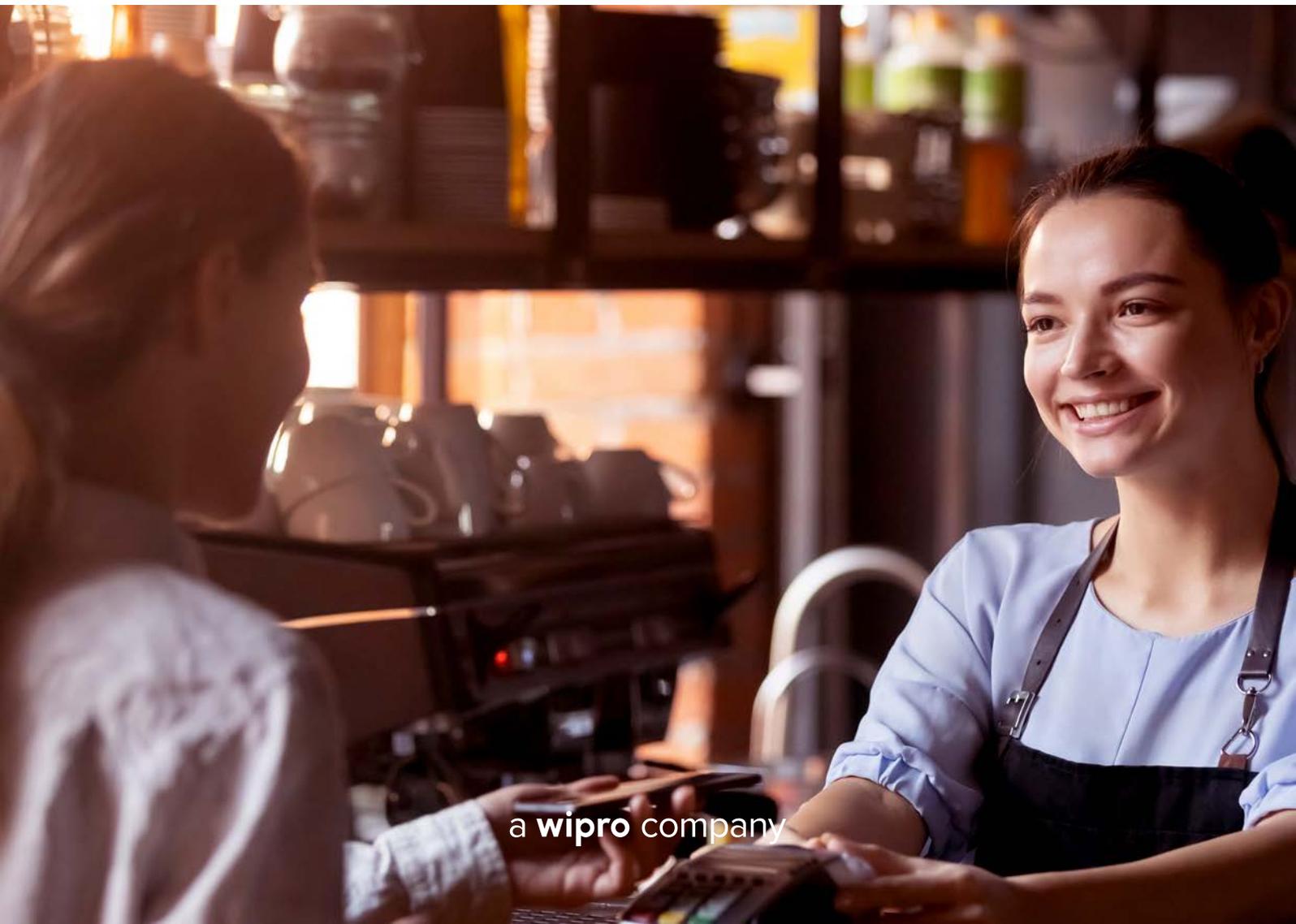


# CAPCO

## **PIX NO BRASIL: CENÁRIO E OPORTUNIDADES**



a wipro company

# ÍNDICE

- 01 Introdução
- 02 Sumário Executivo
- 03 Cenário atual do PIX
- 04 Pesquisa Capco
- 05 Pagamentos instantâneos no mundo
- 06 O futuro do PIX

# INTRODUÇÃO

---

Em operação desde 16 de novembro de 2020, o PIX popularizou-se rapidamente no Brasil, tornando-se, ainda no primeiro semestre de 2021, o meio de transferência mais utilizado no país. Em março de 2021, seu uso já era maior do que o de DOCs e TEDs somados. O sistema do PIX funciona ininterruptamente, inclusive aos finais de semana e feriados, e seu processamento é instantâneo: em segundos o dinheiro sai de uma conta e vai para outra.

O PIX é uma das diversas iniciativas que têm surgido ao redor do mundo para trazer facilidade e inclusão ao processo de pagamentos e transferências financeiras. Soluções para pagamento instantâneo e ferramentas que viabilizam transferências sem nenhum toque, aliadas à ampliação de novas tecnologias como o 5G e a implementação de camadas de segurança mais robustas, têm mudado a forma

com a qual efetuamos pagamentos em nosso dia a dia, com o potencial de transformar nosso modelo econômico como um todo.

Com o intuito de aprofundar o entendimento sobre o PIX e explorar conceitos que possam ser aplicados para apoiar o rápido uso desse meio de pagamento, a Capco fez uma pesquisa on-line em todo o Brasil entre fevereiro e março de 2022, além de diversas entrevistas com microempreendedores e pequenas e médias empresas. Analisando os resultados e os dados oficiais do Banco Central, fica claro que há bastante espaço para aumentar o uso do PIX, principalmente por parte das empresas, além da necessidade de melhorias ou mudanças nas jornadas para melhorar a experiência do usuário.



# SUMÁRIO EXECUTIVO

A Capco conduziu uma pesquisa on-line com cerca de 1.000 pessoas em todo o Brasil, além de algumas entrevistas com pequenos e médios empreendedores das principais capitais do país, para entender melhor os hábitos e sentimentos desse público em relação ao PIX. Com base em nossa pesquisa e análise, identificamos alguns pontos importantes relacionados ao uso do PIX.

## A POPULAÇÃO IDOSA NÃO USA OU USA POUCO O PIX

Embora represente 14,6% da população do país, pessoas com idade acima de 60 anos representam apenas 4,1% dos usuários do PIX.

+ 60 anos



População: 14,6%  
Uso do PIX: 4,1%

20-39 anos



População: 31,9%  
Uso do PIX: 64%

Já entre as pessoas com 20 e 39 anos, que representam 31,9% dos brasileiros, a adoção do PIX é bem maior, somando 64% do total.

## O PIX NÃO É A FORMA DE PAGAMENTO PREFERIDA DOS BRASILEIROS



dos entrevistados disseram que utilizam o PIX de vez em quando ou dificilmente, preferindo outras formas de pagamento disponíveis.



dos entrevistados indicam que preferem pagar com cartão de crédito devido ao programa de fidelidade.



dos entrevistados disseram preferir cartões de crédito ou débito ao PIX, caso ambas as formas estejam disponíveis.

