

SERVIÇOS FINANCEIROS

# TENDÊNCIAS EM MEIOS DE PAGAMENTO 2017



**indra** Tecnomcom

Com a colaboração de



**Afi**



**indra** Tecnom

A Indra é uma das principais empresas mundiais de consultoria e tecnologia, líder em tecnologias da Informação na Espanha e parceira tecnológica para as operações essenciais dos negócios de seus clientes no mundo inteiro. Dispõe de uma oferta integral de soluções próprias e serviços avançados e de alto valor agregado em tecnologia, que combina com uma cultura única de confiabilidade, flexibilidade e adaptação às necessidades de seus clientes. A Indra é líder mundial em desenvolvimento de soluções tecnológicas integrais em campos como Defesa e Segurança; Transporte e Tráfego; Energia e Indústria; Telecomunicações e Mídia; Serviços Financeiros; Processos Eleitorais; e Administrações Públicas e Saúde. Através da unidade Minsait, a Indra responde aos desafios apresentados pela transformação digital. No exercício de 2016, a Indra teve receitas de 2,709 bilhões de euros, 34.000 empregados, presença local em 46 países e operações comerciais em mais de 140 países. Após a aquisição da Tecnom, a Indra soma receitas combinadas de mais de 3,2 bilhões de euros em 2016 e uma equipe de mais de 40.000 profissionais.

# INTRODUÇÃO

A intensidade com que a inovação tecnológica e a regulamentação vêm influenciando o mundo dos pagamentos está alcançando níveis extraordinários. As duas principais variáveis geradoras de disrupção em pagamentos podem se materializar como ameaças ou oportunidades para os agentes participantes. A concorrência aumenta dia a dia, em paralelo à entrada de novos agentes que até recentemente atuavam em outros setores de atividade, ou simplesmente novos agentes nativos digitais que identificam espaços ainda não cobertos pelos fornecedores tradicionais de serviços de pagamentos.

Identificar tendências de longo prazo é atualmente um exercício revestido com altas doses de incerteza, motivada fundamentalmente pela velocidade das mudanças vinculadas ao processo de transformação digital em que estamos imersos, que expande as fronteiras do possível sem interrupção aparente. Neste contexto, a adoção por parte dos usuários de serviços de pagamentos, com oferta crescente e diversificada, precisa alcançar um maior dinamismo, equiparável ao demonstrado pela oferta. A usabilidade das novas soluções de pagamento ocupa boa parte dos esforços inovadores pelo lado da oferta, esforço unido ao da gestão da transição e coexistência do analógico com o digital, do "velho" e do "novo", do presencial e do virtual.

A América Latina está avançando com passos firmes no reconhecimento do emergente ecossistema Fintech. Tanto é assim que o México em breve poderá se tornar o primeiro país do continente americano a adotar uma regulamentação específica para o setor. Na Europa, as diferentes estratégias comunitárias para abordar e otimizar os benefícios da transformação digital em todas as suas vertentes obviamente situam os pagamentos como elemento transversal em todas elas, porque transversais (aos setores de atividade, aos segmentos socioeconômicos, aos territórios, etc.) são os pagamentos, atos cotidianos como poucos.

A Espanha recupera muitos dos indicadores habituais do período anterior à crise. Na América Latina, as transações diminuíram 3% em 2016, embora fundamentalmente como efeito da perda de valor das moedas latino-americanas frente ao dólar dos EUA, a moeda em que são apresentados os números analisados neste Informe. Persiste a tendência de reduzir a presença e o uso dos instrumentos de pagamento baseados em papel (dinheiro e cheques), embora o cheque continue ocupando na América Latina a segunda posição como meio de pagamento com maior valor transacionado, apesar de sua redução generalizada em todos os mercados, com diferentes ritmos. As transferências eletrônicas mantêm seu protagonismo no universo dos meios de pagamento varejistas em termos de valor, impulsionadas pela gradual incorporação dos pagamentos imediatos em qualquer de suas modalidades em muitos dos mercados analisados neste Relatório. Por outro lado, os cartões consolidam de forma incontestável a primeira posição em termos de volume de operações de pagamento varejistas. Assim, um dos elementos diferenciais entre Espanha e América Latina é o uso dos débitos diretos, que representam uma de quatro operações de pagamento na Espanha, mas têm presença irrelevante na América Latina, e não há expectativas de mudança de tendência neste sentido.

Apesar dos renovados esforços para reduzir a dependência do uso de dinheiro em espécie, com diferente grau de intensidade em cada país, seu uso não deixa de crescer. O dinheiro em espécie é o único meio de pagamento acessível para boa parte da população da América Latina – os não bancarizados - e para um grande segmento de população na Espanha – praticamente toda bancarizada - que, por diferentes motivos (insegurança, desconhecimento, alfabetização financeira e digital), demonstra uma preferência pelo dinheiro em espécie que ajuda a entender por que o acesso a meios de pagamento alternativos ao dinheiro em espécie não é equiparável ao uso (o primeiro é muito maior), nem a disponibilidade à aceitação efetiva.

É precisamente o segmento de população bancarizada que em mais um ano nos ajuda a entender e agregar contexto, do ponto de vista da demanda, sobre alguns dos âmbitos considerados desafios atuais dos meios de pagamento. Como está ocorrendo a transição dos pagamentos físicos aos virtuais, se existem ou não existem barreiras para o uso de cartões de pagamento, como a obrigatoriedade da autenticação reforçada nos pagamentos remotos pode afetar as taxas de conversão, qual percepção os usuários de serviços de pagamento têm da função dos novos players tecnológicos, assim como a disposição dos clientes bancários para ceder informações de caráter pessoal, são perguntas cujas respostas estão incluídas nesta sétima edição do Relatório INDRA TecnoCom sobre Tendências em Meios de pagamento.

# 01. OS MAIORES DESTAQUES DO RELATÓRIO 2017



## 1. OS MAIORES DESTAQUES DO RELATÓRIO 2017

Após um vertiginoso 2016, ano em que surgiram soluções inovadoras e transformacionais de pagamentos móveis P2P e pagamentos instantâneos de conta a conta, prevalece a percepção de que em 2017 não testemunhamos nenhuma inovação disruptiva específica em nenhum dos mercados contemplados neste Relatório. As expectativas para 2018 animam a considerá-lo como um “ano de transição” e de gestão de soluções e mudanças em leis e regulamentos.

Para 2018, estão previstas soluções disruptivas, como resultado das novas regras de jogo. Então, já estarão em plena vigência tanto na Europa (PSD2) como, previsivelmente, no México (Lei Fintech), Chile (autorização do pré-pagamento “aberto”) e Colômbia (com a autorização de várias SEDPE), embora não seja possível concretizar com clareza que forma assumirão, que grau de êxito alcançarão e com que velocidade de adoção.

