

Levantamento FGVcemif & Toluna:
“100 dias de PIX”

Adrian Kemmer Cernev¹
Erika Lisboa²
Lauro Gonzalez³
Eduardo H. Diniz⁴

1.Contexto e Objetivo

Ao longo dos últimos anos o Banco Central do Brasil vem implementando medidas visando aumentar a eficiência das transações e pagamentos digitais. Em outubro de 2013, foi aprovada a Lei 12.865, considerada o marco regulatório das fintechs no país, a qual estabeleceu e disciplinou as instituições e arranjos de pagamento.

Um importante passo posterior, visando ampliar a eficiência dos serviços de pagamento eletrônicos, foi a promoção da interoperabilidade entre diferentes agentes econômicos e plataformas financeiras, desde fintechs até bancos tradicionais, propiciando mais agilidade, simplicidade e principalmente redução de custos para os usuários, algo muito importante para o cotidiano dos indivíduos de baixa renda.

Foi neste contexto que, em 16/11/2020, foi lançado oficialmente o sistema de pagamentos instantâneos PIX, capitaneado pelo Banco Central do Brasil, que contribui significativamente para a ampliação da interoperabilidade do sistema, integrando em uma mesma plataforma as instituições de pagamento, bancos e outros agentes financeiros.

Mesmo antes da implantação do PIX diversos agentes econômicos e o próprio Banco Central já vinham promovendo ações para divulgação, elucidação, cadastramento de chaves e incentivo ao uso deste sistema.

Apesar dos resultados positivos com a divulgação, a utilização do PIX ainda não é uma prática cotidiana para todos, especialmente para o público de mais baixa renda. Por este motivo, o Centro de Estudos de Microfinanças e Inclusão Financeira da FGV (FGVcemif), em parceria com a empresa de pesquisas Toluna, realizou um levantamento entre 12/02 e 14/02/2021, alcançando um total de 1.049 respondentes.

A amostra alcançou 25% de respondentes das classes sociais AB e 75% das classes CDE, com ênfase na classe C, observando distribuição de 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 campos para respostas e comentários abertos dos respondentes.

Os principais resultados deste levantamento são apresentados a seguir.

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

² Pesquisadora do FGVcemif;

³ Professor da FGV EAESP e coordenador do FGVcemif;

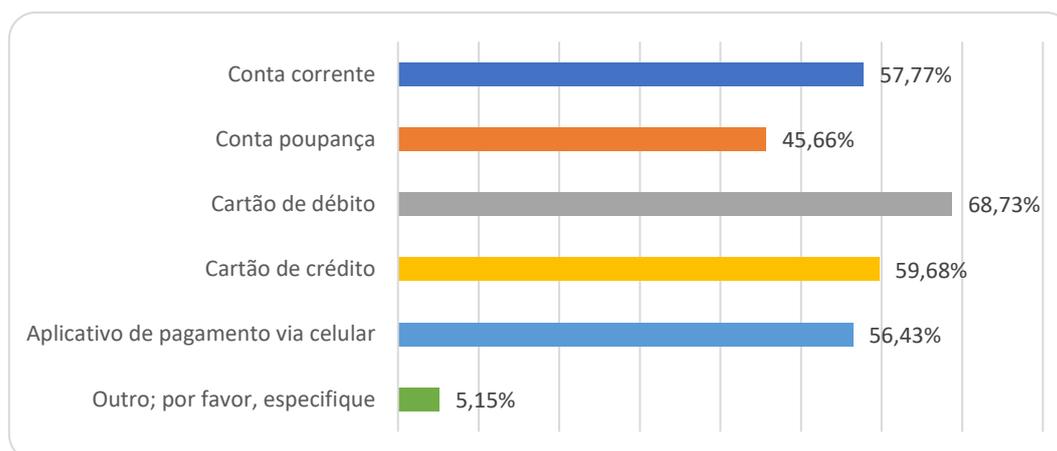
⁴ Professor da FGV EAESP e pesquisador do FGVcemif.

2. Dados do levantamento

2.1 Uso de instrumentos de pagamento eletrônicos

De forma bastante similar ao levantamento anterior, realizado em outubro de 2020, antes da implantação do PIX, de uma forma geral, o cartão de débito ainda é o instrumento de pagamento eletrônico mais utilizado pelos respondentes, seguido por cartão de crédito e conta corrente.

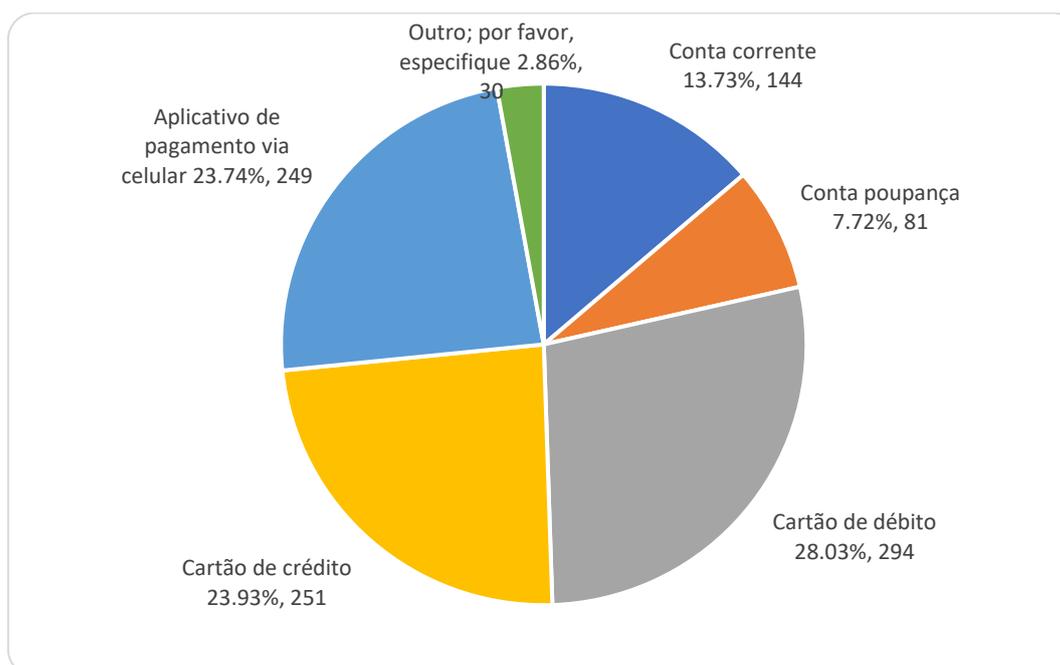
Estes percentuais foram “puxados” pelas classes AB, que declararam uso de mais instrumentos de pagamento eletrônicos que os respondentes das classes CDE.



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.

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

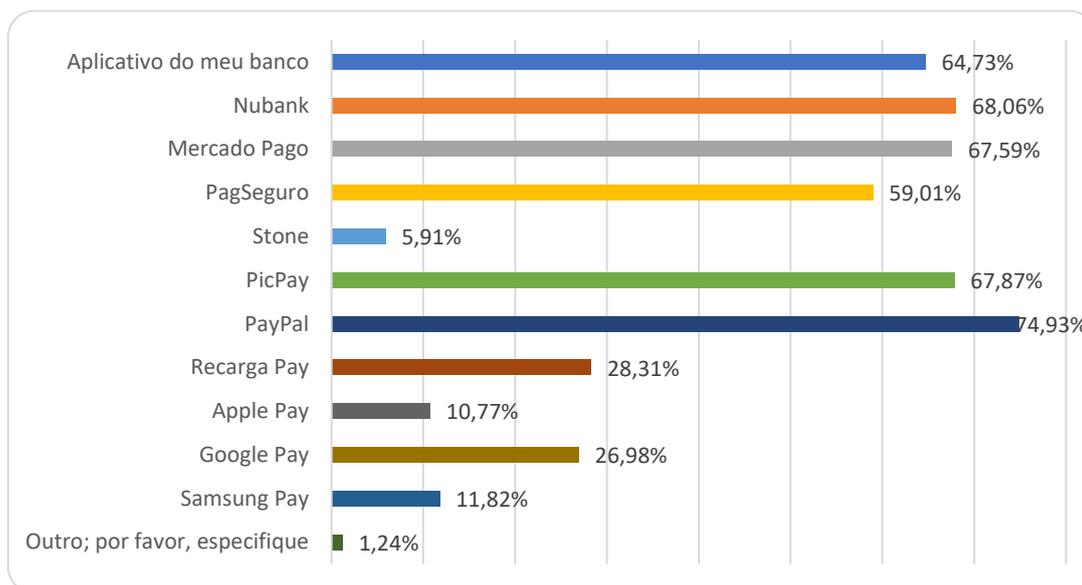


Q: Escolha o instrumento de pagamento eletrônico que você mais usa:

