

MERCADO DE  
**MEIOS**  
ELETRÔNICOS  
DE PAGAMENTO  
ANO VI

POPULAÇÃO | 2013  
E COMÉRCIO

**Datafolha** 30  
INSTITUTO DE PESQUISAS ANOS



# OBJETIVO E PÚBLICO ALVO

O objetivo principal deste estudo é investigar a **utilização** dos Meios Eletrônicos de pagamento e as **percepções** em relação às empresas credenciadoras

## A PESQUISA FOI REALIZADA JUNTO A DOIS PÚBLICOS

 **População com 18 anos ou mais, todas as classes econômicas**

Possuidores e não possuidores de Meios Eletrônicos de pagamento

- Na pesquisa com a POPULAÇÃO, a amostra foi cotada por sexo e idade, de acordo com IBGE

 **Estabelecimentos Comerciais (ECs) que ACEITAM Meios Eletrônicos de pagamento**

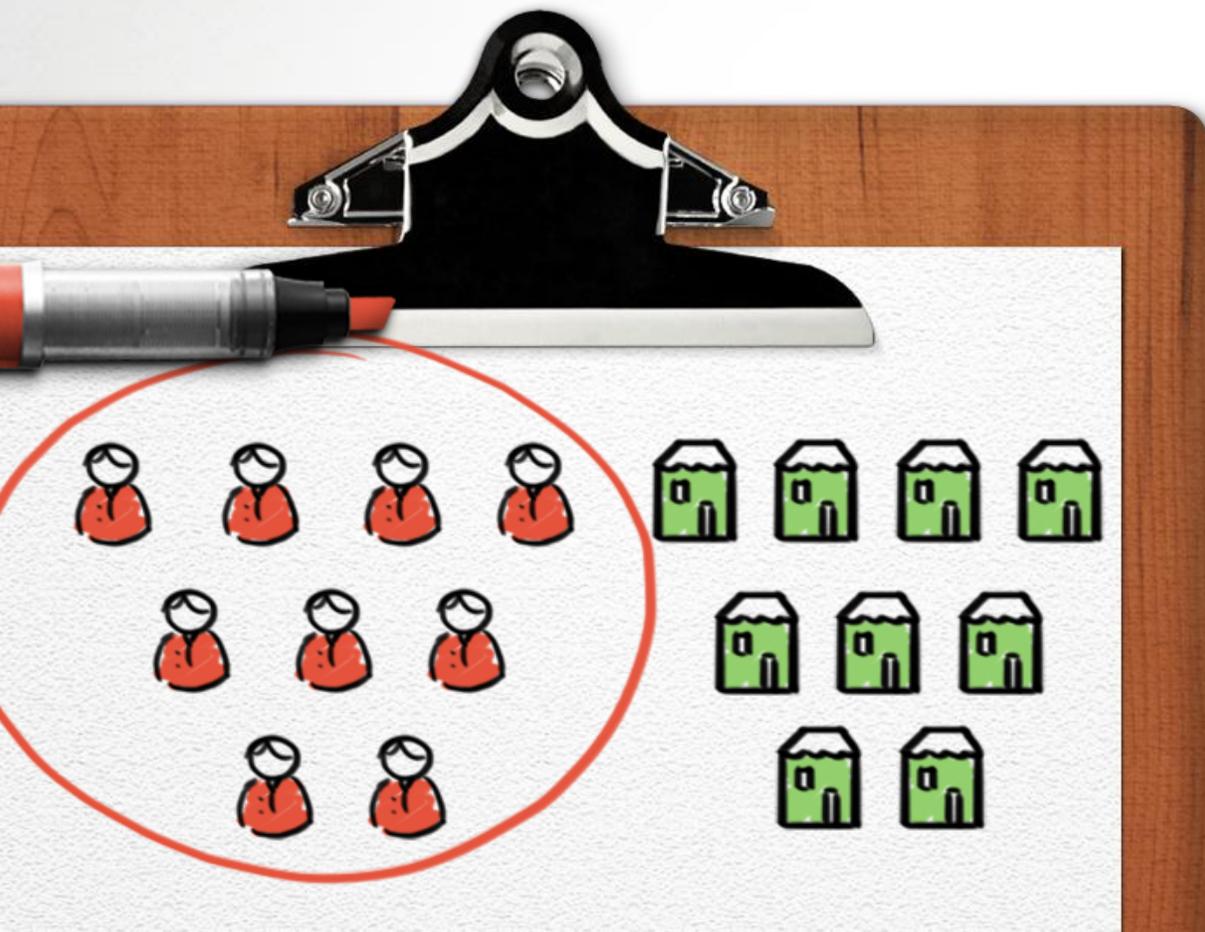
Foram entrevistados os proprietários, gerentes ou responsáveis

- 13 segmentos
- Porte definido pelo nº de funcionários registrados, de acordo com a RAIS\* (Pequenos - até 9 funcionários, Médios - de 10 a 50 e Grandes - a partir de 51)

