

Relatório TecnoCom sobre

TENDÊNCIAS EM MEIOS DE PAGAMENTO 2016

TecnoCom



01.
***Os maiores destaques
do Relatório
Tecnocom 2016***

Os maiores destaques do Relatório TecnoCom 2016

A decolagem dos pagamentos e bancos móveis é um dos fenômenos mais característicos dos últimos meses, com o lançamento de *wallets* digitais por diversas entidades, tanto financeiras como não financeiras, e o desenvolvimento de plataformas que facilitam esta modalidade de pagamento.

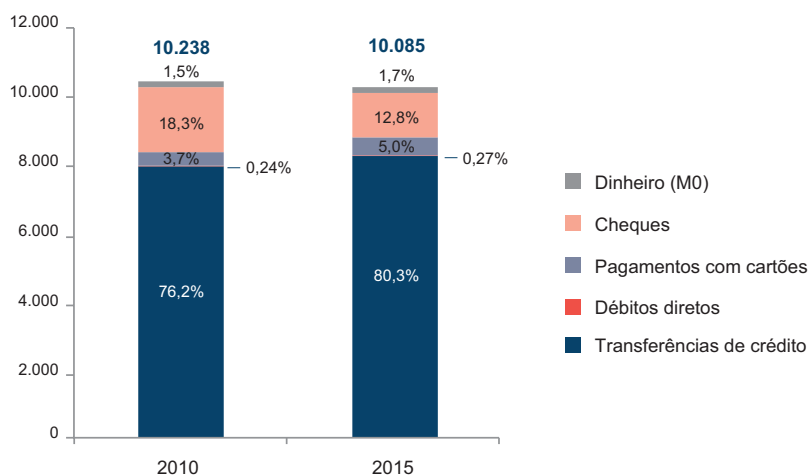
Na Espanha, a inauguração dos serviços de pagamentos imediatos móveis entre particulares, habilitados por Ealia e Bizum, são exemplos claros do processo de inovação que o setor experimenta. Na América Latina, os avanços nos objetivos de política pública de inclusão financeira, o imparável crescimento do *e-commerce* e *m-commerce*, e o esforço na extensão do acesso e disponibilização de instrumentos de pagamento e cobrança eletrônica para a população impulsionam os ganhos de eficiência e a transparência nos pagamentos. Contudo, dos dois lados do Atlântico ainda está pendente conseguir estimular a adoção e o uso universal dos meios de pagamento eletrônico, e reduzir o uso de dinheiro em espécie.

O comportamento dos meios de pagamento, reflexo do estado de ânimo e do vigor das economias, apresenta signos diferenciados nos países analisados neste Relatório. Observamos que a Espanha encontra-se no caminho de recuperação do ritmo anterior à crise. Portugal, com contexto macroeconômico pior, continua mantendo um volume significativamente inferior a esse momento. Na América Latina, o volume de transações continua crescendo, mas a taxas inferiores aos anos anteriores¹: o crescimento interanual de 4,1% em 2015 contrasta com os 12,1% em média das variações interanuais dos 5 anos anteriores (2009-2014).

De uma perspectiva regulatória, o fim de 2015 e o ano de 2016 foram marcados por mudanças normativas de impacto. Em novembro de 2015, foi aprovada a segunda geração da Diretiva Europeia de Serviços de Pagamento (PSD2), que enfatiza a segurança e a transparência dos serviços de pagamento, assim como a melhoria do acesso. Na América Latina, continuam os esforços para avançar na universalização do acesso e uso dos meios de pagamento eletrônico, como no caso do Chile e a discussão parlamentar sobre a emissão do pré-pago aberto por entidades não bancárias; no do Peru com a solução BIM para pagamentos móveis P2P já operacional e em previsão de incluir os comércios; ou no México com o impulso à extensão das redes de aquisição de cartões em aplicação da Reforma Financeira. Adequação a Basileia III, pressões sobre a limitação às taxas de intercâmbio, adaptação de plásticos e dispositivos a EMV e à tecnologia sem contato, processamento dos pagamentos transfronteiriços, fatura eletrônica, normativa AML/FCT, privacidade dos dados e inclusão financeira são parte dos desafios atuais derivados do ambiente regulatório, que difere muito entre os países.

As transferências eletrônicas continuam sendo protagonistas no universo dos meios de pagamento varejistas, já que em 2015 as interbancárias representavam 80,3% do valor total das transações na América Latina (Figura I), com inovações em matéria de imediatismo no México (SPEI, SPID) e no Peru.

