

Mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

População - ANO IV

Apresentação em Setembro de 2011



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

- ❖ **Introdução**
 - ▶ Objetivo e metodologia
 - ▶ Perfil da amostra
- ❖ **O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento – Posse de cartões**
- ❖ **Meios de pagamento: Eletrônicos X Não Eletrônicos – Uso habitual, preferência, participação nos gastos, utilização**
- ❖ **Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento**
 - ▶ Cartão de Débito – pontos fortes e fracos
 - ▶ Cartão de Crédito – pontos fortes e fracos
- ❖ **Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento**
- ❖ **Imagem dos Meios Eletrônicos de pagamento**
- ❖ **Sumário conclusivo**

Introdução

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 anos anteriores (2008, 2009, 2010).





Pesquisa QUANTITATIVA, com abordagem pessoal

- ***Questionário estruturado*** com cerca de 25 minutos de duração.
- ***Checagem*** de, no mínimo, 20% do material de cada entrevistador.
- ***Coleta de dados*** entre os dias 14 de junho e 06 de julho de 2011.

UNIVERSO

População com 18 anos ou mais, pertencente a todas as classes econômicas → Possuidora e Não Possuidora de Meios Eletrônicos de pagamento.

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



	Amostra	Margem de erro*
População	2.032	<i>2 p.p.</i>
- Possuidores	1.621	<i>2 p.p.</i>
- Não Possuidores	411	<i>5 p.p.</i>

(*) *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 dados com base em resultados da fase probabilística do estudo.

Amostra

Em 2011, as **2032 entrevistas finais** foram distribuídas da seguinte forma, por mercado:

	Capitais	2008	2009	2010	2011	MARGEM DE ERRO*
Norte	Manaus	134	136	108	132	9 p.p.
	Belém	134	141	120	135	9 p.p.
Nordeste	Recife	182	193	177	184	7 p.p.
	Salvador	214	213	196	203	7 p.p.
Centro-oeste	Brasília	150	144	111	144	8 p.p.
	Goiânia	144	146	123	143	8 p.p.
Sudeste	Belo Horizonte	142	147	126	145	8 p.p.
	Rio de Janeiro	246	252	231	241	6 p.p.
	São Paulo	338	343	357	321	5 p.p.
Sul	Curitiba	209	209	194	200	7 p.p.
	Porto Alegre	183	187	173	184	7 p.p.
TOTAL		2.076	2.111	1.916	2.032	2 p.p.

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

Perfil da amostra

População, possuidores e não possuidores de Meios Eletrônicos de pagamento

Possuidor → 72%

Maior parcela de 25 a 34 anos
→ média 41 anos
Escolaridade mais elevada
(média ou superior)

Classe média/ média alta (BC)
Maior parcela de assalariados
registrados

A maioria dos **Possuidores** tem conta corrente (73%) e/ou poupança (59%) e mais de um terço dispõem de plano ou seguro saúde (37%).

Não possuidor → 28%

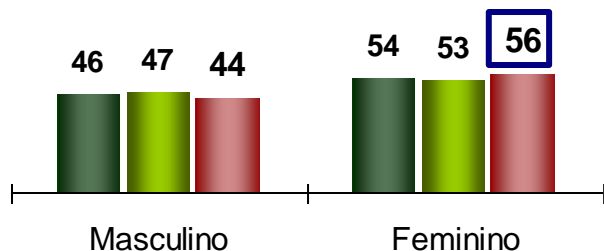
Mais **feminino** (56%)
Um pouco **mais velho** →
média 43 anos
Escolaridade mais baixa
(fundamental ou média)

Classe média baixa/ baixa (CDE)
Maior parcela com renda familiar
até 2 salários mínimos
Maior participação de free
lancers/ bico e assalariados sem
registro

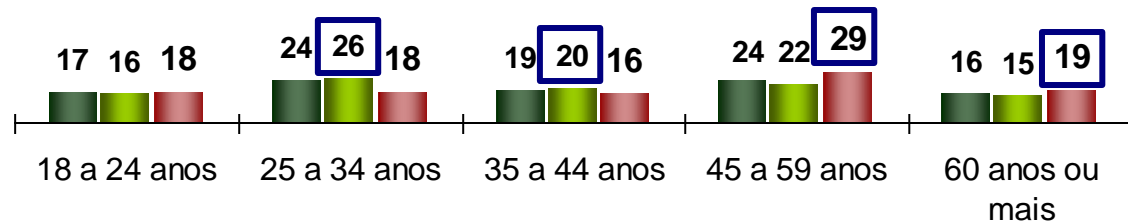
Entre **Não possuidores**, 10% têm conta corrente e 16%, poupança.

2011

Sexo

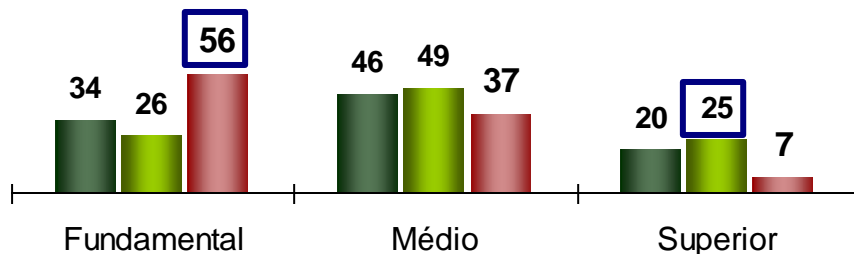


Idade



■ População
■ Possuidor
■ Não possuidor

Escolaridade



Média em anos:

■ 41 ■ 41 ■ 43

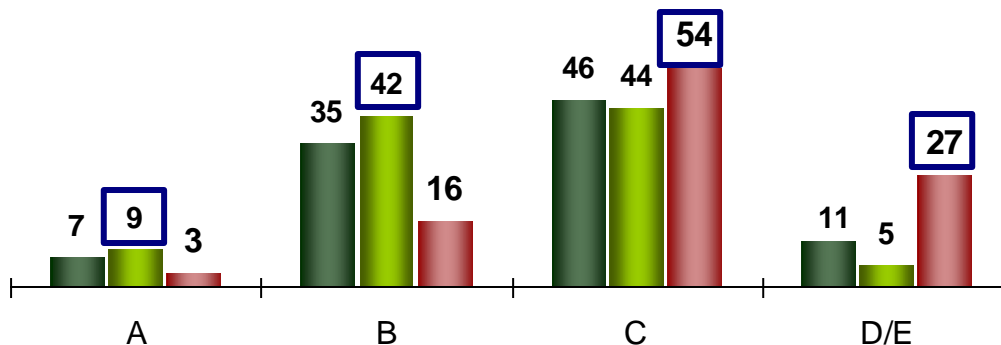
O Possuidor de Meios Eletrônicos de pagamento tem um perfil mais jovem e com maior escolaridade.

Tendência de maior participação do sexo feminino, entre os Não possuidores.

2011

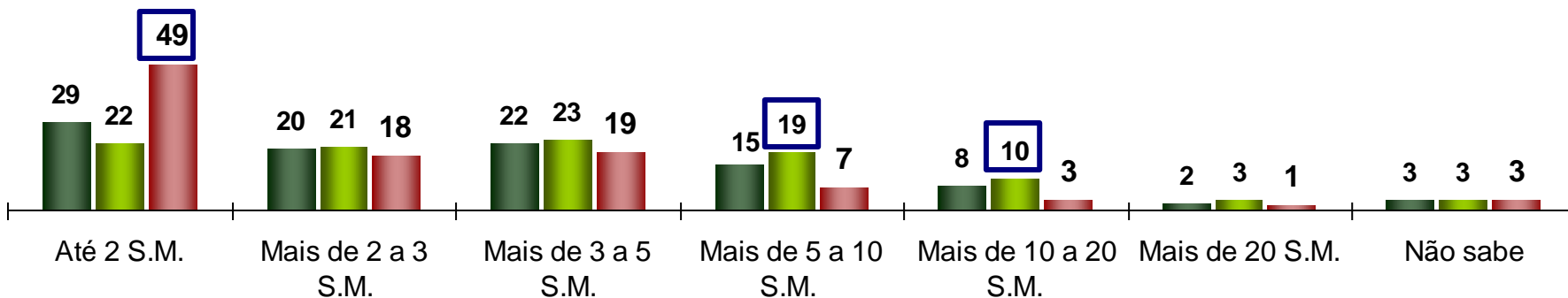
Classificação econômica - Critério Brasil -

■ População
■ Possuidor
■ Não possuidor



O Possuidor tem perfil econômico mais favorecido.

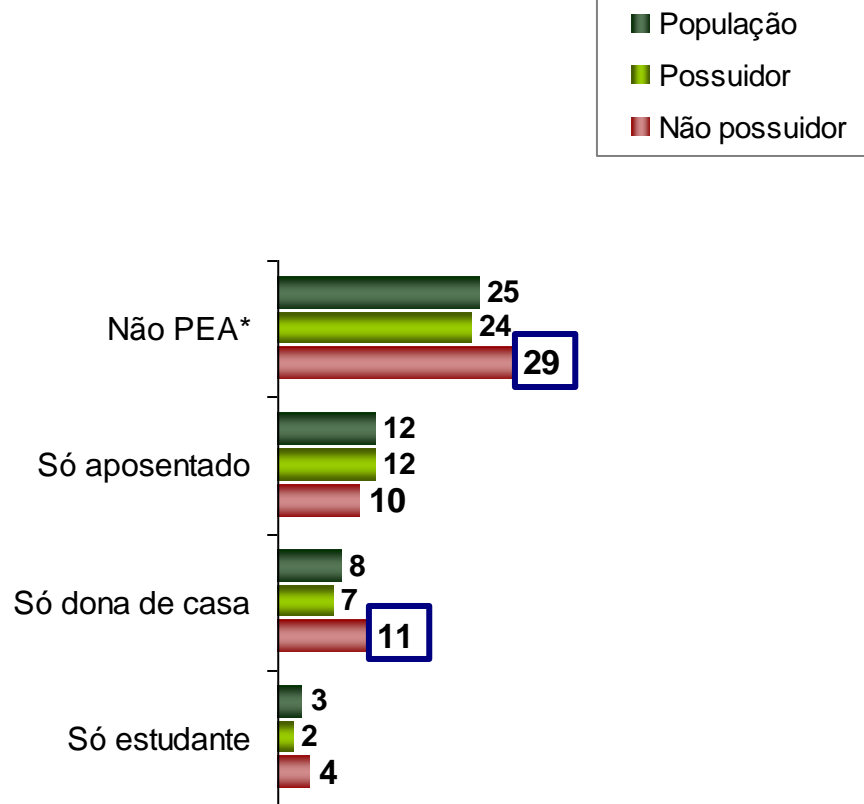
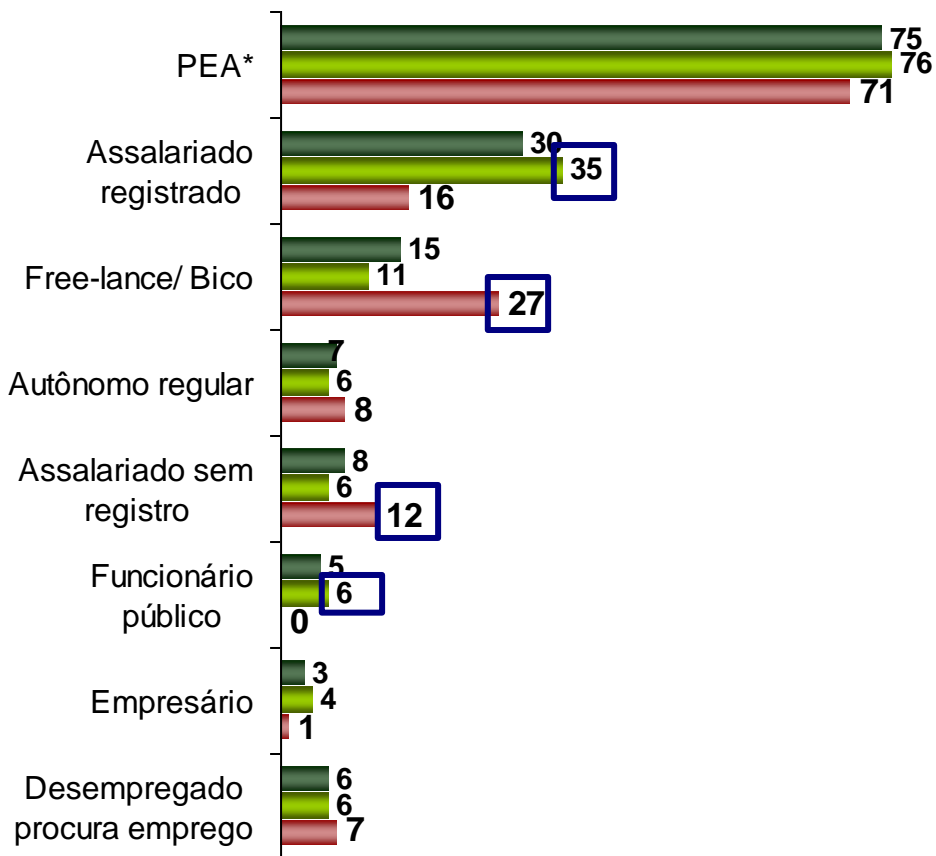
Renda familiar mensal



S.M. = Salário mínimo: R\$545,00 em 2011

2011

Ocupação



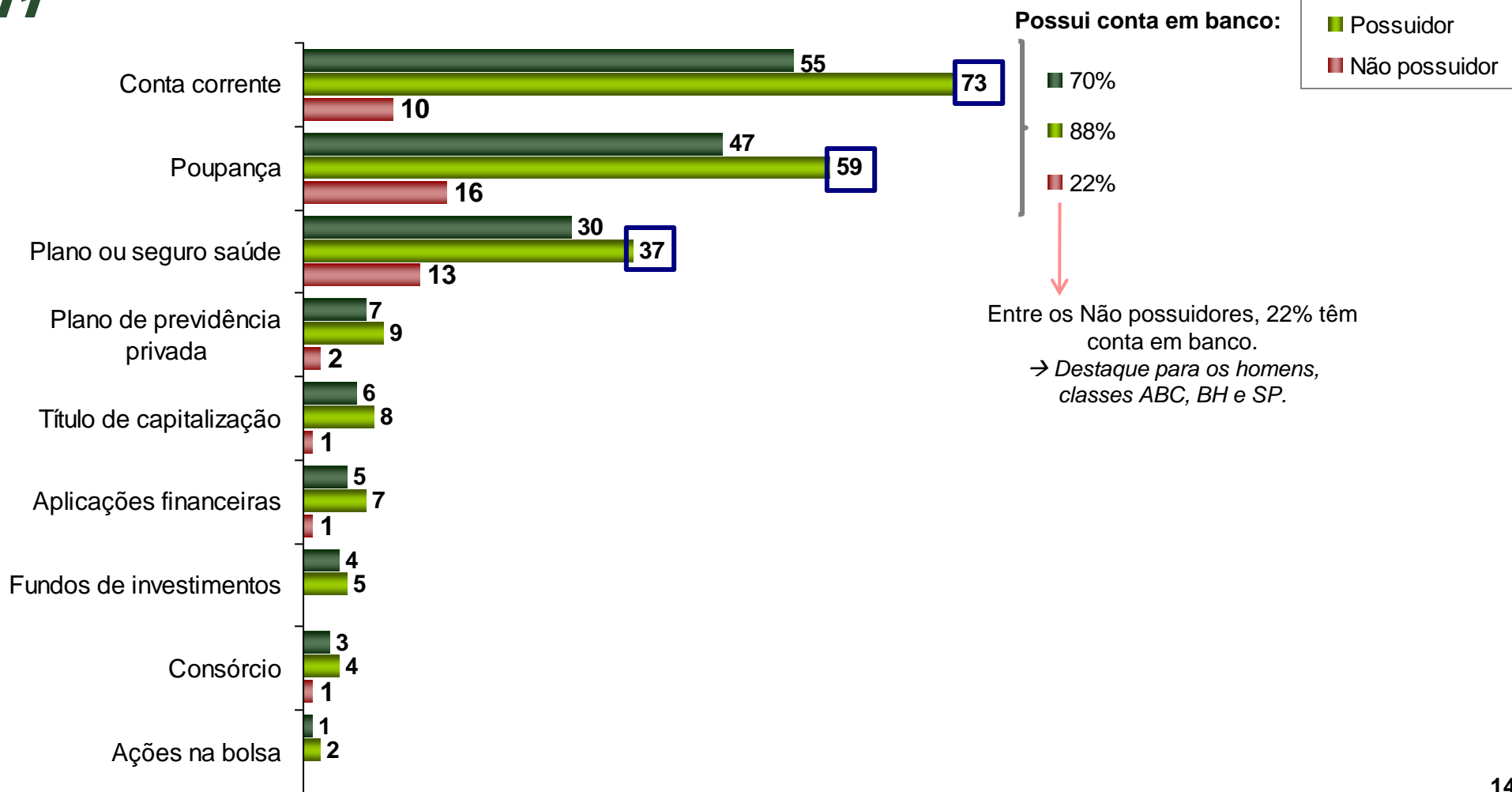
O Possuidor tem maior participação no mercado formal de trabalho.

(*) PEA = População economicamente ativa

Base: Total população, possuidor e não possuidor

2011

Posse de itens financeiros



Base Total população, possuidor e não possuidor

	População			
	2008	2009	2010	2011
Feminino	54%	54%	54%	54%
Masculino	46%	46%	46%	46%
18 a 24 anos	21%	20%	21%	17% ↓
25 a 34 anos	26%	24%	24%	24%
35 a 44 anos	22%	21%	21%	19%
45 a 59 anos	20%	20%	21%	24% ↑
60 anos ou mais	11%	14%	13%	16% ↑
Média (em anos)	38	39	40	41
Fundamental	32%	33%	36%	34%
Médio	45%	45%	45%	46%
Superior	22%	22%	19%	20%

Nota-se envelhecimento da população residente nas capitais pesquisadas, em 2011. → Resultados verificados no Censo 2010.

	População			
	2008	2009	2010	2011
A	7%	7%	6%	7%
B	34%	32%	34%	35%
C	48%	49%	48%	46%
D/E	11%	12%	11%	11%
Até 2 S.M.	27%	29%	29%	29%
Mais de 2 a 3 S.M.	21%	19%	22%	20%
Mais de 3 a 5 S.M.	20%	22%	20%	22%
Mais de 5 a 10 S.M.	17%	14%	16%	15%
Mais de 10 a 20 S.M.	9%	9%	6%	8%
Mais de 20 S.M.	4%	3%	3%	2%
Não sabe	1%	3%	2%	3%

S.M. = Salário mínimo: R\$545,00 em 2011

	População			
	2008	2009	2010	2011
PEA (<i>População economicamente ativa</i>)	75%	75%	77%	75%
Assalariado registrado	27%	26%	31% ↑	30%
Free-lance/ Bico	15%	16%	17%	15%
Autônomo regular	7%	8%	6%	7%
Assalariado sem registro	8%	8%	7%	8%
Funcionário público	5%	5%	4%	5%
Empresário	3%	3%	2%	3%
Desempregado procura emprego	7%	6%	5%	6%
Não PEA	25%	25%	23%	25%
Só aposentado	8%	10%	10%	12% ↑
Só dona de casa	8%	8%	7%	8%
Só estudante	6%	4%	4%	3% ↓

Observa-se a partir de 2010, crescimento na taxa de assalariados registrados. Entre os Não PEA, em 2011, provavelmente em decorrência do envelhecimento da população, há aumento na participação de aposentados.

Posse de itens financeiros

	População			
	2008	2009	2010	2011
Conta corrente	58%	54%	55%	55%
Poupança	46%	45%	48%	47%
Consórcio	4%	3%	3%	3%
Fundos de investimentos	6%	3%	3%	4%
Título de capitalização	7%	7%	6%	6%
Aplicações financeiras	5%	4%	4%	5%
Ações na bolsa	3%	2%	2%	1%
Plano de previdência privada	10%	6%	6%	7%
Plano ou seguro saúde	36%	33%	32%	30% ↓

Base: Total população

Fonte: P41. Atualmente, você possui ____? (Estimulada e múltipla)

Possuidor

Não possuidor

	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Feminino	53%	54%	53%	53%	56%	55%	56%	56%
Masculino	47%	46%	47%	47%	44%	45%	44%	44%
18 a 24 anos	20%	20%	20%	16% ↓	22%	21%	22%	18%
25 a 34 anos	27%	26%	27%	26%	24%	20%	18%	18%
35 a 44 anos	22%	23%	22%	20%	21%	17%	19%	16%
45 a 59 anos	21%	20%	19%	22% ↑	18%	21%	24%	29% ↑
60 anos ou mais	9%	11%	12%	15% ↑	15%	21%	17%	19%
Média (em anos)	38	38	39	41 ↑	39	41	42	43 ↑
Fundamental	23%	24%	28%	26%	50%	51%	55%	56%
Médio	47%	47%	47%	49%	41%	41%	39%	37%
Superior	29%	29%	25%	25%	7%	7%	6%	7%

Seguindo a tendência da população, aferida pelo Censo 2010, há envelhecimento da população, com crescimento das faixas mais velhas. Esse fato ocorre nos dois segmentos, possuidores e não possuidores de meios de pagamento.

Perfil da amostra - evolutivo

Possuidor

Não possuidor

	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
A	8%	8%	8%	9%	3%	3%	2%	3%
B	41%	39%	40%	42%	20%	19%	22%	16%
C	44%	47%	45%	44%	56%	53%	53%	54%
D/E	7%	7%	6%	5%	21%	33%	23%	27%
Até 2 S.M.	20%	20%	22%	22%	43%	49%	48%	49%
Mais de 2 a 3 S.M.	19%	20%	22%	21%	25%	16%	21%	18%
Mais de 3 a 5 S.M.	22%	23%	22%	23%	15%	18%	16%	19%
Mais de 5 a 10 S.M.	20%	17%	19%	19%	10%	7%	7%	7%
Mais de 10 a 20 S.M.	10%	10%	7%	10%	5%	5%	3%	3%
Mais de 20 S.M.	5%	4%	3%	3%	0%	1%	1%	1%
Não sabe	3%	5%	5%	3%	2%	3%	4%	3%

Entre os não possuidores notou-se em 2011 tendência de decréscimo da participação da classe B, contrabalançada pelo crescimento das classes DE.

Possuidor

Não possuidor

2008

2009

2010

2011

2008

2009

2010

2011

PEA* (População economicamente ativa)

78%

80%

79%

76%

68%

66%

72%

71%

Assalariado registrado

33%

33%

36%

35%

15%

14%

20%

16%

Free-lance/ Bico

11%

12%

13%

11%

24%

25%

27%

27%

Autônomo regular

7%

9%

6%

6%

5%

6%

6%

8%

Assalariado sem registro

7%

7%

7%

6%

12%

10%

9%

12%

Funcionário público

7%

7%

5%

6%

0%

1%

0%

0%

Empresário

3%

4%

3%

4%

1%

0%

0%

1%

Desempregado procura emprego

6%

5%

5%

6%

8%

9%

6%

7%

Não PEA

21%

20%

21%

24%

32%

34%

28%

29%

Só aposentado

8%

8%

10%

12%

7%

13%

9%

10%

Só dona de casa

6%

6%

5%

7%

12%

13%

10%

11%

Só estudante

5%

4%

4%

2%

8%

6%

5%

4%

Posse de itens financeiros

	Possuidor				Não possuidor			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Conta corrente	77%	75%	73%	73%	18%	12%	10%	10%
Poupança	57%	61%	62%	59%	23%	12%	16%	16%
Consórcio	5%	4%	4%	4%	2%	1%	1%	1%
Fundos de investimentos	8%	4%	4%	5%	2%	0%	0%	-
Título de capitalização	9%	10%	8%	8%	3%	1%	2%	1%
Aplicações financeiras	7%	5%	5%	7%	1%	0%	1%	1%
Ações na bolsa	5%	3%	3%	2%	1%	0%	0%	-
Plano de previdência privada	14%	9%	8%	9%	2%	1%	1%	2%
Plano ou seguro saúde	45%	42%	38%	37%	18%	15%	17%	13%

Entre os possuidores, tendência de redução da aplicação em poupança, compensada por aplicação em fundos em geral (reflexo do menor rendimento da poupança).

O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

A **POSSE** de Meios Eletrônicos entre a **População** vem se ampliando gradualmente nos últimos três anos e, em 2011, situa-se em **72,4%**.



De 2010 para 2011 houve tendência de crescimento, de aproximadamente 2 pontos percentuais (1,8).

Considerando o período mais amplo, de 2008 até os dias atuais, o crescimento foi expressivo, de 4 pontos percentuais.



Analisados de forma individualizada, o crescimento dos tipos de cartão foi significativo:

- a posse de cartão de **débito** cresceu 4 pontos → de 56% para **60%**.
- e a posse de cartão de **crédito** ampliou-se em 3 p.p. → de 50% para **53%**.

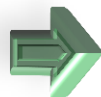


Cartão de loja ficou estável, 28%.

O crescimento da posse de Meios Eletrônicos ocorreu de forma diferenciada entre os segmentos:

Entre as classes **AB**, que já detinham os maiores índices, a posse cresceu **significativamente, de 83% para 88%**.

Nesse segmento, as taxas se ampliaram para os três tipos de cartão: débito, crédito e loja.



Nas classes menos favorecidas **DE**, há tendência de queda na posse (de 41% para **34%**), em função do decréscimo nas taxas de posse de cartão de débito (paralelamente à queda de conta em banco).

A classe **C** fica numa situação intermediária, com crescimento na posse de cartão de **crédito**.

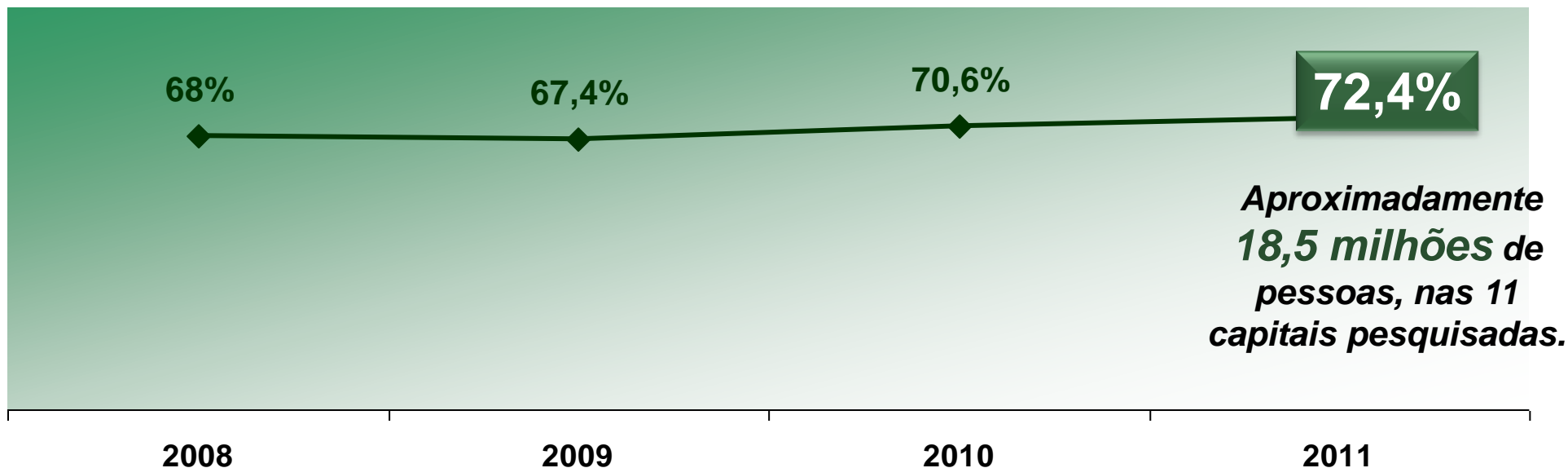


A tendência nos últimos doze meses foi portanto de crescimento concentrado nos segmentos médios ou privilegiados → cresce o número ou tipo de cartão dentro desses segmentos. As classes DE não conseguiram manter o crescimento obtido em 2010, o que dificulta a ampliação mais expressiva na posse de Meios Eletrônicos de pagamento, em geral.

O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

População

A **POSSE** de Meios Eletrônicos de pagamento, entre a **População**, mantém sua trajetória de crescimento gradual, iniciado em 2009.



Em **2010**, as projeções indicavam aproximadamente 17 milhões de possuidores nas 11 capitais, contingente que cresceu para 18,5 milhões em 2011 → ampliação de 9%, na quantidade total de possuidores.

População

O crescimento da posse de Meios Eletrônicos ocorreu principalmente nas classes econômicas mais favorecidas (AB) e entre os de 45 anos ou mais.

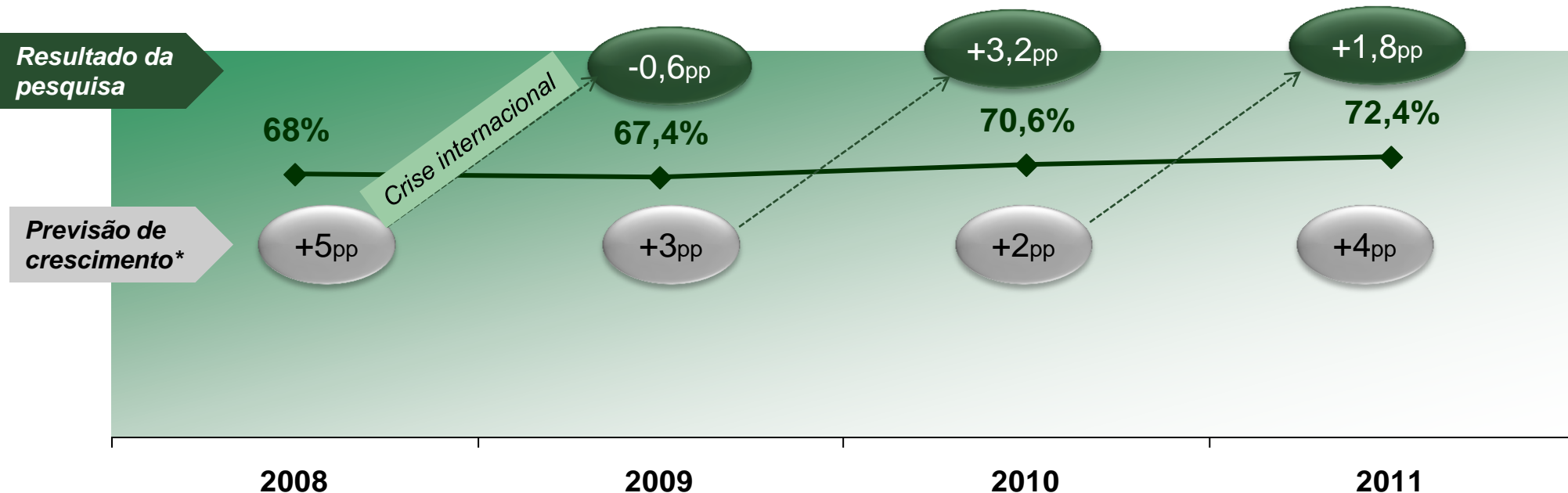


O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

População

Nas quatro medições realizadas pelo Datafolha, nota-se que a expectativa de crescimento na posse de cartões, varia entre 2 e 5 pontos percentuais. → Esse número é obtido a partir da intenção de aquisição revelada pelos não possuidores e extrapolada para o total da população.

Em 2010 e 2011 o crescimento fica de acordo com a expectativa.



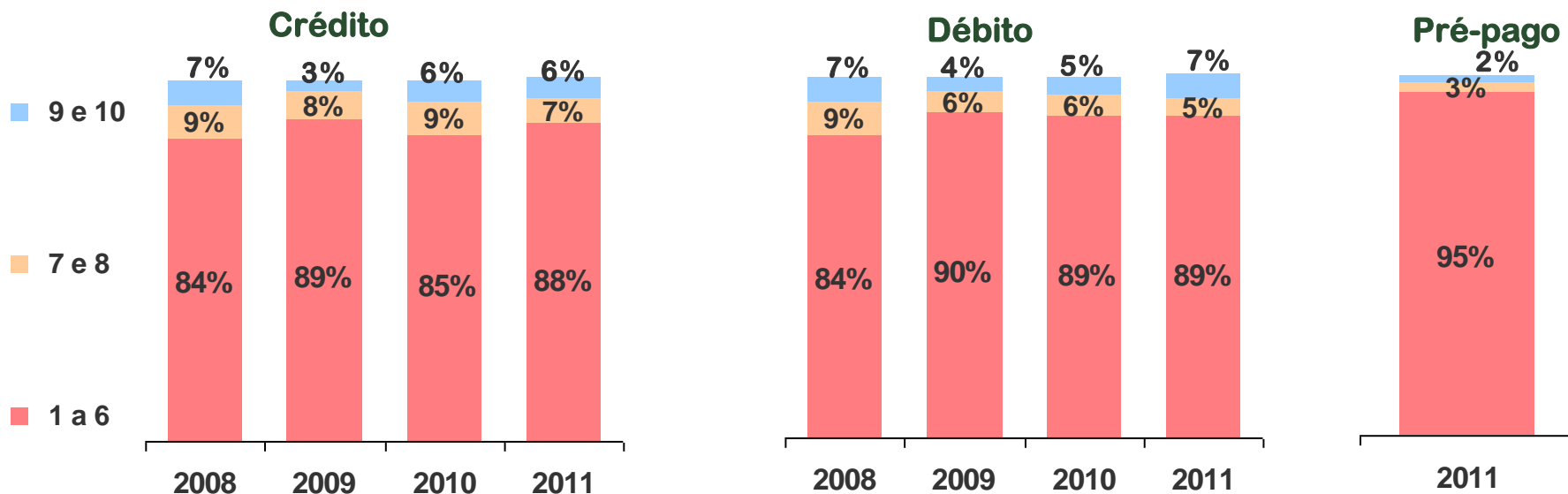
Cabe lembrar que em 2009, os números refletem a retração do mercado em decorrência da crise econômica mundial.

(*) Intenção de adquirir cartão nos próximos 12 meses, entre os não possuidores. Para o cálculo foram consideradas as notas 9 e 10, em escala de 1 a 10 pontos, para intenção de adquirir cartão de crédito ou débito ou pré-pago..

Base: Total população/ Fonte: PF3. Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você possui como titular ou dependente? (Estimulada e múltipla) P9e. De acordo com este cartão, quais são as chances de você adquirir um cartão ____ no próximo ano?

Chances de adquirir um cartão nos próximos 6 meses

Não possuidor

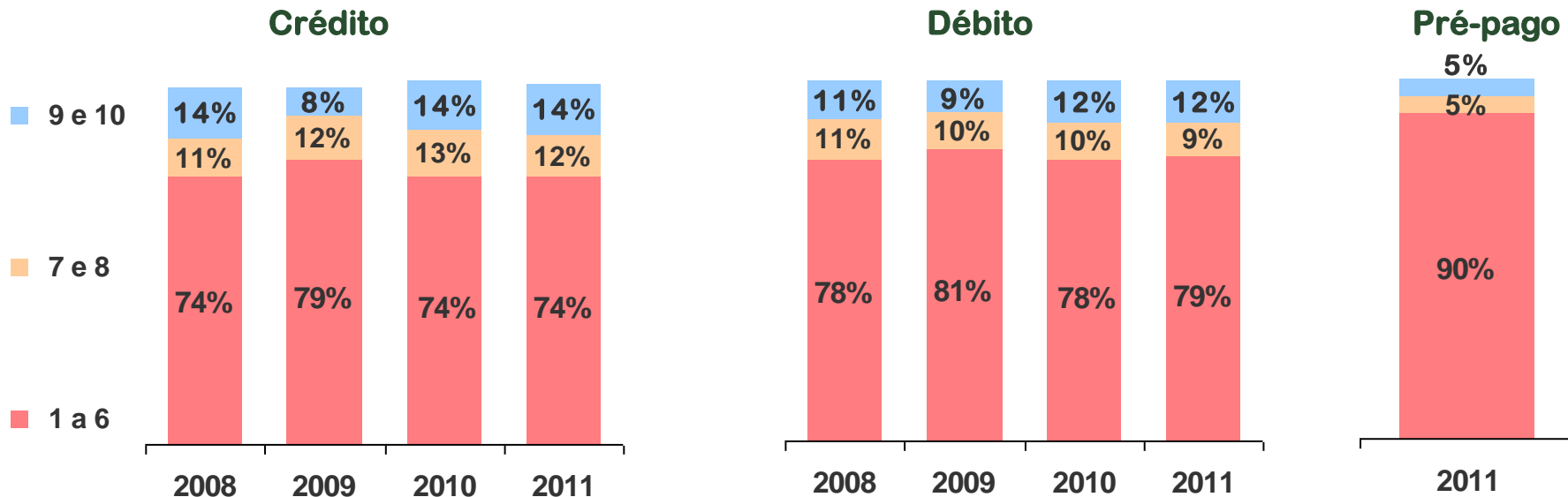


Falando dos **próximos 6 meses**, o percentual de Não possuidores que declaram maior chance de adquirir cartão fica situado em 6% para o Cartão de crédito e 7%, para o Cartão de Débito, taxas similares aos anos anteriores.

Cartão pré-pago tem menor expectativa de aquisição (2%).