(\*) Relação Anual de Informações Sociais

# METODOLOGIA

Pesquisa **QUANTITATIVA**,  
com abordagem **pessoal**



- População: pontos de fluxo populacional
- Comércio: entrevistas no estabelecimento comercial
- Questionário estruturado, com duração média de 20 minutos

## COLETA DE DADOS

- População: 27 de maio a 07 de junho de 2013
- Comércio: 10 junho a 19 de julho de 2013
  - Checagem de no mínimo 20% do material de cada pesquisador

# METODOLOGIA

A amostra foi distribuída em **11 capitais**, em diferentes regiões do país

	AMOSTRA	MARGEM DE ERRO*
População	2.094	2 p.p.
Comércio	2.007	2 p.p.

(\*) Margem de erro máxima, para mais ou para menos, considerando nível de confiança de 95%



## 11 principais capitais brasileiras

- NORTE: Manaus, Belém
- NORDESTE: Recife, Salvador
- CENTRO-OESTE: Brasília, Goiânia
- SUDESTE: Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo
- SUL: Curitiba, Porto Alegre

# ACEITAÇÃO E POSSE DE MEIOS ELETRÔNICOS





Comércio

# ACEITAÇÃO DOS MEIOS DE PAGAMENTO - EVOLUTIVO

Nos últimos seis anos há redução nas taxas de aceitação de alguns Meios Não Eletrônicos.

Aceitação  
**100%**  
aceitam ME

Legenda

2008 2013



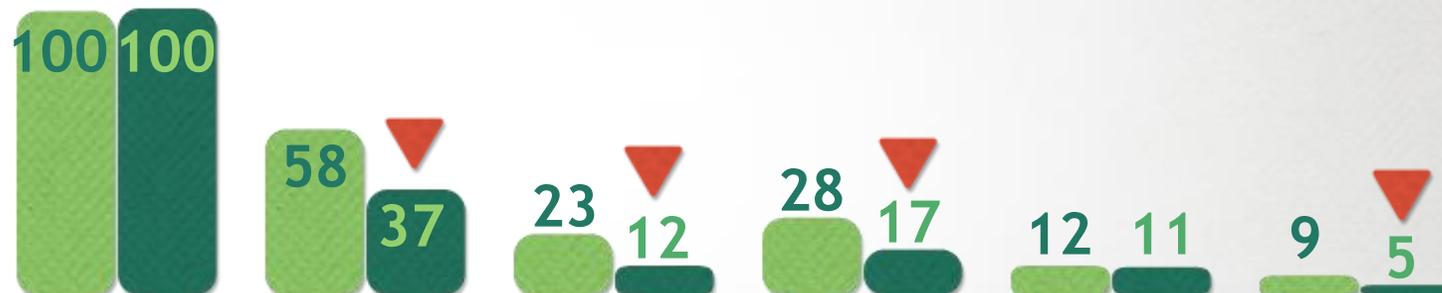
Meios Eletrônicos



Débito

Crédito

Meios não-eletrônicos



Dinheiro

Cheque

Vale Benefícios

Débito Automático

Fatura/Boleto

Carnê

2013

Cartão Crediário: 7%  
Cartão de Loja: 3%

É maior a diversificação de Meios de Pagamento entre os ECs de grande porte.

Pequeno

100%

96%

100%

33%

9%

17%

7%

4%

Médio

100%

97%

99%

46%

25%

18%

21%

5%

Grande

100%

98%

98%

64%

25%

24%

34%

7%



Comércio

2013



Meios Eletrônicos



Meios Não Eletrônicos

# Participação e Preferência pelos Meios de pagamento

(Estimulada)

	Participação (Faturamento mensal)		Preferência (1º + 2º lugares)
Débito	22%	54%	79%
Crédito	31%		22%
Dinheiro	35%	46%	86%
Cheque	4%		3%
Vale Benefícios	1%		1%
Débito Automático	2%		3%
Fatura, Boleto	2%		2%
Carnê	1%	1%	

Apesar da Preferência pelo Cartão de Débito, o Cartão de Crédito tem maior Participação no faturamento médio mensal dos ECs



População

# POSSE DE MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

(Estimulada)

Entre a População, a tendência de crescimento gradativo nos últimos anos se manteve e a posse de Meios Eletrônicos de pagamento tem ligeiro crescimento, atingindo 76% da população.

16 milhões

68%

67,4%

70,6%

72,4%

74,6%

76,1%

20,4 milhões

Crescimento do PIB: -0,2%

7,5%

2,7%

0,9%

2008

2009

2010

2011

2012

2013

Maior crescimento nas classes AB  
Classes CDE → Estabilidade

# POSSE DE MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

(Estimulada)



População

A posse de Meios Eletrônicos de pagamento permanece com **taxas muito elevadas** em alguns segmentos.