R: (dentre as alternativas selecionadas pelo respondente na questão anterior)

2.2 Aplicativos de pagamento

Perguntamos quais aplicativos de pagamento o respondente conhece, podendo assinalar múltiplas respostas. Novamente, os mais conhecidos foram PayPal, Nubank, Mercado Pago (crescimento significativo em relação a outubro /2020), PicPay, PagSeguro e os apps bancários.

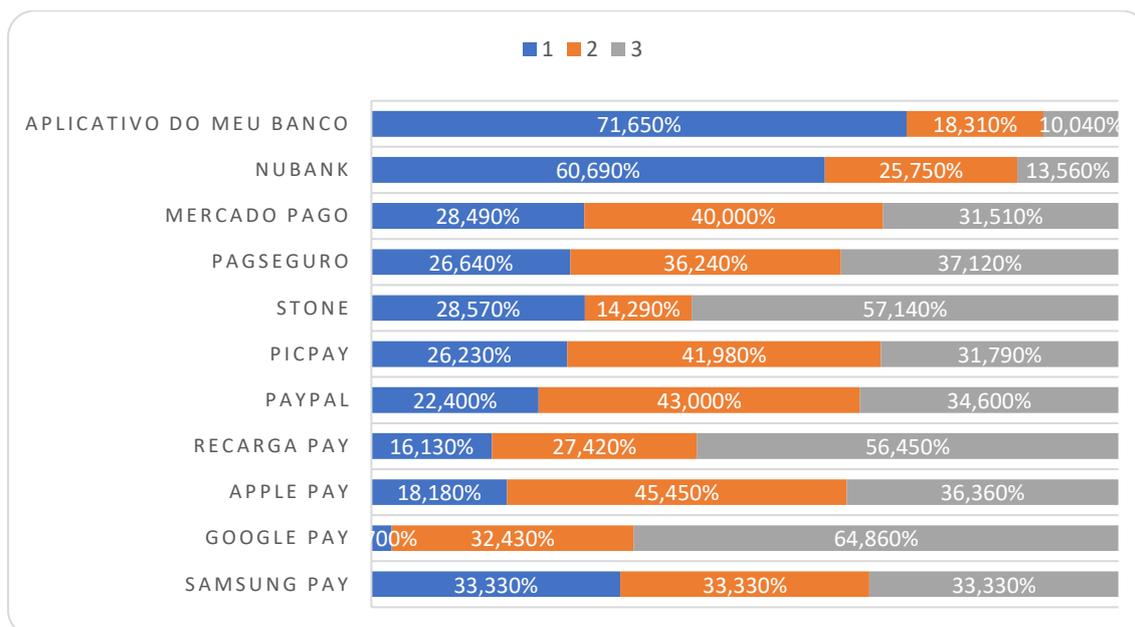


Q: Assinale os aplicativos de pagamento que você conhece:

R: Nubank, Mercado Pago, PagSeguro, Stone, PicPay, PayPal, Recarga Pay, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, outro.

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.

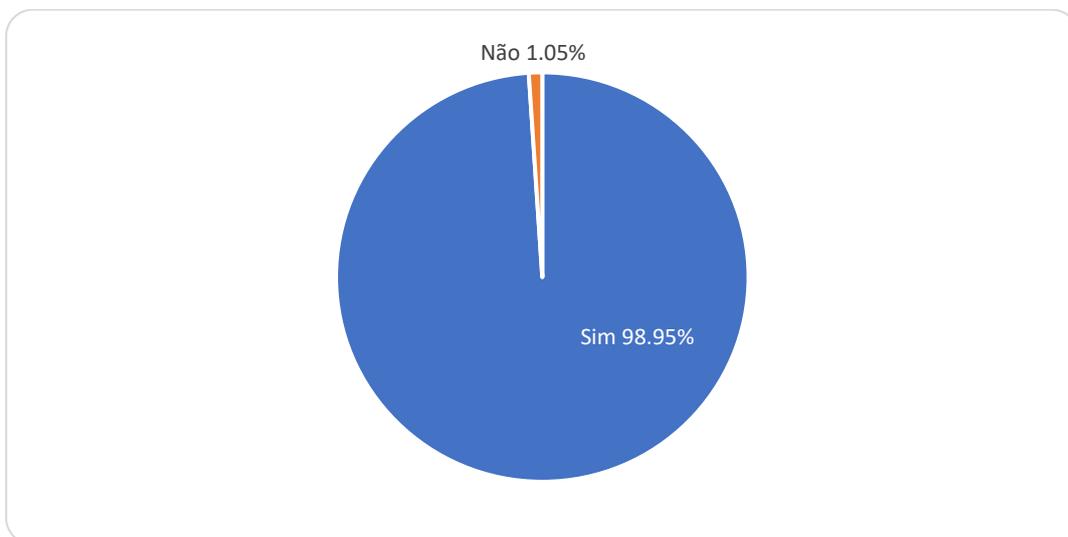
A intensidade de uso preferencial dos serviços Nubank e Mercado Pago foi puxada por respondentes das classes CDE.



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)

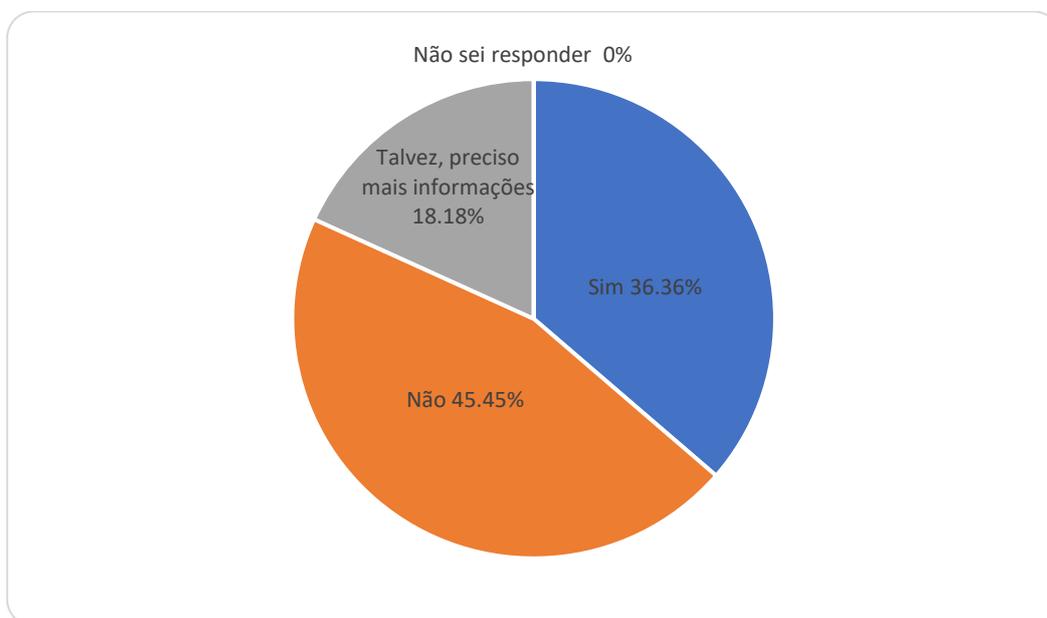
2.3 Sobre o PIX

Foi perguntado se os respondentes já ouviram falar no PIX. Interessante constatar que quase 99% responderam afirmativamente. No levantamento anterior, esta proporção era de 92%, denotando a forte comunicação a respeito do sistema PIX.