Também foi comemorado em 2017 o 50º aniversário da mais popular das redes de distribuição (caixa automático) e, no caso específico da Espanha, o “declive” e eventual desaparecimento do cheque bancário foi objeto de atenção dos meios de comunicação. Também as moedas digitais que, embora não sejam reconhecidas como moedas por muitas autoridades, continuam crescendo em relevância, liquidez e, em alguns mercados com controles de capitais estabelecidos, também em uso.

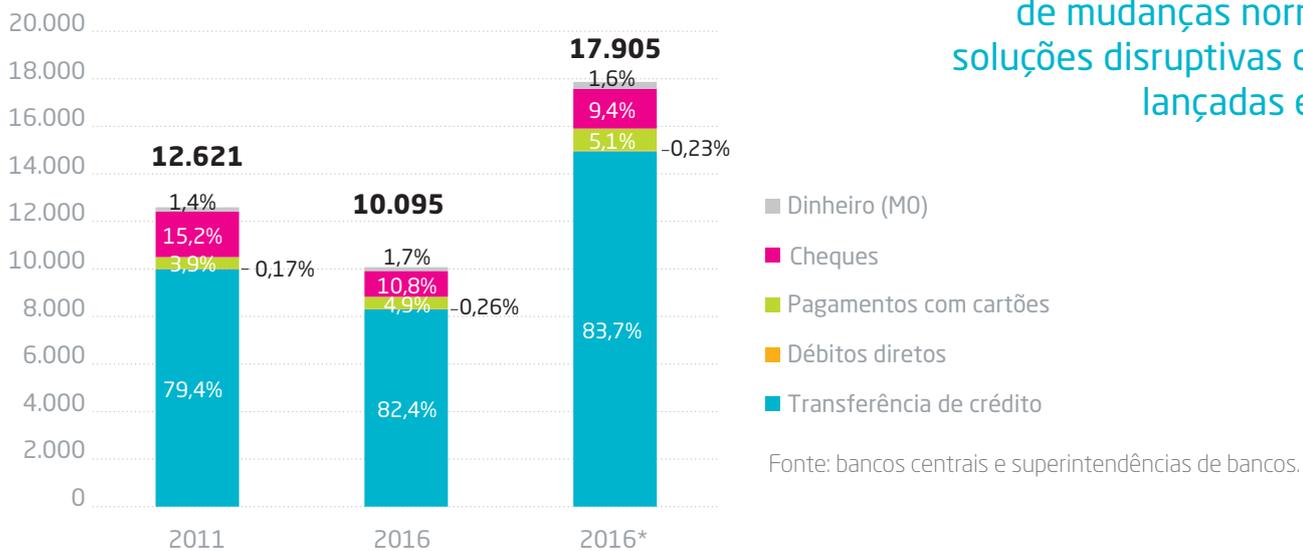
De uma perspectiva regulatória, o fim de 2016 e o ano de 2017 foram marcados por mudanças normativas necessárias para operacionalizar a PSD2 em janeiro de 2018. Estão em fase de consulta no encerramento da presente edição do Relatório alguns padrões técnicos regulatórios de responsabilidade da Autoridade Bancária Europeia (EBA). Algo semelhante ocorria no encerramento da edição passada, quando o European Payments Council (EPC) aprovava os padrões técnicos de processamento do sistema pan-europeu de pagamentos imediatos (SEPA Instant Credit Transfer Scheme Rulebook) baseado nas transferências de crédito SCT<sup>inst</sup>. À espera de vê-lo operacional em novembro de 2017, poderão se unir de forma voluntária os países SEPA que disponham de uma solução “básica” desenvolvida e “conectável”, como é o caso da Espanha. Por sua vez, o Banco Central Europeu (BCE) anunciou em junho o desenvolvimento de um serviço para a liquidação de pagamentos instantâneos em TARGET (TIPS) com previsão de início de operações em novembro de 2018.

Na América Latina, continuam os esforços para avançar na universalização do acesso e uso dos meios de pagamento eletrônico entre a população, com as autoridades convencidas de que o abandono gradual da dependência do dinheiro em espécie beneficia a sociedade em seu conjunto, para o que são necessárias políticas ativas e decididas. A interoperabilidade e geração de padrões das soluções de pagamento varejistas como condição necessária para formar ecossistemas de pagamentos universais de âmbito nacional continua sendo um tema pendente.

O comportamento dos meios de pagamento varejistas continua apresentando diferenças em nível nacional. Na América Latina, as transações diminuíram 3% em 2016, embora fundamentalmente como efeito da perda de valor das moedas latino-americanas frente ao dólar dos EUA (ver Figura I), a moeda em que são apresentados os números analisados neste capítulo, utilizando a taxa de câmbio do encerramento de cada exercício reportado. Persiste a tendência a diminuir a presença e o uso dos instrumentos de pagamento baseados em papel (dinheiro em espécie e cheques), que continuam perdendo relevância. O cheque, contudo, continua ocupando a segunda posição como meio

de pagamento com maior valor transacionado, apesar de seu declive generalizado em todos os mercados, embora em diferentes ritmos. As transferências eletrônicas mantêm seu protagonismo no universo dos meios de pagamento varejistas; em 2016, as interbancárias representavam 82,4% do valor total das transações na América Latina. Para isso, contribuem inovações em termos de pagamentos mais rápidos, como no México (SPEI) e na República Dominicana (Pagos Instantâneos), cujo efeito é incluído pela primeira vez na presente edição do Relatório. Os débitos interbancários diretos na América Latina representam apenas 0,26% do valor.

Figura I. Valor das operações de pagamento na América Latina entre 2011 e 2016, por instrumento, em bilhões de dólares

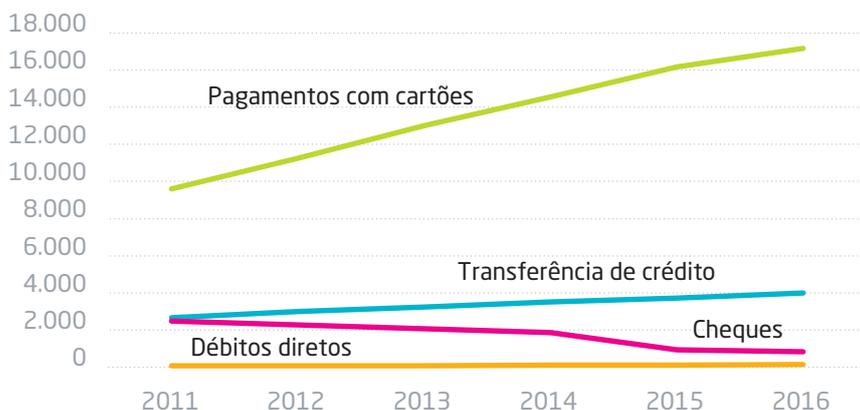


Nota: São incorporadas pela primeira vez as transferências imediatas de baixo valor do México (SPEI) e os pagamentos instantâneos da República Dominicana. \*Taxa de câmbio de 2011

Se considerarmos o volume de operações, a primeira posição é ocupada pelos pagamentos com cartão (77,6%), como se pode observar na Figura II. O cheque continua registrando uma contração no volume de operações, até representar 3,7% do total em 2016 (em comparação com 16,8% em 2011), resultado de sua substituição gradual pelas

transferências eletrônicas, que ocupam a segunda posição como meio de pagamento mais utilizado (18,1%) e, em proporção muito menor, os débitos diretos interbancários (0,6%). Estes continuam crescendo de forma muito lenta em boa parte dos países, e é possível prever que esse comportamento quase não vai se modificar em um futuro próximo.