Chances de adquirir um cartão no próximo ano

Não possuidor



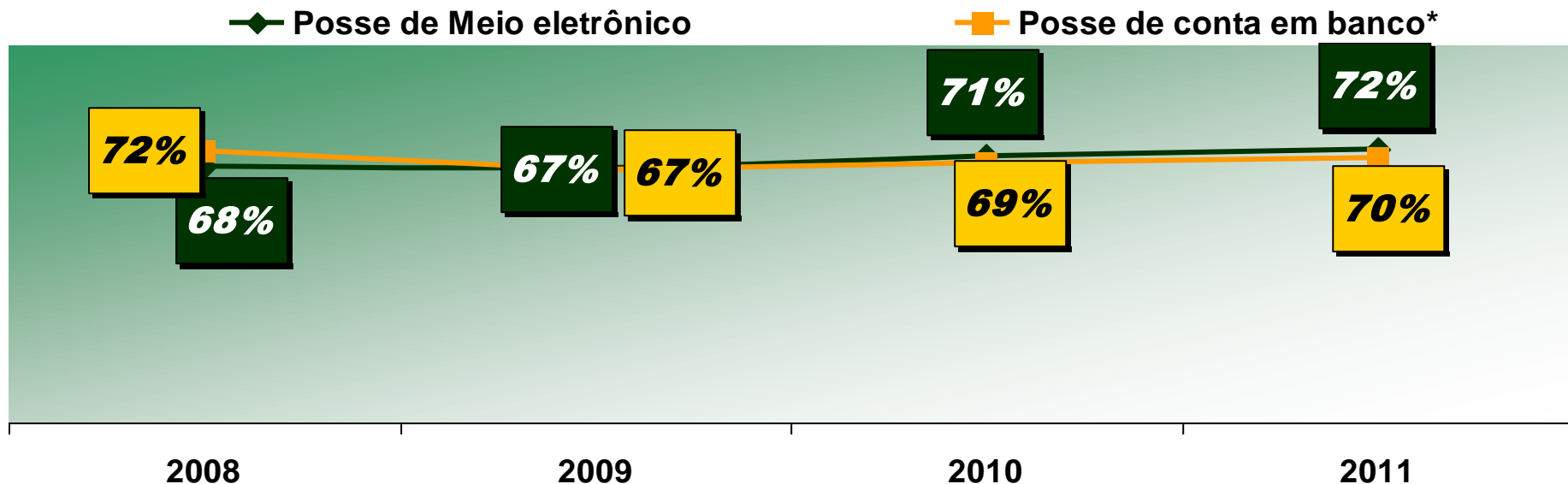
Quando se amplia para os **próximos 12 meses**, as taxas dobram.
Cartão de crédito e Cartão de Débito têm expectativas similares: 14% e 12%,
respectivamente.

As taxas são similares a 2010, porém um pouco mais otimistas, quando comparadas a 2009.

População

Posse de Meios Eletrônicos X posse de conta em banco

É alta a correlação entre a posse de Meios Eletrônicos e a de conta em banco. A partir de 2010 nota-se que a posse de Meios Eletrônicos é indicativamente maior que a de conta em banco (2 pontos).



(*) corrente e/ou poupança

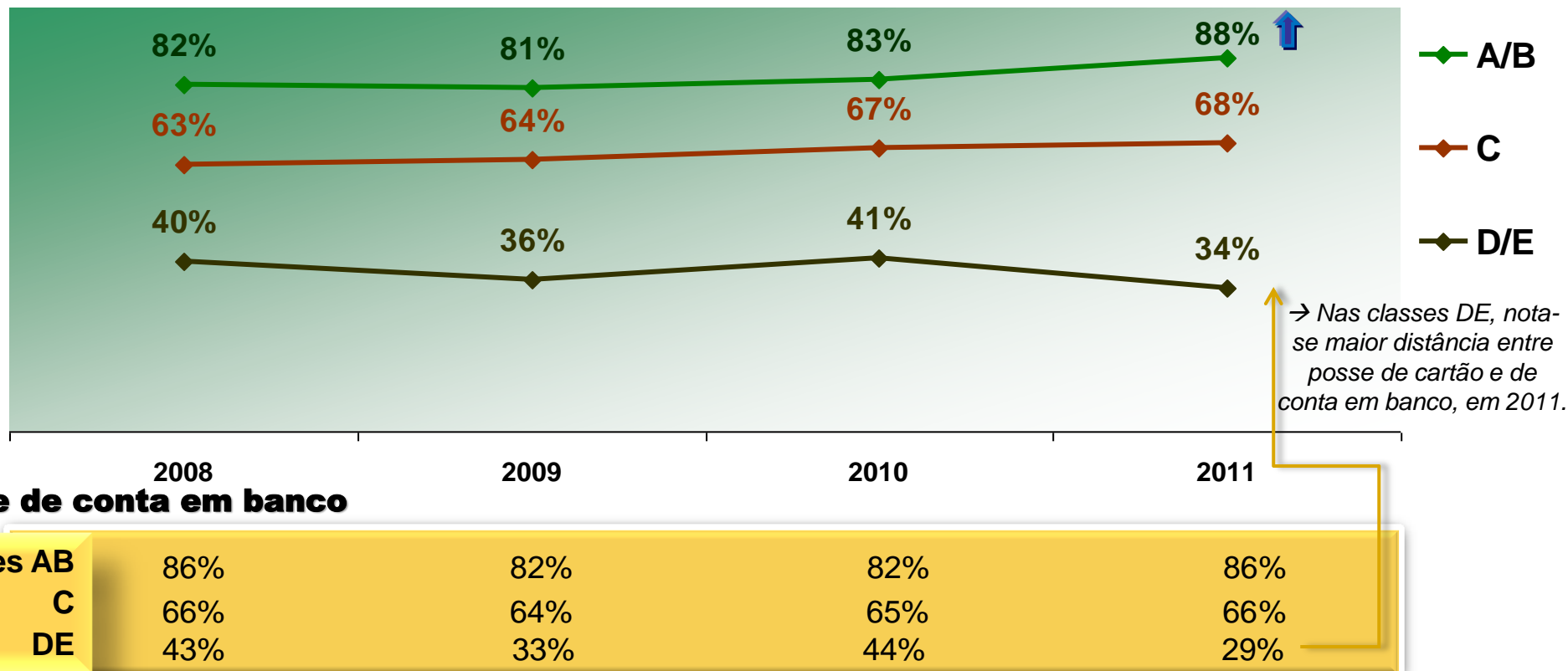
Base: Total população/ Fonte: PF3. Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você possui como titular ou dependente ?

O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

População

Posse de Meios Eletrônicos – Evolutivo por classe

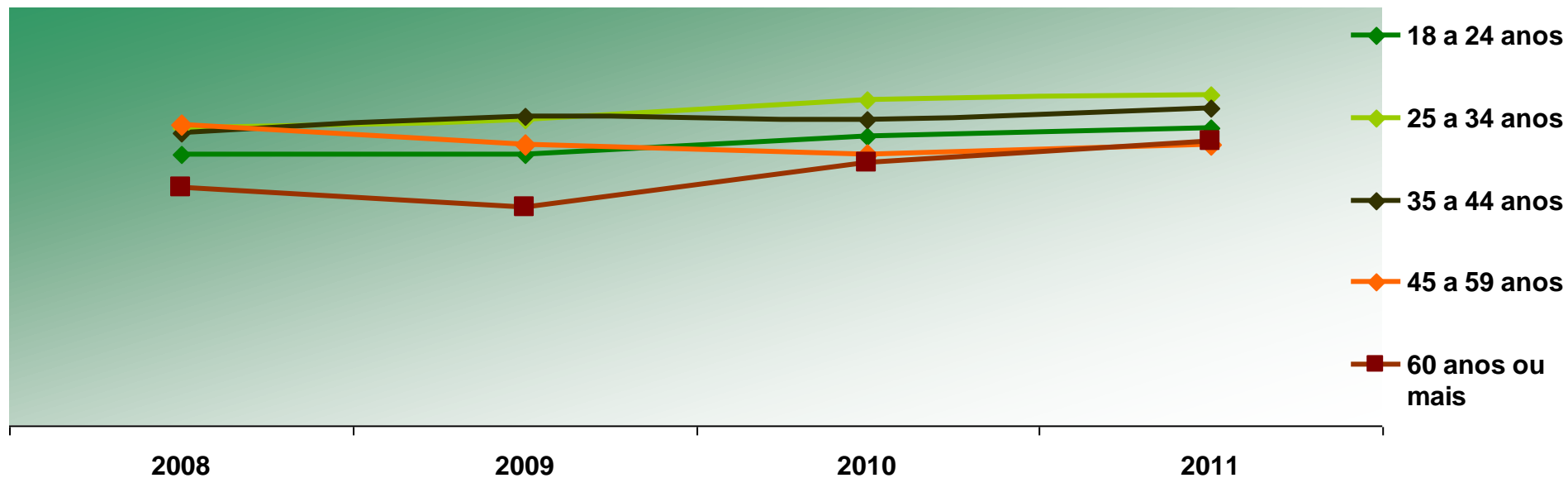
O crescimento na posse de Meios Eletrônicos ocorreu com maior intensidade nas classes AB.



População

Posse de Meios Eletrônicos – Evolutivo por idade

Entre a população com idade entre 25 e 44 anos, a posse de Meios Eletrônicos é mais expressiva. → Cabe destacar crescimento na posse nos extremos etários, nos dois últimos anos.



População

Posse de Meios Eletrônicos – Evolutivo por sexo, idade e escolaridade

	2008	2009	2010	2011
Total Meios Eletrônicos	68%	67%	71%	72%
Masculino	67%	68%	72%	74%
Feminino	69%	67%	70%	71%
18 a 24 anos	65%	65%	69%	71%
25 a 34 anos	71%	73%	78%	79%
35 a 44 anos	70%	74%	73%	76%
45 a 59 anos	72%	67%	65%	67%
60 anos ou mais	57%	52%	63%	68%
Fundamental	50%	50%	55%	55%
Médio	71%	70%	74%	78%
Superior	89%	89%	91%	91%

A posse de **Meios Eletrônicos** em geral registrou crescimento nos últimos três anos, entre os de **escolaridade média** e **entre os homens**.

O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

População

Entre a população, é maior a posse de **cartão de débito**, 60%.

Independente do tipo de cartão – débito, crédito e loja - a posse é mais expressiva nas **classes mais favorecidas**. → Essa tendência se acentuou, com o crescimento da posse nesses segmentos nos últimos doze meses.

CARTÃO DE DÉBITO

60%



CARTÃO DE CRÉDITO

53%



CARTÃO DE LOJA

28%

- Classes AB (78%) ↗
- 25 a 44 anos (69%)
- Escolaridade superior (82%)
- Brasília (73%) e Curitiba (72%)



De 2010 para 2011...

Crescimento em praticamente todas as faixas etárias

- Classes AB (68%) ↗
- Escolaridade superior (74%)
- Brasília (70%).

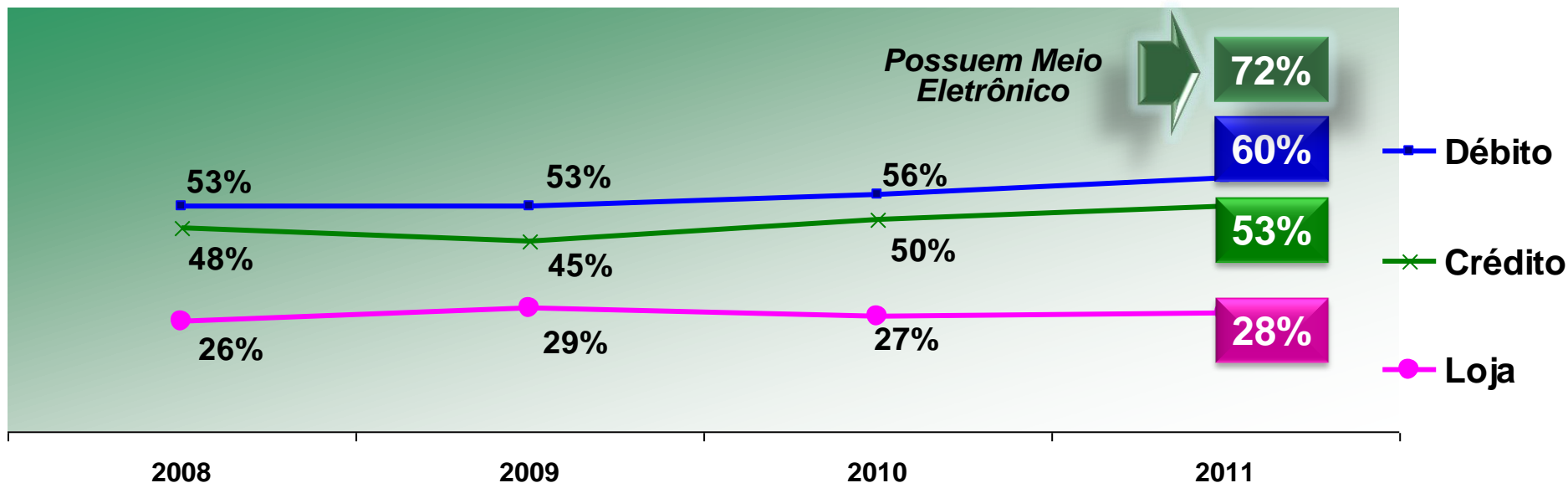
- Classes AB (34%)↗ e C (27%)
- Jovens, de 18 a 24 anos (31%)↗
- Sexo feminino (33%)
- Belém (58%)

O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

População

De 2010 para 2011 houve crescimento na posse de **CARTÃO DE DÉBITO** (4 pontos) e de **CRÉDITO** (3 pontos).

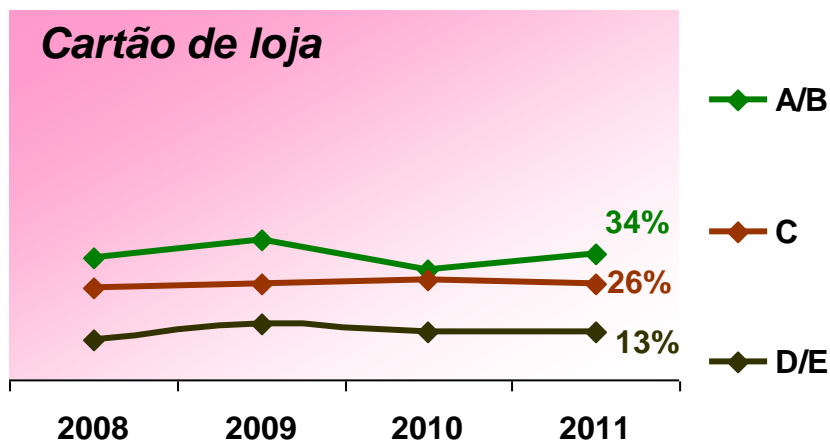
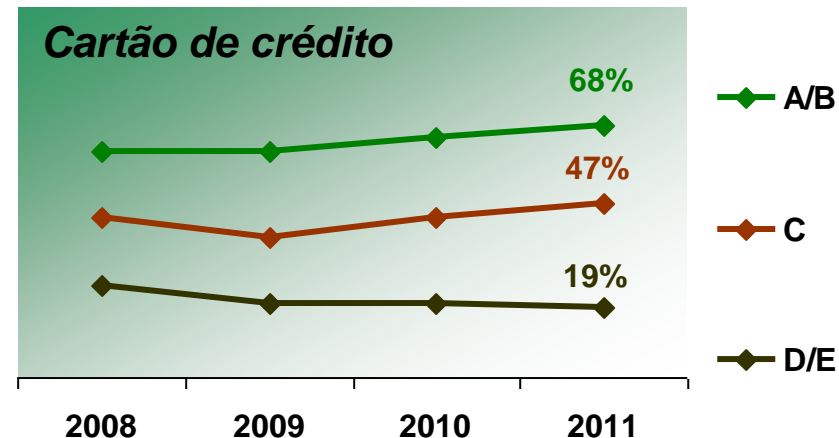
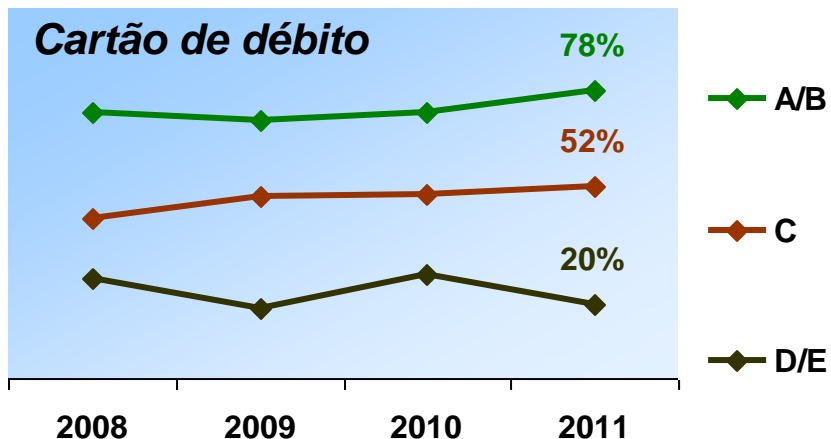
*A posse de **CARTÃO DE DÉBITO** continua a superar a de Crédito.*



O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

População

Posse dos tipos de cartão – Evolutivo por classe

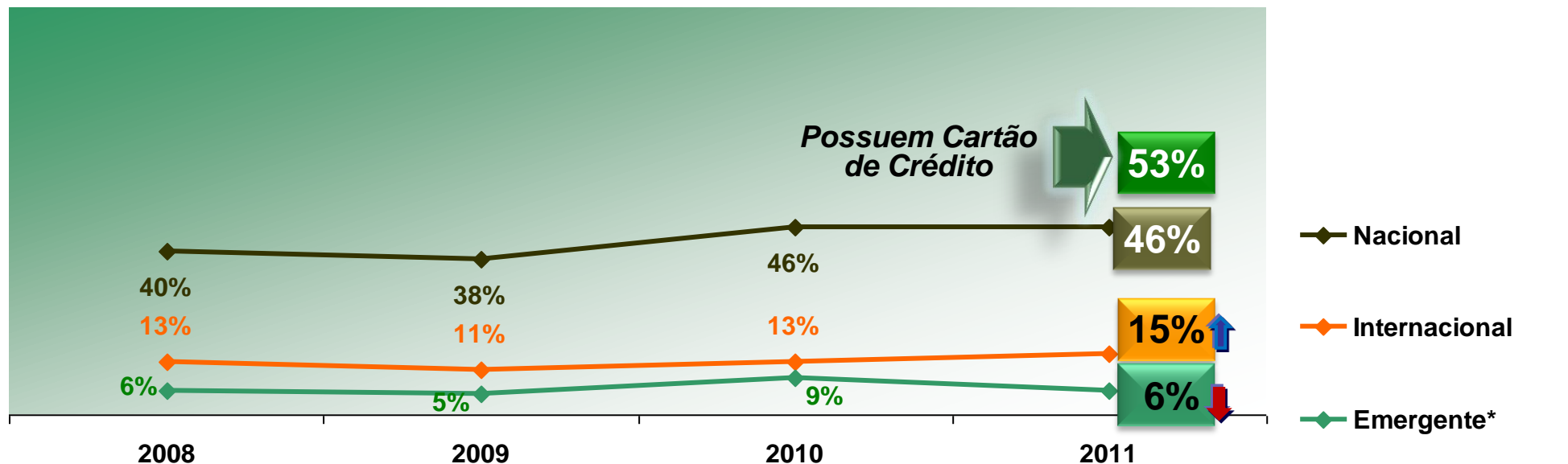


Nota-se crescimento significativo na posse de **cartão de crédito** na classe C.

Nos últimos três anos houve incremento expressivo na posse tanto de **cartão de crédito**, quanto de **débito**, nas classes AB.

População

Evolutivo – Tipos de cartão de CRÉDITO



* Emergentes: Hipercard, Aura e Good Card

→ Neste ano de 2011, a tendência foi de crescimento na posse de **Cartão de Crédito Internacional** (2 p.p.)

Os cartões de crédito emergentes - Hipercard, Aura e Goodcard - apresentaram declínio e retornam ao patamar de 2 anos atrás.

O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

População

Posse dos tipos de cartão

Evolutivo por idade

		Idade						
		Total	18 a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 59	60 ou +	
Meios eletrônicos	Total ME	2011	72%	71%	79%	76%↑	67%	68%↑
		2010	71%	69%	78%	73%	65%	63%
		2009	67%	65%	73%	74%	67%	52%
	Cartão de débito	2011	60%	56%↑	69%	63%↑	54%↑	55%↑
		2010	56%	52%	67%	59%	51%	49%
		2009	53%	50%	60%	61%	52%	38%
	Cartão de crédito	2011	53%	46%	54%	56%	55%↑	50%↑
		2010	50%	45%	53%	55%	46%	47%
		2009	45%	37%	47%	53%	49%	31%
	Cartão de loja	2011	28%	31%↑	30%	29%	27%↑	24%
		2010	27%	27%	28%	30%	24%	23%
		2009	29%	30%	32%	31%	28%	23%
Banco	Conta em banco *	2011	70%	64%	79%↑	71%	67%↓	68%↑
		2010	69%	64%	75%	70%	71%	65%
		2009	67%	62%	72%	71%	69%	58%

Por idade, a tendência foi de crescimento do **Cartão de débito** em todas as faixas etárias.

Cartão de crédito teve sua expansão limitada aos mais velhos, a partir de 45 anos.

Cartão de loja tem recuperação entre os jovens de 18 a 24 anos.

Posse de conta em banco tem aumento significativo nos últimos anos, entre os mais velhos.

(*) corrente e/ou poupança

O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

Posse de Meios Eletrônicos



	Total	POPULAÇÃO (em %)										
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul	
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
POSSUEM MEIO ELETRÔNICO	72	65	68	63	72	85	72	74	75	70	78	70
DÉBITO	60	46	32	41	57	73	64	54	64	61	72	64
CRÉDITO	53	44	51	53	54	70	46	53	52	52	49	44
Crédito tradicional Nacional	46	41	41	52	49	67	38	48	46	43	41	42
Crédito tradicional Internacional	15	12	14	6	13	15	14	15	17	18	16	7
Cartão de Crédito Emergente	6	-	-	31	21	3	4	4	1	4	10	7
LOJA	28	26	58	29	31	32	34	32	30	20	34	24
Base	2032	132	135	184	203	144	143	145	241	321	200	184

Brasília é a capital com maior índice de posse de cartões, tanto Débito quanto Crédito. Por outro lado, as menores taxas de posse são encontradas nas capitais do Norte e em Recife.

Os Cartões Emergentes têm muita penetração nas capitais do Nordeste e Cartão de loja tem destaque em Belém.

O mercado de Meios Eletrônicos de pagamento

Posse de Meios Eletrônicos



	Total	POPULAÇÃO (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	A/B	C	D/E
POSSUEM MEIO ELETRÔNICO	72	74	71	71	79	76	67	68	55	78	91	88	68	34
DÉBITO	60	65	55	56	69	63	54	55	42	64	82	78	52	20
CRÉDITO	53	52	53	46	54	56	55	50	38	54	74	68	47	19
Crédito tradicional Nacional	46	44	47	40	47	49	48	42	35	50	55	56	43	16
Crédito tradicional Internacional	15	17	14	8	18	15	17	15	5	14	36	27	8	3
Cartão de Crédito Emergente	6	5	7	5	6	8	6	5	4	7	6	8	5	4
LOJA	28	23	33	31	30	29	27	24	21	33	31	34	26	13
Base	2032	945	1087	421	544	431	416	220	627	1031	374	786	1040	206


Os índices de posse dos cartões de Crédito e Débito (e também os de Loja) são mais elevados nos estratos mais favorecidos de classe e escolaridade.

Os cartões de Loja têm maior destaque entre as mulheres.

Meios de pagamento: Eletrônicos vs. Não eletrônicos

- ***População***
- ***Possuidor***

População




Após queda em 2009, o **uso** dos Meios Eletrônicos prossegue em tendência de crescimento entre a População

→ de 63% em 2009 para **69%** em 2011.

E a **preferência** pelos ME de pagamento acompanham essa tendência, com crescimento de 36% para **40%**, nos últimos 2 anos.

É interessante observar que o incremento no hábito de uso e preferência ocorre para os dois tipos de cartão: **crédito e débito.**



Entre a **População** em geral, o **Dinheiro** ainda detém a preferência da maioria (**58%**).

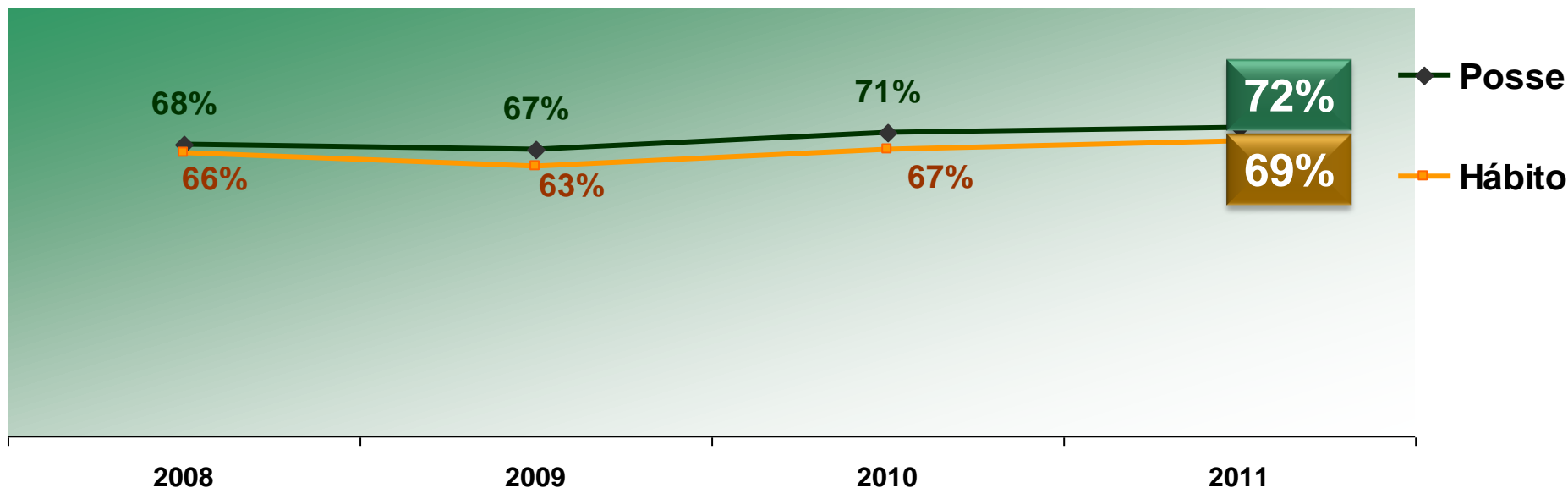
Entre **Possuidores**, os **Meios Eletrônicos** são preferidos pela maior parcela: **55%** x 45% que preferem o dinheiro.

Em termos de **participação**, os **Meios Eletrônicos** representam:

42% dos gastos mensais, entre a População e **52%**, entre Possuidores

Uso habitual de Meios Eletrônicos

Acompanhando a posse, o uso habitual dos Meios Eletrônicos prossegue em expansão, desde 2009.

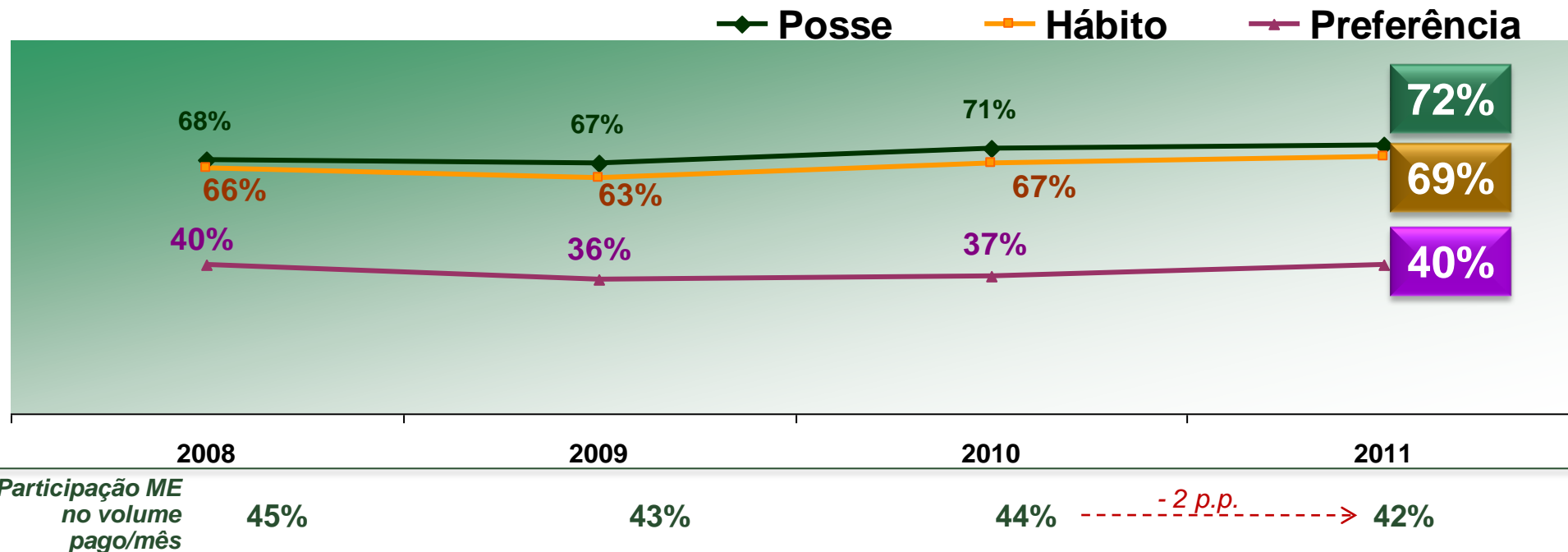


O hábito de uso de Meios Eletrônicos de pagamento é bastante disseminado → 69% da população faz uso habitual, percentual 3 pontos abaixo do índice de posse (72%).

População

Uso habitual e preferência por Meios Eletrônicos

E a preferência pelos Meios Eletrônicos, para compra de produtos ou serviços, cresce de 37% para 40%, em 2011.



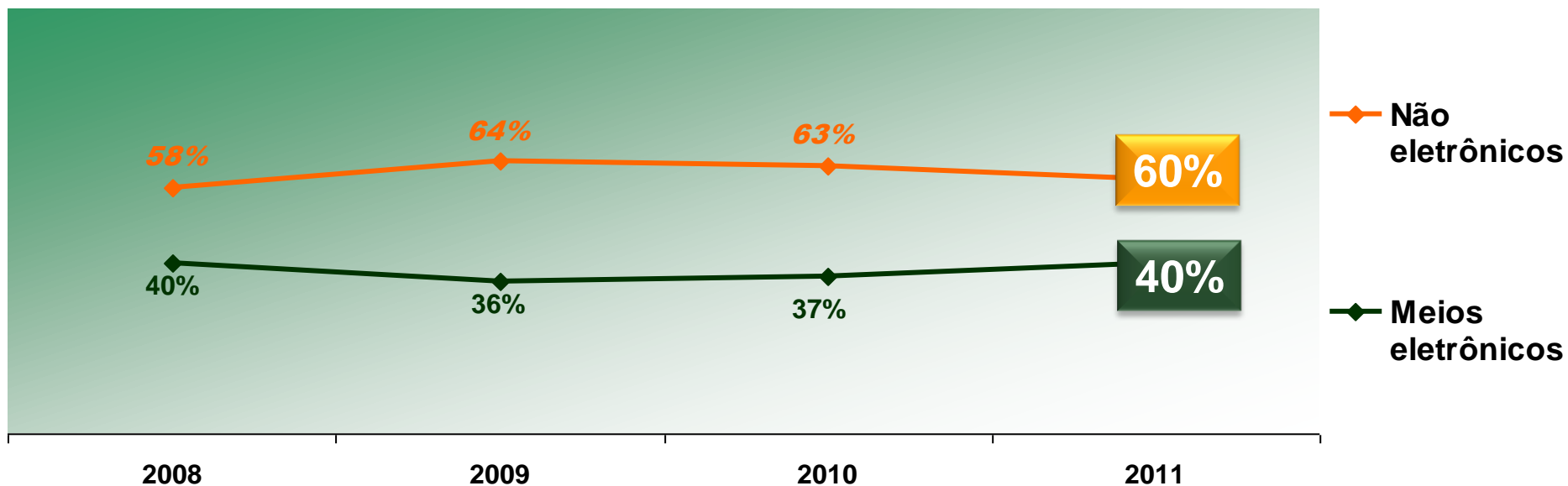
Contudo em termos de participação dos Meios Eletrônicos nos valores pagos mensalmente, há oscilação negativa.

Base: Total população / Fonte: PF3. Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você possui como titular ou dependente? (Estimulada e múltipla) P2. 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) / P3. Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)

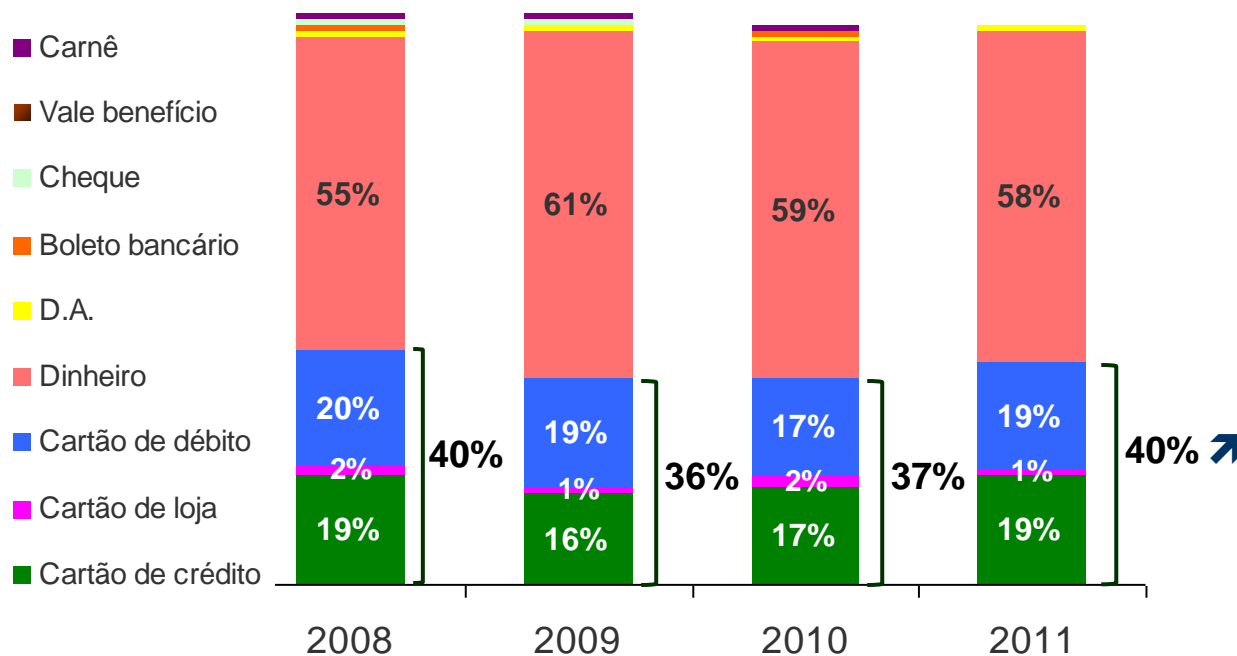
População

Preferência – ME x Meios Não eletrônicos

Apesar do crescimento da preferência pelos ME, os Meios Não eletrônicos ainda ostentam as maiores taxas, entre a população. Vale notar que em 2011 a distância entre as duas formas de pagamento (eletrônicas x Não eletrônicas) diminuiu.



Preferência ME x Meios não eletrônicos

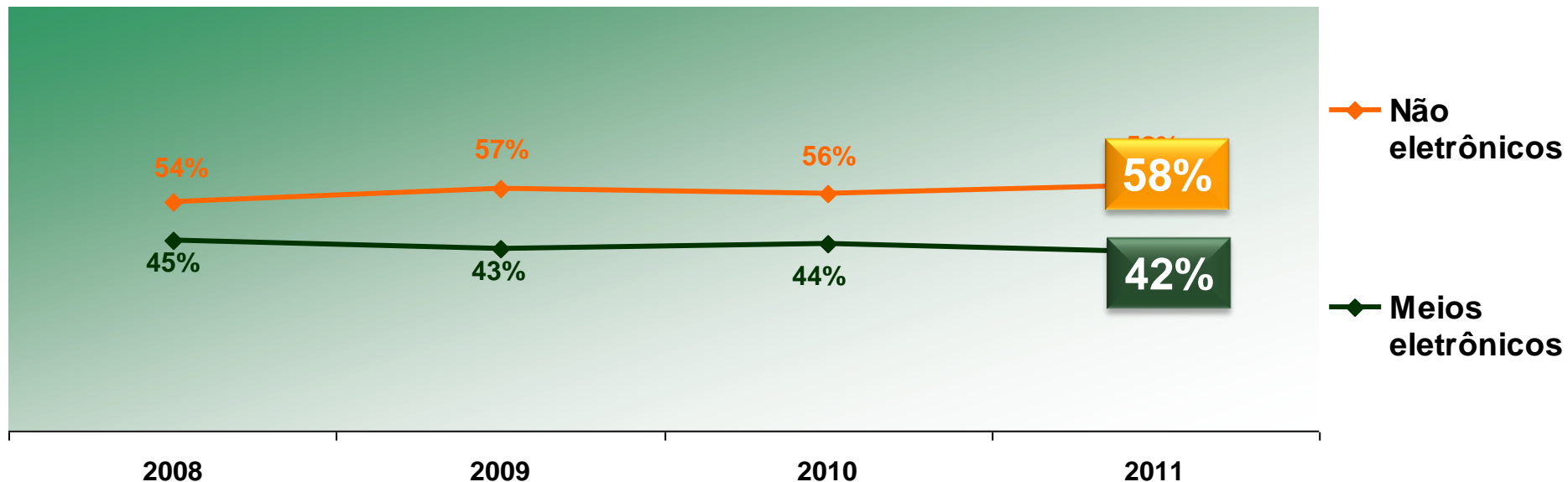


Entre a **população**, **Dinheiro** continua o meio preferido para pagamento (58%). Contudo, em 2011 cresce a preferência tanto por cartão de débito quanto de crédito.