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. A proporção de indecisos foi reduzida, aumentando tanto as respostas afirmativas quanto negativas de possível utilização.



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

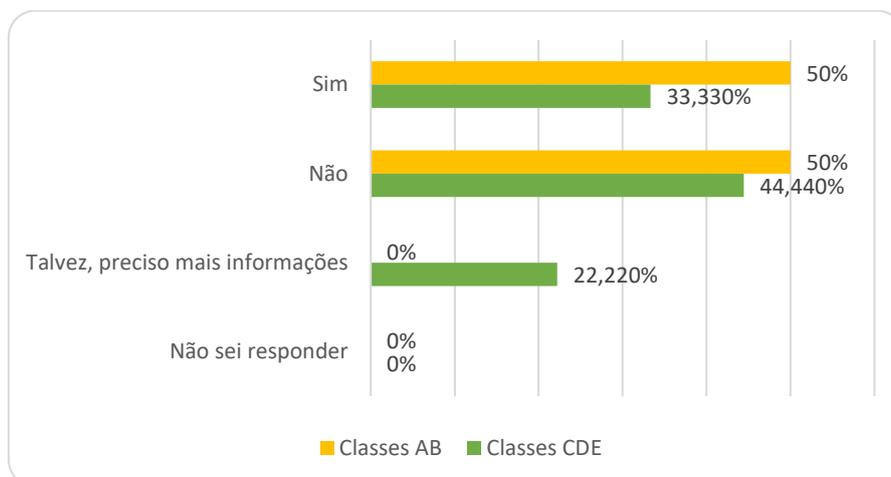
Comentários de respondentes:

“Sobre Pix. Não conheço e não tenho vontade de conhecer pois já faço uso do PicPay.”

“Falta muita informação sobre o mesmo, por enquanto muita propaganda e informação genérica. Muita propaganda para alavancar engajamento.”

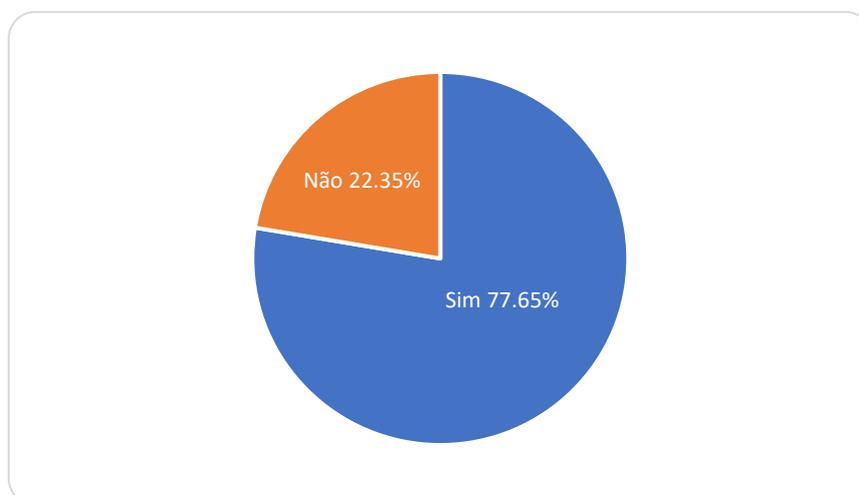
“Ainda está muito cedo para tirar conclusões sobre o PIX, teriam que abordar mais sobre sua facilidade e segurança na hora de comprar ou pagar usando o serviço.”

Analisando esta questão por classes sociais agrupadas, verifica-se discreta ênfase em dizer “não usaria o PIX” entre usuários da classe AB. Ademais, usuários das classes CDE ainda precisam de mais informações para tomada de decisão.



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. Verificou-se um expressivo crescimento de quem conhece e já cadastrou alguma chave, de 51% em out/2020 para mais de 77% em fev/2021. O interesse pela experimentação se mostrou relevante ao longo dos 100 primeiros dias de implantação do PIX.



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

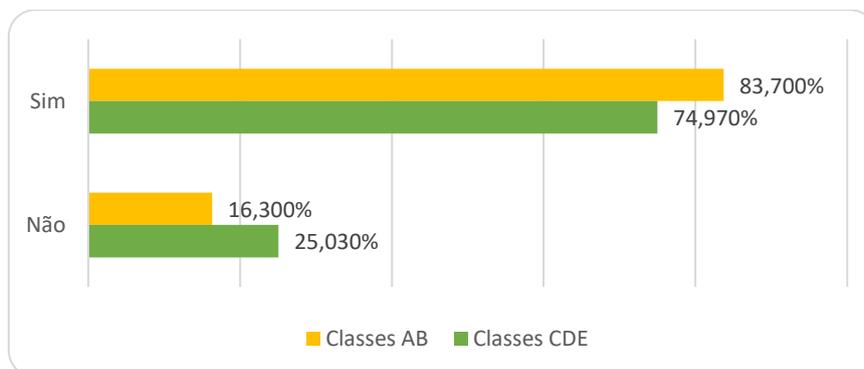
Comentários de respondentes:

“Tenho um pouco de receio quanto ao pix, pois geralmente o governo brasileiro não tem o hábito de não cobrar nada dos brasileiros.”

“O PIX veio e facilitou muitas pessoas. Eu mesmo faço transferências da conta corrente de um banco para conta poupança de outro banco, mas ainda não confio em fazer compras online.”

“O pix é uma ótima ferramenta, porém nós brasileiros precisamos de mais informações de como se cadastrar e utilizar.”

Analisando esta questão por classes sociais agrupadas, verifica-se que mais pessoas nas classes AB (83,7%) já cadastraram chaves no PIX, proporção superior ao verificado entre respondentes das classes CDE (75%).



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, apesar desta proporção ter diminuído em relação a outubro/2020. Por outro lado, verificou-se um aumento significativo na percepção de que o PIX poderá atender suas expectativas.



Q: Sobre o sistema de pagamentos instantâneos PIX, avalie as seguintes afirmações:

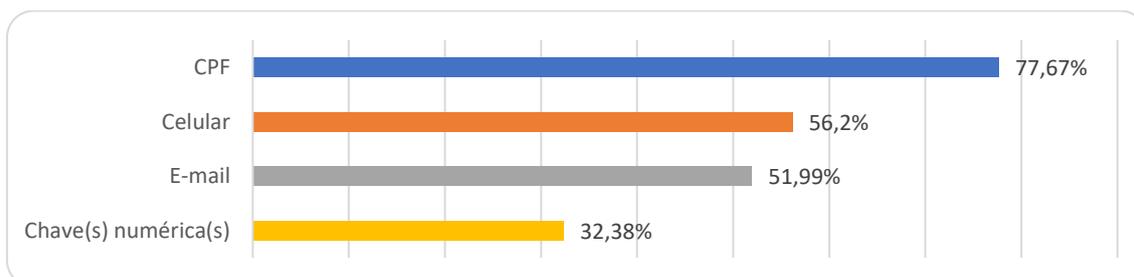
Q1: Eu tenho informações suficientes para utilização do PIX