Figura II. Número de operações de pagamento na América Latina, 2011-2016, em milhões



Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

2017 pode ser considerado um ano de transição e de gestação de mudanças normativas e soluções disruptivas que serão lançadas em 2018.

Na América Latina, continuarão os esforços para avançar na universalização do acesso e uso dos meios de pagamento eletrônico.

## 01. Os maiores destaques do Relatório 2017

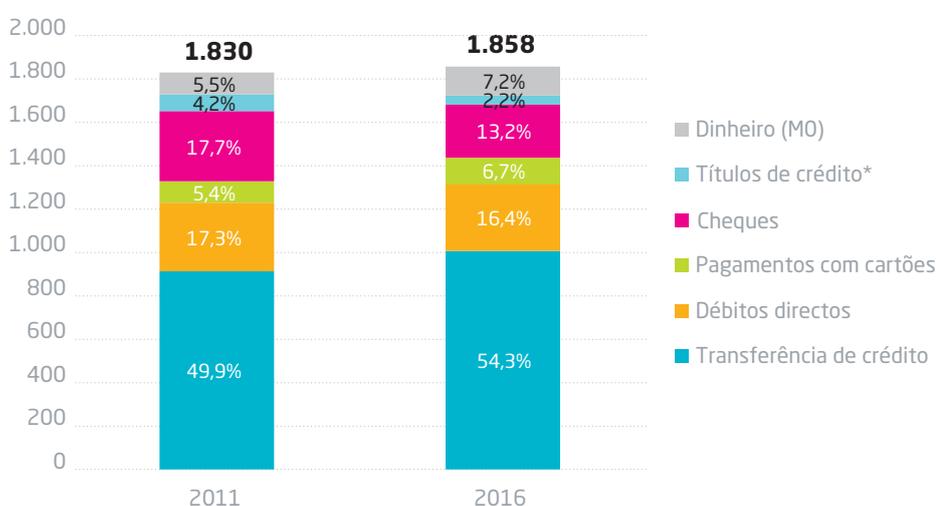
A Espanha, por sua vez, recupera muitos dos indicadores habituais do período pré-crise, algo que os dados de Portugal também refletem, com maior dinamismo neste último caso. As transferências interbancárias ocupam a primeira posição em valor (54,3%), como reflete a [Figura III](#), enquanto os débitos directos concentram 16,4% do valor das operações, e os cartões de pagamento correspondem a 6,7%.

Em volume de operações, os cartões apresentam uma tendência crescente, e já representam 63,7% do total ([Figura IV](#)), seguidos pelos débitos directos, que concentram 24,9% das transações eletrónicas de baixo valor, embora sua participação tenha caído desde o registo de 29,7% em 2011. Transferências de crédito e pagamentos com cartão são os únicos que cresceram em volume no período 2011-2016.

Apesar dos renovados esforços para reduzir a dependência do uso de dinheiro em espécie (com diferente grau de intensidade em cada país), seu uso não deixou de crescer nos últimos anos, sendo o crescimento especialmente intenso no México (16,0%), enquanto que no Peru e na República Dominicana - onde seu uso é muito intenso - o avanço foi menor (4,4% e 5,8%, respectivamente).

Na Espanha, o uso do dinheiro em espécie cresceu 0,9% em 2016. As notas e moedas em circulação contabilizaram 130.414 milhões de euros, representando 11,5% do PIB, dois pontos acima do registo de 2011. Outra variável que permite calcular aproximadamente a intensidade de uso do dinheiro em espécie é o valor das retiradas de dinheiro em espécie em caixas automáticos, que alcançou 118.275 milhões de euros em 2016, 3,1% mais que em 2015.

**Figura III.** Valor das operações de pagamento na Espanha em 2011 e 2016, em bilhões de EUR

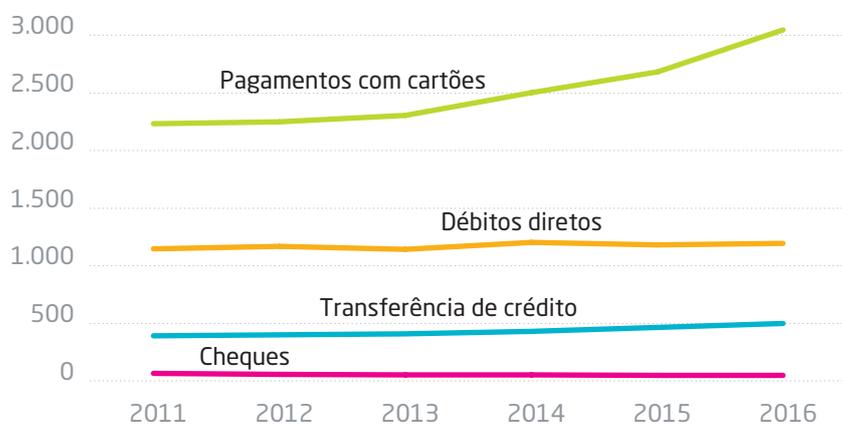


Apesar dos esforços para reduzir a dependência do dinheiro em espécie, seu uso não deixou de crescer.

Fonte: Banco de Espanha.

\* "Efectos" são títulos de crédito que podem ser cobrados (quando são a receber) ou que devem ser pagos (quando são a pagar) até a data de vencimento.

**Figura IV.** Volume das operações de pagamento na Espanha em 2011 e 2016, em milhões de transações



Em volume de operações, os cartões apresentam uma tendência crescente e já representam 63,7% do total.

Fonte: Afi, a partir do Banco de Espanha

A evolução do parque de cartões de pagamento bancários apresenta uma distribuição desigual de acordo com o país analisado, predominando os de débito em todos, exceto na Espanha, onde os de crédito são quase o dobro do parque de débito em 2016 (Tabela I). O México abandona o máximo registrado em 2015 de 5 cartões de débito por cada cartão de crédito e cai para uma proporção de 4,4:1, enquanto os outros mercados latino-americanos se mantêm próximos a uma proporção de 2:1.