76%

Possuem algum Meio Eletrônico de Pagamento



Fundamental 56%  
Classes DE 42%  
60 anos ou + 64%  
Recife, Belém, Salvador 70% ou menos

Superior 93%  
Classes AB 90% ↗  
25 a 44 anos 82%  
Brasília 91% ↗



Não Possuidor

23%

Utilizam cartão de terceiros



Maiores taxas de utilização entre:

- Mulheres
- Classes ABC

**Cartão de Loja** tem posse mais elevada entre as **mulheres** e nas capitais da região Norte.

# MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO: PARTICIPAÇÃO NO VOLUME PAGO/MÊS

(Espontânea e única)



População

Entre a **população** a participação dos **Meios Eletrônicos nos gastos mensais** tende a um aumento gradativo.



Considerando somente os **possuidores**, a participação dos **Meios Eletrônicos nos gastos totais atinge 57%.**



Possuidor



Base: Total População e Possuidor/ Fonte: P4. Gasto habitual em mês típico. P5. Valor pago no mês com cada meio.



Possuidor

# MEIOS ELETRÔNICOS UTILIZADOS PARA COMPRA, POR CATEGORIA

## Utilização ME 2013

■ Crédito ■ Débito ■ Loja



▼▲ Em relação a 2012

### + CARTÃO DE CRÉDITO

Bens duráveis  
Passagens  
Material de construção  
Hotéis, pousadas  
Vestuário

CARTÃO DE LOJA  
maior utilização em  
vestuário

### + CARTÃO DE DÉBITO

Farmácias  
Alimentos  
Combustível  
Restaurantes  
Lazer  
Serviços médicos

Base: Possuidor que compra o produto/serviço / Fonte: P6. Das formas de pagamento que estão neste cartão, qual delas você utiliza com maior frequência para fazer pagamentos de \_\_\_?

# AVALIAÇÃO DOS MEIOS ELETRÔNICOS



# PONTOS FORTES E FRACOS DOS CARTÕES

Comércio

2013

## Citaram pontos fortes +

Crédito Débito

98% 99%

Pagamento garantido, evita inadimplência

68% 70%

+ pequeno porte

Segurança do estabelecimento

54% 55%

Aumento das vendas

37% 28%

+ grande porte

Praticidade, não precisa dar troco

31% 30%

Agilidade no pagamento nos caixas

23% 27%

Recebimento rápido, imediato

- 33%

## Citaram pontos fracos —

95% 90%

+ pequeno porte

Taxa elevada

82% 77%

Aluguel do equipamento é alto

50% 49%

Demora para receber da credenciadora

24% 8%

Problemas com equipamento

14% 13%

1º + 2º + 3º lugares -  
Espontânea



Base: Estabelecimentos comerciais que aceitam cartão de crédito - 1948 / Aceitam cartão de débito - 2001 entrevistas

Fonte: P6. Na sua opinião, qual é o ponto forte do cartão de crédito/ débito como instrumento de venda? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? P7. Na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de crédito/ débito como instrumento de venda? E em segundo lugar? E em terceiro lugar?



Possuidor

# PONTOS FORTES E FRACOS DOS MEIOS ELETRÔNICOS

1° + 2° + 3° lugares  
-Espontânea

2013

	Crédito	Débito
<b>Citaram pontos fortes</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>
Segurança, não precisa levar dinheiro	31%	55%
Praticidade, não precisa levar dinheiro	24%	47%
Agilidade do pagamento nos caixas	17%	31%
Parcelamento da compra, sem juros	34%	-
Prazo de pagamento longo	26%	-
<b>Citaram pontos fracos</b>	<b>91%</b>	<b>62%</b>
Juros cobrados são altos	45%	-
Tem anuidade/ anuidade cara	21%	-
Não tem controle dos gastos	20%	10%
O dinheiro sai da conta na hora	-	17%

Base: Total possuidor

Fonte: P7. Na sua opinião, qual é o ponto forte do cartão de crédito/ débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? / P8. E na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de crédito/ débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar?

# USO CONSCIENTE DOS MEIOS ELETRÔNICOS



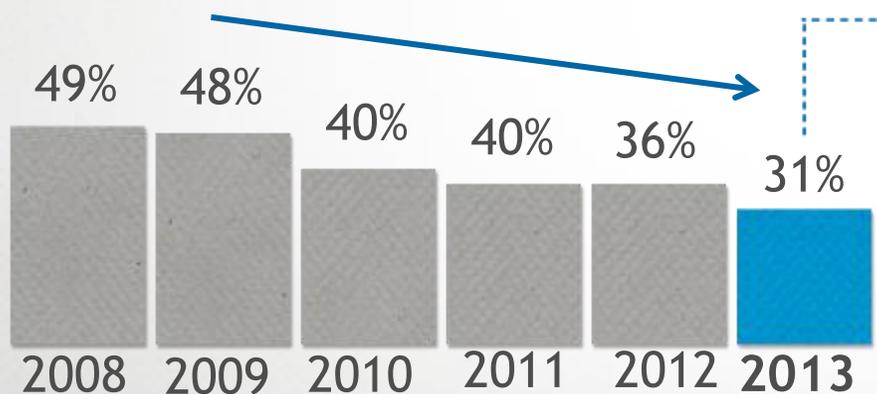


Possuidor

# UTILIZAÇÃO DO ROTATIVO

Nos últimos cinco anos há **queda significativa** na taxa de inadimplentes: de **48%** para **31%**