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

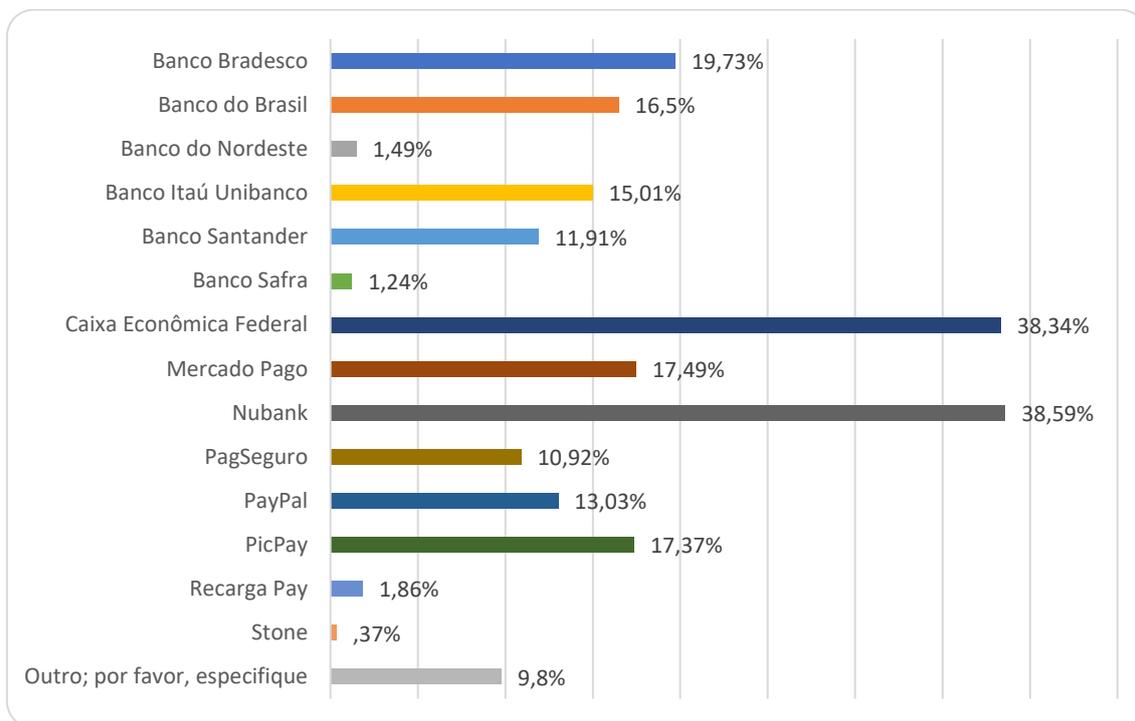
Dentre o público que conhece o PIX e já cadastrou chaves de uso, questionou-se que tipos de chaves cadastrou ou pretende cadastrar. Os resultados aparentam estar alinhados com as expectativas de mercado, sendo muito similares aos do levantamento de outubro/2020.



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

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

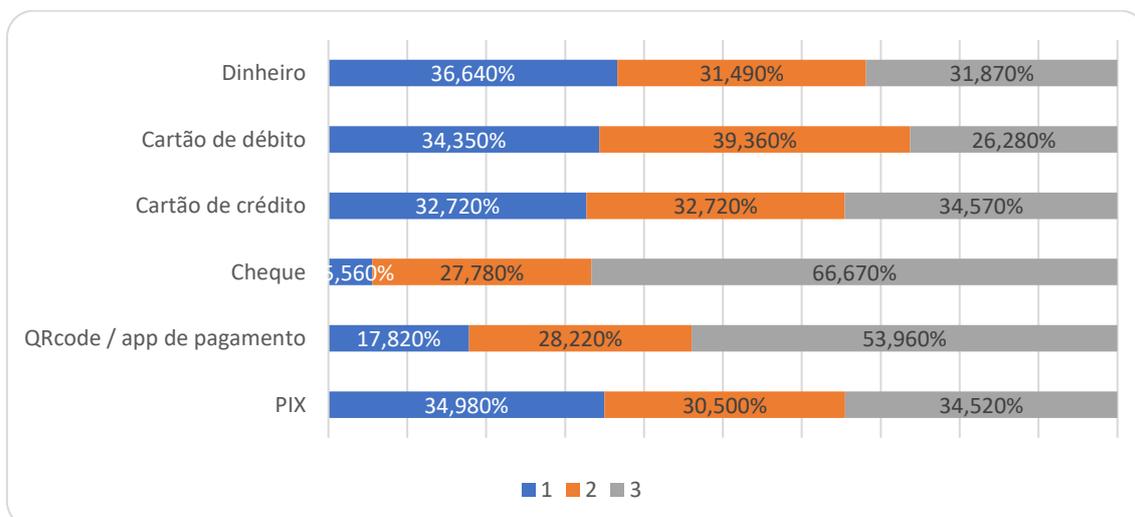
Perguntou-se em quais instituições o respondente cadastro ou pretende cadastrar chaves do PIX. Empatados em primeiro lugar ficaram o Nubank e a Caixa Econômica Federal (CEF). CEF e Bradesco foram puxadas pelas classes CDE, com um crescimento expressivo em relação a outubro/2020.



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, dinheiro e agora também PIX. Destaque na redução do instrumento cheque e aumento (como previsto) do instrumento PIX após sua implantação.

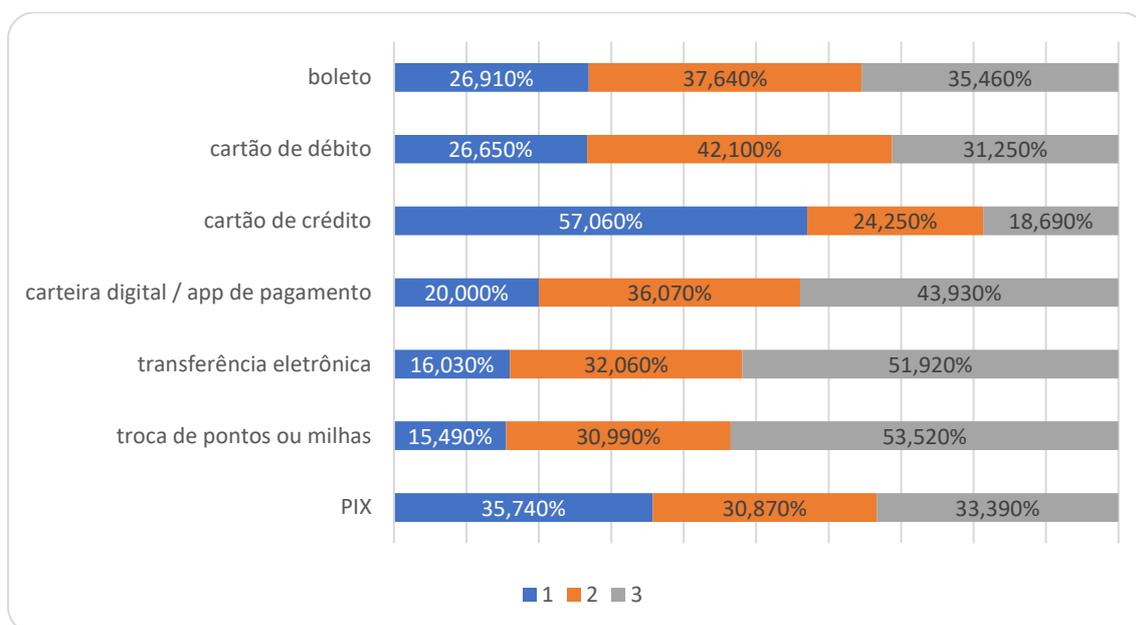


Q: Escolha por ordem de importância as 3 (três) formas de pagamento de sua preferência para pagar uma conta ou uma compra, quando você está presente no local. Sendo 1 a mais importante e 3 a menos importante. R: Dinheiro, Cartão de débito, Cartão de crédito, Cheque, QRcode / app de pagamento

Verificou-se 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 é historicamente maior para a baixa renda, que recorre a moeda espécie como compensação. A proporção de usuários das classes AB e CDE que usam o PIX foi muito similar neste levantamento.

Em seguida, perguntou-se questão semelhante sobre a preferência por instrumentos eletrônicos em compras online. Diferentemente das compras presenciais, nas compras online o instrumento mais utilizado é o cartão de crédito. E de forma surpreendente, o instrumento PIX já se destacou em segunda opção neste levantamento.