## QUATRO PONTOS CRÍTICOS QUE DEVEM SER ESTUDADOS PARA A EVOLUÇÃO DO PIX NO VAREJO



### Fraudes e garantia de recebimento

Desenvolver soluções que aumentem a prevenção contra fraudes, como por exemplo redesenhar os comprovantes de pagamento.



### Integração com softwares de PDV

A integração do PIX a um número maior de sistemas de PDV poderá ser um fator de incentivo à adoção dessa forma de pagamento.



### Velocidade no atendimento

O ganho de velocidade no atendimento em estabelecimentos físicos é um ponto crucial para aumentar a adesão ao uso do PIX.



### A jornada PIX

Otimização das jornadas de pagamento para reduzir a fricção e o tempo gasto pelos usuários na realização de transações em lojas físicas.

# O CENÁRIO ATUAL DO PIX

Segundo dados oficiais do Banco Central, o Brasil possui atualmente 774 instituições financeiras cadastradas no sistema PIX, permitindo que todos os seus clientes correntistas possam enviar PIX, mesmo que não tenham cadastrado uma chave de identificação (a chamada “chave PIX”). Os dados fechados referentes ao mês de fevereiro de 2022 mostram que existem mais de 400 milhões de chaves PIX cadastradas, 122 milhões de usuários cadastrados, em sua grande maioria (93%) pessoas físicas, e mais de R\$ 1,3 bilhões em transações realizadas. Ou seja, é possível estimar que aproximadamente metade da população brasileira já tem uma chave cadastrada.

Os dados mostram ainda que a popularidade do PIX está concentrada no público mais jovem. Considerando apenas pessoas com mais de 20 anos, 31,9% desse grupo tem entre 20 e 39 anos, porém essa faixa representa 64% das transações por PIX. Já a população acima de 60 anos, apesar de representar 14,6% do grupo acima de 20 anos, realiza apenas 4,1% das transações por PIX.

| Idade      | População (%) | Uso do PIX (%) |
|------------|---------------|----------------|
| Até 19     | 27,9          | 3,5            |
| 20 - 29    | 15,8          | 32,8           |
| 30 - 39    | 16,1          | 31,2           |
| 40 - 49    | 14,1          | 19,7           |
| 50 - 59    | 11,5          | 8,7            |
| mais de 60 | 14,6          | 4,1            |

Tabela 1

Fonte: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/estatisticaspix>

Analisando a natureza das transações, as efetuadas entre pessoas físicas (P2P – pessoa para pessoa) respondem

por 72% da quantidade total, enquanto as efetuadas entre empresas (B2B – empresa para empresa) ficam em segundo lugar, com 18%.

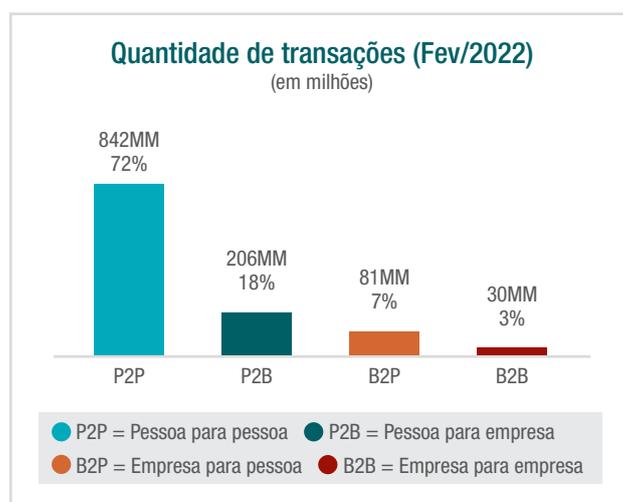


Gráfico 1

Fonte: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/estatisticaspix>

Porém, ao olharmos o valor das transações, a diferença cai bastante. Em fevereiro de 2022, as transações feitas entre pessoas acumularam R\$ 236 bilhões (42%), enquanto as feitas entre empresas acumularam R\$ 193 bilhões (34%). Isso nos mostra que, embora a quantidade de transações entre empresas seja bem menor, os valores são mais altos.

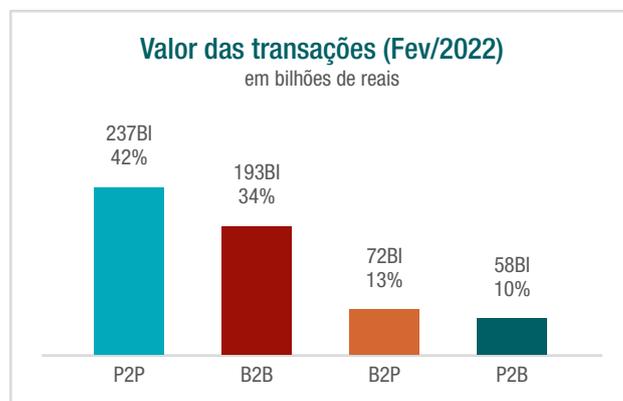


Gráfico 2

Fonte: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/estatisticaspix>

A quantidade de pessoas que já usou PIX, pagando ou recebendo, também vem aumentando mês a mês. Em fevereiro de 2022, mais de 100 milhões de pessoas usaram PIX, mais do que o dobro de pessoas no mesmo mês do ano passado. O mesmo acontece com empresas: em fevereiro deste ano 8,5 milhões de empresas usaram PIX, em comparação com 4,4 milhões no mesmo período do ano passado.

## O Custo do PIX

Apesar de as transações por PIX não poderem ser tarifadas para transferências feitas por pessoas físicas, existem algumas situações nas quais pode haver cobrança. Em sua regulamentação<sup>1</sup>, o Banco Central permite que as instituições financeiras cobrem tarifas quando a transação ocorrer fora de canais digitais, por exemplo, em uma loja física, utilizando um QR code em um sistema ou em uma máquina PDV. Isso vale tanto para microempreendedores (MEIs) quanto para pessoas físicas. Já para outros tipos de pessoas jurídicas, a cobrança ou não de tarifas é de responsabilidade das instituições que oferecem esse meio de pagamento.

Temos observado que algumas instituições bancárias do país estabeleceram limites mínimos e máximos para as tarifas do PIX para pessoas jurídicas. Os valores mínimos por transação giram entre R\$ 0,50 e R\$ 1,50 e os máximos podem atingir R\$ 150. Isso torna as transações de baixo valor – de até R\$ 25,00 por exemplo – feitas com PIX mais caras do que as transações feitas com cartão de crédito. Já as tarifas máximas de cobrança por transação incentivam o

uso do PIX para valores elevados, pois, neste caso, o PIX é mais vantajoso que outros meios de pagamento.

### **Transferências entre pessoas físicas são sempre gratuitas, mas as instituições financeiras podem cobrar pelo uso do PIX quando uma atividade comercial for identificada.**

A política de tarifas, especialmente para produtos e serviços de baixo custo, tem reduzido as vantagens do uso do PIX para as pequenas empresas e MEIs, especialmente em vendas de baixo valor.

No intuito de reverter esse cenário para atrair clientes, muitas *fintechs* e bancos digitais optaram por não cobrar tarifas pelo uso do PIX de pessoas jurídicas. Porém, cabe aqui uma análise sobre a sustentabilidade desse modelo de negócio no longo prazo. Afinal, apesar de a gratuidade das transações por PIX incentivar o aumento da movimentação na conta corrente de empresas em bancos digitais, é a permanência do dinheiro na conta e o volume movimentado que definirão a rentabilidade desse tipo de cliente.