**Os cartões de débito predominam em todos os países, exceto na Espanha.**

**Tabela I. Número de cartões de débito e de crédito em circulação, 2016**

|                             | <b>Cartões de débito</b> | <b>Cartões de crédito</b> | <b>Total</b>        |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| <b>Brasil</b>               | 318.393.632              | 148.868.215               | <b>467.261.8476</b> |
| <b>Chile*</b>               | 21.154.499               | 12.994.934                | <b>34.149.433</b>   |
| <b>Colômbia</b>             | 25.176.567               | 14.933.713                | <b>40.110.280</b>   |
| <b>México*</b>              | 136.714.377              | 31.226.708                | <b>176.941.085</b>  |
| <b>Peru</b>                 | 15.419.939               | 8.224.214                 | <b>23.644.153</b>   |
| <b>República Dominicana</b> | 3.898.940                | 2.460.763                 | <b>6.359.703</b>    |
| <b>Espanha</b>              | 25.760.000               | 48.750.000                | <b>74.510.000</b>   |
| <b>Portugal</b>             | 14.056.221               | 6.043.522                 | <b>20.099.743</b>   |

Fonte: Afi, bancos centrais e superintendências de bancos.

\*Não inclui cartões de crédito do varejo.

O Chile continua sendo o líder no crescimento anual composto para o período tanto em cartões de crédito (18,0%) como de débito (9,9%), seguido a distância muito curta nesta segunda modalidade por México (9,8%) e Colômbia (9,7%). O crescimento em cartões de crédito em 2016 é liderado por Espanha, onde o parque cresce 8,8%, um crescimento de sinal positivo em linha com o que tem sido registrado desde 2012, ano em que foi revertida a tendência decrescente iniciada em 2007. O Brasil cai em crédito 8,6%, sendo junto a Portugal os únicos países que acumulam crescimento negativo no período 2011-16, mais pronunciado no caso de Portugal.

Analisando a presença dos cartões em relação com o tamanho da população, observa-se estabilidade na modalidade de débito em todos os mercados, exceto Colômbia e República Dominicana, únicos mercados onde o número de cartões por habitante cresceu em 2016. As quedas mais significativas neste indicador são registradas em México (4,8%) e Peru (7,2%).

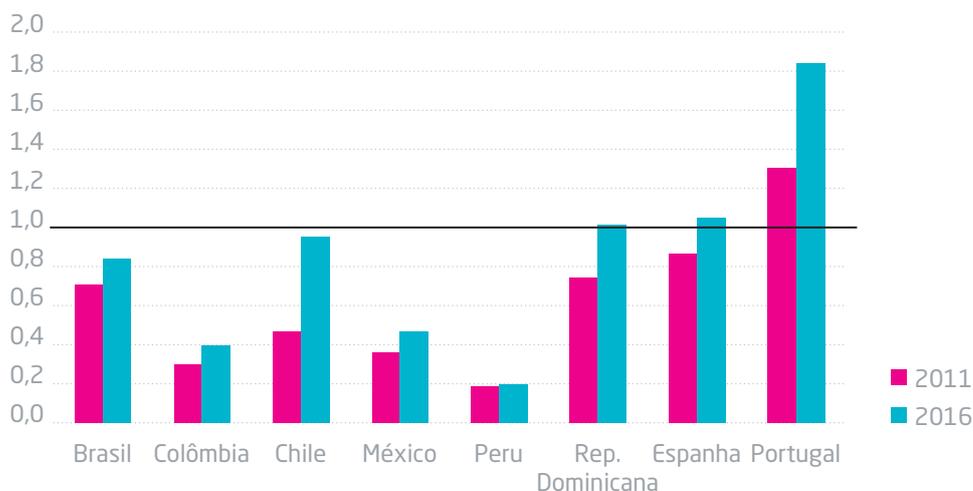
A Espanha continua pelo caminho do crescimento econômico – e, portanto, do consumo – e consolidou a mudança de tendência na evolução do número de cartões em circulação, como refletem os 4,6 milhões de cartões adicionais em 2016, que fazem com que o parque total alcance 74,5 milhões de cartões, recuperando o nível registrado em 2009 (embora 2,2 milhões abaixo do máximo histórico registrado em 2008), embora com uma transferência de 5 milhões de plásticos da modalidade débito para crédito. Este avanço no parque de cartões na Espanha, de 6,6% interanual, repercutiu positivamente na proporção de número de cartões por cada mil habitantes, tanto no caso dos de débito, em que foi interrompida a diminuição registrada desde que são coletados dados no âmbito deste Relatório como, e especialmente, no caso dos de crédito. Os cartões de débito, longe dos 31,6 milhões em circulação em 2008, cresceram 2,6% em 2016. Definitivamente, a mudança de tendência que começou em 2015 manteve-se em 2016.

Analisando a intensidade de uso que os titulares fazem de seus cartões de pagamento (sem diferenciar entre pagamentos e retiradas), destacam-se Chile e Espanha como os países mais dinâmicos em 2016: para débito, os dois países registram taxas de crescimento em 2016 de 24,0% e 22,7% em número de operações, respectivamente. Para cartão de crédito, o Chile continua sendo o mercado indiscutivelmente mais dinâmico, com um crescimento no número de operações de 22,4%. É seguido por Colômbia (12,7% em crédito, 10,3% em débito), Peru (11,8% e 17,9%, respectivamente) e República Dominicana (11,3% e 10,4%). Em último lugar, estão Brasil (4,5% e 6,2%), México em débito (6,9%) e Espanha em crédito (7,0%).

O uso de cartões de pagamento no ponto de venda na Espanha (não é possível diferenciar, com a informação pública disponível, entre as modalidades de débito e crédito) aumentou consideravelmente em 2016, registrando um crescimento de 13,5% no número de operações, quase o dobro da taxa registrada em 2014 (7,2%). Em termos de valor, cresceu em 2016 9,8% e já supera de forma sistemática o valor das retiradas com cartão em caixas automáticos. A Espanha, país que superou a proporção de 1:1 em valor de pagamentos com cartão sobre valor de retiradas em março de 2016, registra no encerramento de 2016 uma proporção de 1,1: 1, ainda longe do 1,8 de Portugal, país que superou essa proporção em 2009. Chile e República Dominicana aproximam-se da unidade e Peru continua registrando o índice mais reduzido, quase sem mudanças nos últimos cinco anos.

**Chile e Espanha são os países mais dinâmicos em intensidade de uso dos cartões de pagamento, sem distinção entre pagamentos e retiradas.**

Figura V: Proporção do valor de transações com cartão em POS vs caixa automático (retiradas de dinheiro), 2011-2016



Fonte: bancos centrais, superintendências de bancos.

POS: Terminal de ponto de venda. ATM: caixa automático

Em relação ao tíquete médio dos pagamentos realizados com cartões de débito e crédito, observamos que na América Latina (com exceção da Colômbia, que registra um gasto superior - 40 dólares), em relação a cartões de débito apresenta um comportamento similar, em torno a 24 dólares em média da região nos casos de Chile, México, Peru e República Dominicana. Por sua vez, os cartões de crédito apresentam um comportamento mais desigual, e os valores mais distanciados da média (55 dólares) são os registrados por Peru (88 dólares), Colômbia (85 dólares) e Chile (75 dólares), enquanto México (46 dólares) e República Dominicana (54 dólares) estão mais próximos e inclusive abaixo.

