

# Mercado de meios de pagamento eletrônico



associação brasileira das empresas  
de cartões de crédito e serviços



## População - ANO II

Outubro/2009

Conhecer o **mercado** de meios eletrônicos de pagamento e **avaliar os níveis de satisfação** dos **consumidores**, em relação às empresas emissoras, credenciadoras e demais participantes do mercado, como um todo.

Os resultados são **comparativos** aos obtidos em 2008.



A pesquisa foi dividida em **duas fases**, com diferentes metodologias.

**Fase 1: Pesquisa qualitativa**

**Fase 2: Pesquisa quantitativa**



QUALITATIVA

*4 Discussões em Grupo na cidade de São Paulo, entre os dias 28 e 30 de julho de 2009.*

- *4 grupos, sendo 2 com possuidores (classes A/B) e 2 com não possuidores (classes C/D) de meios eletrônicos de pagamento.*



## QUANTITATIVA



**Pesquisa QUANTITATIVA, com abordagem pessoal para ambos os públicos.**

- **Questionário estruturado com cerca de 25 minutos de duração.**
- **Cheragem de cerca de 30% do material de cada entrevistador.**
- **Coleta de dados entre os dias 22 de julho a 20 de agosto de 2009.**

## UNIVERSO

**População com 18 anos ou mais, pertencente a todas as classes.**  
→ **Possuidora e não possuidora de meios eletrônicos de pagamento.**

## QUANTITATIVA

A AMOSTRA foi distribuída nos **11 principais mercados brasileiros**:

	Amostra	Margem de erro*
<b>População</b>	<b>2.111</b>	2 p.p.
-Possuidores	1.675	3 p.p
-Não Possuidores	436	5 p.p

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

**Para composição do total da amostra POPULAÇÃO, houve ponderação dos resultados com base em resultados da fase probabilística do estudo.**



## QUANTITATIVA

### Amostra

As **2.111 entrevistas finais** foram distribuídas da seguinte forma, por mercado:

<b>Mercados</b>		<b>2008</b>		<b>2009</b>	
		AMOSTRA	MARGEM DE ERRO*	AMOSTRA	MARGEM DE ERRO*
<b>Norte</b>	Manaus	134	8 p.p.	136	8 p.p.
	Belém	134	8 p.p.	141	8 p.p.
<b>Nordeste</b>	Recife	182	7 p.p.	193	7 p.p.
	Salvador	214	7 p.p.	213	7 p.p.
<b>C. Oeste</b>	Brasília	150	8 p.p.	144	8 p.p.
	Goiânia	144	8 p.p.	146	8 p.p.
<b>Sudeste</b>	Belo Horizonte	142	8 p.p.	147	8 p.p.
	Rio de Janeiro	246	6 p.p.	252	6 p.p.
	São Paulo	338	5 p.p.	343	5 p.p.
<b>Sul</b>	Curitiba	209	7 p.p.	209	7 p.p.
	Porto Alegre	183	7 p.p.	187	7 p.p.
<b>Total</b>		<b>2.076</b>	2 p.p.	<b>2.111</b>	2 p.p.

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



# O mercado de meios de pagamento eletrônicos



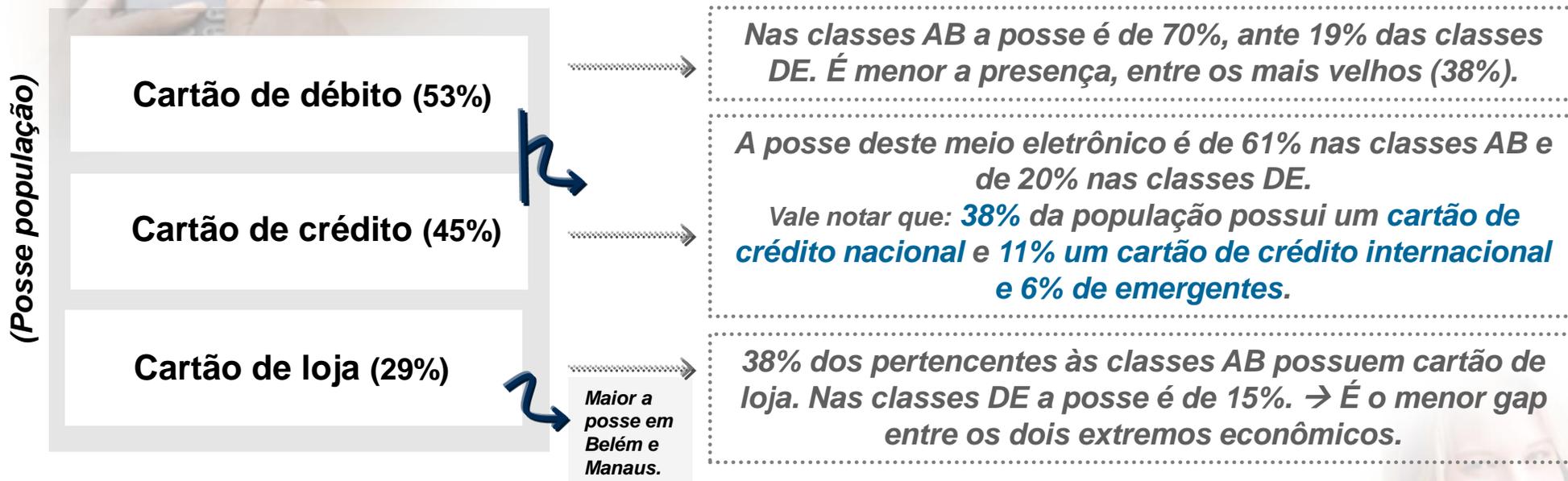
**67% dos entrevistados, residentes nos 11 principais mercados brasileiros, possuem meio eletrônico de pagamento. → Similar a 2008.**

Entre a população adulta de 11 mercados brasileiros, **a posse como titular ou dependente, de meios eletrônicos de pagamento**, é de **67%**. → Não há diferenças significativas em relação aos resultados de 2008.

*Observa-se que:*

- ❖ É **maior a posse de meios eletrônicos de pagamento**, entre os **mais privilegiados** em termos econômicos e de formação educacional e entre os residentes nas cidades de Brasília e Porto Alegre.
- ❖ Neste contexto, o grupo de possuidores caracteriza-se por uma maior presença no **mercado de trabalho**, pela maior **posse de itens financeiros**, com destaque para conta corrente e poupança e por maior **envolvimento com as mídias**, sobretudo internet e TV paga.
- ❖ Por outro lado, é maior o **distanciamento** de meios eletrônicos de pagamento, entre os pertencentes às **classes DE** (36%) e entre os **mais velhos** (60 anos ou mais – 52%).
- ❖ Mas vale notar, que há uma parcela importante de **bancarizados que não possui meios eletrônicos de pagamento** (12% conta corrente; 12% poupança).

Entre a população das 11 capitais, 53% possuem **cartão de débito**, 45% **cartão de crédito** e 29% **cartão de loja**. → De um ano para outro, há crescimento tendencial na posse de cartão de loja e queda, na posse de cartão de crédito.



Considerando os meios eletrônicos de pagamento, é **maior a presença dos cartões de crédito e/ou de loja**, nos segmentos **menos favorecidos** da população, quando comparado com cartão de débito, um meio de pagamento à vista (“o dinheiro sai direto da conta”).

<b>Classes DE</b>	⇒	<b>Possuem...</b>	<b>crédito e/ou loja</b> <b>26%</b>	<b>débito: 19%</b>
-------------------	---	-------------------	-------------------------------------	--------------------

**67%**  
**Possuem algum  
meio eletrônico  
de pagamento**

Aproximadamente 16,2 milhões.  
(Índice similar a 2008 (68%))



**Superior 89%**  
**Classes AB 81%**  
**+ 10 S.M. 84%**  
**Brasília 76%**  
**Porto Alegre 74%**



**60 anos + 52%**  
**Classes DE 36%**

**Há mais espaço para crescimento dos meios eletrônicos,  
no segmento de *baixa renda* e entre os *mais velhos*.**

## Classificação econômica

Meios eletrônicos

Banco

	Total	Classes AB	Classe C	Classes DE
<b>Total</b>	67%	81%	64%	36%
<b>Cartão de débito</b>	53%	70%	49%	19%
<b>Crédito e/ou loja</b>	51%	65%	46%	26%
<b>Cartão de crédito</b>	45%	61%	38%	20%
<b>Cartão de loja</b>	29%	38%	26%	15%
<b>Conta em banco*</b>	67%	82%	64%	33%
	Base: 2.111	852	1.040	215

No segmento de **baixa renda** a posse de cartão de crédito e/ou loja é **maior** que débito.

**Crédito e loja** têm posse equivalente.

**Cartão de loja tem boa penetração entre os *mais velhos*.**

## IDADE

	Total	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais
<b>Meios eletrônicos</b>	67%	65%	73%	74%	67%	52%
Cartão de débito	53%	50%	60%	61%	52%	38%
Cartão de crédito	45%	37%	47%	53%	49%	31%
Cartão de loja	29%	30%	32%	31%	28%	23%
<b>Banco</b>						
Conta em banco*	67%	62%	72%	71%	69%	58%
	Base: 2.111	445	550	495	457	164

(\*) corrente e/ou poupança

A posse de cartão de crédito nacional continua a mais expressiva.

*Porém*

*Há oscilação negativa para cartão nacional e internacional*

**POSSE**

		População		
		2008	2009	
<b>MEIOS ELETRÔNICOS</b>		<b>68%</b>	<b>67%</b>	
<b>CRÉDITO</b>		<b>48%</b>	<b>45%</b>	
<b>Crédito tradicional NACIONAL</b>		<b>40%</b>	<b>38%</b>	<b>- 2 p.p.</b>
<b>Crédito tradicional INTERNACIONAL</b>		<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>- 2 p.p.</b>
<b>Crédito EMERGENTE</b>		<b>6%</b>	<b>5%</b>	
<b>Crédito REGIONAL</b>		<b>0%</b>	<b>0%</b>	
<b>DÉBITO</b>		<b>53%</b>	<b>53%</b>	
<b>LOJA</b>		<b>26%</b>	<b>29%</b>	

Base: Total população e possuidor

Fonte: P.F3 Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você possui como titular ou dependente? P.10 Quais destes cartões de crédito você possui atualmente como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e múltipla)



## **Número de cartões de débito que possui (média)**



## **Número de cartões de crédito que possui (média)**





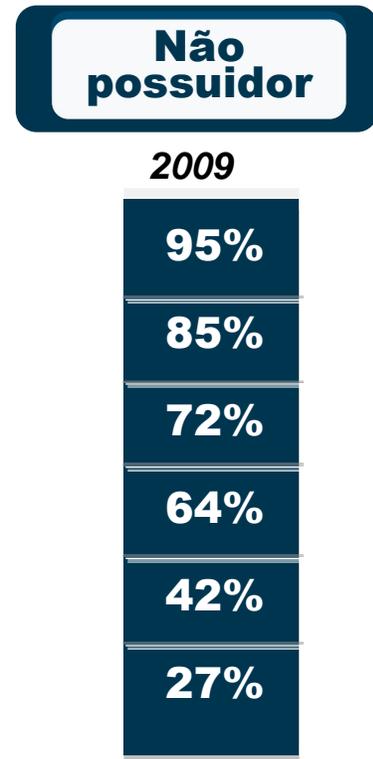
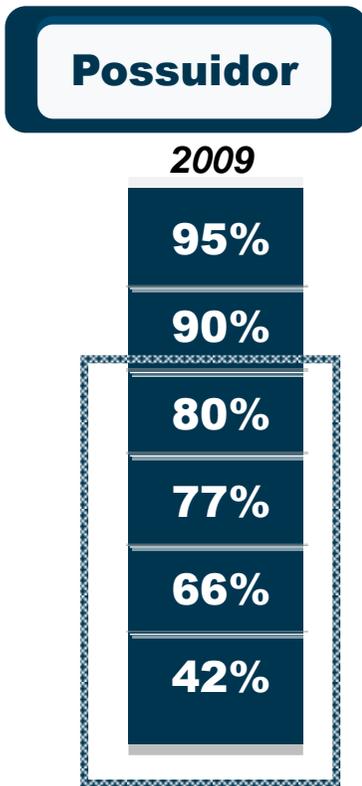
## Possuidor

## Não possuidor

	2008	2009	2008	2009
<b>PEA*</b>	<b>78%</b>	<b>80%</b>	<b>68%</b>	<b>66%</b>
→ <b>Assalariado registrado</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>	<b>15%</b>	<b>14%</b>
<b>Free-lance/ Bico</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>24%</b>	<b>25%</b>
<b>Autônomo regular</b>	<b>7%</b>	<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>
<b>Assalariado sem registro</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>
<b>Funcionário público</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>
<b>Empresário</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
<b>Desempregado procura emprego</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>
<b>Não PEA*</b>	<b>21%</b>	<b>20%</b>	<b>32%</b>	<b>34%</b>
<b>Só aposentado</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>13%</b>
<b>Só dona de casa</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>
<b>Só estudante</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>



<b>Assistir TV aberta</b>
<b>Ouvir rádio</b>
<b>Ler jornais</b>
<b>Ler revista</b>
<b>Acessar a internet</b>
<b>Assistir TV paga</b>



Base: Total possuidor e não possuidor  
 Fonte: P.38 Você costuma, mesmo que de vez em quando, \_\_\_? (Estimulada e múltipla)

## Possuidor

2009

75%

61%

4%

4%

10%

5%

3%

9%

42%

## Não possuidor

2009

12%

12%

1%

0%

1%

0%

0%

1%

15%



Apesar de terem conta em banco, não possuem meio eletrônico de pagamento.



**Conta corrente**

**Poupança**

**Consórcio**

**Fundos de investimentos**

**Título de capitalização**

**Aplicações financeiras**

**Ações na bolsa**

**Plano de previdência privada**

**Plano ou seguro saúde**



# *Meios de pagamento: eletrônicos vs. não-eletrônicos*



## 63% da população entrevistada costuma utilizar meios eletrônicos de pagamento.

Ainda considerando a população total das 11 capitais pesquisadas, nota-se que **63% têm o hábito de utilizar meios de pagamento habitualmente**, enquanto **99% utilizam os não eletrônicos**, com destaque para **dinheiro**.

- ❖ Entre os **possuidores** de meios eletrônicos, o uso do dinheiro também é universal: 99% o utilizam habitualmente.
- ❖ De modo geral, e provavelmente em função do melhor nível econômico, **os possuidores de meios eletrônicos são os que mais utilizam outros meios de pagamento**, além dos eletrônicos e do dinheiro.
- ❖ Vale notar que o **carnê tem taxa equivalente de uso** entre possuidores e não possuidores de meios eletrônicos de pagamento: 18% e 15%, respectivamente. → Espaço para crescimento.

Questionados sobre o **meio preferido para realizar pagamentos**, os **não eletrônicos se destacam**, sobretudo o **dinheiro**.



**Vale notar, que de um ano para outro, cai a preferência pelos meios eletrônicos, especialmente por cartão de crédito e cresce a predileção por dinheiro.**



A **participação dos valores pagos**, mensalmente é muito **expressiva para dinheiro**, entre os **não possuidores** de meios eletrônicos de pagamento: 87%. Entre os **possuidores há uma diversificação maior na participação dos meios**:

### Possuidor

- 31% dinheiro
- 27% cartão de crédito
- 22% cartão de débito

### Não Possuidor

87% dinheiro



Na população pesquisada, **4% possuem meio eletrônico de pagamento, mas não têm o hábito de utilizá-lo**. → Não ter dinheiro, não movimentar a conta é principal razão para não usar o cartão de débito e controle dos gastos e custos do produto, são os principais motivos de não adesão ao cartão de crédito.

	<b>Débito</b>	<b>Crédito</b>
Por não ter dinheiro/ movimentar a conta	34%	-
Controle dos gastos	11%	36%
Taxa, tarifas são altas	10%	30%

*Gastos excessivos*



*Dificuldades liquidar dívida*

Mas vale notar que entre os **não possuidores, 5% declaram usar cartão de crédito de terceiros**. → Pelo limite mais alto, por questões financeiras e restrições ao nome, são as principais razões desta prática.

## Uso habitual de

MEIOS ELETRÔNICOS
MEIOS NÃO ELETRÔNICOS

### População

	2008	2009
MEIOS ELETRÔNICOS	66%	63%
MEIOS NÃO ELETRÔNICOS	99%	99%

4% possuem e não usam meio eletrônico

## Preferência por usar:

MEIOS ELETRÔNICOS
MEIOS NÃO ELETRÔNICOS

	2008	2009
MEIOS ELETRÔNICOS	40%	36%
MEIOS NÃO ELETRÔNICOS	58%	64%

- 4 p.p.

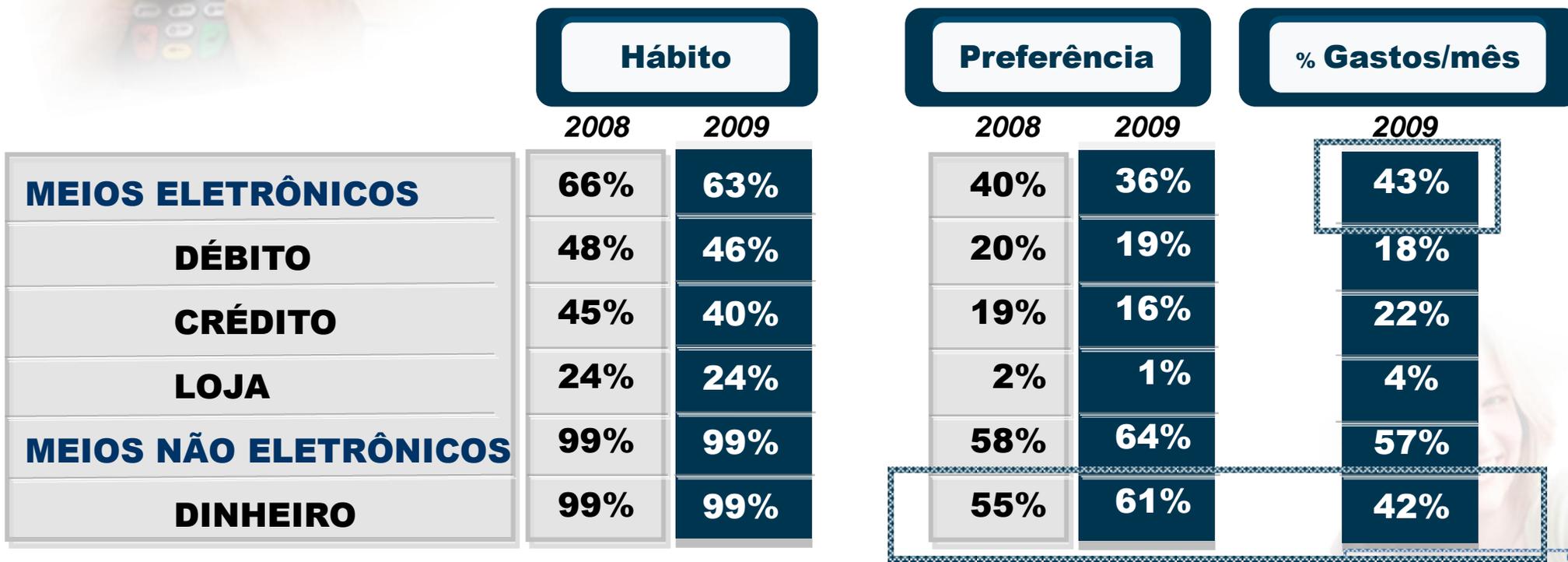
Cai tendencialmente a preferência por meios eletrônicos de pagamento, em 2009.



Base: Total população

Fonte: P.2 Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você costuma utilizar habitualmente para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e múltipla)/ P.3 Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)

Entre a população, Dinheiro é o meio preferido para pagamento (61%) e o que apresenta maior participação nos valores pagos no mês (42%). → Meios eletrônicos respondem por 43%.



Cheque	4%
Boleto	4%
Débito	2%
Carnê	2%

Base: Total população

Fonte: P.2 Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você costuma utilizar habitualmente para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e múltipla)/ P.3 Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)/ P.5. Dos meios de pagamento que você utiliza, em um mês típico, considerando o total de despesas com a compras de produtos, alimentos e/ou serviços em um mês típico qual o valor aproximado gasto para pagamentos com \_\_ (Espontânea e única)

## RAZÕES DE NÃO USAR

*“Você vai gastando, daí paga o mínimo e vai ficando cada dia mais difícil.”*

### DÉBITO

**Não tem \$,  
não movimentava a  
conta**



### CRÉDITO

*“Os juros são altíssimos.”*

**Controle gastos**

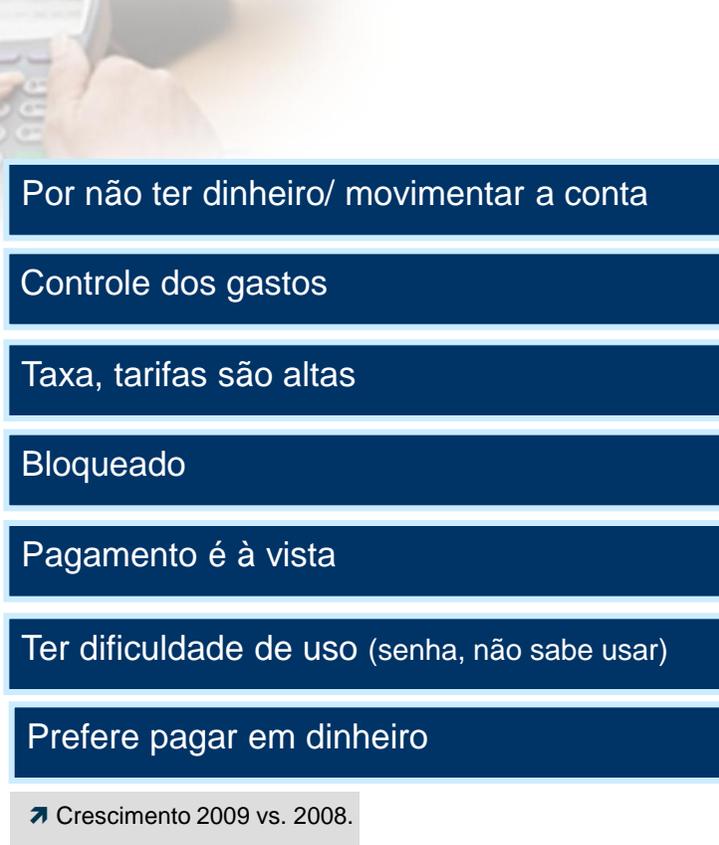


**Taxas,  
tarifas altas**

**Controle dos gastos é razão de não usar cartão de crédito, nas classes ABC e **taxas altas**, nas classes DE.**

↗ Crescimento 2009 vs. 2008.