População

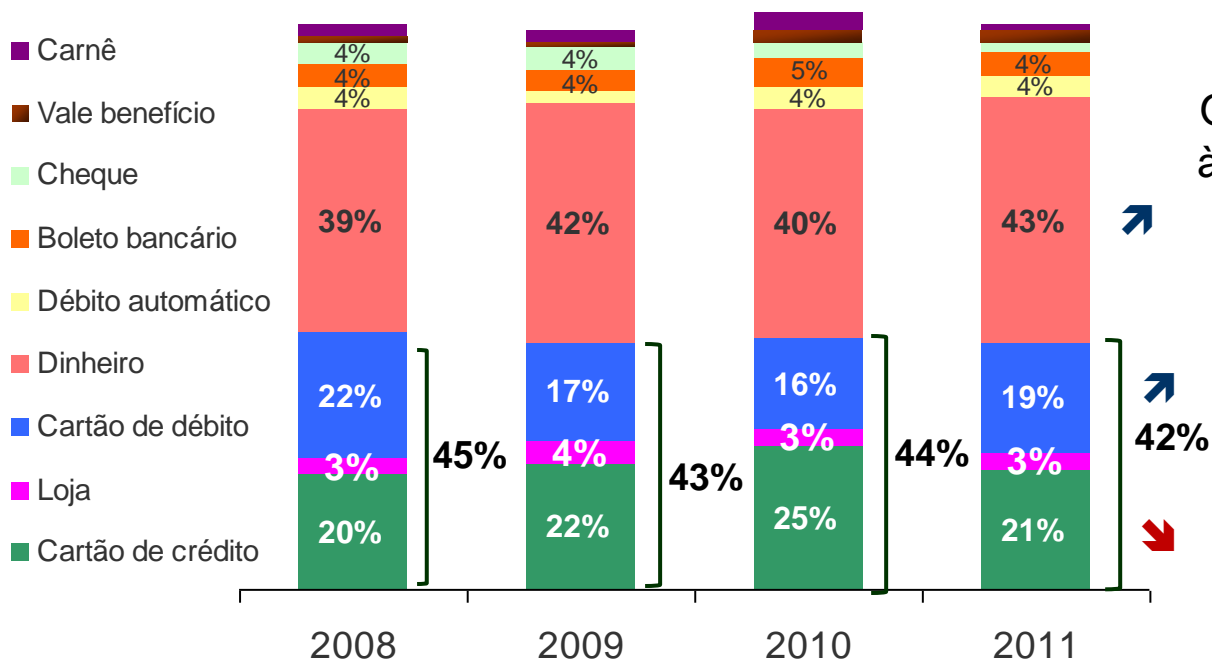
Participação no volume pago/mês

Em termos de participação no volume pago por mês, a tendência em 2011 foi de ligeiro incremento da fatia dos Meios Não Eletrônicos (+ 2 p.p.).



População

Participação no volume pago/mês



O dinheiro detém fatia de 43%, similar à participação do total pago com Meios Eletrônicos (42%).



Em termos de participação no volume gasto mensalmente, a tendência em 2011 foi de crescimento da participação do **cartão de débito** e do **dinheiro**.

Paralelamente, o volume gasto em cartão de crédito tem queda, retornando ao patamar de 2009.

População

Em resumo...

Os Meios Eletrônicos se expandem, em hábito de uso e preferência. → Contudo, em 2011 esse crescimento não se refletiu em maior fatia nos gastos com ME.

	Hábito				Preferência				% no volume gasto/ mês			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2009	2010	2011	
MEIOS ELETRÔNICOS	66%	63%	67%	69%	40%	36%	37%	40%	43%	44%	42%	
 DÉBITO	48%	46%	47%	49%	20%	19%	17%	19%	18%	16%	18%	
CRÉDITO	45%	40%	45%	49%	19%	16%	17%	19%	22%	25%	21%	
LOJA	24%	24%	22%	23%	2%	1%	2%	1%	4%	3%	3%	
MEIOS NÃO ELETRÔNICOS	99%	99%	100%	100%	58%	64%	63%	60%	57%	56%	58%	
DINHEIRO 	99%	99%	100%	99%	55%	61%	59%	58%	42%	40%	43%	
									Cheque	4%	4%	2%
									Boleto	4%	4%	4%
									D.A.	2%	2%	4%
									Carnê	2%	2%	1%

Base: Total população / Fonte: P2. 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) / P3. Das formas de pagamento que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única) / P5. 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)

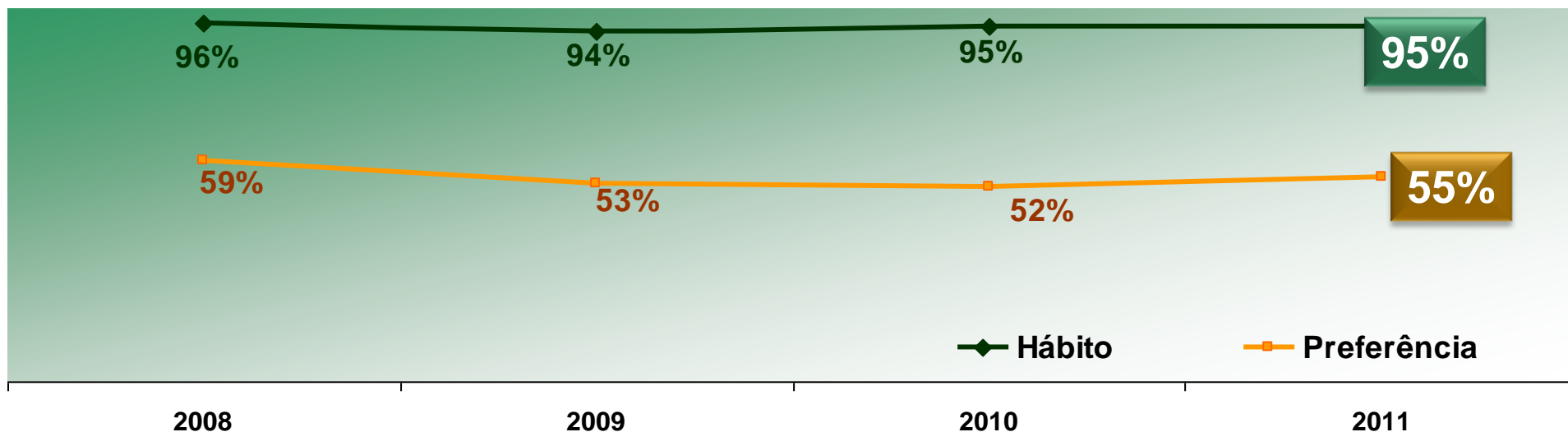
Meios de pagamento: Eletrônicos vs. Não eletrônicos

- ***População***
- ***Possuidor***

Possuidor

Uso habitual x Preferência

Entre os possuidores, o uso habitual dos Meios Eletrônicos permanece no patamar de 95%.



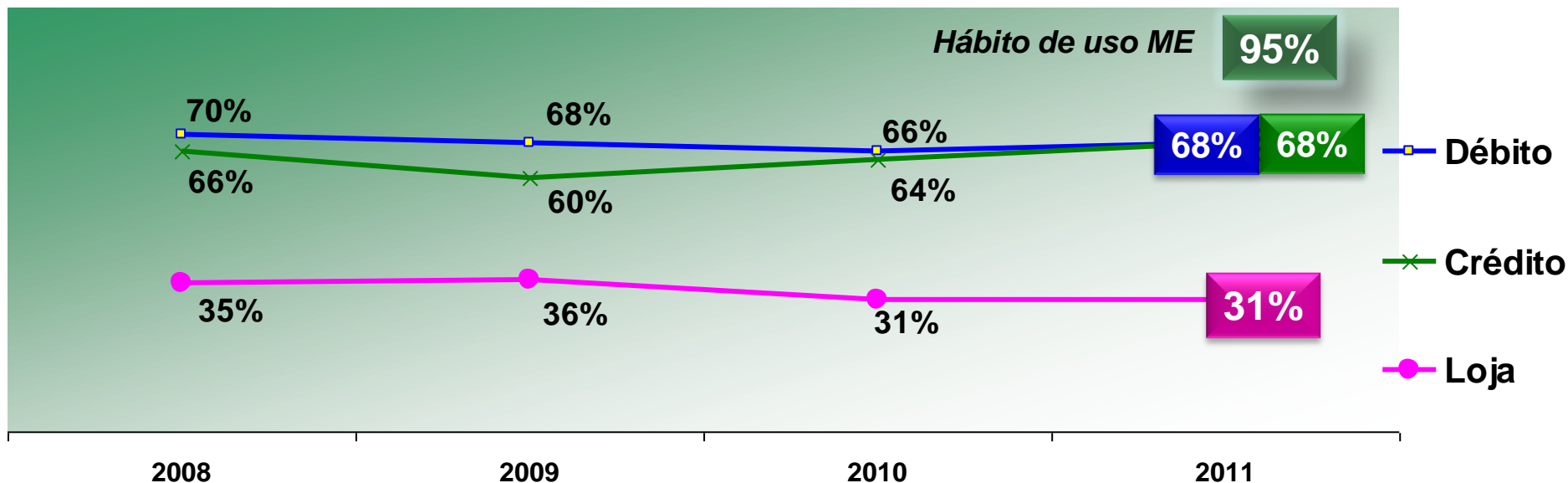
Participação ME no volume pago/mês	2008	2009	2010	2011
	57%	53%	53%	52%

E a preferência pelo uso dos ME cresce em 2011, embora ainda não atingindo o patamar de 2008, anterior à crise internacional.

Possuidor

Uso habitual

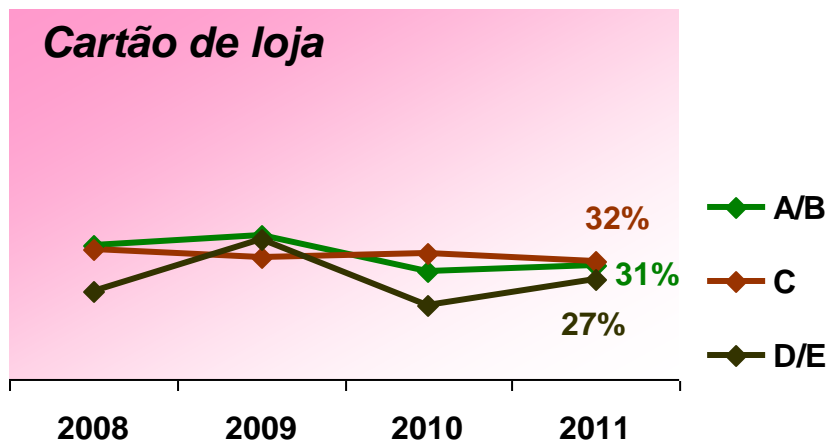
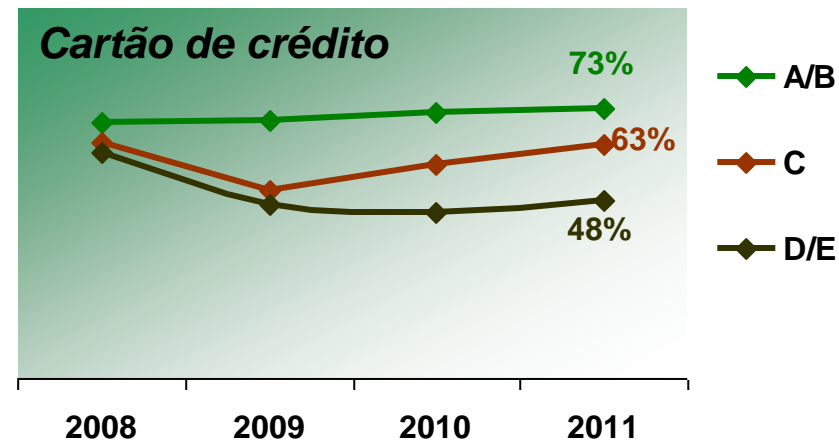
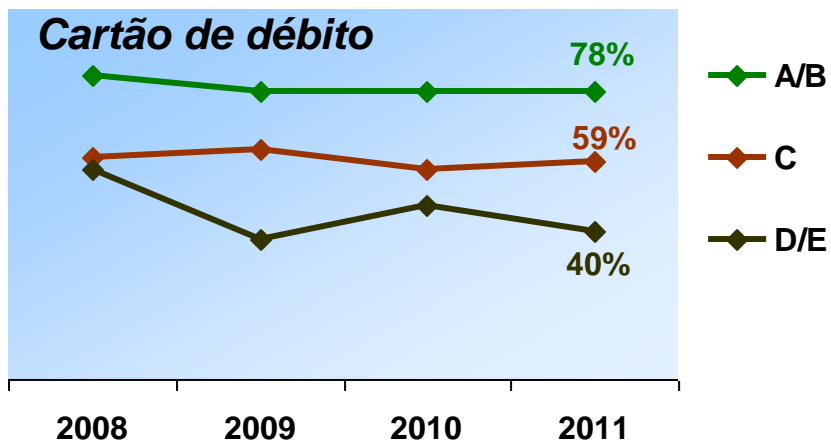
O hábito de uso de **CARTÃO DE CRÉDITO** e **CARTÃO DE DÉBITO** se equiparam, em 2011, com 68% cada → A tendência nos últimos 2 anos foi de maior crescimento no uso de Cartão de Crédito.



→ Após decréscimo em 2010, Cartão de loja permanece no mesmo patamar.

Possuidor

Uso habitual dos tipos de cartão – Evolutivo por classe



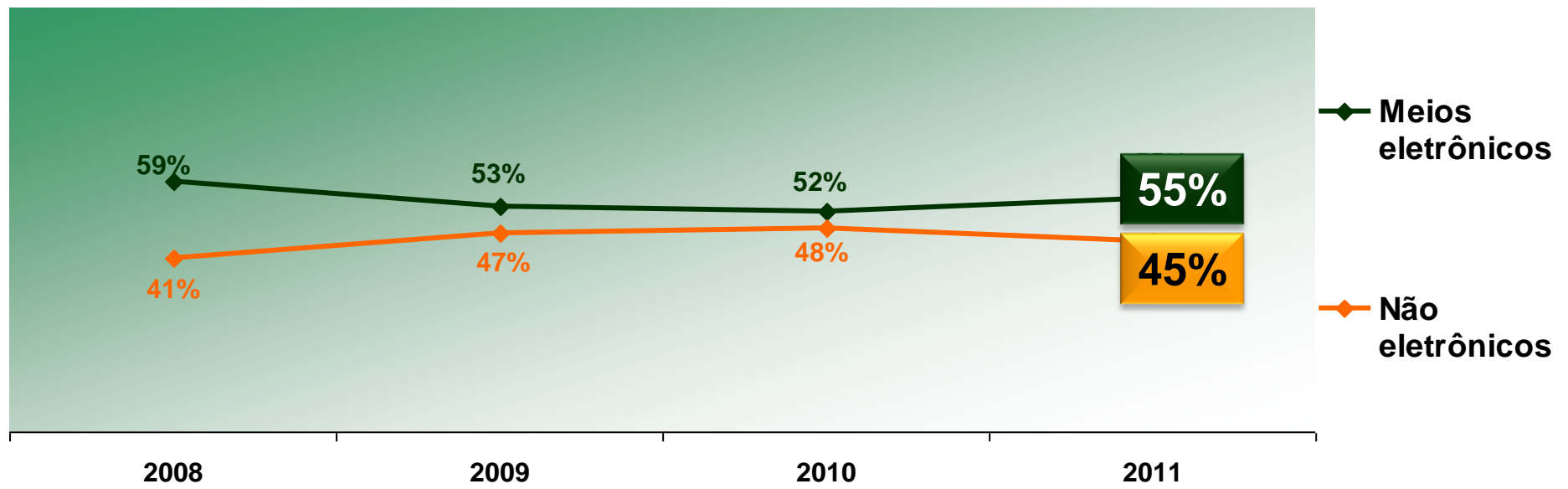
CARTÃO DE DÉBITO mantém seu patamar nas classes ABC, porém decresce nas classes menos favorecidas (DE).

CARTÃO DE CRÉDITO tem crescimento na classe C.

Possuidor

Preferência – ME x Meios não eletrônicos

Entre os possuidores, a preferência é pelos Meios Eletrônicos. Em 2009 houve declínio na preferência pelos ME, parcialmente recuperada em 2011.



Base: Total possuidor / Fonte: P3. Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)

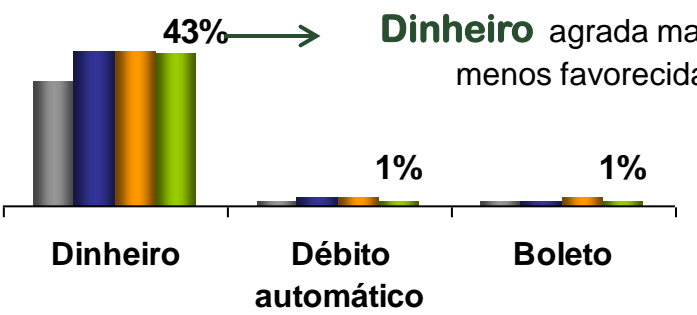
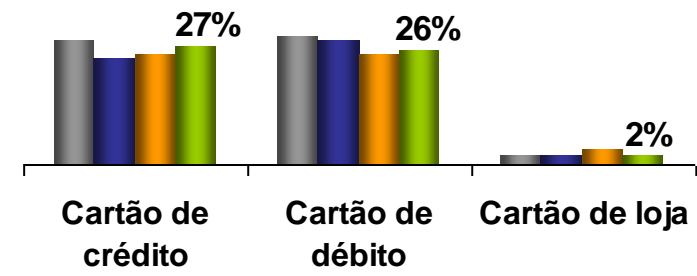
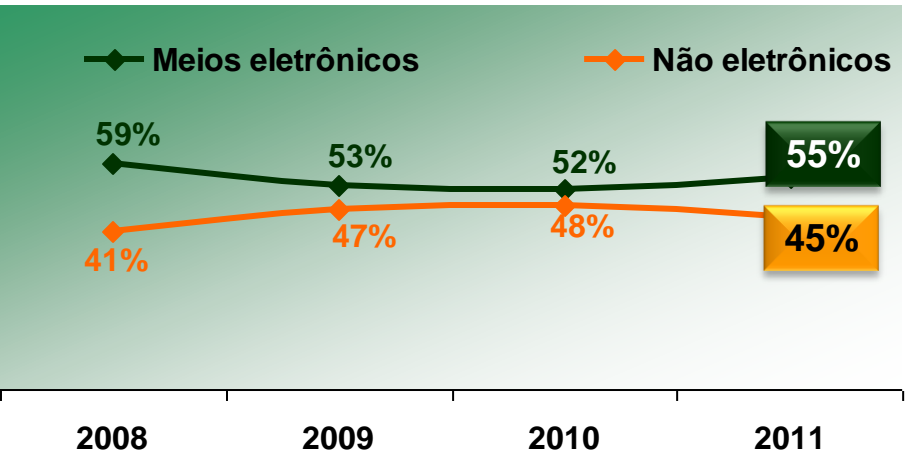
Possuidor

Preferência – ME x Meios não eletrônicos

Cartão de Crédito e Débito possuem taxas similares de preferência entre os possuidores, com destaque para:

- **Cartão de débito**, nas classes + favorecidas (AB)
- **Cartão de crédito**, nas classes ABC

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011



Dinheiro agrada mais as classes menos favorecidas (DE).

Base: Total possuidor / Fonte: P3. Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)

Possuidor

Preferência por tipos de cartão – Evolutivo por classe



		Classe econômica			
		Total	A / B	C	D / E
Meios Eletrônicos (Total)	2011	55% ↑	63%	48% ↑	34% ↑
	2010	52%	63%	44%	28%
	2009	53%	63%	47%	25%
Cartão de débito	2011	26%	34%	18%	14%
	2010	25%	33%	17%	13%
	2009	28%	34%	24%	9%
Cartão de crédito (não inclui loja)	2011	27%	27%	27% ↑	17%
	2010	25%	29%	22%	11%
	2009	24%	29%	20%	15%
Dinheiro	2011	43%	33%	51%	66%
	2010	44%	33%	53%	67%
	2009	45%	35%	51%	67%

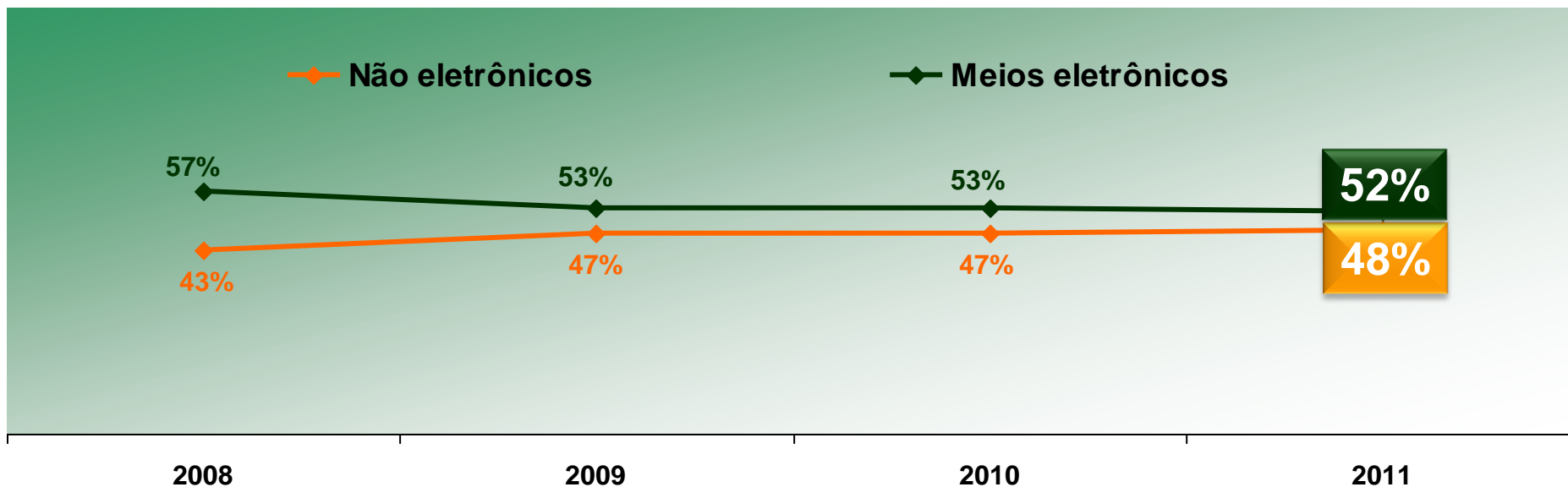
Cabe ressaltar o crescimento da preferência por **Cartão de crédito** – na classe C.

Possuidor

Participação no volume pago/mês

Em termos de participação no volume pago por mês, em 2011, os Meios Eletrônicos representam mais da metade dos gastos mensais do possuidor.

→ Praticamente não há variação nos últimos dois anos.

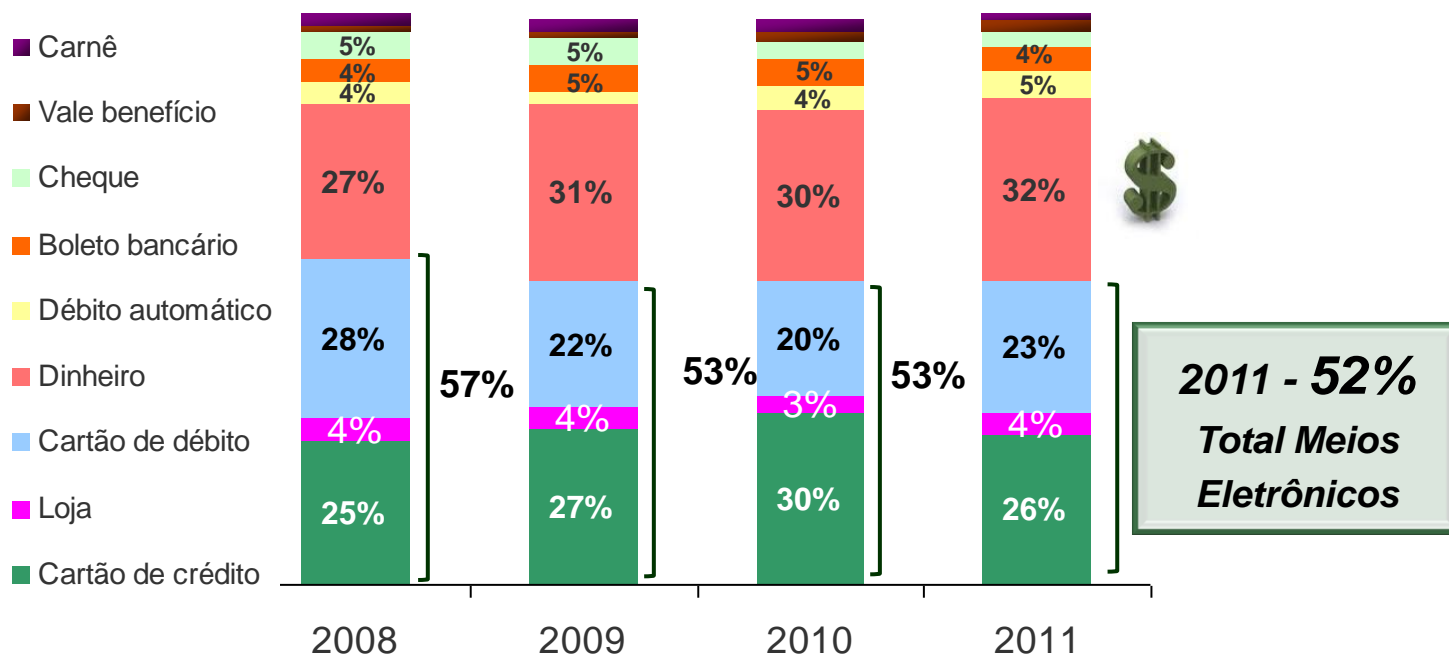


Possuidor

Participação no volume pago mensalmente

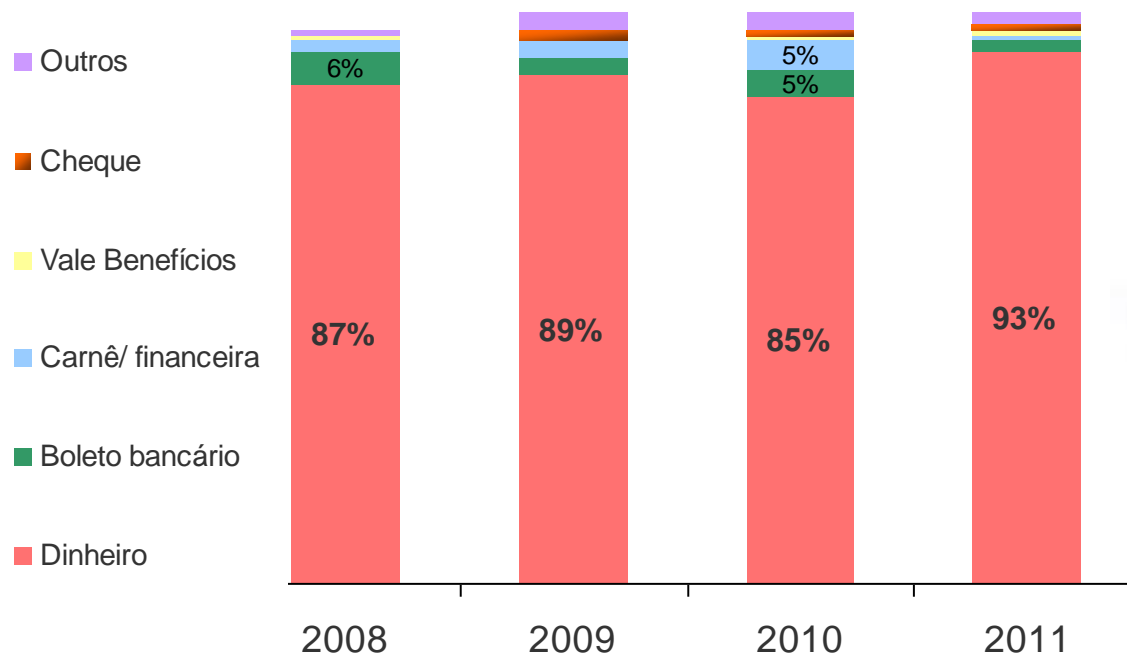
Em 2011, nota-se mudança na distribuição dos valores gastos entre débito - que tendeu ao crescimento - e crédito, que decresceu, em participação.

No total ME no entanto, a participação ainda não alcançou a fatia mais elevada de 2008.



2011 - 52%
Total Meios
Eletrônicos

Participação no volume pago mensalmente




Entre **Não Possuidores**, **93%** dos valores pagos são realizados em **dinheiro**.

Em 2011, essa forma de pagamento cresceu em participação no segmento, em detrimento de outras formas, como boleto bancário e carnê.

Possuidor

Em resumo...

Entre os possuidores, cresce o hábito de uso e a preferência pelo **CARTÃO DE CRÉDITO** em 2011, com destaque para a classe C. → Contudo, em termos de participação nos gastos pessoais esse cartão tem declínio.

	Hábito				Preferência				% no volume gasto /mês		
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2009	2010	2011
MEIOS ELETRÔNICOS	96%	94%	95%	95%	59%	53%	52%	55%	53%	53%	52%
DÉBITO	70%	68%	66%	68%	29%	28%	25%	26%	22%	20%	23%
CRÉDITO	66%	60%	64%	68%	28%	24%	25%	27%	27%	30%	26%
LOJA	35%	36%	31%	31%	2%	2%	3%	2%	4%	3%	4%
MEIOS NÃO ELETRÔNICOS	99%	99%	100%	100%	39%	47%	47%	45%	47%	47%	48%
DINHEIRO 	98%	99%	100%	99%	35%	45%	44%	43%	31%	30%	32%

CARTÃO DE DÉBITO em 2011 teve tendência de recuperação no hábito de uso e em participação nos gastos.

Cheque	5%	3%	3%
Boleto	5%	5%	4%
D.A.	2%	4%	5%
Carnê	2%	2%	1%

Base: Total possuidor / Fonte: P2. 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) P3. Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única) / P5.. 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)

População



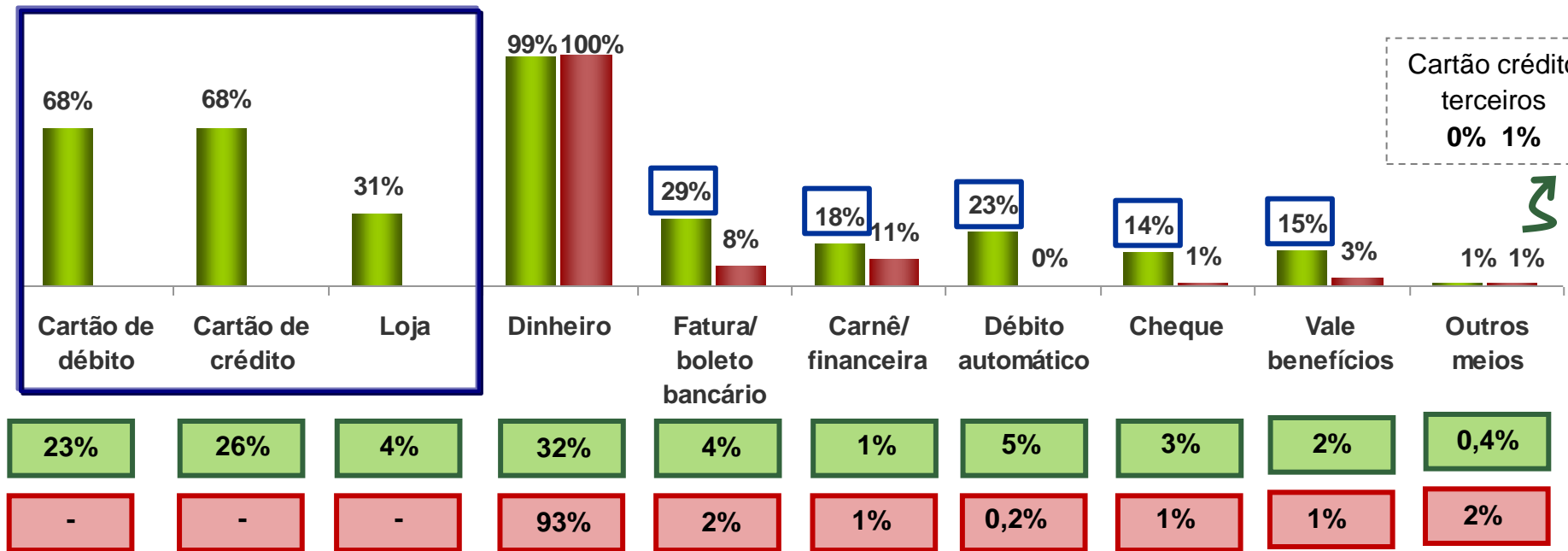
■ 2011 - Possuidor

■ 2011 - Não possuidor

MEIOS ELETRÔNICOS

MEIOS NÃO ELETRÔNICOS

Habituais



Cartão crédito terceiros
0% 1%


Os Possuidores têm maior diversificação nas formas de pagamento e o Dinheiro representa aproximadamente um terço do volume pago mensalmente.

Entre os Não Possuidores, o Dinheiro tem quase o monopólio na participação dos gastos mensais.

Base: Total possuidor e não possuidor / Fonte: P2. 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) P4. Gasto habitual em mês típico. P5. Valor pago no mês com cada meio.

População

Participação no volume pago mensalmente 2011

	Possuidor		Não Possuidor	
	Média mensal (em R\$)	Gasto (em %)	Média mensal (em R\$)	Gasto (em %)
GASTO TOTAL	1275	100%	758	100%
Meios Eletrônicos	724	52%	-	-
Cartão de crédito	549	26%	-	-
Cartão de débito	467	23%	-	-
Cartão de loja	175	4%	-	-
Meios não eletrônicos	643	48%	758	100%
Dinheiro 	436	32%	708	93%
Cheque	352	3%	977	1%
Carnê/ financeira	180	1%	150	1%
Fatura/ boleto bancário	262	4%	289	2%
Débito automático	364	5%	600	0,2%
Vale benefícios	227	2%	219	1%
Outros		0,4%		2%

Média com base entre os que utilizam cada meio.

Meios de pagamento

Nº de cartões de crédito/ loja possuídos

A média do número de cartões de crédito/ loja fica um pouco acima de 2, por possuidor → sem variação nos últimos anos.

	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
Nº de cartões de crédito/ loja (média)	2,4	2,3	2,8	2,7	2,5	2,4	2,8	2,7	2,4	2,1	2,5	2,5
Base	1282	89	101	131	130	95	82	91	141	209	116	97

Médias um pouco mais elevadas são registradas entre as mulheres, os mais favorecidos em escolaridade e classe e na faixa de idade intermediária, entre 35 e 44 anos

	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	A/B	C	D/E
Nº de cartões de crédito/ loja (média)	2,4	2,2	2,5	2,3	2,4	2,6	2,4	2,2	2,0	2,4	2,7	2,6	2,1	2,0
Base	1282	580	702	255	356	292	255	124	313	681	288	583	626	73

Base: Possuidores de cartão de crédito/ loja / Fonte: P11a. Quantos cartões de crédito ____ aceitos no Brasil você possui? E quantos internacionais, ou seja, você pode usar no Brasil e no exterior, você possui?

Habituais

	POSSUIDOR (em%)											
	Total	Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
Cartão de débito	68	49	34	37	57	75	60	56	74	76	76	77
Cartão de crédito	68	63	73	76	71	78	61	65	66	69	55	58
Cartão de loja	31	29	83	26	37	31	35	39	35	22	26	26
Cheque	14	2	4	7	8	33	17	12	8	18	13	10

Preferidos

	POSSUIDOR (em %)											
	Total	Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goiânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
Cartão de débito	26	16	5	14	15	30	34	21	31	30	29	32
Cartão de crédito	27	28	37	35	29	31	18	26	21	30	20	17
Cartão de loja	2	1	10	1	1	-	1	1	3	1	-	-

Entre os **Possuidores**, o hábito de uso de **Cartão de débito** é mais elevado em Brasília e algumas capitais do sudeste – Rio de Janeiro e São Paulo – e sul – Curitiba e Porto Alegre.

Belém se destaca pelo maior uso e preferência pelo **Cartão de Loja**.