Verificou-se que os instrumentos de pagamento “carteira digital / app de pagamento” e “transferência eletrônica” foram puxados 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.

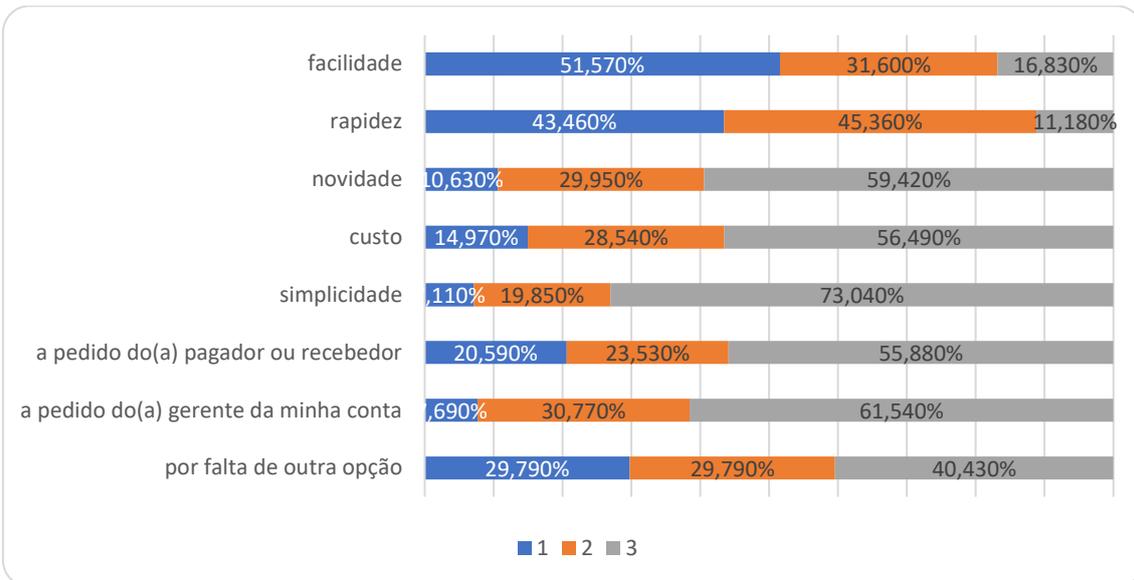
R: boleto, cartão de débito, cartão de crédito, carteira digital / app de pagamento, transferência eletrônica, troca de pontos ou milhas

Perguntou-se os 3 motivos que o levariam o respondente a utilizar o PIX. Os principais motivadores são “facilidade” e “rapidez”. Pode-se destacar que “custo” ainda não se mostra como um motivador expressivo. Diferença significativa foi a redução da resposta “por falta de opção” entre os dois levantamentos.

O atributo “facilidade” foi importante para todos, contudo foi mais intenso para o público das classes AB do que das classes CDE.

“Rapidez” também foi considerado muito relevante, entretanto uma situação inversa foi verificada, sendo mais intenso para as classes CDE do que para as classes AB.

De forma similar, o atributo "simplicidade" foi considerado mais relevante para os respondentes das classes CDE.



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 receptor, a pedido do(a) gerente da minha conta, por falta de outra opção

Comentários de respondentes:

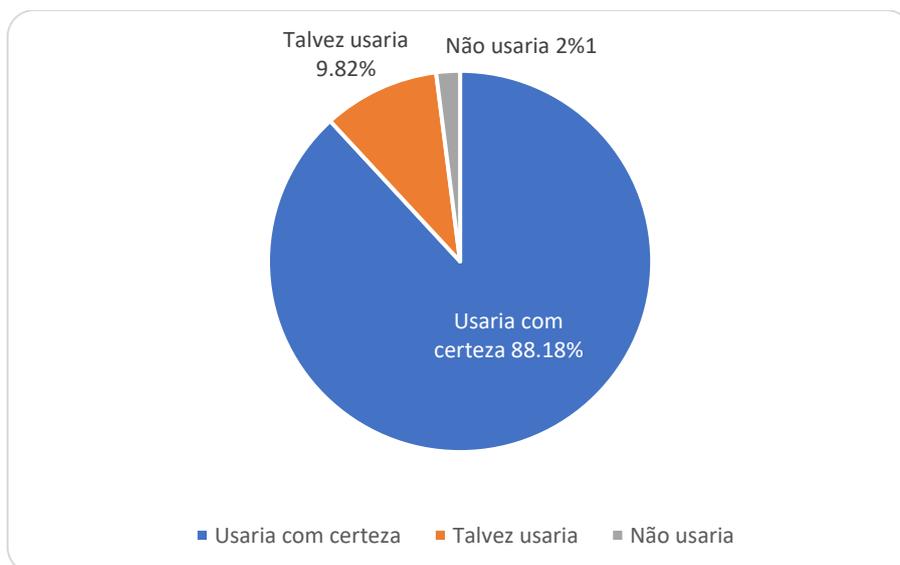
“O PIX é o modo de negociação do futuro; rapidez, segurança e sem tarifas.”

“Acredito que o PIX tenha chegado para revolucionar o meio como pagamos ou transferimos dinheiro, de forma prática e simples isso agora está na comodidade de nossas mãos e rotinas corridas.”

“As vantagens do pix e que tanto faz ser feriado ou final de semana *fia* útil ou não ele pode ser usado normalmente sendo assim ele e prático e rápido!”

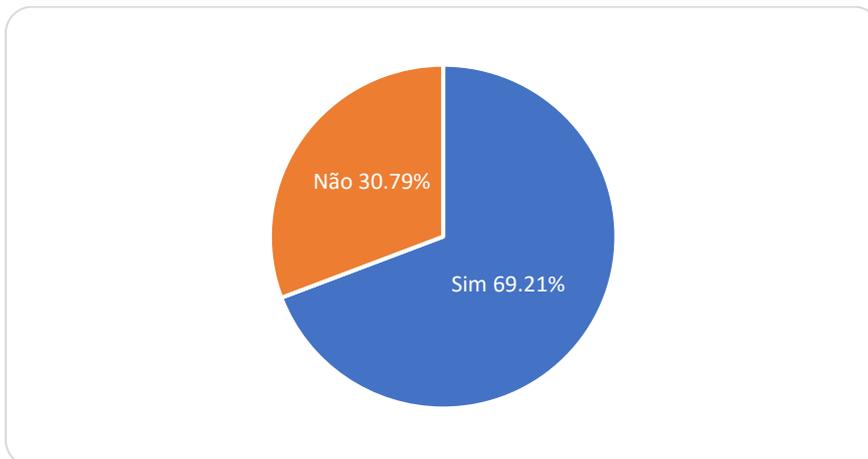
Buscando conhecer a predisposição ao uso, perguntou-se se, ao pagar uma compra à vista, caso existisse um desconto de 5% com pagamento via PIX, o usuário usaria ou não este sistema.

Constatou-se que, como previsto, com mais conhecimento e experiência de uso, a proporção de respostas “usaria com certeza” aumentou de 74% em out/2020 para mais de 88% neste levantamento.



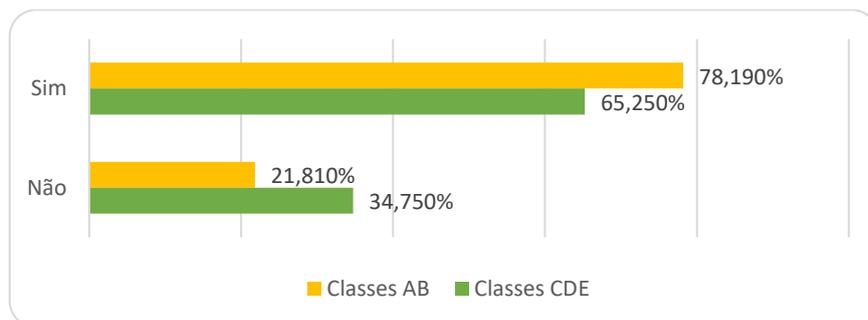
Q: Ao pagar uma compra à vista, o pagamento com PIX oferece um desconto de 5%. Neste caso:
 R: Usaria com certeza, Talvez usaria, Não usaria

Além da intenção de uso, neste levantamento foi também arguido se o respondente já usou o PIX em alguma transação. Supreendentemente, mais de dois terços dos respondentes responderam positivamente.