Por fim, vale destacar que, apesar das eventuais taxas pagas pelos empresários, o prazo para recebimento do dinheiro é uma vantagem, já que o PIX é, em geral, instantâneo.

1. <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanciera/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=19>

# PESQUISA CAPCO

Visando captar a percepção dos brasileiros em relação ao uso do PIX e buscar soluções para alavancar o crescimento desse importante meio de pagamento, a Capco conduziu uma pesquisa on-line em março de 2022, com a participação de 1.000 pessoas acima de 20 anos, com residência nas capitais de todo o país. As perguntas visaram entender o perfil atual dos usuários do PIX.

## Penetração de mercado

Nossa pesquisa mostra que a maior parte dos entrevistados, 94%, já efetuou pagamentos com PIX em seu dia a dia.

| Você já pagou um produto ou serviço com PIX? | %  |
|--|----|
| Sim  | 94 |
| Não  | 6  |

Tabela 3

Porém, apesar de bastante usado, ainda há um grande caminho a ser trilhado. 26% dos participantes indicam que dificilmente usam o PIX e outros 29% optam pelo uso apenas de vez em quando.

| Você paga com PIX com qual frequência? | %  |
|--|----|
| Dificilmente                           | 26 |
| De vez em quando                       | 29 |
| Muitas vezes                           | 36 |
| Sempre que possível                    | 9  |

Tabela 4

Como mencionado anteriormente, 72% das transações por PIX são feitas entre pessoas físicas, podendo ser descritas mais como transferências *peer-to-peer* do que como um meio de pagamento propriamente dito. Dessa forma, vemos ainda uma grande oportunidade de aumento do uso do PIX para pagamentos de produtos e serviços, como trataremos com mais profundidade a seguir.

## Vantagens relevantes no uso do PIX por profissionais liberais e informais



Nossa pesquisa aponta um cenário bastante positivo do uso do PIX entre os trabalhadores informais e profissionais liberais. O PIX foi amplamente adotado por essa fatia da população. Dos respondentes, 66% já puderam efetuar pagamentos para profissionais liberais e informais via PIX. Isso acontece porque somente uma minoria dos profissionais desse setor usa terminais (maquininhas) ou sistemas estruturados (PDVs) devido ao custo. Em muitos casos, as contas bancárias utilizadas por esses profissionais não são de pessoas jurídicas devido a custos também.

Antes do PIX, esses profissionais recebiam por outros tipos de transferências, como DOC ou TED, o que potencialmente gerava custo aos pagadores e o pagamento em espécie acabava sendo o mais viável. O PIX, dessa forma, foi uma solução natural que simplificou e desonerou esse processo.

## No varejo, o PIX ainda não é a forma de pagamento preferida

Em nossa pesquisa, 66% dos respondentes disseram preferir efetuar pagamentos utilizando cartões de débito ou crédito em vez de PIX. O principal motivo da preferência por cartões está ligado às recompensas:

- 82% dos entrevistados indicam que preferem pagar com cartão de crédito devido ao programa de fidelidade;
- 70% migrariam para o PIX apenas em troca de descontos ou *cashback*.

Ou seja, a maioria dos consumidores brasileiros optam pelo meio de pagamento com maior potencial de benefícios financeiros. Porém, é possível identificar um risco desse modelo para o uso do PIX: temos acompanhado diversas instituições financeiras oferecerem recompensas a seus clientes pelo uso do PIX ou acionamento de contas. Essa estratégia pode gerar bons resultados no curto prazo, porém não garante a fidelidade do cliente após o período do benefício, podendo resultar em eventuais riscos. E, por parte das empresas, a diferença de taxas entre PIX e cartões é significativamente pequena, especialmente entre o cartão de débito e o PIX, muitas vezes não sendo superior a 2%.

É importante destacar diversos comentários recebidos nas entrevistas realizadas: alguns respondentes relataram que, ao pagarem usando o PIX, estão assumindo um processo

que antes era feito pela loja ou comércio (afinal, o celular e a internet usados durante o pagamento por PIX são de responsabilidade dos clientes). Dessa forma, esses clientes esperam ser recompensados por assumir esse novo papel, com algum tipo de desconto, *cashback* ou pontuação.

Destaca-se também a demanda por pagamentos parcelados, muito usados entre os brasileiros. 40% dos entrevistados indicam que ficariam mais propensos a migrar seus pagamentos de cartão para o PIX se pudessem parcelar suas compras. Essa funcionalidade, batizada como PIX Garantido, tem revisão de implementação pelo Banco Central ainda em 2022.

Por fim, 30% de todos os entrevistados – e 44% do público que prefere pagar com cartões – disseram que se sentiriam mais estimulados a usar o PIX caso a experiência de pagamento fosse otimizada e simplificada. Hoje, esses consumidores não estão abertos a trocar o processo de pagamento via cartão de débito ou crédito pelo PIX, justamente por acharem seu uso complexo.

| Se ambas as formas forem disponíveis, você prefere pagar produtos e/ou serviços com PIX ou com cartão? | %  |
|--|----|
| Cartão de Débito / Crédito   | 66 |
| PIX  | 34 |

Tabela 5

## Desafios para o Varejo na Aceitação do PIX

O uso do PIX depende não só da decisão do cliente pagador, mas também da aceitação dessa forma de pagamento pelo beneficiário. Em nossa pesquisa, verificamos uma falta de homogeneidade na percepção do cliente sobre a aceitação do PIX pelas empresas e prestadores de serviço.

Os participantes da pesquisa indicaram que o PIX é mais aceito ou incentivado em sites na internet, pequenas lojas de rua, por prestadores de serviço (formais ou informais) e em campanhas de doação. Por outro lado, notamos uma menor aceitação em mercados, lojas de rede e em *shopping centers*.

| Em quais estabelecimentos/serviços você se recorda ter visto a opção de pagamento com PIX (marque todos que lembrar) | %  |
|--|----|
| Sites de compra na internet  | 67 |
| Prestadores de serviço (serviços de limpeza, manutenção residencial etc.)  | 66 |
| Ambulantes   | 61 |
| Cafés e lanchonetes de rua   | 60 |
| Alimentação por <i>delivery</i>  | 58 |
| Lojas de <i>shopping center</i>  | 55 |
| Doações para entidades ou campanhas de arrecadação específica  | 47 |
| Doações em geral   | 47 |
| Supermercados  | 43 |
| Pedidos de “esmola” / donativos nas ruas   | 28 |
| Igrejas e templos religiosos   | 22 |
| Agências de viagem   | 14 |

Tabela 6

Após uma análise dos resultados, a equipe de especialistas da Capco elencou quatro pontos críticos que devem ser estudados para que o ecossistema do PIX como meio de pagamento possa evoluir nos próximos meses.