Habituais

	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
Total meios eletrônicos	95	89	100	91	96	97	89	93	97	96	92	97
Cartão de crédito	68	63	73	76	71	78	61	65	66	69	55	58
Cartão de débito	68	49	34	37	57	75	60	56	74	76	76	77
Cartão de loja	31	29	83	26	37	31	35	39	35	22	26	26
Não eletrônicos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
Dinheiro	99	100	100	100	100	100	100	100	100	98	100	100
Fatura/ boleto bancário	29	14	13	14	11	32	17	25	33	43	16	15
Parcelamento com carnê/ financeira	18	10	9	8	5	27	33	14	17	24	17	10
Débito automático em conta corrente	23	14	11	9	15	27	17	24	26	28	16	20
Cheque	14	2	4	7	8	33	17	12	8	18	13	10
Vale-benefícios (Visa Vale, Sodexho, Ticket e etc)	15	12	5	11	6	31	7	16	14	18	16	6
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

Habituais

	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	A/B	C	D/E
Total meios eletrônicos	95	95	95	96	94	96	95	97	93	95	98	97	94	87
Cartão de crédito	68	65	70	58	65	69	74	71	62	66	77	73	63	48
Cartão de débito	68	75	61	67	73	67	66	66	58	65	84	78	59	40
Cartão de loja	31	24	38	37	30	33	31	25	31	33	27	31	32	27
Não eletrônicos	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100
Dinheiro	99	100	99	100	99	100	98	100	99	99	99	99	99	100
Fatura/ boleto bancário	29	36	24	27	34	24	32	30	20	28	44	39	20	15
Parcelamento com carnê/ financeira	18	18	18	18	19	22	17	15	18	18	18	20	16	16
Débito automático em conta corrente	23	25	21	18	25	23	19	30	12	21	40	32	14	8
Cheque	14	17	11	6	9	17	17	20	8	10	28	22	4	8
Vale-benefícios (Visa Vale, Sodexo, Ticket e etc)	15	18	13	15	17	16	20	6	7	14	27	20	12	6
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

As mulheres fazem mais uso do cartão de crédito e de loja, enquanto os homens têm maior taxa de utilização do cartão de débito.

Habituais

	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
Meios não eletrônicos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Dinheiro	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Fatura/ boleto bancário	8	10	12	-	3	9	3	18	7	8	5	16
Parcelamento com carnê/ financeira	11	12	7	4	5	12	26	16	9	14	7	5
Cheque	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-
Vale-benefícios (Visa Vale, Sodexo, Ticket, etc)	3	3	4	4	3	3	-	-	2	3	5	3
Cartão de terceiros	1	4	-	-	-	-	-	-	3	-	3	-
Base	411	27*	28*	37	42	28*	28*	29*	49	65	40	38

(*) Base insuficiente para análise estatística

Entre **Não Possuidores**, destaque para o uso de **Fatura/ boleto bancário** em Belo Horizonte e Porto Alegre...

Habituais

	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	A/B	C	D/E	
Meios não eletrônicos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Dinheiro	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Fatura/ boleto bancário	8	8	8	10	15	10	5	-	5	10	19	7	11	4	
Parcelamento com carnê/ financeira	11	8	14	12	14	10	6	17	11	12	10	5	12	15	
Cheque	1	2	-	-	3	-	0	-	1	-	-	1	1	-	
Vale-benefícios (Visa Vale, Sodexo, Ticket, etc)	3	3	2	3	6	1	3	1	3	4	-	1	5	-	
Cartão de terceiros	1	-	2	3	-	2	-	-	0	2	-	1	1	-	
Base	411	176	235	87	87	70	113	54	217	169	25*	75	232	104	

(*) Base insuficiente para análise estatística

...e nos segmentos de maior escolaridade. Por outro lado, o **parcelamento com carnê/ financeira** é mais utilizado entre as mulheres, os mais velhos e os de classe menos favorecida.

Preferidos

	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
Total meios eletrônicos	55	45	52	51	45	61	52	48	55	61	49	48
Cartão de crédito	27	28	37	35	29	31	18	26	21	30	20	17
Cartão de crédito	18	12	21	25	13	24	13	20	16	23	14	6
Parcelamento no cartão de crédito	8	16	16	11	16	7	5	6	5	7	6	11
Cartão de débito	26	16	5	14	15	30	34	21	31	30	29	32
Cartão de débito à vista	26	16	5	14	15	30	34	21	30	29	28	29
Cartão de loja	2	1	10	1	1	-	1	1	3	1	-	-
Meios Não eletrônicos	45	55	48	49	55	39	48	52	45	39	51	52
Dinheiro	43	53	44	46	52	35	44	50	44	36	47	50
Débito automático em conta corrente	1	1	-	0	1	3	2	2	0	1	3	1
Fatura/ boleto bancário	1	1	1	-	-	-	-	-	0	1	-	-
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

Entre **Possuidores**, maior preferência pelo **Dinheiro** em Manaus, Salvador, Belo Horizonte e Porto Alegre.

Por outro lado, menor preferência por esta forma de pagamento em Brasília e São Paulo, onde os **Meios Eletrônicos** são preferidos.

Preferidos

	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	A/B	C	D/E
Total meios eletrônicos	55	53	56	46	54	62	60	49	41	55	68	63	48	34
Cartão de crédito	27	22	31	16	25	30	29	32	24	28	27	27	27	17
Cartão de crédito	18	15	21	8	18	22	20	23	17	20	17	19	18	11
Parcelamento no cartão de crédito	8	6	10	8	8	8	9	8	7	8	10	8	9	6
Cartão de débito	26	30	23	28	28	31	28	14	15	26	40	34	18	14
Cartão de débito à vista	26	30	23	28	28	31	27	14	14	25	39	34	18	13
Cartão de loja	2	1	2	2	0	1	3	3	2	2	0	1	2	3
Meios Não eletrônicos	45	47	44	54	46	38	40	51	59	45	32	37	52	66
Dinheiro	43	43	42	53	43	35	38	47	58	42	28	33	51	66
Débito automático em conta corrente	1	2	1	0	1	2	1	3	0	1	2	2	0	-
Fatura/ boleto bancário	1	1	0	0	1	1	-	1	0	1	1	1	1	-
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Os **Meios Eletrônicos** têm maior preferência nos estratos mais favorecidos de classe e escolaridade e nas idades intermediárias (de 35 a 59 anos).

O **Dinheiro** é a forma preferida de pagamento nas classes DE, entre os que possuem escolaridade fundamental e entre os mais jovens, até 24 anos.

Participação no volume pago mensalmente

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 crédito	26	29	33	33	32	21	20	20	23	30	19	23
Cartão de débito	23	19	8	13	17	30	23	26	23	22	22	27
Cartão de loja	4	6	17	2	5	2	4	5	4	2	2	2
Dinheiro	32	38	37	36	36	29	39	34	33	27	33	39
Débito automático	5	5	1	6	4	7	3	6	6	5	6	3
Fatura/ boleto bancário	4	1	1	4	1	2	3	2	6	5	6	2
Cheque	3	-	1	3	1	3	5	3	2	3	6	1
Carnê/ financeira	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
Vale benefícios	2	2	1	1	1	4	1	2	2	2	3	1
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

Em Brasília e São Paulo é menor a participação do Dinheiro nos gastos mensais → Brasília se destaca pela maior participação do cartão de Débito, enquanto em São Paulo, destaque para o cartão de Crédito.

Participação no volume pago mensalmente

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	A/B	C	D/E
Cartão de crédito	26	22	30	23	25	29	27	22	21	27	27	26	27	17
Cartão de débito	23	26	18	21	24	21	25	19	18	21	27	25	18	17
Cartão de loja	4	2	5	5	4	4	3	3	5	4	2	3	5	7
Dinheiro	32	32	31	37	31	29	29	37	41	32	25	28	38	49
Débito automático	5	5	5	3	4	5	5	10	4	5	7	6	4	3
Fatura/ boleto bancário	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	2
Cheque	3	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	4	1	2
Carnê/ financeira	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2
Vale benefícios	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

A participação nos gastos segue a tendência da preferência → as mulheres gastam mais com Cartão de Crédito e os homens, com Cartão de Débito.

A participação dos gastos com Cartão de Crédito e Débito é maior nos segmentos mais favorecidos de classe e escolaridade. Por outro lado, metade dos gastos mensais das classes DE é efetuada em Dinheiro.

Possuidor

Razões de Preferência



Cartão de débito

- Praticidade → 51% ↓
- Segurança → 45%
- Controle dos gastos → 34%



Cartão de crédito

- Praticidade → 50% ↑
- Parcelamento → 44%
- Condições comerciais (tem prazo para pagamento) → 25%



Dinheiro

- Controle dos gastos → 62%
- Não tem taxas/ juros → 26%

A **praticidade** é a principal razão de **preferência para os Meios Eletrônicos**.
Dinheiro destaca-se pelo controle dos gastos.

Razões de preferência

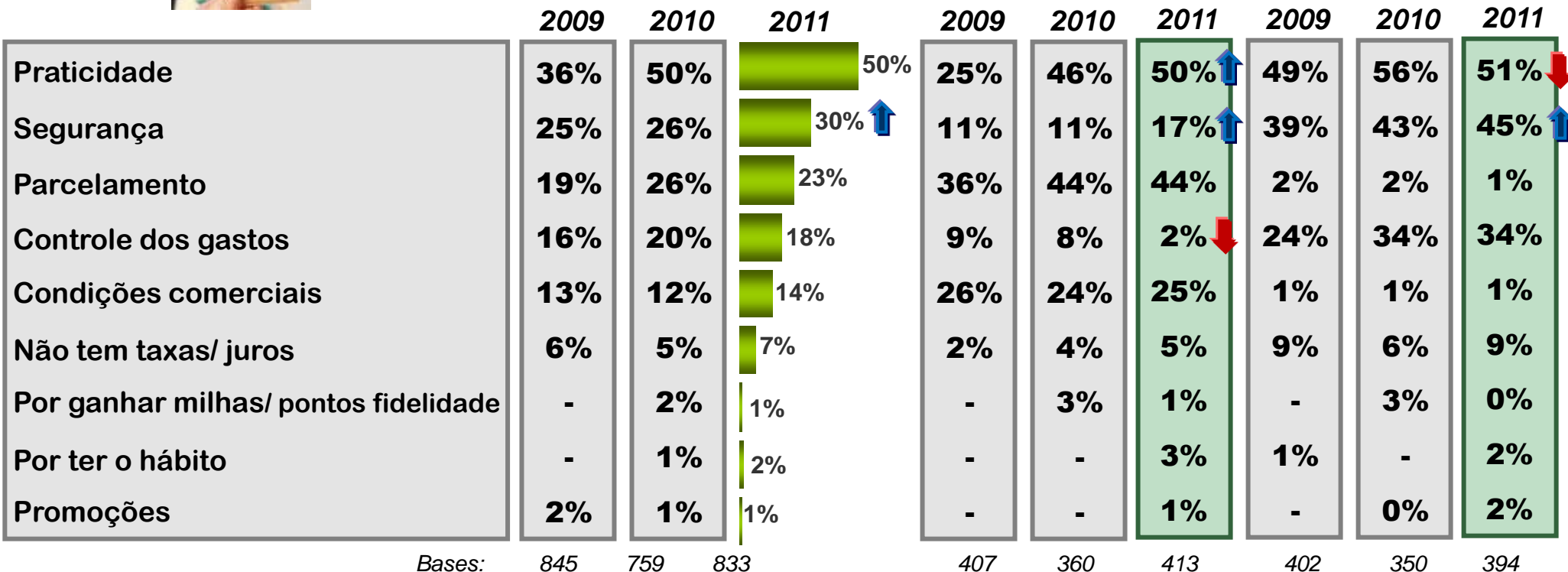
Possuidor



Meios Eletrônicos


Cartão de crédito

Cartão de débito



Entre **Possuidores**, crescem as menções à **segurança dos Meios Eletrônicos**.

Por outro lado, há menor destaque para o Controle dos gastos, aspecto menos citado em 2011, com relação ao Cartão de Crédito.

Dinheiro 	Possuidor				Não Possuidor			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Praticidade	24%	8%	19%	14%	5%	5%	11%	10%
Segurança	15%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Parcelamento	12%	-	-	-	1%	-	-	-
Controle dos gastos	32%	55%	62%	62%	37%	46%	51%	56%
Condições comerciais	7%	-	0%	0%	-	-	-	0%
Não tem taxas/ juros	12%	25%	18%	26%	14%	20%	13%	16%
Por ganhar milhas/ pontos fidelidade	-	-	-	0%	-	-	-	-
Por ter o hábito	1%	2%	2%	6%	1%	3%	6%	3%
Promoções	6%	14%	17%	15%	6%	11%	12%	11%
Bases:	601	792	707	744	407	420	377	403

Com relação ao **Dinheiro**, o **Controle dos gastos** prossegue como principal razão de preferência, nos dois públicos.

Em segundo lugar, a vantagem de **não ter pagamento de taxas ou juros** foi citada com maior ênfase em 2011. 76

Razões de preferência

Total Meios Eletrônicos

	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	A/B	C	D/E
PRATICIDADE/ AGILIDADE/ RAPIDEZ/ BUROCRACIA	50	53	48	42	53	56	45	54	45	50	54	53	47	39
É prático, não precisa andar/ ter dinheiro	42	44	41	34	47	43	38	47	36	43	45	45	38	39
Pela aceitação/ aceito em todos os lugares	7	9	5	6	4	11	7	6	6	7	7	8	5	-
Pagamento é rápido/ sem filas	5	6	4	3	7	6	2	7	4	5	4	4	6	-
Facilitar o troco/ não tem que se preocupar com troco	3	3	3	3	1	4	5	2	-	4	3	4	2	-
Por não ter burocracia	2	2	1	2	2	1	2	-	3	1	1	1	2	-
SEGURANÇA	30	35	26	34	30	29	32	28	18	31	38	36	24	13
Medo de assalto	16	20	14	22	14	14	17	18	12	18	17	19	13	5
É seguro não precisa sacar dinheiro	10	12	7	9	7	12	14	2	5	8	14	11	7	6
É seguro ter senha/ chip em caso de roubo/ perda pode cancelar apenas para cartões	9	9	9	11	13	5	5	13	4	10	10	10	8	2
PARCELAMENTO	23	20	25	22	26	22	19	26	29	23	19	19	26	47
Poder parcelar o pagamento/ várias parcelas	18	16	19	19	21	19	11	18	22	18	14	14	22	39
Poder parcelar o pagamento sem juros	6	5	6	4	4	3	8	10	7	5	5	6	5	9
Base	833	394	439	152	232	207	167	75	152	449	232	433	364	36

continua ...

Total Meios Eletrônicos

... continuação

	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	A/B	C	D/E
CONTROLE DOS GASTOS	18	21	16	26	17	19	19	9	14	17	23	19	16	24
Para controlar os gastos/ gastar somente o necessário/ evita dívidas	15	17	13	20	12	16	17	9	13	13	20	16	13	18
O dinheiro sai direto da conta/ evita dívidas	4	4	4	8	5	3	4	0	1	5	5	4	4	6
TAXAS / JUROS	7	7	7	6	9	4	9	7	11	6	7	7	8	6
Por não ter juros/ juros mais baixos	7	7	6	5	8	3	9	7	10	5	7	7	7	-
Por não ter que pagar anuidade	1	0	1	0	1	1	-	-	1	1	-	-	1	6
CONDIÇÕES COMERCIAIS	14	10	17	4	12	16	17	17	21	13	10	11	19	14
Ter 40 dias para pagar/ pagar no mês seguinte/ data mensal fixa para pagamento	12	9	15	4	12	15	12	15	17	12	9	9	16	14
Poder pagar o mínimo da fatura	1	1	1	-	2	-	2	2	3	1	0	1	2	-
Poder atrasar a fatura	1	1	2	-	-	1	4	-	1	1	1	1	1	-
Base	833	394	439	152	232	207	167	75	152	449	232	433	364	36

continua ...

Dinheiro



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	A/B	C	D/E	
CONTROLE DOS GASTOS (Para controlar os gastos/ gastar somente o necessário/ evita dívidas)	56	52	59	48	51	46	57	78	57	56	52	54	56	58
RESTRITÕES AO USO DE MEIOS ELETRÔNICOS	31	31	31	41	32	35	29	19	35	28	13	26	29	37
Por não ter cartão/ outras formas de pagamento/ por ser a forma/ meio que recebe pagamento	18	16	20	29	19	18	15	12	22	14	8	20	15	23
Por não conseguir adquirir cartão/ ter restrições (Não ter renda suficiente)	12	13	11	10	10	17	15	8	13	12	5	6	12	17
Por não ter conta corrente	2	2	3	4	4	4	1	1	3	2	-	0	4	2
TAXAS / JUROS	16	17	15	17	14	17	19	11	16	15	20	19	20	5
Por não ter juros/ juros mais baixos	14	17	12	15	14	14	16	10	15	13	17	18	18	5
Por não ter que pagar taxas	3	2	5	4	-	7	4	2	2	3	9	7	3	1
Por não ter que pagar anuidade	1	2	1	1	-	-	3	1	-	3	-	3	1	-
PROMOÇÕES (Descontos em pagamentos à vista)	11	14	9	15	16	13	7	6	8	15	16	8	13	10
Base	403	173	230	86	85	69	110	53	213	165	25*	73	227	103

continua ...

(*) Base insuficiente para análise estatística

Dinheiro



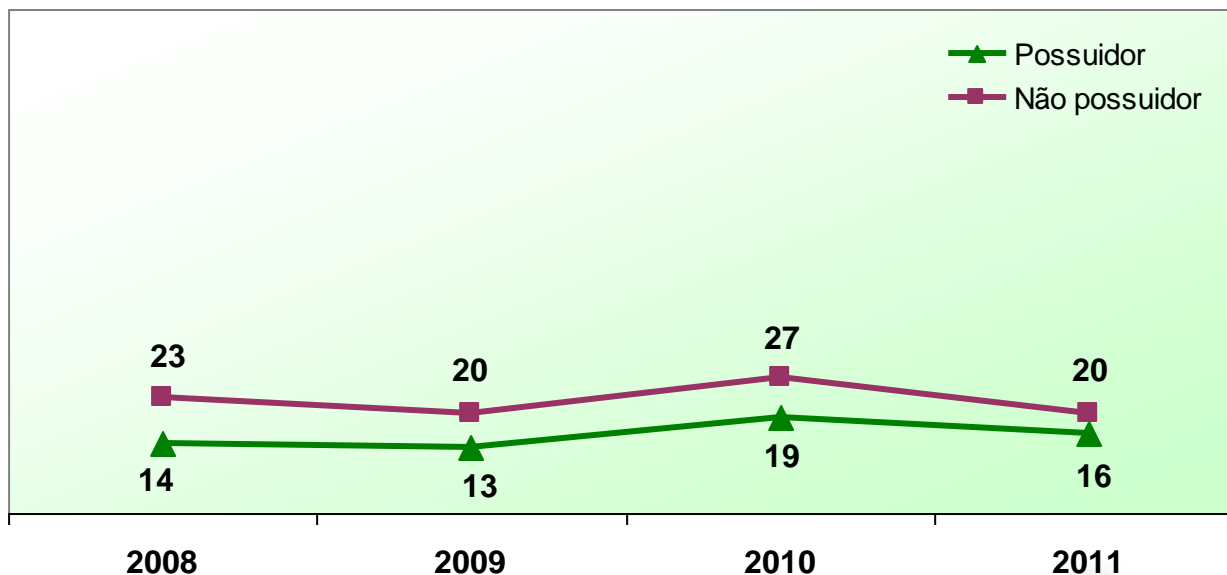
... continuação

	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	A/B	C	D/E
PRATICIDADE/ AGILIDADE/ RAPIDEZ/ BUROCRACIA	10	9	11	10	11	16	10	3	8	12	14	14	12	4
Pagamento é rápido/ sem filas	5	6	4	5	9	3	6	2	5	5	8	8	6	2
Pela aceitação/ aceito em todos os lugares	3	2	5	5	-	10	2	1	2	6	6	2	5	1
Por não ter burocracia	2	2	2	3	1	4	3	-	1	4	-	3	3	1
POR TER O HÁBITO/ PREFERE PAGAR COM O MEIO	3	4	2	1	2	2	4	6	3	2	7	3	4	2
SEGURANÇA	2	2	2	3	7	1	2	-	2	3	-	1	3	2
Medo de clonagem	2	2	2	-	7	1	1	-	2	2	-	1	2	1
Medo de assalto	1	-	1	3	-	-	1	-	0	1	-	-	1	-
DIFICULDADE NA UTILIZAÇÃO DE MEIOS ELETRÔNICOS (Por ter senha difícil o uso - letras, números)	1	2	0	-	-	1	1	4	2	-	-	-	2	1
Por ter senha, dificulta o uso (letras, números)	1	2	0	-	-	1	1	4	2	-	-	-	2	1
Base	403	173	230	86	85	69	110	53	213	165	25*	73	227	103

(*) Base insuficiente para análise estatística

População Utilização de cartão de terceiros

→ A taxa de utilização de cartão de terceiros, após crescimento em 2010, tendeu a um retorno ao patamar de dois anos atrás.



Aproximadamente 1 em cada 6 **possuidores** utiliza cartão de terceiros.

Entre **Não Possuidores** o percentual é um pouco superior (20%).

→ As taxas são mais elevadas nas regiões Norte/ Centro-Oeste e Nordeste, entre as mulheres e os mais jovens. 81

Base: Total possuidor e não possuidor

Fonte: P6b. Você costuma utilizar cartão de crédito ou débito de outra pessoa para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços?

Razões de **Não** possuir cartão

Cartão de loja

- **Praticidade, prefere pagar em dinheiro → 30%**
- Controle dos gastos/ evitar dívidas → 26%
- Situação financeira, não tem renda → 25%
- Restrição no nome → 20%

Cartão de crédito

- **Controle dos gastos/ evitar dívidas → 34%**
- Situação financeira/ não tem renda → 27%
- Praticidade/ prefere pagar em dinheiro → 24%
- **Taxas/ tarifas são elevadas → 22%**
- Restrição no nome → 17%

Cartão de débito

- **Não tem conta corrente → 28%**
- Praticidade/ prefere pagar em dinheiro → 25%
- Controle dos gastos/ evitar dívidas → 25%
- Situação financeira/ não tem renda → 21%

Razões de não possuir cartão de...

Não possuidor

	Crédito	Loja	Débito	Pré pago
Por controlar melhor os gastos/ evitar dívidas	34	26	25	15
Situação financeira/ não tem renda/ não tem como comprovar renda	27	25	21	14
Prefere pagar em dinheiro/ dinheiro é mais prático/ mais rápido	24	30	25	26
Taxas/ tarifas são altas	22	7	10	4
Por ter restrição no nome	17	20	12	9
Por não ter conta corrente	14	6	28	5
Não confia no sistema	7	4	6	4
Tem dificuldade de uso/ não sabe usar/ dificuldade com a senha	5	4	3	3
Por segurança/ receio de roubo/ clonagem	4	3	5	3
Tem pouco movimento/ pouco dinheiro na conta	1	1	3	1
Por não ter desconto nas compras	1	1	-	1
Por não conhecer a forma de pagamento	0	0	1	8

Utilização de cartão de terceiros

	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
Utiliza	16	22	22	24	21	13	18	19	15	14	7	10
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

	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	A/B	C	D/E
Utiliza	16	12	18	23	19	15	12	7	12	19	12	15	17	14
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Utilização de cartão de terceiros

	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
Utiliza	20	32	36	44	24	10	15	15	18	15	8	17
Base	411	27*	28*	37	42	28*	28*	29*	49	65	40	38

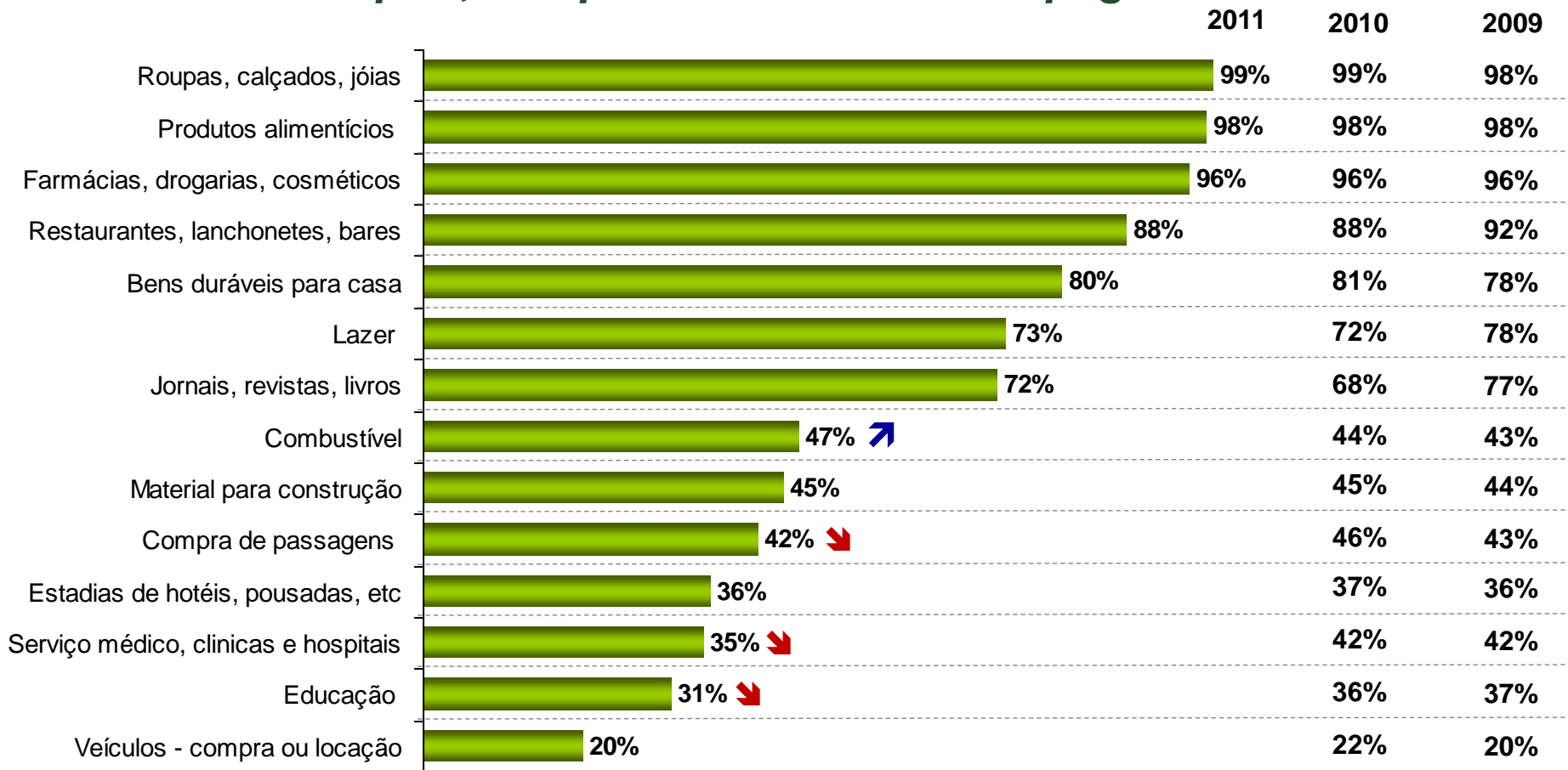
(*) Base insuficiente para análise estatística

	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	A/B	C	D/E
Utiliza	20	13	25	31	28	27	13	5	15	27	20	21	22	15
Base	411	176	235	87	87	70	113	54	217	169	25*	75	232	104

(*) Base insuficiente para análise estatística

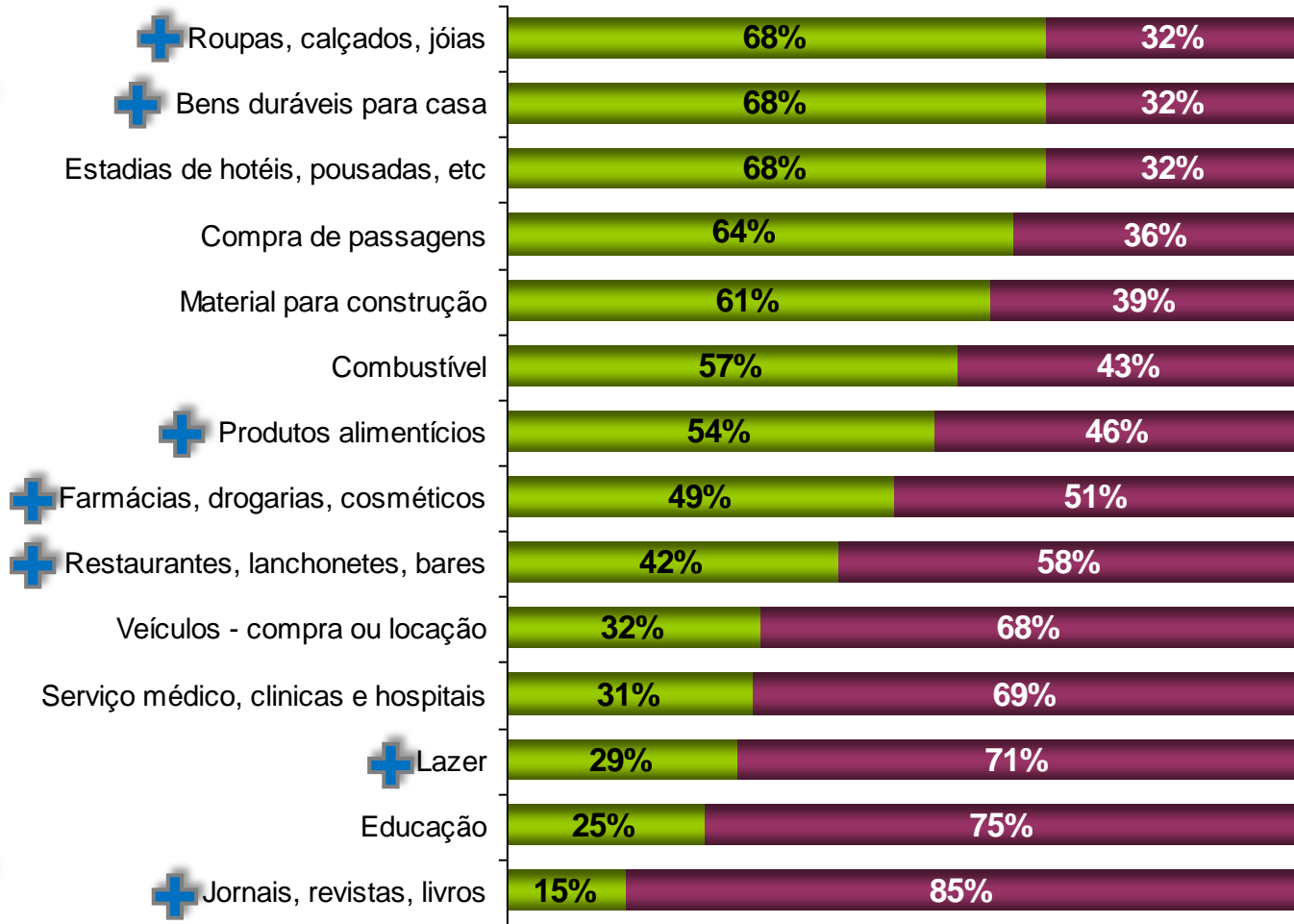
Possuidor

Costuma comprar, independente do meio de pagamento



Base: Total possuidor / Fonte: P7. 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)

Possuidor Principais meios utilizados para compra 2011



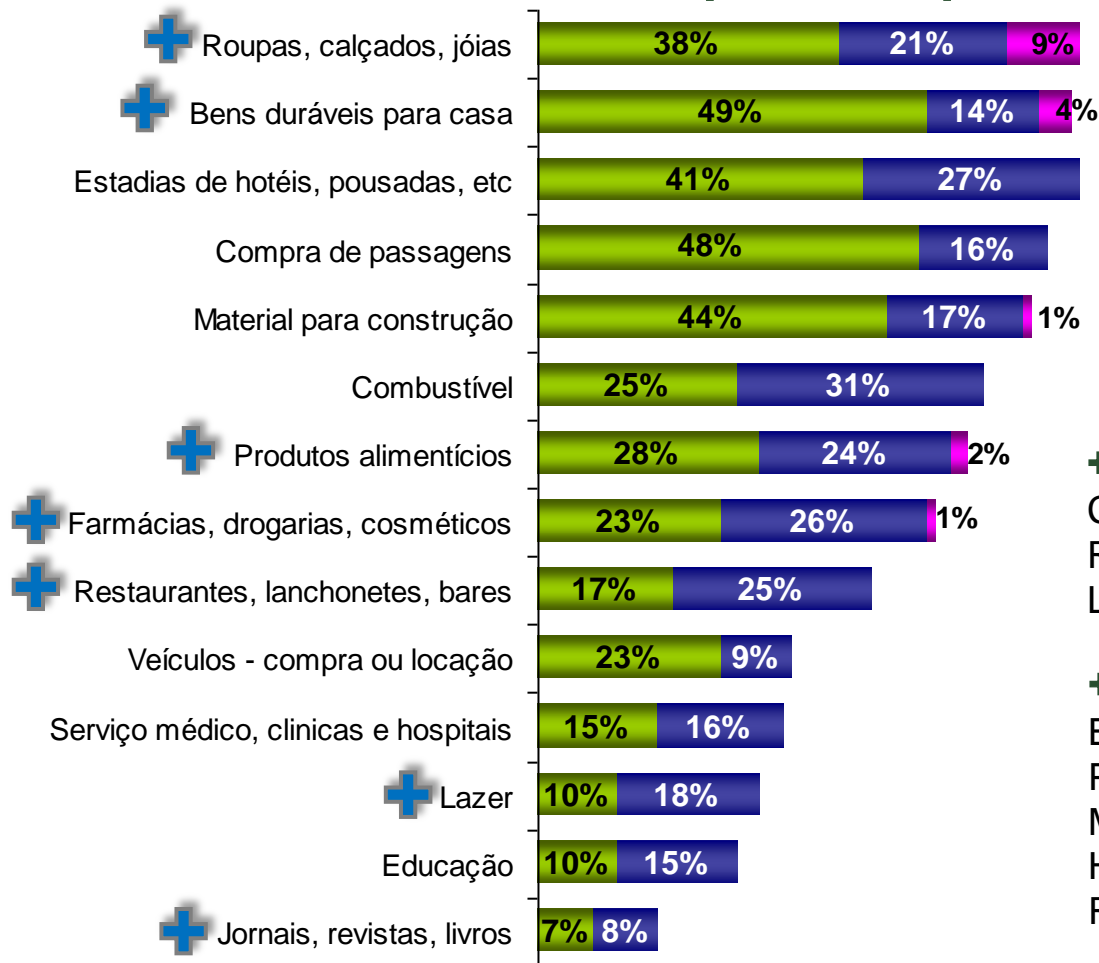
■ Meios eletrônicos
 ■ Não eletrônicos

+ Taxas de hábito de compra acima de 70%

Base: Possuidor que compra o produto/serviço / Fonte: P7. 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)

Possuidor

Meios Eletrônicos utilizados para compra 2011



■ Cartão de crédito
■ Cartão de débito
■ Cartão de loja

+ Taxas de hábito de compra acima de 70%

+ Cartão de Débito:
Combustíveis,
Restaurantes/ Bares/ lanchonetes,
Lazer

+ Cartão de Crédito:
Bens duráveis,
Passagens,
Material de construção,
Hotéis,
Roupas/ calçados/ jóias.

Possuidor

Uso dos Meios Eletrônicos por categoria de produtos 2011



Em alguns segmentos – serviços principalmente - o uso do Meio Eletrônico ainda não é hábito.