Figura I: Valor das operações de pagamento na América Latina entre 2010 e 2015, por instrumento, em bilhões de dólares

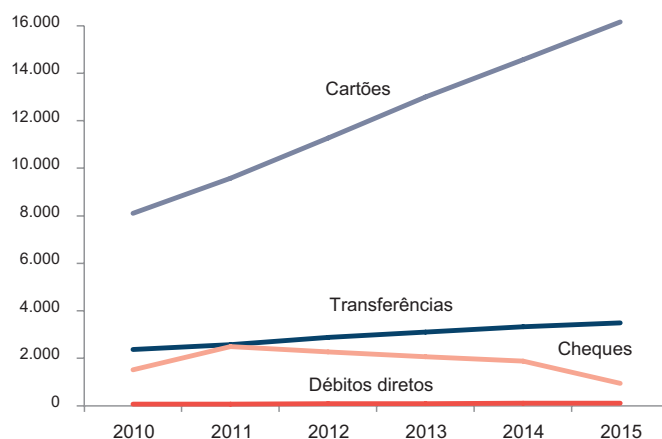


Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

¹ A perda de valor das moedas latinoamericanas frente ao dólar dos EUA tem um efeito direto nos números analisados neste capítulo, na medida em que todos estão padronizados com essa moeda comum (USD). Este esclarecimento tem por objetivo uma leitura adequada dos dados aqui apresentados.

Contudo, ficam fora da primeira posição se considerarmos o volume de operações, posição ocupada pelos pagamentos com cartão (78%), como se pode observar na **Figura II**, embora só representem 5,0% do valor total dos pagamentos eletrônicos varejistas.

Figura II. Número de operações de pagamento na América Latina, 2010-2015, em milhões

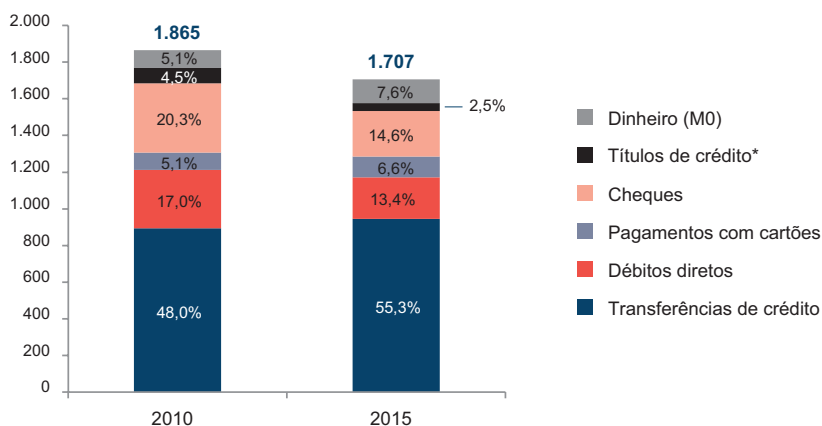


Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

O cheque, por sua vez, continua registrando uma contração tanto no volume de operações (4,6% do total), como em valor (12,8% em 2015, em comparação com 18,3% registrados em 2010), resultado de sua substituição gradual pelas transferências eletrônicas, que ocupam a segunda posição como meio de pagamento mais utilizado (16,9% do volume de operações) e, em muita menor medida, os débitos diretos interbancários (0,58%).

Estes últimos continuam crescendo muito lentamente em boa parte dos países. Na Espanha, por outro lado (ver **Figura III**), é o segundo meio de pagamento eletrônico utilizado: das transações eletrônicas de baixo valor, 25,6% são realizadas por débito automático (13,4% do valor), embora sua participação tenha diminuído desde os registros de 30,0% em 2010. As transferências de crédito e os pagamentos com cartão são os únicos que cresceram em volume no período 2010-2015.

Figura III. Valor das operações de pagamento na Espanha em 2010 e 2015, em bilhões de euros



* "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.

Fonte: Banco de España.

Portugal registra uma tendência similar à observada no caso da Espanha, porque a lacuna em relação aos níveis anteriores à crise se fecha paulatinamente, sendo 2015 o terceiro ano consecutivo de ligeiro crescimento no valor total dos pagamentos.

Apesar dos renovados esforços com diferente grau de intensidade em cada país, o uso de dinheiro em espécie não deixou de crescer nos últimos anos, sendo o crescimento especialmente intenso na Colômbia (18,3% interanual) e no México (17,2%), enquanto que no Peru – onde seu uso é muito intenso - e no Brasil o avanço foi menor (2,8% e 4,0%).

Na Espanha, o dinheiro em espécie em circulação cresceu 9,7% em 2015, contabilizando 129,250 milhões de euros e representando 11,9% do PIB, três pontos acima do registro de 2010. Outra variável que permite aproximar a intensidade do uso de dinheiro em espécie é a que registra as retiradas em caixas automáticos, que alcançou 114.862 milhões de euros em 2015, 3,1% mais do que no ano anterior, o segundo ano consecutivo de crescimento após seis (2008-2013) de queda ininterrupta. Este fenômeno é coerente com a maior propensão ao consumo e a reduzida taxa de economia dos lares registrada nas contas não financeiras da economia espanhola, equivalente a 9,4% de sua renda bruta disponível em 2015, ligeiramente abaixo da média histórica (9,7%), mas muito inferior ao pico registrado em 2009 (13,4%). Em Portugal, o dinheiro em espécie em circulação cresceu 5,8% em 2015 para 23.664 milhões de euros (13,2% do PIB), ritmo ligeiramente superior à média do período 2010-2015 (4,9%).