## 1. Fraudes e garantia de recebimento

Na pesquisa de campo feita com pequenos lojistas espalhados pelo país, identificamos uma preocupação no uso do PIX como meio de recebimento: golpes praticados por criminosos nos últimos meses. O Banco Central tem trabalhado constantemente para endereçar essa questão, tendo criado novos mecanismos tais como limites de uso de acordo com perfil e horário da transação, bloqueios cautelares e devolução de PIX. Porém, apesar desse esforço, essas práticas evoluem continuamente de acordo com o próprio mercado, exigindo uma atenção constante de nosso órgão regulador.

Neste material, é relevante destacar dois golpes que foram citados de forma significativa em nossa pesquisa:

- Criminoso simula uma transferência via PIX, mas faz, na verdade, um agendamento. O comprovante apresentado é o de agendamento, porém se o funcionário do varejo não confere o detalhamento do comprovante e nem consulta se a transferência foi efetivada na conta corrente, assume erroneamente que o valor já foi pago e libera a mercadoria, ficando com o prejuízo da transação.
- Criminoso usa um telefone roubado. Tendo acesso às senhas do *smartphone*, efetua a transferência por PIX normalmente. Porém, a pessoa que teve o equipamento roubado contesta e posteriormente pede o estorno da transferência, gerando um prejuízo para a loja que aceitou o pagamento.

Esses golpes têm gerado desconfiança no setor de varejo, levando à diminuição na aceitação do PIX como forma de pagamento, por parte dos lojistas. As instituições financeiras, como prestadoras de serviços financeiros, precisam

entregar soluções com segurança para os envolvidos, como por exemplo, um modelo de prevenção que possa detectar antecipadamente eventuais atividades suspeitas. Outra ação importante sugerida é o redesenho dos comprovantes de pagamento, dando maior destaque ao tipo de operação realizada, e um alerta imediato e efetivo no sistema mediante o recebimento de valores na conta beneficiária.

## 2. Integração com *Softwares* de PDV

Cada vez mais o comércio varejista, especialmente grandes redes, franquias, lojas de shoppings e estabelecimentos em grandes centros, tem utilizado *softwares* para ajudar na gestão comercial e simplificar a cadeia de venda como um todo. Esses *softwares* já oferecem recursos para a aceitação de diversas formas de pagamento, porém muitas dessas soluções ainda não incorporaram o sistema PIX como meio de pagamento. Nesses casos, a aceitação do PIX é feita fora do sistema integrado da empresa, o que dificulta a conciliação bancária e contábil.

Nossos analistas indicam que esse processo de uso do PIX como forma de pagamento nos principais PDVs de mercado poderá ser um fator de incentivo para aumentar sua adoção.



## 3. Velocidade de atendimento

Como mencionamos anteriormente, nossa pesquisa mostra que em locais que exigem pagamento com agilidade, como por exemplo supermercados, o pagamento via PIX não é incentivado.

Nossa análise indica que o tempo que o cliente leva para efetuar um pagamento via PIX pode ser até duas vezes maior, se comparado com outros meios de pagamento físicos. Dessa forma, acreditamos ser essencial que as instituições financeiras otimizem suas jornadas de operação do PIX, reduzindo o tempo necessário para a realização de pagamento por esse meio.

## 4. A Jornada PIX

A eficiência do processo de pagamento por PIX, especialmente com o QR code, está ligada diretamente a uma jornada de telas bem desenhada. Muitas instituições financeiras oferecem um processo para pagamento via PIX que exige mais passos – e dessa forma, mais tempo – se comparado com outras formas de pagamento, como dinheiro ou cartão. Sendo assim, em processos de pagamento que exigem atendimento rápido, como filas de mercados, por exemplo, o pagamento via PIX não tem sido incentivado pelas empresas.

Problemas como os mencionados acima podem reforçar dois dados que obtivemos em nossa pesquisa:

- 28% dos entrevistados disseram que nunca efetuaram um pagamento por meio de QR code, embora já tenham utilizado o PIX;
- 57% dos entrevistados não se recordam de ter visto qualquer aviso sobre aceitação de pagamento por PIX em supermercados.

## PASSOS EXECUTADOS PELOS CLIENTES EM PAGAMENTOS EM LOJAS FÍSICAS



- 1 Usuário confere o valor da compra
- 2 Insere o cartão na maquininha
- 3 Digita sua senha
- 4 Aguarda a efetivação da cobrança



- 1 Usuário confere o valor da compra
- 2 Aproxima seu cartão da maquininha
- 3 Aguarda a efetivação da cobrança



- 1 Usuário confere o valor da compra
- 2 Entra no aplicativo do banco
- 3 Procura pela opção "Pagar com PIX"
- 4 Aponta a câmera do smartphone para o QR Code
- 5 Confere as informações apresentadas
- 6 Insere sua digital ou digita sua senha
- 7 Confirma o pagamento



- 1 Usuário confere o valor da compra
- 2 Entra no aplicativo do banco
- 3 Procura pela opção "Pagar com PIX"
- 4 Digita a chave PIX do vendedor
- 5 Confere as informações apresentadas
- 6 Insere sua digital ou digita sua senha
- 7 Confirma o pagamento
- 8 Apresenta o comprovante ao vendedor

## PIX com QR Code

---

Para pagamentos via PIX a serem realizados em lojas e comércios em geral, recomenda-se que sejam usados QR codes gerados dinamicamente, que identificam a operação que está sendo feita e exigem que o cliente aponte a câmera do celular para esse código digital. Essa solução oferece mais segurança aos empresários, especialmente do ponto de vista de rapidez e controle contábil, porém exige um investimento financeiro para garantir a boa usabilidade do processo de pagamento.



Temos acompanhado que muitos empresários implementaram o PIX como forma de pagamento, porém sem fazer as mudanças necessárias, gerando uma perda na experiência percebida pelos pagadores.

### Como usar um QR Code

A maior difusão do uso do QR code no país está relacionada à captação de links de internet. Essa funcionalidade já está incorporada aos sistemas operacionais móveis (Android e IOS) e basta o usuário ligar a câmera do seu *smartphone* e apontar para o QR code para que ele receba e abra instantaneamente um link de acesso.

No entanto, no caso de pagamentos via PIX com QR code, o cliente precisa realizar passos adicionais – clicar no aplicativo do banco, efetuar *login*, acionar a função PIX e selecionar esse tipo de pagamento. Os passos adicionais para realização de pagamento com PIX são uma barreira à sua adoção. Muitos empresários relataram, em nossa pesquisa, casos de clientes que apontam suas câmeras para o QR code, esperando que a transação já seja iniciada, mas a falha recebida por não realizarem o login no aplicativo do banco gera frustração.

Reduzir a fricção desse processo é essencial para maior aderência do uso dessa modalidade de PIX. Exemplos como o da Índia – a ser descrito posteriormente neste material – podem ajudar na busca de uma solução.

### Tela ou Monitor

Em muitos casos, o lojista gera o QR code no monitor do operador do caixa, que está de frente para o cliente. Essa operação pode ser desconfortável para o cliente e causar insatisfação, uma vez que ele precisará apontar seu celular de maneira complexa ou mesmo entregar seu equipamento para que o atendente faça a leitura, uma atitude que gera desconfiança.

Problemas adicionais acontecem quando essa tela interna não tem uma película antirreflexo, pois reflexos de objetos ao redor do monitor podem causar dificuldades relevantes na captura da imagem, gerando frustração adicional no cliente devido à demora excessiva no processo de pagamento.