Meios Eletrônicos

Roupas, calçados, jóias	68%
Bens duráveis para casa	68%
Hotéis, pousadas, etc. ➔	68%
Passagens (aéreas e terrestre) ➔	64%
Material para construção ➔	61%
Combustível ➔	57%
Produtos alimentícios ➔	54%



Não Eletrônicos

Jornais, revistas, livros	85%
Educação	75%
Lazer (cinema, teatro, shows, etc)	71%
Serviço médico, clínicas	69%
Veículos (compra ou locação)	68%
Restaurantes, lanchonetes, bares	58%



Principais meios utilizados para compra

	POSSUIDOR (em %)								
	Cartão débito	Cartão crédito	Cartão loja	Cheque	Dinheiro	Carnê	Fatura/ boleto	Vale benefícios	Cartão de crédito de terceiros*
Roupas, calçados, jóias	21	38	9	1	30	1	0	0	1
Compra de bens duráveis para casa, móveis e utensílios, eletroeletrônicos, eletrodomésticos	14	49	4	1	20	7	2	0	2
Compra de passagens (aéreas e terrestres)	16	48	0	0	33	-	2	0	1
Estadias de hotéis, pousadas, etc	27	41	-	0	31	-	0	-	0
Material para construção	17	44	1	1	34	2	1	0	1
Combustível	31	25	0	1	41	-	0	1	0
Produtos alimentícios em supermercados, açougues, padarias, mercadinhos, quitandas	24	28	2	0	40	-	-	6	0
Farmácias, drogarias, cosméticos	26	23	1	0	49	-	-	1	0
Restaurantes, lanchonetes, bares	25	17	0	-	54	-	-	3	0
Serviço médico, clínicas e hospitais	16	15	0	2	51	0	11	3	0
Lazer como cinema, teatro, museus, shows	18	10	0	0	71	-	-	-	-
Veículos - compra ou locação	9	23	-	3	33	19	12	1	-
Educação (escola, cursos, faculdade)	15	10	-	3	59	0	12	-	-
Jornais, revistas, livros	8	7	0	0	83	0	1	-	-

Base: Possuidor que compra o produto/serviço

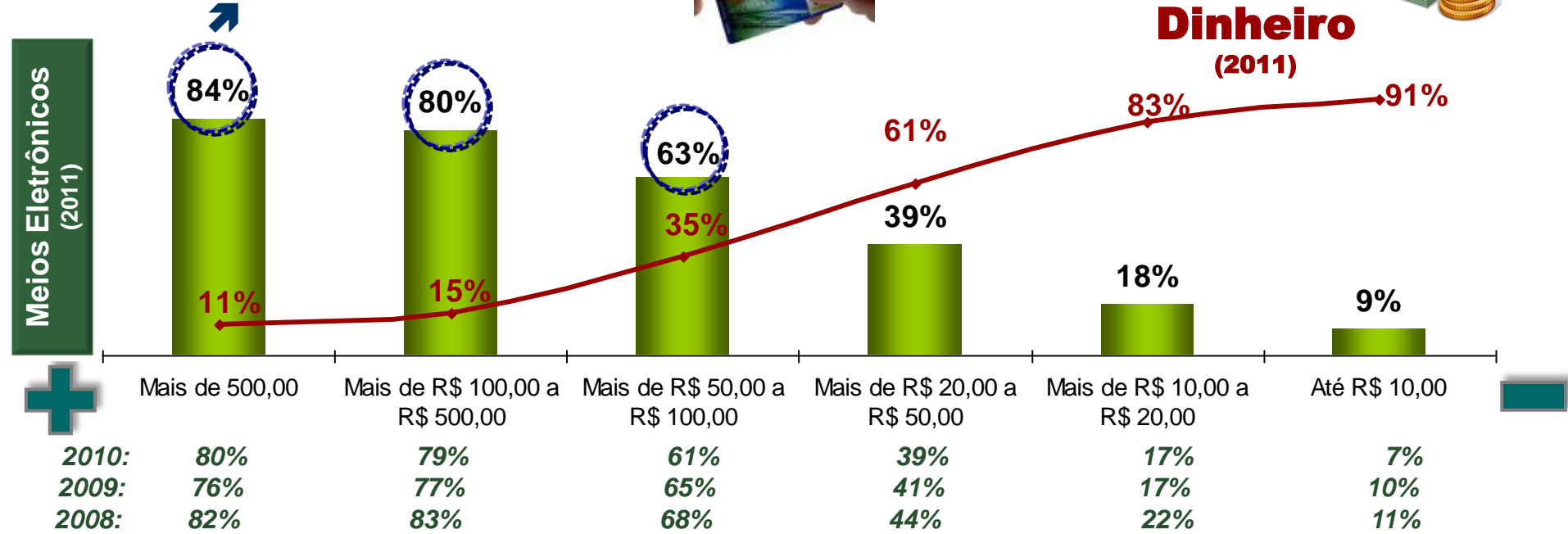
Fonte: P7. Das formas de pagamento que estão neste cartão, qual delas você utiliza com maior frequência para fazer pagamentos de ____?

(Estimulada e única, por produto/serviço)

Possuidor

Por faixa de valor

2011



Entre Possuidores, os Meios Eletrônicos são mais utilizados, para valores acima de R\$50,00.

Abaixo desse valor, o dinheiro é utilizado com maior frequência.

→ Cresce uso de Meios Eletrônicos para valores superiores a R\$500,00, retornando ao patamar de 2008.

Base: Possuidor que faz compra no valor

Fonte: P8 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)

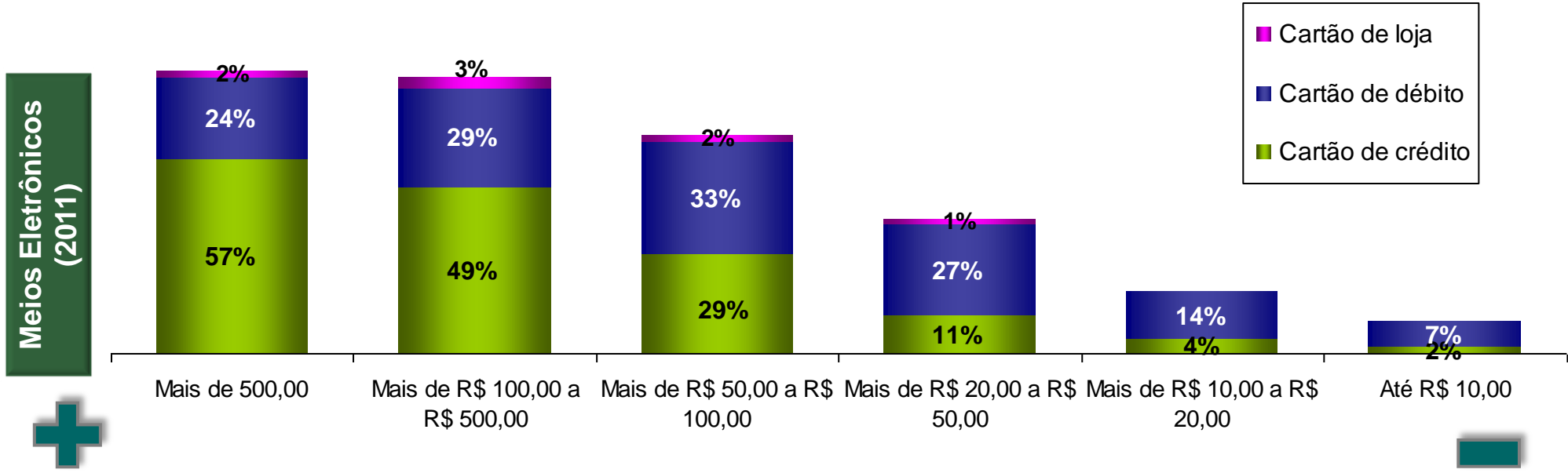
Possuidor

Por faixa de valor

2011

A função de uso de **cartão de débito** é similar a do dinheiro → é mais utilizado para valores de 50 reais ou menos.

Entre 50 e 100 reais, a utilização dos dois tipos é equilibrada.



E na distribuição entre Crédito e Débito:

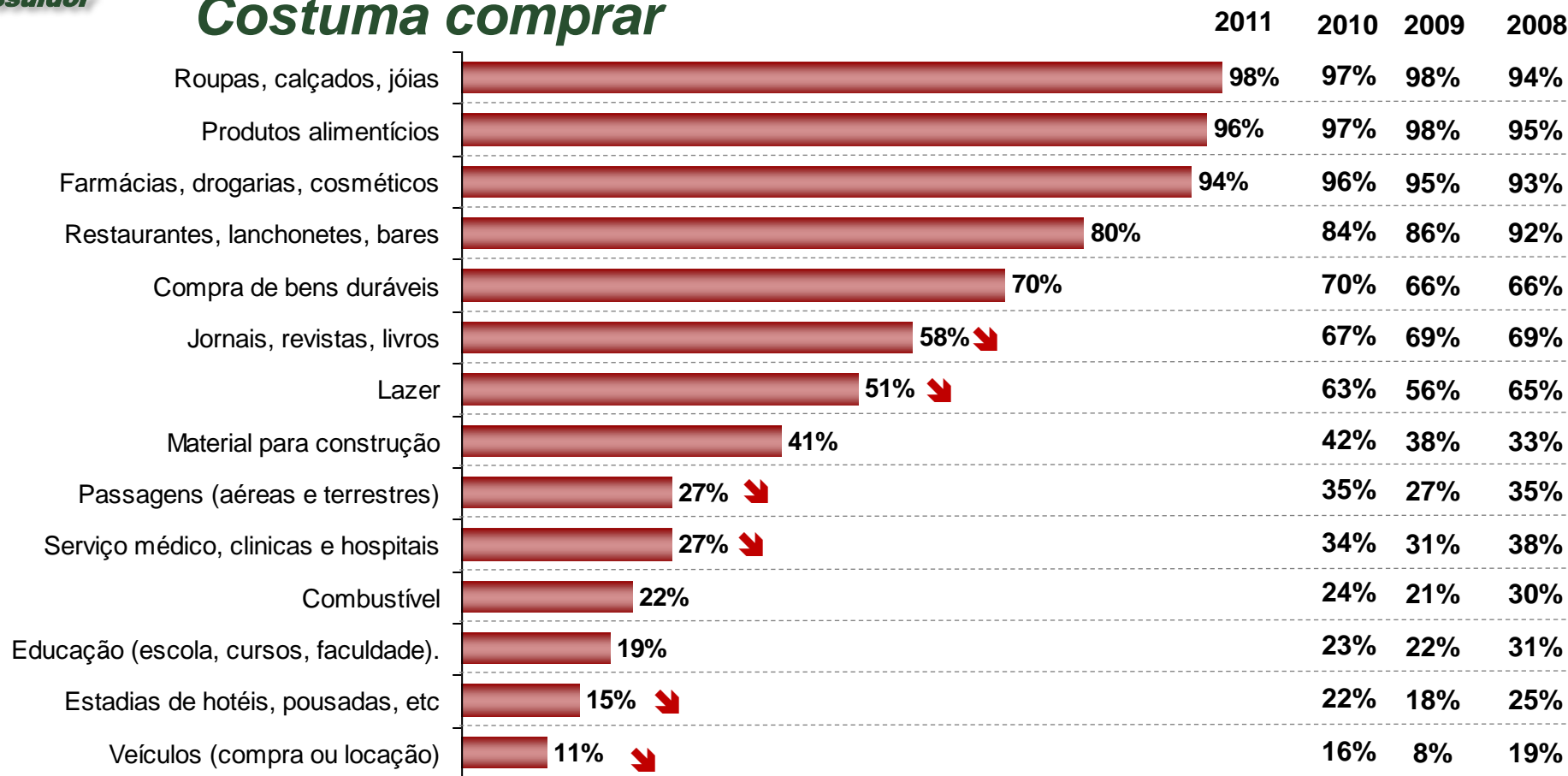
+ Cartão de Crédito: acima de 100 reais **+ Cartão de Débito:** 50 reais ou menos

Base: Possuidor que faz compra no valor

Fonte: P8 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)

Não possuidor

Costuma comprar



Entre **Não Possuidores**, tendência de queda em 2011 nas compras de alguns serviços como: lazer, passagens, serviços médicos, hotéis e veículos.

Não possuidor

Utilização de dinheiro para compra



	2011	2010	2009	2008
Lazer	100%	98%	99%	98%
Estadias de hotéis, pousadas, etc	100%	96%	97%	99%
armácias, drogarias, cosméticos	99%	97%	96%	97%
Combustível	99%	96%	94%	96%
Jornais, revistas, livros	98%	98%	95%	98%
Restaurantes, lanchonetes, bares	98%	97%	99%	99%
Produtos alimentícios	98%	95%	94%	96%
Material para construção	96% ↗	87%	86%	95%
Compra de passagens (aéreas e terrestres)	94%	96%	92%	98%
Serviço médico, clínicas e hospitais	94% ↗	89%	97%	95%
Roupas, calçados, jóias	93% ↗	88%	92%	95%
Educação (escola, cursos, faculdade).	92%	91%	91%	93%
Veículos - compra ou locação	86%	88%	89%	89%
Compra de bens duráveis	82% ↗	77%	75%	78%

A tendência entre **Não Possuidores** foi de crescimento de uso do dinheiro para compra de **Material de construção, Serviços Médicos, Roupas/calçados/jóias e Bens duráveis.**

Base: Não possuidor que compra o produto/serviço

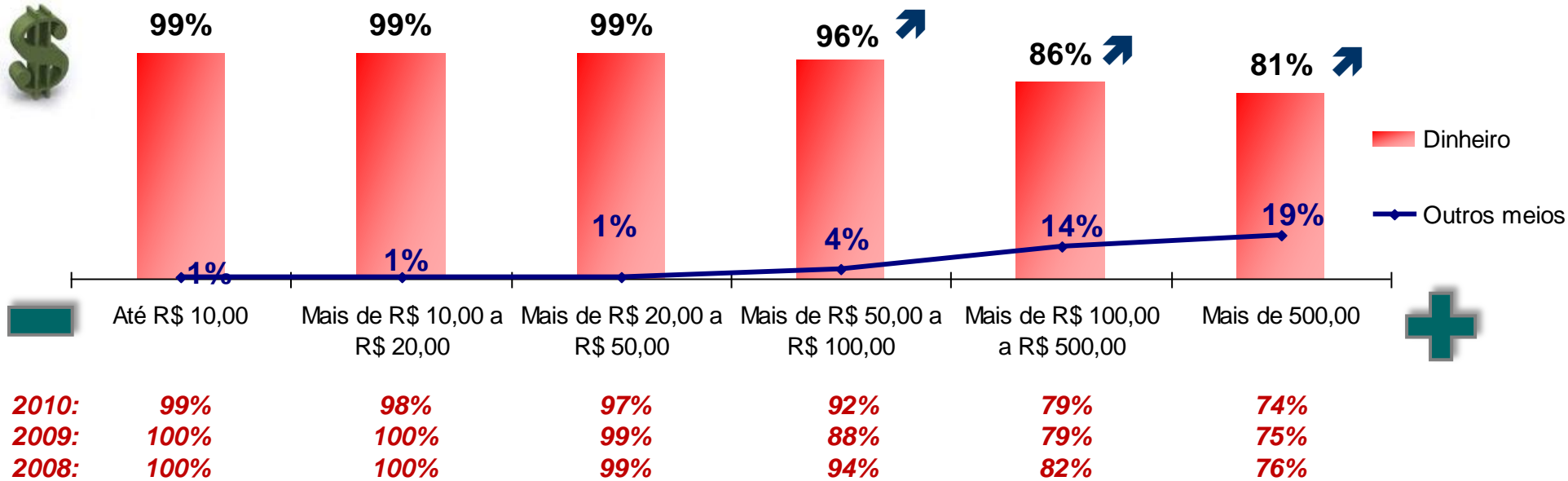
Fonte: P7. Das formas de pagamento que estão neste cartão, qual delas você utiliza com maior frequência para fazer pagamentos de ___? (Estimulada e única, por produto/serviço)

Meios de pagamento

Não possuidor

Meios de pagamento por faixa de valor

Dinheiro



Entre **Não Possuidores**, a utilização do dinheiro para compras maiores, acima de 50 reais, tem crescimento em 2011.

Base: Não possuidor que faz compra no valor

Fonte: P8 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)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

- ***Cartão de débito***
- ***Cartão de crédito***

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Possuidor e não possuidor



Cartão de débito



Pontos fortes

Segurança

Agilidade no pagamento

Praticidade



Pontos fortes

Cartão de crédito



Segurança

Parcelamento

Prazo mais longo de pagamento

Agilidade no pagamento (+Possuidor)



Pontos fracos

Risco de clonagem/ roubo

Saída imediata do dinheiro na conta

**Problemas com equipamento
(+Possuidor)**

**Perda de controle dos gastos
(+Não Possuidor)**



Pontos fracos

Juros elevados (multas por atraso)

Taxas/ anuidades/ tarifas

**Perda de controle dos gastos
(+Não possuidor)**

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fortes

1º + 2º + 3º lugares



2011

Mais seguro, não precisa levar dinheiro

Agilidade no pagamento

Praticidade, não precisa ter dinheiro no momento da compra

Aceito em vários estabelecimentos

Maior controle dos gastos

Custo menor/ não tem taxas, juros, anuidade/ menor taxa

Pode parcelar a compra sem juros

Prazo de pagamento longo

Pode comprar pela internet

Cartão de débito

Possuidor

Não possuidor

59%

48%

42%

26%

30%

29%

23%

23%

13%

7%

6%

4%

5%

7%

-

-

-

-

Base: 1.621

411

Cartão de crédito

Possuidor

Não possuidor

49%

46%

34%

20%

-

-

23%

24%

6%

2%

3%

1%

38%

37%

30%

37%

3

2%

1.621

411

98

Base: Total possuidor de cartão e não possuidor / Fonte: P13 / P23. Na sua opinião, qual é o ponto forte do cartão de crédito/ débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (Espontânea e múltipla)

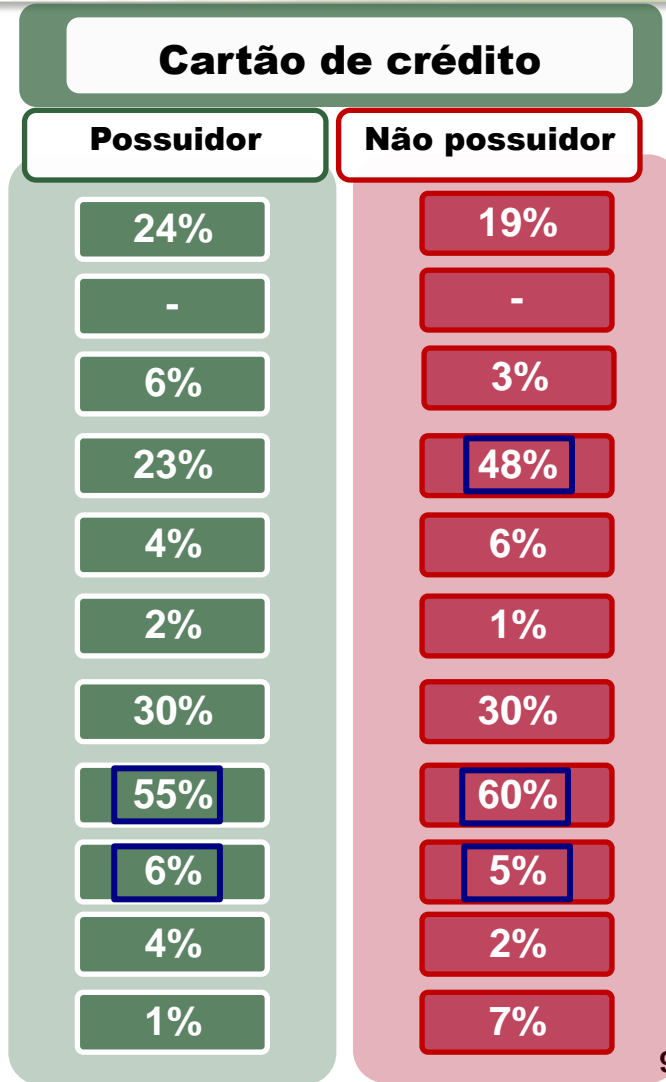
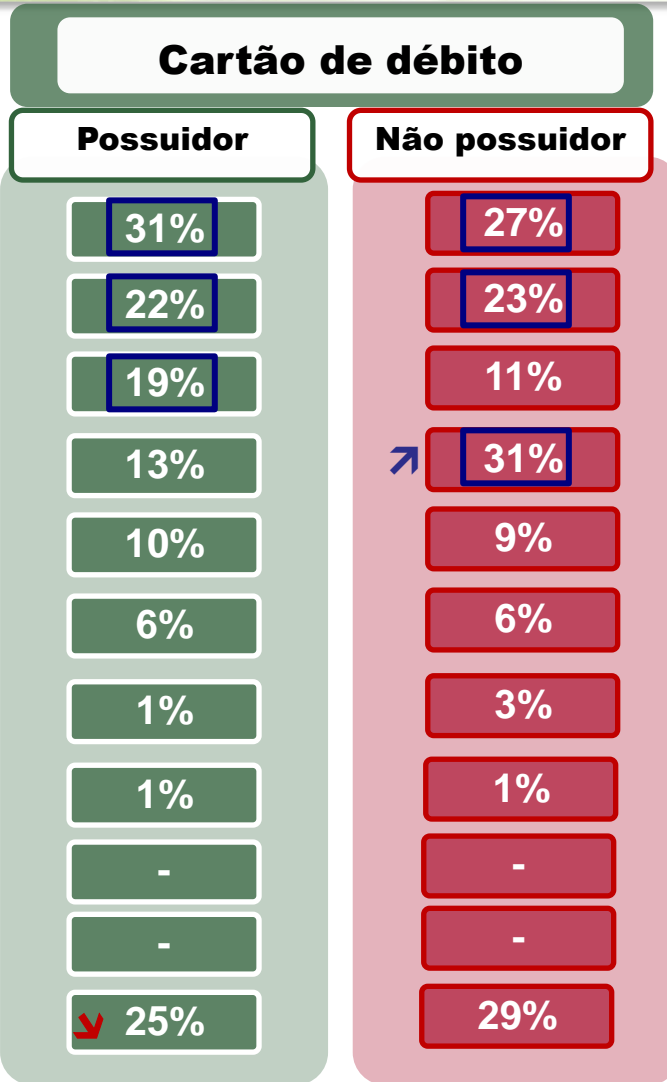
Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fracos

1º + 2º + 3º lugares

2011

- Falta de segurança por clonagem/ roubo
- Dinheiro sai da conta na hora/ precisa ter dinheiro na conta
- Problemas com equipamento
- Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que tem
- Precisa gastar um valor mínimo/ estabelecimento coloca limites
- Poucos estabelecimentos aceitam cartão de débito/ cartão de crédito
- Taxas/ tarifas elevadas/ anuidade
- Juros altos/ multa por atraso
- Difícil de cancelar
- Atendimento na central não é bom/ é difícil
- NENHUM



Base: Total possuidor de cartão e não possuidor
 Fonte: P14/ P24. E na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de débito/ crédito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? (Espontânea e única)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

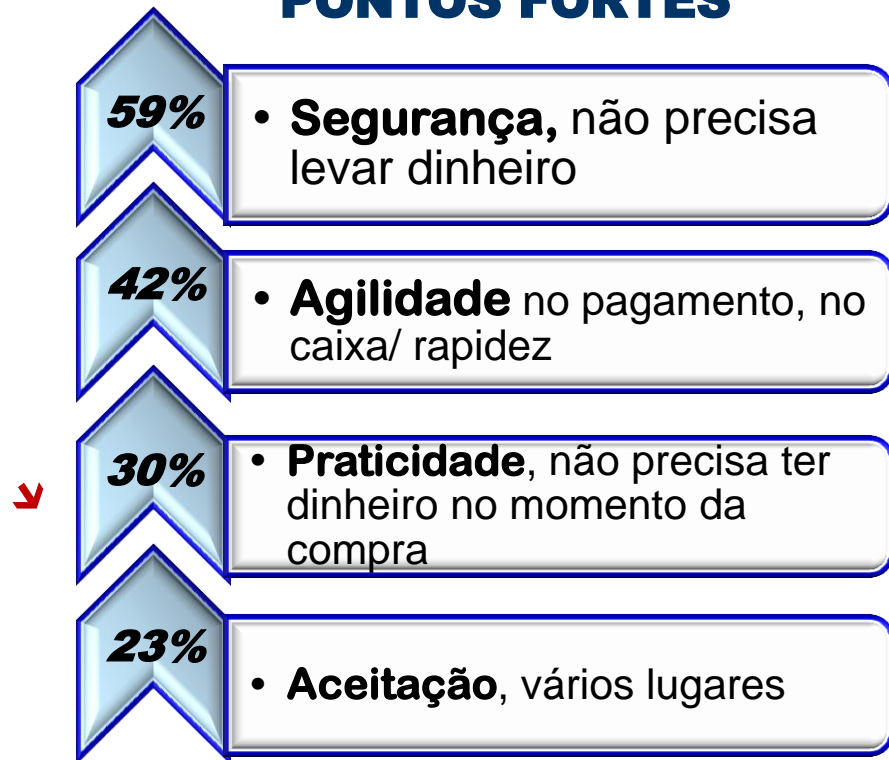
- ***Cartão de débito***
- ***Cartão de crédito***

Possuidor

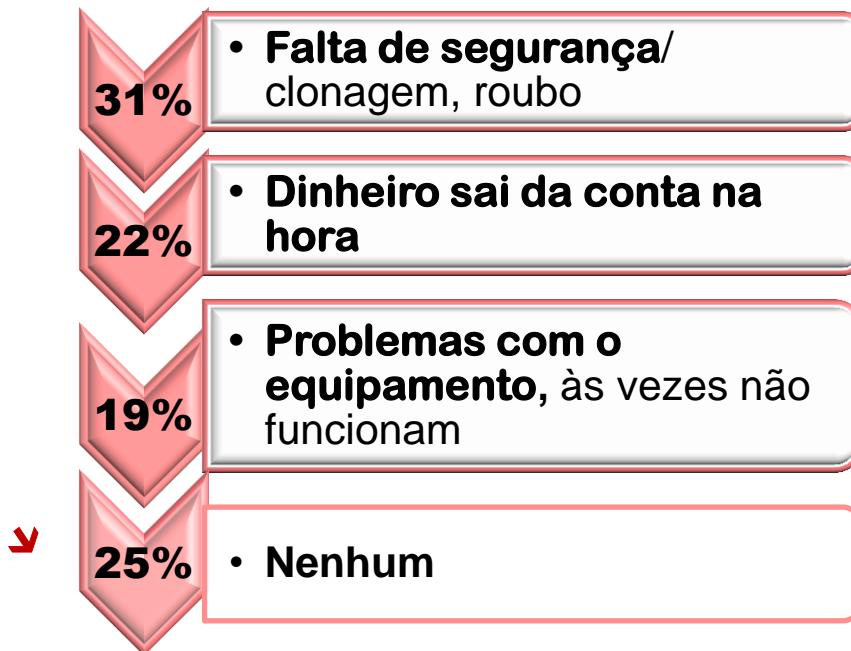
Cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares

PONTOS FORTES



PONTOS FRACOS



↘ 2010 vs. 2011 - queda

Segurança é o aspecto de maior destaque no uso do cartão de débito: é mais citado como ponto forte (não precisa levar dinheiro), porém aparece também como ponto fraco, devido ao receio de roubo ou clonagem.

Base: Total possuidor de cartão

Fonte: P23. Na sua opinião, qual é o ponto forte do cartão de débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? (Espontânea e única)

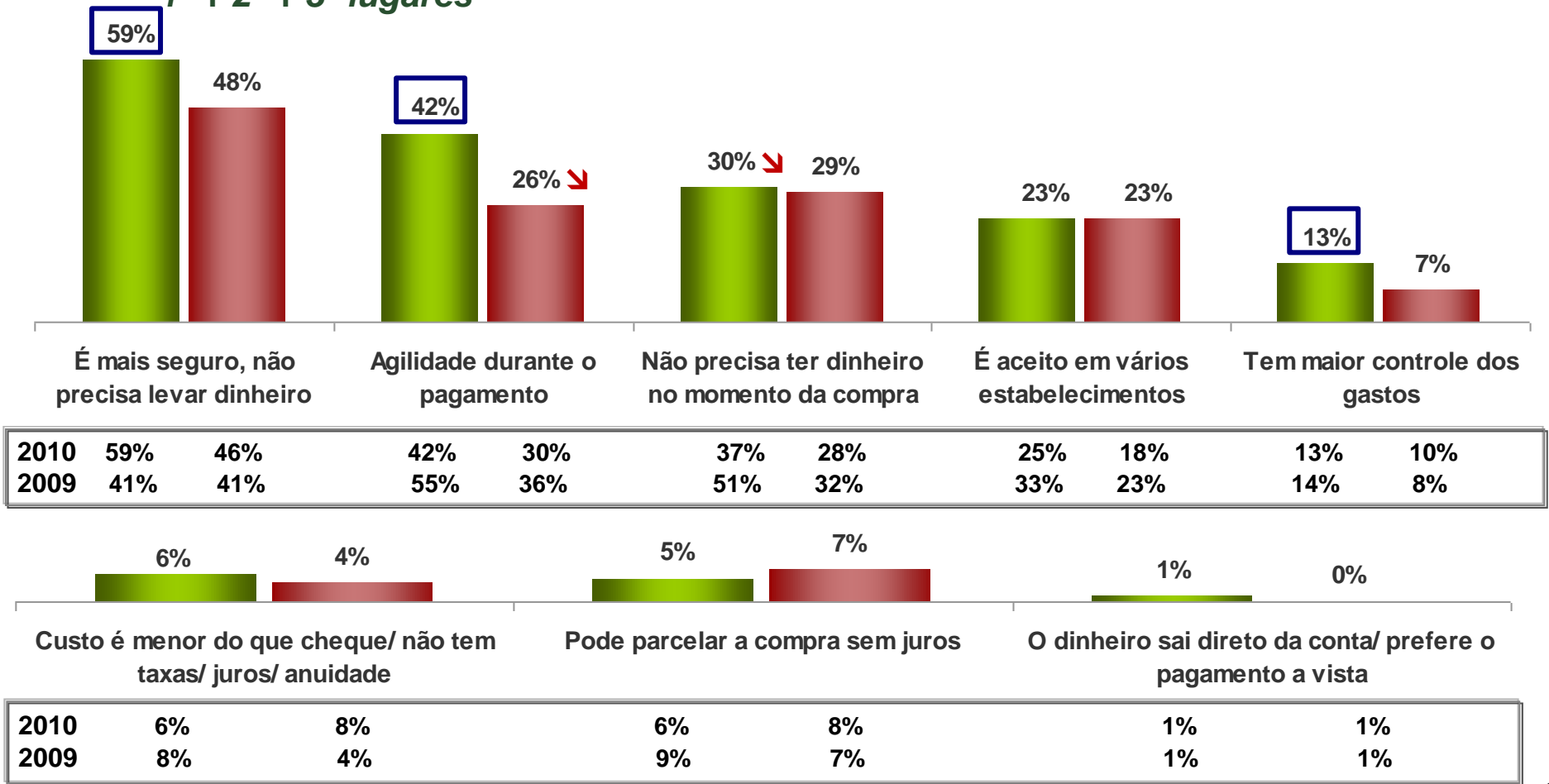
P24. E na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? (Espontânea e única)

Pontos fortes do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares



■ Possuidor ■ Não possuidor



Base: Total possuidor de cartão e não possuidor
 Fonte: P23. 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)

Pontos fortes do cartão de débito



1º + 2º + 3º lugares

	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
É mais seguro, não precisa levar dinheiro	59	53	25	44	59	77	64	51	56	63	68	64
Agilidade durante o pagamento no caixa do estabelecimento/ mais rápido do que cheque	42	47	20	25	26	41	53	40	39	50	36	57
Não precisa ter dinheiro no momento da compra	30	36	18	26	34	38	25	31	26	27	41	45
É aceito em vários lugares, estabelecimentos	23	38	10	11	31	22	22	20	20	20	33	43
Tem maior controle dos gastos	13	11	4	10	3	28	8	12	15	14	5	8
Custo é menor do que cheque/ não tem taxas/ juros/ anuidade	6	8	-	3	1	14	3	4	4	7	4	7
Pode parcelar a compra sem juros	5	4	3	6	3	9	7	7	2	6	3	6
O dinheiro sai direto da conta/ prefere o pagamento a vista	1	-	-	1	-	1	-	1	1	1	-	-
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

Pontos fortes do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares



	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	A/B	C	D/E
É mais seguro, não precisa levar dinheiro	59	64	56	59	64	58	57	60	52	60	67	65	54	44
Agilidade durante o pagamento no caixa do estabelecimento/ mais rápido do que cheque	42	45	39	37	47	43	41	39	34	42	49	46	39	16
Não precisa ter dinheiro no momento da compra	30	35	26	32	29	29	33	27	26	32	32	34	26	30
É aceito em vários lugares, estabelecimentos	23	26	20	22	27	22	25	15	17	24	27	25	21	14
Tem maior controle dos gastos	13	14	12	14	13	14	10	14	11	12	16	14	13	2
Custo é menor do que cheque/ não tem taxas/ juros/ anuidade	6	6	5	5	7	4	8	2	5	5	8	6	6	2
Pode parcelar a compra sem juros	5	5	5	5	5	5	5	6	7	5	3	3	7	6
O dinheiro sai direto da conta/ prefere o pagamento a vista	1	1	1	1	1	-	1	-	1	1	1	1	0	-
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Pontos fortes do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares



	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
É mais seguro, não precisa levar dinheiro	48	55	36	73	54	70	63	25	51	41	58	52
Não precisa ter dinheiro no momento da compra	29	32	45	29	28	21	29	20	27	29	37	40
Agilidade durante o pagamento no caixa do estabelecimento/ mais rápido do que cheque	26	37	37	24	26	45	28	27	28	20	19	31
É aceito em vários lugares, estabelecimentos	23	46	34	4	25	48	32	28	22	17	14	34
Tem maior controle dos gastos	7	13	12	8	9	11	3	7	2	8	0	10
Pode parcelar a compra sem juros	7	10	14	9	7	10	0	15	3	5	18	7
Custo é menor do que cheque/ não tem taxas/ juros/ anuidade	4	4	0	5	0	3	0	2	0	8	0	4
Base	411	27*	28*	37	42	28*	28*	29*	49	65	40	38

(*) Base insuficiente para análise estatística

Base: Total não possuidor

Fonte: P23. 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)

Pontos fortes do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares



	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	A/B	C	D/E
É mais seguro, não precisa levar dinheiro	48	44	52	49	39	55	48	53	42	59	46	49	47	50
Não precisa ter dinheiro no momento da compra	29	25	33	31	34	31	26	25	30	32	12	34	28	29
Agilidade durante o pagamento no caixa do estabelecimento/ mais rápido do que cheque	26	27	25	34	35	36	17	13	24	29	23	23	31	17
É aceito em vários lugares, estabelecimentos	23	21	25	26	32	20	20	20	19	29	28	22	23	25
Tem maior controle dos gastos	7	8	7	12	12	8	2	5	6	8	13	4	9	6
Pode parcelar a compra sem juros	7	4	9	10	5	12	7	1	6	9	7	10	7	5
Custo é menor do que cheque/ não tem taxas/ juros/ anuidade	4	4	4	3	4	2	4	7	5	3	3	2	4	6
Base	411	176	235	87	87	70	113	54	217	169	25*	75	232	104

(*) Base insuficiente para análise estatística

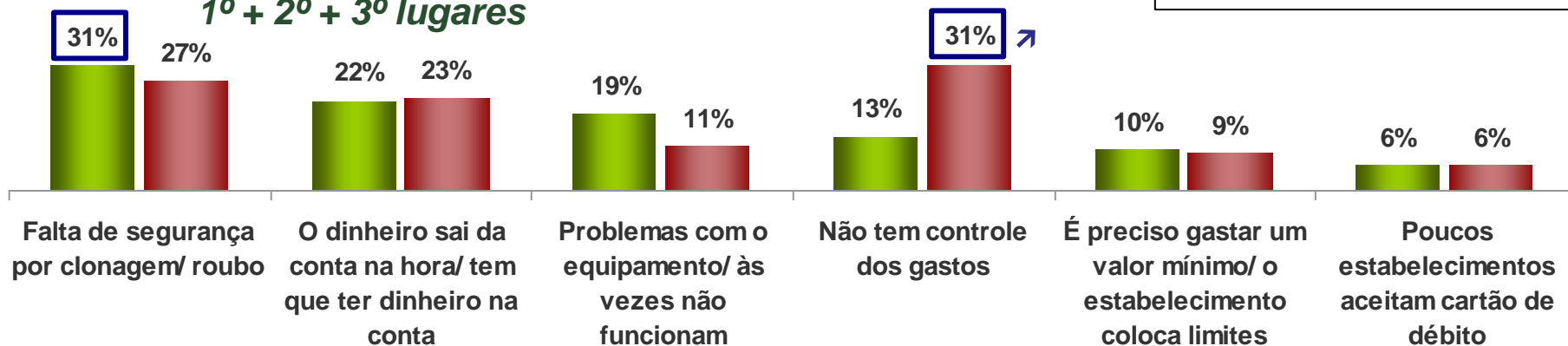
Base: Total não possuidor

Fonte: P23. 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)

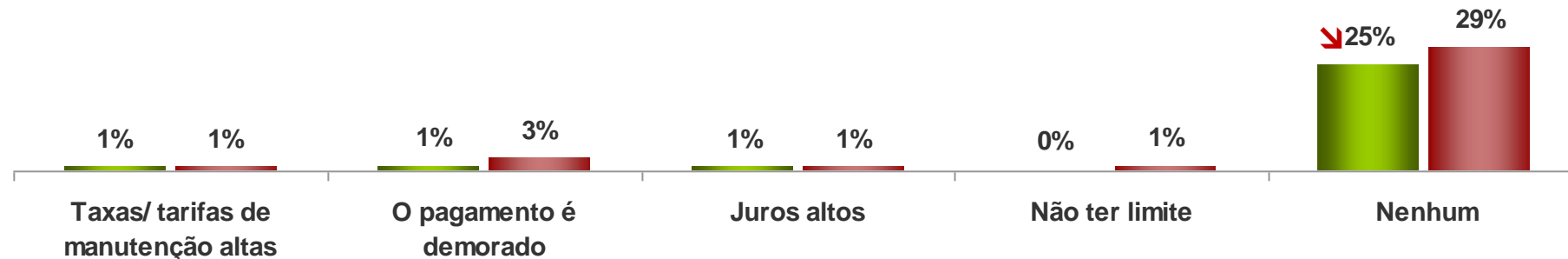
Pontos fracos do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares

■ Possuidor ■ Não possuidor



2010	24%	24%	20%	27%	14%	6%	15%	27%	10%	10%	7%	8%
2009	29%	28%	23%	27%	18%	10%	19%	25%	12%	25%	7%	7%



2010	2%	1%	2%	1%	2%	2%	1%	38%	29%
2009	2%	2%	2%	2%	1%	1%	34%	30%	

Base: Total possuidor de cartão e não possuidor

Fonte: P24. 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)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fracos do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares

	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
Falta de segurança por clonagem/ roubo	31	42	13	18	21	57	21	32	15	42	20	30
O dinheiro sai da conta na hora/ tem que ter dinheiro na conta	22	25	14	12	22	36	31	17	16	24	18	27
Problemas com o equipamento/ às vezes não funcionam	19	31	10	19	5	37	22	7	10	23	19	21
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que tem	13	10	3	7	9	16	11	16	9	17	13	18
É preciso gastar um valor mínimo/ o estabelecimento coloca limites	10	12	1	6	11	10	6	10	9	11	11	19
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de débito	6	12	7	7	4	10	5	2	2	7	4	9
Taxas/ tarifas de manutenção altas	1	-	-	-	1	0	1	3	1	1	-	0
O pagamento é demorado	1	2	-	3	-	2	1	1	0	-	3	2
Juros altos	1	3	0	1	1	-	-	-	0	1	-	-
Nenhum	25	10	16	22	26	9	29	22	45	17	36	26
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

108

Base: Total possuidor de cartão

Fonte: P24. 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)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fracos do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares

	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	A/B	C	D/E
Falta de segurança por clonagem/ roubo	31	30	32	31	33	34	29	30	29	30	37	35	28	15
O dinheiro sai da conta na hora/ tem que ter dinheiro na conta	22	21	23	25	22	24	20	19	22	20	26	22	22	18
Problemas com o equipamento/ às vezes não funcionam	19	20	18	16	22	19	19	15	11	18	28	21	17	6
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que tem	13	15	11	13	14	14	11	12	14	12	14	13	13	18
É preciso gastar um valor mínimo/ o estabelecimento coloca limites	10	12	8	14	10	11	9	5	7	11	11	11	10	6
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de débito	6	7	5	7	7	5	6	3	5	6	6	6	7	2
Taxas/ tarifas de manutenção altas	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
O pagamento é demorado	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
Juros altos	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	-
Nenhum	25	25	24	22	27	23	24	28	25	25	23	29	21	15
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Pontos fracos do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares

	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
Falta de segurança por clonagem/ roubo	27	42	43	22	19	44	39	26	16	27	22	30
O dinheiro sai da conta na hora/ tem que ter dinheiro na conta	23	49	31	11	26	38	19	32	28	13	22	26
Problemas com o equipamento/ às vezes não funcionam	11	16	18	18	7	47	11	3	-	10	11	16
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que tem	31	38	27	31	17	23	20	30	21	39	41	30
É preciso gastar um valor mínimo/ o estabelecimento coloca limites	9	10	14	2	8	9	8	9	11	9	7	14
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de débito	6	12	9	27	13	-	7	4	4	2	-	4
Taxas/ tarifas de manutenção altas	1	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	-
O pagamento é demorado	3	-	4	4	2	2	2	8	2	3	3	4
Juros altos	1	10	-	4	2	-	-	-	-	-	-	-
Nenhum	29	30	23	30	36	11	32	24	45	23	26	28
Base	411	27*	28*	37	42	28*	28*	29*	49	65	40	38

(*) Base insuficiente para análise estatística 110

Base: Total não possuidor

Fonte: P24. 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)

Pontos fracos do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares

	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	A/B	C	D/E
Falta de segurança por clonagem/ roubo	27	25	28	26	27	33	24	27	23	35	13	37	25	24
O dinheiro sai da conta na hora/ tem que ter dinheiro na conta	23	23	23	25	29	29	18	17	20	27	26	22	25	20
Problemas com o equipamento/ às vezes não funcionam	11	13	9	14	6	10	11	11	7	13	24	14	11	7
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que tem	31	26	34	29	26	25	30	45	29	37	16	31	31	30
É preciso gastar um valor mínimo/ o estabelecimento coloca limites	9	7	11	7	13	13	6	8	9	12	1	11	10	7
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de débito	6	6	5	7	6	5	8	2	5	7	9	7	5	6
Taxas/ tarifas de manutenção altas	1	1	-	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	2
O pagamento é demorado	3	3	3	3	1	6	3	2	4	3	-	0	4	4
Juros altos	1	0	2	1	1	-	2	-	2	1	-	-	1	2
Nenhum	29	29	29	38	33	24	27	22	28	28	35	31	28	29
Base	411	176	235	87	87	70	113	54	217	169	25*	75	232	104

(*) Base insuficiente para análise estatística 111

Base: Total não possuidor

Fonte: P24. 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)

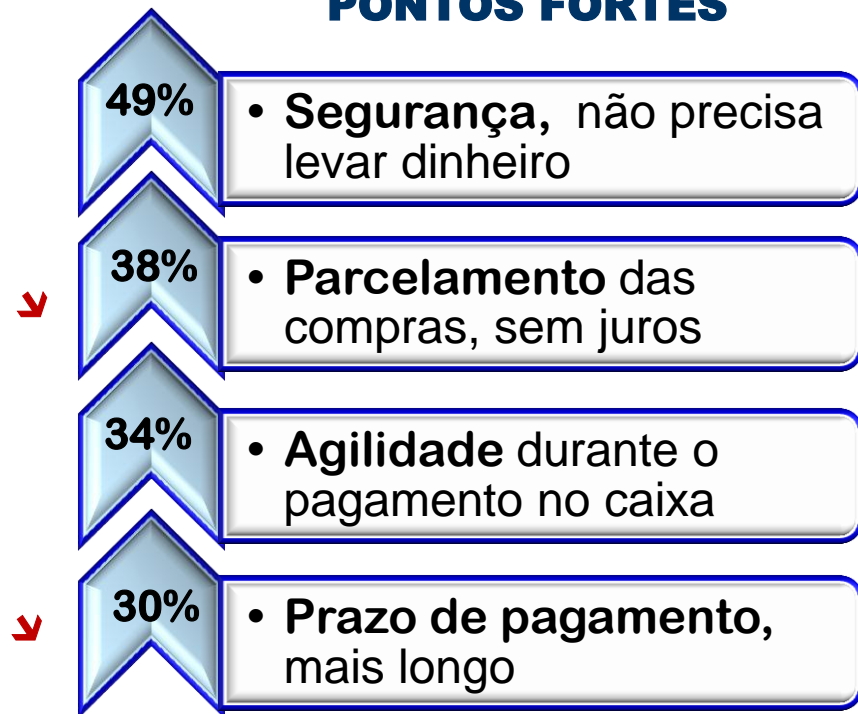
Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

- ***Cartão de débito***
- ***Cartão de crédito***

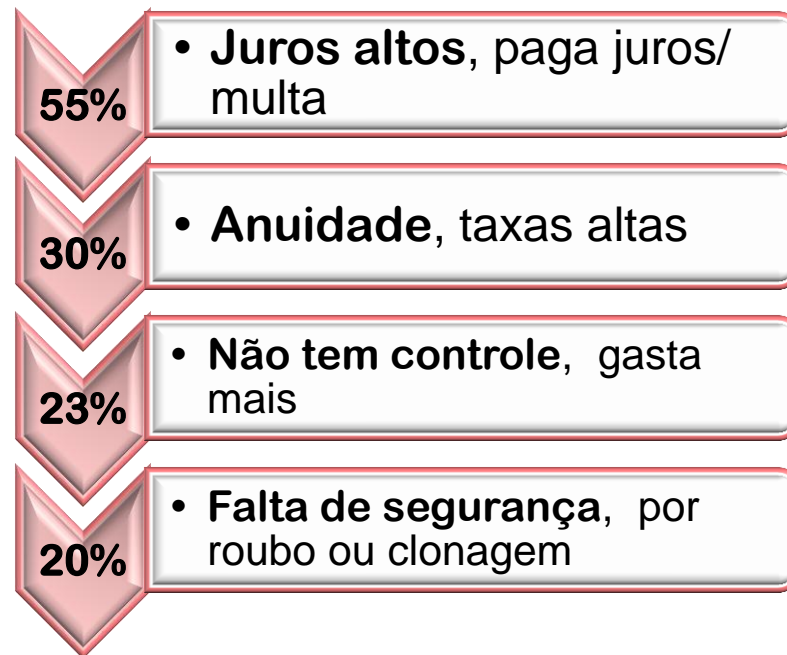
Possuidor

Cartão de crédito

PONTOS FORTES



PONTOS FRACOS



Da mesma forma que no cartão de débito, **Segurança** é o aspecto de maior destaque entre os pontos fortes do **cartão de crédito**. O **parcelamento das compras** e o **prazo de pagamento** são pontos fortes específicos do crédito.

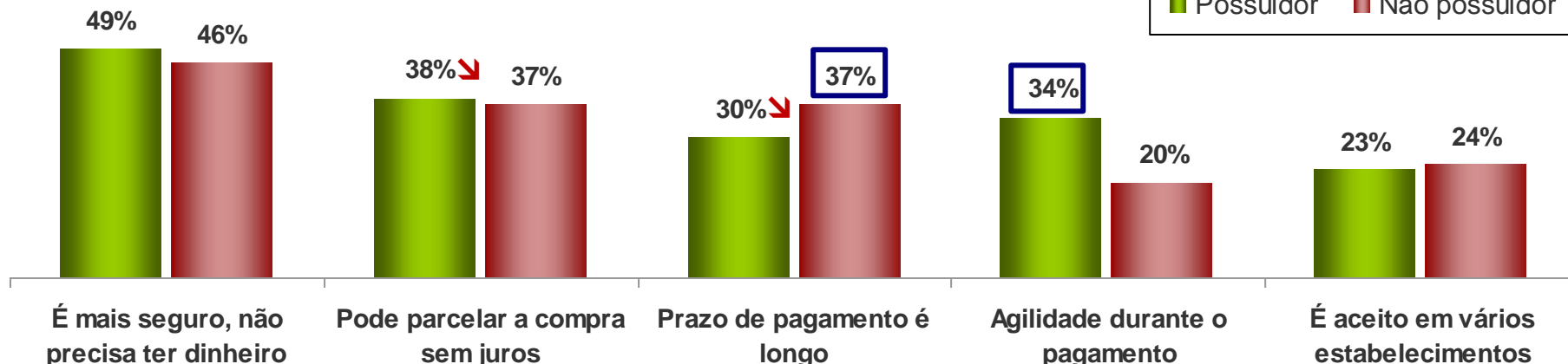
Por outro lado, **juros** (em 1º. lugar) e **anuidades/ taxas** são os mais destacados, entre os **pontos negativos**.

2010 vs. 2011 - queda

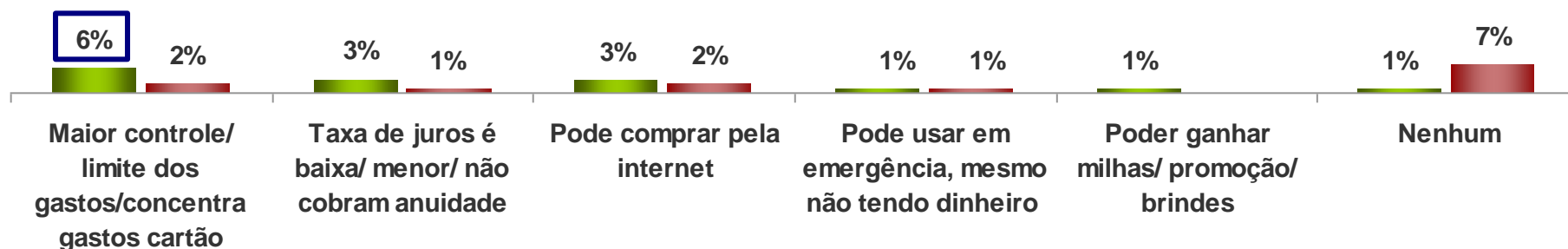
Base: Total possuidor de cartão./ Fonte: P13. Na sua opinião, qual é o ponto forte do cartão de crédito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? P14. E na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de crédito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? (Espontânea e única)

Pontos fortes do cartão de crédito

1º + 2º + 3º lugares



2010	48%	44%	48%	34%	39%	32%	30%	21%	24%	28%
2009	51%	45%	52%	33%	45%	36%	32%	21%	29%	29%



2010	8%	5%	5%	2%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	6%
2009	8%	4%	6%	3%	4%	4%	1%	1%	1%	1%	1%	8%

Base: Total possuidor de cartão e não possuidor
 Fonte: P13. 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)

Pontos fortes do cartão de crédito



1º + 2º + 3º lugares

	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
É mais seguro, não precisa ter dinheiro	49	54	64	54	50	75	34	56	38	50	38	39
Pode parcelar a compra sem juros	38	50	55	55	51	41	31	43	32	34	36	32
Agilidade durante o pagamento no caixa do estabelecimento/ é mais rápido	34	39	37	25	19	50	34	23	23	44	23	35
Prazo de pagamento é longo	30	34	37	38	39	36	34	30	35	22	26	21
É aceito em vários lugares/ estabelecimentos	23	42	33	17	36	22	17	15	20	21	19	27
Maior controle/ limite dos gastos/concentra gastos cartão	6	8	7	5	1	14	2	6	3	9	4	10
Taxa de juros é baixa/ menor/ não cobram anuidade	3	2	5	2	2	10	3	3	1	4	2	6
Pode comprar pela internet	3	3	3	2	1	1	1	1	3	4	6	1
Pode usar em emergência, mesmo não tendo dinheiro	1	-	-	-	0	-	-	1	2	3	1	-
Poder ganhar milhas/ promoção/ brindes	1	-	1	-	-	-	1	1	1	2	1	-
Nenhum	1	-	-	1	1	1	1	1	1	0	-	-
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fortes do cartão de crédito

1º + 2º + 3º lugares



	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	A/B	C	D/E
É mais seguro, não precisa ter dinheiro	49	46	52	43	45	49	57	52	48	46	56	51	48	38
Pode parcelar a compra sem juros	38	35	42	39	44	40	37	28	34	42	35	37	39	42
Agilidade durante o pagamento no caixa do estabelecimento/ é mais rápido	34	33	35	27	32	34	40	36	28	36	36	36	33	15
Prazo de pagamento é longo	30	26	33	29	31	32	30	27	27	30	33	31	28	35
É aceito em vários lugares/ estabelecimentos	23	23	22	22	21	22	28	18	21	23	24	24	22	17
Maior controle/ limite dos gastos/concentra gastos cartão	6	8	5	5	5	7	7	9	8	5	8	7	6	7
Taxa de juros é baixa/ menor/ não cobram anuidade	3	3	4	4	3	2	4	3	5	3	2	3	4	2
Pode comprar pela internet	3	3	2	4	4	1	2	1	0	2	7	4	1	0
Pode usar em emergência, mesmo não tendo dinheiro	1	1	2	1	1	0	2	2	2	1	1	2	1	-
Poder ganhar milhas/ promoção/ brindes	1	1	1	0	1	1	1	1	-	1	3	2	-	-
Nenhum	1	1	1	1	1	1	1	-	2	0	0	1	1	-
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Base: Total possuidor de cartão /Fonte: P13. 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)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fortes do cartão de crédito



1º + 2º + 3º lugares

	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
É mais seguro, não precisa ter dinheiro	46	40	50	46	43	64	54	33	50	45	44	40
Pode parcelar a compra sem juros	37	60	37	51	46	24	37	33	28	36	32	37
Prazo de pagamento é longo	37	46	42	51	44	60	47	24	38	33	20	20
Agilidade durante o pagamento no caixa do estabelecimento/ é mais rápido	20	32	42	12	23	43	12	18	14	17	19	22
É aceito em vários lugares/ estabelecimentos	24	50	51	30	34	28	31	21	20	13	20	36
Maior controle/ limite dos gastos/concentra gastos cartão	2	-	3	-	-	3	-	3	-	3	2	7
Taxa de juros é baixa/ menor/ não cobram anuidade	1	4	-	-	2	5	-	-	-	1	-	2
Pode comprar pela internet	2	5	-	-	-	2	-	8	-	3	-	-
Pode usar em emergência, mesmo não tendo dinheiro	1	-	3	-	-	-	-	6	-	1	5	-
Nenhum	7	3	-	1	5	2	-	19	10	7	8	3
Base	411	27*	28*	37	42	28*	28*	29*	49	65	40	38

Base: Total não possuidor

Fonte: P13. 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 insuficiente para análise estatística

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fortes do cartão de crédito

1º + 2º + 3º lugares



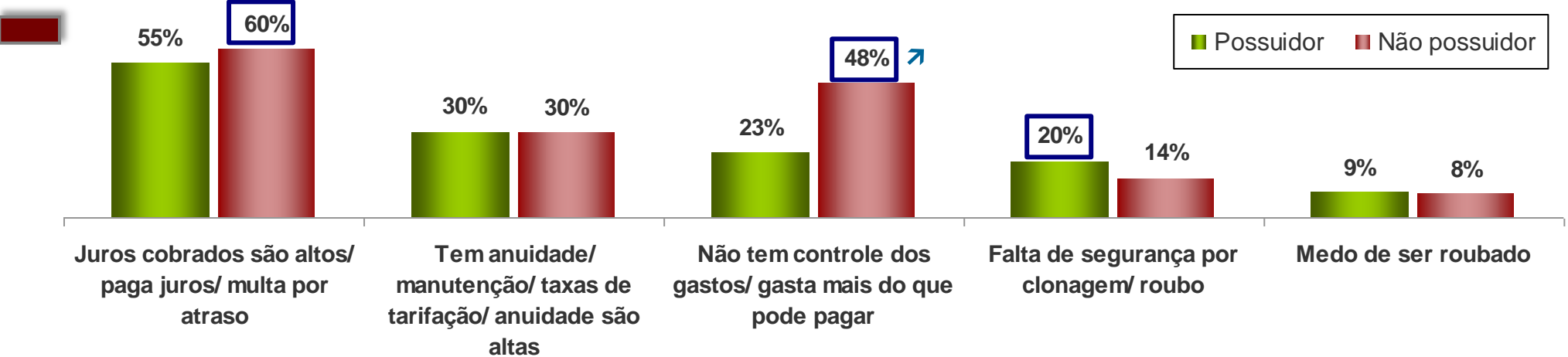
	Total	NÃO POSSUIDOR (em%)												
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classificação Econômica		
		Masculino	Feminino	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	A/B	C	D/E
É mais seguro, não precisa ter dinheiro	46	42	49	47	39	54	43	47	43	50	45	51	43	47
Pode parcelar a compra sem juros	37	33	40	46	53	37	28	26	31	47	30	33	42	30
Prazo de pagamento é longo	37	34	39	37	54	33	37	23	35	39	38	33	37	40
Agilidade durante o pagamento no caixa do estabelecimento/ é mais rápido	20	20	20	19	21	30	16	17	17	23	21	21	20	18
É aceito em vários lugares/ estabelecimentos	24	25	23	25	26	31	20	20	22	30	7	22	26	21
Maior controle/ limite dos gastos/concentra gastos cartão	2	3	1	1	4	2	0	3	3	1	2	1	2	3
Taxa de juros é baixa/ menor/ não cobram anuidade	1	1	1	3	0	1	1	-	1	2	-	0	1	3
Pode comprar pela internet	2	3	1	2	8	-	-	2	0	3	12	4	2	-
Pode usar em emergência, mesmo não tendo dinheiro	1	1	1	3	-	1	0	2	1	2	-	1	1	2
Nenhum	7	7	6	4	3	0	9	14	8	4	7	5	6	9
Base	411	176	235	87	87	70	113	54	217	169	25*	75	232	104

(*) Base insuficiente para análise estatística 118

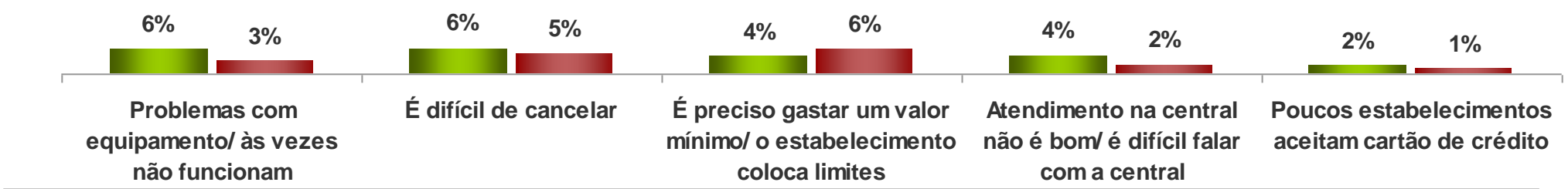
Base: Total não possuidor
 Fonte: P13. Na sua opinião, qual é o ponto forte do cartão de crédito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (Espontânea e múltipla)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fracos do cartão de crédito 1º + 2º + 3º lugares



2010	56%	55%	26%	25%	26%	40%	17%	13%	8%	11%
2009	60%	68%	31%	36%	27%	37%	14%	13%	-	11%



2010	6%	5%	4%	5%	6%	4%	4%	1%	4%	3%
2009	13%	3%	7%	8%	6%	7%	5%	3%	3%	1%

Citações até 2% em possuidor

Base: Total possuidor e não possuidor de cartão /Fonte: P14. 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 única)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fracos do cartão de crédito

1º + 2º + 3º lugares

	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
Juros cobrados são altos/ paga juros/ multa por atraso	55	66	84	64	66	50	62	50	47	56	40	44
Tem anuidade/ manutenção/ taxas de tarificação/ anuidade são altas	30	33	39	33	42	43	28	31	23	29	12	30
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que pode pagar	23	25	13	24	26	37	13	22	20	23	27	10
Falta de segurança por clonagem/ roubo	20	36	19	19	8	44	10	16	8	26	5	13
Medo de ser roubado	9	11	10	13	1	6	6	7	6	12	6	13
Problemas com equipamento/ às vezes não funcionam	6	5	5	5	3	26	4	1	1	6	4	7
É difícil de cancelar	6	8	3	4	3	21	7	7	3	4	2	6
É preciso gastar um valor mínimo/ o estabelecimento coloca limites	4	5	1	3	4	3	4	5	4	4	4	14
Atendimento na central não é bom/ é difícil falar com a central	4	9	6	6	2	8	6	3	3	5	2	1
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de crédito	2	2	1	4	1	3	2	3	1	2	1	2
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

Citações até 2% em possuidor 120

Base: Total possuidor de cartão /Fonte: P14. 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 única)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fracos do cartão de crédito

1º + 2º + 3º lugares

	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	A/B	C	D/E
Juros cobrados são altos/ paga juros/ multa por atraso	55	52	57	52	57	57	56	50	49	58	54	55	55	48
Tem anuidade/ manutenção/ taxas de tarifação/ anuidade são altas	30	31	29	24	31	35	32	25	26	30	34	31	29	24
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que pode pagar	23	19	26	24	25	20	27	15	23	21	26	24	22	20
Falta de segurança por clonagem/ roubo	20	20	19	16	14	25	22	21	19	19	21	21	18	13
Medo de ser roubado	9	8	9	6	8	11	9	7	9	7	10	9	9	7
Problemas com equipamento/ às vezes não funcionam	6	6	6	5	6	5	9	4	2	6	10	8	4	2
É difícil de cancelar	6	6	5	4	4	5	8	7	3	4	12	8	4	4
É preciso gastar um valor mínimo/ o estabelecimento coloca limites	4	5	4	7	5	4	3	3	4	5	3	4	5	2
Atendimento na central não é bom/ é difícil falar com a central	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	6	5	4	1
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de crédito	2	2	2	2	2	2	3	0	1	2	2	2	2	1
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Citações até 2% em possuidor

121

Base: Total possuidor de cartão / Fonte: P14. 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 única)

Pontos fracos do cartão de crédito

1º + 2º + 3º lugares

	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
Juros cobrados são altos/ paga juros/ multa por atraso	60	71	80	68	74	75	56	72	61	48	58	55
Tem anuidade/ manutenção/ taxas de tarificação/ anuidade são altas	30	38	41	33	34	41	43	28	30	24	25	39
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que pode pagar	48	54	28	32	49	73	38	48	38	60	41	27
Falta de segurança por clonagem/ roubo	14	7	24	15	18	25	16	9	12	14	13	15
Medo de ser roubado	8	11	9	9	7	12	3	5	4	11	10	9
Problemas com equipamento/ às vezes não funcionam	3	4	9	4	-	13	-	-	4	3	6	3
É difícil de cancelar	5	3	5	3	4	31	8	23	-	1	5	11
É preciso gastar um valor mínimo/ o estabelecimento coloca limites	6	16	5	6	4	1	-	22	2	5	-	6
Atendimento na central não é bom/ é difícil falar com a central	2	-	11	-	-	2	8	4	-	1	-	2
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de crédito	1	-	-	4	-	-	-	-	2	1	2	-
Base	411	27*	28*	37	42	28*	28*	29*	49	65	40	38

(*) Base insuficiente para análise estatística

Base: Total não possuidor de cartão

Fonte: P14. 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 única)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Pontos fracos do cartão de crédito

1º + 2º + 3º lugares

	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	A/B	C	D/E
Juros cobrados são altos/ paga juros/ multa por atraso	60	57	62	69	67	61	57	48	50	73	64	69	61	52
Tem anuidade/ manutenção/ taxas de tarificação/ anuidade são altas	30	29	31	35	42	28	30	17	24	37	44	35	33	22
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que pode pagar	48	42	53	42	47	46	46	60	50	45	48	49	48	48
Falta de segurança por clonagem/ roubo	14	18	11	20	13	18	12	10	12	19	8	22	13	12
Medo de ser roubado	8	9	8	10	12	5	8	6	6	12	9	13	5	11
Problemas com equipamento/ às vezes não funcionam	3	4	3	3	6	8	0	3	2	6	2	5	4	0
É difícil de cancelar	5	4	6	6	5	3	8	2	4	5	16	10	3	5
É preciso gastar um valor mínimo/ o estabelecimento coloca limites	6	5	6	6	7	4	2	12	7	5	4	2	6	8
Atendimento na central não é bom/ é difícil falar com a central	2	1	2	1	2	5	1	1	3	1	-	3	1	1
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de crédito	1	1	1	3	-	2	1	-	1	2	-	1	1	3
Base	411	176	235	87	87	70	113	54	217	169	25*	75	232	104

(*) Base insuficiente para análise estatística

Base: Total não possuidor de cartão /Fonte: P14. 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 única)

Escala de 1 a 5

Limite de crédito

	Possuidor			
	2008	2009	2010	2011
Muito alto (5)	3%	2%	4%	4%
Alto (4)	7%	10%	9%	9%
Adequado (3)	70%	72%	67%	70%
Baixo (2)	16%	13%	16%	15%
Muito baixo (1)	3%	3%	3%	2%
Média	3,0	3,0	3,0	3,0

Problema para aprovação de crédito

	Possuidor			
	2008	2009	2010	2011
Nunca teve problema para aprovação de crédito	80%	82%	83%	82%

O limite de crédito é considerado adequado pela maioria dos clientes.

E, mantendo a tendência de anos anteriores, a grande maioria declara nunca ter tido problema para aprovação de crédito.

Base: Total 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)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Escala de 1 a 5

	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
Muito alto (5)	4	1	2	5	1	2	6	3	4	5	6	1
Alto (4)	9	6	7	5	5	11	10	11	6	12	5	22
Adequado (3)	70	70	75	65	63	71	68	72	76	67	74	65
Baixo (2)	15	22	14	21	25	13	14	12	11	14	14	11
Muito baixo (1)	2	1	2	4	4	3	2	2	3	1	-	-
Média	3,0	2,9	2,9	2,9	2,7	3,0	3,0	3,0	3,0	3,1	3,0	3,1
Nunca teve problema para aprovação de despesas	82	79	79	88	77	82	85	89	82	80	86	89
Base	1282	89	101	131	130	95	82	91	141	209	116	97

Em Manaus e nas capitais do Nordeste, parcela mais expressiva tende a considerar baixo o limite de crédito.
Em Porto Alegre, 22% consideram o limite elevado.

Base: Total possuidor de cartão de crédito

Fonte: P15. 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)

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

Escala de 1 a 5

	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	A/B	C	D/E
Muito alto (5)	4	3	5	4	4	5	3	2	3	2	8	5	2	-
Alto (4)	9	9	10	6	9	10	11	10	6	10	12	11	8	9
Adequado (3)	70	73	67	69	69	66	71	76	68	71	68	73	67	60
Baixo (2)	15	14	15	18	15	16	14	10	20	14	10	9	20	27
Muito baixo (1)	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	5
Média	3,0	3,0	3,0	2,9	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	3,0	3,1	3,1	2,9	2,7
Nunca teve problema para aprovação de despesas	82	82	81	79	79	85	80	89	83	80	84	82	81	92
Base	1282	580	702	255	356	292	255	124	313	681	288	583	626	73

Maior parcela que considera baixo o limite é registrada nas classes menos favorecidas (27% nas classes DE), entre os mais jovens e os menos escolarizados.

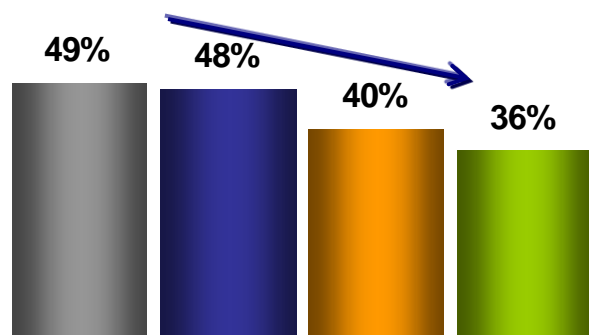
Base: Total possuidor de cartão de crédito

Fonte: P15. 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) / P16. Você já teve algum problema para aprovação de despesas durante a compra de produtos, alimentos e/ou serviços? (Estimulada e única)

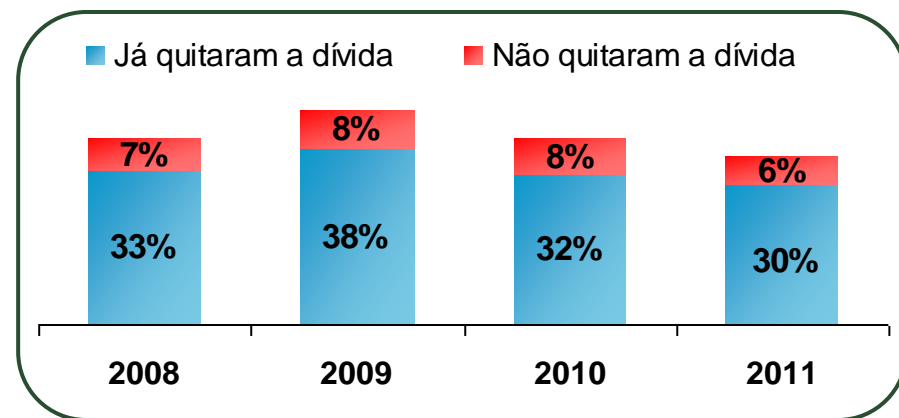
Possuidor de cartão de crédito/ loja

Pagamento mínimo da fatura

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011



Já deixaram de pagar o valor integral do cartão de crédito



A tendência nos últimos 2 anos foi de **redução da parcela de clientes que já deixou de pagar o valor integral do cartão de crédito.**

E, entre esses, a maioria já quitou a dívida → **sem variação significativa.**

Possuidor e Não possuidor

Porém...

Após queda significativa em 2009, a taxa de recebimento de cartão não solicitado teve discreta tendência de declínio, nos últimos 12 meses



O recebimento de oferta de Cartão de crédito via telemarketing continua com taxa elevada.



... a disposição para conhecer novos produtos oferecidos pelas empresas de cartão permanece em patamar baixo, com tendência de declínio, a partir de 2009.



Possuidor → De 43% para 40%

→ Em torno de 70%

→ Média 5,7

Não possuidor → De 26% para 24%

→ Em torno de 60%

Em escala de 1 a 10:

→ Média 3,6

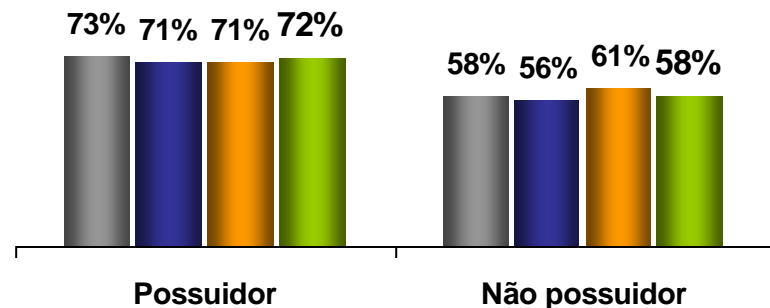
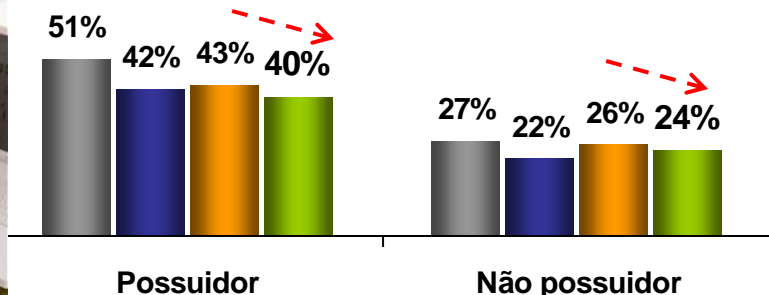
Possuidor e Não possuidor

Oferta

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

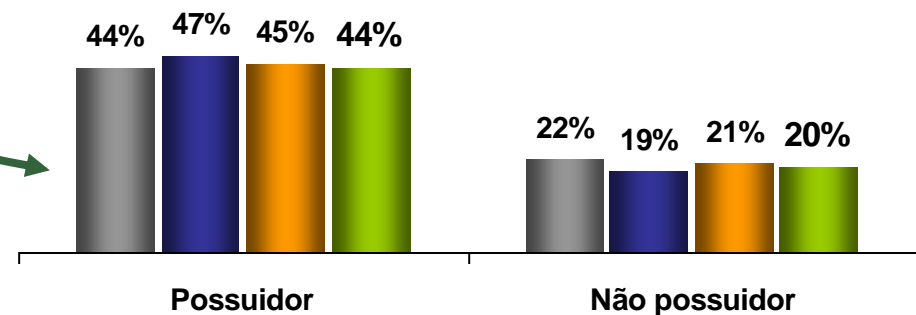
Recebeu algum cartão que não tenha solicitado?

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



Notas 7 a 10
(Escala de 1 a 10)

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



Média:	2008	2009	2010	2011
Possuidor	5,7	6,0	5,8	5,7
Não possuidor	3,8	3,8	4,0	3,6

Base: Total possuidor e não possuidor

Fonte: P36. Você já recebeu ___? (Estimulada e única) / P35. Concordância com frases, escala de 1 a 10

Maior oferta de cartão não solicitado: SP

	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
Recebeu algum cartão que não tenha solicitado	40	37	34	36	33	33	39	36	38	49	33	30
Recebeu ofertas de cartão de crédito por telefone/telemarketing de algum emissor	72	66	55	57	76	76	67	82	65	80	61	61
Estou sempre disposto a conhecer novos produtos oferecidos pelas empresas de cartão de crédito e débito - Notas 7 a 10*	44	35	59	40	52	47	29	35	51	40	41	41
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

(*) Escala de 1 a 10

MAIOR receptividade ao conhecimento de novos produtos: Belém, Salvador e RJ.
MENOR receptividade: Manaus, Goiânia e BH.

Maior oferta de cartão não solicitado ou oferta via telemarketing: classes AB, escolaridade superior.

	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	A/B	C	D/E
Recebeu algum cartão que não tenha solicitado	40	42	37	29	39	43	46	39	32	38	51	48	32	25
Recebeu ofertas de cartão de crédito por telefone/ telemarketing de algum emissor	72	73	70	56	73	70	79	78	62	70	87	80	64	56
Estou sempre disposto a conhecer novos produtos oferecidos pelas empresas de cartão de crédito e débito - Notas 7 a 10*	44	43	45	47	46	44	43	37	41	47	40	44	44	38
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

(*) Escala de 1 a 10

MENOR receptividade ao conhecimento de novos produtos das empresas de cartão: classes DE, mais velhos (a partir de 60 anos).

	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
Recebeu ofertas de cartão de crédito por telefone/telemarketing de algum emissor	58	43	35	45	44	70	70	57	60	64	72	58
Recebeu algum cartão que não tenha solicitado	24	17	38	12	11	13	33	28	22	29	31	26
Estou sempre disposto a conhecer novos produtos oferecidos pelas empresas de cartão de crédito e débito - Notas 7 a 10*	20	23	44	26	28	9	14	25	25	15	7	8
Base	411	27*	28*	37	42	28*	28*	29*	49	65	40	38

(*) Escala de 1 a 10

(*) Base insuficiente para análise estatística

	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	A/B	C	D/E
Recebeu ofertas de cartão de crédito por telefone/ telemarketing de algum emissor	58	57	59	52	55	60	54	72	51	64	84	78	60	41
Recebeu algum cartão que não tenha solicitado	24	21	27	17	29	26	19	34	28	19	26	27	28	15
Estou sempre disposto a conhecer novos produtos oferecidos pelas empresas de cartão de crédito e débito - Notas 7 a 10*	20	16	22	23	28	23	13	17	20	22	3	19	18	23
Base	411	176	235	87	87	70	113	54	217	169	25*	75	232	104

(*) Escala de 1 a 10

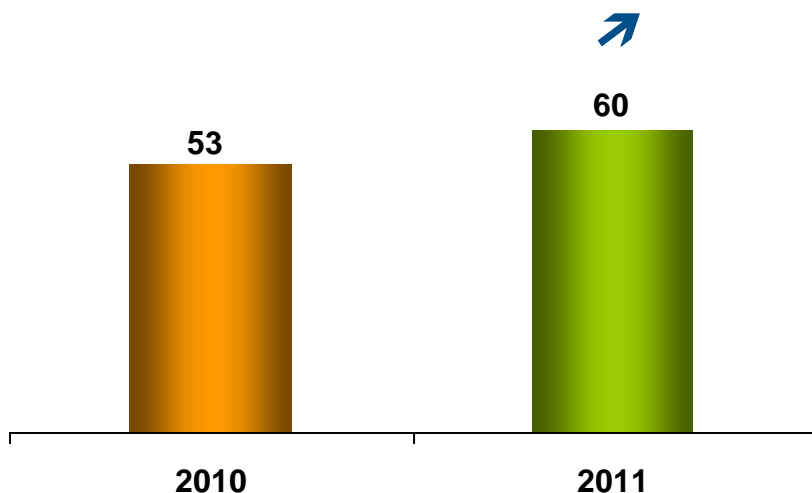
(*) Base insuficiente para análise estatística

Também entre Não possuidores, as classes AB e os que têm escolaridade superior receberam mais ofertas de cartão, via telemarketing.