A evolução dos cartões de crédito e débito na América Latina continua apresentando uma tendência claramente ascendente, como indica a **Tabela I**. A modalidade de débito cresce a um ritmo superior à de crédito em Brasil, México, Peru e Portugal no período 2010-2015, enquanto o comportamento oposto é observado em República Dominicana, Colômbia e Chile. Também na Espanha, cujo parque de cartões de crédito recupera a dimensão de 2008. O México destaca-se por registrar uma relação 5:1 entre débito e crédito, enquanto no restante dos mercados latinoamericanos a proporção está em intervalos próximos a 2:1.

Tabela I. Número de cartões de débito e crédito em circulação, 2015

	Cartões de débito	Cartões de crédito	Total
Brasil	317.355.389	165.220.803	482.576.192
Chile*	20.818.337	12.775.933	33.594.270
Colômbia	22.514.108	13.752.401	36.266.509
México*	141.711.879	29.636.907	171.348.786
Peru	16.416.266	8.232.602	24.648.868
República Dominicana	3.295.037	2.210.698	5.505.735
Espanha	25.097.000	44.819.000	69.916.00
Portugal	14.001.888	6.214.326	20.216.214

* Não inclui cartões de crédito de casas comerciais

Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

O Chile mantém o destaque na evolução de cartões de crédito, com um crescimento interanual de 27,6% em 2015, motivado pela contínua transferência de cartões privados para o âmbito bancário², seguido pela Colômbia (8,4%). O Chile também se destaca em débito (+12,9% em 2015), longe do crescimento registrado no parque de débito na Colômbia (7,9%), segundo no ranking de 2015.

Se observarmos o período 2010-2015, esses dois mercados também são líderes no crescimento dos cartões de crédito, enquanto em débito as posições variam: o México ocupa o primeiro lugar, com crescimento anual composto de 13,5% para o período, seguido de Chile (12,9%), Peru (9,6%) e Colômbia (8,4%). No último ano, contudo, ocorreu um freio no notável crescimento no número de cartões no Peru: os de débito cresceram apenas 0,3% em 2015 e os de crédito diminuíram 0,8%.

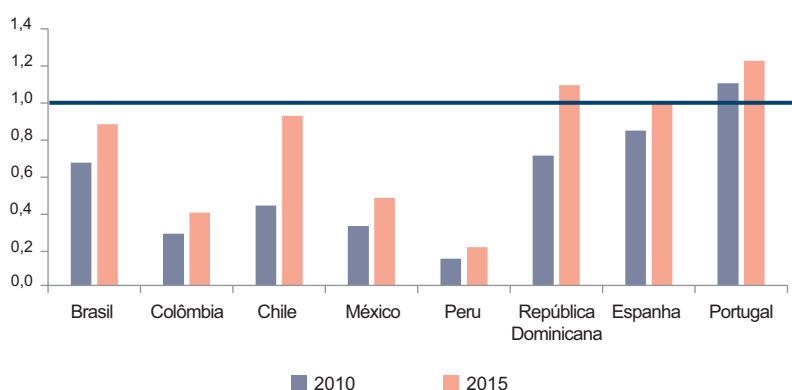
² O parque de cartões de crédito não bancários (retail) é 8,5 milhões, número que se reduziu em 6,7 milhões em apenas dois anos.

Portugal consolida a tendência iniciada no ano passado, quando recuperou o caminho de crescimento no número de plásticos abandonado em 2013. As duas modalidades de cartões, distribuídas em uma proporção de 2,3 entre débito e crédito (1,2 em 2010), aumentaram menos de 2% com relação a 2014, superando os 20 milhões de plásticos, um máximo histórico e 2,3% superior ao registro de 2008. Portugal continua consolidando-se como líder no número de cartões de débito por mil habitantes (1.357), sendo um dos quatro países onde esse índice excede a barreira de um cartão por habitante, só superado pelo Brasil (1.526).

Na Espanha, a culminação de praticamente a totalidade das integrações bancárias e a volta ao caminho do crescimento econômico representaram uma mudança radical de tendência, conforme prevíamos na edição passada (ponto de inflexão), como refletem os 2,2 milhões de cartões adicionais em 2015 que contrastam com a perda de 2 milhões registrada no ano anterior. Este avanço, de 3,3% interanual, repercutiu positivamente na proporção de número de cartões por cada mil habitantes, interrompendo a queda registrada desde que são coletados dados no âmbito deste Relatório. Os 44,8 milhões de cartões de crédito em circulação em 2015 recuperam o registro de 2008 com um crescimento interanual de 3,7%, enquanto os 25,1 milhões de cartões de débito em 2015 (+2,8% interanual) continuam longe do máximo em 2008 (31,6 milhões em circulação), ano em que o parque global de cartões de pagamento era de 76,4 milhões (69,9 em 2015). 2015 foi o primeiro ano após a crise em que o parque de débito registra um crescimento interanual positivo, somando quase 700 mil unidades, dado inclusive mais relevante considerando que algumas das entidades de maior porte substituíram em 2015 parte de seu parque de cartões de débito por plásticos de crédito.