Em termos de usabilidade, é possível obter melhores resultados disponibilizando uma tela com dispositivo antirreflexo, posicionada de frente para o cliente, mostrando o QR code no momento do pagamento. Porém essa facilidade gera um custo adicional aos empresários, que nem sempre entendem o custo-benefício desse investimento.

## Softwares de PDV

Para empresas que utilizam ERPs de mercado, a jornada de pagamento, em geral, já está incorporada na solução. Assim, é necessário que o PIX tenha sido incluído na própria solução do ERP pelo provedor, o que, em geral, acaba gerando tarifas adicionais pelo uso do PIX aos empresários. Acompanhamos casos nos quais os estabelecimentos fornecem uma chave PIX separada, fora do ERP (e-mail ou CNPJ, por exemplo), porém notamos que isso gera complexidade na conciliação contábil no fechamento das contas da empresa.

## Educação Financeira

Programas federais de incentivo à população economicamente vulnerável e especificamente o recente Auxílio Emergencial, distribuído para compensar perdas decorrentes do impacto da COVID-19, elevaram significativamente o índice de bancarização brasileiro.

Porém, tal índice não significa que esse grupo populacional está preparado para usufruir adequadamente dos produtos e serviços oferecidos pelo mercado financeiro. Nota-se que muitos usuários retiram imediatamente o dinheiro

recebido como benefício depositado em contas digitais e não movimentam a conta corrente, assim, podem não ser considerados como bancarizados.

É interessante considerar aqui o IEF, Indicador de Educação Financeira, que considera dimensões como endividamento, inadimplência e depósito e é publicado pelo próprio Banco Central. Em uma escala de 1 a 100, esse indicador dá um resultado médio de 35, sendo que as regiões norte e nordeste apresentam valores abaixo de 26.

Essa situação impacta diretamente o uso do PIX, especialmente nas regiões norte-nordeste e fora dos grandes centros. A população com baixo índice de educação financeira ou baixa movimentação de conta corrente tem maior dificuldade em ser usuária de qualquer plataforma de pagamento digital, o que impacta diretamente o uso do PIX em diversas regiões do país.

O desenvolvimento de jornadas fáceis e intuitivas para o uso do PIX, investimentos em educação financeira em escolas e centros comunitários, além do uso de propagandas e programas educativos em rádios e TV, são formas de apresentar às populações mais vulneráveis os benefícios oferecidos pelo uso do PIX em transações diárias.



## Inclusão Digital – Acesso à Internet

---

Segundo um estudo recente do Instituto Locomotiva/PwC, 20% da população não tem acesso à internet e 25% pode ser considerada sub-conectada, ou seja, não tem uma internet estável todos os dias. Existem diversos motivos para isso:

- Falhas na cobertura e lentidão de acesso à internet, especialmente nas cidades fora dos grandes centros, devido à falta de antenas;
- 57% da população possui planos móveis do tipo pré-pago e precisam usar dados apenas dentro de limites definidos pelos planos das operadoras;
- O custo do acesso à internet é apontado, por 68% dos residentes em domicílios sem acesso, como a principal causa de não acessarem a rede;
- 17% das pessoas que não acessam a internet no país relatam que não o fazem por desconhecimento de como usar a internet.

Dessa forma, o uso do PIX, especialmente para pagamentos no varejo, é diretamente impactado por exigir que o pagador seja responsável pelo acesso e pelo custo durante a operação. Esse impacto é especialmente observado nas classes mais vulneráveis da população e nas regiões mais distantes dos grandes centros urbanos, sendo um dos maiores obstáculos ao aumento do uso do PIX e à sua consolidação como principal plataforma de pagamentos no país.



# PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS NO MUNDO



A tecnologia que permite a implementação de pagamentos instantâneos, como o PIX, está sendo gradualmente adotada pela maioria dos países do mundo. Em 2021, o número de transações globais via pagamentos instantâneos atingiu 118,3 bilhões, um crescimento atualizado de 64,5%. Espera-se que chegue a pouco menos de 200 bilhões até 2024.

Além da inovação e melhoria na infraestrutura de pagamentos, alguns países, como a Índia, enxergam nos pagamentos instantâneos uma ferramenta de inclusão financeira, simplificando o acesso ao sistema financeiro da população que até então estava fora do ecossistema. A Índia já está trabalhando na expansão de sua plataforma Unified Payments Interface (UPI) para outros países, incluindo Butão, Singapura e Emirados Árabes Unidos.

A corrida para a integração de pagamentos instantâneos está sendo dominada pela região Ásia-Pacífico, sendo que a Índia se destaca pela quantidade de transações.

Em 2022, os indianos realizaram mais de 48 bilhões de transações utilizando uma forma de pagamento instantâneo (bastante similar em diversos aspectos ao PIX). Na China, soluções como o WeChat Pay e AliPay têm mais de 1,2 bilhões de usuários. Segundo o relatório divulgado pela GlobalData (The Status of Instant Payments in 2022), um dos motivos do sucesso da implantação desse tipo de pagamento nos países em desenvolvimento, como Índia e Tailândia, é essa tecnologia que, além de ser inovadora e de mais rápido desenvolvimento, oferece um custo menor para consumidores e empresas. Além disso, vale ressaltar que a presença limitada de pagamentos com cartão nesses países também contribuiu para que os pagamentos instantâneos preenchessem uma lacuna. Ainda segundo os dados apresentados pela GlobalData, a maior parte dos países do Ocidente está demorando mais para adotar pagamentos instantâneos, em comparação com países em desenvolvimento, devido ao fato de que os cartões são a ferramenta de pagamento dominante<sup>1</sup>.

1. The Status of Instant Payments in 2022 - February 10, 2022 – GlobalData

## Índia

---

A Índia é um dos países mais populosos do mundo, com 1,3 bilhões de pessoas, e enfrenta relevantes desigualdades sociais. Apenas 53% da população está conectada à internet e 76% dos adultos indianos não têm educação financeira básica, segundo a Standard & Poor's.

Com foco em enfrentar esse desafio, o Reserve Bank of India (RBI), Banco Central Indiano, lançou em 2016 a UPI, uma plataforma de pagamentos instantâneos com diversas semelhanças com PIX, como, por exemplo, a existência de uma chave de identificação para a realização de transferências.

Desde seu lançamento, a UPI tem apresentado forte crescimento. Seu sucesso está ligado a vários fatores, especificamente a facilidade no uso das plataformas e o acesso gratuito oferecido aos consumidores. Assim como o PIX, a plataforma permite que consumidores de todo o país acessem diretamente suas carteiras e façam transações de pagamento on-line e em lojas físicas, com o uso da chave ou de QR codes, sem o uso de terminais PDV (que gerariam custos extras para os empresários, especialmente os pequenos). Mas o ponto-chave do crescimento rápido da UPI está na possibilidade (e incentivo do governo) de fácil integração da solução com o ecossistema de carteiras e bancos digitais, formando um ecossistema único e integrado.

Dessa forma, as principais carteiras digitais como PhonePe e Paytm, além das soluções das *big techs* como Google Pay e WhatsApp Pay, são integradas diretamente à UPI, facilitando significativamente o uso pela população comum. Assim, os indianos podem usar plataformas com as quais já estão acostumados, de maneira fácil e rápida, com poucos passos para concluir uma operação.