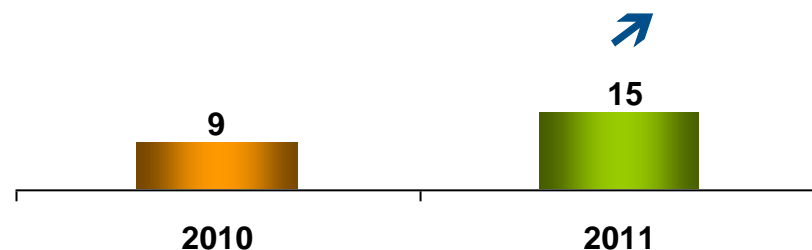
Possuidor

Compras via Internet (Em %)

Acessam Internet habitualmente:



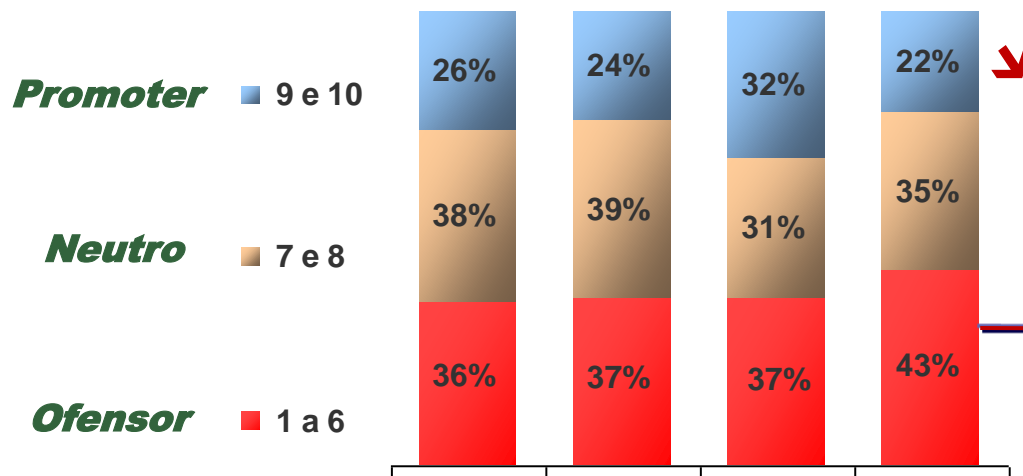
Costumam pagar com cartão de crédito, via Internet:



60% dos possuidores costumam acessar a Internet habitualmente e 15% dos possuidores costumam pagar com cartão de crédito, via Internet → crescimento com relação a 2010.

Possuidor

Segurança em usar Cartão de Crédito para pagar compras via Internet



A tendência foi de aumento das avaliações mais negativas (de 1 a 6).

Base: 2008 (194), 2009 (161), 2010 (178), 2011 (199)

Média (1 a 10): 7,1 (2008), 6,8 (2009), 7,1 (2010), 6,6 (2011)

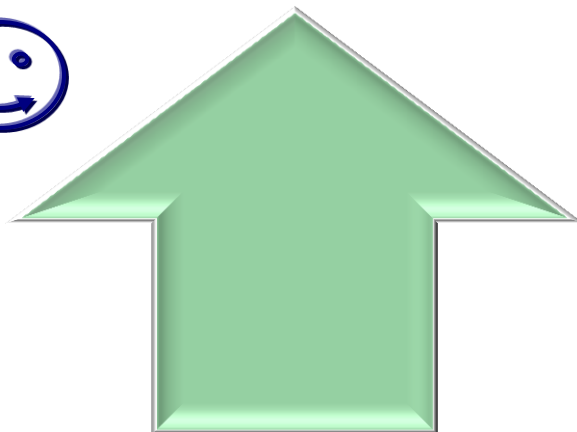
NPS*: -10 (2008), -13 (2009), -5 (2010), -21 (2011)

De modo geral, a segurança em usar Cartão de crédito para compras pela Internet ainda é limitada, sem melhoria no último ano → em escala de 1 a 10, a média fica em 6,6, patamar mediano.

Base: Possuidores de cartão que fazem compra na internet e pagam com cartão de crédito (*) Net Promoter Score (Promoter – Ofensor) P40. 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?

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

A satisfação com as empresas de cartão entre os possuidores mantém-se bastante estável nos últimos anos → em escala de 1 a 10, a média fica em **7,2**, indicando avaliação positiva, porém discreta.



Maior satisfação com empresas de cartão:

Mulheres

Classes DE

Escolaridade fundamental

Rio de Janeiro, Curitiba e Manaus



Menor satisfação:

Homens

25 a 34 anos

Classes AB

Escolaridade superior

Goiânia e Recife



Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

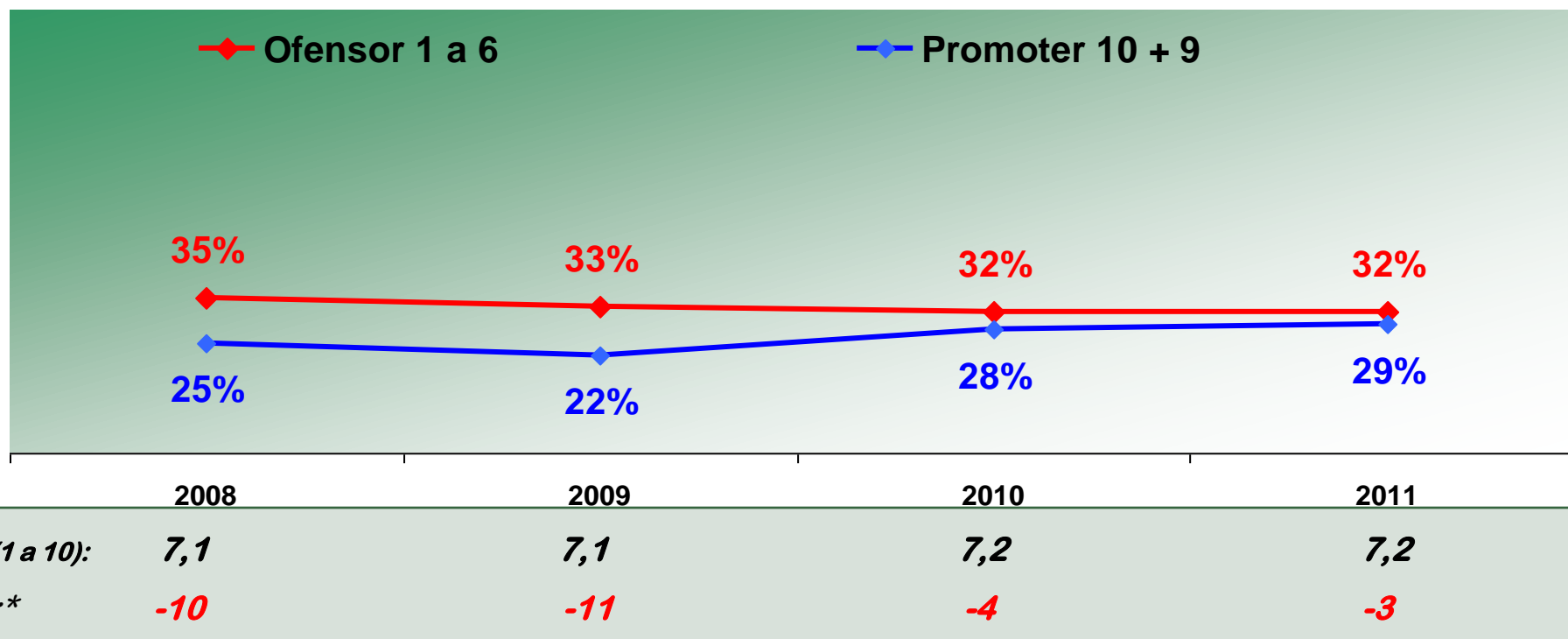
(Escala de 1 a 10)



Possuidor

Satisfação com as empresas de cartões

Embora a média permaneça inalterada, há tendência de crescimento das avaliações mais positivas (9 e 10) das empresas de cartão, a partir de 2009. → Em decorrência, há melhoria no NPS* da satisfação com as empresas de cartões.



Base: Total possuidor

(*) Net Promoter Score (Promoter – Ofensor)

Fonte: P34. Por favor, dê uma nota de 1 a 10, na qual quanto mais insatisfeito você estiver com as empresas de cartão de crédito e débito, mais próximo de 1 deverá ser sua nota e quanto mais satisfeito você estiver, mais próximo de 10 deverá ser a nota.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

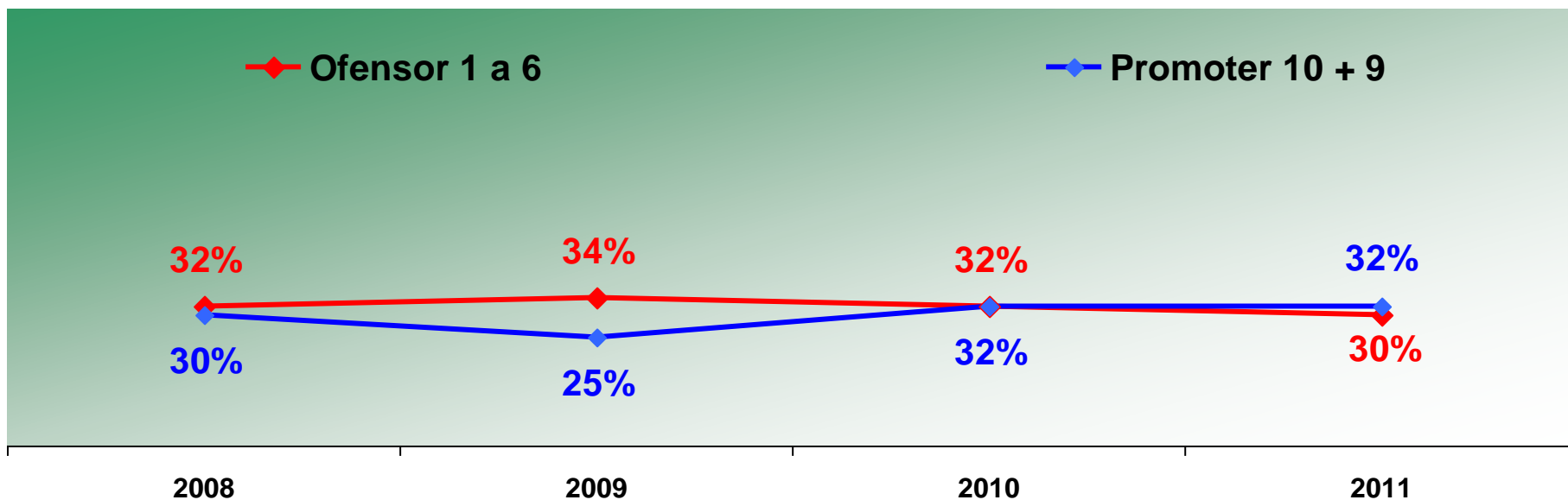
(Escala de 1 a 10)



Possuidor Satisfação com os emissores do cartão

(banco, financeira, loja, etc)

Com relação aos emissores de cartão, a mesma tendência é observada, de melhoria no NPS*.



Média (1 a 10):	7,2	7,1	7,3	7,3
NPS*:*	-2	-9	0	+2

Base: Total possuidor

(*) Net Promoter Score (Promoter – Ofensor)

Fonte: P34. Por favor, dê uma nota de 1 a 10, na qual quanto mais insatisfeito você estiver com as empresas de cartão de crédito e débito, mais próximo de 1 deverá ser sua nota e quanto mais satisfeito você estiver, mais próximo de 10 deverá ser a nota.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

Satisfação geral com as empresas de cartão (1 a 10)

	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
Notas 9 + 10	29	30	33	21	18	33	20	30	36	26	31	33
Média	7,2	7,4	7,4	6,8	6,9	7,4	6,7	7,2	7,8	6,8	7,7	7,3
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

	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	A/B	C	D/E
Notas 9 + 10	29	27	30	32	20	29	34	33	36	28	23	27	29	37
Média	7,2	7,1	7,3	7,4	6,9	7,2	7,3	7,3	7,3	7,2	7,0	7,2	7,2	7,2
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Base: Total possuidor

Fonte: P34. Por favor, dê uma nota de 1 a 10, na qual quanto mais insatisfeito você estiver com as empresas de cartão de crédito e débito, mais próximo de 1 deverá ser sua nota e quanto mais satisfeito você estiver, mais próximo de 10 deverá ser a nota.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

Satisfação com os emissores do cartão (banco, financeira, loja, etc) (1 a 10)

	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
Notas 9 + 10	32	34	32	23	18	40	24	35	41	29	31	34
Média	7,3	7,5	7,6	7,0	6,7	7,8	6,8	7,3	7,9	7,0	7,8	7,5
Base	1621	105	107	147	161	116	115	116	192	256	160	146

	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	A/B	C	D/E
Notas 9 + 10	32	31	33	34	24	35	35	36	38	31	29	31	33	35
Média	7,3	7,3	7,4	7,4	7,1	7,4	7,4	7,4	7,3	7,4	7,3	7,3	7,4	7,3
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Base: Total possuidor

Fonte: P34. Por favor, dê uma nota de 1 a 10, na qual quanto mais insatisfeito você estiver com as empresas de cartão de crédito e débito, mais próximo de 1 deverá ser sua nota e quanto mais satisfeito você estiver, mais próximo de 10 deverá ser a nota.

Possuidor

Além da satisfação geral, os **possuidores** de Meios Eletrônicos de pagamento avaliaram de forma 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.



Operação

Quantidade de locais que aceitam os cartões (8,6)

Rapidez na transação, no momento da compra (8,6)

Segurança Tecnologia

Segurança, não é necessário levar dinheiro (8,3)

Inovação tecnológica (8,1)

Faturas

Formato fácil de entender (7,8)

Fatura correta, sem erros (7,8)

Caixas automáticos

Caixas automáticos suficientes para uso do cartão de débito (7,7)



satisfação

Possuidor

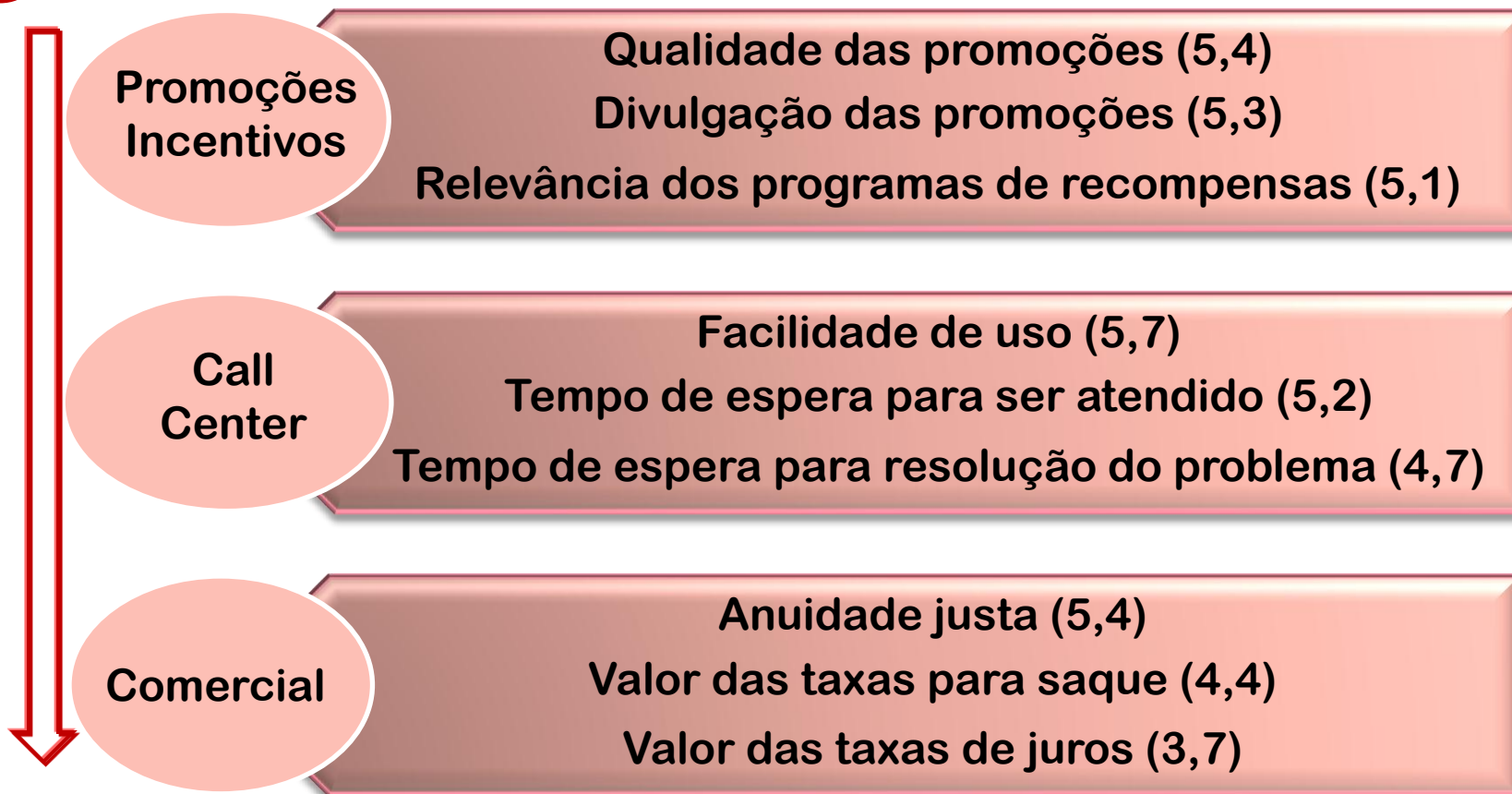
Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

Possuidor



satisfação

Possuidor



No comparativo entre 2010 e 2011, alguns itens que já constavam com avaliação pouco satisfatória em 2010, tiveram tendência de **queda na satisfação**:



Call Center – vários itens apresentaram declínio:

- cordialidade dos atendentes
- objetividade, clareza e exatidão das informações
- eficiência dos atendentes
- facilidade de uso do menu



Promoções e incentivos – apresentaram declínio:

- qualidade das promoções
- clareza, eficiência na divulgação das promoções
- relevância dos programas de recompensa



Limites e saques :

- anuidade justa
- taxas cobradas pelo cartão de crédito, para saque em dinheiro.



Condições comerciais → valor das taxas de juros

Atributos que impactam na Satisfação com os Meios Eletrônicos



Repetindo tendência já detectada em 2009 e 2010, o Atendimento no **Call Center** prossegue como um dos itens que têm maior impacto na satisfação geral com as empresas de cartão.



Indivíduos que não ligaram para o **Call Center** têm maior chance de estarem satisfeitos com as empresas de cartão.

Os que ligaram e ficaram satisfeitos com o atendimento do Call Center, tendem a ficar ainda mais satisfeitos, em geral.



Em 2011, **Promoções e Incentivos** são os atributos com maior impacto na Satisfação geral com as empresas de cartão.

Possuidor

ALTO IMPACTO



IMPACTO MUITO ALTO



Segurança
e
Tecnologia

Operação
e
aceitação
do cartão

No. de
caixas
automá
ticos

Condições
Comerciais
Taxas de juros

Call
Center

Promoções
e
Incentivos

Os atributos acima são os que têm maior chance de impactar na satisfação geral com as empresas de cartões, entre os possuidores.

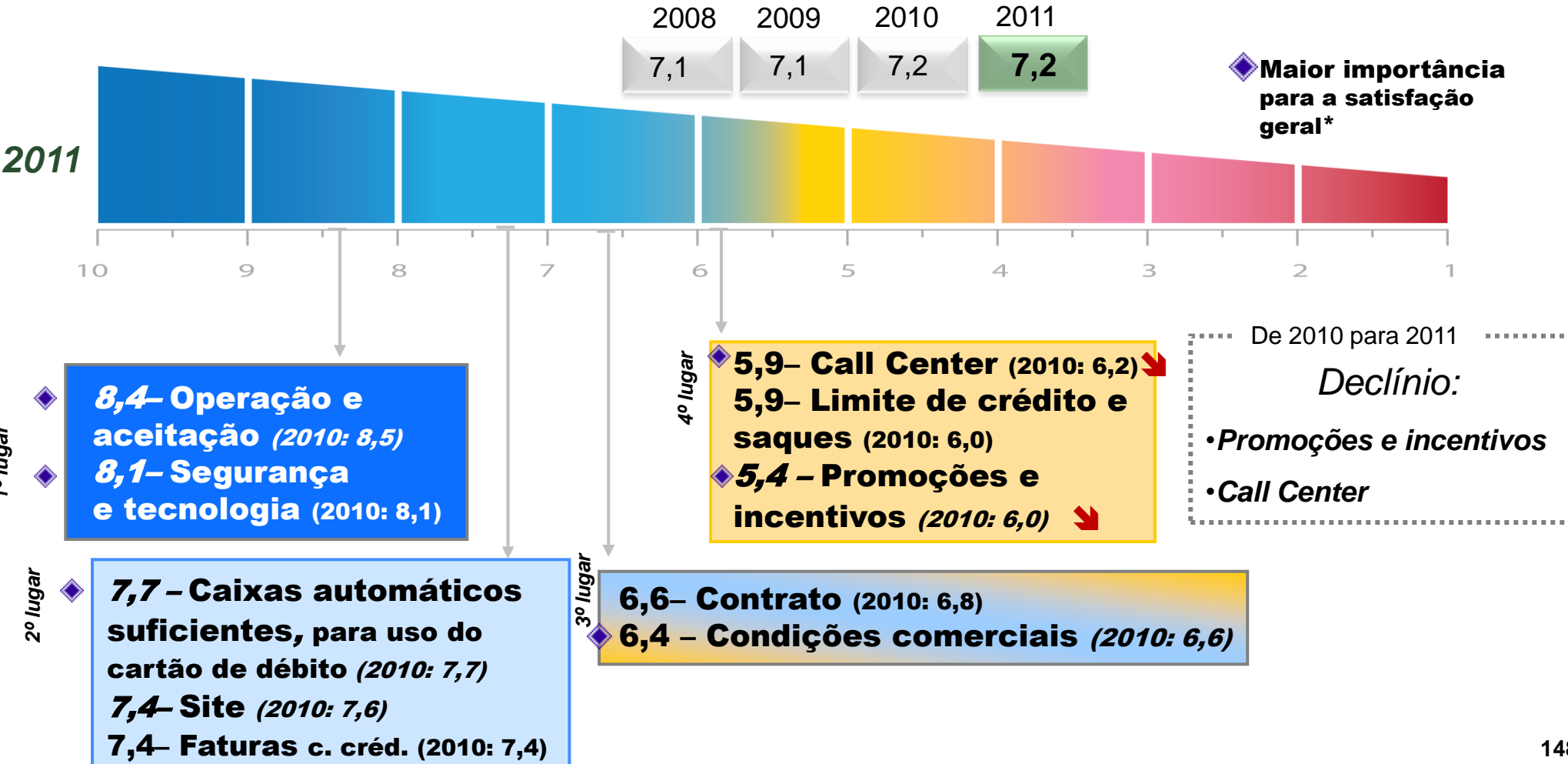
Call Center (especialmente indivíduos que ligaram para CA e ficaram satisfeitos) e **Promoções e Incentivos** são os maiores destaques.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Possuidor

Satisfação geral ** com empresas de cartões



◆ **Maior importância para a satisfação geral***

De 2010 para 2011
Declínio:

- Promoções e incentivos
- Call Center

(**) Satisfação geral com as empresas de cartão de crédito, após avaliação de itens específicos (*) Regressão logística
Base: Total possuidor / Fonte: P27./ P30./ P32./ P34. Satisfação com atributos.

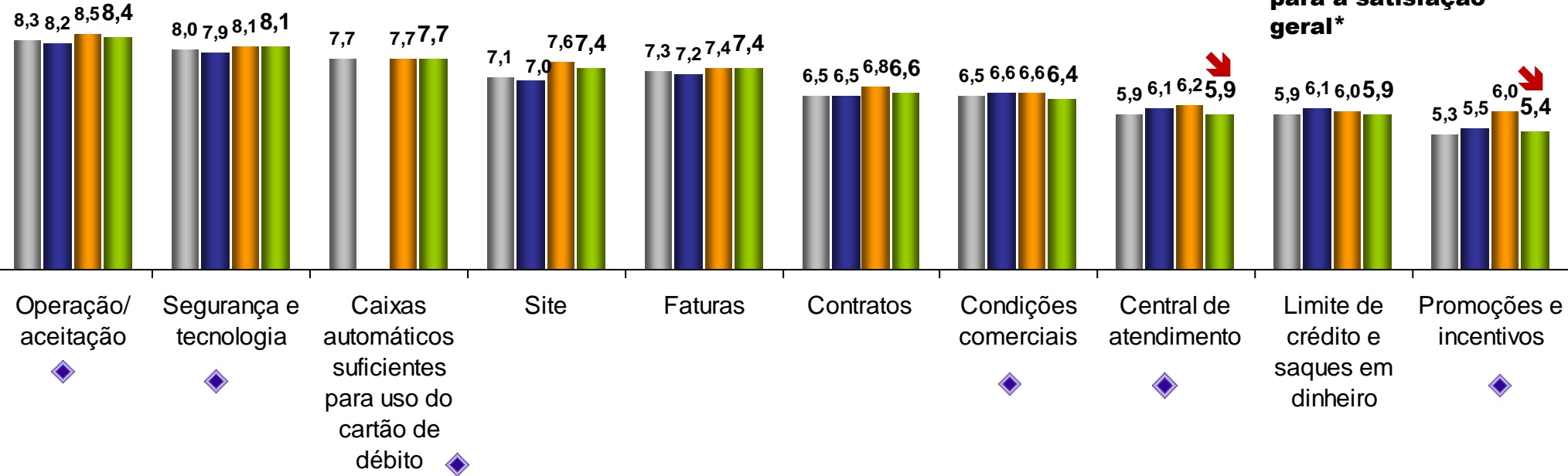
Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em Média – escala de 1 a 10)

Possuidor



Entre os Possuidores, os atributos relativos à **Operação/ Aceitação do Cartão e Segurança e Tecnologia** têm as taxas mais altas de satisfação, seguidos por “**Caixas Automáticos suficientes para uso do cartão de débito**”, Site e Faturas.



◆ **Maior importância para a satisfação geral***

Os atributos com avaliação menos satisfatória são **Central de Atendimento, Limite de crédito e saques em dinheiro e Promoções e Incentivos.**

Desses, dois tiveram piora na avaliação no período (CA e Promoções).

Base: Total possuidor

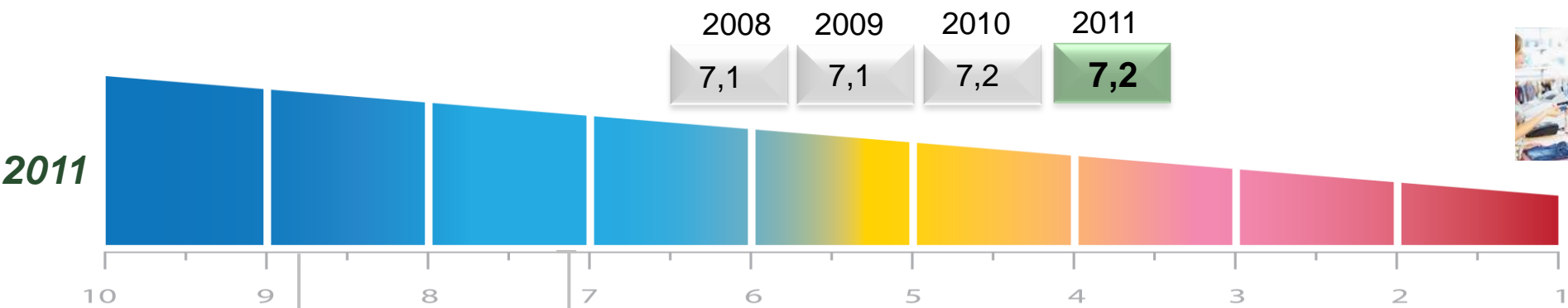
Fonte: P27. / P30. / P32. / P34. Satisfação com atributos. (*) Regressão logística

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Possuidor

Satisfação geral ** com empresas de cartões



2011

1º lugar

2º lugar

◆ Maior importância para a satisfação geral*

- ◆ 8,6 - Rapidez na transação
- 8,6 – Quantidade de locais que aceitam cartões
- 8,3 – Segurança do cartão
- 8,1 – Inovação tecnológica



Itens com avaliação mais satisfatória

- 7,9 – Fatura com formato fácil de entender
- 7,8 – Fatura correta
- 7,7 – Ter caixas automáticos suficientes para cartão de débito
- 7,3 – Rapidez na navegação no site
- 7,3 – Entregar fatura com antecedência
- 7,2 – Quantidade de informações úteis no site
- 7,1 – Facilidade de encontrar informações no site

(**) Satisfação geral com as empresas de cartão de crédito, após avaliação de itens específicos
 Base: Total possuidor / Fonte: P27./ P30./ P32./ P34. Satisfação com atributos.

(*) Regressão logística

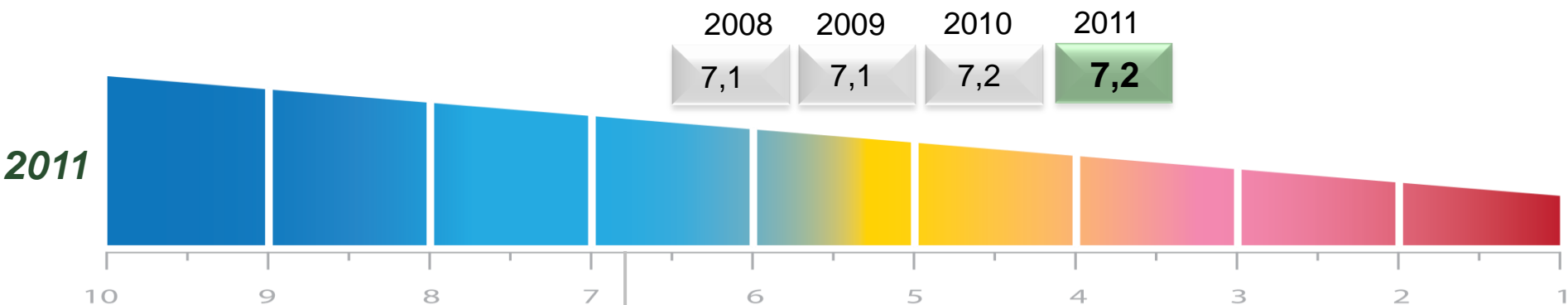
Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)



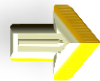
Possuidor

Satisfação geral ** com empresas de cartões



3º lugar

REGULARES



- 6,8 – Ter a possibilidade de fazer saques em dinheiro
- 6,8 – Clareza das informações para o uso correto do cartão
- 6,8 – Possibilidade de parcelar compras
- 6,6 – Cordialidade dos atendentes
- 6,6 – Divulgação prévia do valor da anuidade
- 6,4 – Valor disponibilizado para saque

(**) Satisfação geral com as empresas de cartão de crédito, após avaliação de itens específicos
Base: Total possuidor / Fonte: P27./ P30./ P32./ P34. Satisfação com atributos.

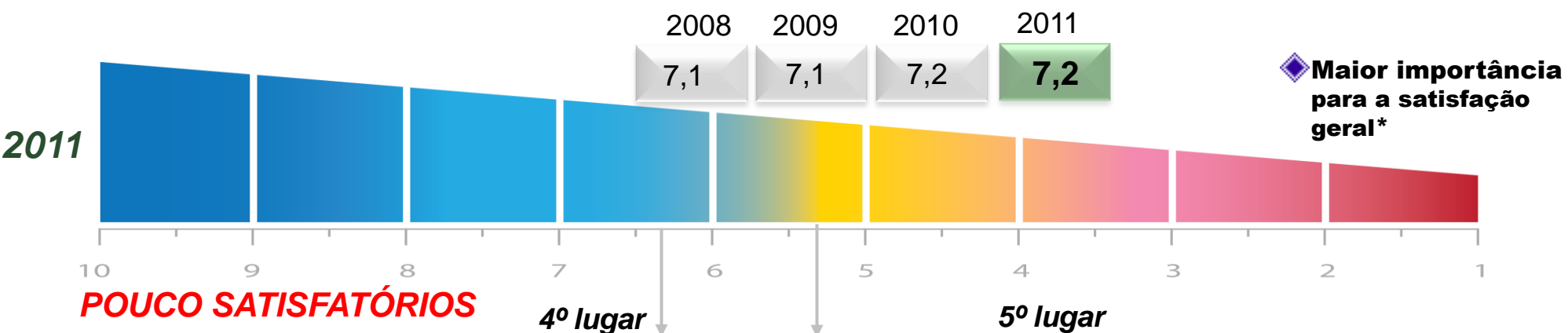
(*) Regressão logística

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Possuidor

Satisfação geral ** com empresas de cartões



- 6,3 – Disponibilidade do contrato para consulta
- 6,2 – Poder parcelar o saldo do crédito rotativo
- 6,2 – Objetividade, clareza e exatidão das informações
- 6,0 – Eficiência dos atendentes na resolução de problemas
- 5,7 – Facilidade de uso do menu opções

- 5,4 – Ter anuidade justa em relação aos benefícios que o cartão oferece
- 5,4 – Qualidade das promoções realizadas
- 5,3 – Clareza, eficiência na divulgação das promoções
- 5,2 – Tempo de espera para ser atendido pela central
- 5,1 – Relevância dos programas de recompensas
- 4,7 – Tempo de espera para resolução do problema por telefone
- 4,4 – Valores das taxas cobradas pelo cartão de crédito para saque em dinheiro
- ◆ 3,7 – Valor das taxas de juros

(**) Satisfação geral com as empresas de cartão de crédito, após avaliação de itens específicos
 Base: Total possuidor / Fonte: P27./ P30./ P32./ P34. Satisfação com atributos.