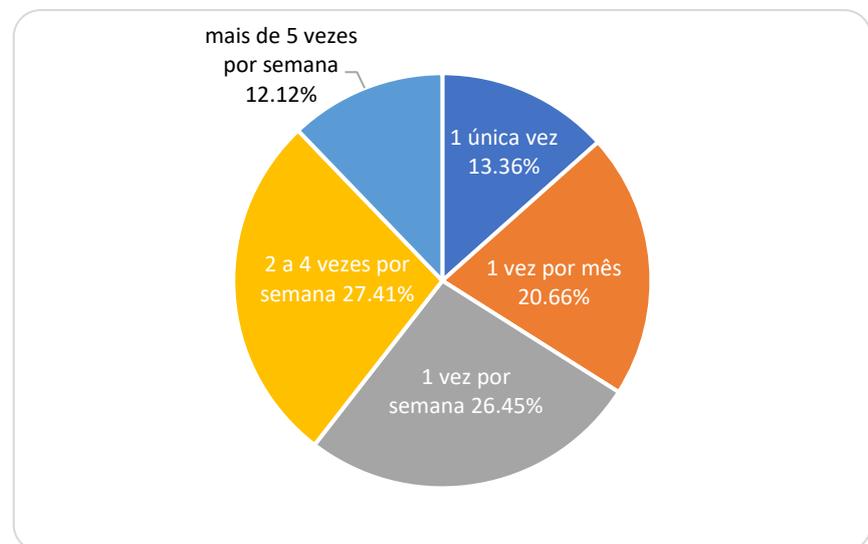
Q: Você já utilizou o PIX em alguma transação? R: Sim, Não

Analisando esta questão por classes sociais agrupadas, verifica-se que mais pessoas nas classes AB (78,2%) já utilizaram alguma vez o PIX, proporção superior ao verificado entre respondentes das classes CDE (65,25%).



Q: Você já utilizou o PIX em alguma transação? R: Sim, Não

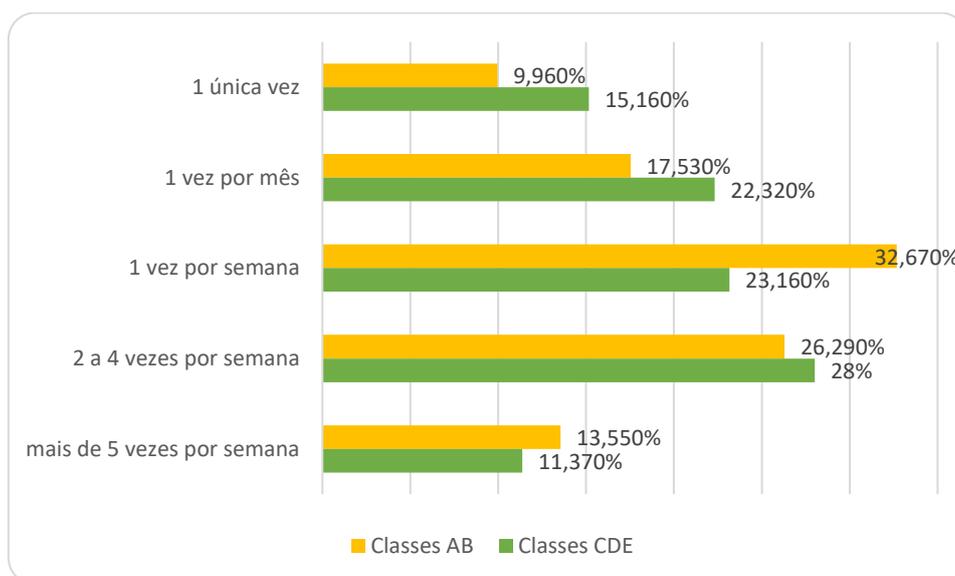
Para quem respondeu afirmativamente a questão anterior, ou seja, já utilizou o PIX, perguntou-se sobre a frequência de uso nestes 100 primeiros dias do sistema. As respostas foram bastante heterogêneas entre baixa e alta frequência de uso.



Q: Nos últimos 100 dias, com qual frequência tem utilizado o PIX?

R: 1 única vez, 1 vez por mês, 1 vez por semana, 2 a 4 vezes por semana, mais de 5 vezes por semana

Muito interessante verificar que, apesar desta heterogeneidade, respondentes das classes AB utilizaram o PIX com maior frequência do que o público das classes CDE.



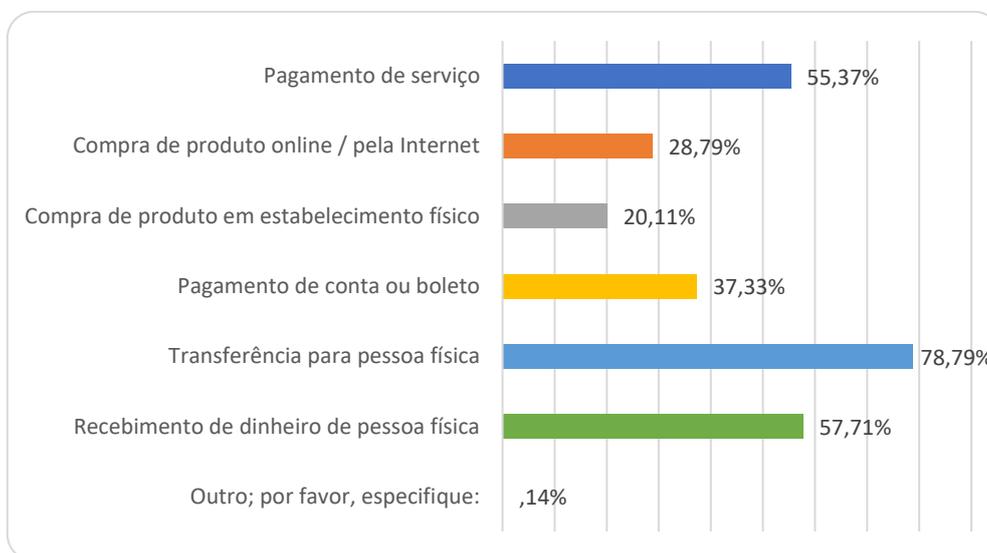
Q: Nos últimos 100 dias, com qual frequência tem utilizado o PIX?

R: 1 única vez, 1 vez por mês, 1 vez por semana, 2 a 4 vezes por semana, mais de 5 vezes por semana

Comentários de respondentes:

“Eu adoro o pix e utilizo diariamente desde seu lançamento, substituiu a TED de forma incrível.”

Quando perguntada a finalidade de uso do sistema PIX, verificou-se que transferências de e para pessoas físicas foram as mais relevantes, seguido por pagamento de serviço. Não houve diferenças significativas no comportamento de uso entre as classes sociais.



Q: Qual a finalidade do uso do PIX? (pode assinalar mais de uma opção)

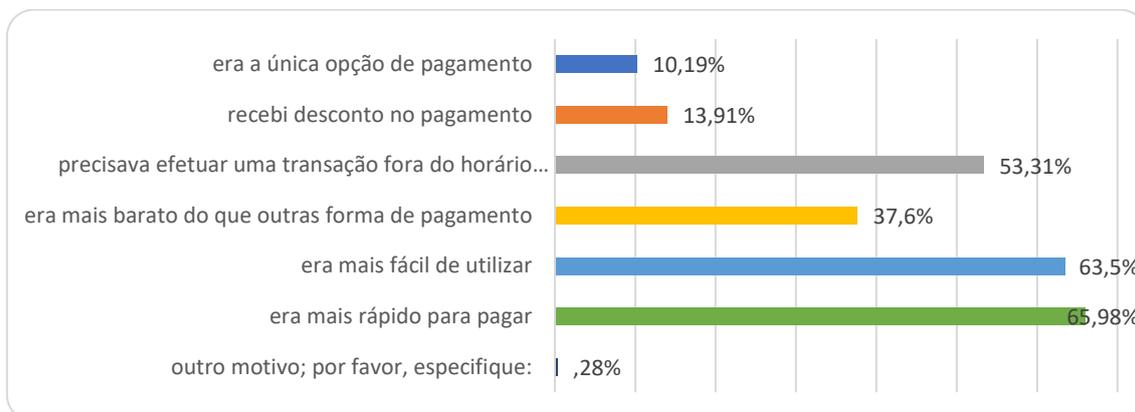
R: Pagamento de serviço, Compra de produto online / pela Internet, Compra de produto em estabelecimento físico, Pagamento de conta ou boleto, Transferência para pessoa física, Recebimento de dinheiro de pessoa física, Outro.

Comentários de respondentes:

“Eu deixei de utilizar a maquininha de cartão nas minhas vendas à vista, desde que o PIX começou a funcionar. Uso apenas para cartão de crédito.”

“O PIX veio e facilitou muitas pessoas. Eu mesmo faço transferências da conta corrente de um banco para conta poupança de outro banco, mas ainda não confio em fazer compras online.”

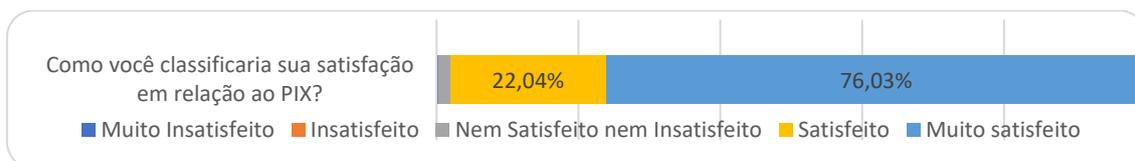
Em seguida, foram perguntados os motivos que levaram os respondentes a utilizar o sistema PIX. Constatou-se que os principais motivadores foram facilidade, rapidez, disponibilidade fora do horário bancário e custo da transação. Novamente, não foi identificada diferença significativas de motivação entre as classes sociais.



Q: Por que optou por utilizar o PIX? (pode assinalar mais de uma opção)

R: era a única opção de pagamento, recebi desconto no pagamento, precisava efetuar uma transação fora do horário bancário, era mais barato do que outras forma de pagamento, era mais fácil de utilizar, era mais rápido para pagar, outro motivo.

Verificamos que mais de 98% dos respondentes deste levantamento estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com relação ao uso do sistema PIX, algo surpreendente para um sistema inédito implantado há menos de 100 dias.



Q: Como você classificaria sua satisfação em relação ao PIX?

R: Muito Insatisfeito, Insatisfeito, Nem Satisfeito nem Insatisfeito, Satisfeito, Muito satisfeito

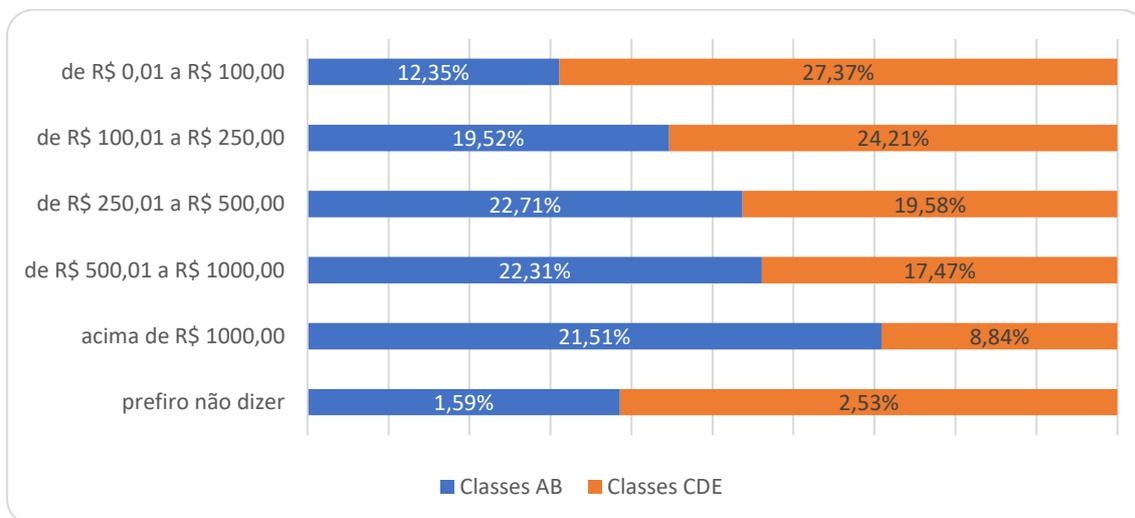
No que tange ao valor médio transacionado via PIX, novamente constatamos uma grande heterogeneidade nas respostas. Praticamente todas as faixas de gastos foram equivalentes, porém com menos usuários (13,2%) transacionando acima de R\$ 1.000.



Q: Q: Em média, quanto você pagou/transferiu ou recebeu nas transações via PIX?

R: de R\$ 0,01 a R\$ 100,00, de R\$ 100,01 a R\$ 250,00, de R\$ 250,01 a R\$ 500,00, de R\$ 500,01 a R\$ 1000,00, acima de R\$ 1000,00, prefiro não dizer

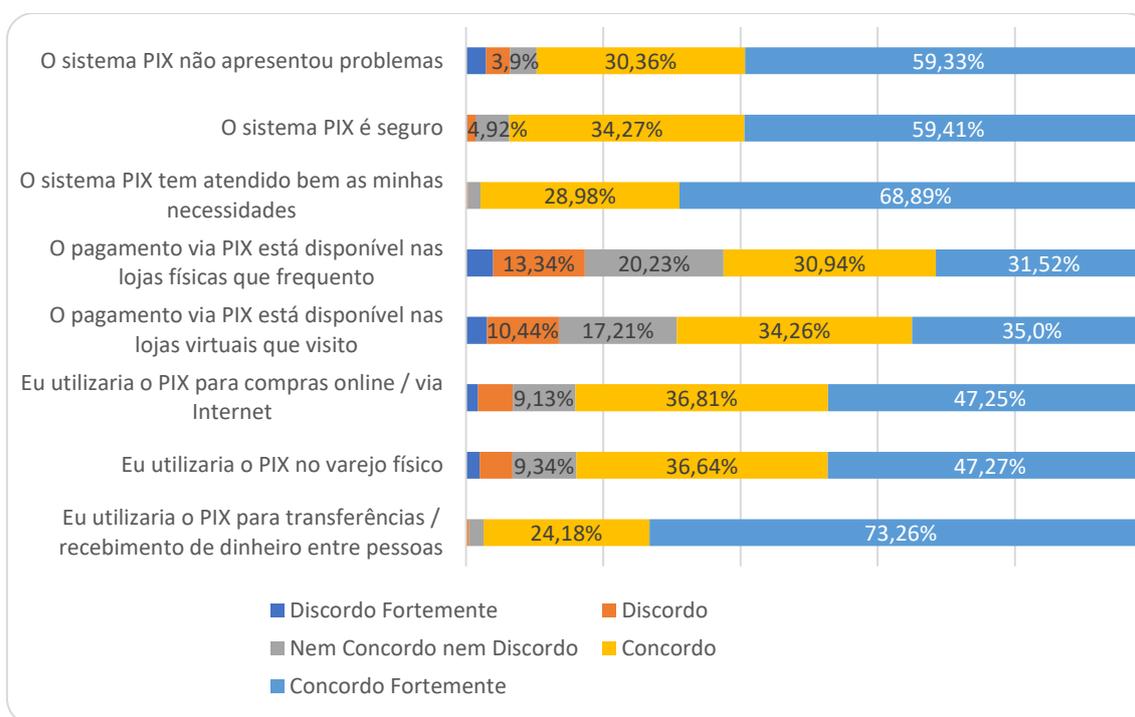
Ao analisar esta mesma questão por classes sociais agrupadas, verificou-se que os usuários das classes AB puxaram o ticket médio para cima, enquanto o público das classes CDE, comparativamente, realizou transações com menores valores.



Q: Q: Em média, quanto você pagou/transferiu ou recebeu nas transações via PIX?

R: de R\$ 0,01 a R\$ 100,00, de R\$ 100,01 a R\$ 250,00, de R\$ 250,01 a R\$ 500,00, de R\$ 500,01 a R\$ 1000,00, acima de R\$ 1000,00, prefiro não dizer

Perguntou-se ainda, aos respondentes que já utilizaram o PIX, as seguintes questões, as quais poderiam ser respondidas em uma escala desde “discordo fortemente” até “concordo fortemente”.



Comentários de respondentes:

“Gosto pelo fato de poder transferir para pessoas próximas, mas não para compras online por medo de calote.”

“Gosto muito do sistema pix, pois facilita e agiliza nossas transações, além de possibilitar pagamento, transferência ou outras transações bancárias em tempo real”

“Então, o problema do pix é que ele parece ser mais suscetível a golpes.”

De uma forma geral, os usuários concordam que o sistema PIX não apresentou problemas, que é seguro, que atende às suas necessidades e que utilizaria para realizar transferências de dinheiro entre pessoas. Em um grau menor, também concordam que utilizariam o PIX para compras nos varejos físico e virtual, havendo um discreto receito com relação a estes usos.

Apesar de também terem percepções positivas, as afirmações com mais discordâncias foram sobre a disponibilidade de pagamento via PIX nos varejos físico e virtual.

Não foram verificadas diferenças significativas nas percepções dos respondentes dos diferentes agrupamentos de classes sociais.

Comentários de respondentes:

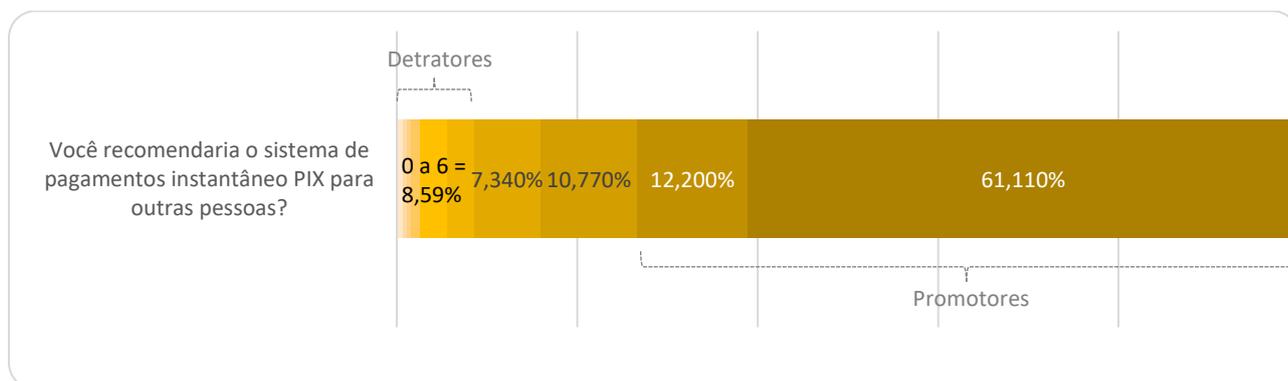
“Está difícil de usar o PIX pois nem todos os estabelecimentos comerciais o estão adotando.”

“Eu particularmente uso o pix no meu dia dia, mas alguns lugares não conhecem a facilidade dessa ferramenta eu uso e aprovo!”

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.

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 +64,72%. Ou seja, 8,59% dos respondentes foram considerados detratores, enquanto 73,31% foram considerados promotores. Isto representa um crescimento significativo em relação ao levantamento anterior, que constatou apenas um NPS geral de +20,8%. Realmente, a experiência de uso tem influenciado a percepção e recomendação dos usuários.



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 geral ser de 64,2, para as classes AB o valor é relativamente maior (70,1), enquanto para as classes CDE o valor é menor (62,36). Isto significa que, apesar da média geral já ser positiva, o público das classes AB tem mais predisposição para promover o PIX do que o público das classes CDE.

		Total (1049)		AB	CDE
Você recomendaria o PIX para outras pessoas?	0 = não recomendaria	0,67%	7	0%	0,96%
	1	0%	0	0%	0%
	2	0,48%	5	0,31%	0,55%
	3	0,48%	5	0%	0,69%
	4	0,95%	10	0,93%	0,96%
	5	3,05%	32	1,87%	3,57%
	6	2,96%	31	2,49%	3,16%
	7	7,34%	77	7,79%	7,14%
	8	10,77%	113	10,9%	10,71%
	9	12,2%	128	11,53%	12,5%
	10 = recomendaria com certeza	61,11%	641	64,17%	59,75%
	NPS	64,72%		70,10%	62,36%

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

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

Comentários de respondentes:

“Espero que não tenha cobrança de taxas no futuro.”

“Eu tinha muito medo do PIX quando começou, pois era bom demais para ser verdade. Hoje se puder, só utilizo ele.”

“O pagamento pelo pix foi a melhor coisa que aconteceu na humanidade. Assim continuo gostando do serviço.”

“Pix realmente está sendo uma maneira prática e boa que todos os bancos estão utilizando para melhorar a praticidade para as pessoas, creio que ele veio para ficar, eu gostei de ter usando. Quando usei foi para receber um pagto de um fornecedor, levou um dia pra cair na minha conta.”

“Só não tenho usado mais o sistema PIX porque o recebedor do dinheiro não tem o pix cadastrado.”

3. Considerações Finais

O sistema de pagamentos instantâneos PIX promoverá melhor funcionamento do ecossistema de pagamentos brasileiro. É esperada uma significativa redução de custos de transação ao mesmo passo em que viabiliza pagamentos 24x7, inclusive nos finais de semana e feriados. Além disto, ao promover ampla interoperabilidade, o PIX tem papel importante para construção de um sistema de pagamentos eficiente e inclusivo.

O PIX já é conhecido por grande parte da população e, com uma maior adoção e experiência de uso, espera-se que a confiança dos usuários seja fortalecida, contribuindo para o uso cotidiano deste instrumento de pagamento. Na prática, os benefícios esperados pelos usuários só se confirmarão com uma maior escala de uso do sistema. Os usuários querem usar mais, entretanto, isto depende de outros fatores.

Um importante desafio atual é justamente tornar o sistema PIX relevante para todos os agentes econômicos, muito além das instituições ofertantes – bancos tradicionais, fintechs e outras instituições financeiras. O varejo físico e o comércio eletrônico, por exemplos, precisam integrar esta modalidade de pagamento digital no seu cotidiano, de forma sistêmica e sustentável.

A superação de tal desafio deverá ser um processo continuado ao longo dos próximos meses e anos, com importantes implicações para todos os agentes econômicos. O fato é que, em apenas 100 dias desde a implantação do PIX, mudanças significativas já foram percebidas no comportamento e intenção de uso da população.

Ademais, são esperadas novidades no ecossistema de pagamentos digitais brasileiro, com a implantação do PIX de crédito e pagamentos de boletos e serviços públicos.

Ressaltamos que este levantamento é uma fotografia do período analisado (12/02/2021 a 14/02/2021) e as percepções dos usuários possivelmente serão alteradas na medida de sua maior adoção e experiência de uso.