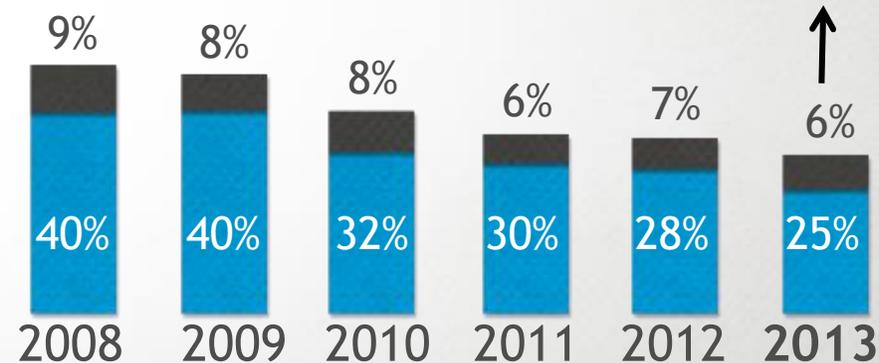
**JÁ DEIXOU DE PAGAR A FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO**  
(valor mínimo ou integral)



Nos últimos doze meses, **21%** deixaram de pagar.

+  
Classes CDE  
25 a 44 anos  
Capitais do Norte

■ Não quitaram a dívida  
■ Já quitaram a dívida



+  
Classes DE  
(13%)

Índice de quitação\*: 82% 83% 80% 83% 79% 78%

\* Índice de quitação: Entre os que deixaram de pagar, quantos já quitaram a dívida

Base: Total possuidor cartão de crédito/ loja  
Fonte: P10. Você já deixou de pagar sua fatura, seja integral ou o valor mínimo, do cartão de crédito na data de vencimento?  
Você já quitou esta dívida?/ P11. E nos últimos 12 meses?

# CONTROLE DOS GASTOS



Possuidor

Da mesma forma que em **2012**, a maioria dos possuidores é de opinião que possui **controle dos gastos**, no Cartão de Crédito.

“Eu tenho dificuldade de controlar os gastos, no cartão de crédito”  
Concordância



+  
18 a 24 anos  
Classes CDE  
Capitais do Norte e Nordeste

Base: Total possuidor cartão de crédito/ loja

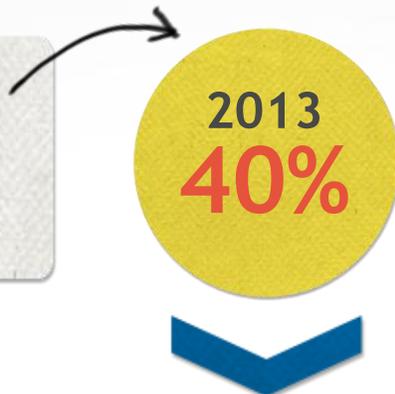
Fonte: P12. Considerando escala de 1 a 10, em que 1 significa que você não concorda nada e 10, que você concorda totalmente, gostaria de saber o quanto você concorda com a frase \_\_\_\_\_.

# POSSE DE MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO (Estimulada e única)



Não Possuidor

Posse anterior de **Cartão de Crédito/Loja**



Dentre esses, **47%** tiveram algum problema com Cartão de Crédito/Loja:

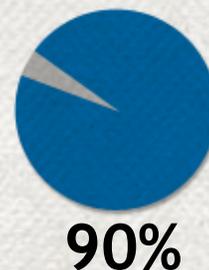
- Taxas de juros altas (16%)
- Problemas no sistema ou na cobrança (11%)
- Restrições ao nome (10%)

Base: Não possuidores / Fonte: P49. Você já teve alguma vez?/ P51. Você já teve problemas com o uso do cartão de crédito/loja? P.52 Quais problemas?



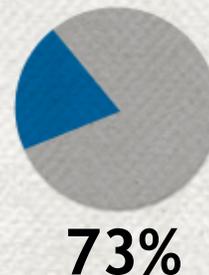
Possuidor

Costumam **checar a fatura** do Cartão de Crédito



**Na chegada** da conta.

90%



**Antes da chegada** da conta

73%

Base: Total possuidores de cartão de crédito/loja Fonte: P28 e P29. Você costuma checar ou conferir a fatura do cartão de crédito?

