs ativos) possuem ao menos um vínculo com uma instituição financeira.

A facilidade de abertura de contas e a oferta de novos serviços levaram os consumidores a distribuírem suas relações financeiras entre bancos tradicionais, fintechs e plataformas de pagamento.

Bancos tradicionais precisarão investir mais em fidelização, experiência digital e personalização baseada em dados para manter a competitividade.

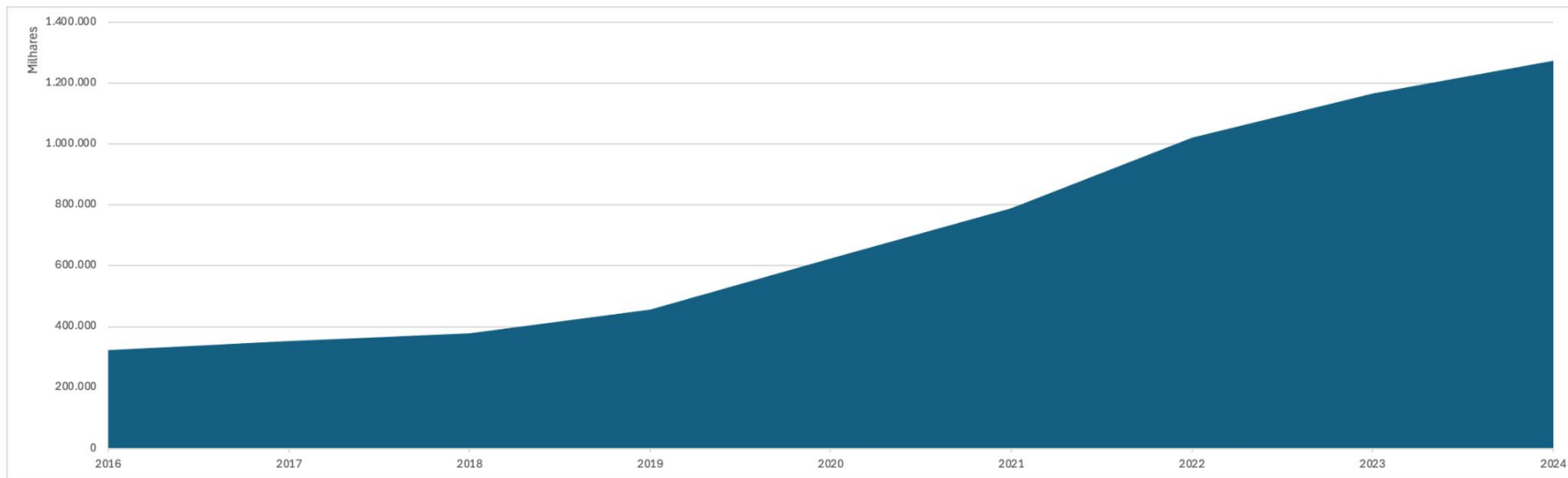
O mercado financeiro continua crescendo, e a forma como clientes se relacionam com as instituições está mudando rapidamente. As empresas que melhor entenderem esse novo comportamento terão vantagem competitiva no futuro.

Relacionamentos

1.273.834.641

Número de relacionamentos totais (todas instituições)

Crescimento de **9,17%** em relação a **dez/2023**, e **293,80%** em relação a **dez/2016**.



Relacionamentos

199.781.236 CPFs

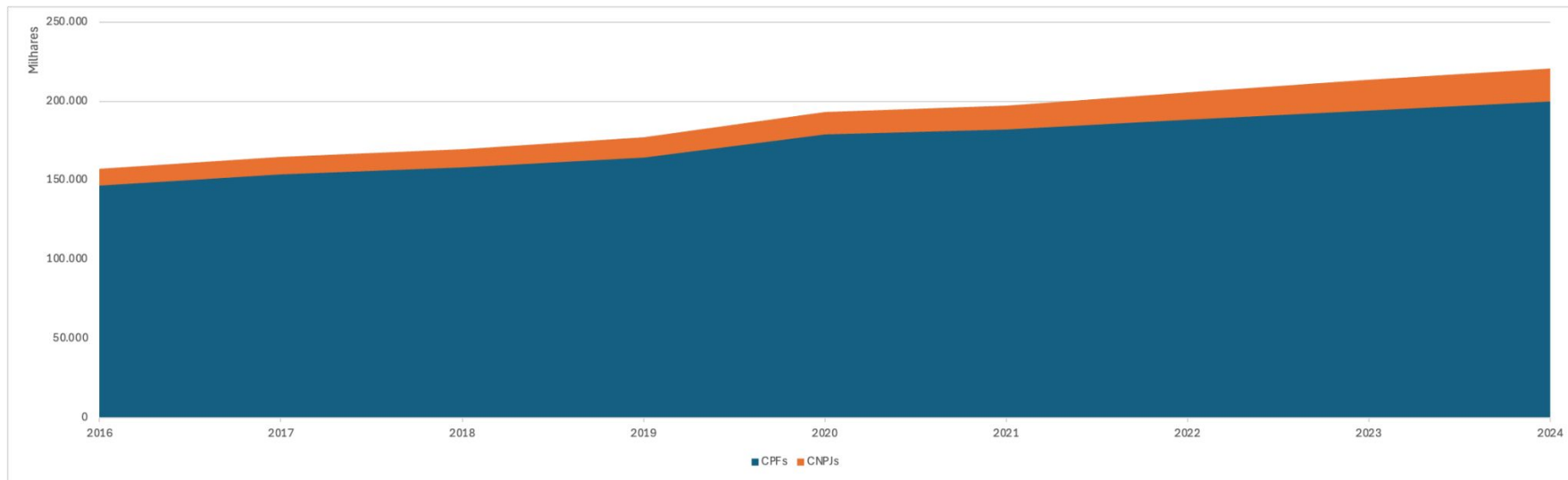
Crescimento de **2,93%** em relação a **dez/2023**, e **35,96%** em relação a **dez/2016**.

Aproximadamente **94%** da **população total** possuem relacionamento.

CNPJs **21.193.848**

Crescimento de **7,12%** em relação a **dez/2023**, e **102,18%** em relação a **dez/2016**.

Aproximadamente **96%** das **empresas ativas** possuem relacionamento.



Relacionamentos diversos

O comportamento dos clientes no sistema financeiro brasileiro reflete uma tendência de diversificação dos relacionamentos.

6,1

relacionamentos em média,
por pessoa física

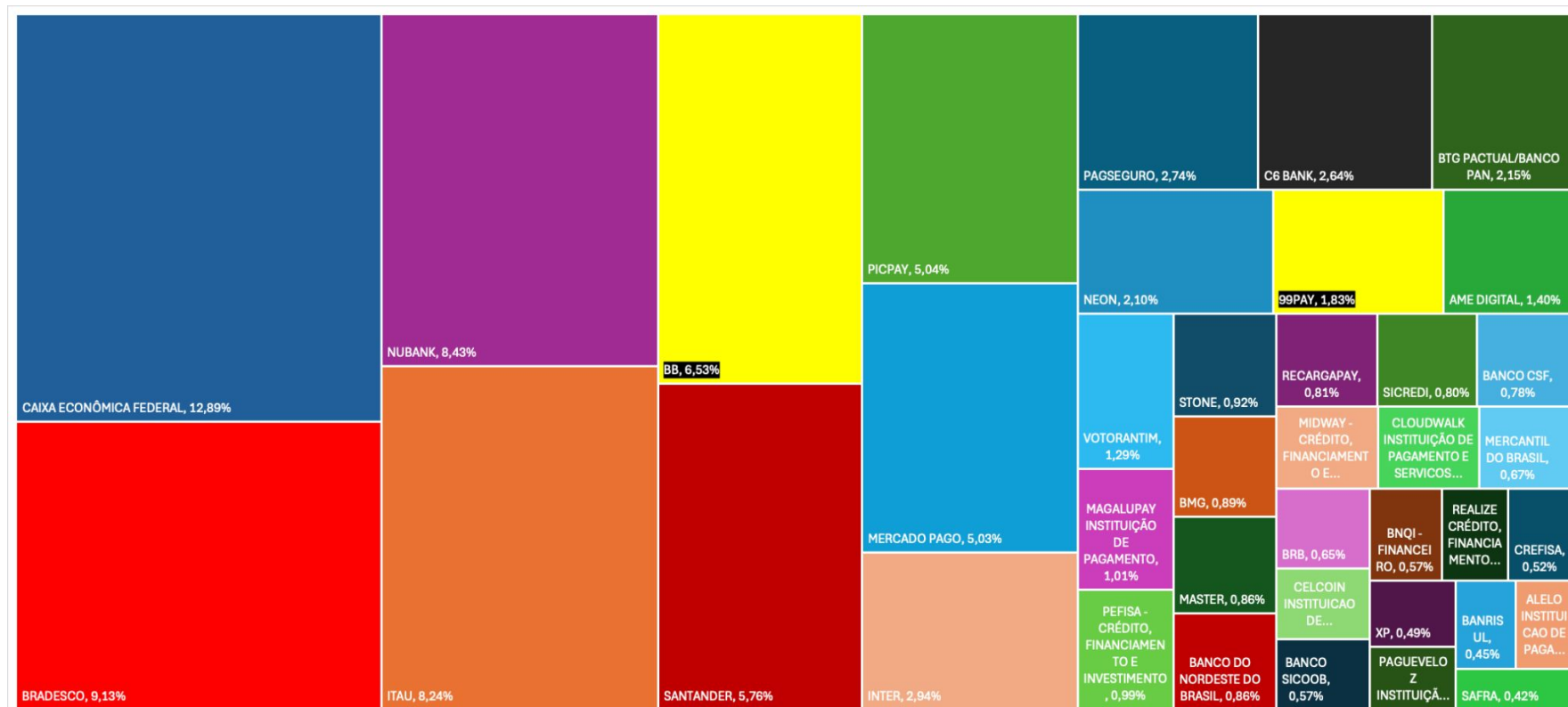
2,6

relacionamentos em média,
por pessoa jurídica

Esse cenário evidencia o perfil "**nômade financeiro**", no qual os consumidores não dependem de uma única instituição, mas distribuem suas finanças entre diferentes bancos, fintechs, cooperativas e financeiras.

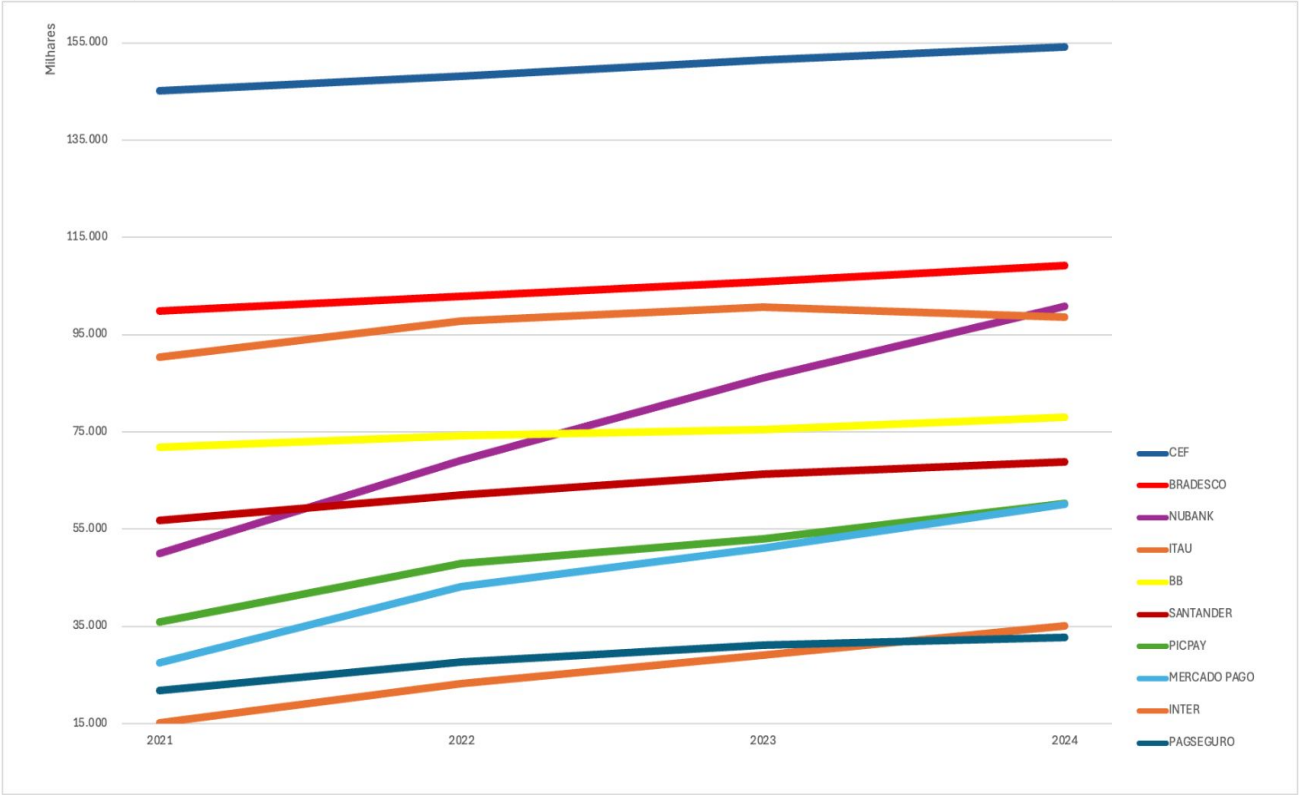
Conglomerados com mais de 5 milhões de clientes

São 39 instituições com mais 5MM de clientes. (93% dos clientes totais)



TOP 10 - Gráfico conglomerados com maior número de clientes

Crescimento de 2021 a 2024 das 10 conglomerados com maior número de clientes.