Adicionalmente e de maneira bastante estratégica, o Banco Central da Índia lançou recentemente o National Centre for Financial Education (NCFE), com o objetivo de promover a educação financeira na Índia. Essa iniciativa foi essencial para ampliar o uso da UPI e dar segurança aos cidadãos nessa transição de modelo de pagamento.

---

**Em março de 2022, o número de transações efetuadas na UPI superou, pela primeira vez, a quantidade de cinco bilhões por mês. Isso equivale a mais de duas mil transações por segundo!**

Fonte: *National Payments Corporation Of India (NPCI)*

---

A UPI continua sendo aprimorada para permitir transações internacionais, inclusive para nações de fora da ASEAN (Associação de Países do Sudoeste Asiático). Há um trabalho em conjunto do RBI (Reserve Bank of India) com a MAS (Monetary Authority of Singapore), para integrar a UPI com o PayNow, serviço de pagamento instantâneo muito difundido em Singapura. Espera-se que esse projeto seja lançado em julho de 2022 e seu objetivo é facilitar transferências instantâneas e de baixo custo entre os dois países. Os consumidores da UPI poderão fazer transferências e pagamentos para os usuários do PayNow diretamente de seus celulares, sem precisar compartilhar informações de suas contas bancárias, pois apenas um número de telefone será suficiente para executar a transação. Além de sua ligação com o PayNow de Singapura, o governo indiano fez parceria com o governo do Butão para lançar a Bharat Interface for Money UPI (BHIM-UPI). O BHIM é um aplicativo de carteira digital emitido pelo governo e integrado à UPI, permitindo que pessoas do Butão e visitantes indianos no país usem diretamente o BHIM-UPI.

## Reino Unido

O Reino Unido tem uma população altamente bancarizada (97%) e alta educação financeira. 69% dos ingleses possuem cartão de crédito e o uso de dinheiro tem caído rapidamente, representando 17% das transações de pagamento em 2020 e apenas 15% em 2021.

A pandemia da COVID-19 acelerou a adoção de métodos de pagamento por aproximação (*contactless*), que representaram 27% de todos os pagamentos em 2020. Além do uso de cartões com a funcionalidade de pagamento por aproximação, os ingleses estão abraçando rapidamente as carteiras digitais como Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay – 32% da população cadastrou-se para usar essas soluções em 2020, um crescimento de 75% se comparado com o ano anterior. O fator de sucesso aqui é a possibilidade de os usuários incluírem seus próprios cartões de débito e crédito nessas plataformas e usufruir de uma experiência de pagamento otimizada, sem a necessidade de carregar o cartão físico, usando seu celular e a tecnologia NFC.

O uso dessas soluções está concentrado na população mais jovem – 56% da população entre 16 e 24 anos usa esse tipo de solução, comparado com apenas 11% na população acima de 65 anos.

Além disso, os ingleses contam com uma solução chamada Faster Payments, sistema de pagamentos instantâneos do Reino Unido que foi desenvolvido como uma iniciativa conjunta entre os bancos e o governo. Lançado em 2008, o sistema foi rapidamente adotado como uma forma de pagamento pelos britânicos e tem crescido a cada ano. De acordo com a GlobalData, o Reino Unido atingirá 5,8 bilhões em transações de pagamentos instantâneos em 2026.

Porém, ao contrário da UPI na Índia, que foi desenvolvida como uma ferramenta com foco em pagamentos, o Faster Payments é principalmente uma ferramenta P2P que foi integrada à infraestrutura dos bancos no Reino Unido. Essa integração possibilitou que os consumidores realizassem transações on-line por meio de suas linhas telefônicas. Embora o número de transações desse tipo de pagamento ainda seja menor em comparação com o uso de cartões de pagamento, o valor total das transações feitas por meio do Faster Payments (US\$ 2,8 trilhões) é mais do que o dobro do valor das transações feitas com cartões (US\$ 1,1 trilhão)<sup>1</sup>. Isso mostra que, no Reino Unido, os pagamentos instantâneos são mais utilizados para valores maiores enquanto os cartões de pagamento são os preferidos para valores pequenos.

### Volumes totais de pagamento no Reino Unido - 2020

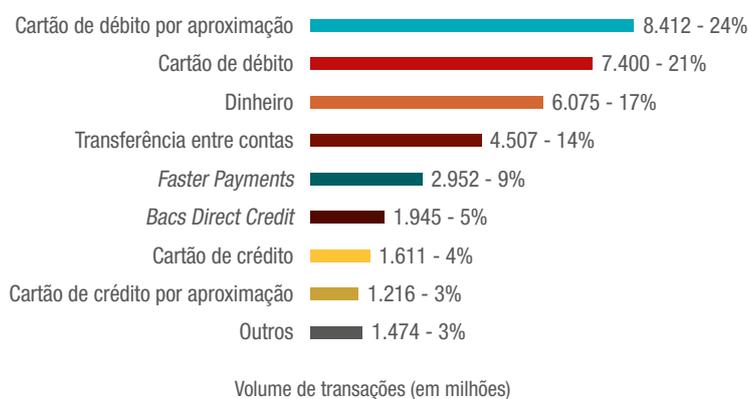


Gráfico 4  
Fonte: UK Finance

O resultado de todas essas ações e mudanças na mentalidade dos ingleses fez com que o Faster Payments e o uso da tecnologia *contactless* por meio do próprio cartão ou de carteiras digitais representassem 35% de todas as transações de pagamento, sendo essas as maiores formas de pagamento no país.

1. The Status of Instant Payments in 2022 - February 10, 2022 – GlobalData

## China

---

A China tem uma população de 1,4 bilhão de pessoas; 20% delas são consideradas não bancarizadas. Essa população sem relacionamento bancário está concentrada especialmente em regiões rurais, com baixo acesso à internet.

É importante também destacar que apenas 21% da população chinesa tem acesso a um cartão de crédito e 67%, a um cartão de débito.

Nesse cenário, não é de se estranhar que o mercado de pagamentos instantâneos usando dispositivos móveis tenha ganhado enorme destaque no país. Segundo a Global Data, em 2021, 77,8% das transações de pagamento realizadas na China foram feitas por meio de aplicativos. No entanto, diferentemente da Índia, Reino Unido ou Brasil, a China ainda não possui uma solução oficial regulamentada pelos Bancos Centrais. O mercado está concentrado nas *big techs*, gigantes do mundo de tecnologia, nas soluções do Alipay (do grupo Alibaba) e do WeChat (da Tencent), responsáveis por mais de 80% das operações no país<sup>1</sup>.

O Alipay e o WeChat são os que chamamos de “SuperApps”, aplicativos que oferecem uma variedade de serviços e ferramentas utilizando uma mesma interface. Esse tipo de aplicativo conquista mais facilmente os usuários, pois quase todas as suas necessidades sociais e comerciais são atendidas em um único lugar, com a mesma conta de usuário e a mesma experiência de uso. Além de fazer pagamentos e transferências, os usuários dos SuperApps podem comprar e vender produtos e serviços e fazer outras coisas como, por exemplo, chamar um táxi, fazer compras em um mercado ou agendar uma consulta médica. Isso

faz com que seja conveniente para o usuário manter seu dinheiro na sua carteira digital.