TECNOLOGIA



E NOVOS PRODUTOS



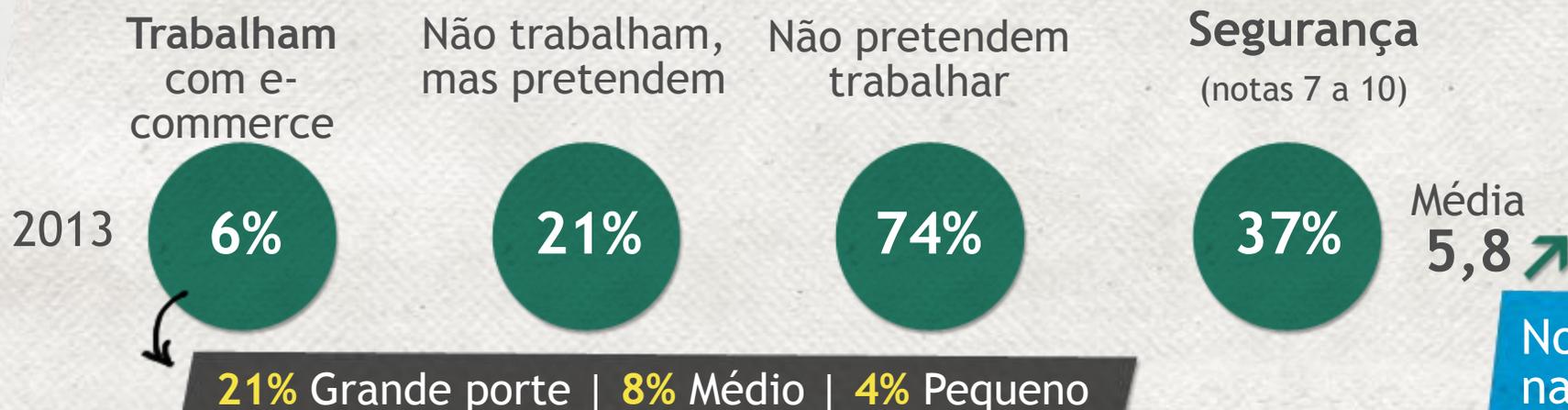
Comércio

# E-COMMERCE | EVOLUTIVO DA ADESÃO DOS ECS E INTERESSE

(Estimulada e única)



A taxa de estabelecimentos que **trabalham com E-commerce** permanece em **6%**, em 2013



Obs.: porte definido pelo número de funcionários

Nota-se em 2013 melhoria na percepção de **segurança** em trabalhar com essa forma de comercialização

Base: Estabelecimentos comerciais

Fonte: P24a O estabelecimento trabalha com E-commerce? Se não trabalha, tem intenção de trabalhar nos próximos 12 meses? 24b. E qual sua avaliação da segurança de trabalhar com e-commerce, considerando uma escala de 1 a 10, em que 10 significa muita segurança e 1, nenhuma segurança?

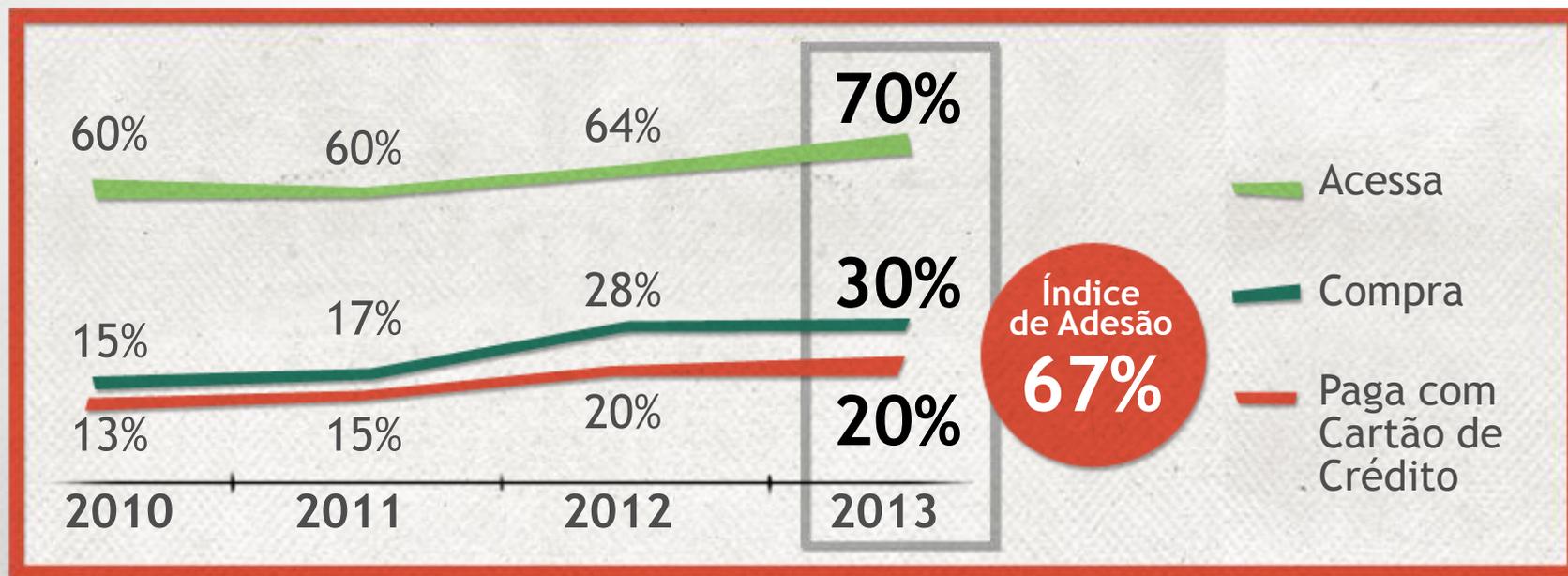


Possuidor

# USO DE MEIOS ELETRÔNICOS NA INTERNET, ENTRE POSSUIDORES

**30%** fazem compra pela Internet.

Entre os que compram pela Internet, **67%** pagam com Cartão de Crédito.



## Outras formas de pagamento pela Internet:

Boleto: **7%**  
 Cartão de Débito: **5%**  
 Cartão de Crédito de outra pessoa: **1%**

**Índice de Adesão:** entre quem compra pela Internet, quantos pagam com Cartão de Crédito

Base: Total possuidor

P31. Você costuma acessar a Internet? / P33. Costuma, mesmo que de vez em quando, fazer compras de produtos ou serviços pela internet?

P34. Quais formas de pagamento você costuma utilizar em suas compras via internet? Mais alguma? Alguma outra?



População

# INTERESSE POR NOVOS PRODUTOS



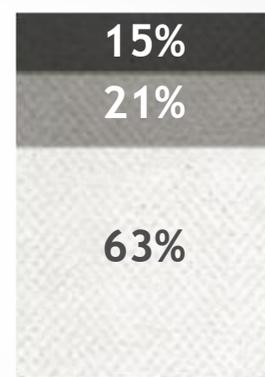
## CARTÃO CREDIÁRIO

**39%** já ouviram falar

“Gostaria de saber sua opinião sobre um novo tipo de pagamento eletrônico, o **Cartão Crediário**.

O cliente pode fazer o pagamento em várias parcelas, utilizando um crediário pré-aprovado no cartão”

1 a 6  
7 a 8  
9 a 10



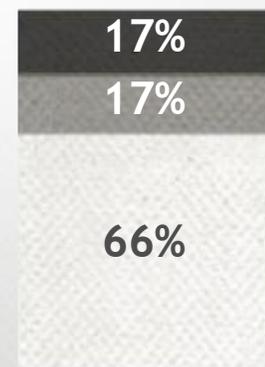
→ Maior interesse nas classes **CDE**.



## PAGAMENTO PELO Nº DO CELULAR

**45%** já ouviram falar

“Há também uma nova forma de pagamento eletrônico, **via Celular**. O cliente utiliza o número do celular na loja, sem a necessidade de levar Cartão de Crédito ou Débito, para sua compra.”



→ Maior interesse entre os **jovens** e nas classes **AB**.





# SATISFAÇÃO COM AS EMPRESAS DE CARTÕES



Possuidor

# ATRIBUTOS-CHAVE POSSUIDORES

(Estimulada e única, em %) - escala de 1 a 10

2013

Entre os possuidores, melhoria dos principais indicadores

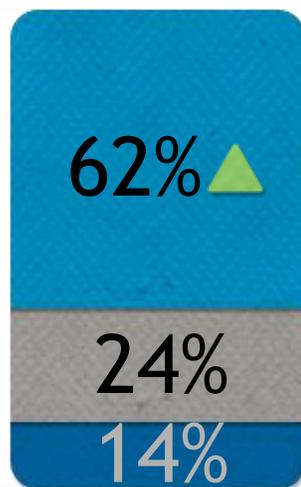
10 - Concorda totalmente

9 e 10

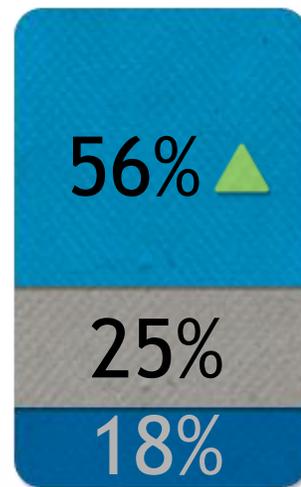
7 e 8

1 a 6

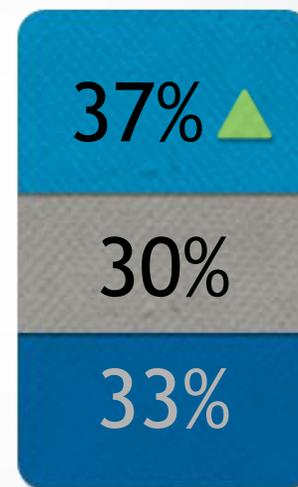
1 - Não concorda nada



Segurança



Continuidade



Recomendação

Média (1 a 10):