Na América Latina, a intensidade de uso dos cartões para fazer pagamentos apresenta comportamentos distintos em função da modalidade (débito/crédito), cujas estatísticas oficiais estão disponíveis por tipo de transação (compras/retiradas), diferente dos casos de Espanha e Portugal. Em débito, o Chile apresenta maior intensidade de uso, com 35 transações por cartão e ano, seguido por Brasil (22). Colômbia, República Dominicana, México e Peru encontram-se em torno a 10-12 transações.

No caso do crédito, existem três grandes comportamentos: Por um lado, a maior intensidade de uso registrada em Brasil e República Dominicana, com cerca de 40 transações por cartão e ano. Por outro, com entre 20 e 25 transações por cartão e ano, encontramos México (26) e Chile (20). Em último lugar, encontra-se a Colômbia (12).

Na Espanha, o uso do cartão de débito (sem distinção entre pagamentos e retiradas) está ligeiramente acima de 80 transações por cartão/ano, em comparação com 68 registradas em 2015 e 39 de 2011.

A facilidade de financiamento de consumo com cartão de crédito continua mostrando o maior dinamismo que historicamente mostrou na América Latina em comparação com a Espanha. Dito isso, o crescimento na Espanha em 2016 superou os dois dígitos (22,0%) pela primeira vez na história, embora seja necessário esclarecer que esse dado inclui operações com cartões de crédito de pagamento único em dinheiro, embora sua taxa de juros seja zero, como determina a Circular 1/2010 do Banco de España<sup>1</sup>.

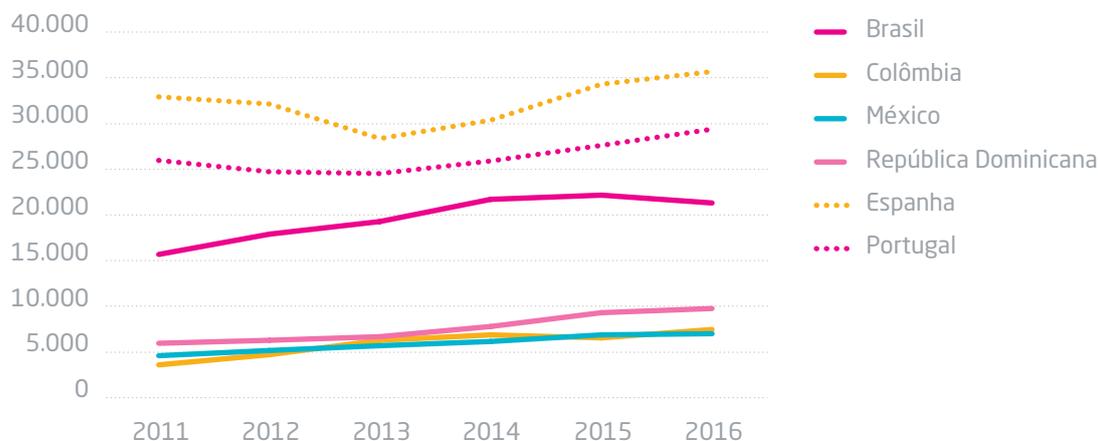
Todos os países da região superaram a Espanha em valor de financiamento em relação ao PIB, destacando-se Colômbia (5,3%), Peru (3,3%) e Brasil (3,0%) como os mercados que com maior intensidade recorrem ao financiamento do consumo com cartão de crédito, em termos relativos.

As redes de ATM e POS na América Latina registraram um crescimento desigual nos últimos cinco anos. No Brasil e no Chile, a rede de caixas experimentou uma redução de 3,4% e 3,1% em 2016, respectivamente. Em Portugal, a queda foi de 3,2%, enquanto a Espanha recuperou levemente o crescimento (0,2%) após uma queda ininterrupta desde 2008, deixando o parque de caixas automáticos em 81%, do tamanho registrado nos anos anteriores à crise. Destaca-se, sem dúvida, o excepcional crescimento do Peru, país que contabiliza notáveis 10,1% de crescimento em caixas automáticos em 2016, embora muito menor que o crescimento experimentado em 2015 (122,5%). A rede de POS apresenta duas grandes categorias de países, como se mostra na Figura VI: República Dominicana, Colômbia e México com menos de 10.000 por cada milhão de habitantes; Brasil, Espanha e Portugal com mais de 20.000 POS (35.000 no caso da Espanha).

**Colômbia, Peru e Brasil são os mercados que mais recorrem ao financiamento de consumo com cartão de crédito, em relação ao PIB.**

<sup>1</sup> Revisando, porém, os dados publicados pela Associação Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF) referentes a operações de financiamento ao consumo com cartões, vemos que o crescimento é mais modesto (5,5% no caso de cartões revolving e 1,2% para cartões não revolving).

Figura VI: Número de POS por milhão de habitantes, 2011-2016



Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.  
Dados não disponíveis para Chile e Peru

Em matéria de correspondentes não bancários, se na edição anterior deste Relatório o Peru foi o país que liderava o ranking de número de correspondentes em relação à população, em 2016 redobrou sua liderança, com mais de 3 correspondentes por cada 1.000 habitantes. A Colômbia mantém o segundo lugar ao qual caiu em 2015 com cerca de 2 correspondentes por cada 1.000 habitantes, com o Brasil em terceira posição por mais um ano, após décadas de liderança indiscutível nesta variável de acesso. A República Dominicana continua levando vantagem em relação ao México, no fim da fila e com crescimento tímido.

Como também temos analisado neste Relatório, o comércio eletrônico varejista na América Latina experimentou um crescimento exponencial nos cinco últimos anos, praticamente triplicando o volume de vendas realizadas por este canal (USD 40.000 milhões em 2016 vs. USD 18.000 milhões em 2011). O México, afetado em menor medida em 2016 pela depreciação de sua moeda, supera o Brasil com vendas totais em 2016 de USD 13.700 milhões (USD 12.900 milhões no caso do Brasil). A Colômbia ocupa a terceira posição (USD 6.700 milhões), seguida por Chile e Peru (USD 2.800 milhões). A República Dominicana registra 840 milhões de dólares e se mantém em uma posição mais atrás.

Por sua vez, na Espanha, o comércio eletrônico quase triplicou o volume de negócios desde 2011. Os números publicados pela Comissão Nacional dos Mercados e da Concorrência (CNMC) relativos ao exercício de 2016, que contabilizam as compras realizadas pela Internet com cartão de crédito ou débito, confirmam esse comportamento: foram registradas 365 milhões de operações de comércio eletrônico (30% mais do que em 2015), que representaram volume de negócios de 24.000 milhões de euros, 20,8% mais do que

em 2015.

O capítulo monográfico deste Relatório está dedicado aos desafios que a transformação digital e a inovação estão impondo ao setor financeiro em geral, e ao dos pagamentos em particular. A digitalização está desenhando um ecossistema, de perímetro indefinido, pelo qual as entidades prestadoras de serviços de pagamento, tanto tradicionais como novas, estão transitando a diferentes ritmos, desde distintos pontos de partida e com diferentes graus de liberdade em função de sua natureza e do legado que acumulam. Inclusive, os bancos centrais uniram-se a esta tendência global de transformação digital, e estão avaliando a possibilidade de se tornarem emissores de dinheiro digital (e-cash).

Os ritmos estão sendo determinados tanto por tendências externas – avanços tecnológicos, impulso regulatório e intensificação sem precedentes da concorrência – como por fatores internos, tanto setoriais como de estratégia institucional, em que pesam muito as decisões em relação às infraestruturas legadas. No mundo dos pagamentos, o back-office, as infraestruturas, as câmaras de compensação e liquidação e as regras – normativas ou acordos do setor – que determinam as relações interbancárias são parte fundamental, habilitante, dos distintos sistemas e ecossistemas de pagamentos.

Neste contexto, as duas principais variáveis geradoras de disrupção nos pagamentos – regulamentação e inovação – podem ser ameaças ou oportunidades para agentes tradicionais e novos, como é indicado na Figura VII.

**O México superou o Brasil em faturamento de comércio eletrônico em 2016.**

Figura VII: Variáveis geradoras de disrupção em meios de pagamento



Fonte: Afi.

Atualmente, é imprevisível como as inovações em pagamentos, unidas ao aumento da pressão competitiva animada por impulso regulatório e incursão de novos agentes, conseguirão resultar em soluções que modifiquem substancialmente como pagamos cotidianamente. E, mais ainda, prever qual será a solução de adoção em massa e, portanto, quais agentes PSP ou tipologias de agentes PSP verão consolidada sua posição no novo contexto.

A última parte do Relatório analisa, como na edição anterior, o comportamento e as percepções do segmento de população bancarizada. Foram renovadas em boa parte as temáticas abordadas para explicar e agregar contexto aos atuais desafios do setor de meios de pagamento, entre os quais destacam-se a migração dos pagamentos físicos aos virtuais; as barreiras ao uso de cartões; a autenticação reforçada nos pagamentos remotos; o papel dos novos players tecnológicos e a disposição dos clientes bancários para ceder informações de caráter pessoal em troca de vantagens.

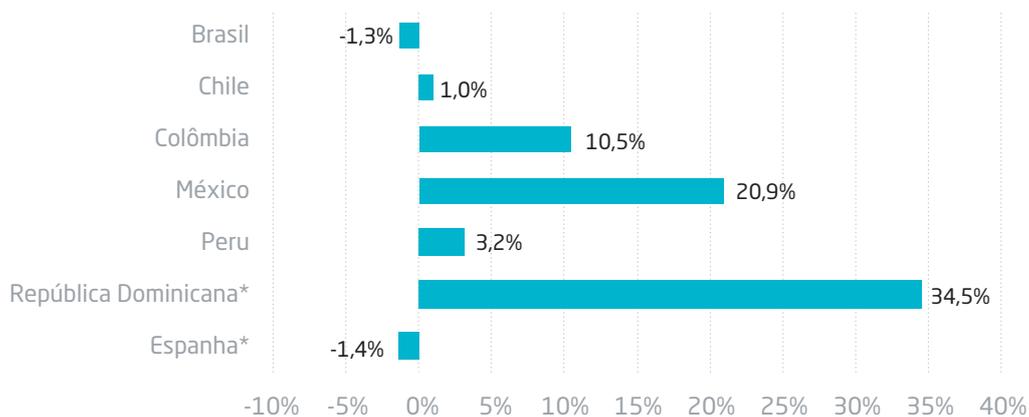
Em matéria de propriedade de cartões, estão ocorrendo mudanças em alguns países, enquanto outros apresentam grande estabilidade (Figura VIII). Os maiores crescimentos ocorreram na República Dominicana (34,5%), seguida por México e Colômbia (20,9% e 10,5% respectivamente), enquanto nos outros países as variações não são significativas: na Espanha, a propriedade se mantém estável, e no Brasil e no Chile diminuiu em relação a 2016.

Contrastando esses resultados com os publicados no capítulo 4 deste Relatório, deduzimos que possivelmente o crescimento experimentado no número de plásticos em circulação em alguns países (como seria o caso da Espanha) é restrito a bancarizados que já dispunham de cartão, sem aumento na porcentagem de detentores sobre a população bancarizada. No Brasil, deduz-se esse efeito de descolamento no caso dos cartões de crédito.

Na análise comparativa global entre os pagamentos realizados com meios de pagamento baseados em papel (dinheiro em espécie e cheques) frente aos eletrônicos (cartões, transferências, débitos diretos), destaca-se um maior equilíbrio entre as modalidades em termos de uso mensal, e em alguns países o pagamento eletrônico já é a forma principal de pagamento (Figura IX). É o caso da Espanha, onde se evidencia que os débitos automáticos bancários contribuem notavelmente para que o pagamento eletrônico supere o pagamento em papel. Em cinco países, no entanto, o dinheiro em espécie continua sendo o meio de pagamento com que se atende o maior volume de gasto. Além da Espanha, a outra exceção é o México, onde o cartão é o meio principal.

Figura VIII. Aumento anual de propriedade de algum cartão em população bancarizada, 2016-2017

### Aumento anual de posse de cartão (Débito, Crédito, Saque e Pré-pago com uso múltiplo) 2016-2017

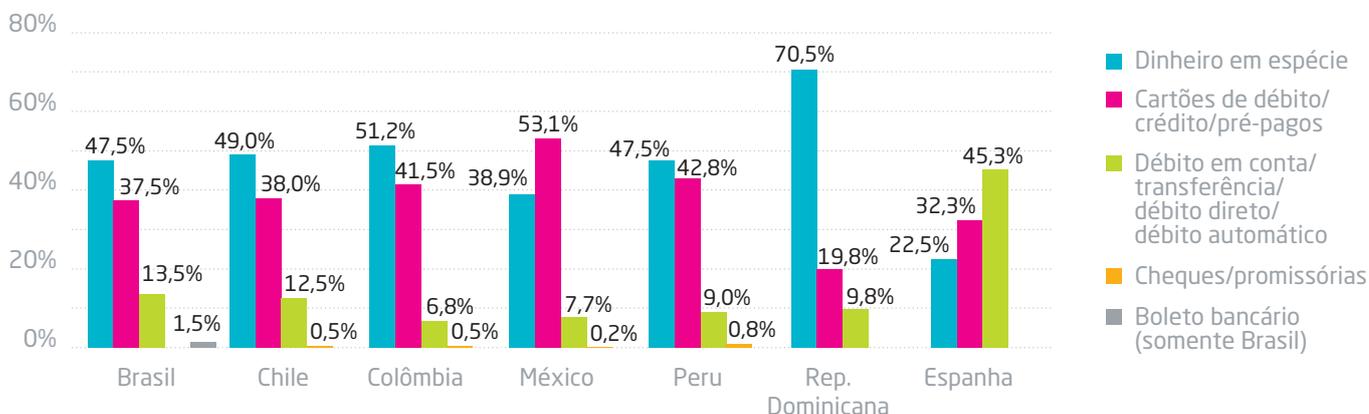


Fonte: elaboração própria a partir de pesquisa

n: População bancarizada

\*: Não corresponde cartão de caixa em República Dominicana e Espanha

Figura IX. Meio com o qual pagou a maior parte dos gastos do último mês - população bancarizada - (2017)



Fonte: elaboração própria a partir de pesquisa

n: Total de população bancarizada por país (400)

Os maiores crescimentos em propriedade de cartões ocorreram na República Dominicana e no México.

