

Pesquisa FGVcemif e Toluna:

Meios de Pagamento Eletrônicos e PIX

Adrian Kemmer Cernev¹

Lauro Gonzalez²

Eduardo H. Diniz³

Erika Lisboa⁴

1.Contexto e Objetivo

Nos últimos anos, o Banco Central do Brasil vem alterando e propondo novas regulações visando ampliar a eficiência do sistema financeiro nacional, inclusive das transações e pagamentos digitais. Em 2013, foi aprovada a Lei 12.865, considerada o marco regulatório das fintechs no Brasil. A lei estabeleceu as instituições e arranjos de pagamento, regulamentando sua atuação e alcance.

Entretanto, faltava algo importante e fundamental para ampliar a eficiência dos serviços financeiros: a interoperabilidade entre diferentes plataformas financeiras, desde fintechs até bancos tradicionais. Ou seja, faltava a possibilidade dos usuários poderem, por exemplo, efetuar pagamentos ou transferir dinheiro para clientes de diferentes instituições de maneira rápida e barata. Afinal, porque a necessidade de tantos intermediários encarecendo a transação, sobretudo para a baixa renda?

A grande novidade em 2020 é o lançamento do PIX, sistema de pagamentos instantâneos capitaneado pelo Banco Central do Brasil. O PIX representa justamente a interoperabilidade do sistema, integrando em uma mesma plataforma as instituições de pagamento, bancos e outros agentes financeiros.

O PIX entra em operação no próximo dia 16/11/2020, mas diversas ações já foram feitas pelo Banco Central e pelos agentes de mercado, desde campanhas de informação até cadastramento de chaves de uso, as quais vinculam contas bancárias e de pagamentos ao sistema.

No entanto, apesar da grande divulgação ao longo deste ano, o PIX ainda não é conhecido por toda a população. As expectativas e percepções dos potenciais usuários podem influenciar a adoção e efetivo uso deste novo sistema.

¹ Professor da FGV EAESP e pesquisador do Centro de Estudos de Microfinanças e Inclusão Financeira da FGV (FGVcemif);

² Professor da FGV EAESP e coordenador do FGVcemif;

³ Professor da FGV EAESP e pesquisador do FGVcemif;

⁴ Pesquisadora do FGVcemif.

Por este motivo, o Centro de Estudos de Microfinanças e Inclusão Financeira da FGV (FGVcemif), em parceria com a empresa de pesquisas de mercado Toluna, realizou uma pesquisa entre 28/10 e 01/11/2020, alcançando um total de 1.482 respondentes.

Esta pesquisa buscou representar a demografia nacional, observando principalmente distribuição de classes sociais agrupadas (15% de AB e 85% de CDE), gênero (51% mulheres e 49% de homens) e domicílio dos respondentes maiores de 18 anos em todo o país. Foi utilizado um questionário eletrônico com perguntas estruturadas, incluindo um campo para comentários abertos dos respondentes.

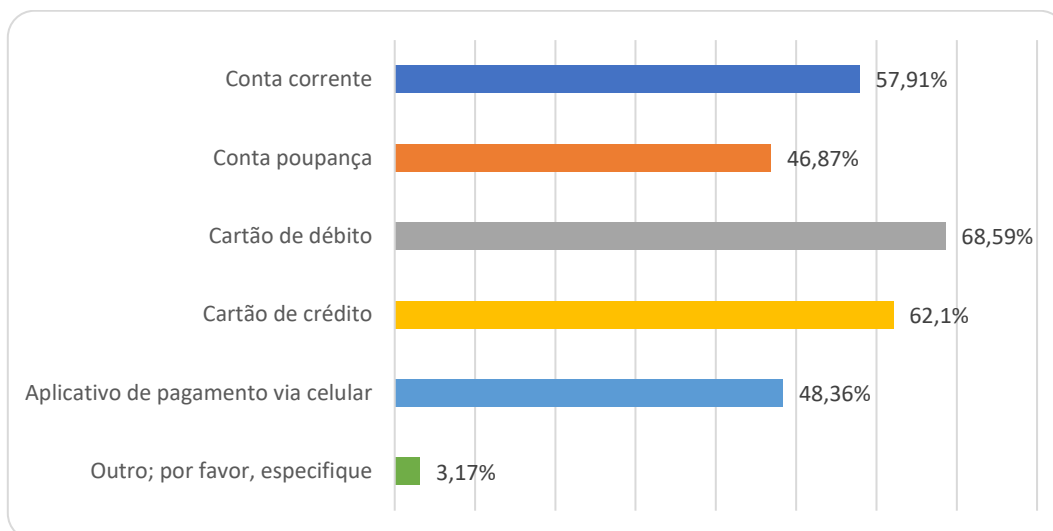
Os principais resultados desta pesquisa são apresentados a seguir.

2. Dados da pesquisa

2.1 Uso de instrumentos de pagamento eletrônicos

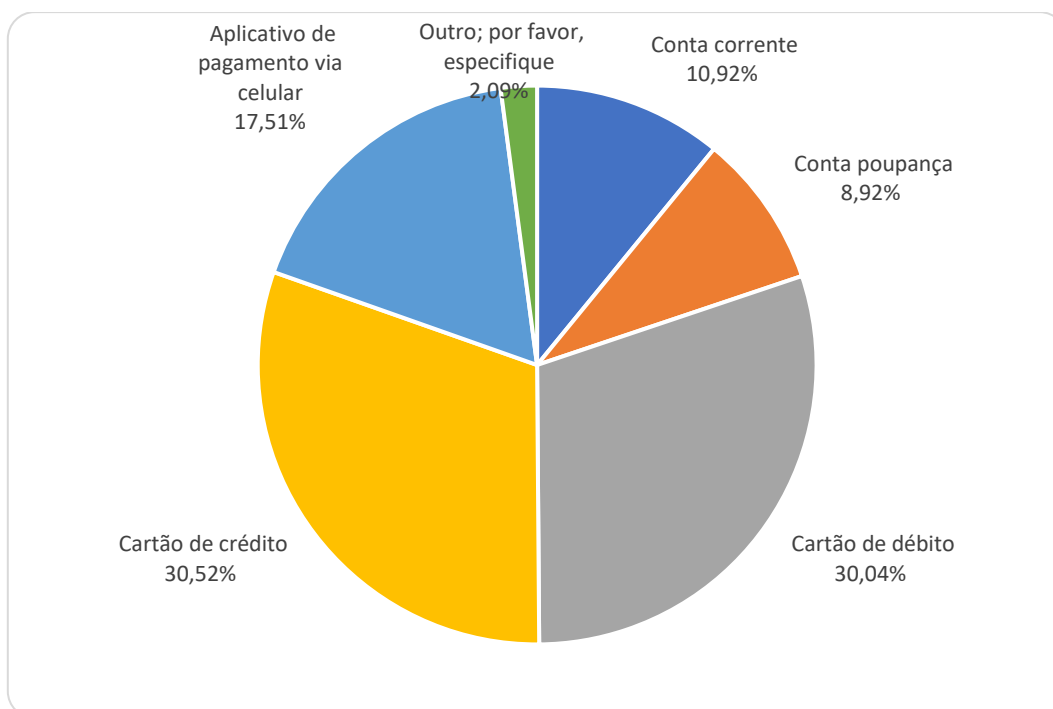
De uma forma geral, o cartão de débito é o instrumento de pagamento eletrônico mais utilizado pelos respondentes, seguido por cartão de crédito e conta corrente.

Estes percentuais foram “puxados” pelas classes AB, que declararam uso de mais instrumentos de pagamento eletrônicos que os respondentes das classes CDE.