8,5

8,2

7,1

NPS\*:

+49

+38

+5

(\*) Net Promoter Score (Promoter - Ofensor)

▲ Em relação a 2012

Base: Total possuidor / Fonte: P26a, b, d, e. Nesse cartão temos uma escala de 1 a 10, em que 1 significa que você não concorda nada e 10, que você concorda totalmente. Em relação aos Meios Eletrônicos de pagamento, cartão de crédito e débito, o quanto você concorda com a frase: (LEIA UMA A UMA)



Comércio

# RELACIONAMENTO DOS ECS COM AS CREDENCIADORAS, NOS ÚLTIMOS DOZE MESES

(Estimulada e única, em %) - escala de 1 a 5

A estrutura tecnológica prossegue com **melhor avaliação...**

Melhorou muito + Melhorou um pouco



Agilidade das máquinas **29**

Disponibilidade de rede **24**

Segurança **24**

Produtos, serviços oferecidos **21**

Manutenção das máquinas **19**

Conhecimento e informações sobre as credenciadoras **12**

Incentivos de venda **10**

Aluguel e taxas **8**

Promoções para o cliente **7**

Relacionamento em geral:  
**13% perceberam melhoria**

Pequeno:	Médio:	Grande:
11%	17%	22%

...questões promocionais e financeiras são percebidas de forma mais crítica

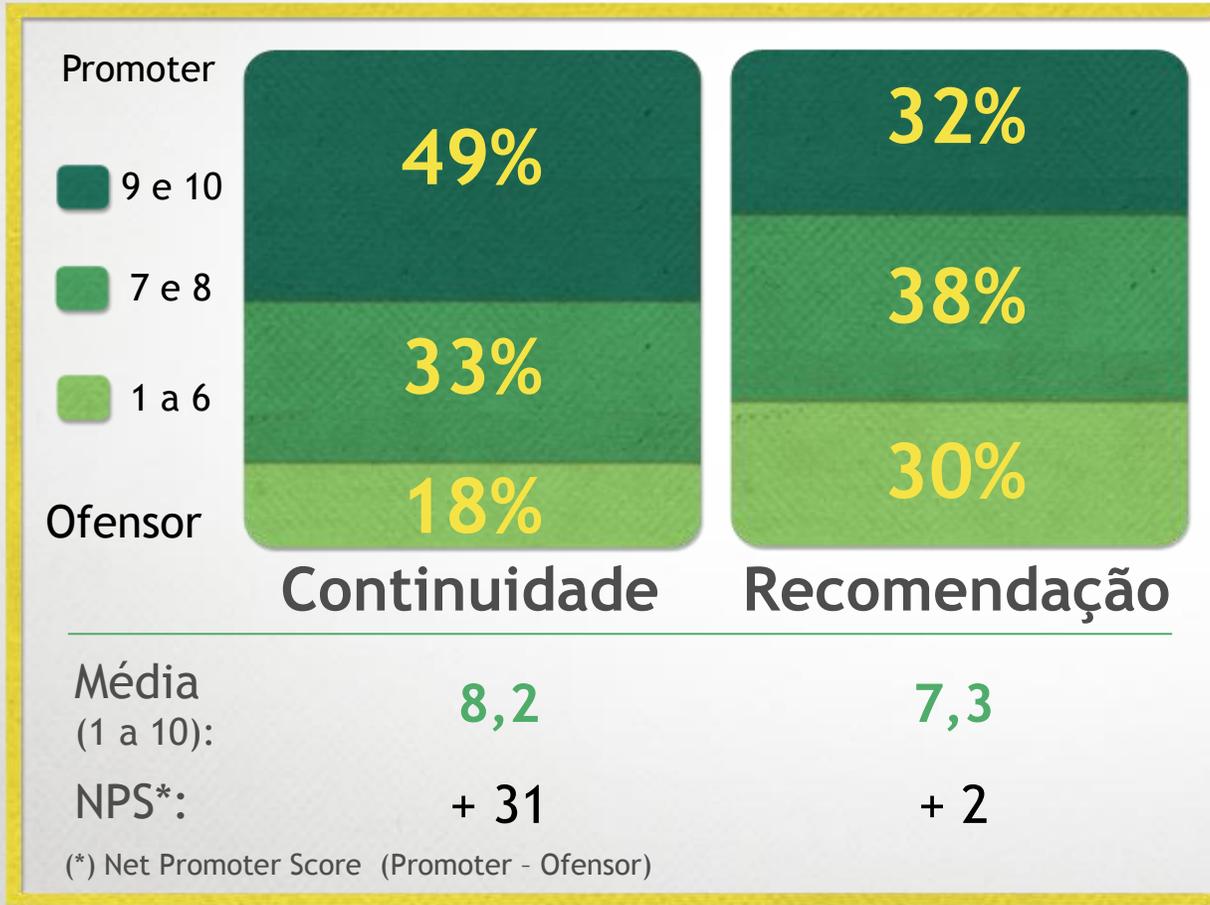




Comércio

# ATRIBUTOS-CHAVE ESTABELECEMENTOS COMERCIAIS

(Estimulada e única, em %) - escala de 1 a 10



Indicadores muito positivos quanto à **Continuidade** e também quanto à **Recomendação** - sinalizam que há percepção dos lojistas quanto à **vantagem da aceitação dos cartões nos estabelecimentos**.

	Notas 9 e 10		
	Grande	Médio	Pequeno
Continuidade	60	56	47
Recomendação	50	34	30

↘ Os indicadores são mais positivos entre os ECs de grande porte.

Base: Estabelecimentos comerciais - 2007 entrevistas

Fonte: P20e, a, b. Pensando nas credenciadoras com um todo, e utilizando escala de 1 a 10, em que 1 significa que você não concorda nada e 10, que concorda totalmente, o quanto você concorda com a frase \_\_\_\_:

# PRINCIPAIS RESULTADOS

# PRINCIPAIS RESULTADOS

Nas 11 capitais pesquisadas...



População

**76% da população** possui Meios Eletrônicos de pagamento e estes representam **50% da Participação** nos pagamentos mensais.



Os **dois Indicadores** apresentam **tendência de crescimento** ao longo dos **últimos anos**.

**Cartão de Débito** apresenta crescimento gradativo em posse e utilização.

A posse de Meios Eletrônicos permanece mais concentrada na classes econômicas mais altas, entre os mais escolarizados e entre os de 25 a 44 anos

# PRINCIPAIS RESULTADOS

Nas 11 capitais pesquisadas...



Comércio

54% do **faturamento médio mensal** dos Estabelecimentos Comerciais que aceitam Meios Eletrônicos, são provenientes dos cartões de Crédito/Loja ou Débito.

- Cartão de Crédito representa **31% do faturamento**
- Cartão de Débito tem fatia de **22%**

A participação dos MEs no faturamento é similar para os três portes de ECs

- 54% Pequeno
- 54% Médio
- 50% Grande

Porte definido pelo número de funcionários

- **Dinheiro** tem maior participação entre os pequenos
- **Fatura/boleto** tem destaque entre os de grande porte.

# PRINCIPAIS RESULTADOS

Nas 11 capitais pesquisadas...

## Segmentos...

Considerando os dois públicos, População e Estabelecimentos Comerciais, verifica-se que alguns segmentos **têm grande Uso e Aceitação** dos Meios Eletrônicos.

Por outro lado, há segmentos em que os **Meios Eletrônicos estão pouco presentes**.

→ Vestuário, Material de Construção, Postos de Combustíveis e Turismo Transporte.

Mercados mais maduros.

→ Educação, Saúde, Lazer e Cultura.

Requerem maior atenção.



# PRINCIPAIS RESULTADOS

Nas 11 capitais pesquisadas...

Os dois públicos ressaltam a **segurança** a **praticidade** e a **agilidade** no uso dos cartões.



São os aspectos melhor avaliados e que constituem **pontos fortes** dos Meios Eletrônicos.



Possuidor

Para o consumidor, o Cartão de Crédito apresenta vantagens adicionais como o **parcelamento da compra** e o **prazo mais longo para pagamento**.



Comércio

Nos ECs, o destaque é para **Pagamento garantido** (+ pequeno porte) e **Aumento das vendas** (+ crédito).



# PRINCIPAIS RESULTADOS

Nas 11 capitais pesquisadas...

Por outro lado, os **custos** dos Meios Eletrônicos são as principais barreiras e os responsáveis pelas **maiores críticas**.



Possuidor

Uma parcela da população destaca a possibilidade de **perda de controle** nos gastos ao usar o Cartão de Crédito



Espaço para melhor comunicação de aspectos voltados aos custos: taxas, juros, anuidade.



Comércio

Para uma parte dos ECs a **demora para receber da credenciadora** é um ponto fraco para o Cartão de Crédito.

# PRINCIPAIS RESULTADOS

Nas 11 capitais pesquisadas...



Possuidor

A **satisfação** dos Possuidores com as empresas de cartão teve **melhoria**, em 2013



**Intenção de Continuidade e Recomendação** acompanham essa tendência de crescimento.



Comércio

Os Lojistas percebem a importância dos Meios Eletrônicos em seu estabelecimento:

- Têm a **intenção de continuar** ofertando
- **Recomendariam** o uso para seus amigos lojistas
- Têm interesse em **conhecer novos produtos**.



**Relacionamento** é a questão chave: consumidores e lojistas desejam maior apoio, informações, **parceria**.

MERCADO DE  
**MEIOS**  
ELETRÔNICOS  
DE PAGAMENTO  
ANO VI

POPULAÇÃO | 2013  
E COMÉRCIO

**Datafolha** 30  
INSTITUTO DE PESQUISAS ANOS