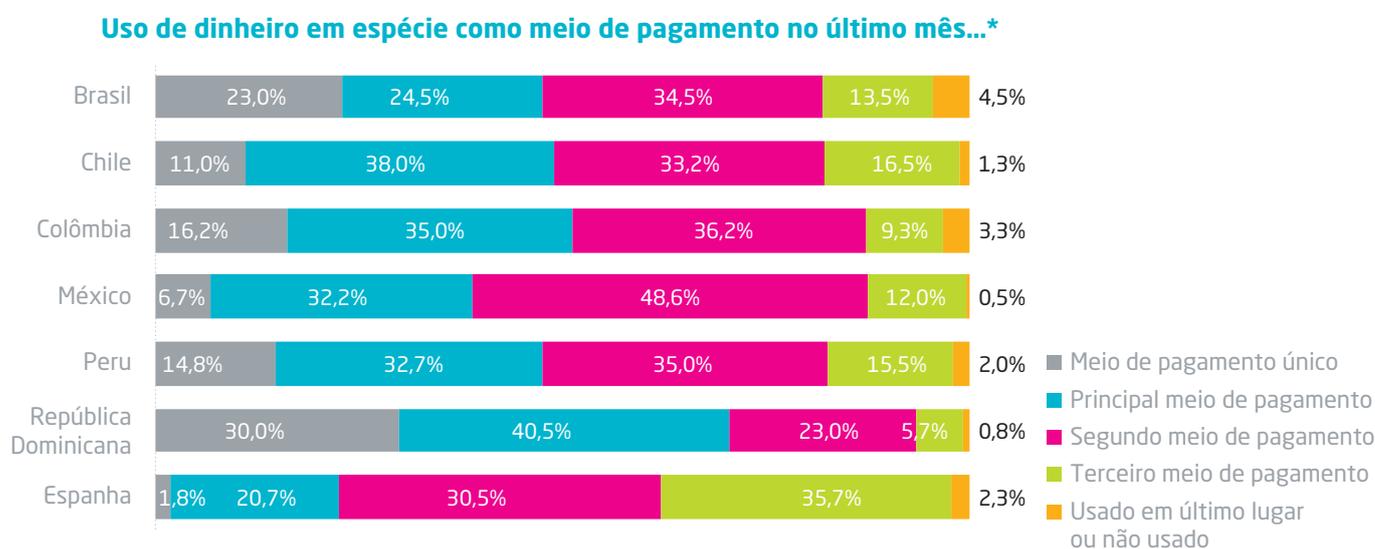
Correspondendo a uma ainda reduzida disponibilidade de cartão de pagamento, os dominicanos são os que apresentam um uso mais intenso do dinheiro em espécie (Figura X), seja como opção de pagamento único (30,0%) ou principal (40,5%). Em seguida, Colômbia (51,2% o utilizam como meio único ou principal) e Chile (49%), sendo a Espanha o país onde o dinheiro em espécie perdeu intensidade de uso para pagamentos mensais, embora ainda seja o principal meio de pagamento declarado por 22,5% dos bancarizados.

Em relação ao uso do cartão para fazer pagamentos, é extensa a percepção dos titulares sobre a existência de barreiras e condicionantes impostos pelo comércio ou pelo canal de compra, embora de forma desigual, conforme o tipo de barreira e o país. Que o comércio não aceite o pagamento com cartão é uma limitação que a maioria dos

usuários, com exceção dos brasileiros, dizem experimentar pelo menos algumas vezes. As limitações mais frequentes correspondem a México e República Dominicana, onde mais de um terço declara que esta situação ocorre sempre ou pelo menos muitas vezes (35,8% e 33,4% respectivamente). Em seguida, Colômbia e Peru, onde um em cada quatro encontra essa limitação com alta frequência similar (28,8% e 25,4% respectivamente). A Espanha é o mercado em que essas limitações foram superadas em maior medida, embora se destaque a percepção sobre a dificuldade de fazer pagamentos de pequeno valor com cartão (74,8% dos titulares de cartão declaram percebê-la).

O anterior revela que existe uma ampla margem de melhoria para estimular o uso do cartão como forma de pagamento em boa parte dos países através de iniciativas dirigidas ao comércio.

Figura X. Uso de meios de pagamento no último mês: dinheiro em espécie. População bancarizada (2017)



Fonte: elaboração própria a partir de pesquisa

n: Total de população bancarizada por país (400)

\*Último mês refere-se ao mês imediatamente anterior ao do estudo de campo (ver ficha técnica).

Analisando o grau de equipamento tecnológico, observa-se um crescimento significativo na disponibilidade de computador pessoal (notebook ou computador de mesa) em Colômbia, Peru e República Dominicana, enquanto a Espanha apresenta um nível menor de disponibilidade do equipamento entre a população bancarizada. A disponibilidade de smartphone cresce significativamente em Brasil, Chile, Colômbia e México, e a de tablet em todos os países explorados. Mais de 85% das pessoas bancarizadas conectam-se diariamente à Internet, frequência que registrou um crescimento significativo em Espanha, Peru e República Dominicana.

Considerando a proporção de compradores online sobre o total da população bancarizada internauta, observa-se uma retração da compra online de 23,4% entre brasileiros, 19,4% entre chilenos e 14,4% entre espanhóis, demonstrando que a compra online não mantém o ritmo de crescimento que se poderia esperar como resultado da melhoria da conectividade. Pelo contrário, México, Colômbia e República Dominicana mantêm aproximadamente a proporção compradores/internautas que já era observada em 2016. O Peru é o único país que expandiu a compra online acima do esperado, a um ritmo que supera o crescimento do equipamento e da conexão à Internet.

Atendendo à frequência de compra online, México, República Dominicana e Brasil mantêm os mesmos padrões que em 2016, enquanto na Colômbia aumentou a compra semanal e a de uma única vez, e em Espanha, Peru e Chile a frequência diminuiu. Não se observa um padrão único na evolução da compra online, porque depende em cada país do comportamento de variáveis sociodemográficas (idade, nível de estudos, socioeconômica, área de residência), equipamento tecnológico disponível e meios de pagamento.

A experiência da população bancarizada compradora online com os distintos sistemas de autenticação de duplo fator e a atitude perante essas medidas de segurança são aspectos analisados na presente edição do Relatório, por sua necessária aplicação em transações de pagamento remotas. Em todos os países, mensagens de texto/SMS com uma senha específica em geral são a medida de segurança mais usada, sobretudo por espanhóis (90,3%) e peruanos (85,6%), enquanto nos outros países os níveis de uso flutuam entre 63,6% no Brasil e 75,8% no México.

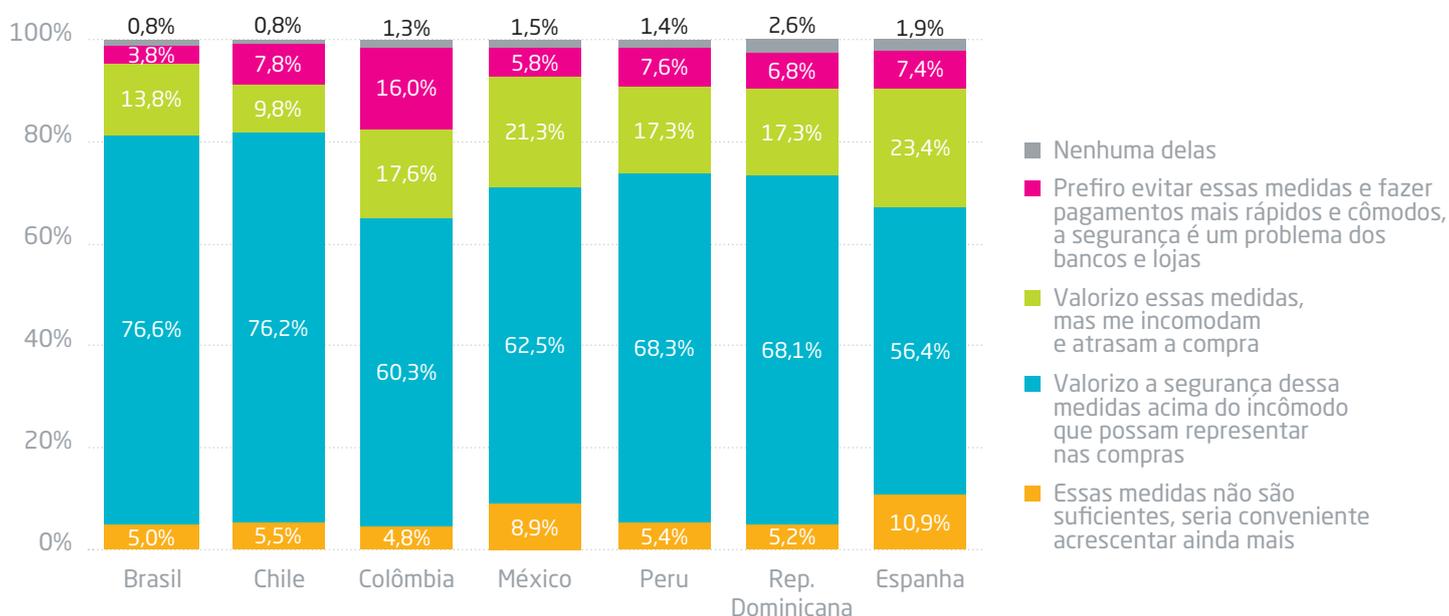
O token é o segundo dispositivo de segurança usado nas compras online: em México, Peru, Brasil e Colômbia, um em cada dois compradores online usaram este mecanismo, enquanto no Chile e na República Dominicana a experiência de uso é significativamente menor (um em cada três), mas não tanto como na Espanha, onde o uso do token é ainda menos difundido (18,7%).

O cartão de coordenadas está consolidado na Espanha e no Chile (62,6% e 52,7%, respectivamente), enquanto só foi usado por 18,6% dos colombianos. Nos outros países, os níveis de uso fluem entre 37,8% no México e 28,9% no Peru e na República Dominicana. Por último, as soluções de autenticação apoiadas na biometria (impressão digital, reconhecimento facial, de íris ou voz) são os procedimentos menos difundidos, destacando-se o caso do Brasil (27,6%), enquanto nos outros países seu uso não supera 15%.

Os compradores online atribuem mais importância à segurança do que ao incômodo representado pelo uso desses mecanismos (Figura XI): a ampla maioria demonstra um alto grau de tolerância e apenas alguns poucos manifestam preferir procedimentos mais cômodos e rápidos. Brasileiros (76,6%) e chilenos (76,2%) são os que mais valorizam a segurança, enquanto em Espanha, Colômbia e México os registros favoráveis à segurança, embora majoritários, são menores (56,4%, 60,3% e 62,5% respectivamente).

## Os compradores online atribuem mais importância à segurança do que ao incômodo gerado pelo uso de mecanismos de autenticação reforçada.

Figura XI. Atitude frente às medidas de segurança em compras online entre a população bancarizada compradora online (2017)



Fonte: elaboração própria a partir de pesquisa.

n: Base: população bancarizada compradora online.

As mudanças que estão ocorrendo no setor financeiro devido à inovação tecnológica e aos novos modelos de negócios impulsionados pelas empresas Fintech e outros players tecnológicos são um desafio para as entidades financeiras tradicionais. O desenvolvimento da oferta de produtos e serviços financeiros mais adaptados e personalizados – entre eles, os de pagamento – desses outros players depende em grande medida do acesso e da análise de dados pessoais dos clientes bancários. Para identificar indícios que ajudem a entender as possibilidades que surgem dessas mudanças e a atitude dos bancarizados perante as novas propostas digitais, é analisado o comportamento da população bancarizada compradora online como usuária de certo tipo de atividades e serviços digitais.

Os serviços de gestão financeira pessoal e, em menor medida, de pagamentos/remessas de dinheiro online entre particulares são as atividades com menor penetração em todos os países, mas sua presença é considerável e significativa em termos de desenvolvimento. A experiência e a compreensão dessas propostas ainda é limitada, com o que a margem de melhoria é ampla. Dito isso, os países que se destacam

com um maior desenvolvimento e uso de serviços online avançados (pagamentos/remessas de dinheiro entre particulares e gestão financeira) são chilenos (26,5%), mexicanos (23,9%) e colombianos (22,0%) bancarizados. Espanhóis (10,3%), e em segundo lugar brasileiros (15,3%), são os que menos os usam.

Ao explorar a disposição da população bancarizada com experiência em compra online para considerar a oferta de empresas tecnológicas na contratação de serviços/produtos financeiros, observa-se uma boa consideração perante esse aspecto dos players tecnológicos na América Latina, enquanto na Espanha esta atitude é minoritária.

Por sua vez, a disposição para ceder informações pessoais para empresas de tecnologia ou instituições financeiras em troca de melhores condições em produtos ou serviços é, em todos os casos, reduzida, e somente um pouco melhor perante os bancos. Dito isso, a disposição é maior para a cessão dos perfis em redes sociais do que de dados financeiros, em que os bancos são um pouco mais favorecidos. A cessão de dados requer, em todo caso, vantagens concretas, evidentes e relevantes para mobilizar os usuários.