## RAZÕES DE NÃO USAR



	Cartão de Débito	Cartão de Crédito
Por não ter dinheiro/ movimentar a conta	34% <span>↗9p.p.</span>	-
Controle dos gastos	11%	36% <span>↗11p.p.</span>
Taxa, tarifas são altas	10%	30%
Bloqueado	3%	5%
Pagamento é à vista	11%	5%
Ter dificuldade de uso (senha, não sabe usar)	2%	3%
Prefere pagar em dinheiro	16%	-

↗ Crescimento 2009 vs. 2008.



## RAZÕES DE NÃO USAR

	Cartão de débito			Cartão de crédito		
	Classificação Econômica					
	Classes A/B	Classe C	Classes D/E	Classes A/B	Classe C	Classes D/E
Por não ter dinheiro/ movimentar a conta	25	38	42	-	-	-
Controle dos gastos	15	7	28	38	38	14
Taxas/ tarifas são altas	10	10	14	24	32	58
Bloqueado	2	3	5	1	7	10
Pagamento é à vista	19	6	-	6	5	2
Ter dificuldade de uso (senha, não sabe usar)	-	3	8	1	4	0
Prefere pagar em dinheiro	17	17	2	-	-	-
Base	62	104	15*	41	56	7*

Base: Possuidor que não utiliza meio eletrônico

Fonte: P.9 Por quais razões você não costuma utilizar cartão de \_\_\_? (Espontânea e múltipla)

## RAZÕES DE NÃO POSSUIR

### DÉBITO

Não  
conta corrente



### CRÉDITO

Controle gastos

Situação  
financeira

*“Para quem sabe usar, é muito prático”.*

*“Quando você não tem controle, daí é péssimo”.*

*“Sou muito consumista, não posso ter”.*



**Perfil pode restringir a adoção.**

↗ Crescimento 2009 vs. 2008.

## RAZÕES DE NÃO POSSUIR

	Cartão de Débito	Cartão de Crédito*
Por não ter conta corrente	37% <small>↗12p.p.</small>	4%
Situação financeira (não tem renda/ comprovação)	18%	27%
Controle dos gastos/ evitar dívidas	19%	44%
Por ter restrição no nome	7%	13%
Taxa, tarifas são altas	10%	10%
Ter dificuldade de uso (senha, não sabe usar)	2%	2%
Não confia no sistema	1%	0%
Não tem motivo específico	3%	1%

Base: Total não possuidor

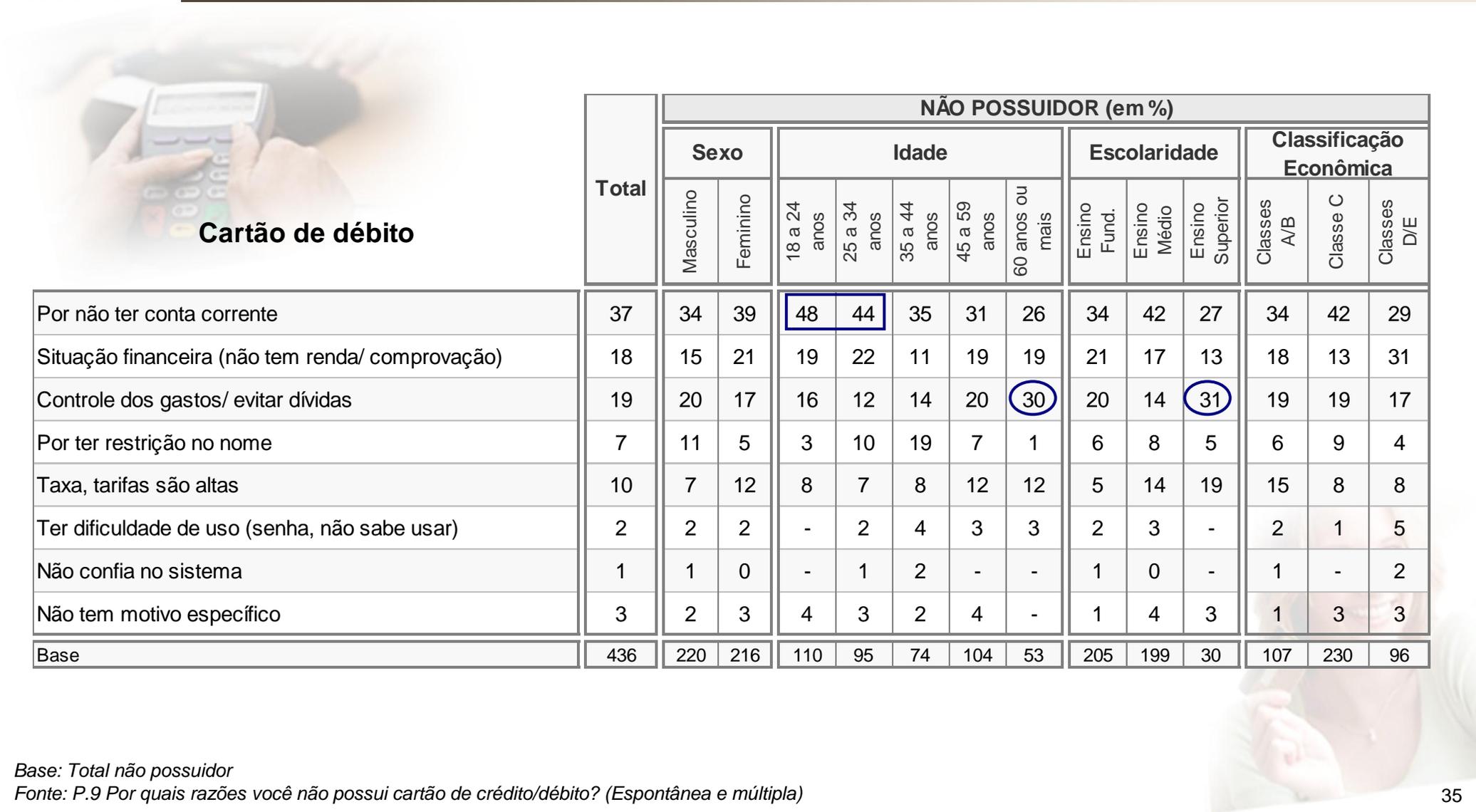
Fonte: P.9 Por quais razões você não possui cartão de crédito/débito? (Espontânea e múltipla)



## Cartão de débito

	NÃO POSSUIDOR (em %)											
	Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul		
	Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre	
Por não ter conta corrente	37	42	43	36	46	21	36	20	39	39	29	53
Situação financeira (não tem renda/ comprovação)	18	17	23	16	16	35	2	17	30	12	17	20
Controle dos gastos/ evitar dívidas	19	-	6	26	14	12	29	18	18	25	11	9
Por ter restrição no nome	7	4	16	12	10	3	5	13	4	6	8	13
Taxa, tarifas são altas	10	-	9	2	-	15	11	26	1	13	14	9
Ter dificuldade de uso (senha, não sabe usar)	2	-	4	-	-	7	8	-	2	1	10	2
Não confia no sistema	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	-
Não tem motivo específico	3	9	10	-	11	-	3	5	2	-	2	-
Base	436	28*	28*	39	44	30	32	32	53	70	42	38

(\*) Base insuficiente para análise estatística



## Cartão de débito

	Total	NÃO POSSUIDOR (em %)												
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica		
		Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E
Por não ter conta corrente	37	34	39	48	44	35	31	26	34	42	27	34	42	29
Situação financeira (não tem renda/ comprovação)	18	15	21	19	22	11	19	19	21	17	13	18	13	31
Controle dos gastos/ evitar dívidas	19	20	17	16	12	14	20	30	20	14	31	19	19	17
Por ter restrição no nome	7	11	5	3	10	19	7	1	6	8	5	6	9	4
Taxa, tarifas são altas	10	7	12	8	7	8	12	12	5	14	19	15	8	8
Ter dificuldade de uso (senha, não sabe usar)	2	2	2	-	2	4	3	3	2	3	-	2	1	5
Não confia no sistema	1	1	0	-	1	2	-	-	1	0	-	1	-	2
Não tem motivo específico	3	2	3	4	3	2	4	-	1	4	3	1	3	3
Base	436	220	216	110	95	74	104	53	205	199	30	107	230	96

## Cartão de crédito + loja

	NÃO POSSUIDOR (em %)											
	Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul		
	Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre	
Por não ter conta corrente	4	-	7	5	7	3	-	3	-	4	-	18
Situação financeira (não tem renda/ comprovação)	27	42	26	27	19	45	12	15	38	23	17	39
Controle dos gastos/ evitar dívidas	44	28	25	44	38	44	59	51	44	49	34	36
Por ter restrição no nome	13	17	44	36	24	3	5	15	4	6	18	27
Taxa, tarifas são altas	10	5	-	-	2	6	3	6	5	21	15	12
Ter dificuldade de uso (senha, não sabe usar)	2	-	-	-	4	4	-	-	3	1	9	2
Não confia no sistema	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Não tem motivo específico	1	3	-	2	2	-	3	3	-	-	-	-
Base	436	28*	28*	39	44	30	32	32	53	70	42	38

(\*) Base insuficiente para análise estatística

## Cartão de crédito + loja

	NÃO POSSUIDOR (em %)													
	Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica			
	Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E	
Por não ter conta corrente	4	3	4	5	2	3	1	5	4	3	2	2	4	5
Situação financeira (não tem renda/ comprovação)	27	22	31	40	26	22	28	18	29	26	22	21	26	35
Controle dos gastos/ evitar dívidas	44	46	42	38	44	38	48	51	44	45	31	47	45	38
Por ter restrição no nome	13	16	10	8	20	23	11	4	12	14	16	12	16	7
Taxa, tarifas são altas	10	12	9	11	10	12	5	14	9	11	15	12	9	13
Ter dificuldade de uso (senha, não sabe usar)	2	2	2	-	3	4	2	3	3	2	-	2	0	7
Não confia no sistema	0	-	0	-	1	-	-	-	-	0	-	1	-	-
Não tem motivo específico	1	1	0	3	1	-	-	-	1	1	-	1	1	0
Base	436	220	216	110	95	74	104	53	205	199	30	107	230	96

Para 53% dos possuidores, meio eletrônico é o preferido para pagamentos.

Focalizando apenas o segmento de **possuidores**, observa-se que **94% utilizam meios eletrônicos de pagamento e a quase totalidade, dinheiro (99%)**.

Em **preferência não há consenso**: 53% preferem meios eletrônicos, com destaque para débito (28%) e crédito (24%), enquanto 47% gostam mais dos não eletrônicos, sobretudo o dinheiro (45%).

Possuidores	Posse	Hábito	% uso	
	Cartão de débito	79%	68%	86%
	Cartão de crédito	66%	60%	91%
	Cartão de loja	43%	36%	84%

*É alto o hábito de uso de cada meio, entre os possuidores.  
→ Destaque para crédito*

- ❖ Vale notar que há **queda na preferência por cartão de crédito**, de um ano para outro e crescimento, para dinheiro. Esta movimentação ocorreu especialmente nas classes CDE.
- ❖ A preferência por **meios eletrônicos de pagamento** é mais alta nas classes AB, 63% (no total de possuidores é de 53%). Por outro lado, nas classes DE, é destacada a preferência por **dinheiro** (67%).
- ❖ Entre os possuidores, **13% declaram usar cartão de terceiros**, pelo limite maior, por restrições ao nome (cresce em 2009), por questões financeiras (ganha pouco).

**Cartão de crédito, débito e dinheiro são os meios com maior participação nos valores pagos no mês, entre os possuidores.**

A **participação no volume pago**, mensalmente, é um pouco **mais encorpada para o crédito**, apesar de nos outros quesitos (posse, hábito e preferência), o débito levar ligeira vantagem.

O **cartão de crédito** tem maior utilização em compras de valor mais elevado e o **hábito de utilizar o parcelamento**, é mais expressivo neste meio (42%).

Possuidores

	Preferência	% Valores pagos/mês
Cartão de débito	28%	<b>22%</b>
Cartão de crédito	24% ↓	<b>27%</b>
Cartão de loja	2%	4%
Dinheiro	<b>45% ↑</b>	<b>31% ↑</b>



*Apesar da queda em preferência, não há variação na participação dos valores gastos por mês, para cartão de crédito.*

É maior o uso do crédito, nas capitais do Norte e Nordeste, enquanto o débito destaca-se no Sul.

(Hábito possuidor)

**Cartão de débito** (68%)

*Maior o costume de uso nas capitais do Sul, em São Paulo e Brasília e entre as classes AB. É menor nas capitais do Norte e Nordeste, entre os mais velhos e nas classes DE.*

**Cartão de crédito** (60%)

*Grande destaque em hábito nas capitais do Norte e em Brasília, além das classes AB e dos adultos com idade entre 25 e 59 anos. É um produto menos utilizado pelos residentes em Curitiba e pelos pertencentes às classes CDE.*

**Cartão de loja** (36%)

*É grande o hábito de uso nas capitais do Norte. Também há destaque para as mulheres. Nos demais segmentos, praticamente não há variações. → Nas classes DE tem uso habitual equivalente a débito (38%, cada)*



Em **preferência**, a tendência se confirma. Nas capitais do Norte a valorização do **cartão de crédito** é superior à média. Em Belém também é forte a preferência por cartão de loja. Por outro lado, em Brasília, São Paulo e Curitiba há maior destaque para o **débito**.

É mais expressivo o uso de meios eletrônicos para pagamentos de maior valor.

Para conhecer os hábitos de uso dos meios eletrônicos em relação ao dinheiro, suas funções e percepções, duas questões foram aprofundadas: a relação com o **valor gasto** e também com o **tipo de produto ou serviço, adquirido**.

De modo geral, **é maior o pagamento com meios eletrônicos**, para **valores mais elevados**, superiores a R\$ 50,00. Para valores até R\$ 10,00, praticamente a totalidade utiliza o dinheiro.

Possuidores	Dinheiro	Meios eletrônicos
	Até R\$ 10,00	<b>90%</b> AB 87%, DE 98%
Mais de R\$ 50,00	10% AB 9%, DE 15%	<b>76%</b> AB 81%, DE 68%



*Para valores **iguais ou menores a R\$ 50,00**, é maior o uso do cartão de débito, percebido com função semelhante ao dinheiro (pagamento à vista).*

*Para valores **superiores a R\$ 100,00** é mais expressivo o uso de cartão de crédito.*

Para **valores menores**, existem algumas **barreiras de uso**, verificados na fase qualitativa: o fato do estabelecimento não aceitar, a possibilidade de constranger o usuário caso o cartão não passe para um valor baixo.

**Vestuário, bens duráveis, turismo, materiais de construção e combustíveis são segmentos com maior uso de meios eletrônicos.**

Há alguns **setores que estão bem posicionados** no uso de meios eletrônicos de pagamentos: vestuário, bens duráveis, turismo, materiais de construção, combustível. → **Alta correlação com valor da compra e com aceitação do meio.**

Por outro lado, ainda **merecem atenção alguns setores**, onde os pagamentos ainda são feitos em sua grande maioria, por dinheiro: jornais/ revistas/ livros, lazer, educação, restaurantes/ lanchonetes/ padarias.

Vale notar que os segmentos com **maior parcela de compradores** são: vestuário, alimentício, farmácias/ cosméticos, restaurantes/ bares/ lanchonetes.

*Confirmando a tendência, para compras de maior valor ou que não fazem parte da rotina mensal, é mais expressivo o uso de **cartão de crédito**: turismo, bens duráveis, material de construção, vestuário.*

*Para compras mais associadas ao dia a dia, é maior o uso do **débito**: combustível, restaurantes, lazer.*

## Débito é preferido pela praticidade e crédito, pela possibilidade de parcelamento.

Questionados sobre as razões de preferência dos meios eletrônicos e não eletrônicos, observam-se alguns resultados importantes:

**Cartão de débito** (28%)



Espontaneamente, destacam em primeiro lugar, a **praticidade** (46%). Secundariamente também apontam a **segurança** (39%) e o **maior controle dos gastos** (24%).

*“Muito prático, não precisa ir ao banco sacar dinheiro”.*

**Cartão de crédito** (24%)



Maior preferência pela possibilidade de **parcelamento** (36%). Em um segundo patamar percebem **praticidade** (25%) e **prazo de pagamento** (24%). → Parcelamento é muito valorizado em Salvador, entre as mulheres e entre os mais jovens e praticidade, entre os de 45 anos ou mais.

*“Você pode comprar parcelado sem juros e sem burocracia”.*

**Dinheiro**



Tanto entre possuidores como entre os não possuidores, os principais aspectos valorizados neste meio estão relacionados a **controle de gastos** (maior entre as mulheres e entre os mais velhos), **custos do produto** e **vantagens comerciais**, quando se paga à vista. → Para os não possuidores também destaca-se as restrições ao produto (não tem acesso).

## Uso habitual de

**MEIOS ELETRÔNICOS**

**MEIOS NÃO ELETRÔNICOS**

**Possuidor**

2008

2009

**96%**

**94%**

**99%**

**99%**

*“Meu amigo fala: vou sair só com o dinheiro de plástico e RG.”*

**6% possuem e não usam meio eletrônico**

## Preferência por usar:

**MEIOS ELETRÔNICOS**

**MEIOS NÃO ELETRÔNICOS**

2008

2009

**59%**

**53%**

**- 6 p.p.**

**39%**

**47%**

**Cai a preferência por meios eletrônicos de pagamento, em 2009.**



Entre os meios eletrônicos, **CARTÃO DE CRÉDITO** perde hábito de uso e preferência, no último ano. → Maior queda em preferência nas classes CDE.

**Porém**

Cartão de crédito não perde participação nos gastos pessoais. → Dinheiro ganha e débito perde.

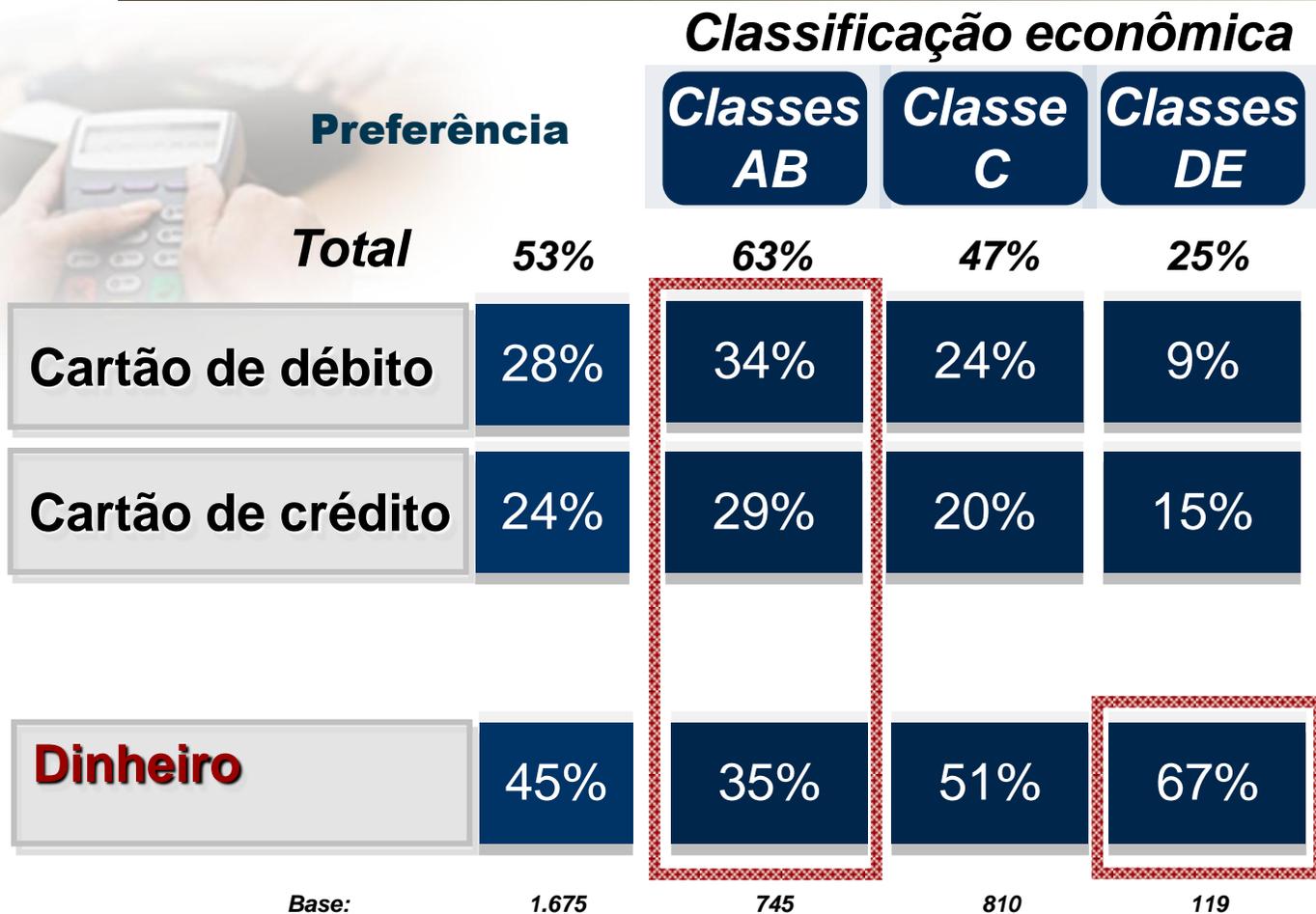
	Hábito		Preferência		% Gastos/mês	
	2008	2009	2008	2009	2009	
<b>MEIOS ELETRÔNICOS</b>						
<b>DÉBITO</b>	70%	68%	29%	28%	22%	- 6 p.p.
<b>CRÉDITO</b>	66%	60%	28%	24%	27%	- 4 p.p.
<b>LOJA</b>	35%	36%	2%	2%	4%	
<b>MEIOS NÃO ELETRÔNICOS</b>						
<b>DINHEIRO</b>	99%	99%	39%	47%	47%	
	98%	99%	35%	45%	31%	+ 4 p.p.

Cheque	5%
Boleto	5%
Débito	2%
Carnê	2%

Base: Total possuidor

Fonte: P.2 Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você costuma utilizar habitualmente para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e múltipla)/ P.3 Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)/ P.5. Dos meios de pagamento que você utiliza, em um mês típico, considerando o total de despesas com a compras de produtos, alimentos e/ou serviços em um mês típico qual o valor aproximado gasto para pagamentos com \_\_ (Espontânea e única)

Meios eletrônicos



No segmento de **baixa renda** a preferência por dinheiro, como meio de pagamento, cresce no último ano.

(Em %)

Nas capitais das regiões Norte é maior o hábito de utilizar cartão de crédito e loja.

## Possuidor

Habituais

	Total	Ma-naus	Be-lém	Re-cife	Salva-dor	Brasi-lia	Goiâ-nia	Belo Horizonte	R. Janeiro	São Paulo	Curiti-ba	Porto Alegre
<b>Cartão de débito</b>	68	37	30	42	47	86	56	69	64	78	78	83
<b>Cartão de crédito</b>	60	76	76	65	64	75	57	63	60	53	41	60
<b>Cartão de loja</b>	36	65	72	40	48	29	39	31	35	28	30	48
<b>Cheque</b>	17	6	4	7	5	29	20	12	18	19	12	31

Preferidos

<b>Cartão de débito</b>	28	3	6	10	10	37	16	30	29	35	36	33
<b>Cartão de crédito</b>	24	32	32	29	25	26	25	28	22	21	14	30
<b>Cartão de loja</b>	2	3	10	1	2	-	0	-	2	1	2	2
<b>Cheque</b>	1	1	-	-	0	-	3	1	1	1	0	-

Base: Total possuidor

Fonte: P.2 Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você costuma utilizar habitualmente para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e múltipla) / P.3 Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)

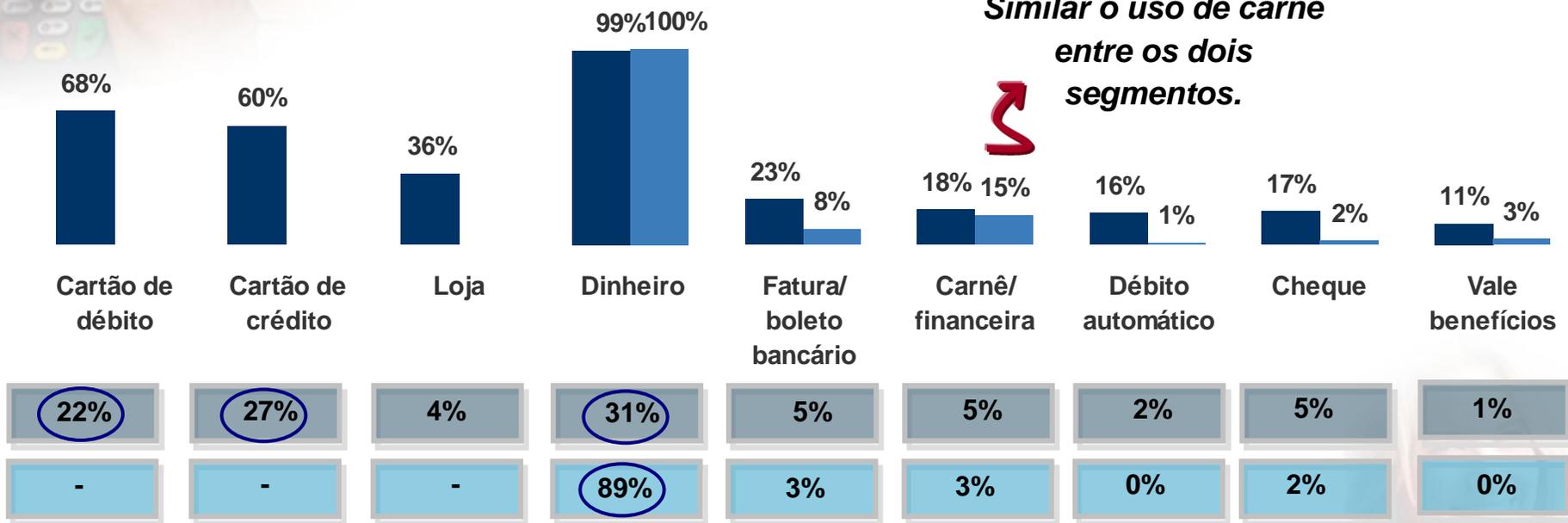
■ 2009 - Possuidor  
■ 2009 - Não possuidor

## MEIOS ELETRÔNICOS

## MEIOS NÃO ELETRÔNICOS

Habituais

Similar o uso de carnê entre os dois segmentos.



Base: Total possuidor e não possuidor

Fonte: P.2 Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você costuma utilizar habitualmente para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e múltipla) P.4 Gasto habitual em mês típico. P.5 Valor pago no mês com cada meio.

(Em %)

**É maior o hábito de parcelar compras no crédito, que no débito.**

	Total	POSSUIDOR (em %)										
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul	
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
<b>Cartão de débito</b>	<b>68</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>86</b>	<b>56</b>	<b>69</b>	<b>64</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>83</b>
Cartão de débito à vista	67	37	30	40	47	86	56	69	64	78	78	83
Parcelamento no cartão de débito	6	3	-	8	2	2	9	8	6	7	3	9
<b>Cartão de crédito</b>	<b>60</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	<b>65</b>	<b>64</b>	<b>75</b>	<b>57</b>	<b>63</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>41</b>	<b>60</b>
Cartão de crédito	55	73	53	58	57	72	57	59	56	49	40	53
Parcelamento no cartão de crédito	42	50	70	54	50	34	42	39	44	39	17	48
<b>Cartão de loja</b>	<b>36</b>	<b>65</b>	<b>72</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>48</b>
<b>Dinheiro</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>87</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>
<b>Fatura/ boleto bancário</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>21</b>
<b>Parcelamento com carnê/ financeira</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>41</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
<b>Débito automático em conta corrente</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>14</b>
<b>Cheque</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>31</b>
Cheques à vista	14	4	3	4	2	22	17	12	15	17	7	27
Cheques pré-datados	10	3	3	6	4	18	16	5	11	11	9	11
<b>Vale-benefícios (Visa vale, Sodexho, ticket e etc)</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>5</b>
Base	1675	108	113	154	169	114	114	115	199	273	167	149

Base: Total possuidor

Fonte: P.2 Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você costuma utilizar habitualmente para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e múltipla)

(Em %)

**Cartão de loja tem uso habitual equivalente entre os segmentos, com exceção do feminino onde tem maior destaque.**

	Total	POSSUIDOR (em %)												
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica		
		Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E
<b>Cartão de débito</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>71</b>	<b>72</b>	<b>64</b>	<b>59</b>	<b>54</b>	<b>67</b>	<b>79</b>	<b>78</b>	<b>62</b>	<b>38</b>
Cartão de débito à vista	67	69	65	66	70	72	64	59	54	67	79	77	61	38
Parcelamento no cartão de débito	6	7	4	7	5	3	5	11	7	6	5	5	7	5
<b>Cartão de crédito</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>62</b>	<b>51</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>51</b>	<b>47</b>
Cartão de crédito	55	53	57	47	56	63	58	47	43	54	66	65	47	40
Parcelamento no cartão de crédito	42	38	45	37	44	45	45	32	36	43	45	48	37	34
<b>Cartão de loja</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>38</b>
<b>Dinheiro</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>100</b>
<b>Fatura/ boleto bancário</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>8</b>
<b>Parcelamento com carnê/ financeira</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>14</b>
<b>Débito automático em conta corrente</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>3</b>
<b>Cheque</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
Cheques à vista (próprio)	14	14	14	5	14	18	19	15	4	12	27	23	6	2
Cheques pré-datados (próprio)	10	10	10	6	11	12	11	9	4	8	18	16	6	1
<b>Vale-benefícios (Visa vale, Sodexho, ticket e etc)</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>3</b>
Base	1675	811	864	335	455	421	353	111	397	839	437	745	810	119

Base: Total possuidor

Fonte: P.2 Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você costuma utilizar habitualmente para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e múltipla)

(Em %)

Entre os não possuidores, 5% usam cartão de crédito de terceiros. Este hábito é mais comum nas capitais do Nordeste.

	Total	NÃO POSSUIDOR (em %)										
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul	
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
Dinheiro	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Fatura/ boleto bancário	8	5	24	-	4	4	23	8	4	7	10	15
Parcelamento com carnê/ financeira	15	14	7	-	9	-	23	13	19	18	20	10
Débito automático em conta corrente	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	5	-
Cheque	2	-	-	-	-	4	3	-	-	5	3	-
Cheques à vista	2	-	-	-	-	4	3	-	-	5	3	-
Cheques pré-datados	2	-	-	-	-	-	3	-	-	5	3	-
Vale-benefícios (Visa vale, Sodexo, ticket e etc)	3	-	3	-	7	-	-	4	1	4	9	3
Cartão de Crédito de Terceiros	5	-	12	15	24	6	3	-	-	1	4	3
Cartão de Débito de Terceiros	1	-	-	-	-	6	-	-	1	-	-	-
Base	436	28*	28*	39	44	30	32	32	53	70	42	38

(\*) Base insuficiente para análise estatística

Base: Total não possuidor

Fonte: P.2 Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você costuma utilizar habitualmente para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e múltipla)

(Em %)

Entre os mais velhos, é significativo o uso de parcelamento no carnê. → Oportunidade para cartão de crédito.

	Total	NÃO POSSUIDOR (em %)														
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica				
		Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E		
<b>Dinheiro</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Fatura/ boleto bancário</b>	8	11	5	4	11	9	14	1	5	9	23	13	8	2		
<b>Parcelamento com carnê/ financeira</b>	15	14	15	5	9	16	18	26	20	10	8	13	16	13		
<b>Débito automático em conta corrente</b>	1	1	1	-	-	3	2	-	0	2	2	3	1	-		
<b>Cheque</b>	2	2	2	-	1	1	2	6	1	3	3	6	1	-		
Cheques à vista	2	2	2	-	1	1	2	6	1	3	3	6	1	-		
Cheques pré-datados	2	1	2	-	-	1	2	6	1	3	-	5	1	-		
<b>Vale-benefícios (Visa vale, Sodexo, ticket e etc)</b>	3	2	4	1	1	9	1	6	2	3	14	0	4	3		
<b>Cartão de Crédito de Terceiros</b>	5	3	6	6	8	4	3	2	3	6	11	5	6	2		
<b>Cartão de Débito de Terceiros</b>	1	-	1	2	-	2	-	-	-	1	5	3	-	-		
Base	436	220	216	110	95	74	104	53	205	199	30	107	230	96		

Base: Total não possuidor

Fonte: P.2 Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você costuma utilizar habitualmente para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e múltipla)

(Em %)

**É expressiva a preferência por cartão de crédito em Manaus e Belém.**

	Total	POSSUIDOR (em %)										
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul	
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
<b>Total meios eletrônicos</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>63</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>52</b>	<b>65</b>
<b>Cartão de débito</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>33</b>
Cartão de débito à vista	27	3	6	10	10	37	16	29	28	34	36	32
Parcelamento no cartão de débito	0	-	-	-	-	-	-	1	1	0	-	2
<b>Cartão de crédito</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>30</b>
Cartão de crédito	16	28	14	13	14	23	17	24	13	15	12	16
Parcelamento no cartão de crédito	8	5	18	15	11	3	8	4	9	6	2	14
<b>Cartão de loja</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Outros meios</b>	<b>47</b>	<b>61</b>	<b>52</b>	<b>59</b>	<b>62</b>	<b>37</b>	<b>58</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>35</b>
<b>Dinheiro</b>	<b>45</b>	<b>58</b>	<b>52</b>	<b>58</b>	<b>60</b>	<b>37</b>	<b>54</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>33</b>
<b>Débito automático em conta corrente</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Parcelamento com carnê/ financeira</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Cheque</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
Cheques à vista	1	-	-	-	0	-	2	1	0	1	0	-
Cheques pré-datados	0	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
<b>Fatura/ boleto bancário</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Vale-benefícios (Visa vale, Sodexho, ticket e etc)</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Base	1675	108	113	154	169	114	114	115	199	273	167	149

Base: Total possuidor

Fonte: P.3 Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)

(Em %)

**Nas classes DE, 67% preferem dinheiro, como meio de pagamento.**

	Total	POSSUIDOR (em %)												
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica		
		Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E
<b>Total meios eletrônicos</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>58</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>50</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>47</b>	<b>25</b>
<b>Cartão de débito</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>9</b>
Cartão de débito à vista	27	30	25	27	29	28	25	26	18	25	38	33	24	9
Parcelamento no cartão de débito	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	-	0	1	-
<b>Cartão de crédito</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>15</b>
Cartão de crédito	16	16	17	11	16	18	22	10	10	15	24	21	12	8
Parcelamento no cartão de crédito	8	6	9	8	7	7	10	6	9	8	6	8	7	7
<b>Cartão de loja</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Outros meios</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>55</b>	<b>59</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>73</b>
<b>Dinheiro</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>39</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>48</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>51</b>	<b>67</b>
Débito automático em conta corrente	1	1	0	1	1	1	0	-	1	1	0	-	1	2
Parcelamento com carnê/ financeira	0	0	1	-	-	0	1	3	2	0	-	-	0	5
<b>Cheque</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
Cheques à vista	1	1	1	0	1	1	1	-	0	1	1	1	0	-
Cheques pré-datados	0	0	0	0	-	-	0	1	-	0	0	0	-	-
<b>Fatura/ boleto bancário</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Vale-benefícios (Visa vale, Sodexho, ticket e etc)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
Base	1675	811	864	335	455	421	353	111	397	839	437	745	810	119

Base: Total possuidor

Fonte: P.3 Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)



Participação no volume pago/mês

	Total	POSSUIDOR (em %)										
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul	
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
Cartão de débito	22	11	6	10	12	30	14	22	20	24	29	26
Cartão de crédito	27	40	32	31	30	32	21	26	26	23	16	25
Cartão de loja	4	8	13	6	8	3	4	3	6	3	3	7
Dinheiro	31	31	39	44	42	23	37	33	32	30	38	29
Fatura/ boleto bancário	5	4	6	2	2	3	7	6	4	7	3	3
Carnê/financeira	2	1	1	2	1	1	4	3	3	3	5	2
Débito automático em conta corrente	2	2	0	1	2	2	2	3	3	3	3	3
Cheques	5	3	0	1	1	6	6	4	6	5	2	6
Vale benefícios	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	1	1
Base	1675	108	113	154	169	114	114	115	199	273	167	149



Participação no volume pago/mês

	Total	POSSUIDOR (em%)													
		Sexo		Idade						Escolaridade			Classificação Econômica		
		Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E	
Cartão de débito	22	22	21	23	22	22	20	22	20	20	24	23	19	13	
Cartão de crédito	27	25	28	20	27	29	29	21	22	24	30	29	22	26	
Cartão de loja	4	4	5	6	4	4	4	5	5	5	3	4	6	8	
Dinheiro	31	32	31	35	31	30	31	34	41	35	25	27	39	47	
Fatura/ boleto bancário	5	5	5	5	4	5	5	7	3	3	7	6	4	1	
Parcelamento com carnê/financeira	2	2	2	4	3	1	2	2	2	3	1	2	3	2	
Débito automático em conta corrente	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	
Cheques	5	5	4	2	4	6	5	6	2	5	5	6	3	0	
Vale benefícios	1	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	1	2	1	
Base	1675	811	864	335	455	421	353	111	397	839	437	745	810	119	

Base: Total possuidor

Fonte: P.4 Gasto habitual em mês típico. P.5 Valor pago no mês com cada meio.

Participação no volume pago/mês

	Total	NÃO POSSUIDOR (em %)										
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul	
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
Dinheiro	89	99	75	95	88	82	87	89	92	89	90	92
Fatura/ boleto bancário	3	1	9	-	1	3	5	4	1	3	2	5
Carnê/financeira	3	0	3	-	1	-	6	2	4	4	3	2
Débito automático em conta corrente	0	-	-	-	-	-	-	-	1	-	0	-
Cheques	2	-	-	-	-	7	2	-	-	4	2	-
Vale benefícios	0	-	1	-	1	-	-	1	0	0	1	2
Base	436	28*	28*	39	44	30	32	32	53	70	42	38

Base: Não possuidor

Fonte: P.4 Gasto habitual em mês típico. P.5 Valor pago no mês com cada meio.

Participação no volume pago/mês

	Total	NÃO POSSUIDOR (em %)												
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica		
		Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E
Dinheiro	89	90	89	92	89	88	88	90	91	90	77	87	89	94
Fatura/ boleto bancário	3	4	2	1	5	2	5	0	2	2	10	4	2	1
Carnê/financeira	3	2	3	1	2	2	3	6	4	2	2	1	4	4
Débito automático em conta corrente	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Cheques	2	3	1	0	2	1	3	3	2	2	4	4	2	0
Vale benefícios	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	0	1	0
Base	436	220	216	110	95	74	104	53	205	199	30	107	230	96

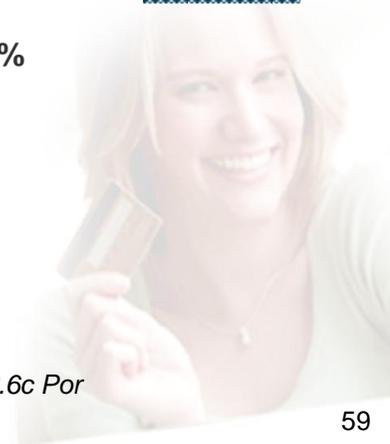
Base: Não possuidor

Fonte: P.4 Gasto habitual em mês típico. P.5 Valor pago no mês com cada meio.



Base: Total possuidor

Fonte: P.6b Você costuma utilizar cartão de crédito ou débito de outra pessoa para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? P.6c Por quais razões você utiliza o cartão de outra pessoa e não o seu próprio? Quais outras razões? Alguma outra?



2008 vs. 2009	Meio eletrônico	Dinheiro
Até R\$ 10	=	=
+ de R\$ 10 a R\$ 100	↘	↗
+ de R\$ 100	↘	↗

De um ano para outro há variação negativa no uso de meios eletrônicos para valores superiores a R\$ 10,00.

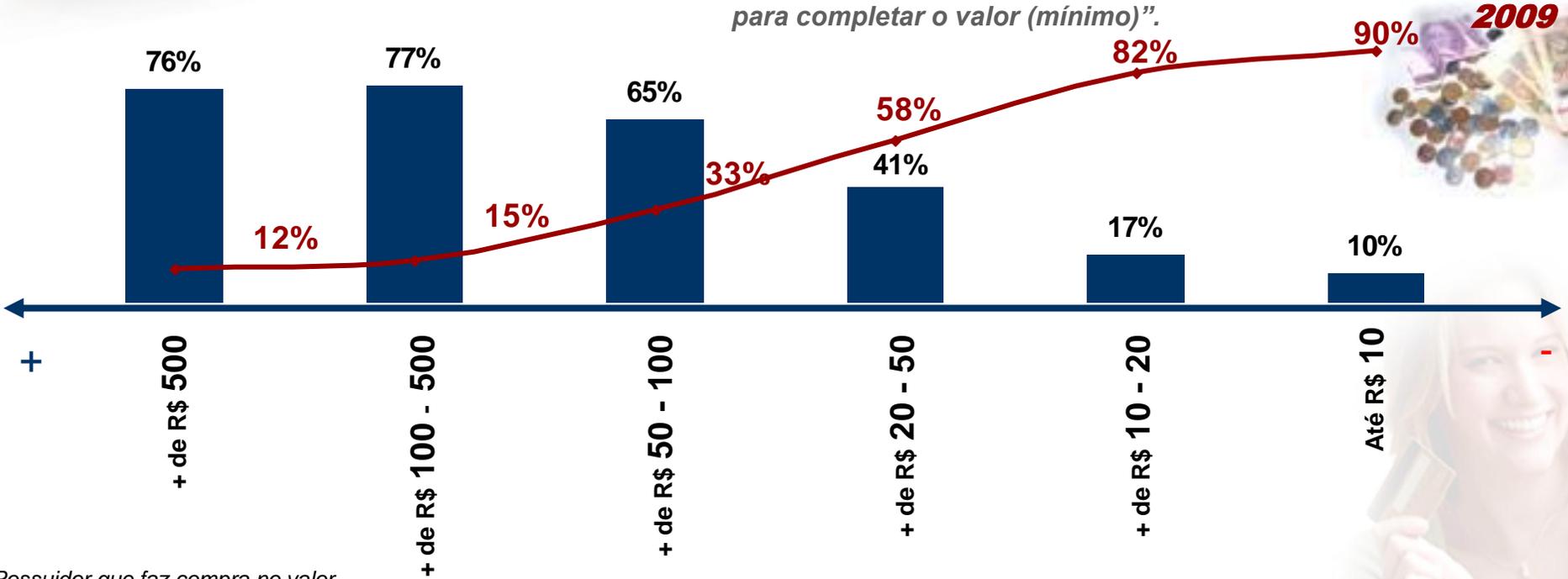
“Tem lugar que não aceita valor abaixo de R\$ 10, R\$ 20 reais.”

“Tem que comprar outra besteira para completar o valor (mínimo)”.

**Dinheiro**

**2009**

**Meios Eletrônicos - 2009**



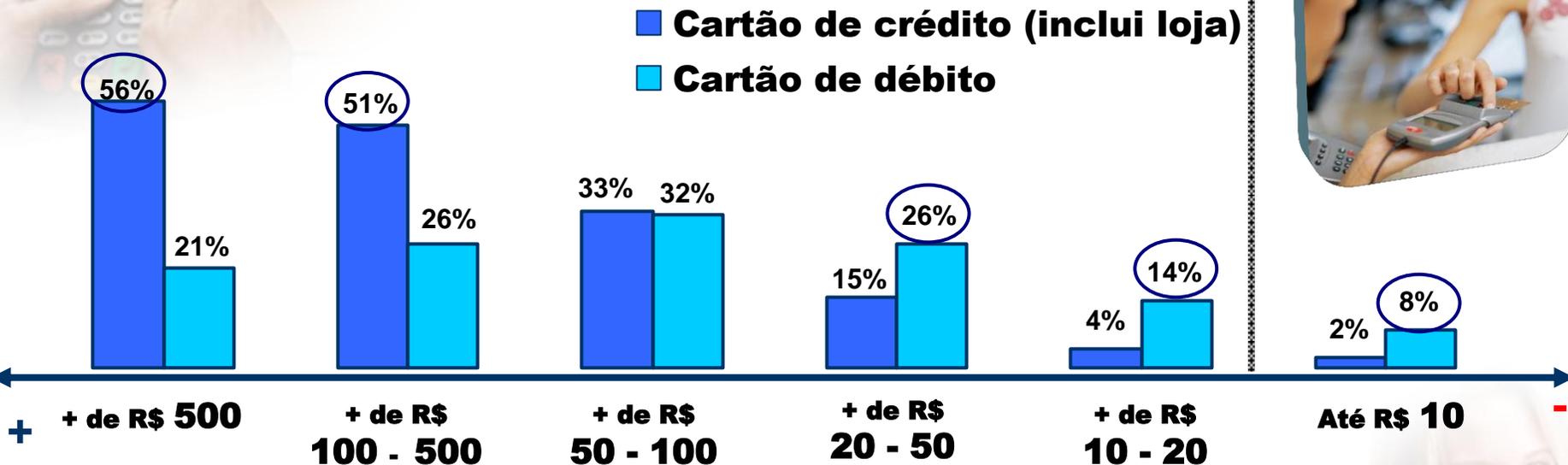
Base: Possuidor que faz compra no valor

Fonte: P.8 Ainda falando nas várias formas de pagamento, e considerando apenas os meios que você possui, para compras de produtos, alimentos e/ou serviços com valor \_\_, qual destas formas você costuma utilizar com maior frequência para fazer pagamentos? (Estimulada e única, por valor)



A queda tendencial de uso de meios eletrônicos é tanto para crédito como para débito.

Meios eletrônicos



“Se você quer comprar, por exemplo, uma geladeira, tem que parcelar. Aí o cartão facilita”.

“É variável conforme o volume gasto.”

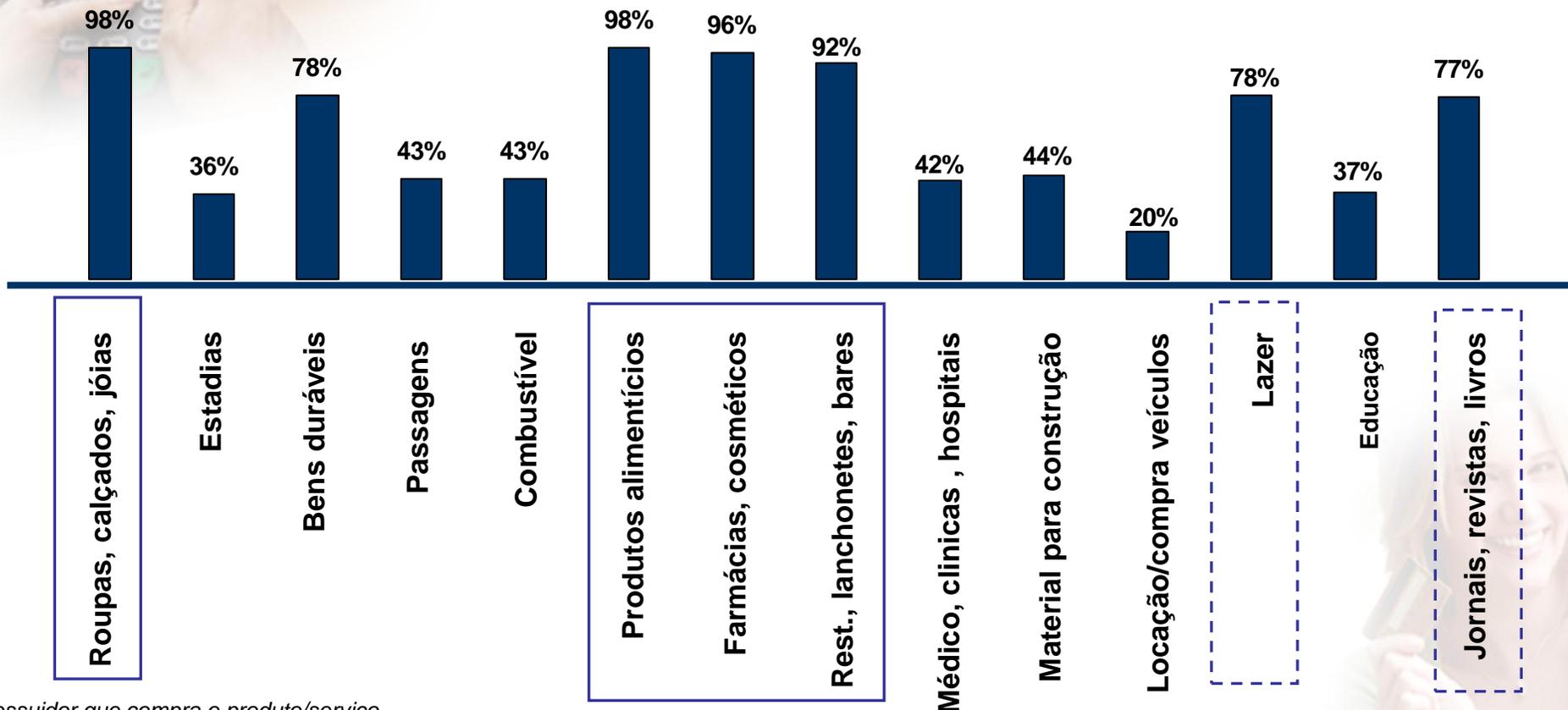


Base: Total possuidor que faz compra no valor

Fonte: P.8 Ainda falando nas várias formas de pagamento, e considerando apenas os meios que você possui, para compras de produtos, alimentos e/ou serviços com valor \_\_, qual destas formas você costuma utilizar com maior frequência para fazer pagamentos? (Estimulada e única, por valor)

Assim como em 2008, vestuário, alimentação e farmácias são os itens com mais parcela de compradores. Os gastos com lazer e compra de jornais/ revistas/ livros ficam em segundo lugar.

**Costuma comprar**



Base: Possuidor que compra o produto/serviço

Fonte: P.7 Das formas de pagamento que estão neste cartão, qual delas você utiliza com maior frequência para fazer pagamentos de \_\_\_?

(Estimulada e única, por produto/serviço)

## Meios eletrônicos

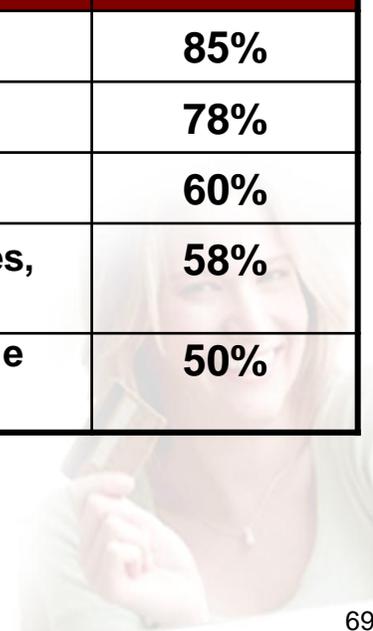
	2009
Roupas, calçados, jóias	67%
Compra de bens duráveis	66%
Estadias de hotéis, pousadas	63%
Material para construção	59%
Compra de passagens	56%
Combustível	55%
Produtos alimentícios	52%
Farmácias, drogarias, cosméticos	51%
Locação/compra de veículos	43%

+ 13 p.p.

Em alguns segmentos o uso do cartão ainda não é hábito.

## Dinheiro

	2009
Jornais, revistas, livros	85%
Lazer	78%
Educação	60%
Restaurantes, lanchonetes, bares, padarias	58%
Serviço médico, clínicas e hospitais	50%



Base: Total possuidor que compra o produto/serviço

Fonte: P.7 Das formas de pagamento que estão neste cartão, qual delas você utiliza com maior frequência para fazer pagamentos de \_?

(Estimulada e única, por produto/serviço)

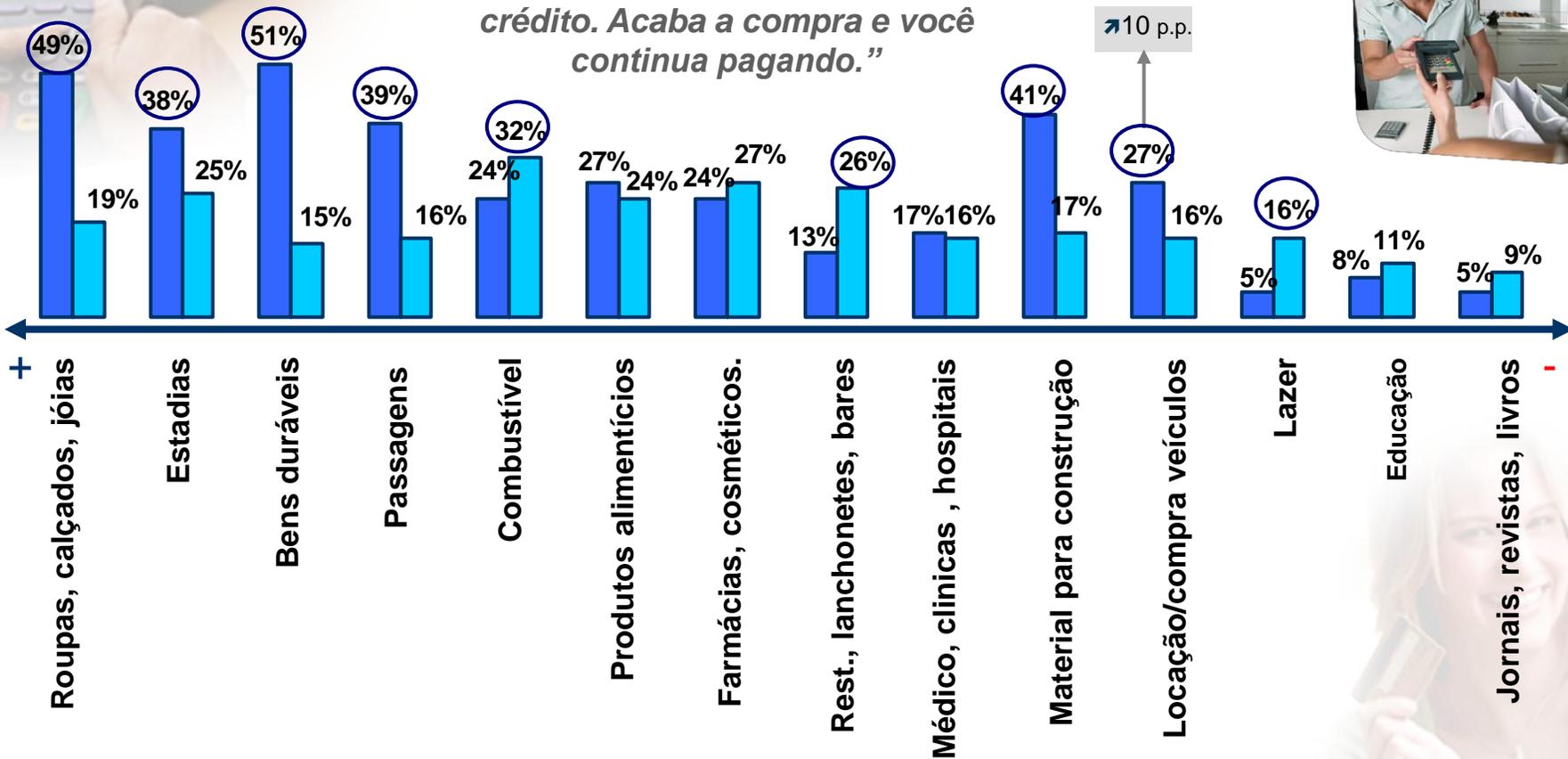
■ **Cartão de crédito (inclui loja)**

■ **Cartão de débito**

*“Material de construção, viagens demandam um maior número de parcelas.”*

*“Não gosto de comprar comida no crédito. Acaba a compra e você continua pagando.”*

**Meios eletrônicos**

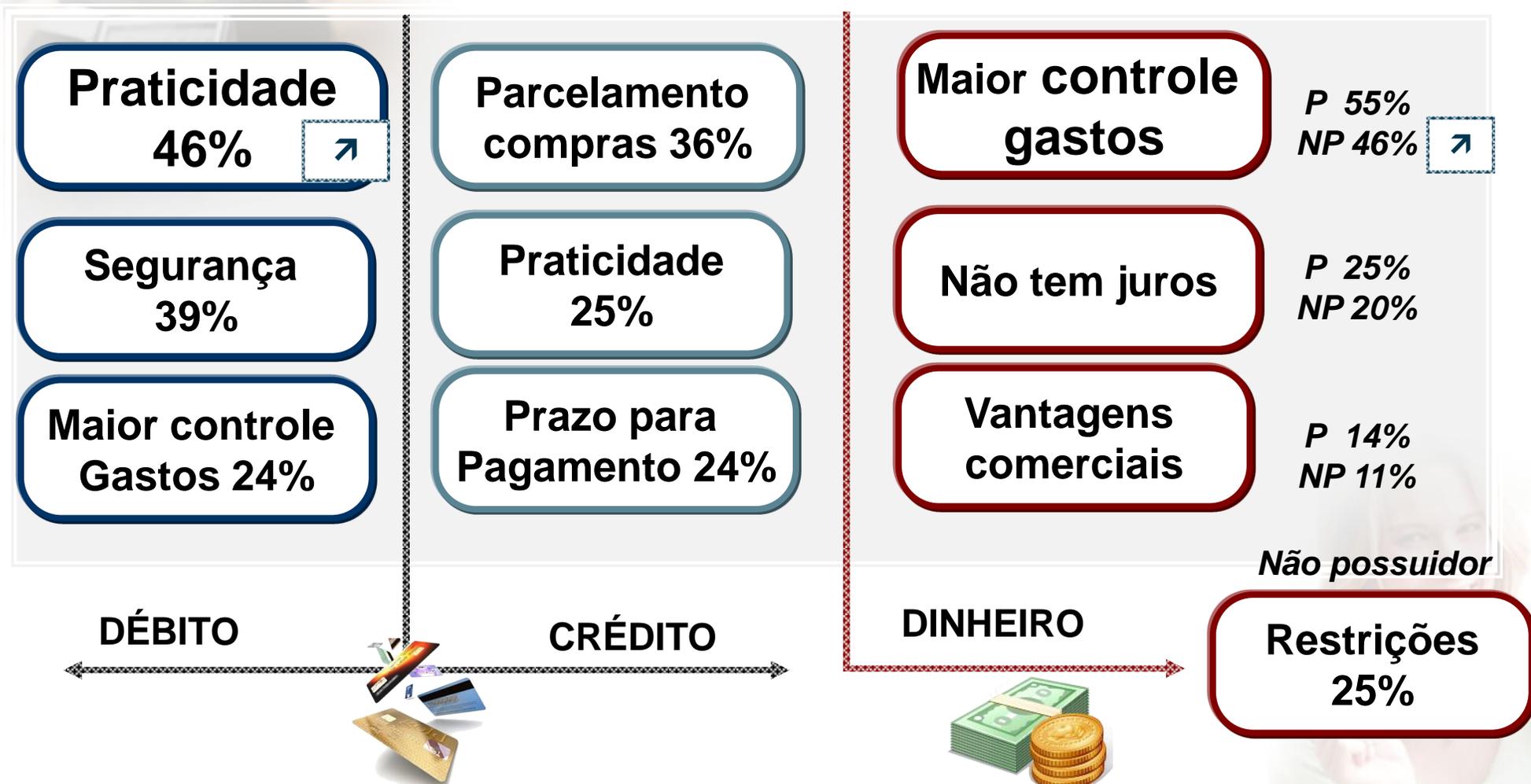


Base: Possuidor que compra o produto/serviço

Fonte: P.7 Das formas de pagamento que estão neste cartão, qual delas você utiliza com maior frequência para fazer pagamentos de \_?

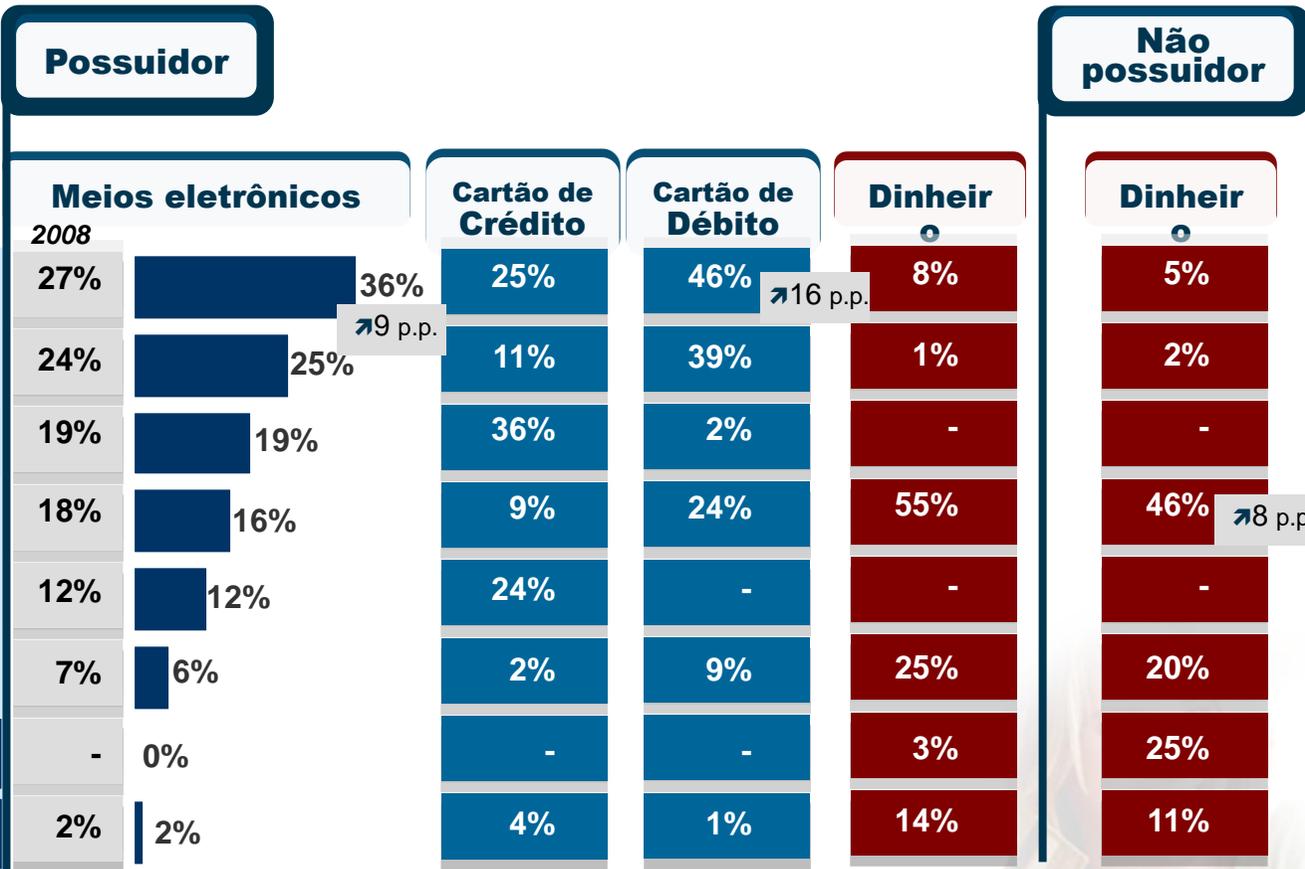
(Estimulada e única, por produto/serviço)

## MEIOS ELETRÔNICOS



**Cresce valorização da praticidade, de um ano para outro, para cartão de débito.**

Praticidade (não precisa andar/ter dinheiro)
Segurança (não precisa andar com dinheiro)
Parcelamento
Tem maior controle dos gastos/ evita dívidas
Prazo para pagamento /pagamento mensal
Não tem juros/ juros baixos
Restrições (não tem cartão/ não tem como adquirir)
Vantagens comerciais (promoções, descontos)



↗ Crescimento 2009 vs. 2008.



# Avaliação dos meios eletrônicos de pagamento



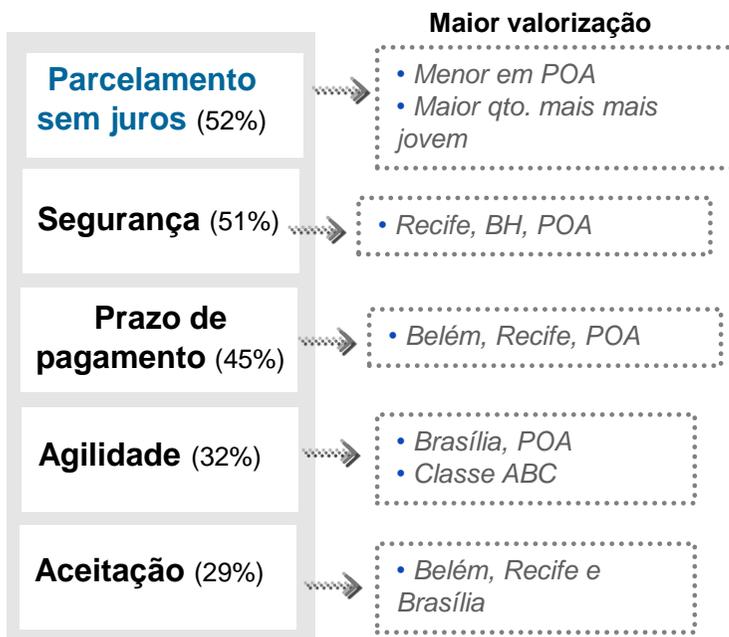
## Agilidade e praticidade são características mais valorizadas pelos mais favorecidos economicamente



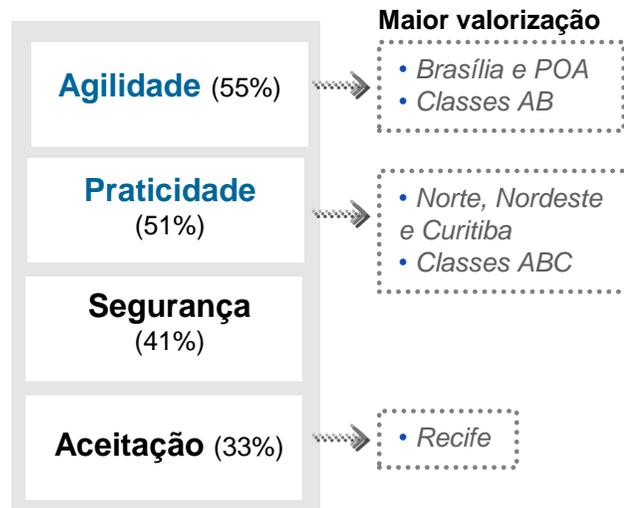
O possuidor valoriza nos meios eletrônicos principalmente a **agilidade**, **aceitação** e **segurança** por não precisar portar dinheiro. Além destes atributos, cartão de crédito também tem como ponto favorável a possibilidade de **parcelamento sem juros** e **o prazo de pagamento**.

Por outro lado, cartão de débito está mais associado a **praticidade**. → Vale notar que os mais favorecidos economicamente valorizam mais que a média a agilidade e praticidade proporcionada pelo meio.

Cartão de crédito



Cartão de débito



**Segurança e parcelamento são atributos com maior crescimento, nos últimos 12 meses, para cartão de crédito.**

**Para débito, praticidade e aceitação foram os aspectos que mais obtiveram melhora na percepção, no último ano.**



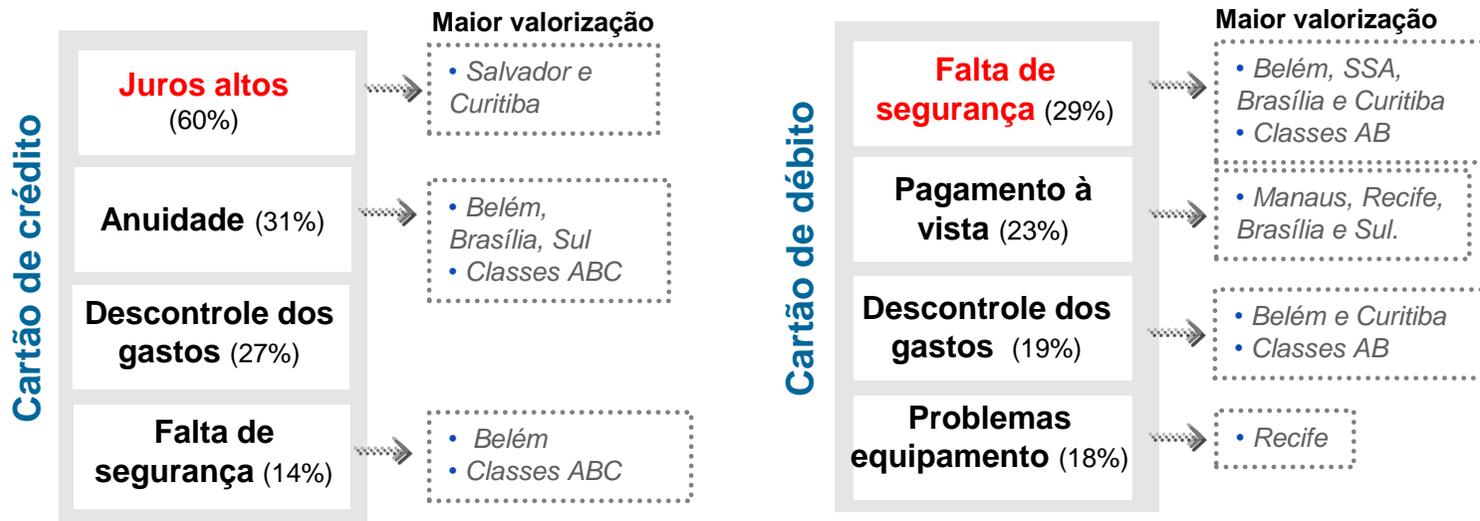
**Com ênfase para a segurança, os mesmos pontos positivos são percebidos pelo não possuidor de meios eletrônicos.**

## As classes AB se preocupam, mais que a média, com a segurança dos meios eletrônicos



**Juros altos** é destacado pelo possuidor como **ponto negativo do cartão de crédito**, e a redução é a principal sugestão de melhoria para o meio. Já para o **débito** a ênfase é para a **falta de segurança** (clonagem, roubo).

Novamente para os pontos negativos, a opinião do **não possuidor** é semelhante ao do possuidor, entretanto, nota-se maior preocupação deste público com a **falta de controle dos gastos**, opinião dividida também com o possuidor de Brasília e Curitiba.



**Merece atenção as citações de problemas com equipamentos de cartão de crédito entre os brasilienses (25%) e com o equipamento de débito entre os recifenses (34%).**



**Para crédito cresce percepção de juros altos, como ponto negativo, no último ano.**

## Para o possuidor o limite de crédito é adequado

Com taxa equivalente a 2008, **cerca de sete em cada dez** possuidores de cartão de crédito **consideram adequado o limite de crédito determinado pelo emissor.** → Em Brasília a satisfação alcança 83% dos possuidores.



**Grande maioria (82%) nunca teve problemas para aprovação de despesas. → Similar 2008.**



O cartão de crédito internacional também tem aprovação do usuário. A satisfação com praticidade, segurança, aceitação e facilidade de uso alcança médias superiores a 8,5, em uma escala de dez pontos.

### Oferta de cartão de crédito

Já recebeu oferta de cartão de crédito telefone ou telemarketing

- 71% possuidores (Classe AB 80%)
- 56% não possuidores

Já recebeu cartão de crédito sem ter solicitado

- 42% possuidores
- 22% não possuidores



**Cai de um ano para outro.**



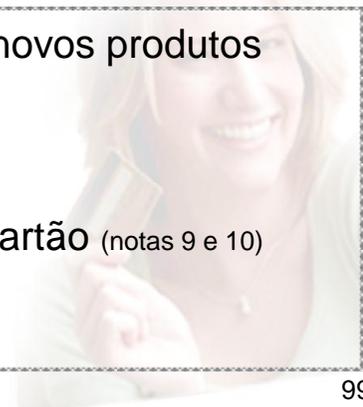
### Adesão

Está disposto a conhecer novos produtos

- 47% possuidores
- 19% não possuidores

Tem intenção de adquirir cartão (notas 9 e 10)

- Débito no próximo ano: 9%
- Crédito no próximo ano: 8%



## PONTOS FORTES

Parcelamento,  
sem juros 52%

↗ 7 p.p.

Segurança  
51%

↗ 9 p.p.

Prazo de  
Pagamento 45%

Agilidade  
32%

Aceitação  
29%

↗ Crescimento 2009 vs. 2008.

## PONTOS FRACOS

Juros altos  
60%

↗ 7 p.p.

Anuidade  
31%

Descontrole  
gastos 27%

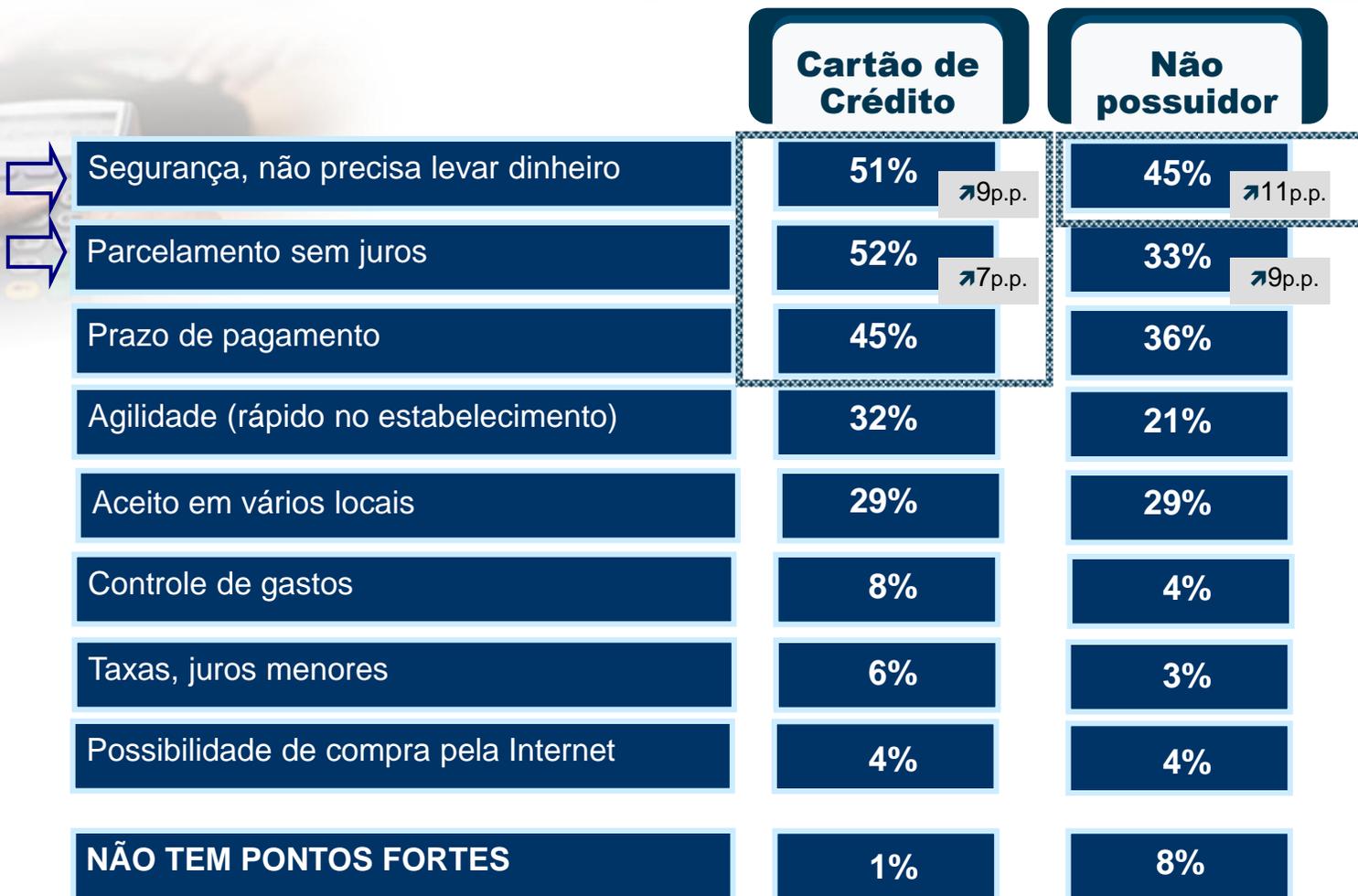
Falta de  
Segurança 14%  
(roubo, clonagem)

Sugestão de melhoria → Reduzir taxa e juros (parcelamento, anuidade).

“Podiam abaixar os juros são muito altos”.

Percepção semelhante entre as classes

**Classes ABC** fazem mais ressalvas à **anuidade**.

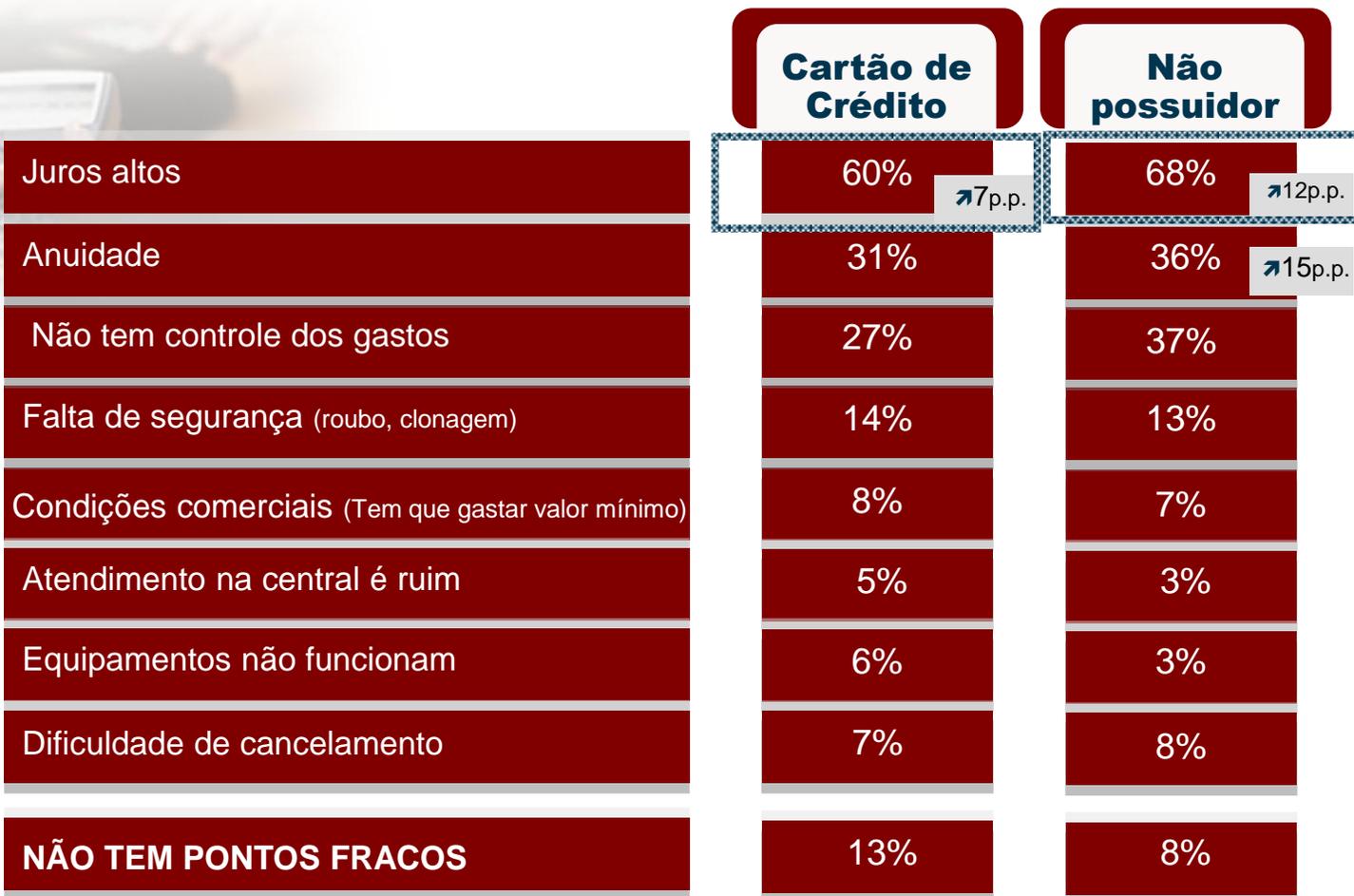


↗ Crescimento 2009 vs. 2008.

Base: Total possuidor cartão de crédito e total não possuidor de meios eletrônicos

Fonte: P.13 Na sua opinião, qual é o ponto forte do cartão de crédito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (Espontânea e múltipla)





Base: Total possuidor cartão de crédito e total não possuidor de meios eletrônicos

Fonte: P. 14 E na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de crédito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (Espontânea e múltipla)

## PONTOS FORTES

Agilidade  
55%

Praticidade  
51%

↗ 6 p.p.

Segurança  
41%

Aceitação  
33%

↗ 8 p.p.

## PONTOS FRACOS

Falta de  
Segurança 29%  
(roubo, clonagem)

Pagamento  
à vista 23%

Descontrole  
gastos 19%

Problemas  
equipamentos 18%

“Hoje é só cartão, todas as lojas aceitam, camelô e até na feira”.

Percepção  
semelhante entre  
as classes



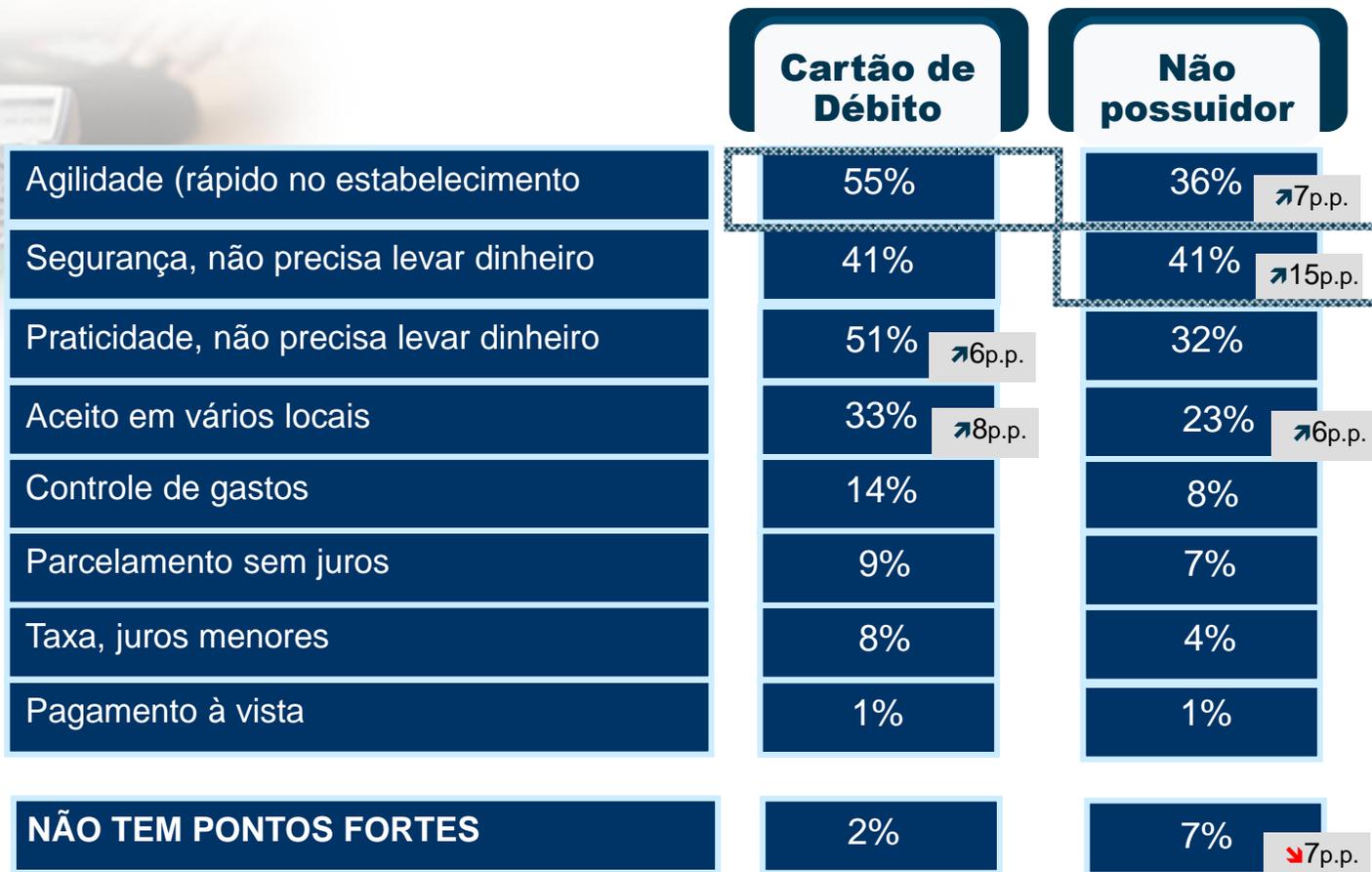
**Classes ABC valorizam mais a praticidade e são mais críticos em relação à segurança.**

“Você vai passar o cartão e a máquina não funciona”.

↗ Crescimento 2009 vs. 2008.

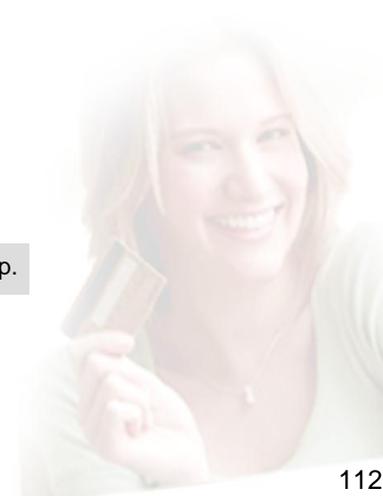
Base: Total possuidor

Fonte: P.23 Na sua opinião, qual é o ponto forte do cartão de débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? / P.24 E na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (Espontânea e múltipla) 111



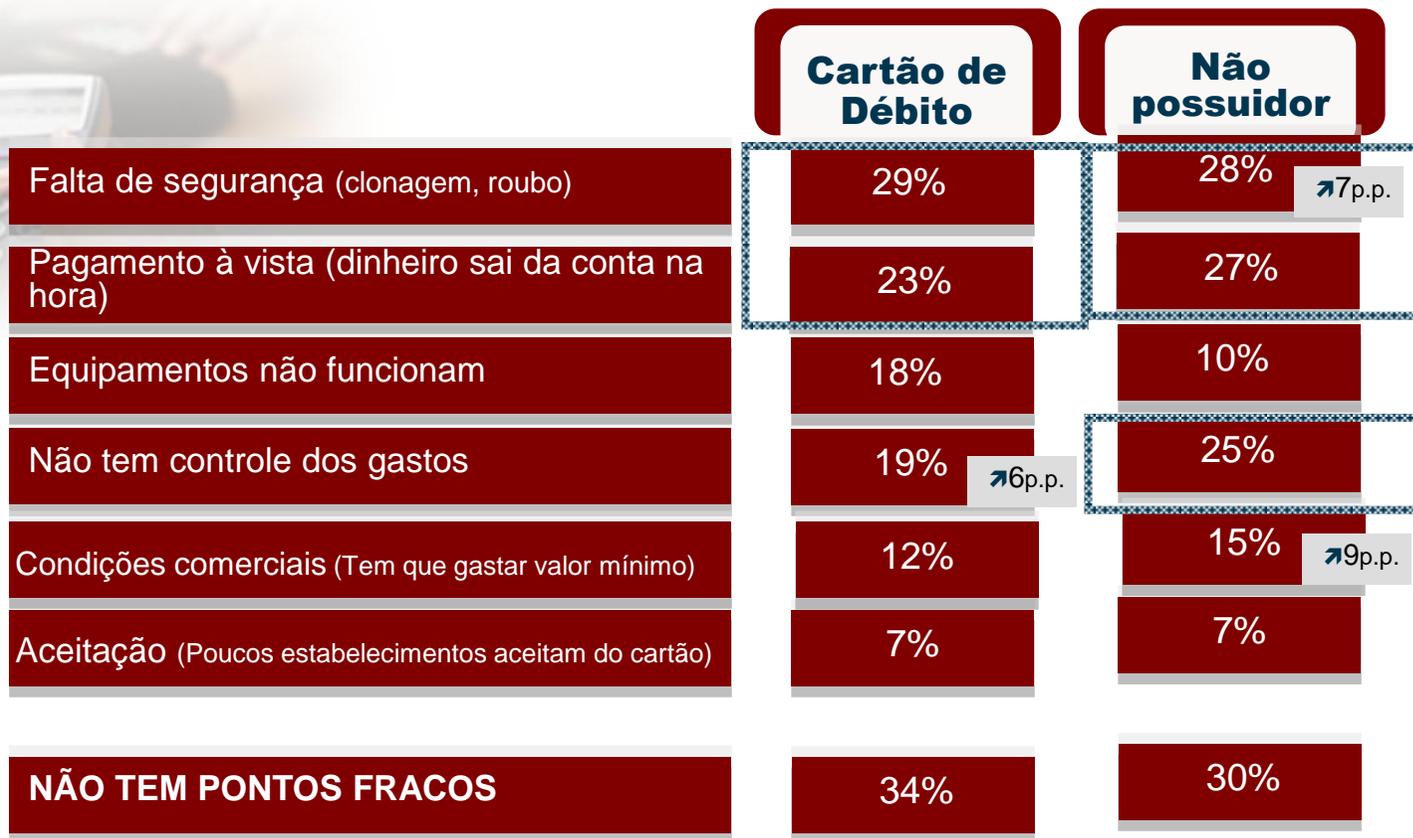
↗ Crescimento 2009 vs. 2008.

↘ Queda 2009 vs. 2008



Base: Total possuidor cartão de débito e total não possuidor de meios eletrônicos

Fonte: P. 23 E na sua opinião, qual é o ponto forte do cartão de débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (Espontânea e múltipla)



Base: Total possuidor cartão de débito e total não possuidor de meios eletrônicos

Fonte: P. 24 E na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (Espontânea e múltipla)

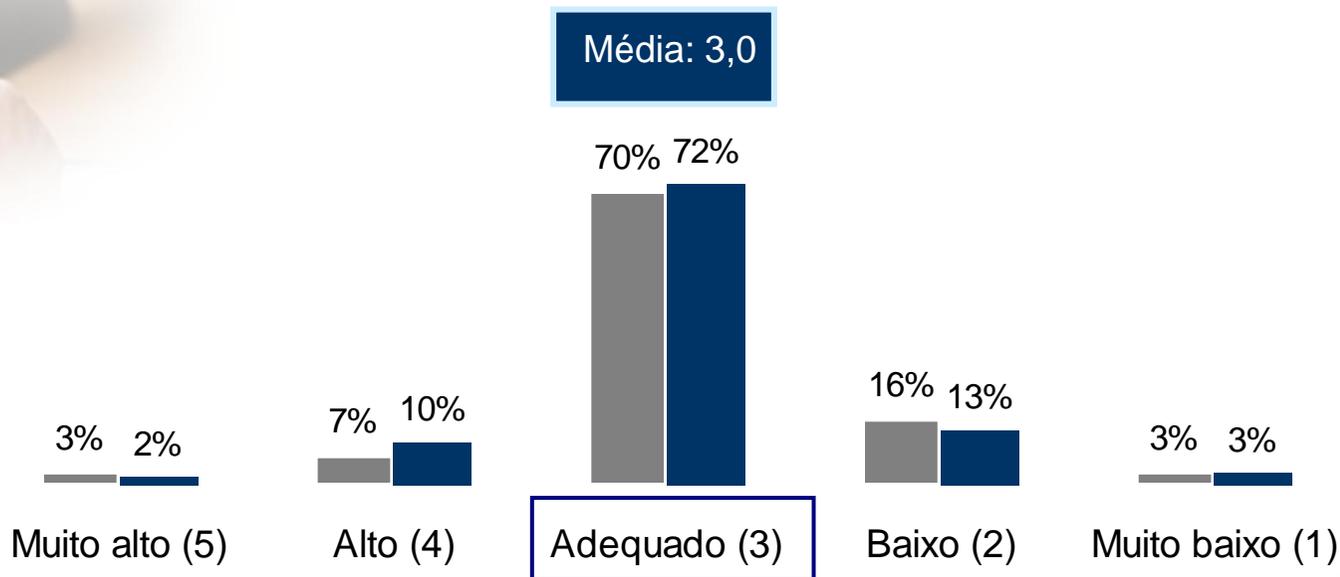
## Meios eletrônicos

	Possuidor	Não possuidor
Reduzir taxa e juros (parcelamento, anuidade)	23	18
Melhorar o atendimento (maior agilidade, educação, eficiência na solução de problemas)	7	1
Informações mais claras sobre taxa, juros e uso	5	2
Investir em segurança	2	2
Não enviar cartão sem autorização do cliente	2	1
Não forçar/ insistir para adesão	2	3
Fazer mais promoções para os clientes	2	0
Aumentar o número de parcelas/ dividir em mais parcelas	2	0
Não tem sugestão	54	65

Base: Total possuidor e não possuidor

Fonte: P.37 E quais sugestões você daria para melhorar os produtos ou serviços oferecidos pelas empresas de cartão de crédito e débito? (Espontânea e múltipla)

■ 2008 ■ 2009



Nunca teve problema para aprovação de despesas

80% 82%

Base: Possuidor de cartão de crédito

Fonte: P.15 Pensando em seus cartões de crédito de modo geral, para você o limite de crédito determinado pelo emissor do seu cartão é muito alto, alto, adequado, baixo ou muito baixo para seus gastos com produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)

P.16 Você já teve algum problema para aprovação de despesas durante a compra de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)

**20% ↓**  
**utilizaram seu cartão de crédito no exterior**  
 2008: 36%

**Cai o uso de cartão de crédito no exterior, no último ano.**

Total possuidor de cartão de crédito internacional

Satisfação com o uso do cartão no exterior (média)

	2008	2009
Praticidade	9,1	8,9
Segurança	8,6	8,8
Aceitação nas lojas	9,0	8,6
Facilidade no uso do cartão	8,8	8,6

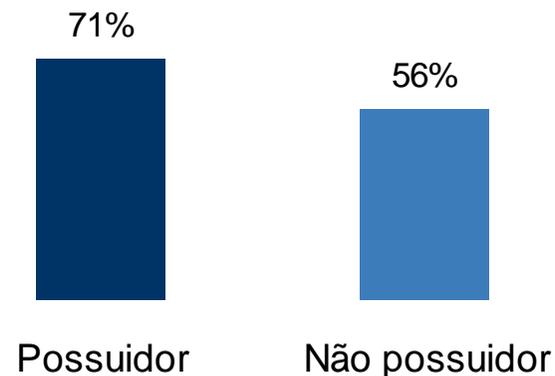
Base: Total possuidor de cartão de crédito internacional que utilizaram no exterior – 97 entrevistas

Fonte: P. 17 Você já utilizou seu cartão no exterior? (Estimulada e única) / P. 18, Por favor, dê uma nota de 1 a 10,. Qual sua satisfação com \_\_\_\_ o uso do seu cartão de crédito no exterior? escala de 1 a 10.

- 2009 - Possuidor
- 2009 - Não possuidor

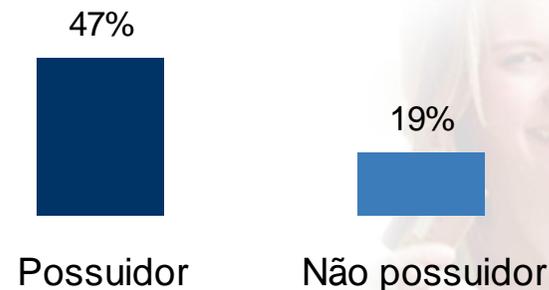
**Recebeu algum cartão que *não* tenha solicitado?**

**Recebeu ofertas de cartão de crédito por telefone/ telemarketing de algum emissor?**



**Notas 7 a 10**

**“Estou sempre disposto a *conhecer novos produtos* oferecidos pelas empresas de cartão de crédito e débito”.**



↘ 2008 vs. 2009

Base: Total possuidor e não possuidor

Fonte: P.36 Você já recebeu \_\_\_? (Estimulada e única) / P.35 Concordância com frases, escala de 1 a 10





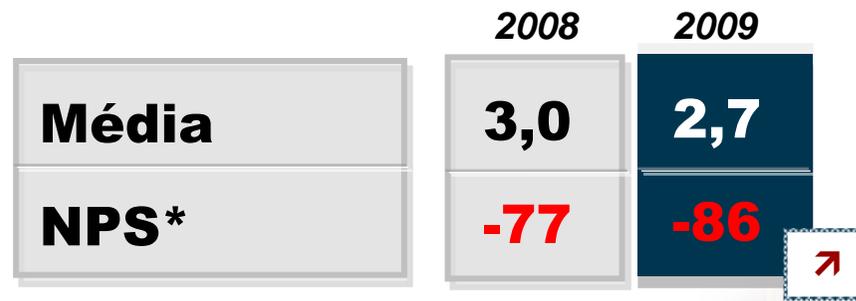
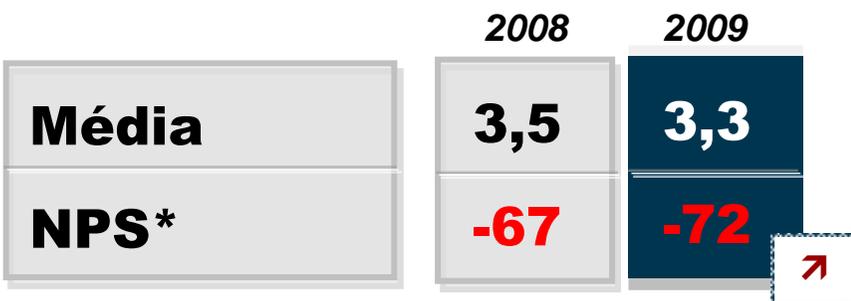
Base: Total possuidor cartão de crédito que pagaram valor mínimo da fatura

Fonte: P.19 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? (estimulada e múltipla)

### Intenção de adquirir “cartão de débito nos próximos 6 meses ou um ano”.

1 ano

6 meses



(\*) Net Promoter Score  
Notas 9 e 10 (menos) notas de 1 a 6



■ Débito - 1 ano

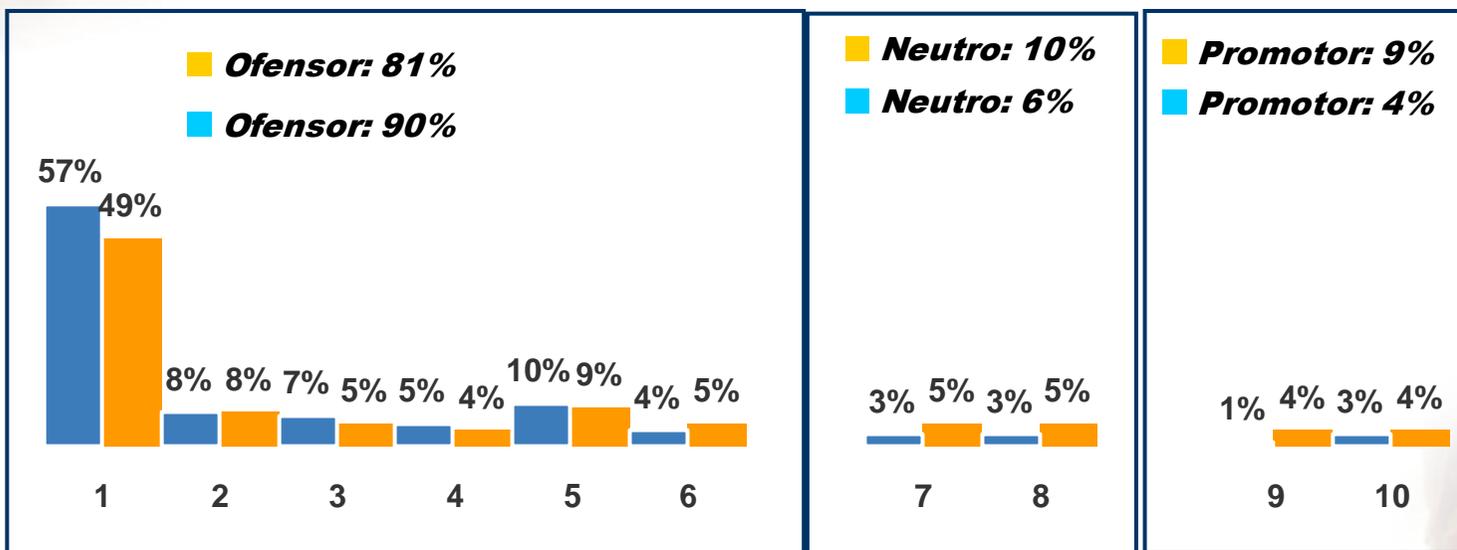
■ Débito - 6 meses

### Intenção de adquirir “cartão de débito nos próximos 6 meses ou um ano”.

**Média**

3,3

2,7



**NPS\***

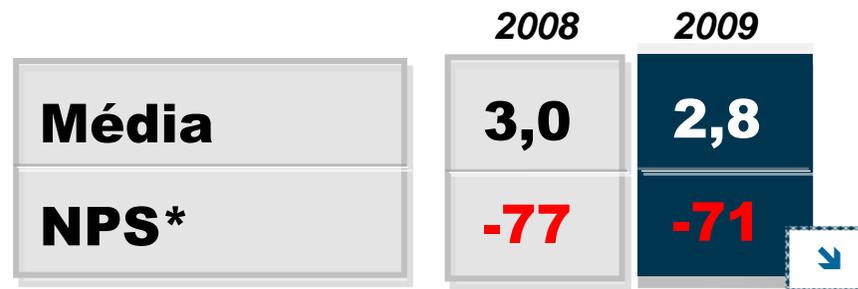
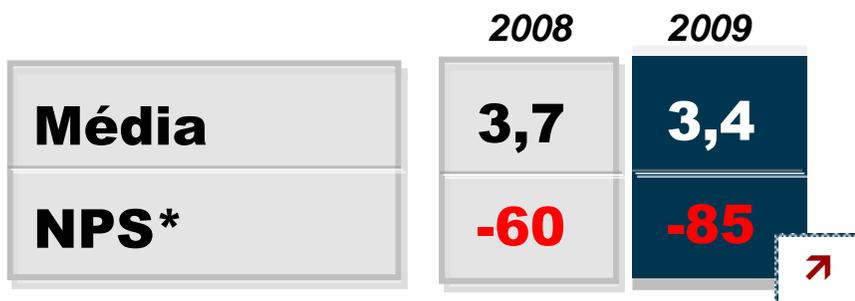
-72

-86

### Intenção de “adquirir cartão de crédito nos próximos seis meses ou um ano”.

1 ano

6 meses



(\*) Net Promoter Score  
Notas 9 e 10 (menos) notas de 1 a 6

■ **Crédito - 1 ano**

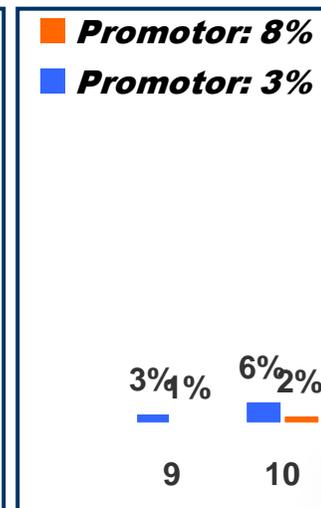
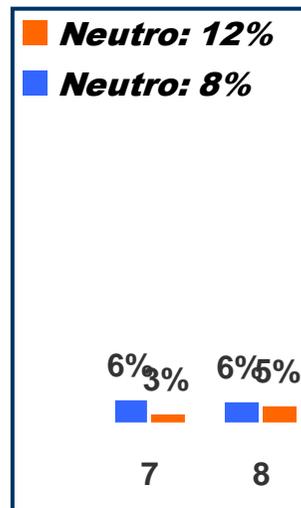
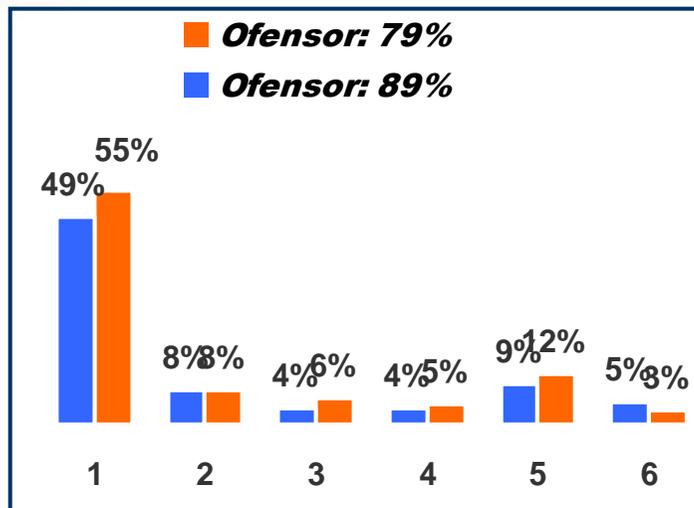
■ **Crédito - 6 meses**

**Intenção de “adquirir cartão de crédito nos próximos seis meses ou um ano”.**

**Média**

**3,4**

**2,8**



**NPS\***

**-85**

**-71**



# *Imagem dos meios Eletrônicos de pagamento*



## Segurança é o atributo mais valorizado pelo possuidor

Mantendo a tendência de 2008, em uma escala de 1 a 10, a **segurança oferecida pelos meios eletrônicos** é o ponto com maior aprovação dos possuidores de meios eletrônicos (média 8,2). Em segundo lugar destaca-se a preferência pelo **parcelamento no cartão**, mais do que no carnê (média 6,9).

Por outro lado, **confiança nas empresas de cartão** tem avaliação relativamente menor, 5,9 de aprovação.



A média de recomendação do produto há um amigo é de 6,7, entre os possuidores.

→ De um ano para outro, há redução tendencial nesta recomendação.



***De modo geral, a imagem dos meios eletrônicos de pagamento é menos favorável entre os não possuidores.***

## Possuidor

**Média**  
2008 2009

**NPS\***  
2008 2009

É mais seguro porque não há necessidade de portar dinheiro e cheque.



Prefiro parcelar no cartão que no carnê.



Segurança via internet



Recomendaria a um amigo.



Acho importante poder realizar saques em dinheiro com o cartão de crédito.



Confio plenamente nas empresas de cartão de crédito e débito.



## Não possuidor

É mais seguro porque não há necessidade de portar dinheiro e cheque.

Prefiro parcelar no cartão que no carnê.

Recomendaria a um amigo.

Acho importante poder realizar saques em dinheiro com o cartão de crédito.

Confio plenamente nas empresas de cartão de crédito e débito.

Média  
2008 2009

NPS\*  
2008 2009

6,3

5,9

- 11

- 28

4,2

4,1

- 50

- 62

4,1

4,2

- 64

- 66

4,9

4,8

- 38

- 51

3,6

3,9

- 72

- 75

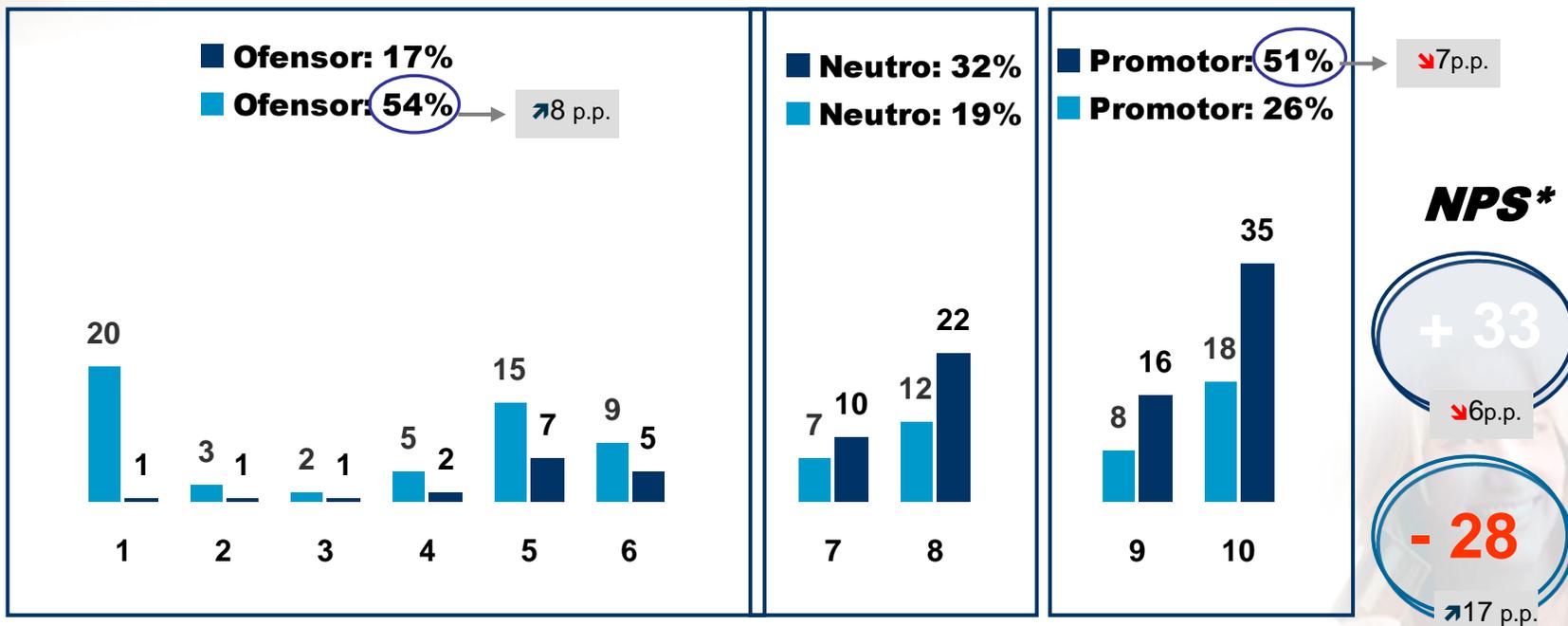
■ Possuidor  
■ Não possuidor

**“O cartão é mais seguro porque não necessita portar dinheiro ou cheque”.**

**Média**

8,2

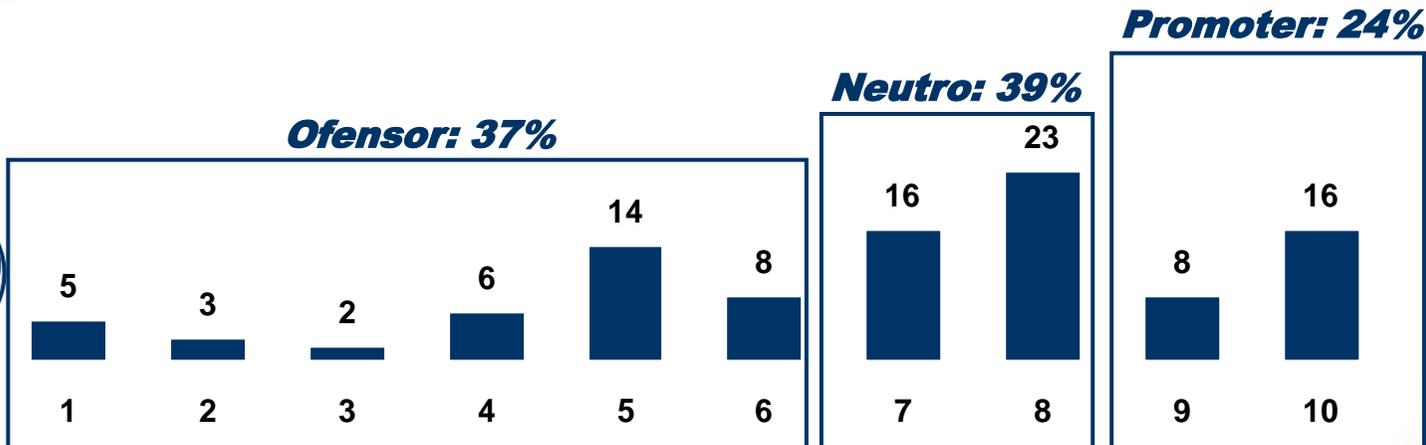
5,9



■ **Possuidor que compra pela internet com cartão (9%)**



Média  
6,8



NPS\*  
- 13



Base: Possuidores de cartão que fazem compra na internet e pagam com cartão de crédito (\*) Net Promoter Score

P.39. Você costuma, mesmo que de vez em quando, fazer compras de produtos ou serviços pela internet? Quais formas de pagamento você costuma utilizar em suas compras via internet? P.40 De acordo com este cartão, em que 1 significa que você considera muito inseguro e 10 que você considera muito seguro, o quanto você se sente seguro em utilizar cartão de crédito para realizar pagamentos de compras ou serviços via internet?

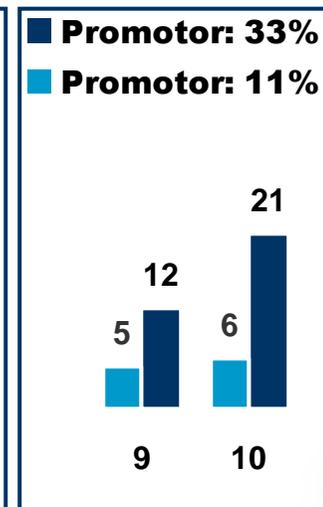
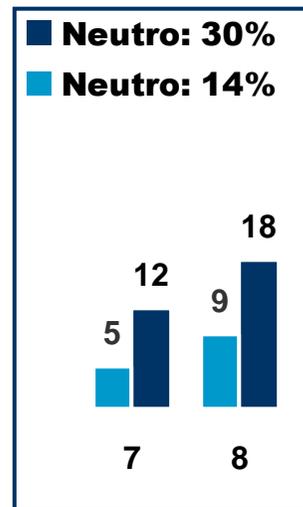
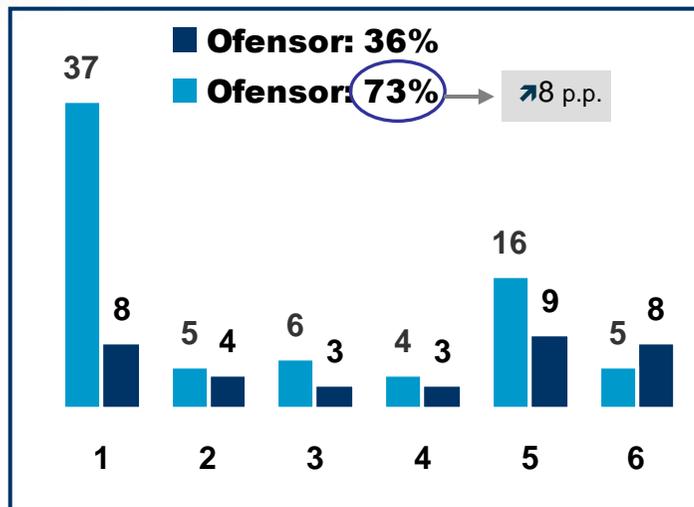
■ **Possuidor**  
 ■ **Não possuidor**

**“Prefiro parcelar no cartão que no carnê”**

**Média**

6,9

4,1



**NPS\***

+ 3

- 62  
 +12 p.p.

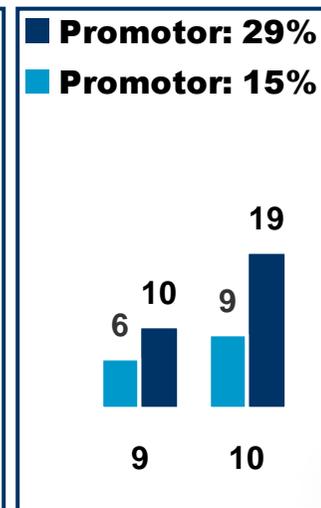
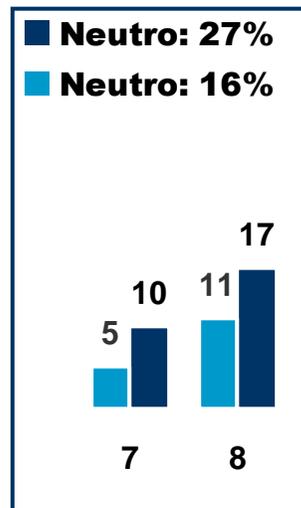
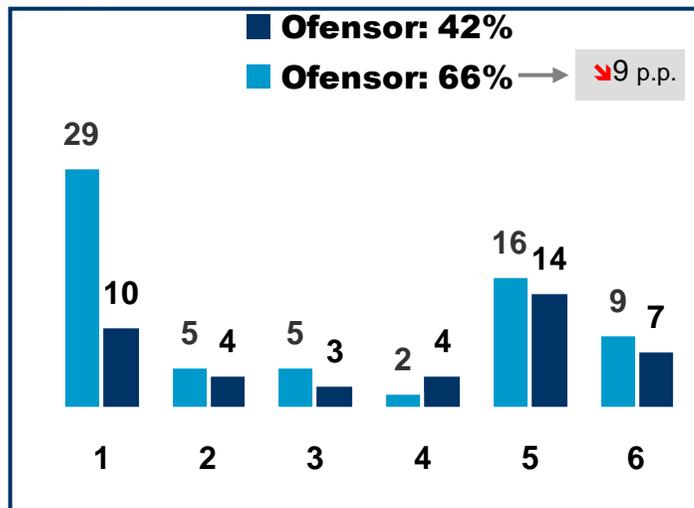
■ **Possuidor**  
 ■ **Não possuidor**

**“Acho importante realizar saques em dinheiro com o cartão de crédito”.**

**Média**

6,6

4,8



**NPS\***

- 13

↗6 p.p.

- 51

↘13 p.p.

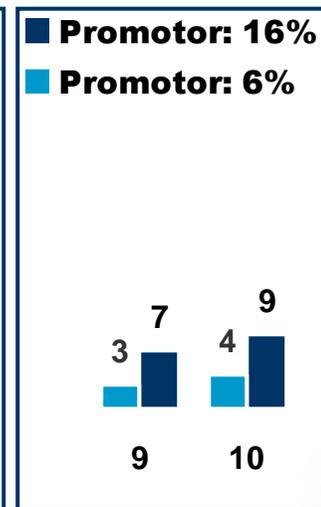
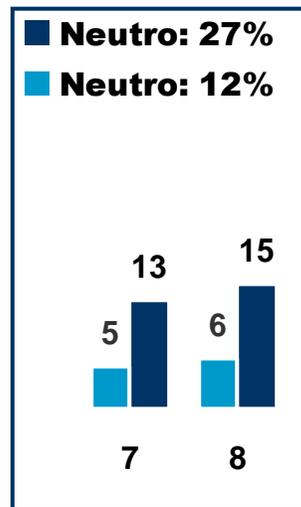
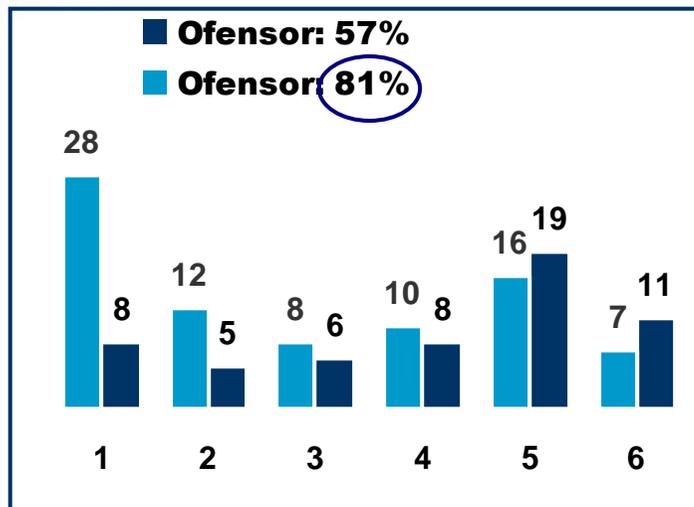
■ **Possuidor**  
 ■ **Não possuidor**

**“Confio plenamente nas empresas de cartão de crédito e débito.”**

**Média**

5,9

3,9



**NPS\***

- 41  
 ↗9p.p.

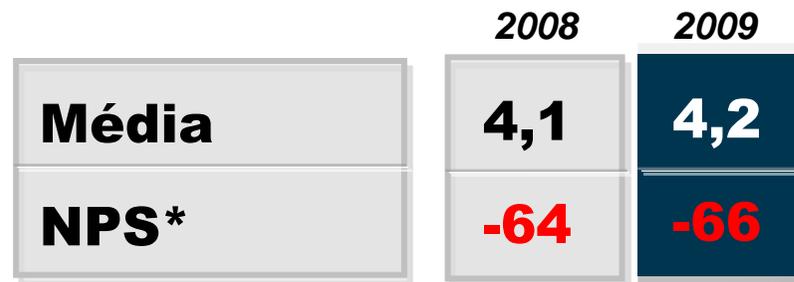
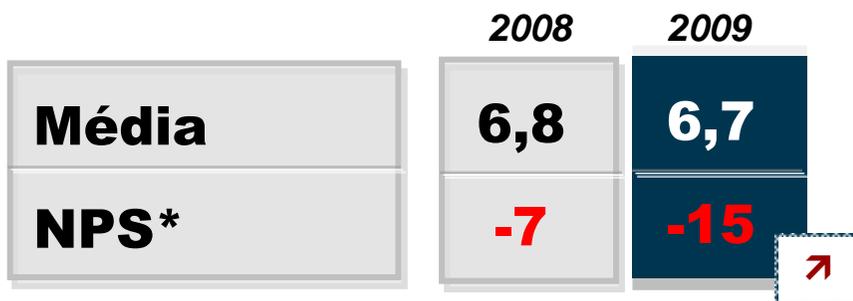
- 75



A recomendação de cartão de crédito ou débito continua mais alta entre os possuidores. → Há redução tendencial na recomendação.

**Possuidor**

**Não possuidor**



(\*) **Net Promoter Score**  
Notas 9 e 10 (menos) notas de 1 a 6

Base: Total possuidor

Fonte: P.35 Em relação aos meios eletrônicos de pagamento, cartão de crédito e débito, o quanto você concorda com a frase "recomendaria a um amigo"?

Concordância com frases, escala de 1 a 10. (Estimulada e única)

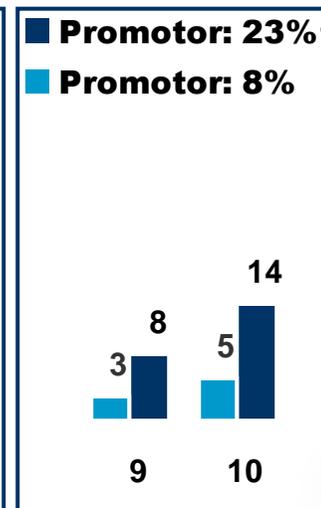
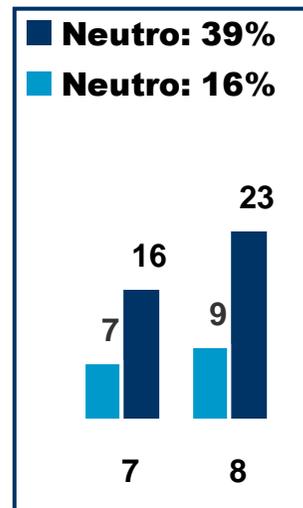
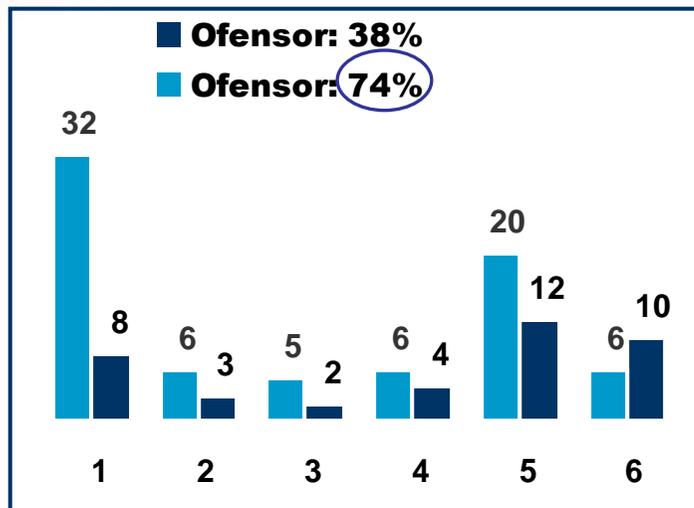




## Média

6,7

4,2



8 p.p.

## NPS\*

- 15

- 66

Base: Total possuidor

Fonte: P.35 Em relação aos meios eletrônicos de pagamento, cartão de crédito e débito, o quanto você concorda com a frase "recomendaria a um amigo"?

Concordância com frases, escala de 1 a 10. (Estimulada e única)

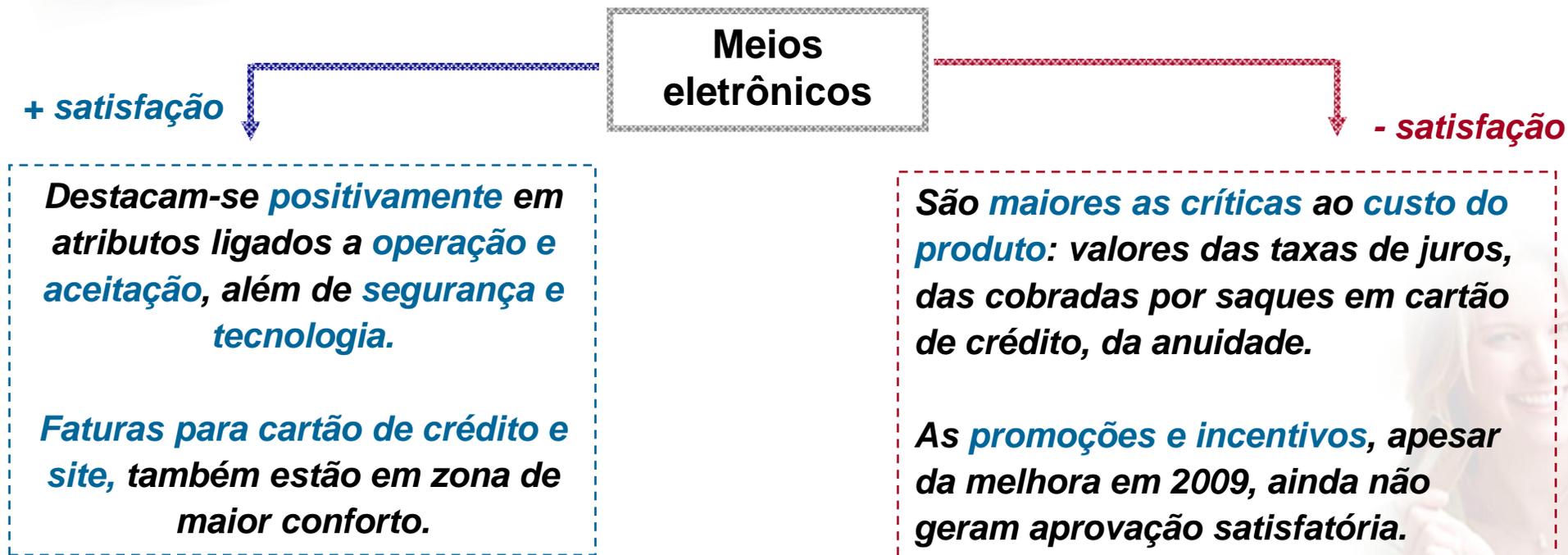


# Satisfação com os meios de pagamento eletrônico



Em escala de 1 a 10, a satisfação média com empresas credenciadoras de cartão é de 7,1. → Similar a 2008.

Os possuidores de meios eletrônicos de pagamento, avaliaram de forma geral e também específica, vários atributos relacionados às empresas de cartão. As respostas foram de maneira geral, sem relacionar a uma marca ou a um tipo de empresa.



**Eficiência dos atendentes no call center e parcelamento, são itens que mais impactam na satisfação geral.**

*Com o objetivo de verificar a **interferência conjunta dos diversos itens na satisfação**, foi utilizada a **análise de Regressão Logística**. Com este modelo é possível determinar os aspectos dos serviços oferecidos que mais impactam na satisfação geral.*

**Eficiência  
call center**

**Parcelamento  
compras**

**Inovação  
tecnológica**

**Promoções e  
incentivos**

**Operação,  
aceitação**

**Caixa automáticos  
suficientes**

*De modo geral,  
estes aspectos  
também tinham  
impacto na  
satisfação com  
as empresas de  
cartão, em 2008.*

**A seguir, detalhamento da análise:**

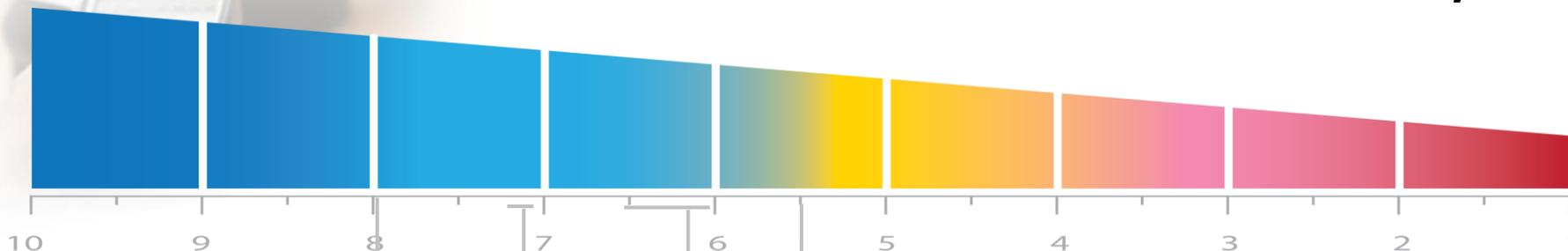
- **Clientes satisfeitos com a eficiência dos atendentes do call center a chance de estarem cerca de **3,3 vezes mais satisfeitos** do que indivíduos insatisfeitos com este item.**
- **Indivíduos satisfeitos com a possibilidade de parcelar suas compras têm aproximadamente **3 vezes mais chances** de estar satisfeito com as empresas de cartão.**
- **Indivíduos satisfeitos com a inovação tecnológica têm **2,26 vezes mais chances** de estar satisfeito com as empresas de cartão.**
- **Indivíduos satisfeitos com as promoções e incentivos oferecidos aos clientes têm aproximadamente **2 vezes (2,13)** mais chances de estar satisfeito com as empresas de cartão.**
- **Indivíduos satisfeitos com a operação/aceitação pelas empresas de cartão de crédito e débito têm **2,12 vezes mais chances** de estar satisfeito com as empresas de cartão.**

- **Indivíduos satisfeitos em relação a ter caixas automáticos/ eletrônicos suficientes para uso do cartão de débito têm aproximadamente 1,41 vezes mais chances de estar satisfeito com as empresas de cartão.**
- **Clientes que acessam o site das operadoras têm 1,68 vezes mais chances de estar satisfeitos do que clientes que não acessam.**



**Satisfação geral \*\* com empresas 7,1, equivalente a 2008.**

**Importância\*** 



**1º lugar**

- 8,2 – Operação e aceitação**
- 7,9 – Segurança e tecnologia**

**2º lugar**

- 7,2 – Faturas (c. crédito)**
- 7,0 - Site**

**4º lugar**

- 5,5 – Promoções e incentivos ↗**

**3º lugar**

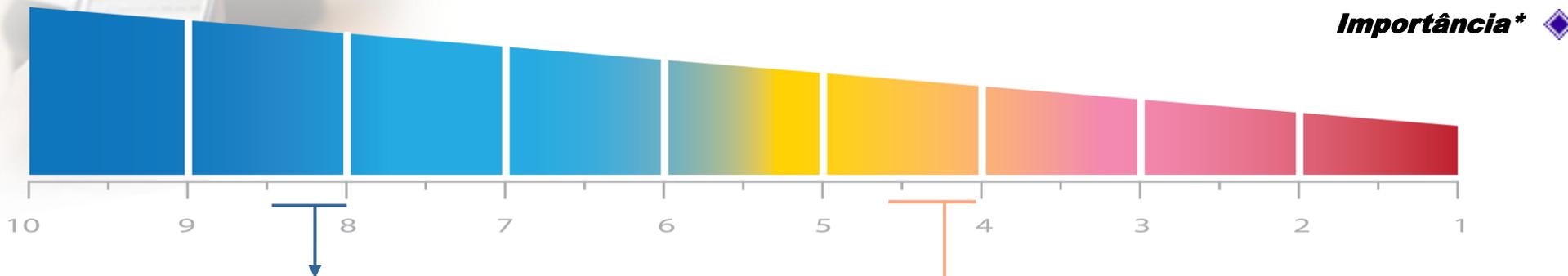
- 6,6 – Condições comerciais**
- 6,5– Contrato (cartão de crédito)**
- 6,1– Call Center ↗**
- 6,1 – Limite de crédito e saques (cartão de crédito)**



**Melhora satisfação com Call Center.**

(\*) Regressão logística  
 (\*\*) Satisfação geral com o atributo, após avaliação de itens específicos  
 Base: Total possuidor  
 Fonte: P.27/ P.30/ P.32/ P.34 Satisfação com atributos. Escala de 1 a 10.

**Satisfação geral \*\* com empresas 7,1, equivalente a 2008.**



**8,4 Quantidade de locais que aceitam os cartões.**

**8,4 Rapidez da transação no momento da compra.**

**8,3 Segurança do cartão.**

**8,1 Maior tecnologia para segurança.**

◆ **8,0 Inovação tecnológica.**

**4,7 Valores das TAXAS cobradas pelo cartão de crédito para saque em dinheiro.**

**4,1 Valor das TAXAS DE JUROS.**

**Operação, tecnologia, segurança**

(\*) Regressão logística

(\*\*) Satisfação geral com o atributo, após avaliação de itens específicos

Base: Total possuidor

Fonte: P.27/ P.30/ P.32/ P.34 Satisfação com atributos. Escala de 1 a 10.

**Satisfação** ■ 1º lugar ■ 2º lugar ■ 3º lugar ■ 4º lugar ■ 5º lugar

**Importância\*** ◆

	2008	2009		2008	2009	
<b>FATURAS (crédito)</b>	<b>Apresentar fatura correta, sem erros.</b> ↗	7,8	7,6	<b>Cordialidade dos atendentes.</b>	6,9	6,9
	<b>Formato é fácil de entender.</b>	7,8	7,6	<b>Eficiência dos atendentes na resolução de problemas, dar informações.</b> ◆	6,1	6,3
	<b>Entregar fatura com antecedência suficiente para pagamento.</b>	7,4	7,2	<b>Objetividade, clareza e exatidão das informações.</b>	6,1	6,2
	<b>Divulgação prévia do valor da anuidade e taxas de juros que serão cobradas.</b>	6,4	6,5	<b>Facilidade de uso do menu de opções.</b> ↗	5,6	5,9
	<b>Clareza das informações para o uso correto do cartão de crédito.</b>	6,8	6,7	<b>Tempo de espera para ser atendido pela central.</b> ↗	5,1	5,4
<b>C. COMERCIAIS CONTRATO (crédito)</b>	<b>Disponibilidade do contrato para consulta.</b>	6,4	6,3	<b>Tempo de espera para resolução do problema por telefone.</b> ↗	4,6	5,1
	<b>Clareza da redação das condições de uso do cartão de crédito.</b>	6,4	6,3	<b>Quantidade de informações úteis no site.</b>	7,2	7,0
	<b>Possibilidade de parcelar suas compras.</b> ◆	6,8	6,8	<b>Rapidez na navegação no site.</b>	7,1	7,1
	<b>Número de parcelas disponíveis.</b>	6,7	6,6	<b>Facilidade de encontrar informações e serviços nos sites.</b>	7,0	7,0
	<b>Valor das taxas de juros.</b>	4,0	4,1			

(\*) Regressão logística

**Satisfação** ■ 1º lugar ■ 2º lugar ■ 3º lugar ■ 4º lugar ■ 5º lugar

	2008	2009		2008	2009		
<b>SEGURANÇA/ TECNOLOGIA</b>	Segurança do cartão, não é necessário portar dinheiro ou cheque.	8,2	8,3	<b>OPERAÇÃO/ ACEITAÇÃO</b>	Quantidade de locais que aceitam os cartões.	8,5	8,4
	Maior tecnologia para segurança (chip, senha).	8,1	8,1		Rapidez da transação no momento da compra.	8,4	8,4
	Inovação tecnológica. ◆	8,0	8,0		Ter caixas automáticos/ eletrônicos suficientes para uso do cartão de débito. ◆	7,7	7,8
	Ter terminais sem fio.	7,8	7,8				
<b>PROMOÇÃO E INCENTIVOS</b>	Clareza, eficiência na divulgação das promoções. ↗	5,2	5,5	<b>LIMITES/ SAQUES (crédito)</b>	Ter a possibilidade de fazer saques em dinheiro no cartão de crédito. ↗	6,8	7,1
	Quantidade de promoções realizadas. ↗	5,1	5,4		Poder parcelar o saldo do crédito rotativo.	6,5	6,3
	Relevância das promoções realizadas. ↗	5,1	5,3		Valor disponibilizado para saques em dinheiro pelo cartão de crédito.	6,5	6,7
	Relevância dos programas de recompensas: bônus, milhagem oferecidos pelo cartão de crédito. ↗	4,9	5,2		Ter anuidade justa em relação aos benefícios que o cartão de crédito oferece.	5,9	5,7
	Relevância dos benefícios de assistência em viagem e seguros oferecidos pelo cartão de crédito. ↗	4,8	5,1		Valores das taxas cobradas pelo cartão de crédito para saque em dinheiro.	4,6	4,7

(\*) Regressão logística



	Total	POSSUIDOR (em %)										
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul	
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
Faturas (crédito)	7,2	7,5	6,3	7,5	6,9	6,4	7,0	6,1	7,5	7,4	7,8	7,5
Contrato (crédito)	6,5	7,1	5,1	7,4	6,1	6,1	6,2	5,3	6,8	6,5	7,1	7,1
Limites e saques (crédito)	6,1	6,7	5,1	6,2	5,9	6,3	5,9	5,2	6,3	6,1	6,3	6,4
Base (possuidores de cartão de crédito)	1308	101	109	130	148	96	82	84	152	184	113	109
Operação/ aceitação	8,2	7,8	7,5	8,3	8,4	7,4	7,9	7,9	8,5	8,4	7,9	8,1
Segurança/ Tecnologia	7,9	7,9	6,4	8,0	7,9	7,0	7,3	8,0	8,4	8,1	8,0	8,4
Condições comerciais	6,6	7,0	6,0	7,0	6,6	5,7	5,6	5,6	6,8	6,9	6,7	6,4
Promoção e incentivos	5,5	6,2	5,1	5,9	5,6	5,7	4,6	4,1	5,6	5,7	5,5	6,0
Base - possuidores	1675	108	113	154	169	114	114	115	199	273	167	149
Call Center	6,1	6,2	5,2	6,0	5,9	6,4	5,5	5,4	6,2	6,3	6,0	5,7
Base (possuidores que já entraram em contato com o call center)	886	69	61	87	94	74	59	65	121	149	65	42
Site	7,0	7,1	7,3	7,8	7,6	6,6	7,1	6,6	6,8	7,1	7,2	6,0
Base (possuidores que já acessaram o site)	289	30	15	20	25	32	18	14	32	48	33	22

	Total	POSSUIDOR (em %)												
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica		
		Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E
Faturas (crédito)	7,2	7,0	7,3	7,0	6,9	7,2	7,4	7,7	7,2	7,3	7,0	7,2	7,2	6,8
Contrato (crédito)	6,5	6,1	6,8	6,0	6,3	6,4	6,7	7,5	6,8	6,5	6,2	6,3	6,6	6,6
Limites e saques (crédito)	6,1	6,0	6,2	6,0	6,0	6,1	6,2	6,0	5,8	6,2	6,1	6,2	6,0	5,6
Base (possuidores de cartão de crédito)	1308	606	702	252	346	332	289	89	291	644	371	606	608	93
Operação/ aceitação	8,2	8,1	8,2	8,1	8,1	8,3	8,2	8,1	8,2	8,3	8,1	8,3	8,2	7,8
Segurança/ Tecnologia	7,9	7,8	8,0	7,9	7,9	7,9	8,0	8,1	7,8	8,1	7,8	8,0	8,0	7,6
Condições comerciais	6,6	6,3	6,8	6,5	6,4	6,7	6,7	6,6	6,5	6,6	6,5	6,7	6,5	6,3
Promoção e incentivos	5,5	5,5	5,5	5,3	5,4	5,7	5,8	5,5	5,7	5,5	5,4	5,5	5,5	5,5
Base - possuidores	1675	811	864	335	455	421	353	111	397	839	437	745	810	119
Call Center	6,1	6,0	6,1	5,9	5,9	6,1	6,1	6,9	6,4	6,1	5,9	6,0	6,1	7,2
Base (possuidores que já entraram em contato com o call center)	886	438	448	169	244	244	185	44	170	426	288	447	388	50
Site	7,0	6,9	7,1	7,0	7,3	6,4	7,5	5,0	7,3	6,9	7,0	7,0	7,1	6,5
Base (possuidores que já acessaram o site)	289	148	141	79	97	67	45	1*	18*	132	139	184	98	7*

 Maior satisfação  
 Menor satisfação

	Total	POSSUIDOR (em %)											
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul		
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre	
Faturas (crédito)	Apresentar fatura correta, sem erros.	7,6	7,4	6,9	8,0	7,3	6,6	7,5	6,2	8,2	7,7	8,1	7,9
	Formato é fácil de entender.	7,6	7,8	6,6	8,3	7,2	6,5	7,5	6,6	8,1	7,9	8,2	7,8
	Entregar fatura com antecedência suficiente para pagamento.	7,2	7,0	5,8	7,3	6,8	6,5	7,0	6,1	7,4	7,7	8,0	7,5
	Divulgação prévia do valor da anuidade e taxas de juros que serão cobradas.	6,5	7,1	5,8	6,5	5,9	6,2	6,5	5,3	6,9	6,6	7,4	7,0
Contrato (crédito)	Clareza das informações para o uso correto do cartão de crédito.	6,7	6,9	5,8	7,2	6,0	6,3	6,8	5,6	7,0	6,8	7,2	7,3
	Disponibilidade do contrato para consulta.	6,3	7,0	5,1	6,9	5,9	5,8	6,2	5,0	6,6	6,4	6,9	6,7
	Clareza da redação das condições de uso do cartão de crédito.	6,3	7,0	5,0	7,1	5,9	6,0	6,4	5,2	6,6	6,3	7,0	7,0
	Base (possuidores de cartão de crédito)	1308	101	109	130	148	96	82	84	152	184	113	109
Condições comerciais	Possibilidade de parcelar suas compras.	6,8	7,0	6,3	7,1	6,8	5,6	5,9	5,9	7,0	7,2	6,7	6,6
	Número de parcelas disponíveis.	6,6	7,1	6,3	6,9	6,6	5,6	5,7	5,6	6,8	7,0	6,7	6,5
	Valor das taxas de juros.	4,1	4,9	4,0	4,4	3,4	4,4	3,8	3,3	3,8	4,3	4,8	5,1
	Base - possuidores	1675	108	113	154	169	114	114	115	199	273	167	149
Call Center	Cordialidade dos atendentes.	6,9	7,0	6,4	7,1	6,9	6,6	6,6	6,4	6,9	7,2	6,9	6,7
	Eficiência dos atendentes na resolução de problemas	6,3	6,3	5,7	6,3	6,5	6,2	5,8	5,4	6,4	6,5	5,9	5,9
	Objetividade, clareza e exatidão das informações.	6,2	6,6	5,5	6,5	6,3	6,2	5,9	5,5	6,4	6,2	6,5	6,2
	Facilidade de uso do menu de opções.	5,9	5,9	5,1	5,9	5,5	6,5	5,5	5,2	5,6	6,2	5,7	5,9
	Tempo de espera para ser atendido pela central.	5,4	5,6	4,4	5,5	5,1	6,0	4,8	5,0	5,2	5,7	5,4	5,3
	Tempo de espera para resolução do problema por telefone.	5,1	5,1	4,5	4,9	5,0	5,7	4,4	4,3	5,0	5,2	4,8	5,4
	Base (possuidores que já entraram em contato com o call center)	886	69	61	87	94	74	59	65	121	149	65	42

■ Maior satisfação  
■ Menor satisfação

	Total	POSSUIDOR (em %)											
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul		
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre	
Site	Quantidade de informações úteis no site.	7,0	6,7	7,3	7,7	7,7	6,4	7,3	6,5	6,9	7,1	7,1	6,2
	Rapidez na navegação no site.	7,1	6,5	6,9	8,3	7,7	6,3	6,8	6,9	7,0	7,5	7,2	6,2
	Facilidade de encontrar informações e serviços nos sites.	7,0	7,0	7,0	7,9	7,9	6,6	6,4	6,4	6,3	7,3	7,4	6,2
	Base (possuidores que já acessaram o site)	289	30	15	20	25	32	18	14	32	48	33	22
Segurança/ Tecnologia	Segurança do cartão, não é necessário portar dinheiro ou cheque.	8,3	7,9	7,3	8,3	8,2	7,3	7,8	8,2	8,5	8,5	8,3	8,6
	Maior tecnologia para segurança (chip, senha).	8,1	8,1	6,4	8,2	8,0	7,1	7,3	8,2	8,5	8,3	8,2	8,2
	Inovação tecnológica.	8,0	7,9	6,3	8,2	7,9	7,2	7,1	8,0	8,4	8,1	8,0	8,3
	Ter terminais sem fio.	7,8	7,7	6,2	8,1	7,6	7,0	7,6	7,6	8,3	7,9	7,5	8,2
Promoção e incentivos	Clareza, eficiência na divulgação das promoções.	5,5	6,0	5,1	5,8	5,3	5,5	4,8	4,1	5,6	5,6	5,5	6,0
	Quantidade de promoções realizadas.	5,4	6,2	5,4	5,6	5,2	5,2	4,6	3,9	5,4	5,4	5,4	6,1
	Relevância das promoções realizadas.	5,3	6,0	5,2	5,5	5,2	5,5	4,2	4,0	5,6	5,4	5,4	6,0
	Relevância dos programas de recompensas: bônus, milhagem oferecidos pelo cartão de crédito.	5,2	5,6	5,1	5,3	5,1	5,7	4,1	3,7	5,3	5,1	5,3	5,8
	Relevância dos benefícios de assistência em viagem e seguros oferecidos pelo cartão de crédito.	5,1	5,8	4,9	5,1	5,0	5,7	4,1	3,5	5,0	5,0	5,3	5,9
	Base - possuidores	1675	108	113	154	169	114	114	115	199	273	167	149

(\*) Base insuficiente para análise estatística

■ Maior satisfação  
■ Menor satisfação

	Total	POSSUIDOR (em %)											
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul		
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre	
Operação/aceitação	Quantidade de locais que aceitam os cartões.	8,4	8,3	7,5	8,6	8,6	7,6	8,2	8,1	8,7	8,6	8,0	8,3
	Rapidez da transação no momento da compra.	8,4	8,3	7,6	8,5	8,5	7,5	8,0	8,2	8,8	8,6	8,3	8,3
	Base - possuidores	1675	108	113	154	169	114	114	115	199	273	167	149
	Ter caixas automáticos/ eletrônicos suficientes para o uso do cartão de débito.	7,8	6,8	7,3	7,7	8,0	7,2	7,5	7,5	8,1	7,9	7,6	7,8
	Base (possuidores de cartão de débito)	1236	51	38	83	109	109	82	94	165	240	139	126
Limites e saques (crédito)	Ter a possibilidade de fazer saques em dinheiro no cartão de crédito.	7,1	7,1	5,8	6,8	7,2	6,9	6,5	6,4	7,5	7,2	7,1	7,1
	Poder parcelar o saldo do crédito rotativo.	6,3	6,7	5,3	6,5	6,1	6,5	6,5	5,4	6,9	6,1	6,3	6,9
	Valor disponibilizado para saques em dinheiro pelo cartão de crédito.	6,7	6,9	5,5	6,6	6,5	6,5	6,1	6,2	7,1	6,7	6,7	7,2
	Ter anuidade justa em relação aos benefícios que o cartão de crédito oferece.	5,7	6,9	4,7	5,9	5,2	5,9	5,9	4,3	5,6	5,8	5,9	6,1
	Valores das taxas cobradas pelo cartão de crédito para saque em dinheiro.	4,7	5,8	4,4	5,1	4,5	5,6	4,7	3,7	4,5	4,5	5,3	5,0
Base (possuidores de cartão de crédito)	1308	101	109	130	148	96	82	84	152	184	113	109	

(\*) Base insuficiente para análise estatística

■ Maior satisfação  
■ Menor satisfação

	Total	POSSUIDOR (em %)													
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica			
		Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E	
<b>Faturas (crédito)</b>	Apresentar fatura correta, sem erros.	7,6	7,5	7,6	7,4	7,2	7,5	7,9	8,2	7,5	7,6	7,6	7,7	7,5	7,1
	Formato é fácil de entender.	7,6	7,5	7,7	7,4	7,4	7,7	7,9	8,0	7,6	7,7	7,6	7,8	7,6	6,9
	Entregar fatura com antecedência suficiente para pagamento.	7,2	7,2	7,2	7,1	6,8	7,2	7,5	7,8	7,2	7,3	7,0	7,3	7,1	6,4
	Divulgação prévia do valor da anuidade e taxas de juros que serão cobradas.	6,5	6,3	6,6	6,0	6,2	6,7	6,8	7,1	6,6	6,6	6,3	6,5	6,5	6,1
<b>Contrato (crédito)</b>	Clareza das informações para o uso correto do cartão de crédito.	6,7	6,4	6,9	6,2	6,5	6,6	6,9	7,5	6,9	6,7	6,5	6,7	6,7	6,2
	Disponibilidade do contrato para consulta.	6,3	6,0	6,6	5,8	6,2	6,3	6,4	7,3	6,6	6,3	6,1	6,2	6,5	6,3
	Clareza da redação das condições de uso do cartão de crédito.	6,3	6,0	6,6	5,9	6,2	6,3	6,4	7,4	6,7	6,3	6,1	6,2	6,5	6,0
Base (possuidores de cartão de crédito)		1308	606	702	252	346	332	289	89	291	644	371	606	608	93
<b>Condições Comerciais</b>	Possibilidade de parcelar suas compras.	6,8	6,6	7,0	6,7	6,6	6,9	6,9	6,7	6,6	6,9	6,7	6,9	6,8	6,3
	Número de parcelas disponíveis.	6,6	6,5	6,8	6,5	6,4	6,8	6,8	6,5	6,6	6,6	6,6	6,7	6,6	6,3
	Valor das taxas de juros.	4,1	4,0	4,3	4,1	4,0	4,2	4,3	4,1	4,1	4,2	4,0	4,1	4,3	3,5
Base - possuidores		1675	811	864	335	455	421	353	111	397	839	437	745	810	119
<b>Call Center</b>	Cordialidade dos atendentes.	6,9	7,0	6,9	6,6	6,7	6,9	7,2	7,8	7,1	6,8	6,9	6,9	6,8	7,4
	Eficiência dos atendentes na resolução de problemas	6,3	6,2	6,3	5,8	6,2	6,1	6,5	7,4	6,7	6,2	6,1	6,2	6,2	7,5
	Objetividade, clareza e exatidão das informações.	6,2	6,0	6,4	5,9	6,0	6,2	6,4	7,1	6,5	6,2	6,0	6,1	6,2	7,3
	Facilidade de uso do menu de opções.	5,9	6,0	5,7	5,9	6,2	5,5	5,8	6,0	6,0	5,8	5,8	5,9	5,8	5,9
	Tempo de espera para ser atendido pela central.	5,4	5,4	5,4	5,3	5,4	5,2	5,5	6,0	5,6	5,3	5,5	5,4	5,4	6,2
Tempo de espera para resolução do problema por telefone.	5,1	5,0	5,1	4,7	4,9	5,1	5,3	5,5	5,2	5,0	5,1	5,1	4,9	6,1	
Base (possuidores que já entraram em contato com o call center)		886	438	448	169	244	244	185	44	170	426	288	447	388	50

■ Maior satisfação  
■ Menor satisfação

		Total	POSSUIDOR (em %)												
			Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica		
			Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E
Site	Quantidade de informações úteis no site.	7,0	6,9	7,1	7,1	7,3	6,3	7,1	5,0	6,7	6,9	7,1	6,9	7,0	7,0
	Rapidez na navegação no site.	7,1	7,1	7,1	7,2	7,3	6,5	7,5	5,0	7,5	7,0	7,1	6,9	7,4	6,7
	Facilidade de encontrar informações e serviços nos sites.	7,0	7,0	7,0	7,1	6,9	6,5	7,7	6,0	7,0	6,7	7,1	7,0	6,9	7,1
Base (possuidores que já acessaram o site)		289	148	141	79	97	67	45	1	18	132	139	184	98	7
Segurança/ Tecnologia	Segurança do cartão, não é necessário portar dinheiro ou cheque.	8,3	8,2	8,3	8,1	8,3	8,2	8,4	8,2	7,9	8,3	8,4	8,4	8,2	7,7
	Maior tecnologia para segurança (chip, senha).	8,1	8,1	8,1	7,9	8,3	8,1	8,2	7,9	7,7	8,3	8,1	8,2	8,1	7,2
	Inovação tecnológica.	8,0	7,9	8,0	7,8	8,0	8,0	8,0	7,8	7,6	8,2	7,9	8,1	8,0	7,0
	Ter terminais sem fio.	7,8	7,7	7,8	7,7	7,7	7,8	7,9	7,7	7,5	7,9	7,9	7,9	7,7	7,1
Promoções e incentivos	Clareza, eficiência na divulgação das promoções.	5,5	5,4	5,5	5,4	5,4	5,5	5,7	5,1	5,4	5,5	5,5	5,5	5,5	4,8
	Quantidade de promoções realizadas.	5,4	5,4	5,3	5,2	5,1	5,5	5,6	5,4	5,5	5,3	5,3	5,4	5,3	5,4
	Relevância das promoções realizadas.	5,3	5,3	5,4	5,2	5,2	5,5	5,5	5,2	5,5	5,3	5,3	5,4	5,4	5,0
	Relevância dos programas de recompensas: bônus, milhagem oferecidos pelo cartão de crédito.	5,2	5,1	5,2	4,8	5,1	5,2	5,5	5,0	5,0	5,1	5,4	5,4	5,0	4,5
	Relevância dos benefícios de assistência em viagem e seguros oferecidos pelo cartão de crédito.	5,1	5,0	5,1	4,8	4,9	5,2	5,4	4,9	5,0	5,0	5,2	5,2	5,0	4,4
Base - possuidores		1675	811	864	335	455	421	353	111	397	839	437	745	810	119

■ Maior satisfação  
■ Menor satisfação

		POSSUIDOR (em %)													
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica			
		Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E	
Total															
Operação/ aceitação	Quantidade de locais que aceitam os cartões.	8,4	8,3	8,5	8,2	8,4	8,5	8,5	8,2	8,3	8,5	8,4	8,5	8,4	7,6
	Rapidez da transação no momento da compra.	8,4	8,4	8,5	8,4	8,5	8,5	8,4	8,1	8,1	8,6	8,4	8,5	8,4	7,3
	Base - possuidores	1675	811	864	335	455	421	353	111	397	839	437	745	810	119
	Ter caixas automáticos/ eletrônicos suficientes para uso do cartão de débito.	7,8	7,7	7,8	7,8	7,5	8,0	7,7	8,1	8,1	7,8	7,5	7,8	7,7	8,5
	Base (possuidores de cartão de débito)	1236	637	599	239	347	318	256	76	245	614	376	621	561	54
Limites e saques (crédito)	Ter a possibilidade de fazer saques em dinheiro no cartão de crédito.	7,1	6,9	7,2	6,9	7,1	7,1	7,2	6,8	6,8	7,1	7,1	7,3	6,9	6,7
	Poder parcelar o saldo do crédito rotativo.	6,3	6,2	6,5	6,2	6,2	6,4	6,5	6,3	6,1	6,4	6,4	6,4	6,3	5,6
	Valor disponibilizado para saques em dinheiro pelo cartão de crédito.	6,7	6,5	6,7	6,5	6,6	6,8	6,8	6,4	6,3	6,8	6,7	6,9	6,4	6,0
	Ter anuidade justa em relação aos benefícios que o cartão de crédito oferece.	5,7	5,6	5,8	5,8	5,7	5,6	5,6	5,7	5,4	5,8	5,6	5,8	5,6	4,9
	Valores das taxas cobradas pelo cartão de crédito para saque em dinheiro.	4,7	4,7	4,7	4,8	4,6	4,8	4,9	4,7	4,4	4,9	4,7	4,8	4,7	4,7
Base (possuidores de cartão de crédito)	1308	606	702	252	346	332	289	89	291	644	371	606	608	93	



# Principais resultados



**67% da população de 11 capitais possuem meios eletrônicos de pagamento e 63% têm o hábito de usá-los.**

**Declaram maior predileção pelo dinheiro (61%), porém a participação dos meios eletrônicos e de dinheiro, nos valores pagos mensalmente, é similar.**

**O perfil do possuidor se mantém mais elitizado em nível econômico, formação educacional, inserção no mercado de trabalho, posse de itens financeiros e hábitos de mídia.**

***De um ano para outro...***

**→ Cai a preferência por cartão de crédito. Contudo, não há variação na participação dos gastos pessoais, com este meio de pagamento.**

Os meios eletrônicos de pagamento possuem vários atributos valorizados pelos consumidores: praticidade, agilidade, segurança, aceitação. → ***Percepção de investimento em inovação tecnológica e operações.***

Débito tem como diferencial maior controle dos gastos (função semelhante ao dinheiro), enquanto crédito destaca-se pelo parcelamento das compras e pelo prazo de pagamento.

Porém, há um grau de descontentamento alto em relação ao custo do produto (taxas e juros). → ***Interferem na satisfação.***

A falta de controle dos gastos com cartão, também é vista como desvantagem do produto.

## Há um mercado potencial para crescimento dos meios eletrônicos de pagamento, em alguns segmentos:

- **Mais velhos (60 anos ou mais)** → Tem o hábito de financiar compras com carnê, mas têm medo de descontrole de gastos com cartão.
- **Classes DE** → Trata-se de um segmento mais afastado dos itens financeiros, porém com necessidade de crédito para realização de suas compras. Cartão de Loja sinaliza ter boas soluções para este grupo.
- **Mais jovens** → são os que menos recebem oferta de meios eletrônicos e a dificuldade para consegui-los está atrelada a situação financeira (não tem comprovante, não tem renda).
- Vale notar que entre os não possuidores há um **potencial imediato de crescimento** de 10%: 12% têm conta corrente, cerca de 10% têm intenção de adquirir cartão de crédito e/ou cartão de débito.



associação brasileira das empresas  
de cartões de crédito e serviços