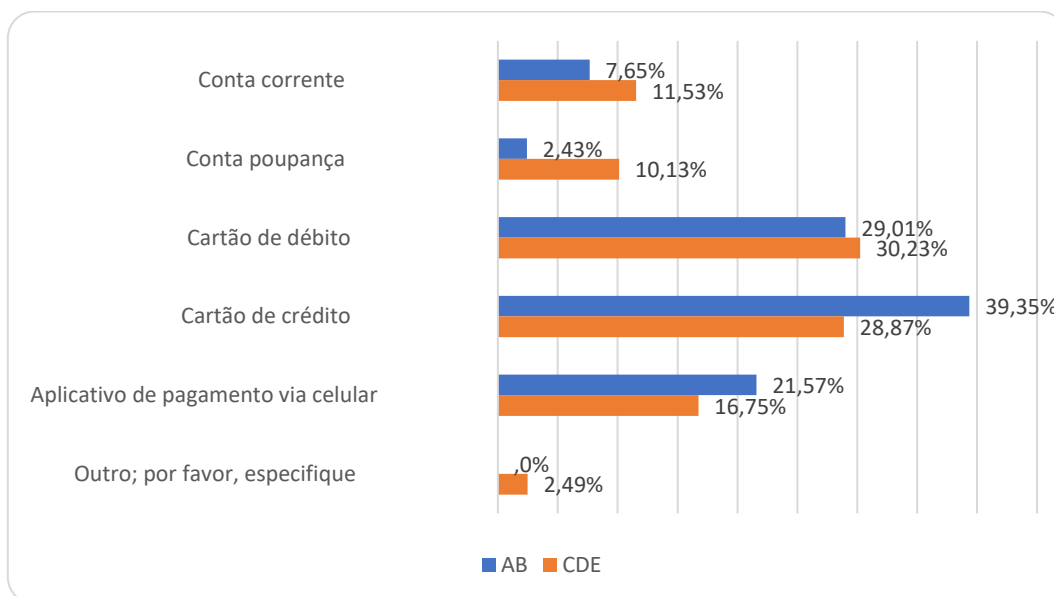
Q: Assinale as formas de pagamento eletrônico que você utiliza no seu dia a dia:
R: Conta corrente, Conta poupança, Cartão de débito, Cartão de crédito, Aplicativo de pagamento via celular, Outro; por favor, especifique.

Quando questionados sobre o instrumento de pagamento eletrônico que mais usam (uma opção), os instrumentos preferenciais são os cartões de crédito e de débito.



Q: Escolha o instrumento de pagamento eletrônico que você mais usa:
R: (dentre as alternativas selecionadas pelo respondente na questão anterior)

Analisando por classes sociais agrupadas, respondentes das classes AB usam mais cartão de crédito, enquanto que das classes CDE dividem o uso preferencialmente entre débito e crédito.

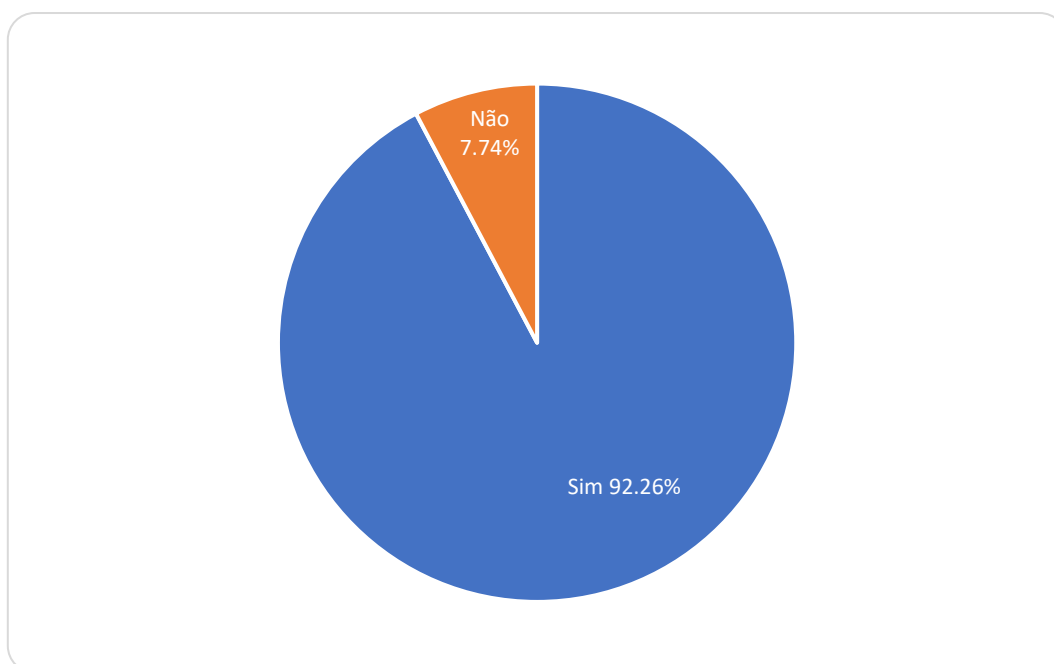


Q: Escolha o instrumento de pagamento eletrônico que você mais usa:
R: (dentre as alternativas selecionadas pelo respondente na questão anterior)

2.2 Compras pela Internet

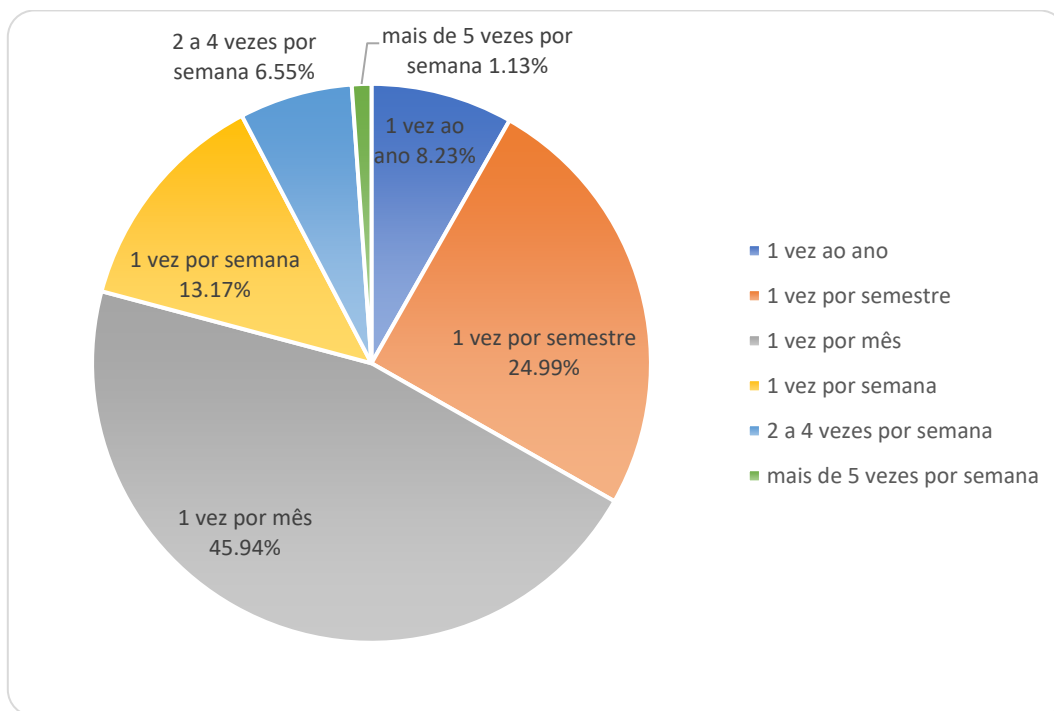
Perguntamos também se o respondente fez alguma compra pela Internet nos últimos 12 meses. O resultado obtido nesta amostra foi surpreendente, alcançando pouco mais de 92% de compradores online.

Este resultado pode ter sido afetado pela predominância de respondentes da classe C no grupo CDE, e também devido aos impactos da pandemia e necessidade de isolamento no cotidiano das famílias.



Q: Você fez compras pela Internet nos últimos 12 meses? R: Sim, Não

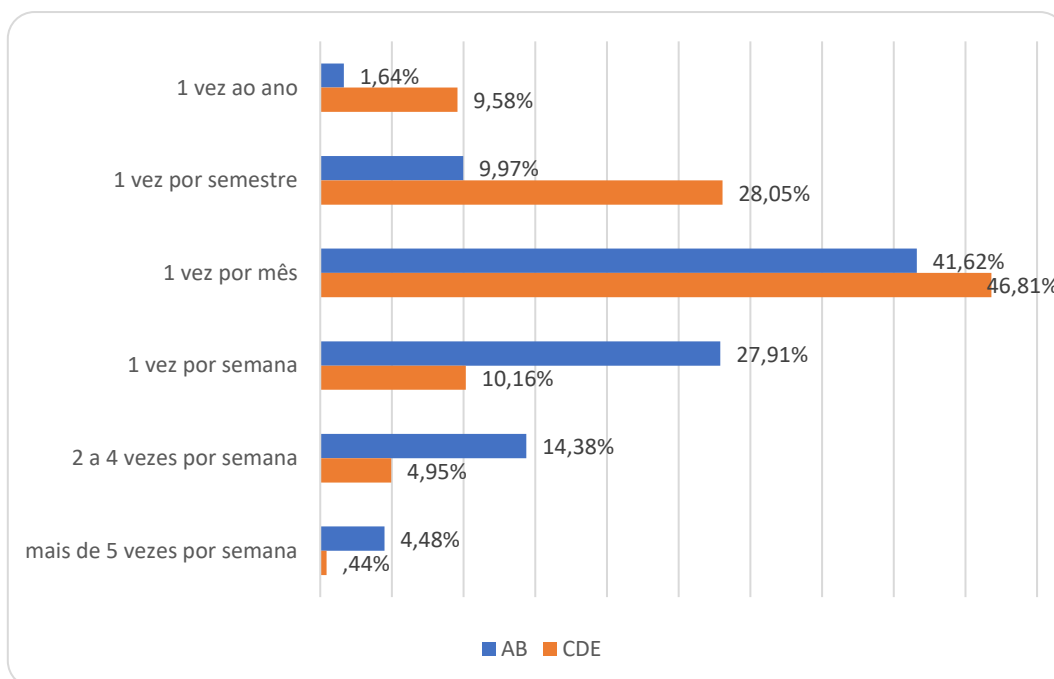
No que diz respeito à frequência de compras via Internet, verificou-se que ainda é relativamente baixa.



Q: Com que frequência faz compras pela Internet?

R: 1 vez ao ano, 1 vez por semestre, 1 vez por mês, 1 vez por semana, 2 a 4 vezes por semana, mais de 5 vezes por semana

Analisando por classes sociais agrupadas, verifica-se que respondentes das classes AB tem frequência de compra significativamente maior que classes CDE. Este resultado não é surpreendente, mas evidencia que a frequência de compras online pelas classes CDE tem espaço para aumentar nos próximos anos.

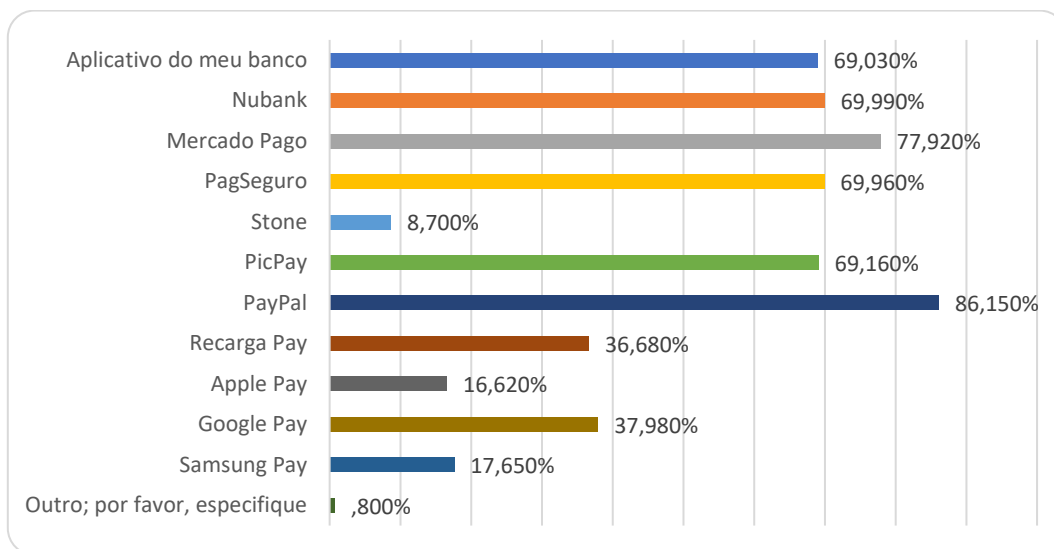


Q: Com que frequência faz compras pela Internet?

R: 1 vez ao ano, 1 vez por semestre, 1 vez por mês, 1 vez por semana, 2 a 4 vezes por semana, mais de 5 vezes por semana

2.3 Aplicativos de pagamento

Perguntamos quais aplicativos de pagamento o respondente conhece, podendo assinalar múltiplas respostas. Os mais conhecidos foram PayPal, seguido por Mercado Pago e depois, de forma empatada, com apps bancários, Nubank, PagueSeguro e PicPay.

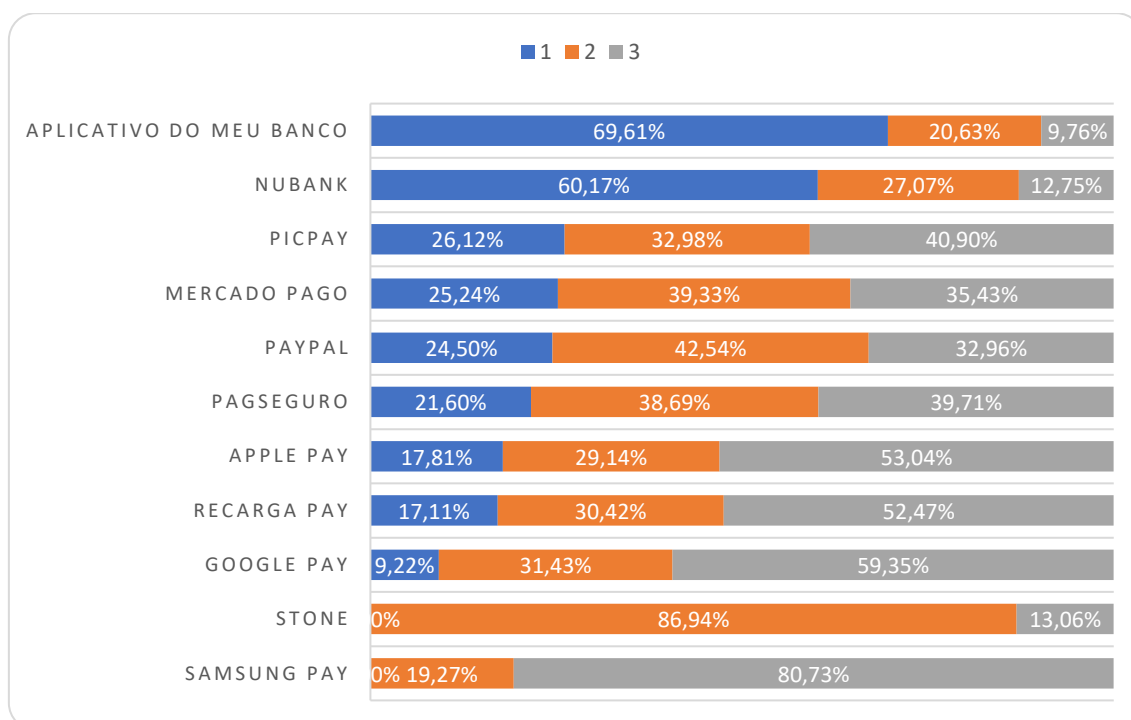


Q: Assinale os aplicativos de pagamento que você conhece:

R: Nubank, Mercado Pago, PagSeguro, Stone, PicPay, PayPal, Recarga Pay, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, Outro; por favor, especifique

Dentre os aplicativos de pagamento (até 3 escolhas) que o respondente mais usa, verificou-se que os apps bancários são mais os de uso preferencial, seguido pelo app do Nubank.

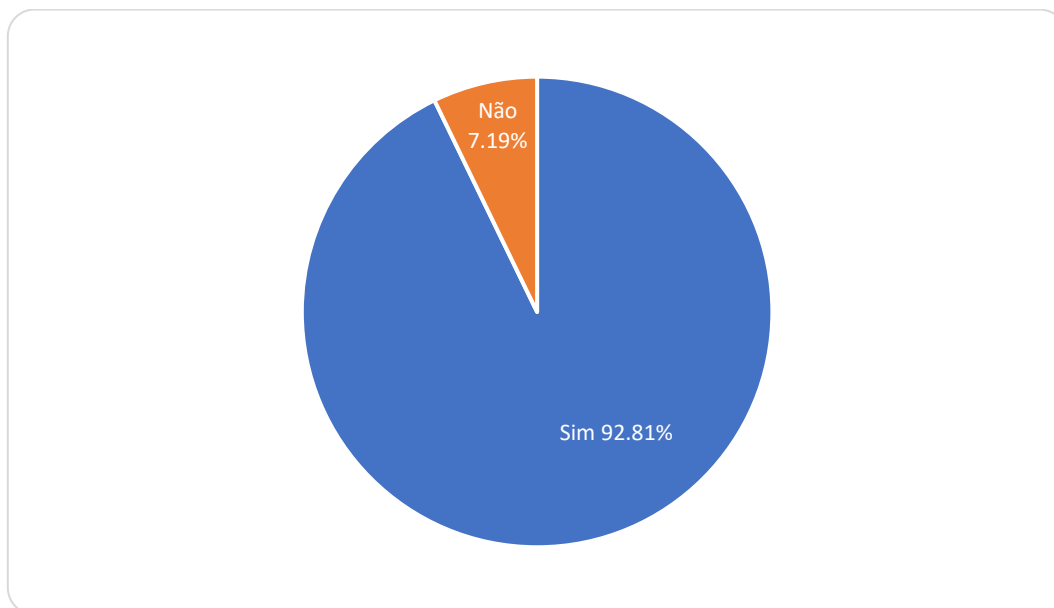
A intensidade de uso preferencial dos apps bancários e do Nubank foi puxada por respondentes das classes CDE.



Q: Quais aplicativos de pagamento você mais usa? (escolha até 3 aplicativos, sendo 1 o que mais usa e 3 o que menos usa). R: (dentre as alternativas selecionadas pelo respondente na questão anterior)

2.4 Sobre o PIX

Foi perguntado se os respondentes já ouviram falar no PIX. Interessante constatar que pouco mais de 92% responderem afirmativamente.



Q: Você já ouviu falar no PIX? R: Sim, Não

Dentre os que não conheciam o PIX, após breve explicação, perguntou-se se utilizaria o PIX para fazer seus pagamentos cotidianos. Fica patente que este público ainda demanda mais informações para decidir pelo uso.



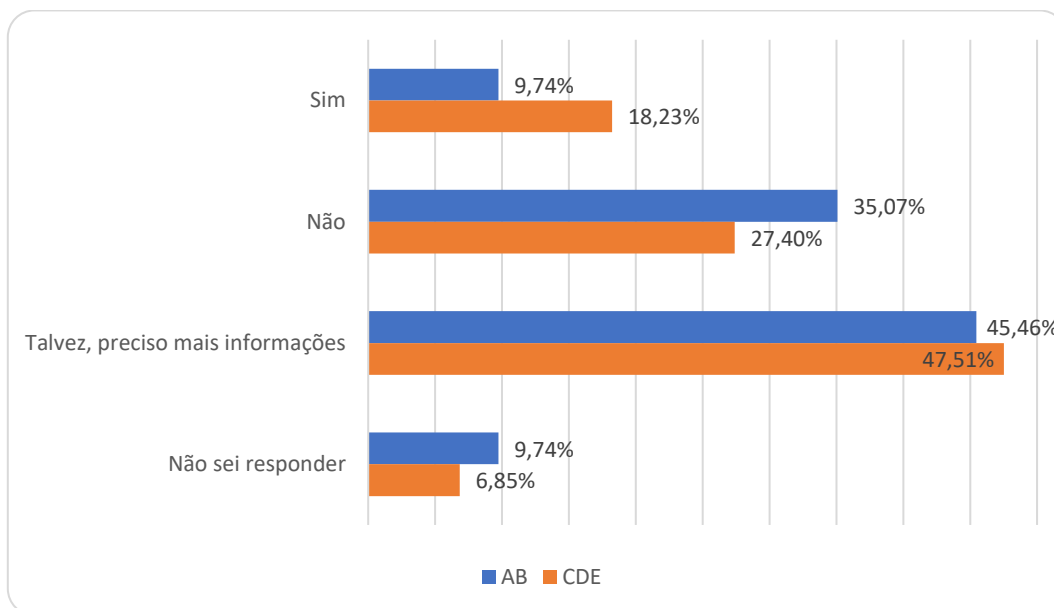
Q: Você utilizaria o PIX para fazer seus pagamentos cotidianos?
R: Sim, Não, Talvez, preciso mais informações, Não sei responder

Comentários de respondentes:

"Ainda não optei por usar o pix, pois no app de bancos digitais já sinto a facilidade de pagamento, pois já conheço a plataforma e estou familiarizada com a forma de pagamento."

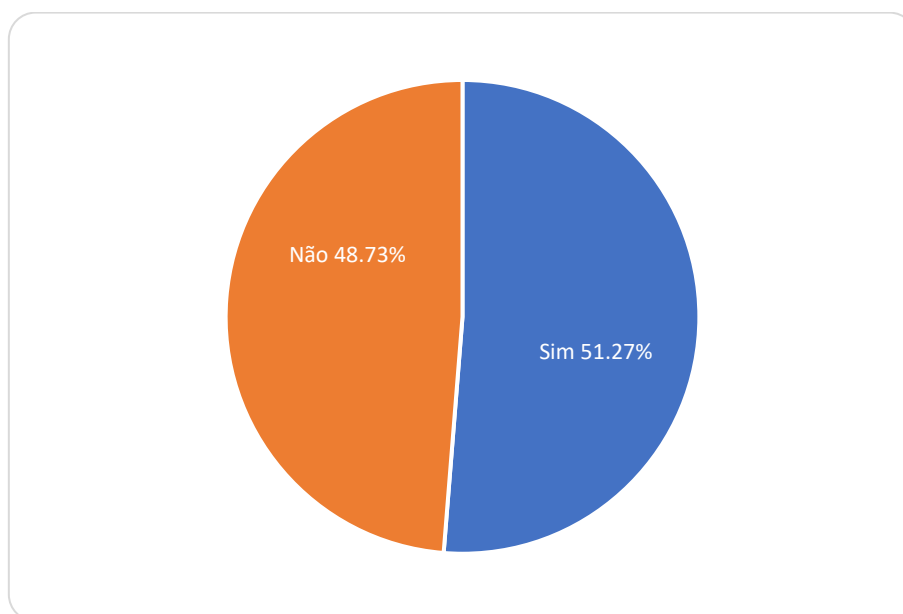
"Apesar de ser algo muito falado no momento, é pouco explicado, não consegui entender de verdade o que é o pix."

Analisando esta questão por classes sociais agrupadas, verifica-se maior ênfase relativa em dizer “não usaria o PIX” entre usuários da classe AB.



Q: Você utilizaria o PIX para fazer seus pagamentos cotidianos?
R: Sim, Não, Talvez, preciso mais informações, Não sei responder

Para quem declarou conhecer o PIX, perguntou-se se já havia cadastrado chaves de uso (até o final de outubro/2020). Verificou-se que, apesar de conhecer, cerca de metade da amostra ainda não havia se antecipado ao uso do PIX.



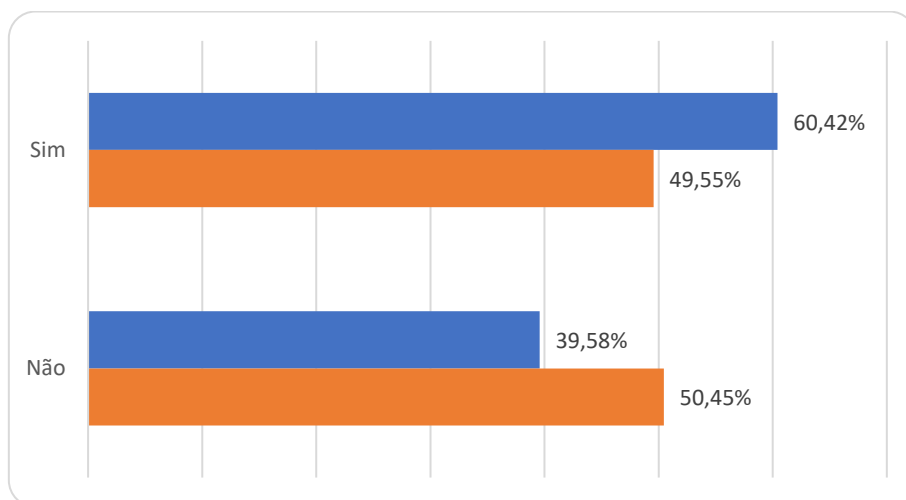
Q: Você já cadastrou alguma chave no PIX? R: Sim, Não

Comentários de respondentes: “Acho o pix inovador em muitos aspectos, mas quando algo é barato ou gratuito isso quer dizer que o produto somos nós. Ainda estou tentando avaliar o real objetivo do pix, por isso ainda não me cadastrei para usar o serviço.”

"Acredito que será um meio do governo nos controlar com mais precisão."

"Eu me sinto insegura com o pix, porque não entendo o porquê da criação desse sistema, e por integrar todos os bancos. Penso que parece ser só coisas positivas agora que está no começo, mas e depois? Não confio."

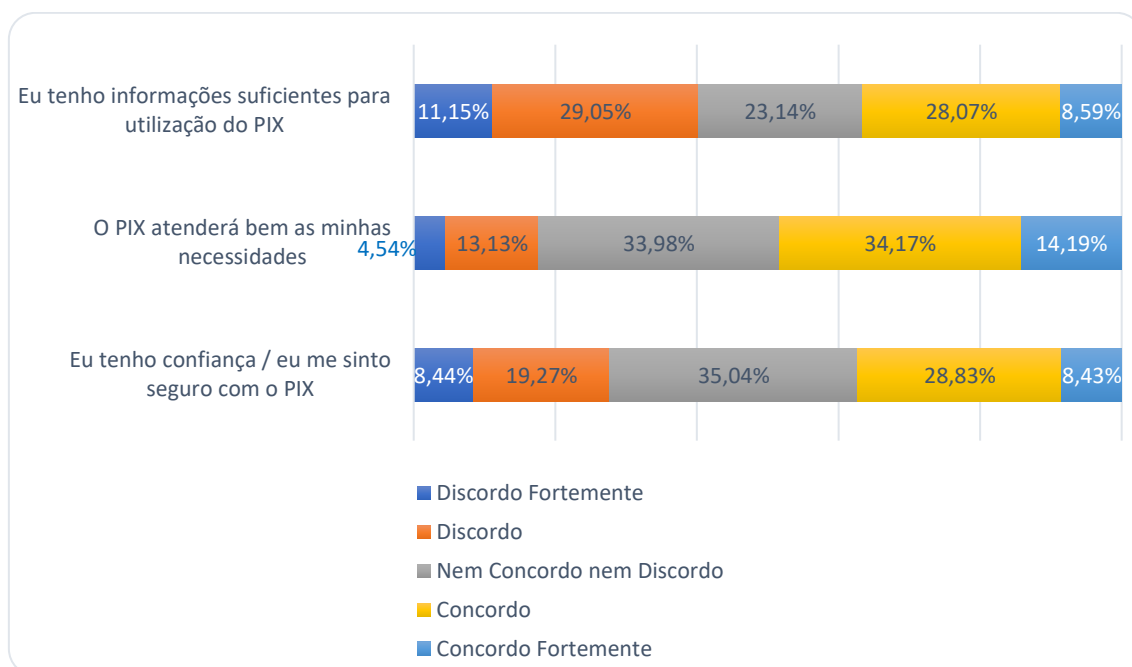
Analisando esta questão por classes sociais agrupadas, verifica-se que mais pessoas nas classes AB (60,4%) já cadastraram chaves no PIX, proporção superior ao verificado entre respondentes das classes CDE (49,55%).



Q: Você já cadastrou alguma chave no PIX?
R: Sim, Não

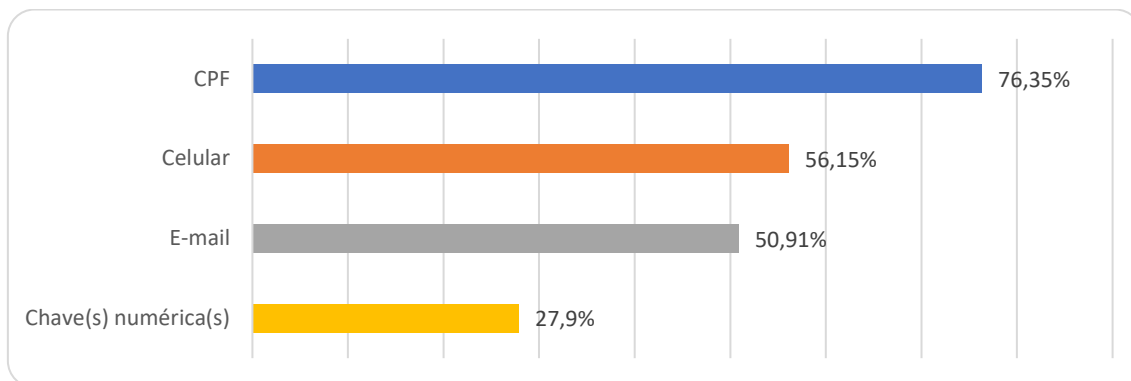
Dentre o público que conhece o PIX, mas ainda não cadastrou chaves de uso, questionou-se se achavam que tinham informações suficientes, se o PIX atenderá bem suas necessidades e se tem confiança no sistema.

Constatou-se que tais respondentes demandam mais informações, para assim construir a confiança no sistema de pagamentos instantâneos.



Q: Sobre o sistema de pagamentos instantâneos PIX, avalie as seguintes afirmações:
Q1: Eu tenho informações suficientes para utilização do PIX
Q2: O PIX atenderá bem as minhas necessidades
Q3: Eu tenho confiança / eu me sinto seguro com o PIX
R: Discordo Fortemente, Discordo, Nem Concordo nem Discordo, Concordo, Concordo Fortemente

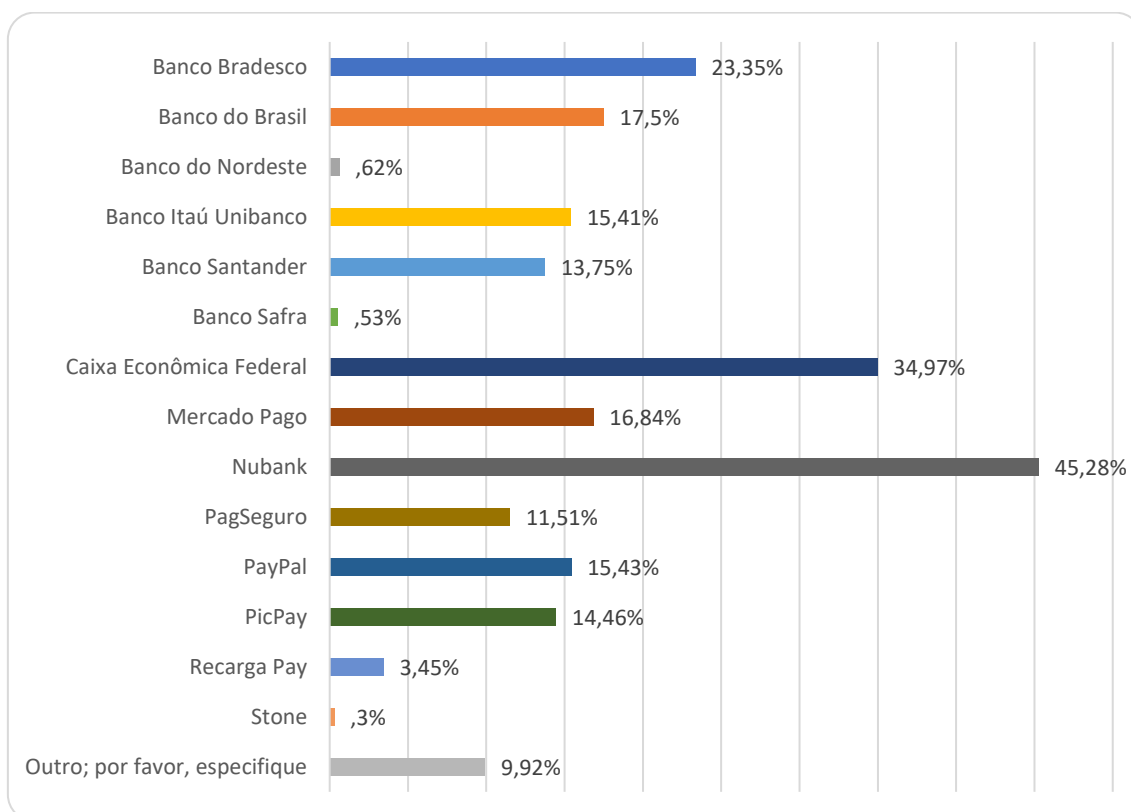
Dentre o público que conhece o PIX e já cadastrou chaves de uso, questionou-se que tipos de chaves cadastrou ou pretende cadastrar. Os resultados aparentam estar alinhados com as expectativas de mercado.



Q: Que tipos de chaves você cadastrou ou pretende cadastrar chaves do PIX?

R: CPF, Celular, E-mail, Chave(s) numérica(s)

Perguntou-se em quais instituições o respondente cadastro ou pretende cadastrar chaves do PIX. Em primeiro lugar foi indicado o Nubank, em segundo a Caixa Econômica Federal, puxada pelas classes CDE.

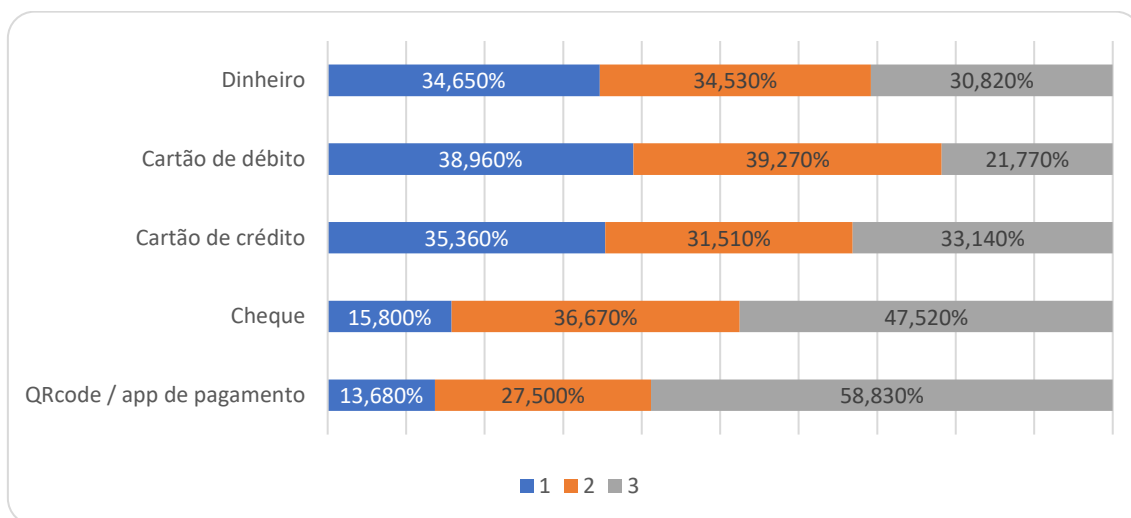


Q: Em quais instituições você cadastrou ou pretende cadastrar chaves do PIX?

R: Banco Bradesco, Banco do Brasil, Banco do Nordeste, Banco Itaú Unibanco, Banco Santander, Banco Safra, Caixa Econômica Federal, Mercado Pago, Nubank, PagSeguro, PayPal, PicPay, Recarga Pay, Stone, Outro; por favor, especifique

Solicitou-se aos respondentes que escolhessem, por ordem de importância, as 3 (três) formas de pagamento de preferência para pagar uma conta ou uma compra, quando está presente no local. Nas compras presenciais, os principais instrumentos são cartões de crédito, débito e dinheiro.

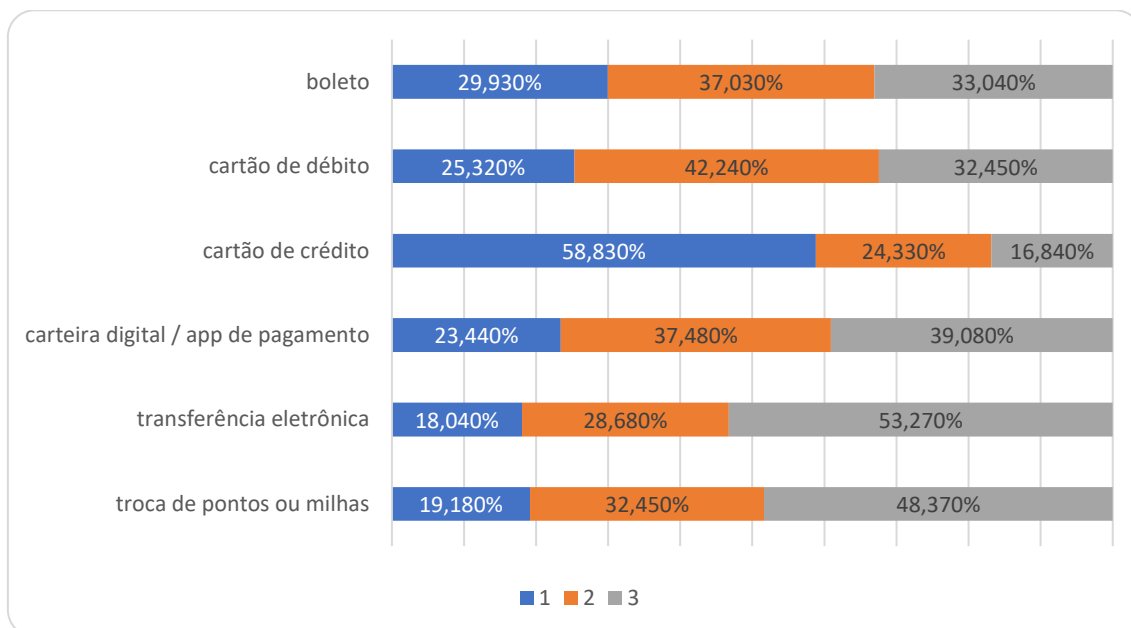
Interessante ressaltar que o instrumento de pagamento “dinheiro” foi puxado pelas classes CDE, enquanto o instrumento cartão de crédito foi puxado pelas classes AB. Isso faz sentido quando se leva em consideração que o custo de transação de pagamentos é historicamente maior para a baixa renda, que recorre a moeda espécie como compensação.



Q: Escolha por ordem de importância as 3 (três) formas de pagamento de sua preferência para pagar uma conta ou uma compra, quando você está presente no local. Sendo 1 a mais importante e 3 a menos importante. R: Dinheiro, Cartão de débito, Cartão de crédito, Cheque, QRcode / app de pagamento

Em seguida, perguntou-se questão semelhante sobre a preferência por instrumentos eletrônicos nos pagamentos de compras online. Diferentemente das compras presenciais, nas compras online o instrumento mais utilizado é o cartão de crédito.

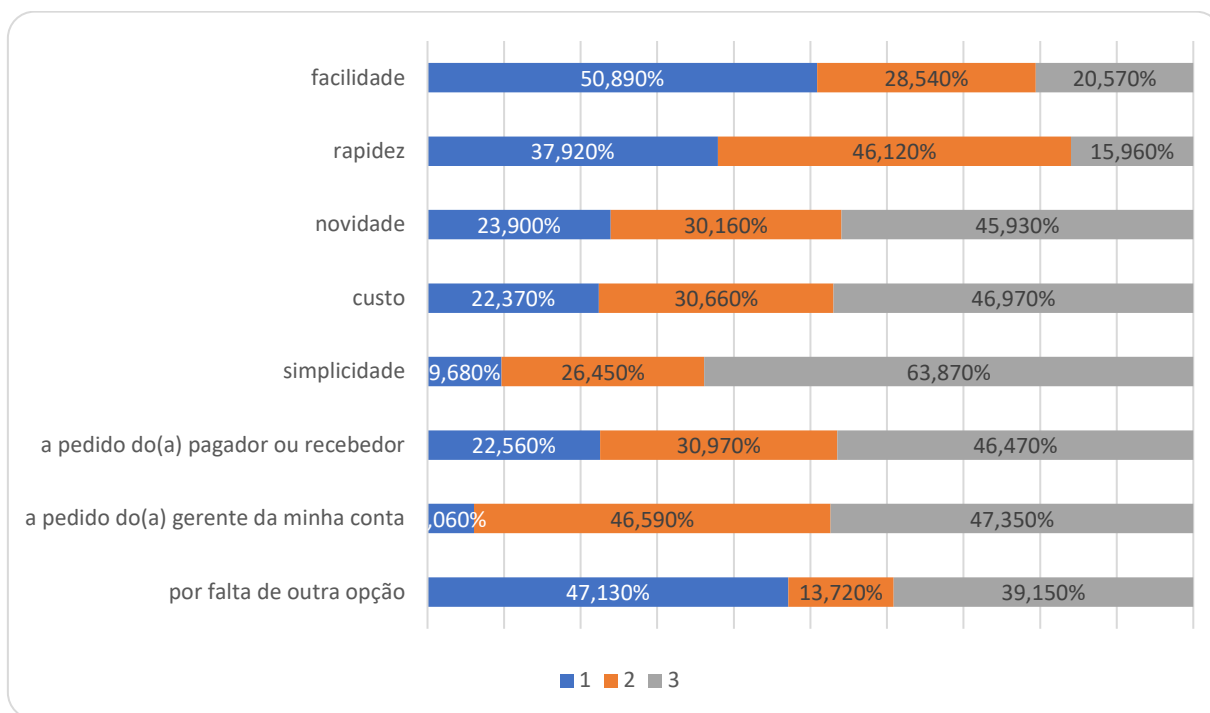
Novamente, verificou-se que o instrumento de pagamento “boleto” foi puxado pelas classes CDE, enquanto o cartão de crédito foi puxado pelas classes AB.



Q: Agora você está fazendo compras via internet. Escolha por ordem de importância as 3 (três) formas de pagamento de sua preferência para pagamentos online. Sendo 1 a mais importante e 3 a menos importante.

R: boleto, cartão de débito, cartão de crédito, carteira digital / app de pagamento, transferência eletrônica, troca de pontos ou milhas

Perguntou-se os 3 motivos que o levariam a utilizar o PIX. Os principais motivadores são “facilidade” e “rapidez”, seguido de “falta de outra opção”. “Custo” não foi um motivador expressivo. É possível que os principais motivadores sejam alterados ou intensificados na medida em que haja maior uso e possibilidade de comparação com as práticas de pagamento atuais.



Q: Escolha 3 motivos que o levariam a utilizar o PIX? Sendo 1 o mais importante e 3 o menos importante.
 R: facilidade, rapidez, novidade, custo, simplicidade, a pedido do(a) pagador ou recebedor, a pedido do(a) gerente da minha conta, por falta de outra opção

Comentários de respondentes: "Acho que o pix chegou em boa hora para acabar de vez com a burocracia e com os custos altos de uma transferência. estou contente com a criação do pix."

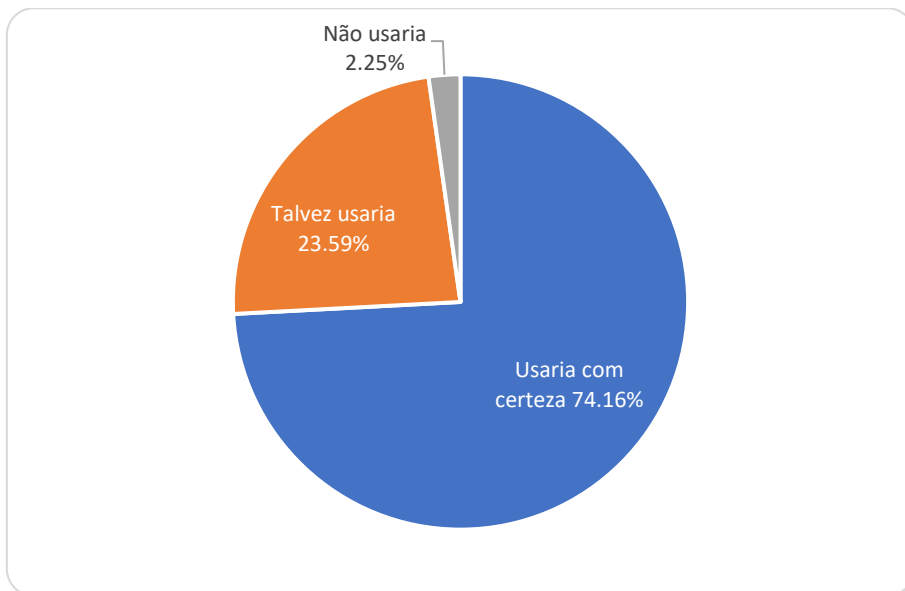
"Sabemos que existem muitas formas de realizar pagamentos, seja por boleto, pelo aplicativo do seu próprio banco..., hoje a facilidade é tanta que nem precisamos necessariamente ir para uma fila de lotérica para pagar algum boleto, e a ferramenta do pix também chegou para somar."

"O único motivo pelo qual não usaria o pix seria caso o governo criasse algum imposto sobre isso."

"Uma coisa me incomoda no pix é a incerteza se o governo vai taxar, ou como no caso de perda do telefone, onde está registrado, essas questões de segurança deixam o pix uma incógnita para leigos... estão só preocupados com o cadastramento e não com as informações para leigos."

Buscando conhecer a predisposição ao uso, perguntou-se se, ao pagar uma compra à vista, caso existisse um desconto de 5% com pagamento com PIX, o usuário usaria ou não este sistema.

Interessante que mesmo com um benefício financeiro adicional, uma parcela significativa da amostra ainda está receosa de usar o PIX, carecendo, talvez, de mais informações e/ou experiência de uso dos pagamentos instantâneos.

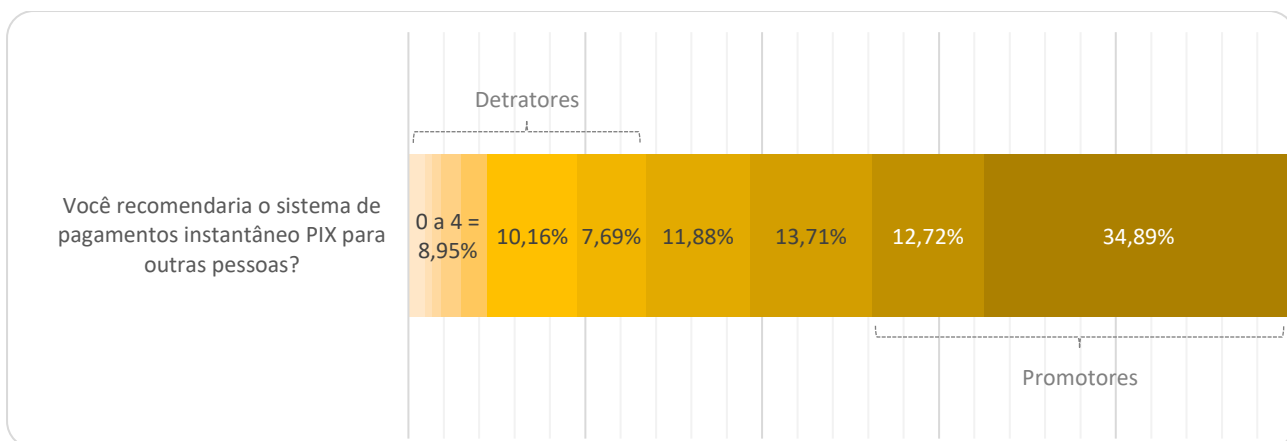


Q: Ao pagar uma compra à vista, o pagamento com PIX oferece um desconto de 5%. Neste caso:
 R: Usaria com certeza, Talvez usaria, Não usaria

Foi feita uma pergunta adicional utilizando o conceito de NPS (*net promoter score*), utilizado para medir satisfação de clientes e predisposição a promover ou detratar empresas e serviços. Apesar do PIX ainda não estar ativo para avaliar a satisfação com uso, medimos a percepção atual e expectativas com relação a este novo sistema de pagamentos antes da sua implantação, em 16/11/2020.

Foi usada uma escala de 0 = não recomendaria até 10 = recomendaria com certeza, sendo detratores as atribuições de notas até 6, e promotores as notas 9 e 10. Resultados acima de zero são considerados bons, sendo melhor quanto mais positivos.

Constatou-se que o NPS geral do sistema PIX é positivo, com valor +20,8. Ou seja, 26,8% dos respondentes são detratores, enquanto 47,6% são promotores.



Q: Você recomendaria o sistema de pagamentos instantâneo PIX para outras pessoas?
 R: De 0 = não recomendaria até 10 = recomendaria com certeza

Interessante observar que o NPS foi diferente dependendo da classe social. Apesar do NPS total ser de 20,8, para as classes AB o valor é muito maior (36,9), enquanto para as classes CDE o valor é relativamente baixo (17,8). Isto significa que, atualmente – e sem experimentar o sistema – o público das classes AB tem mais predisposição para promover o PIX do que o público das classes CDE.

		Total (1482)		AB	CDE
Você recomendaria o PIX para outras pessoas?	0 = não recomendaria	1,9%	28	0,42%	2,18%
	1	0,83%	12	0,6%	0,88%
	2	0,96%	14	0,78%	0,99%
	3	2,32%	34	0,81%	2,6%
	4	2,94%	44	2,4%	3,05%
	5	10,16%	150	6,68%	10,81%
	6	7,69%	114	5,69%	8,07%
	7	11,88%	176	8,82%	12,46%
	8	13,71%	203	19,5%	12,62%
	9	12,72%	188	12,04%	12,84%
	10 = sim, com certeza	34,89%	517	42,25%	33,52%
	NPS =	20,81%		36,91%	17,78%

Q: Você recomendaria o sistema de pagamentos instantâneo PIX para outras pessoas?

R: De 0 = não recomendaria até 10 = recomendaria com certeza

Outros comentários de respondentes: “Acho que o pix vai demorar uns 6 meses para popularizar, mas em poucos anos vai substituir o dinheiro.”

“De início não tenho interesse por me cadastrar no pix, pois ainda não me sinto seguro o suficiente, talvez mude de ideia se tiver recomendação de amigos e familiares.”

“O pix parece ser algo interessante de usar, porém, precisam trabalhar melhor a questão de segurança dos dados dos clientes, pois, mal começou e já ouvimos falar em golpes.”

“Tenho receio quanto à segurança, pois algumas chaves são dados que qualquer um pode conseguir.”

“Tenho sentido um certo apelo para aderir a esse pix, que beira a desconfiança...”

“Acho o pix até bom demais pra ser verdade.”

“Eu não confio na forma de pagamento do pix, nunca usarei.”

3. Considerações Finais

O sistema de pagamentos instantâneos PIX é uma novidade bem vinda no ecossistema de pagamentos brasileiro. Possivelmente, permitirá a redução de custos de transação ao mesmo passo em que viabilizará pagamentos 24 x 7, inclusive nos finais de semana e feriados. Além disto, ao promover ampla interoperabilidade, o PIX coloca o país no caminho de um sistema de pagamentos mais eficiente e inclusivo no país.

Apesar da ampla divulgação, parcela significativa da população ainda demanda mais informações sobre o PIX, fato normal no tocante a serviços financeiros e a todo cuidado que as pessoas, em geral, têm com as transações envolvendo dinheiro.

Além disto, como o conhecimento, adoção e experiência de uso do PIX podem influenciar, positiva e negativamente, a percepção de utilidade, valor e segurança do sistema, entendemos que a construção de confiança dos usuários deverá ser um processo continuado ao longo dos próximos meses/anos.

Verificamos que as classes CDE declararam ter menos conhecimento e confiança no sistema PIX do que as classes AB, utilizando-se com menos frequência os meios de pagamento eletrônicos. Isto mostra o longo caminho em busca de inclusão financeira de qualidade, ou seja, novos produtos e serviços orientados para baixa renda ainda são necessários.

Ressaltamos que a pesquisa aqui apresentada é uma fotografia do período analisado (28/10/2020 a 01/11/2020) e as percepções dos usuários certamente se alterarão a partir da operacionalização do PIX em 16/11/2020, em função da sua adoção e experiência de uso.

São Paulo, 09 de novembro de 2020.