O resultado dessa conveniência é que 92% das pessoas que moram em grandes cidades chinesas usam o WeChat ou o Alipay como principal meio de pagamento. Outro indicador relevante é que 74% dos chineses fazem pagamentos por dispositivos móveis todos os dias.



### Alipay e WeChat são responsáveis por mais de 80% das operações na China.

Fonte: The Global Payments Report – FIS | Worldpay

---

O sucesso do modelo chinês decorre de diversas decisões bem-sucedidas: por ser baseado em aplicativos com uma enorme penetração de mercado, o sistema de pagamentos já nasceu com milhões de clientes nativos. A ausência de taxas nas transações atraiu um público de pequenos e médios empresários que não conseguiam aumentar seus investimentos em infraestrutura de tecnologia como terminais PDV. E, não menos relevante, o uso de QR code incluído em uma jornada de usuário fácil e simples facilitou o processo de pagamentos. Com o QR code, os empresários não precisam de nenhum equipamento adicional para aceitar esse meio de pagamento, bastando imprimir um QR code em uma impressora e colocar no balcão.

É importante destacar que o país adotou a estratégia de atuar com uma visão completa do ecossistema: uma solução

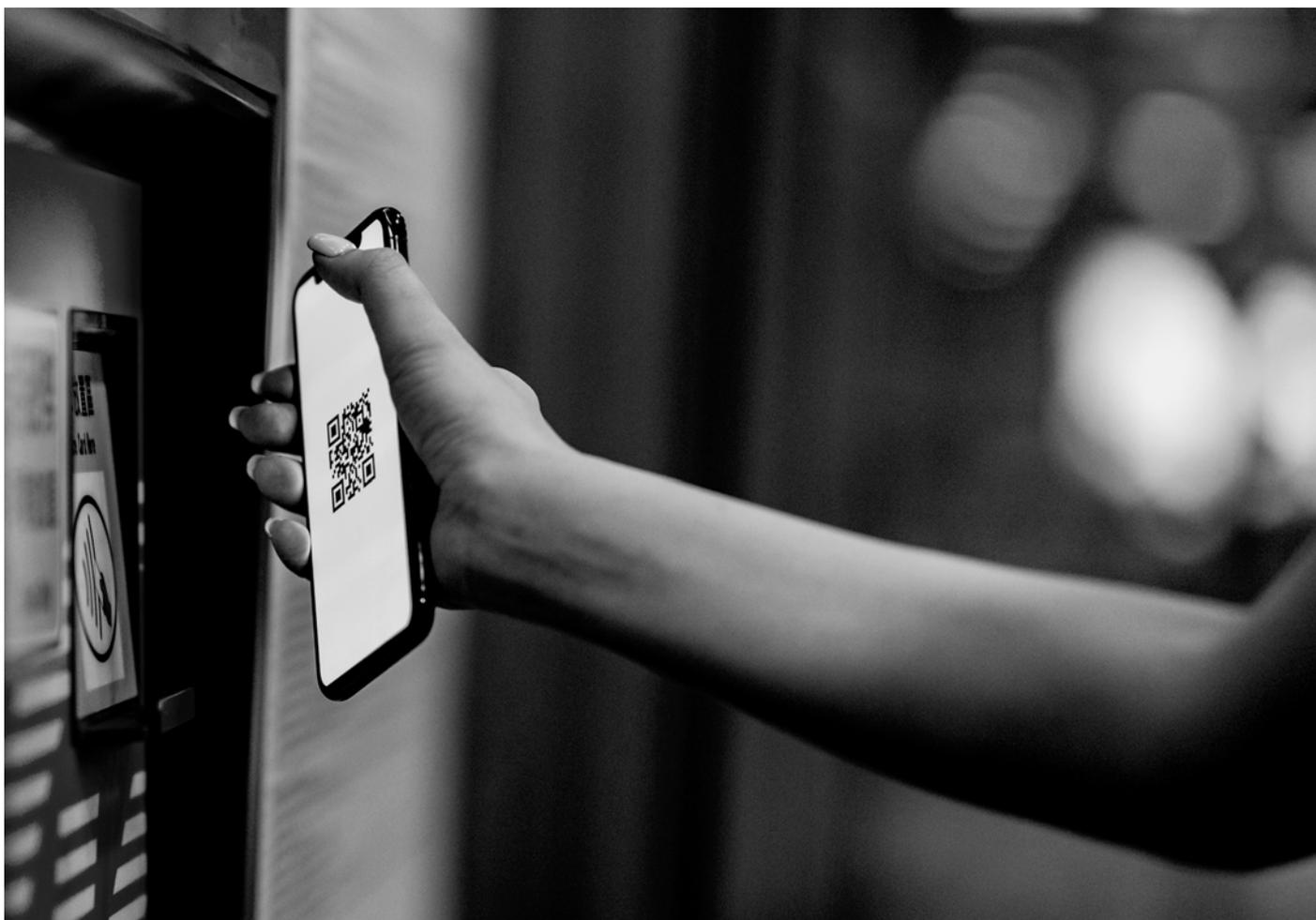
1. The Global Payments Report – FIS | Worldpay

bem-sucedida depende não apenas do cliente pagador, mas também dos recebedores, sejam eles lojistas, empresários ou pessoas físicas. A estratégia usada tanto pelo AliPay quanto pelo WeChat Pay foi oferecer aos seus usuários um ecossistema completo aumentando, dessa forma, o valor percebido pelos usuários do serviço. Além de investir nas duas pontas – pagador e recebedor – as soluções contam com carteiras digitais que oferecem fácil acesso a serviços como transporte, pagamento de contas, contratação de serviços gerais e compras on-line, além de ofertas de produtos financeiros como investimentos e seguros.

Por fim, a China atuou também no desafio da disponibilização de uma infraestrutura de internet rápida e de baixo custo. Após a conversão de estabelecimentos em grandes centros com infraestrutura estabelecida, o próximo passo foi a

conversão de estabelecimentos em periferias e cidades do interior, locais onde a infraestrutura de conexão com a internet é deficitária. Para isso, tanto o AliPay como o WeChat iniciaram diversos programas que ajudam e apoiam o empresário nessa caminhada. Recentemente, o AliPay iniciou uma ação de suporte para a conversão de 40 milhões de comerciantes com baixa ou nenhuma conexão com a internet para ajudá-los no processo de digitalização; dessa forma, eles passarão a aceitar pagamentos instantâneos. Em paralelo, diversos testes e iniciativas estão sendo lançados para permitir pagamentos em locais com internet intermitente. Novamente, existe aqui uma visão completa do ecossistema e não apenas do processo de pagamento em si.

O apoio e incentivo dos órgãos governamentais torna-se, dessa forma, um fator-chave de sucesso.



# O FUTURO DO PIX

---

Não há dúvidas sobre o sucesso do PIX. Com mais de 120 milhões de usuários cadastrados e o alavancado crescimento do uso do PIX como um canal inclusivo de pagamentos, é visível que o PIX já ganhou seu espaço e continuará crescendo ainda por um longo período. A pesquisa da Capco ratifica esses indicadores, com 94% dos pesquisados tendo já efetuado um pagamento por meio dessa solução.

Esse sucesso é fruto do habilidoso trabalho de nosso Banco Central e decorrência da maturidade do sistema financeiro brasileiro, que traz continuamente segurança, modernidade e busca por inclusão social.

Porém, como em toda solução complexa desse porte, é possível pensar em aprimoramentos que podem acelerar a adoção e aumentar ainda mais o sucesso desse importante projeto.

Apesar de o Brasil ser um país com características únicas – alta bancarização, reduzida educação financeira, relevante uso de cartões de crédito especialmente em grandes cidades, um mercado com muitas *fintechs* – podemos aproveitar aprendizados de países como a China, Índia e Reino Unido para aprimorar nosso modelo.

Com base em tudo isso, podemos definir alguns pontos relevantes a serem discutidos com o foco de consolidar o sucesso do PIX.

## Aumentar as funcionalidades

---

Desde seu lançamento, o PIX vem ganhando novas funcionalidades e o próprio Banco Central tem um cronograma previsto com algumas novas funcionalidades. Ainda neste ano, estão previstos a “Requisição de pagamentos” e o

“Débito automático”. Mas uma demanda frequente de muitas pessoas é a possibilidade de haver alguma forma de estorno em caso de transferências ou pagamentos indevidos. As fraudes tornaram-se um problema devido à popularização do PIX, sendo ainda um desafio, para o Banco Central e as instituições financeiras, estabelecer maneiras de evitá-las.

## Melhorar a atual jornada do usuário

---

Há ainda bastante espaço para melhorias na jornada de pagamento por meio do PIX, principalmente na utilização em estabelecimentos físicos. A utilização do PIX como meio de pagamento exige mais passos do que quando os pagamentos são feitos utilizando cartões, principalmente se falarmos dos pagamentos por aproximação. Uma integração do PIX com esse tipo de tecnologia (NFC) traria mais praticidade ao processo, mas ofereceria, de fato, alguma vantagem para o consumidor em comparação com cartões de crédito e débito?

## Parceria com *big techs*, *fintechs*, *startups* e grandes instituições

---

A integração com ferramentas das quais os clientes já são usuários é uma prática que pode acelerar a adoção do PIX e dar segurança às pessoas. O exemplo chinês pode nos inspirar nesse caso: quando o WeChat Pay foi lançado em 2014, aproveitou uma plataforma de comunicação que já contava com 396 milhões de usuários. Atualmente, o WeChat já conta com 1,2 bilhões de usuários e a grande maioria deles efetua transações de pagamento pela

ferramenta, sem a necessidade de abrir um novo aplicativo para realizar compras. Dessa forma, a experiência percebida pelos usuários é otimizada.

Outro bom exemplo é o indiano. A UPI pode ser facilmente integrada a ferramentas como o Google Pay e o WhatsApp, aproveitando bilhões de usuários já cadastrados e fornecendo novamente uma experiência facilitada de compras.

Cabe aqui destacar um ponto de atenção – essas parcerias e integrações oferecem benefícios na usabilidade, porém riscos de concentração de mercado. O governo chinês tem demonstrado muitas preocupações com a concentração do mercado de pagamentos na mão de apenas duas empresas, a Tencent e a Alibaba. Regulamentações robustas devem ser implementadas para garantir a concorrência no mercado.

## Investimento na educação financeira da população

---

Ações focadas em conscientizar a população sobre a importância do planejamento, poupança e uso de crédito e em esclarecer os benefícios dos produtos e serviços financeiros são essenciais para ampliarmos a digitalização de pagamentos e aumentarmos o uso do PIX.

Podemos usar o exemplo indiano, com a criação do National Centre for Financial Education (NCFE), que alavancou significativamente o uso da UPI com cursos para a população mais vulnerável.

A inclusão de disciplinas relacionadas à educação financeira nas escolas e a criação de grupos de suporte para a população mais idosa podem ser ações vitais para aumentar ainda mais o sucesso do PIX.



# REFERÊNCIAS

The Status of Instant Payments in 2022 - February 10, 2022 – GlobalData

The Global Payments Report – FIS | Worldpay

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/estatisticaspix>

<https://www.ukfinance.org.uk/press/press-releases/contactless-now-accounts-more-quarter-all-uk-payments>

UK PAYMENT MARKETS SUMMARY 2021

<https://daxueconsulting.com/payment-methods-in-china/>

<https://www.scoop.co.nz/stories/BU2104/S00393/chinas-share-of-unbanked-population-is-28x-higher-than-the-us-morocco-tops-the-list.htm>

<https://finbold.com/chinas-share-of-unbanked-population-is-2-8x-higher-than-the-us-morocco-tops-the-list/>

<https://www.theglobaleconomy.com/compare-countries/>

Visão Geral do PIX - Banco Central do Brasil

<https://www.pwc.com.br/pt/estudos/preocupacoes-ceos/mais-temas/2022/o-abismo-digital-no-brasil.html>

<https://www.bcb.gov.br/nor/releidfin/cap04.html>

<https://www.businessofapps.com/data/wechat-statistics/>

## AUTORES

Mathias Mattos Alves Caixeta

Aline Lemos

Alexandre Bueno

## COLABORADORES

Elderson Silva | Fabiana Lucena | Fernando Mello | Pietro Labadessa

---

## SOBRE A CAPCO

A Capco, uma empresa da Wipro, é uma consultoria global de gestão e tecnologia dedicada ao setor de serviços financeiros. Nossos profissionais aliam pensamento inovador e conhecimento inigualável no setor para oferecer aos nossos clientes expertise em consultoria, integração de pacotes e tecnologias complexas, entrega de transformação e gestão de serviços, para o avanço de suas organizações. Com nossa abordagem eficiente e colaborativa, ajudamos nossos clientes a inovar, aumentar receitas, gerir riscos e mudanças regulatórias, reduzir custos e aprimorar métodos de controle. Somos especializados particularmente em serviços bancários, mercados de capitais, gestão de patrimônio e investimentos, finanças, seguros, risco e compliance. Nos EUA, também temos prática em consultoria no setor de energia. Atendemos nossos clientes em escritórios localizados nos principais centros financeiros das Américas, Europa e Ásia-Pacífico.

Para saber mais, visite nosso site [www.capco.com](http://www.capco.com) ou siga-nos no Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn, Instagram e Xing.

## ESCRITÓRIOS NO MUNDO

### ÁSIA-PACÍFICO

Bangalore  
Bangkok  
Gurgaon  
Hong Kong  
Kuala Lumpur  
Mumbai  
Pune  
Singapura

### EUROPA

Berlim  
Bratislava  
Bruxelas  
Dusseldorf  
Edimburgo  
Frankfurt  
Genebra  
Londres  
Munique  
Paris  
Viena  
Varsóvia  
Zurique

### AMÉRICA DO NORTE

Charlotte  
Chicago  
Dallas  
Hartford  
Houston  
Nova York  
Orlando  
Toronto  
Tysons Corner  
Washington, DC

### AMÉRICA DO SUL

São Paulo

[WWW.CAPCO.COM](http://WWW.CAPCO.COM)



© 2022 The Capital Markets Company Limited. All rights reserved.

**CAPCO**  
a wipro company