TOP 10 - Conglomerados com maior número de clientes

Crescimento de 2021 a 2024 das 10 conglomerados com maior número de clientes.

Entre 2021 e 2024, o **crescimento do número de clientes em instituições**, liderado por **Inter (+131,5%)**, **Mercado Pago (+118,6%)** e **Nubank (+101,7%)**, reflete um comportamento cada vez mais "**nômade financeiro**", onde os clientes não necessariamente abandonam os bancos tradicionais, como **Caixa (+6,2%)**, **Bradesco (+9,2%)** e **Itaú (+9,07%)**, mas passam a diversificar suas relações bancárias em busca de melhores experiências, vantagens e serviços personalizados.

Com destaque para uma **queda no Itaú (-2,2%)** em 2024, sendo o **único do Top 10 a reduzir sua base de clientes no ano**.

# Instituição	2021	2022	%	2023	%	2024	%	% Período
1 CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	145.144.708	148.128.348	2,06%	151.431.759	2,23%	154.165.425	1,81%	6,21%
2 BRADESCO	99.921.260	102.814.534	2,90%	105.844.674	2,95%	109.110.309	3,09%	9,20%
3 NUBANK	49.967.783	69.077.761	38,24%	86.110.428	24,66%	100.770.273	17,02%	101,67%
4 ITAU	90.314.397	97.712.980	8,19%	100.715.079	3,07%	98.503.297	-2,20%	9,07%
5 BB	71.820.761	74.126.665	3,21%	75.467.287	1,81%	78.075.019	3,46%	8,71%
6 SANTANDER	56.812.607	62.028.657	9,18%	66.304.886	6,89%	68.852.135	3,84%	21,19%
7 PICPAY	35.869.197	47.994.411	33,80%	53.006.870	10,44%	60.212.142	13,59%	67,87%
8 MERCADO PAGO	27.495.743	43.102.757	56,76%	51.149.745	18,67%	60.105.579	17,51%	118,60%
9 INTER	15.174.249	23.219.194	53,02%	29.168.040	25,62%	35.128.488	20,43%	131,50%
10 PAGSEGURO	21.860.165	27.716.605	26,79%	31.104.813	12,22%	32.790.396	5,42%	50,00%

TOP 60 – Conglomerados com maior número de clientes

Listra da 11o. até a 60o. conglomerado com maior número de clientes em dez/2024.

# Instituição	Relacionamentos
11 C6 BANK	31.543.636
12 BTG PACTUAL/BANCO PAN	25.708.158
13 NEON	25.123.599
14 99PAY	21.888.818
15 AME DIGITAL	16.697.490
16 VOTORANTIM	15.391.272
17 MAGALUPAY	12.018.531
18 PEFISA	11.895.477
19 STONE	10.987.863
20 BMG	10.683.602
21 MASTER	10.285.671
22 BANCO DO NORDESTE DO BRASIL	10.268.366
23 RECARGAPAY	9.711.881
24 SICREDI	9.582.573
25 BANCO CSF	9.276.827
26 MIDWAY	8.674.185
27 CLOUDWALK	8.664.883
28 MERCANTIL DO BRASIL	8.043.541
29 BRB	7.746.537
30 CELCOIN	6.856.638
31 BANCO SICOOB	6.854.711
32 BNQI	6.833.183
33 REALIZE	6.312.413
34 CREFISA	6.178.147
35 XP	5.885.028

# Instituição	Relacionamentos
36 PAGUEVELOZ	5.621.197
37 BANRISUL	5.439.788
38 ALELO	5.288.527
39 SAFRA	5.019.857
40 CREDSYSTEM	4.855.959
41 AGIBANK	3.663.177
42 DOCK	3.650.236
43 SHPP	3.335.484
44 PORTO SEGURO	3.217.852
45 FACTA FINANCEIRA	2.883.958
46 DMCARD	2.385.149
47 DAYCOVAL	2.320.949
48 BANCO ORIGINAL	2.259.184
49 CORA	2.213.163
50 OMNI	2.212.740
51 COBUCCIO	2.180.627
52 SWAP INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	1.873.734
53 CIELO - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	1.763.351
54 BANCO TRIANGULO	1.664.059
55 GENIAL	1.656.925
56 PLUXEE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO BRASIL	1.495.349
57 BANESTES	1.471.427
58 PINE	1.437.650
59 EBANX INSTITUICAO DE PAGAMENTOS LTDA.	1.371.915
60 SOFISA	1.301.977

#links
#dados



**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**

<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ccsestatisticas>

<https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>

Outros:

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html>

<https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/boletins/boletim-do-mapa-de-empresas-3o-quad-2024.pdf>

Leia também!