(*) Regressão logística

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Possuidor

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

◆ **Maior importância para a satisfação geral***

		2008	2009	2010	2011	
FATURAS (crédito)	Formato é fácil de entender.	7,8	7,6	7,9	7,9	
	Apresentar fatura correta, sem erros.	7,8	7,6	7,7	7,8	
	Entregar fatura com antecedência suficiente para pagamento.	7,4	7,2	7,2	7,3	
	Divulgação prévia do valor da anuidade e taxas de juros que serão cobradas.	6,4	6,5	6,5	6,6	
CONTRATO (crédito)	Clareza das informações para o uso correto do cartão de crédito.	6,8	6,7	6,9	6,8	
	Disponibilidade do contrato para consulta.	6,4	6,3	6,6	6,3	↘
CONDIÇÕES COMERCIAIS	Possibilidade de parcelar suas compras.	6,8	6,8	7,1	6,8	↘
	Valor das taxas de juros. ◆	4,0	4,1	4,2	3,7	↘

(*) Regressão logística

Base: Total possuidor / Fonte: P27. / P30. / P32. / P34. Satisfação com atributos.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Possuidor

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

◆ **Maior importância para a satisfação geral***

CALL CENTER ◆

	2008	2009	2010	2011	
Cordialidade dos atendentes.	6,9	6,9	7,0	6,6	↘
Objetividade, clareza e exatidão das informações.	6,1	6,2	6,6	6,2	↘
Eficiência dos atendentes na resolução de problemas, dar informações.	6,1	6,3	6,3	6,0	↘
Facilidade de uso do menu de opções.	5,6	5,9	5,9	5,7	↘
Tempo de espera para ser atendido pela central.	5,1	5,4	5,4	5,2	
Tempo de espera para resolução do problema por telefone.	4,6	5,1	4,9	4,7	

SITE

Rapidez na navegação no site.	7,1	7,1	7,7	7,3	↘
Quantidade de informações úteis no site.	7,2	7,0	7,6	7,2	
Facilidade de encontrar informações e serviços nos sites.	7,0	7,0	7,3	7,1	

(*) Regressão logística

Base: Total possuidor / Fonte: P27. / P30. / P32. / P34. Satisfação com atributos.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Possuidor

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

◆ **Maior importância para a satisfação geral***

SEGURANÇA/ TECNOLOGIA ◆

	2008	2009	2010	2011
Segurança do cartão, não é necessário portar dinheiro ou cheque. ◆	8,2	8,3	8,2	8,3
Inovação tecnológica.	8,0	8,0	8,2	8,1

PROMOÇÃO E INCENTIVOS ◆

Qualidade das promoções realizadas. (a partir de 2010)			5,8	5,4	↘
Clareza, eficiência na divulgação das promoções.	5,2	5,5	5,8	5,3	↘
Relevância dos programas de recompensas: bônus, milhagem oferecidos pelo cartão de crédito.	4,9	5,2	5,5	5,1	↘

(*) Regressão logística

Base: Total possuidor / Fonte: P27. / P30. / P32. / P34. Satisfação com atributos.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)



Possuidor

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

◆ **Maior importância para a satisfação geral***

		2008	2009	2010	2011
OPERAÇÃO/ ACEITAÇÃO	Quantidade de locais que aceitam os cartões.	8,5	8,4	8,6	8,6
	◆ Rapidez da transação no momento da compra.	8,4	8,4	8,6	8,6
QUANTIDADE DE CAIXAS	Ter caixas automáticos suficientes para uso do cartão de débito ◆	7,7	7,8	7,7	7,7
LIMITES/ SAQUES (crédito)	Ter a possibilidade de fazer saques em dinheiro no cartão de crédito.	6,8	7,1	7,0	6,8
	Valor disponibilizado para saques em dinheiro pelo cartão de crédito.	6,5	6,7	6,7	6,4
	Poder parcelar o saldo do crédito rotativo.	6,5	6,3	6,3	6,2
	Ter anuidade justa em relação aos benefícios que o cartão de crédito oferece.	5,9	5,7	5,8	5,4
	Valores das taxas cobradas pelo cartão de crédito para saque em dinheiro.	4,6	4,7	4,8	4,4

(*) Regressão logística

Base: Total possuidor / Fonte: P27. / P30. / P32. / P34. Satisfação com atributos.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Satisfação geral resumo

1º lugar

	Total	POSSUIDOR (em média)												
		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	A/B	C	D/E
Operação/ aceitação	8,4	8,4	8,5	8,5	8,5	8,6	8,3	8,1	8,1	8,5	8,5	8,5	8,4	8,1
Segurança e tecnologia	8,1	8,0	8,1	8,3	8,1	8,2	7,8	7,9	7,9	8,2	8,0	8,0	8,1	7,8

2º lugar

Ter caixas automáticos suficientes para uso do cartão de débito	7,7	7,7	7,7	7,7	7,6	7,5	7,7	8,0	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,6
Site	7,4	7,4	7,4	7,6	7,5	7,3	7,4	6,9	7,6	7,4	7,4	7,4	7,5	7,3	7,3
Faturas	7,4	7,3	7,4	7,4	7,0	7,4	7,5	7,6	7,4	7,3	7,4	7,4	7,4	7,4	7,2

3º lugar

Contratos	6,6	6,5	6,7	6,7	6,3	6,4	6,9	6,7	6,9	6,6	6,3	6,3	6,5	6,6	7,2
Condições comerciais	6,4	6,2	6,6	6,6	6,2	6,5	6,3	6,6	6,4	6,5	6,3	6,3	6,5	6,4	6,2

4º lugar

Central de atendimento	5,9	5,7	6,0	5,9	5,6	5,7	6,5	5,5	6,0	5,9	5,7	5,7	5,9	5,9	5,9
Limite de crédito e saques em dinheiro	5,9	6,1	5,7	5,9	5,8	5,7	5,8	6,4	6,1	5,8	5,9	5,9	6,0	5,8	5,7
Promoções e incentivos	5,4	5,4	5,4	5,8	5,3	5,4	5,6	5,0	5,3	5,5	5,4	5,4	5,4	5,4	5,5
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	349	711	808	102

Base: Total possuidor

Fonte: P27. / P30. / P32. / P34. Satisfação com atributos.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

CALL CENTER

	Total	POSSUIDOR (em média)												
		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	A/B	C	D/E
Cordialidade dos atendentes.	6,6	6,7	6,5	6,5	6,3	6,5	7,2	6,4	6,9	6,5	6,7	6,7	6,5	6,8
Objetividade, clareza e exatidão das informações.	6,2	6,1	6,2	6,2	6,0	5,9	6,9	5,7	6,2	6,1	6,2	6,3	6,1	5,9
Eficiência dos atendentes na resolução de problemas, dar informações.	6,0	6,0	6,0	5,8	5,8	5,7	6,8	5,6	6,2	6,0	5,8	6,0	6,0	5,7
Facilidade de uso do menu de opções.	5,7	5,8	5,6	5,8	5,5	5,5	6,3	5,2	5,6	5,6	5,9	5,8	5,6	5,5
Tempo de espera para ser atendido pela central.	5,2	5,3	5,1	5,0	4,7	5,0	6,2	4,9	5,3	5,0	5,4	5,3	5,0	5,7
Tempo de espera para resolução do problema por telefone.	4,7	4,6	4,7	4,2	4,4	4,4	5,7	4,4	4,9	4,5	4,8	4,7	4,7	4,7
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Base: Total possuidor

Fonte: P27. / P30. / P32. / P34. Satisfação com atributos.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

SITE	Total	POSSUIDOR (em média)												
		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	A/B	C	D/E
Rapidez na navegação no site.	7,3	7,4	7,3	7,5	7,1	7,2	7,6	7,1	7,7	7,2	7,4	7,3	7,4	6,8
Quantidade de informações úteis no site.	7,2	7,3	7,2	7,1	7,4	7,1	7,3	7,1	7,6	7,2	7,2	7,3	7,2	7,6
Facilidade de encontrar informações e serviços nos sites.	7,1	7,1	7,0	7,4	7,0	7,1	6,8	6,9	7,7	7,1	7,0	7,1	7,0	6,8
SEGURANÇA/TECNOLOGIA														
Segurança do cartão, não é necessário portar dinheiro ou cheque.	8,3	8,3	8,3	8,5	8,3	8,5	8,1	8,0	8,0	8,4	8,4	8,3	8,2	8,1
Inovação tecnológica.	8,1	8,1	8,1	8,2	8,2	8,4	7,9	7,9	8,0	8,2	8,2	8,2	8,1	7,5
PROMOÇÃO E INCENTIVOS														
Qualidade das promoções realizadas.	5,4	5,3	5,4	5,5	5,3	5,4	5,5	4,9	5,3	5,4	5,4	5,3	5,4	5,6
Clareza, eficiência na divulgação das promoções.	5,3	5,3	5,3	5,5	5,3	5,1	5,6	4,7	5,2	5,4	5,2	5,3	5,3	5,3
Relevância dos programas de recompensas: bônus, milhagem oferecidos pelo cartão de crédito.	5,1	5,2	5,1	5,3	5,1	5,0	5,4	4,6	4,8	5,1	5,5	5,2	5,0	5,0
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Base: Total possuidor

Fonte: P27. / P30. / P32. / P34. Satisfação com atributos.

Satisfação com os Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

OPERAÇÃO/
ACEITAÇÃO

LIMITES/ SAQUES (crédito)

	Total	POSSUIDOR (em média)												
		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	A/B	C	D/E
Quantidade de locais que aceitam os cartões.	8,6	8,5	8,6	8,5	8,7	8,6	8,5	8,5	8,3	8,6	8,8	8,7	8,4	8,2
Rapidez da transação no momento da compra.	8,6	8,6	8,6	8,6	8,7	8,8	8,5	8,4	8,3	8,7	8,6	8,7	8,6	8,3
Ter caixas automáticos suficientes para uso do cartão de débito	7,7	7,7	7,7	7,7	7,6	7,5	7,7	8,0	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,6
Ter a possibilidade de fazer saques em dinheiro no cartão de crédito.	6,8	7,1	6,5	7,0	6,8	6,8	6,8	6,7	6,7	6,7	7,1	7,0	6,6	6,4
Poder parcelar o saldo do crédito rotativo.	6,2	6,4	6,1	6,5	5,9	6,2	6,2	6,7	6,6	6,2	6,1	6,2	6,3	6,1
Valor disponibilizado para saques em dinheiro pelo cartão de crédito.	6,4	6,8	6,2	6,4	6,3	6,4	6,5	6,6	6,4	6,4	6,6	6,7	6,2	5,9
Ter anuidade justa em relação aos benefícios que o cartão de crédito oferece.	5,4	5,5	5,4	5,7	5,2	5,4	5,4	5,8	5,5	5,6	5,1	5,3	5,5	5,9
Valores das taxas cobradas pelo cartão de crédito para saque em dinheiro.	4,4	4,6	4,3	4,8	4,4	4,1	4,3	4,8	4,7	4,4	4,2	4,3	4,5	4,6
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Base: Total possuidor

Fonte: P27. / P30. / P32. / P34. Satisfação com atributos.

Imagem dos meios eletrônicos de pagamento

Possuidor

A investigação sobre a imagem dos Meios Eletrônicos confirma aspectos observados na avaliação espontânea:



Alta adesão

- **Segurança:** O cartão é mais seguro, porque não há necessidade de trazer dinheiro ou cheque

Alguma adesão

- Cartão de crédito é um grande **amigo**
- Cartões são a minha **moeda para o dia a dia**
- **Recomendaria** a um amigo
- Prefiro **parcelar** no cartão que no carnê

Pouca adesão

- É importante realizar **saques** em dinheiro com cartão de crédito
- **Confio** plenamente nas empresas de cartão
- Estou sempre disposto a **conhecer** novos produtos

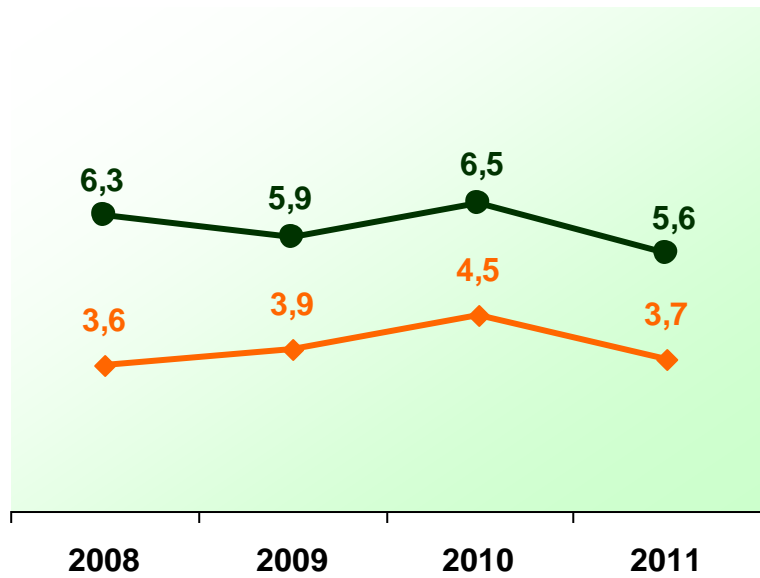
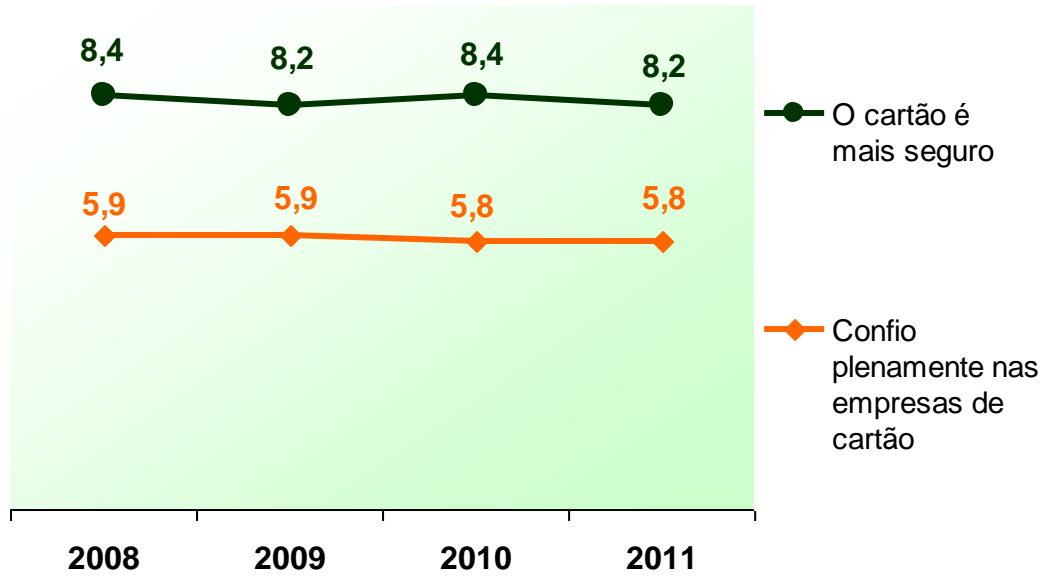
Imagem dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Atributos de Imagem - Comparativo -

Possuidor

Não Possuidor



Entre os **Possuidores**, a **Segurança** permanece como um ponto forte na imagem dos cartões.

Entre **Não Possuidores**, a **confiança** nos cartões e a **credibilidade** nas empresas tem pouca adesão, com tendência de declínio em 2011.

A **confiança plena** nas empresas tem menor adesão.

Base: Total possuidor e não possuidor
 Fonte: P35. Concordância com frases,

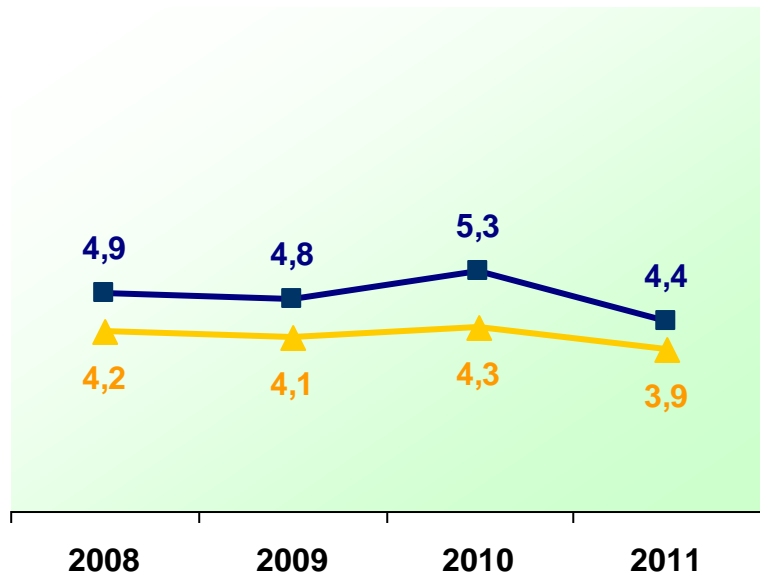
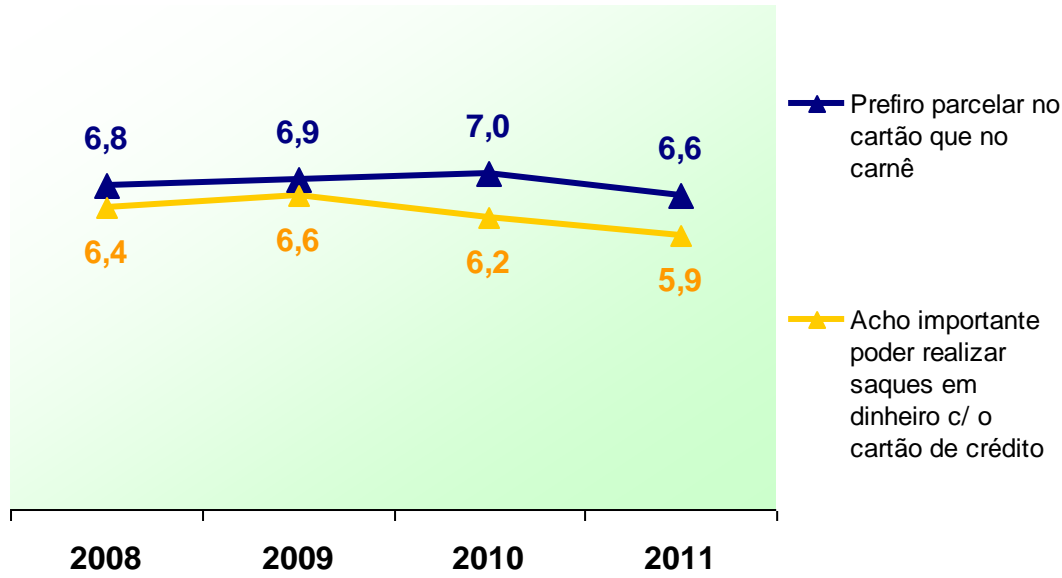
Imagem dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Atributos de Uso - Comparativo -

Possuidor

Não Possuidor



Entre os **Possuidores**, há menor concordância nos atributos de uso (preferência por parcelamento no cartão e realização de saques em dinheiro).

De acordo com o esperado, atributos de uso tem baixa adesão entre **Não Possuidores**.

Esses atributos tiveram tendência de declínio em 2011.

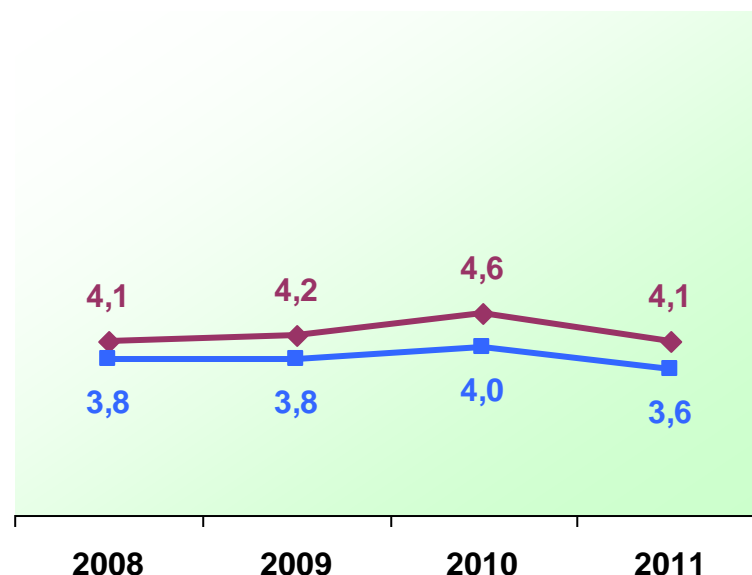
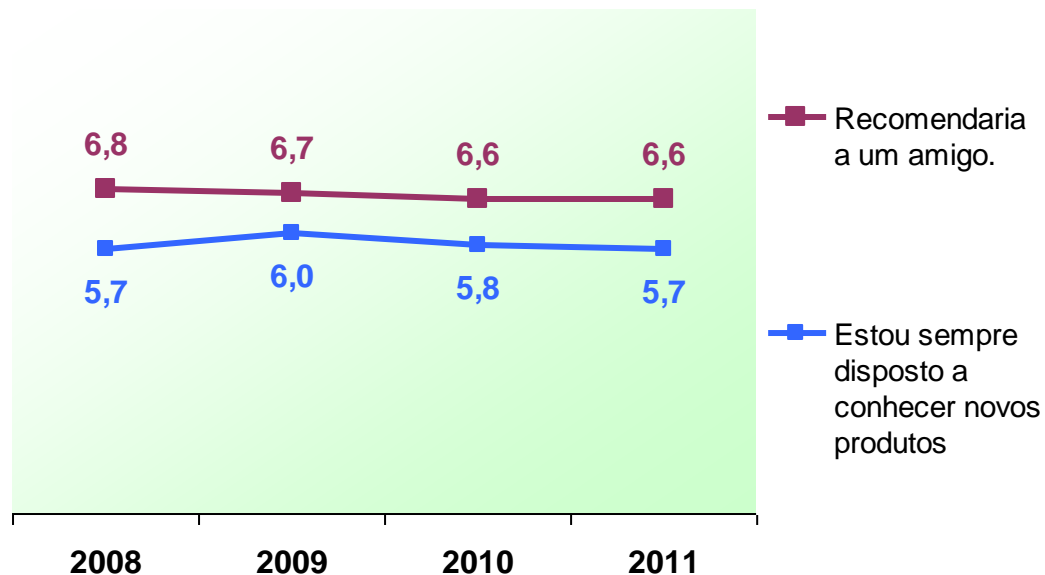
Base: Total possuidor e não possuidor
 Fonte: P35. Concordância com frases.

(Em média – escala de 1 a 10)

Atributos de Relacionamento - Comparativo -

Possuidor

Não Possuidor



Atributos de relacionamento continuam com adesão mediana ou baixa, entre os **Possuidores**
→ sem alterações em 2011.

Entre **Não Possuidores**, não há concordância com esses atributos, constatação esperada visto que não são usuários de cartão.

Imagem dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Imagem

	Total	POSSUIDOR (em média)												
		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	A/B	C	D/E
O cartão é mais seguro porque não necessidade de portar dinheiro e cheque	8,2	8,1	8,3	8,3	8,1	8,4	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3	8,3	8,1	8,0
Cartão de crédito é um grande amigo, ajuda a realizar suas compras	6,9	6,7	7,1	7,1	6,6	7,2	6,9	7,1	7,0	7,0	6,7	6,9	7,0	6,2
Os cartões são a minha moeda para o dia a dia	6,6	6,6	6,6	6,6	6,4	7,2	6,5	6,5	6,1	6,8	6,8	6,9	6,4	5,5
Recomendaria a um amigo.	6,6	6,5	6,7	6,8	6,6	6,9	6,4	6,2	6,3	6,8	6,6	6,6	6,7	6,2
Prefiro parcelar no cartão que no carnê	6,6	6,3	6,9	6,7	6,4	6,9	6,6	6,2	6,4	6,6	6,6	6,7	6,5	6,4
Acho importante poder realizar saques em dinheiro com o cartão de crédito.	5,9	6,0	5,8	6,6	5,7	5,9	5,8	5,9	5,8	6,1	5,7	6,0	5,9	5,4
Confio plenamente nas empresas de cartão de crédito e débito.	5,8	5,9	5,7	5,6	5,7	5,8	5,7	6,2	6,1	5,8	5,5	5,7	5,9	6,0
Estou sempre disposto a conhecer novos produtos oferecidos pelas empresas de cartão.	5,7	5,7	5,8	6,1	5,9	5,8	5,7	5,1	5,4	6,0	5,5	5,7	5,9	5,1
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

continua ... 167

Base: Total possuidor

Fonte: P35. Concordância com frases.

Imagem dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Imagem

	Total	NÃO POSSUIDOR (em média)												
		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	A/B	C	D/E
O cartão é mais seguro porque não necessidade de portar dinheiro e cheque	5,6	5,4	5,8	6,8	6,2	6,9	4,8	4,1	5,4	6,0	5,6	5,3	5,9	5,4
Acho importante poder realizar saques em dinheiro com o cartão de crédito.	4,4	4,5	4,3	5,3	5,1	5,3	3,7	3,2	4,4	4,7	3,3	3,5	4,5	4,8
Recomendaria a um amigo.	4,1	3,7	4,4	5,3	4,3	4,9	3,6	3,0	4,0	4,4	3,5	4,2	4,0	4,3
Prefiro parcelar no cartão que no carnê	3,9	3,8	4,0	4,5	4,7	4,6	3,1	3,2	3,7	4,3	3,3	3,2	4,2	3,9
Confio plenamente nas empresas de cartão de crédito e débito.	3,7	3,6	3,9	4,1	4,1	4,0	3,4	3,3	3,7	3,9	3,3	3,3	3,6	4,2
Estou sempre disposto a conhecer novos produtos oferecidos pelas empresas de cartão de	3,6	3,3	3,8	4,2	4,2	3,8	3,1	3,0	3,4	4,0	2,9	3,3	3,6	3,7
Base	411	176	235	87	87	70	113	54	217	169	25*	75	232	104

(*) Base insuficiente para análise estatística

Possuidor

Maior concordância



Consegue crédito para as compras
Nos últimos anos está consumindo mais
Está comprando produtos ou marcas que antes não conseguia comprar
Sente que está progredindo na profissão ou nos estudos
Pretende usar cada vez mais os cartões



Possuidores têm visão otimista de consumo e progresso pessoal.

A intenção de maior uso dos cartões se insere dentro dessa perspectiva.

Contudo...



Impossível entrar em um shopping e sair sem gastar
Tem gastado mais com lazer
Tem vontade de ter o que todo mundo está comprando
Gostaria de fazer pagamentos pelo celular



Consumismo moderado e controle dos gastos.

Pagamento pelo celular não é aspiracional.

Menor concordância

Possuidor

Mulheres percebem mais que os homens

Que estão consumindo mais atualmente

Gastam mais em shoppings

Parcelam mais suas compras e preferem parcelamento no cartão, em vez do carnê

Veem o cartão de crédito como um grande amigo, ajudando a realizar suas compras.

Classe C

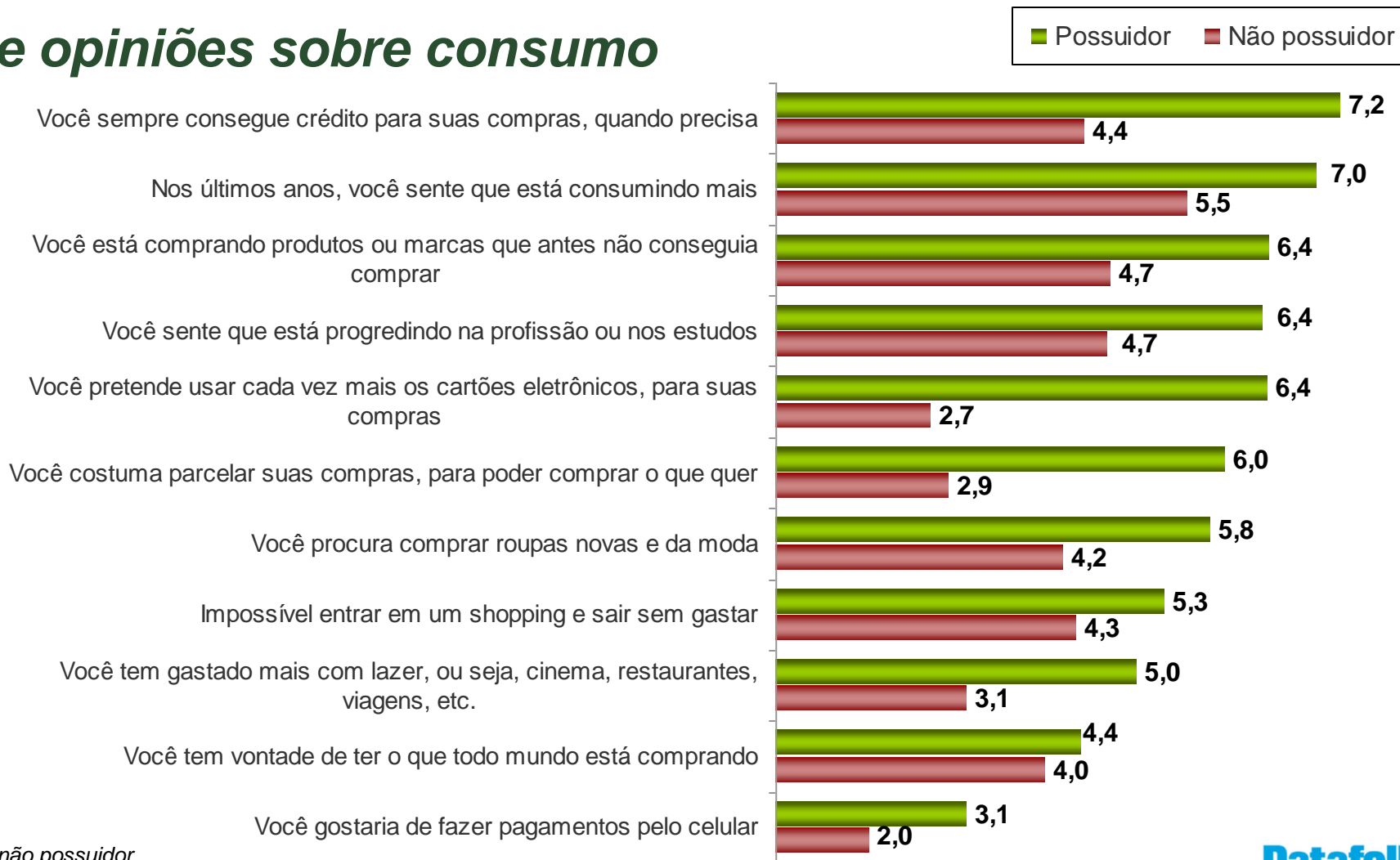
Visão moderadamente otimista

Um pouco consumistas

Maior disposição a conhecer novos produtos das empresas de cartão.

(Em média – escala de 1 a 10)

Hábitos e opiniões sobre consumo



Base: Total possuidor e não possuidor
Fonte: P35a. Concordância com frases.

Imagem dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Hábitos e opiniões sobre consumo

	Total	POSSUIDOR (em média)												
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classe		
		Masculin	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	A/B	C	D/E
Você sempre consegue crédito para suas compras, quando precisa	7,2	7,3	7,2	7,0	7,1	7,3	7,4	7,2	7,2	7,1	7,5	7,6	6,9	6,7
Nos últimos anos, você sente que está consumindo mais	7,0	6,8	7,1	7,7	7,4	7,3	6,4	5,8	6,5	7,3	6,8	7,1	6,9	6,5
Você está comprando produtos ou marcas que antes não conseguia comprar	6,4	6,4	6,5	6,9	6,6	6,8	6,1	5,6	6,2	6,7	6,1	6,4	6,5	6,2
Você pretende usar cada vez mais os cartões eletrônicos, para suas compras	6,4	6,5	6,4	6,8	6,4	6,7	6,5	5,6	5,6	6,7	6,7	6,8	6,1	5,0
Você sente que está progredindo na profissão ou nos estudos	6,4	6,7	6,1	7,2	7,1	6,7	6,1	4,4	5,3	6,6	7,1	6,8	6,1	4,9
Você costuma parcelar suas compras, para poder comprar o que quer	6,0	5,6	6,3	6,2	6,0	6,2	5,8	5,5	5,9	6,1	5,6	5,9	6,0	5,8
Você procura comprar roupas novas e da moda	5,8	5,8	5,8	7,0	6,4	6,0	5,1	4,2	4,9	6,3	5,7	5,9	5,7	5,0
Impossível entrar em um shopping e sair sem gastar	5,3	5,0	5,6	6,3	5,4	5,6	4,7	4,3	4,9	5,7	4,8	5,2	5,5	4,3
Você tem gastado mais com lazer, ou seja, cinema, restaurantes, viagens, etc.	5,0	5,4	4,6	6,2	5,5	5,0	4,3	3,8	3,9	5,2	5,7	5,5	4,5	3,6
Você tem vontade de ter o que todo mundo está comprando	4,4	4,2	4,5	5,3	4,6	4,5	4,1	3,3	4,3	4,7	3,7	4,1	4,6	4,9
Você gostaria de fazer pagamentos pelo celular	3,1	3,2	3,0	3,8	3,5	3,0	2,7	2,4	2,5	3,3	3,3	3,2	3,1	2,4
Base	1621	769	852	334	457	361	303	166	410	862	349	711	808	102

Base: Total possuidor / Fonte: P35a. Concordância com frases.

Imagem dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Em média – escala de 1 a 10)

Hábitos e opiniões sobre consumo

	Total	NÃO POSSUIDOR (em média)												
		Sexo		Idade					Escolaridade			Classe		
		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	A/B	C	D/E
Nos últimos anos, você sente que está consumindo mais	5,5	5,6	5,5	6,6	5,8	6,5	4,6	4,9	5,4	6,0	4,6	5,7	6,0	4,5
Você está comprando produtos ou marcas que antes não conseguia comprar	4,7	4,8	4,6	5,8	5,4	5,6	4,1	3,0	4,4	5,2	4,2	4,9	4,9	4,1
Você sente que está progredindo na profissão ou nos estudos	4,7	5,0	4,4	5,7	5,7	5,5	4,4	2,3	3,8	5,8	5,7	5,1	4,9	3,9
Você sempre consegue crédito para suas compras, quando precisa	4,4	4,4	4,4	4,2	4,7	4,6	4,3	4,4	4,5	4,4	3,7	4,3	4,7	4,0
Impossível entrar em um shopping e sair sem gastar	4,3	3,9	4,6	5,9	4,6	4,5	4,0	2,9	4,2	4,6	3,9	4,5	4,5	3,8
Você procura comprar roupas novas e da moda	4,2	4,3	4,0	5,7	4,9	4,8	3,4	2,8	3,6	4,9	4,6	4,8	4,3	3,5
Você tem vontade de ter o que todo mundo está comprando	4,0	3,9	4,0	4,9	4,1	5,0	3,4	2,9	4,0	4,2	2,3	3,7	3,9	4,3
Você tem gastado mais com lazer, ou seja, cinema, restaurantes, viagens, etc.	3,1	3,2	3,0	4,8	3,3	3,1	2,5	2,2	2,7	3,5	4,1	3,4	3,3	2,6
Você costuma parcelar suas compras, para poder comprar o que quer	2,9	2,6	3,2	4,0	3,6	3,4	2,2	2,0	2,6	3,6	2,1	2,4	3,1	3,0
Você pretende usar cada vez mais os cartões eletrônicos, para suas compras	2,7	2,6	2,8	4,0	3,2	3,1	2,1	1,6	2,6	3,0	1,8	2,5	2,9	2,5
Você gostaria de fazer pagamentos pelo celular	2,0	2,0	2,1	3,4	2,0	2,0	1,7	1,4	1,9	2,4	1,4	2,0	2,1	2,0
Base	411	176	235	87	87	70	113	54	217	169	25*	75	232	104

(*) Base insuficiente para análise estatística

Principais resultados

A posse de meios eletrônicos entre a população vem crescendo gradualmente nos últimos três anos e em 2011 atinge 72,4%.

→ A posse de cartão de débito (60%) continua superior à de cartão de crédito (53%), porém os dois tipos apresentaram expansão nos últimos 12 meses.



A tendência no período foi de crescimento concentrado nos segmentos médios ou privilegiados → nas classes AB o índice de posse chega a 88% e na classe C, 68%, segmento onde cresceu com mais força o cartão de crédito.

As classes DE não conseguiram manter o crescimento obtido em 2010, o que dificulta a ampliação mais expressiva na posse de Meios Eletrônicos de pagamento, em geral.

»» Por faixa etária, a maior expansão nos últimos dois anos ocorreu entre os mais velhos, a partir de 60 anos, segmento no qual cresceu bastante a posse de conta bancária.

Entre os possuidores, o uso habitual dos cartões é amplamente disseminado: 95%.

➔ E mais da metade declara preferência pelos meios eletrônicos, percentual que teve recuperação a partir de 2009.

Cabe salientar contudo que o **Dinheiro** ainda tem muita aceitação e 43% dos possuidores preferem utilizar essa forma de pagamento. Essa preferência é determinada principalmente pela visão de possibilidade de **melhor controle dos gastos** e pela ausência de taxas ou juros.



Por outro lado, os que preferem os cartões ressaltam principalmente sua praticidade, segurança e, no caso do cartão de crédito, a possibilidade de parcelamento dos gastos.

Entre os pontos fracos dos meios eletrônicos, os possuidores apontam os riscos de roubo/clonagem e os juros elevados/ multas por atraso, no uso do cartão de crédito.



Em 2011, cresce o hábito de fazer pagamento com cartão de crédito, via Internet (de 9% para 15%) ➔ cabe ressaltar contudo que, mesmo nesse grupo, a segurança dessa forma de pagamento não tem avaliação satisfatória.

A satisfação dos possuidores com as empresas de cartões é positiva, porém discreta

→ a média de satisfação, em escala de 1 a 10, permanece em 7,2.

O dado promissor é que o percentual de notas mais positivas – 9 e 10 – mostra tendência de crescimento nos últimos dois anos.



Os aspectos **melhor avaliados** são :

- **Operação** → quantidade de locais que aceitam os cartões, rapidez da transação no momento da compra
- **Segurança** (não precisa levar dinheiro) e **Tecnologia**
- **Faturas**: fáceis de entender, corretas.



Porém há alguns aspectos que têm **avaliação bastante insatisfatória**:

- **Promoções** → qualidade, divulgação, relevância
- **Call Center**: facilidade de uso e tempo de espera (para ser atendido e para solução do problema)
- **Comercial**: anuidade justa, valor das taxas (de juros e para saque).



Cabe ressaltar que esses aspectos insatisfatórios têm elevado impacto na Satisfação geral e, em 2011, a tendência foi de queda na satisfação com os mesmos → são essas as principais barreiras para expansão e aceitação dos MEs, e que dificultam a melhoria na satisfação geral com as empresas de cartões.

Em resumo...

A expansão dos Meios Eletrônicos entre a população prossegue de forma crescente e gradual.

Se não ocorrer uma conjuntura econômica mundial muito desfavorável, pode-se esperar um crescimento positivo para os próximos doze meses, que pode ter impacto de alguns pontos positivos na taxa de posse dos MEs, entre a população.

Contudo, algumas barreiras ainda dificultam e impedem um crescimento mais significativo da posse:

- A dificuldade de crescimento mais expressivo nas classes DE, onde a posse de conta bancária praticamente não teve expansão → lembrando que a posse dos MEs está muito associada à posse de conta bancária. Esse segmento ainda encontra limitações para inserção no mercado, de diversas formas.**
- As preocupações de uma parcela da população com relação ao controle dos gastos, que determina em grande parte a preferência pelo pagamento em dinheiro.**

- **As taxas de juros e multas por atraso, no caso do cartão de crédito, consideradas muito elevadas, também provocam retração e desconfiança por parte de uma parcela dos consumidores → Dinheiro nesse caso se apresenta como forma de pagamento mais interessante.**

Alguns pontos podem portanto ser esclarecidos e trabalhados, com foco no auxílio ao consumidor para controle dos gastos, redução nas taxas e multas, acompanhadas de melhoria em alguns serviços como Call Center e Promoções, que se mostram ainda avaliados de forma pouco satisfatória.

Mantendo-se a atual conjuntura econômica e, com foco nesses pontos, pode-se esperar aceitação crescente dos MEs entre a população.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS