XI Relatório

Tendências em Meios de Pagamento

Com a colaboração de

Afi

minsait payments

An Indra company

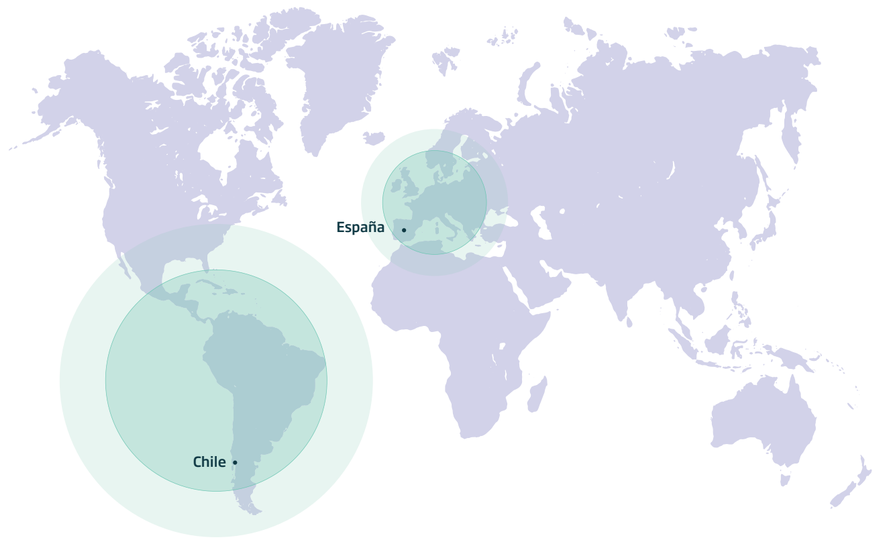
Building a new vision around Payments

O surgimento de novos atores no mercado financeiro está mudando o cenário financeiro tradicional. As novas tecnologias digitais estão moldando um novo cenário no qual cada vez mais empresas estão unindo a experiência comercial com a de pagamento.

Na Minsait Payments, a divisão de métodos de pagamento da Minsait, colaboramos com instituições financeiras, fintechs, varejistas e grandes empresas de tecnologia para criar casos de uso inovadores que impulsionam o crescimento de seus negócios.

A Minsait Payments é a processadora regional latino-americano e europeia que está comprometida com a **emissão moderna de cartões** e com o **processamento de pagamentos na Nuvem** através de uma plataforma sofisticada com cobertura global que resolve os desafios da regionalização enquanto acompanha o crescimento progressivo dos negócios de nossos clientes.

Líderes em processamento na América Latina e Europa



Nossos números:

+240
Milhões de cartões emitidos em todo mundo

+1.500
Milhões de transações por ano

+5.000
Milhões de APIs consumidas por nossos clientes

+100
Referências de clientes em diferentes regiões

As capacidades de nossa plataforma e nossos serviços de processamento de pagamentos em nuvem nos permitem cobrir as três visões de negócios (crédito, débito e pré-pago), oferecendo:

Flexibilidade

Modelo de serviço de processamento altamente customizável e configurável para os novos casos de uso que o mercado e nossos clientes demandam.

Agilidade

Modelo de comercialização e implementação apoiado por nossa própria metodologia ágil que reduz o time-to-market a semanas, adaptando-o ao ritmo exigido pelas fintechs.

Escalabilidade

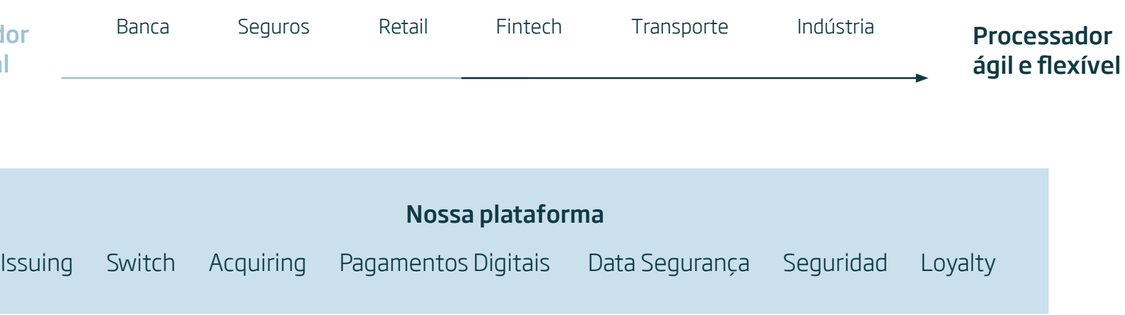
Cobertura global ao mesmo tempo que resolvemos os desafios da regionalização acompanhando o crescimento progressivo dos negócios de nossos clientes.

Inovação

Plataforma robusta com ampla cobertura funcional sobre a qual criamos uma proposta de valor em torno da inovação empresarial e métodos alternativos de pagamento.

Nosso modelo

Adotamos um modelo de processamento de pago transversal de fintech à grandes empresas de tecnologia



Índice

1. Destaques do relatório 3

Repaso de los principales hitos de la XI edición del Informe

2. A visão do setor 82

Revisão dos principais marcos da XI edição do Relatório

3. O setor em números 120

Descubra da mão dos principais players do setor, desafios e tendências atuais e futuras para o setor de meios de pagamento

4. Demanda 158

Visão global e evolutiva das tendências em meios de pagamento na perspectiva da população mais relevante para o setor financeira, a população bancarizada pela internet

1 Destaques do relatório

Equador adere ao Relatório 2

A (falta de) aceitação universal condiciona o uso de dinheiro 3

Pagamentos por conta, muitos imediatos, eclodem na pandemia 4

A COVID causa um efeito de acumulação de dinheiro 8

Preeminência global do cartão de débito... 9

...mas ainda não está em uso em POS vs. ATM 9

Financiamento com cartão de crédito continua sendo um padrão mais lati-no-americano do que europeu 11

O E-commerce na Itália 11

Fiel a uma demanda que deve ser ouvida e lida 12

Os bancos cedem terreno 13

Preferências reveladas x preferências declaradas 14

BNPL, um fenômeno incipiente e crescente, especialmente na América Latina 17

O smartphone já é o dispositivo dominante 18

Muito mais tendências e descobertas 18

O ecossistema de pagamentos encontra-se em 2021, superando um 2020 descrito há um ano como extraordinário, em um momento de transição acelerada para o desenvolvimento de plenas capacidades nos mundos físico e digital, ambas dimensões em que os pagamentos são cada vez mais rápidos, fáceis de usar e mais confortável.

Espera-se que essas capacidades híbridas sejam inatas em todos os tipos de dispositivos conectados, que qualquer solução seja operável a partir do mesmo canal e que seja capaz de responder, sem ser notado, ao contexto particular em que nos encontramos. Isso impõe desafios que hoje recebem a máxima atenção das autoridades e da indústria, no campo da interoperabilidade, imediatismo, privacidade da informação e superação de fronteiras políticas.

Confirma-se em 2021 que os pagamentos deixaram de ser um negócio exclusivo dos bancos, fato que provoca, em tempo real, importantes implicações regulamentares e empresariais, marcadas também pela tendência crescente de consolidação dos agentes através de fusões e aquisições que ano após ano quebram recordes em valoração e abrangência geográfica. Fusões e aquisições que também trazem consigo a implantação de novos serviços de valor agregado ao mero pagamento, como o ilustrado pela modalidade Buy Now Pay Later, ao qual o espaço é dedicado pela primeira vez neste Relatório.

A preocupação com a sustentabilidade ambiental começa a se fazer presente de forma tímida no setor de pagamentos, e é uma tendência que, sem dúvida, se tornará mais visível ao longo dos anos, embora se preveja que não demore muitos anos para sua consolidação.

Como resultado das análises que foram realizadas ao longo do ano para a elaboração deste Relatório, é evidente que estamos às portas de um conjunto de rupturas que farão com que o atual ecossistema de pagamentos se transforme em um mais adaptado às necessidades e capacidades que exige: o século XXI: uma rede de pagamentos imediatos e universais. E tudo isso antes de 2030.

Equador adere ao Relatório

Ano após ano, este Relatório procurou acomodar um maior número de países e, em 2021, é o Equador que lidera a expansão do escopo geográfico analisado. O Equador foi pioneiro na emissão de moedas digitais do banco central, hoje uma das questões mais disruptivas no setor de pagamentos, se não a mais.

O Equador ilustra a realidade de um mercado com importantes desafios em termos de inclusão financeira que complementam o demonstrado pelos demais países latino-americanos que historicamente fazem parte do Relatório. É o único país dolarizado com uma estrutura institucional de supervisão comparativamente mais segmentada do que a de seus homólogos latino-americanos, fornecendo uma visão ilustrativa adicional do Relatório como um todo.

A (falta de) aceitação universal condiciona o uso de dinheiro

O exercício colaborativo elaborado a partir das respostas fornecidas a um questionário ad-hoc por 225 especialistas da indústria de pagamentos da Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, México, República Dominicana, Espanha, Itália, Portugal e Reino Unido, permite quantificar e contrastar ano após ano as percepções sobre as tendências mais relevantes em inovação no campo dos pagamentos digitais.

Alguns deles estão destacados neste sumário executivo. Outros, como o impacto do SCA e/ou 2FA, a presença e adoção do BNPL, o desenvolvimento do Open Banking ou o futuro do dinheiro digital, podem ser encontrados no Capítulo 2. A Visão do Seto

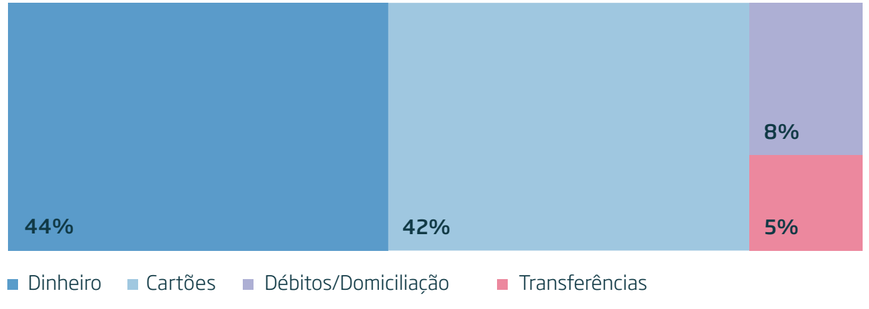


Figura 1 Qual você considera ser o meio de pagamento mais comum em seu país (aquele com o maior número de pagamentos)?

Constata-se que apesar do impacto da pandemia na mudança de hábitos e, em particular, no sentido da digitalização dos pagamentos diários, o numerário ainda é percebido pela indústria como o meio de pagamento mais comum (Figura 1), ou seja, aquele com maior número de pagamentos, liderando o ranking diário entre os meios de pagamento de baixo valor disponíveis para a população.

Essa é a consideração compartilhada por 45% das respostas. São seguidos muito de perto pelos cartões de pagamento (41%), enquanto os pagamentos por conta (transferências e débitos) não são percebidos como meios de pagamento tão frequentes e intensos (14%).

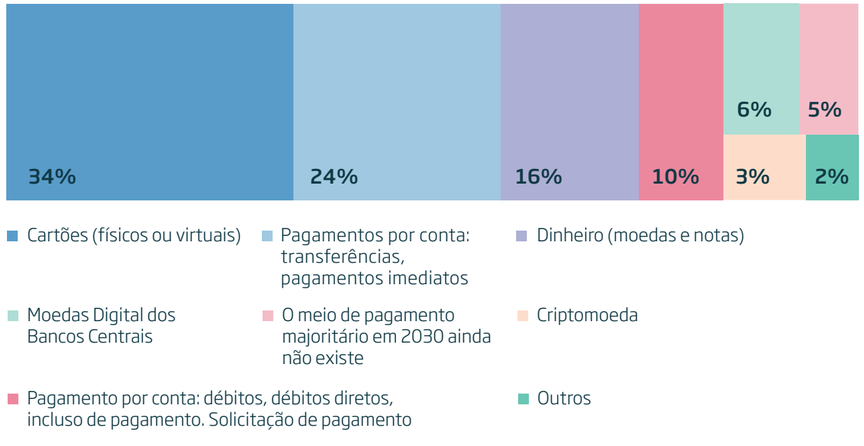


Figura 2 Qual você acha que será o método de pagamento de baixo valor mais utilizado em seu país em 2030? (Marque a opção que considera adequada)

Com vistas ao final desta década (2030) observa-se (Figura 2) um vínculo técnico entre cartões de pagamento (34%) e pagamentos por conta (33%) na consideração de se tornar o meio de pagamento de baixo valor utilizado pela maioria da população. Há apenas um ano, os pagamentos de contas superavam um pouco os cartões nesta previsão, dez anos à frente.

Neste contexto futuro, os pagamentos push (transferências) mais do que duplicam os pagamentos pull (débitos) em termos de se tornarem o meio de pagamento majoritário.

Relativamente à perspectiva do numerário, situado na terceira posição do ranking, apenas um em sete considera que será o meio de pagamento maioritário em 2030, quando há um ano um em cada cinco o reconheceu, pelo que a tendência ao declínio se consolida.

A consideração de que outros meios de pagamento (CBDC, criptomoedas, outros) sejam os meios de pagamento de uso majoritário em 2030 ainda é residual.

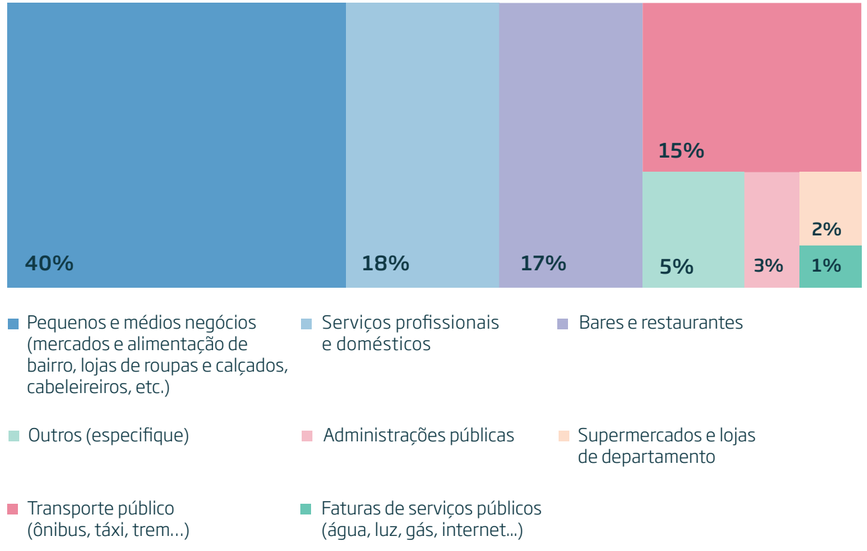


Figura 3 Em que tipo de pontos de venda ou pagamento considera que a utilização de numerário ainda é maioritária (e até exclusiva)?

A alta percepção do uso do dinheiro em espécie é explicada, ao menos parcialmente, pelo grau de aceitação de meios alternativos de pagamento ao dinheiro **(Figura 3)**. De fato, quatro em cada dez respostas apontam que os pequenos negócios são o ponto de venda que concentra a maior utilização de dinheiro, mas não é o único. Os serviços profissionais e domésticos, bares e restaurantes e, na mesma ordem de grandeza, os transportes públicos também são relevantes devido à presença de dinheiro no momento do pagamento.

Esses quatro tipos de pontos de venda ou pagamento são, portanto, passíveis de receber a atenção dos prestadores de serviços de pagamento e das administrações públicas para avançar na digitalização dos pagamentos diários e aspirar à legítima universalidade da aceitação de pagamentos digitais.

Pagamentos por conta, muitos imediatos, eclodem na pandemia

A riqueza das estatísticas oficiais de pagamentos que este Relatório acompanha há mais de uma década permite observar tendências e, se for o caso, mudanças nelas, além de atuar como ponto de contraste com o que a indústria e seus gestores observam (coletado no Capítulo 2), e com o que os usuários (na condição de internauta adulto bancarizado) percebem, têm à sua disposição e usam (ou não usam), conforme coletado no Capítulo 4.

O valor pago de contas na América Latina passou de representar 74,3% de todos os pagamentos feitos por meios eletrônicos em 2010 para 85,2% em 2020 (83,9% em 2019) (ver Figura 4), ampliando sua liderança indiscutível como principal meio de pagamento em valor. Por sua vez, os cartões representaram 5,9% do valor em 2020 contra 3,7% uma década antes, e pela primeira vez são o segundo meio de pagamento em valor na região da América Latina. Os cheques cedem mais um ano e caem pela primeira vez para a terceira posição, concentrando 5,1% do valor pago em 2020 (7,0% 2019), quando há uma década canalizavam um em cada cinco dólares pagos por outros meios que não dinheiro no região (19,2% do valor total). Os débitos diretos cresceram pouco na década (de 1,1% em 2010 para 1,6% em 2020), e em alguns países ainda nem estão habilitados.

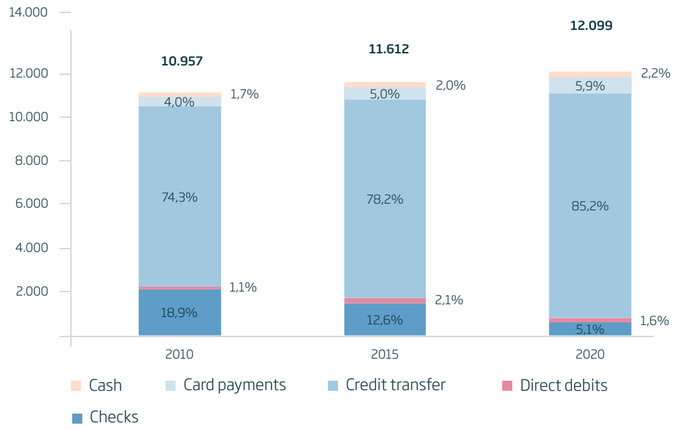


Figura 4 Valor das transações de pagamento na América Latina em 2010, 2015 e 2020, por instrumento, bilhões de dólares

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias. Taxa de câmbio do ano correspondente

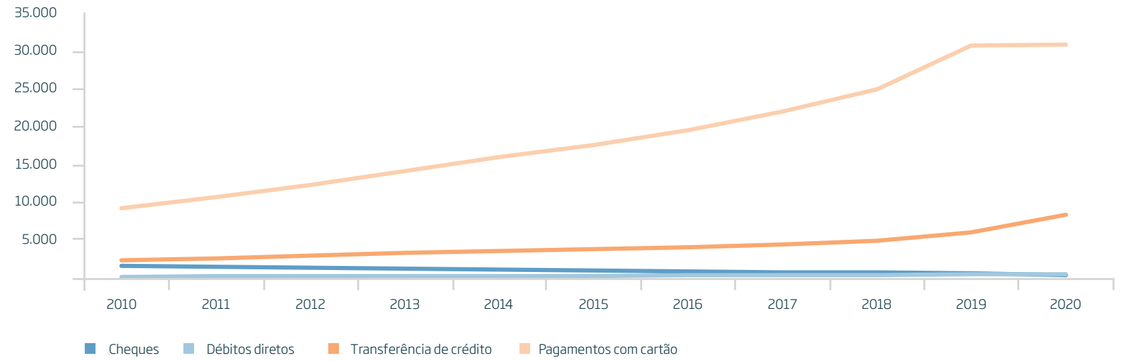


Figura 5 Número de operações de pagamento na América Latina, 2010-2020, milhões

Fonte: bancos centrais e superintendências bancárias.

Em termos de volume (ou número de operações, veja Figura 5), o pagamento por cartão em 2020 concentra na região da América Latina quase oito em cada dez pagamentos feitos por meios digitais (76,7%), enquanto em 2010 representavam quase sete em cada dez (66,5%), reduzindo sua participação em relação a 2019. Em números absolutos, os 10,7 bilhões de pagamentos com cartão registrados na região em 2010 se tornaram mais de 30,7 bilhões em 2020, triplicando na última década.

O efeito da pandemia na intensidade das transações com cartões é muito significativo, uma vez que o número global de operações permaneceu praticamente inalterado em relação a 2019, quando na década de 2010 o crescimento homólogo registrado foi ininterruptamente positivo e dois dígitos em média.

Em termos em relação à América Latina, a Europa registrou mudanças menos pronunciadas na última década (Figura 6). Em todos os países, as transferências são o meio de pagamento que canaliza o valor mais alto, como na América Latina, embora com intensidades diferentes: enquanto na Itália mais de 8 em cada 10 euros pagos por meios digitais são pagos por transferência, na Espanha é 6 em 10 e no Reino Unido 7 de 10.

As transferências são, a par do numerário, os únicos meios de pagamento que ganham destaque em termos de valor em 2020, e que não registram taxas homólogas negativas face a 2019.

O padrão de participação dos diferentes meios de pagamento no valor das operações na Espanha e no Reino Unido é muito semelhante. A Itália é o país europeu onde menos mudanças de padrão foram observadas na última década, e é também o líder europeu em pagamentos por conta, que representam 91,5% do valor dos pagamentos registrados. Segue-se o Reino Unido com 87,2% do valor e muito atrás estão Espanha (73,9%) e Portugal (62,9%).

Os pagamentos com cartão representam 18,5% do valor das transações de pagamento em Portugal em 2020, à frente do Reino Unido (8,8%), Espanha (7,3%) e Itália, onde mal representam 2,6%.

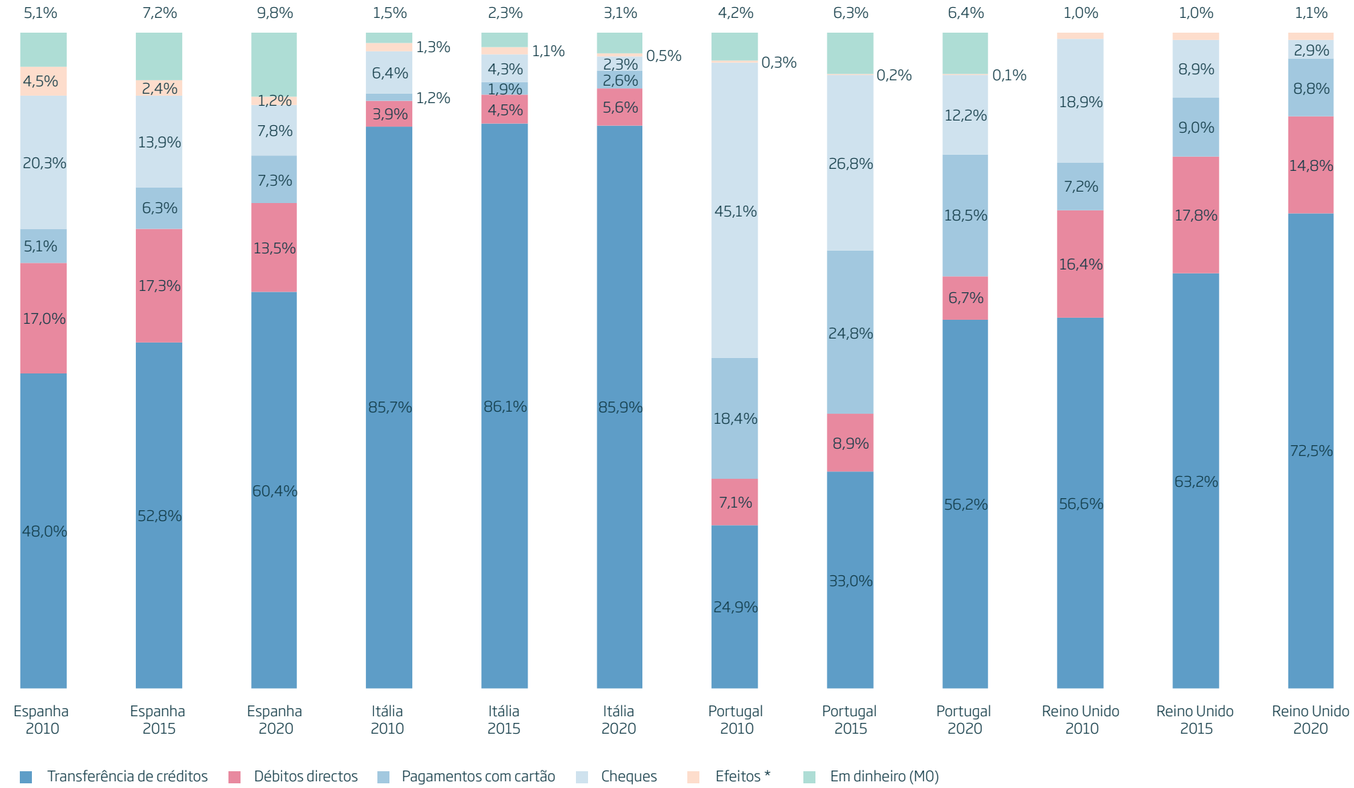


Figura 6 Valor das operações de pagamento na Espanha, Portugal, Reino Unido e Itália em 2010 e 2020, por instrumento, bilhões de dólares

Fonte: Afi, com base em superintendências e bancos centrais

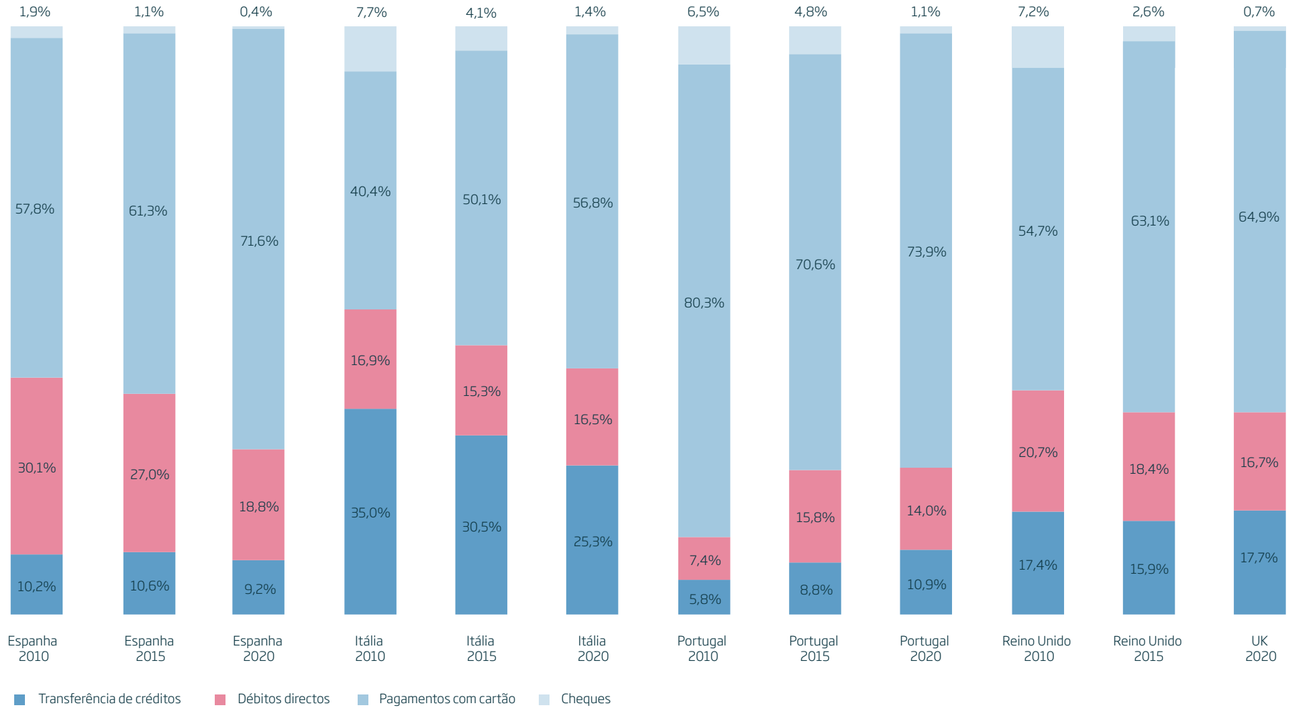


Figura 7 Número de transações de pagamento na Espanha, Portugal, Reino Unido e Itália, 2010, 2015 e 2020, milhões

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias. Nota: Os dados para o Reino Unido referem-se ao ano de 2013 porque é o primeiro ano com informação completa disponível.

Pela primeira vez neste Relatório, é incluída uma visualização dos dados sobre pagamentos de varejo oferecidos pelas autoridades financeiras, mas em termos per capita.

Em média **(Tabela 1)**, cada habitante da Espanha efetuou em 2020 101 pagamentos com cartão, 13 transferências a crédito (4 das quais foram imediatas), 27 débitos diretos e 0,6 cheques emitidos. Em termos de valor, cada habitante da Espanha gastou em média 3.921 dólares com cartões, em linha com o registrado na Itália. O Reino Unido lidera neste indicador (13.269 dólares pagos com cartão por habitante em 2020, num total de 259 pagamentos), seguido de Portugal (6.595 dólares e 118 pagamentos) e Chile (5.258 dólares e 120 pagamentos). O Equador, com três pagamentos com cartão por habitante e gastos de 236 dólares, é o país que está na última posição.
Para a quantidade média de transferências solicitadas (Tabela 2) o uso diferenciado desse meio de pagamento é intuído em cada país dependendo se o pagador é predominantemente pessoa física (pessoa física) ou pessoa jurídica, variando entre os 109.252 dólares pagos por habitante no Reino Unido ou os 62.690 no Equador, e os 1.779 no Peru.

	Pagamentos com cartão	Débitos diretos	Transferências de crédito	Cheques	Transferências imediatas
Argentina	46	7,1	9	1,2	7,1
Brasil	100	-	27	1,3	-
Chile	120	-	11	2,9	-
Colômbia	13	3,3	4	0,1	-
Costa Rica	72	0,1	16	0,9	10,8
Equador	3	-	5	1,0	-
México	27	0,4	13	0,3	8,3
Peru	14	-	2	0,1	0,4
República Dominicana	14	0,6	3	1,9	0,7
Espanha	101	27	13	0,6	4,1
Itália	59	17	26	1,4	-
Portugal	118	22	18	1,8	0,5
Reino Unido	259	66	71	2,8	42,0

Tabela 1 Número de transações por habitante, 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.

	Pagamentos com cartão	Débitos diretos	Transferências de crédito	Cheques	Transferências imediatas
Argentina	1.362	3.665	3.317	1.990	2.413
Brasil	1.767	-	23.978	579	-
Chile	5.258	-	10.165	9.840	-
Colômbia	556	438	8.525	752	-
Costa Rica	2.302	199	24.834	2.165	18.193
Equador	236	-	62.690	1.982	-
México	797	63	31.757	578	4.125
Peru	630	-	1.779	578	151
República Dominicana	541	172	4.278	3.228	2.025
Espanha	3.921	7.265	32.412	4.181	1.339
Itália	3.756	8.089	26.212	3.264	-
Portugal	6.595	3.740	31.243	6.774	683
Reino Unido	13.269	22.259	109.252	4.369	39.686

Tabela 2 Transações de valor por habitante, 2020, USD

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.

A COVID causa um efeito de acumulação de dinheiro

Após uma década de contínuas descidas do volume de numerário em circulação em praticamente todos os países, todos registraram um crescimento notável em 2020, com particular intensidade na Espanha (onde o numerário em circulação cresceu 48% face a 2019) e Chile (40%). No extremo oposto, mas também com sinal positivo, estão Brasil (3,5%), Reino Unido (4,8%) e Equador (5,9%).

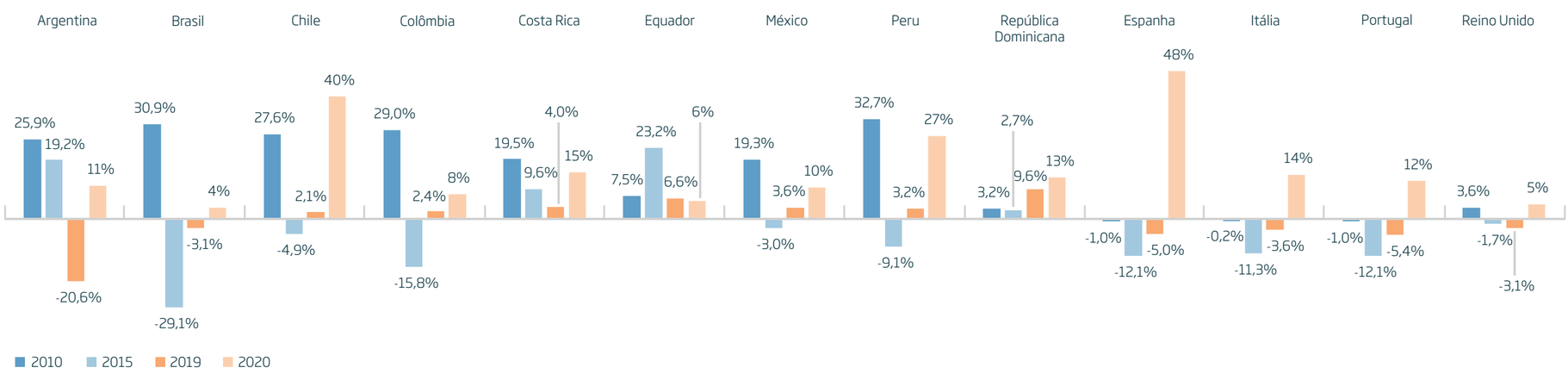


Figura 8 Dinheiro em circulação, crescimento ano a ano, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais.

Preeminência global do cartão de débito...

No conjunto de treze países incluídos no Relatório, havia mais de 1.500 milhões de cartões de pagamento em circulação no final de 2020, dos quais dois em cada três são cartões de débito e quase a metade corresponde ao mercado brasileiro e, considerando apenas os crédito, este país concentra mais da metade.

México, Peru e Itália se destacam por serem países predominantemente de débito (mais de 80% dos cartões em circulação são dessa modalidade), enquanto no espectro oposto estão Argentina (49% do parqueda gama de cartões ésão de débito), Espanha (57%) e o Reino Unido (59%).

...mas ainda não está em uso em POS vs. ATM

Em relação ao uso de cartões, o valor das transações de pagamento em POS supera o valor dos saques com cartão em caixas eletrônicos em todos os países europeus - com especial intensidade no Reino Unido, onde os pagamentos representam nove vezes o valor dos saques em 2020, o dobro do ano pré-pandemia-, Portugal (2,1), Espanha (1,6) e Itália (1,1) (Figura 9).

Na América Latina, destaca-se o recorde do Chile (2,1) atrás apenas do Brasil (1,3) e retrocessos na Argentina, México e República Dominicana e estagnação no Peru, Colômbia e Equador, onde os saques em caixas eletrônicos são superiores ao dobro valor dos pagamentos com cartão no POS.

	Charge cards	Credit cards	Total
Argentina	56.719.419	59.287.804	116.007.223
Brazil	453.542.416	281.075.738	734.618.154
Chile	21.712.213	13.993.720	35.705.933
Colombia	36.387.824	14.676.302	51.064.126
Costa Rica	6.045.921	2.446.768	8.564.381
Ecuador	8.150.126	3.392.684	11.542.810
México	157.782.610	27.679.900	185.462.510
Perú	26.889.060	6.315.235	33.204.295
Dominican Republic	5.576.300	2.450.340	8.026.640
Spain	49.040.000	37.140.000	86.180.000
Italy	59.418.000	14.290.000	73.708.000
Portugal	24.728.000	8.650.000	33.378.000
United Kingdom	92.172.000	62.948.000	155.120.000

Tabela 3 Número de cartões de débito e crédito em circulação, 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.

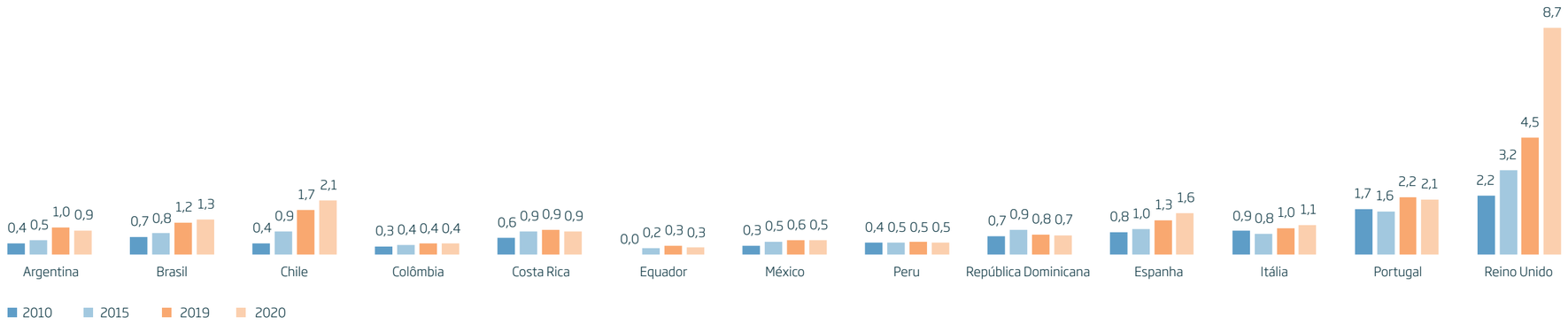


Figura 9 Relação de valor de pagamentos com cartão em POS vs saques em caixa eletrônico, 2010 e 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.
*Devido à ausência de dados, o primeiro ano observado para a Costa Rica é 2012, enquanto para a Argentina é 2011.

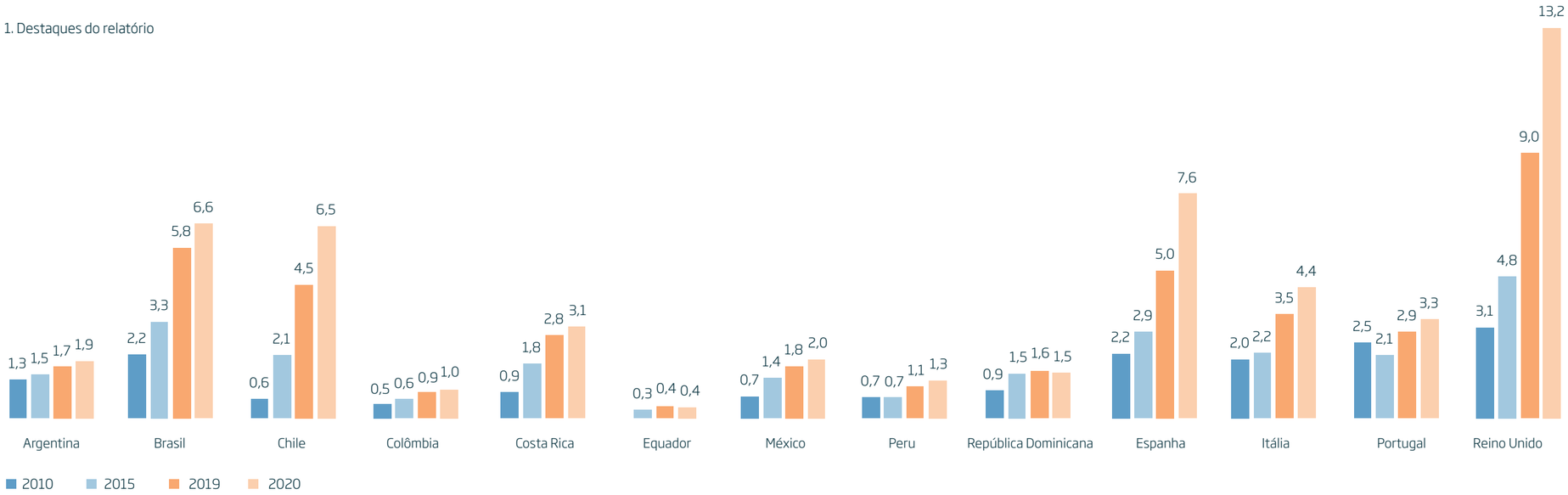


Figura 10 Relação de valor de pagamentos com cartão em POS vs saques em caixa eletrônico, 2010 e 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.
Devido à ausência de dados, o primeiro ano observado para a Costa Rica é 2012, enquanto para a Argentina e Peru é 2011.

Em termos de intensidade de uso (Figura 10), os POS no Reino Unido recebem treze vezes o número de transações recebidas pelos caixas eletrônicos naquele país; A Espanha está na segunda posição com 7,6 pagamentos em POS para cada saque em caixa eletrônico (ATM). Eles lideram em intensidade na América Latina Brasil e Chile com uma proporção de 6,6 e 6,5 vezes, respectivamente. Todos os países, exceto Colômbia e Equador, registram uma taxa de transação mais alta em POS do que em ATM e o maior crescimento da taxa de transação relativa em POS no ano da pandemia corresponde à Espanha (onde a proporção cresce 52%), ao Reino Unido (46%) e Chile (4%).

Figura 11 evidenciado pela liderança indiscutível da Itália e do Brasil em termos de cobertura de POS per capita, com ambos os países em torno de 60.000 POS por milhão de habitantes. Entre 40.000 e 60.000 estão o Reino Unido (48.700) e a Espanha (44.400). Na próxima etapa de cobertura estão Portugal (34.800) e Costa Rica (37.500). Abaixo de 10.000 por milhão estão Equador, Peru e República Dominicana. Republic.

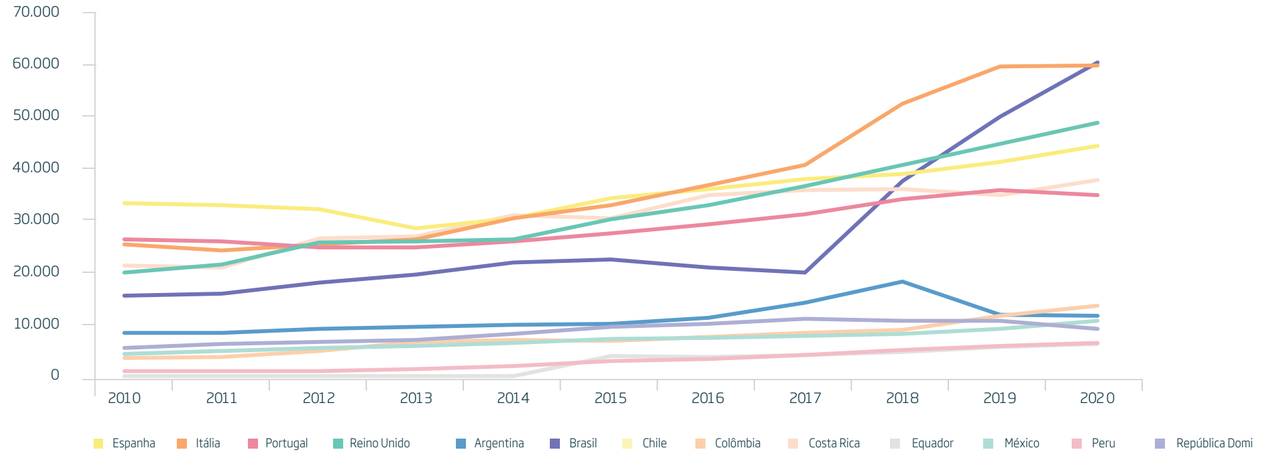


Figura 11 Número de POS por milhão de habitantes, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias. Dados não disponíveis para o Chile. Os dados para o Reino Unido foram estimados tendo em conta os dados do período anterior.

Financiamento com cartão de crédito continua sendo um padrão mais latino-americano do que europeu

A facilidade de financiamento ao consumo com cartão de crédito persiste no maior dinamismo que historicamente tem demonstrado na América Latina em relação à Europa, mesmo considerando o caso único do Reino Unido.

De fato, o peso do financiamento ao consumo com cartão de crédito tem um peso relevante no PIB doméstico na Colômbia (6,0%), Chile (4,0%) e Brasil (3,9%), com destaque para a Costa Rica (3,2%), Argentina (2,4%) e Equador (2,3%) em posições intermediárias, mas todas acima do peso representado por esta modalidade de financiamento de compras na Europa, exceto no caso do referido Reino Unido (2,3%).

O E-commerce na Itália

O comércio eletrônico de varejo na América Latina (Figura 12) se multiplicou por quase sete no período 2010-2020, atingindo um valor global de 107 bilhões de dólares em 2020. O Brasil concentra 45% do valor das vendas registradas, seguido pelo México com 29% e Argentina, que ocupa a terceira posição com 12%. Colômbia e Chile representam 9%, respectivamente, do total da região.

Na Europa (Figura 13) destaca, de longe, o comportamento e a dimensão do comércio eletrônico no Reino Unido, um dos maiores mercados de vendas online a nível mundial. Não em vão, o valor das transações de comércio eletrônico pagas com cartões ultrapassa 225 bilhões de euros, um aumento espetacular de 20% em 2020. Em número de vendas online, se ultrapassam 2.700 milhões de transações, 4,5% a mais que em 2019.

Portugal registrou transações de e-commerce superiores a 7.400 milhões de euros, registrando um crescimento homólogo significativo de 20%. Espanha viu o seu volume de negócios multiplicar-se por sete desde 2010, registrando em 2020 mais de 1.000 milhões de transações de comércio eletrônico, mais 20% do que em 2019, o que representou um volume de negócios de cerca de 52 mil milhões de euros, mais 6% do que o pré-pandemia ano.

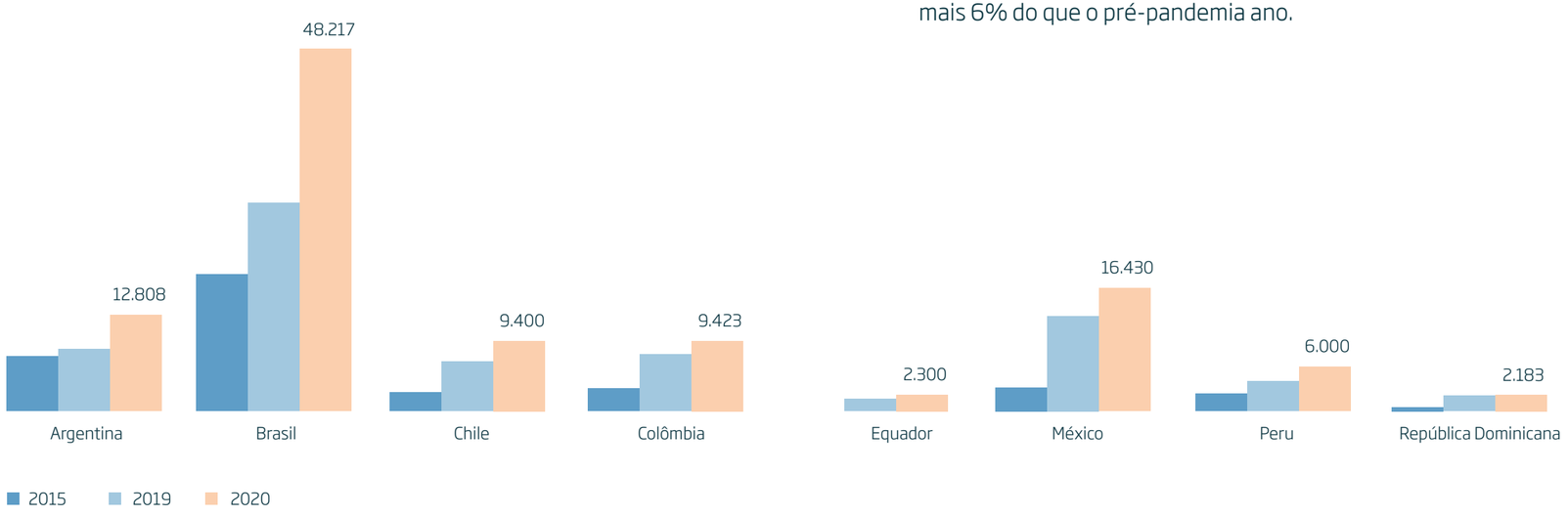


Figura 12 Comércio eletrônico na América Latina, 2020, milhões de dólares

Fonte: Afi, com base em câmaras e associações nacionais de comércio eletrônico e Relatórios especializados.

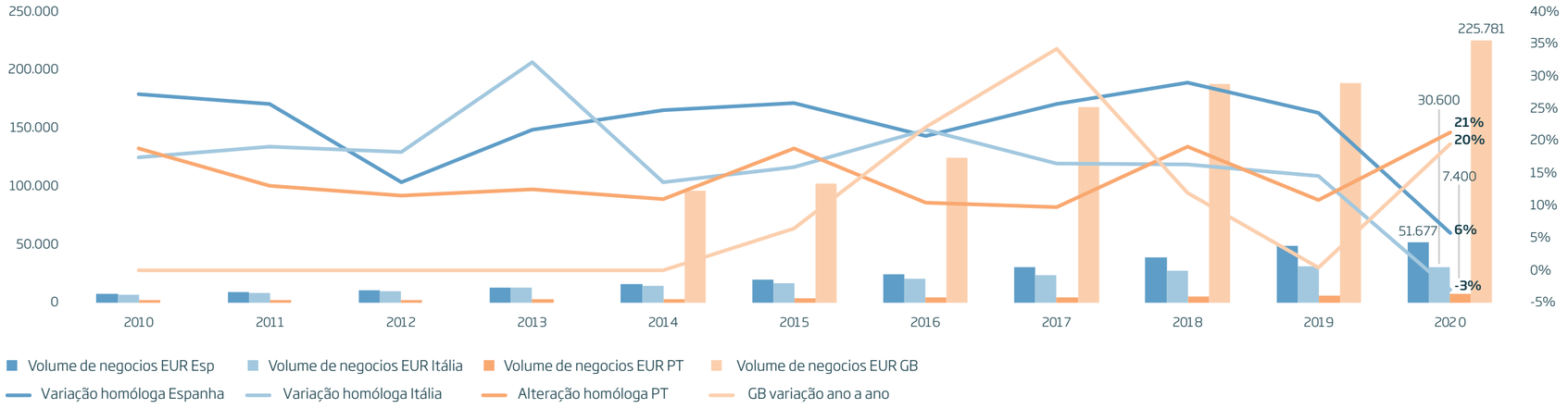


Figura 13 Comércio eletrônico na Espanha, Itália, Portugal e Reino Unido, 2010-2020, milhões de euros

Fonte: Afi, com base na Comissão Nacional dos Mercados e Concorrência, Banco de Portugal, The UK Cards Association e UK Finance. Não há dados disponíveis antes de 2014 para o Reino Unido.

Fiel a uma demanda que deve ser ouvida e lida

O estudo de demanda incluído no Capítulo 4 do Relatório mostra que após os piores meses da pandemia, cada meio de pagamento disponível encontra sua utilidade em um mercado já diversificado.

A população correntista adulta da bancaque utiliza serviços online dispõe de um portfólio diversificado de meios de pagamento, uma heterogeneidade de meios de pagamento que utilizam em função das suas preferências, mas também condicionadas pelas alternativas de cobrança oferecidas pelos estabelecimentos ou pontos de venda. Tanto que a lacuna entre o que os clientes querem usar e o que é aceito nos estabelecimentos faz com que seja necessário ter mais meios de pagamento e não abrir mão de nenhum.

Os bancos cedem terreno

Os bancos tradicionais começam a dar lugar a novas empresas que atuam na área financeira e de pagamentos, especialmente os neobancos. Desta forma, embora o banco continue a ser a entidade com a qual mais operações se realizam, outros tipos de entidades estão a aumentar a sua presença (Figura 14), especialmente na América Latina, onde as empresas de telecomunicações (por meio de empréstimos pessoais) ou a presença de neobancos estão gerando um novo paradigma financeiro.

No entanto, embora a população da ABI esteja começando a trabalhar com essas novas entidades do ponto de vista financeiro, na hora de estabelecer uma preferência ou identificar o tipo de entidade principal, o banco continua sendo o protagonista (Figura 15). Dois países se destacam nesse aspecto, Brasil e Colômbia, onde pouco mais de 26% da população da ABI indica um neobanco como principal entidade, circunstância que se explica não apenas pela grande presença desse tipo de entidade, mas também pela a idade, uma vez que são os grupos mais jovens destes dois países que mais operam com estas entidades e os identificam como os principais.

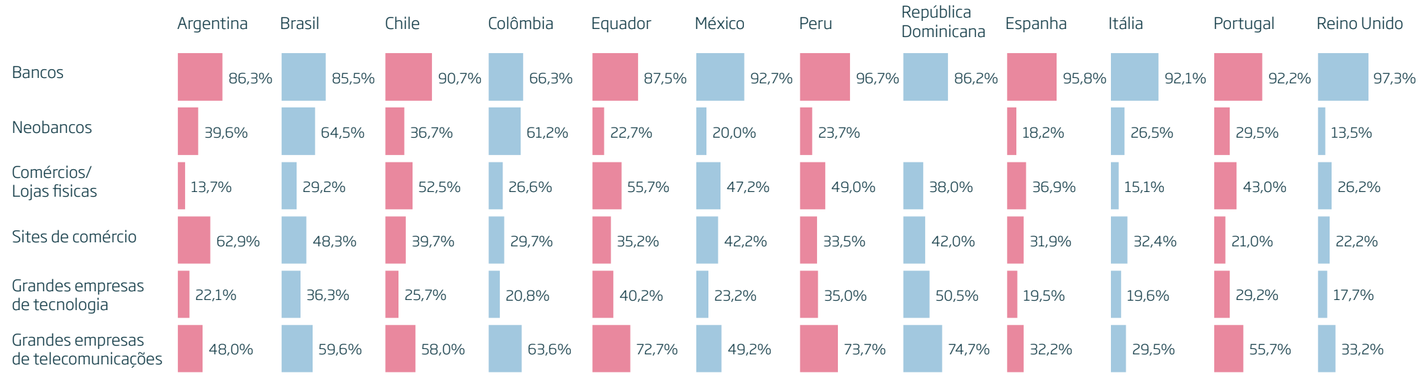


Figura 14 Bancos ou outros provedores com os quais a população ABI [1] opera

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria a partir dos resultados da pergunta "Com quantos bancos ou fornecedores você opera/contratou algum tipo de serviço ou produto financeiro ou de pagamento/cobrança atualmente?"

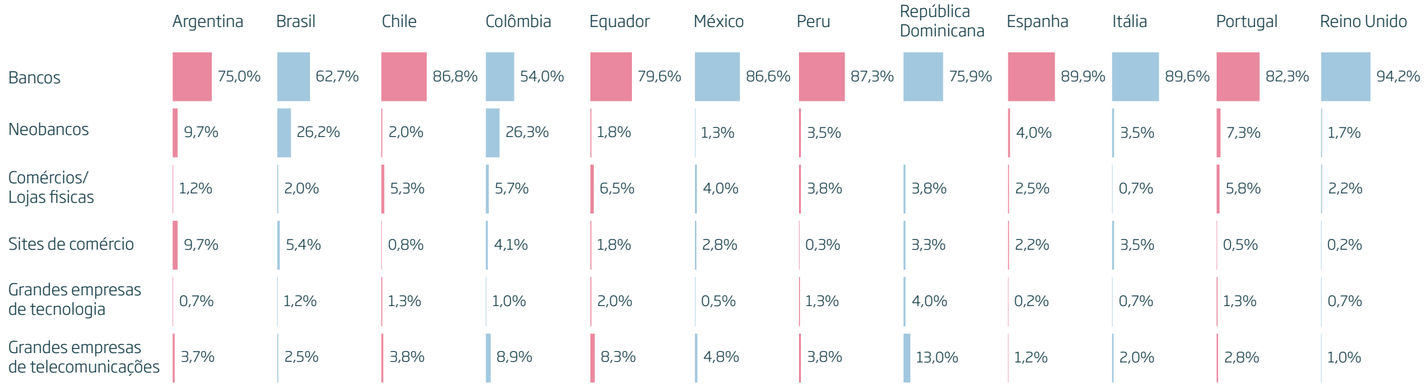


Figura 15 Banco ou operador principal

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "qual você considera a principal?"

1 Na República Dominicana, para a pergunta "Com quantos bancos ou outros provedores você opera atualmente ou contratou algum tipo de serviço ou produto financeiro ou de pagamento/cobrança?" A opção "neobanks" não foi especificada devido à sua escassa presença".

Preferências reveladas x preferências declaradas

Em 2021, continua o crescimento do número de meios de pagamento utilizados pela população, com maior protagonismo para os meios digitais, apesar de o numerário ainda estar longe de desaparecer. Assim, após o ligeiro decréscimo da população ABI que utilizou numerário em 2020, recuperam-se em 2021 percentagens de utilização mais semelhantes aos dados pré-pandêmicos de 2019, com mais de 75% da população ABI de todos os países a referir ter dinheiro usado no último mês, com exceção do Reino Unido, que se situa em 68%.

Verifica-se também que o pagamento com dispositivos móveis, carteiras ou agregadores e apps de pagamento entre particulares tem registrado um crescimento geral face a 2020.

Como principal meio de pagamento, no entanto, o dinheiro em espécie perde destaque em todos os países, exceto Portugal e Reino Unido (Figura 17), que sofreram um pequeno aumento em 2021. O cartão se consolida como o principal meio de pagamento para a maioria da população ABI em todos os países, exceto no Equador. E dentro desse crescimento, vale destacar o vivenciado durante o ano de 2021 no Peru e Chile na América Latina, e na Espanha na Europa.

As opções mais digitais, carteiras ou agregadores ou aplicativos de pagamento entre pessoas físicas, embora seu uso tenha aumentado de forma muito destacada, como observado, ainda não são o principal meio de pagamento, com exceção dos aplicativos de pagamento entre pessoas físicas no Brasil, Colômbia, Peru e Portugal.

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	Reino Unido
Em dinheiro	82,0% 81,1%	62,8% 58,3%	69,8% 77,8%	78,2% 80,6%	83,0%	75,1% 82,0%	73,6% 80,5%	72,5% 79,8%	81,0% 84,5%	79,8% 76,5%	83,8% 81,3%	66,5% 68,1%
Cartão(s) de Débito/Crédito(s)/ Cartão(s) pré-pago(s) Pré-pago físico (plástico)	82,3% 83,3%	75,3% 76,7%	83,3% 89,0%	64,6% 63,2%	72,8%	73,8% 80,5%	69,2% 78,0%	72,3% 77,8%	84,8% 90,8%	81,3% 80,4%	83,0% 79,0%	84,5% 81,5%
Transferências/débitos diretos	67,8% 71,9%	65,8% 65,2%	76,1% 78,3%	59,4% 56,9%	66,3%	54,8% 70,0%	63,2% 65,5%	66,0% 69,3%	59,3% 62,8%	66,8% 63,4%	84,3% 75,3%	76,5% 71,6%
Boleto bancário		62,0% 55,4%										
Carteiras ou agregadores de cartão/conta para pagamento em lojas físicas e digitais	29,0% 43,8%	15,0% 13,0%	10,2% 31,0%	15,6% 31,1%	16,5%	12,3% 22,8%	14,4% 37,8%	11,8% 17,5%	12,8% 6,7%	28,5% 33,7%	17,8% 5,5%	19,0% 10,5%
Aplicativos de pagamento móvel entre indivíduos	11,5% 18,7%	25,0% 61,5%	26,9% 37,0%	46,5% 55,0%	14,0%	19,0% 19,0%	24,1% 61,0%	22,8% 23,0%	46,3% 56,6%	23,3% 21,5%	29,3% 59,0%	8,5% 7,5%
Serviços de conta virtual ou cartão pré-pago	21,5% 32,3%	14,8% 16,9%	20,2% 23,8%	20,9% 28,9%		19,3% 24,0%	22,6% 25,0%	13,8% 16,8%	10,0% 11,0%	19,5% 16,3%	26,0% 20,5%	7,8% 7,5%

2020 2021

Figure 16 Meios de pagamento[2] usado no último mês (evolutivo 2020 - 2021) [3]

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da questão "Dos seguintes meios de pagamento, qual utilizou no último mês?"

2 No questionário foram definidos os seguintes meios de pagamento: A opção em dinheiro/A opção "cartões" inclui débito, crédito e pré-pago/A opção "pagamentos por conta" inclui transferências, crédito direto e débitos diretos/A opção "cartão virtual" inclui serviços de conta virtual ou cartão pré-pago (são serviços digitais, geralmente para smartphones, nos quais você pode recarregar dinheiro e usá-lo para pagamentos)/A opção "carteiras ou agregadores de cartão/conta (são aplicativos para smartphones ou smartwatch com os quais você pode pagar com seus cartões ou contas bancárias habituais, permitindo que você escolha com qual método pagar a qualquer momento)"/A opção de aplicativos de pagamento entre indivíduos via celular)"

3 Para maior clareza visual, este número não indica os dados obtidos para as opções "outros meios de pagamento em papel (cheques ou notas promissórias)" ou "pagamento com criptomoedas" porque os percentuais de uso em ambos os casos em todos os países são inferiores a 9%. Nenhum dado é mostrado em conta virtual pré-paga ou serviços de cartão no Equador, porque não há presença desse meio de pagamento naquele país.

Além do meio de pagamento principal, aquele utilizado para a maioria dos pagamentos, como novidade esta edição investigou o meio de pagamento preferido ou preferido, ou seja, aquele com o qual a população da ABI gostaria de efetuar a maior parte dos pagamentos, se possível.

Em linha com o principal meio de pagamento, o cartão também é o meio de pagamento preferido em todos os países, exceto na Colômbia, onde é dinheiro. Entre as áreas geográficas que elegem o cartão como meio de pagamento preferido, Espanha e Chile lideram o ranking, seguidos por Itália e Reino Unido.

Brasil, Colômbia, Peru e Portugal não são apenas os países com maior crescimento de usuários de aplicativos de pagamento entre indivíduos ou aqueles com maior população ABI indicando esse pagamento como o principal, mas também são os países a maior proporção da população da ABI indica-o como favorito: entre 15% e 25% da população utilizaria sempre este meio de pagamento, se possível. A Argentina, por sua vez, destaca-se como o país que apresenta maior preferência pelo pagamento por meio de carteiras ou agregadores de cartões para pagamento em lojas físicas e digitais. O caixa continua a ter força em alguns países como Equador, México e o já mencionado caso da Colômbia.

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	Reino Unido
Em dinheiro	30,5% 21,4%	12,0% 8,8%	12,0% 5,3%	35,9% 27,5%	36,5%	32,3% 32,3%	29,4% 20,8%	27,3% 26,0%	22,0% 15,5%	19,8% 17,6%	11,3% 13,5%	11,8% 14,5%
Cartão(s) de Débito/Crédito(s)/ Cartão(s) pré-pago(s) Pré-pago físico (plástico)	41,8% 43,8%	49,5% 44,1%	50,1% 62,3%	23,2% 22,7%	31,5%	39,0% 40,0%	27,6% 42,3%	38,8% 42,5%	60,3% 74,1%	61,3% 57,7%	58,8% 52,0%	57,5% 58,4%
Transferências/débitos diretos	17,8% 17,7%	23,3% 19,4%	32,2% 25,3%	20,5% 12,2%	28,3%	18,5% 22,3%	29,4% 28,0%	22,3% 21,0%	6,8% 5,5%	9,0% 9,9%	20,3% 20,0%	21,3% 21,2%
Boleto bancário		6,3% 5,9%										
Carteiras ou agregadores de cartão/conta para pagamento em lojas físicas e digitais	5,0% 9,2%	3,3% 2,0%	2,5% 2,5%	1,0% 6,2%	0,8%	2,0% 2,0%	1,7% 3,5%	0,5% 2,5%	5,8% 0,7%	5,3% 7,7%	3,0% 0,8%	5,3% 1,7%
Aplicativos de pagamento móvel entre indivíduos	1,0% 3,0%	3,5% 16,7%	9,4% 3,3%	3,0% 10,8%	0,8%	4,0% 1,0%	5,7% 13,5%	5,5% 3,8%	3,3% 3,5%	4,3% 2,2%	2,3% 11,5%	0,8% 0,5%
Serviços de conta virtual ou cartão pré-pago	3,5% 4,5%	1,0% 2,2%	1,5% 0,3%	7,2% 4,1%		2,2% 1,8%	4,5% 1,3%	1,8% 2,8%	0,5% 0,5%	1,8% 3,2%	1,3% 1,5%	1,8% 1,5%

2020 2021

Figura 17 Meio de pagamento[4] principal (evolutivo 2020 - 2021) [5]

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da pergunta "E qual você considera ser seu principal meio, ou seja, aquele com o qual você aproveita melhor seus gastos?"

4 A opção "cartões" inclui débito, crédito e pré-pago / A opção "pagamentos de conta" inclui transferências, crédito direto e débitos diretos / A opção "cartão virtual" inclui serviços de conta virtual ou cartão pré-pago (são serviços digitais, geralmente para smartphones, no qual você pode adicionar dinheiro e usar para pagamentos). A opção "carteiras e agregadores de cartão/conta" são aplicações para smartphone ou smartwatch com os quais pode pagar com os seus cartões ou contas bancárias habituais, permitindo-lhe escolher a qualquer momento o método de pagamento a utilizar.

5 Semelhante ao meio de pagamento utilizado no último mês, na Colômbia, 15,6% da população ABI indica que seu principal meio de pagamento são os iniciadores de pagamento.

Mas as preferências dos usuários nem sempre são satisfeitas: nem todos os pontos de venda acompanham o consumidor na transformação digital de seus pagamentos, ou seja, na aceitação de formas de pagamento alternativas ao dinheiro com as quais a população se encontra munida.

Em linhas gerais, a obrigatoriedade do uso de dinheiro nos diferentes pontos de venda (por ser o único aceito) é maior na América Latina do que na Europa, mas todos os países compartilham dois tipos de estabelecimento como os mais restritivos quanto aos meios de transporte. Pagamento Aceito: pequeno e médio comércio (mercados e alimentação de bairro, lojas de roupas e calçados, cabeleireiros) e transporte público (ônibus, táxis, trem).

Na Europa, apesar de as opções de meios de pagamento para os diferentes pontos de venda parecerem mais amplas, existem também limitações ou obstáculos ao pagamento com outros meios que não numerário no pagamento de serviços profissionais do lar, bares e restaurantes, o transporte público e, principalmente, pequenas empresas. Isto é especialmente relevante na Espanha, Itália e Portugal.

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	Reino Unido
Em dinheiro	16,4%	10,5%	7,3%	23,2%	30,8%	25,0%	18,5%	21,3%	19,5%	19,3%	11,8%	21,4%
Cartão(ns)	38,1%	35,3%	59,5%	19,9%	32,5%	38,5%	29,3%	37,8%	66,3%	53,0%	45,8%	51,9%
Pagamentos da conta	16,9%	19,6%	22,0%	11,2%	30,5%	26,8%	20,3%	28,5%	4,2%	8,7%	16,5%	17,7%
Boleto bancário		4,7%										
Cartão virtual	5,7%	2,5%	2,0%	4,1%		2,8%	2,3%	2,8%	0,5%	4,0%	1,0%	2,2%
Carteiras ou agregadores de cartões	19,2%	2,0%	4,3%	4,1%	2,0%	5,0%	6,3%	2,8%	0,5%	10,1%	0,5%	3,5%
Aplicativos de pagamento entre personas físicas	3,5%	24,0%	3,5%	15,8%	1,5%	1,3%	22,5%	5,0%	8,0%	4,0%	23,8%	1,0%

Figura 18 Método de pagamento favorito [6]

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "E qual você considera sua mídia favorita?"

6 No questionário, o método de pagamento favorito é definido como 'método de pagamento com o qual você deseja ou sempre gostaria de pagar, se possível'.

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	United Kingdom
Administrações públicas (multas, taxas, impostos)	14,7%	18,8%	8,4%	16,8%	27,0%	19,8%	31,3%	29,4%	9,3%	12,8%	5,5%	4,4%
Contas de serviços públicos (água, luz, gás, internet...)	9,5%	14,4%	4,3%	26,4%	26,7%	25,5%	23,3%	21,1%	3,3%	8,5%	3,5%	4,2%
Transporte público (ônibus, táxi, trem...)	34,9%	35,1%	53,9%	67,9%	75,3%	65,0%	74,5%	76,4%	31,0%	27,5%	19,1%	10,7%
Pequenas e médias empresas	62,8%	24,5%	54,7%	66,4%	72,5%	72,5%	69,8%	69,6%	45,3%	36,3%	42,6%	30,3%
Supermercados e lojas de departamento	6,7%	5,7%	5,1%	19,4%	17,6%	13,8%	13,5%	15,3%	5,8%	9,5%	3,0%	9,9%
Postos de gasolina	11,2%	8,2%	6,1%	23,3%	21,9%	18,0%	22,8%	14,8%	4,3%	12,8%	4,0%	5,2%
Auto-estradas	26,4%	26,2%	27,6%	30,9%	39,3%	38,5%	35,3%	53,0%	6,3%	13,0%	6,8%	3,7%
Hotéis e passagens aéreas	4,7%	5,0%	3,3%	10,1%	10,6%	8,3%	10,8%	9,0%	4,3%	6,0%	2,3%	2,9%
Bares e restaurantes	22,7%	11,1%	10,4%	32,1%	31,7%	21,8%	21,3%	23,9%	35,8%	35,8%	29,2%	10,7%
Entretenimento	13,2%	6,2%	10,1%	17,3%	22,4%	15,8%	17,8%	24,9%	13,1%	15,0%	8,8%	7,6%
Serviços profissionais para o lar (canalização)	50,1%	28,5%	29,9%	43,9%	46,1%	46,8%	46,5%	54,0%	26,4%	28,3%	24,4%	10,4%
Serviços médicos (dentista...)	39,2%	10,6%	10,9%	30,9%	31,2%	30,3%	30,8%	43,7%	8,3%	13,8%	8,6%	3,4%

Figura 19 Pontos de venda onde foram forçados a usar dinheiro [7]
População analisada: População ABI que foi obrigado a pagar em dinheiro.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Durante o último ano, e em termos gerais, em que tipo de pontos de venda foi obrigado a utilizar numerário, mesmo que preferisse utilizar outro meio de pagamento?"

7 Para a elaboração desta tabela, foi considerada exclusivamente a resposta "Sim, fui obrigado a pagar em dinheiro, colocaram barreiras ou não foi possível pagar com outros meios".

BNPL, um fenômeno incipiente e crescente, especialmente na América Latina

O sistema de financiamento BNPL (Buy Now Pay Later) ainda é sobrecarregado pelo baixo conhecimento geral: apenas o Reino Unido apresenta altos níveis de conhecimento e utilização deste sistema. Por idade, observam-se algumas diferenças entre países europeus e latino-americanos, pois enquanto em países como Espanha ou Itália o sistema apresenta níveis mais elevados de conhecimento na população adulta (acima de 40 anos), na América Latina há uma tendência generalizada ao maior conhecimento entre o segmento mais jovem, principalmente na Colômbia, Argentina, Chile e Peru.

Mas apesar de o Reino Unido ser o país com maior conhecimento e utilização do sistema de financiamento BNPL, parece que aí está a ser atingido um limite de penetração. Os restantes países europeus apresentam uma baixa intenção de utilização desta fórmula de financiamento, enquanto se espera um elevado crescimento da utilização nos países da América Latina, liderados pela República Dominicana, Equador e México, que se destacam pelas elevadas intenções declaradas de utilização futura.

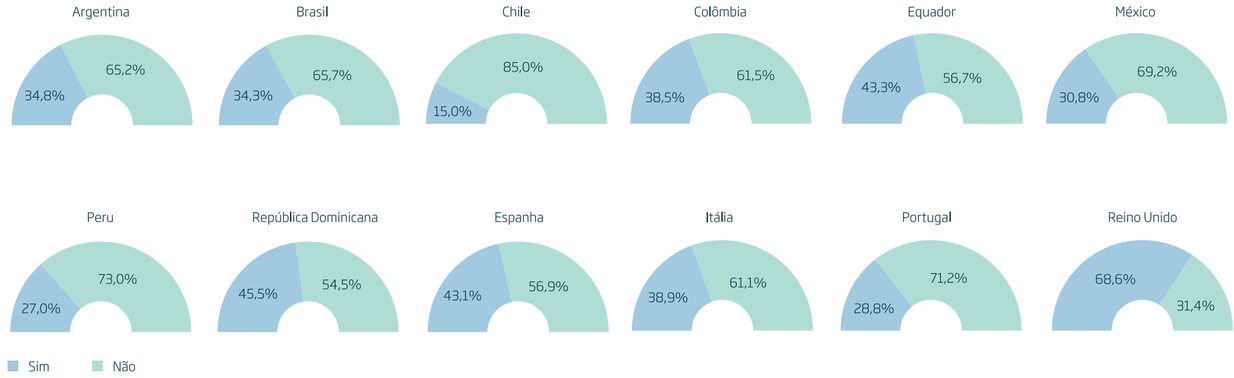


Figura 20 Conhecimento do sistema de financiamento BNPL

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Você conhecia este sistema de financiamento?"

O smartphone já é o dispositivo dominante

Está confirmado o domínio do celular, cujo uso dispara em 2021 para envio de dinheiro, pagamentos em lojas físicas e e-commerce, este último canal de compra principalmente na América Latina, onde o smartphone está ganhando espaço sobre o computador pessoal ou laptop. Na Europa, embora o uso do smartphone também esteja crescendo para fazer compras online, o uso do computador pessoal continua sendo maior.

Muito mais tendências e descobertas

Perguntar às pessoas na qualidade de usuários reais ou potenciais revela informações de qualidade para políticas públicas e tomada de decisões de negócios. Ano após ano, este Relatório tem abordado a demanda para contrastar o que os dados revelam e o que a oferta vivencia e percebe.

Como, se é que a autenticação de dois fatores afeta a taxa de abandono do comércio eletrônico da perspectiva do usuário; qual a percepção da população sobre os novos prestadores de serviços de pagamento; como os clientes são fiéis às suas principais instituições financeiras; ou quais são as barreiras para o pagamento móvel nas lojas, entre muitas outras perguntas, têm sua resposta neste Relatório.

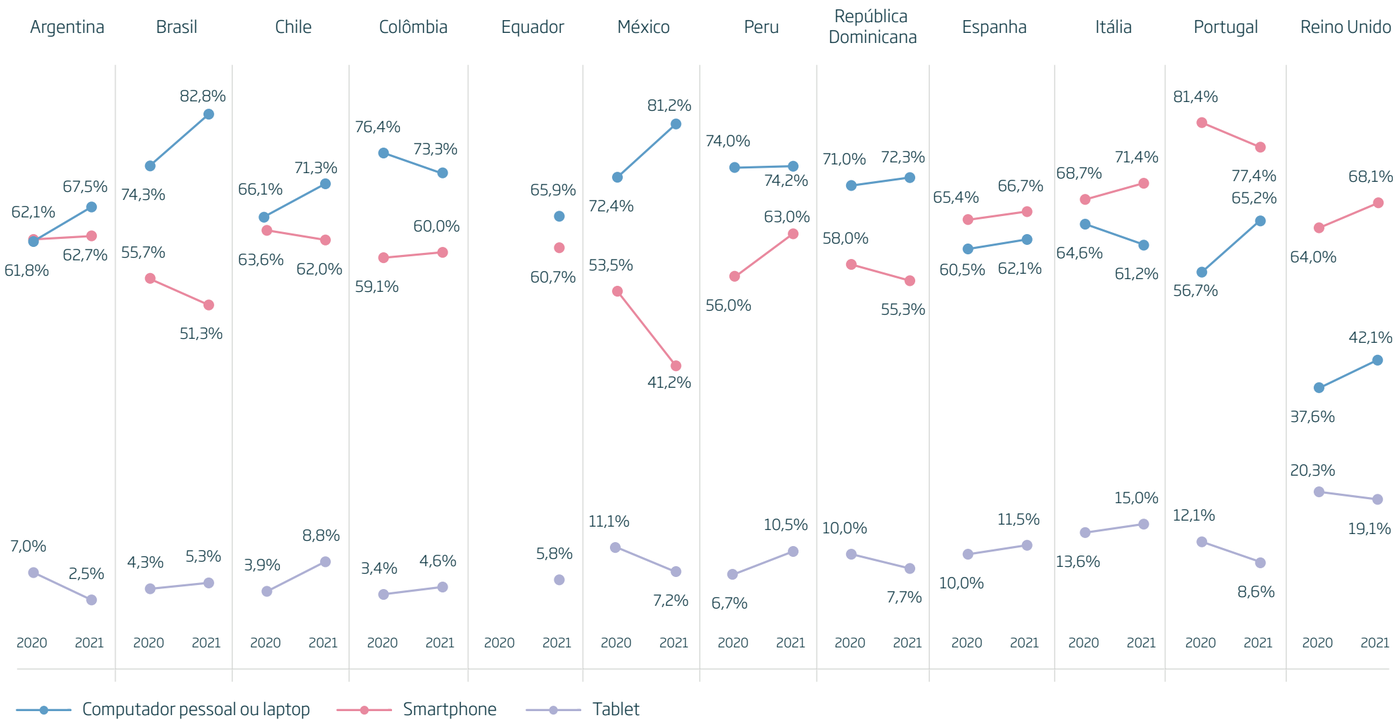


Figura 21 Dispositivos usados para comprar produtos e/ou serviços online (evolutivo 2020-2021).
População analisada: População total da ABI que comprou online.
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Com qual dispositivo você costuma fazer compras online?"

2 A visão do setor

Agradecimentos 26

Transição para um mundo híbrido, interoperável e contextual 28

Visão geral dos métodos de pagamento na América Latina 40

Pagamentos imediatos e ecossistemas inclusivos 43

Fintechs se expandem e bigtechs aspiram à onipresença 52

Visão geral dos métodos de pagamento na Europa 62

É hora de prestar contas 69

A Europa prepara-se para os desafios do século XXI 71

Reino Unido pós Brexit 74

Barômetro de tendências em inovação 77

Agradecimentos

A preparação deste capítulo foi possível graças à colaboração de um grande número de profissionais da indústria de meios de pagamento. A partir daqui, queremos expressar um sincero e especial agradecimento a:

Argentina
Andrés Rodríguez Ledermann, Director Ecosistema de Programas Fintech, Ualá
Ignacio E. Carballo, Professor e Pesquisador (UBA e UCA), Diretor de Ecossistemas de Programas Fintech para a América Latina, Universidade Católica Argentina

Brasil
Carlos Alberto C. Moreira Jr., Superintendente de Desenvolvimento de Negócios, ELO
Ricardo de Barros Vieira, Vice-Presidente Executivo, Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços ABECS

Chile
Ángel Sierra, Diretor Executivo, Associação Chilena de Fintech

Colômbia
Andrés Mauricio Velasco, Subgerente de Sistemas de Pagamentos e Operações Bancárias, BANREP
Felipe Novales, Diretor de Transformação Digital e Inclusão Financeira. Asobancaria
Lina María Jaime Páez, Direção de Transformação Digital e Inclusão Financeira, Asobancaria

Costa Rica
Alejandro Rubinstein, vicepresidente de experiencia al cliente y canales de servicio, BAC Credomatic
Carlos Melegatti, Director de Sistemas de Pago, Banco Central Costa Rica

Ecuador
Rosa Matilde Guerrero, Assessora Geral de Supervisão Baseada em Riscos e Inclusão Financeira Superintendência de Bancos do Equador
Ruth Arregui, Superintendente de Bancos do Equador
Sebastián Quevedo, Vice-Presidente de Meios de Pagamento da Produbanco.

Espanha

Anna Puigoriol, Diretora de Serviços Financeiros do Banco Sabadell
Ángel Nigorra, CEO da BIZUM
David Hernández, Head of Core Products for Southern Europe, Visa
David Lozano, fundador da Afterbanks
Jacobo Miralles, vice-presidente de produtos, BNEXT
Juan Luis Encinas, CEO, Iberpay.
Jorge Martínez, Diretor Executivo de Meios de Pagamento e Consumo, Abanca
Paloma Real, Gerente Geral, Mastercard Espanha
Pilar Clavería, Assessora de Pagamentos, Operações e Procedimentos, Associação Espanhola de Bancos AEB
Román Benito Pérez, Gerente de Open Banking e Inovação, Liberbank

Italia

Ferdinando Visone, PSD2 e Especialista em Pagamentos do Mercado Italiano.
Rita Camporeale, Diretora Responsável Ufficio Sistemi di Pagamento, ABI

México

Christian Díaz Navarrete, coordenador do Grupo de Novas Tecnologias do Comitê de Cartões da Associação de Bancos do México, ABM
Érika Lavara. Endereço de meio de pagamento ABM
Heye Guo, cofundadora e CEO da Nanopay
Mary Pily Loo, Diretora Geral de Risco Operacional e Tecnológico da CNBV
Pablo Viguera, Fundador e CEO, Belvo
Rodolfo Reyes, coordenador do Grupo de Operações do Comitê de Cartões da Associação de Bancos do México, ABM

Perú

Milton Vega, Subgerente de Pagamentos e Infraestruturas Financeiras do Banco Central do Peru
Ljubica Vodanovic, Sócio Fundador, Vodanovic Legal

Portugal

Maria Antônia Saldanha, Country Manager, Mastercard

República Dominicana

Ángel González Tejada, Diretor do Departamento de Sistemas de Pagamento do Banco Central da República Dominicana
Yilmary Rosario, Consultora Técnica do Departamento de Sistemas de Pagamento do Banco Central da República Dominicana.

Reino Unido

Jim Tomaney, COO, Renovite
Manuel Peleteiro, CEO, Inbest

Latinoamérica

Raúl Morales, Gerente de Infraestrutura e Mercados Financeiros, CEMLA (até outubro de 2021)
Roberta Isfer, Estrategista de Inovação e Diretora de Conteúdo, Visa

Transição para um mundo híbrido, interoperável e contextual

O ecossistema de pagamentos encontra-se em 2021, após um 2020 descrito há um ano como extraordinário, num período de transição acelerada para o pleno desenvolvimento de capacidades no mundo físico e digital, em que os pagamentos são cada vez mais rápidos, fáceis de utilizar e mais confortáveis. Roberta Isfer, Innovation Strategist & Content Director da Visa observa uma tendência que veio para ficar, confirmada pelo comportamento das pessoas em todos os mercados que vêm superando os mais rígidos confinamentos: Phygital. "O consumidor escolhe o que for mais confortável, e navegará entre o físico e o digital, refletido também nos pagamentos".

Espera-se também que essas capacidades híbridas sejam inatas em todos os tipos de dispositivos conectados (em breve, com a implantação do 5G e da Internet das Coisas, em uma escala inimaginavelmente maior) e que qualquer solução seja operável a partir do mesmo canal e seja capaz de responder, sem ser notado, ao contexto particular em que nos encontramos.

A nova cadeia de valor de pagamentos é moldada e ambiciona crescer com base em dados e nas capacidades preventivas, preditivas e prescritivas da inteligência artificial, bem como na sua invisibilidade (pagamentos invisíveis) ou integração (pagamentos incorporados ou integrados). A Internet das Coisas e o Open Banking significarão avanços na oferta de soluções transparentes e omnichannel aos usuários, com os consequentes novos modelos de negócios baseados em novos casos de uso. "O futuro será do design de produtos hiper personalizados que, não sendo um conceito novo, é muito difícil alcançá-lo: porque não podemos ser intrusivos na vida das pessoas, que por outro lado não expõem o que querem, querem ser adivinhadas", confirma Heye Guo, cofundador e CEO da Nanopay.

O futuro será do design de produtos hiper personalizados

Heye Guo, Nanopay

"O 5G como infraestrutura de comunicações será uma revolução em todos os setores, incluindo finanças e pagamentos", prevê Paloma Real, Diretora Geral da Mastercard Espanha. "A convergência digital, a incorporação de mais dispositivos na vida das pessoas e que são em si terminais de pagamento ou comércio eletrônico, florescerá com a implantação do 5G, possibilitando o comércio contextual e o e pague o que for preciso".

Logo chegará o momento em que nossos avatares digitais começarão a transacionar, faça pagamentos e compras em comunidades digitais, no metaverso. Criam-se novas comunidades e universos digitais que devem ser abordados com novas soluções", prevê Roberta Isfer da Visa.

Logo chegará o momento em que nossos avatares digitais começarão a faça pagamentos

Roberta Isfer, Visa

A tão esperada e necessária interoperabilidade é o requisito regulatório menos comum em termos de eficiência e concorrência nos sistemas nacionais de pagamentos, apesar da comprovada dificuldade de ocorrer de forma espontânea, que é oferecida pelo mercado de Motu Proprio. Mas já existem importantes exceções a essa aspiração, que começa a ser condição de política pública, pelo menos recentemente e pelo menos em alguns mercados.

O Brasil é um exemplo de jurisdição que exige interoperabilidade para alguns serviços de pagamento como dinheiro eletrônico, compras, códigos QR e iniciação de pagamentos, por meio da instrução de padrões comuns que a garantam. Outros países da região - Argentina (CBU-CVU), Costa Rica (SINPE), México (CoDi) e Peru (BIM) exigem que a maioria dos Prestadores de Serviços de Pagamento (PSPs) transfira sem problemas pagamentos de varejo entre eles. A adotada no Chile (ainda na conta da câmara de compensação de baixo valor) e na Colômbia (nova regulação do sistema de pagamento de baixo valor) é uma abordagem que promove a interoperabilidade, seja para um conjunto específico de tipos de pagamento ou apenas para alguns PSP. Em grande parte da América Central não há requisitos específicos de interoperabilidade.

Outros países ou regiões têm planos para alcançar a interoperabilidade, como a UE e a aspiração da nova estratégia de pagamentos de varejo de que os sistemas futuros sejam "pan-europeus" e interoperáveis. Nesse sentido, o Reino Unido publicou seu Nova arquitetura de pagamentos (NPA) em 2017, tendo a interoperabilidade de ponta a ponta como um dos principais princípios de design, fase em que se encontra. A NPA implica a renovação do encanamento de pagamentos para substituir o atual sistema interbancário de pagamentos imediatos por uma nova infraestrutura de compensação e liquidação baseada no padrão de mensagens ISO 20022, que permitirá a eventual Internet de pagamentos.

Outras iniciativas destinadas a melhorar a interoperabilidade e a concorrência consistem em conceder aos PSP o acesso a sistemas de pagamentos e contas do banco central para evitar que os operadores que atuem como "Gatekeepers", ou com poder de mercado, impeçam o acesso a inovações, novas soluções e novos participantes com práticas que possam ser considerado anticompetitivo. O Banco Central da Costa Rica foi pioneiro no fornecimento de acesso PSP ao Sistema Nacional de Pagamentos Eletrônicos (SINPE). "O Banco Central está fazendo o trabalho de permitir o acesso aos sistemas de pagamento que na Europa tem sido exigido dos bancos privados. Se não fizermos isso, o setor de pagamentos não se desenvolverá no ritmo que está, porque os pagamentos são essenciais para qualquer vertical de negócios de fintech.", agradece Carlos Melegatti, Diretor do Sistema de Pagamentos do Banco Central da Costa Rica.

Concorrência nos sistemas de pagamento atuais

"Do ponto de vista tecnológico, o ecossistema de pagamentos está evoluindo a um ritmo tremendo; de fato, é uma das verticais financeiras com maior evolução tecnológica, e o faz tão rápido que forma um ecossistema que requer muitos recursos para se manter", admite Jorge Martínez, Diretor Executivo de Meios de Pagamento e Consumo de Abanca.

> O ecossistema de pagamentos está evoluindo a um ritmo tremendo; de fato, é uma das verticais financeiras com maior evolução tecnológica, e o faz tão rápido que forma um ecossistema que requer muitos recursos para se manter
>
> **Jorge Martínez,** Abanca

Além disso, os pagamentos não são mais uma atividade exclusiva de bancos tradicionais ou Legacy Banks. Fintech e bigtech, originalmente considerados Outsiders, estão se tornando parte do Establishment, ganhando massa crítica. Estamos em um ponto de virada em que agentes que não são provedores tradicionais de serviços financeiros e de pagamentos - de grandes empresas de tecnologia a fabricantes de automóveis ou plataformas de Gig-economy - estão entrando nesse setor e fazendo isso contribuindo com inovações para o ecossistema de pagamentos.

Isso não passou despercebido pelos reguladores, que agora estudam como a regulação deve se adaptar para lidar com essas mudanças: sem sacrificar a estabilidade financeira, o ecossistema global de pagamentos deve ser ágil, seguro e aberto à inovação. E essa rápida transformação digital dos serviços financeiros passa pela tomada de decisões relacionadas à defesa da concorrência, ao estabelecimento de perímetros regulatórios e ao chamado Level-playing Field. "Qualquer competição tem que acontecer em um ambiente equilibrado e você não pode jogar com regras diferentes", diz Pilar Clavería, assessora de pagamentos, operações e procedimentos da Associação Espanhola de Bancos AEB.

Andrés Rodrigues Lederman, o Chefe de Gestão de Patrimônio da Ualá confirma que "O mundo fintech conseguiu transcender a diferenciação entre licenças, porque se há alguns anos era muito importante saber o que você era, agora não é tão importante por causa dos grandes desenvolvimentos que mostraram quem somos globalmente. por tudo isso regulação gera confiança e segurança para os usuários."

As prioridades regulatórias nesse sentido parecem claras, como relata Restoy (2021) em seu artigo do Financial Stability Institute: "Promover a igualdade de condições não é o objetivo principal da regulação financeira. Objetivos de política pública, como estabilidade financeira, integridade do mercado e proteção ao consumidor, estão em primeiro lugar na ordem de prioridades". No entanto, as autoridades europeias reconhecem que os riscos relacionados às atividades de bigtech em finanças podem não ser totalmente capturados pela atual abordagem regulatória, que é direcionada a entidades individuais ou atividades específicas e não a riscos potenciais de inter-relações dentro de grupos de bigtech e seu papel como fornecedores de serviços críticos para instituições financeiras, como TI e serviços de infraestrutura, como computação em nuvem e análise de dados. "Buscamos fortalecer a continuidade dos negócios, a proteção do consumidor (que saiba a todo momento com quem está lidando) e a mitigação da concentração de provedores de tecnologia, que é uma preocupação constante, principalmente em serviços em nuvem", explica Mary Pily Loo Castillo, Diretora Geral de Risco Operacional e Tecnológico da CNBV.

Também como fornecedores de dispositivos conectados. Nesse caso, a Comissão Europeia anunciou em junho de 2020 uma investigação antitruste sobre se a conduta da Apple em relação ao Apple Pay - limitação da Apple de acesso à funcionalidade NFC/Tap And Go em iPhones para pagamentos na loja e supostas negações de acesso - viola a UE regras de concorrência, investigação em curso em 2021. Nesse sentido, entre os projetos de alteração da nova Diretiva Europeia de Serviços de Pagamento (PSD 2) e do texto da Lei dos Mercados Digitais, há propostas para exigir que fabricantes de smartphones e outros provedores de serviços técnicos ofereçam acesso a tecnologias como NFC para assegurar condições equitativas para os fornecedores de aplicações de pagamento.

Grande tecnologia	Negócio principal	Banco	Crédito	Pagos	Micro financiamento	Gestão de ativos	Seguros
Google	Pesquisa na Internet/Publicidade			■			
Apple	Produçao de hardware			■			
Facebook	Redes sociais / Publicidade			■			
Amazon	Comércio eletrônico de varejo		■	■	■		■
Alibaba (Ant Group)	Comércio eletrônico de varejo	■	■	■	■	■	■
Baidu (Du Xiaoman)	Publicidade de pesquisa na Internet	■	■	■	■	■	■
JD.com (JD Digits)	Comércio eletrônico de varejo	■	■	■	■	■	■
Tencent	Videogames e mensagens	■	■	■	■	■	■
NTT Docomo	Comunicações móveis	■	■	■	■		
Rakuten	Comércio eletrônico de varejo	■		■		■	■
Free market	Comércio eletrônico de varejo		■	■		■	

■ Prestação de serviços financeiros por meio de grandes empresas de tecnologia e/ou em cooperação com instituições financeiras externas a grandes empresas de tecnologia, em pelo menos uma jurisdição

■ Lançamento previsto para 2021

Serviços financeiros oferecidos por grandes empresas de tecnologia

Prestação de serviços financeiros por meio de grandes empresas de tecnologia e/ou em cooperação com instituições financeiras externas a grandes empresas de tecnologia, em pelo menos uma jurisdição. ☐* Lançamento previsto para 2021.
Fontes: BIS (2019); CitiGPS (2018); FSB (2019b); IBFED e Oliver Wyman (2020); van der Spek e Phijiffer (2020); fontes públicas: ISF

As grandes tecnologias também não estão isentas de criar ou aumentar riscos para a estabilidade financeira e proteção do consumidor, privacidade de dados e segurança cibernética. Segundo Restoy (2021), "todas as grandes empresas de tecnologia possuem entidades em seus grupos que possuem licenças de pagamento e, portanto, estão autorizadas a realizar serviços de pagamento e/ou emitir dinheiro eletrônico em pelo menos uma jurisdição". Por isso, reconhece que a entrada de grandes empresas de tecnologia no mercado financeiro exige uma abordagem abrangente de políticas públicas que combine regulação financeira, política de concorrência e privacidade de dados. As implicações na perspectiva do regulador e do supervisor são, portanto, enormes, existindo um debate entre modelos de supervisão por entidades e supervisão por funções ou atividades.

Um exemplo é o risco de exercer práticas discriminatórias (impacto desigual) devido ao uso de inteligência artificial e aprendizado de máquina na tomada de decisões de financiamento. Nos EUA, cinco reguladores, incluindo o Escritório de Proteção Financeira do Consumidor (CFPB), solicitaram informações da indústria para estabelecer uma política interinstitucional sobre seu uso. Sob impacto díspar, uma política ou prática pode ser considerada ilegal se tiver um efeito discriminatório sobre uma classe ou coletivo protegido.

Os custos ainda elevados de filiação de usuários e a evolução tecnológica estimulam o reagrupamento e dão vantagens aos grandes provedores de tecnologia que se expandem para serviços financeiros de outros negócios, aqueles que estão realmente presentes na vida das pessoas. Porque, em última análise, o pagamento não é um fim em si mesmo, mas um facilitador de infinitas atividades físicas e digitais. A grande tecnologia pode alavancar sua vantagem, sua onipresença, para fornecer, por exemplo, soluções de financiamento contextuais e incorporadas. Portanto, é muito provável que o aumento da consolidação (geográfica, setorial e/ou por especialização) continue porque o setor de pagamentos é uma atividade de escala, volume, mas também muitos nichos, nos quais as fintechs a priori costumam contar com bancos tradicionais ou provedores de BaaS ou PaaS (Payments-as-a-Service) para implantar suas soluções.

Chile, Colômbia, México e Peru emitiram em 2018 os "Princípios orientadores para a regulação fintech na Aliança do Pacífico", entre os quais neutralidade tecnológica, regulação por atividades ou serviços, proporcionalidade baseada em risco, proteção ao consumidor - especialmente o cliente de varejo -, integridade financeira e estabilidade e prevenção do risco de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

A consolidação impulsiona fusões e aquisições

Confirma-se a consolidação gradual de alguns grandes agentes, marcando a tendência para um mercado global dominado por eles. Tudo isso se reflete na intensa atividade de fusões e aquisições. O ano de 2019 registrou um recorde no valor dos investimentos no setor de pagamentos que se aproximou de 26 bilhões de dólares graças, entre outros, às megafusões de FIS-Worldpay, Fiserv-First-Data e Global Payments-Total System Services. Um ano depois, os protagonistas foram Nexi e SIA, assim como Worldline e Ingenico, além do frustrado anúncio da compra da fintech Plaid by Visa por 5.300 milhões de dólares, rapidamente ofuscada pela compra da Tink, plataforma de Open Banking sueca, por 2.100 milhões de dólares. O frenesi do setor obriga muitas empresas a optarem por estratégias de crescimento inorgânico para manter sua posição de liderança ou pela simples sobrevivência.

Em termos geográficos, a localização da atividade de investimento no último ano deslocou-se para a Europa e América Latina, liderando operações como as realizadas há cinco anos pela fintech norte-americana e chinesa. Klarna, uma startup sueca BNPL (Buy Now Pay Later), está avaliada em mais de 46.000 milhões de dólares, enquanto o Revolut, um neobank com sede em Londres com aspirações de se tornar um super aplicativo e entrar no negócio de viagens, estava em 33.000 milhões logo após a American Stripe quebrou um recorde de avaliação de fintech de 95.000 milhões de dólares.

A argentina Ualá não só adquiriu o primeiro banco digital da Argentina, mas logo após esse anúncio seguiu-se a compra do banco mexicano ABC Capital, caracterizado por prestar serviços a outras entidades na modalidade BaaS. A Ualá foi catapultada para a categoria de unicórnios após a última rodada de investimentos em que arrecadou 350 milhões de dólares e uma avaliação de mais de 2.000 milhões. O Nubank alcançou esta categoria e em 2021 recebeu mais de 1.100 milhões de dólares de investimento da Berkshire Hathaway, Sands Capital e das empresas brasileiras Verde Asset e Absoluto Partners, entre outras, para apoiar a expansão do Nubank na América Latina onde já está presente na Argentina, Brasil (seu país de origem), Colômbia e México. Ualá e Nubank se juntam à empresa mexicana Konfio, que oferece financiamento para PMEs desde 2013. Em 2021 a Konfio alcançou uma avaliação de 1.300 milhões de dólares após uma nova rodada de financiamento na qual o Grupo Softbank participou. A Rappi da Colômbia atingiu uma valorização de mais de US$ 5 bilhões após uma rodada de investimentos de US$ 500 milhões em 2021, somando aos US$ 1,5 bilhões obtidos em várias rodadas

desde sua criação em 2015, e seu serviço de pagamento RappiPay agora também está presente no México.

"O México é o primeiro país de desembarque de muitas fintechs com visão latino-americana", confirma Heye Guo da Nanopay. David Hernández, Head of Core Products para o Sul da Europa na Visa, compartilha a estratégia de fintech da empresa, que se baseia em um diagnóstico que destaca alguns fatos estilizados: "As fintechs têm demonstrado uma notável capacidade de atrair clientes através de propostas atrativas, excelente UX e planos agressivos de expansão de mercado, embora no lado da receita muitas estejam perdendo porque a receita de comissões (incluindo assinaturas Premium) é baixa, moderada e insuficiente para cobrir os custos. Por isso, devem ser desenvolvidos serviços bancários típicos, como financiamento, gestão de patrimônio e banco pessoal, o que implica a adoção e cumprimento de obrigações regulatórias, aumento da capacidade de gestão de risco e atendimento ao cliente, entre outros". Reconhece que o crescimento das fintechs foi impulsionado por abundantes financiamentos de capital de risco, que podem não estar disponíveis no futuro (o que mostrará vulnerabilidades em alguns dos atuais modelos de negócios) ou ser adequados para financiar o negócio de empréstimos ao qual eles estariam estendendo.

David Hernández, da Visa, destaca que os neobanks e Challenger Banks mais midiáticos da Europa por mérito próprio (Revolut, N26, Monzo e Starling Bank) concentram mais de 28 milhões de clientes depois de crescer entre 28% e 58% em 2020 em seu cliente base, num ano marcado pela crise. Adicione isso "a expansão também foi geográfica (a Revolut já está presente em 35 mercados, N26 em 25 e Wise em 65), de negócio (muitos estão a mudar para um modelo de Marketplace a partir do qual podem oferecer uma maior diversidade de produtos e serviços financeiros e crescer em relação do número de produtos por cliente) e por meio de IPO e SPAC".

> A expansão fintech também foi geográfica, de negócio e por meio de IPO e SPAC
>
> **David Hernández,** Visa

Do ponto de vista de uma fintech em particular, Jacobo Miralles, VP Product da Bnext, ilustra esse diagnóstico com o que foi vivenciado nos últimos dois anos. Recordamos que a Bnext começou a operar na Espanha emitindo meios de pagamento contratando os serviços de um EDE e no início de 2020 obteve a sua própria licença EDE. Como tal, o Bnext está autorizado a abrir contas digitais e emitir meios de pagamento sem ter o dinheiro depositado, que se encontra numa conta Scrow num banco. Possui as operações para que cada cliente Bnext tenha um IBAN único no qual pode direcionar a folha de pagamento, receber transferências e efetuar pagamentos. "Com a EDE com que trabalhámos, havia um IBAN único para todos os clientes Bnext", esclarece. "Um projeto fundamental da operação foi montar nossa própria infraestrutura tecnológica (core banking), conectar com o processador e fazer novamente o Onboarding de nossos clientes, migração que desacelerou a aquisição de novos. Como EDE, passamos de não ter ônus regulatório para ser uma entidade regulada, abrindo diretamente contas digitais e emitindo cartões dos quais obtemos receita de taxas de intercâmbio". Poucas semanas antes da decretação da pandemia global, eles lançaram seu produto Premium, que era muito voltado para viagens, obrigando-os a mudar sua oferta de valor e focar em uma conta que permite economia nas despesas diárias com um novo sistema de recompensas. "Com o revés do COVID, o México tem sido uma benção, onde temos clientes bancários que não tinham acesso a meios de pagamento digitais", explica Jacobo Miralles da Bnext.

O Santander anuncia o lançamento da PagoNxt, fintech que reúne negócios de pagamentos, para acelerar seu crescimento global em três áreas de negócios (varejistas, pessoas físicas e PMEs) após concluir a aquisição dos ativos da Wirecard e integrar os diferentes negócios de pagamentos do Santander: Santander Global Payments (Global Trade Services e Global Merchant Services) e Santander Digital. Na América Latina, a estratégia da PagoNxt é desenvolvida por meio de três unidades de negócios: soluções para negócios estruturadas em torno da empresa brasileira Getnet, que já possui plataforma no Brasil, México e Argentina; One Trade para comércio internacional, e Superdigital, plataforma de inclusão financeira para a população sem banco da América Latina, que já está presente em cinco mercados e espera expandir para Colômbia, Peru, Argentina e Uruguai em 2021. Na Europa, a PagoNxt atua no negócio de pagamentos a comerciantes, clientes ou não do banco, sob a marca Getnet, lançamento que foi acelerado pela compra da Wirecard.

No segmento de provedores de soluções de pagamento B2B também se antecipam tendências de reagrupamento, como demonstram as aquisições de soluções de pagamento contactless no ponto de venda, às quais agregam outras para incorporar novos produtos na tentativa de se tornarem plataformas.

A Apple adquiriu a canadense Mobeewave em 2020 com o objetivo de transformar seus iPhones em terminais de pagamento por meio do Apple Pay. Na Espanha, o BBVA oferece uma solução para pequenas empresas e freelancers para aceitar pagamentos com cartão usando um celular como POS, integrado ao aplicativo BBVA SmartPay. A Visa começou a testar seu serviço de pagamento Tap-to-phone para comerciantes nos EUA e a Mastercard lança o Cloud Tap on Phone. O PayPal lançou seu Zettle POS para pagamentos baseados em QR nos EUA depois de fazê-lo no Reino Unido, e a Amazon expande os serviços financeiros para PMEs em sua plataforma, já oferecendo cartões de crédito, linhas de crédito e POS (AmazonOne). Para isso, adquire a empresa de pagamentos omnicanal Perpule.

BNPL e financiamento no POS

O BilMeLater do PayPal foi um dos primeiros serviços digitais do BNPL. Hoje coexiste com outros como Affirm, Klarna, AfterPay, FuturePay e em breve com a Apple, que está projetando "Apple Pay Later" no Apple Card com Goldman Sachs. Discover entra no negócio e investe na BNLP Sezzle; e a Square compra o Australian Afterpay por 29.000 milhões de dólares para conectá-lo ao Cash App e aos ecossistemas de aceitação de seus pontos de venda afiliados. O Nubank explora a fragmentação dos pagamentos em dinheiro no México e no Brasil, até hoje seus principais mercados, antes de anunciar sua chegada à Índia.

Enquanto o Buy Now Pay Later (BNPL) é um fenômeno muito presente nos EUA, e em muitos países altamente bancarizados na Europa, EUA, na América Latina esse fenômeno ainda é incipiente e em parte motivado pela dificuldade associada ao processo de avaliação de risco de crédito de os desbancarizados. Neste sentido, a Oplay concebe a análise de risco como um processo simples e online para empresas nativas digitais como a que representa, em que utilizam fontes alternativas aos documentários solicitados pelos bancos, bem como Scoring alternativo ao da agência de crédito. "Enriquecemos nossos modelos de prevenção de riscos e fraudes com ferramentas tecnológicas como IA e Machine Learning que somos nativos, ferramentas que os bancos tradicionais não têm tanta flexibilidade e capacidade de implantar e integrar", notas Hey Guo da Oplay.

Desde a ABM Rodolfo Reis, coordenador do Grupo de Operações do Comitê de Cartões, percebe que no México há adoção significativa por grandes mercados. "Se antes as promoções de meses sem juros se limitavam a determinados negócios em aliança com alguns emissores, hoje a abertura da operação BNPL é total, motivada pelos grandes Marketplaces e do agrado de muitos emissores que buscam oferecer um serviço adicional aos cliente e quebrar a hegemonia de alguns grandes emissores". "A indústria de cartões de crédito no Brasil é altamente consolidada, e o modelo de diferimento de compra está bem estabelecido desde sua criação em 1994 com o Plano Real de Estabilização Econômica, com estrutura, modelos de financiamento para emissores e adoção de soluções para negociação pelos compradores, diz Carlos Alberto C. Moreira Jr., Superintendente de Desenvolvimento de Negócios da ELO. Não surpreendentemente, os pagamentos parcelados representam aproximadamente 60% do total de pagamentos com cartão de crédito. O modelo de parcelamento sem juros (Parcelado Sem Juros) veio para combater o uso do pagamento com cheques pré-datados, operações de financiamento de alto risco por não serem cadastradas.

A Ualá cresceu 400% em seu produto "cotação" no qual, diferentemente de outras propostas, "O cliente deve ter dinheiro para comprar o produto, e emprestamos o que já foi pago, para que, caso o cliente precise de reembolso do valor para outra coisa, sejam devolvidas as parcelas futuras". Com este produto, a Ualá gera um Score de Crédito genuíno para usuários que nunca utilizaram nenhum produto do sistema financeiro, além de cuidar dos riscos de superendividamento porque devem ter demonstrado, com o saldo em seu CVU, a capacidade comprar o poço antes de se endividar.

> Se antes as promoções de meses sem juros se limitavam a determinados negócios em aliança com alguns emissores, hoje a abertura da operação BNPL é total, motivada pelos grandes Marketplaces e do agrado de muitos emissores que buscam oferecer um serviço adicional aos cliente e quebrar a hegemonia de alguns grandes emissores
>
> **Rodolfo Reyes,** ABM

"No mercado equatoriano é uma prática tradicional, ao contrário dos mercados mais desenvolvidos. Como consequência das estratégias de pagamento diferido (meses sem juros), 40% do faturamento gerado no Equador é parcelado com cartão de crédito", confirma Sebastián Quevedo, Vice-Presidente de Meios de Pagamento da Produbanco.

"Na Colômbia esta forma de financiamento não existe porque as licenças são muito diferenciadas: se for intermediação existem algumas regras; se for financiamento com recursos próprios, tem outros"; confirma Andrés Mauricio Velasco, Gerente Adjunto de Sistemas de Pagamentos e Operações Bancárias do BANREP. "É nesta última área que podem estar surgindo essas opções: integrar negócios com empresas de serviços públicos como energia para que o pagamento das taxas de compras de bens com cartão de débito chegue com a fatura do prestador de serviço. Sob este esquema, as implicações de um não pagamento podem ser muito graves: se você não pagar pela televisão que comprou, sua eletricidade pode ser cortada".

Na Espanha, a presença do BNPL está crescendo com soluções como Viabill, Instant Credit (do Banco Sabadell), Aplázame, ClearPay (anteriormente Paga+Tarde by Pagantis, que anunciou sua aliança com o PayPal em 2019). Jorge Martínez de Abanca augura sucesso para o BNPL na Espanha, porque os clientes precisam de soluções mais fáceis e compreensíveis. "Não devemos abandonar o BNPL, uma solução que os bancos espanhóis incorporaram como solução da indústria com o produto PLAZOX", reconhece. "Esta solução de pagamento é utilizada por Millennials e GenZ e, embora com dificuldade, Booomers também poderiam aderir. Os bancos são obrigados a prestar os melhores serviços aos nossos clientes com a melhor experiência possível e a maior segurança de utilização".
Anna Puigoriol, Diretora de Serviços Financeiros do Banco Sabadell prevê mudanças importantes no futuro porque o regulador do Reino Unido está preocupado com a forma como as soluções estão sendo implementadas, que foram menos reguladas devido ao seu valor. De fato, o Tesouro de HM e a Autoridade de Conduta Financeira (FCA) procuram endurecer as regras que regem o BNLP por meio de um regulamento, suspeito de incentivar os consumidores a gastar mais do que podem pagar. Esse aperto também é previsto pelo CFPB nos EUA, dado o crescimento da adoção e a evidência de sua extensão ao pagamento de serviços profissionais, incluindo serviços médicos. A este respeito, Pilar Clavería da AEB considera que na Espanha os hábitos de consumo são muito diferentes dos do Reino Unido e dos Estados Unidos, não havendo tanta tradição de financiamento de compras como nesses mercados.

Na Itália, Rita Camporeale, Diretora Responsabile Ufficio Sistemi di Pagamento da ABI, percebe uma tendência ascendente do BNPL, "mas pode não ser tão alto quanto em outros países, embora possa ajudar a superar a relutância das pessoas em usar cartões rotativos". Ferdinando Visone, PSD2 e Payment Expert menciona a fintech italiana Scalapay como principal concorrente da Klarna. "O BNPL é uma forma inteligente, uma solução ganha-ganha para o lojista, que tem a possibilidade de fazer uma venda completa, e para o comprador, que recebe o bem pagando apenas uma fração do seu preço na época." No entanto, ele percebe uma dificuldade, "as fintechs BNPL não realizam algumas validações KYC porque é considerado um parcelamento em um número de parcela curto", conclui Ferdinando Visone.

Em Portugal, em consequência da pandemia e da necessidade das pessoas gerirem melhor os seus orçamentos pessoais, "o uso de cartões de crédito caiu em favor dos cartões de débito, que ofereciam oportunidade de crescimento nas alternativas BNPL", constata Maria Antónia Saldanha, Gerente Nacional da Mastercard Portugal.

O surgimento do BNPL, sem dúvida, é um exemplo da pressão das entidades bancárias para estarem presentes em todas as inovações que muitas vezes não podem ser desenvolvidas internamente e que exigem colaboração com fintech.

> O uso de cartões de crédito caiu em favor dos cartões de débito, que ofereciam oportunidade de crescimento nas alternativas BNPL
>
> **Maria Antonia Saldanha,** Mastercard Portugal

Pagamentos internacionais instantâneos

A procura de serviços de pagamentos transfronteiriços mais rápidos, baratos, transparentes e inclusivos, com elevados níveis de segurança e proteção, visa proporcionar benefícios aos utilizadores do sistema financeiro e da economia em geral, pela sua capacidade de promover o crescimento económico, comércio internacional e inclusão financeira. Na América Latina, à medida que mais empresas se expandem na região e entram em novos mercados, fazer ou receber pagamentos de outras empresas (B2B) e de consumidores (C2B) tornou-se um desafio, especialmente com o crescimento do comércio online e a fragmentação do mercado, tanto regulatórias quanto associadas a barreiras culturais ou hábitos domésticos.

O G20 declarou a melhoria dos pagamentos transfronteiriços uma prioridade em 2020 e pediu ao Conselho de Estabilidade Financeira (FSB) que coordenasse um roteiro para esse fim. Na definição do roteiro, foram identificados quatro desafios principais: altos custos, baixa velocidade de processamento, acesso limitado aos serviços e transparência insuficiente. E os fatores que contribuem para esses desafios são a falta de interoperabilidade ou fragmentação de padrões e horários de operação, a complexidade do cumprimento de AML/CFT e requisitos de proteção de dados e o uso de plataformas com tecnologias Legacy.

Isso é reconhecido pela própria SWIFT, que atribui uma falta de padronização aos pagamentos transfronteiriços tradicionais, pois são processos que envolvem diferentes bancos, países e fusos horários, além de serem caros, complexos e pouco transparentes para os consumidores. Desta forma, defende o lançamento em 2017 do seu novo Standard SWIFT GPI (inovação global de pagamentos) já adotado por mais de 1.000 bancos em todo o mundo. Sua evolução para SWIFT Go em 2021 permite pagamentos internacionais rápidos de baixo valor, em cujo lançamento piloto o BBVA participou junto com outros seis bancos (The Bank of New York Mellon, DNB, MYBank, UniCredit, SberBank e Société Générale). Enquanto isso, o Centro de Inovação BIS e a Autoridade Monetária de Singapura propõem melhorar a conectividade da rede global de pagamentos de varejo em tempo real por meio de ligações multilaterais dos sistemas nacionais de pagamentos de varejo dos países. Eles defendem a plena integração dos sistemas domésticos de pagamento de varejo em uma única rede transfronteiriça, o que permitiria às pessoas fazer transferências transfronteiriças instantâneas e seguras por meio de seus telefones celulares ou dispositivos de internet.

Essa visão está refletida no plano Nexus, anunciado em julho de 2021, que considera que os países participantes apenas terão que adotar os protocolos Nexus (requisitos técnicos e de governança) para obter acesso à rede de pagamentos transfronteiriços, eliminando a necessidade de países negociar links de pagamento bilaterais com cada jurisdição. Nas palavras de Benoît Cœuré, Head of the BIS Innovation Hub, "o projeto Nexus tenta ser o equivalente a protocolos de Internet para sistemas de pagamento". E espera-se que se torne uma realidade nos próximos quatro anos, uma vez que sejam feitas melhorias na conectividade direta entre os sistemas nacionais de pagamentos instantâneos e nas infraestruturas comuns de liquidação por atacado. Não surpreendentemente, o Banco Central Europeu está revisando o design e a governança de seu sistema de pagamentos (TARGET), seguindo as recomendações emitidas por uma revisão independente quando uma série de falhas no sistema ocorreu em 2020.

No campo das remessas internacionais - o envio de dinheiro por trabalhadores migrantes para suas famílias em seus países de origem, que mobilizou 540 bilhões de dólares em 2020 - a forma tradicional de resolvê-los tem sido por meio de bancos que estão presentes nos dois pontos de o corredor correspondente. A falta de transparência e os elevados custos de conversão têm dificultado a utilização desta solução bancária por uma elevada percentagem da população, razão pela qual vários soluções inovadoras de pagamento transfronteiriço de remessas. Algumas fintechs se especializaram em produtos ou serviços de alta margem, como remessas internacionais, e se tornaram sérias concorrentes de provedores bancários tradicionais. Wise (anteriormente Transferwise) e Remitly são exemplos dessa estratégia. Por sua vez, a MoneyGram inaugura o uso da tecnologia Visa Direct para simplificar o processo de transferências de dinheiro P2P dos EUA, permitindo o recebimento de fundos em uma conta vinculada a um cartão de débito ou pré-pago Visa.

A Global66 Multicurrency Wallet facilita o processo de transferências internacionais para usuários (pessoas físicas) da Argentina, Brasil, Chile e México. A Global66 é uma fintech latino-americana de origem chilena que oferece transferências internacionais de dinheiro para mais de 55 destinos de forma 100% digital como seu principal serviço. Também está presente na Colômbia (SEDPE), Equador, Peru e Espanha.

Ao chegar ao México em 2020, a Bnext percebeu que era o único PSP com presença na Espanha e na América Latina. E apesar de o corredor Espanha-México não ser o maior, Jacobo Miralles da Bnext reconhece que "Começamos a pensar no conceito de remessas porque a Espanha movimenta 17.000 milhões de euros nelas todos os anos, dos quais 40% são da América Latina, e o México recebe aproximadamente 40% das remessas globais". Essa descoberta teve outro ingrediente. "Com o

investimento da Algorand, um dos três protocolos blockchain mais relevantes, podemos tornar essa operação de remessa mais fácil, barata, segura e ágil", confirma, aludindo ainda à falta de transparência das empresas tradicionais com o custo do câmbio, e a relevância que estes serviços têm para a Agenda 2030 das Nações Unidas, que prevê a redução do custo das remessas para 3%, e 5%

O futuro dos pagamentos passa pelas moedas digitais

O ecossistema de pagamentos cresce em tamanho e participantes, reproduz-se e é muito possível que nos encontremos às portas de um conjunto de disrupções, muitas delas promovidas pelas autoridades, que o fazem transformar num ecossistema mais adaptado às necessidades e capacidades que o século XXI exige. Uma rede de pagamentos moderna e universal.

A metamorfose está prestes a ocorrer (sem dúvida, antes de 2030) no calor de duas grandes inovações atualmente em fase de gestação: as moedas digitais do banco central (CBDC) com o euro digital como o possível original, e a modernização concomitante do cross-border sistemas de pagamento; facilitadores, talvez, dessa Internet de pagamentos acima mencionada.

Neste contexto, "os incumbentes têm interesse em prevalecer e por isso têm promovido um diálogo construtivo com os bancos centrais, sobretudo para continuar a tirar partido da infraestrutura existente", afirma Raúl Morales, Gestor de Infraestruturas e Mercados Financeiros do CEMLA.

CBDC

Em 9 de julho de 2021, o Comitê de Pagamentos e Infraestruturas de Mercado (CMPI) e o Centro de Inovação do BIS, o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial emitiram uma declaração conjunta ao G20 sobre o potencial das CBDCs para melhorar a eficiência dos pagamentos transfronteiriços, condicionando o seu sucesso à cooperação internacional. Em 14 de julho, nove meses após a publicação do "Relatório sobre um euro digital", o Eurosistema anuncia o início da fase de investigação do projeto com a duração de 24 meses. Na fase de experimentação já concluída, não foram identificados obstáculos técnicos em nenhuma das quatro áreas de análise: o livro digital em euros, a privacidade e o combate ao branqueamento de capitais, os limites do euro digital em circulação; e garantias de acesso e inclusão offline dos usuários com dispositivos adequados e acessíveis.

A fase de investigação destina-se a abordar questões relacionadas com a conceção e distribuição do euro digital com base nas preferências dos utilizadores e conselhos de comerciantes e intermediários, bem como identificar opções para garantir a privacidade e evitar riscos para os cidadãos, intermediários e a economia em geral na área do euro.

A fase de pesquisa avaliará o impacto potencial de um euro digital no mercado; definir um modelo de negócios para intermediários supervisionados e examinar os casos de uso que um euro digital deve fornecer para cumprir seu objetivo de ser uma forma de dinheiro digital de banco central digital sem riscos, acessível e eficiente, complementar ao dinheiro. Tanto o TIPS (TARGET Instant Payment Settlement of the Eurosystem) quanto o blockchain demonstraram na fase de experimentação sua capacidade de processar mais de 40.000 transações por segundo.

"Na perspectiva do Eurosistema, o euro digital continuaria a ser um euro, tal como as notas e moedas atuais, mas em formato digital, para cidadãos e empresas utilizarem nos seus pequenos pagamentos. Não substituiria o dinheiro, mas o complementaria. A principal diferença com outras formas atuais de dinheiro digital é a emissão e suporte do banco central, que garante e protege seu valor.", explica Juan Luis Encinas, Diretor Geral da Iberpay.

Bancos centrais que lançaram ou testaram (ou farão em breve)	
Bahamas (emitido)	Jamaica (piloto desde maio de 2021)
China (piloto)	Uruguai (piloto terminado)
Caribe Oriental (piloto)	
Bancos centrais que fizeram provas de conceitos (ou o farão em breve)	
Japão (prova de conceito)	Suécia (prova de conceito)
Gana (2021)	Ucrânia (prova de conceito concluída)
Coreia (prova de conceito)	
Bancos centrais em estágios avançados de pesquisa e desenvolvimento	
Canadá	Rússia
Área do Euro	Reino Unido
Maurício (2021)	EUA
Noruega	
Bancos centrais em fase exploratória (com o ano da última atualização)	
Austrália (2021)	Quênia (2020)
Brasil (2021) (2021)	Kuwait (2019)
Chile (2019)	Madagascar (2021)
Curaçao em São Martinho (2018)	Malaio (2021)
República Tcheca (2021)	Marrocos (2019) (2021)
Dinamarca (2017)	Nova Zelândia (2021)
Suazilândia (2020)	Paquistão (2021)
Geórgia (2021)	Filipinas (2020)
Haiti (2021)	África do Sul (2021)
RAE de Hong Kong (2021)	Suíça (2019)
Islândia (2018)	Taiwan (2020)
Índia (2021)	Tailândia (2021) (2021)
Indonésia (2020) (2021)	Trindade e Tobago (2021)
Israel (2021) (2021)	Tunísia (2018)
Cazaquistão (2021)	Turquia (2020)
Bancos centrais explorando emissão de CBDC no varejo	
Bahrein (2018)	Nigéria (2021)
Egito (2018)	Palestina (2021)
Irã (2018)	Ruanda (2021)
Líbano (2020)	Emirados Árabes Unidos
Macau (2021)	Vietnã (2021)
Os bancos centrais lançaram e descontinuaram	
Equador (2014-2018)	Finlândia (1992-2006)

Jurisdições onde o varejo CBDC está sendo explorado (julho de 2021)

Fonte: http://kiffmeister.blogspot.com/2021/07/kiffmeisters-fintech-daily-digest_22.html, de Bancos Centrais ou várias fontes de notícias, Bank for International Settlements Banco de dados CBDC S CBDCTracker.org.

Entre os principais desafios de seu desenho estão: a proteção da privacidade dos usuários mantendo a vigilância contra atividades ilícitas; a possibilidade de fazer pagamentos sem conexão com a internet; e como transmitir aos futuros utilizadores o funcionamento e inúmeras vantagens do euro digital como instrumento de pagamento face à utilização de numerário

Juan Luis Encinas

"Espera-se que o euro digital esteja operacional a partir de 2026 e neste momento o Eurosistema está a estudar como será o seu desenho, como será distribuído aos cidadãos e empresas, bem como o seu impacto nos mercados financeiros. Entre os principais desafios de seu desenho estão: a proteção da privacidade dos usuários mantendo a vigilância contra atividades ilícitas; a possibilidade de fazer pagamentos sem conexão com a internet; e como transmitir aos futuros utilizadores o funcionamento e inúmeras vantagens do euro digital como instrumento de pagamento face à utilização de numerário." conclui Juan Luis Encinas

Dias e semanas após o anúncio, vários governadores da Reserva Federa dos EUA expressaram suas dúvidas sobre o equilíbrio positivo entre os benefícios e os riscos de uma moeda digital dos EUA, aludindo ao bom desempenho do atual sistema de pagamentos do país. Somando-se a essas dúvidas estava a The Clearing House, a operadora de propriedade do banco do único sistema privado de pagamentos interbancários nos Estados Unidos, que pediu cautela.

Pioneiro nesta corrida foi o Dólar de Areia das Bahamas (B$), em circulação e uso desde outubro de 2020, que desde fevereiro de 2021 tem a possibilidade de ser utilizado, além das carteiras digitais, por meio de cartão pré-pago seguindo o acordo entre Mastercard, Banco Central das Bahamas e Island Pay; o primeiro PSP e EDE autorizado no país.

"Países como Brasil e República Dominicana, que fizeram progressos significativos nos pagamentos imediatos, já estão explorando a CBDC, e o Brasil já emitiu diretrizes para o potencial desenvolvimento de uma moeda digital brasileira", confirma Raúl Morales, do CEMLA.

Mas para ser honesto, o primeiro que experimentou o CBDC foi um país que está incluído pela primeira vez no escopo deste relatório. O Equador foi um país visionário com sua moeda digital emitida pelo Banco Central, com propósito de inclusão financeira. Pode ser considerado o primeiro país do mundo a emitir uma CBDC , chamado Dinheiro Eletrônico, em 2014. O caso do Equador já descrito, foi o primeiro CBDC do mundo. E o caso mais recente de ativos criptográficos (não CBDC) foi o anúncio de El Salvador para implementar o bitcoin como moeda legal. "Não está claro se o objetivo de fazer do Bitcoin curso legal em El Salvador é tentar compensar os custos administrativos da dolarização ou criar mecanismos de pagamento alternativos aos atuais, já que a infraestrutura atual está atrasada", expressa Raúl Morales do CEMLA. O projeto foi suspenso em 2016 e, apenas quatro anos depois, iniciativas de natureza semelhante, finalidades diversas e maior abrangência estão na agenda de praticamente todos os bancos centrais, alguns dos quais já anunciaram a viabilidade teórica e conceitual dessa inovação.

Al respecto de las CBDC, desde el Banco Central de Costa Rica la pregunta que se plantea es ¿para qué las monedas digitales? "Tiene sentido que lo exploren países que emiten divisas (dólar, euro, otras), pero cuesta entender su valor para países pequeños que ya disponen de sistemas de pago suficientemente desarrollados, que aportaría el e-colón teniendo ya Sinpe móvil, el monedero electrónico de más rápido crecimiento en el país", afirma Carlos Melegatti. Y otra pregunta que surge es ¿CBDC o pagos inmediatos?

Países como Aruba, Colômbia e Curaçao são casos em que essas questões estão atualmente em discussão, compartilha Raúl Morales do CEMLA. Em muitos casos, o ponto de decisão está ligado ao desenvolvimento da infraestrutura doméstica e a uma análise custo-benefício propícia que leve em consideração a opinião da indústria e a visão do banco central. E embora o México e o Brasil já tenham avançado com pagamentos imediatos, eles podem ser candidatos a considerar a CBDC. "O Brasil parece ter uma imagem mais clara porque tem um grupo de trabalho e emitiu em maio de 2021. Mas, recentemente também o governador do Banxico sugeriu que os bancos centrais deveriam se coordenar em direção a um padrão de moeda digital à medida que as stablecoins crescem, informa Raul Morales do CEMLA. "Vai ser um tema relevante e cada país ou banco central vai dar-lhe o sabor que considerar: inclusão financeira, pagamentos transfronteiriços ou, como o Sand Dollar que cria uma infraestrutura que não existia, implica a reforma do sistema de pagamentos", conclui.

> Vai ser um tema relevante e cada país ou banco central vai dar-lhe o sabor que considerar: inclusão financeira, pagamentos transfronteiriços
>
> **Raúl Morales ,** CEMLA

Criptoativos

"Não podemos passar do atual sistema financeiro para um descentralizado da noite para o dia; vamos precisar de um período de adaptação relevante para tokenizar ativos que já estamos acostumados", afirma Jacobo Miralles de Bnext.

As abordagens regulatórias para criptoativos e Stablecoins começam a evoluir em 2021, como a consulta ao HM Treasury no Reino Unido, a proposta STABLE Act nos EUA (com foco em stablecoins) ou a proposta de regulamento da UE sobre os mercados de criptomoedas ativos (MiCA, ou Markets in Crypto-assets) como parte do Pacote de Finanças Digitais.

> Não podemos passar do atual sistema financeiro para um descentralizado da noite para o dia; vamos precisar de um período de adaptação relevante para tokenizar ativos que já estamos acostumados
>
> **Jacobo Miralllles,** Bnext

O aumento da clareza regulatória, juntamente com o apetite do mercado pelo mundo das criptomoedas, está incentivando os players tradicionais a expandir seus serviços para incluir ativos criptográficos como meio de pagamento. "As criptomoedas são um ativo em expansão no espaço de pagamentos, e a Mastercard está aberta a habilitar essa opção em sua rede. Queremos fazer parte desse movimento", afirma Paloma Real, Diretora Geral da Mastercard Espanha.

Tanto a Mastercard quanto a Visa expandiram suas ofertas de serviços para permitir liquidações de criptomoedas em suas redes. Mastercard lançado com a plataforma espanhola de negociação de criptomoedas Criptán um cartão de pagamento que permite converter as diferentes criptomoedas em moeda fiduciária e gastar esse investimento em criptomoeda em qualquer terminal que aceite Mastercard. "A ligação através do cartão terá um valor muito importante devido ao uso de toda a cadeia de aceitação já implantada", especifica Paloma Real.

A Visa fez parceria com cinquenta das principais plataformas de criptomoedas em programas de cartão que facilitam a conversão e o pagamento de moeda digital em milhões de comerciantes em todo o mundo, registrando transações apenas no primeiro semestre de 2021 por mais de um bilhão de dólares.

1 Andrés Arauz, Rodney Garratt, Diego F. Ramos F., Dinheiro eletrônico: The rise and fall of Ecuador's central bank digital currency, Latin American Journal of Central Banking, Volume 2, Issue 2, 2021, https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666143821000107

Soma-se a essas iniciativas para facilitar o uso de criptomoedas o anúncio da Amazon de sua intenção de aceitar pelo menos uma delas, Bitcoin, em seus Marketplaces, como Elon Musk fez meses antes em relação ao seu negócio de carros Tesla, ou Paypal com a ativação de seu serviço Checkout with Crypto em seu gateway de pagamento para usuários nos EUA. O Facebook anunciou que Diem será a nova denominação de sua stablecoin depois de borrar sua proposta anterior de Libra, reduzindo seu escopo para os EUA e com o apoio do banco Silvergate. A mexicana Bitso, que também atua no Brasil, torna-se a primeira plataforma de criptomoedas da América Latina classificada como unicórnio. Também houve claros-escuros, como o realizado pela bolsa britânica de criptomoedas Binance e o escrutínio do regulador que levou entidades como o Barclays a bloquear pagamentos com cartão a essa bolsa.

Mas provavelmente a ruptura cripto mais significativa em 2021 foi o anúncio do presidente de El Salvador de declarar moeda legal do bitcoin no país dolarizado desde 2000, assim como Equador (2000) e Panamá (1904). "Pode ser um laboratório interessante na América Central para entender o mundo das criptomoedas", prevê Alejandro Rubinstein, vice-presidente de experiência do cliente e canais de atendimento da BAC Credomatic.

A Royal Dove da Mastercard reconhece que "Há muito debate sobre como fazer parte das diferentes variedades que existem no mundo dos criptoativos e moedas digitais, mas na Mastercard prevemos que os CBDCs prevalecerão."

Em setembro de 2021, o Banco Central da China (PBOC) declara oficialmente ilegais todas as moedas criptográficas e transações relacionadas com moedas criptográficas, proibindo sua circulação como moeda de mercado em qualquer forma, incluindo serviços prestados por casas de câmbio estrangeiras a residentes chineses.

Sustentabilidade

A preocupação com a sustentabilidade ambiental começa a se fazer presente de forma tímida no setor de pagamentos. Os emissores, redes e fabricantes de cartões estão anunciando soluções para reduzir sua pegada de carbono como primeira resposta ao aumento da sensibilidade do consumidor à emergência climática. Amazon, Klarna, Telefónica e Visa anunciam sua meta de atingir zero emissões líquidas de carbono até 2040, juntando-se à iniciativa Climate Pledge. Alguns bancos assinantes da Net Zero Banking Alliance (NZBA) anunciada em 2021 também assumem seus compromissos.

A Paloma Real da Mastercard Espanha reconhece que os bancos estão muito interessados em atuar de forma ambientalmente responsável, razão pela qual prevê um boom de soluções que permitam aos clientes finais e outros agentes da cadeia de valor serem informados sobre os efeitos, especialmente ambientais, de suas operações. "75% dos entrevistados na Espanha afirmam estar preocupados com o assunto e dispostos a agir, por exemplo, optando por um modelo Digital First (cartão apenas em formato digital), optando por soluções recicláveis ou pelo uso de carbono calculadoras que informam sobre o CO2 emitido no processo de compra e propõem medidas de compensação, por exemplo, por meio de doações para causas ambientais." Em definitivo, "convidamos você a gastar de forma mais consciente e com menor impacto ambiental".

O impacto ambiental também fez parte da fase de experimentação do futuro euro digital, demonstrando que a eventual infraestrutura respeitaria o meio ambiente e, em comparação com o impacto resultante do consumo de energia e pegada de carbono de criptoativos como bitcoin, insignificante. Para demonstrar isso, foi medido, avaliado e constatado que o consumo de energia dos sistemas básicos de liquidação para executar milhares de transações por segundo é de apenas alguns quilowatts, e a pegada de carbono resultante é equivalente à de alguns lares europeus, independentemente da arquiteturas testadas (TIPS e blockchain).

E com essa sensibilidade, mais vozes se somam à afirmação de que o compromisso ambiental contido nos Acordos de Paris de 2015 deve ser estendido a inovações como os criptoativos, dada a contínua demonstração da enorme intensidade de consumo de energia e emissões de gases de efeito estufa de tecnologia de mineração, especialmente bitcoin. Em particular, alguns parlamentares europeus, liderados pela Finlândia, incluíram emendas "verdes" na proposta do Regulamento MiCA com o objetivo de incluir o consumo de energia no padrão global para ativos digitais, e sugerem, entre outros, incorporar requisitos de divulgação de energia consumo, e o estabelecimento de padrões mínimos de energia para ativos criptográficos como rótulo energético, mesmo considerando a proibição de qualquer ativo digital que viole tais padrões. Jacobo Miralles da Bnext sugere explorar Algoram, "um dos protocolos mais eficientes e reconhecidos como o blockchain mais sustentável do planeta".

A Estratégia de Pagamentos de Retalho do Eurosistema apresentada em abril de 2021 contempla a sustentabilidade ambiental das transações e infraestruturas de pagamento e compromete-se a desenvolver, como primeiro passo, uma metodologia para medir o nível de sustentabilidade ambiental das transações e infraestruturas de pagamento.

E se considerarmos a vulnerabilidade das cadeias de valor como elemento chave da sustentabilidade em sentido amplo, a escassez global de chips e microcondutores tem conseguido afetar a emissão de cartões físicos, situação que foi amenizada com a implantação do QR juntamente com o crescimento da emissão de cartões digitais ou Virtual Card Numbers dentro dos aplicativos.

Visão geral dos métodos de pagamento na América Latina

Como disse Winston Churchill e nos lembra Carlos Melegatti do Banco Central da Costa Rica, "Você nunca deve perder uma boa crise".

A enorme positividade e otimismo sobre o potencial da tecnologia para mudar vidas é notável, especialmente em regiões onde a economia digital pode compensar ou ampliar o alcance, acesso e uso de serviços básicos que hoje não atendem à maioria. Esse otimismo não se restringe à esfera teórica, mas é fruto do que se percebe e verifica no mercado, de seu efeito na efetiva inclusão financeira de milhões de pessoas na região.

Não se deve esquecer que a América Latina é um mercado de 650 milhões de pessoas, quase o dobro do tamanho dos EUA e 30% maior que a UE. Muitos milhões de pessoas que estão excluídas dos serviços financeiros, tantos que são a maioria, a que se deve somar o segmento das micro-PMEs e dos profissionais liberais. Uma região onde finalmente "Os governos estão mais interessados do que nunca em desenvolver inclusão financeira porque a pandemia expôs as fragilidades existentes e demonstrou a necessidade e prioridade deste objetivo de política pública", confirma Milton Vega, Subgerente de Pagamentos e Infraestruturas Financeiras do Banco Central de Reserva del Perú.

> Você nunca deve perder uma boa crise
>
> **Carlos Melegatti,** Banco Central de Costa Rica

O Microscópio de Inclusão Financeira Global da The Economist Intelligence Unit, da Fundação Bill e Melinda Gates, do Center for Financial Inclusion e do Banco Interamericano de Desenvolvimento avalia periodicamente a adequação do ambiente à inclusão financeira Em sua última edição reconhece que as infraestruturas digitais têm permitiu aos governos identificar, registrar e mobilizar fundos em larga escala e sugere que os governos apoiem seu desenvolvimento de três maneiras: i) promovendo a demanda priorizando esses canais em seus programas de transferência de fundos e arrecadação de impostos; ii) investir em infraestrutura digital (conectividade para os cidadãos) e sistemas de identificação digital inclusivos e iii) garantir a privacidade dos dados, a cibersegurança e o acesso justo e não discriminatório aos sistemas de pagamento.

> Os governos estão mais interessados do que nunca em desenvolver inclusão financeira porque a pandemia expôs as fragilidades existentes e demonstrou a necessidade e prioridade deste objetivo de política pública
>
> **Milton Vega,** Banco Central de Reserva del Perú

Apoio e Políticas Governamentais	Estabilidade e Integridade	Produtos e Pontos de Venda	Proteção do consumidor	Infraestrutura
1. Estratégias nacionais	**1.** Requisitos de entrada no	**1.** Dinheiro eletrônico e contas	**1.** Usuários de serviços	**1.** Infraestrutura de pagamento
2. Educação financeira e digital	**2.** Requisitos de operação	**2.** % crédito	**2.** Usuários de seguros	**2.** Conectividade
3. Digitalização de pagamentos governamentais	**3.** Diligências	**3.** Serviços emergentes	**3.** Proteção de dados	**3.** Identificação digital
	4. Capacidade de supervisão	**4.** Seguro inclusivo		**4.** Informações de crédito
	5. Cibersegurança	**5.** Pontos de venda		

Dimensões e aspectos do ambiente relevantes para a inclusão financeira

Fonte: O Microscópio Global 2020. O papel da inclusão financeira na resposta ao COVID-19

Esta edição do Relatório tem um novo país na equipe latino-americana; Equador, cujo ecossistema de pagamentos ainda é incipiente e enfrenta importantes desafios de inclusão financeira. Não em vão, o Global Financial Index do Banco Mundial estabeleceu em 2017 (último ano publicado) um nível de penetração bancária de 51%, três pontos abaixo da média da região e equivalente a pouco menos de cinco milhões de pessoas. "O mercado de pagamentos equatoriano nasceu como um mercado de crédito e, portanto, limitado a um segmento de médio e alto valor", explica Sebastián Quevedo, da Produbanco. Faz alusão a um fator comum a praticamente todos os países da região: o nível de informalidade da população e da informação disponível como limitação à capacidade dos bancos de penetrar nos segmentos de baixa renda, que também sofrem com a falta de educação financeira. Outros elementos comuns a que ele se refere são a concentração da atividade e atenção bancárias nas grandes cidades e a consequente redução da capilaridade da rede de aceitação que impede que pessoas munidas de cartões possam realizar transações. Uma descrição que, em maior ou menor grau, é extensível ao resto da região latino-americana ou, pelo menos, refletia a realidade generalizada de apenas alguns anos atrás.

Esses descritos são alguns dos desafios que prevalecem, apesar do recente aumento do uso de canais digitais (não presenciais) para fazer compras ou pagamentos na região. "O efeito da pandemia levou muitas pessoas que antes viviam em um ecossistema de pagamentos em dinheiro e presenciais a mudarem seu comportamento, aprendendo a usar a Internet e os canais de pagamento móvel para suas transações", explica Milton Vega do BCRP. Felipe Novales, Diretor de Transformação Digital da Asobancaria confirma que "o banco já tinha canais digitais, aplicativos, agências digitais implantados, mas o Mindset das pessoas, seja por idade ou hábito, não era. Na Colômbia, três em cada quatro transações são agora realizadas por meio de canais digitais, quando antes o núcleo bancário era fundamentalmente agências, caixas eletrônicos e correspondentes não bancários". Alejandro Rubinstein da BAC Credomatic descreve o crescimento de mais de 40% em novos clientes digitais e, além destes, destaca que "O cliente anteriormente digitalizado dobrou sua intensidade de uso, passando de oito para dezesseis transações por mês". "É um processo irreversível que o auxílio emergencial para COVID-19 tornou ainda mais evidente", destaca Ricardo de Barros Viera, Vice-Presidente Executivo da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABEC), representando 95% dos agentes participantes da indústria.

"Não há dúvida de que a digitalização veio para ficar no mundo dos pagamentos; as pessoas entenderam a importância. E também a oferta, dado o grande número de players que querem entrar no mercado para oferecer serviços de pagamento digital", observa Ángel González Tejada, Diretor do Departamento de Sistemas de Pagamentos do Banco Central da República Dominicana. Visa e Mastercard já possuem escritórios físicos na República Dominicana para cobrir todo o Caribe e América Central.
De mãos dadas com a maior digitalização durante a pandemia, houve um crescimento global das fraudes em comparação com o período pré-pandemia. "Os criminosos aproveitaram o confinamento e os crescentes procedimentos digitais com os governos (impostos, pensões, subsídios, etc.) para inovar nas modalidades de phishing e obter as credenciais bancárias dos clientes. Na BAC, o registro de dispositivos confiáveis nos ajudou muito", confirma Alejandro Rubinstein.

> O banco já tinha canais digitais, aplicativos, agências digitais implantados, mas o Mindset das pessoas, seja por idade ou hábito, não era
>
> **Felipe Novales,** Asobancaria

No México, houve dois grandes problemas de segurança cibernética durante a pandemia, conforme relatado por Mary Pily Loo, da CNBV. "Tivemos ataques a entidades financeiras seja por sequestro de informações (associado à falta de cultura de segurança entre os funcionários, que foram para o teletrabalho sem treinamento suficiente e talvez sem todo o software de proteção) ou danos nos caixas eletrônicos." Dados da CONDUSEF, autoridade mexicana de proteção ao usuário financeiro, registraram inúmeras fraudes por meio de troca de SIM Swaping y Phising. "Trabalhamos com operadoras de telefonia para ver soluções. Consultamos empresas de telefonia na Espanha que possuem uma API que se conecta com bancos para que possam fazer verificações prévias de renovações recentes de SIM". Mary Pily Loo ressalta que o identificador do número de telefone pode não ser mais um fator suficiente, porque o temos associado a muitas coisas. "Temos que buscar mais dados e talvez devêssemos fortalecer o segundo fator de autenticação, que não é automático, pelo menos para autenticações bancárias."

E nesse contexto, fintechs e novos agentes que oferecem serviços financeiros devem ganhar reputação e confiança no mercado. "As fintechs devem estar preparadas e seus proprietários e gestores devem ter muito cuidado na gestão de riscos e no cumprimento das regras do jogo. Desde que o setor privado cuide disso e haja boa regulamentação, as possibilidades são infinitas", pontua Ljubica Vodanovic, da Vodanovic Legal.

> As fintechs devem estar preparadas e seus proprietários e gestores devem ter muito cuidado na gestão de riscos e no cumprimento das regras do jogo. Desde que o setor privado cuide disso e haja boa regulamentação, as possibilidades são infinitas
>
> **Ljubica Vodanovic**

Pagamentos imediatos e ecossistemas

Pagamentos imediatos

Os sistemas de pagamento a retalho sofrem de limitações que se traduzem em custos mais elevados para os cidadãos e num nível insuficiente de acesso a meios de pagamento que não numerário para, em alguns casos, mais de metade da população adulta: disponibilidade limitada (não 24/7/365), execução lenta (não imediata); falta de competição entre os PSPs, fraca interoperabilidade e falta de inclusão financeira e educação, aos quais devem ser adicionados outros aspectos consubstanciais da digitalização, como a identidade digital para autenticação remota segura.

A visão do Banco do México (Banxico) contempla a aspiração de que todos os homens e mulheres mexicanos tenham acesso ao uso de meios de pagamento eletrônicos seguros, imediatos, eficientes e sem comissões, de modo que a forma de pagamento não distorcer decisões econômicas ou financeiras de indivíduos. Para alcançar essa visão, o Banxico impõe a si mesmo diferentes funções, entre as quais as de regulador, desenvolvedor, operador e catalisador. Por meio do SPEI, o Banxico oferece uma infraestrutura pública para o desenvolvimento e inovação de serviços de pagamento eletrônico. Em novembro de 2020, foi colocado em consulta pública um projeto de modificações em suas regras para melhorar a experiência do usuário e a disponibilidade do SPEI, que incluem a ampliação do acesso e a incorporação de participantes indiretos no sistema.

Em 2019, foi implantado o CoDi, esquema do SPEI para solicitação de pagamentos inferiores a 8.000 pesos, que permite que vendedores de produtos ou serviços enviem mensagens de cobrança para que os compradores possam efetuar o pagamento por meio de transferências eletrônicas imediatas. Permite que entidades que desenvolvem atividades de desenvolvimento de software se registrem e se certifiquem junto ao Banxico, ofereçam o serviço de geração de mensagens para empresas que queiram oferecer aos seus clientes pagamento via CoDi e já conta com 19 desenvolvedores TPP cadastrados (14 com empresas inscritas) e 51 em processo de registro.

Rodolfo Reyes da ABM admite que "o benefício imediato proporcionado pelo CoDi foi a aceleração da digitalização que os bancos viram no médio prazo" e, no contexto do COVID-19, a necessidade de continuar interagindo entre lojistas, emissores e clientes acelerou esse processo. "Desenvolver esses métodos digitais com um setor não bancário em mente sempre ajudará a indústria", confirma Christian Diaz Navarrete, coordenador do Grupo de Novas Tecnologias do Comitê de Cartões da ABM. O grau de digitalização de um país, além do tamanho do mercado e da estabilidade econômica e financeira, é um dos critérios de seleção da Oplay, que entrou no México em 2020 com um serviço de aplicativo de microcrédito. "Quando começamos a explorar os serviços a oferecer no México, não optamos pelo cartão de crédito naquele momento porque os adquirentes e emissores não estavam preparados para um meio de pagamento digital, o que os obrigou a conceber o serviço a partir de um cartão físico", expõe Heye Guo da Nanopay, serviço de cartão de crédito da Oplay lançado em 2021.

O sentimento geral (e as estatísticas do Banxico) é que a adoção do CoDi tem sido mais lenta do que o esperado. "Corremos o risco de comparar com outros mercados, como o caso do Brasil e Pix onde a adoção tem sido exponencial", confirme Pablo Viguera, fundador e CEO da Belvo, que identifica pontos de melhoria na facilidade de conexão das Instituições de Fundos de Pagamento Eletrônico (IFPE) com o SPEI (cadastro, documentação, códigos, etc.).

> Desenvolver esses métodos digitais com um setor não bancário em mente sempre ajudará a indústria
>
> **Christian Díaz ,** ABM

As administrações públicas também precisam integrar o Pix em suas plataformas, mas há muitas instâncias (federal, estadual, municipal), que precisam de tempo

Carlos Moreira , ELO

Carlos Moreira da ELO confirma que a Pix está efetivamente mudando o cenário de pagamentos no Brasil, que já está consolidado em transferências entre contas (P2P), mas não tanto em pagamentos. "Ainda há um caminho a percorrer para sua adoção no segmento P2B porque as pessoas preferem usar um cartão e o Pix ainda não está integrado aos equipamentos dos lojistas, então a conciliação e outras necessidades ainda precisam ser feitas fora do seu sistemas". Por isso a adquirente já está trabalhando na automatização das lojas e quando estiver consolidada vai crescer muito mais. "As administrações públicas também precisam integrar o Pix em suas plataformas, mas há muitas instâncias (federal, estadual, municipal), que precisam de tempo". Ele antecipa que o principal afetado será o cartão de débito, que será substituído pelo Pix nesta mesma década.

O Banco Central do Brasil (BACEN) planeja soluções adicionais alavancadas no Pix, com lançamento previsto para o final de 2021. Por um lado, Pix cartão, oficialmente Pix offline ou Pix por Aproximação, para permitir pagamentos sem a necessidade de conexão à Internet com cartão pré-pago. Por outro lado, Pix agendado, para agendar pagamentos de uma conta com Pix. "O Pix nasceu como um esquema de transferência e dizem que evoluirá para outra coisa. Hoje é uma solução obrigatória, além de concorrente das soluções do setor privado, por isso não a vemos como uma ameaça se permanecer no campo das transferências. Em todo caso, a indústria exige simetria regulatória", declara Ricardo de Barros da ABECS.

A indústria exige simetria regulatória

Ricardo de Barros, ABECS

No Peru, a Câmara de Compensação Eletrônica (CCE) inaugurou o serviço 24/7 no final de dezembro de 2020 com o objetivo de se tornar o hub de interoperabilidade por excelência do país com sua nova plataforma de suporte tecnológico desenvolvida com ACI Worldwide e Mastercard Vocalink. A Câmara atende apenas um público bancarizado que mal representa 43% da população. O BCRP apoiou o processo de inovação na Câmara e foram feitas mudanças no Sistema LBTR e no Regulamento de Transferências Imediatas para implantação do 24/7. "Ao longo do segundo semestre de 2020 houve um crescimento significativo nas transferências digitais apuradas na Câmara. A mudança no comportamento das pessoas ocorreu antes da habilitação da capacidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, em resposta ao COVID-19", esclarece Milton Vega do BCRP.

O Equador fez uma tentativa em 2014 com o Serviço de Moeda Eletrônica do Banco Central, que gerou desconforto nos bancos devido à suspeita de emissão de moeda inorgânica e foi interrompido devido à baixa adoção. A Banred, Câmara de Compensação pertencente a um consórcio de bancos que opera a rede de ATMs do país, adquiriu a plataforma e lançou em outubro de 2019 a carteira móvel BIMO, que não é interoperável e depende da existência de uma rede de aceitação na qual possa ser utilizada. "Gerar esse nível de aceitação tem sido muito complicado; já tentamos com taxistas, mercados... A experiência do usuário não é fácil e ao passar para mãos privadas, muitos bancos preferiram promover suas próprias carteiras", explica Sebastián Quevedo da Produbanco. Em agosto de 2021, o BIMO ultrapassou 50.000 downloads no Google Play, uma adoção tímida em comparação com as 100.000 contas que o Dinheiro Eletrônico atingiu.

Ruth Arregui, superintendente de Bancos do Equador, explica que em 2012 o Banco Central promoveu o fortalecimento do sistema nacional de pagamentos para que as cooperativas de poupança e crédito pudessem ser integradas. "Naquela época era complexo em termos de tecnologia e segurança para não afetar o sistema nacional de pagamentos, então focamos nas maiores cooperativas para reconverter sua tecnologia para suporte transacional e segurança cibernética, um processo que levou três anos." Dois switches transacionais também foram habilitados para acesso ao sistema de pagamentos dessas entidades.

O Equador não possui um sistema de pagamento imediato. A única solução de transferência interoperável é o Pagamento Direto do Banred, que não é imediato e não possui aliases habilitados. "No Equador, todas as propostas de carteiras digitais estão, por enquanto, encerradas, embora saibamos que não são sustentáveis a longo prazo", diz Sebastian Quevedo da Produbanco, "mas eles permitem experimentar soluções e modelos adequados e visam limitar as chances de um gigante, tipo ApplePay, ser bem-sucedido". A Banred está trabalhando em um modelo de interoperabilidade para as soluções fechadas de três emissores. "Ainda não existe um modelo P2P interbancário e imediato, embora alguns bancos estejam trabalhando para entrar nas estradas Visa (Direct) e Mastercard porque permitirão pagamentos transfronteiriços em um país com muita migração como o Equador", conclui.

> No Equador, todas as propostas de carteiras digitais estão, por enquanto, encerradas, embora saibamos que não são sustentáveis a longo prazo
>
> **Sebastian Quevedo,** Produbanco

"Nos regulamentos do CENIT, a ACH do Banco Central, está prevista a eliminação das taxas de câmbio, pois já estavam na ACH Colômbia, então seria o fim das taxas de câmbio no mercado de transferências interbancárias na Colômbia" confirma Andrés Velasco do BANREP. Acrescenta que a intenção da câmara de pagamentos imediatos do Banco Central é conectar a SEDPE e outras entidades supervisionadas que possam encontrar valor na oferta pública. "A promoção do ecossistema da câmara do Banco Central, cujo documento de pagamento imediato será elaborado até o final do ano, deve abrir oportunidades para o ecossistema de pagamentos. É um projeto complementar ao setor privado", explica Andrés Velasco do BANREP. A SEDPE cresceu muito com a pandemia, para a qual contribuíram as transferências governamentais.

> A promoção do ecossistema da câmara do Banco Central, cujo documento de pagamento imediato será elaborado até o final do ano, deve abrir oportunidades para o ecossistema de pagamentos. É um projeto complementar ao setor privado
>
> **Andrés Velasco ,** BANREP

"Existem várias barreiras que as câmaras privadas apresentam hoje. Da obrigatoriedade de confirmação da cobrança pelo destinatário da transferência, que atrasa a promessa de valor de imediação, à lista reduzida de participantes (treze) que, se considerados os grupos financeiros, se reduz a cinco ou seis, além de que as transferências imediatas são resolvidas apenas no segmento P2P, com limites de valores e operações diárias. Tudo isso oferece oportunidades de melhoria nas quais o BANREP tentará ajudar com o objetivo de gerar aquela desejável contestabilidade do setor privado", explica Andrés Velasco do BANREP, que apesar de hoje serem pagamentos em lote, ele afirma que elevar o Padrão para imediato para o Banco Central é um investimento lógico e conveniente.

Embora a compatibilidade CVU-CBU seja recente na Argentina, o Banco Central da República Argentina (BCRA) analisou pela primeira vez a origem dos pagamentos, bem como as empresas que os aceitam. Mais de um terço das 26 milhões de transferências registradas em junho foram para e/ou de uma CVU. Hoje são mais de 14 milhões de CVUs criados por aplicativos financeiros como Mercado Pago (5,4 milhões de usuários e 1,5 milhão de empresas afiliadas), MODO (30 bancos públicos e privados), Conta DNI (Banco Provincia) e BNA+ (Nação), Ualá, Naranja X, Nubi, Ank e Bimo. Nos negócios ligados ao Mercado Pago, 35% dos pagamentos foram feitos com a carteira Banco Nación BNA+, 22% com a Conta Banco Provincia DNI, 21% com MODO, 12% com a app Banco Galicia e os 6%, com Ank. No MODO, a carteira digital do setor bancário argentino, Ignacio E. Carballo, Professor e Pesquisador (UBA e UCA), Diretor de Ecossistemas de Programas Fintech, explica que "Play Digital é a fintech que desenvolveu a proposta MODO à qual todos os bancos aderiram, sem abandonar suas soluções particulares".

Paralelamente, avança o método de pagamento de Transferências 3.0, um novo marco regulatório anunciado em julho de 2020 que começou a ser implementado em dezembro para ser lançado no mercado no final de 2021 e que visa criar um código QR único interoperável compatível com todos as carteiras. O objetivo é que um usuário do Mercado Pago, MODO ou Ualá, por exemplo, possa pagar em qualquer loja que aceite o QR, seja do Prisma ou do Santander. Desde sua implementação pelo Mercado Pago há cinco anos, o pagamento com QR cresceu a uma taxa nunca vista em nenhum novo meio de pagamento na história. As redes interbancárias Link e Banelco (de propriedade da Prisma) anunciaram um acordo para desenvolver um sistema conjunto, interoperável e omnicanal para comerciantes e usuários que inclui pagamentos com o novo código QR.

Andrés Rodríguez de Ualá reconhece que o BCRA está muito focado em desenvolver a interoperabilidade entre carteiras digitais e bancos, permitindo que todas as contas virtuais de qualquer fintech interajam com o sistema financeiro tradicional. "Dessa forma você torna aquele usuário, aquele negócio visível e oferece mais informações para melhorar o ecossistema de pagamentos e cobranças para empresas, já que antes não existia nenhum tipo de registro". Reconhece que a visibilidade das condições em que atuam os diferentes players do mercado é um tema em discussão e no qual os reguladores da região estão focados.

A principal característica da Transferência 3.0. é a interoperabilidade. Outra de suas vantagens é o custo (0,8% por operação) e a agilidade no credenciamento do pagamento. Sobre o imediatismo no credenciamento de pagamentos em empresas, Andrés Velasco do BANREP revela que agora que estão montando a câmera online de baixo valor, descobriram que algumas empresas nem sempre gostam de ser pagas imediatamente porque não estão preparadas para gerenciar o float.

Menção especial merece o serviço Visa Direct para implantação registrada na região. A Visa adquire a YellowPepper, fintech fundada em 2004 e pioneira com ferramentas patenteadas como o diretório de alias ou o perfil de identidade do cliente após a aliança estratégica estabelecida entre as duas em 2018. Desta forma, o YellowPepper facilita a integração com Visa Direct e Visa B2B Connect (rede de pagamento não baseada em cartão, entre países e empresas), bem como serviços de valor agregado. Por exemplo, no início de 2020, Visa e YellowPepper habilitaram a primeira plataforma de pagamento em tempo real no Peru desenvolvendo o PLIN, uma solução P2P com Scotia Bank, BBVA e Interbank. Chega à Colômbia em abril de 2021 graças à plataforma PaGo do Credibanco, solução de pagamento push da Visa que permite transferências em tempo real, tornando a Colômbia o segundo país da região, depois do Peru, a ter a tecnologia Visa Direct habilitada em todos os cartões de débito Visa.

Ecossistemas inclusivos

"A indústria de meios de pagamento no Brasil ainda não está presente na maioria das transações de consumo de famílias e empresas, então há muito espaço para crescer", aponta Ricardo de Barros da ABECS. "A região tem uma baixa penetração de produtos financeiros em geral e, embora alguns sejam melhores que outros, o potencial de crescimento é enorme", confirma Andrés Rodríguez da Ualá, "especialmente em produtos de uso diário de pessoas: transações, pagamentos, situações que nos mercados desenvolvidos parecem simples e que aqui até recentemente era muito difícil passar sem dinheiro físico". Ele acrescenta que praticamente todos os desenvolvimentos de fintech na região e que a pandemia enfatizou, têm se baseado nessa realidade, que inclui a parte física de aquisição em lojas e disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana.

> A indústria de meios de pagamento no Brasil ainda não está presente na maioria das transações de consumo de famílias e empresas, então há muito espaço para crescer

Ricardo de Barros , ABECS

"Na Argentina, as pessoas precisam administrar a desvalorização e a inflação e precisam de soluções que as ajudem a se proteger". O produto de fundos de investimento comum já oferecidos por algumas fintechs no país cresceu de forma espetacular, demonstrando que na região não havia poupanças e propostas de investimento acessíveis e acessíveis suficientes para a maioria. "No último ano abrimos um milhão de contas de investimento só em Ualá, quando em 2015 o total de contas desse tipo em todo o país era de 300 mil", explica Andrés Rodríguez de Ualá. "Os fundos comuns de investimento contemplam o monitoramento de variáveis relevantes (desvalorização e inflação), geram retorno para os usuários e não requerem atenção ativa por serem simples e compreensíveis".

Na Argentina, as pessoas precisam administrar a desvalorização e a inflação e precisam de soluções que as ajudem a se proteger

Andrés Rodríguez , Ualá

Consolida-se a convicção de que "o apoio social tem que ser entregue digitalmente, para o qual o ecossistema precisa crescer: não basta apenas depositar os fundos em um cartão ou conta, mas oferecer opções onde eles possam ser usados além dos caixas eletrônicos", declara Milton Vega do BCRP. Reconhece que os provedores de tecnologia e pagamento se concentraram na digitalização de processos e desenvolveram pagamentos contactless, remotos e móveis, como exemplificado pelo surgimento de carteiras digitais e as fórmulas para as empresas se conectarem a redes de aquisição sem POS. Ele também aponta que "é necessário digitalizar o Post-end das empresas, prestadores de serviços e as próprias administrações públicas, dispensar a comprovação física para verificação de pagamentos e cobranças (envio de cópias de Vouchers) e identificar automaticamente quem efetua qual pagamento e está registado e devidamente atualizado, como é o caso da plataforma Págalo.pe do Estado peruano".

Outro aspecto relevante, conforme apontado pelo BIS (2020), é a identificação digital, chave de acesso a todos esses pontos de ativação de pagamento e procedimentos administrativos. Muitos dos países da região estão trabalhando nisso. A integração digital, que foi um grande alívio durante o longo bloqueio durante a pandemia, continua sendo um desafio em algumas jurisdições. Na Argentina, "Há dois anos o setor empresarial e/ou empresarial não podia abrir uma conta bancária corporativa sem ir pessoalmente. Agora não é assim e, embora tenha chegado muito tarde, é um avanço muito grande", afirma Ignacio E. Carballo. No Equador, embora o banco ofereça acesso digital a uma conta associada a um cartão de débito por meio de aplicativos bancários, a conclusão do processo está condicionada à assinatura presencial da conta poupança ou do contrato de conta corrente porque as assinaturas eletrônicas não são amplamente utilizado e há falta de regulamentação a este respeito. "Aproveitamos o momento da entrega do cartão para recolher a respetiva assinatura", explica Sebastián Quevedo da Produbanco. A Costa Rica está trabalhando para habilitar a identidade digital no celular como um mecanismo de autenticação forte. "Permitirá que as fintechs tenham a possibilidade de realizar pagamentos no Sistema Nacional de Pagamentos Eletrônicos (SINPE); até agora eles só estão autorizados a enviar pagamentos porque não possuem um mecanismo de autenticação forte", anuncia Carlos Melegatti, do Banco Central.

O Congresso mexicano aprova em dezembro de 2020 a Lei Geral de População para estabelecer as bases de coordenação interinstitucional que regulam o funcionamento do Cadastro Nacional de População e criam a Chave Única de Identidade Digital que conterá dados biométricos e será o documento oficial de identificação perante as autoridades mexicanas. Na Colômbia, o Certificado Digital, documento de integração de qualquer plataforma digital, é o cartão de cidadania. O Registo Nacional do Estado Civil disponibiliza o serviço de validação de identidade e todos os processos estão isentos de assiduidade (substituído por chamada ou videoconferência).
Mary Pily Loo, da CNBV, reconhece que em outubro de 2020 eles relaxaram e fizeram melhorias nos requisitos de Onboarding digital, que foram modificados em março de 2021 para autorizar o uso de meios biométricos alternativos a videoconferências verificadas com a autoridade governamental que possui registros faciais (Secretaria de Relações Exteriores, Passaporte ou Instituto Nacional Eleitoral, que está desenvolvendo um registro de biometria facial). "A modificação também visa que os migrantes mexicanos nos EUA possam abrir contas remotamente em pesos no México" acrescenta Mary Pily Loo.

A dos migrantes e refugiados é uma dimensão adicional da inclusão financeira da região, como emergiu em várias das entrevistas. A Superintendência de Bancos do Equador tem trabalhado com o Ministério das Relações Exteriores para permitir que migrantes colombianos e venezuelanos acessem contas de pagamento de baixo valor com requisitos mínimos (cruzamento de informações com as embaixadas para confirmar o Registro Civil de ambos os países), porque muitos nem sequer ter um documento de identidade nacional ou DNI. "Eles são os excluídos dos excluídos, e o Equador não é um país de trânsito para essas pessoas", enfatiza Ruth Arregui, Superintendente de Bancos do Equador.

É necessário digitalizar o Post-end das empresas, prestadores de serviços e as próprias administrações públicas, dispensar a comprovação física para verificação de pagamentos e cobranças (envio de cópias de Vouchers) e identificar automaticamente quem efetua qual pagamento e está registado e devidamente atualizado, como é o caso da plataforma Págalo.pe do Estado peruano

Milton Vega, BCRP

Regulação e supervisão

A regulação, supervisão e fiscalização de pagamentos de pequeno valor geralmente é de responsabilidade das autoridades financeiras (geralmente o Banco Central e as Superintendências Financeiras e, em alguns casos, os Ministérios da Fazenda), mas a operação dos sistemas de compensação e liquidação de varejo e em geral dos processos de iniciação de pagamentos, geralmente são realizados pelo setor privado sob acordos ou regras privadas.

Os bancos centrais e outras autoridades públicas lançaram recentemente grandes iniciativas para melhorar os sistemas nacionais de pagamentos, complementando a evolução e o dinamismo do setor privado. A regulação está se tornando muito ativa no caso do retail, especialmente quando há brechas legais para regular esses campos. Dois exemplos são o Chile e a Colômbia, por serem grandes mercados onde a dimensão do varejo foi negligenciada.

"Uma regulação muito estática cria espaços, por isso a flexibilidade regulatória é importante: é melhor ter uma lei de sistemas de pagamento do que uma lei de fintech, pois a primeira pode fornecer uma ampla estrutura facilitadora para o surgimento de soluções tecnológicas de múltiplas aplicações que resolvam concretamente aspectos de inovação no mundo dos pagamentos", diz Raúl Morales do CEMLA. "A lei é um facilitador." Essa perspectiva tem uma nuance com a abordagem com a qual a proposta de Lei das Fintechs foi apresentada no Equador, como explica Ruth Arregui, Superintendente de Bancos do Equador: "Está sintetizado na reforma dos órgãos jurídicos existentes em que a Superintendência de Bancos sugeriu incluir como objetivo da regulamentação das Fintech, a criação de sistemas financeiros inclusivos que promovam o bem-estar financeiro".

Existem várias soluções institucionais em termos de regulação e supervisão dos sistemas de pagamentos na região. Nesse sentido, Raúl Morales da CEMLA observa na região "duas grandes abordagens regulatórias: uma mais funcional como a da Argentina (o que você está fazendo), que pode estar relacionada ao fato de a supervisão ser dentro do BCRA, como é o caso, por exemplo, na Espanha; outro mais focado na tipologia de entidades (o que você é)". Adicione isso "seria de esperar que em jurisdições onde as autoridades prudenciais dos bancos centrais fossem separadas, continuasse a haver uma dualidade de poderes, de modo que a parte micro prudencial dos pagamentos ficasse sob o perímetro das superintendências financeiras, e quanto mais macro parte, do diálogo e da persuasão, deve recair sobre os Bancos Centrais, devido à sua visão mais global dos sistemas de pagamentos" declara Raúl Morales do CEMLA. Esta, em particular, pode ser uma tendência observável nos próximos anos.

Isso é demonstrado pela abordagem adotada pelo Banco Central da Reserva do Peru, que promove uma regulamentação focada em serviços e na captura de informações relevantes dos participantes desse serviço. "Temos regulado sistemas, acordos de pagamento (como é o caso do dinheiro eletrônico no Peru), mas em alguns serviços de pagamento de varejo é difícil definir, por exemplo, quem é o administrador que centraliza a operação, porque essa função, como assim como outros, está distribuído em várias entidades", explica Milton Vega.

"A atomização é muito heterogênea dependendo do país, o que torna a regulação funcional complexa para os bancos centrais", reconhece Raúl Morales da CEMLA, e ele o ilustra com uma figura muito específica, a dos subadquirentes ou agregadores. "Existem muito grandes, como Paypal ou Mercado Pago que no México, Peru e Colômbia funcionam como agregadores, enquanto na Argentina e no Brasil são PSPs; que convivem com outros menores, inclusive alguns bem locais, com funções muito claras e delimitadas".

> A atomização é muito heterogênea dependendo do país, o que torna a regulação funcional complexa para os bancos centrais
>
> **Raúl Morales,** CEMLA

"O novo Regulamento dos sistemas de pagamento, em vigor desde janeiro de 2021, foi muito bem recebido por todos os players", afirma Ángel González Tejada do Banco Central da República Dominicana. Agora eles estão preparando e consultando as instruções, regulamentos de nível inferior, antes do processo de autorização.

> O novo Regulamento dos sistemas de pagamento, em vigor desde janeiro de 2021, foi muito bem recebido por todos os players
>
> **Ángel González Tejada,** Banco Central de la República Dominicana

De todas as verticais de fintech, o regulador tem focado em pagamentos para autorizar o funcionamento de entidades de pagamento eletrônico (EPE) e contas de pagamento eletrônico, que são, para todos os efeitos, carteiras digitais. As EEs terão que oferecer serviços de pagamento, administrar contas de pagamento eletrônico exclusivamente digitalmente e poderão firmar convênios com estabelecimentos, como os que compõem a ampla rede de agentes do país, para cadastro, recargas e gestão administrativa dos serviços. "Para evitar barreiras à entrada, os requisitos de capital são muito baixos, de 50.000 dólares para EPE e agregadores", confirma. Estas contas podem também ser geridas por entidades bancárias; Aliás, alguns bancos já oferecem contas digitais com processos de Onboarding simples, como o serviço RESET, que solicita comprovação de vida com biometria.

O Regulamento abrange outras figuras como adquirentes, agregadores de pagamentos e administradores de redes ATM. "As adquirentes operaram sem qualquer tipo de regulamentação e o Banco Central limitou-se a emitir uma não objeção aos contratos-modelo com as afiliadas", explica Yilmary Rosario, Consultor Técnico do Departamento de Sistemas de Pagamentos do Banco Central. "Agora, além dos requisitos mínimos de capital (60 milhões de pesos), eles devem passar por um processo de autorização do Conselho Monetário". Agregadores de pagamentos que interligam estabelecimentos comerciais com credenciadores já operavam antes da existência do Regulamento, embora apenas nacionais e com muita pouca participação. Quanto aos administradores de rede ATM, o processo planejado é mais simples, pois não exigem autorização, apenas registro.

Na Colômbia, o Decreto 1.692 de 2020 elaborado pela Unidade de Regulação Financeira (URF) do Ministério da Fazenda inclui em termos gerais a separação e definição das diferentes atividades que são realizadas em sistemas de pagamento de baixo valor e os deveres dos atores do sistema sujeito a tal regulamentação, incluindo o fortalecimento dos padrões de governança corporativa e transparência nos requisitos de acesso ao sistema e nas comissões e taxas cobradas dos usuários e participantes. Os administradores de sistemas de pagamentos de baixo valor (EASPBV) passam a ser obrigados a dividir o negócio de aquisição do de compensação e liquidação de operações e provavelmente serão investidos pelo (novo) SEDPE. O decreto também regulamenta a aquisição, atividade que agora pode ser exercida tanto por estabelecimentos de crédito (os únicos até então autorizados) quanto pela SEDPE e empresas não fiscalizadas pelo SFC, que terão que ser registradas no Cadastro de Não Supervisionados Adquirentes.

É também criada a figura do PSP, definido como o agente do sistema de pagamentos que, por delegação do adquirente ou da entidade emitente, desempenha uma ou mais das suas funções, podendo ser adquirente processador, agregador ou fornecedor de tecnologias de acesso.

Felipe Novales da Asobancaria, referindo-se ao Decreto, declara-se "na fase de expectativa, porque a Superintendência Financeira apenas emitiu a primeira circular externa que regulamenta um dos aspectos, as exigências dos compradores não fiscalizados, o que ainda gera algumas dúvidas", afirma. "O objetivo do Decreto é democratizar o sistema de pagamentos que as pessoas historicamente associaram exclusivamente ao setor bancário, e onde há muitos atores envolvidos (emissores de cartões, adquirentes, passadiços, gateways, agregadores, PSP, redes que podem fazer tanto a compensação quanto a liquidação), mas sempre foi fechado, propriedade dos bancos". Nesse ecossistema havia muitos agentes que desempenhavam muitos papéis, e a nova regra exige a escolha de qual papel cada um desempenha no ecossistema de pagamentos e a qual eles renunciam. Solicita cautela com a possibilidade de existência de lacunas regulatórias que facilitem a arbitragem regulatória devido a desequilíbrios nos requisitos de regulação prudencial, como onboarding digital, KYC, AML/CFT, gestão de risco de crédito, capital, sistemas, manuais, etc., por exemplo, de novos adquirentes. "Dado o provável cenário de que muitas fintechs e SEDPEs que têm o papel de PSP ou gateways possam se tornar adquirentes, quem vai supervisioná-los? Os bancos não querem fazer supervisão indireta dessas entidades não supervisionadas; eles não querem assumir os encargos dos não supervisionados para que não haja mal-entendidos ou desequilíbrios de mercado" explica Felipe Novales. Como exemplo de tema em discussão, ele cita os requisitos de governança corporativa, que buscam evitar conflitos de interesse entre bancos e novos administradores de sistemas de pagamentos, discussões que impediram o avanço na implementação. "Por exemplo, define as operações bancárias de forma tão ampla e vaga que gera confusão e insegurança jurídica. Como em qualquer situação de mudança, é importante entender as regras do jogo", conclui Felipe Novales da Asobancaria.

O objetivo do Decreto é democratizar o sistema de pagamentos que as pessoas historicamente associaram exclusivamente ao setor bancário, e onde há muitos atores envolvidos, , mas sempre foi fechado, propriedade dos bancos

Felipe Novales, Asobancaria

Andrés Velasco do BANREP explica que em 2021 aconteceram coisas que ele esperava acontecer desde o ano passado com a aprovação do Decreto. "O mercado reagiu. Há novos compradores. Redeban, Credibanco, CENIT e ACH tiveram que repensar seu papel, formular e confirmar seus objetivos. Permitiu-nos começar a desmantelar a situação com falhas de mercado identificadas no diagnóstico anterior". Em abril de 2021, as redes tomaram a decisão de atuar como compensadoras e liquidatárias, abrindo mão de muitas informações que tinham como PSPs. Por fim, o BANREP não será, como originalmente planejado, o regulador do sistema, mas será o responsável pelas operações do Estado, e atuará, como vem fazendo, na compensação e liquidação do sistema de pagamentos.

No Chile, está em fase de definição regulatória pelo Banco Central o desenvolvimento de um novo marco regulatório flexível e adaptável às inovações em sistemas de pagamentos de baixo valor, que visa garantir a interoperabilidade dos pagamentos com cartões ou transferências, pelo Banco Central e inovação, enquadrado no Plano Estratégico 2018-2022 do Banco Central, que definiu como um dos cinco pilares estratégicos o aumento da sua capacidade de compreensão, gestão e incorporação de novas tecnologias e sobre o qual emitiu uma consulta entre março e junho de 2021. O resultado pode ser complementado, na opinião de Ángel Sierra, Diretor Executivo da Associação Chilena de Fintech, com uma iniciativa alternativa: "futura Lei das Fintechs, sobre a qual um comunicado do Ministério da Fazenda antecipou que as principais questões a serem tratadas com a referida lei serão o Open Finance e a Iniciação de Pagamentos, muito em linha com o espírito perseguido pela regulamentação das compensações de baixo valor". Dito isso, a eventual mudança de governo pode modificar a agenda regulatória neste último aspecto, o da Lei das Fintechs.

Existem vários regulamentos emitidos pelo BCRA sobre PSPs. Em janeiro de 2020, a Comunicação "A" 6885 estabeleceu um esquema regulatório e um regime de informação para sua atividade, incluindo carteiras digitais. "Mas diferença do Brasil ou da Colômbia onde foi permitido canalizar fundos emergenciais por meio de fintech e contas digitais, o governo argentino não permitiu o pagamento da Renda Familiar Emergencial (IFE) e da Assistência Emergencial ao Trabalho e à Produção (ATP) por meio de carteiras digitais (CVU), apenas por meio de contas bancárias (CBU), que foi um catalisador para a aceleração digital nos bancos", qualifica Ignacio E. Carballo.

A agência fiscal (AFIP) anunciou em julho de 2021 a Resolução Geral 5029 que intensifica o controle sobre os pagamentos com contas virtuais (CVU) de todas as operações de contas que tenham renda igual ou superior a 10.000 pesos por mês, equiparando seu controle tributário ao das contas bancárias (CBU). Adicionalmente, as operações de compra e venda realizadas por pessoas jurídicas (exceto monotributistas) através dos 55 PSPs cadastrados até o momento, estão sujeitas ao imposto sobre débitos e créditos bancários (conhecido como "imposto sobre cheques") desde agosto de 2021. Os PSPs devem atuar como agentes de liquidação e cobrança do imposto sobre os débitos (0,6%) e sobre os créditos (0,6%), tal como os bancos e as sociedades financeiras. A mais recente, Comunicação "A" 7328 do BCRA, obriga todas as carteiras virtuais a verificar a identidade das pessoas que abrem uma conta de pagamento e limitam que os utilizadores só possam associar instrumentos da sua titularidade às suas carteiras.

Mas diferença do Brasil ou da Colômbia onde foi permitido canalizar fundos emergenciais por meio de fintech e contas digitais, o governo argentino não permitiu o pagamento por meio de carteiras digitais, apenas por meio de contas bancárias, que foi um catalisador para a aceleração digital nos bancos

Ignacio E. Carballo

No Equador, a abordagem de supervisão por entidades versus atividades prevalece de forma extrema, conforme relatado por Ruth Arregui, Superintendente de Bancos do Equador: "No Equador, o que não aconteceu em nenhum outro lugar aconteceu. A reforma da Constituição em 2008 determinou que o sistema financeiro nacional seja composto pelos setores público, privado e popular e solidário. Em vez de dar mais capacidade à Superintendência de Bancos e Seguros até então para poder exercer o controle e avaliar o risco de forma abrangente, segmentou as competências em várias entidades de supervisão, passando as seguradoras e resseguradoras para a nova Superintendência de Empresas, Títulos e Seguros e cooperativas de poupança e crédito à Superintendência de Economia Popular e Solidária que careciam de normas de controle e levou seis anos para tê-las". Desde aquele ano, a Superintendência de Bancos sofreu cortes significativos em seus poderes e responsabilidades de supervisão.

Fintechs são classificadas pela Superintendência de Bancos como entidades de serviço auxiliar por falta de clareza no arcabouço legal

Ruth Arregui, Superintendenta

"Fintechs são classificadas pela Superintendência de Bancos como entidades de serviço auxiliar por falta de clareza no arcabouço legal", explica Ruth Arregui, Superintendente. Especifica que alguns números, como plataformas de financiamento coletivo, estão contemplados na Lei Orgânica de Empreendedorismo e Inovação de 2020, "que podem operar com autorização da Superintendência de Empresas, que oferece apenas controle de natureza societária, não transações ou risco." "Propusemos reformas em 2019 ao Código Monetário e Financeiro de 2014 antecipando precisamente a transformação digital, mas sem sucesso", acrescenta a superintendente Ruth Arregui. Consequentemente, no âmbito das suas competências e capacidades, a autoridade de supervisão emitiu uma norma que obriga os que operam no mercado bancário a fazê-lo com autorização de serviços auxiliares. "De acordo com o Código, o Super tem a obrigação de sancionar as entidades não autorizadas, o que implica que deve haver um processo de autorização e é justamente isso que habilitamos, aproveitando a recente certificação ISO 37001 de Antissuborno Gestão." Rosa Matilde Guerreiro, o Diretor Jurídico de Supervisão Baseada em Riscos e Inclusão Financeira acrescenta que "passamos de uma lista de espera de 250 autorizações e períodos de autorização de dois e até três anos, para uma média de dois meses hoje.

Desta forma, nós os registramos e os conhecemos, ao mesmo tempo em que aprendemos como autoridade fiscalizadora". Entretanto, a autarquia planeja voltar a propor alterações ao Código em 2022, uma vez que outras alterações urgentes já foram feitas este ano e as leis só podem ser alteradas uma vez por ano.

> Passamos de uma lista de espera de 250 autorizações e períodos de autorização de dois e até três anos, para uma média de dois meses hoje
>
> **Rosa Matilde Guerrero,** Bancos de Ecuador

"Na Costa Rica não há regulamentação específica para fintech e as que operam estão muito próximas dos bancos, são periféricas, de modo que as questões regulatórias são cobertas pelas entidades financeiras", explica Alejandro Rubinstein da BAC Credomatic. Ele faz alusão a Carlos Melegatti, do Banco Central, em sua reiterada posição de que "Deve haver um sistema de pagamento único no qual todos os operadores participem, para que todos possam usá-lo e trabalhar nele e evitar a existência de sistemas de pagamento paralelos."

Por último mas não menos importante, "proteção do consumidor é tarefa pendente em muitos casos" recorda Raúl Morales do CEMLA. Observa que nem sempre há clareza sobre os mecanismos de resolução de litígios e quem os supervisiona; esse é um aspecto fundamental para adoção e educação financeira. As deficiências de capacidade e clareza institucional podem ser percebidas, que são altamente relevantes também levando em conta os novos instrumentos mais propensos a fraudes cibernéticas, cada vez mais sofisticados. "Phishing ainda é o principal método de ataque. As pessoas ainda não realizam os controles básicos na esfera digital que fazemos na esfera física, além do fato de as comunicações digitais serem confusas e sofisticadas, o que facilita cair em enganos", confirma Raúl Morales do CEMLA.

Acesso e uso de dinheiro

"Os bancos centrais tiveram que tomar medidas expansionistas de política monetária para contrariar os efeitos do COVID-19, razão pela qual a quantidade de dinheiro em circulação aumentou, uma questão que distorce a interpretação do uso do dinheiro", confirma Ángel González, do Banco Central da República Dominicana. Somado a isso, como afirmado Andrés Velasco do BANREP, que "Embora os pagamentos digitais tenham aumentado, o dinheiro ainda é rei, especialmente motivado pelo que parece ser uma demanda preventiva e de acumulação por dinheiro em reação à pandemia".

> Embora os pagamentos digitais tenham aumentado, o dinheiro ainda é rei, especialmente motivado pelo que parece ser uma demanda preventiva e de acumulação por dinheiro em reação à pandemia
>
> **Andrés Velasco,** BANREP

O acesso ao dinheiro por meios alternativos a agências e caixas eletrônicos está em mutação na região. A ABECS planeja lançar em 2022 duas novas modalidades de transações que permitem ao consumidor fazer saques em dinheiro com o cartão diretamente nas lojas. Com "Compre com troco", o usuário pode solicitar adicionar ao valor da compra o valor que deseja sacar em dinheiro, enquanto "Retirar no terminal" (Sem terminal) funciona como um saque puro no PDV das lojas. Antes dessa data, o Banco Central anunciou duas novas funcionalidades do Pix: Pix saque (para retirada de fundos nos negócios participantes, incluindo Cash-back sem compras) e Pix troco, com um modelo puro de Cash-back.

O Mercado Pago permite que seus clientes na Argentina façam saques em dinheiro nas empresas participantes, para adicionar mais pontos de saque aos da rede de caixas eletrônicos, Rappipago e Pagamento Fácil. No Chile, A última Pesquisa Nacional sobre Uso e Preferências do Dinheiro, realizada no final de 2020 pelo Banco Central do Chile, revela que o dinheiro deixou de ser o meio de pagamento mais utilizado e ficou em segundo lugar após o pagamento com cartão de débito.

Há momentos em que o uso do dinheiro é motivado pela falta de transparência. No México, as pessoas eram inibidas de usar cartões de débito e crédito no POS porque só podiam saber o saldo indo aos caixas eletrônicos ou agências. "Este ano, os bancos no México possibilitaram a verificação do saldo do banco digital, uma mudança que pode incentivar o uso e a administração de pagamentos com cartão e reduzir o uso de dinheiro em espécie", explica Mary Pily Loo da CNBV.

Fintechs se expandem e bigtechs aspiram à onipresença

"Os pagamentos digitais eram um negócio cativo do setor bancário, mas com o surgimento de um fintech em particular que abriu as portas para uma indústria enorme, hoje vemos como em apenas três anos (onde a Argentina praticamente não cresceu em termos econômicos) o ecossistema cresce e é compartilhado por muitos participantes e empresas", analisa Ignacio E. Carballo em referência ao Mercado Pago na Argentina. Na perspectiva de Ljubica Vodanovic, sócia fundadora da Vodanovic Legal, a indústria se transformou enormemente e/ou as fintechs nasceram como uma alternativa para aumentar a inclusão financeira, oferecer serviços mais ágeis, integrar tecnologia e aprimorar UX. "As fintechs no Peru buscam se integrar aos bancos, ganhar escala e acessar capital. Os bancos viam as fintechs como uma competição não relacionada à carga regulatória. Essa visão de competição vem mudando e a pandemia acelerou tudo, mostrando a necessidade urgente de digitalizar tudo e cooperar. E foi agora que o banco se perguntou: faço sozinho ou junto forças?

"Há muito o que fazer em termos de inclusão financeira, com base na pouca atenção que historicamente a população tem recebido em termos de serviços financeiros e na falta de visão regional que o setor tem da LATAM", explica Pablo Viguera, CEO da Belvo. "Estamos vendo soluções que estão em mais de um país e o ecossistema em nível LATAM começa a gerar sinergias, permitindo pensar em propostas de valor que sejam Cross-country", reconhece Andrés Rodríguez de Ualá, sim presente no México e próximo do lançamento na Colômbia.

Não surpreende que a região tenha visto um aumento acentuado no número de empresas fintech que oferecem novas formas de pagamento e de receber pagamentos e grandes empresas de tecnologia que integram serviços de pagamento em suas plataformas de comércio eletrônico ou de mídia social. "Na América Latina, o capital de risco destinado a fintech está batendo recordes, devido à sua capacidade demonstrada de inovar em um contexto que precisa de inovação", confirma Pablo Viguera da Belvo. "A inovação financeira na região é imparável e é liderada por fintechs junto com empresas que precisam crescer no lado financeiro, emitir meios de pagamento, financiar compras de clientes", acrescenta.

> Na América Latina, o capital de risco destinado a fintech está batendo recordes, devido à sua capacidade demonstrada de inovar em um contexto que precisa de inovação
>
> **Pablo Viguera,** Belvo

"Esta indústria na América Latina está se tornando mais regional do que local", diz Ljubica Vodanovic. "É um mercado que tem muitas semelhanças, por exemplo, os desafios da inclusão financeira e na regulação não há grandes diferenças". Ele explica que a Aliança do Pacífico já avançou em princípios orientadores semelhantes para o desenvolvimento de serviços financeiros digitais inclusivos que possibilitam aspirar a padrões regionais. "Outros países como o Equador estão começando a imitá-los para avançar na regulamentação da indústria de fintech". Ljubica Vodanovic afirma que após a padronização, é preciso buscar a flexibilização como o Passaporte Único faz na Europa: "Por que não aproveitar esse conhecimento e experiência que uma fintech já desenvolveu com um regulador em um país e levar para outros?", conclui.

> Esta indústria na América Latina está se tornando mais regional do que local
>
> **Ljubica Vodanovic,** Vodanovic Legal

Na América Latina, os protagonistas hoje são o Nubank, o maior banco digital do Brasil avaliado em 30 bilhões de dólares, com mais de quarenta milhões de clientes e o quinto maior emissor de cartões de crédito do Brasil; a colombiana Rappi, originária do ramo de delivery e hoje fornecedora de um superapp utilizado por mais de dez milhões de usuários no México, Costa Rica, Colômbia, Peru, Equador, Chile, Argentina, Uruguai e Brasil; a equatoriana Kushki, plataforma de pagamento digital fundada em 2017 e operando no Chile, México, Equador, Colômbia e Peru; e a startup brasileira Ebanx, que em 2021 recebe um investimento de 430 milhões de dólares da Advent. A Ualá faz parte desse time de sucesso com fundadores visionários e cientes dos problemas de mercados locais que não são atendidos adequadamente por falta de inclusão financeira, acesso a crédito e infraestrutura física para a prestação de serviços básicos, inclusive financeiros. A Ualá chegou a um acordo estratégico para a aquisição do Wilobank, primeiro banco digital da Argentina, em fase de aprovação pelo BCRA, para aprofundar ainda mais em verticais de produtos com uma licença bancária, e lança uma plataforma de aquisição (Ualá Bis) que inclui pagamentos por link e mPos. O Mercado Pago merece uma menção especial como um modelo disruptivo de origem argentina que ampliou sua oferta de soluções em toda a região latino-americana. "Veremos novos bancos digitais no Peru no próximo ano, que estão sendo desenvolvidos em 2021", prevê Ljubica Vodanovic.

A implantação de soluções voltadas para MPMEs também é realizada por um grande número de startups que oferecem serviços de fintech As a Service como marca blanca. A Belvo oferece, com aspirações pan-latino-americanas (somente LatAm-First e LatAm), uma plataforma de API para empresas e desenvolvedores acessarem e interpretarem informações do usuário final e projetarem produtos financeiros eficientes e inclusivos. Pioneira na aplicação em escala de Open Banking e Open Finance na região, solicitou uma licença IFPE no México para oferecer serviços de iniciação de pagamentos. "Muitas decisões têm a ver com movimentar dinheiro ou pagar. Hoje podemos acessar informações, mas não realizar transações" explica Pablo Viguera da Belvo. Presente no Brasil desde novembro de 2020, considera que a agenda inovadora do regulador contribui para que o ecossistema se mova mais rapidamente. No México, das novas infraestruturas e participantes relevantes nos mercados financeiros, além das instituições de fundos de pagamentos eletrônicos (IFPE) que permitem realizar pagamentos entre usuários e empresas por meio de fundos de pagamentos eletrônicos, existem agregadores, empresas que têm contrato com um adquirente por meio do qual oferecem serviços de aceitação de pagamento com cartão para pequenas empresas. Entre estes últimos, e agregador Clip sobe à categoria de unicórnio mexicano após receber um investimento de 250 milhões de dólares do Softbank e Viking, e possibilitou o pagamento com ApplePay. "Bancos tradicionais, embora em alguns casos aliados às fintechs, vão concorrer com eles, evidenciado pelos investimentos expressivos na área digital. Certamente no próximo ano veremos três ou quatro novos bancos totalmente digitais no México que vêm com todo o impulso", prevê Mary Pily Loo da CNBV.

Bancos tradicionais, embora em alguns casos aliados às fintechs, vão concorrer com eles, evidenciado pelos investimentos expressivos na área digital

Mary Pily Loo, CNBV

"Bancos tradicionais, embora em alguns casos aliados às fintechs, vão concorrer com eles, evidenciado pelos investimentos expressivos na área digital. Certamente no próximo ano veremos três ou quatro novos bancos totalmente digitais no México que vêm com todo o impulso", prevê Mary Pily Loo da CNBV.

No Chile, Evo Payments e BCI adquirem a plataforma de pagamento online Pagamento Fácil para cobrir a aquisição digital. Por sua vez, Khipu, considerado um exemplo de iniciador de pagamentos, foi afetado desde agosto pela decisão do Banco Estado de bloquear o acesso às suas contas alegando segurança cibernética, coincidindo com o lançamento de sua própria solução de aquisição. O Tempo da Credicorp está chegando ao mercado com uma solução pré-paga da qual já emitiu 600.000 cartões e espera-se que o faça em breve com a Global 66 e Mercado Pago. Para Carlos Moreira da Elo, após anos frenéticos, 2021 no Brasil foi uma consolidação dos novos participantes que entraram em anos anteriores desafiando os bancos tradicionais, ao invés da entrada de mais participantes, embora em janeiro tenham obtido uma licença de operação Rappibank e N26 e 40% do neobank C6Bank foi adquirido pelo JP Morgan por 2.000 milhões de dólares.

Na Colômbia, a Superintendência Financeira autorizou o início das operações do Lulo Bank, banco 100% digital que começa a operar com produto de crédito gratuito, conta poupança, cartão e acesso à rede de caixas eletrônicos do Servibanca. Soma-se a este anúncio a consolidação do Nequi do Bancolombia; a fase pré-operacional do Nubank que ultrapassou 200 mil clientes no final de 2020, a solicitação de Rappi e Davivienda para a criação de um banco digital e a autorização do SEDPE para a fintech de remessa internacional chilena Global 66.

Uma demanda específica do setor de fintech na Colômbia é a implantação do Decreto 1.234 de 2020, que abriu a possibilidade de desenvolvimento de licenças em fases e que ainda está em fase regulatória. Desde a criação da Lei 1.735 de 2014, com a qual se formou a SEDPE, foram criadas empresas como Movii (solução P2P líder no mercado com mais de 85% do valor dos depósitos eletrônicos e um milhão de clientes), Pagos GDE, Powwi e Coin. E logo Dale, a SEDPE do Grupo Aval. Para o segmento empresarial o CredibanCo lança o Ding (Tecnipagos), SEDPE focado em pequenas empresas que recebem pagamentos com cartões de débito e crédito, códigos QR, senhas dinâmicas e notificações.

A aspiração pan-latino-americana está cada vez mais presente nos discursos dos fundadores desses gigantes da indústria e há muitas nuances locais no mercado de pagamentos que inevitavelmente perpetuarão sua fragmentação por alguns anos. Mas há exemplos que merecem uma Menção especial.
MercadoLivre e PayPal anunciaram em junho de 2020 a integração de seus sistemas de pagamento no México e no Brasil, avançando assim a aliança firmada em dezembro de 2019. O Mercado Pago obteve permissão para operar como instituição financeira no Brasil e desde março de 2021 o Pix está integrado ao checkout do Mercado Pago. Na Colômbia, recebeu autorização para se tornar uma empresa financiadora.

Rappibank obtém licença do Banco Central para operar no Brasil. No Chile, Rappi une forças com o Banco Itaú para distribuir produtos financeiros; Na Colômbia, junto com Davivienda, solicita autorização para criar um banco digital. No México, Rappi Card e PayPal fortalecem sua aliança ao permitir o adiamento de pagamentos com cartão sem juros. E com o Banorte e Visa lança o RappiCard. No Peru, o RappiBank é a aliança estratégica entre o Interbank e o Rappi.

Concorrência no mercado de cartões

O ano de 2021 não foi sem notícias sobre possíveis práticas anticompetitivas por parte de esquemas internacionais de cartões: nos EUA devido à posição da Visa no mercado de cartões de débito e no Reino Unido devido às taxas de intercâmbio multilaterais devido à Visa Europe e MasterCard.

Na América Latina, a esteira da Argentina e a decisão das autoridades de concorrência do país em relação à concentração e poder de mercado dos esquemas de pagamento com cartão seguiu seu curso em outros países da região. No México, a Comissão Federal de Concorrência Econômica (COFECE) determinou em um parecer preliminar que não há condições de concorrência na rede de pagamentos com cartão no país, devido à provável existência de barreiras que geram custos e exigências contra a entrada de novos participantes. pela existência de uma única rede de pagamentos com cartão que aplica regras que impossibilitam a convivência de outras com tarifas mais baixas, melhores serviços e maior segurança nas transações. Lá, oito bancos são coproprietários das duas câmaras de compensação (E-Global, do BBVA e Banamex; e Prosa, do Grupo Financeiro Banorte e das subsidiárias locais do HSBC e do Banco Santander) responsáveis pelo processamento das operações na rede de Pagamentos; ou seja, permitem o encaminhamento de autorizações entre o banco adquirente e o banco emissor. Isso lhes permitiria ter informações que outros bancos não possuem, bem como implementar esquemas comerciais que lhes dão vantagens sobre seus concorrentes. Esta situação estaria se traduzindo em vários efeitos anticompetitivos, como a falta de investimento que significa que alguns dos padrões tecnológicos para prevenção de fraudes não podem ser totalmente implementados no México.

Nesse contexto, o COFECE propõe algo semelhante ao que aconteceu na Argentina em 2016 com o PRISMA: que os bancos acionistas desfaçam e vendam suas ações nas câmaras, além de recomendar ao Banxico e à CNBV que eliminem os entraves regulatórios detectados e editem regulamentações que garantam a concorrência, como os emitidos em 2020 relacionadas com Redes de Meios de Alienação em que a figura de emitentes e adquirentes é formalmente reconhecida sem necessariamente serem instituições bancárias. Nesse contexto, a Prosa já procura um comprador, que poderia ser Visa, autorizado (assim como a Mastercard, que estaria criando uma câmara de compensação do zero) como administradora de uma câmara de compensação no México. “A partir de outubro, terá início um piloto de integração PROSA-E Global e Mastercard, cuja segunda fase está prevista para o início de 2022”, anuncia Érika Lavara da gestão de meios de pagamento da ABM. “A Mastercard trabalhará com regras locais, adaptadas ao idioma e mensagens nacionais”, acrescenta.

O Instituto Nacional de Defesa da Concorrência e Proteção da Propriedade Intelectual (INDECOPI) do Peru publicou em fevereiro de 2021, o relatório preliminar sobre o mercado de cartões de pagamento para melhorar a concorrência. Destaca que até o final de 2019, o mercado peruano de cartões era caracterizado por relacionamentos exclusivos entre adquirentes e bandeiras; pelas relações de propriedade vertical entre marcas, emissores, adquirentes, processadores e facilitadores de pagamento e pela determinação da taxa de intercâmbio como percentual da taxa de desconto, em acordo entre emissores. As implicações identificadas são a duplicação de custos para as empresas, a tendência de monopolização da rede mais dominante do mercado (Visanet, hoje Niubiz), os poucos incentivos para dar acesso aos concorrentes; e os possíveis incentivos para oferecer serviços diferenciados em favor de facilitadores ou agregadores relacionados, além daqueles derivados do mecanismo de fixação de tarifas de intercâmbio. Por tudo isso, o INDECOPI recomenda que adquirentes e marcas eliminem tais práticas, e que o BCRP estabeleça procedimentos que permitam (i) melhorar a divulgação das tarifas de intercâmbio estabelecidas pelas marcas, (ii) coletar informações sobre as taxas de câmbio e os principais fatores que determinam seus níveis e evolução, e (iii) ter informações sobre adquirentes, facilitadores de pagamento, processadores de pagamento e bandeiras de cartão para monitorar a dinâmica do mercado. Por sua vez, a Superintendência de Bancos, Seguros e AFPs (SBS) publicou a Resolução nº 1.049-2021 que altera a regulamentação para a expansão das operações das caixas de poupança e crédito municipais, banco de crédito popular municipal e créditos para bancos rurais, e inclui um procedimento simplificado para emissão e gestão de cartões de crédito.

Em setembro de 2020, o Banco Central da Costa Rica promulgou a primeira definição de tarifas máximas para o sistema de cobrança de cartões, fixando a taxa de desconto em 2,5% e a taxa de intercâmbio em 2%. No caso de postos de combustíveis, entidades beneficentes, pedágios e serviços regulados de transporte, a taxa de aquisição foi fixada em 1,5% e a taxa de câmbio em 1%. Outro dos preços fixados pelo Banco Central foi o custo dos terminais POS, pelos quais as entidades financeiras podem cobrar no máximo 30 dólares. "O Congresso aprovou em novembro de 2020 uma lei que dá ao banco central o poder de regular as taxas de câmbio e também as taxas de aquisição, que na Costa Rica costumavam ter o último piso de 4% e ser usado para regular a interoperabilidade do mundo dos cartões através de um Regulamento à Lei dos Cartões", informa Carlos Melegatti, do Banco Central. "O primeiro impacto da Lei da Usura e do teto das taxas de juros foi o cancelamento de centenas de milhares de cartões de crédito pois não é mais um produto rentável, e veremos uma queda ou congelamento na emissão desse tipo de cartão, principalmente para a população vulnerável", destaca Alejandro Rubinstein BAC Credomatic, o maior banco da América Central com presença em todos os países e na Costa Rica o maior banco privado e líder na emissão de cartões, meios de pagamento e aquisição. "45% dos pagamentos na Costa Rica passam por nossos sistemas, seja do ponto de vista do emissor e/ou adquirente".

O primeiro impacto da Lei da Usura e do teto das taxas de juros foi o cancelamento de centenas de milhares de cartões de crédito

Alejandro Rubinstein, BAC Credomatic

"No Equador, as taxas de câmbio e desconto são regulamentadas (2,0% nos cartões de débito e 4,5% nos cartões de crédito), o que limita a possibilidade de aumentar as ofertas de valor e dificulta o design do produto", diz Sebastián Quevedo da Produbanco. "Nos cartões de débito só é permitido cobrar a renovação do plástico e uma taxa de Fee annual que não pode ultrapassar três dólares".

"Na Colômbia, as redes de cartões operam a compensação, o processamento e, por delegação, a aquisição. Eles provavelmente decidirão separar seus negócios e criar subsidiárias adquirentes que competirão com adquirentes de fintech que já surgiram em 2021", prevê Andrés Velasco do BANREP após a aprovação do novo Regulamento do SPBV "Já temos regras do jogo, agora o desafio é aplicá-las, fiscalizá-las, tarefa que cabe à Superintendência Financeira da Colômbia". Ele prevê, no entanto, que pode haver algum litígio na próxima reorganização.

O litígio já é observado no Chile, considerado o protagonista desta questão este ano com a esperada promulgação do lei das taxas de câmbio, cujo objetivo, seguindo as recomendações do Tribunal de Defesa da Livre Concorrência, é promover a concorrência no setor de pagamentos com cartões. O projeto de lei estabelece a constituição de uma comissão de fixação de taxas de intercâmbio da qual se prevê a participação de várias autoridades e que definirá taxas transitórias seis meses após a aprovação da lei e taxas definitivas um ano depois. Antes, as taxas eram definidas pelas bandeiras internacionais de cartões com base na taxa de desconto determinada pelo Transbank e que era em torno de 80% da taxa de câmbio.

O Transbank tem sido historicamente o ator dominante em um modelo de três lados, que foi repreendido pela Suprema Corte por política tarifária. Alguns PSPs foram recentemente autorizados a se conectar à sua rede, como Mercado Pago e Redelcom. A Multicaja, pioneira no segmento de aquisição física com POS fora do Transbank, junta-se em março de 2021 ao Santander, que formaliza o lançamento de sua rede de aquisição Getnet. Ele logo é imitado pelo BCI, que une forças com a Evo Payments para lançar seu negócio de adquirência. O BancoEstado começa a operar sua própria rede de adquirência em junho, após encerrar seu relacionamento com a SumUp, com a qual compartilhava a marca Compraquí, também conectada ao Transbank para operar. Entre os participantes online, em conjunto com o Mercado Pago, estão consolidadas a fintech Pago Fácil (adquirida este ano pela Evo Payments), Khipu e Flow, ou as plataformas BCI Pagos, Fpay e Chek do BCI, Banco Falabella e Banco Ripley, respectivamente. Enquanto isso, a Visa anuncia a implementação do processamento de suas transações domésticas (realizadas por cartões emitidos no Chile em lojas do país) através de sua própria rede, VisaNet e Worldpay anunciam uma nova sede de processamento de cartões no país.

A situação afetou o desenvolvimento da aceitação de dinheiro eletrônico ou pré-pago, que apesar de ter uma lei desde 2016, os primeiros emissores só surgiram em 2019. "No momento, os EDEs estão enfrentando um problema repentino porque os grandes supermercados e varejistas não aceitam cartões pré-pagos, apesar de aplicarem as mesmas taxas dos cartões de débito, o que sugere que eles estão querendo promover seus próprios meios de pagamento", explica Ángel Sierra da FinteChile. A dimensão do problema é grande: já existem quatro milhões de cartões pré-pagos no país que hoje não são aceitos em muitos pontos de venda físicos e, como ilustra Ángel Sierra, "Não apenas Netflix e Spotify podem suportar uma transmissão pré-paga". Apesar disso, as EDEs continuam explorando seu desenvolvimento no país: "Os Fundos de Compensação podem estar preparando sua emissão como EDE", conclui.

> No momento, os EDEs estão enfrentando um problema repentino porque os grandes supermercados e varejistas não aceitam cartões pré-pagos, apesar de aplicarem as mesmas taxas dos cartões de débito, o que sugere que eles estão querendo promover seus próprios meios de pagamento
>
> **Ángel Sierra,** FinteChile

Pagamento e cobrança contactless, móvel e remoto

O Apple Pay anuncia sua chegada ao México para operar com cartões emitidos pela American Express e Mastercard e os primeiros bancos a oferecê-lo são o Citibanamex e o Banorte. A Samsung, no entanto, deixa o país em julho de 2021.

A partir do ABM eles compartilham os três eixos em que a indústria de cartões trabalhou no México nos últimos meses. Em primeiro lugar, permitir que a transacionalidade digital (comércio eletrônico), para a qual a chave era o envio de mensagens, 3D Secure (versão 2.0. no México), a visualização das operações para o titular do cartão e dados de segurança (dispositivo utilizado, fator de autenticação), sejam capaz de responder a eventuais reclamações. "Com os trilhos prontos, as adquirentes implantaram a rede de adquirentes contactless que não estava pronta, os emissores desenvolveram soluções para pagamentos digitais em seus produtos (carteiras, soluções de comércio eletrônico, cartão não presente)", explica Rodolfo Reyes da ABM.

> Com os trilhos prontos, as adquirentes implantaram a rede de adquirentes contactless que não estava pronta, os emissores desenvolveram soluções para pagamentos digitais em seus produtos (carteiras, soluções de comércio eletrônico, cartão não presente)
>
> **Rodolfo Reyes,** ABM

Em terceiro lugar, a segurança: "O México tem regulamentos que exigem que o 2FA tenha responsabilidade para com o titular do cartão, e os bancos introduziram 3D Secure, indicadores 2FA na transação e tokenização de acordo com os padrões da marca, incluindo autenticação biométrica com cartão que não seja de crédito no presente.", acrescenta Rodolfo Reyes.

O objetivo é que as empresas aceitem pagamentos digitais não apenas por meio de e-commerce ou POS, mas por meio de um canal digital como o QR code

Christian Díaz , ABM

Christian Diaz da ABM anuncia que os bancos estão trabalhando em um projeto piloto para pagar com um código QR em todo o país: "O objetivo é que as empresas aceitem pagamentos digitais não apenas por meio de e-commerce ou POS, mas por meio de um canal digital como o QR code". Desde Oplay, Heye Guo considera que em cinco anos no México haverá novas formas de pagamento: "Mesmo o cartão de crédito, que já tem cinquenta anos, pode ter outro nome e operar por QR como é o caso hoje na China onde 95% dos pagamentos são com QR, uma forma simples e ágil de transacionar".

"No Brasil, o pagamento contactless NFC está finalmente entrando na vida das pessoas porque todo mundo usa transporte público", ilustra Carlos Moreira da Elo em referência ao nível de preparação que o mercado já tinha e à implantação massiva do NFC nos transportes públicos nas grandes cidades do país. "Nas grandes cidades, a mobilidade está conectada (bicicletas, scooters, patinetes, transporte público) e é um ecossistema ao qual devemos estar atentos para que o gesto de pagamento seja algo que não se preocupe porque gera costumes, hábitos e também contém um alto componente de inclusão", declara Roberta Isfer da Visa.

Ricardo de Barros da ABECS confirma que "a pandemia multiplicou por quatro o uso de pagamentos contactless P2B, tanto de cartões quanto de celulares, para o qual contribuiu o aumento dos limites de 50 para 200 reais para pagamentos sem PIN".

Em abril de 2021, o BACEN abriu caminho para o WhatsApp permitir que seus usuários enviem dinheiro com Visa e Mastercard. Em julho, o Santander Brasil anuncia que já tem essa funcionalidade para seus clientes, que podem enviar até 1.000 reais por transação e receber 20 transações por dia, com limite de 5.000 reais por mês. "O WhatsApp no Brasil é um grande evento. Os lojistas já usavam o WhatsApp para fazer vendas diretas, mas o pagamento não passava por lá. Agora sim", explica Roberta Isfer da Visa. Na opinião de Carlos Moreira da Elo, para crescer, o WhatsApp Pay precisa estar presente -como está no nosso dia a dia, inclusive profissional- em todo o sistema de pagamentos, em todas as bandeiras, emissores e adquirentes, e sua integração em os pagamentos especialmente para pequenas empresas: "Neste momento é sobretudo um provedor de aquisições, está com um único adquirente e algumas bandeiras, entre as quais não está a Elo, que detém um terço dos cartões de débito do país; nem na Caixa Econômica Federal".

Brasil é um grande evento. Os lojistas já usavam o WhatsApp para fazer vendas diretas, mas o pagamento não passava por lá. Agora sim

Roberta Isfer , Visa

Pays não opera na Colômbia. Sim, grandes como PayU e Mercado Pago fazem, iniciadores de pagamento digital a partir de cartões de débito e crédito, que junto com o botão PSE da ACH Colômbia concentram quase todas as transações de pagamento remoto. O Bancolombia é o maior banco adquirente do país e conta com a Redeban como veículo adquirente. Sua solução Nequi está adquirindo pequenos negócios informais, onde cresceram mais com QR do que com NFC. "Na Colômbia, o QR nasceu de forma descoordenada, cada um colocou o seu sem dar atenção à interoperabilidade. Os comerciantes não devem ter que se adaptar a diferentes QRs. A Superintendência Financeira corrigiu a situação por meio de regulamentação para que fossem interoperáveis e impôs um padrão de pagamentos" explica Andrés Velasco do BANREP e acrescenta que "Contactless está mais associado na Colômbia com carteiras do que com cartões, parece que há uma percepção de maior segurança nos celulares do que nos de plástico".

Da Asobancaria, Felipe Novales especifica que na Colômbia o uso majoritário do dinheiro é em micropagamentos, em pequenas empresas de bairro que não têm meios de aceitar pagamentos que não sejam dinheiro. E embora redes e bancos estejam trabalhando em novas tecnologias e carteiras eletrônicas (Nequi, Daviplata, Movii) tenham sido usadas por profissionais independentes e microempresas, sem custo associado, elas não são interoperáveis. "Se o QR for do Nequi (Bancolombia) e eu quiser pagar com minha carteira Davivienda, não consigo, o que obriga o negócio a ter várias carteiras, então têm sido uma solução muito parcial", conclui Felipe Novales da Asobancaria. O crescimento não pode ser sustentado por carteiras fechadas; uma estrutura de pagamento mais robusta e interoperável é necessária e anuncia que para a Asobancaria o desafio para os próximos meses é preencher a lacuna de interoperabilidade dos códigos QR (como já foi feito com as transferências com TransfiYA da ACH Colombia), questão em que as redes estão trabalhando (Credibanco, Redeban) "Associar um nickname ou número de celular sem precisar saber em qual banco você está." Conclui que a aceitação "Não se trata apenas de educação financeira, mas também de custos associados, que na Colômbia representam cerca de 8% porque o comércio considera o custo fiscal da retenção de impostos na fonte". Essa avaliação coincide com um estudo recente do Banxico que conclui que a redução dos custos de aceitação de pagamentos com cartão, juntamente com uma informação clara e detalhada sobre os benefícios que as empresas obtêm ao aceitar os referidos meios de pagamento, aumenta o valor faturado pelas empresas. Ao contrário, explicar apenas os benefícios não necessariamente impacta no faturamento.

No último trimestre de 2020 houve uma revolução na Argentina das propostas de aquisição que se juntam à já implantada anos atrás pelo Mercado Pago: Getnet pelo Santander, Worldpay pelo Fis, Ualá com Ualá bis, Iudu Pagos de Supervielle ViüMi pelo Banco Macro, Toque de Naranja X, Ank de Itáu, até Prisma com Todopago e sua intenção de se tornar um agregador. A inovação fez com que em apenas três anos o número de pontos de venda (lojas, profissionais, freelancers) que hoje aceitam pagamentos com cartões de débito, crédito ou QR code seja multiplicado por cinco.

"A crise fez com que as pessoas voltassem para casa para produzir, e percebemos que na Costa Rica tínhamos um ecossistema de pagamentos muito robusto nas lojas, mas inexistente nas residências. Assim, o uso do porta-moedas eletrônico do Sinpe disparou", diz Carlos Melegati, e compartilha números extraordinários de transações: com o início da pandemia em março de 2020, foram registrados um milhão de transações de pagamento por mês, que vinte meses depois se tornaram um milhão de transações de pagamento por dia. "Na Costa Rica, o QR terá que esperar por mais mobilidade", Alejandro Rubinstein prevê. Embora exista a funcionalidade de pagamento por QR nas lojas, o uso do Sinpe Móvil, o sistema do país 24 horas por dia, 7 dias por semana, é mais comum. "O habitual é enviar o link pelo WhatsApp, que coincide com o número de telefone do Sinpe Móvil, muito utilizado, por exemplo, em restaurantes." A BAC Credomatic lançou o CompraClic, uma funcionalidade que permite vender online sem ter que ter um site e todo o desenvolvimento para vender online. "O lojista gera uma fatura e a transforma em um link que é transferido por WhatsApp, SMS ou e-mail, que o cliente paga com cartão e com o aviso de pagamento o bem ou serviço é entregue e reconciliado em nível contábil para o lojista".

A crise fez com que as pessoas voltassem para casa para produzir, e percebemos que na Costa Rica tínhamos um ecossistema de pagamentos muito robusto nas lojas, mas inexistente nas residências. Assim, o uso do porta-moedas eletrônico do Sinpe disparou

Carlos Melegatti

A breve aceitação no Equador pode ser acelerada por uma regulamentação recente emitida pelo Internal Revenue Service (SRI) para retenção de imposto de renda e IVA na fonte, aplicável a agregadores de pagamentos e mercados online. "Até o final de 2021 haverá agentes que entrarão, principalmente aqueles que desenvolveram uma rede de correspondentes não bancários para alavancar, gerando uma rede de aceitação no segmento low-end", antecipa Sebastián Quevedo da Produbanco.

Open Banking começa

"O Open Finance será o grande catalisador da inclusão financeira nos próximos dez anos", prevê Paulo Viguera, CEO da Belvo, que integra os Grupos de Trabalho Open Banking com o BACEN. "Em lugares onde os bancos são baixos, fontes de dados alternativas que podem informar as finanças de uma pessoa são extremamente valiosas." A Belvo trabalha com empresas que operam com trabalhadores autônomos (Delivery, motoristas de Uber, Didi, etc.) que não têm acesso a produtos bancários e oferece informações quase bancárias sobre comportamento em aplicativos, avaliações, etc. "Identificar as fontes de dados financeiros e ser capaz de analisá-los é fundamental para a inclusão financeira", afirma.

O Open Finance será o grande catalisador da inclusão financeira nos próximos dez anos

Pablo Viguera, Belvo

A Lei Fintech do México, a primeira do continente, exige que bancos e empresas fintech desenvolvam APIs com padrões comuns para permitir que terceiros cadastrados acessem informações sobre ofertas de produtos, dados agregados sobre suas operações e, com a permissão dos clientes, dados de transações individuais. A CNBV publicou em janeiro de 2021 as disposições secundárias para IFPEs (e-wallets), pendentes desde 2020, com base nos princípios de inclusão, inovação, proteção ao usuário e neutralidade tecnológica da Lei. "Com os novos IFPEs autorizados teremos mais trabalho como fiscalizadores, e já temos a plataforma SUPTECH através da qual as entidades entregarão todas as informações para cumprimento do Reporting, o que facilitará muito o relacionamento com eles", anuncia Mary Pily Loo da CNBV, que lembra que os IFPEs são apenas uma das novas entidades autorizadas pela lei das Fintechs, também contam com ITFs de crowdfunding e modelos inovadores. Esclarece que, das 96 inscrições recebidas, 52 foram autorizadas em julho de 2021, algumas delas com condições, e que 69 já estavam em funcionamento antes da Lei (como o Mercado Pago) e continuarão a fazê-lo até obter o título do IFPE ao abrigo do transitório artigo 8º da Lei.

"O Open Finance é uma realidade desde junho de 2021. No ano passado foram abertos os dados de localização de ATM e é uma implementação em etapas porque nem todas as entidades tinham capacidade, fornecedores ou pessoal treinado para o desenvolvimento de APIs e a segurança é muito importante" explica Mary Pily Loo. "O próximo passo é estender essa obrigação aos dados agregados e transacionais, para o qual estamos preparando novas disposições relacionadas à informação transacional sobre contas e crédito de clientes, mas não será até 2022 quando a obrigação for estendida aos dados. de crédito", acrescenta. "O Open Finance no México contempla que o solicitante dos dados (abertos, agregados e transacionais) é qualquer empresa de tecnologia, não necessariamente financeira, como agregadores, que não são entidades financeiras e não requerem autorização para tal, apenas o consentimento do cliente", explica Mary Pily Loo, e esclarece que "a iniciação dos pagamentos não está prevista na lei; Dados transacionais, conforme definido por lei, são dados sobre o comportamento financeiro do cliente, retrocedendo, historicamente, úteis sobretudo para agregadores de informações e provedores de crédito". No entanto, afirma que a CNBV e o Banxico estão trabalhando no início dos pagamentos, embora antecipem que não necessariamente se assemelharão aos números contemplados no Brasil e na Europa.

Especial cuidado está sendo tomado pela autoridade em relação à transparência para com o cliente sobre os terceiros autorizados que participam das transações. "Que um ITF autorizado tenha seu aplicativo e seja transparente sobre se um terceiro está autorizado em seu nome ou oferece serviços por meio de você". Houve casos e alertas foram emitidos para terceiros que não sejam entidades financeiras que estejam oferecendo direta ou indiretamente produtos financeiros apesar de não estarem autorizados. "Estamos traçando o perímetro até onde pode e deve ser relatado a esse respeito", conclui Mary Pily Loo.

Com os novos IFPEs autorizados teremos mais trabalho como fiscalizadores, e já temos a plataforma SUPTECH através da qual as entidades entregarão todas as informações para cumprimento do Reporting, o que facilitará muito o relacionamento com eles

Mary Pily Loo, CNBV

Excessiva transparência é necessária em nossa opinião

Jacobo Miralles, Bnext

Jacobo Miralles de Bnext conta a situação do outro lado: "Excessiva transparência é necessária em nossa opinião. Por exemplo, na Espanha, com o Bnext, as pessoas abriram uma conta com um EDE, embora seu logotipo não aparecesse em nosso aplicativo. No México, nosso fornecedor é outra entidade com licença, algo que o usuário não fornece, e deve aparecer visível para o cliente".

Por sua vez, o Banxico destacou a importância de padronizar o uso de APIs para serviços financeiros, ainda mais aquelas relacionadas a serviços SPEI para identificação e validação da identidade do usuário e para o início de operações financeiras. Também destaca a necessidade de promover o desenvolvimento de Prestadores de Serviços de Transferência (PST) no ecossistema de pagamentos, que realizam processos essenciais para a prestação de serviços de pagamento, como início de transferências, emissão de credenciais de pagamento e geração de arquivos para quais as duas infraestruturas em desenvolvimento - o Sistema de Autenticação e Verificação de Identidade (SAVI) e a interface de programação API - serão a base para o PST promover o Open Finance no país.

No Brasil, e como parte de sua "iniciativa de competitividade" e em conjunto com o projeto Pix, o BACEN lançou em 2019 seu modelo de open banking, emitindo normas para permitir a troca de dados cadastrais e de transações e estabelecendo um plano de implementação para o qual solicitou à indústria participantes para desenvolver propostas concretas de padronização de APIs. Em 15 de julho, terminou a segunda das quatro etapas iniciadas com a publicação em abril da Resolução nº 86 do BCB para acesso público a dados de instituições financeiras, como características e preços de produtos e serviços bancários de varejo. cartões e operações de crédito para pessoas físicas e jurídicas e que inclui um manual de experiência do usuário. A terceira fase começa em 30 de agosto com o início dos serviços de pagamento e o envio de propostas de crédito, e em 15 de dezembro a quarta e última fase começa com a expansão de produtos e serviços financeiros, como operações de câmbio, investimentos e seguros, entre outros. "Essa agenda regulatória é extremamente intensa e desafiadora, absorvendo muitos recursos tecnológicos", confessa Ricardo de Barros da ABECS. Na opinião de Carlos Moreira da Elo, "A concorrência vai crescer, não só nas taxas de juros, mas também em modelos de negócios que favorecem o consumidor, com grande capacidade de melhorar o mercado, como varejistas que conhecem muito bem os padrões de consumo de seus clientes e entrou para oferecer serviços financeiros. O Open Banking oferece a eles tremendas oportunidades para crescer e personalizar sua oferta de produtos com acesso a dados financeiros". Não em vão, no último ano houve compras de plataformas de pagamento por retailers, como a aquisição da processadora de pagamentos com cartão de crédito e débito na nuvem Bit55 pela retailers Magazine Luiza, que busca se tornar um superapp de serviços, incluindo financeiro, além dos cartões pré-pagos e contas digitais que já oferece.

Essa agenda regulatória é extremamente intensa e desafiadora, absorvendo muitos recursos tecnológicos

Ricardo de Barros, ABECS

A agenda regulatória do BACEN inclui dar segurança às operações não presentes, ainda mais com a viabilização do Open Banking. "A autenticação de dois fatores cresceu no Brasil, impulsionada pelos grandes Players, embora ainda não seja obrigatória para o comércio eletrônico, e em breve permeará os pequenos negócios online", confirma Ricardo de Barros ABECS. Não é por acaso que o Brasil já possui uma Lei Geral de Proteção de Dados em vigor, fortemente inspirada no Regulamento de Proteção de Dados da União Europeia. "É importante que sua implementação seja acelerada porque os dados são muito valiosos e devem ser protegidos", afirma Carlos Moreira da Elo.

"O Open Banking é o assunto do momento. Bem administrado, pode gerar novos serviços, ganhos de eficiência e benefícios para o consumidor", descreve Felipe Novales da Asobancaria, e confirma que a associação participou nas mesas técnicas de revisão de boas práticas e aguarda pela primeira versão. "Há alguns desafios a vencer, como o tratamento de informação sensível, a verificação da identidade das start-ups e a reserva bancária", acrescenta. Ele considera que o BaaS é a forma de rentabilizar o Open Banking, uma oportunidade de negócio para comercializar em interfaces de terceiros, naquelas que o cliente mais utiliza. "Quantas vezes por dia uma pessoa acessa o aplicativo de seu banco e quantas o fazem na Amazon, WhatsApp ou outras interfaces?", ele pergunta. A visão do Open Data na Austrália, além do Open Finance do México ou do Brasil ou do Open Banking da Europa, é a que ele considera fazer mais sentido, porque "O setor de varejo tem muitas informações sobre os hábitos de compra dos clientes; os operadores sabem quantos aplicativos instalamos, quais são nossas rotas; Os provedores de serviços básicos sabem quanta energia consumimos, portanto, ter informações de uma pessoa para chegar a uma oferta mais ampla e de melhor qualidade de produtos e serviços certamente gerará casos de uso interessantes e geradores de valor". Conclui com quatro desejos sobre sua concepção para a Colômbia: Dados Abertos e não apenas Open Banking; reciprocidade, porque os bancos também querem ser TPPs e ter acesso a informações de outros provedores em diferentes setores; flexibilidade de padrões baseada em boas práticas; e implementação voluntária ou mista ou gradual – começando com casos de uso mais simples. Ele reconhece, no entanto, que "Embora as exigências de inovação contra o relógio não funcionem, o regulador não quer torná-la voluntária porque nunca seria implementada".

Quantas vezes por dia uma pessoa acessa o aplicativo de seu banco e quantas o fazem na Amazon, WhatsApp ou outras interfaces?

Felipe Novales, Asobancaria

Andrés Mauricio Velasco do BANREP confirma que a URF se concentrou este ano em investigar todas as implicações do Open Banking (iniciação de pagamentos, normas legais, portabilidade, segurança da informação). "Apesar do fato de que a proposta não requer nenhuma modificação legal, o governo vai querer consagrá-la em uma lei porque na Colômbia a proteção de dados é especialmente sensível." Ele considera que o Open Banking é mais um passo para um ecossistema de pagamentos inclusivo e eficiente. E é também assim que algumas entidades financeiras que estão se posicionando nesse novo cenário que o Open Banking abre parecem entendê-lo. A financiadora Tuya terá o apoio da Corporação Financeira Internacional (IFC) do Banco Mundial para o desenvolvimento de sua estratégia de Open Banking para ser pioneira e referência em BaaS no país.

O Ministério da Fazenda chileno, juntamente com a Comissão do Mercado Financeiro e o Banco Central, após habilitar a portabilidade de contas bancárias em junho de 2020, vem trabalhando desde novembro em uma proposta legal para um padrão de Open Banking. Qualquer avanço nesse sentido exige de antemão duas outras iniciativas legais: proteção de dados pessoais e segurança cibernética.

"Desenvolver o Open Banking na Costa Rica não é possível hoje porque os bancos não estão preparados e o Banco Central não tem poderes legais para promovê-lo", explica Carlos Melegatti. "Aqui optamos por permitir o acesso das fintechs aos serviços de pagamento do SINPE, dos quais mais de dez já têm acesso, opção com o único objetivo de construir um sistema de pagamentos interoperável e inclusivo". De fato, com a entrada da Costa Rica na OCDE em 2020, recebeu a aprovação da organização por sua abordagem aberta e até incentivou a ampliar o número de entidades vinculadas ao sistema nacional de pagamentos.

> Desenvolver o Open Banking na Costa Rica não é possível hoje porque os bancos não estão preparados e o Banco Central não tem poderes legais para promovê-lo
>
> **Carlos Melegatti,** Banco Central Costa Rica

Sandbox

Os seis principais vencedores do New Model Sandbox Challenge no México, realizado em 2020, foram Clinch do México, Oikonomos, Arca Financiera, Yvi Wealth Management, Tokenise da Grã-Bretanha e Quantum do Chile.

Em janeiro de 2021, o Comitê de Avaliação e Monitoramento do piloto do governo que permitirá operações de Cash-in (depósito de recursos) e Cash-out (retirada de recursos) em produtos de depósito financeiro em nome de plataformas de câmbio criptoativo selecionou nove iniciativas para testar o SFC Sandbox : Banco de Bogotá - Bitso, Banco de Bogotá - Buda, Bancolombia - Gemini, Coltefinanciera - Obsidiam, Davivienda - Binance, Powwi - Binance, Coink - Banexcoin, Movii - Panda e Movii - Bitpoint. Desde fevereiro de 2019, um total de 10 projetos foram submetidos ao Sandbox da Superintendência Financeira da Colômbia.

O Sandbox Regulatório do BACEN iniciou seu primeiro ciclo anual em junho de 2021 com um total de 52 projetos selecionados pelo Comitê Gestor do Sandbox Regulatório Estratégico (CESB) para o desenvolvimento de soluções nas seguintes áreas prioritárias: mercado de câmbio, desenvolvimento do mercado de capitais por meio de sinergias com o mercado de crédito, microfinanciamento, Open Banking, Pix, crédito rural, concorrência no sistema financeiro ou no sistema de pagamentos, pagamentos e inclusão financeira e finanças sustentáveis.

"No Chile, o Sandbox não está no radar de ninguém, nem do governo nem do setor de fintech. Requer recursos e estrutura, que ainda não temos, sem contar que ainda há muita dúvida sobre os efeitos positivos que pode gerar em termos de inovação financeira", admite Ángel Sierra da FinteChile. O setor está comprometido com a mesa de inovação financeira público-privada com os sindicatos e que a liberdade econômica seja respeitada no estilo das jurisdições de Common Law. "O pioneiro Reino Unido Sandbox tem um enorme pipeline, e muitas inovações caem no esquecimento", afirma Ángel Sierra.

> O pioneiro Reino Unido Sandbox tem um enorme pipeline, e muitas inovações caem no esquecimento
>
> **Ángel Sierra,** FinteChile

Com a assistência técnica do BID e sob a liderança do Banco Central da República Dominicana e do qual participam as Superintendências de Bancos, Mercado de Valores, Seguros e Previdência, está em fase de desenho um Hub de inovação financeira que estará operacional em início de 2022. "Quem tiver inovações no setor financeiro poderá acessar um portal web, fornecer informações sobre objetivos e ter aproximação e diálogo com reguladores e supervisores, mas não contemplamos a figura do Sandbox porque os desenvolvimentos tecnológicos ainda não estão prontos".

"Não há Sandbox regulatório na Costa Rica", confirma Alejandro Rubinstein da BAC Credomatic. "O Banco Central tem sido um grande promotor de inovação tecnológica, a começar pelo SINPE, que é uma ACH ao quadrado. De fato, a Costa Rica foi um dos primeiros países do mundo com seu sistema financeiro interconectado e interoperável".

Visão geral dos métodos de pagamento na Europa

VDado o dinamismo da América Latina, na Europa as coisas estão aparentemente mais tranquilas. E é aparente porque eles estão acontecendo fora das câmeras, e não na frente do público. O propósito é firme: construir o sistema de pagamentos (europeu) do século XXI, que deve ser imediato e praticamente invisível, onde Open Banking e estruturas abertas, QR, financiamento no POS, criptos, apps e carteiras, biometria, IA e outras inovações possibilitam esse caminho de interoperabilidade, apificação, segurança e acesso às informações exigidas por esse sistema de pagamentos. Para Maria Antónia Saldanha da Mastercard Portugal, "É o melhor momento para soluções de pagamento, mesmo que tenha sido motivado por algo tão dramático quanto a pandemia. Para todos nós que trabalhamos em pagamentos, anos muito desafiadores e emocionantes estão por vir." Jorge Martinez de Abanca reconhece que "Os meios de pagamento não têm o mesmo peso em todas as entidades; alguns os percebem como uma ameaça do lado da renda, quando provamos o contrário, que existem muitas oportunidades".

Pilar Clavería da AEB confirma que "Ainda não é hora de falar de novidades porque estamos em uma fase de transição depois que os pagamentos imediatos foram lançados na Espanha antecipadamente (que já representam um terço das transferências interbancárias, muitas delas com origem no Bizum), enquanto outros países europeus ainda o estão a ponderar".

> Ainda não é hora de falar de novidades porque estamos em uma fase de transição depois que os pagamentos imediatos foram lançados na Espanha antecipadamente
>
> **Pilar Clavería,** AEB

Juan Luis Encinas, da Iberpay, confirma a liderança da Espanha em termos de transferências imediatas, "o 5G dos pagamentos", sob o padrão da zona euro. "Embora o Reino Unido tenha transferências imediatas desde 2008 e os países nórdicos desde 2012, elas não são em euros nem seguem o padrão SEPA. No entanto, as transferências imediatas na área do euro ao abrigo do esquema SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst) foram lançadas em 2017 e baseiam-se nas mensagens ISO 20022, a nova norma regulamentar para mensagens de pagamento utilizada em todo o mundo. Explique. A utilização destes padrões para pagamentos instantâneos em euros facilitou que cerca de 75% das 800 milhões de contas existentes na Europa já emitem ou recebem transferências imediatas", acrescenta. "Na Espanha, a implantação de transferências imediatas foi muito maior. Graças à infraestrutura interbancária avançada e inovadora lançada pela Iberpay, a adesão massiva de entidades espanholas (98% das 75 milhões de contas espanholas estão preparadas para processar transferências imediatas) e serviços tão inovadores como o Bizum, o nosso país tornou-se o principal emissor na área do euro em termos de volumes de transferências imediatas processadas".

"A pandemia quebrou barreiras mentais para pessoas que antes só usavam dinheiro para suas compras físicas diárias, em um país onde todos tinham cartão de débito". Do lado comercial, destaca-se Jorge Martínez de Abanca "a mudança que significou passar da venda do mundo físico para o mundo online, uma revolução que foi feita em tempo recorde". Maria Antónia Saldanha da Mastercard salienta que "A pandemia trouxe consigo a colaboração e dedicação para implantar soluções que se adequem à nova realidade causando novas necessidades e urgências. Nunca pensamos que pudessem surgir tão rapidamente, ou que talvez merecessem tanto esforço se não fosse pela pandemia.

Anna Puigoriol observou dois padrões após o confinamento: "o público que adotou os meios de pagamento digitais de uma nova forma na pandemia não é o que os usa mais intensamente hoje e o uso do dinheiro se recuperou um pouco, embora não aos níveis anteriores".

Na Itália, Rita Camporeale, da ABI, explica que o motivo do aumento recorde dos pagamentos eletrônicos, que ajudaram a compensar a queda do consumo, é duplo: por um lado, a pandemia; de outro, incentivos governamentais para pagamentos digitais. "Apesar de ainda ser cedo para avaliar plenamente o seu impacto, a análise custo-benefício presume-se positiva porque um ano depois de permitir o crédito fiscal de 30% do custo de aquisição para pequenas empresas, a medida foi recentemente elevada para 100%". A isso se soma a inauguração da plataforma Cashless que recompensa com reembolsos aqueles que pagam suas compras digitalmente e os registram no aplicativo IO que agrupa os serviços da administração pública italiana.

> O público que adotou os meios de pagamento digitais de uma nova forma na pandemia não é o que os usa mais intensamente hoje e o uso do dinheiro se recuperou um pouco, embora não aos níveis anteriores
>
> **Anna Puigoriol,** Banc Sabadell

Em Portugal, o governo inaugura o programa IVAucher, ou IVA que Vai e Volta, dotado de 200 milhões de euros, que permite acumular, entre 1 de junho e 31 de agosto, o valor do IVA pago nos serviços de alojamento, cultura e restauração e posteriormente utilizá-lo nestes setores antes do final de 2021. "Além de ser uma iniciativa de apoio às empresas que mais sofreram durante o período de confinamento e apesar de não promover especificamente o pagamento digital, uma vez que a participação não está ligada ao meio de pagamento utilizado, permitiu ao setor fintech demonstrar a sua capacidade de contribuir com soluções precisas a necessidades específicas, como a plataforma SaltPay IVAucher que gerencia a afiliação e gestão do programa" destaca Maria Antónia Saldanha da Mastercard.

No que diz respeito ao pagamento móvel, Jorge Martínez da Abanca afirma que já está consolidado na Espanha, e Paloma Real da Mastercard adiciona números: "12% dos pagamentos POS já são pagamentos móveis". Mas falar de solução de pagamento digital na Espanha é falar de Bizum, que fechará 2021 com 20 milhões de usuários. Com ele, ou graças a ele, o pagamento digital entre pessoas cresceu, o que deslocou o dinheiro. "No e-commerce - já presente, por exemplo, na Renfe - a Bizum facilita bastante porque não é preciso inserir os dados do cartão", explica. Anna Puigoriol do Banco Sabadell, embora considere que no comércio físico outras soluções de pagamento que não sejam cartões têm uma oferta limitada, pelo que as pessoas não as adotam. "No comércio físico, o pagamento em conta é difícil de superar a experiência do cartão, mesmo com o Bizum, exceto em casos específicos como Loterias, um caso de uso muito particular e específico que mostra que existem, mas é preciso encontrá-los", acrescenta. "O que a oferta deve fazer é oferecer algo novo, não tanto deslocar outros meios de pagamento, exceto no caso de dinheiro".

Ángel Nigorra, Diretor Geral da BIZUM, explica que o pagamento da Bizum em Loterias e Apostas do Estado apresenta várias novidades: "É pagamento presencial nos seus 11.000 pontos de venda, utiliza QR e permite não só comprar, mas também recolher prémios até 2.000 euros de forma imediata e de conta para conta". Para generalizar o pagamento Bizum no comércio presencial, teremos que esperar até 2022. "Temos procedimentos próprios regulamentados pela Bizum com base naqueles usualmente aplicados por entidades financeiras em outros meios de pagamento, para dirimir potenciais disputas em transações entre elas. Portanto, esses procedimentos já estão totalmente implementados nos 2 anos em que o Bizum foi aceito no comércio eletrônico e seriam diretamente extensíveis ao comércio presencial. Nosso foco, como sempre, será em proporcionar uma boa experiência do usuário (UX), como fizemos no pagamento entre particulares e no comércio eletrônico, levando em conta a grande extensão do pagamento com cartão no mundo físico, que, sem dúvida, , será mantido" explica Ángel Nigorra. "Do nosso ponto de vista, o Bizum deveria ser incluído no pacote de produtos padrão para qualquer cliente e, portanto, seria um bom complemento para contas básicas de pagamento", acrescenta.

> El 12% dos pagamentos POS já são pagamentos móveis
>
> **Paloma Real,** Mastercard

A Bizum é sem dúvida uma referência a nível europeu. "Não é tão avançado em toda a Europa", confirma Jorge Martínez a partir de Banco. "A ameaça é que venham outras formas de pagamento que podem colocar em risco a receita, como WhatsApp, WeChat ou soluções semelhantes, com as quais temos que estar preparados para competir", acrescenta.

O BANCOMAT Pay®, a solução de pagamento móvel do Bancomat, rede doméstica interbancária de alienação e aquisição, permite o pagamento desde 2019 após a integração da solução de pagamento móvel Jiffy (da SIA) nas lojas físicas através da leitura do código QR ou aceitação do pedido recebido por notificação; enquanto no comércio eletrônico o pagamento é ativado inserindo o número de telefone associado. Um de seus principais concorrentes no segmento de pagamento conta a conta, Satispay, recebe um investimento de 18 milhões de dólares da chinesa Tencent após a aprovação do governo italiano, para facilitar a expansão dos serviços Satispay na Itália, Luxemburgo e Alemanha. O equivalente do Bancomat em Portugal é o Multibanco, propriedade da SIBS (Sociedade Interbancária de Serviços) que lançou o MBWay para pagamentos P2P e P2B com QR ou NFC com a associação do número de telefone a um cartão bancário.

"Fica claro o interesse do mercado por outros canais de pagamento além do cartão", reconhece Paloma Real da Mastercard. "Assim também é o interesse em informações e serviços de dados para processos de negócios, conhecimento de clientes e consumidores." Em 2019, recebemos o Reino Unido neste relatório como o país ocidental com a agenda de pagamentos de varejo mais avançada, para que possa servir de guia e inspiração para outros países. Uma agenda sustentada pelo padrão de transacionalidade que se registra no país. em 2020 Mais de 52% de todos os pagamentos foram feitos com cartões com cartões de débito responsáveis por 44% do total, que somou 35,6 bilhões de transações. Nove em cada dez foram feitos por pessoas físicas e dos 4.800 milhões feitos por empresas, 2.300 foram para pessoas físicas. As compras espontâneas representaram 81% dos pagamentos feitos por pessoas físicas e 19% foram pagamentos de contas e compromissos regulares. O dinheiro representa 17% do total de pagamentos, acima dos 45% em 2019.

> Fica claro o interesse do mercado por outros canais de pagamento além do cartão
>
> **Paloma Real,** Mastecard

Open Banking e alianças

O Open Banking Implementation Entity (OBIE) no Reino Unido, responsável pelo fornecimento de software e padrões para a indústria, registrou no início de 2021 mais de três milhões de indivíduos e empresas utilizando o Open Banking. Aplaude o crescimento do ecossistema durante os anos de 2020 e 2021, que conta com mais de 300 empresas cadastradas em seu diretório e mais de 100 propostas em sua App Store. Jim Tomaney, COO da Renovite percebe que "as plataformas em nuvem agora são muito mais aceitas, confirmando problemas em ambientes Legacy, além de usabilidade". Manuel Peleteiro, CEO da Inbest partilha que para além dos 9 bancos obrigados a operar em ambiente de Open Banking no país, Monzo e Starling já aderiram voluntariamente. "O hype do open banking hoje está nos pagamentos, enquanto a agregação de dados pode ser considerada o irmão pobre. Agora você pode pagar seus impostos, o governo é um usuário ativo e já existem gateways de pagamento, plataformas de negociação e transferência como o Wise, operando através de OB".

> As plataformas em nuvem agora são muito mais aceitas, confirmando problemas em ambientes Legacy, além de usabilidade
>
> **Jim Tomaney,** Renovite

A Inbest é a plataforma de análise de dados para inclusão financeira que atua em parceria com governos (responsáveis pelos serviços sociais) e entidades financeiras para melhorar a saúde financeira, competências e resiliência das famílias mais vulneráveis do país. Utiliza a agregação que o Open Banking permite calcular os benefícios sociais a que têm direito as famílias vulneráveis, além de oferecer aconselhamento sobre dívidas não pagas acompanhado de soluções regulatórias. "70% dos usuários identificam benefícios sociais adicionais aos que conheciam, por um valor médio mensal de 450 libras", afirma Manuel Peleteiro.

2 https://www.ukfinance.org.uk/sites/default/files/uploads/SUMMARY-UK-Payment-Markets-2021-FINAL.pdf

"Na Espanha, a abertura das APIs está atrasada. Apesar de as bases estarem bem estabelecidas, as entidades devem melhorar a disponibilidade de soluções para que os utilizadores possam operar com quem quiserem, cumprindo o espírito do regulador. Se a API é tão complexa que o caso de uso não pode ser programado, ela não está de acordo com o espírito de que qualquer um pode projetar um aplicativo e acessar dados bancários de qualquer lugar", denuncia Jacobo Miralles da Bnext. Anna Puigoriol, do Banco Sabadell, suspeita que o PSD2 nasceu incompleto e complexo e que não está conseguindo o que buscava. "A complexidade impediu que o que se buscava (acesso de terceiros, iniciação de pagamento) fosse alcançado. Que parte do acesso é feito através da API? Que exceções se aplicam?

Na Espanha, a abertura das APIs está atrasada

Jacobo Miralles, Bnext

No que diz respeito às alianças com terceiros, Anna Puigoriol partilha que "O valor das compras que foram feitas no momento está sendo maximizado para tirar o máximo proveito delas e simplificar muito o UX de ambos os lados, comércio/empresas e proprietários". Ele afirma que "As alianças contribuem em lugares onde não posso chegar com o que tenho; antes era quanto mais melhor e agora buscamos ocupar os espaços necessários, como financiamento de pagamentos por conta".

Desde novembro de 2020, a Espanha tem a Lei de transformação digital do setor financeiro que inclui o Sandbox, uma ferramenta que permite testar produtos e serviços financeiros baseados em tecnologia digital, realizando pilotos sem estar sujeito a todas as questões regulatórias. "Os bancos devem aproveitar esse espaço para trabalhar com as fintechs como parceiras em toda a cadeia de valor. Os recursos limitados que temos não nos permitem fazer internamente tudo o que gostaríamos de fazer", admite Jorge Martínez da Abanca. Estão previstas duas chamadas anuais; Na primeira, foram apresentados 67 projetos.
"Regulação do estresse aproveitando a tecnologia". Román Benito, Gerente da Open Banking e Inovação do Liberbank, explica a participação no sandbox com um caso de uso baseado no projeto de identidade digital dentro do framework Alastria. "DALION é um projeto multissetorial cujo objetivo é fornecer aos cidadãos uma identidade digital soberana de seus dados, com a qual eles podem recuperar o controle de suas informações pessoais. Permitirá operar com todos os tipos de AA.PP.e empresas e aberto à integração com outros sistemas de identidade soberana para todos os cidadãos europeus. Desde o primeiro momento ficamos claros que o sandbox era uma grande oportunidade para amadurecer essa solução".

Regulação do estresse aproveitando a tecnologia

Román Benito, Liberbank

"Os bancos são as principais fintechs do país, que não pararam de inovar e investir com propostas tecnológicas para o setor financeiro e continuarão a fazê-lo com ou sem Sandbox, embora isso ajude a regulação a se ajustar à inovação", observa Pilar Clavería da AEB e acrescenta que "A concorrência nunca assustou o setor, é um choque e, em última análise, a maior concorrência dos bancos hoje são outros bancos, não as fintechs, e menos no mundo dos pagamentos, onde estamos muito avançados". Solarisbank, plataforma tecnológica alemã de Banking-as-a-Service (BaaS) com licença bancária em que o BBVA participa, chega a Espanha depois de fazê-lo na França e Itália, com capacidade para oferecer IBANs espanhóis aos seus clientes.

"O Open Banking liberaliza ainda mais os players que podem fornecer soluções de pagamento ou soluções de pagamento integradas em outros serviços" lembre-se de Royal Dove de Mastercard. "Na Europa somos líderes absolutos em alianças com fintech, o parceiro escolhido pela maioria dos novos entrantes digitais a quem fornecemos uma plataforma, conhecimento, contatos, aconselhamento e processos rápidos para entrar no mundo dos pagamentos", acrescenta. "Nosso objetivo é que entre 2025 e 2030 haja uma transição e cerca de 90% das transações de pagamento sejam online, todas tokenizadas e todas seguras."

A Sandbox Italiana começa a operar em julho após a publicação do Decreto nº 100 do Ministério da Economia e Finanças que regulamenta a Lei nº 58/2019 e estabelece os critérios para as provas, bem como um Comitê de Fintech. "A sandbox regulatório está integrado e adicionado ao Banca d'Italia Milan Hub que já está operacional, e da ABI sugerimos que um trabalho abrangente sobre KYC e identificação digital de clientes bancários possa se beneficiar de uma abordagem experimental baseada em princípios de inovação aberta. De fato, a identificação digital pode se tornar a pedra angular de uma maior digitalização de pagamentos", partilha Rita Camporeale. Confirma se a ABI está trabalhando ativamente com o Federação Bancária Europeia na sequência do anúncio pela Comissão Europeia da sua intenção de rever o Regulamento eIDAS.

O governo português emitiu em março de 2020 uma resolução para estabelecer os princípios gerais para a criação e regulamentação de Zonas Francas Tecnológicas

(ZLT) para experimentar tecnologias emergentes como inteligência artificial (IA), Blockchain, big data e 5G. Desde 2019 já existia o Portugal Finlab, um canal de comunicação entre projetos de fintech e as autoridades portuguesas (Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões) para fornecer orientações regulatórias aos participantes. Na terceira edição de 2021, foram realizados dois Pitch days, em fevereiro e julho.

A pioneira British Sandbox modificou suas operações após a avaliação realizada pela UK Fintech: o espaço estará disponível continuamente ao invés de chamadas por tempo limitado; As propostas devem ser destinadas ao mercado do Reino Unido com pouca ou nenhuma oferta comparável no mercado. Eles devem ser uma tecnologia, abordagem, produto, serviço ou modelo verdadeiramente inovador relacionado a um tópico de interesse particular para a FCA, e também devem produzir um melhor resultado para os consumidores. Com essas novas regras, a FCA enfatiza os requisitos de diversidade e inclusão.

Solicitação de pagamento, início de pagamento e pagamentos imediatos

PSD2 e SCT Inst (transferências imediatas) são duas inovações que, juntas, possibilitarão a implantação de novos produtos e serviços financeiros para o século XXI. O novo esquema SEPA Request to Pay (SRTP) ou Payment Request (pagamento "pull" imediato) complementa o esquema SCT Inst (pagamento "push" imediato) facilitando os processos de iniciação e reconciliação de pagamentos, permitindo que um beneficiário de um pagamento (emitente do SRTP) solicita a um pagador (destinatário do SRTP) o pagamento de um valor por uma transação, sendo este o modelo usual em pagamentos no comércio físico ou eletrônico, onde é o vendedor quem solicita ao comprador que aceite e complete o pagamento pelo produto adquirido ou o serviço prestado. Request to Pay é um esquema chave para impulsionar pagamentos instantâneos com base em conta corrente.

Em 15 de junho de 2021, entrou em vigor a primeira versão do regulamento do esquema SEPA Request to Pay (SRTP). "Antes da entrada em vigor do esquema SRTP, os sistemas de pagamentos Iberpay e EBA Clearing colocaram em operação seus respectivos serviços interoperáveis e interligados", detalha Juan Luis Encinas da Iberpay.

O SRTP é uma funcionalidade de mensagens, não um método ou instrumento de pagamento, mas uma maneira de solicitar o início de um pagamento, um gatilho de pagamento imediato. "A importância da implementação da solicitação de pagamento está intimamente relacionada a vários casos de uso já identificados pela indústria, como: dívidas não pagas ou devolvidas, pagamentos em comércio eletrônico, substituição de outros instrumentos de pagamento, pagamentos a administrações públicas, pagamento de faturas eletrônicas ou mesmo pagamentos no ponto de venda", ilustra Juan Luis Encinas da Iberpay. Em 2021, o esquema de transferência imediata conta com 2.326 PSPs filiados, representando 60% do total de PSPs europeus, dos quais 272 são italianos, 89 espanhóis, 16 portugueses e 22 britânicos. O recorde é da Alemanha com 1.232 PSPs conectados. Nomeado para gerir quatro esquemas de pagamento SEPA e encarregado de reportar os dados acima, lançou um inquérito aos PSPs afiliados para descobrir a utilidade percebida do novo esquema RtP. 56% consideram que é no segmento P2B ou P2P onde faz mais sentido (principalmente nas lojas), seguido de 18% no segmento B2B e 17% no segmento P2P, ficando a área P2G e G2P reduzida para 7%. "Quem devolver muitos recibos se beneficiaria do RtP. As pessoas devolvem muitas contas que não estão interessadas ou não estão interessadas em pagar naquele momento", explica David Lozano, fundador da Afterbanks.

> As pessoas devolvem muitas contas que não estão interessadas ou não estão interessadas em pagar naquele momento
>
> **David Lozano,** Afterbanks

Jim Tomaney da Renovite explica que o RtP também está no centro das discussões no setor de pagamentos do Reino Unido, embora ainda não tenha chegado aos consumidores. "Também não há grandes soluções de iniciação de pagamentos implantadas no mercado", afirma.

> Também não há grandes soluções de iniciação de pagamentos implantadas no mercad
>
> **Jim Tomaney,** Renovite

É claro que, neste momento, os serviços de iniciação de pagamentos não se mostraram capazes de fornecer propostas de valor, pelo menos não de forma visível. Jorge Martínez de Abanca reconhece que trabalha sobretudo no mundo da agregação de informação para o negócio de financiamento. "O início dos pagamentos não contribui muito mais do que já tínhamos, enquanto a agregação é muito relevante". Anna Puigoriol do Banco Sabadell considera que as mudanças são mais lentas do que o esperado ou intuído. "Eles virão, mas no momento nem a agregação nem a iniciação são uma revolução, em parte porque os casos de uso ainda não foram encontrados". Da AEB Pilar Clavería não observa muitas inovações na área de iniciação de pagamentos. "Pensava-se que o fato de poder iniciar os pagamentos geraria novos modelos de negócios e de prestação de serviços, algo que não está sendo visto. A Comissão Europeia dará conta disso quando apresentar o relatório de impacto PSD2". A realidade é que o PSD2 oferece proteção legal a atividades que já estavam sendo realizadas e essa cobertura legal não parece ser suficiente para mudar a forma como as coisas são feitas. "Eles mudam mais com a predisposição de mudança dos clientes e os bancos conhecem muito bem os seus clientes", conclui Pilar Clavería. Por sua vez, David Lozano, do Afterbanks, considera o início de pagamentos adequado para grandes quantias, como aluguéis, seguradoras, contribuições para gestores de fundos de pensão ou devolução de parcelas de valor fixo: "O Liberbank é, juntamente com o BBVA, o primeiro a já lançar soluções de iniciação de pagamentos. "Primeiro fizemos o agregador de contas alavancadas já nas APIs PSD2 de outros bancos. Após o agregador de contas, o primeiro MVP de pagamentos estava oferecendo aos clientes com contas agregadas para efetuar pagamentos em relação a outras contas. Hoje já está aberto a clientes empresariais, que são mais multientidades do que indivíduos em uma camada estável de apificação" explica Román Benito do Liberbank. "O próximo passo é abri-lo para todos os usuários de banco digital, mesmo que não tenham contas adicionadas e o UX não seja tão imediato. Mais um passo no nosso compromisso com o Open Banking", conclui.

Fernando Visone da Itália afirma que "no momento não há paradigma para o início de pagamentos em tempo real". O design do aplicativo SCA é uma fricção de estol. "Até recentemente, para iniciar um pagamento, o usuário tinha que fornecer um nome de usuário + senha + OTP + confirmação de pagamento. O UX é injusto e desconfortável." Ele está confiante de que a adoção da autenticação biométrica app-to-app para iniciação de pagamentos e agregação de contas dará um impulso a esses serviços.

No momento não há paradigma para o início de pagamentos em tempo real

Ferdinando Visone, Renovite

Embora alheia aos pagamentos imediatos de conta para conta, o pedido da Comissão Europeia à Visa, MasterCard e American Express para garantir uma informação clara aos titulares de cartões quando as compras online podem implicar assinaturas e pagamentos recorrentes após o primeiro pagamento, apesar de não reconhecer que não são responsáveis por esse tipo de estratégia de vendedor, lembra bastante o objetivo do Request to Pay.

"A nível europeu, Request to Pay para pagamentos imediatos pode fazer sentido, mas para pagamentos domésticos entre pessoas já se resolve com a Bizum" explica Anna Puigoriol do Banco Sabadell. "E para a gestão de cobranças de empresas, em Espanha chegamos a um modo de funcionamento que funciona muito bem, recibos ou débitos, que têm uma vantagem sobre o RtP porque o recibo elaborado pela empresa não tem de ser aceite pelo proprietário e do ponto de vista do consumidor, se ele aceitar, a devolução não é contemplada." Novamente, faltam casos de uso para essas soluções. "Talvez RtP faça sentido entre empresas quando o recibo incluir dados adicionais, por exemplo, da fatura", acrescenta. E no campo das administrações públicas, se essa informação adicional for incluída, ele também considera que poderia haver espaço para desenvolver casos interessantes e apoiar o fortalecimento da aquisição naquele ponto de venda, onde Anna Puigoriol aponta uma falta significativa de homogeneização: "não há padrões comuns: cada comunidade autônoma o faz à sua maneira e de forma independente, o que exige adaptações específicas em cada caso".

Pilar Clavería da AEB confirma que "os bancos espanhóis estão avaliando esta opção, que exige que haja outros atores envolvidos porque a iniciação não será feita pelo banco, mas por uma empresa ou prestador de serviços". E prevê que em 2022 existam casos de utilização específicos que permitam ter uma base alargada de entidades que saibam reagir a estes pedidos de pagamento. A RtP está disponível na Iberpay com a implementação de um novo subsistema de Pedidos de Pagamento SEPA de acordo com o novo esquema SRTP.

Em Portugal, apesar de o serviço doméstico de processamento de transferências imediatas lançado pela SIBS estar a funcionar desde o início de 2018, tem a adesão de praticamente todos os bancos e oferece ligação ao TIPS desde 2020 (o que não acontece com o RT1), o volume de operações processadas ainda é baixo. Uma das razões que podem explicar esta situação é que a solução portuguesa para pagamentos móveis P2P (MB Way) não utiliza as transferências SEPA imediatas como instrumento de pagamento subjacente, mas sim o regime Multibanco.

Na Itália, a Nexi lançou seu serviço de transferência imediata que também facilita a conexão de suas entidades com o TIPS. Após a fusão com a SIA, espera-se que também ofereça acesso ao serviço RT1. Apesar disso, o volume de transferências imediatas ainda é baixo devido às comissões aplicadas e à falta de adoção da solução SIA para pagamentos móveis (Jiffy).

Rita Camporeale partilha o interesse de bancos e empresas neste novo esquema SRTP, sobretudo na parte de mensagens, embora o processo de adesão ainda não tenha começado no país. "É cedo, esperamos começar em 2022 e a partir da ABI estamos explorando formas de agilizar o processo, já que há um número interessante de casos de uso nos segmentos B2B e B2C que podem ser transferidos para RtP: pagamentos recorrentes além de Utilities ou serviços de streaming". Ele explica que na Itália a taxa de débito direto aumentou, mas ainda há clientes que querem manter o controle do pagamento. "Essa é a questão chave, e para o segmento B2B, a Itália já tinha um instrumento específico no nível doméstico semelhante ao RtP (C-Bill)".

> Já que há um número interessante de casos de uso nos segmentos B2B e B2C que podem ser transferidos para RtP: pagamentos recorrentes além de Utilities ou serviços de streaming
>
> **Rita Camporeale,** ABI

Em Itália, o acesso direto de EPs e EDEs ao ACH e ao Target ainda não é uma realidade e está em discussão a nível europeu, conforme confirmado por Rita Camporeale da ABI. Na Espanha, é publicado no final de 2020 o quarto Regulamento do sistema nacional de pagamentos (SNCE), que concede maior acesso às Instituições de Pagamento (PE) e EDEs, de forma análoga à admitida por outros sistemas de pagamentos europeus sem lhes atribuir esta condição das entidades membros até que a Diretiva da Firmeza seja modificada nesse sentido. O acesso permite aos participantes diretos designar as SOEs e EDEs europeias como Entidades Acessíveis no sistema para facilitar a identificação das operações de pagamento dos seus clientes, e permitir-lhes apresentar e receber diretamente as operações em nome e por conta do participante direto que as designou. Jacobo Miralles da Bnext reconhece que "no curto prazo, a maior aspiração é o acesso à ACH", ao mesmo tempo em que expressa dúvidas sobre se as EDEs precisarão de uma entidade ponte para acessar e poder emitir IBANES.

> No curto prazo, a maior aspiração é o acesso à ACH
>
> **Jacobo Miralles,** Bnext

Juan Luis Encinas da Iberpay explica que "Alguns sistemas de pagamentos europeus, como o Iberpay, já abriram um acesso que permite às Instituições de Pagamento ou Instituições de Moeda Eletrônica submeterem transações diretamente ao sistema, embora ainda necessitem de uma Instituição de Crédito para liquidar as transações na conta no Banco Central Europeu". No entanto, considera que a Diretiva da Firmeza deverá ser revista em breve e dentro de alguns anos será possível que qualquer PE ou EDE seja membro de um sistema de pagamentos para apresentar, receber e liquidar as suas operações por conta própria.

Juan Luis Encinas acrescenta que entre os desafios atuais em Sistemas de Pagamento, destacam-se: "a adoção plena de pagamentos imediatos conta a conta, incluindo o SEPA Request to Pay, pagamentos instantâneos internacionais com câmbio, acesso total por Instituições de Pagamento e Instituições de Moeda Eletrônica, bem como a preparação do setor para o euro e a possível emissão de um dinheiro digital bancário tokenizado, uma espécie de stablecoin bancária".

É hora de prestar contas

SCA

A Comissão Europeia pediu aos países que avaliem a implementação por empresas e outros operadores envolvidos em operações de pagamento de sistemas informáticos que permitem a autenticação reforçada (SCA) exigida pelos regulamentos europeus para todas as transações a partir de março de 2021. Ele fez essa exigência aos ministros do Conselho de Assuntos Econômicos e Financeiros (Ecofin) em novembro de 2020. A sua entrada em vigor estava prevista no PSD2 para 14 de setembro de 2019, mas a Autoridade Bancária Europeia (EBA) permitiu que os países tivessem mais tempo devido ao desafio da adoção do SCA até ao último operador ou loja que necessite que os seus clientes paguem digitalmente para suas compras na Internet.

Na Espanha, tal como na maioria dos países, foi adotado o calendário alargado e a dupla validação entrou em vigor em janeiro de 2021 para operações de valor superior a 250 euros e todas em março. "A adaptação dos bancos à autenticação segura do PSD2 concentrou muitos recursos e tempo do setor financeiro e das empresas, que têm estado muito focados nisso e menos na comunicação com o cliente", presume Paloma Real da Mastercard. "É um desafio para o setor bancário comunicar com o cliente num mundo mais digital mas onde nem todos os clientes têm cultura digital suficiente".

A adoção não ocorreu sem atrasos que causaram problemas para o fechamento de algumas operações, uma vez que os emissores não podem validar aquelas que não possuem duplo fator. "Na parte das lojas tem havido problemas, não tanto nas pequenas que dependem de entidades financeiras, mas nas grandes superfícies que lhes têm custado mais", confirma Jorge Martínez da Abanca. Ele reconhece que as entidades financeiras foram fundamentais porque estabeleceram áreas de influência com pequenas empresas e, embora não tenha sido uma transição fácil, não houve conflitos. Ele prevê como tendência de mercado que o UX de pagamentos invisíveis e fáceis será o mais aceito. Maria Antónia Saldanha da Mastercard Portugal descreve a nova solução biométrica New Detect incorporada no dispositivo com quatro camadas de segurança que simplificam os processos e descontextualizam os processos de relacionamento com o cliente sem afetar a regulação. "O New Detect reconhece se é você quem está usando o dispositivo e cumpre o fator de inerência ditado pelo PSD2, o mais difícil para os emissores resolverem.

Também está de acordo com a posse". Adicione, que "incorporar a tecnologia no dispositivo oferece comodidade e segurança ao portador do cartão em suas rotinas e permite que os emissores cumpram os requisitos da SCA". Anna Puigoriol esclarece que também houve atrasos nas carteiras de marca branca Visa e Mastercard para emissores, com as quais as transações são tokenizadas. Eles já lançaram nos EUA e espera-se que o façam na Espanha no início de 2022. "Para o titular, o que tem é o UX, pois não precisa inserir os dados do cartão (CVV, CVV2), junto com a segurança, pois são tokenizados, os dados do cartão não ficam armazenados".

Como usuário, Pilar Clavería da AEB reconhece que certas operações requerem paciência e empenho. "O problema tem sido mais do que combinar a taxa de mudança de todos os" . Ele se refere aos dados da AEB, que mostram que os níveis de rejeição das operações estão no mesmo patamar da fase anterior, pré-SCA. "Isso significaria que já está normalizado, é um assunto encerrado. Sempre houve taxas de abandono e durante os primeiros meses houve um efeito que pode parecer alto, mas geralmente são operações que são repetidas".

> O problema tem sido mais do que combinar a taxa de mudança de todos os
>
> **Pilar Clavería,** AEB

"A Itália se beneficiou da flexibilidade regulatória que o BCE permitiu", diz Rita Camporeale, da ABI. "O processo foi mais sensível do que o esperado devido à pandemia. O Comitê de Pagamentos italiano acompanhou entre dezembro de 2020 e abril de 2021 a migração para a SCA em termos de conformidade e facilidade de uso para os cidadãos e priorizou a comunicação com o público para explicar a SCA."

Acesso ao dinheiro: Cashback (Reembolso)

A Estratégia de Pagamentos de Retalho do Eurosistema reconhece que o atual downsizing das sucursais bancárias e das redes de ATM, bem como o declínio na aceitação de numerário por alguns comerciantes e administrações públicas em alguns países, levantou preocupações sobre a capacidade das pessoas mais vulneráveis de efetuarem pagamentos. Reconhece também que, embora a inclusão financeira esteja conceitualmente associada à população desbancarizada ou sub-bancarizada, a usabilidade é um elemento fundamental para garantir a inclusão efetiva, considerando a desigualdade nas habilidades digitais da população, que inclui os idosos. Neste contexto, o Eurosistema planeja investigar a promoção da usabilidade dos pagamentos digitais e, como primeiro passo, projetará um mapa dos desafios que as pessoas enfrentam na digitalização de seus pagamentos.

Em julho de 2021, o Banco da Espanha publicou o relatório "Infraestrutura de caixa e vulnerabilidade no acesso ao dinheiro na Espanha" no qual apresenta um índice de vulnerabilidade no acesso ao dinheiro para detectar os municípios com maior risco de serem excluídos financeiramente em termos de acesso ao dinheiro. Revela que essa vulnerabilidade é baixa em grande parte do território, mas que 1,3 milhão de cidadãos estão em situação que pode ser considerada vulnerável.

"A Mastercard identificou essa preocupação e tem soluções que os emissores podem usar", afirma Paloma Real da Mastercard. "Na Espanha, os bancos investiram fortemente na implantação da rede ATM, cuja extensão e capilaridade foi e continua a ser muito relevante apesar do revés dos últimos anos, pelo que não houve necessidade real até à data de explorar alternativas à obtenção de dinheiro em dinheiro fora dos caixas eletrônicos das entidades. Hoje o número de pessoas que ficaram sem acesso ao dinheiro está crescendo, algo impensável recentemente", observa Paloma Real.

O esforço de investimento em tecnologia por parte dos bancos, aliado ao fato de novos players e soluções como fintech e Open Banking não investirem em infraestrutura física como caixas eletrônicos, facilitará que as soluções de cashback tenham mais espaço. "Teremos que analisar o modelo de negócio e a demanda efetiva porque não são testados do ponto de vista comercial, assim como o impacto nas pequenas empresas". Mas Paloma Real prevê, em relação ao cashback, que "veremos diferentes modelos para diferentes segmentos da população".

Veremos diferentes modelos para diferentes segmentos da população

Paloma Real

Os Correios tornaram-se um importante pilar para garantir que os serviços financeiros cheguem aos segmentos menos servidos, nas zonas rurais, e algumas entidades estão a promover a utilização da rede de escritórios dos Correios como meio alternativo de obtenção de numerário, uma prática que apela à generalização, e ainda para estender a outros pontos de venda que funcionem sob licença da autoridade correspondente, como é o caso de tabacarias e farmácias. De qualquer forma, seja qual for a estratégia, Paloma Real acredita que devemos focar mais na Long-tail.

Anna Puigoriol, do Banco Sabadell, visa buscar novas soluções de colaboração público-privadas eficientes para garantir o acesso a um serviço público que até agora era oferecido pelo setor privado. "Aproveitando o que já temos visa conceber soluções na linha do Cashback, alianças com os Correios, Câmaras Municipais". Em relação ao Cashback, O PSD2 exige que as empresas que desejam oferecer reembolsos sem compras sejam autorizadas ou registradas pelo regulador. Entretanto, o CaixaBank acorda com um governo regional a instalação e manutenção durante quatro anos de 135 ATMs em zonas rurais desatendidas, por oito milhões de euros.

"Em Portugal, o acesso ao dinheiro é gratuito por lei, o que dificultou a concorrência com qualquer solução digital, algo que mudou com a pandemia", declara Maria Antónia Saldanha da Mastercard.

A Europa prepara-se para os desafios do século XXI

As oportunidades oferecidas pelo espaço único para pagamentos em euros, oportunidades transfronteiriças ainda em preparação por entidades com presença em vários países, são grandes. "Podemos gerar sinergias, industrializar produtos e oferecer as melhores propostas de valor em cada país, em cada país", antecipa Jorge Martínez da Abanca.

Estratégia de pagamento europeu e revisão do PSD2

A Estratégia de Pagamentos de Retalho do Eurosistema publicado em abril de 2021 é baseado em quatro pilares: digital, europeu, imediatismo e inclusivo (para todos, em todos os lugares). Reconhece que a postura de esperar para ver adotada no passado significou que a Europa é excessivamente dependente de alguns fornecedores estrangeiros para pagamentos com cartão e online, levando a um alto grau de concentração de mercado.

Neste contexto, as principais prioridades da estratégia são cinco. Em primeiro lugar, o desenvolvimento de uma solução europeia de pagamento para o ponto de interação (ponto de venda físico, móvel e e-commerce). Em segundo lugar, a plena implementação dos pagamentos imediatos, para os quais ele aponta o ritmo lento de adoção pelo setor privado e os tímidos progressos realizados em relação ao TIPS; a necessidade de preços mais baixos, facilidade de uso e disponibilidade em todos os canais para sua adoção massiva pelo público, já que o custo de utilização do TIPS é de 0,20 centavos de euro por transação, além de oferecer funcionalidades estendidas como RtP. Em terceiro lugar, para tornar os pagamentos transfronteiriços mais fáceis, baratos e rápidos, para o que o Eurosistema está a explorar com o Sveriges Riksbank como o TIPS poderia apoiar pagamentos transfronteiriços instantâneos. Em quarto lugar, aproveitar a oportunidade que as assinaturas e identidades digitais pan-europeias proporcionam para pagamentos de retalho e, finalmente, como já referido, avançar na sustentabilidade ambiental e social dos pagamentos, bem como nos trabalhos preparatórios para o possível futuro euro digital.

A Comissão Europeia lançou uma consulta sobre pagamentos de retalho e uma possível revisão do PSD2, cujo resultado será conhecido no final de 2021 e a proposta de revisão em 2022. "Pode-se esperar o impulso de pagamentos imediatos, e seria uma pena que, ao ter que regular para outros países que estão mais atrasados em sua implantação, significasse uma mudança de rumo para os bancos espanhóis, aos quais a Comissão paga muito atenção devido aos avanços alcançados na Espanha" admite Pilar Clavería da AEB. Na opinião de Anna Puigoriol "PSD2 nasceu um pouco velho e acima de tudo complexo. Antigo com segurança e complexo com acesso a terceiros". Jorge Martínez da Abanca considera que a sofisticação de fraude avançou para PSD2. "Das coisas que vão ser revistas com o PSD2, destaco a homogeneização da regulação com todos os atores, a UX sem fricção que em alguns casos se agravou, e a fraude e a cibersegurança, esta última questão capital no mundo financeiro em geral e no dos pagamentos em particular".

Pilar Clavería, da AEB, explica que outros regulamentos com revisão prevista, como o Regulamento de Taxas de Intercâmbio, não são prioridade neste momento para a Comissão, especialmente depois de conhecer os resultados da avaliação publicada em 2020. "Sim, a diretiva de lavagem de dinheiro está em revisão, um desafio regulatório a nível europeu devido à dificuldade de normalizar pagamentos imediatos precisamente por causa dos controles em tempo real" explica Pilar Clavería. "Os níveis de segurança e cibersegurança exigidos no setor são cada vez mais desafiadores", conclui.

A Comissão publicou um novo pacote de regras ABC/CFT que deve ser revisto após a identificação de lacunas e divergências na aplicação e supervisão eficazes das regras em toda a UE. O pacote inclui uma proposta para a criação de uma nova autoridade da UE de combate ao branqueamento de capitais que entrará em funcionamento em 2023 e que o regulamento será aplicável em 2024.

3 https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.eurosystemretailpaymentsstrategy~5a74eb9ac1.en.pdf

Iniciativa Europeia de Pagamentos (EPI)

A European Payments Initiative (EPI), anunciada em junho de 2020, pretende ser uma alternativa de pagamento à Visa e Mastercard com o apoio de 31 grandes bancos de sete países da zona euro, incluindo alguns dos maiores da Alemanha e França, dezesseis dos espanhóis e adquirentes como Worldline e Nets e aspira a ser um sistema de pagamento pan-europeu unificado oferecendo um cartão para consumidores e empresas em toda a Europa, uma carteira digital e pagamentos móveis P2P. Está em fase de seleção de fornecedores de infraestrutura e deverá entrar na fase operacional a partir de 2022. "É representativo que metade dos participantes do EPI sejam entidades espanholas", destaca Pilar Clavería, da AEB, que esclarece que o projeto, ambicioso em escala e tempo, ainda está em fase de análise e estudo. Alguns países não demonstraram interesse na fase atual da iniciativa, geralmente porque possuem soluções domésticas bem estabelecidas às quais o EPI não está adaptado. É o caso da Itália (com o Bancomat), Portugal (Multibanco) e alguns dos países nórdicos que já construíram redes de pagamentos instantâneos e teriam, a priori, poucos incentivos para mudar para um sistema pan-europeu.

> É representativo que metade dos participantes do EPI sejam entidades
>
> **Pilar Clavería,** AEB

A empresa italiana de serviços de pagamento Nexi (que a SIA comprou pouco antes) se funde com seu concorrente dinamarquês Nets em novembro de 2020, com o objetivo de criar um novo gigante europeu no segmento de serviços de pagamento, já presente em 25 países. O Nets havia sido adquirido pela Mastercard naquele mesmo ano, processo que culminou em março de 2021. Esses movimentos levaram à criação de três grandes grupos de processadores europeus em torno da Worldline (França), Nexi (Itália) e Nets (países escandinavos), todos com a clara ambição de se tornarem campeões e fornecedores europeus da iniciativa EPI. Rita Camporeale, da ABI, acredita que "as fusões lideradas por empresas italianas, levando a campeões globais de tecnologia na indústria de pagamentos, são boas não apenas para a Itália, mas também para a Europa".en campeones europeos y proveedores de la iniciativa EPI. Rita Camporeale de ABI considera

> As fusões lideradas por empresas italianas, levando a campeões globais de tecnologia na indústria de pagamentos, são boas não apenas para a Itália, mas também para a Europa
>
> **Rita Camporeale,** ABI

Euro digital

"Tudo indica que o euro digital será uma realidade porque tem muito apoio institucional, embora tenhamos que esperar pelo trabalho em andamento para decidir sobre sua implementação", prevê Ángel Nigorra da Bizum. O Banco da Espanha declarou que os aspectos essenciais que definem a CBDC são dois: sua natureza digital e a possibilidade de que o leque de agentes que têm acesso aos passivos do Banco Central seja mais amplo, constituindo assim uma terceira forma de moeda do Banco. com dinheiro (físico, não digital) e reservas (digitais, mas o acesso é limitado a instituições de crédito) [4].

> Tudo indica que o euro digital será uma realidade porque tem muito apoio
>
> **Ángel Nigorra,** Bizum

O setor bancário espanhol está preparado para uma eventual emissão do euro digital. A Iberpay lidera a iniciativa do setor Smart Money, que experimentou e realizou uma prova de conceito das diferentes opções de design para o futuro euro digital. Entre as conclusões preliminares da experimentação, destacam-se as vantagens de um modelo de distribuição híbrido, a viabilidade da coexistência de modelos baseados em Token (adequados para casos de uso de pagamentos offline de baixo valor) e modelos baseados em notas de conta (adequados para casos de uso).

Entre os desafios identificados, a necessidade de i) avançar na padronização europeia dos sistemas de câmbio para viabilizar pagamentos offline por meio de dispositivos móveis e facilitar seu desenvolvimento (através de códigos QR, por exemplo), ii) estabelecer limites de usos e posse, e/ou aplicar uma taxa de juros ou taxa de remuneração para incentivar o uso do euro digital como meio de pagamento e não como reserva de valor, e iii) lançar as bases técnicas para um novo padrão de pagamentos internacionais entre diferentes áreas monetárias que facilite os pagamentos com CBDC.

"Não obstante as considerações que o BCE expôs sobre a estabilidade financeira e o impacto no setor financeiro, na medida em que parece centrar-se mais em ser um instrumento de pagamento e não tanto uma reserva de valor, o público não fará distinção entre o dia-a-dia se você estiver pagando com um euro de banco digital ou um euro digital do Banco Central", especifica Pilar Clavaría da AEB.

4 Ayuso, J e Conesa, C (2020): "Uma introdução ao debate atual sobre a moeda digital do banco central (CBDC)", Banco da España. https://repositorio.bde.es/handle/123456789/10443

Regulação criptoativa (MiCA)

A proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho sobre as informações que acompanham as transferências de fundos e certos ativos criptográficos (MiCA) classifica-os em quatro subcategorias:

1. Criptoativos gerais, que não se qualificam como tokens de dinheiro eletrônico ou tokens de referência de ativos, como criptomoedas puras ou tokens de utilidade, destinados a fornecer acesso digital a um bem ou serviço, disponíveis em DLT e aceitos apenas pelo emissor desse token.

2. Tokens referenciados a ativos, que se destinam a manter um valor estável, referindo-se ao valor de várias moedas fiduciárias com curso legal, uma ou mais commodities ou um ou mais ativos criptográficos ou uma combinação de tais ativos. Eles são considerados os mais arriscados das três subcategorias e estariam sujeitos a requisitos extensos.

3. Tokens de moeda eletrônica, que se destinam a manter um valor estável por se referirem ao valor de uma moeda fiduciária de curso legal, por isso são considerados dinheiro eletrônico e, portanto, sujeitos a requisitos semelhantes aos do dinheiro eletrônico - como resgate ao par e a aplicação dos recursos recebidos pelo emissor em ativos seguros e de baixo risco - além de outras regras específicas contempladas pelo MiCA.

4. Tokens significativos, que são dinheiro eletrônico e tokens referenciados a ativos com escala considerável e/ou alcance internacional, atributos que colocam desafios em termos de estabilidade financeira, transmissão de política monetária e soberania monetária para os quais se espera que estejam sujeitos a requisitos mais rigorosos (como requisitos de capital mais elevados, requisitos de interoperabilidade e o estabelecimento de uma política de gestão de liquidez).

Os requisitos deste Regulamento se aplicam a provedores de serviços de criptoativos (ou CASPs) sempre que suas transações, seja em moeda fiduciária ou criptoativos, envolvam uma transferência bancária tradicional ou uma transferência de ativos criptográficos entre um CASP e outra Entidade Declarante (por exemplo, entre dois CASPs ou entre um CASP e outra Entidade Informante, como um banco ou outra instituição financeira). E as transações envolvendo transferências de ativos criptográficos serão tratadas com os mesmos requisitos das transferências eletrônicas internacionais, de acordo com a nota interpretativa do GAFI à Recomendação 16.

Reino Unido pós Brexit

O arranjo institucional para regulação e supervisão do setor de pagamentos no Reino Unido é complexo, mas altamente transparente.

Desde 2013, a Financial Conduct Authority (FCA), órgão público independente financiado integralmente pelas empresas que regula, é responsável pelo monitoramento da conduta e regulação prudencial que anteriormente era assumida pela Financial Services Authority e é responsável perante o Tesouro de HM (responsável para o sistema financeiro do país) e Parlamento. O seu objetivo é garantir que os mercados funcionem bem para as pessoas, para as empresas e para a economia em geral e persegue-o regulando a conduta de cerca de 51.000 empresas, como supervisor prudencial de 49.000 empresas e como emitente de regulamentos específicos para cerca de 18.000 empresas. Por sua vez, a Prudential Regulation Authority (PAR) é o regulador prudencial de cerca de 1.500 bancos, Building Societies, cooperativas de crédito, seguradoras e grandes empresas de investimento.

O Regulamento do Sistema de Pagamentos (Payment System Regulator ou PSR), estabelecido em 2014 sob a Lei de Serviços Financeiros como uma subsidiária da FCA, tem como visão institucional contribuir para sistemas de pagamento acessíveis, confiáveis e seguros que ofereçam uma boa relação custo-benefício. Regula oito sistemas de pagamento, por designação do Tesouro do HM: BACS (débito direto utilizado por empresas e administrações públicas para efetuar pagamentos em massa em data definida), CHAPS (RGTS interbancário operado pelo Banco de Inglaterra desde 2017), Cheques e Crédito (operado pela PayUK), Mastercard, Visa (operado pela Visa Europe e Visa UK), Link (rede ATM à qual o Vocalink da Mastercard fornece serviços de comutação e liquidação), Faster Payments (FPS, operado pela PayUK) e Northern Ireland Checks Clearing (NICC). Em seu relatório anual de 2020, a PSR apresenta as conquistas mais relevantes e os desafios futuros dentro de sua área de competência.

	Autoridade de Conduta Financeira (FCA)	Regulador do Sistema de Pagamentos (PSR)	Banco da Inglaterra e Autoridade de Regulação Prudencial (PRA)
Objetivos	Proteção do consumidor, proteção dos mercados financeiros e promoção da concorrência.	Promoção do interesse de particulares e empresas na utilização de sistemas de pagamento e promoção da concorrência e inovação.	Assegurar a estabilidade financeira e promover a resiliência dos sistemas de pagamentos.
Atividade relacionada ao pagamento	Regulamento de conduta, incluindo a autorização e supervisão de prestadores de serviços de pagamento, um aplicativo relacionado. Regulador prudencial de pagamentos e empresas de dinheiro eletrônico. As empresas regulamentadas incluem instituições de pagamento, como remetentes de dinheiro não bancários e emissores de cartão de crédito, e instituições de dinheiro eletrônico.	Regular os sistemas de pagamento designados e os participantes desses sistemas, para garantir que funcionem bem para todos.	Monitorar sistemas de pagamento, prestadores de serviços e seus usuários; exercer funções liquidatárias e fiduciárias, operar os sistemas RGTS e CHAPS, regular a resolução de assinaturas; notas emitidas, regulam a segurança e solidez das empresas, com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços críticos em caso de falência financeira. O PRA também tem um objetivo de competição.

"O regulador britânico é o mais avançado do mundo e o que mais defende os consumidores", declara Manuel Peleteiro da Inbest. "A crise de 2008 deixou uma marca muito importante e profunda e agora sua prioridade é a proteção do consumidor, conforme demonstrado na nova regulamentação sobre clientes vulneráveis que devem receber tratamento preferencial para que tenham as mesmas oportunidades que os clientes. obrigando as entidades financeiras a terem processos e serviços adaptados", explica.

O regulador britânico é o mais avançado do mundo e o que mais defende os consumidores

Manuel Peleteiro, Inbest

A Pesquisa de Vidas Financeiras de 2020 descobriu que cinco milhões de adultos usam dinheiro para a maioria de suas compras. Em conjunto com a FCA e a Universidade de Bristol, preparou um diagnóstico sobre o acesso ao dinheiro , que confirmou que 95% das pessoas têm acesso (agências bancárias, caixas eletrônicos e correios) em um raio de 650 metros nas áreas urbanas e 3,5 quilômetros nas áreas rurais. Neste contexto, em conjunto com a FCA, emite um comunicado declarando uma frente unida para garantir o acesso ao dinheiro no país e trabalhando com a indústria e os consumidores na chamada Reforma do Dinheiro para garantir que ninguém fique para trás à medida que os pagamentos digitais se tornam cada vez mais comuns. Alarga a obrigatoriedade da LINK manter uma presença geográfica de ATMs de utilização gratuita e flexibiliza a regulamentação para alargar o serviço de cashback sem compra, uma vez que o cashback puro (com compra) foi a segunda forma mais popular de levantamento de dinheiro em 2019.

O desenvolvimento da New Payments Architecture (NPA), proposta do setor de pagamentos para reorganizar a compensação e liquidação de pagamentos interbancários no país, caiu para o Pay.UK em 2018 e sua atuação é supervisionada pelo PSR. Em relação ao mandato aos seis maiores grupos bancários que concentram 87% das contas bancárias para pessoas físicas e 85% das contas empresariais para oferecer o serviço de Confirmação de Beneficiário (Confirmation of Payee) para mitigar fraudes em Authorized Push Payments (APP), a PSR confirma o seu cumprimento, bem como a melhoria sentida no UX e confiança na utilização das transferências bancárias e reconhece a necessidade de alargar a utilização do serviço a outros PSP.

Relativamente ao mercado de cartões, a PSR prepara as suas conclusões provisórias enquadradas numa investigação resultante de uma consulta pública em que surgiu a preocupação de que os serviços de aquisição de cartões podem não estar a oferecer uma boa relação qualidade/preço aos comerciantes por não transferirem as poupanças IFR para estabelecimentos de menor dimensão. Também foi firmado acordo com três das partes na investigação sobre comportamento anticoncorrencial no mercado de cartões pré-pagos utilizados no período 2012-2018 para desembolsos assistenciais de órgãos públicos a grupos vulneráveis, com multas de 32 milhões de libras esterlinas. Por fim, a PSR participa de pesquisas sobre criptomoedas e os problemas que podem surgir ao se tornarem sistemas de pagamento convencionais.

Jim Tomaney, da Renovite, confirma que, do ponto de vista dos usuários, o acesso ao dinheiro é de fato um Hot Topic, motivado pela pandemia e pela recusa geral de aceitar pagamentos em dinheiro de muitas empresas e serviços. "Do outro lado da moeda está o crescimento espetacular do pagamento contactless, especialmente o pagamento móvel com o qual o limite estabelecido para pagamento com cartão não se aplica. As pessoas estão mais preparadas para pagar com o celular, algo que antes só era visto nas grandes cidades e que já se estende por todo o país", constata. Paralelamente, os bancos, que historicamente implantaram serviços de ATM de forma autônoma (Link é uma rede interbancária), estão avaliando a oportunidade de terceirizar o serviço para reduzir custos. "Os bancos consideram que a disponibilidade de dinheiro dos consumidores continuará a cair, uma tendência que se acelerou drasticamente desde o início da pandemia." Uma tendência muito mais associada às pessoas se tornarem independentes do dinheiro do que às maiores opções de reembolso disponíveis.

Da perspectiva de Manuel Peleteiro da Inbest, "A polêmica deriva do Poverty Premium: as pessoas que usam dinheiro vivo são os grupos mais desfavorecidos, e muitos estabelecimentos não permitem dinheiro, obviamente incluindo os online."

O impacto potencial do Brexit nos pagamentos, enquanto aguarda para saber o ponto de chegada de todo o processo, Jim Tomaney os diferencia em dois. Do lado do consumidor, o Brexit ainda não teve impacto devido à pandemia; será vivenciado quando a pandemia acabar. "Sem viagens, não há uso de cartões de pagamento fora do Reino Unido." "Do lado dos negócios, vai depender de manter ou não os pagamentos SEPA, que são muito mais baratos, rápidos e fáceis que o Swift. Se esse cenário não for viável com o Brexit, será muito mais caro para as empresas.

5 http://www.bristol.ac.uk/geography/research/pfrc/themes/finexc/where-to-withdraw/
6 https://www.psr.org.uk/news-updates/latest-news/announcements/access-to-cash-fca-and-psr-joint-statement/

Quando o Reino Unido deixou a UE, uma versão britânica do IFR da UE foi criada para garantir que continuasse a funcionar após o desligamento. O escopo do IFR britânico é limitado a transações com cartão doméstico do Reino Unido e o Tesouro do Reino Unido estende a proibição de sobretaxa a pagamentos B2C feitos por cartões emitidos por esquemas de cartões de três partes (como AMEX) ou outros meios de pagamento, como Apple Pay ou PayPal.

Com o Brexit, o Reino Unido deixa assim de estar sujeito ao limite das taxas de intercâmbio estabelecido pelo IFR, situação que Mastercard e Visa aproveitaram para rever em alta as suas taxas de transação transfronteiriça, que deverão atingir 1,5% para pagamentos com cartão de crédito e 1,15% para cartões de débito, aumento bidirecional no caso de Visa (afetando comerciantes do Reino Unido e da UE) e apenas para compras online feitas do EEE para e-commerce do Reino Unido no caso de Mastercard. É plausível que tal aumento, caso ocorra, provoque aumento da Sobretaxa ou cancelamentos ou rejeições por cobranças inesperadas, para os quais a PSR monitorará os possíveis impactos nas empresas e consumidores. Não em vão, em novembro de 2021 a Amazon UK anuncia a interrupção da aceitação de pagamentos com cartões de crédito Visa a partir de 19 de janeiro de 2022 por este motivo. "Relembra a reintrodução de tarifas de roaming que alguns dos operadores telefónicos já anunciaram", ilustra Jim Tomaney da Renovite.

Barômetro de tendências em inovação

Esta edição dá continuidade ao instrumento colaborativo para medir tendências de inovação em meios de pagamento construído a partir das respostas de especialistas do setor de pagamentos a um questionário anônimo Ad hoc . Este exercício permite quantificar as avaliações qualitativas coletadas nas seções qualitativas anteriores e contrastar as percepções atuais de algumas das tendências mais relevantes em inovação com aquelas expressas nas edições anteriores.

Foram também recolhidos alguns comentários textuais que, reiterados, estão incluídos nesta secção introdutória.

Há um claro reconhecimento da grande aceitação dos pagamentos contactless (NFC, QR code) pelos consumidores em decorrência da pandemia e também se prevê uma grande adoção de novas formas de pagamento com validação biométrica, pagamentos invisíveis e virtualização. Salienta-se também que o pagamento por operadora (Direct Carrier Billing) é uma alternativa que crescerá nos próximos anos para pagamentos pequenos e recorrentes. É reconhecida a importância estratégica da experiência do usuário no momento do pagamento, o que pode ser um fator determinante no sucesso ou fracasso das soluções.

Reconhece-se também que a tecnologia deve estar ao alcance dos usuários, cujos níveis de conhecimento serão fundamentais para a adoção. É por isso que a educação financeira e a alfabetização tecnológica são consideradas importantes desafios para bancos e fintechs, para cujo progresso se considera necessário que a empresa privada e o setor público trabalhem juntos e respectivamente no desenvolvimento de soluções e infraestrutura que garantam o acesso à Internet e serviços financeiros para toda a população. Por esse motivo, considera-se que, embora a digitalização contribua para minimizar a exclusão financeira, a falta de infraestrutura ou equipamentos também pode causá-la. E algo semelhante pode acontecer com agentes e processos que não se adaptam ou aproveitam as inovações tecnológicas.

Por fim, são apontados aspectos relacionados à sustentabilidade ambiental, tanto em termos de emissões de gases de efeito estufa quanto na recuperação e reciclagem de materiais e dispositivos.

7 Se han recopilado un total de 212 respuestas de los siguientes países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, República Dominicana, España, Italia, Portugal, y Reino Unido.

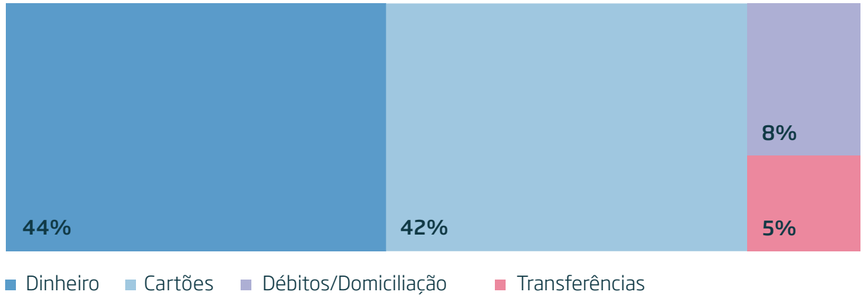


Figura 1 ¿Qual você considera ser o meio de pagamento mais comum em seu país (aquele com o maior número de pagamentos)?

Apesar do impacto da pandemia na mudança de hábitos e, em particular, na digitalização dos pagamentos diários, o numerário ainda é percebido pela indústria (por 45% das respostas) como o meio de pagamento mais comum, aquele com maior número de pagamentos, liderando o ranking diário entre os meios de pagamento de baixo valor.

Eles são seguidos muito de perto pelos cartões de pagamento (42%), enquanto os pagamentos de contas não são percebidos como um meio de pagamento tão usado.

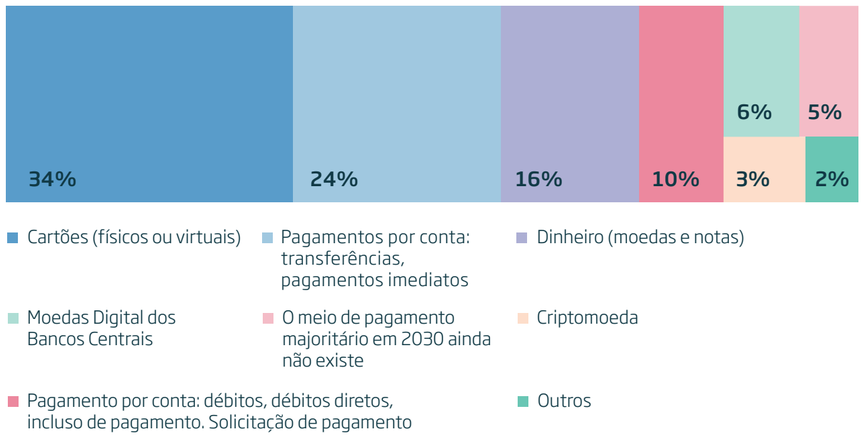


Figura 2 ¿Qual você acha que será o método de pagamento de baixo valor mais utilizado em seu país em 2030? (Marque a opção que considera adequada)

Olhando para o final desta década (2030), há um vínculo técnico entre cartões de pagamento e pagamentos em conta - estes últimos considerados independentemente de sua natureza push (transferências) ou pull (débitos diretos, domicílios) - como a forma de pagamento de baixo valor de uso majoritário, assim considerado por um de cada três.

Neste contexto futuro, os pagamentos push (24%) mais do que duplicam os pagamentos pull (10%) em termos de se tornarem o meio de pagamento majoritário. Há um ano os pagamentos de contas superavam ligeiramente os de cartões, então houve uma mudança, ainda que pouco perceptível, nesta previsão.

Quanto à perspectiva do numerário, que ocupa a terceira posição no ranking, um em cada sete considera que será o meio de pagamento maioritário em 2030, quando há um ano um em cada cinco o reconheceu, pelo que a tendência de queda é firme.

A consideração de que outros meios de pagamento serão os meios de pagamento mais utilizados em 2030 ainda são residuais. E embora as moedas digitais do banco central já ultrapassem 6%, as criptomoedas não (3%). Mantém-se por mais um ano a proporção de um em cada vinte que considera que o meio de pagamento de uso majoritário em dez anos ainda não existe.

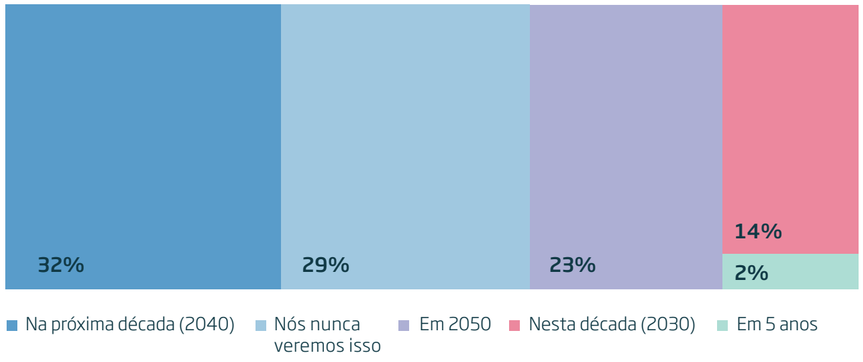


Figura 3 Quanto ao eventual desaparecimento de dinheiro, considera que vai ocorrer (Marque a opção que considera adequada)

A opinião sobre o possível desaparecimento de dinheiro na próxima década (antes de 2040) cai cinco pontos (48% vs. 53% registrados na última edição), mas ainda é a maioria.

Se o período for estendido até 2050, esse cenário de possível desaparecimento sobe para 71%, restando 29% que consideram esse cenário totalmente improvável, três pontos a menos do que foi registrado na última edição.

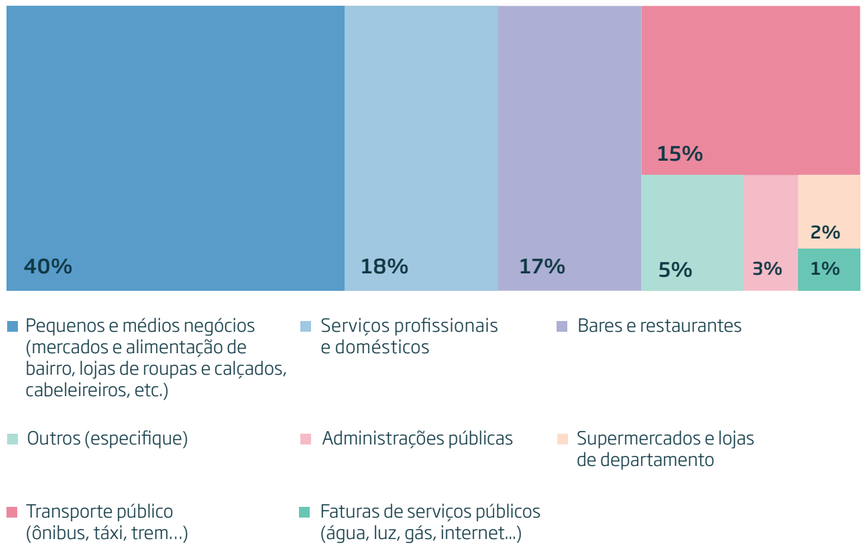


Figura 4 Em que tipo de pontos de venda ou pagamento considera que a utilização de numerário ainda é maioritária (e até exclusiva)?

A aceitação de meios alternativos de pagamento ao numerário é um dos fatores determinantes da elevada percepção de utilização do numerário. Para quatro em cada dez, as pequenas lojas são o ponto de venda que concentra a maior utilização de dinheiro. Os próximos pontos de venda mais relevantes a este respeito são os serviços profissionais e domésticos (reconhecidos por 18%), bares e restaurantes (17%) e transportes públicos (15%).

Esses quatro tipos de pontos de venda ou de pagamento provavelmente receberão a atenção dos prestadores de serviços de pagamento e das administrações públicas para avançar na digitalização dos pagamentos diários.

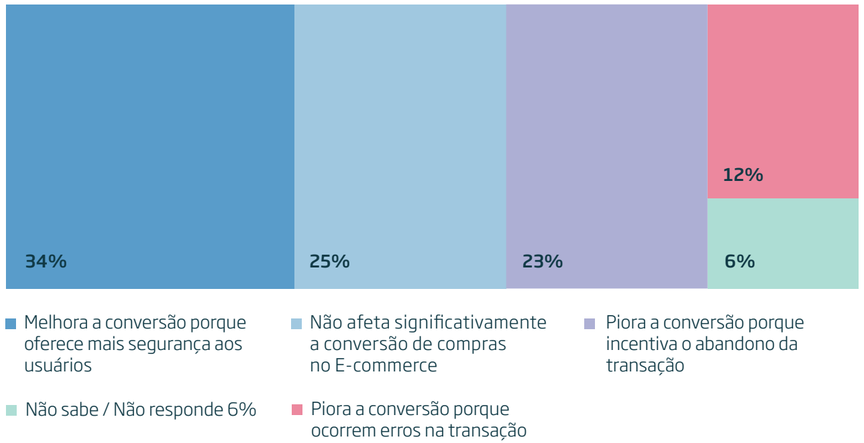


Figura 5 Você acha que a incorporação do fator de dupla autenticação afeta a conversão de compras no comércio eletrônico?

Observa-se empate entre as avaliações mais positivas (melhoria na conversão) e as avaliações mais negativas (piora na conversão) sobre o efeito do fator de dupla autenticação. Assim, enquanto um terço considera que a incorporação do duplo fator piora a conversão das compras em comércio eletrônico, outro terço considera que o melhora por oferecer maior segurança aos usuários.

Entre as avaliações mais negativas, atribui-se maior importância –na proporção de 2:1- ao abandono espontâneo dos compradores do que aos erros que possam ocorrer nas transações, estes últimos em grande parte de responsabilidade dos emissores e/ou adquirentes.

Como um todo, as avaliações positivas (melhora ou não afeta a conversão) superam as avaliações negativas (piora a conversão) em mais de vinte pontos.

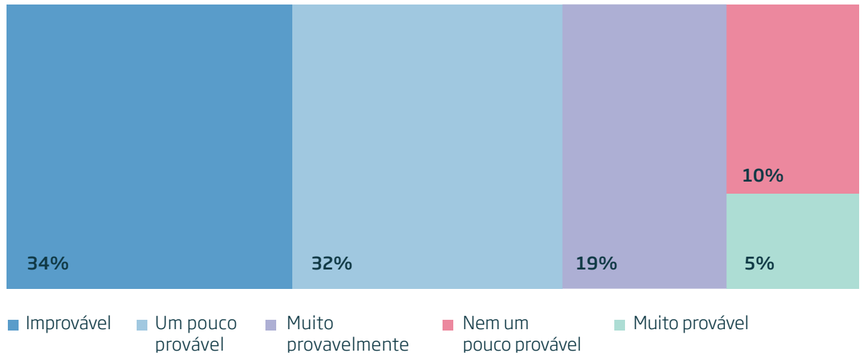


Figura 6 Você acha que os pagamentos em conta substituirão os pagamentos com cartão em seu país/mercado nesta década (2030)? (Marque a opção que considera adequada)

Em relação à "ameaça de canibalização" do pagamento com cartão para pagamento em conta, a percepção sobe 10 pontos em relação à última edição e a intensidade da ameaça se inverte: 57% acreditam que tal canibalização é provável (um pouco, bastante, muito). para 43% que consideram essa ameaça pouco ou nada provável.

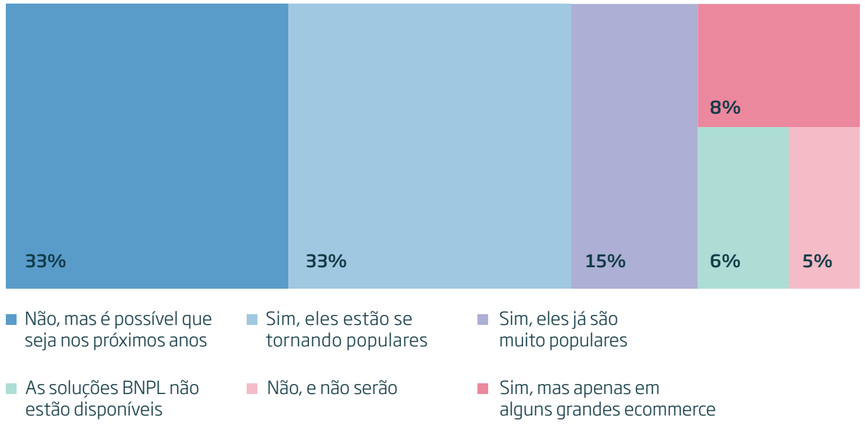


Figura 7 Você considera que as soluções de financiamento ao consumidor no ponto de venda (POS-financing) da modalidade BNPL (Buy Now Pay Later) são uma alternativa generalizada ao financiamento com cartão de crédito no seu mercado?

Mais da metade considera que o BNPL é uma alternativa ao financiamento com cartão de crédito, seja porque é difundido (15%), porque é assim em alguns e-commerces (8%), ou porque está em vias de ser em breve (33%).

Um terceiro reconhece que ainda não pode ser considerada uma alternativa, mas que possivelmente será nos próximos anos.

6% reconhecem que não está disponível em seu mercado e apenas 5% rejeitam essa opção como viável.

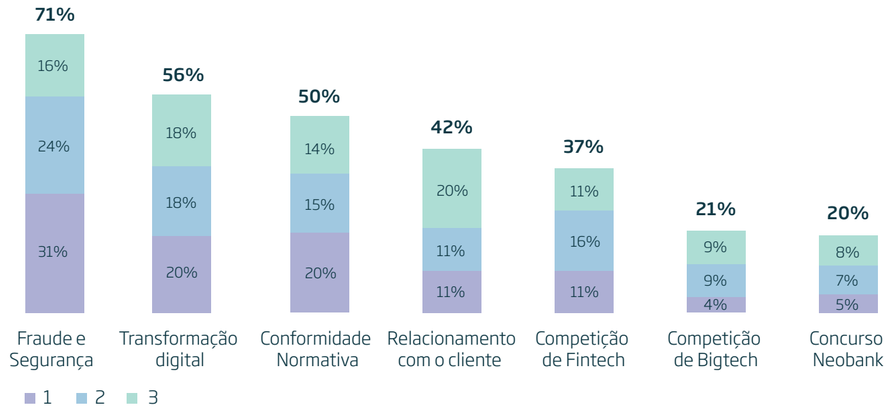


Figura 8 Qual você considera ser o maior desafio para os agentes do setor de meios de pagamento em 2020? Selecione no máximo 3 opções.

Os três maiores desafios reconhecidos pelos agentes do setor de meios de pagamento em 2021 permanecem inalterados em relação a 2020: fraude e segurança (71%), que aumenta três pontos; transformação digital para uma segunda posição (56%) que repete posição e pontuação e conformidade regulatório (50%) que registra 14 pontos a mais que na edição anterior. O relacionamento com os clientes (42%) sobe quatro posições e está em quarto lugar em 2021.

O desafio competitivo com fintech é valorizado por um terço dos entrevistados (37%), aumentando quase dez pontos em relação à última edição, enquanto a competição com novos agentes de bigtech só é considerada um desafio para um em cada cinco (21%) e mantém uma tímida sexta posição. Nessa faixa (20%) está o desafio dos neobancos, que cai em duas posições.

A expectativa de que o Open Banking seja padrão nos próximos cinco anos caiu novamente quinze pontos em relação à edição anterior (já caiu mais quinze pontos em relação a 2019, quando esse era o sentimento majoritário com 71%).

A consideração de que consegue ser padrão em 2030 dobra, passando de 21% no ano passado para 38% nesta edição.

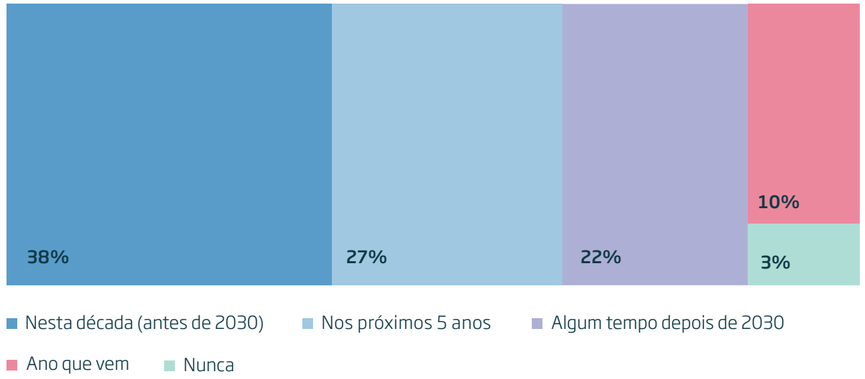


Figura 9 Quais você acha que serão os principais concorrentes das instituições financeiras em seu país em 10 anos (em 2030)? (Marque a opção que considera adequada)

Um terço das respostas considera que os marketplaces e as plataformas de e-commerce serão os principais concorrentes das instituições financeiras em 2030, sete pontos acima da concorrência que bigtechs e neobanks são considerados capazes de exercer (24% respectivamente). Se forem adicionados Varejistas a esses e-commerces e Marketplaces, a proporção aumenta para 40%.

As operadoras de telefonia, protagonistas em outras áreas geográficas como África ou Ásia, dificilmente são consideradas uma ameaça por 7% das pessoas entrevistadas.

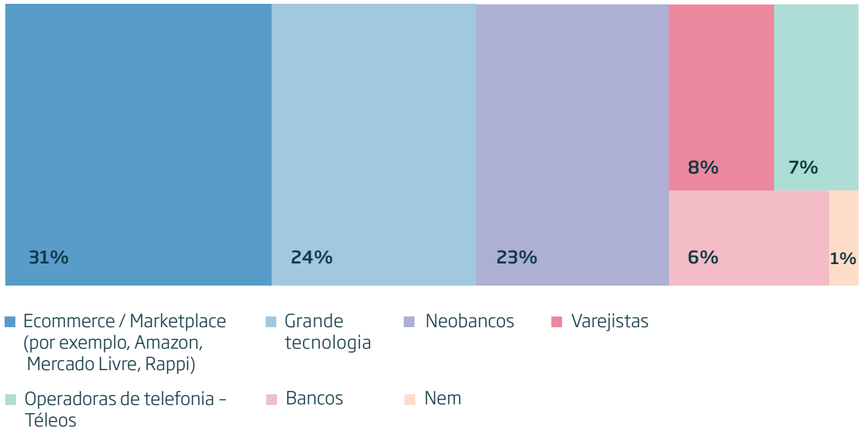


Figura 10 Quais você acha que serão os principais concorrentes das instituições financeiras em seu país em 10 anos (em 2030)? (Marque a opção que considera adequada)

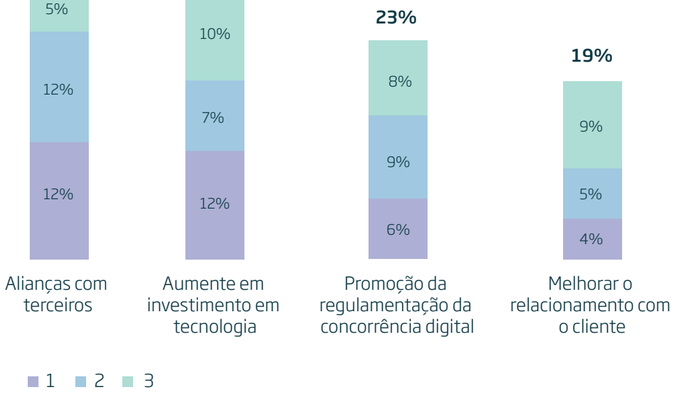


Figura 11 Qual você acha que será a reação da maioria do setor bancário à eventual entrada de bigtech na prestação de serviços financeiros? (Marque a opção que considera mais adequada)

Um em cada três considera que o aumento do investimento em tecnologia será a reação majoritária do setor bancário à possível entrada de grandes empresas de tecnologia na prestação de serviços financeiros, conforme noticiado na última edição. No entanto, este ano divide a primeira posição com alianças com terceiros.

A promoção de uma regulação da competência digital está na terceira posição acima da melhoria da relação com o cliente, que mal seduz um em cada cinco.

O otimismo em relação às moedas digitais do banco central (CBDCs) como método de pagamento diário se reflete na prevalência, ainda que pequena, de 2030 como uma data de chegada mais provável do que 2050, embora focada naqueles países economicamente mais avançados.

Apenas 4% dão uma probabilidade nula de que os CBDCs sejam uma realidade generalizada, motivados por não serem considerados necessários.

O otimismo declarado responde à sua condição de resposta às ameaças de concorrência e soberania nos meios de pagamento (31%), bem como à sua utilidade para garantir a plena inclusão financeira (26%).

Entre os menos otimistas, pesam igualmente a complexidade de seu desenho e a previsão de que não será adotado pela população. 6% acham que uma alternativa a ser considerada antes da implantação de CBDCs em países emergentes é o pagamento imediato.

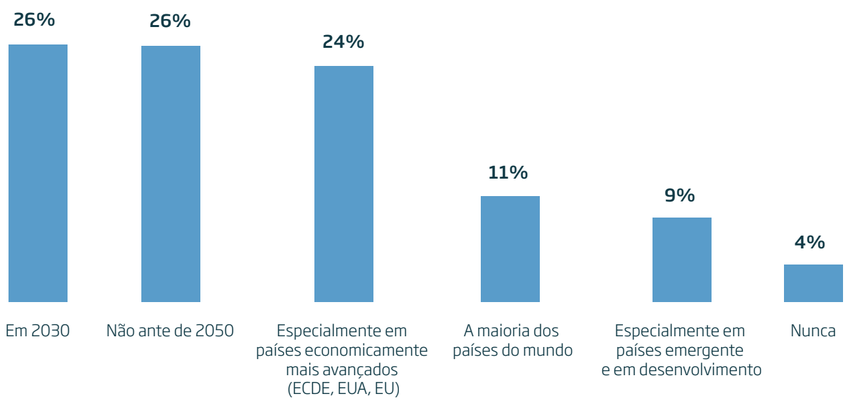


Figura 12 ¿Você acha que as Moedas Digitais do Banco Central (CBDC) serão um meio de pagamento diário em...? (Indique no máximo duas opções que considere mais adequadas)

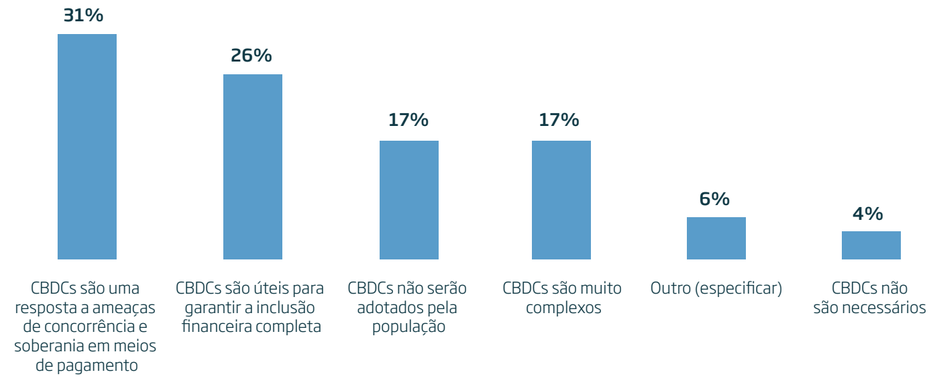


Figura 13 Qual o motivo da sua resposta anterior? (Marque até no máximo duas opções que considere mais adequadas)

Referências e bibliografia

- Banco de España (2021) Infraestructura del efectivo y vulnerabilidad en el acceso al efectivo en España https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/ArticulosAnaliticos/21/T3/Fich/be2103-art23.pdf
- Banrep (2021) El surgimiento de un esquema de pagos móviles: el caso de Movii: https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10003/be_1157.pdf?sequence=10&isAllowed=y
- Banxico (2021) Informe anual sobre infraestructuras de los mercados financieros 2020: https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/informe-anual-sobre-las-infraestructuras-de-los-me/%7BD10D30F6-7791-8CDC-4D38-D7666C8A21DA%7D.pdf
- Banxico (2021) Measuring the evolution of competition and the impact of the financial reform in the Mexican banking sector, 2008-2019: https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/documentos-de-investigacion-del-banco-de-mexico/%7B84054C36-CC98-4337-0DF8-EDE678F2F4DA%7D.pdf
- Financial Stability Institute (2021) FSI Insights on policy implementation No 33 Fintech and payments: regulating digital payment services and e-money By Johannes Ehrentraud, Jermy Prenio, Codruta Boar, Mathilde Janfils and Aidan Lawson: https://www.bis.org/fsi/publ/insights33.pdf
- Financial Stability Institute Occasional Paper (2021) No 17 Fintech regulation: how to achieve a level playing field by Fernando Restoy: https://www.bis.org/fsi/fsipapers17.pdf
- FSB, Enhancing Cross-border Payments, Stage 3 roadmap. Disponible en: https://www.fsb.org/wpcontent/uploads/P131020-1.pdf
- FSI Briefs No 12 Big techs in finance: regulatory approaches and policy options Juan Carlos Crisanto, Johannes Ehrentraud and Marcos Fabian: https://www.bis.org/fsi/fsibriefs12.pdf
- Committee on Payments and Market Infrastructures and World Bank Group, Payment aspects of financial inclusion: application tools September 2020 https://www.bis.org/cpmi/publ/d195.pdf
- El microscopio global de 2020. El papel de la inclusión financiera en la respuesta frente a la COVID-19 https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/SPANISH_EIU_Microscope_2020_proof_07.pdf
- BIS 2020, Retail payments in Latin America and the Caribbean: present and future https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r_qt2012f.pdf
- BCE (2021) Ejercicios de experimentación del Eurosistema sobre el euro digital (resumen de los ejercicios): https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.digitaleuroscopekeylearnings202107~564d89045e.en.pdf
- BCE (2020) REGULATION (EU) 2020/... OF THE EUROPEAN CENTRAL BANK of 1 December 2020 amending Regulation (EU) No 1409/2013 on payments statistics (ECB/2013/43) (ECB/2020/59): https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020R2011&from=EN
- Superintendencia de Bancos de Ecuador (2020) "INCLUSIÓN FINANCIERA Y DESARROLLO Situación actual, Retos y desafíos de la banca": https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/07/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO.pdf
- The Clearing House (2021): On the Road to a U.S. Central Bank Digital Currency – Challenges and Opportunities: https://www.theclearinghouse.org/-/media/new/tch/documents/payment-systems/tch_us_cbdc_7_27_21.pdf
- Andrés Arauz, Rodney Garratt, Diego F. Ramos F., Dinero Electrónico: The rise and fall of Ecuador's central bank digital currency, Latin American Journal of Central Banking, Volume 2, Issue 2, 2021, https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666143821000107
- R. Auer, R. Boehme, The technology of retail central bank digital currency. BIS Quarterly Review (March) (2020), pp. 85-100
- Unidad de Regulación Financiera (2021): Open Banking y Portabilidad en Colombia

3 O setor em números

Estatísticas de pagamento são essenciais para a tomada de decisão 2

Pagamentos em conta crescem durante a pandemia 3

A pandemia causa um efeito de acumulação de dinheiro 4

Diversidade de padrões de pagamento 8

As transferências (push) ganham peso e universalidade 9

Os débitos diretos (pull) continuam a ser testemunhas na região 9

Preeminência global do cartão de débito, exceto na Argentina 11

A pandemia afasta o dinheiro do ponto de venda 11

Redes ATM continuam a encolher em mercados maduros 12

A capilaridade diferente das redes POS permanece 60

As redes de correspondentes não bancários interrompem sua expansão 104

Financiar compras com cartão de crédito continua sendo um hábito mais latino-americano do que europeu 120

O uso do banco online já é maioria no Chile, Costa Rica e Europa (exceto Portugal) 124

O e-commerce define novos registros de transações 129

O acompanhamento das estatísticas oficiais de pagamentos realizado no âmbito deste relatório desde a sua primeira edição permite-nos agora ter uma visão retrospectiva de mais de uma década, que culminou num ano absolutamente sobrecarregado pela pandemia de COVID-19

Sem dúvida, a digitalização dos pagamentos e as infraestruturas que os suportam permitiram manter a normalidade nesta área altamente especializada e ao mesmo tempo popular (porque os pagamentos e cobranças são feitos por toda a população).

Mas também não há dúvida de que houve mudanças dignas de nota na bateria de dados que são disponibilizados nestas páginas.

Estatísticas de pagamento são essenciais para a tomada de decisão

Desde a primeira edição, o objetivo foi que este capítulo se tornasse uma fonte de referência e conhecimento útil para a tomada de decisões de políticas públicas e de negócios. Espera-se na próxima edição um salto qualitativo em termos de precisão, diversidade e inovação estatística.

A razão é que o Banco Central Europeu (BCE), que compila estatísticas de pagamentos desde 2014 com base no Regulamento BCE/2013/43, implementou uma reforma substancial nos relatórios que serão visíveis em 2022. A PSD2 exige a expansão do escopo de relatórios e monitoramento para novos serviços de pagamento (iniciação de pagamentos e informações de conta), novos tipos de entidades e novas medidas de segurança (métodos de autenticação). Também o Regulamento de Taxas de Intercâmbio (IFR) de 2014, que introduziu uma nova definição de pagamentos transfronteiriços e, com ela, alterações no regime de notificação de tais pagamentos, a fim de usar estatísticas para apoiar o monitoramento do comércio transfronteiriço.

Como resultado do PSD2 e do IFR, o BCE alterou em dezembro de 2020 o Regulamento sobre estatísticas de pagamentos e introduziu novos requisitos de informação em relação a informações sobre serviços e canais de pagamento inovadores, sistemas de pagamento e operações de pagamento fraudulentas. As modificações dividem-se basicamente em duas: aumentar a frequência dos relatórios e ampliar o perímetro e detalhamento das informações.

Em relação à frequência, a apresentação ao BCE pelas autoridades nacionais da informação estatística trimestral e semestral começará com os dados trimestrais do primeiro trimestre de 2022 no final de maio de 2022 e os dados semestrais para o primeiro metade de 2022 no final de novembro de 2022.

Em relação ao escopo, concebe-se maior detalhamento, frequência (trimestral) e perímetro (mundial) das transações de pagamento com cartão e setor de atividade do lojista por meio do código de categoria do lojista (MCC). Relativamente a novos produtos e serviços, o BCE confirma a viabilidade de apresentação de estatísticas sobre carteiras digitais, soluções de pagamento móvel P2P e P2B, pagamentos iniciados em ATM e POS, pagamentos de comércio eletrônico, pagamentos iniciados por prestadores de serviços, pagamentos, serviços prestados por serviço de informação de contas prestadores, pagamentos com cartões fornecidos por emissores de instrumentos de pagamento com base em cartão (diferenciando entre débito, crédito e pré-pago), inclusive de três partes (não cartões de varejo, a menos que tenham a bandeira de uma das redes); pagamentos contactless e pagamentos instantâneos. As transações iniciadas por meio de serviços de iniciação de pagamento serão discriminadas por canal de iniciação remoto e não remoto e, dentro de cada categoria, por tipo de autenticação (SCA, não SCA) e motivos para não aplicar um segundo fator.

Estas melhorias estatísticas -algumas delas já implementadas em países da América Latina- serão devidamente transferidas para estas páginas com a aspiração de que sirvam de inspiração, como já fizeram PSD2, RGPD e IFR, para muitos países fora da Europa.

Pagamentos em conta crescem durante a pandemia

Na última década (2010-2020), o valor pago de contas na América Latina passou de representar 74,3% de todos os pagamentos feitos por meios eletrônicos em 2010 para 85,2% em 2020 (83,9% em 2019) (ver **Figura 1**), ampliando sua liderança indiscutível como principal meio de pagamento em valor.

Os cartões representam 5,9% do valor em 2020 contra 3,7% na década anterior e são classificados pela primeira vez como o segundo meio de pagamento em termos de valor.

Os cheques cedem uma posição e caem pela primeira vez para a terceira, concentrando 5,1% do valor pago em 2020 (7,0% 2019). Há uma década canalizavam um em cada cinco dólares pagos por outros meios que não dinheiro na região (19,2% do valor total).

Os débitos diretos cresceram pouco na década (de 1,1% em 2010 para 1,6% em 2020), e em alguns países ainda nem estão habilitados.

Em termos de volume (ou número de operações, veja **Figura 2**), o pagamento por cartão em 2020 concentra na região da América Latina quase oito em cada dez pagamentos feitos por meios digitais (76,7%), -enquanto em 2010 representavam quase sete em cada dez (66,5%)-, reduzindo sua participação em relação a 2019. Em números absolutos, os 10,7 bilhões de pagamentos com cartão registrados na região em 2010 se tornaram mais de 30,7 bilhões em 2020, triplicando na última década. O efeito da pandemia na intensidade das transações com cartões é muito significativo, uma vez que o número global de operações permaneceu praticamente inalterado em relação a 2019, quando na década de 2010 o crescimento homólogo registrado foi ininterruptamente positivo e dois dígitos no meio.

No ano da COVID-19, o comportamento dos pagamentos com cartão foi desigual entre os países da região, registrando taxas interanuais positivas apenas na Argentina (2,8%) e no Brasil (2,7%), e negativas nos demais, com especial intensidade no Equador (-30,7%), República Dominicana (-17,1%), Peru (-16,0%) e Costa Rica (-15,7%). As transferências interbancárias representam 20,8% do total de pagamentos digitais (16,1% em 2019 e 18,5% em 2010), quase quadruplicando o número (dos 2,3 bilhões de transferências interbancárias registradas em 2010, para o máximo de 8.000 milhões em 2020). No crescimento ano-a-ano da intensidade do uso de transferências, destacam-se Costa Rica (84,6%), Peru (73,4%) e Colômbia (48,27%). No extremo oposto, o crescimento mais tímido em 2020 foi liderado pelo Equador (8,3%), Chile (10,1%) e Argentina (10,9%).

Os cheques compensados caem de mais de 1.600 milhões em 2010 para apenas 470 milhões em 2020 e sua proporção no total de operações de pagamento também cai: de 13,1% em 2010 para 1,2% em 2020. O uso do cheque cai em todos os países da região em 2020. A queda mais significativa em 2020 foi registrada pelo Peru, com uma queda especular ano a ano na transacionalidade (-51,8%), seguido pelo Chile (-41,4%). A queda mais pronunciada na última década foi suportada pela Costa Rica (-14,4% CAGR), Colômbia (-12,7%) e Brasil (-11,4%). Esses mesmos países lideraram o declínio do cheque em termos de valor pago.

O número de débitos diretos duplicou em uma década (de 238 milhões em 2010 para 544 em 2020), mas caiu em peso relativo de 1,9% para 1,4%. O débito direto com o qual o cheque concorre pela última posição em termos de transações na região, mais uma vez a Colômbia se destaca por registrar um crescimento ano-a-ano positivo (15,6%), muito atrás do México (7,6%), único com taxas, embora apenas a primeira com dimensão relevante.

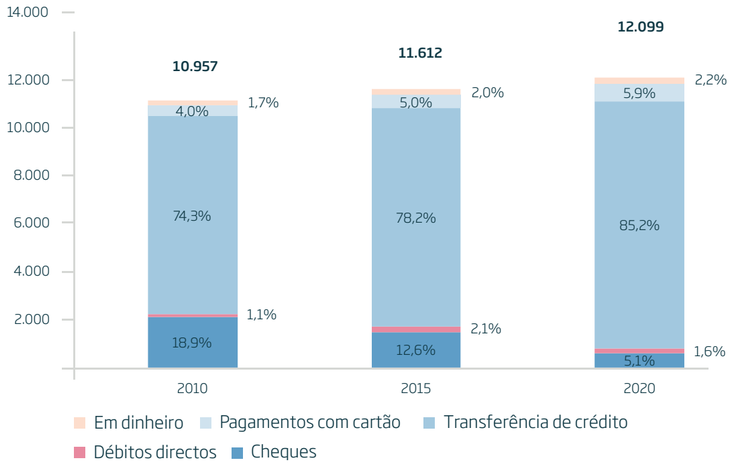


Figura 1 Valor das transações de pagamento na América Latina em 2010, 2015 e 2020, por instrumento, bilhões de dólares

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias. Taxa de câmbio do ano correspondente

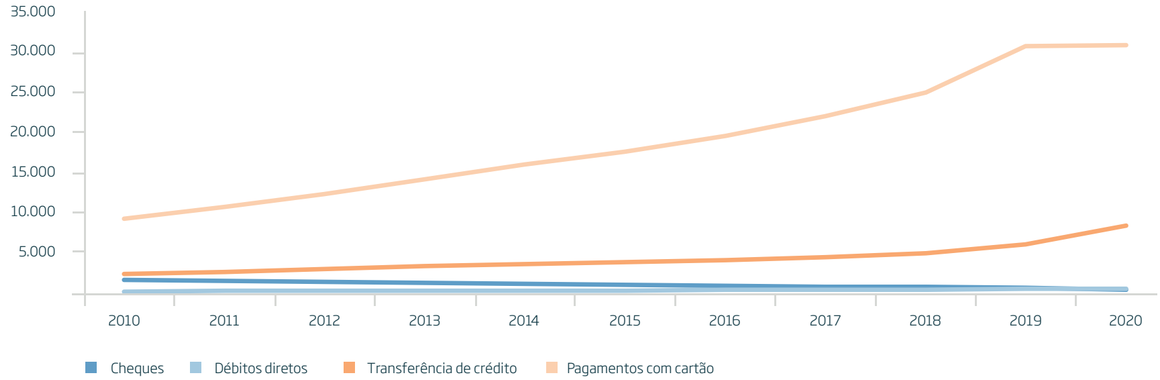


Figura 2 Número de operações de pagamento na América Latina, 2010-2020, milhões

Fonte: bancos centrais e superintendências bancárias

Em termos em relação à América Latina, a Europa registrou alterações menos pronunciadas na última década, especialmente estáticas no caso da Itália, com uma presença imóvel de pagamentos por conta em mais de 9 em cada 10 euros pagos.

O padrão de participação dos diferentes meios de pagamento no valor das operações na Espanha e no Reino Unido é muito semelhante (**Figura 3**). Em todos os países, as transferências são o meio de pagamento que canaliza o valor mais alto, como na América Latina, embora com intensidades diferentes: enquanto na Itália mais de 8 em cada 10 euros pagos por meios digitais são pagos por transferência, na Espanha é 6 em 10 e no Reino Unido 7 de 10. As transferências são, a par do numerário, os únicos meios de pagamento que ganham destaque em termos de valor em 2020, e que não registram taxas homólogas negativas.

Com mais de 610 milhões de transferências encomendadas em 2020, número semelhante ao do ano anterior, Espanha é o país europeu com o crescimento homólogo mais tímido das transações (1,5%), longe dos 7,2% e 7,8% registrados pelo Reino Unido e Portugal, respectivamente. (**Figura 4**).

Ao contrário do que acontece na América Latina, os débitos diretos na Europa têm uma presença muito significativa, especialmente no Reino Unido e Espanha. Neste último, concentram 13,5% do valor total das transações e 18,8% do volume em 2020, embora reduzam sua participação relativa em relação a 2010 em 3,5 e 11,4 pontos, respectivamente. Uma queda significativa em termos de transações (em números absolutos, em 2010 foram ordenados 1.120 milhões de débitos diretos, enquanto em 2020 foram 1.240 milhões). No entanto, continuam a ocupar a segunda posição como meio de pagamento em termos de valor, atrás apenas das transferências. Assim, os pagamentos por conta (push and pull), que representavam 64,9% do valor total pago na Espanha em 2010, atingiram 73,9% em 2020. Três em cada quatro euros pagos na Espanha são pagos a partir de uma conta.

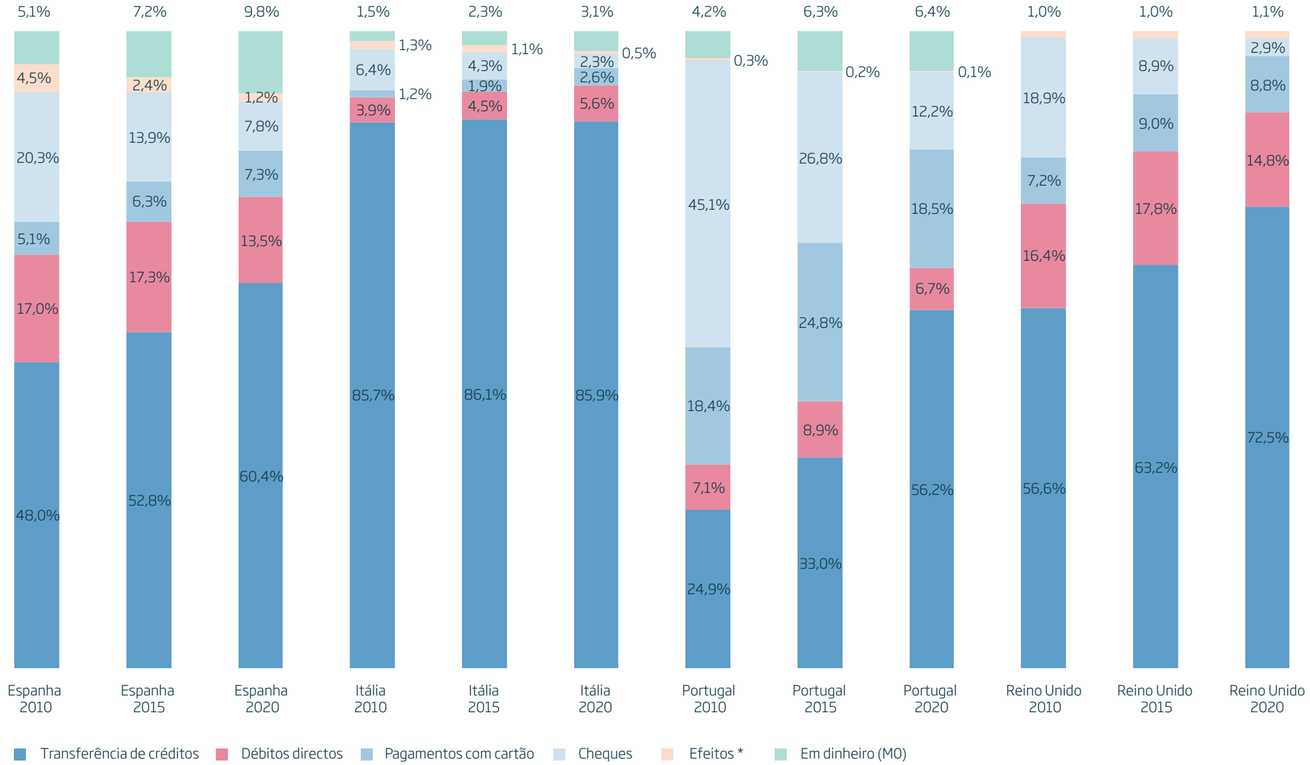


Figura 3 Valor das operações de pagamento na Espanha, Portugal, Reino Unido e Itália em 2010 e 2020, por instrumento, bilhões de dólares

Fonte: Afi, com base em superintendências e bancos centrais

A variação mais significativa do período é a registrada pelos cheques, que de concentrarem mais de um em cada cinco euros pagos em 2010 (20,3%), passam a fazê-lo em um em cada catorze (7,8%) em 2019, abandonando o segunda posição como meio de pagamento com maior valor negociado. Mais significativa é a variação em relação a 2019, quando representaram 13,9% do valor pago. Em volume de transações, mal representam 0,4% do total (26 milhões de cheques em 2019), o menor percentual de todos os países do Relatório. Na Europa, o Reino Unido lidera a queda na utilização de cheques (-16,3% CAGR 2010-2020), embora todos os países europeus cumpram mais do que esta tendência global (Portugal -15,2%), Itália (-10,9%) e Espanha (-9,6%). Para o período mencionado, Espanha registra um volume de numerário em circulação 93% superior ao registrado em 2010 e 48% superior ao registrado em 2019, o mais elevado de todos os países incluídos neste Relatório.

Em Portugal as transferências a crédito representaram 56,2% do valor total das transações em 2020, com 180 milhões de transferências encomendadas, mais do dobro do que representaram em valor (24,9%) e volume (86 milhões) em 2010. Estes passam a ser o principal meio de pagamento em valor, quando em 2010 era, com uma diferença abismal (45,1% do total), o cheque (12,2% em 2020). No entanto, em termos de volume, as transferências a crédito em Portugal estão em terceiro lugar, atrás de cartões e débitos diretos. O peso dos débitos diretos em valor estabilizou na última década, mantendo-se em cerca de 7,0% do valor total pago e ocupando a quarta posição como meio de pagamento. A taxa de transação aumentou consideravelmente, de 7,4% do total de operações de pagamento em 2010 para 14,0% em 2020, três pontos acima das transferências.

A variação mais significativa do período é a registrada pelos cheques, que de concentrarem mais de um em cada cinco euros pagos em 2010 (20,3%), passam a fazê-lo em um em cada catorze (7,8%) em 2019, abandonando o segunda posição como meio de pagamento com maior valor negociado

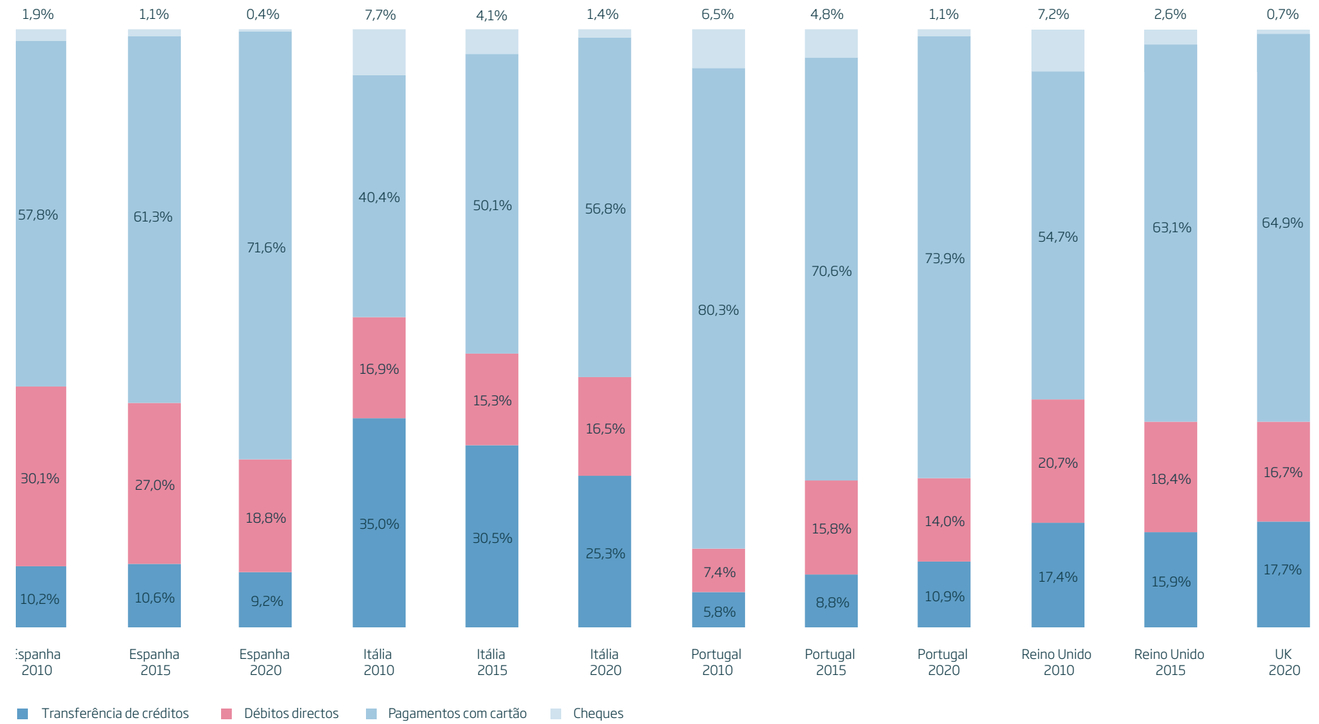


Figura 4 Número de transações de pagamento na Espanha, Portugal, Reino Unido e Itália, 2010, 2015 e 2020, milhões

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias. Nota: Os dados para o Reino Unido referem-se ao ano de 2013 porque é o primeiro ano com informação completa disponível

No Reino Unido, o número de transferências e débitos diretos realizados em 2020 é muito semelhante, cerca de 4.500 milhões de cada modalidade, e representam um terço do total de pagamentos registrados. No entanto, os primeiros representam mais de sete em cada dez libras negociadas em 2020 (56,6% do total) e os segundos apenas um em cada sete (14,8% do total). O peso relativo dos débitos cai. Os pagamentos com cartão representam 8,8% do total pago em 2020; 7,2% em 2010. O Reino Unido também registrou um aumento de numerário em circulação em 2020 (4,8%), quando desde 2015 estava estagnado.

Itália é o país europeu onde as menores mudanças de padrão foram observadas na última década. É também líder na Europa dos pagamentos por conta, uma vez que representam 91,5% do valor dos pagamentos registrados e 41,8% do volume. Segue-se o Reino Unido com 87,2% do valor e um em cada três pagamentos registrados. Muito atrás estão Espanha (73,9% e 28,0% respectivamente) e Portugal (62,9% e 25,0%).

Os pagamentos com cartão representam 18,5% do valor das transações de pagamento em Portugal em 2020, à frente do Reino Unido (8,8%), Espanha (7,3%) e Itália, onde mal representam 2,6%. Em termos de volume, o Reino Unido lidera em transações, com 17 bilhões de pagamentos com cartão registrados em 2020, dois bilhões a menos que no ano anterior à pandemia, uma queda de dez pontos. A Espanha é o único país com taxas de crescimento ano-a-ano positivas nas transações com cartões, atingindo 4.700 milhões de pagamentos em 2020, acima dos 3.500 milhões da Itália ou dos 1.200 milhões de Portugal. Em termos de transações, representam 73,9% do total de pagamentos efetuados em Portugal, 71,6% na Espanha, 64,9% no Reino Unido e 56,8% na Itália.

O ano da pandemia teve efeitos diferentes nos quatro países europeus na utilização dos diferentes meios de pagamento, exceto no caso dos cheques, que registraram um corte de quase um terço no número de operações em todos eles. Portugal (-9,4%) e Reino Unido (-6,5%) lideram a queda nas transações globais em 2020, enquanto Espanha (2,3%) e Itália (1,5%), os principais países europeus em decretar confinamentos e limitações à mobilidade, registrar taxas positivas. Nos que caem (Portugal e Reino Unido), os cartões são os mais afetados e as transferências apenas absorvem parte dessa queda. Nos que estão crescendo (Espanha e Itália), apenas os débitos diretos e os cartões, respectivamente, sofrem, mas de forma mais tímida.

	Espanha	Itália	Portugal	Reino Unido
Cheques	-26,40%	-28,70%	-27,90%	-27,10%
Débitos diretos	-4,00%	5,50%	-6,50%	0,80%
Transferência de crédito	1,50%	5,30%	7,80%	7,20%
Pagamentos com cartão	4,40%	-0,20%	-11,70%	-10,90%
TOTAL	2,30%	1,50%	-9,40%	-6,50%

Tabela 1 Taxa de crescimento anual do volume de transações por meio de pagamento, 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancária

A pandemia causa um efeito de acumulação de dinheiro

O efeito da pandemia no volume de numerário em circulação é muito significativo, refletido na **Figura 5**. Nela se observa que após uma década de contínuas descidas do volume de numerário em circulação em praticamente todos os países, todos registraram um crescimento notável em 2020, com particular intensidade na Espanha (onde o numerário em circulação cresceu 48% face a 2019) e Chile (40%). No extremo oposto, mas também com sinal positivo, estão Brasil (3,5%), Reino Unido (4,8%) e Equador (5,9%).

Na Espanha, o numerário em circulação representa pouco mais de 214 mil milhões de euros em notas e moedas em 2020, e representa 19,2% do PIB (superando a Itália em cinco pontos neste indicador relativo), e mais de sete pontos acima do registro do ano anterior a pandemia. Em Portugal, os 32 mil milhões de euros em circulação representam 15,6% do PIB, enquanto no Reino Unido os 237 mil milhões de libras em circulação equivalem a 4,1% do PIB britânico em 2020 (**Figura 6**).

Na América Latina, o peso do dinheiro em circulação sobre o PIB doméstico varia de 18,6% no Equador a 3,5% e 4,2% na Costa Rica e no Brasil. O maior crescimento em 2020 é registrado pelo Equador (40,0%) e Peru (27,1%).

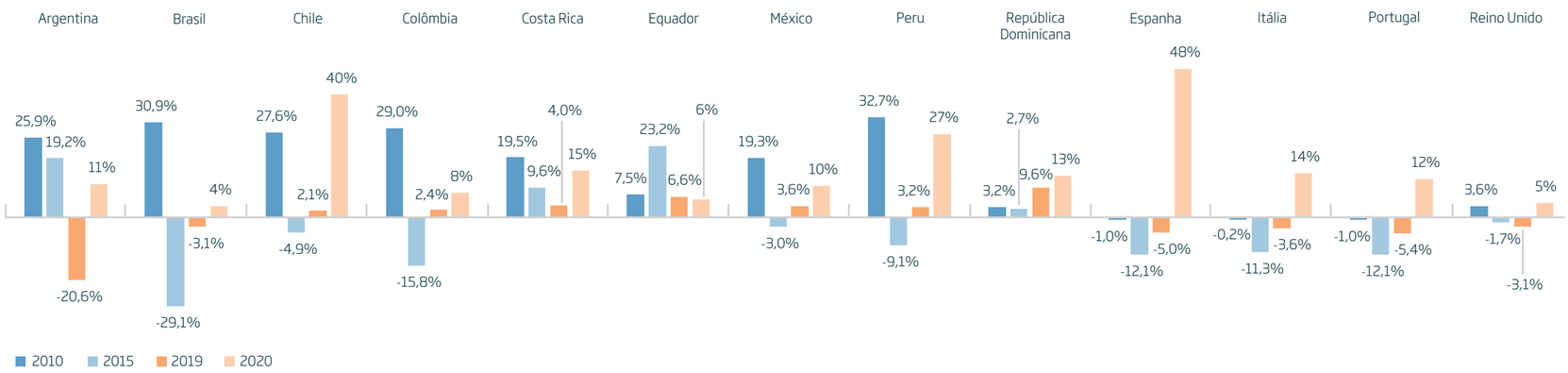


Figura 5 Dinheiro em circulação, crescimento ano a ano, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais

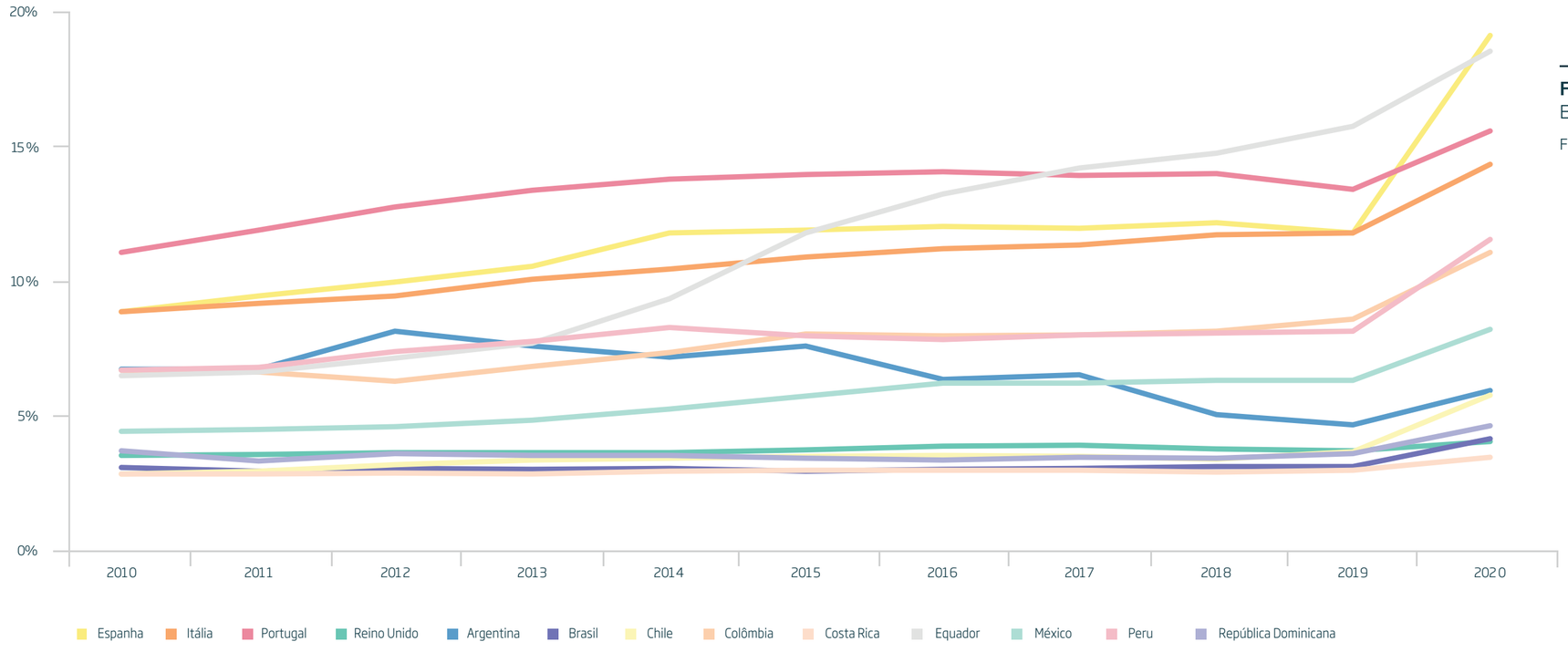


Figura 6 Dinheiro em circulação na América Latina e Europa, dólares, 2010-2020, % do PIB

Fonte: Afi, com base em bancos centrais

Diversidade de padrões de pagamento

Em média, em 2020 cada habitante da Espanha efetuou 101 pagamentos com cartão, 13 transferências a crédito (4 das quais foram imediatas), 27 débitos diretos e 0,6 cheques emitidos. Em termos de valor, cada habitante da Espanha gastou em média 3.921 dólares com cartões, em linha com o registrado na Itália. O Reino Unido lidera nesta área (13.269 dólares pagos com cartão por habitante em 2020), seguido de Portugal (6.595 dólares) e Chile (5.258). O Equador, com três pagamentos com cartão por habitante e gastos de 236 dólares, é o país que está na última posição.

No Reino Unido foram 66 débitos ordenados por habitante, mais do dobro dos 27 registrados na Espanha e os 22 em Portugal. Para a quantidade média de transferências solicitadas o uso diferenciado desse meio de pagamento é intuído em cada país dependendo se o pagador é predominantemente pessoa física (pessoa física) ou pessoa jurídica, variando entre os 109.252 dólares pagos por habitante no Reino Unido ou os 62.690 no Equador, e os 1.779 no Peru.

Reino Unido, Portugal e Chile lideram o número de transferências de mídia feita por cada habitante. O valor médio de transferências permite sentir o uso diferente desta medida pagamento em cada país

	Pagamentos com cartão	Débitos diretos	Transferências de crédito	Cheques	Transferências imediatas
Argentina	46	7,1	9	1,2	7,1
Brasil	100	-	27	1,3	-
Chile	120	-	11	2,9	-
Colômbia	13	3,3	4	0,1	-
Costa Rica	72	0,1	16	0,9	10,8
Equador	3	-	5	1,0	-
México	27	0,4	13	0,3	8,3
Peru	14	-	2	0,1	0,4
República Dominicana	14	0,6	3	1,9	0,7
Espanha	101	27	13	0,6	4,1
Itália	59	17	26	1,4	-
Portugal	118	22	18	1,8	0,5
Reino Unido	259	66	71	2,8	42,0

Tabela 2 Número de transações por habitante, 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

	Pagamentos com cartão	Débitos diretos	Transferências de crédito	Cheques	Transferências imediatas
Argentina	1.362	3.665	3.317	1.990	2.413
Brasil	1.767	-	23.978	579	-
Chile	5.258	-	10.165	9.840	-
Colômbia	556	438	8.525	752	-
Costa Rica	2.302	199	24.834	2.165	18.193
Equador	236	-	62.690	1.982	-
México	797	63	31.757	578	4.125
Peru	630	-	1.779	578	151
República Dominicana	541	172	4.278	3.228	2.025
Espanha	3.921	7.265	32.412	4.181	1.339
Itália	3.756	8.089	26.212	3.264	-
Portugal	6.595	3.740	31.243	6.774	683
Reino Unido	13.269	22.259	109.252	4.369	39.686

Tabela 3 Transações de valor por habitante, 2020, USD

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

As transferências (push) ganham peso e universalidade

Na América Latina, Peru, República Dominicana, México e Costa Rica experimentam maior dinamismo na utilização das transferências a crédito no período 2010-2020. As taxas de crescimento anual compostas para o período estão entre 36% e 32%, 27% e 23% em número, respectivamente, e 20%, 7%, 1% e 7% do valor das operações.

O crescimento das transferências de crédito na Costa Rica e no Peru em 2020 é muito singular, especialmente em termos de volume (84,6% e 73,4% respectivamente), num ano em que a transacionalidade das transferências de crédito está, no entanto, a crescer em todos os países. Em valor, registra-se crescimento – Argentina (21,9%), República Dominicana (8,4%), Peru (7,5%) e Chile (1,6%), mas também cai – de -3,1% da Colômbia para -9,5% do México.

Na Europa crescem de forma mais tímida do que na América Latina, mas a partir de uma base muito mais desenvolvida, relevante e universal entre a população.

Na Europa crescem de forma mais tímida do que na América Latina, mas a partir de uma base muito mais desenvolvida, relevante e universal entre a população

	Número de operações (milhões)	Valor (bilhões de USD)	Valor médio da transação (USD)	Número de operações	Valor	Número de operações	Valor
	2020			Taxa de crecimiento 2019-2020		Taxa de crecimiento anual composta 2010-2020	
Argentina	393	150	381	11%	22%	22%	12%
Brasil	5.637	5.097	904	36%	-7%	11%	2%
Chile	207	194	938	10%	2%	12%	8%
Colômbia	198	434	2.194	48%	-3%	10%	2%
Costa Rica	83	127	1.517	85%	-4%	23%	7%
Equador	82	111	1.356	8%	-3%	12%	14%
México	1.660	4.094	2.467	47%	-10%	27%	1%
Peru	61	59	969	73%	8%	36%	20%
República Dominicana	33	46	1.404	33%	8%	32%	7%
Espanha	611	1.515	2.481	2%	5%	5%	2%
Itália	1.585	1.585	1.000	5%	5%	3%	3%
Portugal	179	319	1.784	8%	5%	8%	7%
Reino Unido	4.796	7.417	1.547	7%	3%	6%	4%

Tabela 4 Transferências interbancárias, 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.
1 Os dados do Banco do México para transferências de crédito interbancárias incluem ordens de pagamento do sistema de Transferência Eletrônica de Fundos (TEF) de baixo valor e do Sistema de Pagamento Eletrônico Interbancário (SPEI) de até 500.000 pesos, bem como pagamentos com cartão de crédito de outros bancos.
2 Na República Dominicana inclui transferências de baixo e alto valor e pagamentos instantâneos.
3 O Reino Unido inclui transferências de crédito feitas através do Faster Payments Scheme Limited, bem como créditos diretos feitos através do Bacs Payments Scheme Limited.

As transferências imediatas (fastpayments) já estão presentes na maioria dos países

As transferências são processadas em tempo real, com horário de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, em um tempo de troca de apenas alguns segundos e com pagamento imediato dos fundos na conta do beneficiário. Eles geralmente têm uma quantidade máxima limitada por operação.

Costumam ter um limite no valor máximo por operação, que no Reino Unido em 2022 aumentou para um milhão de libras esterlinas, enquanto na zona do euro, o limite é atualmente e a desde julho de 2020, de 100.000 euros.

No caso do Brasil, o Banco Central delega às entidades financeiras o estabelecimento de limites de transações com o Pix, embora limite as transações por noite para valores de no máximo 1.000 reais, equivalentes a 190 dólares.

Banxico estabelece um limite diário máximo de 8.000 pesos mexicanos (390 dólares) para transferências imediatas 24/7 do sistema CoDi. Por sua vez, o Banco Central de Reserva do Peru estabeleceu em novembro de 2020 o limite máximo de 30.000 soles e 10.000 USD para operações em soles e dólares, respectivamente. SINPE móvel na Costa Rica estabelece limites diários para transferências imediatas grátis em 100.000 colones (155 dólares)

	Número de operações (milhões)	Valor (bilhões de USD)	Valor médio da transação (USD)	Número de operações	Valor	Número de operações	Valor
	2020			Taxa de crecimiento 2019-2020		Inmediate as a percentage of the total	
Argentina	323	109	338	87%	33%	82%	73%
Brasil	178	0,03	0,2	-	-	1,2%	0%
Chile	207	194	938	10%	2%	100%	100%
Colômbia	-	-	n.d	n.d	n.d	n.d.	n.d.
Costa Rica	55	93	1.687	181%	-6%	24%	73%
Equador	-	-	-	-	-	-	-
México	1.070	532	497	57%	-4%	42%	7%
Peru	13	5	386	156%	79%	2%	0,7%
República Dominicana	7	22	3.109	100%	20%	7%	21%
Espanha	192	63	326	140%	23%	14%	0,8%
Itália	-	-	n.d	n.d	n.d	n.d.	n.d.
Portugal	6	7	1.244	81%	56%	2%	0,5%
Reino Unido	2.850	2.694	945	17%	9%	59%	36%

Tabela 5 Transferências instantâneas, seleção de países, 2020

Fonte: Afi, com base em superintendências e bancos centrais

Os débitos diretos (pull) continuam a ser testemunhas na região

Apenas Argentina, Colômbia e México registram operações na região em volume e valor expressivos por meio de débitos diretos. Argentina e Colômbia são casos excepcionais, já que as transferências registradas em 2020 são apenas 19% e 16%, respectivamente, superiores em número aos débitos diretos. Na Argentina, débitos diretos e transferências se igualam em movimentação (13,6% e 11,0%) e em valor (35,5% e 32,1%).

Apesar de seu tamanho ainda pequeno, considerando o número de operações, a utilização de débitos diretos cresceu de forma muito significativa no período 2010-2020 na República Dominicana, Costa Rica e México.

Na Espanha, os débitos diretos, como também são chamados, cresceram apenas 1,1% CAGR no período em termos de volume e caíram 2,1% em valor, o país europeu em que menos cresceram. O maior crescimento no período (7,7% CARG) é registrado por Portugal.

Os valores médios diferem substancialmente, dos 167 dólares em Portugal aos 473 na Itália. O país com o maior valor médio pago por débitos diretos é a Costa Rica (1.486 dólares) e o menor, a Colômbia (135 dólares).

	Número de operações (milhões)	Valor (bilhões de USD)	Valor médio da transação (USD)	Número de operações	Valor	Número de operações	Valor
	2020			Taxa de crecimiento 2019-2020		Taxa de crecimiento anual composta 2010-2020	
Argentina	319	166	518	0%	-8%	7%	5%
Colômbia	166	22	135	16%	-12%	10%	5%
Costa Rica	1	1	1.486	-21%	2%	21%	-5%
México	52	8	155	8%	-14%	16%	11%
República Dominicana	6	2	294	43%	84%	47%	6%
Espanha	1.246	340	273	-4%	-8%	1%	-2%
Itália	1.033	489	473	6%	-6%	6%	0%
Portugal	229	38	167	-7%	-1%	8%	-1%
Reino Unido	4.512	1.511	335	1%	-11%	3%	0%

Tabela 6 Débitos diretos, 2020, seleção de países

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.
1 Débitos Diretos Autorizados (DDA), não são considerados nesta definição.
2 Os dados da República Dominicana incluem débitos diretos de baixo valor e alto valor, pois a instituição financeira pode escolher o sistema de liquidação a ser utilizado.

Preeminência global do cartão de débito, exceto na Argentina

No conjunto de treze países incluídos no Relatório, havia mais de 1.500 milhões de cartões de pagamento em circulação no final de 2020, dos quais dois em cada três são cartões de débito e quase a metade corresponde ao mercado brasileiro. Considerando apenas os de crédito, esse país concentra mais da metade.

México, Peru e Itália se destacam por serem países predominantemente de débito (mais de 80% dos cartões em circulação são dessa modalidade), enquanto no espectro oposto estão Argentina (49% do parque de cartões é débito), Espanha (57%) e o Reino Unido (59%).

No caso da Espanha, a parque dos cartões de pagamento atingiu 86,2 milhões de plásticos no final de 2020, um recorde histórico apesar de ter crescido apenas 0,7% durante o ano da pandemia. O maior crescimento homólogo do número de cartões foi registrado no Brasil (29,4%), México (23,3%) e Portugal (14,3%). O Chile registra uma queda singular de oito pontos, a maior dos três únicos países incluídos neste relatório que registram retrocessos em 2020 (Reino Unido -4,1% e República Dominicana -0,7%).

	Cartão de débito	Cartões de crédito	Total
Argentina	56.719.419	59.287.804	116.007.223
Brasil	453.542.416	281.075.738	734.618.154
Chile	21.712.213	13.993.720	35.705.933
Colômbia	36.387.824	14.676.302	51.064.126
Costa Rica	6.045.921	2.446.768	8.564.381
Equador	8.150.126	3.392.684	11.542.810
México	157.782.610	27.679.900	185.462.510
Peru	26.889.060	6.315.235	33.204.295
República Dominicana	5.576.300	2.450.340	8.026.640
Espanha	49.040.000	37.140.000	86.180.000
Itália	59.418.000	14.290.000	73.708.000
Portugal	24.728.000	8.650.000	33.378.000
Reino Unido	92.172.000	62.948.000	155.120.000

Tabela 7 Número de cartões de débito e crédito em circulação, 2020
Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

No conjunto de treze países incluídos no Relatório, havia mais de 1.500 milhões de cartões de pagamento em circulação no final de 2020, dos quais dois em cada três são cartões de débito e quase a metade corresponde ao mercado brasileiro

A Argentina está prestes a se transformar de um país de cartão de crédito para um país de cartão de débito, uma transformação que a Espanha experimentou em 2018 devido a uma mudança no sistema de classificação de cartões do Banco da Espanha. O Reino Unido, Brasil e Chile compartilham um padrão semelhante, com entre 1,6 e 1,5 cartões de débito para cada cartão de crédito em circulação em 2020. O parque de débito mais que dobra o parque de crédito na Colômbia, Costa Rica, Equador, República Dominicana e Portugal. E o México continua se destacando por mais um ano, com seis cartões de débito para cada cartão de crédito. Segue-se a Itália (proporção 4,2 : 1) e o Peru (4,3: 1).

A modalidade de débito cresceu em 2020 em todos os países da América Latina, exceto Chile. A liderança no crescimento homólogo (no ano da pandemia) é assumida pelo Brasil (30,0%), seguido pelo México (23,9%) e Argentina (16,8%) (**Figura 8**). Na Europa, é Portugal que registra taxas de crescimento de dois dígitos nos cartões de débito (18,5%), enquanto o Reino Unido é o único país do Relatório que corta o parque de cartões desta modalidade (-4,8%). Em termos anuais compostos para o período 2010-2020, o maior crescimento foi registrado pela Argentina (11,4%), Peru (10,0%) e Colômbia (9,2%). Na Europa, todos os países registraram crescimento no período, liderados por Portugal (9,1%) e seguidos por Espanha (5,5%)% e Itália (4,8%). No Reino Unido apenas cresce um ponto.

Em relação ao parque cartões de crédito, o Brasil registra um crescimento ano a ano de 28,4%, embora o Chile mantenha a liderança em crescimento anual composto no período, de 11,1%, apesar de cair quase dezenove pontos em 2020. Em 2020 reduzem seu parque de cartões de crédito, junto com Chile, Costa Rica (-10,0%), Peru (-9,2%), Colômbia (-8,6%), República Dominicana (-7,7%) e Equador (-2,2%). A Argentina também cai, embora seja quase imperceptível.

Do lado europeu, o Reino Unido (-2,9%) e Espanha (-0,3%) registraram um decréscimo do número de cartões de crédito em circulação em 2020, enquanto Portugal (3,9%) e Itália (0,3%) crescem.

Em termos agregados, o crescimento mais notável no período é o registrado pela Argentina, Chile e Colômbia, cujos parques totais de cartões são 2,2 vezes maiores em 2020 do que os existentes em 2010. As variações menos intensas registram-se no Reino Unido e na Espanha, onde são apenas 11% e 20% superiores, respetivamente, no final da década.

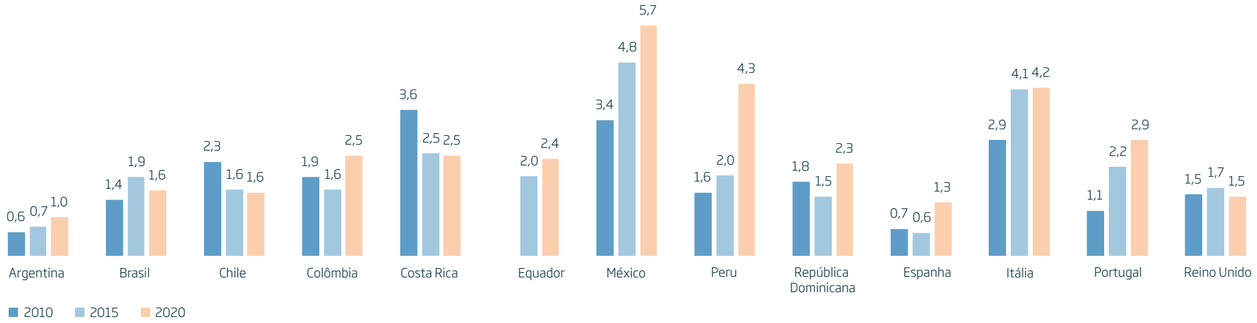


Figura 7 Relação débito/crédito em cartões de circulação, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

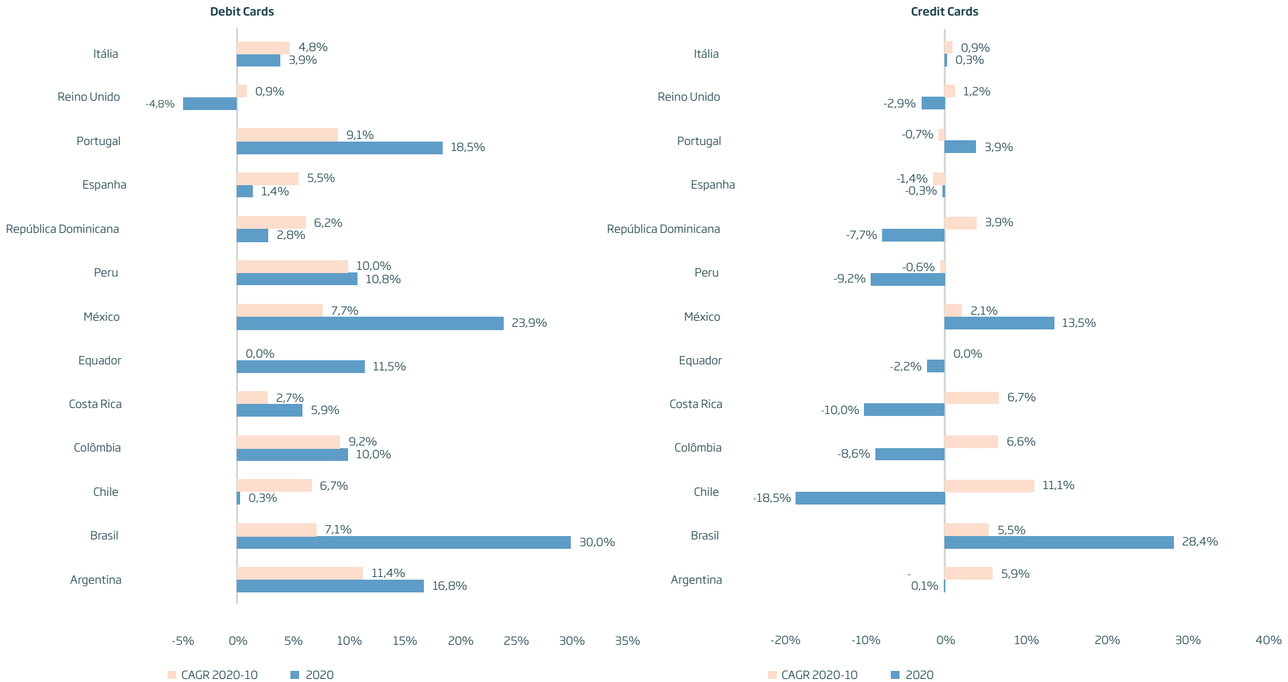


Figura 8 Crescimento anual composto vs. crescimento do ano passado, número de cartões, débito e crédito, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

Analisando a circulação dos cartões em relação ao tamanho da população, a **Figura 9** reflete certa estabilidade (ou estagnação) na modalidade de débito em mercados como Chile, Costa Rica e República Dominicana, além do Reino Unido, no período 2010-2020. O Brasil é o país com maior número de cartões de débito por habitante (2,1) na América Latina, enquanto Portugal está na Europa (2,4). As maiores taxas de crescimento per capita foram registradas pela Argentina, Chile e Colômbia.

Acima de um cartão de débito por habitante estão Argentina (1,3), Chile (1,1), Costa Rica (1,2) e México (1,2) na América Latina, e Espanha (1,0) e Reino Unido (1,4) na Europa. Os demais registram menos de um per capita.

Em cartão de crédito per capita Argentina e Brasil se destacam pelo patamar máximo alcançado (1,3 plásticos de crédito per capita). Chile, Colômbia e Costa Rica são, por sua vez, países em que o número de cartões de crédito per capita cresceu significativamente no período analisado. Poucas mudanças em termos per capita são observadas no México, Peru e República Dominicana. Na Itália, apenas um em cada cinco habitantes teria um, em linha com os países latino-americanos menos equipados per capita com esse tipo de cartão. O equipamento de crédito cai ligeiramente na Espanha e pouco se altera em Portugal e no Reino Unido (ver **Figura 10**).

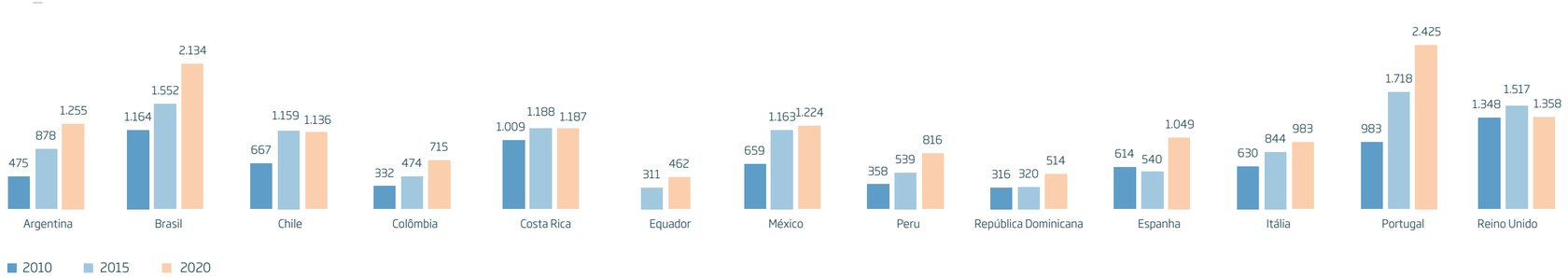


Figura 9 Número de cartões de débito em circulação por 1.000 habitantes, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

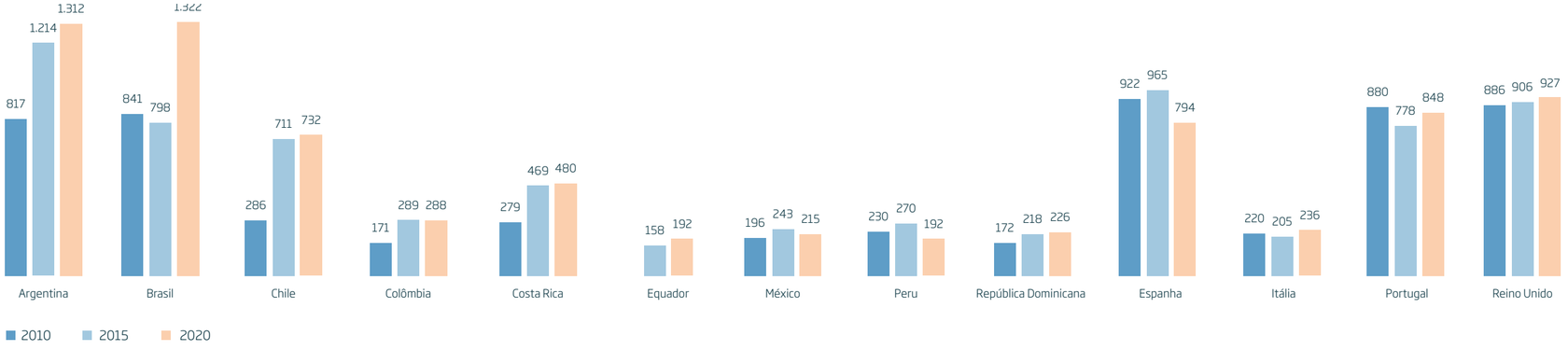


Figura 10 Número de cartões de débito em circulação por 1.000 habitantes, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

A pandemia afasta o dinheiro do ponto de venda

No ano da pandemia, o Brasil, país líder em transações absolutas em caixas eletrônicos, registrou mais de 3,2 bilhões de saques nesses aparelhos, 10% a menos que no ano anterior. Os US$ 284 bilhões retirados foram 22% menores do que o que foi retirado no ano anterior à pandemia. Em POS, o Brasil registrou mais de 21 bilhões de operações de pagamento por um valor próximo a 375 bilhões de dólares, 15% a menos que em 2019.

Não há um padrão claro do efeito da pandemia no valor médio sacado no caixa eletrônico: cai no Brasil, Colômbia e Reino Unido e sobe em todos os outros.

No uso de POS (**Tabela 9**) a liderança é assumida pelo Reino Unido com mais de 17.500 pagamentos com cartão efetuados em 2020 (10% menos que no ano pré-pandemia) num valor de quase um bilhão de dólares (2% menos que 2019) e um ticket médio de 51 dólares.

Esse indicador de valor médio reflete um padrão inequívoco de variabilidade em relação a 2019: queda em todos os países (até 20% no Brasil e na Colômbia), exceto no Reino Unido.

Não há um padrão claro do efeito da pandemia no valor médio sacado no caixa eletrônico: cai no Brasil, Colômbia e Reino Unido e sobe em todos os outros

	Número de operações (milhões)	Valor (bilhões de USD)	Valor médio da transação (USD)	Número de operações	Valor	Número de operações	Valor
	2020			Taxa de crecimiento 2019-2020		Taxa de crecimiento anual composta 2010-2020	
Argentina	1.092	68	62	-7%	12%	7%	-3%
Brasil	3.218	284	88	-10%	-22%	1%	-4%
Chile	291	31	108	-34%	-23%	-3%	-1%
Colômbia	684	70	102	-16%	-20%	4%	1%
Costa Rica	118	13	113	-24%	-14%	-2%	3%
Equador	153	16	108	-21%	-15%	n.a.	n.a.
México	1.761	193	110	-13%	-9%	3%	2%
Peru	352	46	130	-30%	-19%	6%	9%
República Dominicana	100	8	82	-14%	-13%	4%	6%
Espanha	625	117	187	-31%	-17%	-4%	-3%
Itália	807	204	253	-20%	-10%	1%	2%
Portugal	362	32	88	-22%	-14%	-2%	-3%
Reino Unido	1.332	104	78	-40%	-50%	-7%	-10%

Tabela 8 Uso de caixas eletrônicos, 2020, seleção de países

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

	Número de operações (milhões)	Valor (bilhões de USD)	Valor médio da transação (USD)	Número de operações	Valor	Número de operações	Valor
	2020			Taxa de crecimiento 2019-2020		Taxa de crecimiento anual composta 2010-2020	
Argentina	2.099	62	29	3%	-1%	10%	5%
Brasil	21.184	375	18	3%	-15%	13%	3%
Chile	1.883	65	35	-5%	-5%	22%	17%
Colômbia	668	28	42	-5%	-20%	11%	5%
Costa Rica	366	12	32	-16%	-18%	11%	6%
Equador	55	4	76	-31%	-33%	n.d.	n.d.
México	3.499	103	29	-2%	-12%	13%	8%
Peru	454	21	46	-16%	-21%	12%	10%
República Dominicana	153	6	38	-17%	-18%	9%	6%
Espanha	4.736	183	39	4%	1%	8%	4%
Itália	3.560	227	64	0%	0%	10%	5%
Portugal	1.207	67	56	-12%	-17%	0%	-1%
Reino Unido	17.565	901	51	-11%	-2%	8%	3%

Tabela 9 Uso de POS, 2020, seleção de países

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

Na última década, intensificou-se a tendência de utilização de cartões como meio de pagamento direto em vez de meio de descarte de dinheiro em caixas eletrônicos. (**Figura 11**), embora se observem exceções (Itália), bem como intensidades diferentes.

Em relação ao uso de cartões, o valor das transações de pagamento em POS supera o valor dos saques com cartão em caixas eletrônicos em todos os países europeus - com especial intensidade no Reino Unido, onde os pagamentos representam nove vezes o valor dos saques em 2020, o dobro do ano pré-pandemia -, Portugal (2,1), Espanha (1,6) e Itália (1,1). Na América Latina, destaca-se o recorde do Chile (2,1), atrás apenas do Brasil (1,3). Os retrocessos nessa relação são observados na Argentina, México e República Dominicana; e estagnação no Peru, Colômbia e Equador, onde os saques em caixas eletrônicos mais que dobram o valor dos pagamentos com cartão no POS.

Em termos de intensidade de uso (**Figura 12**), os POS no Reino Unido recebem treze vezes o número de transações recebidas pelos caixas eletrônicos no país; A Espanha está na segunda posição com 7,6 pagamentos em POS para cada saque em caixa eletrônico (ATM). Eles lideram em intensidade na América Latina Brasil e Chile com uma proporção de 6,6 e 6,5 vezes, respectivamente. Todos os países, exceto Colômbia e Equador, registram uma taxa de transação mais alta em POS do que em ATM.

O maior crescimento das transações relativas de POS no ano da pandemia corresponde a Espanha (onde o rácio cresce 52%), Reino Unido (46%) e Chile (4%).

Na última década, intensificou-se a tendência de utilização de cartões como meio de pagamento direto em vez de meio de descarte de dinheiro em caixas eletrônicos

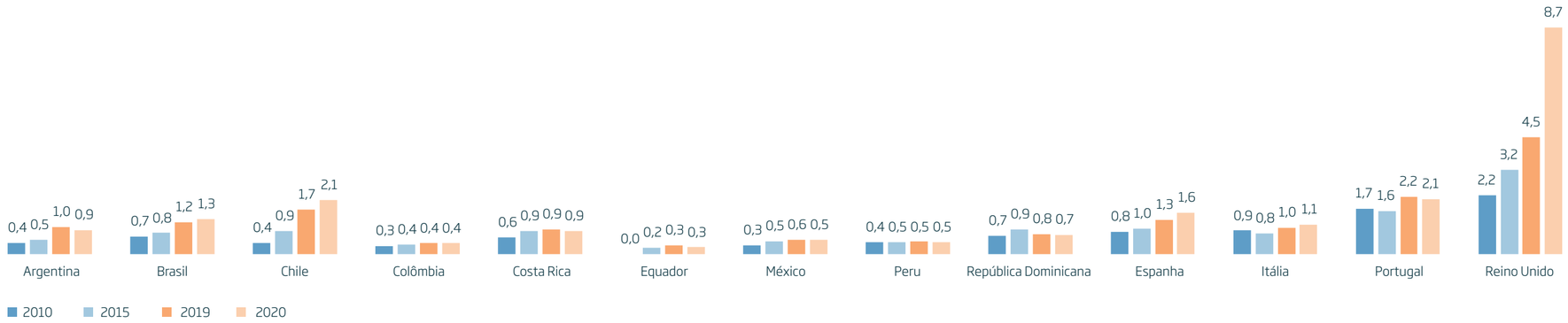


Figura 11 Relação de valor de pagamentos com cartão em POS vs saques em caixa eletrônico, 2010 e 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.
1 Devido à ausência de dados, o primeiro ano observado para a Costa Rica é 2012, enquanto para a Argentina é 2011.

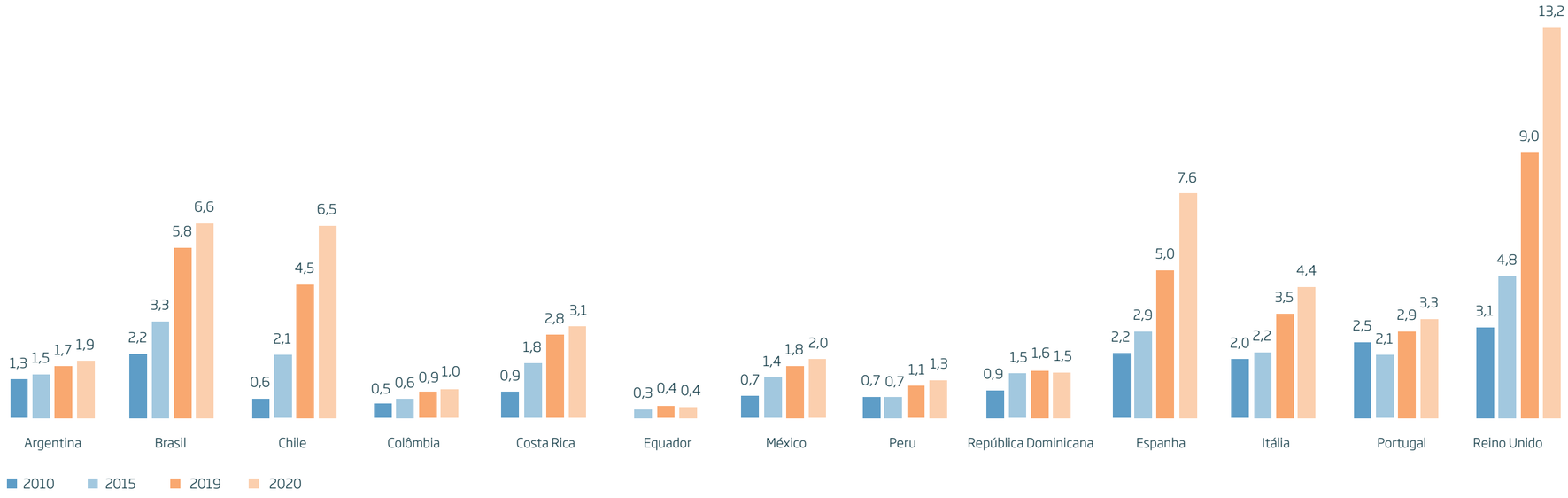


Figura 12 Relação de valor de pagamentos com cartão em POS vs saques em caixa eletrônico, 2010 e 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.
1 Devido à ausência de dados, o primeiro ano observado para a Costa Rica é 2012, enquanto para a Argentina e Peru é 2011.

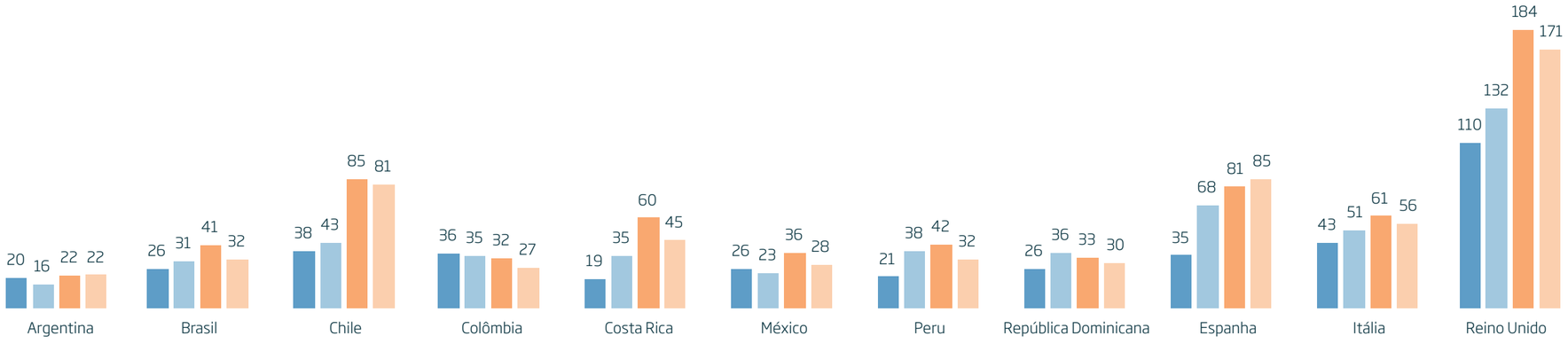


Figura 13 Intensidade de uso de cartões de débito: No. Transações por cartão/ano, 2010 e 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

A intensidade do uso de cartões de débito (**Figura 13**), sem desagregação por tipo de operação (pagamentos e saques), medida pelo número de transações efetuadas com cada cartão em circulação por ano, só cresceu na Espanha, que passou de 81 transações em 2019 para 85 em 2020. É também o segundo país mais dinâmico nesta variável depois do Reino Unido, com 171 transações com cartão de débito por ano. O Chile lidera na América Latina com 81 transações com cartão e duplica o segundo na região, Costa Rica, com 45 transações. A mudança de intensidade mais notável na década é registrada pela Espanha e Chile.

Quanto à intensidade do uso de cartões de débito para efetuar pagamentos em POS (**Figura 14**), o Reino Unido volta a liderar o ranking com 162 pagamentos por cartão de débito por ano. Chile e Costa Rica também lideram, neste caso na América Latina, com 66 e 60 transações por cartão de débito por ano, respectivamente. Para Argentina, Espanha e Portugal não há dados disponíveis de fontes públicas para poder incorporá-los na análise segmentada por uso do cartão (pagamentos/saques) e modalidade (débito/crédito).

No modo de crédito (**Figura 15**) Destacam-se também a Itália, o Reino Unido e a Costa Rica, com uma média de 77, 63 e 65 operações de pagamento em POS por cada cartão de crédito em circulação, respetivamente. Um pouco atrás estão o Brasil (45) e a República Dominicana (42). A intensidade de uso dobra em todos os países, exceto na Colômbia.

O Reino Unido, apesar de liderar as duas modalidades, tem uma maior utilização relativa do cartão de débito: 2,5 vezes maior.

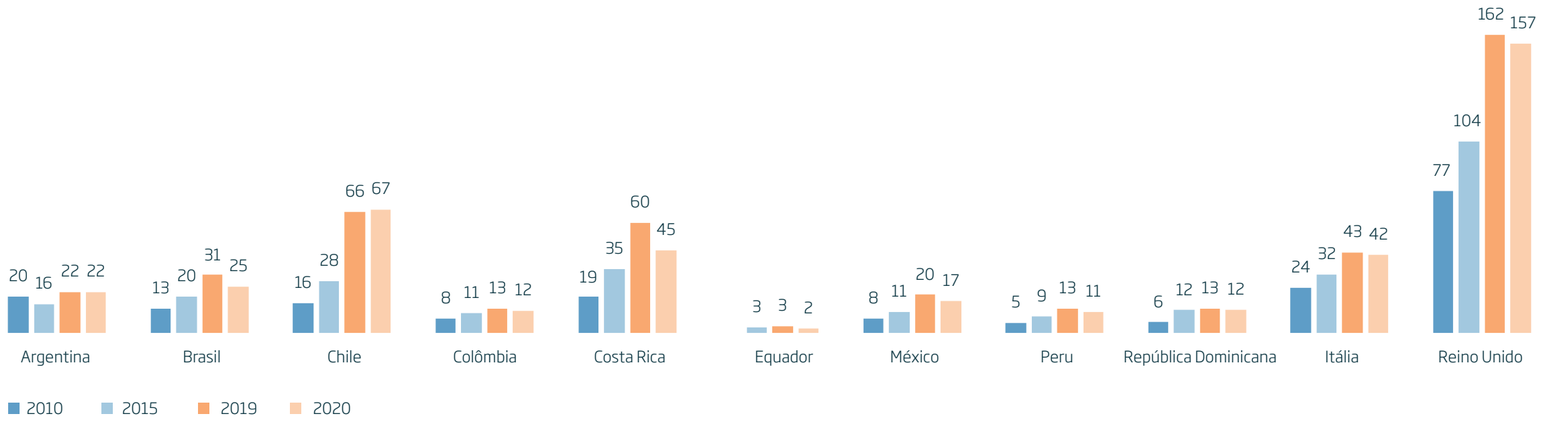


Figura 14 Intensidade de uso de cartões de débito para pagamentos em POS: No. Transações por cartão/ano, 2020-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

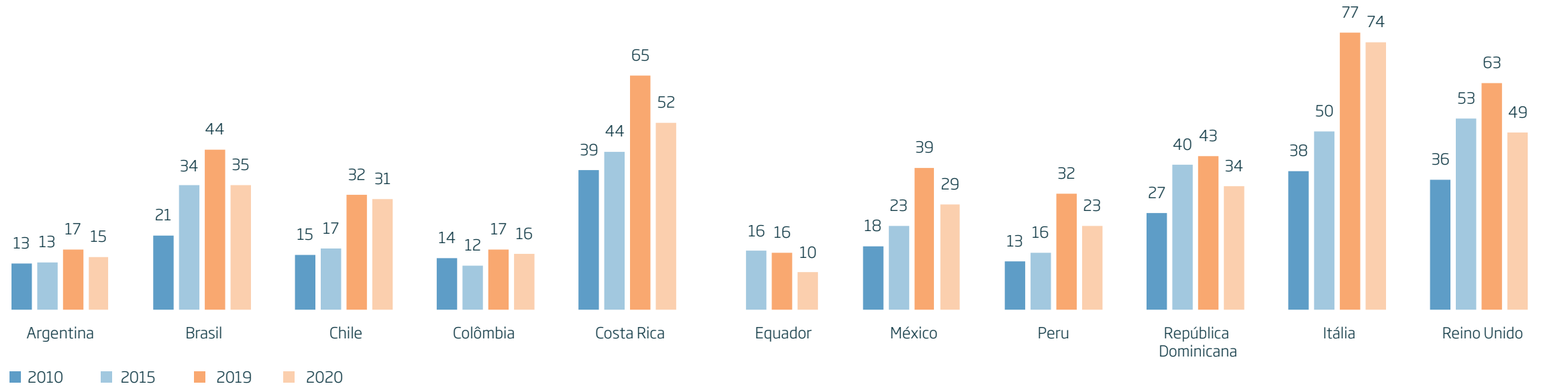


Figura 15 Intensidade de uso de cartões de crédito para pagamentos em POS: No. Transações por cartão/ano, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

O ticket médio para pagamentos com cartão de débito na América Latina (**Figura 16**) é semelhante em quase todos os países analisados, com exceção do maior gasto registrado na Colômbia (36 dólares) e o menor, no Brasil (16 dólares). Quanto aos cartões de crédito, o ticket médio por país segue um comportamento desigual, com os valores mais baixos sendo registrados novamente pelo Brasil (27 USD) e Argentina (16 USD). República Dominicana (47 USD), Costa Rica (51 USD) e México (50 USD) estão abaixo da média regional, enquanto as mais altas são as da Colômbia (74 USD), Peru (83 USD) e Chile (64 USD).

Os meios de disposição são equipamentos básicos para poder utilizar os cartões. O uso que se faz deles em cada país oferece pistas sobre sua rentabilidade, ou seja, a eficiência no uso dos recursos disponíveis no país.

O volume diário de transações recebido por um POS instalado no Reino Unido triplica o recebido por um POS na Espanha. O Reino Unido é seguido por Portugal (10), México e Peru (8) e Costa Rica e Argentina (7). Um POS colombiano e italiano recebe apenas, em média, três operações por dia.

Em termos de valor pago, a variabilidade também é enorme. Dos 116 dólares recebidos em pagamentos por dia para um POS no Brasil (Colômbia 172 e Itália 174), até 841 dólares no Reino Unido ou 607 dólares em Portugal, o resto dos países para os quais existem dados públicos (Argentina, Costa Rica, México e Espanha), a transação diária de um POS gira em torno de 200-250 dólares. Argentina, Colômbia e Costa Rica são os países em que, em média, o maior número de operações de saque em dinheiro é atendido por caixa eletrônico instalado em 2020. As do Peru e da Espanha são as que menos recebem operações: uma média de trinta por dia, seguidas por Brasil (54) e Itália (57).

Em termos de valor, os caixas eletrônicos que mais dispensam dinheiro por dia são os italianos, costarriquenhos, chilenos e colombianos, com mais de 10.000 dólares em média. Entre 5.000 e 10.000 dólares por dia são dispensados pelos do Reino Unido, Portugal, Espanha, México, Equador e República Dominicana. Na parte inferior estão as do Brasil e do Peru, com menos de 5.000 operações médias diárias por caixa eletrônico. A Argentina registra a queda mais intensa da última década, em termos de valor, afetado pela unidade de medida (USD).

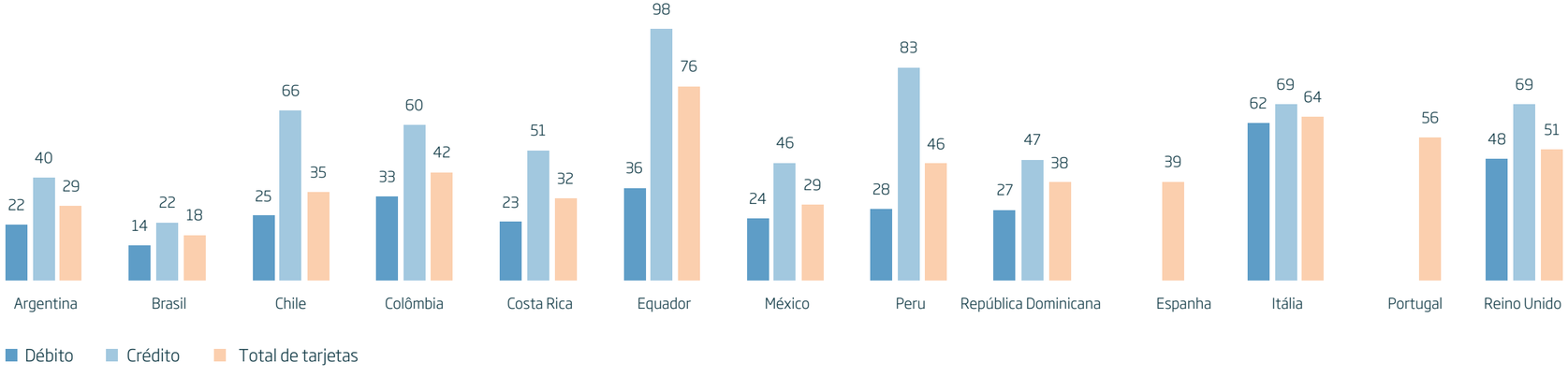


Figura 16 Recebimento médio em cartões de débito e crédito, pagamentos, 2020, USD

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

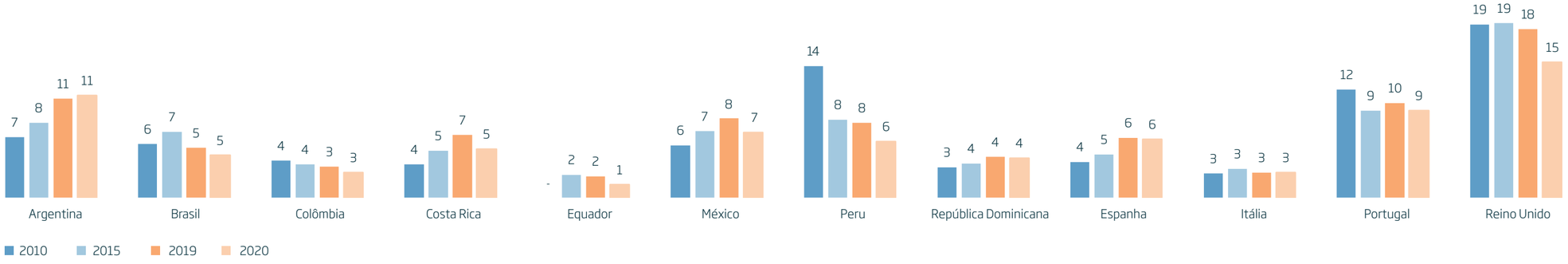


Figura 17 Número de transações diárias por POS, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.
* Devido à falta de dados disponíveis na Argentina, o primeiro período observado corresponde ao ano de 2011. No caso do Peru, os primeiros dados observados são de 2012 e da República Dominicana, de 2010.
* Não há dados disponíveis para o Chile.

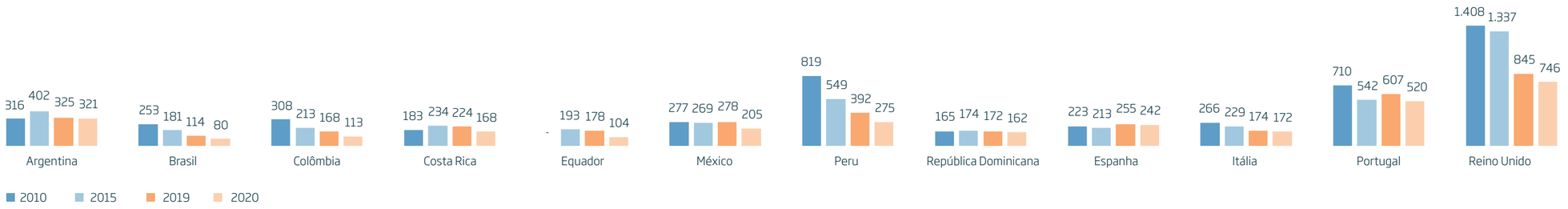


Figura 18 Valor das transações diárias por POS, 2010-2020, USD

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.
* Devido à falta de dados disponíveis na Argentina, o primeiro período observado corresponde ao ano de 2011. No caso do Peru, os primeiros dados observados são de 2012 e da República Dominicana, de 2010.
* No hay datos disponibles de Chile.

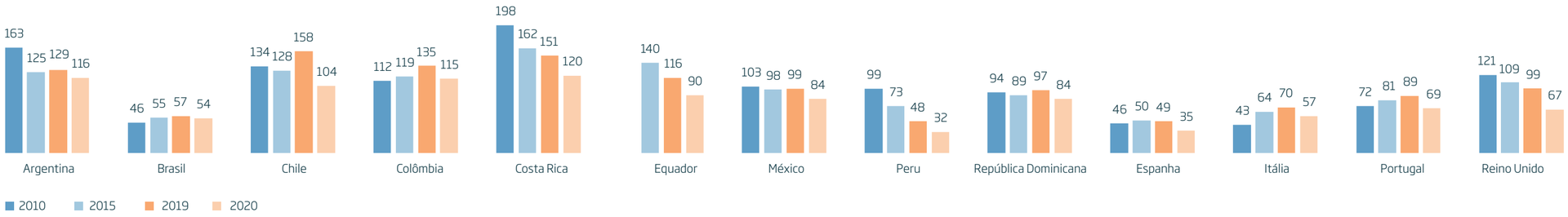


Figura 19 Número de transações diárias por ATM, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.
* Devido à falta de dados disponíveis na Argentina, o primeiro período observado corresponde ao ano de 2011.

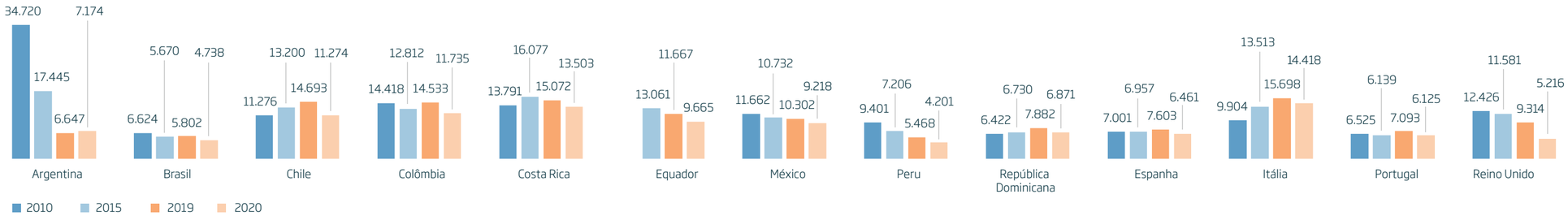


Figura 20 Valor das transações diárias por ATM, 2010-2020, USD

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias.
* Devido à falta de dados disponíveis na Argentina, o primeiro período observado corresponde ao ano de 2011.

Redes ATM continuam a encolher em mercados maduros

As redes ATM e POS na América Latina registraram um crescimento desigual na última década, como mostra a **Figura 21** para caixas eletrônicos e na **Figura 22** para POS.

No Brasil, a rede de ATMs reduziu seu tamanho em 2019 a uma taxa de -2,4%, o único país da região que diminuiu no ano passado. Na Europa, apenas o Reino Unido registrou uma queda homóloga (-4,0%), com menos 2.500 unidades e encerrando o ano com 60.600. Espanha registrou um quarto ano de ligeiro crescimento (+0,3%), colocando a frota de ATM em 50.501 unidades.

A partir dos dados coletados na **Figura 21** destaca-se a queda da cobertura de ATM per capita no Brasil e Chile, na América Latina e em todos os países europeus na última década. O parque de ATM na Espanha, Itália, Portugal e Reino Unido no final de 2020 tem uma dimensão de 81%, 83% e 86% em relação a 2010, respetivamente. Do lado oposto estão Peru e Argentina, cuja rede de caixas eletrônicos, embora faça parte de uma cobertura per capita significativamente menor, se multiplicou por cinco e três vezes, respectivamente, na última década.

O Equador está em último lugar na cobertura de ATMs por milhão de habitantes (265), o que tira a República Dominicana da última posição histórica (303), atrás da Colômbia (320), Chile (400) e México (445). As maiores coberturas per capita ainda são registradas, apesar da queda da rede, por Portugal (1.400) e Espanha (1.000).

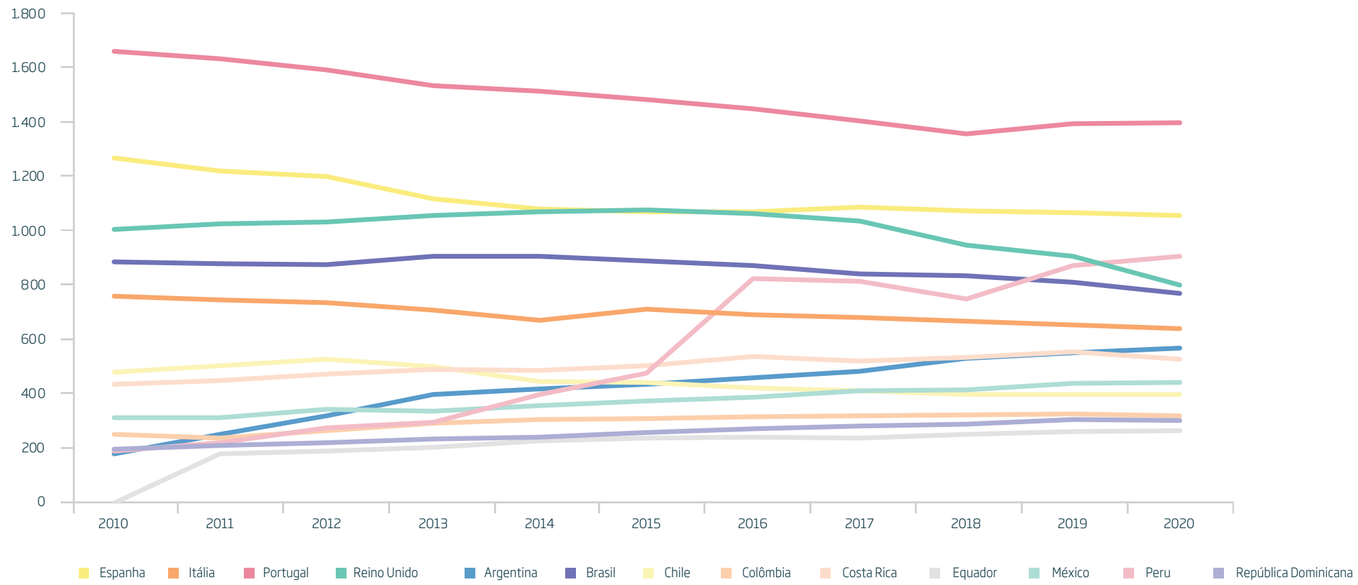


Figura 21 Número de caixas eletrônicos por milhão de habitantes, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

As redes ATM e POS na América Latina registraram um crescimento desigual na última década

A capilaridade diferente das redes POS permanece

É **Figura 22** evidenciado pela liderança indiscutível da Itália e do Brasil em termos de cobertura de POS per capita, com ambos os países em torno de 60.000 POS por milhão de habitantes.

Entre 40.000 e 60.000 estão o Reino Unido (48.700) e a Espanha (44.400). Na próxima etapa de cobertura estão Portugal (34.800) e Costa Rica (37.500). Abaixo de 10.000 por milhão estão Equador, Peru e República Dominicana.

O Brasil atinge um valor agregado próximo a 13 milhões de terminais no final de 2020, um parque 4,3 vezes superior ao registrado em 2010, embora não seja o que mais cresceu neste período: o parque POS no Peru se multiplicou por sete na última década, e é 4,4 vezes maior no caso da Colômbia. Espanha registrou um crescimento anual composto no período de 3,0% (e 6,8% ano-a-ano), ultrapassando os dois milhões de POS instalados em 2020, enquanto em Portugal o parque caiu -3,5% em 2020. Os maiores crescimentos ano-a-ano foram registrados pelo Brasil (21,9%), México (19,8%), Colômbia (17,9%) e Peru (11,7%). O Reino Unido e a Itália possuem um parque total de POS, respectivamente, de 3,3 milhões e 3,6 milhões de terminais.

Como pode ser visto na **Tabela 8** e na **Tabela 9**, a variação do número de pontos das redes de alienação é refletida no número e valor das transações no período. O Reino Unido registra a maior queda no crescimento anual composto da utilização de ATM durante o período 2010-2020 (-7,1% CAGR), seguido da Espanha (-4,5%), em termos de número de operações. A Itália é o único europeu que mantém taxas positivas (1,3%). Na América Latina, o crescimento é positivo em todos os países, exceto Chile (-3,0%) e Costa Rica (-2,0%), com destaque para Argentina (6,5%) e México (5,8%).

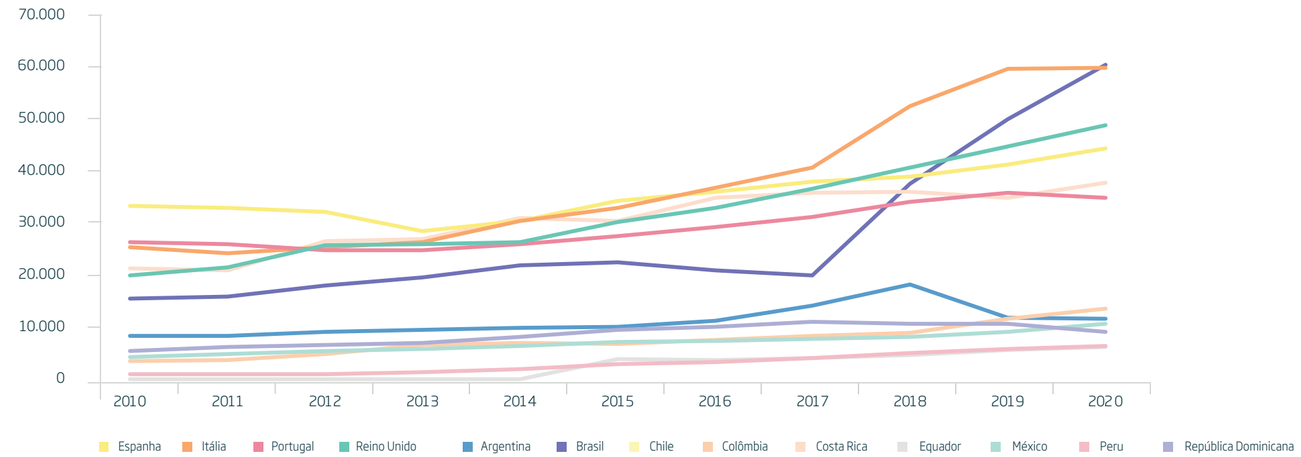


Figura 22 Número de caixas eletrônicos por milhão de habitantes, 2010-2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias. Dados não disponíveis para o Chile. Os dados para o Reino Unido foram estimados tendo em conta os dados do período anterior.
* Não há dados públicos oficiais para as séries correspondentes ao Chile.

Liderança indiscutível da Itália e do Brasil em termos de cobertura de POS per capita, com ambos os países em torno de 60.000 POS por milhão de habitantes

Em termos de valor de saque em caixas eletrônicos, os países europeus caem além da Argentina, Brasil e, em menor escala, Chile. Os demais registram um crescimento anual composto para o período com sinal positivo.

Durante o ano da pandemia, no entanto, todos os países registraram quedas significativas no uso de caixas eletrônicos, em dois dígitos, exceto no caso da Argentina. Os países que registraram a maior queda foram Reino Unido (-39,5%), Chile (-33,6%), Espanha (-31,2%) e Peru (-29,9%). Em termos de valor retirado no POS, o Reino Unido registra metade das libras que em 2019, longe das quedas que não ultrapassam os 20% na maioria dos países.

O valor médio por transação registrada nos caixas eletrônicos em 2020 varia de 62 dólares na Argentina, 187 dólares na Espanha ou 253 dólares na Itália. Em todos os países, o valor médio cresce em 2020 em relação a 2019, exceto no Brasil e no Reino Unido.

Os titulares de cartões na Espanha retiraram o equivalente em euros a 117 bilhões de dólares dos caixas eletrônicos durante 2020. Na Itália este montante ascendeu a 204 mil milhões, um valor que quase duplica o levantado em ATMs no Reino Unido e que em termos per capita é o mais elevado de todos os países do Relatório. Em Portugal, foram retirados 32 bilhões de dólares.

No período de 2010-2020, os países que mais cresceram em volume de pagamentos no POS foram Chile (22,0% CAGR) e Peru (17,5%). Aumenta na Itália, Espanha e Reino Unido tanto o número de operações de pagamento em POS (+9,7%, 8,2% e 7,5% CAGR, respetivamente) como o valor (+4,6%, 3,8%, 3,4%). Portugal estagna no período em ambas as variáveis.

O comportamento em 2020 merece atenção separada devido à natureza excepcional daquele ano. A transacionalidade no POS cai em todos os países, exceto Argentina, Brasil e Espanha, embora o único que registra um valor positivo em termos de valor seja este último.

O valor médio por transação de pagamento em POS varia entre 18 dólares registrados no Brasil e 76 dólares no Equador, sem registrar um padrão associado a ser um país europeu ou latino-americano. Uma redução generalizada do ticket médio para pagamento com cartão é apreciada em 2020.

As redes de correspondentes não bancários interrompem sua expansão

Uma ferramenta fundamental para facilitar a bancarização da população e a consequente extensão dos meios de pagamento eletrônicos ou digitais na América Latina é a realizada por correspondentes não bancários (**Figura 23**). Intui-se que em breve estes pontos de atendimento físicos serão relevantes naqueles países europeus que estão enfrentando a retirada de agências bancárias mais tradicionais, especialmente nas áreas rurais.

O Peru persiste como o país que lidera o ranking do número de correspondentes em relação à população, com mais de cinco correspondentes para cada 1.000 habitantes. A Colômbia mantém a segunda posição com mais de três correspondentes por 1.000 habitantes, e a Costa Rica a terceira posição. O Brasil está na quarta posição, enquanto a República Dominicana e o México apresentam poucas mudanças e estão na parte inferior do ranking. A Argentina inaugura sua presença neste indicador após a Comunicação A6603 do Banco Central da República Argentina (BCRA) que aprova em 2019 a delegação de serviços bancários em entidades comerciais não financeiras.

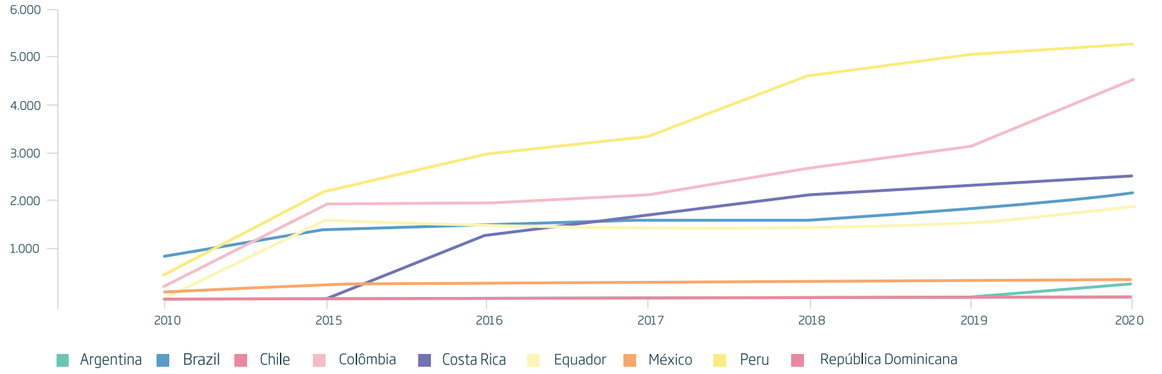


Figura 23 Número de correspondentes bancários por milhão de habitantes, 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências bancárias

Financiar compras com cartão de crédito continua sendo um hábito mais latino-americano do que europeu

A facilidade de financiamento ao consumo com cartão de crédito (**Tabela 10**) persiste no maior dinamismo que historicamente tem demonstrado na América Latina em relação à Europa, mesmo considerando o caso único do Reino Unido.

De fato, o peso do financiamento ao consumo com cartão de crédito tem um peso considerável em relação ao PIB doméstico na Colômbia (6,0%), Chile (4,0%) e Brasil (3,9%). Costa Rica (3,2%), Argentina (2,4%) e Equador (2,3%) estão em posições intermediárias, mas todos acima do peso representado por essa modalidade de financiamento de compras na Europa, exceto o caso do já citado Reino Unido (2,3%).

A queda interanual do valor financiado com cartão de crédito foi generalizada (exceto Argentina), com especial intensidade no Chile (-25,2%), México e Equador (-23,6%) e Brasil (-22,4%). No crescimento anual composto da última década, apenas Brasil, Equador, México e Reino Unido registraram taxas negativas. A Espanha registra um tímido 0,6% em linha com o baixo peso desta prática no PIB (1,0%), o mais baixo de todos os países incluídos no Relatório, seguido de perto pela Itália (1,1%).

Os maiores valores médios de saldo devedor por cartão de crédito em circulação são registrados na Itália (1.488) e Colômbia (1.111 USD), e os mais baixos na Argentina (157 USD) e Brasil (198 USD). Os valores médios na Europa apresentam dois comportamentos: Espanha e Portugal cerca de 340 dólares por cartão de crédito em circulação; Reino Unido e Itália na faixa de 1.000-1.500 dólares, mais acentuado no caso deste último.

	Valor (USD) por cartão de crédito	Valor total (% do RIB)	Valor	
	2020		Taxa de crecimiento 2019-2020	Taxa de crecimiento anual composta 2010-2020
Argentina	157	2,4%	5,1%	5,4%
Brasil	198	3,9%	-22,4%	-0,2%
Chile	722	4,0%	-25,2%	6,5%
Colômbia	1.111	6,0%	-11,9%	4,1%
Costa Rica	809	3,2%	-18,6%	6,1%
Equador	222	2,3%	-23,6%	-4,9%
México	484	1,2%	-23,6%	-4,6%
Peru				
República Dominicana	387	1,2%	-20,2%	7,9%
Espanha	329	1,0%	-1,3%	0,6%
Itália	1.488	1,1%	-14,6%	6,3%
Portugal	352	1,5%	-4,0%	-1,0%
Reino Unido	980	2,3%	-13,0%	-3,5%

Tabela 10 Financiamento ao consumidor com cartão de crédito, 2020, USD

Fonte: Afi, com base em bancos centrais e superintendências de bancos e associações de entidades financeiras.
* Os dados para Chile, Equador e México são de 2015-2020, pois os dados anteriores a 2015 não estão disponíveis.
* Os dados para a Itália correspondem ao período 2017-2020. No Peru, a série na SBS foi descontinuada em 2017. Em Portugal a série foi descontinuada em 2019, este dado foi utilizado.

A facilidade de financiamento ao consumo com cartão de crédito persiste no maior dinamismo que historicamente tem demonstrado na América Latina em relação à Europa, mesmo considerando o caso único do Reino Unido

O uso do banco online já é maioria no Chile, Costa Rica e Europa (exceto Portugal)

O banco online continua a ganhar peso a grandes passos como um canal transacional para operações de pagamento. A **Tabela 11** destaca a presença do online banking no campo transacional, embora não haja uma política de reporte padronizada entre as autoridades responsáveis.

Dos países para os quais foi possível acessar informações e dados relevantes, verifica-se que a proporção de transações com impacto financeiro realizadas online do total já supera 20% do total na Argentina, Brasil, Colômbia e Peru. Não existem dados oficiais disponíveis para esta variável para os casos na Espanha, Itália, Portugal e Reino Unido, nem para o resto dos países da região da América Latina.

	Número de usuarios de banco online (milhões)	Usuários de banco on-line (% da população total)
Argentina	20	44%
Brasil	59	28%
Chile	17	91%
Colômbia	25	49%
Costa Rica	3	59%
Equador	-	0%
México	56	44%
Peru	6	18%
República Dominicana	5	45%
Espanha	29	62%
Itália	35	59%
Portugal	5	47%
Reino Unido	54	80%

Tabela 11 Banco online, 2020

Fonte: Afi, com base em bancos centrais, superintendências bancárias, Eurostat, IPSOS, ONTSI

O e-commerce define novos registros de transações

O comércio eletrônico de varejo na América Latina (**Figura 24**) multiplicou por quase sete no período -dentro volume de vendas realizado através deste canal-, atingindo um valor global de 107 bilhões de dólares em 2020. O Brasil concentra 45% do valor das vendas registradas, seguido pelo México com 29%. A Argentina ocupa a terceira posição com 12%, seguida pela Colômbia e Chile (9%).

Convém recordar que, ao contrário do que acontece na Espanha, onde a Comissão Nacional de Mercados e Concorrência (CNMC) publica uma série homogênea de dados de e-commerce com elevado grau de tabulação, ou em Portugal com o seu banco central, ou Reino Unido da Associação de Cartões do Reino Unido; A identificação de dados oficiais de comércio eletrônico para países da América Latina é um exercício mais complexo devido à heterogeneidade de fontes disponíveis para consulta, algumas delas não oficiais.

Destaca-se de longe o comportamento e a dimensão do e-commerce no Reino Unido, um dos maiores mercados de vendas online a nível mundial. Não em vão, o valor das transações de comércio eletrônico pagas com cartões ultrapassa 225 bilhões de euros, um aumento espetacular de 20% em 2020. Em número de vendas online, eu sei ultrapassar 2.700 milhões, 4,5% superior ao valor de 2019.

Portugal registrou transações de e-commerce superiores a 7.400 milhões de euros, registrando um tímido crescimento homólogo de 20%. O Banco de Portugal no seu Relatório sobre Sistemas de Pagamento 2020 reconhece que as compras online atingiram 12,8% do volume e 11,6% do valor das compras efetuadas com cartões emitidos em Portugal em 2020, compensando a queda registrada nas compras físicas. A Itália gerou em 2020 um volume de negócios de comércio eletrônico de 30.600 milhões de euros, inferior ao registrado em 2019 e o único país que registra um retrocesso.

Espanha viu o volume de negócios do comércio eletrônico multiplicar-se por sete desde 2010. Os números divulgados pela CNMC relacionados ao exercício de 2020, que contabiliza as compras feitas online com cartão de crédito ou débito, corroboram esse comportamento: foram registradas 1.038 milhões de transações de comércio eletrônico (20% a mais do que as registradas em 2019), o que representou um faturamento de cerca de 52 bilhões de euros, 6% a mais que em 2019.

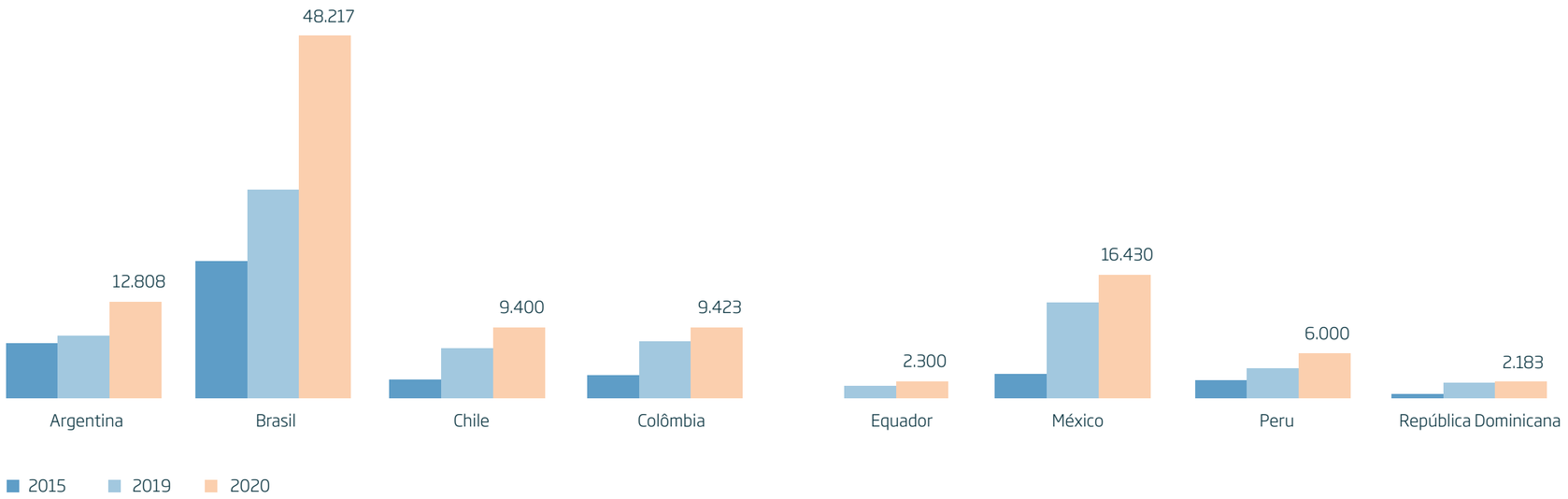


Figura 24 Comércio eletrônico na América Latina, 2020, milhões

Fonte: Afi, com base em câmaras e associações nacionais de comércio eletrônico e Relatórios especializados

Nos detalhes das transações por origem e destino (**Figura 26**), há uma predominância de transações provenientes da Espanha no exterior (57%), associadas à importação de bens e serviços adquiridos online, cujo peso cresceu enormemente no último ano.

As transações realizadas no mercado doméstico (32%) mantiveram-se inalteradas em termos relativos e, talvez o mais preocupante seja a queda, para quase metade em termos de representação do volume total de e-commerce na Espanha, das transações registradas do exterior com a Espanha, ou seja, exportações de comércio eletrônico (12%), que em 2020 interrompe o crescimento gradual registrado desde 2010, ano em que atingiram 20% do total.

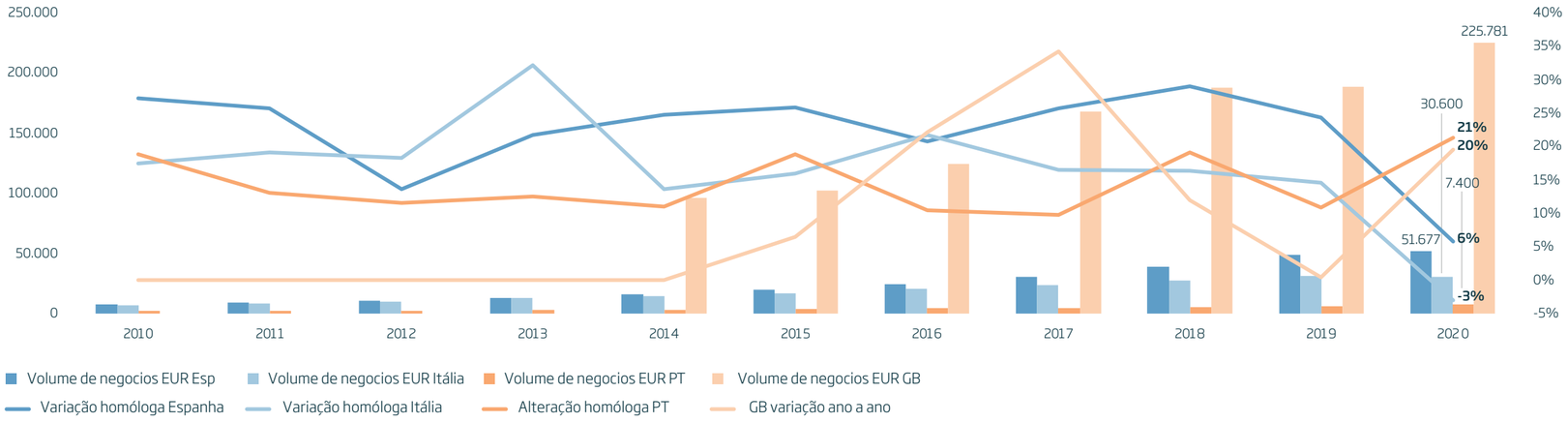


Figura 25 Comércio eletrônico na Espanha, Itália, Portugal e Reino Unido, 2010-2020, milhões de EUR

Fonte: Afi, com base na Comissão Nacional dos Mercados e Concorrência, Banco de Portugal, The UK Cards Association e UK Finance. Não há dados disponíveis antes de 2014 para o Reino Unido

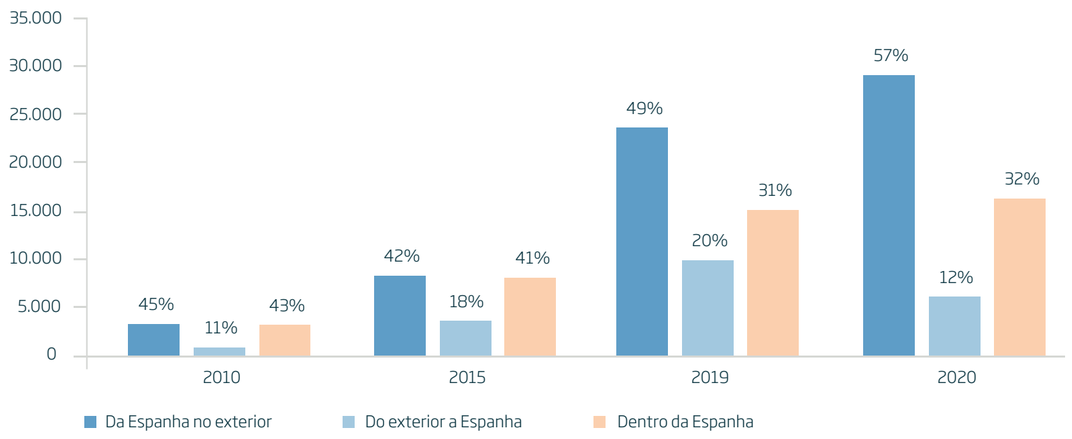


Figura 26 Comércio eletrônico na Espanha, 2010-2020, % do faturamento do e-commerce

Fonte: Afi, com base na Comissão Nacional de Mercados e Concorrência

4 Demanda

População de internet banking	8
O multibanco avança gradativamente na América Latina	9
Cresce o uso de carteiras ou agregadores e aplicativos de pagamento entre indivíduos	9
O dinheiro está relutante em desaparecer, pelo menos no curto prazo	11
Pagamento com dispositivos móveis	11
Compre Agora Pague depois	12
Comércio eletrônico	60
Sistemas de segurança para pagamentos online	104
Novos agentes no espaço financeiro	120
Resumo por país	124
Conclusões e considerações finais	129

Após a pandemia, cada meio de pagamento encontra sua utilidade em um mercado diversificado. O consumidor aparece com um portfólio diversificado de meios de pagamento, que utiliza com base em suas preferências e nas alternativas oferecidas pelos estabelecimentos.

O vão existente entre o que os clientes querem usar e o que é aceito nos estabelecimentos, obriga a disponibilizar mais meios de pagamento e não abrir mão de nenhum deles.

O uso do celular para transferências de dinheiro, pagamentos em lojas físicas e compras online está em alta, e os bancos tradicionais começam a ceder em favor de novas empresas que atuam na área financeira, principalmente os neobancos.

Nesta edição, alinhado com as edições anteriores, são apresentados os resultados da pesquisa, que visam oferecer uma visão global e evolução das tendências dos meios de pagamento na perspectiva da demanda. O estudo centra-se na perspectiva da população mais relevante para o setor financeiro no momento atual do processo de digitalização -a população de Internet banking-, e permite conhecer o estado da situação um ano após o surto de COVID-19 e o seu impacto no uso de meios de pagamento.

O campo da pesquisa atinge, este ano, um total de doze países: oito pertencentes à América Latina (Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México, Peru e República Dominicana e, pela primeira vez, Equador) e quatro, a Europa (Espanha, Itália, Portugal e Reino Unido).

O estudo começa com uma revisão sobre a crescente variedade de meios de pagamento utilizados. Aumenta a porcentagem da população que usa meios digitais de pagamento (sejam eles carteiras/agregadores, ou aplicativos de pagamento entre indivíduos) e o uso de dinheiro se recupera após a passagem da pandemia. Os meios de pagamento giram em torno de um protagonista claro: o cartão, utilizado tanto para compras em estabelecimentos físicos quanto para compras online.

A seguir, observa-se como os novos operadores começam a se posicionar dentro do setor financeiro, com destaque especial nesta seção para os neobancos, e principalmente em alguns países latino-americanos como Brasil e Colômbia.

Também será analisado como o dispositivo móvel ainda está em vias de se tornar um instrumento fundamental para a população de internet banking, não só pelo aumento da utilização dos meios digitais de pagamento por meio do celular, mas também por ser o dispositivo preferido para compras online. Alguns temas específicos deste ano serão revistos, como a titularidade do cartão, a utilização da modalidade de crédito, o surgimento de novos sistemas de financiamento como Compre Agora Pague Depois, ou a experiência com a autenticação de dois fatores em compras online.

Metodología

Tipo de pesquisa: pesquisa quantitativa online (CAWI)

Universo: população de internet banking com mais de 18 anos

Escopo geográfico: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, México, Peru, República Dominicana, Espanha, Itália, Portugal e Reino Unido

Duração do questionário: 15 minutos

Tamanho da amostra: 400 entrevistas por país (4.800 entrevistas no total)

Erro de amostra: 4,9% por país, considerando amostragem aleatória com variância máxima e nível de confiança de 95%.

Trabalho de campo: agosto de 2021.

Responsável pela pesquisa: A Análise de Coquetéis®

População de internet banking

Esta pesquisa foi realizada na população adulta de internet banking (doravante ABI), ou seja, o segmento com a população maior de 18 anos que tenha acesso à Internet e que tenha conta (em banco, caixa econômica, cooperativa de crédito ou outras instituições financeiras). Os dois indicadores expostos na Tabela 1 permitem ter uma visão geral da situação de cada país quanto ao nível de bancarização e uso da Internet.

De acordo com os dados mais atualizados do "The Global Findex Data Base" do Banco Mundial realizados em 2017, verifica-se que, nos países europeus incluídos na pesquisa, a população bancarizada está próxima de toda a população, sendo superior a 90% em todos os casos. Por sua vez, os níveis de bancarização na América Latina geram a imagem de um processo em andamento (Chile e Brasil estão na vanguarda desse fenômeno, onde mais de 70% da população está bancarizada).

Em relação ao acesso à Internet, com base nas informações divulgadas pela União Internacional de Telecomunicações (UIT), a população de internautas é majoritária em todos os países analisados.

Para uma correta leitura dos dados apresentados neste relatório, é fundamental ter em conta as diferenças internas na composição da população ABI nos diferentes países. Assim, nos países da América Latina, a população ABI é composta por indivíduos mais jovens que pertencem aos segmentos socioeconômicos médios e altos em comparação com a estrutura mais horizontal da população ABI europeia. Essas diferenças na composição da população ABI são fundamentais para fazer uma leitura comparativa correta entre os países.

Uma análise por idade foi incluída onde foi pertinente, ou seja, onde foram estabelecidas diferenças significativas entre os dois grupos populacionais. A referida análise por faixa etária foi realizada através da mediana em cada um dos países, para manter bases representativas em ambos os segmentos, gerando dois grupos (jovens e adultos).

Assim, na América Latina, a população jovem de internet banking tem aproximadamente entre 18 e 35 anos, enquanto os adultos têm mais de 35 anos. Por outro lado, na Europa encontramos duas realidades: enquanto na Espanha, Itália e Portugal o grupo etário mais jovem chega aos 40 anos, no Reino Unido o grupo mais jovem chega aos 51 anos.

	População bancária com mais de 18 anos (Globalfindex 2017)[1]	Maiores de 15 anos com acesso à Internet (ITU 2016-2017-2018-2019-2020)[2]
Argentina	48,7%	74,3%
Brasil	70,0%	73,9%
Chile	74,3%	82,3%
Colômbia	45,8%	65,0%
Equador	51,3%	54,1%
México	36,9%	72,0%
Peru	42,6%	65,3%
República Dominicana	56,2%	74,8%
Espanha	93,8%	93,2%
Itália	93,8%	74,4%
Portugal	92,3%	78,3%
Reino Unido	94,6%	94,8%

Tabela 1 População bancária e população de usuários de internet

Fonte: elaboração própria com base em dados do Global Findex 2017, da União Internacional de Telecomunicações (UIT 2016-2017-2018-2019-2020)

1 Os dados mais recentes publicados pelo Banco Mundial no momento da redação deste relatório, https://globalfindex.worldbank.org/
2 Última atualização feita pelo União Internacional de Telecomunicações na proporção de pessoas, maiores de 15 anos, com acesso à Internet (que usaram a Internet nos últimos três meses), https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx

O multibanco avança gradativamente na América Latina

O fenômeno do multibanco cresce gradativamente na América Latina e tende a estagnar ou declinar na Europa

Na Europa, há uma estabilização e até uma leve recessão no multibanco.

A população da ABI que opera com uma única entidade é igual à que opera com mais de um banco, tendendo ao equilíbrio em todos os países europeus. Destaca-se o Reino Unido, país que vive uma maior recessão devido a este multibanco (passando de 63,5% da população que operava com duas ou mais entidades, para 50,0% em 2021).

Esta situação específica no Reino Unido pode decorrer da implementação de sistemas Open Banking , onde as soluções financeiras são oferecidas de forma centralizada sem a necessidade de várias entidades cobrirem necessidades específicas.

Por outro lado, na América Latina continuamos a ver um aumento no fenômeno do multibanco.

O percentual da população ABI que opera com mais de uma entidade ultrapassa 50% em todos os países e o Brasil continua liderando a população ABI multibancária (76.4%).

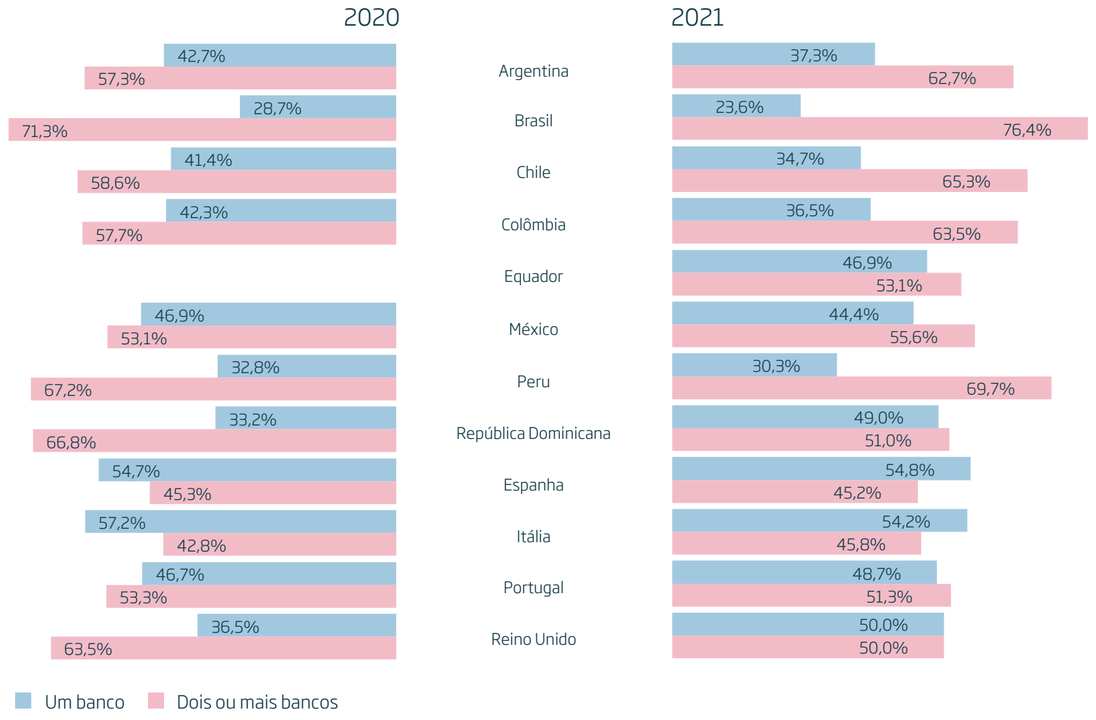


Figura 1 Número de entidades financeiras com as quais a população ABI opera (evolução 2020-2021) [4]

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria a partir dos resultados da pergunta "Com quantos Bancos ou Neobancos você opera/contratou algum tipo de serviço ou produto financeiro ou de pagamento/cobrança atualmente?"

3 Para mais informações sobre o sistema Open Banking e suas implicações: "Futuro das finanças" Banco da Inglaterra. Acessível em 2021 em: https://www.bankofengland.co.uk/-/media/boe/files/report/2019/future-of-finance-report

4 Na medição anterior (ano 2020), foi feita a pergunta: 'Com quantos bancos/entidades financeiras você opera atualmente ou contratou algum tipo de serviço ou produto financeiro?' e foi indicado exclusivamente e como conceito geral: bancos. Na medição atual (2021), foi feita a pergunta: 'Com quantos bancos ou outros provedores você opera/contratou algum tipo de serviço ou produto financeiro ou de pagamento/cobrança atualmente? Foram incluídos seis tipos de entidades com as quais atualmente se pode ter relacionamento financeiro: bancos, neobancos, empresas ou lojas físicas, sites de comércio eletrônico, grandes empresas de tecnologia e grandes empresas de telecomunicações. Para estabelecer pontos de referência para cada um dos provedores, foram incluídos exemplos específicos para cada tipo de entidade com base em cada um dos países analisados. Para estabelecer uma comparação entre a questão do ano anterior e a atual, apenas "bancos" e "neobancos" foram combinados em uma soma que permite uma comparação com a formulação anterior onde apenas "bancos" foram mencionados.

Brasil e Colômbia apresentam um setor neobancário em expansão

O banco continua a ser a entidade com a qual mais opera em termos financeiros. No entanto, outros tipos de entidades estão aumentando sua presença (Figura 2).

Esse aumento ocorre especialmente na América Latina, onde as empresas de telecomunicações (por meio de empréstimos pessoais) ou a inclusão de neobancos estão gerando um novo paradigma financeiro.

No entanto, embora a população da ABI esteja começando a trabalhar com essas novas entidades do ponto de vista financeiro, na hora de estabelecer uma preferência ou identificar o tipo de entidade principal, o banco continua sendo o protagonista (Figura 3).

Dois países se destacam nesse quesito, Brasil e Colômbia, onde pouco mais de 26% da população da ABI indica um neobanco como principal entidade . Esta presença explica-se, não só pela grande presença deste tipo de entidades, mas também pela idade, uma vez que são os grupos mais jovens, tanto no Brasil como na Colômbia, que mais operam com estas entidades e as identificam como o suas principais.

No entanto, embora a população da ABI esteja começando a trabalhar com essas novas entidades do ponto de vista financeiro, na hora de estabelecer uma preferência ou identificar o tipo de entidade principal, o banco continua sendo o protagonista

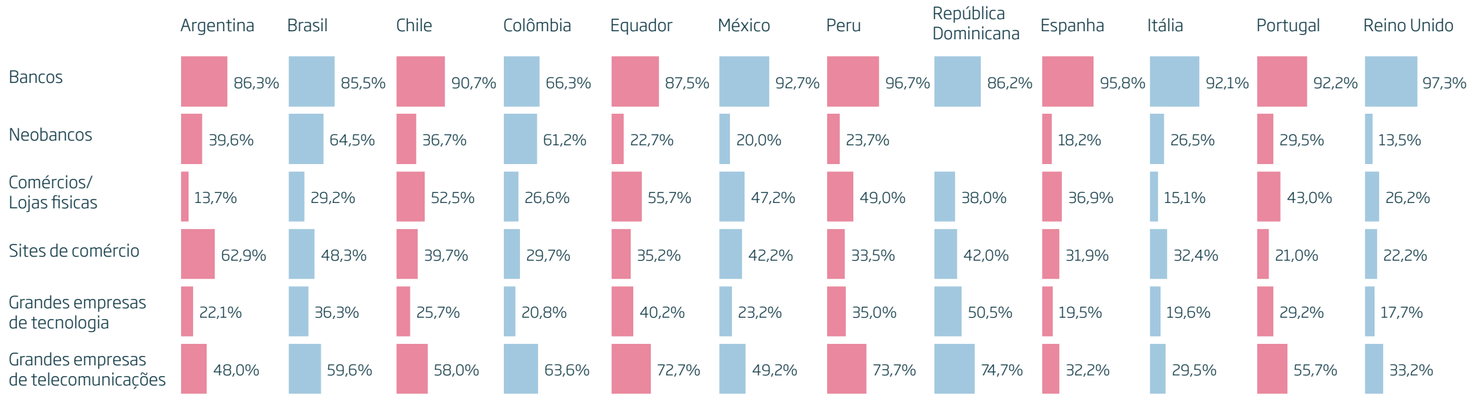


Figura 2 Bancos ou outros dores com os quais a população ABI opera [6]

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria a partir dos resultados da pergunta "Com quantos Bancos ou fornecedores você opera/contratou algum tipo de serviço ou produto financeiro ou de pagamento/cobrança atualmente?"

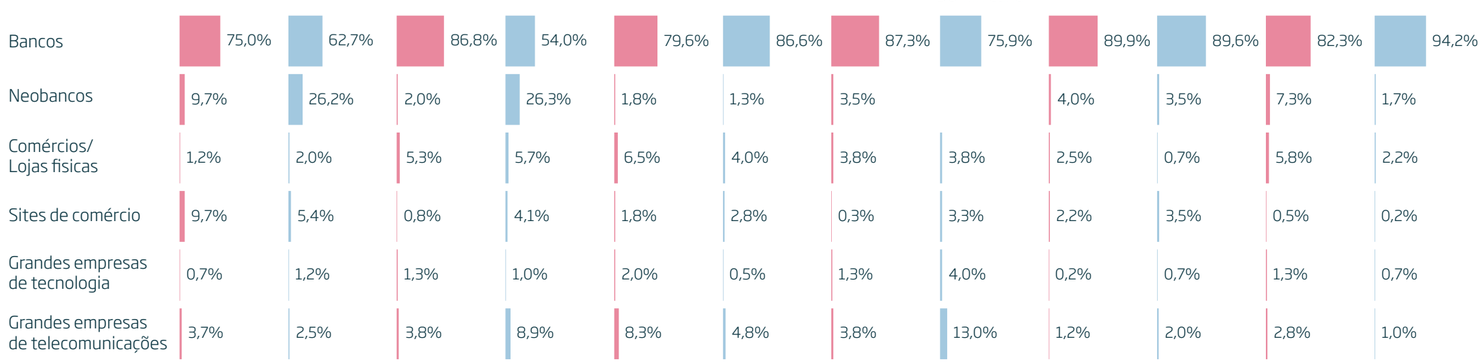


Figura 3 Banco ou operador principal.

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da pergunta "qual você considera a principal?"

5 Para mais informações, consulte o relatório da Associação Bancária de Entidades Financeiras da Colômbia (Asobancaria) https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/06/1286_BE.pdf eo relatório Mastercard "Acelerando a Inclusão Financeira Durante a Pandemia do COVID-19: Revelação de Oportunidades Ocultas" https://www.mastercard.com/news/media/qdxlk0nc/ami_201016_mastercard_financial_inclusion_during_covid_es_short_03-1.pdf

6 Na República Dominicana, para a pergunta "Com quantos bancos ou outros provedores você opera atualmente ou contratou algum tipo de serviço ou produto financeiro ou de pagamento/cobrança atualmente?" A opção "neobancos" não foi especificada devido à sua escassa presença".

O relacionamento com o banco como principal instituição financeira continua em expansão. O cliente é um cliente fiel

A relação com a principal instituição financeira (que são os bancos ou neobancos) mantém-se estável, mantendo-se em todos os países com valores semelhantes a 2020 ou ligeiramente superiores.

Nos países latino-americanos é menos durável do que nos países europeus, sendo Colômbia, México e Peru os países latino-americanos com menor relacionamento com sua principal instituição financeira (5,9, 6,4 e 7,2 anos em média, respectivamente). Ao contrário, Argentina, Brasil, Chile e Equador ultrapassam 9 anos.

Os países europeus, por sua vez, destacam-se como os países com relações mais duradouras com o seu banco principal, com o Reino Unido mais uma vez a liderar com uma relação média de 19,9 anos.

Nos países latino-americanos é menos durável do que nos países europeus, sendo Colômbia, México e Peru os países latinoamericanos com menor relacionamento com sua principal instituição financeira

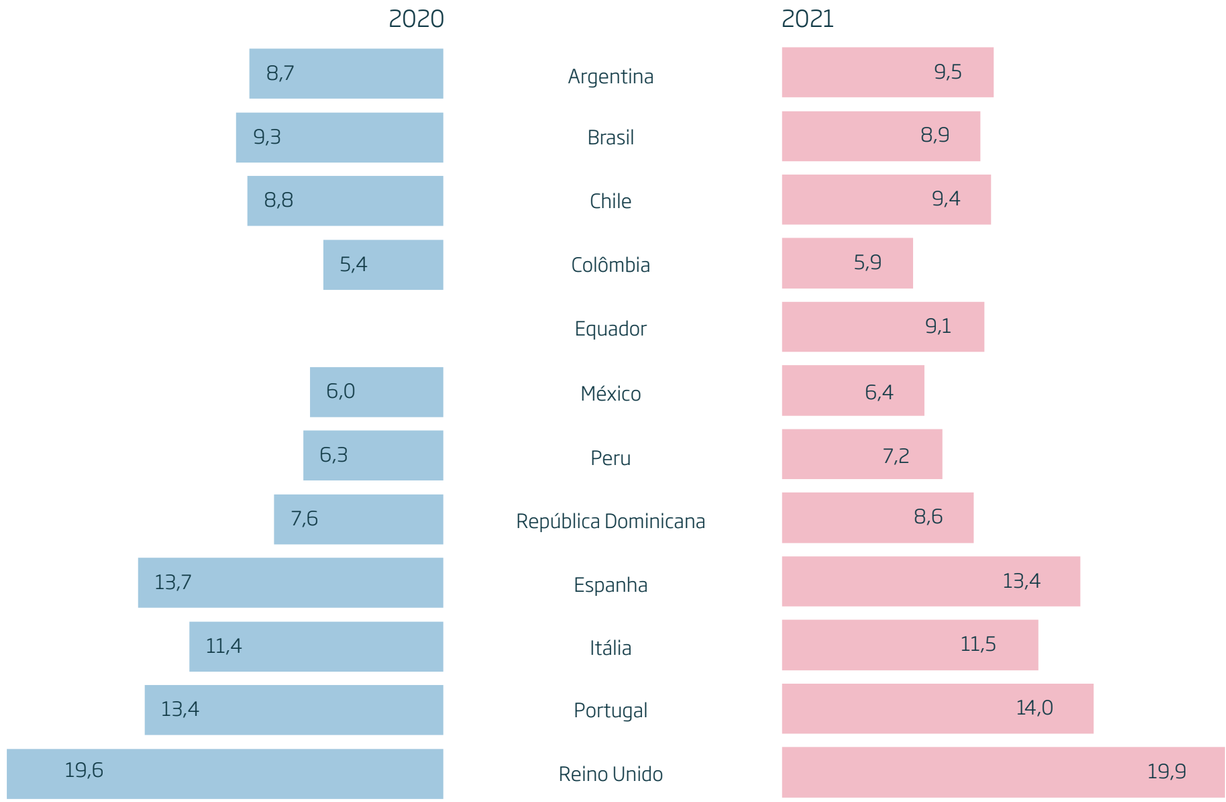


Figura 4 Idade do relacionamento com a principal instituição financeira (média de anos - evolução 2020-2021) [7]

População analisada: População total da ABI que tem o banco ou neobanco como principal entidade
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Há quanto tempo você opera com seu banco principal ou instituição financeira?"

7 Na medição anterior (ano 2020), foi feita a pergunta: "Com quantos bancos/entidades financeiras você opera ou contratou algum tipo de serviço ou produto financeiro atualmente?" e foi indicado exclusivamente e como conceito geral: bancos. Na medição atual (2021), foi feita a pergunta: "Com quantos bancos ou outros provedores você opera/contratou algum tipo de serviço ou produto financeiro ou de pagamento/cobrança atualmente?" Foram incluídos seis tipos de entidades com as quais atualmente se pode ter relacionamento financeiro: bancos, neobancos, empresas ou lojas físicas, sites de comércio eletrônico, grandes empresas de tecnologia e grandes empresas de telecomunicações. Para estabelecer pontos de referência para cada um dos provedores, foram incluídos exemplos específicos para cada tipo de entidade com base em cada um dos países analisados. Para estabelecer uma comparação entre a questão do ano anterior e a atual, apenas "bancos" e "neobancos" foram combinados em uma soma que permite uma comparação com a formulação anterior onde apenas "bancos" foram mencionados.

O cartão de crédito recupera presença na América Latina, mas o cartão de débito continua sendo o protagonista em todos os países

O cartão de débito continua a ser o principal protagonista, mantendo percentagens semelhantes às de períodos anteriores. Em todos os países, a população com cartão de débito ultrapassa os 85%, com o Reino Unido e Portugal na liderança (98,8% e 98,3% respetivamente).

Após a ligeira diminuição da população de titulares de cartões de crédito durante 2020, em 2021 verifica-se uma recuperação geral em todos os países, exceto República Dominicana, Portugal e Reino Unido, que continuam a diminuir (-2,0 pp, -8,5 pp e -4,5 pp respetivamente). Entre os países onde o percentual de titulares de cartão de crédito aumenta, México e Chile se destacam como os países que mais cresceram na população com esse tipo de cartão (+12,1 p.p. e +10,5 p.p., respectivamente).

Em relação ao cartão pré-pago, a América Latina experimentou um crescimento geral, com exceção da República Dominicana, que caiu 9,5 p.p., e Brasil, que perdeu 1,2 p.p. Chile é o país que mais cresceu em relação a 2020 (+7,4 p.p.) seguido pelo Peru (+4,6 p.p.).

Pelo contrário, na Europa verifica-se um decréscimo generalizado na detenção de cartões pré-pagos com a Itália na liderança, apresentando um decréscimo de 8,5 pontos percentuais. Fato que se destaca se levarmos em conta que o uso desse tipo de cartão na Itália, principalmente para compras online, é uma tendência própria em sua população ABI. É um fenômeno independente que não encontra semelhanças com nenhum outro país analisado[8] .

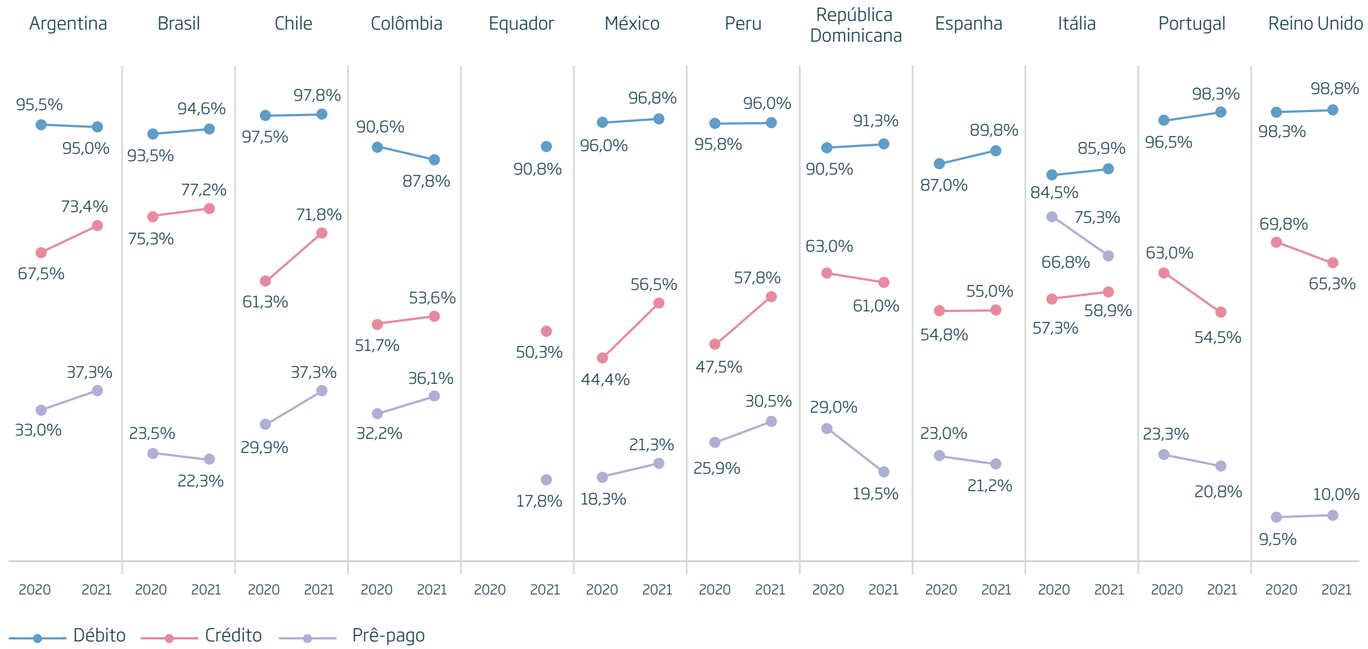


Figura 5 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da pergunta "A seguir, são mostrados diferentes tipos de cartões de pagamento. Qual deles você tem?"

8 Para mais informações, consulte o relatório da Associazione Bancaria Italiana https://www.abi.it/DOC_Mercati/Analisi/Innovazione-ricerca/Banche-social-media/DIGITALIZZAZIONE%20E%20INNOVAZIONE%20NEL%20RETAIL%20BANKING_%20RELAZIONE % 20BANKING%20CUSTOMER%202020.pdf

Em relação ao cartão pré-pago, a América Latina experimentou um crescimento geral, com exceção da República Dominicana e Brasil

Brasil, Chile e Peru lideram os cartões de débito multilocatários

No Chile, a população ABI que possui mais de um cartão de débito cresceu mais de 10 pontos percentuais em um único ano, passando de 39,9% para 50,6%. Embora muito atrasados, o Brasil e o Reino Unido também tiveram um pequeno crescimento no uso multilocatários desse tipo de cartão. No resto dos países há evidência de alguma estabilidade em relação a 2020 (Figura 6).

No que diz respeito ao arrendamento múltiplo de cartão de crédito, os países europeus mantêm-se estáveis face a 2020. Esses países tendem a ter mais pessoas com um único cartão de crédito, ao contrário da América Latina. Destaca-se a Itália, que continua se posicionando como o país com o arrendamento múltiplo mais baixo registrado (13,9%). Em termos evolutivos, os países latino-americanos apresentam evoluções diferenciadas. Assim, enquanto México, Peru e República Dominicana diminuíram o percentual da população com mais de um cartão de crédito, Brasil, Chile e Colômbia aumentaram em relação ao ano passado. De todos os países, a Argentina se destaca como o país com a maior população ABI com mais de um cartão de crédito e com quase nenhuma variação em relação a 2020 (63,3% e 64,1%).

Em relação aos cartões pré-pagos, o Chile novamente se destaca por ser o país onde mais aumentou a proporção da população ABI que possui mais de um cartão desse tipo (+15,5 p.p.). Pelo contrário, a Colômbia é a que mais diminui, com uma queda de 11,4 pontos percentuais.

Tendo em conta o número médio de cartões que a população ABI possui (Figura 7) fica evidente que nos países da América Latina há uma tendência maior ao multicartão em comparação com a Europa.

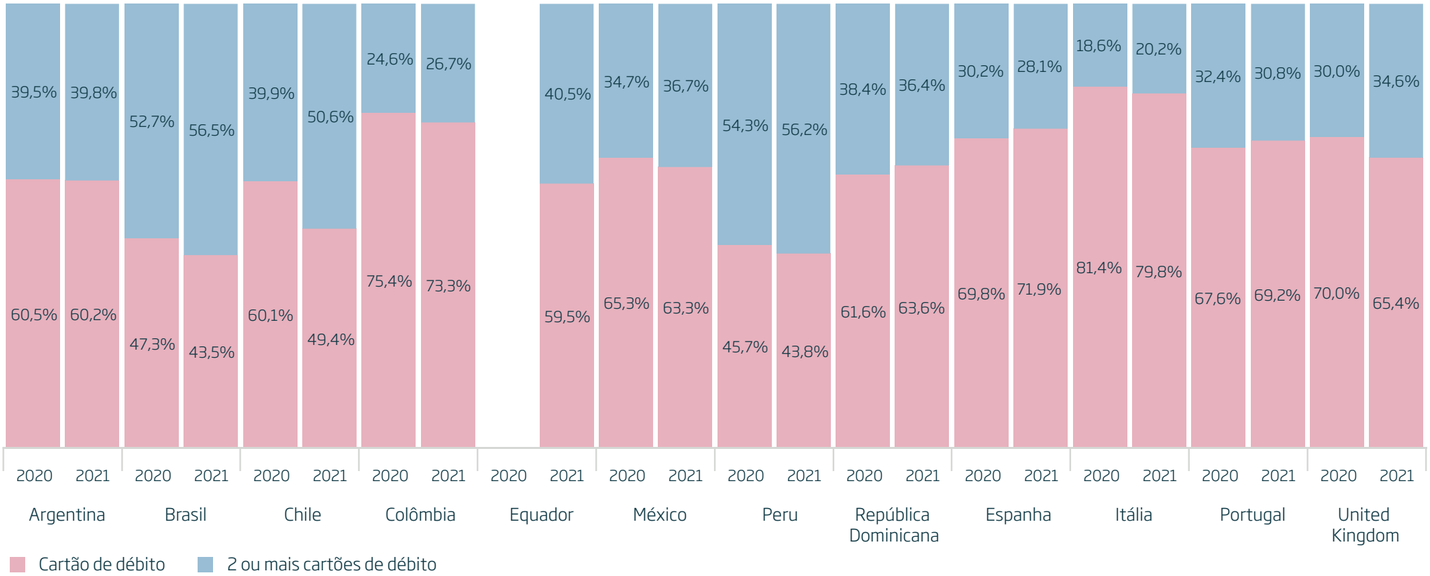


Figura 6 Número de cartões entre a população de titulares de cartões ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI com posse de cada tipo de cartão
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Quantos cartões você tem de cada tipo?"

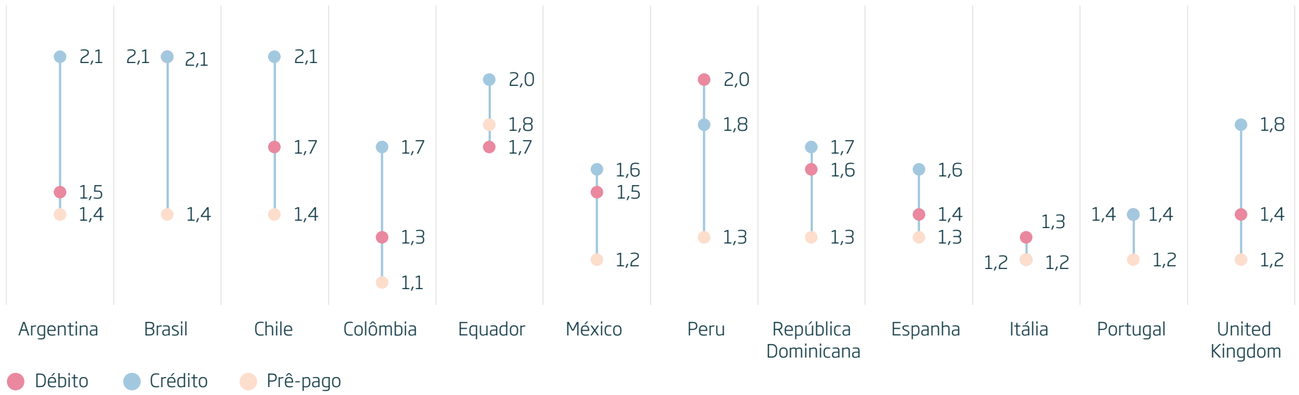


Figura 7 Número médio de cartões entre a população de titulares de cartões ABI

População analisada: População ABI com posse de cada tipo de cartão
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Quantos cartões você tem de cada tipo?"

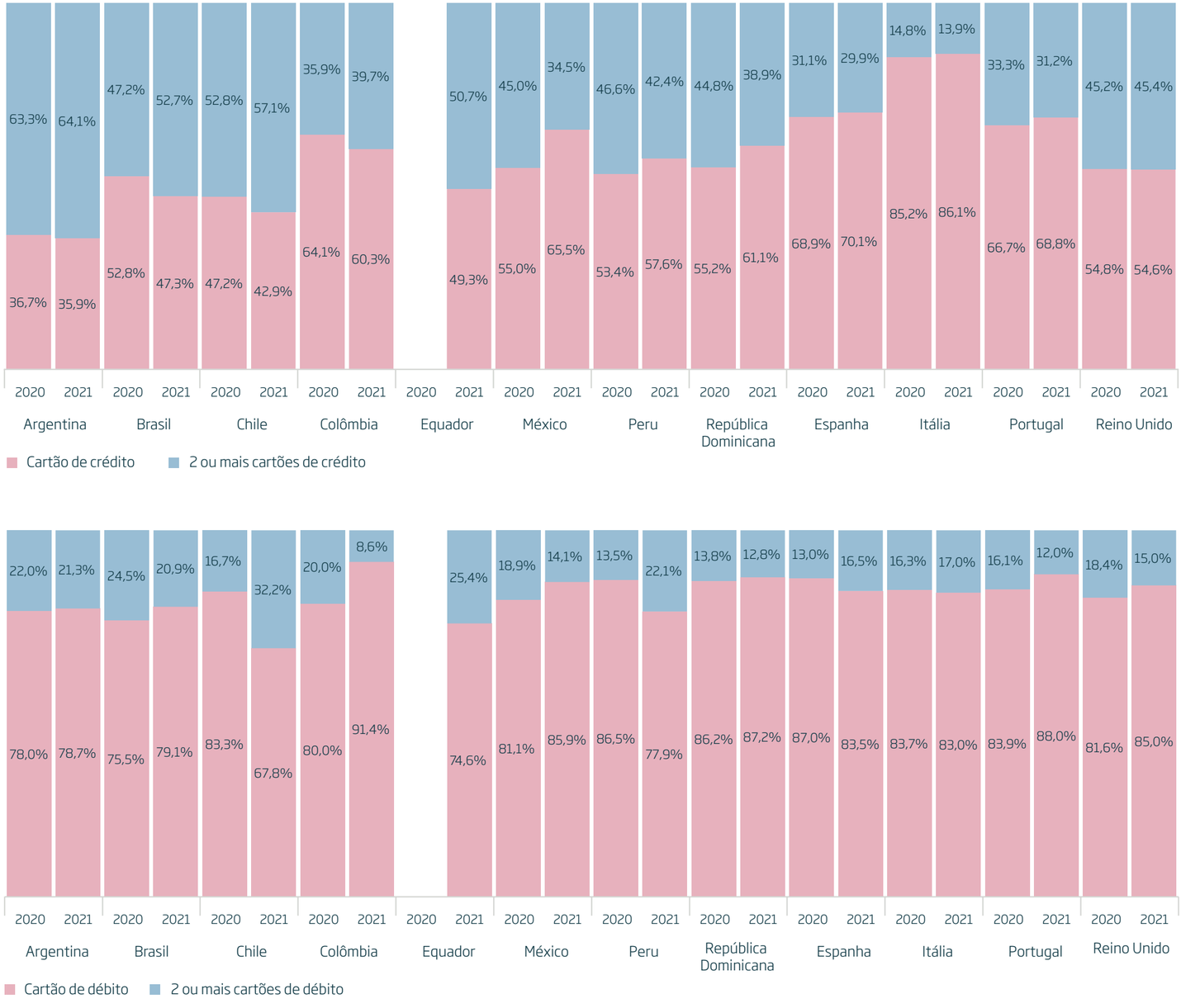


Figura 6 Número de cartões entre a população de titulares de cartões ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI com posse de cada tipo de cartão
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Quantos cartões você tem de cada tipo?"

América Latina recupera uso frequente do cartão de crédito para compras de alto valor

Após uma ligeira queda generalizada em 2020 no uso de cartões de crédito para compras de alto valor na América Latina, em 2021 se recupera e supera percentuais anteriores de uso para esse tipo de compra, com Colômbia e República Dominicana liderando esse aumento no uso com 14,0 p.p. e 14,4 p.p. respectivamente (Figura 8).

O Brasil é o único país da América Latina que mostra crescimento na frequência de uso de cartões de crédito para sacar dinheiro em caixas eletrônicos (+10,9 p.p. em relação a 2020), mas a Espanha ainda é o país onde cartões de crédito são mais usados com essa finalidade (53,1%) seguido da Itália (44,1%)

O Brasil é o único país da América Latina que mostra crescimento na frequência de uso de cartões de crédito para sacar dinheiro em caixas eletrônicos

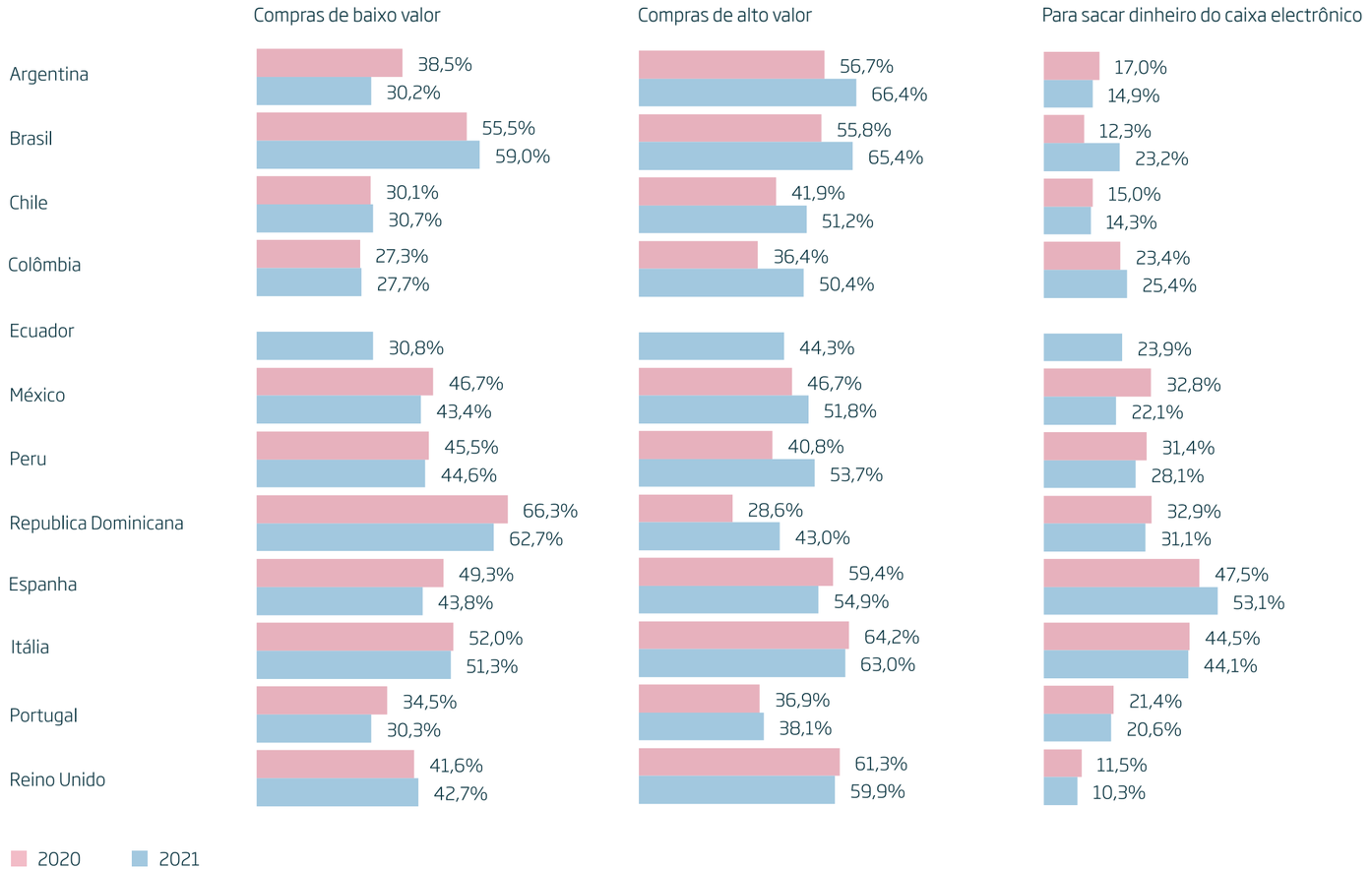


Figura 8 Uso frequente [9] do cartão de crédito conforme o tipo de operação (evolução 2020 - 2021)

População analisada: População ABI com posse de cartão de crédito
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Em qual das seguintes situações você costuma usar seu cartão de crédito?

9 O uso frequente é definido como a porcentagem de pessoas que mencionam usar o cartão "sempre" ou "quase sempre" em uma escala verbal de cinco níveis de frequências (Likert): sempre, quase sempre, às vezes, raramente e nunca.

Europa e América Latina: dois modelos de pagamento com cartão de crédito

Na Europa, continua a ser predominante a utilização do método de pagamento com cartão de crédito no final do mês. O resto das opções, especialmente aquelas que envolvem pagamentos de juros, permanecem em uso significativamente menor, ou mesmo residual (Figura 9). Na utilização do pagamento por cartão de crédito no final do mês, Espanha continua a liderar, com 74,1% da população com este tipo de cartão a utilizar este meio de pagamento.

A República Dominicana é o único país da América Latina que replica o comportamento europeu nesse sentido. Nos demais países da América Latina, a forma de pagamento preferida pela população da ABI é o parcelamento sem juros, principalmente na Argentina (67,5%).Como peculiaridade, devemos destacar a Colômbia e o Equador, países que apresentam o maior percentual de escolha de pagamento com cartão de crédito composto pela modalidade com juros (12,1% e 10,0% respectivamente) e pagamento pela linha de crédito disponível no cartão por pagar uma parte da dívida mensalmente (12,1% e 14,4% respectivamente).

Na Europa, continua a ser predominante a utilização do método de pagamento com cartão de crédito no final do mês. O resto das opções, especialmente aquelas que envolvem pagamentos de juros, permanecem em uso significativamente

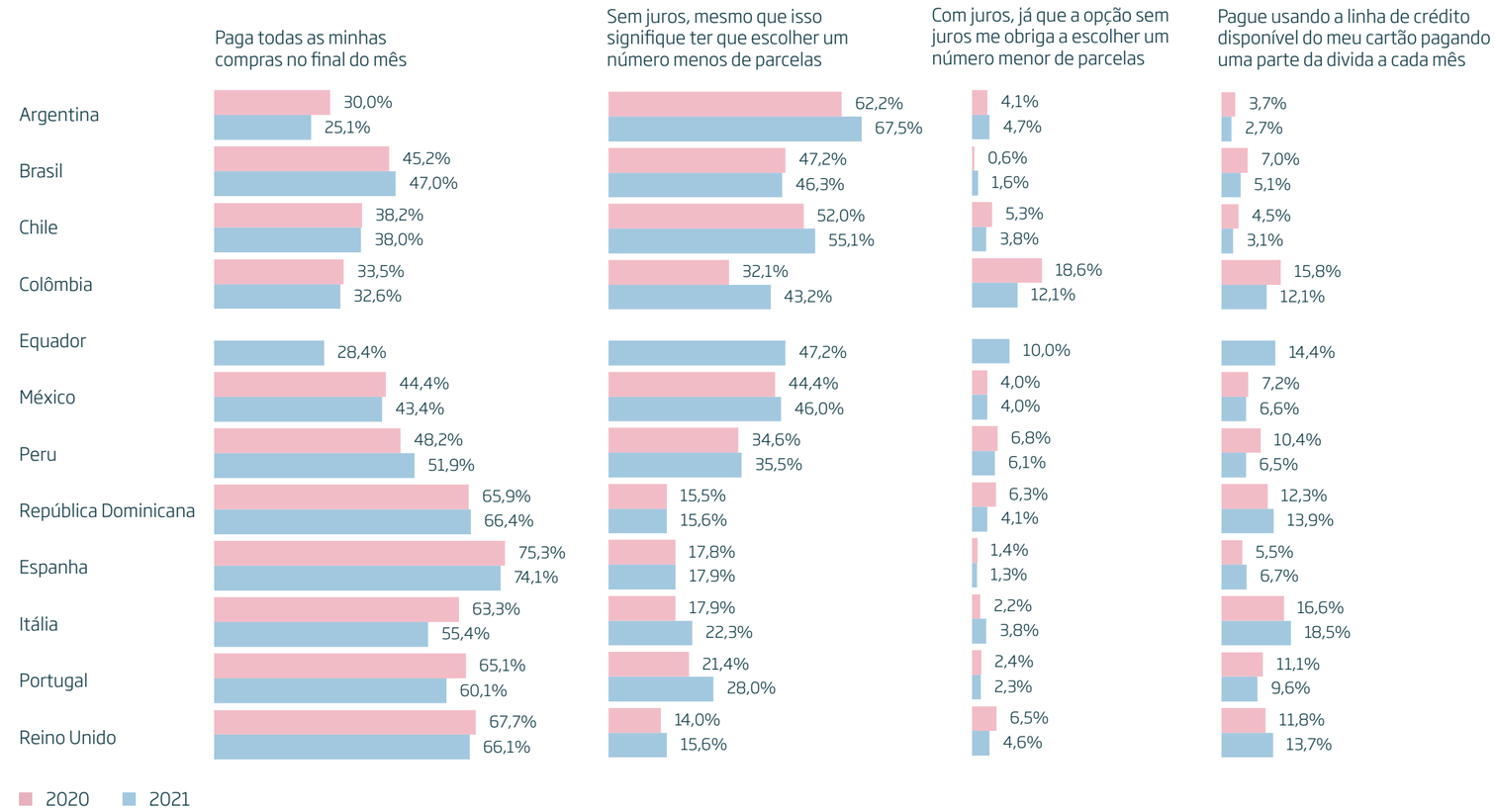


Figura 9 Uso do cartão de crédito de acordo com a modalidade

População analisada: População ABI com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Qual das seguintes frases melhor representa a sua forma de usar o cartão de crédito?"

Cresce o uso de carteiras ou agregadores e aplicativos de pagamento entre indivíduos

O número de meios de pagamento utilizados continua a crescer. As mídias digitais ganham destaque, mas o dinheiro está longe de desaparecer.

O número médio de formas de pagamento utilizadas por toda a população da ABI continua crescendo em relação ao período anterior (Figura 10). O Peru é o país que mais cresceu no número médio de meios de pagamento utilizados no último mês (2,7 em 2020 contra 3,6 em 2021), seguido por Colômbia e Chile.

Em relação aos diferentes meios de pagamento utilizados durante o último mês (Figura 11), o dinheiro teve um ligeiro aumento, de forma desigual entre os países da América Latina, onde o maior aumento é observado no Chile (+8,0 p.p.), seguido pelo México e Peru (+6,9 p.p. em ambos os países) . Argentina e Brasil são a única exceção. A primeira mantém-se inalterada, enquanto a segunda continua com a tendência de queda de 2020 (-4,5 p.p.), optando pelo pagamento através de aplicativos de pagamento entre indivíduos via celular. A respeito do método de pagamento por conta, observa-se um crescimento muito acentuado no México, com um aumento de 15,2 p.p. Em contrapartida, verifica-se um decréscimo em Portugal de 9,0 p.p.

Os meios de pagamento com cartão pré-pago virtual continuam muito acentuados na Argentina, com crescimento de 10,8 p.p. Nos demais países da América Latina, a tendência de crescimento continua, mas de forma muito moderada. Verifica-se também que o pagamento com dispositivos móveis, carteiras ou agregadores e aplicativos de pagamento entre indivíduos tem registrado um crescimento geral a respeito de 2020. Na Argentina o mais comum é o pagamento por meio de carteiras ou agregadores (43,8%), seguido pelo Peru (37,8%). As aplicações de pagamento móvel entre indivíduos se expandem significativamente no Brasil e no Peru (+36.5 p.p. e +36.9 p.p. respectivamente), em ambos os casos ultrapassando 60% da população ABI que utilizou este meio de pagamento no último mês [11].

O Peru é o país que mais cresceu no número médio de meios de pagamento utilizados no último mês (2,7 em 2020 contra 3,6 em 2021), seguido por Colômbia e Chile

10 Após um ligeiro recesso no uso de dinheiro devido à COVID-19, generalizado em todos os países, os dados sobre o uso de dinheiro não só não diminuíram (ou não significativamente) como também recuperaram as percentagens de utilização da população ABI de tempos pré-pandemia.

11 Devido à clareza visual do gráfico e devido à falta de evolução desde que foi incorporado pela primeira vez nesta medição, os "Iniciadores de Pagamento" não foram incluídos aqui, pois não estão presentes no México, Peru, República Dominicana e Equador, e nos demais países tem uma presença de uso de um mínimo de 0,2% no Reino Unido a um máximo de 11,5% no Chile. No entanto, o caso da Colômbia é único nesse sentido, pois os iniciadores de pagamento são sistemas bem conhecidos e usados, 55,5% da população ABI colombiana usou esse meio de pagamento durante o último mês.

Na Europa, Portugal volta a duplicar os utilizadores e já metade da população ABI utilizou aplicativos de pagamento entre indivíduos no último mês. Na Espanha, o sistema de carteiras ou agregadores sem cessar, mas a utilização de aplicativos de pagamento entre indivíduos continua a aumentar e já é utilizada por mais de 50% da população ABI.

Em geral, os aplicativos de pagamento entre indivíduos apresentam uma maior utilização entre os jovens. Por outro lado, as carteiras ou agregadores não apresentam alterações de acordo com a faixa etária.

Mais meios de pagamento estão sendo adotados e cada vez mais comuns, mas o dinheiro ainda é muito presente entre a população ABI. Após a ligeira diminuição da população ABI que utilizou dinheiro em 2020, recuperação este ano porcentagens de utilização mais semelhantes aos dados pré-pandêmicos (2019), com mais de 75% da população ABI de todos os países a utilizar dinheiro durante o último mês (com exceção do Reino Unido, que atinge 68,1%).

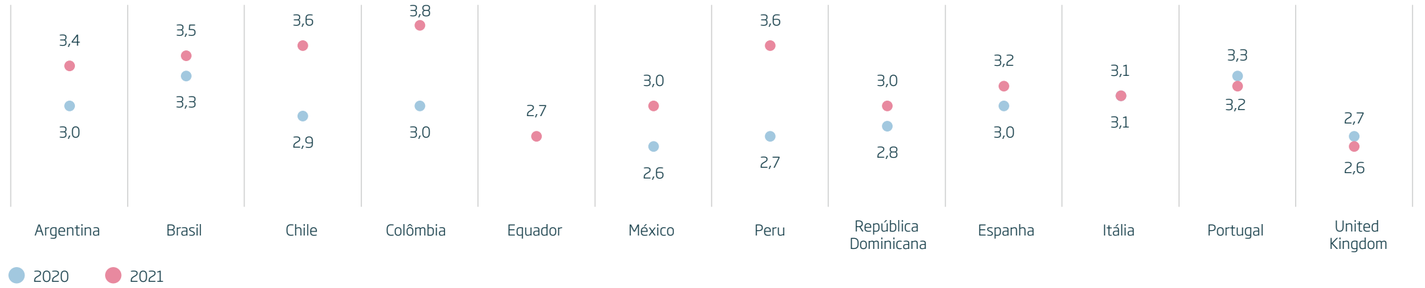


Figura 10 Número médio de métodos de pagamento usados durante o último mês (evolução 2020-2021)

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da questão "Dos seguintes meios de pagamento, qual utilizou no último mês?"

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	Reino Unido
Em dinheiro	82,0% 81,1%	62,8% 58,3%	69,8% 77,8%	78,2% 80,6%	83,0%	75,1% 82,0%	73,6% 80,5%	72,5% 79,8%	81,0% 84,5%	79,8% 76,5%	83,8% 81,3%	66,5% 68,1%
Cartão(s) de Débito/Crédito(s)/ Cartão(s) pré-pago(s) Pré-pago físico (plástico)	82,3% 83,3%	75,3% 76,7%	83,3% 89,0%	64,6% 63,2%	72,8%	73,8% 80,5%	69,2% 78,0%	72,3% 77,8%	84,8% 90,8%	81,3% 80,4%	83,0% 79,0%	84,5% 81,5%
Transferências/débitos diretos	67,8% 71,9%	65,8% 65,2%	76,1% 78,3%	59,4% 56,9%	66,3%	54,8% 70,0%	63,2% 65,5%	66,0% 69,3%	59,3% 62,8%	66,8% 63,4%	84,3% 75,3%	76,5% 71,6%
Boleto bancário		62,0% 55,4%										
Carteiras ou agregadores de cartão/conta para pagamento em lojas físicas e digitais	29,0% 43,8%	15,0% 13,0%	10,2% 31,0%	15,6% 31,1%	16,5%	12,3% 22,8%	14,4% 37,8%	11,8% 17,5%	12,8% 6,7%	28,5% 33,7%	17,8% 5,5%	19,0% 10,5%
Aplicativos de pagamento móvel entre indivíduos	11,5% 18,7%	25,0% 61,5%	26,9% 37,0%	46,5% 55,0%	14,0%	19,0% 19,0%	24,1% 61,0%	22,8% 23,0%	46,3% 56,6%	23,3% 21,5%	29,3% 59,0%	8,5% 7,5%
Serviços de conta virtual ou cartão pré-pago	21,5% 32,3%	14,8% 16,9%	20,2% 23,8%	20,9% 28,9%		19,3% 24,0%	22,6% 25,0%	13,8% 16,8%	10,0% 11,0%	19,5% 16,3%	26,0% 20,5%	7,8% 7,5%

2020 2021

Figura 11 Meios de pagamento [12] usado no último mês (evolução 2020-2021) [13]

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da questão "Dos seguintes meios de pagamento, qual utilizou no último mês?"

12 No questionário foram definidos os seguintes meios de pagamento: A opção em dinheiro / A opção "cartões" inclui débito, crédito e pré-pago / A opção "pagamentos por conta" inclui transferências, crédito direto e débitos diretos / A opção "cartão virtual" inclui serviços de conta virtual ou cartão pré-pago (são serviços digitais, geralmente para smartphones, nos quais você pode recarregar dinheiro e usá-lo para pagamentos) / A opção "carteiras ou agregadores de cartão/conta (são aplicativos para smartphones ou smartwatches com os quais você pode pagar com seus cartões ou contas bancárias habituais, permitindo que você escolha com qual método pagar a qualquer momento)" / A opção de aplicativos de pagamento entre pessoas físicas via celular)"

13 Para maior clareza visual, este número não indica os dados obtidos para as opções "outros meios de pagamento em papel (cheques ou notas promissórias)" ou "pagamento com criptomoedas" porque os percentuais de uso em ambos os casos em todos os países são inferiores a 9%. Nenhum dado é mostrado em conta virtual pré-paga ou serviços de cartão no Equador, porque não há presença desse meio de pagamento naquele país.

O cartão segue ganhando espaço como principal meio de pagamento[14], exceto na Colômbia e Equador

O dinheiro perde importância como principal meio de pagamento em todos os países, com exceção de Portugal e do Reino Unido, que registraram um pequeno aumento na preferência pelo dinheiro como principal meio de pagamento (2,2 p.p. e 2,7 p.p., respetivamente) comparado a 2020.

O cartão, por sua vez, continua sendo o principal meio de pagamento para a maioria da população ABI em todos os países, com exceção do Equador, que mantém percentuais muito equilibrados entre dinheiro, cartão e pagamento por conta.

Dentro da preferência pelo cartão, vale destacar o aumento no Peru (+14,7 p.p.) e Chile (+12,2 p.p.), na América Latina; e na Espanha (+13,8 p.p.), no caso da Europa.

Se olharmos para as opções mais digitais (carteiras ou agregadores, ou aplicativos de pagamento entre indivíduos), embora seu uso tenha aumentado significativamente (Figura 11), ainda não são vistos como meio principal de pagamento (Figura 12), com exceção dos aplicativos de pagamento entre pessoas físicas no Brasil, Colômbia, Peru e Portugal, onde entre 10% e 15% da população ABI os escolhe como principal meio de pagamento. O Brasil se destaca não apenas por ser o país onde a maior população escolhe aplicativos de pagamento entre pessoas físicas como principal meio de pagamento (16,7%), mas essa população quase dobra a que escolhe dinheiro como principal meio de pagamento (8,8%).

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	Reino Unido
Em dinheiro	30,5% 21,4%	12,0% 8,8%	12,0% 5,3%	35,9% 27,5%	36,5%	32,3% 32,3%	29,4% 20,8%	27,3% 26,0%	22,0% 15,5%	19,8% 17,6%	11,3% 13,5%	11,8% 14,5%
Cartão(s) de Débito/Crédito(s)/ Cartão(s) pré-pago(s) Pré-pago físico (plástico)	41,8% 43,8%	49,5% 44,1%	50,1% 62,3%	23,2% 22,7%	31,5%	39,0% 40,0%	27,6% 42,3%	38,8% 42,5%	60,3% 74,1%	61,3% 57,7%	58,8% 52,0%	57,5% 58,4%
Transferências/débitos diretos	17,8% 17,7%	23,3% 19,4%	32,2% 25,3%	20,5% 12,2%	28,3%	18,5% 22,3%	29,4% 28,0%	22,3% 21,0%	6,8% 5,5%	9,0% 9,9%	20,3% 20,0%	21,3% 21,2%
Boleto bancário		6,3% 5,9%										
Carteiras ou agregadores de cartão/conta para pagamento em lojas físicas e digitais	5,0% 9,2%	3,3% 2,0%	2,5% 2,5%	1,0% 6,2%	0,8%	2,0% 2,0%	1,7% 3,5%	0,5% 2,5%	5,8% 0,7%	5,3% 7,7%	3,0% 0,8%	5,3% 1,7%
Aplicativos de pagamento móvel entre indivíduos	1,0% 3,0%	3,5% 16,7%	9,4% 3,3%	3,0% 10,8%	0,8%	4,0% 1,0%	5,7% 13,5%	5,5% 3,8%	3,3% 3,5%	4,3% 2,2%	2,3% 11,5%	0,8% 0,5%
Serviços de conta virtual ou cartão pré-pago	3,5% 4,5%	1,0% 2,2%	1,5% 0,3%	7,2% 4,1%		2,2% 1,8%	4,5% 1,3%	1,8% 2,8%	0,5% 0,5%	1,8% 3,2%	1,3% 1,5%	1,8% 1,5%

2020 2021

Figura 12 Meio de pagamento[15] principal (evolução 2020 - 2021)[16]

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da pergunta "E qual você considera ser seu principal meio, ou seja, aquele com o qual você realiza a maior parte dos gastos?

14 No questionário, o principal meio de pagamento foi definido como "meio de pagamento com o qual você realiza a maior parte das despesas".
15 A opção "cartões" inclui débito, crédito e pré-pago / A opção "pagamentos de conta" inclui transferências, crédito direto e débitos diretos / A opção "cartão virtual" inclui serviços de conta virtual ou cartão pré-pago (são serviços digitais, geralmente para smartphones, no qual você pode adicionar dinheiro e usar para pagamentos). A opção "carteiras e agregadores de cartão/conta" são aplicações para smartphone ou smartwatch com os quais pode pagar com os seus cartões ou contas bancárias habituais, permitindo-lhe escolher a qualquer momento o meio de pagamento a utilizar.
16 Semelhante ao meio de pagamento utilizado no último mês, na Colômbia, 15,6% da população ABI indica que seu principal meio de pagamento são os iniciadores de pagamento.

O cartão continua sendo o principal meio de pagamento para a maioria da população ABI em todos os países, com exceção do Equador, que mantém percentuais muito equilibrados entre dinheiro, cartão e pagamento por conta

Adoção de pagamento antecipado contactless com cartão

Entre aqueles que têm o cartão como principal meio de pagamento (aquele com o qual realizam a maior parte das despesas), observa-se que em todos os países o uso de cartões contactless é superior aos que estão inseridos no dataphone. Esta tendência foi evidenciada em resultado da pandemia, a partir da qual foram escolhidos meios de pagamento para compras que não envolvessem contato desnecessário.

Dois países europeus se destacam na utilização desse tipo de cartão: Reino Unido e Espanha, que continuam na vanguarda na utilização da modalidade contactless, com 90,2% e 87,6%, respectivamente. Na América Latina, Chile (83,5%), Peru (77,5%) e Argentina (72,1%) são os países com maior uso de sem contato. Colômbia e Brasil, por sua vez, destacam-se por apresentarem o maior crescimento da população ABI que elege esse tipo de cartão como o principal, com aumento de 16 p.p. no Brasil e 18,4 p.p. na Colômbia.

República Dominicana é o país que ainda mantém uma clara paridade no uso de ambos os tipos de cartões.

Em todos os países o uso de cartões sem contato é superior aos que estão inseridos no dataphone

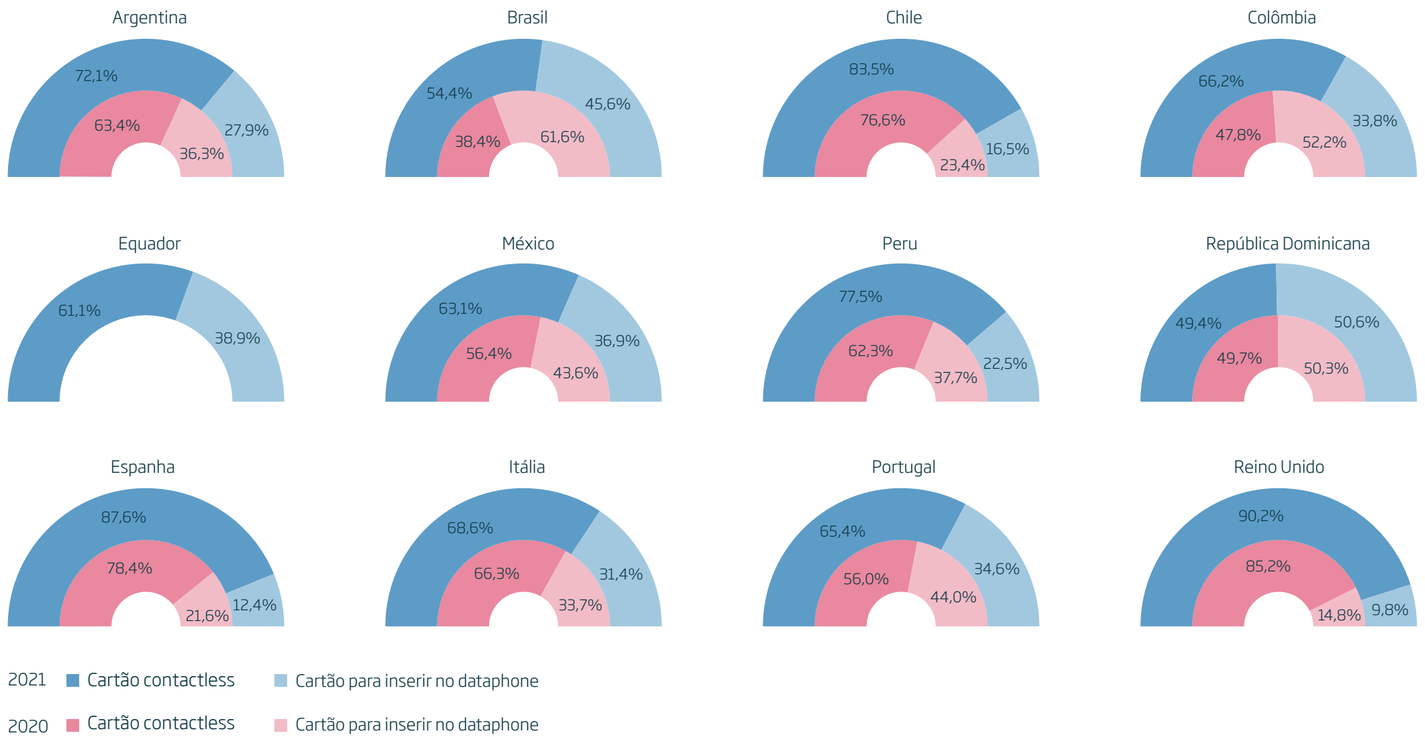


Figura 13 Uso de cartão contactless ou cartão que precisa ser inserido em um dataphone entre aqueles que utilizam o cartão como meio principal

População analisada: População ABI que indica o cartão como principal meio de pagamento.
Fonte: laboração própria com base nos resultados da pergunta "E qual você considera ser seu principal meio, ou seja, aquele com o qual você realiza a maior parte dos gastos?"

17 Espanha e Reino Unido são os países que lideram a detenção de cartões contactless. É interessante notar que também são países que estão nas primeiras posições em relação ao uso do cartão durante o último mês (Figura 11) como principal meio de pagamento (Figura 12) e como meio de pagamento favorito (Figura 14). É importante notar, neste momento, que são os dois únicos países (juntamente com Portugal) onde o uso de carteiras e agregadores não só não aumenta, como também diminui. Essa baixa presença desse meio de pagamento, e a falta de crescimento em um momento de adoção de meios de pagamento digitais, pode ser resultado dessa presença massiva de cartões contactless.

Pagamento com cartão é o preferido da população ABI

Além do principal meio de pagamento (aquele que costuma ser utilizado para realizar a maioria dos pagamentos), esta pesquisa investigou o meio de pagamento preferido. Ou seja, aquele com o qual a população da ABI gostaria de efetuar a maior parte dos pagamentos, se possível.

Neste sentido, e de acordo com os principais meios de pagamento (Figura 12), o cartão também é o meio de pagamento preferencial para todos os países, com exceção da Colômbia, onde a população é diversificada nesse aspecto (23,2% aderem ao dinheiro, 15,8% tendem a um pagamento mais digital por meio de aplicativos de pagamento entre pessoas físicas, e 20,5% apontam para iniciadores de pagamento [18]).

O cartão também é o meio de pagamento favorito para todos os países, exceto para a Colômbia

Entre as zonas geográ icas que elegem o cartão como meio de pagamento preferido, Espanha, com 66,3%, e Chile, com 59,5%, lideram o ranking; seguido por Itália (53,0%) e Reino Unido (51,9%).

Estabelecendo uma diferenciação entre um cartão que precisa ser inserido em um dataphone e um cartão contactless (Figura 15), sendo esta última a preferida. Mais de 50% da população ABI de todos os países que escolhem o cartão como meio de pagamento preferido, preferem o pagamento contactless, com o Reino Unido na primeira posição (90,0%), seguido de Espanha (89,1%) (Figura 13).

Brasil, Colômbia, Peru e Portugal não são apenas os países com maior crescimento de usuários de aplicativos de pagamento entre pessoas físicas (Figura 11) ou aqueles com maior população ABI indicando esse pagamento como o principal (Figura 12), mas também são os países onde a maior proporção da população ABI indica como favorito: entre 15% e 25% da população utilizaria sempre este meio de pagamento, se possível.

A Argentina, com 19,2%, destaca como o país que apresenta maior preferência pelo pagamento por meio de carteiras ou agregadores de cartões para pagamento em lojas físicas e digitais.

Os pagamentos por contas são o segundo meio de pagamento preferido da população ABI do Equador (30,5%), República Dominicana (28,5%) e México (26,8%).

O dinheiro, por sua vez, continua a ter força em alguns países como Equador, México e Colômbia, onde um em cada quatro prefere pagar em dinheiro.

Entre as zonas geográficas que elegem o cartão como meio de pagamento preferido, Espanha, com 66,3%, e Chile, com 59,5%, lideram o ranking; seguido por Itália (53,0%) e Reino Unido (51,9%)

18 Pois os iniciadores de pagamento não estão presentes em todos os países; já que nos países que estão presentes, a adesão é muito pequena; uma vezNota-se que não houve crescimento, uma vez que foi o primeiro ano em que o referido meio de pagamento foi incluído; por isso não aparece neste gráfico (Figura 14).

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	Reino Unido
Em dinheiro	16,4%	10,5%	7,3%	23,2%	30,8%	25,0%	18,5%	21,3%	19,5%	19,3%	11,8%	21,4%
Cartão(ns)	38,1%	35,3%	59,5%	19,9%	32,5%	38,5%	29,3%	37,8%	66,3%	53,0%	45,8%	51,9%
Pagamentos da conta	16,9%	19,6%	22,0%	11,2%	30,5%	26,8%	20,3%	28,5%	4,2%	8,7%	16,5%	17,7%
Boleto bancário		4,7%										
Cartão virtual	5,7%	2,5%	2,0%	4,1%		2,8%	2,3%	2,8%	0,5%	4,0%	1,0%	2,2%
Carteiras ou agregadores de cartões	19,2%	2,0%	4,3%	4,1%	2,0%	5,0%	6,3%	2,8%	0,5%	10,1%	0,5%	3,5%
Aplicativos de pagamento entre personas físicas	3,5%	24,0%	3,5%	15,8%	1,5%	1,3%	22,5%	5,0%	8,0%	4,0%	23,8%	1,0%

Figura 14 Método de pagamento favorito [19]

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "E qual você considera sua mídia favorita?

19 No questionário, o método de pagamento favorito é definido como 'meio de pagamento com o qual você deseja ou sempre gostaria de pagar, se possível'.

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	Reino Unido
Cartão contactless	77,2%	55,5%	82,7%	51,8%	61,5%	55,2%	76,8%	59,5%	89,1%	65,8%	73,8%	90,0%
Cartão para inserir no dataphone	22,8%	44,5%	17,3%	48,2%	38,5%	44,8%	23,2%	40,5%	10,9%	34,2%	26,2%	10,0%

Figura 15 Tipo de cartão escolhido entre o meio de pagamento preferido: o cartão

População analisada: População ABI que tem o cartão como meio preferido
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "E qual você considera sua mídia favorita?

Facilidade de uso, rapidez e conforto, principais razões transversais para a escolha do meio de pagamento como favorito

Para quem o dinheiro é o meio de pagamento preferido, a principal motivação vem por ser amplamente aceito tanto por pessoas quanto por estabelecimentos. Além disso, a respeito aos meios de pagamento restantes, o dinheiro destaca-se por ser 'o de sempre'.

Os cartões, quer precisam ser inseridos em um dataphone ou contactless, também compartilham aceitação de dinheiro em todos os estabelecimentos, mas são reconhecidos como mais confortáveis, mais fáceis de usar e rápidos. Os meios de pagamento mais digitais (pagamentos de contas, carteiras ou agregadores, e aplicativos de pagamento entre pessoas físicas) parecem ter problemas de aceitação (seja por estabelecimentos ou particulares), mas destacam-se pelo conforto, facilidade de utilização e rapidez. Além disso, e em comparação com os restantes meios de pagamento, destacam-se pelo seu imediatismo, sobretudo por parte dos aplicativos de pagamento que, por outro lado, não se identificam tão intensamente com a sensação de segurança, o controle sobre as despesas efetuadas e a privacidade que oferece em relação às despesas.

As carteiras ou agregadores, embora seja o meio de pagamento reconhecido como o mais conveniente, são superados pelos cartões em termos de facilidade e rapidez, e pelos aplicativos de pagamento entre pessoas físicas pelas mesmas características mais imediatismo. Isso pode gerar a dificuldade de adoção que esse meio de pagamento parece ter em alguns países, como Espanha e Reino Unido (Figura 11).

	Em dinheiro	Cartão (ns)	Cartãoes (telefone de dados)	Pagamentos da conta	Carteiras ou agregadores	Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas
Me dá segurança	26,2%	24,2%	34,8%	33,1%	29,8%	19,1%
É higiênico (não é necessário contato)	1,9%	24,4%	11,3%	15,8%	25,6%	23%
É confortável	21,4%	41,8%	37,5%	36,8%	48,8%	40,4%
Fácil de usar	35,2%	52,9%	49,6%	45,3%	48,3%	58,7%
É rápido	35,7%	51%	44,3%	49%	48,8%	57,8%
Tenho mais controle sobre meus gastos	35,8%	23,3%	28%	32,9%	26,4%	18,9%
Isso me dá privacidade em relaçao às minhas despesas	20,1%	8,8%	10,6%	15,5%	8,3%	8,5%
Eles aceitam em todos os estabelecimientos	35,9%	28,4%	32,3%	14,1%	11,6%	12,8%
Todas as pessoas aceitam	39,7%	13,9%	18,1%	14,6%	11,6%	9,1%
É para sempre	25,2%	8,6%	13,1%	7%	6,6%	3,3%
É imediato (eu dou/envio ou recibo o dinheiro no momento)	20,8%	22%	18,6%	35,3%	32,6%	47,6%

Figura 16 Motivos para escolher o meio de pagamento preferido

População analisada: População ABI cuja forma de pagamento preferida é uma das indicadas nas tabelas
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Quais as razões pelas quais este meio de pagamento é o seu favorito? Indique os 3 principais motivos"

O dinheiro está relutante em desaparecer, pelo menos no curto prazo. Perde frequência de uso, mas não presença, e a maioria não quer abrir mão de tê-lo disponível

O do dinheiro como meio de pagamento regular foi afetada pela pandemia, fato que se confirmou em 2020 quando a população ABI de todos os países reduziu a frequência de utilização deste meio de pagamento. No entanto, em 2021 recupera posições e volta a acumular porcentagens pré-pandemia (Figura 11).

Embora o uso do dinheiro ainda não tenha sido abandonado, existem disparidades quanto à sua frequência de uso. Enquanto menos de 25% da população ABI nos países europeus usa dinheiro diariamente, o Reino Unido é o país com a menor porcentagem de usuários frequentes (10,2%); Nos países da América Latina, a população que utiliza dinheiro com frequência (diariamente) varia entre 30% e 50%, com exceção do Brasil e Chile (15,0% e 19,3%, respectivamente).

Olhando para o futuro, mais de 50% da população ABI de todos os países declaram que continuarão a usar dinheiro como meio de pagamento com a mesma frequência de antes, mas entre 20% e 55% indicam que usarão menos dinheiro com frequência, com destaque para o Brasil e a República Dominicana (54,9% e 48,5%, respectivamente) (Figura 18).
Existe uma consistência em todos os países em relação ao uso de dinheiro no futuro: quase metade da população de todos eles considera que a frequência de uso diminuirá.

Existe uma consistência em todos os países em relação ao uso de dinheiro no futuro: quase metade da população de todos eles considera que a frequência de uso diminuirá

A única exceção é no Reino Unido, onde apenas 22,7% preveem uma diminuição na frequência de uso (Figura 18). Isso pode ser influenciado pela composição da população ABI no Reino Unido, que, como já foi mencionado, é mais velha que a população dos demais países europeus e, principalmente, que a população ABI da América Latina. Assim, o segmento da população mais velha do Reino Unido (52 anos ou mais) é o que apresenta a menor porcentagem acumulada indicando que irá reduzir a utilização de dinheiro (15,8%), mantendo-se muito distante do segmento mais jovem onde 29,6% indicam que planejam reduzir o uso de dinheiro. Além disso, é o país com a menor variedade de meios utilizados no último mês, apenas 2,6 meios de pagamento (Figura 10). Ou seja, parece haver alguma resistência ao abandono definitivo do dinheiro uma vez que, embora seja pouco utilizado, é um dos três meios de pagamento mais utilizados (dinheiro, cartão e pagamentos por conta - débitos diretos e transferências)

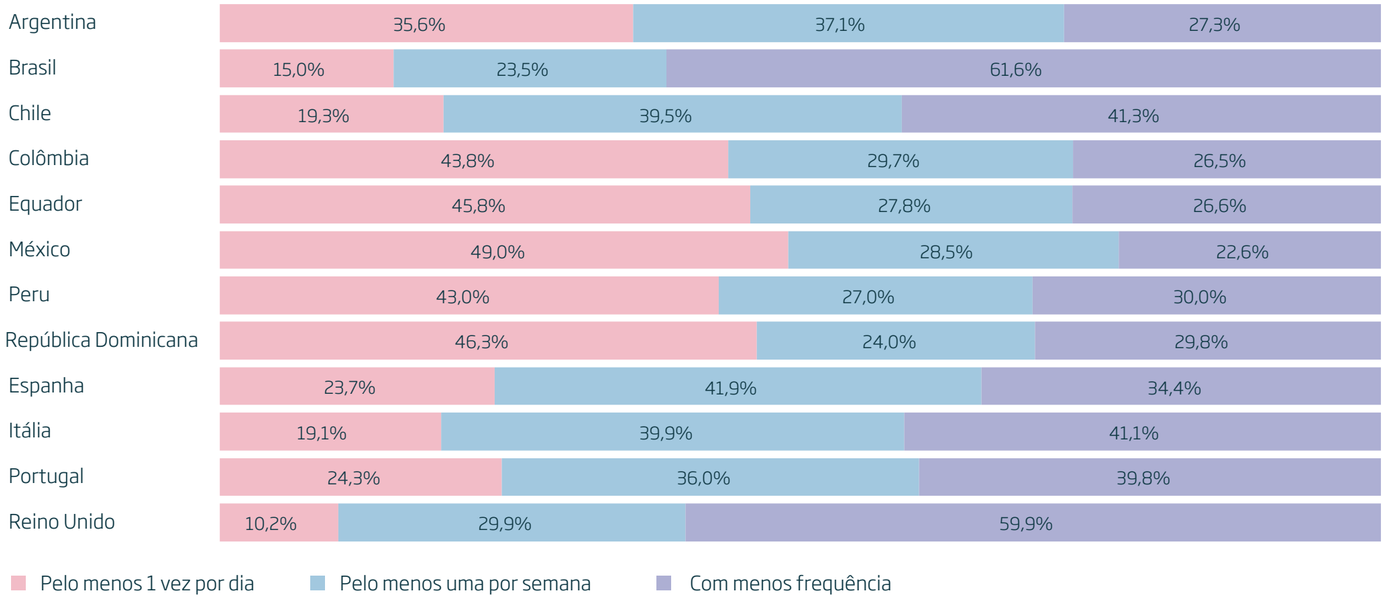


Figura 17 Frequência de uso de dinheiro durante o último ano

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Durante o último ano, com que frequência você tem usado dinheiro?"

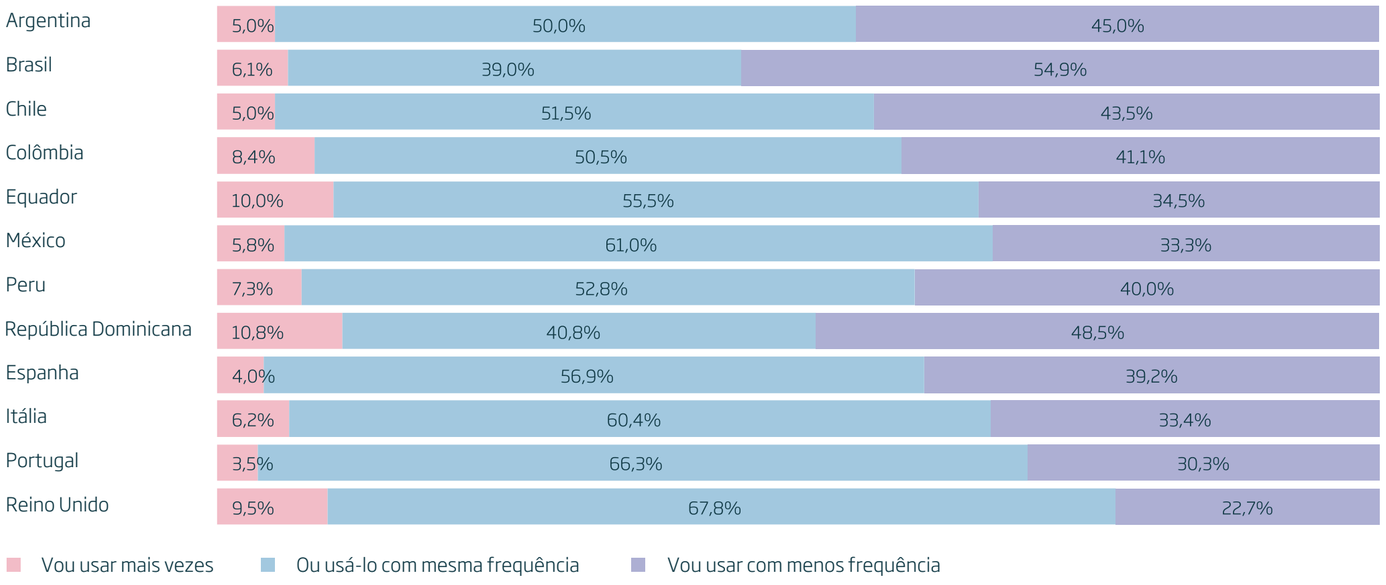


Figura 18 Com que frequência você usará dinheiro no próximo ano

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Como você acha que será sua frequência de uso de dinheiro durante o próximo ano?"

Para metade da população bancária, o dinheiro é um meio de pagamento vencido.

Entre 40% e 50% da população ABI em todos os países abandonaria permanentemente o uso de dinheiro se pudesse fazer todos os pagamentos com sistemas alternativos.

A única exceção encontra-se no Reino Unido devido ao fenómeno, já referido, de menor utilização de meios de pagamento e de uma população mais envelhecida. Assim, 79,7% do segmento mais maduro da população ABI inglesa indica que não deixaria de usar o dinheiro

79,7% do segmento mais maduro da população ABI inglesa indica que não deixaria de usar o dinheiro

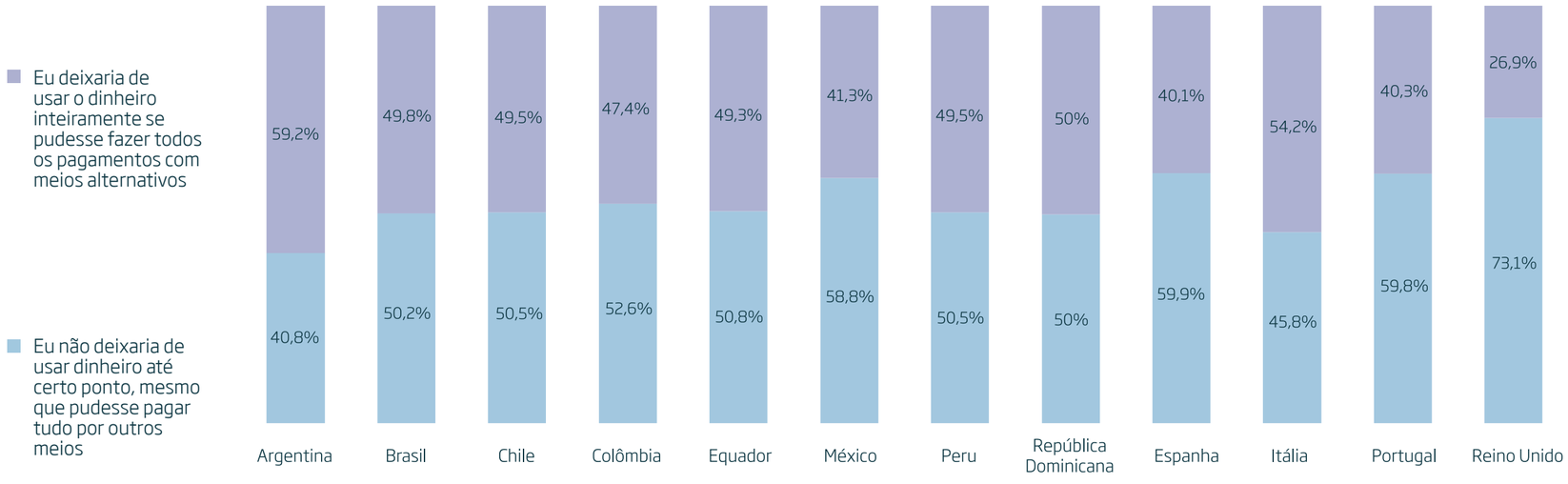


Figura 19 Atitude em relação ao uso de dinheiro no futuro

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Pensando no uso do dinheiro no futuro, com qual das seguintes frases você se identifica mais"

Ainda há muitos pontos de venda que limitam o uso de outros meios de pagamento além do dinheiro, principalmente na América Latina. As pequenas empresas e os transportes públicos são os que apresentam mais barreiras.

LA tendência crescente no uso de meios de pagamento digitais ou que não exigem ontato é generalizada em todos os países, porém, nem todos os pontos de venda acompanham o consumidor nessa transformação.Em linhas gerais, a obrigatoriedade do uso de dinheiro nos diferentes pontos de venda é maior na América Latina do que na Europa. No entanto, todos os países compartilham dois estabelecimentos como os mais restritivos em relação aos meios de pagamento aceitos: pequenas e médias empresas (mercados e lojas de alimentação de bairro, lojas de roupas e calçados, cabeleireiros) e transporte público (ônibus, táxis, trem).

Na América Latina, a República Dominicana se destaca pelo uso obrigatório de dinheiro no pagamento de rodovias, 53% da população da ABI indica que foi obrigada a pagar em dinheiro. A este ponto de venda somam-se os serviços profissionais para o lar, onde 54,0% não conseguiram utilizar um meio alternativo de pagamento. Esses serviços profissionais para o lar (encanamento, eletricidade...) também geram resistência ao uso de meios alternativos de pagamento em dinheiro em quase todos os países da América Latina, com exceção da Colômbia e do Brasil, que apresentam percentuais significativamente inferiores aos demais dos países do continente. Esses dois países, Brasil e Colômbia, destacam-se por serem os que apresentam, dentro do continente, os menores percentuais de obrigatoriedade de uso de dinheiro nos diferentes pontos de venda, embora a Colômbia esteja alinhada com os demais países da América Latina no que diz respeito os dois pontos de venda mais críticos: transporte público e pequenos negócios.

Por seu lado, na Europa, as opções de meios de pagamento para os diferentes pontos de venda parecem mais amplas, no entanto, também existem limitações em alguns deles. Assim, os serviços profissionais do lar, bares e restaurantes, transportes públicos e, principalmente, os pequenos negócios parecem colocar obstáculos ao pagamento com outros meios que não o dinheiro. Isto é especialmente relevante na Espanha, Itália e Portugal. No entanto, o Reino Unido, embora também pareça ter dificuldades na utilização de meios alternativos de pagamento nas pequenas empresas, destaca-se como o país onde se percebem menos dificuldades para a utilização de outros meios alternativos de pagamento para quase todos os pontos de venda.

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	United Kingdom
Administrações públicas (multas, taxas, impostos)	14,7%	18,8%	8,4%	16,8%	27,0%	19,8%	31,3%	29,4%	9,3%	12,8%	5,5%	4,4%
Contas de serviços públicos (água, luz, gás, internet...)	9,5%	14,4%	4,3%	26,4%	26,7%	25,5%	23,3%	21,1%	3,3%	8,5%	3,5%	4,2%
Transporte público (ônibus, táxi, trem...)	34,9%	35,1%	53,9%	67,9%	75,3%	65,0%	74,5%	76,4%	31,0%	27,5%	19,1%	10,7%
Pequenas e médias empresas	62,8%	24,5%	54,7%	66,4%	72,5%	72,5%	69,8%	69,6%	45,3%	36,3%	42,6%	30,3%
Supermercados e lojas de departamento	6,7%	5,7%	5,1%	19,4%	17,6%	13,8%	13,5%	15,3%	5,8%	9,5%	3,0%	9,9%
Postos de gasolina	11,2%	8,2%	6,1%	23,3%	21,9%	18,0%	22,8%	14,8%	4,3%	12,8%	4,0%	5,2%
Auto-estradas	26,4%	26,2%	27,6%	30,9%	39,3%	38,5%	35,3%	53,0%	6,3%	13,0%	6,8%	3,7%
Hotéis e passagens aéreas	4,7%	5,0%	3,3%	10,1%	10,6%	8,3%	10,8%	9,0%	4,3%	6,0%	2,3%	2,9%
Bares e restaurantes	22,7%	11,1%	10,4%	32,1%	31,7%	21,8%	21,3%	23,9%	35,8%	35,8%	29,2%	10,7%
Entretenimento	13,2%	6,2%	10,1%	17,3%	22,4%	15,8%	17,8%	24,9%	13,1%	15,0%	8,8%	7,6%
Serviços profissionais para o lar (canalização)	50,1%	28,5%	29,9%	43,9%	46,1%	46,8%	46,5%	54,0%	26,4%	28,3%	24,4%	10,4%
Serviços médicos (dentista...)	39,2%	10,6%	10,9%	30,9%	31,2%	30,3%	30,8%	43,7%	8,3%	13,8%	8,6%	3,4%

Figura 19 Pontos de venda onde foram forçados a usar dinheiro [20]

População analisada: População ABI que foi obrigado a pagar em dinheiro.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Durante o último ano, e em termos gerais, em que tipo de pontos de venda foi obrigado a utilizar dinheiro, mesmo que preferisse utilizar outro meio de pagamento?"

20 Para a elaboração desta tabela, foi considerada exclusivamente a resposta "Sim, fui obrigado a pagar em dinheiro, colocaram barreiras ou não foi possível pagar com outros meios".

Pagamento com dispositivos móveis

NFC perde terreno em quase todos os mercados em comparação com outras alternativas e lidera apenas na Europa.

O pagamento com dispositivos móveis (smartphone ou smartwatch) experimentou um crescimento generalizado em relação ao ano de 2020 (Figura 11).Com relação ao tipo de sistema utilizado para realizar esses pagamentos digitais, a América Latina se caracteriza por estabelecer um modelo de multiplicidade de sistemas onde, principalmente, o pagamento com QR tanto estático [21] quanto dinâmico [22] e pagamento no aplicativo [23].

Os pagamentos com NFC estão diminuindo na população ABI da América Latina abaixo de 25%, enquanto os pagamentos com QR estático e QR dinâmico experimentaram um aumento geral, mas especialmente no Chile, com um aumento de 28,9 p.p. no pagamento com QR estático e 13,7 p.p. no pagamento com QR dinâmico.Por sua vez, o pagamento no aplicativo permanece relativamente estável em quase toda a América Latina, exceto no Peru e no Chile, onde caiu 17,4 p.p. e 14,6 p.p., respectivamente.

Na Europa, o NFC é o meio de pagamento utilizado pela maior percentagem da população ABI que paga com o seu dispositivo móvel, embora tenha sofrido um decréscimo face a 2020, com exceção da Itália, onde se mantém.Nesse sentido, destaca-se de forma muito significativa o Reino Unido, onde o pagamento NFC foi reduzido, dando prioridade ao pagamento no aplicativo.

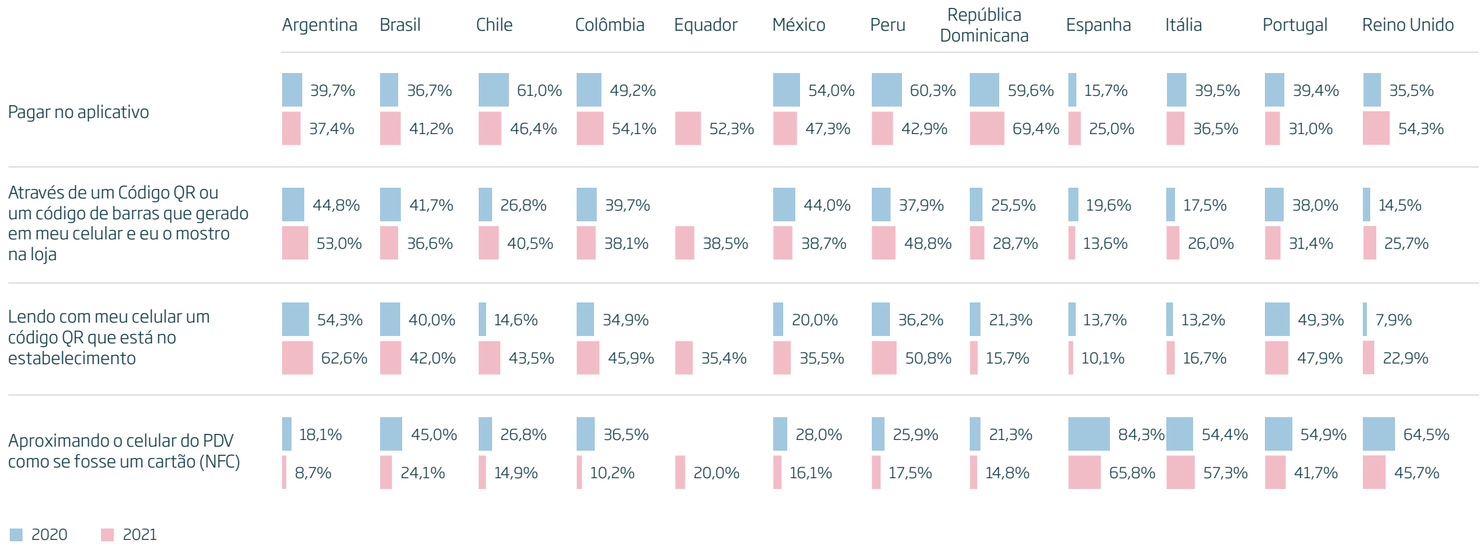


Figura 21 Formas de pagamento com smartphone ou smartwatch em lojas, restaurantes e lojas físicas utilizadas

População analisada: População ABI que usou o celular como carteira ou usou aplicativos de pagamento entre pessoas físicas para pagar em estabelecimentos durante o último mês
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Das seguintes formas você pode pagar com seu smartphone ou smartwatch em lojas, restaurantes e lojas físicas em geral, qual delas você já utilizou?"

21 O QR estático é definido como: "Ler um código QR no estabelecimento com meu celular".
22 O QR dinâmico é definido como: "Através de um código QR ou código de barras gerado no meu celular e mostro no estabelecimento.
23 Pagamento no aplicativo é definido como:" Através de aplicativos que algumas empresas possuem que permitem inserir seu cartão ou outro meio de pagamento, efetuando o pagamento diretamente pelo aplicativo sem passar pelo caixa".

Falta de benefícios específicos e segurança percebida: um desafio para pagamentos digitais

As principais barreiras aos pagamentos móveis são baseadas em barreiras atitudinais, como a desconfiança nesses métodos de pagamento e a percepção de falta de necessidade. A população ABI pertencente ao segmento mais adulto que identifica com a falta de confiança como barreira aos pagamentos móveis.

Para além destas razões, transversais a todos os países de ambos os continentes, estabelecem-se outras razões que apresentam diferenças conforme o país.

Na América Latina, o fato dos estabelecimentos comerciais não estarem disponibilizando essa opção de pagamento pode ser considerado uma barreira, mas não a principal como em 2020, dada a evolução que indica um processo contínuo de adaptação ao pagamento com dispositivo móvel.

A República Dominicana, Brasil, Colômbia e Peru sofrem com a falta de conexão permanente à Internet como uma barreira notável, para pelo menos 10% da população ABI que não fez pagamentos com um dispositivo móvel, embora existam diferenças relevantes entre jovens e adultos nesses países, uma vez que os jovens indicam esse motivo com mais frequência do que os adultos, provavelmente devido às limitações de dados (modalidades e tarifas pré-pagas) .

No México e na República Dominicana, há necessidade de divulgar a possibilidade de pagar com um dispositivo móvel, já que mais de 15% da população não sabia que isso poderia ser feito.

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	Reino Unido
Porque não é algo que eu acho necessário	24,9% / 23,7%	20,6% / 18,8%	23,9% / 32,3%	19,6% / 19,5%	21,9%	19,5% / 22,5%	15,4% / 15,0%	15,3% / 19,1%	36,9% / 30,2%	29,6% / 33,5%	29,0% / 30,5%	42,1% / 41,2%
Porque não me dá confiança	16,9% / 20,1%	13,4% / 20,1%	20,9% / 25,3%	15,0% / 18,9%	22,5%	12,4% / 11,0%	22,0% / 27,8%	11,3% / 11,5%	26,5% / 33,1%	25,4% / 26,1%	18,9% / 32,5%	23,6% / 26,3%
Porque nos estabelecimentos não me dão essa opção	24,1% / 16,5%	26,9% / 18,1%	23,6% / 15,7%	24,8% / 20,1%	15,6%	30,3% / 24,6%	24,6% / 12,0%	28,5% / 19,1%	5,5% / 4,7%	10,0% / 4,6%	17,9% / 10,4%	2,1% / 3,9%
Porque assim tenho menos controle sobre o que gasto	4,8% / 5,2%	7,5% / 6,9%	3,9% / 4,0%	5,5% / 5,7%	5,6%	6,8% / 5,3%	7,5% / 9,8%	5,5% / 4,6%	6,1% / 7,1%	11,4% / 8,7%	6,2% / 6,5%	4,6% / 4,2%
Porque meu smartphone ou smartwatch não tem essa tecnologia	4,8% / 6,7%	6,3% / 8,3%	5,2% / 2,0%	2,8% / 5,7%	4,6%	4,6% / 4,5%	2,6% / 2,3%	6,7% / 4,6%	9,8% / 5,9%	6,4% / 8,3%	7,5% / 1,3%	5,7% / 5,1%
Porque não tenho uma conexão permanente à internet no meu smartphone ou smartwatch	9,2% / 8,2%	6,9% / 13,9%	5,2% / 4,5%	15,3% / 11,3%	10,9%	7,4% / 8,7%	9,2% / 10,5%	13,8% / 15,6%	3,4% / 3,0%	3,2% / 4,1%	9,4% / 11,0%	7,1% / 7,5%
Porque eu não sabia que você poderia	9,2% / 9,3%	9,7% / 4,9%	10,0% / 10,1%	11,0% / 11,9%	10,9%	9,0% / 17,0%	11,1% / 12,0%	13,8% / 17,2%	1,5% / 4,7%	3,2% / 6,4%	3,6% / 3,9%	4,3% / 3,9%
Porque parece muito complicado	4,0% / 8,8%	6,3% / 6,9%	3,6% / 5,1%	3,1% / 5,7%	6,3%	6,2% / 6,4%	3,6% / 9,0%	3,4% / 5,0%	5,2% / 7,1%	8,2% / 6,0%	3,6% / 2,6%	3,9% / 7,2%

2020 2021

Figura 22 Principal motivo pelo qual eles não usam smartphone ou smartwatch para pagar em um estabelecimento

População analisada: População ABI que não pagou com smartphone ou smartwatch em estabelecimentos físicos.

Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Qual é o principal motivo pelo qual você não usou seu smartphone ou smartwatch para pagar em um estabelecimento?"

24 Para mais informações sobre os percentuais da população com tarifas pré-pagas ou pós-pagas, consulte os seguintes relatórios por país:
República Dominicana, Instituto Dominicano de Telecomunicações (INDOTEL): https://transparencia.indotel.gob.do/media/214393/informe-desempen-o-de-las-telecomunicaciones-julio-septiembre-2020.pdf
Brasil, Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL): https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acessos/telefonia-movel
Colômbia, Ministério das Tecnologias da Informação e Comunicação (ColombiaTIC/MinTIC): https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-47274.html
Peru, Órgão Fiscalizador do Investimento Privado em Telecomunicações: https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/736

As vantagens dos aplicativos de pagamento entre pessoas físicas fazem com que ganhem força na pandemia para todo tipo de operação.

Em linha com a análise dos motivos da escolha do meio de pagamento preferencial (Figura 16), onde a facilidade de uso, a velocidade e o imediatismo se destacaram, os aplicativos de pagamento entre pessoas físicas apresentaram crescimento generalizado durante 2021, sendo Brasil, Colômbia, Peru, Espanha e Portugal os países que utilizaram a maior população de ABI durante o último mês (Figura 11).

Na Europa, receber e enviar dinheiro entre amigos e conhecidos é o tipo de pagamento que mais tem sido feito com pedidos de transferência entre pessoas físicas, destacando a Espanha com 81,7%, mas o pagamento de produtos e serviços também é comum através deste sistema, principalmente no Reino Unido, Itália e Portugal.

Ao contrário, na América Latina observam-se diferenças dependendo do país analisado. Assim, na Argentina, Chile, México e República Dominicana, o pagamento por produtos ou serviços predomina como tipo de pagamento realizado. Por outro lado, no Brasil e na Colômbia, as transferências entre pessoas físicas são usadas principalmente para receber e enviar dinheiro.

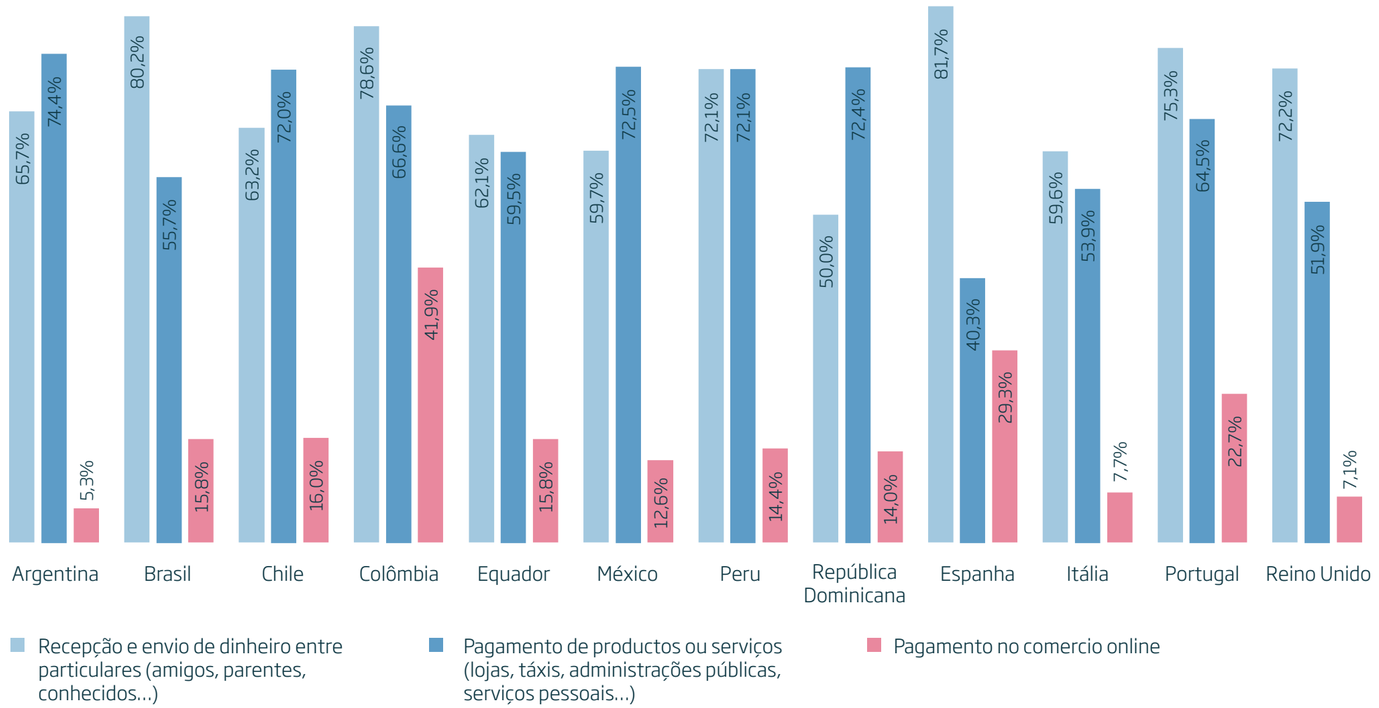


Figura 23 Tipo de pagamento efetuado com pedidos de transferência entre pessoas físicas

População analisada: População ABI que fez pagamentos com aplicativos de pagamento entre pessoas físicas durante o último ano.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Que tipo de pagamentos fez com pedidos de transferência entre pessoas físicas? E quais meios de pagamento você usa para suas compras online?"

Os pagamentos em lojas online através de aplicações de pagamento entre pessoas físicas se apresentam uma utilização significativamente inferior, entre 5% e 15%, com exceção da Colômbia (41,9%), Espanha (29,3%) e Portugal (22,7%).

Independentemente do tipo de pagamento ou uso dado a este tipo de aplicações, a população ABI que as utiliza está satisfeita com o seu funcionamento (Figura 24).

Assim, entre 70% e 80% dos usuários indicam que ficam satisfeitos quando os utilizam para fazer pagamentos a amigos ou conhecidos. Entre 65% e 80% estão satisfeitos quando usam esses aplicativos para efetuar pagamentos em lojas físicas (onde se destaca o Reino Unido, com 87,8% satisfeitos com essa experiência).

Por último, entre 60% e 80% dos utilizadores de aplicativos para pagamentos em lojas online indicam estar satisfeitos com este processo, com destaque para Portugal e Argentina, com 85,2% e 90,5% de usuários satisfeitos, respetivamente.

Entre 70% e 80% dos usuários indicam que ficam satisfeitos quando os utilizam para fazer pagamentos a amigos ou conhecidos. Entre 65% e 80% estão satisfeitos quando usam esses aplicativos para efetuar pagamentos em lojas físicas

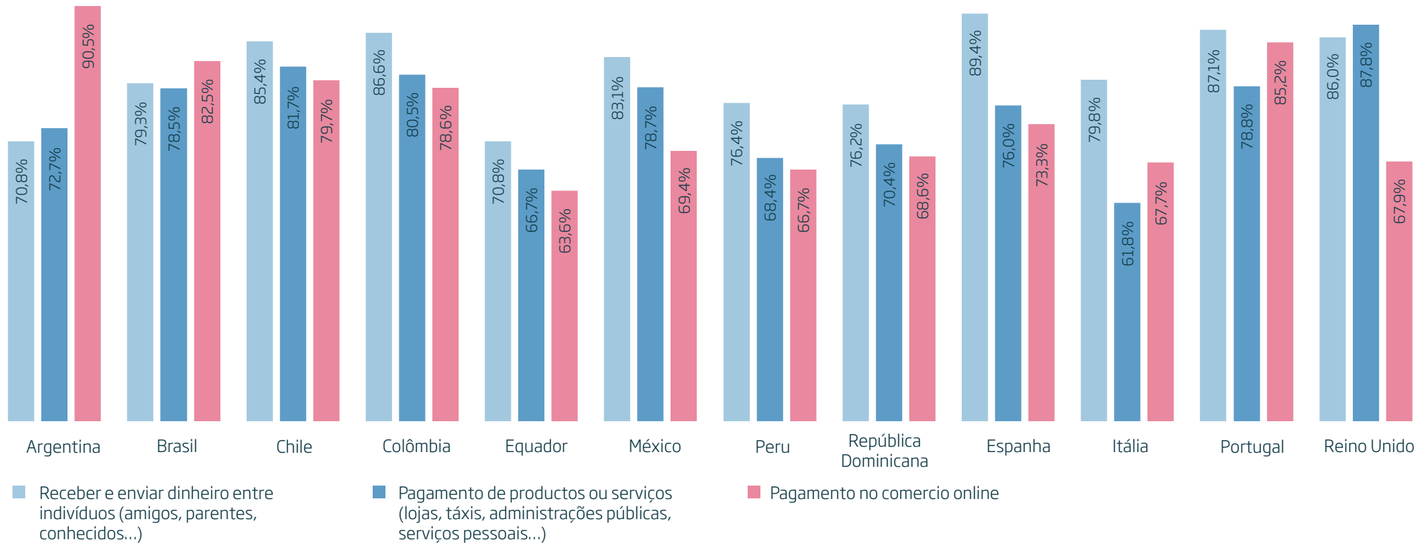


Figura 24 Satisfação com a experiência [25] de pagamento com os pedidos de pagamento entre pessoas físicas

População analisada: População ABI que fez pagamentos com aplicativos de pagamento entre pessoas físicas durante o último ano.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Levando em conta a sua experiência de pagamento com aplicativos de pagamento entre pessoas físicas, avalie a sua satisfação utilizando uma escala de 1 a 5 onde 1 significa "muito insatisfeito" e 5 "muito satisfeito".

25 O nível de satisfação é definido como a porcentagem de indivíduos que mencionam estar muito satisfeitos (5) ou bastante satisfeitos (4) numa escala verbal (Likert) de 5 níveis: (1) muito insatisfeito, (2) bastante insatisfeito, (3) pouco satisfeito, (4) bastante satisfeito e (5) muito satisfeito.

Compre Agora Pague depois [26]

Um serviço ainda sobrecarregado pelo baixo conhecimento: apenas o Reino Unido possui altos níveis de conhecimento e utilização do sistema de financiamento BNPL

De um modo geral, este sistema de financiamento ainda tem níveis baixos de notoriedade tanto na Europa como na América Latina, com exceção do Reino Unido, onde o sistema de financiamento atinge 68% da população em termos de notoriedade.Pelo contrário, o Chile é o país com o menor nível de conhecimento (é reconhecido apenas por 15% da população ABI).

Por idade observam-se algumas diferenças entre países europeus e latino-americanos. Por enquanto em países como Espanha ou Itália o sistema apresenta níveis mais elevados de conhecimento na população adulta (acima de 40 anos), na América Latina há uma tendência generalizada ao maior conhecimento entre o segmento mais jovem, principalmente na Colômbia, Argentina, Chile e Peru.

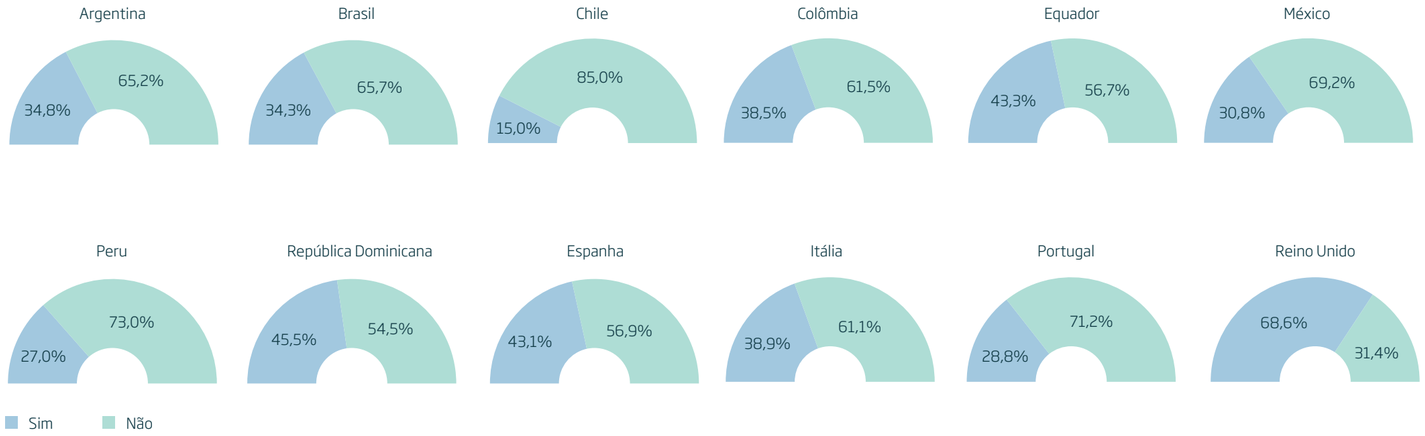


Figura 25 Conhecimento do sistema de financiamento BNPL

População analisada: População ABI total (400 casos por país)
Fonte: laboração própria com base nos resultados da pergunta "Você conhecia este sistema de financiamento?"

26 O sistema de financiamento BNPL foi definido e apresentado aos entrevistados da seguinte forma: "Alguns estabelecimentos físicos e online oferecem aos seus clientes, como meio de pagamento, a possibilidade de financiamento de compras, com base em determinado valor econômico. Nesses casos, ao invés de pagar com cartão de crédito, a compra é financiada, com um número específico de parcelas, pelo próprio estabelecimento. Não requer a contratação de nenhum tipo de serviço ou produto adicional (não é contratado cartão). Terminado o pagamento das parcelas, termina a dívida com o estabelecimento."

Ao nível da utilização, é um sistema ainda pouco difundido (Figura 26). Apenas Reino Unido, República Dominicana e Equador apresentam níveis de utilização acima de 40% entre aqueles que conhecem a forma de financiamento. No entanto, em países como Portugal e Chile a utilização ainda é incipiente (menos de 30% da população que conhece este sistema já o utilizou).

Na América Latina, o Brasil se destaca pelo alto índice de utilização entre os conhecedores (49,3% dos indivíduos que conhecem o serviço decidiram utilizá-lo).
Isso coloca o Brasil em quarto lugar no ranking de uso global acima da Argentina ou da Colômbia, que partiram de níveis mais elevados de conhecimento.

Do lado oposto está a Itália, que, partindo de níveis de conhecimento relativamente elevados (em comparação com o resto dos países), apenas 27,8% destes indivíduos fizeram uso do sistema de financiamento, colocando o país na parte inferior do ranking de utilização, juntamente com Chile e Portugal (países que já começam com baixos níveis de conhecimento).

Apenas Reino Unido, República Dominicana e Equador apresentam níveis de utilização acima de 40% entre aqueles que conhecem a forma de financiamento

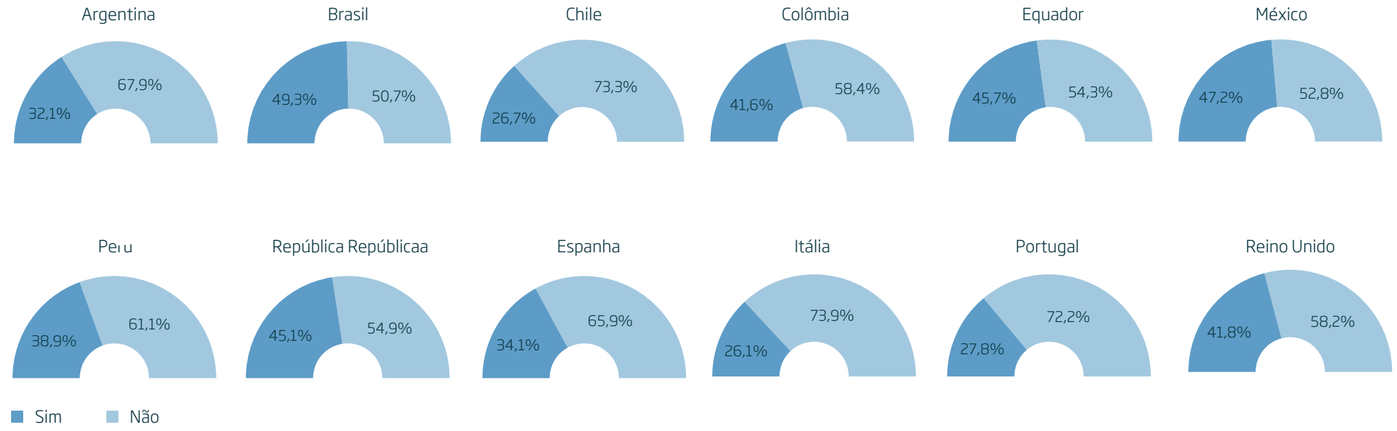


Figura 26 Uso do sistema de financiamento BNPL

População analisada: População ABI que conhece o sistema de financiamento BNPL.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Você já usou alguma vez?"

América Latina, mais aberta ao uso do BNPL

Apesar de o Reino Unido ser o país com maior conhecimento e utilização do sistema de financiamento BNPL, parece que está a atingindo um limite de penetração na população ABI, uma vez que a população que desconhece ou não utiliza esta fórmula de financiamento apresenta níveis muito baixos de intenção para uso futuro. Em geral todos os países europeus mostram uma baixa intenção de usar esta fórmula de financiamento. Na Espanha, Itália e Portugal existem elevados níveis de população que não pretendem utilizar este sistema.

Pelo contrário, espera-se um alto crescimento na utilização do sistema de financiamento nos países da América Latina, liderados pela República Dominicana, Equador e México, entre os quais se destacam as altas intenções de uso futuro. Especificamente, na República Dominicana, espera-se que a penetração do sistema venha do uso do segmento de idade adulta (indivíduos com mais de 31 anos têm intenção de uso – com certeza ou provavelmente sim – superior a 80%).

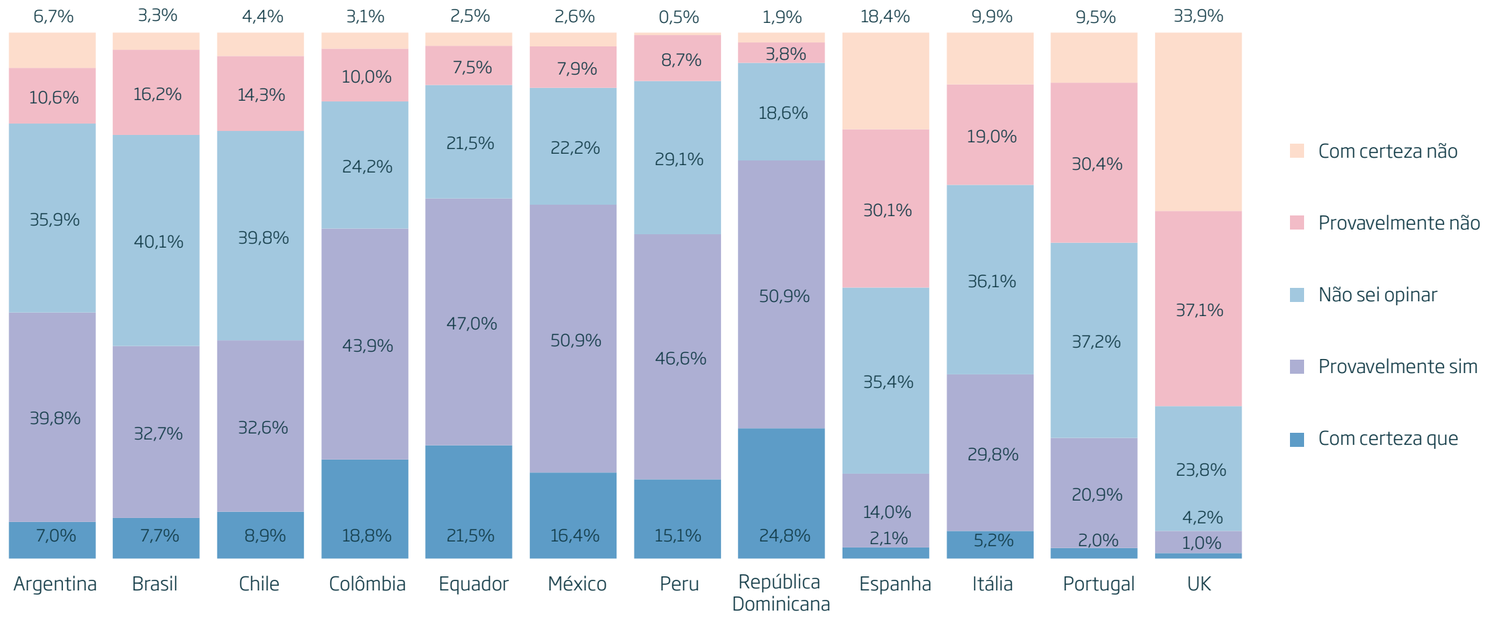


Figura 27 Intenção de usar o futuro sistema de financiamento BNPL

População analisada: População ABI que não conhecia ou conhecia, mas ainda não utilizou o sistema BNPL.
Fonte: laboração própria com base nos resultados da pergunta "Agora que você sabe o que é, você acha que usaria?"

Espera-se um alto crescimento na utilização do sistema de financiamento nos países da América Latina, liderados pela República Dominicana, Equador e México

Comércio eletrônico

Reino Unido e Itália continuam na vanguarda das compras online, acompanhados pelo Chile

Houve um aumento entre 2020 e 2021 em praticamente todos os países da América Latina. A mudança mais notável é protagonizada pelo Chile, com um aumento de 14,0 p.p. na população ABI que compra online com frequência (pelo menos uma vez por mês) . Também se registraram variações elevadas no México (+9,8 p.p.), no Peru (+8,1 p.p.) e no Brasil (+8,7 p.p.). Assim, quem compra online pelo menos uma vez por mês, é cerca de 50% da população em praticamente todos os países, com exceção do Equador, que se classifica como o país com os menores níveis de frequência de uso (apenas 35,1% da população compra pelo menos uma vez por mês).

Por sua vez, na Europa, os níveis da população ABI que compra online permanecem muito estáveis. É importante ter em mente que, no período anterior e em plena pandemia houve aumento na porcentagem de compradores online de alta frequência. Atualmente, verifica-se uma estagnação nos países europeus, e até um decréscimo muito ligeiro, que poderá ser causado por uma reabertura de lojas físicas e grandes espaços de consumo.

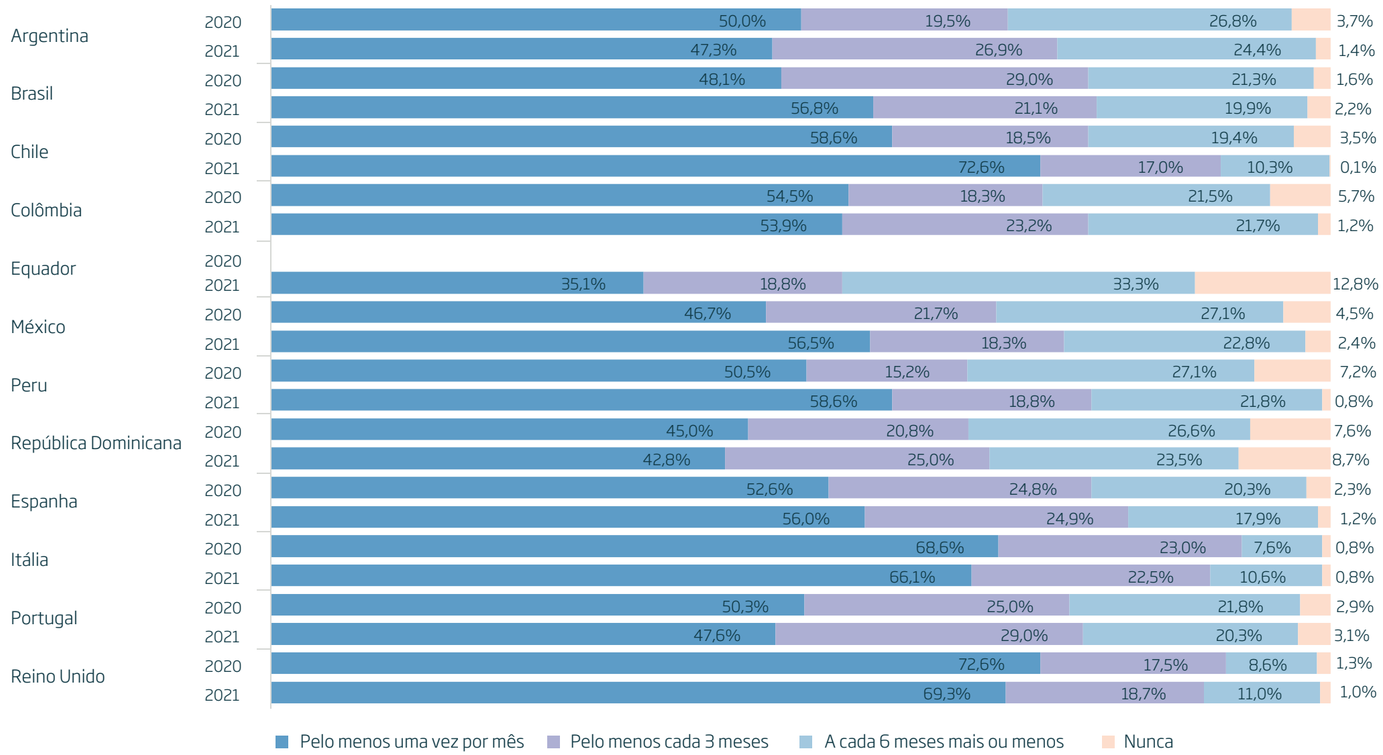


Figura 28 Frequência de compra de produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021) [28]

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Com que frequência você compra um produto ou serviço na Internet?"

27 Câmara de Comércio de Santiago https://www.ccs.cl/2021/04/23/ccs-proyecto-ventas-online-por-mas-de-us11-500-millones-este-ano/
A Terceira: "Boom do comércio eletrônico: vendas no varejo online triplicaram no primeiro trimestre" https://www.latercera.com/pulso/noticia/ventas-del-comercio-electronico-en-el-retail-tripled-in -o-primeiro trimestre/ANFWD2KIPFB5FCJ3QVGJOZLDCM/

28 A opção "Pelo menos uma vez por mês" agrupa "todas as semanas" e "pelo menos uma vez por mês" / A opção "a cada 6 meses ou menos" agrupa "a cada 6 meses ou menos" e "com menos frequência/só comprei uma vez".

Domínio de dispositivos móveis para compras online na América Latina

A tendência de alta, já observada em 2020, continua, e o smartphone segue ganhando espaço sobre o computador pessoal ou laptop para fazer compras online, especialmente na América Latina. Na Europa, embora a utilização do smartphone esteja a crescer (especialmente em Portugal), a utilização do computador pessoal para fazer compras online é ainda maior.

No Reino Unido, embora este ano tenha aumentado 4,5 p.p., a utilização do celular continua longe dos níveis dos restantes dos países em termos de utilização do referido dispositivo. Além disso, é o país um pouco menos "multidispositivo" (uso de 1,3 dispositivo para fazer compras online em comparação com 1,4 ou 1,5 dispositivos em média no restante dos países analisados).

Na Europa, embora a utilização do smartphone esteja a crescer (especialmente em Portugal), a utilização do computador pessoal para fazer compras online

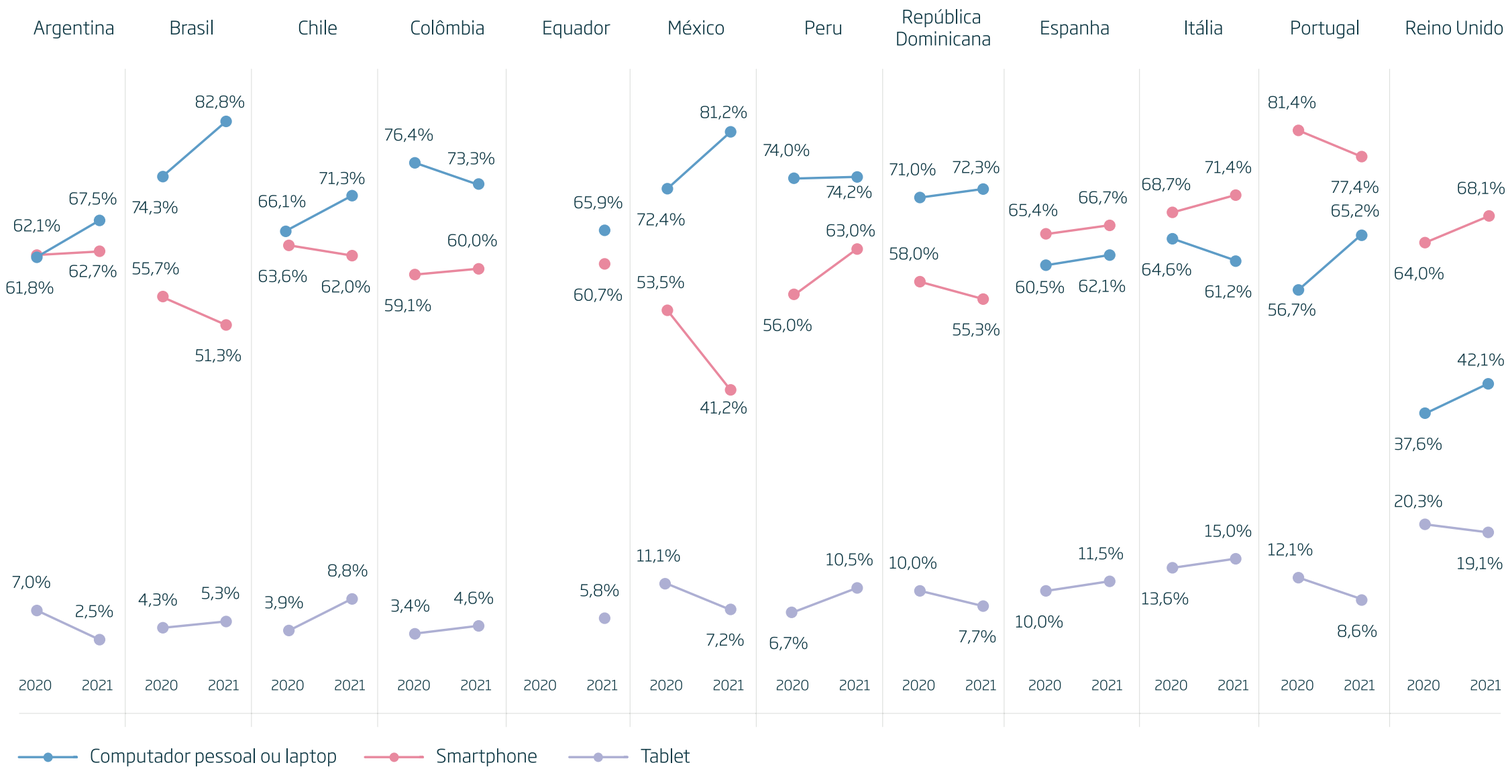


Figura 29 Dispositivos usados para comprar produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021).

População analisada: População total da ABI que comprou online.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Com qual dispositivo você costuma fazer compras online?"

O cartão lidera o ranking dos meios de pagamento mais comuns para compras online

No comércio online, o meio de pagamento mais difundido é o cartão. E não é apenas o primeiro método de pagamento em todos os países, mas também com uma porcentagem de mais de 50% da população ABI que comprou online.

Como segundo meio de pagamento, destaca-se o alto uso de transferências na maioria dos países da América Latina, com exceção do Brasil, onde o boleto ocupa o segundo lugar (42,4% da população ABI o utiliza para compras online) ou Colômbia, onde o pagamento por meio de aplicativos de pagamento entre indivíduos aumenta significativamente em relação a 2020 e se classifica como o segundo sistema de pagamento (e principalmente entre a população ABI mais jovem da Colômbia) .

Também em países europeus como Espanha e Portugal, verificou-se um aumento significativo da utilização de aplicações de pagamento entre pessoas físicas para compras online (+12,1 p.p. na Espanha e +6,5 p.p. em Portugal). A diminuição sofrida em 2021 no uso de dinheiro nos países da América Latina também é muito notável. A porcentagem da população da ABI que paga compras online com dinheiro caiu pela metade em relação a 2020 em todos os países do continente.

Vale destacar o alto uso de transferências em maioria dos países da América Latina

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	Reino Unido
Em dinheiro	39,9% 13,9%	17,1% 1,5%	15,2% 7,5%	46,2% 29,3%	26,4%	31,8% 15,4%	42,6% 18,4%	10,5% 9,0%	10,0% 1,8%	11,0% 6,2%	13,4% 4,9%	7,6% 4,8%
Cartão(s) físico(s) de Débito/ Crédito(s)/Cartão(s) pré-pago(s) Pré-pago físico (plástico)	83,9% 77,8%	77,9% 75,2%	83,3% 79,2%	67,2% 51,6%	69,8%	77,7% 78,5%	68,4% 67,7%	62,5% 75,3%	85,2% 84,3%	59,5% 66,3%	83,2% 54,0%	80,2% 75,8%
Transferências/débitos diretos	56,9% 40,7%	41,0% 20,8%	59,0% 36,6%	57,7% 32,9%	43,7%	42,5% 24,9%	52,3% 44,7%	28,0% 28,2%	22,8% 5,8%	62,5% 19,0%	32,4% 42,9%	38,6% 24,9%
Boleto bancário		58,6% 42,4%										
Carteiras ou agregadores de cartão/conta para pagamento em lojas físicas e digitais	11,7% 20,5%	6,3% 10,0%	5,2% 10,5%	10,7% 8,5%	7,5%	6,0% 10,3%	6,3% 11,1%	8,0% 12,9%	6,0% 1,8%	9,1% 19,5%	13,1% 5,4%	14,6% 13,1%
Aplicativos de pagamento móvel entre indivíduos	33,9% 5,3%	20,3% 15,8%	19,5% 16,0%	34,4% 41,9%	15,8%	27,0% 12,6%	37,1% 14,4%	15,5% 14,0%	17,2% 29,3%	29,2% 7,7%	16,2% 22,7%	10,0% 7,1%
Serviços de conta virtual ou cartão pré-pago	16,5% 11,9%	10,4% 10,8%	17,1% 15,3%	20,9% 17,9%		16,7% 14,1%	11,7% 12,9%	14,5% 14,8%	20,4% 13,9%	26,1% 30,2%	31,5% 28,2%	8,5% 8,6%

2020 2021

Figura 30 Meios de pagamento utilizados nas compras de produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021)

População analisada: População total da ABI que comprou online.
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Quais métodos de pagamento você usa para suas compras online?"

29 Tal como aconteceu nos números referentes aos meios de pagamento utilizados no último mês, o meio de pagamento principal ou preferencial (Figura 11, Figura 12, Figura 14), os dados referentes aos iniciadores de pagamento não são apresentados nesta seção, pois apenas 7 dos 12 países analisados possuem a presença do referido meio de pagamento e por não possuírem a devida evolução por ser o primeiro ano que de inclusão ao referido sistema. De qualquer forma, especifica-se que a Colômbia (país onde esse meio de pagamento está presente) é um sistema utilizado por 19,1% da população que compra online para pagar essas compras.

Sistemas de segurança para pagamentos online

Uso generalizado da autenticação dois fatores[30]

No último ano, a utilização da autenticação por dois fatores em compras online foi elevada de forma generalizada, atingindo os valores mais elevados na Espanha (75,5% da população ABI utilizou autenticação por dois em algumas das suas compras online no último ano), Itália (71,8%), Chile (70,7%) e Portugal (67,5%).

Por outro lado, os países que o uso desta autenticação por dois fatores em compras online tem sido menor são Argentina (49,2% da população indica ter usado autenticação por dois fatores em suas compras) e Peru (50,5% de uso).

No último ano, a utilização da autenticação por dois fatores em compras online foi elevada de forma generalizada

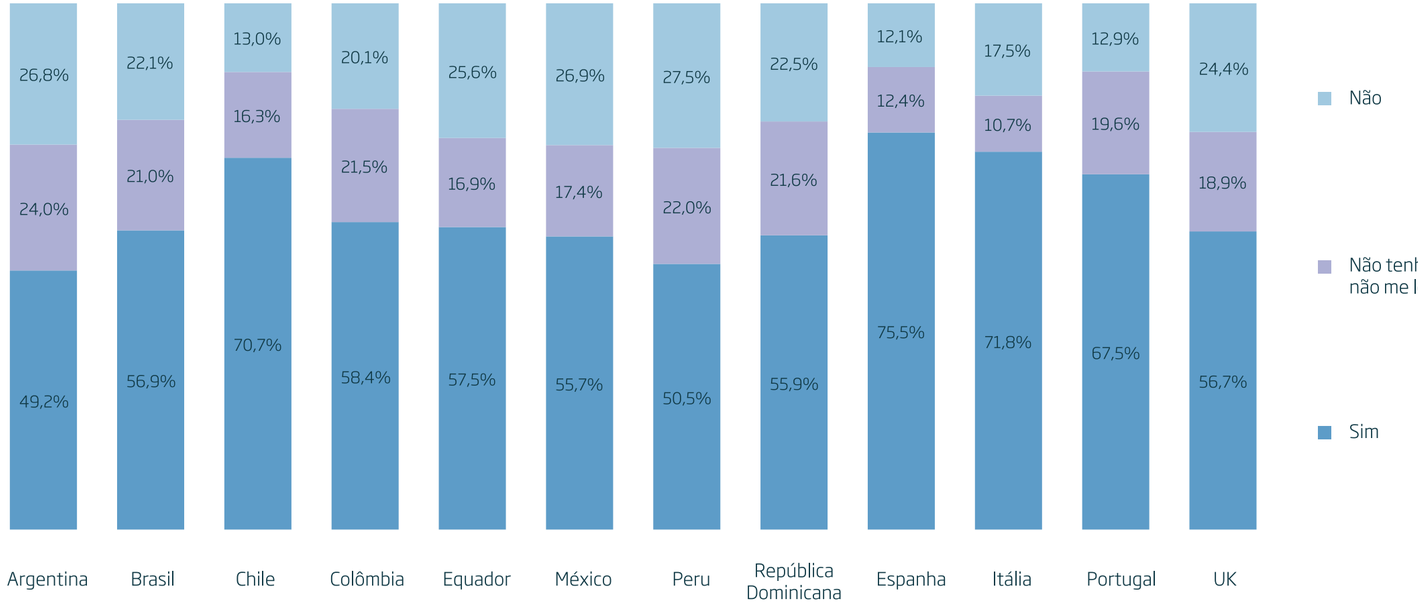


Figura 31 Uso de autenticação por dois fatores em compras online
População analisada: População ABI que comprou pela Internet
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Você usou autenticação por dois fatores em qualquer uma de suas compras online feitas Durante o ano passado?"

30 Na presente investigação, o entrevistado recebeu a seguinte definição e informações sobre a autenticação por dois fatores: para reduzir fraudes em compras online ou quando acessamos nossas contas bancárias, somos solicitados a provar quem somos através de da autenticação por dois fatores. Pode ser: (1) algo que conhecemos ou sabemos, como senha, código de acesso ou PIN; (2) algo que temos como um telefone celular ou cartão de banco; e (3) algo inerente a nós, como impressões digitais ou características faciais biométricas.

A inserção de um PIN mais um código temporário recebido via SMS é o sistema mais utilizado

Em todos os países analisados, o uso do sistema baseado na inserção de um PIN/CVV ou senha mais um código temporário recebido via SMS (OTP – Senha de Uso Único) é o mais utilizado. Embora seja nos países europeus onde este sistema tem uma presença muito maior. 79,3% da população ABI que comprou online em Portugal utilizou este sistema no último ano. No Reino Unido 75,6% da população o fez e na Espanha, 72,9%.

Ao contrário, a população ABI latino-americana, embora também utilize esse sistema, o combina com outros. Brasil, Chile e Peru combinam principalmente com o uso de abrir o aplicativo no celular e inserir uma senha, e Colômbia e México com a abertura do aplicativo no celular mais a impressão digital.

Brasil, Chile e Peru combinam principalmente com o uso de abrir o aplicativo no celular e inserir uma senha, e Colômbia e México com a abertura do aplicativo no celular mais a impressão digital

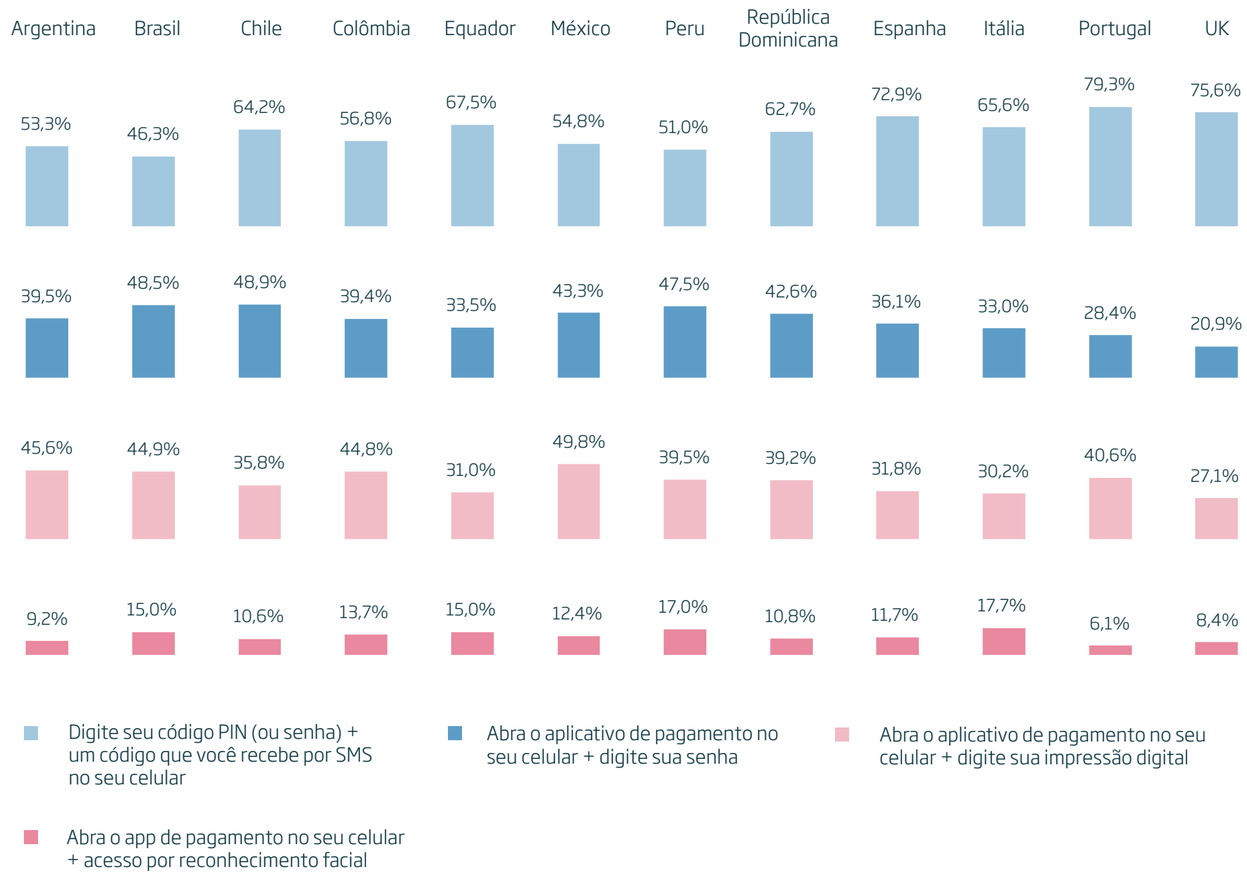


Figura 32 Sistemas de autenticação dois fatores usados

População analisada: População ABI que usou autenticação por dois fatores
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Quais sistemas de autenticação por dois você usou em suas compras online durante o último ano?"

O serviço com maior utilização não é o serviço com maior satisfação

Em termos gerais, os países europeus apresentam níveis de satisfação mais elevados do que os países latino-americanos quanto aos sistemas de autenticação por dois fatores utilizados (Figura 33). 79,2% da população ABI europeia está satisfeita com o sistema mais utilizado (insira um PIN/CVV ou senha mais um código expirado recebido via SMS), em comparação com 72,2% que estão satisfeitos na América Latina.

No entanto, referir que não é o serviço que apresenta os níveis de utilização mais elevados que obtém os níveis de satisfação mais elevados. Abrir o aplicativo no celular e inserir uma impressão digital é o sistema autenticação por dois fatores que obtém maior satisfação (86,4% da população europeia ABI e 81,8% da população latino-americana estão satisfeitos com este sistema).

Por atributos, a segurança do sistema e a facilidade de uso são os que recebem os melhores níveis de satisfação globalmente para todos os sistemas de autenticação de fator duplo. De referir ainda que o Reino Unido na Europa e a Colômbia na América Latina são os países que têm, em geral, o maior número de pessoas satisfeitas com os diferentes sistemas.Ao contrário, Argentina e, especialmente, Peru, são os países onde sistemas de autenticação fortes parecem gerar experiências piores.

Digite seu código PIN (ou senha) + um código que você recebe por SMS no seu celular	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	United Kingdom
Sistema de segurança	64,4%	64,8%	83,4%	78,1%	72,6%	71,4%	63,7%	73,4%	75,2%	84,7%	81,6%	88,8%
Tempo gasto no processo	52,9%	56,2%	63,5%	70,8%	65,9%	59,7%	55,9%	67,2%	61,9%	70,4%	73,9%	77,1%
Facilidade de processo	55,8%	61%	74,6%	74,5%	70,4%	63%	62,7%	70,3%	68,8%	81%	82,1%	89,4%
Facilidade de uso do sistema	68,3%	66,7%	77,9%	78,8%	70,4%	72,3%	70,6%	71,1%	70,2%	78,3%	82,6%	85,3%
Satisfação geral com este sistema	67,3%	65,7%	80,1%	76,6%	71,1%	73,1%	69,6%	71,1%	72%	80,4%	81,2%	84,1%
Abra o aplicativo de pagamento no seu celular + digite sua senha												
Sistema de segurança	62,3%	73,6%	83,3%	85,3%	73,1%	78,7%	61,1%	79,3%	71,3%	80%	71,6%	85,1%
Tempo gasto no processo	49,4%	61,8%	76,8%	76,8%	64,2%	70,2%	55,8%	73,6%	57,4%	71,6%	74,3%	78,7%
Facilidade de processo	54,5%	63,6%	73,9%	78,9%	59,7%	73,4%	52,6%	73,6%	71,3%	76,8%	73%	85,1%
Facilidade de uso do sistema	59,7%	73,6%	84,8%	86,3%	68,7%	76,6%	71,6%	79,3%	69,4%	76,8%	79,7%	85,1%
Satisfação geral com este sistema	63,6%	74,5%	82,6%	82,1%	67,2%	75,5%	68,4%	81,6%	70,4%	71,6%	77%	85,1%
Abra o aplicativo de pagamento no seu celular + digite sua impressão digital												
Sistema de segurança	82%	79,4%	90,1%	87%	77,4%	82,4%	68,4%	82,5%	81,1%	83,9%	86,8%	86,9%
Tempo gasto no processo	83,1%	79,4%	81,2%	80,6%	75,8%	77,8%	64,6%	76,3%	74,7%	79,3%	85,8%	88,5%
Facilidade de processo	83,1%	76,5%	87,1%	78,7%	75,8%	77,8%	67,1%	80%	80%	78,2%	84,9%	86,9%
Facilidade de uso do sistema	82%	80,4%	88,1%	88%	77,4%	82,4%	69,6%	83,8%	82,1%	88,5%	88,7%	88,5%
Satisfação geral com este sistema	86,5%	82,4%	87,1%	83,3%	79%	78,7%	72,2%	83,8%	83,2%	85,1%	88,7%	88,5%
Abra o app de pagamento no seu celular + acesso por reconhecimento facial												
Sistema de segurança	61,1%	76,5%	76,7%	87,9%	70%	74,1%	47,1%	72,7%	80%	70,6%	93,8%	89,5%
Tempo gasto no processo	50%	82,4%	66,7%	72,7%	76,7%	66,7%	58,8%	72,7%	65,7%	82,4%	87,5%	84,2%
Facilidade de processo	61,1%	73,5%	73,3%	78,8%	73,3%	66,7%	61,8%	63,6%	71,4%	70,6%	87,5%	78,9%
Facilidade de uso do sistema	55,6%	79,4%	76,7%	87,9%	76,7%	81,5%	61,8%	72,7%	77,1%	76,5%	87,5%	89,5%
Satisfação geral com este sistema	66,7%	79,4%	70%	93,9%	73,3%	77,8%	50%	77,3%	74,3%	74,5%	87,5%	89,5%

Figura 33 Satisfação [31] com aspectos relacionados a autenticação por dois fatores
População analisada: População ABI que usou cada um dos sistemas de autenticação
Fonte: elaboração própria com base nos resultados da pergunta "Tendo em conta a sua experiência, indique o seu grau de satisfação com cada um destes aspetos relacionados com a autenticação por dois fatores"

31 O nível de satisfação é definido como a porcentagem de indivíduos que mencionam estar muito satisfeitos (5) ou bastante satisfeitos (4) numa escala verbal (Likert) de 5 níveis: (1) muito insatisfeito, (2) bastante insatisfeito, (3) pouco satisfeito, (4) bastante satisfeito e (5) muito satisfeito.

Abrir o aplicativo no celular e inserir uma impressão digital é o serviço que produz menos incidentes em seu uso.

A nível global, a utilização do sistema de autenticação por dois fatores que consiste em abrir a aplicação no celular e inserir uma impressão digital e que obtém menos erros na sua utilização (Figura 34).

Ao contrário, a abertura do aplicativo no celular mais o acesso por reconhecimento facial é o que obteve as maiores incidências de forma generalizada. Portugal destaca-se por ser o país em que menos incidentes ocorrem, enquanto o Peru e o Chile são os países em que a utilização dos sistemas produz a maior proporção de erros. Esses erros no processo de pagamento se materializam principalmente na forma de pagamentos inacabados (26,1% da população chilena sofreu erros neste momento no sistema de entrada de senha) ou pagamentos não aceitos (23,5% de erros no Peru com o sistema de reconhecimento facial).

Digite seu código PIN (ou senha) + um código que você recebe por SMS no seu celular	Argentina	Brazil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	United Kingdom
NÃO, Você já teve algum problema com este sistema?	87,5%	84,8%	77,3%	77,4%	76,3%	76,5%	74,5%	77,3%	78%	79,9%	87,9%	87,10%
SIM, sofreu um incidente	12,5%	15,2%	22,7%	22,6%	23,7%	23,5%	25,5%	22,7%	22%	20,1%	12,1%	12,9%
SIM, erros de pagamento (pagamentos não aceitos)	0,0%	4,8%	8,8%	4,4%	9,6%	13,4%	12,7%	10,9%	5,5%	8,5%	3,9%	2,4%
SIM, erros de pagamento (pagamentos inacabados)	4,8%	9,5%	16%	16,8%	11,9%	10,1%	9,8%	6,3%	16,5%	8,5%	5,8%	4,7%
Outros erros	8,7%	2,9%	2,8%	4,4%	5,9%	4,2%	5,9%	7%	3,7%	4,2%	3,4%	7,1%
Abra o aplicativo de pagamento no seu celular + digite sua senha												
NÃO, Você já teve algum problema com este sistema?	79,2%	80%	65,9%	83,2%	77,6%	84%	68,4%	78,2%	80,6%	72,6%	95,9%	89,4%
SIM, sofreu um incidente	20,8%	20%	34,1%	16,8%	22,4%	16%	31,6%	21,8%	19,4%	27,4%	4,1%	10,6%
SIM, erros de pagamento (pagamentos não aceitos)	7,8%	8,2%	17,4%	4,2%	10,4%	6,4%	15,8%	12,6%	8,3%	11,6%	1,4%	6,4%
SIM, erros de pagamento (pagamentos inacabados)	6,5%	10,9%	26,1%	11,6%	17,9%	8,5%	13,7%	6,9%	13%	6,3%	4,1%	2,1%
Outros erros	6,5%	0,9%	1,4%	1,1%	1,5%	3,2%	4,2%	3,4%	1,9%	11,6%	0,0%	2,1%
Abra o aplicativo de pagamento no seu celular + digite sua impressão digital												
NÃO, Você já teve algum problema com este sistema?	92,1%	88,2%	80,2%	83,3%	85,5%	85,2%	77,2%	81,3%	81,1%	81,6%	90,6%	93,4%
SIM, sofreu um incidente	7,9%	11,8%	19,8%	16,7%	14,5%	14,8%	22,8%	18,8%	18,9%	18,4%	9,4%	6,6%
SIM, erros de pagamento (pagamentos não aceitos)	1,1%	4,9%	10,9%	3,7%	6,5%	7,4%	15,2%	6,3%	4,2%	9,2%	2,8%	1,6%
SIM, erros de pagamento (pagamentos inacabados)	3,4%	5,9%	13,9%	9,3%	6,5%	5,6%	11,4%	10%	13,7%	8%	5,7%	3,3%
Outros erros	3,4%	1%	0,0%	4,6%	3,2%	1,9%	2,5%	5%	2,1%	1,1%	1,9%	1,6%
Abra o app de pagamento no seu celular + acesso por reconhecimento facial												
NÃO, Você já teve algum problema com este sistema?	83,3%	76,5%	70%	69,7%	76,7%	70,4%	61,8%	72,70%	80,00%	86,30%	93,80%	68,4%
SIM, sofreu um incidente	16,7%	23,5%	30%	30,3%	23,3%	29,6%	38,2%	27,30%	20,00%	13,70%	6,30%	31,6%
SIM, erros de pagamento (pagamentos não aceitos)	11,1%	8,8%	13,3%	18,2%	10%	14,8%	23,5%	18,20%	5,70%	9,80%	6,30%	21,1%
SIM, erros de pagamento (pagamentos inacabados)	5,6%	14,7%	13,3%	15,2%	13,3%	11,1%	17,6%	9,10%	14,30%	2,00%	0,00%	15,8%

Figura 34 Incidente com sistemas de autenticação por dois fatores

População analisada: População ABI que comprou pela Internet e utilizou a autenticação por dois fatores
Fonte: laboração própria com base nos resultados da pergunta "Você sofreu algum incidente usando o sistema...?"

Novos agentes no espaço financeiro

Novos provedores de serviços têm potencial localizado: América Latina

Seguindo a tendência dos últimos anos, o surgimento de novos agentes no mercado financeiro está mudando o cenário financeiro tradicional. As novas tecnologias digitais permitiram a entrada de novos agentes no setor financeiro e estes novos prestadores de serviços de pagamento estão cobrindo necessidades financeiras específicas dos consumidores.
Embora nenhuma das novas entidades tenha ainda atingido os níveis de confiança, em termos de gestão de poupança e segurança semelhantes aos que os bancos têm atualmente, começam a vislumbrar valores notáveis em alguns países, principalmente na América Latina, que continuam a mostrar mais predispostos que os países europeus a operar com essas novas entidades.

Os neobancos entraram em cena em países como Brasil e Colômbia (Figura 2), com níveis de confiança que já atingem cerca de 50% da população ABI em relação à gestão de suas economias e segurança da informação.Compartilhar dados em troca de benefícios não apresenta tanta predisposição, embora consigam que 42,1% da população ABI colombiana esteja disposta (apenas 7,2 p.p. abaixo da disposição perante os bancos) e 37,5% da brasileira (9,3 p.p. abaixo da provisão que apresentam aos bancos).Por outro lado, na República Dominicana, destacam-se os altos níveis de confiança despertados por outros novos agentes que estão fazendo sua incursão no mercado financeiro: as grandes empresas de tecnologia e as empresas de telecomunicações. Ambas as entidades atingem níveis de confiança superiores a 50%, mesmo assim, ainda longe da confiança que os bancos apresentam neste país, que é a mais elevada face aos restantes países analisados.

A Argentina, dentro da América Latina, destaca-se por ser o país com os menores percentuais de confiança, segurança e vontade de compartilhar dados, obtendo valores mais semelhantes aos de países europeus, especialmente semelhantes aos da Espanha, que se entende como o país com mais reticências em relação a novos operadores financeiros.

A Espanha é também o país que apresenta os valores mais baixos de confiança, segurança e vontade de partilhar dados com os bancos. Ou seja, estabelece uma desconfiança geral em relação ao mercado financeiro independentemente do operador, com especial destaque para o caso dos bancos que, embora sejam o operador que obtém as melhores porcentagens, são os mais baixos em relação ao resto dos países.Em comparação com o resto dos países europeus, a confiança que os novos prestadores de serviços na área financeira despertam em geral ainda é baixa. São os bancos que aparecem significativamente melhor posicionados do que os restantes operadores financeiros, especialmente no Reino Unido. Em termos gerais, e independentemente do país e do operador financeiro, a população ABI demonstra mais confiança na gestão da poupança e percepção de segurança em relação à informação (dados pessoais, financeiros...) do que vontade de partilhar dados a favor de obtenção de benefícios (descontos...).

América Latina continuam a mostrar mais predispostos que os países europeus a operar com novas entidades

Que confiança este tipo de entidade ihe daria na gestão das suas poupanças?

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Dominicana	Espanha	Itália	Portugal	United Kingdom
Bancos	56,7%	65,7%	67,3%	64,8%	63,5%	72,3%	66,0%	78,5%	41,9%	49,5%	58,3%	65,6%
Neobancos	21,4%	52,0%	25,8%	51,9%	20,8%	23,5%	30,5%	21,3%	17,0%	21,0%	20,3%	18,7%
Lojas / Lojas físicas	17,2%	34,1%	28,3%	40,0%	39,5%	36,3%	30,5%	41,3%	20,4%	28,5%	26,5%	24,4%
Sites de comércio eletrônico	23,9%	35,3%	26,0%	30,1%	21,0%	30,5%	21,3%	28,5%	13,2%	28,2%	15,3%	18,0%
Grandes empresas de tecnologia	25,4%	43,4%	28,3%	39,7%	38,3%	35,8%	35,3%	51,5%	17,0%	27,7%	22,5%	21,4%
Grandes empresas de telecomunicações	19,9%	34,1%	23,8%	36,4%	34,0%	34,3%	34,3%	51,3%	17,0%	25,0%	23,5%	21,9%

E a segurança das suas informações (dados pessoais, localização, dados financeiros...)?

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Repúblicaa	España	Italia	Portugal	Reino Unido
Bancos	54,5%	61,3%	59,3%	64,1%	58,8%	69,0%	58,8%	79,5%	45,6%	51,7%	58,3%	67,6%
Neobancos	21,6%	48,3%	29,3%	48,6%	23,5%	26,0%	31,5%	29,5%	22,7%	28,7%	25,3%	25,9%
Lojas / Lojas físicas	12,9%	35,8%	26,0%	35,6%	31,8%	27,8%	28,3%	36,3%	20,9%	28,2%	25,0%	30,4%
Sites de comércio eletrônico	19,4%	34,6%	24,5%	29,9%	22,5%	25,8%	21,8%	32,8%	18,5%	28,7%	18,8%	26,9%
Grandes empresas de tecnologia	17,9%	38,0%	26,0%	34,7%	31,5%	31,3%	31,3%	49,0%	17,2%	30,9%	22,5%	28,9%
Grandes empresas de telecomunicações	16,2%	32,4%	23,5%	31,6%	32,8%	29,3%	32,3%	53,5%	16,5%	29,7%	20,8%	26,7%

Até que ponto você estaria disposto a compartilhar dados com essas organizações em troca de benefícios?

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	Equador	México	Peru	República Repúblicaa	España	Italia	Portugal	Reino Unido
Bancos	41,0%	46,8%	43,5%	49,3%	47,0%	52,8%	49,5%	64,8%	26,2%	40,6%	33,8%	48,1%
Neobancos	22,1%	37,5%	23,3%	42,1%	20,8%	22,8%	28,0%	27,5%	15,5%	26,2%	17,8%	20,0%
Lojas / Lojas físicas	19,9%	31,6%	22,8%	34,4%	26,8%	29,8%	31,8%	33,5%	19,7%	28,2%	17,8%	23,9%
Sites de comércio eletrônico	21,9%	30,4%	21,8%	31,6%	23,0%	29,0%	24,3%	32,0%	18,2%	32,4%	17,5%	20,9%
Grandes empresas de tecnologia	19,4%	30,9%	22,3%	35,2%	28,8%	31,3%	31,0%	44,5%	17,7%	31,9%	20,3%	23,4%
Grandes empresas de telecomunicações	19,4%	29,4%	22,8%	36,4%	28,0%	31,0%	29,8%	47,3%	16,2%	31,9%	18,3%	21,9%

Figura 35 Confiança, percepção de segurança e vontade de compartilhar dados com os diferentes operadores do mercado financeiro

População analisada: População total de ABI (400 casos por país)
Fonte: Elaboração própria com base nos resultados das questões "Qual a confiança que este tipo de entidade lhe daria na gestão das suas poupanças? E a segurança das suas informações (dados pessoais, localização, dados financeiros...)? Até que ponto você estaria disposto a compartilhar dados com essas organizações em troca de benefícios?"

32 O nível de confiança, segurança e disposição são definidos como a porcentagem de indivíduos que (4) bastante confiantes, bastante seguros e bastante dispostos e (5) muito confiantes, muito seguros ou muito dispostos, em uma escala verbal de 5 níveis (Likert): (1) não confiante, nenhuma segurança e nem um pouco disposto, (2) pouco confiante, pouca segurança ou sem vontade, (3) um pouco confiante, alguma segurança e um pouco disposto, (4) bastante confiante, bastante seguro e bastante disposto e (5) muito confiante, muito seguro ou muito disposto.

Resumo por país

Neste capítulo, é realizada uma análise individualizada de cada um dos países analisados, destacando os elementos mais relevantes em cada um deles.

Levando em conta que o Equador é a primeira vez que faz parte da pesquisa, apenas onze países incluem os dados evolutivos com relação ao ano de 2020.

Conforme comentado no início do capítulo, é importante levar em consideração as diferentes características internas da população ABI de cada país na leitura dos dados.

Argentina

01

A população ABI com cartão de crédito aumentou 5,9 p.p. e, além disso, continuou o país com a maior população multi-card em modo de crédito. 64,1% da população ABI com cartão de crédito possui mais de um.

02

A Argentina é o país que mais usa cartão de crédito para compras de alto valor (66,4%) e a que registrou o maior decréscimo na utilização de cartões de crédito para compras de baixo valor (-8,3 p.p.).

03

Continua a ser o país onde o maior percentual da população ABI com cartão de crédito que utiliza a modalidade de parcelamento "sem juros" (67,5%), e o que menos utiliza a forma de pagamento no final do mês e pagamento pela linha de crédito disponível no cartão, em comparação com os restantes países analisados.

04

Após o aumento durante este ano, a Argentina é o país onde a maior população utilizou carteiras ou agregadores durante o último mês (43,8%) e, além disso, 9,2% da população ABI indica esta forma de pagamento como principal e 19,5% , como o favorito, classificado como o país em que a maior população escolhe esta opção como aquele com o qual gostaria de pagar todas as suas despesas, se possível. A isto acrescenta-se que é o país onde este sistema de pagamento é mais utilizado (carteiras ou agregadores) para compras online (20,5%).

05

Em relação à atitude em relação ao dinheiro, é o país com o maior percentual de rejeição, Sendo o 59,2% a população argentina ABI que declara que deixaria de usar dinheiro se pudesse fazer todos os pagamentos com meios alternativos.

06

A Argentina é o país que apresenta a Maior utilização de pagamento com smartphone ou smartwatch através de QR estático passando de 54,3% em 2020 para 62,6% em 2021.

07

É o país que mais usou aplicativos de pagamento entre indivíduos para pagar por produtos ou serviços (em lojas, táxis, administrações públicas, serviços pessoais...) com 74,4% e o que menos os usou para pagamentos em lojas online (5,3%).

08

Argentina é o país onde um sistema de dupla autenticação é retirado em menor grau para compras online (49,2%).

09

A Argentina é o país latino-americano que mostra menos confiança e segurança em relação à informação, e que estaria disposto a compartilhar dados em menor grau com os novos operadores do mercado financeiro (neobancos, negócios ou lojas físicas, sites de comércio online...).

	2020	2021
Cartão de débito	95,5%	95,0%
Cartão de crédito	67,5%	73,4%
Um cartão pré-pago	33,0%	37,3%

Tabela 1 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total da Argentina (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
1 Cartão de débito	60,5%	60,2%
2 ou mais cartões de débito	39,5%	39,8%
1 Cartão de crédito	36,7%	35,9%
2 ou mais cartões de crédito	63,3%	64,1%
1 Cartão pré-pago	78,0%	78,7%
2 ou mais pré-pagos	22,0%	21,3%

Tabela 2 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI com posse de cada tipo de cartão
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Compras de baixo valor	38,5%	30,2%
Compras de alto valor	56,7%	66,4%
Para sacar dinheiro do caixa eletrônico	17,0%	14,9%

Tabela 3 Uso frequente do cartão de crédito de acordo com o tipo de operação (evolução 2020 - 2021)

População analisada: População ABI da Argentina com posse de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagar todas as minhas compras no final do mês	30,0%	25,1%
Sem juros, mesmo que isso signifique ter que escolher um número menor de parcelas	62,2%	67,5%
Com juros, já que a opção sem juros me obriga a escolher um número menor de parcelas	4,1%	4,7%
Pague usando a linha de crédito disponível do meu cartão pagando uma parte da dívida a cada mês	3,7%	2,7%

Tabela 4 Uso de cartão de crédito de acordo com a modalidade

População analisada: População ABI com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	82,0%	81,1%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	82,3%	83,3%
Pagamentos da conta	67,8%	71,9%
Cartão virtual	21,5%	32,3%
Carteiras ou agregadores	29,0%	43,8%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	11,5%	18,7%

Tabela 5 Meio de pagamento utilizado no último mês (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total da Argentina (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	30,5%	21,4%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	41,8%	43,6%
Pagamentos da conta	17,8%	17,7%
Cartão virtual	3,5%	4,5%
Carteiras ou agregadores	5,0%	9,2%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	1,0%	3,0%

Tabela 6 Principais meios de pagamento (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total da Argentina (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	16,4%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	38,1%
Pagamentos da conta	16,9%
Boleto bancário	0,0%
Cartão virtual	5,7%
Carteiras ou agregadores	19,2%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas (P2P)	3,5%

Tabela 7 Meios de pagamento favoritos

População analisada: População ABI total da Argentina (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	39,9%	13,9%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	83,9%	77,8%
Pagamentos da conta	56,9%	40,7%
Cartão virtual	16,5%	11,9%
Carteiras ou agregadores	11,7%	20,5%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	33,9%	5,3%

Tabela 8 Meio de pagamento utilizado nas compras de produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021)

População analisada: População total da ABI que tem comprado online
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Eu não deixaria de usar dinheiro até certo ponto, mesmo que pudesse pagar tudo por outros meios	40,8%
Eu deixaria de usar dinheiro se pudesse fazer todos os pagamentos com meios alternativos	59,2%

Tabela 9 Atitude em relação ao dinheiro

População analisada: População ABI total da Argentina (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagamento em Aplicativo	39,7%	37,4%
Através de um código QR ou código de barras que é gerado no meu celular e mostro no estabelecimento	44,8%	53,0%
Lendo com meu celular um código QR que está no estabelecimento	54,3%	62,6%
Aproximando o celular do PDV como se fosse um cartão (NFC)	18,1%	8,7%

Tabela 10 Meios de pagamento usados com um dispositivo móvel em lojas físicas (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI que usou o celular como carteira ou usou aplicativos de pagamento entre pessoas físicas para pagar em estabelecimentos durante o último mês
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Receber e enviar dinheiro entre indivíduos (amigos, parentes, conhecidos...)	65,7%
Pagamento de produtos ou serviços (lojas, táxis, administrações públicas, serviços pessoais...)	74,4%
Pagamento no comércio online	5,3%

Tabela 11 Tipo de pagamento feito com aplicativos de pagamento entre pessoas físicas

População analisada: População ABI que fez pagamentos com aplicativos de pagamento entre pessoas físicas durante o último ano
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	49,2%
Não	24,0%
Não estou seguro	26,8%

Tabela 12 Uso de autenticação por dois fatores

População analisada: População total da ABI que tem comprado online
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	Confiança	Segurança de suas informações	Disposição para compartilhar dados em troca de benefícios
Bancos	56,7%	54,5%	41,0%
Neobancos	21,4%	21,6%	22,1%
Lojas/lojas físicas	17,2%	12,9%	19,9%
Sites de comércio eletrônico	23,9%	19,4%	21,9%
Grandes empresas de tecnologia	25,4%	17,9%	19,4%
Grandes empresas de telecomunicações	19,9%	16,2%	19,4%

Tabela 13 Confiança, percepção de segurança e vontade de compartilhar dados com os diferentes operadores do mercado financeiro

População analisada: População ABI total da Argentina (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

Brasil

01

É o país que lidera o multibanco (76,4%). Quase 8 em cada 10 membros da população ABI operam com duas ou mais entidades bancárias.

02

O Brasil é o país com a maior presença de neobancos: 64,5% da população da ABI possui algum tipo de serviço ou produto financeiro ou pagamentos/cobrança por meio de neobancos, e 26,2% tem uma dessas entidades como sua principal instituição financeira.

03

É o país com maior percentual da população ABI (77,2%) que possui cartão de crédito. Também é o país com o maior número médio de cartões de débito e crédito, 2,1 média de cartões em ambos os casos entre os titulares de cada uma das tipologias (comparado apenas por Argentina e Chile no caso de cartões de débito).

04

O Brasil é o segundo país da América Latina que mais usa cartão de crédito para compras de baixo valor (59,0%) (atrás apenas da República Dominicana) e também o segundo para alto valor (65,4%) (atrás da Argentina.

05

Junto com o Peru, está entre os países que experimentou maior crescimento no uso de aplicativos de pagamento entre indivíduos como meio de pagamento utilizado no último mês (+36,5 p.p.), elevando para 61,5% a percentagem da população ABI que utilizou este meio de pagamento. É o país onde a maior população escolhe este meio de pagamento como principal (16,7%) e também como favorito (24,0%).

06

O Brasil é o país da América Latina que faz menos uso do dinheiro em espécie: 85,1% declaram que o utilizam pelo menos uma vez por semana ou com menos frequência. E 54,9% declaram que, no futuro, usarão com menos frequência.

07

O Brasil é o país da América Latina que mais realiza pagamento por meio de aplicativos entre pessoas físicas para receber e enviar dinheiro (80,2%).

08

Após um aumento de 8,5 p.p., o Brasil passa a ser o país onde mais compras online são feitas pelo dispositivo móvel (82,8%).

09

O Brasil é, juntamente com a Colômbia, um dos países mais abertos para operar financeiramente com outras entidades, além de bancos, demonstrando mais confiança, percebendo segurança e demonstrando maior disposição em compartilhar dados com novos players que atuam no mercado financeiro.

	2020	2021
Um banco	28,7%	23,6%
Dois ou mais bancos	71,3%	76,4%

Tabela 14 Número de entidades financeiras com as quais a população ABI opera (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Brasil (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Bancos	85,5%
Neobancos	64,5%
Lojas/lojas físicas	29,2%
Sites de comércio eletrônico	48,2%
Grandes empresas de tecnologia	36,3%
Grandes empresas de telecomunicações	59,6%

Tabela 15 Bancos ou fornecedores com os quais opera / contratou serviços ou produtos financeiros

População analisada: População ABI total do Brasil (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Bancos	62,7%
Neobancos	26,2%
Lojas/lojas físicas	2,0%
Sites de comércio eletrônico	5,4%
Grandes empresas de tecnologia	1,2%
Grandes empresas de telecomunicações	2,5%

Tabela 16 Bancos ou fornecedores com os quais opera / contratou serviços ou produtos financeiros

População analisada: População ABI total do Brasil (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão de débito	93,5%	94,6%
Cartão de crédito	75,3%	77,2%
Um cartão pré-pago	23,5%	22,3%

Tabela 17 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Brasil (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Débito	2,1
Crédito	2,1
Pré-pago	1,4

Tabela 18 Número médio de cartões entre a população de titulares de cartões ABI

População analisada: População ABI total do Brasil (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Compras de baixo valor	55,5%	59,0%
Compras de alto valor	55,8%	65,4%
Para sacar dinheiro do caixa eletrônico	12,3%	23,2%

Tabela 19 Uso frequente do cartão de crédito de acordo com o tipo de operação (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	62,8%	58,3%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	75,3%	76,7%
Pagamentos da conta	65,8%	65,2%
Boleto bancário	62,0%	55,4%
Cartão virtual	14,8%	16,9%
Carteiras ou agregadores	15,0%	13,0%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	25,0%	61,5%

Tabela 20 Meio de pagamento utilizado no último mês (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Brasil (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	12,0%	8,8%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	49,5%	44,1%
Pagamentos da conta	23,3%	19,4%
Boleto bancário	6,3%	5,9%
Cartão virtual	1,0%	2,2%
Carteiras ou agregadores	3,3%	2,0%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	3,5%	16,7%

Tabela 21 Principal meio de pagamento (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Brasil (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Pelo menos 1 vez por dia	15,0%
Pelo menos uma vez por semana	23,5%
Com menos frequência	61,6%

Tabela 22 Frequência de uso do dinheiro

População analisada: População ABI do Brasil (400 casos).
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Vou usar mais vezes	6,1%
Ou usá-lo com a mesma frequência	39,0%
Vou usar com menos frequência	54,9%

Tabela 23 Frequência de uso de dinheiro no próximo ano

População analisada: População ABI do Brasil (400 casos).
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Receber e enviar dinheiro entre indivíduos (amigos, parentes, conhecidos...)	80,2%
Pagamento de produtos ou serviços (lojas, táxis, administrações públicas, serviços pessoais...)	55,7%
Pagamento no comércio online	15,8%

Tabela 24 Tipo de pagamento feito com aplicativos de pagamento entre pessoas físicas

População analisada: População ABI do Brasil que fez pagamentos com aplicativos de pagamento entre pessoas físicas durante o último ano
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	Confiança	Segurança de suas informações	Disposição para compartilhar dados em troca de benefícios
Bancos	65,7%	61,3%	46,8%
Neobancos	52,0%	48,3%	37,5%
Lojas/lojas físicas	34,1%	35,8%	31,6%
Sites de comércio eletrônico	35,3%	34,6%	30,4%
Grandes empresas de tecnologia	43,4%	38,0%	30,9%
Grandes empresas de telecomunicações	34,1%	32,4%	29,4%

Tabela 25 Dispositivos usados para comprar produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI do Brasil que tem comprado online
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	Confiança	Segurança de suas informações	Disposição para compartilhar dados em troca de benefícios
Bancos	65,7%	61,3%	46,8%
Neobancos	52,0%	48,3%	37,5%
Lojas/lojas físicas	34,1%	35,8%	31,6%
Sites de comércio eletrônico	35,3%	34,6%	30,4%
Grandes empresas de tecnologia	43,4%	38,0%	30,9%
Grandes empresas de telecomunicações	34,1%	32,4%	29,4%

Tabela 26 Confiança, percepção de segurança e vontade de compartilhar dados com os diferentes operadores do mercado financeiro

População analisada: População ABI total do Brasil (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

Chile

01

O Chile é o segundo país latino-americano que mais cresce no multibanco (+6,7 p.p. a respeito de 2020), atingindo 65,3% da população da ABI que opera com mais de uma entidade.

02

É o país mais aumentou a proporção da população ABI que possui cartão pré-pago (+7,4 pp atingindo 37,7%) e cartão de crédito, passando de 61,3% em 2020 para 71,8% em 2021.

03

É o segundo país com maior porcentagem de população ABI que usa a modalidade de pagamento sem juros (55,1%), atrás apenas Argentina.

04

Após o aumento de 10,9 p.p. no uso de carteiras e agregadores, torna-se o país que utiliza pagamentos por meio de dispositivos móveis de forma mais uniforme. 31,0% usaram carteiras e agregadores no último mês e 37,0% usaram aplicativos de pagamento entre pessoas físicas.

05

Entre a população ABI chilena cujo principal meio de pagamento é o cartão (62,3%), 83,5% usam cartão contactless, que lidera o ranking como país latino-americano que mais utiliza este tipo de cartão de pagamento.

06

É o segundo país, atrás apenas de Espanha, onde a maior população ABI escolhe o cartão como meio de pagamento preferido (59,5%).

07

O Chile é o segundo país que menos usa dinheiro diariamente (19,3%), atrás apenas do Brasil.

08

De acordo com os diferentes métodos de pagamento através do dispositivo móvel, no Chile deixa de predominar o pagamento no aplicativo em 2020 (61,0%), a uma maior utilização de pagamentos através de QR code, seja dinâmico (40,5%) ou estático (43,5%).

09

Em relação ao sistema de financiamento Compre Agora Pague Depois, é o país com nível mais baixo de conhecimento (É reconhecido apenas por 15% da população ABI).

10

O Chile é o país onde a população ABI que frequentemente compra online cresce mais (pelo menos uma vez por mês), passando de 58,6% para 72,6% e tornando-se o país com a maior porcentagem deste tipo de compradores frequentes.

11

É o país latino-americano que apresentou um aumento do uso de autenticação por dois fatores em algumas das compras online realizadas durante o último ano, sendo a combinação de um código PIN mais um código temporário enviado por SMS a modalidade mais utilizada entre os chilenos.

	2020	2021
Um banco	41,4%	34,7%
Dois ou mais bancos	58,6%	65,3%

Tabela 27 Número de entidades financeiras com as quais a população ABI opera (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Chile (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão de débito	97,5%	97,8%
Cartão de crédito	61,3%	71,8%
Cartão pré-pago	29,9%	37,7%

Tabela 28 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Chile (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Compras de baixo valor	30,1%	30,7%
Compras de alto valor	41,9%	51,2%
Para sacar dinheiro do caixa eletrônico	15,0%	14,3%

Tabela 29 Uso frequente do cartão de crédito de acordo com o tipo de operação (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI Chilena com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	69,8%	77,8%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	83,3%	89,0%
Pagamentos da conta	76,1%	78,3%
Cartão virtual	20,2%	23,8%
Carteiras ou agregadores	10,2%	31,0%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	26,9%	37,0%

Tabela 30 Meio de pagamento usado no último mês (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Chile (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago (plástico) contactless (ou toque e vá)	76,6%	83,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago (plástico) a ser inserido no datafone	23,4%	16,4%

Tabela 31 Uso de cartão contactless ou cartão que precisa ser inserido em um dataphone (evolução 2020 - 2021)

População analisada: População ABI que indica o cartão como principal meio de pagamento.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	7,3%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	59,5%
Pagamentos da conta	22,0%
Cartão virtual	2,0%
Carteiras ou agregadores	4,2%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	3,5%

Tabela 32 Meio de pagamento favorito

População analisada: População ABI total do Chile (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago (plástico) contacless (ou toque e vá)	82,7%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago (plástico) a ser inserido no datafone	17,3%

Tabela 33 Meio de pagamento favorito de acordo com o cartão sem ou cartão que precisa ser inserido em um datafone

População analisada: População ABI que indica o cartão como principal meio de pagamento.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Pelo menos 1 vez por dia	19,3%
Pelo menos uma vez por semana	39,5%
Com menos frequência	41,3%

Tabela 34 Frequência no uso de dinheiro

População analisada: População ABI total do Chile (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagamento em Aplicativo	61,0%	46,4%
Através de um código QR ou código de barras que é gerado no meu celular e mostro no estabelecimento	26,8%	40,5%
Lendo com meu celular um código QR que está no estabelecimento	14,6%	43,5%
Aproximando o celular do PDV como se fosse um cartão (NFC)	26,8%	14,9%

Tabela 35 Formas de pagamento com smartphone ou smartwatch (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI chilena que usou o celular como carteira ou usou aplicativos de pagamento entre pessoas físicas para pagar em estabelecimentos durante o último mês
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	15,0%
Não	85,0%

Tabela 36 Conhecimento do sistema de financiamento BNPL

População analisada: População ABI total do Chile (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pelo menos uma vez por mês	58,6%	72,6%
Pelo menos a cada 3 meses	18,5%	17,0%
A cada 6 meses mais ou menos	19,4%	10,3%
Nunca	3,5%	0,1%

Tabela 37 Frequência de compra de produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Chile (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	70,7%
Não	13,0%
Não estou seguro	16,3%

Tabela 38 Uso de autenticação por dois fatores

População analisada: População ABI que tem comprado online
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

Colombia

01

É o país que mantém uma relacionamento menos duradouro com sua principal instituição financeira, com média de 5,9 anos.

02

A Colômbia, semelhante ao Brasil, tem uma forte presença de neobancos: 61,2% da população ABI colombiana possui algum tipo de serviço ou produto financeiro ou pagamentos/cobrança contratados através de neobancos, e já são a principal entidade financeira com 26,3%.

03

É o único país que experimentou uma ligeiro declínio na propriedade do cartão de débito (2,8 p.p.).

04

Apesar de apresentar alguma diminuição, é, junto com o Equador, o país da América Latina que mais utiliza a forma de pagamento com cartão de crédito com juros (já que a modalidade sem juros os obriga a optar por um número menor de parcelas) (12,1%).

05

A Colômbia experimentou um grande aumento nos métodos de pagamento móvel no último mês: carteiras ou agregadores (+ 15,5 pp), e aplicativos de pagamento entre pessoas físicas (+8,5 p.p.). Ambos os meios de pagamento também crescem como principal meio de pagamento. Este último sistema, aliás, é escolhido pelo 10,8% da população como principal meio de pagamento; e em 15,8%, como meio de pagamento favorito.

06

É o país que menos considera o cartão como o seu meio de pagamento principal ou preferido, devido à sua preferência (fenômeno da própria Colômbia) pelos iniciadores de pagamento.

07

A Colômbia está entre os países que mais usa dinheiro: 43,8% da população ABI colombiana o utiliza diariamente. Os estabelecimentos onde foram obrigados a pagar em dinheiro, embora preferissem utilizar outro meio de pagamento, são as pequenas e médias empresas (66,4%) e os transportes públicos (67,9%).

08

É o país que apresenta uma declínio adicional na forma de pagamento aproximando o celular do PDV como se fosse um cartão (NFC) (36,5% em 2020 contra 10,2% em 2021), a favor de um aumento do uso de QR estático (+11,0 p.p. atingindo 45,9%).

09

A Colômbia é o segundo país da América Latina, atrás apenas do Brasil, que apresenta o maior desempenho pagamentos por meio de aplicativos entre indivíduos para receber e enviar dinheiro (78,6%) e lidera o ranking no pagamento por este meio em lojas online (41,9%).

10

Assim como os demais países, com exceção do Reino Unido, a Colômbia também apresenta um baixo nível de conhecimento sobre o Método de financiamento BNPL.

11

Colômbia é o único país da América Latina naquela diminui, ainda que muito pouco, uso do smartphone para comprar produtos ou serviços online (73,3%).

12

O Brasil é, juntamente com a Colômbia, um dos países mais abertos para operar financeiramente com outras entidades, além de bancos, demonstrando mais confiança, percebendo segurança e demonstrando maior disposição em compartilhar dados com novos players que atuam no mercado financeiro.

	2020	2021
Anos de relacionamento com o banco principal	5,4	5,9

Tabela 39 Idade do relacionamento com a principal instituição financeira (média de anos - evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Colômbia (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Bancos	66,3%
Neobancos	61,2%
Lojas/lojas físicas	26,6%
Comércio eletrônico	29,7%
Grandes empresas de tecnologia	20,8%
Grandes empresas de telecomunicações	63,6%

Tabela 40 Bancos ou outros provedores com os quais a população ABI opera

População analisada: População ABI total do Colômbia (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Bancos	54,1%
Neobancos	26,3%
Lojas/lojas físicas	5,7%
Comércio eletrônico	4,1%
Grandes empresas de tecnologia	0,9%
Grandes empresas de telecomunicações	8,9%

Tabela 41 Bancos ou outros grandes fornecedores operam

População analisada: População ABI total do Colômbia (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão de débito	90,6%	87,8%
Cartão de crédito	51,7%	53,6%
Um cartão pré-pago	32,2%	36,1%

Tabela 42 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Colômbia (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Paga todas as minhas compras no final do mês	33,5%	32,6%
Sem juros, mesmo que isso signifique ter que escolher um número menor de parcelas	32,1%	43,2%
Com juros, já que a opção sem juros me obriga a escolher um número menor de parcelas	18,6%	12,1%
Pague usando a linha de crédito disponível do meu cartão pagando uma parte da dívida a cada mês	15,8%	12,1%

Tabela 43 Uso do cartão de crédito de acordo com a modalidade (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	78,2%	80,6%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	64,6%	63,2%
Pagamentos da conta	59,4%	56,9%
Cartão virtual	29,7%	28,9%
Carteiras ou agregadores	0,7%	31,1%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	46,5%	55,0%
Iniciadores de pagamento	N/A	55,5%

Tabela 44 Meio de pagamento usado no último mês (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Colômbia (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	35,9%	27,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	23,2%	22,7%
Pagamentos da conta	20,5%	12,2%
Cartão virtual	7,2%	4,1%
Carteiras ou agregadores	1,0%	6,2%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	3,0%	10,8%
Iniciadores de pagamento	N/A	15,6%

Tabela 45 Principal meio de pagamento (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Colômbia (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	23,2%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	19,9%
Pagamentos da conta	11,2%
Cartão virtual	4,1%
Carteiras ou agregadores	4,1%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	15,8%
Iniciadores de pagamento	20,1%

Tabela 46 Meio de pagamento favorito

População analisada: População ABI total do Colômbia (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Pelo menos 1 vez por dia	43,8%
Pelo menos uma vez por semana	29,7%
Com menos frequência	26,5%

Tabela 47 Frequência no uso de dinheiro

População analisada: População ABI total do Colômbia (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Administrações públicas (multas, taxas, impostos...)	16,8%
Contas de serviços públicos (água, luz, gás, internet...)	26,4%
Transporte público (ônibus, táxi, trem...)	67,9%
Pequenas e médias empresas	66,4%
Supermercados e lojas de departamento	19,4%
Postos de gasolina	23,3%
Autoestradas	30,9%
Hotéis e passagens aéreas	10,1%
Bares e restaurantes	32,1%
Entretenimento	17,3%
Serviços profissionais para o lar (canalização...)	43,9%
Serviços médicos (dentista...)	30,9%

Tabela 48 Pontos de venda onde foram forçados a usar dinheiro

População analisada: População total ABI da Colômbia que foi obrigada a pagar em dinheiro
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagamento em Aplicativo	49,2%	54,1%
Através de um código QR ou código de barras que é gerado no meu celular e mostro no estabelecimento	39,7%	38,1%
Lendo com meu celular um código QR que está no estabelecimento	34,9%	45,9%
Aproximando o celular do PDV como se fosse um cartão (NFC)	36,5%	10,2%

Tabela 49 Formas de pagamento com smartphone ou smartwatch (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI da Colômbia que usou o celular como carteira ou usou aplicativos de pagamento entre pessoas físicas para pagar em estabelecimentos durante o último mês
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Receber e enviar dinheiro entre indivíduos (amigos, parentes, conhecidos...)	78,6%
Pagamento de produtos ou serviços (lojas, táxis, administrações públicas, serviços pessoais...)	66,6%
Pagamento no comércio online	41,9%

Tabela 50 Tipo de pagamento feito com aplicativos de pagamento entre pessoas físicas

População analisada: População ABI da Colômbia que fez pagamentos com aplicativos de pagamento entre pessoas físicas durante o último ano.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Computador pessoal ou laptop	59,1%	60,0%
Smartphone	76,4%	73,3%
Tablet	3,4%	4,6%

Tabela 51 Dispositivos usados para comprar produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI da Colômbia que tem comprado online
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	Confiança	Segurança de suas informações	Disposição para compartilhar dados em troca de benefícios
Bancos	64,8%	64,1%	49,3%
Neobancos	51,9%	48,6%	42,1%
Lojas/lojas físicas	40,0%	35,6%	34,4%
Sites de comércio eletrônico	30,1%	29,9%	31,6%
Grandes empresas de tecnologia	39,7%	34,7%	35,2%
Grandes empresas de telecomunicações	36,4%	31,6%	36,4%

Tabela 52 Confiança, percepção de segurança e vontade de compartilhar dados com os diferentes operadores do mercado financeiro

População analisada: População ABI total do Colômbia (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

Ecuador

01

O Equador é, junto com a República Dominicana, o país menos multibancário da América Latina (46,9% da população da ABI opera com um único banco). No entanto, é dos países da América Latina, juntamente com Argentina e Chile, que se concentram os maiores número de anos de relacionamento com a entidade principal (9,1 anos de antiguidade em média).

02

É o País da América Latina onde menos população ABI tem cartão de crédito e pré-pago (50,3% e 17,8% respectivamente).

03

Está entre os países com pagamento mais baixo no final do mês (28,4%). Ao contrário, é o país, atrás apenas da Colômbia, que mais utiliza o cartão de crédito na forma de pagamento com juros (10,0%), e o primeiro da América Latina na utilização do pagamento a crédito pela linha disponível no cartão e pagando parte da dívida mensalmente (14,4%).

04

Equador é o país da América Latina em que a maior população da ABI usou dinheiro no último mês, e o país, de todos os analisados, onde o dinheiro tem a maior presença como principal meio de pagamento (36,5%) e também como meio de pagamento favorito (30,8%).

05

Também se destaca por ser o país latino-americano com a maior população de ABI que nunca comprou online (12,8%). Além disso, entre os que compram, a frequência é a mais baixa de todos os países analisados (apenas 35,1% da população compra pelo menos uma vez por mês).

06

O Equador é, juntamente com a República Dominicana, o país latino-americano com maior conhecimento do sistema de financiamento BNPL (43,3% da população ABI conhece). É também o país que se espera ter o maior crescimento devido à sua alta intenção de uso futuro entre aqueles que não sabiam; ou sabiam, mas não tinham usado o sistema de financiamento.

	2021
Um banco	46,9%
Dois ou mais bancos	53,1%

Tabela 53 Número de entidades financeiras com as quais a população ABI opera

População analisada: População ABI total do Equador (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Anos de relacionamento com o banco principal	9,1

Tabela 54 Idade do relacionamento com a principal instituição financeira (média de anos)

População analisada: População ABI total do Equador (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Cartão de débito	90,8%
Cartão de crédito	50,3%
Um cartão pré-pago	17,8%

Tabela 55 Propriedade do cartão na população ABI

População analisada: População ABI total do Equador (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Pagar todas as minhas compras no final do mês	28,4%
Sem juros, mesmo que isso signifique ter que escolher um número menor de parcelas	47,2%
Com juros, já que a opção sem juros me obriga a escolher um número menor de parcelas	10,0%
Pague usando a linha de crédito disponível do meu cartão pagando uma parte da dívida a cada mês	14,4%

Tabela 56 Uso de cartão de crédito de acordo com a modalidade

População analisada: População ABI com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	83,0%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	72,8%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	66,3%
Carteiras ou agregadores	16,5%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	14,0%

Tabela 57 Meio de pagamento utilizado no último mês

População analisada: População ABI total do Equador (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	36,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	31,5%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	28,3%
Carteiras ou agregadores	0,8%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	0,8%

Tabela 58 Meio de pagamento principal

População analisada: População ABI total do Equador (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	30,8%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	32,5%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	30,5%
Carteiras ou agregadores	2,0%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	1,5%

Tabela 59 Meio de pagamento favorito

População analisada: População ABI total do Equador (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Pelo menos uma vez por mês	35,1%
Pelo menos a cada 3 meses	18,8%
A cada 6 meses mais ou menos	33,3%
Nunca comprei online	12,8%

Tabela 60 Frequência de compra de produtos e/ou serviços online

População analisada: População ABI total do Equador (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	43,3%
Não	56,7%

Tabela 61 Conhecimento do sistema de pagamento BNPL

População analisada: População ABI total do Equador (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Com certeza que sim!	21,5%
Provavelmente sim	47,0%
Não sei opinar	21,5%
Provavelmente não	7,5%
Com certeza não	2,5%

Tabela 62 Intenção de usar futuro sistema de financiamento

População analisada: População total da ABI Equador que não conhecia ou que conhecia, mas ainda não utilizou, o sistema BNPL.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

México

01

O México continua entre os países menos multibancário da América Latina (44,4% da população da ABI opera com um único banco). Além disso, ainda é depois da Colômbia, o país com menor número de anos de relacionamento com a principal entidade (6,4 anos).

02

É o país da América Latina com o menor percentual da população Cartão multi-crédito ABI (34,5%) e com a menor média de cartões desse tipo, que é de 1,6 entre os portadores de cartão de crédito.

03

É o país que experimenta uma maior diminuição do uso de cartões de crédito para sacar dinheiro em caixas eletrônicos, passando de 32,8% em 2020 para 22,1% em 2021.

04

O México é o segundo país, atrás apenas do Equador, onde mais população usou dinheiro no último mês (82,0%) e mostra resistência ao seu abandono. O 32,3% da população escolhe o dinheiro como principal meio de pagamento e 25,0% como favorito. Além disso, é o país onde a maior população ABI faz uso frequente (pelo menos uma vez ao dia) desse meio de pagamento (49,0%), e é o país latino-americano com o menor percentual da população que indica que durante no próximo ano usarão menos (33,3%) e isso indica que não deixarão de usar no futuro, ainda que possam utilizar outros meios de pagamento (58,8%).

05

O México é o país com maior aumento na população de compradores online frequentes (pelo menos uma vez por mês), atrás apenas do Chile (vai de 46,7% para 56,5%).

06

Para compras online, o uso de smartphones continua aumentando (de 72,4% no período anterior para 81,2% em 2021). Pelo contrário, o uso do computador pessoal sofre a maior queda no México passando de 53,5% em 2020 para 41,2% no período atual, tornando-se o país onde este dispositivo é menos utilizado para compras online.

07

Neste período, o México experimenta um aumento de 9,8 p.p. na população ABI que compra online com frequência.

08

É o segundo país, atrás apenas da República Dominicana, que demonstra maior confiança, segurança nas informações e disposição em compartilhar dados com os bancos.

	2020	2021
Um banco	46,9%	44,4%
Dois ou mais bancos	53,1%	55,6%

Tabela 63 Número de entidades financeiras com as quais a população ABI opera (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do México (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Anos de relacionamento com o banco principal	6,0	6,4

Tabela 64 Idade do relacionamento com a principal instituição financeira (média de anos - evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do México (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
1 Cartão de débito	65,3%	63,3%
2 ou mais cartões de débito	34,7%	36,7%
1 Cartão de crédito	55,0%	34,5%
2 ou mais cartões de crédito	45,0%	65,5%
1 Cartão pré-pago	81,1%	85,9%
2 ou mais pré-pagos	18,9%	14,1%

Tabela 65 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI com posse de cada tipo de cartão
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Cartão de débito	1,5
Cartões de crédito	1,6
Cartões pré-pagos	1,2

Tabela 66 Número médio de cartões entre a população de titulares de cartões ABI

População analisada: População ABI com posse de cada tipo de cartão
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Compras de baixo valor	46,7%	43,4%
Compras de alto valor	46,7%	51,8%
Para sacar dinheiro do caixa eletrônico	32,8%	22,1%

Tabela 67 Uso frequente do cartão de crédito de acordo com o tipo de operação (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagar todas as minhas compras no final do mês	44,4%	43,4%
Sem juros, mesmo que isso signifique ter que escolher um número menor de parcelas	44,4%	46,0%
Com juros, já que a opção sem juros me obriga a escolher um número menor de parcelas	4,0%	4,0%
Pague usando a linha de crédito disponível do meu cartão pagando uma parte da dívida a cada mês	7,2%	6,6%

Tabela 68 Uso do cartão de crédito de acordo com a modalidade (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI do México com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	32,3%	32,3%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s)	39,0%	40,0%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	18,5%	22,3%
Cartão virtual	2,2%	1,8%
Carteiras ou agregadores	2,0%	2,0%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	4,0%	1,0%

Tabela 69 Meio de pagamento utilizado no último mês (evolutivo 2020-2021)

População analisada: População ABI total do México (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	32,3%	32,3%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s)	39,0%	40,0%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	18,5%	22,3%
Cartão virtual	2,2%	1,8%
Carteiras ou agregadores	2,0%	2,0%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	4,0%	1,0%

Table 70 Principal meio de pagamento (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do México (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	25,0%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s)	38,5%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	26,8%
Cartão virtual	2,8%
Carteiras ou agregadores	5,0%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	1,3%

Tabela 71 Meio de pagamento favorito

População analisada: População ABI total do México (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Pelo menos 1 vez por dia	49,0%
Pelo menos uma vez por semana	28,5%
Com menos frequência	22,6%

Tabela 72 Frequência no uso de dinheiro

População analisada: População ABI total do México (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Vou usar mais vezes	5,8%
Ou usá-lo com a mesma frequência	61,0%
Vou usar com menos frequência	33,3%

Tabela 73 Frequência de uso de dinheiro durante o próximo ano

População analisada: População ABI total do México (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Eu deixaria de usar dinheiro se pudesse fazer todos os pagamentos com meios alternativos	41,3%
Eu não deixaria de usar dinheiro até certo ponto, mesmo que pudesse pagar tudo por outros meios	58,8%

Tabela 74 Atitude em relação ao uso de dinheiro no futuro

População analisada: População ABI total do México (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Computador pessoal ou laptop	53,5%	41,2%
Smartphone	72,4%	81,2%
Tablet	11,1%	7,2%

Tabela 75 Frequência de compra de produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do México que comprou online
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Computador pessoal ou laptop	53,5%	41,2%
Smartphone	72,4%	81,2%
Tablet	11,1%	7,2%

Tabela 76 Dispositivos usados para comprar produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do México que comprou online.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	Confiança	Segurança de suas informações	Disposição para compartilhar dados em troca de benefícios
Bancos	72,3%	69,0%	52,8%
Neobancos	23,5%	26,0%	22,8%
Lojas/lojas físicas	36,3%	27,8%	29,8%
Sites de comércio eletrônico	30,5%	25,8%	29,0%
Grandes empresas de tecnologia	35,8%	31,3%	31,3%
Grandes empresas de telecomunicações	34,3%	29,3%	31,0%

Tabela 77 Confiança, percepção de segurança e vontade de compartilhar dados com os diferentes operadores do mercado financeiro

População analisada: População ABI total do México (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

Perú

01

O Peru mantém níveis muito semelhantes aos de períodos anteriores e continua se posicionando como segundo país mais multibancário, atrás apenas do Brasil, com 69,7% da população a operar com duas ou mais entidades bancárias.

02

Em 2021 o Peru recupera a perda que sofreu no período anterior de população que tinha cartão de crédito (passou de 55,1% em 2019 para 47,5% em 2020 e agora voltou para 57,8% em 2021).

03

O país andino continua sendo um dos países com o maior percentual de população ABI concentrado com dois ou mais cartões de débito (atrás apenas do Brasil), atingindo 56,2% da população ABI.

04

O Peru experimenta a segundo maior aumento no uso frequente de cartão de crédito para compras de alto valor (+12,9 p.p. atingindo 53,7%), atrás da Colômbia.

05

É o segundo país latino-americano, atrás apenas da República Dominicana, onde em maior média usa o meio de pagamento de crédito no final do mês, sendo utilizado por 51,9% da população ABI que possui cartão de crédito.

06

No Peru é produzido o maior aumento na utilização do cartão como principal meio de pagamento (passa de 27,6% em 2021 para 42,3% no período atual). Mas destaca-se principalmente pelo aumento na população ABI que usou aplicativos de pagamento entre pessoas físicas durante o último mês (de 24,1% em 2020 para 61,0% em 2021) e por escolher este sistema como meio principal de pagamento (de 5,7% em 2020 para 13,5% em 2021), meio de pagamento que também é escolhido como o preferido por 22,5% da população da ABI.

07

O Peru é, depois do Chile, o país com menos conhecimento do sistema de financiamento BNPL (apenas 27% da população ABI sabe disso).

08

É o país onde é produzido a maior diminuição da população que nunca tinha comprado online. Assim, enquanto em 2020 ainda havia 7,2% da população ABI que nunca havia comprado produtos online, em 2021 esse percentual é de 0,8%.

09

O Peru é, atrás apenas da Argentina, o país onde menos compradores online usaram autenticação por dois fatores para compras online (50,5%) e é, junto com a Argentina, o país com os menores índices de satisfação em relação a qualquer uma das quatro combinações de fatores de autenticação existentes.

	2020	2021
Um banco	32,8%	30,3%
Dois ou mais bancos	67,2%	69,7%

Tabela 78 Número de entidades financeiras com as quais a população ABI opera (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Peru (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão de débito	95,8%	96,0%
Cartão de crédito	47,5%	57,8%
Um cartão pré-pago	25,9%	30,5%

Tabela 79 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Peru (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
1 Cartão de débito	45,7%	43,8%
2 ou mais cartões de débito	54,3%	56,2%
1 Cartão de crédito	53,4%	57,6%
2 ou mais cartões de crédito	46,6%	42,4%
1 Cartão pré-pago	86,5%	77,9%
2 ou mais pré-pagos	13,5%	22,1%

Tabela 80 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI do Peru com posse de cada tipo de cartão
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Compras de baixo valor	45,5%	44,6%
Compras de alto valor	40,8%	53,7%
Para sacar dinheiro do caixa eletrônico	31,4%	28,1%

Tabela 81 Uso frequente do cartão de crédito de acordo com o tipo de operação (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI do Peru com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagar todas as minhas compras no final do mês	48,2%	51,9%
Sem juros, mesmo que isso signifique ter que escolher um número menor de parcelas	34,6%	35,5%
Com juros, já que a opção sem juros me obriga a escolher um número menor de parcelas	6,8%	6,1%
Pague usando a linha de crédito disponível do meu	10,4%	6,5%

Tabela 82 Uso de cartão de crédito de acordo com a modalidade

População analisada: População ABI do Peru com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	73,6%	80,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s)	69,2%	78,0%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	63,2%	65,5%
Cartão virtual	22,6%	25,0%
Carteiras ou agregadores	14,4%	37,8%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	24,1%	61,0%

Tabela 83 Meios de pagamento utilizados no último mês (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Peru (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	29,4%	20,8%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	27,6%	42,3%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	29,4%	28,0%
Cartão virtual	4,5%	1,3%
Carteiras ou agregadores	1,7%	3,5%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	5,7%	13,5%

Tabela 84 Principal meio de pagamento (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Peru (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	18,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	29,3%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	20,3%
Cartão virtual	2,3%
Carteiras ou agregadores	6,3%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	22,5%

Tabela 85 Meio de pagamento favorito

População analisada: População ABI total do Peru (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	27,0%
Não	73,0%

Tabela 86 Conhecimento do sistema de pagamento BNPL

População analisada: População ABI total do Peru (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pelo menos uma vez por mês	50,5%	58,6%
Pelo menos a cada 3 meses	15,2%	18,8%
A cada 6 meses mais ou menos	27,1%	21,8%
Nunca	7,2%	0,8%

Tabela 87 Frequência de compra de produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021)

População analisada: População total da ABI do Peru que comprou online
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	50,5%
Não tenho certeza, não me lembro	22,0%
Não	27,5%

Tabela 88 Uso de autenticação por dois fatores em compras online

População analisada: População ABI do Peru que comprou pela Internet
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

República Dominicana

01

A República Dominicana é o único país da América Latina que regrediu no multibanco, mostrando dados mais semelhantes aos países europeus nesse sentido, já que 66,8% da população dominicana ABI que operava com dois bancos ou mais em 2021 caiu para 51,0% (66,8% em 2020).

02

É o país que experimenta uma diminuição maior na posse de cartões pré-pagos (passando de 29,0% em 2020 para 19,5% em 2021).

03

De todos os países analisados, é o que mais usa o cartão de crédito para compras de baixo valor (62,7%), embora um pouco abaixo de 2020, quando atingiu 66,3% da população ABI com cartão de crédito. Além disso, este ano experimenta o maior aumento no uso frequente em compras de alto valor (+14,4 p.p. passando de 28,6% para 43,0%).

04

República Dominicana continua sendo o país latino-americano que mais se assemelha ao perfil europeu em termos de utilização de crédito, 66,4% da população ABI utiliza o pagamento no final do mês.

05

Em relação ao uso de cartão contacless, República Dominicana é o país com menos uso, só 49,4% da população ABI que tem o cartão como principal meio de pagamento, usa contacless. Além disso, é o único país onde a detenção deste tipo de cartão não aumentou, mantendo uma percentagem idêntica a 2020.

06

É o segundo país, atrás apenas do México, com maior porcentagem da população ABI que é um usuária frequente de dinheiro (46,3% usam pelo menos uma vez ao dia), o que é explicado pela restrições de pagamento com sistemas alternativos por pontos de venda, uma vez que é o país com as porcentagens mais elevadas de utilização obrigatória de dinheiro nos pontos de venda mais críticos a este respeito (76,4% nos transportes públicos, 69,6% nas pequenas empresas, 53,0% nas autoestradas, 54,0% nos serviços profissionais para o domiciliar e 43,7% em serviços médicos).

07

Em relação aos diferentes sistemas de pagamento com dispositivo móvel, continua a ser o país com maior utilização do método de pagamento no aplicativo, sendo utilizado por 69,4% da população ABI que utiliza os seus dispositivos móveis para efetuar pagamentos em estabelecimentos físicos (+9,8 p.p. a respeito de 2020).

08

República Dominicana é o país latino-americana com maior conhecimento do sistema de financiamento BNPL (45,5% da população ABI sabe disso). É também o país que se espera ter o maior crescimento devido à sua alta intenção de uso futuro entre aqueles que não sabiam; ou sabiam, mas não tinham usado o sistema de financiamento.

09

A República Dominicana é o país, depois do Equador, com porcentagem mais baixa de compradores online frequentes (apenas 42,8% compram pelo menos uma vez).

10

É o país que demonstra maior confiança, segurança nas informações e que estaria disposto a compartilhar dados com grandes empresas de tecnologia e grandes empresas de telecomunicações.

	2020	2021
Um banco	33,2%	49,0%
Dois ou mais bancos	66,8%	51,0%

Tabela 89 Número de entidades financeiras com as quais a população ABI opera (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total da República Dominicana (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão de débito	90,5%	91,3%
Cartão de crédito	63,0%	61,0%
Um cartão pré-pago	29,0%	19,5%

Tabela 90 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total da República Dominicana (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Compras de baixo valor	66,3%	62,7%
Compras de alto valor	28,6%	43,0%
Para sacar dinheiro do caixa	32,9%	31,1%

Tabela 91 Uso frequente do cartão de crédito de acordo com o tipo de operação (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI da República Dominicana com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagar todas as minhas compras no final do mês	65,9%	66,4%
Sem juros, mesmo que isso signifique ter que escolher um número menor de parcelas	15,5%	15,6%
Com juros, já que a opção sem juros me obriga a escolher um número menor de parcelas	6,3%	4,1%
Pague usando a linha de crédito disponível do meu	12,3%	13,9%

Tabela 92 Uso do cartão de crédito de acordo com a modalidade (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI da República Dominicana com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartã(ões) físico(s) de débito/crédito/pré-pago (plástico) contacless (tap and go)	49,7%	49,4%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago (plástico) a ser inserido no datafone	50,3%	50,6%

Tabela 93 Uso de cartão contacless ou cartão que precisa ser inserido em um datafone (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI que indica o cartão como principal meio de pagamento.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Administrações públicas (multas, taxas, impostos...)	39,4%
Contas de serviços públicos (água, luz, gás, internet...)	21,1%
Transporte público (ônibus, táxi, trem...)	76,4%
Pequenas e médias empresas	69,6%
Supermercados e lojas de departamento	15,3%
Postos de gasolina	14,8%
Autoestradas	53,0%
Hotéis e passagens aéreas	9,0%
Bares e restaurantes	23,9%
Entretenimento	24,9%
Serviços profissionais para o lar (canalização...)	54,0%
Serviços médicos (dentista...)	43,7%

Tabela 94 Pontos de venda onde foram forçados a usar dinheiro

População analisada: População ABI da República Dominicana total que foi obrigado a pagar em dinheiro
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Aproximando o celular do PDV como se fosse um cartão (NFC)	21,3%	15,7%
Através de um código QR ou código de barras que é gerado no meu celular e mostro no estabelecimento	25,5%	28,7%
Lendo com meu celular um código QR que está no estabelecimento	21,3%	14,8%
Pagar no aplicativo	59,6%	69,4%

Tabela 95 Meios de pagamento usados com um dispositivo móvel em lojas físicas (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI da República Dominicana que não pagou com smartphone ou smartwatch em estabelecimentos físicos.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	45,4%
Não	54,5%

Tabela 96 Conhecimento do sistema de pagamento BNPL

População analisada: População ABI total da República Dominicana (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Com certeza que sim!	24,8%
Provavelmente sim	50,9%
Não sei opinar	18,6%
Provavelmente não	3,8%
Com certeza não	1,9%

Tabela 97 Intenção de usar futuro sistema de financiamento

População analisada: População ABI total da República Dominicana que não conhecia ou que conhecia, mas ainda não utilizou, o sistema BNPL.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pelo menos uma vez por mês	45,0%	42,8%
Pelo menos a cada 3 meses	20,8%	25,0%
A cada 6 meses mais ou menos	26,6%	23,5%
Nunca comprei online	7,6%	8,7%

Tabela 98 Frequência de compra de produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021).

População analisada: População ABI total da República Dominicana (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	Confiança	Segurança de suas informações	Disposição para compartilhar dados em troca de benefícios
Bancos	78,5%	79,5%	64,8%
Neobancos	21,3%	29,5%	27,5%
Lojas/lojas físicas	41,3%	36,3%	33,5%
Sites de comércio eletrônico	28,5%	32,8%	32,0%
Grandes empresas de tecnologia	51,5%	49,0%	44,5%
Grandes empresas de telecomunicações	51,3%	53,5%	47,3%

Tabela 99 Confiança, percepção de segurança e vontade de compartilhar dados com os diferentes operadores do mercado financeiro

População analisada: População ABI total da República Dominicana (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

Espanha

01

Espanha mantém a mesma fotografia estabelecida em 2020, onde os mesmos níveis de multibanco persistem (45,2% da população trabalha com duas ou mais entidades bancárias), fidelização do cliente com a entidade principal (média de 13,4 anos) e as mesmas porcentagens de titulares de cartão, seja débito (89,8%, crédito (55,0%) ou pré-pago (21,2%).

02

Espanha continua a ser o país com o uso mais frequente de cartão de crédito para sacar dinheiro em caixas eletrônicos, aumentando ainda mais este ano (de 47,5% para 53,1%).

03

Espanha é o país europeu onde tem havido mais restrições ao pagamento com outros meios que não dinheiro nos pontos de venda mais críticos a este respeito. Assim, 31% da população da ABI não conseguiu utilizar um meio de pagamento alternativo ao dinheiro no transporte público; e nas pequenas empresas foi de 45,3%. Além disso, com percentuais muito semelhantes aos da Itália, 35,8% não conseguiram fazê-lo em bares e restaurantes e 26,4% no pagamento de serviços profissionais para o lar.

04

Na Espanha o uso de aplicativos de pagamento entre pessoas físicas continua aumentando, passando a ser utilizado, no último mês, por 56,6% da população ABI. Porém, não se torna o meio de pagamento principal ou preferido, ocupando essa posição, indiscutivelmente, o cartão (74,1% meio de pagamento principal o cartão, 66,3% meio de pagamento preferido o cartão).

05

A operação mais realizada com os aplicativos de pagamento entre pessoas físicas é a de receber e enviar dinheiro a amigos, parentes ou conhecidos, sendo o país onde é mais realizado (81,7%) e as outras duas operações permanecem significativamente menores (pagamento de produtos e serviços (40,3%) e pagamento no comércio online (29,3%).

06

No que diz respeito ao pagamento com dispositivos móveis, a forma de pagamento através de NFC é claramente dominante na Espanha (65,8%), embora seja inferior a 2020, quando atingiu 84,3% da população ABI. Pelo contrário, aumentar o pagamento no aplicativo, passando de 15,7% em 2020 para 25% no período atual.

07

Espanha é o país com a maior população ABI que tem usado uma autenticação por dois fatores em qualquer uma de suas compras online no último ano (75,5%).

08

Embora o conhecimento e uso do sistema BNPL ainda seja baixo na Espanha, é o segundo país da Europa (atrás do Reino Unido) com as maiores porcentagens totais da população ABI (43,1% em conhecimento e 34,1% em uso). No entanto, entre aqueles que não conheciam ou não utilizaram o sistema de financiamento, a intenção de utilização é a mais baixa (atrás apenas do Reino Unido): apenas 16,1% consideram a utilização deste tipo de financiamento.

09

Espanha é o país com menos confiança, percepção de segurança ou intenção de compartilhar informações manifestas, não só com os novos operadores ou entidades da área financeira, mas também com os próprios bancos.

	2020	2021
Um banco	33,2%	49,0%
Dois ou mais bancos	66,8%	51,0%

Tabela 100 Número de entidades financeiras com as quais a população ABI opera (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total da Espanha (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Anos de relacionamento com o banco principal	13,7	13,4

Tabela 101 Idade do relacionamento com a principal instituição financeira (média de anos - evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total da Espanha (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão de débito	87,0%	89,8%
Cartão de crédito	54,8%	55,0%
Um cartão pré-pago	23,0%	21,2%

Tabela 102 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total da Espanha (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Compras de baixo valor	49,3%	43,8%
Compras de alto valor	59,4%	54,9%
Para sacar dinheiro do caixa eletrônico	47,5%	53,1%

Tabela 103 Uso frequente do cartão de crédito de acordo com o tipo de operação (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI Espanha com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagar todas as minhas compras no final do mês	75,3%	74,1%
Sem juros, mesmo que isso signifique ter que escolher um número menor de parcelas	17,8%	17,9%
Com juros, já que a opção sem juros me obriga a escolher um número menor de parcelas	1,4%	1,3%
Pague usando a linha de crédito disponível do meu	5,5%	6,7%

Tabela 104 Uso do cartão de crédito de acordo com a modalidade (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI Espanha com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	81,0%	84,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s)	84,8%	90,8%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	59,3%	62,8%
Cartão virtual	10,0%	11,0%
Carteiras ou agregadores	12,8%	6,7%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	46,3%	56,6%

Tabela 105 Meio de pagamento utilizado no último mês (evolutivo 2020-2021)

População analisada: População ABI total da Espanha (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	22,0%	15,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	60,3%	74,1%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	6,8%	5,5%
Cartão virtual	0,5%	0,5%
Carteiras ou agregadores	5,8%	0,7%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	3,3%	3,5%

Tabela106 Principal meio de pagamento (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total da Espanha (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	19,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	66,3%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	4,2%
Cartão virtual	0,5%
Carteiras ou agregadores	0,5%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	8,0%

Tabela 107 Meio de pagamento favorito

População analisada: População ABI total da Espanha (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão(ões) físico(s) de débito/crédito/pré-pago (plástico) contactless (tap and go)	78,4%	87,6%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago (plástico) a ser inserido no datafone	21,6%	12,4%

Tabela 108 Uso de cartão contactless ou cartão que precisa ser inserido em um datafone (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI da Espanha que indica o cartão como principal meio de pagamento.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Administrações públicas (multas, taxas, impostos...)	9,3%
Contas de serviços públicos (água, luz, gás, internet...)	3,3%
Transporte público (ônibus, táxi, trem...)	31%
Pequenas e médias empresas	45,3%
Supermercados e lojas de departamento	5,8%
Postos de gasolina	4,3%
Autoestradas	6,3%
Hotéis e passagens aéreas	4,3%
Bares e restaurantes	35,8%
Entretenimento	13,1%
Serviços profissionais para o lar (canalização...)	26,4%
Serviços médicos (dentista...)	8,3%

Tabela 109 Pontos de venda onde foram forçados a usar dinheiro

População analisada: População ABI total da Espanha que foi obrigado a pagar em dinheiro
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Aproximando o celular do PDV como se fosse um cartão (NFC)	84,3%	65,8%
Através de um código QR ou código de barras que é gerado no meu celular e mostro no estabelecimento	19,6%	13,6%
Lendo com meu celular um código QR que está no estabelecimento	13,7%	10,1%
Pagar no aplicativo	15,7%	25%

Tabela 110 Meios de pagamento usados com um dispositivo móvel em lojas físicas (evolução 2020-2021

População analisada: População ABI da Espanha que não pagou com smartphone ou smartwatch em estabelecimentos físicos.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	75,5%
Não	12,1%
Não tenho certeza, não me lembro	12,4%

Tabela 111 Uso de autenticação por dois fatores em compras online

População analisada: População ABI total que comprou pela Internet.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	43,1%
Não	56,9%

Tabela 112 Conhecimento do sistema de pagamento BNPL

População analisada: População ABI total da Espanha (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	34,1%
Não	65,9%

Tabela 113 Uso do sistema de pagamento BNPL

População analisada: População ABI total que não pagou com smartphone ou smartwatch em estabelecimentos físicos.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Com certeza que sim!	2,1%
Provavelmente sim	14,0%
Não sei opinar	35,4%
Provavelmente não	30,1%
Com certeza não	18,4%

Tabela 114 Intenção de usar futuro sistema de financiamento

Población analizada: Total población ABII España que no conocía o que conocía, pero no ha usad aún, el sistema BNPL
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del estudio

	Confiança	Segurança de suas informações	Disposição para compartilhar dados em troca de benefícios
Bancos	41,9%	45,6%	26,2%
Neobancos	17,0%	22,7%	15,5%
Lojas/lojas físicas	20,4%	20,9%	19,7%
Sites de comércio eletrônico	13,2%	18,5%	18,2%
Grandes empresas de tecnologia	17,0%	17,2%	17,7%
Grandes empresas de telecomunicações	17,0%	16,5%	16,2%

Tabela 115 Confiança, percepção de segurança e vontade de compartilhar dados com os diferentes operadores do mercado financeiro

População analisada: População ABI total da Espanha (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

Itália

01

A Itália não é apenas um dos países menos multibancários, junto com a Espanha, mas também é o país onde há menos efeito multi-cartão. Entre a população italiana de titulares de cada tipo de cartão há uma média de 1,3 de débito, 1,2 de crédito e 1,2 de pré-pago.

02

Itália continua a ser um fenômeno próprio no que diz respeito à posse de cartões pré-pagos. No entanto, este ano sofre uma grande queda, passando de 75,3% da população de portadores de cartão em 2020 para 66,8% este ano com cartão pré-pago.

03

A Itália continua entre os países onde mais população ABI usa o cartão de crédito para compras de alto valor (63,0%) e como o segundo país (atrás da Espanha) que usa o cartão para sacar dinheiro no caixa eletrônico (44,1%).

04

Em relação ao uso do cartão de crédito, a Itália se assemelha ao modo europeu de proceder, com a maioria da população ABI utilizando o pagamento no final do mês (55,4%). No entanto, destaca-se como o país que mais utiliza o crédito disponível no próprio cartão, pagando parte da dívida mensalmente (18,5%).

05

Itália é o país europeu onde as carteiras ou agregadores são mais usados como meio de pagamento (33,7%); e é, depois da Argentina, aquele em que a maior população ABI o tem como principal (7,7%) e escolheria este sistema como seu sistema de pagamento preferido (10,1%).

06

Itália é o país europeu com maior predisposição a abandonar o dinheiro (54,2% da população ABI deixaria completamente de usar dinheiro se pudesse fazer todos os pagamentos com meios alternativos). No entanto, as empresas italianas não acompanham os consumidores neste sentido, uma vez que iguala porcentagens com Espanha de restrição à utilização de meios alternativos de pagamento em pontos críticos (como bares e restaurantes, ou serviços profissionais para o lar). É também o país europeu que atinge porcentagens mais elevadas de dinheiro obrigatório nos pontos de pagamento que parecem ser ultrapassadas pela maioria dos países europeus, como rodovias ou postos de gasolina (13,0% e 12,8%, respectivamente), ou administrações públicas (12,8%).

07

A Itália continua a liderar os países com porcentagens mais altas de compradores frequentes de internet da população ABI (atrás apenas do Reino Unido e Chile), já que 66,1% compram pelo menos uma vez por mês. Também é o país que mais utiliza serviços de conta ou cartões pré-pagos virtuais para realizar essas compras (30,2%).

08

É o segundo país, só depois da Espanha, que mais usaram a autenticação por dois fatores (71,8%), e se destaca por ser a que mais fez uso da combinação baseada em abrir o aplicativo de pagamento móvel e acessar por reconhecimento facial (17,7%).

	2020	2021
Um banco	57,2%	54,2%
Dois ou mais bancos	42,8%	45,8%

Tabela 116 Número de entidades financeiras com as quais a população ABI opera (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total da Itália (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Cartão de débito	1,3
Cartões de crédito	1,2
Cartões pré-pagos	1,2

Tabela 117 Número médio de cartões entre a população de titulares de cartões ABI

População analisada: População ABI da Itália com posse de cada tipo de cartão.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão de débito	84,5%	85,9%
Cartão de crédito	57,3%	58,9%
Um cartão pré-pago	75,3%	66,8%

Tabela 118 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021).

População analisada: População ABI total da Itália (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Compras de baixo valor	52,0%	51,3%
Compras de alto valor	64,2%	63,0%
Para sacar dinheiro do caixa eletrônico	44,5%	44,1%

Tabela 119 Uso frequente do cartão de crédito de acordo com o tipo de operação (evolução 2020-2021).

População analisada: População ABI da Itália com posse de cartão de crédito.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagar todas as minhas compras no final do mês	63,3%	55,4%
Sem juros, mesmo que isso signifique ter que escolher um número menor de parcelas	17,9%	22,3%
Com juros, já que a opção sem juros me obriga a escolher um número menor de parcelas	2,2%	3,8%
Pague usando a linha de crédito disponível do meu	16,6%	18,5%

Tabela 120 Uso do cartão de crédito de acordo com a modalidade (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI da Itália com posse de cartão de crédito.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	19,8%	17,6%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	61,3%	57,7%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	9,0%	9,9%
Cartão virtual	1,8%	3,2%
Carteiras ou agregadores	5,3%	7,7%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	4,3%	2,2%

Tabela 121 Meios de pagamento utilizados no último mês (evolução 2020-2021).

População analisada: População ABI total da Itália (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	79,8%	76,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	81,3%	80,4%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	66,8%	63,4%
Cartão virtual	19,5%	16,3%
Carteiras ou agregadores	28,5%	33,7%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	23,3%	21,5%

Tabela 122 Principal meio de pagamento (evolução 2020-2021).

População analisada: População ABI total da Itália (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	19,3%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	53,0%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	8,7%
Cartão virtual	4,0%
Carteiras ou agregadores	10,1%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	4,0%

Tabela 123 Meios de pagamento favoritos

População analisada: População ABI total da Itália (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Administrações públicas (multas, taxas, impostos...)	12,8%
Contas de serviços públicos (água, luz, gás, internet...)	8,5%
Transporte público (ônibus, táxi, trem...)	27,5%
Pequenas e médias empresas	36,3%
Supermercados e lojas de departamento	9,5%
Postos de gasolina	12,8%
Autoestradas	13,0%
Hotéis e passagens aéreas	6,0%
Bares e restaurantes	35,8%
Entretenimento	15,0%
Serviços profissionais para o lar (canalização...)	28,3%
Serviços médicos (dentista...)	13,8%

Tabela 124 Pontos de venda onde foram forçados a usar dinheiro

População analisada: População ABI total da Itália que foi obrigada a pagar em dinheiro
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Eu deixaria de usar dinheiro se pudesse fazer todos os pagamentos com meios alternativos	54,2%
Eu não deixaria de usar dinheiro até certo ponto, mesmo que pudesse pagar tudo por outros meios	45,8%

Tabela 125 Atitude em relação ao uso de dinheiro no futuro

População analisada: População ABI total da Itália (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pelo menos uma vez por mês	68,6%	66,1%
Pelo menos a cada 3 meses	23,0%	22,5%
A cada 6 meses mais ou menos	7,6%	10,6%
Nunca comprei online	0,8%	0,8%

Tabela 126 Frequência de compra de produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021).

População analisada: População ABI total da Itália (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	71,8%
Não	17,5%
Não tenho certeza, não me lembro	10,7%

Tabela 127 Uso de autenticação por dois fatores em compras online.

População analisada: População ABI total da Itália que comprou online.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Digite seu código PIN (ou senha) + um código que você recebe por SMS no seu celular	65,6%
Abra o aplicativo de pagamento no seu celular + digite sua senha	33,0%
Abra o aplicativo de pagamento no seu celular + digite sua impressão digital	30,2%
Abra o app de pagamento no seu celular + acesso por reconhecimento facial	17,7%

Tabela 128 Sistemas de autenticação por dois fatores usados

População analisada: População total da ABI Itália que usou pelo menos uma autenticação por dois fatores
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

Portugal

01

Portugal é o país que mais diminui a população ABI com cartão de crédito, de 63,0% para 54,5%.

02

É o país, atrás apenas da Itália, onde há um menor efeito multicartão. Entre a população italiana de titulares de cada tipo de cartão há uma média de 1,4 de débito, 1,4 de crédito e 1,2 de pré-pago.

03

Portugal é o país onde a população menos ABI faz uso frequente do cartão de crédito para compras de alto valor (38,1%) e o país europeu onde menos população faz uso frequente para compras de baixo valor (30,3%).

04

Seguindo o perfil europeu, em Portugal a maior utilização dos cartões de crédito é o pagamento no final do mês, mas continua a destacar-se por ser o país europeu que mais usa o sistema de crédito sem juros (28,0%), com aumento de 6,6 pontos percentuais em relação ao período anterior.

05

Portugal é o país europeu onde a maior população de ABI usou aplicativos de pagamento entre pessoas físicas durante o último mês (59,0%), experimentando um aumento de 29,7 p.p. em relação a 2020. Além disso, 11,5% indicam que os aplicativos de pagamento entre pessoas físicas são seu principal meio de pagamento e quase um quarto da população ABI (23,8%) o indica como seu favorito.

06

Em relação a pagamento através de dispositivos móveis, Portugal é um dos poucos países que faz uma utilização equilibrada de todas as formas de pagamento. Todos são usados por porcentagens muito semelhantes, sem estabelecer um meio de pagamento como dominante (31,4% QR dinâmico, 31,0% pagamento no aplicativo, 47,9% QR estático e 41,7% NFC).

07

Portugal é o país europeu onde há menos conhecimento do sistema de financiamento BNPL: apenas 28,8% da população da ABI indica conhecer este sistema de financiamento.

08

Portugal é o país europeu com menor percentagem de compradores online frequentes (47,6% compram pelo menos uma vez por mês).

09

É o país europeu que experimenta o maior crescimento no uso de dispositivos móveis para compras online, passando de 56,7% para 65,2%, o que o torna o país do continente que mais utiliza o celular para esse tipo de compra.

10

É o país junto com a Espanha quem tem menos disposição, especificamente, para compartilhar dados com organizações que atuam na área financeira em troca de benefícios.

	2020	2021
Cartão de débito	96,5%	98,3%
Cartão de crédito	63,0%	54,5%
Cartão pré-pago	23,3%	20,8%

Tabela 129 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total de Portugal (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Cartão de débito	1,4
Cartões de crédito	1,4
Cartões pré-pagos	1,2

Tabela 130 Número médio de cartões entre a população de titulares de

População analisada: População ABI de Portugal com posse de cada tipo de cartão.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Compras de baixo valor	34,5%	30,3%
Compras de alto valor	36,9%	38,1%
Para sacar dinheiro do caixa eletrônico	21,4%	20,6%

Tabela 131 Uso frequente do cartão de crédito de acordo com o tipo de operação (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI de Portugal com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagar todas as minhas compras no final do mês	65,1%	60,1%
Sem juros, mesmo que isso signifique ter que escolher um número menor de parcelas	21,4%	28,4%
Com juros, já que a opção sem juros me obriga a escolher um número menor de parcelas	2,4%	2,3%
Pague usando a linha de crédito disponível do meu	11,1%	9,6%

Tabela 132 Uso do cartão de crédito de acordo com a modalidade (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI de Portugal com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	83,8%	81,3%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	83,0%	79,0%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	84,3%	75,3%
Cartão virtual	26,0%	20,5%
Carteiras ou agregadores	17,8%	5,5%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	29,3%	59,0%

Tabela 133 Meio de pagamento utilizado no último mês (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total de Portugal (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	11,3%	13,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	58,8%	52,0%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	20,3%	20,0%
Cartão virtual	1,3%	1,5%
Carteiras ou agregadores	3,0%	0,8%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	2,3%	11,5%

Tabela 134 Principal meio de pagamento (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total de Portugal (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Aproximando o celular do PDV como se fosse um cartão (NFC)	54,9%	41,7%
Através de um código QR ou código de barras que é gerado no meu celular e mostro no estabelecimento	38,0%	31,4%
Lendo com meu celular um código QR que está no estabelecimento	49,3%	47,9%
Pagar no aplicativo	39,4%	31,0%

Tabela 135 Meios de pagamento usados com um dispositivo móvel em lojas físicas (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI de Portugal que não pagou com smartphone ou smartwatch em estabelecimentos físicos.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pelo menos uma vez por mês	50,3%	47,6%
Pelo menos a cada 3 meses	25,0%	29,0%
A cada 6 meses mais ou menos	21,8%	20,3%
Nunca comprei online	2,9%	3,1%

Tabela 136 Frequência de compra de produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total de Portugal (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Em dinheiro	11,8%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s) (plástico)	45,8%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	16,5%
Cartão virtual	1,0%
Carteiras ou agregadores	0,5%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	23,8%

Tabela 137 Meio de pagamento favorito

População analisada: População ABI total de Portugal (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Computador pessoal ou laptop	81,4%	81,4%
Smartphone	56,7%	56,7%
Tablet	12,1%	12,1%

Tabela 138 Dispositivos usados para comprar produtos e/ou serviços online (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total de Portugal que comprou online.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	28,8%
Não	71,2%

Tabela 139 Conhecimento do sistema de pagamento BNPL

População analisada: População ABI total de Portugal que comprou online.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	Confiança	Segurança de suas informações	Disposição para compartilhar dados em troca de benefícios
Bancos	58,3%	58,3%	33,8%
Neobancos	20,3%	25,3%	17,8%
Lojas/lojas físicas	26,5%	25,0%	17,8%
Sites de comércio eletrônico	15,3%	18,8%	17,5%
Grandes empresas de tecnologia	22,5%	22,5%	20,3%
Grandes empresas de telecomunicações	23,5%	20,8%	18,3%

Tabela 140 Confiança, percepção de segurança e vontade de compartilhar dados com os diferentes operadores do mercado financeiro

População analisada: População ABI total de Portugal (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

Reino Unido

01
O Reino Unido experimenta uma queda na porcentagem de multibanqueiros, passando de 63,5% em 2020 para 50,0% em 2021. Por outro lado, segue sendo o país com as relações mais fiéis com o banco principal (19,9 anos em média).

02
Além disso, é o país onde a maior proporção da população ABI indica que sua principal instituição financeira é um banco (94,2%), deixando os restantes prestadores de serviços financeiros em porcentagens mínimas.

03
É o segundo país, atrás apenas de Portugal, a experimentar uma maior declínio na população ABI com cartão de crédito, passando de 69,8% em 2020 para 65,3% em 2021.

04
É o país onde o cartão de crédito é menos usado para retirar dinheiro do caixa eletrônico (10,3%).

05
Devido ao fato de sua população ABI ser um pouco mais velha do que o resto dos países europeus e, especialmente, países da América Latina, o Reino Unido é o país onde os meios de pagamento mais digitais são menos utilizados (7,5% usaram aplicativos de pagamento entre pessoas físicas no último mês e 10,5% carteiras ou agregadores).

06
Seu meio de pagamento mais utilizado é o cartão (81,5% da população ABI usou no último mês) e este cartão é contactless, uma vez que é o país com a maior porcentagem da população com este tipo de cartão (90,2% da população que tem o cartão como principal meio de pagamento utiliza-o contactless).

07
O Reino Unido é o país que manifesta um uso menos frequente de dinheiro: Apenas 10,2% o utilizam diariamente, devido, em parte, ao fato de os estabelecimentos no Reino Unido cobrarem menos impostos sobre o uso de dinheiro e oferecerem sistemas alternativos de pagamento.

08
Porém, é o país que mais resiste ao abandono completo deste meio de pagamento: apenas 16,9% o abandonariam completamente se pudessem efetuar os pagamentos com meios alternativos.

09
O Reino Unido é o país onde o uso de meios de pagamento digitais é visto como mais desnecessário por quem não usa (41,2%), e isso se torna a primeira barreira para eles.

10
O Reino Unido é o único país com altos níveis de conhecimento e uso do sistema de financiamento BNPL (68,6% da população ABI a conhece e 41,8% entre os conhecedores já a utilizaram em algum momento). Porém, apresenta uma intenção de uso futuro muito baixa entre aqueles que não o conhecem ou, conhecendo-o, não o utilizaram.

11
É o país europeu onde a autenticação por dois fatores foi menos utilizada (56,7%).

12
Embora o Reino Unido se comporte de forma semelhante ao restante dos países europeus em relação à baixa confiança, segurança e vontade de compartilhar dados com provedores de serviços financeiros, destaca-se por ser ao melhor está posicionado nestes termos Em relação aos bancos, gerando uma grande diferença entre estes e os neobancos, lojas ou lojas físicas, sites de comércio eletrônico, grandes empresas de tecnologia e grandes empresas de telecomunicações que atuam em termos financeiros.

	2020	2021
Um banco	36,5%	50,0%
Dois ou mais bancos	63,5%	50,0%

Tabela 141 Número de entidades financeiras com as quais a população ABI opera (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Anos de relacionamento com o banco principal	19,6	19,9

Tabela 142 Idade do relacionamento com a principal instituição financeira (média de anos - evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão de débito	98,3%	98,8%
Cartão de crédito	69,8%	65,3%
Um cartão pré-pago	9,5%	10,0%

Tabela 143 Propriedade de cartão na população ABI (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Bancos	94,2%
Neobancos	1,7%
Lojas/lojas físicas	2,2%
Sites de comércio eletrônico	0,2%
Grandes empresas de tecnologia	0,7%
Grandes empresas de telecomunicações	1,0%

Tabela 144 Bancos ou outros principais provedores com os quais opera/contratou algum tipo de serviço ou produto financeiro.

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Compras de baixo valor	41,6%	42,7%
Compras de alto valor	61,3%	59,9%
Para sacar dinheiro do caixa eletrônico	11,5%	10,3%

Tabela 145 Uso frequente do cartão de crédito de acordo com o tipo de operação (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI do Reino Unido com posse de cartão de crédito
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	66,5%	68,1%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s)	84,5%	81,5%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	76,5%	71,6%
Cartão virtual	7,8%	7,5%
Carteiras ou agregadores	19,0%	10,5%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	8,5%	7,5%

Tabela 146 Meio de pagamento utilizado no último mês (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Em dinheiro	11,8%	14,5%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/pré-pago(s)	57,5%	58,4%
Cobrança em conta/transferência/débitos diretos	21,3%	21,2%
Cartão virtual	1,8%	1,5%
Carteiras ou agregadores	5,3%	1,7%
Aplicativos de pagamento entre pessoas físicas	0,8%	0,5%

Tabela 147 Principal meio de pagamento (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/ pré-pago (plástico) sem contato(tap and go)	85,2%	90,2%
Cartão(oes) físico(s) de débito/crédito/ pré-pago (plástico) a ser inserido no datafone	14,8%	9,8%

Tabela 148 Uso de cartão contactless ou cartão que precisa ser inserido em um datafone (evolução 2020-2021)

População analisada: População ABI do Reino Unido que indica o cartão como principal meio de pagamento.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Pelo menos uma vez por mês	10,2%
Pelo menos uma vez por semana	29,9%
Com menos frequência	59,9%

Tabela 149 Frequência no uso de dinheiro

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos).
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Eu não deixaria de usar dinheiro até certo ponto, mesmo que pudesse pagar tudo por outros meios	73,1%
Eu deixaria de usar dinheiro se pudesse fazer todos os pagamentos com meios alternativos	26,9%

Tabela 150 Atitude em relação ao dinheiro

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos).
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Pagar no aplicativo	35,5%	54,3%
Através de um código QR ou código de barras que é gerado no meu celular e mostro no estabelecimento	14,5%	25,7%
Lendo com meu celular um código QR que está no estabelecimento	7,9%	22,9%
Aproximando o celular do PDV como se fosse um cartão (NFC)	64,5%	45,7%

Tabela 151 Meio de pagamento através de dispositivos móveis utilizados no último mês

População analisada: População ABI total do Reino Unido que não pagou com smartphone ou smartwatch em estabelecimentos físicos
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2020	2021
Porque não é algo que eu acho necessário	42,1%	41,2%
Porque não me dá confiança	23,6%	26,3%
Porque não tenho uma conexão permanente à Internet no meu smartphone ou smartwatch	7,1%	7,5%
Porque meu smartphone ou smartwatch não tem essa tecnologia	5,7%	5,1%
Porque assim tenho menos controle sobre o que gasto	4,6%	4,2%
Porque eu não sabia que você poderia	4,3%	3,9%
Porque parece muito complicado	0,0%	7,2%
Porque nos estabelecimentos não me dão essa opção	2,1%	3,9%

Tabela 152 Barreiras ao uso de dispositivos móveis como meio de pagamento em lojas físicas

População analisada: População da ABI do Reino Unido possuidora de smartphone ou smartwatch que não o utilizou como meio de pagamento em estabelecimentos físicos.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	56,7%
Não	18,9%
Não tenho certeza, não me lembro	24,4%

Tabela 153 Uso de autenticação por dois fatores em compras online.

População analisada: População total da ABI do Reino Unido que comprou online.
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	68,6%
Não	31,4%

Tabela 154 Conhecimento do sistema de pagamento BNPL

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos).
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	2021
Sim	41,8%
Não	58,2%

Tabela 155 Uso do sistema de pagamento BNPL

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos).
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

	Confiança	Segurança de suas informações	Disposição para compartilhar dados em troca de benefícios
Bancos	65,6%	67,6%	48,1%
Neobancos	18,7%	25,9%	20,0%
Lojas/lojas físicas	24,4%	30,4%	23,9%
Sites de comércio eletrônico	18,0%	26,9%	20,9%
Grandes empresas de tecnologia	21,4%	28,9%	23,4%
Grandes empresas de telecomunicações	21,9%	26,7%	21,9%

Tabela 156 Confiança, percepção de segurança e vontade de compartilhar dados com os diferentes operadores do mercado financeiro

População analisada: População ABI total do Reino Unido (400 casos)
Fonte: elaboração própria com base nos resultados do estudo

Conclusões e considerações finais

Durante 2020, foram geradas dinâmicas sem precedentes ligadas ao surto de COVID-19 e às restrições associadas a ele. Os novos hábitos de compra e a utilização de novos meios de pagamento mais digitais foram impulsionados por estas circunstâncias.

2021 é um momento de reestruturação dessas mudanças, onde alguns continuam a crescer e outros estagnam ou contraem ligeiramente. Assim, vemos como aumentam os percentuais da população que opera com neobancos, mas também com lojas físicas ou comércios eletrônicos. Há também um novo aumento no número de meios de pagamento usados (especialmente devido à adoção por mais pessoas da ABI de mais meios de pagamento digitais).

No entanto, encontramos uma certa estagnação na frequência de compras online, que teve grande crescimento durante 2020 e, embora não tenha diminuído em 2021, não registrou grandes aumentos.

Por outro lado, há o caso do dinheiro. Durante o COVID-19, houve um declínio geral na população que usou dinheiro e na frequência de uso entre aqueles que o usaram. Durante 2021, recuperam-se as porcentagens da população que utiliza este meio de pagamento (dados mais semelhantes aos momentos pré-pandemia em 2019), e embora em termos gerais a população tenda a utilizá-lo com menos frequência, está longe de ser considerado um meio de pagamento a abandonar a curto prazo.

Os bancos continuam a ser os principais provedores de pagamento na esfera financeira, mas novos operadores começam a assumir posições e atrair usuários bancários

Embora os bancos continuem a ser as entidades de referência em todos os países analisados, novos prestadores de serviços financeiros (neobancos, lojas ou lojas físicas, sites de comércio eletrônico, grandes empresas de tecnologia e grandes empresas de telecomunicações) começam a oferecer serviços e a recrutar utilizadores bancários, oferecendo produtos que cobrem necessidades financeiras específicas. Entre todos os novos operadores, os neobancos são os de maior destaque, principalmente no Brasil e na Colômbia, onde um quarto da população bancária os considera sua entidade financeira principal ou de referência. A América Latina em geral, como visto em estudos anteriores e nesta pesquisa, está mais aberta a trabalhar e operar com novos agentes no campo financeiro, e é uma realidade que ganhará cada vez mais peso, previsivelmente no Brasil, Colômbia e a República Dominicana.
Na Europa, no entanto, a população está mais restrita em sua confiança ou vontade de compartilhar dados com esses novos provedores de serviços financeiros.

O número de meios de pagamento utilizados em simultâneo continua a aumentar pelo segundo ano consecutivo, mas não há planos para abandonar nenhum a curto prazo

O número de meios de pagamento utilizados pela população bancária continua a aumentar em praticamente todos os países (com exceção do caso específico do Reino Unido). Em 2020, e devido à pandemia, foram promovidos mais meios de pagamento digitais, o que pareceu iniciar uma escalada que poderá afetar a utilização de outros tipos de meios de pagamento mais comuns; especificamente, o dinheiro.
No entanto, superada a fase mais dura da pandemia e num processo gradual de "regresso à normalidade", é evidente a resistência ao abandono dos meios de pagamento mais clássicos. Assim, embora em todos os países a população bancária preveja uma diminuição da frequência de utilização de numerário, o seu desaparecimento não é tão próximo. No entanto, embora o abandono do dinheiro não esteja na mente dos utilizadores bancários, os meios de pagamento mais digitais, que começaram a ser mais utilizados em consequência da pandemia, também não estão a ser abandonados.
Nesse caso, as carteiras ou agregadores e aplicativos de pagamento entre pessoas físicas estão ganhando espaço, tornando-se meios de pagamento utilizados por mais de um terço da população bancária de alguns países (43,8% da população ABI da Argentina, 31,0% do Chile, 31,1% da Colômbia, 37,8% do Peru e 33,7% da Itália usaram carteiras ou agregadores no último mês. 61,5% da população ABI no Brasil, 37,0% no Chile, 55,0% na Colômbia, 61,0% no Peru, 56,6% na Espanha e 59,0% em Portugal usaram o pagamento de aplicativos entre pessoas físicas durante o último mês).

Existem vários meios de pagamento, mas há um protagonista indiscutível: o cartão

O cartão é colocado à frente de todos os rankings: como meio de pagamento mais utilizado, como principal meio de pagamento, favorito e também como meio de pagamento para compras pela Internet.
Independentemente do país (exceto em casos particulares como a Colômbia, devido ao grande uso de iniciadores de pagamento), o cartão é o principal meio de pagamento. Isso é especialmente relevante nos países onde o cartão é usado massivamente contactless, como na Espanha e no Reino Unido. Nestes países, aliás, verifica-se que a posse deste tipo de cartão joga contra a adoção de carteiras ou agregadores, uma vez que não se percebem vantagens acrescidas a estes meios de pagamento face aos cartões contactless.

O sistema de financiamento Compre Agora Pague Depois cumpre um primeiro desafio: dar-se a conhecer

Este novo sistema de financiamento encontra um primeiro grande obstáculo, que é uma falta geral de conscientização, com a única exceção do Reino Unido.
Superada essa primeira barreira, percebe-se que a América Latina é um espaço de ação mais amigável do que a Europa. O tipo de uso do cartão de crédito que realizam nos diferentes países da América Latina, muito mais diversificado em termos de fórmulas, parece se encaixar melhor do que o europeu, que administra a modalidade de crédito com uma única fórmula: pagamento a final do mês.

O grande crescimento experimentado pelo comércio eletrônico durante a pandemia tem atualmente uma evolução desigual com ligeiros aumentos ou estagnação dependendo do país

Após o grande crescimento no percentual de compradores frequentes em meio à pandemia durante o ano de 2020, em 2021 observa-se uma leve estagnação na Europa e leves aumentos na América Latina. A abertura de lojas físicas e um "desejo" da população de voltar à normalidade e a compras mais experienciais, geraram uma estagnação na frequência de compras pela internet.

A única exceção a isso foi o Chile, que experimentou um aumento semelhante ao do resto dos países latino-americanos durante 2020, mas este ano não apenas não estagnou, mas a porcentagem de compradores online frequentes aumentou notavelmente.

XI Relatório

Tendências em Meios de Pagamento

Avda. de Bruselas 35
28108 Alcobendas
Madrid (Spain)
T +34 91 480 50 00

minsaitpayments.com

minsait payments

An Indra company