O uso de cartões de pagamento no ponto de venda aumentou consideravelmente em 2015, registrando um crescimento de 7,2% no número de operações, taxa similar à registrada em 2014 (8,5%) e notavelmente superior à de anos anteriores (2,4% de média em 2010-2013). Em termos de valor, crescem a um ritmo composto de 3,4% (2010-2015), impulsionado pelos crescimentos interanuais de 7,4% e 6,1% em 2014 e 2015, respectivamente. Sobre este particular, e apesar de exceder o período temporal de análise, é obrigatório destacar o marco histórico registrado em março de 2016, quando o valor das operações de pagamento com cartão em POS superou pela primeira vez o valor das retiradas com cartão em caixas automáticos. Esse índice é uma variável simples e intuitiva que permite acompanhar a evolução do “efeito substituição” do dinheiro em espécie; aumentou entre 2010 e 2015 em todos os países analisados, como é possível avaliar na **Figura IV**.

Figura IV. Proporção do valor de transações com cartão em POS vs retiradas de dinheiro em espécie em caixas automáticos, 2010-2015



Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

Por tipo de cartão, destaca-se o comportamento de uso dos cartões de débito, porque tanto o número de operações de pagamentos e retiradas (+23,4% em 2015) como o valor pago/retirado (+20,5%) aumentaram notavelmente. O tíquete médio de pagamentos com débito diminuiu (42,7 euros em 2010 vs. 39,5 euros em 2015). Os de crédito apresentam um comportamento oposto, na medida em que o número de operações e seu valor diminuíram 7,8% e 4,5% respectivamente em 2015, com um tíquete médio de pagamentos estável (48,1 euros em 2010 vs. 47,6 euros em 2015).

Nos países latinoamericanos, o tíquete médio em débito está em torno a 30 dólares, exceto Colômbia (40 USD) e Brasil (20 USD). Os cartões de crédito apresentam um comportamento mais desigual entre países e entre modalidades nos casos de Colômbia (tíquete médio de USD 88), Chile (USD 79), assim como Peru (USD 104), enquanto México (USD 54) e República Dominicana (USD 56) apenas duplicam o valor médio das transações de pagamento a débito.

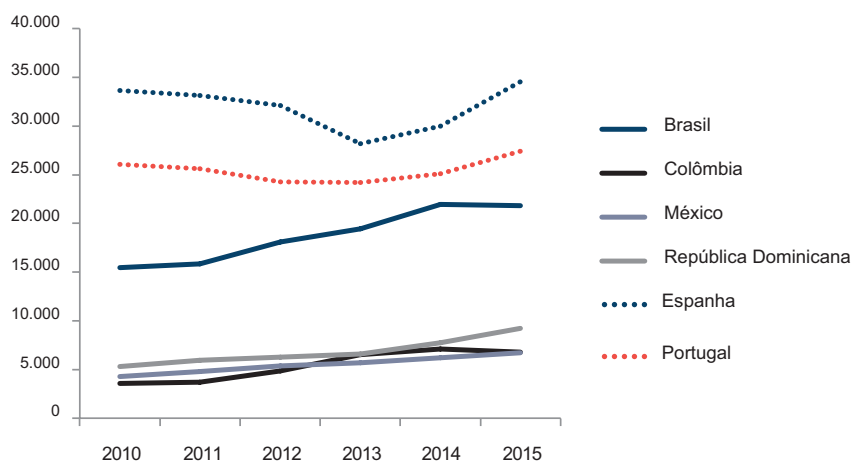
A intensidade de uso dos cartões também apresenta comportamentos distintos em função de sua modalidade. Em débito, Chile e Brasil apresentam maior intensidade de uso, com cerca de 50 transações por habitante e ano, que contrasta com as 12 operações na República Dominicana. Na Espanha, o uso está ligeiramente acima de 35 transações por habitante/ano. No caso do crédito, existem dois grandes comportamentos: por um lado, a maior intensidade de uso registrada em Espanha e Brasil, com cerca de 27 transações por habitante e ano; por outro, com menos de 10 transações por habitante e ano, encontramos o resto dos países, exceto o Chile, com cerca de 14.

O recurso à facilidade de financiamento com cartão de crédito é uma prática estendida na América Latina, com taxas de crescimento anual composto para o período 2010-2015 superiores a 9% em todos os casos, enquanto não registra tanta incidência na Espanha, embora seja vista como um dos vetores de negócios para as entidades emissoras, associados aos meios de pagamento eletrônico.

As redes de caixas automáticos na América Latina registraram um crescimento notável nos últimos anos, exceto no Chile - onde a rede de caixas automáticos experimentou uma redução de 10,4% em 2014 e uma estagnação em 2015 -, Espanha e Portugal desde o início da crise. Destaca-se o crescimento excepcional do Peru (120,6% em 2015).

Por sua vez, a **Figura V** mostra uma evolução crescente da rede de caixas automáticos e a existência de duas grandes categorias de países: República Dominicana, Colômbia e México com menos de 10.000 POS por cada milhão de habitantes; Brasil, Espanha e Portugal com mais de 20.000 POS (35.000 no caso da Espanha).

Figura V. Número de POS por milhão de habitantes, 2010-2015



Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

Em matéria de correspondentes não bancários, este ano o Peru é o país que ocupa a primeira posição, com quase 2,5 correspondentes por cada 1.000 habitantes, superando o líder da edição anterior (Colômbia). O Brasil tem reduzido significativamente seu crescimento desde 2012, registrando em 2015 uma queda para a terceira posição. A República Dominicana, país que mais recentemente autorizou a figura, já está com 265 agentes por cada milhão de habitantes e supera o México (198), que continua avançando com maior timidez apesar de ainda ter um grande espaço a cobrir.

O capítulo monográfico é dedicado aos desafios dos novos métodos de pagamento habilitados para uso através de dispositivos móveis, encontrando-os em um momento em que em breve poderemos verificar se serão convertidos no principal canal de iniciação de todos os tipos de pagamentos, tanto presenciais (sem contato) como não presenciais (remotos) em diferentes ambientes (P2P, P2B) independentemente do meio de pagamento subjacente (cartão de pagamento ou transferências/débitos bancários com débito em conta). Esses novos métodos de pagamento foram possíveis graças a algumas inovações tecnológicas associadas, como pagamentos baseados na nuvem, elemento seguro, HCE e tokenização, que por sua vez ampliam e esfumam o perímetro de agentes participantes do setor dos meios de pagamento, embora a normativa estabeleça com clareza quais agentes têm a categoria de prestadores de serviços de pagamento.

Os novos entrantes são fundamentalmente *fintech*, grandes tecnológicas e fabricantes de dispositivos móveis, assim como grandes *retailers* que atualmente se transformam, no ambiente europeu e nos âmbitos tanto físico como digital, em potenciais prestadores de serviços de pagamento terceirizados / *Third Party Payment Service Providers* (TPP) com capacidade para iniciar o processo de autorização de pagamentos a partir das contas de seus clientes. As disposições legais relacionadas com *Access to Account – XS2A* regulam mudanças fundamentais na estrutura do setor de pagamentos, mais além da inovação tecnológica subjacente.

Em 2016, observamos que a oferta de serviços de pagamento móvel encontra-se praticamente desenvolvida na Espanha, mercado em que, pelo lado emissor, boa parte das entidades bancárias contam com uma solução de *m-wallet* digital para seus clientes. Pelo lado adquirente, a terminalização de POS sem contato, condição necessária para a implementação em massa do pagamento móvel em comércios, encontra-se muito avançada na Espanha, a muita distância da América Latina. O passo seguinte será conseguir estimular a adoção por parte dos principais usuários potenciais nos dois extremos da cadeia (consumidor e comércio), para quem segurança, confiabilidade, facilidade de uso e conveniência são condições necessárias que as soluções devem garantir.

A oferta de *wallets* digitais coexiste na Espanha com a nova modalidade de pagamento apoiada em pagamentos realizados de conta a conta, habilitados por duas plataformas setoriais: Ealia e Bizum. Iniciam seu caminho no ambiente P2P, em que o pagamento com cartão não foi nem é o meio de pagamento natural, em contraste com o dinheiro em espécie, cujo uso ainda é majoritário. No ambiente P2B, contudo, as perguntas sobre sua concorrência com o pagamento com cartão são legítimas, especialmente na modalidade de débito, embora ainda seja cedo para antecipar tendências conclusivas.

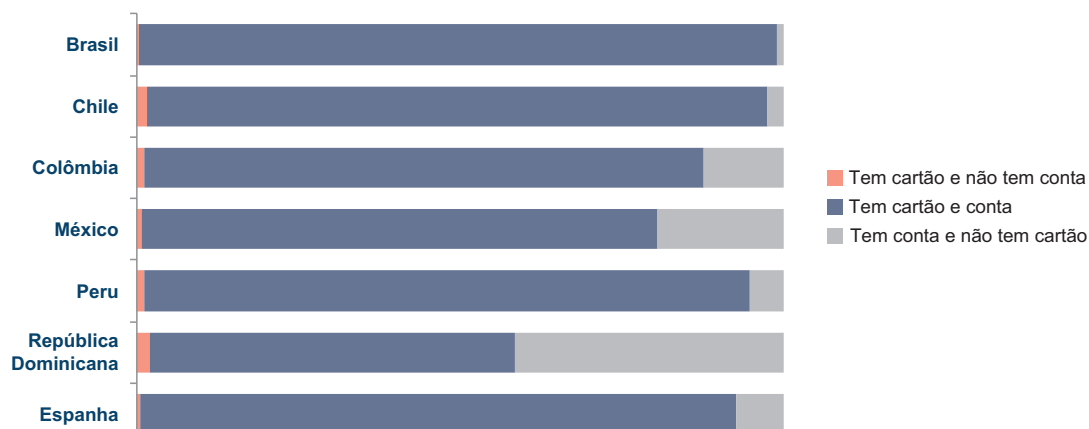
Como também temos analisado neste Relatório, o comércio eletrônico varejista na América Latina experimentou um crescimento exponencial nos cinco últimos anos, praticamente triplicando o volume de vendas realizadas por este canal (USD 41.000 milhões em 2015 vs. USD 13.000 em 2010), com o Brasil concentrando a maior parte do valor das vendas registradas. O México, afetado em menor medida pela depreciação de sua moeda, segue o Brasil a uma distância menor a cada ano, com vendas totais em 2015 de USD 13.000 milhões. A Colômbia ocupa a terceira posição (USD 4.130 milhões), seguida pelo Chile (USD 2.400 milhões). A República Dominicana registra USD 576 milhões.

Por sua vez, na Espanha, o comércio eletrônico quase triplicou o volume de negócios desde 2010. Os números publicados pela Comissão Nacional dos Mercados e da Concorrência (CNMC) relativos ao exercício 2015, que contabiliza as compras realizadas por Internet com cartão de crédito ou débito, confirmam este comportamento: foram registradas 297 milhões de operações de comércio eletrônico, que corresponderam a um volume de negócios de 20 bilhões de euros, 25,9% acima de 2014.

A última parte do Relatório analisa pela primeira vez o comportamento e as percepções do segmento de população bancarizada, que aporta uma perspectiva diferente e relevante frente à população geral, especialmente na comparação entre países.

Em relação à propriedade de cartões, observamos que a maioria dos bancarizados dispõe de algum tipo de plástico, sendo a modalidade de débito dominante em quase todos os países, com exceção da República Dominicana. A correspondência entre conta e cartão é alta (**Figura VI**), mas só é total no Brasil e no Chile. De fato, um número muito relevante de dominicanos (41,5%), mexicanos (19,4%), colombianos (12,2%) e inclusive de espanhóis bancarizados (7,2%) não têm cartão, o que revela um espaço ainda disponível. O cartão de crédito, presente em porcentagens em torno a 50% dos bancarizados, é o que caracteriza as diferenças de cada mercado.

Figura VI. População bancarizada (2016)



n: Total de população bancarizada por país (400)

Fonte: elaboração própria a partir de pesquisa.

Opções diferentes de débito e crédito (pré-pago, cartão de caixa) movem-se com resultados mais modestos: o cartão pré-pago tem autonomia escassa sem outros cartões; por isso, tende a se tornar um produto complementar. Apenas no caso de República Dominicana, e em menor medida Brasil e Chile³, aparece como forma de introdução aos meios de pagamento eletrônico.

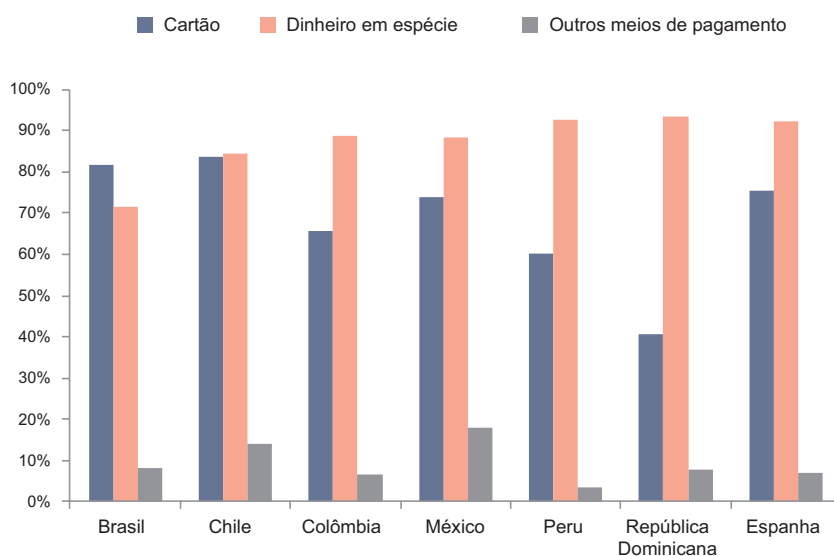
Os resultados apresentam um mercado escalonado, com um primeiro estágio de acesso (apenas titulares de conta) que retém partes importantes de bancarizados em República Dominicana, México e Colômbia; um segundo escalão a partir da propriedade do cartão de débito; e o núcleo de negócios, constituído pelos bancarizados que acessam os três produtos fundamentais. Assim, o tipo de bancarizado mais habitual incorpora o “pack” de conta, cartão de débito e cartão de crédito.

Na República Dominicana e no México, onde a penetração do cartão bancário é menor, a maior parte dos bancarizados sem cartão não usaram esses produtos no passado, e se observa uma maior proporção de bancarizados que deixaram de tê-lo (10,8% e 7,3% respectivamente). Este segmento – bancarizado sem cartão – parece difícil de alcançar com a oferta atual, já que declaram uma grande rejeição aos custos de taxas e comissões associadas à propriedade e ao uso de cartões (35%), assim como dificuldade para controlar o gasto (18%). Além disso, é um perfil economicamente dependente, com menor nível de estudos e dificuldade de acesso a serviços bancários devido à área em que vivem; por isso, parece conveniente explorar novas propostas que respondam a esses desafios e atender às peculiaridades locais para desenvolver uma oferta de produtos concreta. Em particular, é destacável que a idade média da população bancarizada em todos os países é cerca de 40 anos ou mais, enquanto a população geral é muito mais jovem (majoritariamente abaixo dos 30 anos), com exceção da Espanha, onde quase não há diferença entre as duas populações. Isso confirma os jovens como um dos segmentos com que é necessário fazer um esforço importante de bancarização.

Na Espanha, 74,2% dos titulares de cartões dizem usá-los com frequência igual à do ano anterior. Na América Latina, consideram uma frequência maior de uso, e um segmento importante de usuários em México (43,0%), Chile (39,7%), Brasil (39,7%) e Colômbia (34,2%) mantêm a intenção de intensificar sua frequência no próximo ano. Apenas no Brasil (13,1%), os usuários com expectativas de menor frequência de uso de seus cartões superam 10%.

Analisando os meios de pagamento usados para gastos semanais (Figura VII), é habitual que o pagamento em dinheiro em espécie supere o pagamento com cartão, sendo este comportamento mais reportado na República Dominicana (93,5% vs. 40,5%) e no Peru (92,7% vs. 60,2%). O único país em que esta norma se inverte é o Brasil (71,4% vs. 81,8%), com uma marcada diferença nos hábitos de pagamento frente a qualquer outro dos países observados, que posiciona os bancarizados brasileiros como os mais consolidados no uso de cartões. O Chile está em um estágio intermediário (84,5% vs 83,5%).

Figura VII. Meios de pagamento utilizados na última semana: Cartões de pagamento, dinheiro em espécie e outros meios de pagamento - População bancarizada - (2016)



n: Total de população bancarizada por país (400)

Fonte: elaboração própria a partir de pesquisa.

3 Neste caso, considera-se o pré-pago fechado.

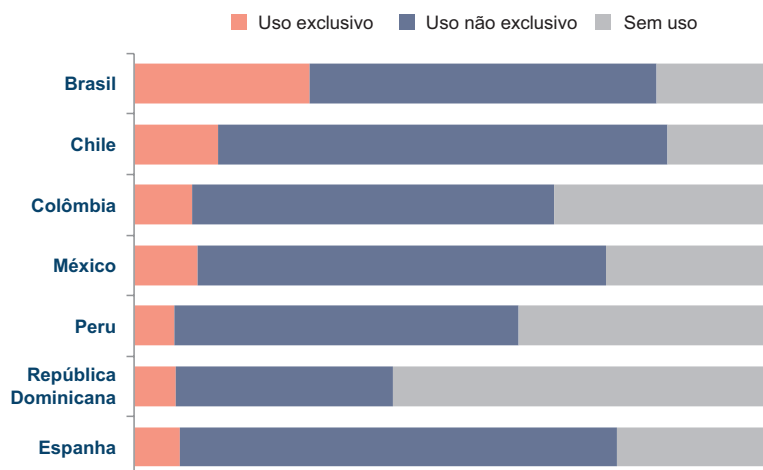
Em relação à frequência de uso dos cartões, observa-se um ambiente de estabilidade com certo crescimento, com uma maioria de titulares usando-os para pagamento de suas compras ao menos uma vez por semana. Destacam-se neste sentido Brasil (75,4%), México (73,3%), Espanha (67,4%) e Chile (65,2%) com perfis mais dinâmicos; na República Dominicana, o uso semanal representa 50,4%. Peru e Colômbia apresentam níveis especialmente baixos de uso, com mais de 15,0% de titulares de cartão que declaram não usá-los de modo efetivo como meio de pagamento. O uso mais intenso – realizam pagamentos várias vezes por semana – está em Brasil (44,0%), Peru (42,8%) e Espanha (39,8%), enquanto na República Dominicana apenas 16,2% utilizam.

A liquidação mensal é o padrão mais habitual de adiamento do pagamento com cartão de crédito em todos os países, exceto na Colômbia, onde se observa um padrão mais decidido para pagamento em parcelas fixas, e no Brasil, onde o *revolving* é um padrão mais relevante. Sobre este aspecto, destaca-se que são detectados titulares em dificuldade para pagar as dívidas geradas com cartão de crédito no Brasil e no Chile: um em cada cinco brasileiros relata ter incorrido em novos créditos para pagar a dívida gerada pelo uso de cartões, a chamada “pedalada”. Os chilenos estão em um nível próximo (17,5%), enquanto no extremo oposto estão Peru (5,5%) e República Dominicana (5,4%).

A função dos cartões como meio de obtenção de dinheiro em espécie apresenta um padrão de frequência de uso claramente diferente do observado como meio de pagamento. São 72,4% os mexicanos e 72,0% os peruanos que retiram dinheiro dos caixas ao menos uma vez por semana. Em um segundo nível estão colombianos (64,4%), brasileiros (60,8%) e chilenos (57,2%). Nos registros mais baixos coincidem espanhóis (48,4%) e dominicanos (47,8%). O tipo de comissão mais difundido é a cobrança por retirada de dinheiro em espécie em caixas automáticos que não pertencem à entidade emissora do cartão. República Dominicana e Chile aparecem como os mais afetados pelas comissões, não importa qual seja o caixa utilizado.

O uso exclusivo do cartão de pagamento para atender aos gastos semanais não está muito difundido na maior parte dos países (Figura VIII), destacando-se positivamente Brasil (27,4%) e, no polo oposto, Peru (6,2%), República Dominicana (6,5%) e Espanha (7,0%).

Figura VIII. Uso de meios de pagamento na última semana: Uso exclusivo e não exclusivo de cartão
População bancarizada - (2016)



n: Total de população bancarizada por país (400)

Fonte: elaboração própria a partir de pesquisa

Por sua vez, o uso exclusivo do dinheiro em espécie para fazer todos os tipos de pagamentos semanais é predominante na República Dominicana (56,5% dos bancarizados), seguida de Peru (38,6%), Colômbia (31,8%), Espanha (22,6%) e México (21,3%). Brasil e Chile, em coerência com o maior uso exclusivo do cartão para pagamentos semanais, apresentam percentagens menores (17,2% e 14,0% respectivamente).

Em linha com o anterior, nesta edição é realizado um exercício de simulação de uma situação em que o cartão de pagamento seja o meio de pagamento exclusivo. Assim, o público bancarizado com cartão apresenta uma relativa aceitação e percebe vantagens, como comodidade, maior segurança e controle dos gastos. Reforçar as condições que apoiam essas vantagens - disponibilidade de POS, ajudas para o controle do gasto e maior comunicação do atributo da segurança como valor - são alavancas potenciais de promoção de uso. Pelo lado negativo, o temor de um aumento do custo dos serviços e a perda de espaços de privacidade nos gastos são barreiras a considerar, e que os titulares do cartão tentarão solucionar. Embora a confiança na privacidade dos pagamentos não seja questionada, a possibilidade de contemplar níveis adicionais de privacidade aumenta a disposição para usar os cartões, especialmente em México, Colômbia e Chile.

O cartão *contactless* apresenta uma situação ainda incipiente na América Latina, com dados de penetração modestos e um uso residual, o que contrasta com a Espanha, onde um em cada três bancarizados possui este tipo de cartão - embora o uso ainda não acompanhe. Portanto, parece necessário um impulso decidido para conseguir uma maior presença e ativar o uso no ponto de venda.

O pagamento móvel apresenta uma situação similar: embora o *smarphone* chegue a segmentos já majoritários, por enquanto apenas uma porcentagem tem esse recurso integrado disponível no dispositivo e o uso também é muito reduzido, detectando-se um hábito de uso muito consolidado do cartão em seu formato de plástico, que pode ser um freio à mudança. Também aqui é conveniente estudar formas de ativação do uso mediante vantagens adicionais e o lembrete no ponto de venda, junto com um esforço de difusão, comunicação e terminalização, base de desenvolvimento da aceitação do serviço.

A grande maioria dos bancarizados estão incorporados à compra online, exceto no Peru e na República Dominicana, onde só atrai 40%. Esta situação apoia-se em um equipamento e conexão disponíveis altos em todos os países estudados (pelo menos 70% dos bancarizados são internautas), onde se observa que um terço dos bancarizados compra online todos os meses. Nessas compras, os cartões de pagamento dominam a gama de meios de pagamento, embora outros meios tenham relevância local: Boleto bancário no Brasil, transferência bancária em Chile, Colômbia, México, República Dominicana e Peru, onde também tem presença o pagamento em espécie no momento do recebimento, modalidade também relevante na Espanha, junto com Paypal.

O pagamento móvel imediato de conta a conta recebeu uma avaliação globalmente positiva, com maior relevância tanto a possibilidade de pagar como receber dinheiro de forma imediata, e de forma secundária a facilidade de pagamento sem necessidade de cartões ou dinheiro vivo. México, Brasil, Chile, República Dominicana e Colômbia apresentam um nível de interesse superior a 7 pontos em uma escala de 1 a 10 (60,9%, 57,7%, 56,3%, 51,5% e 51,1% respectivamente), enquanto Espanha e Peru mostram-se menos entusiastas (28,6% e 37,0% respectivamente).

Consultados sobre a confiança gerada por diferentes tipos de instituições para a iniciação de pagamentos em seu nome e o correspondente débito em conta, parte-se de uma atitude geral de confiança perante grandes *retailers* com notoriedade nacional ou internacional, a muita distância do grau de confiança gerado pelo setor público. A disposição favorável total para autorizar a cobrança direta de impostos na conta bancária é minoritária em todos os países, sempre abaixo de 42%, sendo maior em Chile (41,8%) e Brasil (39,3%), e menor no Peru (20,6%) e na República Dominicana (21,6%), encontrando-se a Espanha em um estágio intermediário de aceitação (35,2%).