

MERCADO DE
MEIOS
ELETRÔNICOS
DE PAGAMENTO

POPULAÇÃO - ANO V

Outubro de 2012



❑ INTRODUÇÃO

❑ O MERCADO ATUAL

- Posse de Meios Eletrônicos de pagamento
- Perfil
- Posse por tipos
- Hábito de uso
- Preferência
- Participação nos gastos
- Categorias – uso dos meios

❑ O MERCADO POTENCIAL: TENDÊNCIAS

- Possuidor: interesse por novos produtos
- Não Possuidor: Intenção de adquirir cartão nos próximos 12 meses
- Interesse por cartão pré-pago
- Interesse pela compra via celular

- ❑ **ABANDONO**
 - Não possuidor: posse anterior de cartão e satisfação
 - Problemas com o uso do cartão de crédito
- ❑ **AVALIAÇÃO DOS MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO: PONTOS FORTES E FRACOS DOS CARTÕES DE DÉBITO E CRÉDITO**
- ❑ **CARTÕES DE CRÉDITO**
 - Limite
 - Recebimento de cartão não solicitado
 - Não ter pago o mínimo ou o integral e frequência com que deixou de pagar
 - Dificuldade de controlar os gastos
 - Conhecimento de tipos de crédito e taxas
- ❑ **USO DE MEIOS ELETRÔNICOS NA INTERNET/ NOVAS TECNOLOGIAS**

- ❑ **SATISFAÇÃO - Possuidores**
 - Central de Atendimento
 - Site
 - Contratos
 - Faturas
 - Promoções e incentivos
 - Operação e aceitação
 - Condições comerciais
 - Segurança e tecnologia

- ❑ **SATISFAÇÃO – atributos chave**
 - Satisfação geral
 - Recomendação
 - Confiança
 - Segurança
 - Lealdade

- ❑ **PRINCIPAIS RESULTADOS**

Introdução

Conhecer o **mercado** de Meios Eletrônicos de pagamento e **avaliar os níveis de satisfação** dos **consumidores**, em relação às empresas de cartão de crédito e débito e demais participantes do mercado, como um todo.

Além desses, em 2012 foram investigados também os temas relativos ao **Crédito consciente e Novas tecnologias**.

Sempre que possível, os resultados foram comparados aos obtidos em anos anteriores (2008, 2009, 2010 e 2011).

Técnica

Pesquisa QUANTITATIVA, com abordagem pessoal

- Questionário estruturado
 - Possuidor: 23 minutos
 - Não Possuidor: 20 minutos
- **Checagem** de, no mínimo, 20% do material de cada entrevistador.

Universo

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

Data de campo

Coleta de dados entre os dias **05 e 19 de junho de 2012.**

A AMOSTRA FOI DISTRIBUÍDA NAS 11 PRINCIPAIS CAPITAIS BRASILEIRAS:

AMOSTRA: 2.062 entrevistas



	Amostra	Margem de erro*
População	2.062	2 p.p.
Possuidores	1.651	2 p.p.
Não Possuidores	411	5 p.p.

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

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

NORTE: MANAUS, BELÉM NORDESTE: RECIFE, SALVADOR CENTRO-OESTE: BRASÍLIA, GOIÂNIA
SUDESTE: BELO HORIZONTE, RIO DE JANEIRO, SÃO PAULO SUL: CURITIBA, PORTO ALEGRE

Amostra

Em **2012**, as **2.062 entrevistas finais** foram distribuídas da seguinte forma, por mercado:

Região	Capitais	2008	2009	2010	2011	2012	MARGEM DE ERRO*
Norte	Manaus	134	136	108	132	140	8 p.p.
	Belém	134	141	120	135	132	9 p.p.
Nordeste	Recife	182	193	177	184	186	7 p.p.
	Salvador	214	213	196	203	205	7 p.p.
Centro-oeste	Brasília	150	144	111	144	146	8 p.p.
	Goiânia	144	146	123	143	145	8 p.p.
Sudeste	Belo Horizonte	142	147	126	145	141	8 p.p.
	Rio de Janeiro	246	252	231	241	241	6 p.p.
	São Paulo	338	343	357	321	331	5 p.p.
Sul	Curitiba	209	209	194	200	206	7 p.p.
	Porto Alegre	183	187	173	184	189	7 p.p.
TOTAL		2.076	2.111	1.916	2.032	2.062	2 p.p.

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

Contextualização

- A pesquisa sobre o **mercado de Meios Eletrônicos de pagamento** foi realizada pela primeira vez em 2008, abrangendo 10 capitais estaduais, situadas nas diferentes regiões brasileiras, e a capital federal.
- Desde 2008, a pesquisa vem sendo realizada anualmente, junto à população a partir de 18 anos, de todas as classes econômicas.

Onda	Data de campo	Público	Amostra	Praças
I	Setembro 2008	População	2.076	11 capitais *
II	Julho/ agosto 2009		2.111	
III	Julho 2010		1.916	
IV	Junho/ julho 2011		2.032	
V	Junho/ julho 2012		2.062	

(*) 11 capitais: Manaus, Belém, Recife, Salvador, Brasília, Goiânia, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo, Curitiba e Porto Alegre.

Observações estatísticas

- **Análises:** os dados cujas bases apresentam número insuficiente para análise estatística (menos de 30 casos) encontram-se identificados com asterisco e deverão ser observados com cautela.
- As **análises** são baseadas nas proporções ou em estatísticas de tendência central, tais como média e mediana.
- **Margem de erro:** Toda amostra tem um erro associado (margem de erro). Quanto maior a amostra, mais próxima do universo, então menor é o erro. A leitura dos dados é sempre estatística – situa-se dentro de determinadas margens - e não numérica.
- **Nível de confiança de 95%** significa que, se fossem realizados 100 levantamentos simultâneos com a mesma metodologia, em 95 deles os resultados estariam dentro da margem de erro prevista.
- **Ponderação:** os resultados devem ser ponderados de acordo com o Universo. A ponderação consiste em criar um “peso” para cada questionário de forma a igualar a distribuição da AMOSTRA com a distribuição do UNIVERSO. Caso a amostra seja proporcional ao universo este peso será 1 (não há necessidade de ponderação).

Observações gerais sobre a apresentação

- Citações inferiores a 0,5% estão representadas nas tabelas por “0” e nenhuma citação por “ – “.
- Em alguns gráficos e tabelas os resultados das perguntas com resposta única não somam exatamente 100%, variam de 99% a 101%, devido a arredondamentos.
- Nos gráficos e tabelas os resultados estão em percentual e as bases em números absolutos.
- Os resultados significativos encontram-se destacados em linha contínua enquanto que os tendenciais (dentro da margem de erro) em linha pontilhada.



Significativamente maior



Significativamente menor



Indicativamente maior



Indicativamente menor

O mercado atual

População

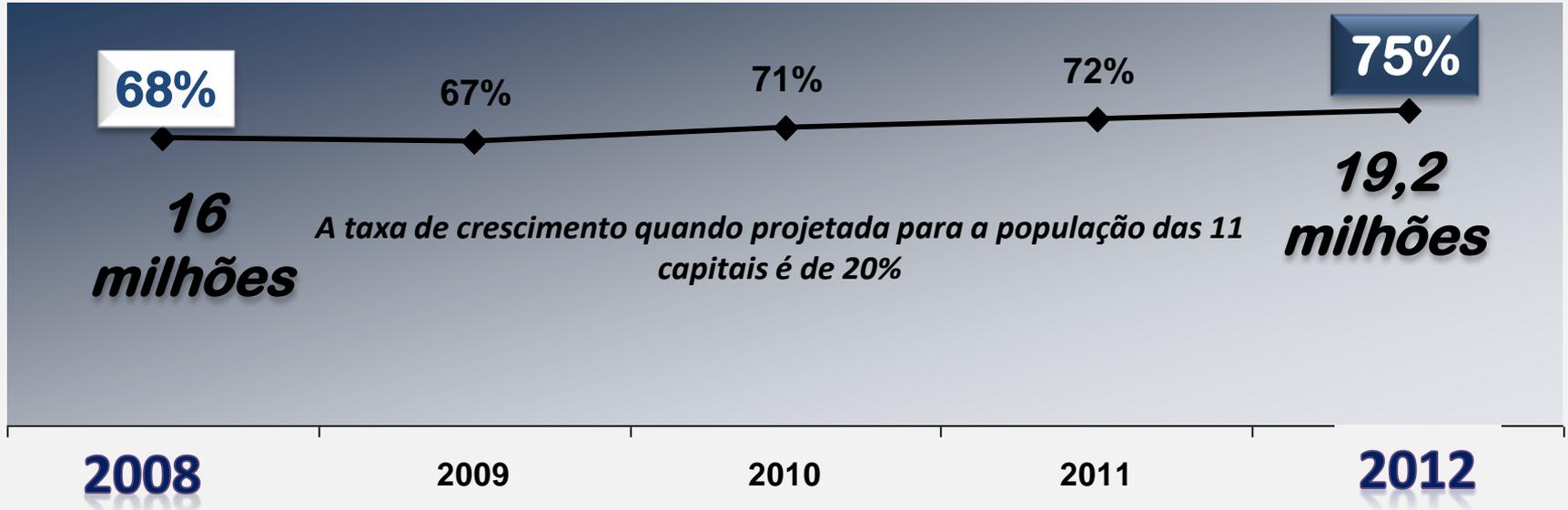
Posse de Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla)

População

O crescimento da **POSSE de Meios Eletrônicos de pagamento**, entre a População mantém elevação gradual, a partir de 2009.

Nos últimos cinco anos, a posse teve crescimento de 7 pontos percentuais (de 68% para 75%).



Base: Total população/ Fonte: IBGE CENSO 2010 - Estimativa 2011 (25.708.946 pessoas)
 PF3. Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você possui como titular ou dependente ?

População

O crescimento da posse de Meios Eletrônicos ocorre em praticamente todos os segmentos.

Permanece contudo uma **tendência de concentração** nos segmentos **mais favorecidos** de nível econômico e escolaridade.



Superior
Classes AB
25 - 44 anos
Brasília

75%
***Possuem algum
meio eletrônico
de pagamento***

Fundamental
Classes DE
60 anos ou +
Recife, Manaus, Goiânia

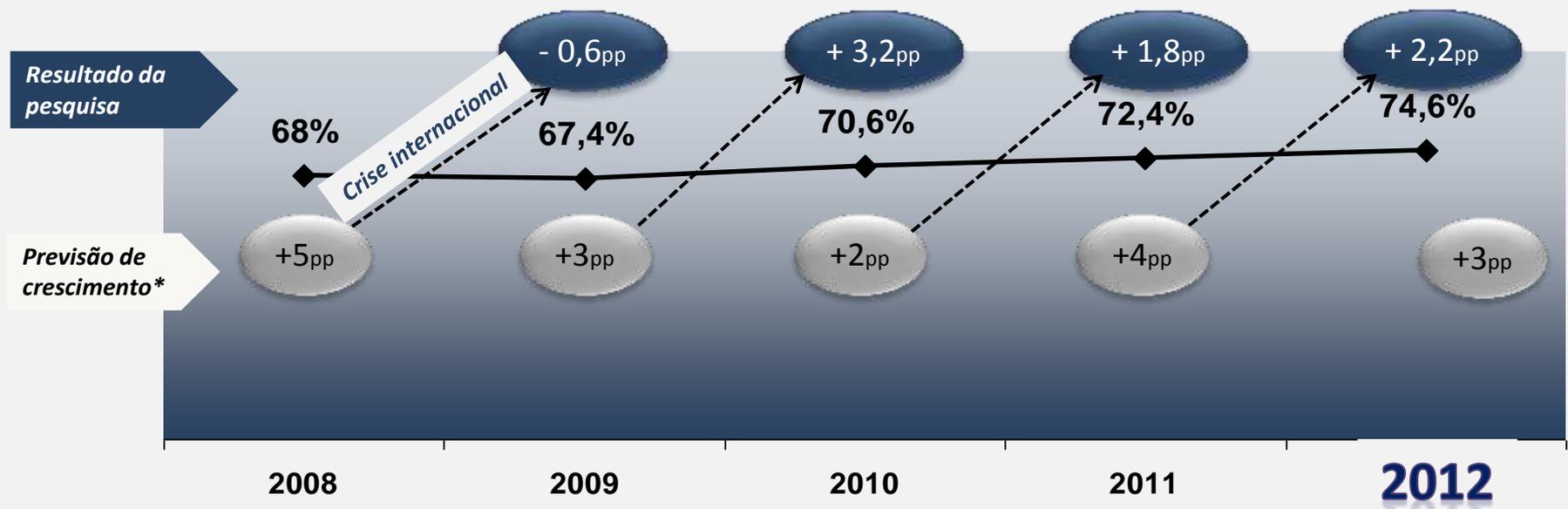
Posse de Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada, em %)

População

Em 2012, o crescimento na posse de cartões foi em torno de 2 p.p., um pouco aquém da estimativa (momento de contenção na economia brasileira, reflexo das dificuldades a nível internacional).

Para os próximos 12 meses a expectativa de crescimento é de 3 pontos.



Em 2010 e 2011 o crescimento ficou de acordo com o esperado.

Números obtidos a partir da intenção de aquisição revelada pelos não possuidores e extrapolada para a população.

(*) 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: P48. De acordo com este cartão, quais são as chances de você adquirir um cartão ____ no próximo ano?

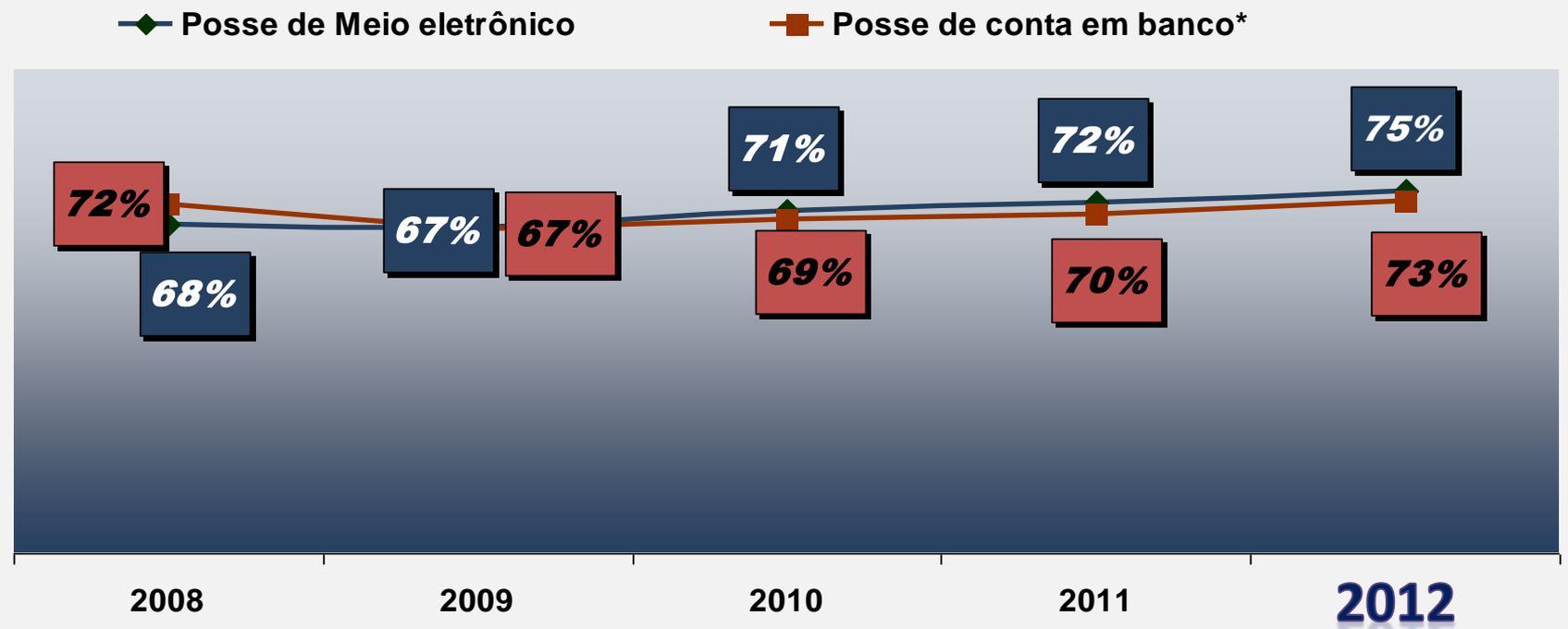
Posse de Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla)

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.



(*) corrente e/ou poupança

Base: Total população/ Fonte: PF3. Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você possui como titular ou dependente?/P42. Posse de itens financeiros.

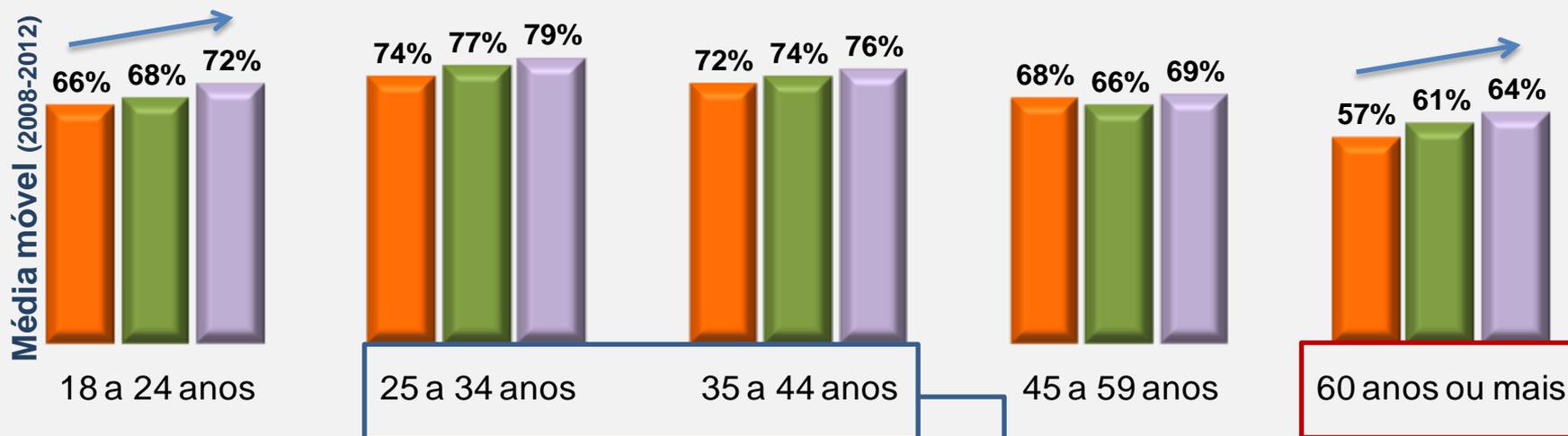
Posse de Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla)

População

Posse de Meios Eletrônicos Evolutivo por idade

2010 2011 2012



MAIOR POSSE

Crescimento gradativo ocorreu em praticamente todas as faixas etárias, porém com maior destaque entre os **mais jovens (18 a 34 anos)** e também entre os de **60 anos ou mais**.

O índice mais elevado continua sendo na faixa de adultos jovens, entre 25 e 34 anos, e o mais baixo, a partir de 60 anos.

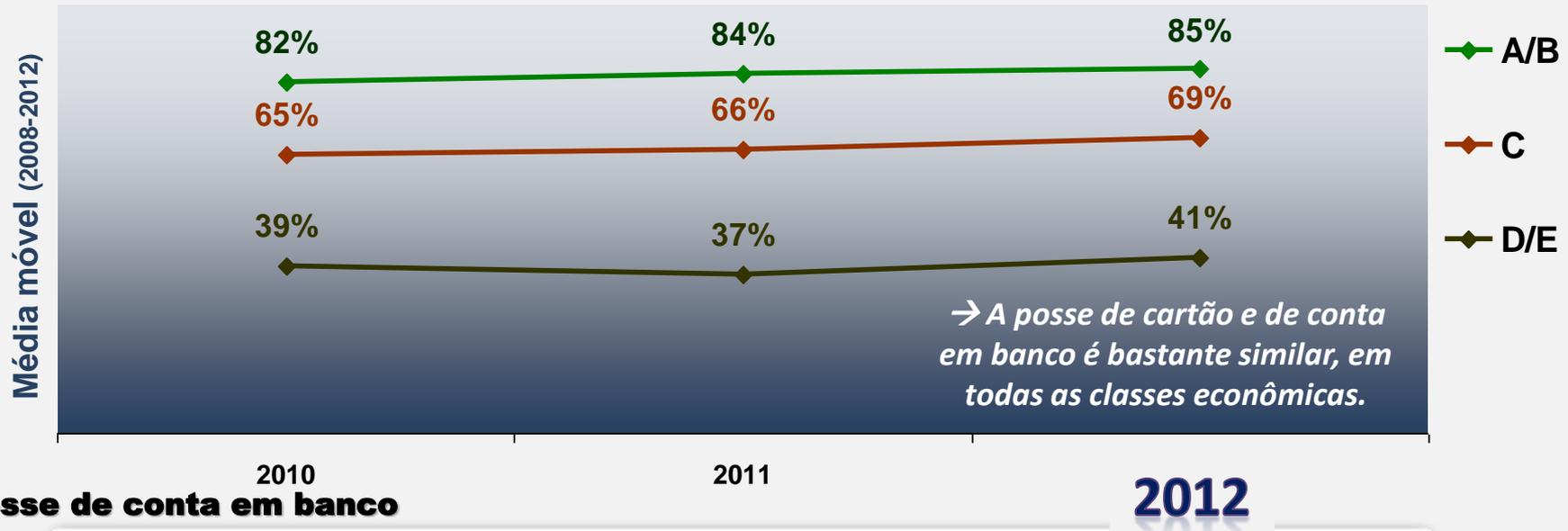
Posse de Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla)

População

Posse de Meios Eletrônicos – Evolutivo por classe

Considerando a média móvel, observa-se tendência de crescimento na posse, de forma mais consistente nas classes ABC.



Posse de conta em banco

CLASSES	2012		
	AB	C	DE
AB	83%	83%	84%
C	65%	65%	66%
DE	40%	35%	40%

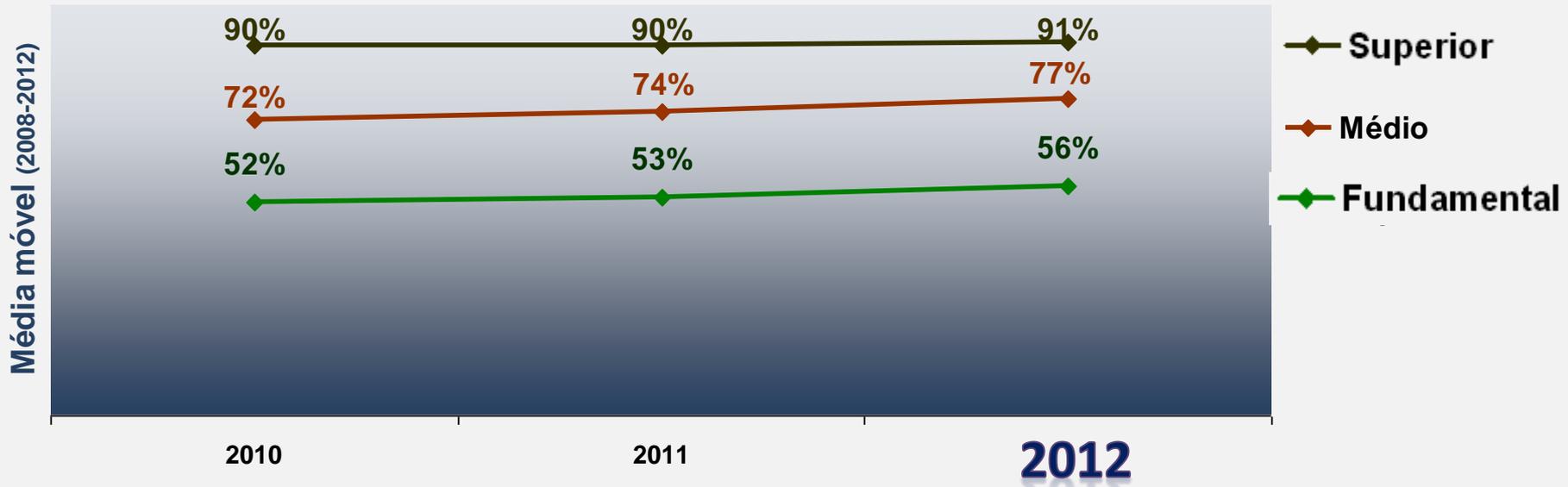
Base: Total população/ Fonte: PF3. Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você possui como titular ou dependente?

Posse de Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla)

População

Posse de Meios Eletrônicos – Evolutivo por escolaridade



A posse de cartões vem **crescendo** com mais intensidade entre os que possuem escolaridade média e fundamental.

→ No nível superior quase a totalidade possui cartão e a variação é pequena.

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

Posse de Meios Eletrônicos de pagamento

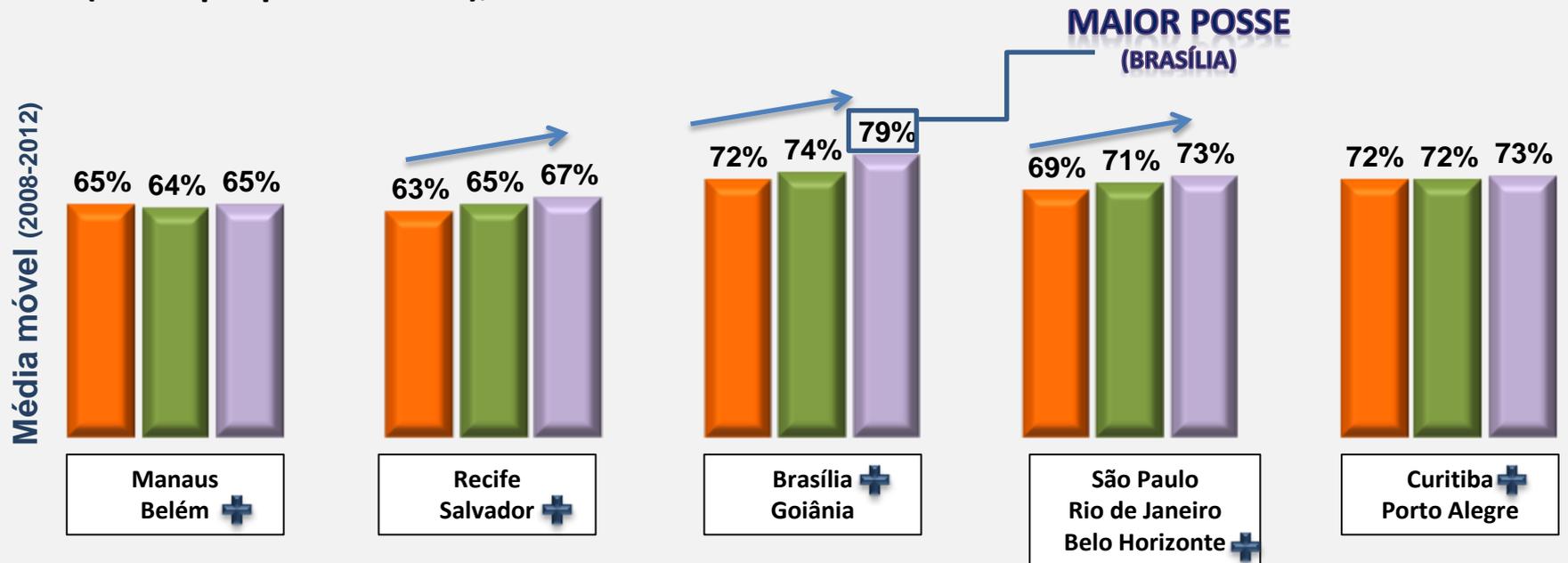
(Estimulada e múltipla)

População

Posse de Meios Eletrônicos – Evolutivo das capitais, agrupadas por região

■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

Movimento mais expressivo nas capitais do Centro-Oeste (destaque para Brasília), Nordeste e Sudeste.



+ Movimentos mais expressivos de incremento na posse de Meios Eletrônicos

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

Perfil da amostra

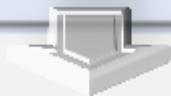
***População, possuidores e não possuidores de Meios
Eletrônicos de pagamento***

2012

Possuidor

75%

- Um pouco mais **feminino (55%)**
- Média: **40 anos**
- Escolaridade mais elevada: **73%** têm nível **médio ou superior**
- Classe econômica mais favorecida → praticamente a metade pertence às **classes AB (49%)**
- Participação mais expressiva no mercado formal de trabalho (75% de PEA *), com destaque para assalariados registrados (38%).



Maior posse de itens tecnológicos (computador, celular, tablet)
89% possuem conta em banco (corrente e/ou poupança)

Não Possuidor

25%

- Mais velhos → 25% possuem 60 anos ou mais (média **44 anos**)
- Menor escolaridade (maior parcela tem **curso fundamental, 58%**)
- Pertencem às classes menos favorecidas (75% nas **classes CDE**)
- Maior participação de **donas de casa**.



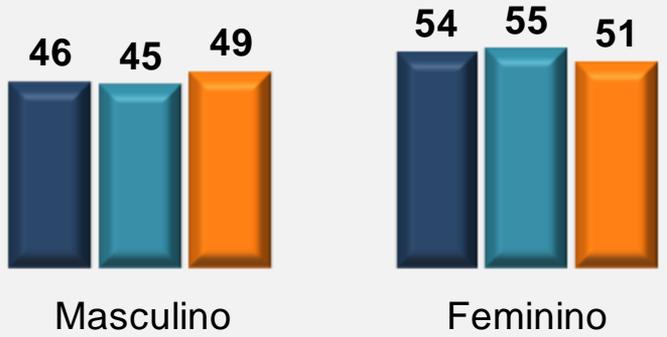
25% possuem conta em banco

Perfil da amostra

(Em %)

2012

Sexo



- População
- Possuidor
- Não possuidor

Idade



Base: Total população, possuidor e não possuidor

2012

Escolaridade

- População
- Possuidor
- Não possuidor



Os Possuidores possuem escolaridade média ou superior (73%), em sua maioria. Entre os não possuidores de Meios Eletrônicos de pagamento, a maior parcela possui curso fundamental.

Base: Total população, possuidor e não possuidor

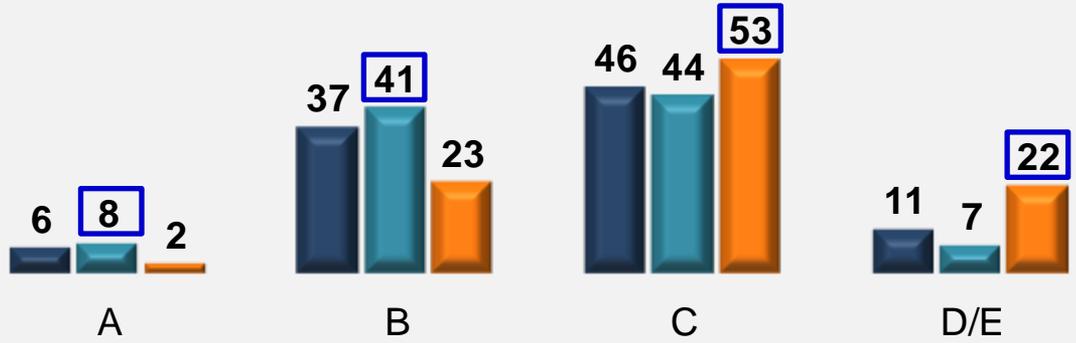
Perfil da amostra

(Em %)

2012

Classificação econômica

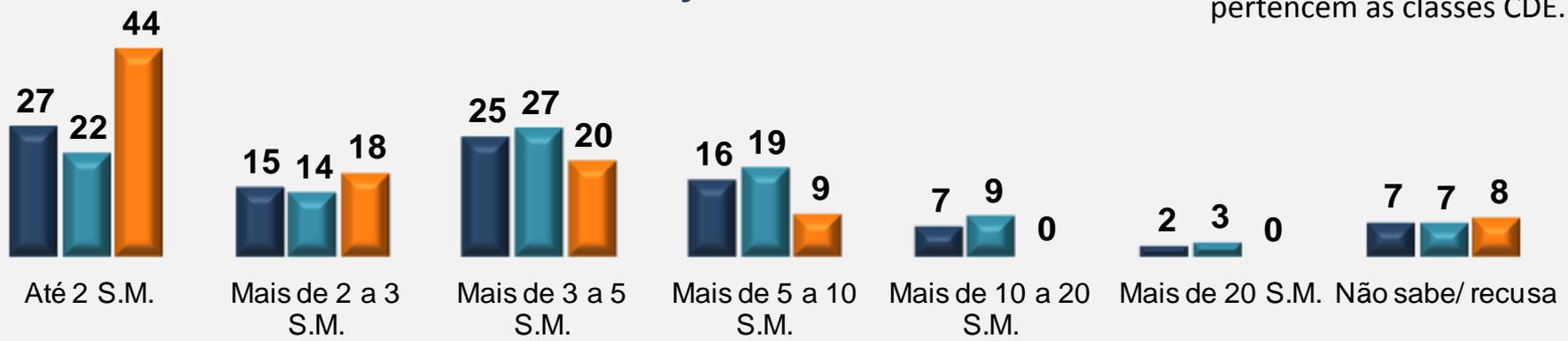
- Critério Brasil -



- População
- Possuidor
- Não possuidor

Praticamente metade dos possuidores de Meios Eletrônicos pertence às classes AB. Entre os não possuidores, 75% pertencem às classes CDE.

Renda familiar mensal



S.M. = Salário mínimo: R\$622,00 em 2012

Base: Total população, possuidor e não possuidor

Perfil da amostra

(Em %)

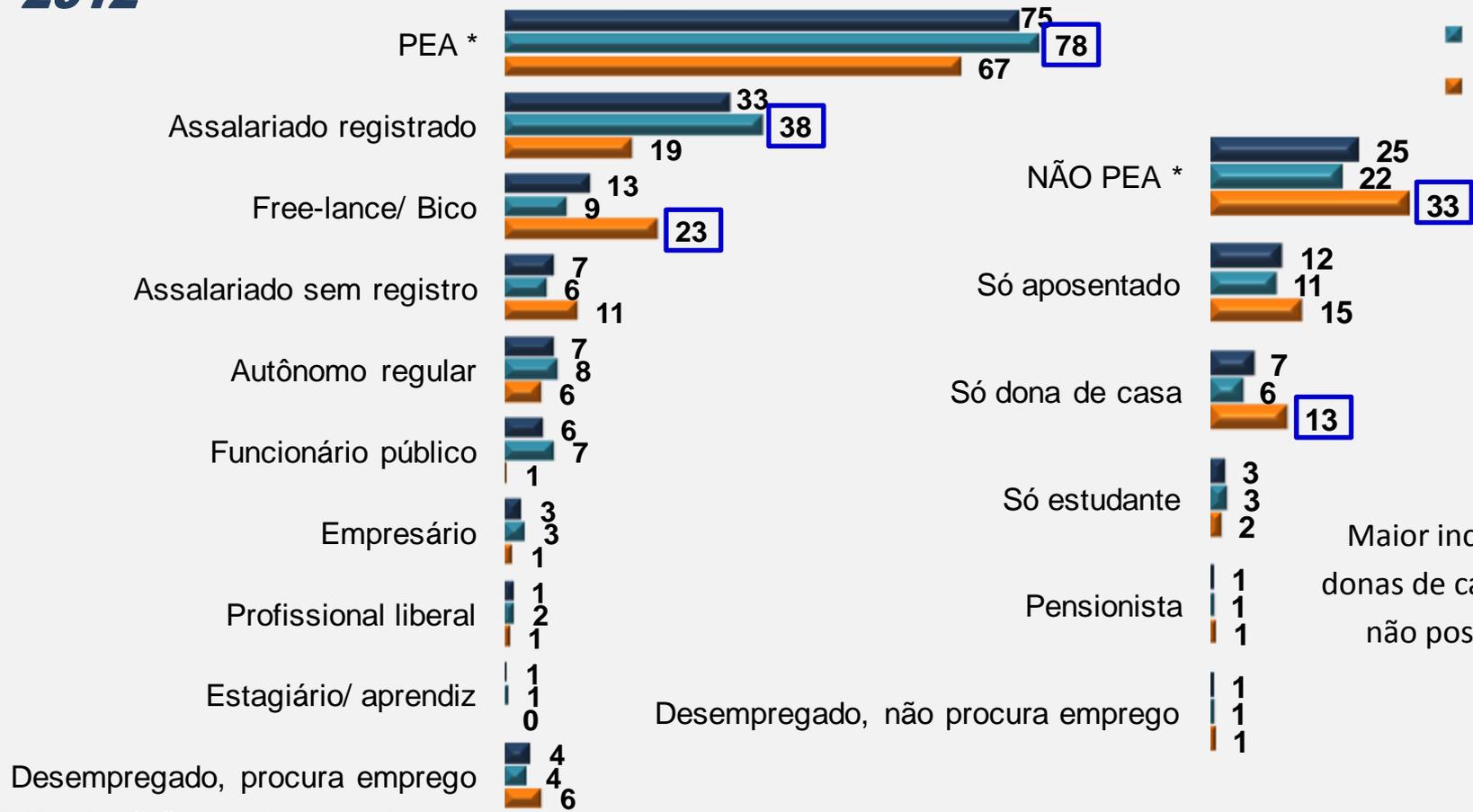


2012

Ocupação

27

- População
- Possuidor
- Não possuidor



Maior incidência de donas de casa, entre os não possuidores.

(*) PEA = População economicamente ativa

População

	2008	2009	2010	2011	2012
Feminino	54%	54%	54%	54%	54%
Masculino	46%	46%	46%	46%	46%
18 a 24 anos	21%	20%	21%	17%	16%
25 a 34 anos	26%	24%	24%	24%	25%
35 a 44 anos	22%	21%	21%	19%	20%
45 a 59 anos	20%	20%	21%	24%	23%
60 anos ou mais	11%	14%	13%	16%	16%
Média (em anos)	38	39	40	41	41
Fundamental	32%	33%	36%	34%	35%
Médio	45%	45%	45%	46%	42%
Superior	22%	22%	19%	20%	24%

Em 2012, crescimento da parcela da população dos 11 mercados, com curso superior, com decréscimo na proporção de entrevistados com curso médio.

População

	2008	2009	2010	2011	2012
A	7%	7%	6%	7%	6%
B	34%	32%	34%	35%	37%
C	48%	49%	48%	46%	46%
D/E	11%	12%	11%	11%	11%
Até 2 S.M.	27%	29%	29%	29%	27%
Mais de 2 a 3 S.M.	21%	19%	22%	20%	15%
Mais de 3 a 5 S.M.	20%	22%	20%	22%	25%
Mais de 5 a 10 S.M.	17%	14%	16%	15%	16%
Mais de 10 a 20 S.M.	9%	9%	6%	8%	7%
Mais de 20 S.M.	4%	3%	3%	2%	2%
Não sabe/ recusa	1%	3%	2%	3%	7%

S.M. = Salário mínimo: R\$622,00 em 2012

	População				
	2008	2009	2010	2011	2012
PEA <i>(População economicamente ativa)</i>	75%	75%	77%	75%	75%
Assalariado registrado	27%	26%	31%	30%	33%
Free-lance/ Bico	15%	16%	17%	15%	13%
Autônomo regular	7%	8%	6%	7%	7%
Assalariado sem registro	8%	8%	7%	8%	7%
Funcionário público	5%	5%	4%	5%	6%
Empresário	3%	3%	2%	3%	3%
Desempregado procura emprego	7%	6%	5%	6%	4%
Não PEA	25%	25%	23%	25%	25%
Só aposentado	8%	10%	10%	12%	12%
Só dona de casa	8%	8%	7%	8%	7%
Só estudante	6%	4%	4%	3%	3%

Crescimento do mercado formal de trabalho → a taxa de assalariados registrados prossegue em expansão, atingindo **33%** em 2012.

Perfil da amostra – evolutivo

Possuidor

Não possuidor

	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Feminino	53%	54%	53%	53%	55%	56%	55%	56%	56%	51%
Masculino	47%	46%	47%	47%	45%	44%	45%	44%	44%	49%
18 a 24 anos	20%	20%	20%	16%	17%	22%	21%	22%	18%	15%
25 a 34 anos	27%	26%	27%	26%	26%	24%	20%	18%	18%	21%
35 a 44 anos	22%	23%	22%	20%	21%	21%	17%	19%	16%	17%
45 a 59 anos	21%	20%	19%	22%	23%	18%	21%	24%	29%	23%
60 anos ou mais	9%	11%	12%	15%	13%	15%	21%	17%	19%	25%
Média (em anos)	38	38	39	41	40	39	41	42	43	44
Fundamental	23%	24%	28%	26%	27%	50%	51%	55%	56%	58%
Médio	47%	47%	47%	49%	44%	41%	41%	39%	37%	35%
Superior	29%	29%	25%	25%	29%	7%	7%	6%	7%	7%

O crescimento da parcela com curso superior é verificada no segmento de possuidores.

Entre não possuidores, tendência de maior participação dos mais velhos, a partir de 60 anos.

Base: Total população, possuidor e não possuidor

Perfil da amostra – evolutivo

Possuidor

Não possuidor

	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
A	8%	8%	8%	9%	8%	3%	3%	2%	3%	2%
B	41%	39%	40%	42%	41%	20%	19%	22%	16%	23%
C	44%	47%	45%	44%	44%	56%	53%	53%	54%	53%
D/E	7%	7%	6%	5%	7%	21%	33%	23%	27%	22%
Até 2 S.M.	20%	20%	22%	22%	22%	43%	49%	48%	49%	44%
Mais de 2 a 3 S.M.	19%	20%	22%	21%	14%	25%	16%	21%	18%	18%
Mais de 3 a 5 S.M.	22%	23%	22%	23%	27%	15%	18%	16%	19%	20%
Mais de 5 a 10 S.M.	20%	17%	19%	19%	19%	10%	7%	7%	7%	9%
Mais de 10 a 20 S.M.	10%	10%	7%	10%	9%	5%	5%	3%	3%	0%
Mais de 20 S.M.	5%	4%	3%	3%	3%	0%	1%	1%	1%	0%
Não sabe/ recusa	3%	5%	5%	3%	7%	2%	3%	4%	3%	8%

No segmento de Possuidores, diminui a participação da faixa de 2 a 3 salários mínimos, com alguma migração para uma faixa superior (de 3 a 5 s.m.)

Em 2012, diminuição da participação das faixas menos favorecidas de classe e renda, entre não possuidores.

Possuidor

Não possuidor

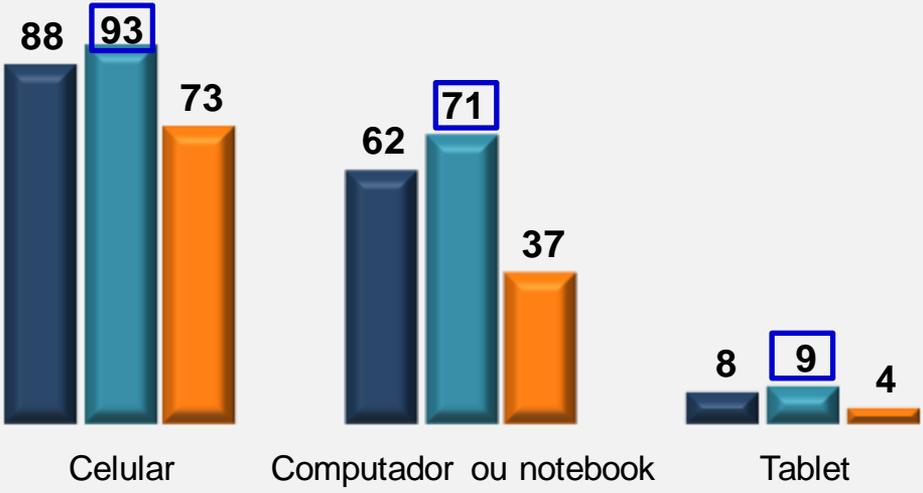
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
PEA* (População economicamente ativa)	78%	80%	79%	76%	78%	68%	66%	72%	71%	67%
Assalariado registrado	33%	33%	36%	35%	38%	15%	14%	20%	16%	19%
Free-lance/ Bico	11%	12%	13%	11%	9%	24%	25%	27%	27%	23%
Autônomo regular	7%	9%	6%	6%	8%	5%	6%	6%	8%	6%
Assalariado sem registro	7%	7%	7%	6%	6%	12%	10%	9%	12%	11%
Funcionário público	7%	7%	5%	6%	7%	0%	1%	0%	0%	1%
Empresário	3%	4%	3%	4%	3%	1%	0%	0%	1%	1%
Desempregado procura emprego	6%	5%	5%	6%	4%	8%	9%	6%	7%	6%
Não PEA	21%	20%	21%	24%	22%	32%	34%	28%	29%	33%
Só aposentado	8%	8%	10%	12%	11%	7%	13%	9%	10%	15%
Só dona de casa	6%	6%	5%	7%	6%	12%	13%	10%	11%	13%
Só estudante	5%	4%	4%	2%	3%	8%	6%	5%	4%	2%

Nos últimos doze meses, houve crescimento do emprego formal, com carteira assinada, nos dois públicos (Possuidor e Não Possuidor de Cartões).

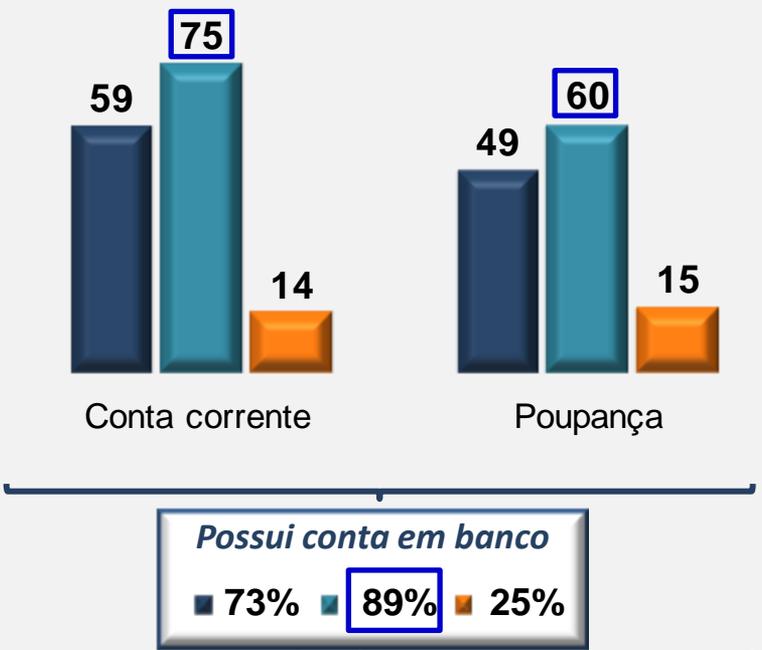
2012

■ População ■ Possuidor ■ Não possuidor

Posse de itens tecnológicos



Posse de conta em banco



Entre não possuidores de Meios Eletrônicos de pagamento, há uma parcela que possui conta em banco (25%).

Perfil da amostra – evolutivo da população

(Estimada e múltipla)

Posse de conta em banco

		População				
		2008	2009	2010	2011	2012
Conta corrente		58%	54%	55%	55%	59%
	Poupança	46%	45%	48%	47%	49%

		Possuidor					Não possuidor				
		2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Conta corrente		77%	75%	73%	73%	75%	18%	12%	10%	10%	14%
	Poupança	57%	61%	62%	59%	60%	23%	12%	16%	16%	15%

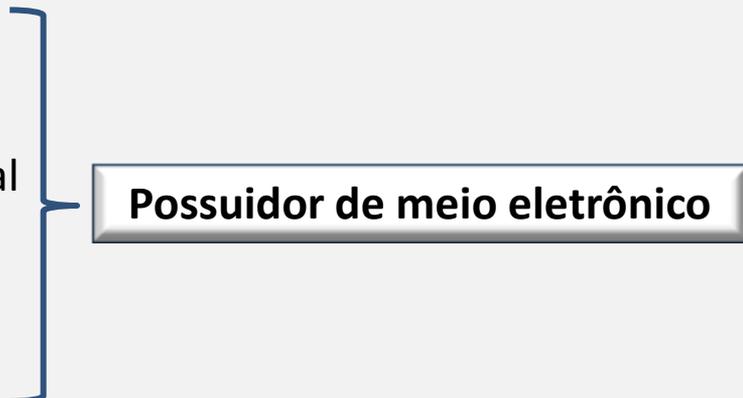
Tendência de crescimento da posse de conta corrente nos últimos 12 meses, retornando ao patamar mais elevado de 2008 (pré-crise).

Base: Total população
Fonte: P42. Atualmente, você possui ____?

Meios de pagamento: uso, preferência e participação nos gastos

- *População*

- A posse de Meios Eletrônicos de pagamento foi investigada de forma estimulada, através de um cartão contendo as seguintes opções:
 1. Cartão de débito
 2. Cartão de crédito só nacional
 3. Cartão de crédito Internacional
 4. Cartão de loja/ rede
 5. Cartão de crédito pré-pago *
 6. Pagamento via celular *
 7. Cheque
 8. Vale-benefícios
- Se o entrevistado possuir algum meio de 1 a 6, é considerado Possuidor. Se nenhum desses meios, o entrevistado é classificado como Não possuidor.

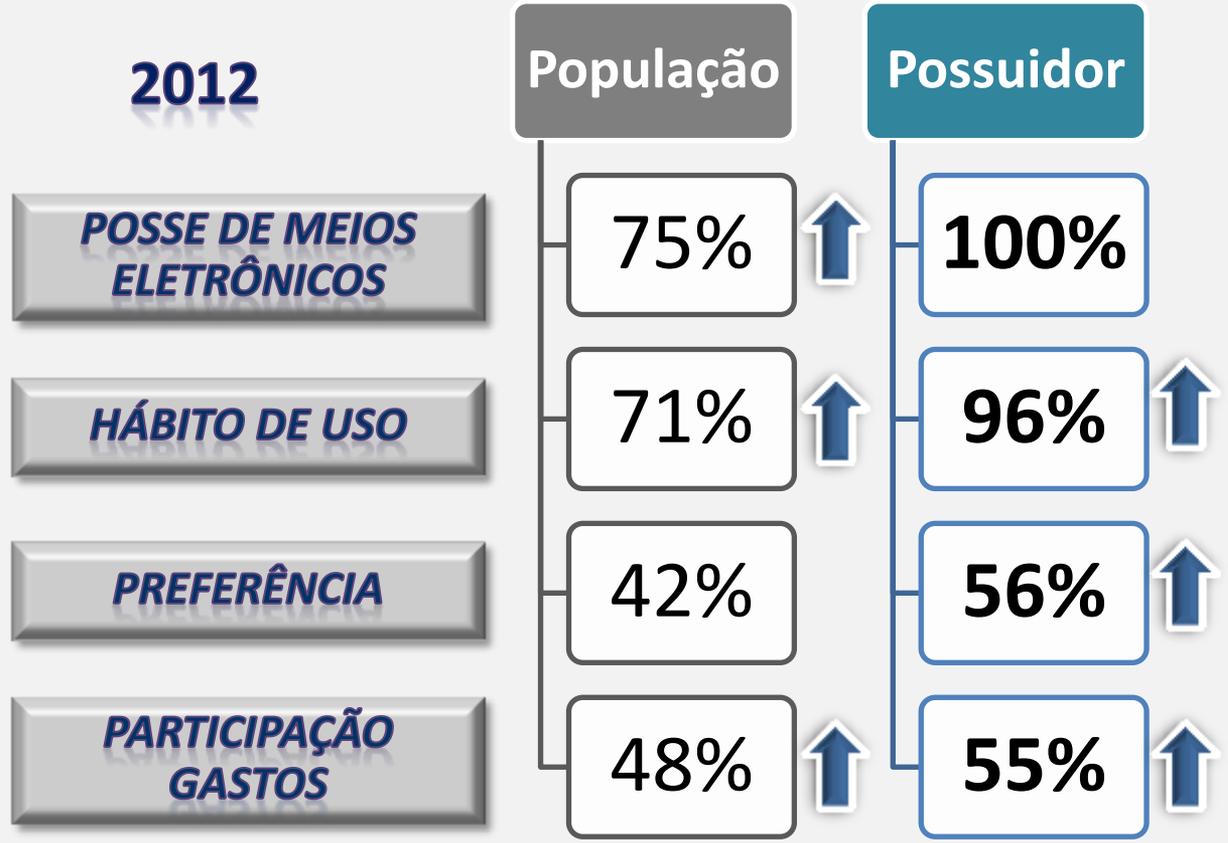


Possuidor de meio eletrônico

* Itens pesquisados a partir de 2012

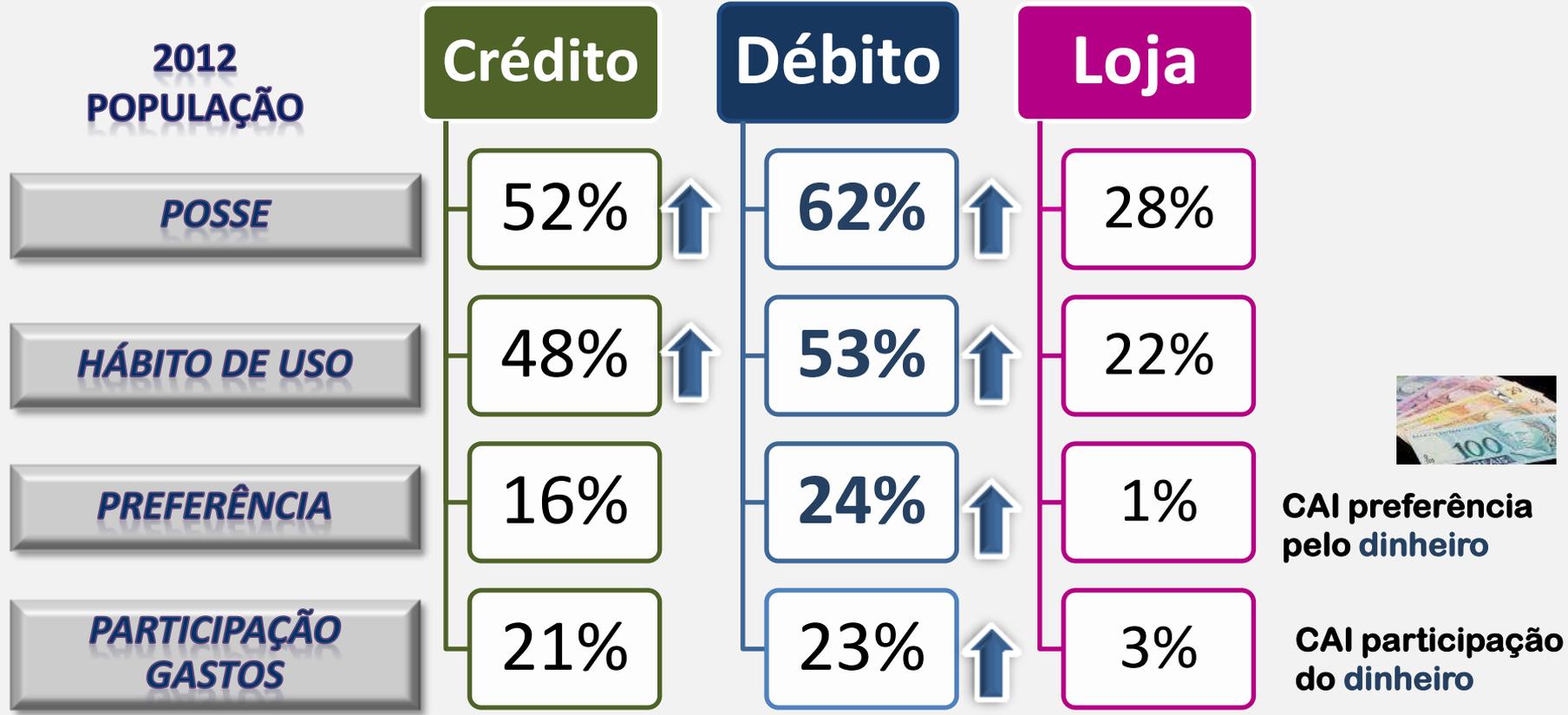
- Da mesma forma que foi feito nos anos anteriores, a pesquisa investigou os meios de pagamento utilizados habitualmente pelos consumidores, o meio preferido e a distribuição dos gastos mensais, por cada meio.
- Também foi investigada a utilização dos Meios de Pagamento para os principais tipos de serviços.
 - ➔ Esses resultados são comparativos com os anos anteriores.

96% dos possuidores têm o hábito de utilizar os Meios Eletrônicos e mais da metade prefere essa forma de pagamento. → A participação nos gastos acompanha a preferência.



Cartão de débito se destaca em posse, hábito e preferência.

Nos últimos anos, tem expansão em preferência e participação no volume pago mensalmente, enquanto dinheiro perde espaço.



Posse de Meios Eletrônicos de pagamento, por tipo

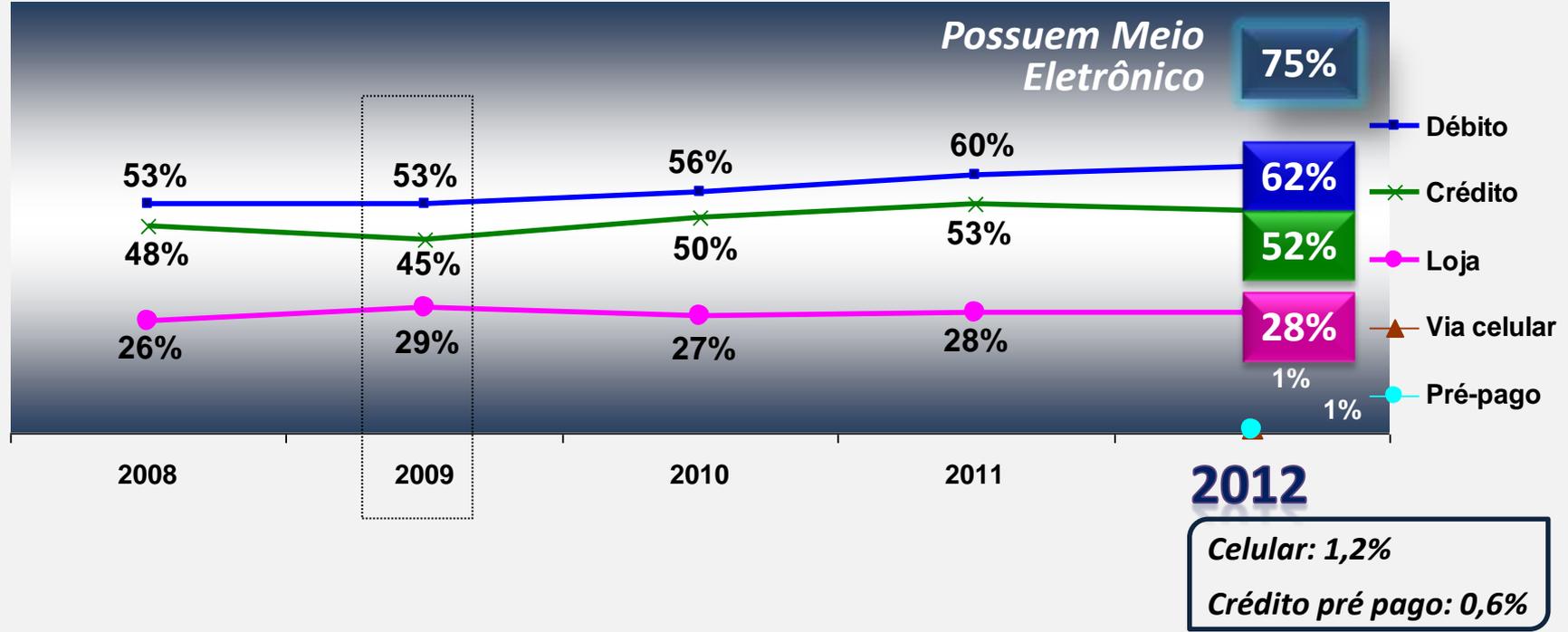
(Estimulada e múltipla)

População

Em 2012, cartão de débito prossegue sua curva de crescimento, atingindo 62% de posse.

Cartão de crédito permanece no mesmo patamar, um pouco acima de 50%.

Considerando o período de 2009 (pós crise) a 2012, o crescimento é significativo: 9 pp para cartão de débito e 7 pp para cartão de crédito.



Base: Total população

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

Posse de Meios Eletrônicos de pagamento, por tipo

(Estimulada e múltipla)

População

Entre a população, o cartão de débito e crédito continuam com maior penetração nas classes mais elevadas, enquanto **cartão de loja é mais “democrático”**, pois atinge também a classe C.



Débito e Crédito

- Classes AB
- Escolaridade superior
- Brasília

Loja

- Classes AB e C
- Jovens, de 18 a 24 anos
- Sexo feminino
- Belém

Considerando a média móvel, entre 2008 e 2012...

Houve tendência de crescimento da posse de **cartão de débito** nas classes ABC.

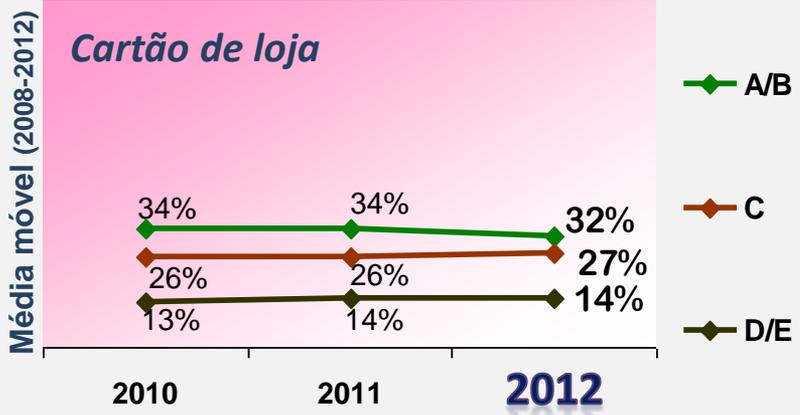
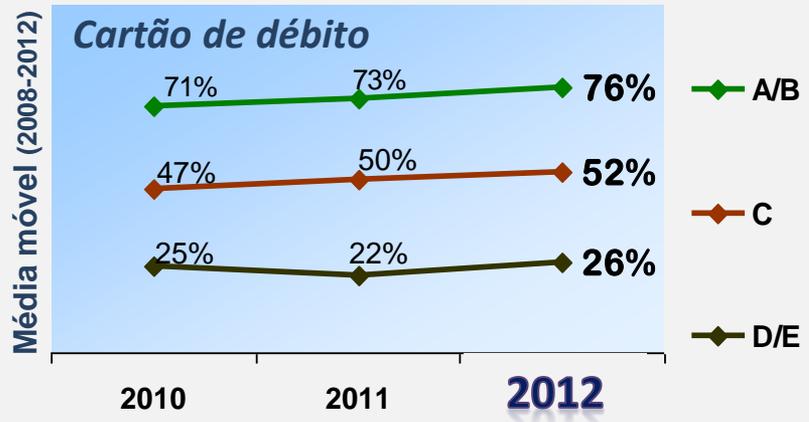
Para **cartão de crédito**, movimento ligeiramente maior na classe C.

Posse de Meios Eletrônicos de pagamento, por tipo

(Estimulada e múltipla)

População

Evolutivo por classe



2012

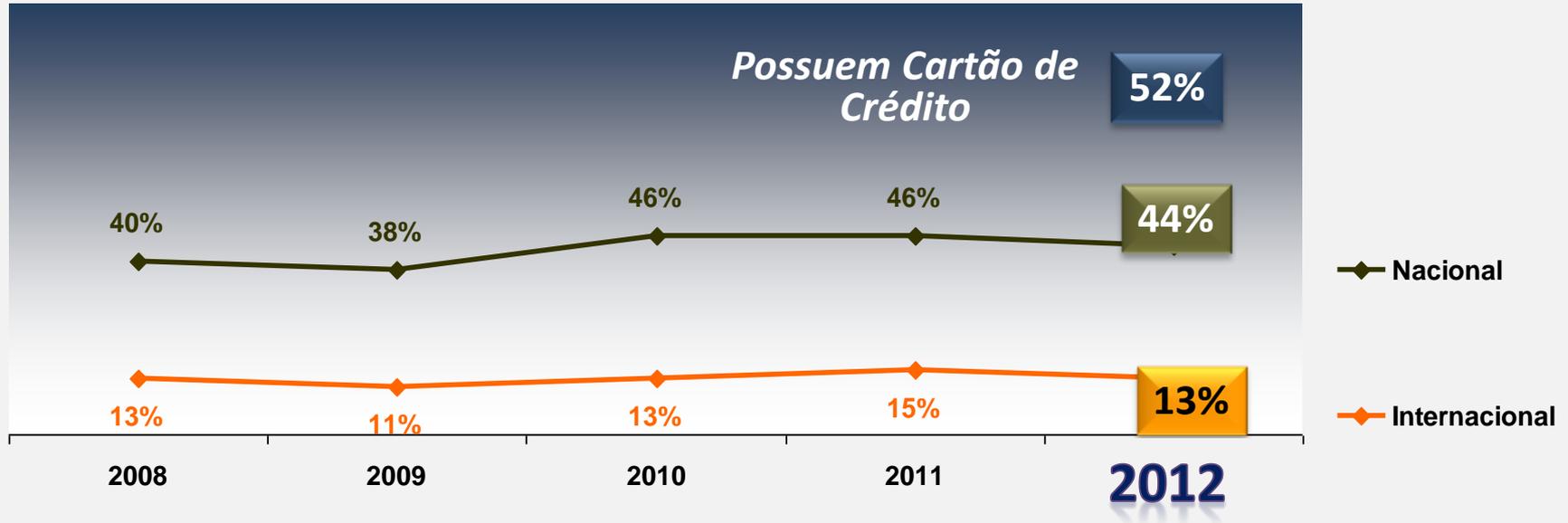
	A/B	C	D/E
Celular	2%	1%	0,0%
Crédito pré pago	1%	0,4%	0,4%

Posse de Meios Eletrônicos de pagamento, por tipo

(Estimulada e múltipla)

População

Evolutivo – Tipos de cartão de CRÉDITO



Neste ano de 2012, houve oscilação negativa na posse de **Cartão de Crédito**, tanto **Nacional** quanto **Internacional**.

Posse de Meios Eletrônicos de pagamento, por tipo

(Estimulada e múltipla, em %)

2012

Posse de Meios Eletrônicos

	Total	POPULAÇÃO (em %)										
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul	
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
POSSUEM MEIO ELETRÔNICO	75	66	74	61	72	94	66	74	73	76	76	71
DÉBITO	62	40	36	34	58	90	57	58	62	66	69	67
CRÉDITO (Nacional, internacional e loja)	52	44	44	49	51	85	44	55	51	48	47	49
Crédito tradicional Nacional	44	39	37	47	47	58	34	46	41	43	43	45
Crédito tradicional Internacional	13	6	8	7	10	36	15	10	15	11	9	9
LOJA	28	31	57	23	32	32	24	22	32	23	23	34
CARTÃO DE CRÉDITO PRÉ PAGO	1	-	1	2	1	2	1	1	1	0	-	1
PAGAMENTO VIA CELULAR	1	-	1	1	-	4	1	-	0	2	-	1
Base	2062	140	132	186	205	146	145	141	241	331	206	189

Brasília é a capital com maior índice de posse de cartões, tanto Débito quanto Crédito.

Cartão de Débito tem menor posse nas capitais do Norte e em Recife.

Posse de Meios Eletrônicos de pagamento, por tipo

(Estimada e múltipla, em %)

2012

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	75	73	76	77	79	79	75	60	57	79	92	85	71	49
DÉBITO	62	64	60	61	67	67	64	45	40	65	88	77	55	30
CRÉDITO (Nacional, internacional e loja)	52	51	53	52	55	55	53	41	38	53	69	63	46	31
Crédito tradicional Nacional	44	41	46	44	46	46	44	35	35	48	49	49	42	27
Crédito tradicional Internacional	13	14	12	10	14	15	14	10	5	10	30	22	6	5
LOJA	28	22	33	35	29	30	27	18	19	31	35	33	27	15
CARTÃO DE CRÉDITO PRÉ PAGO	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0
PAGAMENTO VIA CELULAR	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	3	2	1	0
Base	2062	983	1079	425	541	419	451	226	659	924	479	833	1032	197

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 e entre os jovens, de 18 a 24 anos, e nas classes ABC.

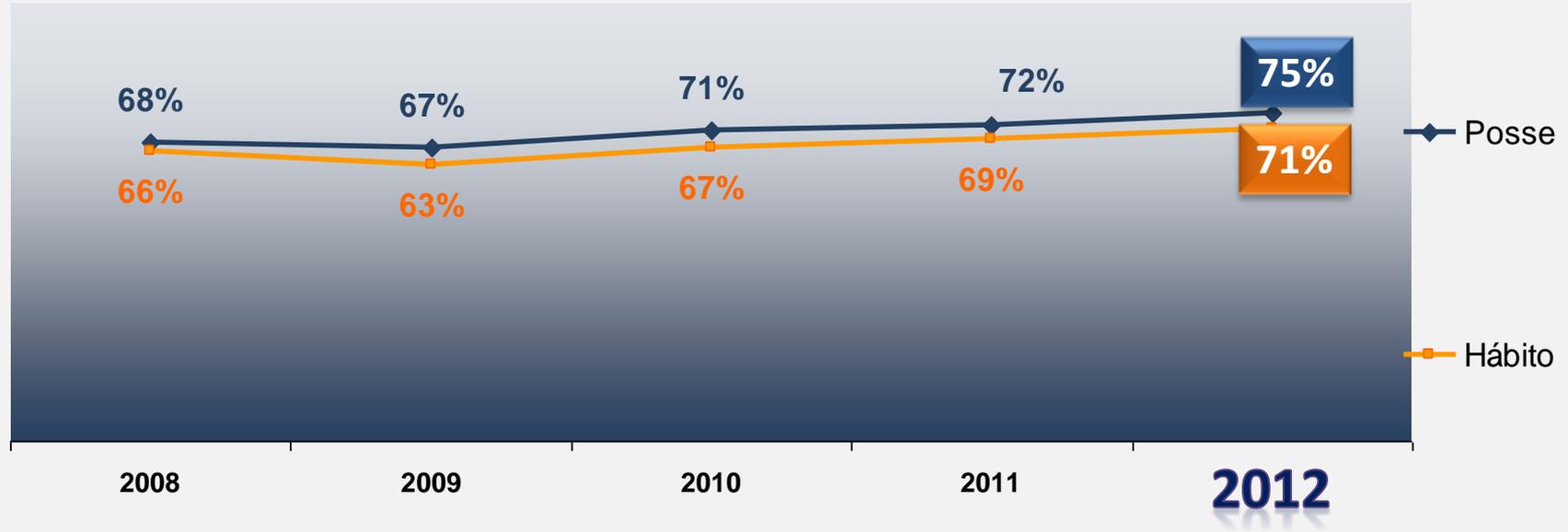
Base: Total população/ Fonte: PF3. Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você possui como titular ou dependente?

Meios Eletrônicos de pagamento – Uso habitual

(Estimulada e múltipla)

População

Acompanhando a posse, o uso habitual dos Meios Eletrônicos cresce de 63% para 71%, de 2009 a 2012.



O hábito de uso de Meios Eletrônicos de pagamento é bastante disseminado → 71% da população faz uso habitual, percentual pouco abaixo do índice de posse (75%).

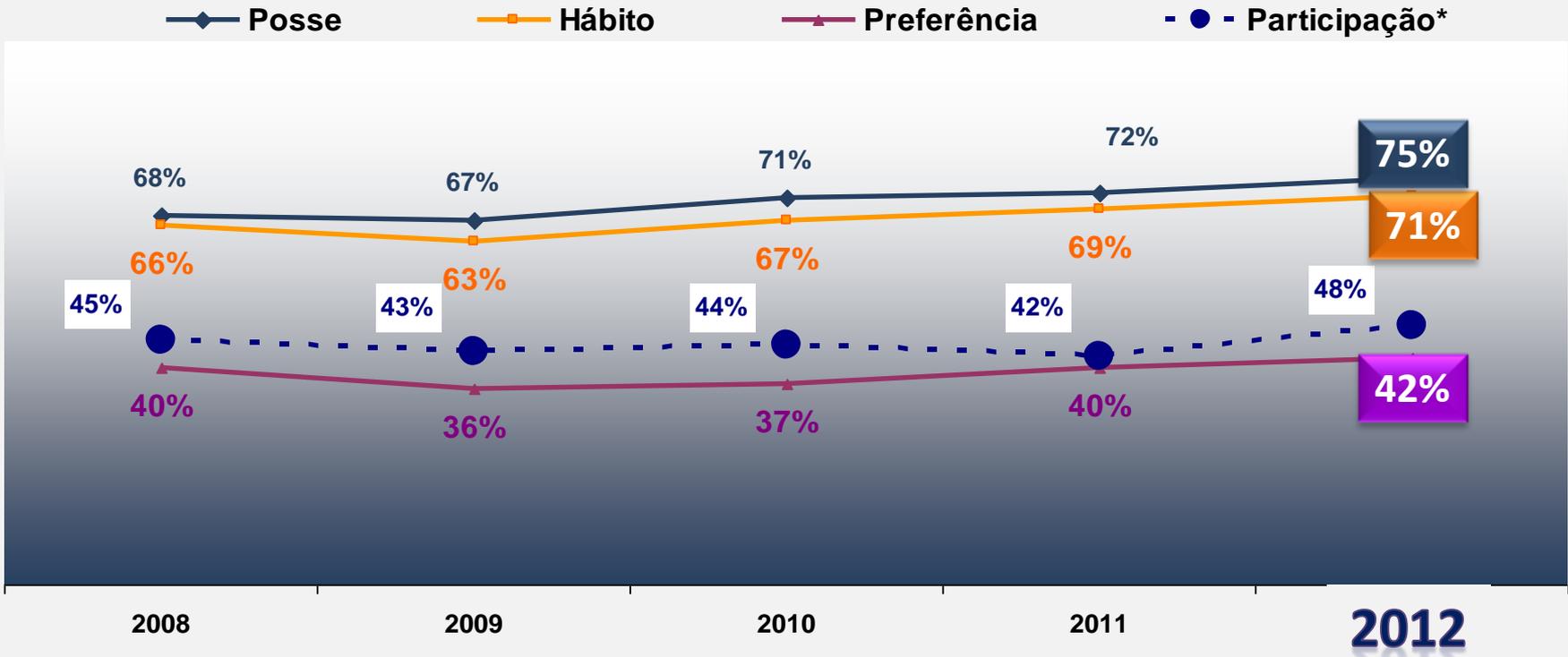
Base: Total população / Fonte: PF3. Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você possui como titular ou dependente?
P2. Das formas de pagamento que estão neste cartão, quais você costuma utilizar habitualmente para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços?

Meios de pagamento: Posse x Hábito x Preferência x Participação

(Estimulada e múltipla)

População

A preferência pelos Meios Eletrônicos e a participação no volume pago seguem a mesma tendência de expansão da posse.



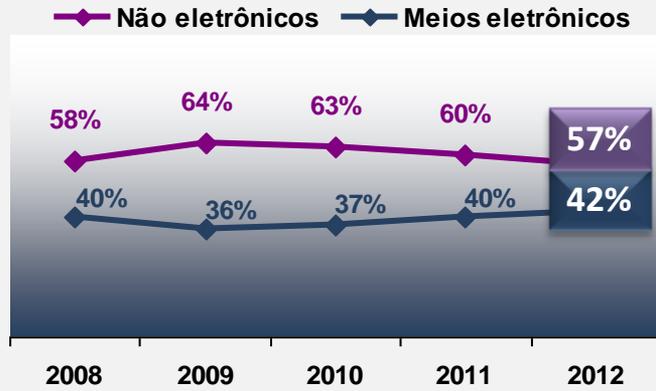
* Dos Meios Eletrônicos no volume pago/mês

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

Meios de pagamento – Preferência

(Estimulada e única)

População



Entre 2009 e 2012, cartão de débito apresenta a maior expansão na preferência, enquanto dinheiro declina.



Cartão de débito é preferido nas classes mais favorecidas, enquanto o Dinheiro detém a preferência, nas classes CDE.

- Outros *
Débito automático, carnê, boleto, vale benefícios, cheque.
- Dinheiro
- Cartão de débito
- Cartão de loja
- Cartão de crédito



Observação: Vale benefícios tem preferência de 0,3% em 2012 → Não está incluído na categoria de Meios Eletrônicos de pagamento (são empresas de benefícios)

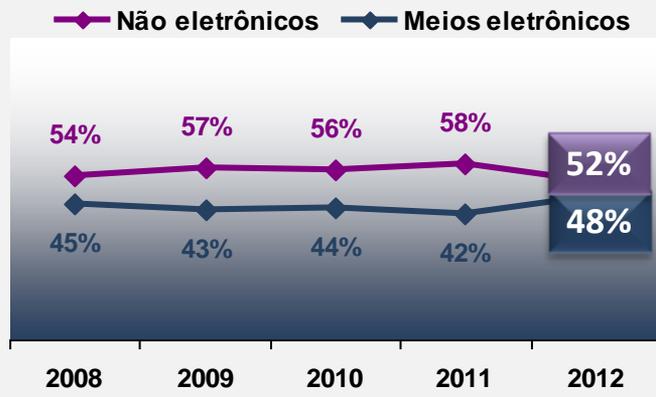
Base: Total população

Fonte: P3. Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços?

Meios de pagamento – Participação no volume pago/mês

(Espontânea e única)

População

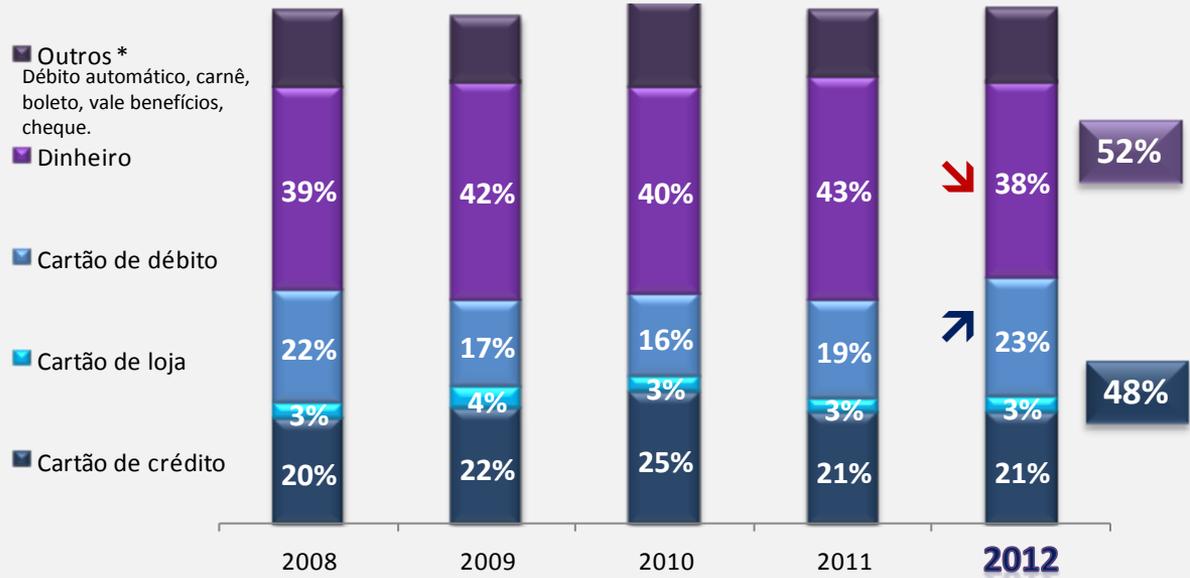


Em termos de participação no volume pago por mês, os Meios Eletrônicos têm crescimento, no último ano.

Em 2012, Meios Eletrônicos e Não Eletrônicos competem de forma equilibrada.

Diminui a participação do dinheiro no volume pago por mês. Paralelamente, cresce a participação do cartão de débito.

A tendência foi de substituição do dinheiro pelo cartão de débito, em volume gasto mensalmente.



Observação: Vale benefícios tem participação de 2% em 2012 → Não está incluído na categoria de Meios Eletrônicos de pagamento (são empresas de benefícios)

Base: Total população
 Fonte: P4. Gasto habitual em mês típico. P5. Valor pago no mês com cada meio.

Meios Eletrônicos de pagamento: uso, preferência e participação nos gastos

- ***Possuidor***

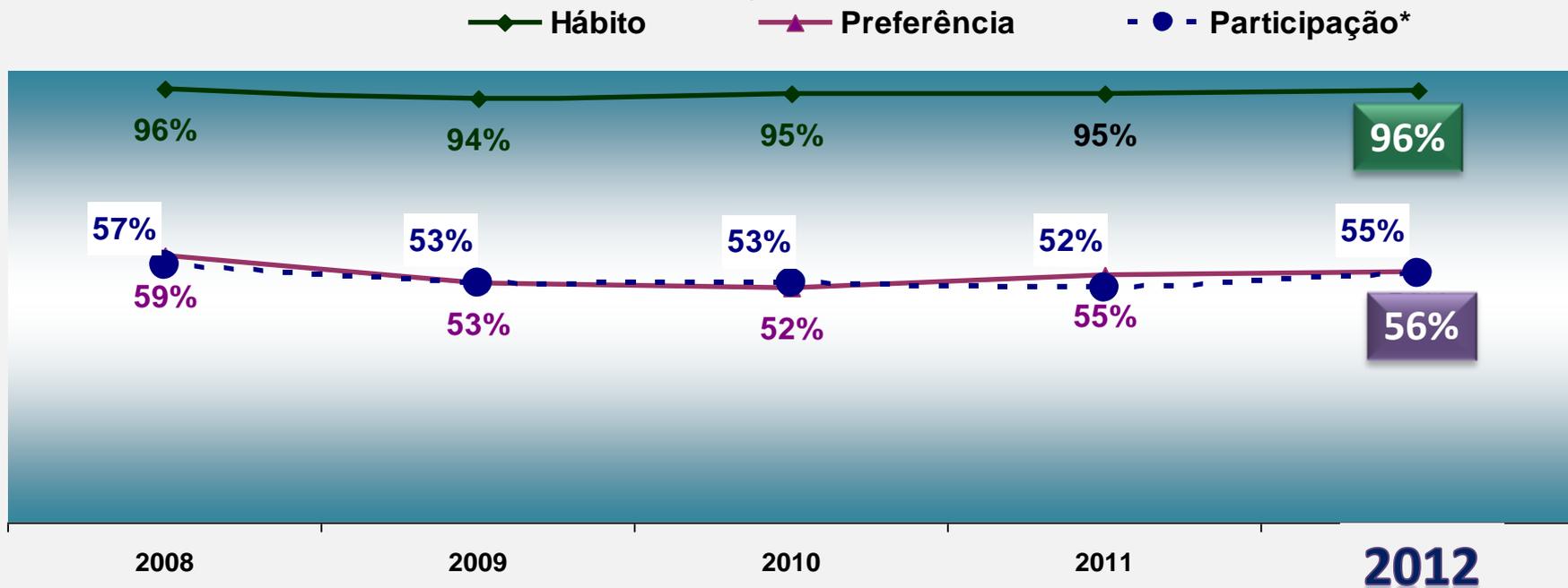
Meios Eletrônicos de pagamento - Hábito x Preferência x Participação

(Estimulada)

Possuidor

Considerando somente os **Possuidores**, os resultados são similares a 2011, em uso habitual e preferência. 52

Quase a totalidade têm o hábito de usar os MEs e a maior parcela prefere essa forma de pagamento para suas compras.



Em participação no volume mensal, os meios eletrônicos ampliam espaço em 2012.

* *Dos Meios Eletrônicos no volume pago/mês*

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? / P3. Das formas que você utiliza, qual delas você prefere para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços? / P4. Gasto habitual em mês típico. P5. Valor pago no mês com cada meio.

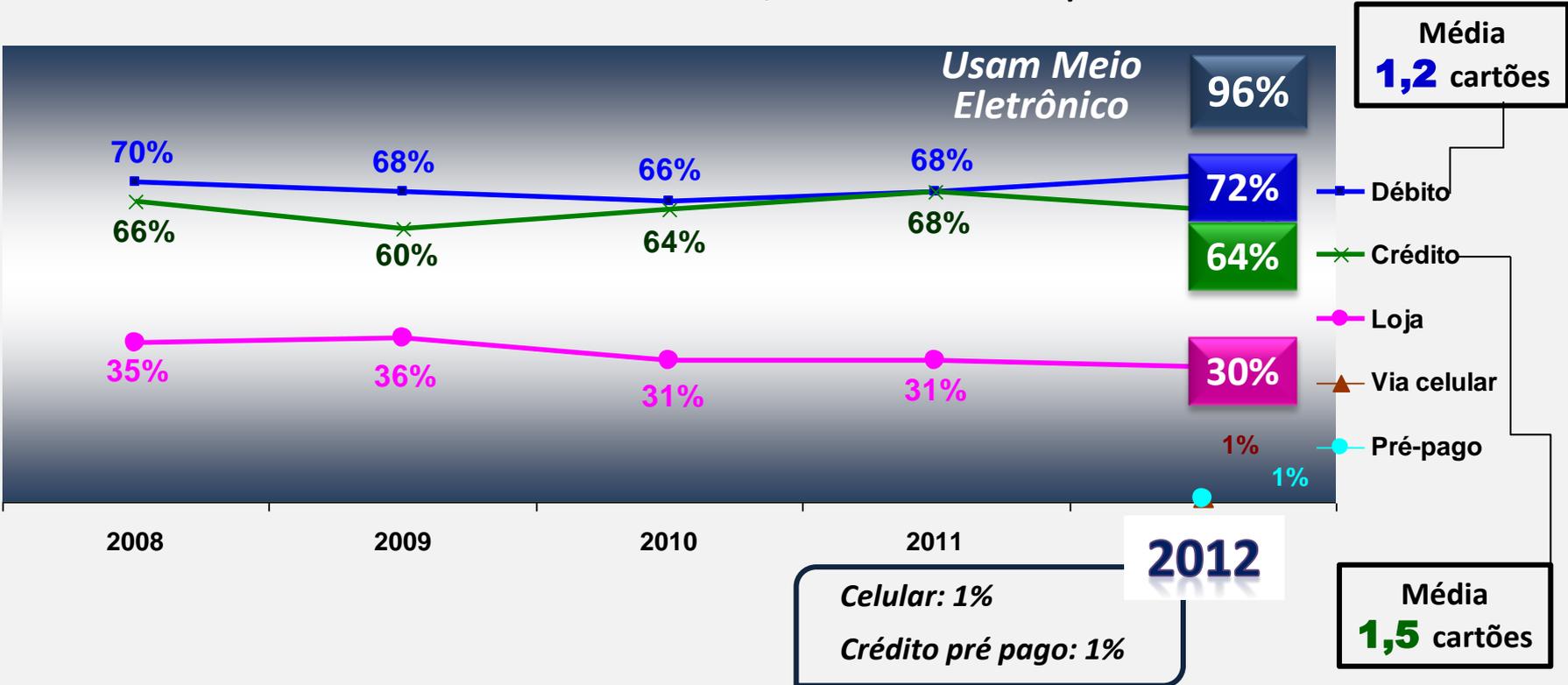
Meios Eletrônicos de pagamento – Uso habitual, por tipo

(Estimulada e múltipla)

Possuidor

A tendência em 2012 foi de crescimento do hábito de uso do **cartão de débito**, acompanhada por redução no uso do **cartão de crédito**.

→ As taxas - similares em 2011 - se distanciam, dando maior destaque ao cartão de débito.



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?

Meios Eletrônicos de pagamento

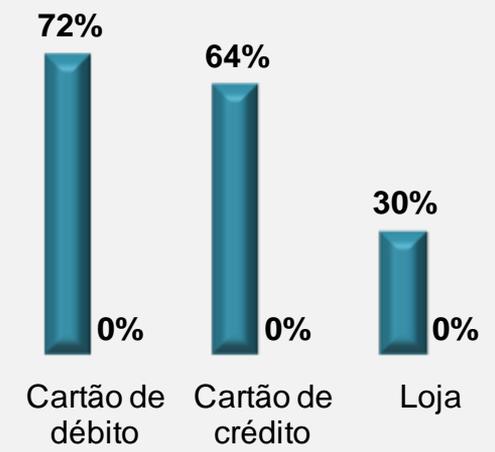
(Estimulada e múltipla)

Possuidor

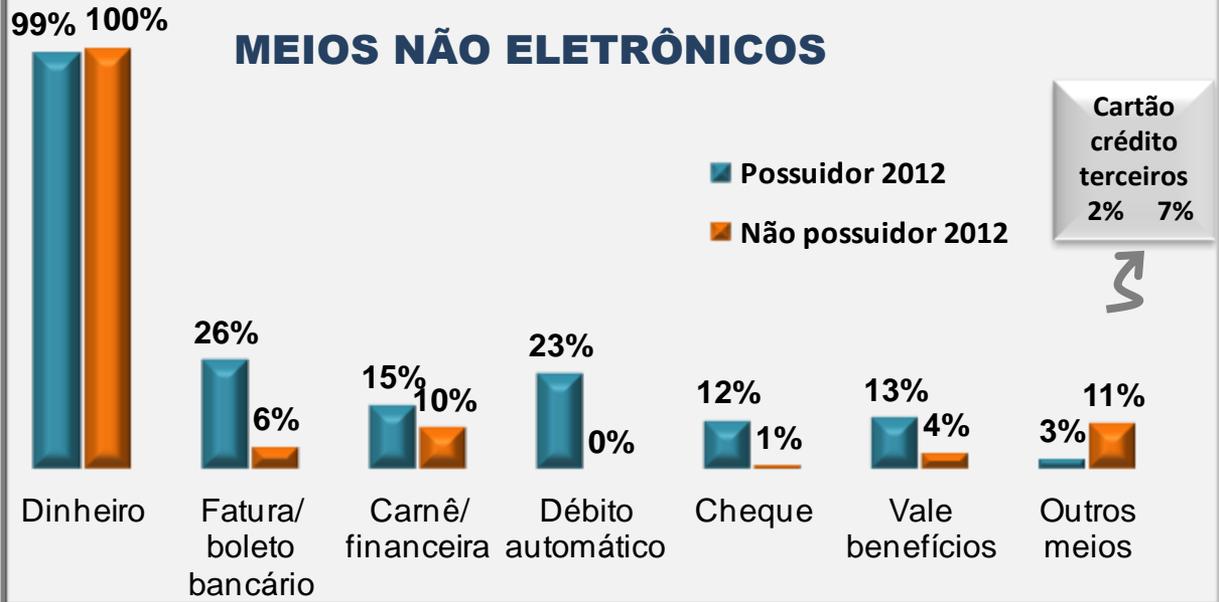
2012

Habituais

MEIOS ELETRÔNICOS



MEIOS NÃO ELETRÔNICOS



Cartão crédito terceiros
2% 7%



Participação no volume pago/mês (Espontânea e única)

Os **Possuidores** têm maior diversificação nas formas de pagamento. Além dos meios eletrônicos, utilizam mais fatura/ boleto, débito automático, cheque e vale benefícios. Em 2012, o Dinheiro representa menos de um terço do volume pago mensalmente, nesse público.

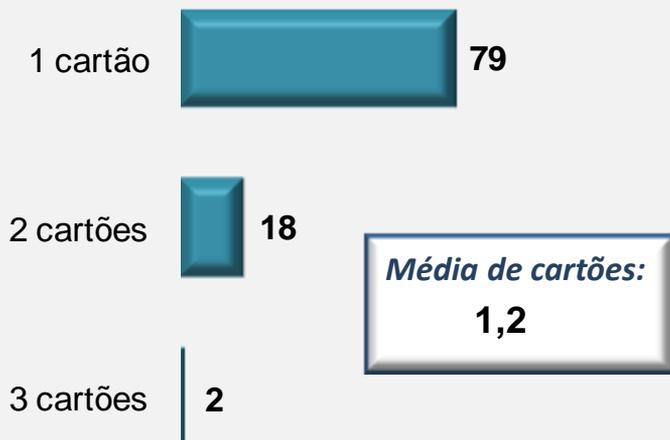
Entre Não Possuidores, o Dinheiro tem quase o monopólio na participação dos gastos mensais.

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?/ P4. Gasto habitual em mês típico. P5. Valor pago no mês com cada meio.

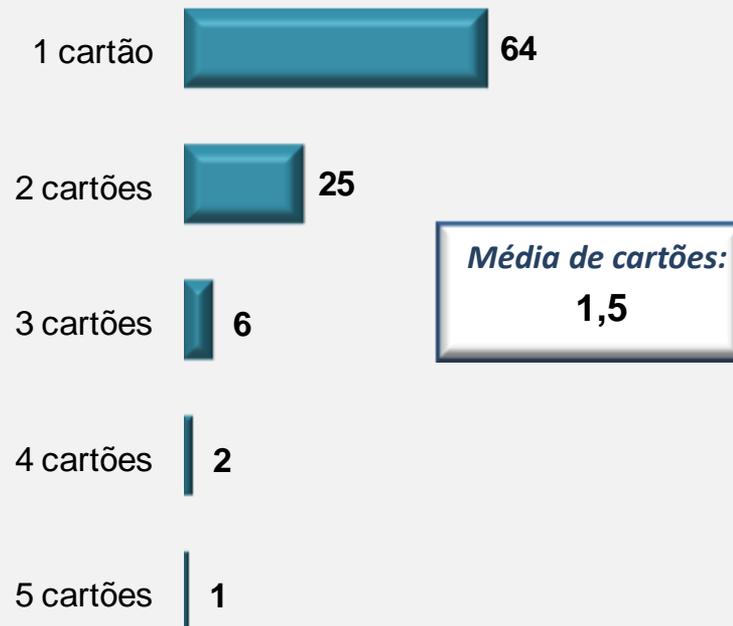
Possuidor

Quantidade de cartões utilizados

Cartão de débito



Cartão de crédito

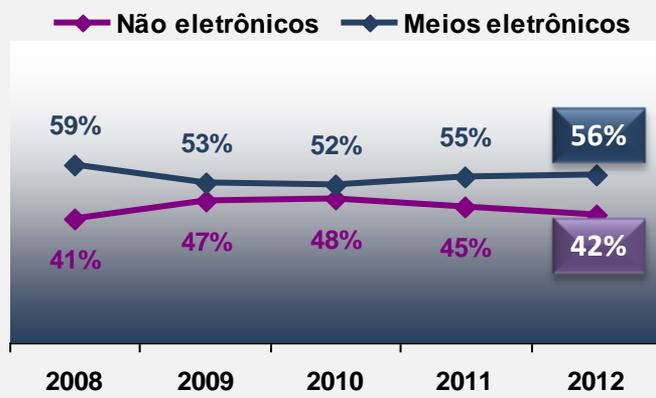


A média de cartões de **débito** utilizados fica em torno de 1 cartão por pessoa. O cartão de **crédito** tem maior multiplicidade, ficando a média mais próxima de 2.

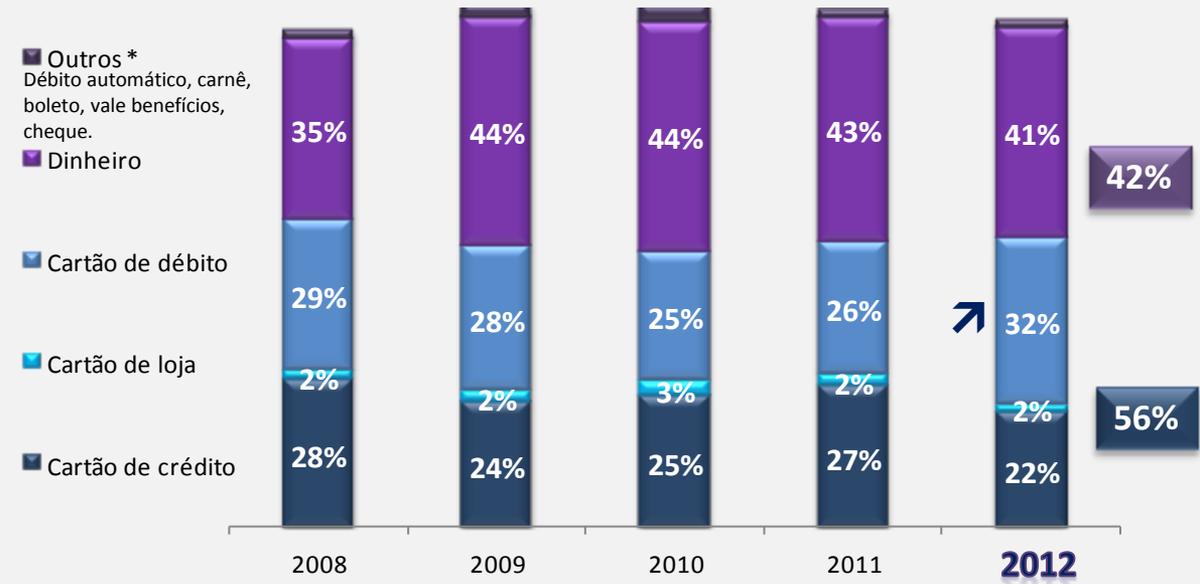
Meios Eletrônicos de pagamento - Preferência

(Estimulada e única)

Possuidor



Os resultados da preferência seguem a mesma tendência do hábito: **cartão de débito se sobressai em 2012**, alcançando índice bem mais elevado, comparativamente ao Cartão de crédito.



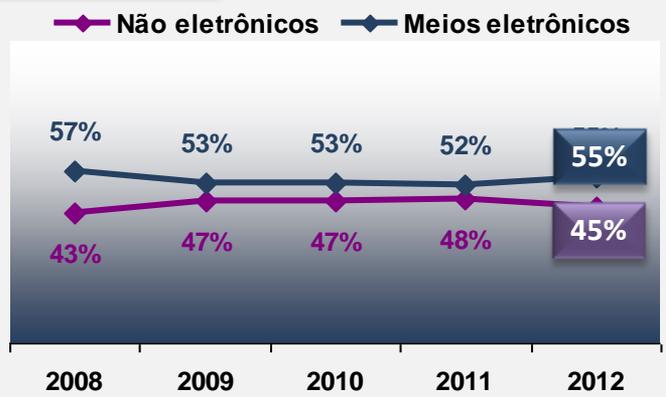
Observação: Vale benefícios tem preferência de 0,1% em 2012 → Não está incluído na categoria de Meios Eletrônicos de pagamento (são empresas de benefícios)

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

Meios Eletrônicos de pagamento – Participação no volume pago/mês

(Espontânea e única)

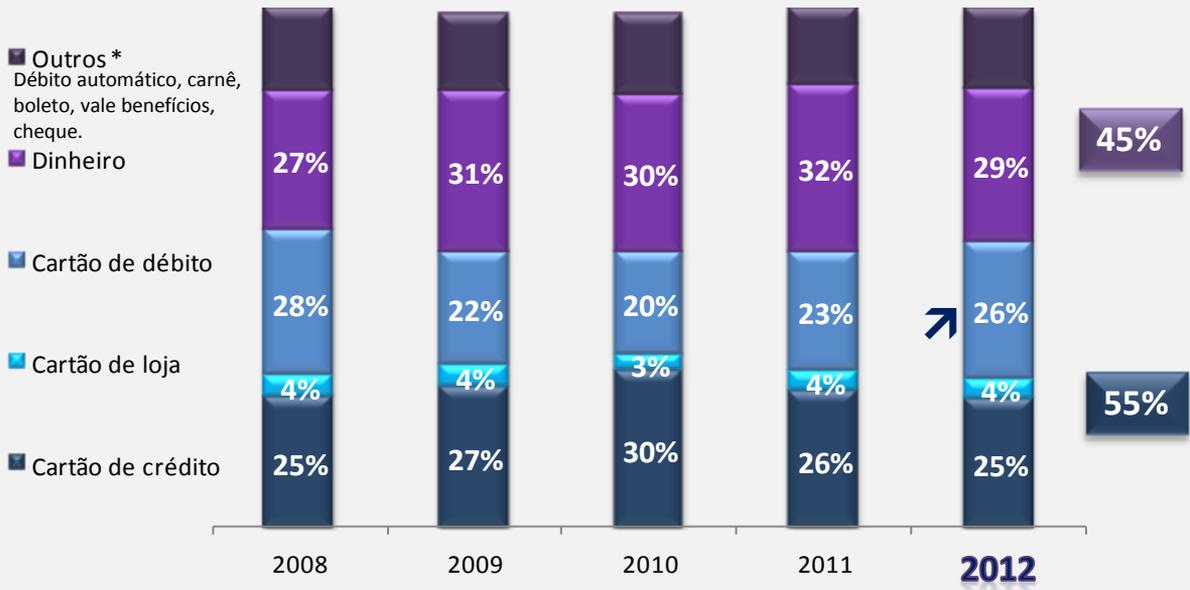
Possuidor



Entre os Possuidores, os Meios Eletrônicos representam mais da metade dos gastos mensais.

→ Em 2012 a tendência foi de ampliação da participação dos meios eletrônicos.

A tendência já observada em 2011, fica mais acentuada em 2012 → mudança na distribuição dos valores gastos, com maior participação do **cartão de débito**.



Observação: Vale benefícios tem participação de 2% em 2012 → Não está incluído na categoria de Meios Eletrônicos de pagamento (são empresas de benefícios)

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

Meios Eletrônicos de pagamento – Participação no volume pago/mês

(Espontânea e única)

Não possuidor

Entre Não Possuidores, 92% dos valores pagos são realizados em dinheiro.



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

Meios Eletrônicos de pagamento

(Espontânea e única)

2012

Participação no volume pago mensalmente

Possuidor

Não possuidor

	Média mensal (em R\$)	Gasto (em %)	Média mensal (em R\$)	Gasto (em %)
GASTO TOTAL	1634	100%	763	100%
Meios Eletrônicos	962	55%	-	-
Cartão de crédito	658	25%	-	-
Cartão de débito	643	26%	-	-
Cartão de loja	243	4%	-	-
Meios não eletrônicos	745	45%	763	100%
Dinheiro	494	29%	705	92%
Cheque	422	3%	796	1%
Carnê/ financeira	328	2%	184	2%
Fatura/ boleto bancário	354	5%	210	1%
Débito automático	351	4%	1000	0,2%
Vale benefícios	216	1%	260	1%
Outros	207	0,2%	262	2%



Média com base entre os que utilizam cada meio.

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

Meios de pagamento por categoria

Meios de pagamento por categoria

(Estimulada e única, por produto/serviço)

Possuidor

Costuma comprar, independente do meio de pagamento

	2012	2011	2010	2009
Roupas, calçados, jóias	98%	99%	99%	98%
Produtos alimentícios	98%	98%	98%	98%
Farmácias, drogarias, cosméticos	96%	96%	96%	96%
Restaurantes, lanchonetes, bares	92%	88%	88%	92%
Bens duráveis para casa	77%	80%	81%	78%
Lazer	72%	73%	72%	78%
Jornais, revistas, livros	66% ↓	72%	68%	77%
Combustível	42%	47%	44%	43%
Material para construção	42%	45%	45%	44%
Compra de passagens	42%	42%	46%	43%
Serviço médico, clínicas e hospitais	37%	35%	42%	42%
Educação	31%	31%	36%	37%
Estadias de hotéis, pousadas, etc	30% ↓	36%	37%	36%
Veículos - compra ou locação	16%	20%	22%	20%

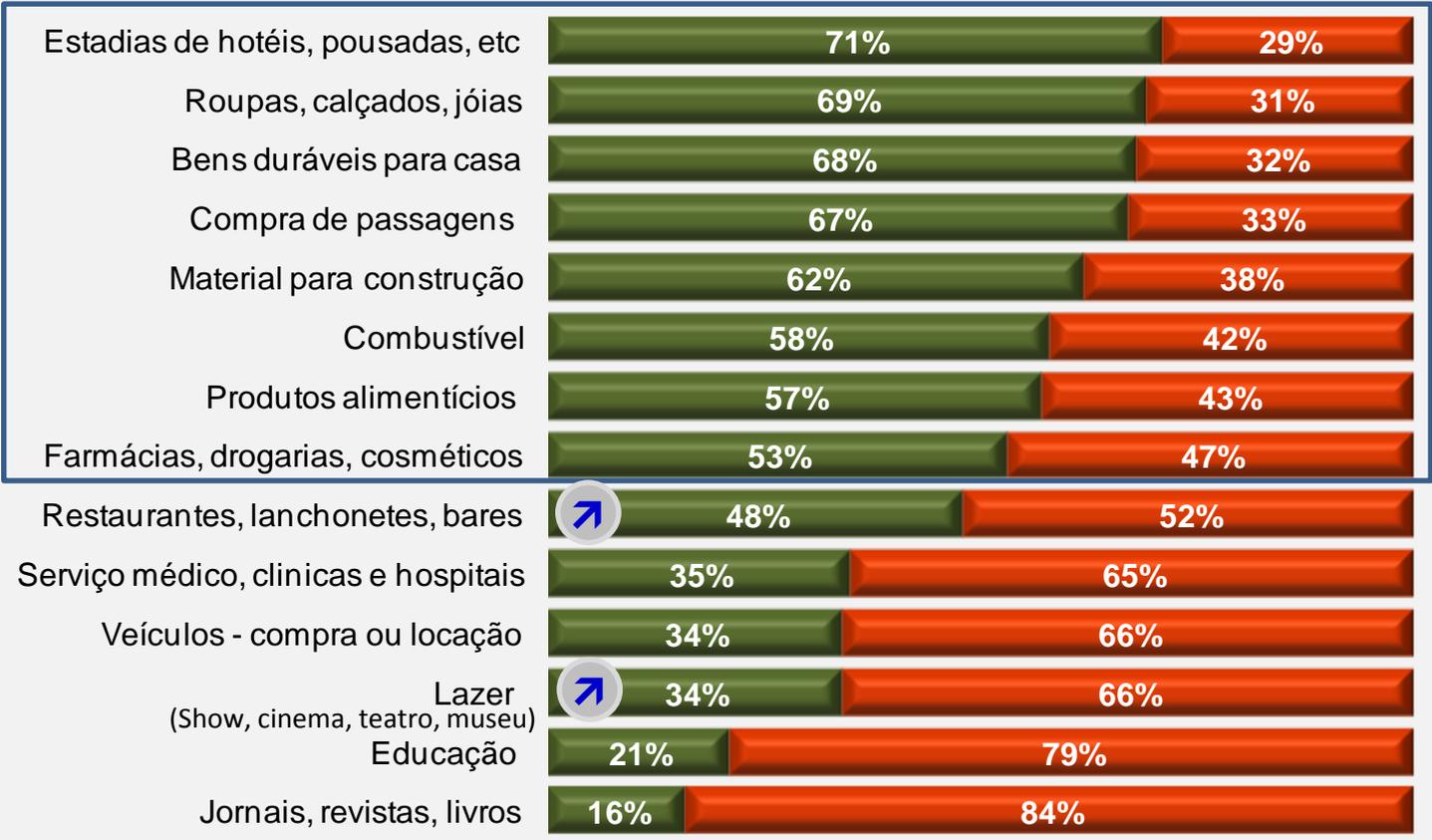
Principais meios utilizados para compra, por categoria

(Estimulada e única, por produto/ serviço)

Possuidor

2012

■ Meios eletrônicos ■ Não eletrônicos



Os Meios Eletrônicos são mais utilizados, para a maioria das categorias de produtos. → Cresce o uso em restaurantes e lazer.

Os Não Eletrônicos predominam na compra de itens de menor valor ou em serviços onde os MEs estão menos disponíveis.

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

Meios Eletrônicos de pagamento, por categoria

(Estimulada e única, por produto/ serviço)

Possuidor

Nos últimos doze meses, a tendência foi de **retração no uso dos Meios Não Eletrônicos**, em algumas categorias.

Meios Eletrônicos

	2011	2012
Roupas, calçados, jóias	68%	69%
Bens duráveis para casa	68%	68%
Hotéis, pousadas, etc.	68%	71%
Passagens (aéreas e terrestre)	64%	67%
Material para construção	61%	62%
Combustível	57%	58%
Produtos alimentícios	54%	57%

Não Eletrônicos

	2011	2012
Jornais, revistas, livros	85%	84%
Educação	75%	79%
Lazer (cinema, teatro, shows, etc.)	71%	66%
Serviço médico, clínicas	69%	65%
Veículos (compra ou locação)	68%	66%
Restaurantes, lanchonetes, bares	58%	52%

Meios Eletrônicos utilizados para compra, por categoria

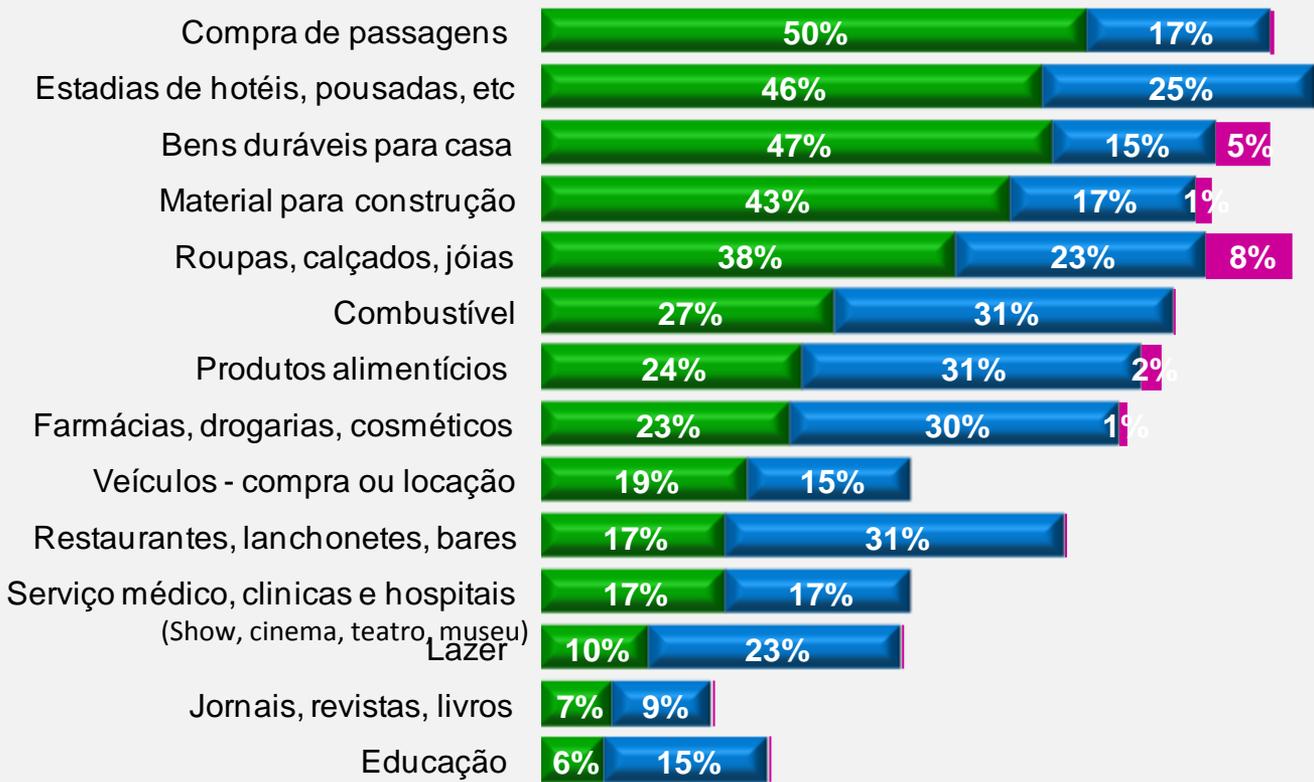
(Estimulada e única, por produto/ serviço)

Possuidor

2012

A baixa utilização em educação pode estar relacionada à menor aceitação dos Meios Eletrônicos, pelos estabelecimentos.

■ Crédito ■ Débito ■ Loja



+ Cartão de Crédito:
 Passagens
 Hotéis
 Bens duráveis
 Material construção
 Vestuário

+ Cartão de Débito
 Alimentos
 Restaurantes
 Farmácias
 Lazer
 Educação

Base: Possuidor que compra o produto/serviço

Fonte: P6. Das formas de pagamento que estão neste cartão, qual delas você utiliza com maior frequência para fazer pagamentos de ___?

Meios Eletrônicos de pagamento, por categoria

(Estimulada e única, por produto/ serviço)

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*
Estadias de hotéis, pousadas, etc	25%	46%	-	0%	28%	-	0%	-	-
Roupas, calçados, jóias	23%	38%	8%	0%	29%	1%	0%	0%	0%
Bens duráveis para casa	15%	47%	5%	1%	21%	6%	3%	0%	1%
Compra de passagens	17%	50%	0%	0%	32%	-	0%	-	0%
Material para construção	17%	43%	1%	2%	34%	1%	0%	-	0%
Combustível	31%	27%	0%	0%	42%	-	0%	0%	-
Produtos alimentícios	31%	24%	2%	0%	39%	-	-	3%	0%
Farmácias, drogarias, cosméticos	30%	23%	1%	0%	46%	-	0%	-	0%
Restaurantes, lanchonetes, bares	31%	17%	0%	0%	49%	-	0%	2%	0%
Serviço médico, clínicas e hospitais	17%	17%	-	2%	49%	0%	9%	-	-
Veículos - compra ou locação	15%	19%	-	1%	37%	17%	11%	-	-
Lazer	23%	10%	0%	0%	66%	-	-	-	-
Educação	15%	6%	0%	2%	62%	1%	13%	-	-
Jornais, revistas, livros	9%	7%	0%	0%	82%	-	1%	-	0%

Base: Possuidor que compra o produto/serviço

Fonte: P6. Das formas de pagamento que estão neste cartão, qual delas você utiliza com maior frequência para fazer pagamentos de ___?

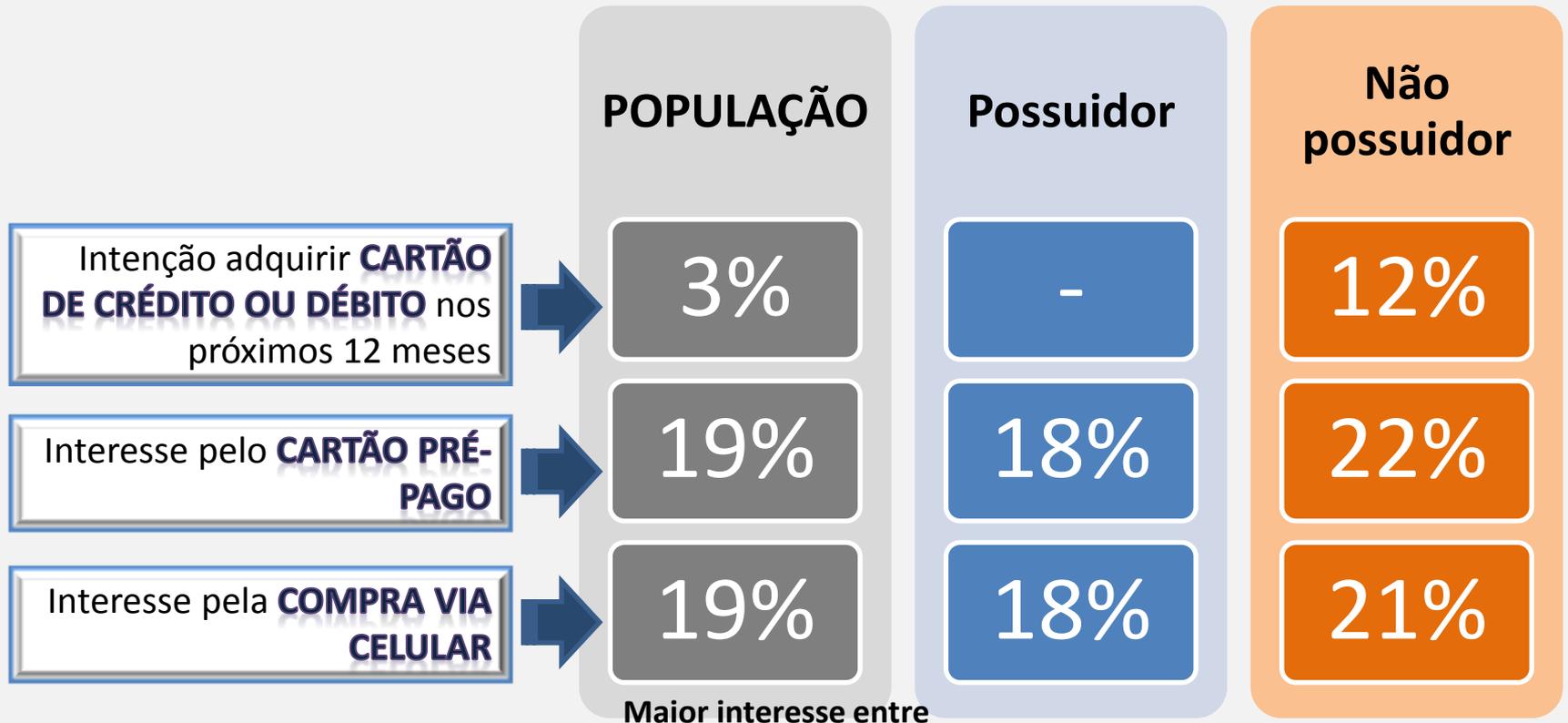
Mercado potencial: tendências

Possuidor e Não Possuidor

- As tendências do mercado foram investigadas através das questões:
 - Interesse por novos produtos (Possuidores)
 - Intenção de adquirir um cartão nos próximos doze meses (Não Possuidores)
→ perguntas comparativas com anos anteriores.
- Questões sobre o interesse pelas novas formas de pagamento eletrônico – cartões pré-pagos e compras via celular – foram introduzidas em 2012.

Cerca de **20%** da população têm **alto interesse** por **cartão pré-pago** e taxa similar, para **compras via celular** (notas 9 + 10, em escala de 1 a 10).

Entre possuidores, maior interesse entre os **jovens**, até 34 anos.



Maior interesse entre os **jovens**, até 34 anos.

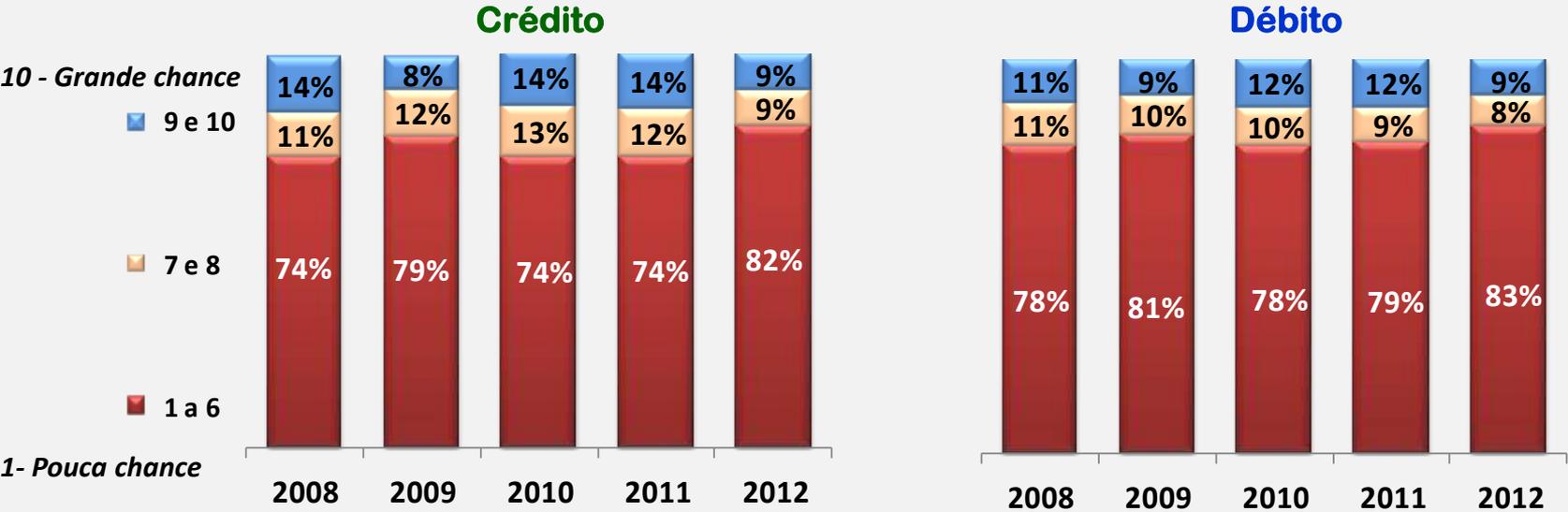
Entrevistados que atribuíram notas 9 ou 10

Intenção de adquirir cartão nos próximos 12 meses

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Não Possuidor

Débito e/ou crédito: 12%
→ Entre a população: 3%
(notas 9 ou 10)



Em 2012 os não possuidores mostram maior contenção, quanto à chance de adquirir um cartão nos próximos 12 meses: **12% têm forte expectativa de aquisição de cartão** (percentual similar para os dois tipos de cartão), com pequena decréscimo com relação a 2011.

Entre a população a intenção de adquirir cartão de crédito ou débito é de 3% em 2012 (era 4% em 2011).

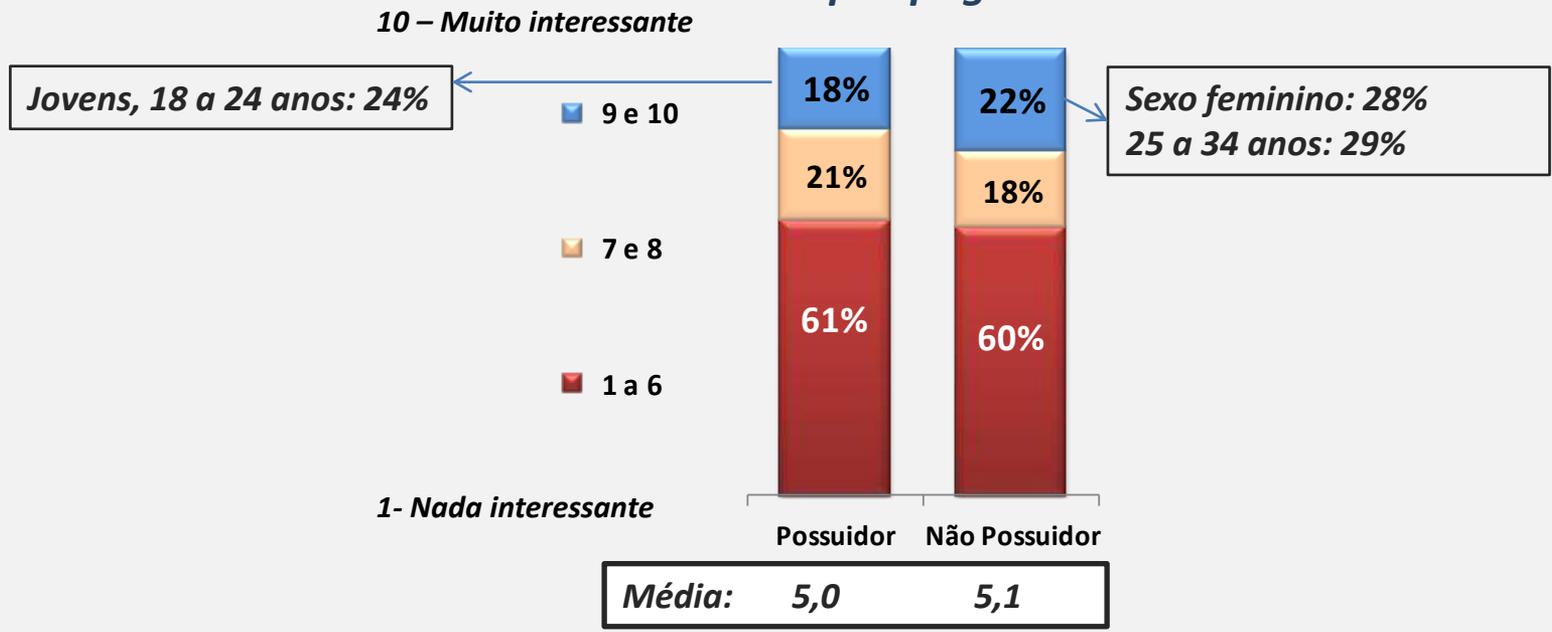
Base: Não possuidor / Fonte: P48. Pensando nos próximos 12 meses, de acordo com este cartão, quais são as chances de você adquirir um cartão ____?

Interesse por cartão pré-pago

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor e não possuidor

Cartão pré-pago



Há otimismo com relação à aquisição de **cartão pré-pago** → em torno de 20% manifestam alto interesse por essa forma de pagamento.

Interesse por cartão pré-pago

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

Possuidor

Cartão pré-pago

	Total	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	18	10	25	20	20	25	17	22	21	16	7	8
Média	5,0	4,5	6,4	4,6	5,1	5,9	4,9	5,2	5,1	4,7	3,7	5,8
Base	1651	108	106	148	164	118	116	112	195	266	166	152

	Total	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	18	17	19	24	19	19	16	9	14	19	20	19	18	13
Média	5,0	5,0	5,1	5,8	5,4	4,9	4,8	3,8	4,3	5,2	5,3	5,2	5,0	4,4
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Entre possuidores, maior interesse pelo **cartão pré-pago** entre os jovens (18 a 24 anos) e nos segmentos mais elevados de classe e escolaridade.

Interesse por cartão pré-pago

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

Não Possuidor

Cartão pré-pago

	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
Notas 9 + 10	22	15	14	37	20	7	30	32	28	19	13	12
Média	5,1	5,0	5,3	6,1	5,2	5,7	5,0	5,8	5,6	4,5	4,3	5,7
Base	411	32	26*	38	41	28*	29*	29*	46	65	40	37

Entre não possuidores, maior interesse pelo **cartão pré-pago** na faixa de 25 a 34 anos e entre as mulheres.

	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
Notas 9 + 10	22	16	28	20	29	22	22	19	23	23	16	17	23	25
Média	5,1	4,6	5,6	5,7	5,9	5,1	4,8	4,3	5,1	5,1	5,0	4,7	5,3	5,2
Base	411	209	202	85	94	77	86	69	217	160	34	108	222	81

(*) Base insuficiente para análise estatística

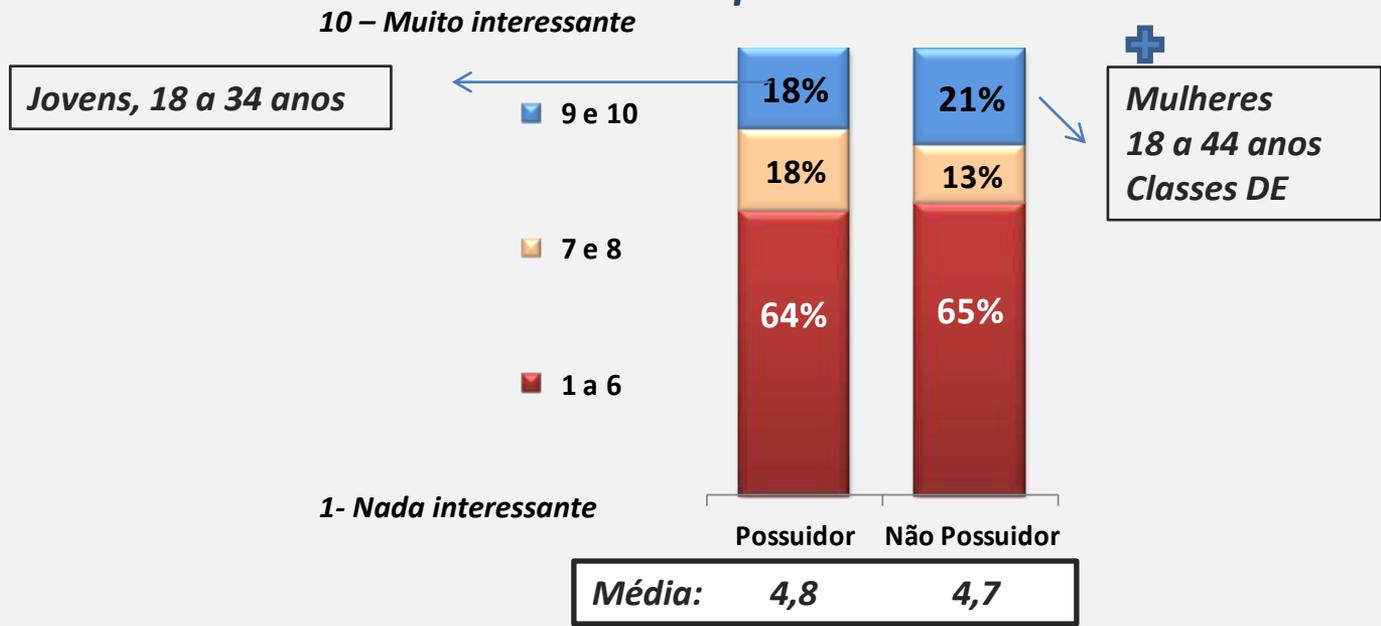
Base: Total possuidor / Fonte: P35. Gostaria de saber sua opinião sobre um novo tipo de pagamento eletrônico, o cartão de compras pré-pago. É um cartão em que o cliente coloca uma quantia e depois vai utilizando o saldo, até acabar o limite do valor inserido. Utilizando uma escala de 1 a 10, o quão interessante você considera essa forma de pagamento com cartão pré-pago?

Interesse por compra via celular

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor e não possuidor

Compra via celular



A taxa de interesse é similar com relação às **compras via celular** → em torno de 20%.

Interesse por compra via celular

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

Compra via celular

	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	18	19	18	24	22	15	15	14	15	20	19	19	18	15
Média	4,8	5,0	4,7	5,6	5,4	4,7	4,3	3,7	4,2	5,0	5,2	5,0	4,7	4,4
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Os possuidores mais jovens – de 18 a 34 anos – têm as taxas mais elevadas de interesse pelas compras via celular.

O interesse cai entre os mais velhos, os menos escolarizados e as classes DE.

Interesse por compra via celular

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

Compra via celular

	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
Notas 9 + 10	21	17	25	26	30	25	14	15	21	22	20	17	20	29
Média	4,7	4,5	4,8	5,5	5,6	5,1	4,3	3,4	4,5	4,9	4,4	4,5	4,5	5,2
Base	411	209	202	85	94	77	86	69	217	160	34	108	222	81

Entre não possuidores, a compra via celular desperta maior interesse entre as mulheres, os jovens/adultos até 44 anos e as classes DE.

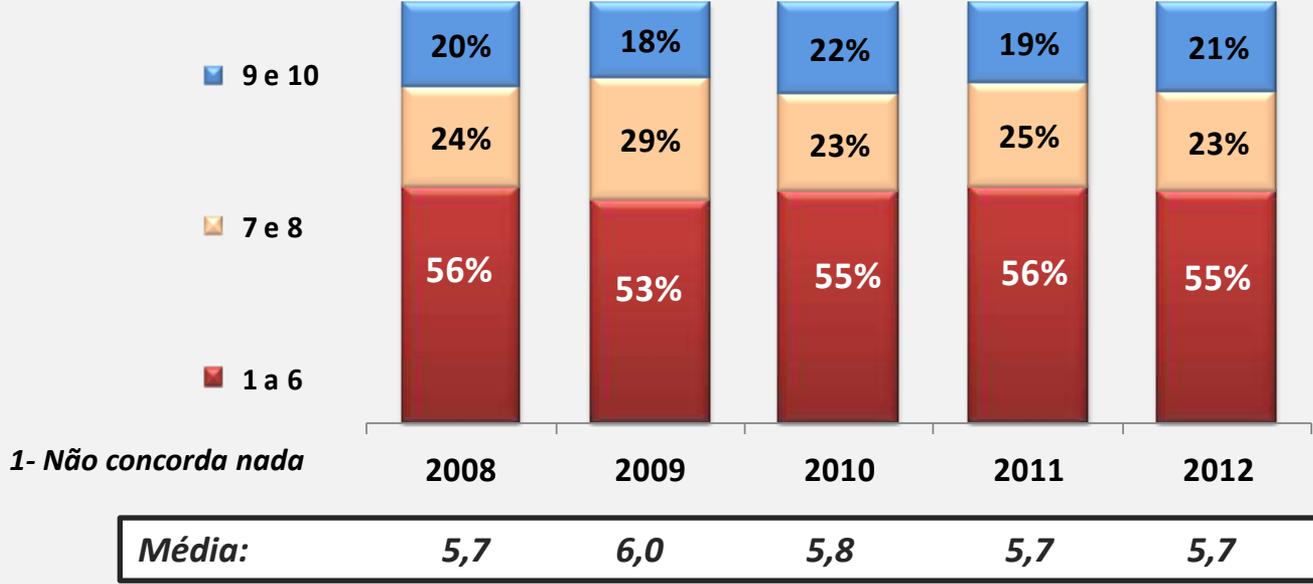
Intenção de continuar utilizando cartões

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor

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

10 – Concorda totalmente



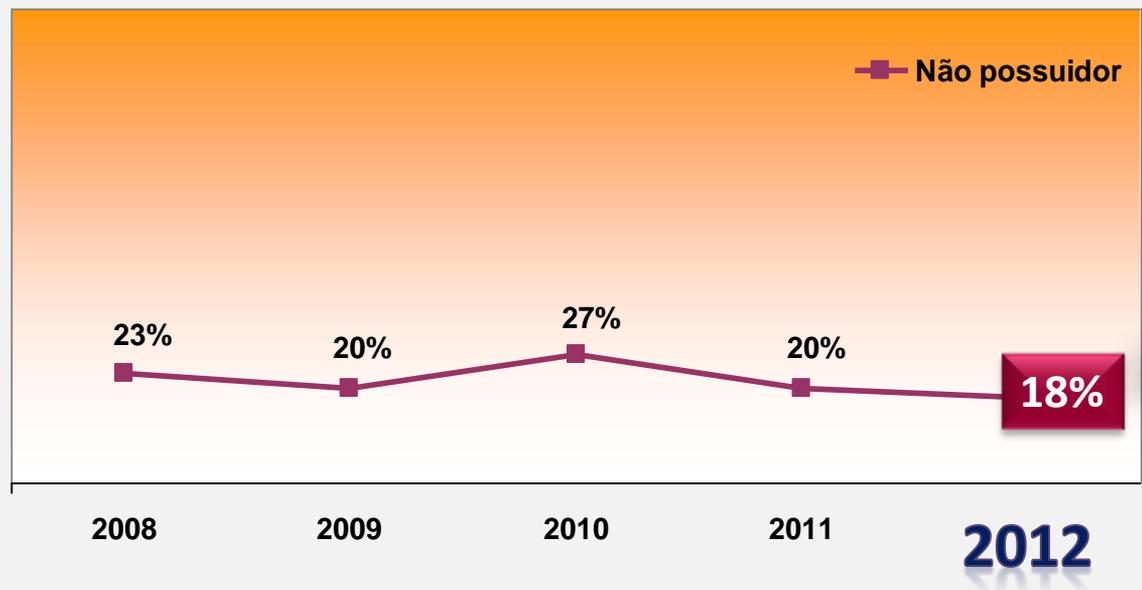
Coerentemente, cerca de 20% do possuidores de Meios Eletrônicos demonstram grande interesse em conhecer novos produtos oferecidos pelas empresas de cartões.

Meios Eletrônicos de pagamento: utilização de cartão de terceiros

(Estimulada e única)

Não possuidor

Entre Não possuidores, a utilização de **cartão de terceiros** tendeu a uma **diminuição**, nos últimos dois anos → **Uso atual é de 18%**.



Mais entre....
18 a 24 anos (33%)
25 a 34 anos (25%)
Classe B (29%)

Base: Total não possuidor

Fonte: P45. Você costuma utilizar cartão de crédito ou débito de outra pessoa para fazer compras de produtos, alimentos e/ou serviços?

Meios Eletrônicos de pagamento - Abandono

(Estimulada e única)

Não possuidor

2012

Posse anterior de cartão
(crédito/loja ou débito)

Tiveram algum cartão:
53%



45%



Cartão de crédito/ loja

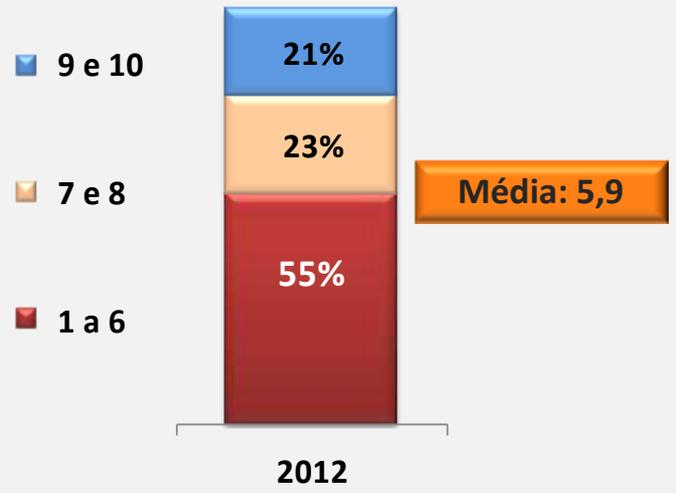
36%



Cartão de débito

Base: Total não possuidor

Satisfação com empresas de cartão
(Escala de 1 a 10)



Base: Já teve cartão (182)

Em 2012 os Não Possuidores foram indagados sobre a posse anterior de cartão → **53% já tiveram** e, entre esses, a **avaliação foi pouco satisfatória: 55% deram notas negativas (de 1 a 6), ficando a média em 5,9.**

Fonte: P48. Você já teve alguma vez? / P49. Por favor, dê uma nota de 1 a 10, em que 1 significa que você não está nada satisfeito e 10, que está muito satisfeito. De modo geral qual o foi o seu grau de satisfação com as empresas de cartão de crédito e débito?

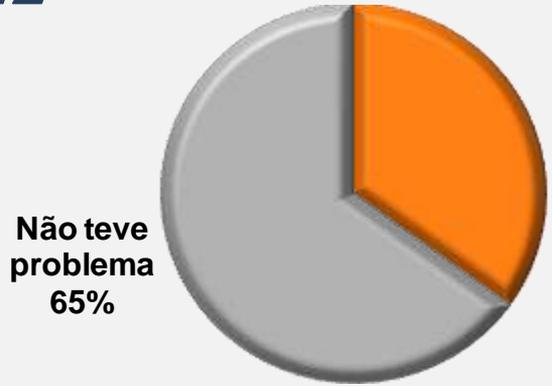
Meios Eletrônicos de pagamento - Abandono

(Espontânea e múltipla)

Não Possuidor

Problema com o uso de cartão de crédito/ loja Não possuidor

2012



Teve problema
35%

24-44 anos: 50%
Classes DE: 42%



Tipo de problema

Classes CDE



Entre os Não Possuidores que já tiveram cartão de crédito/ loja, cerca de um terço declara ter tido **algum problema** com o uso do cartão.

A principal menção foi para **taxas de juros**.

(*) Perguntas inseridas em 2012

Base: Não possuidor que teve cartão de crédito/ loja (182 entrevistas)

Fonte: P50. Você já teve problemas com o uso do cartão de crédito/ loja? / P51. Quais problemas você já teve? Mais algum?

Uso de meios eletrônicos na internet e novas tecnologias

Possuidor e Não Possuidor

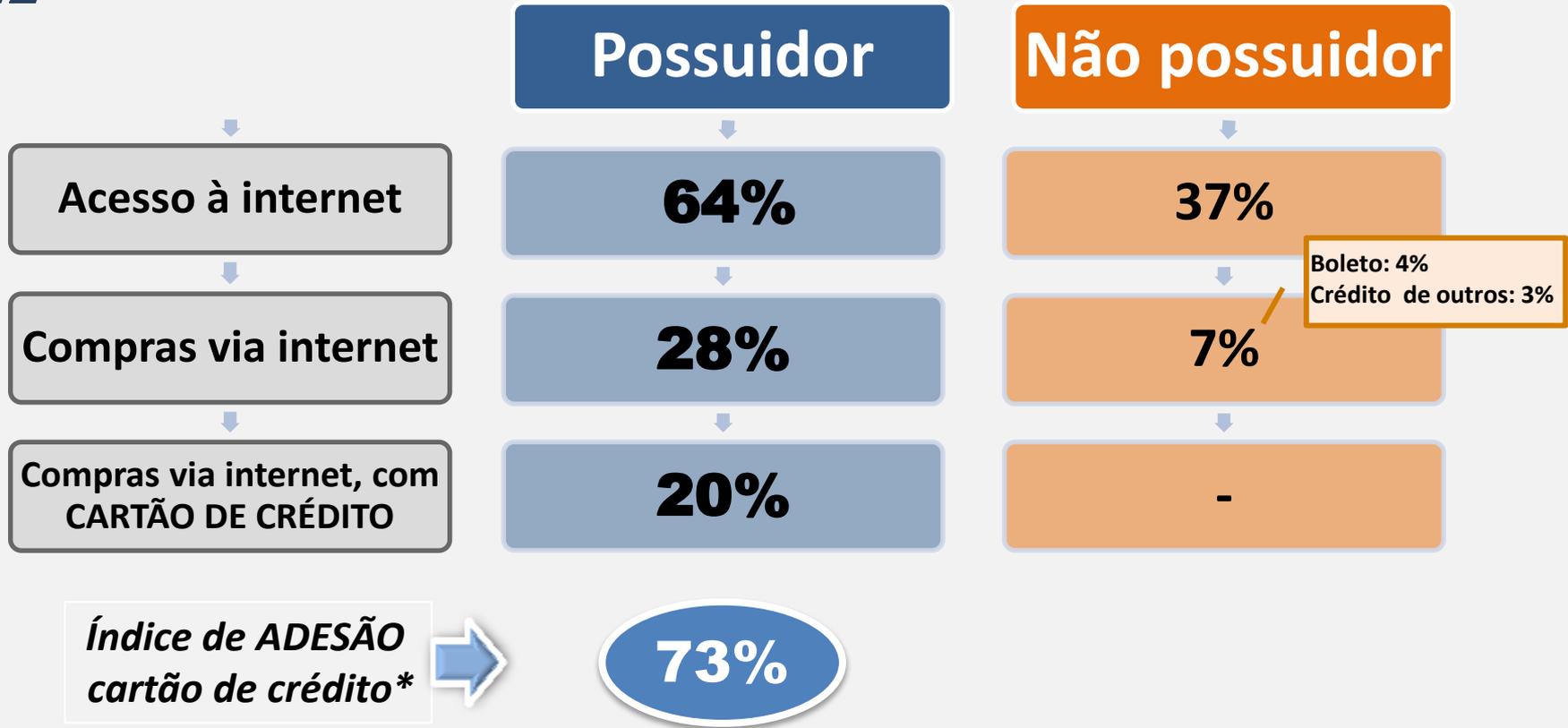
- Em 2012 a investigação sobre tecnologias no mercado de cartões eletrônicos foi aprofundada. Foram investigados:
 - Posse de celular e tablet
 - Acesso à internet e hábitos de compra via internet
 - Segurança em realizar pagamentos via internet.

Uso de Meios Eletrônicos na internet

(Estimulada)

26% dos possuidores utilizam Meios Eletrônicos no pagamento de compras realizadas pela internet.

2012

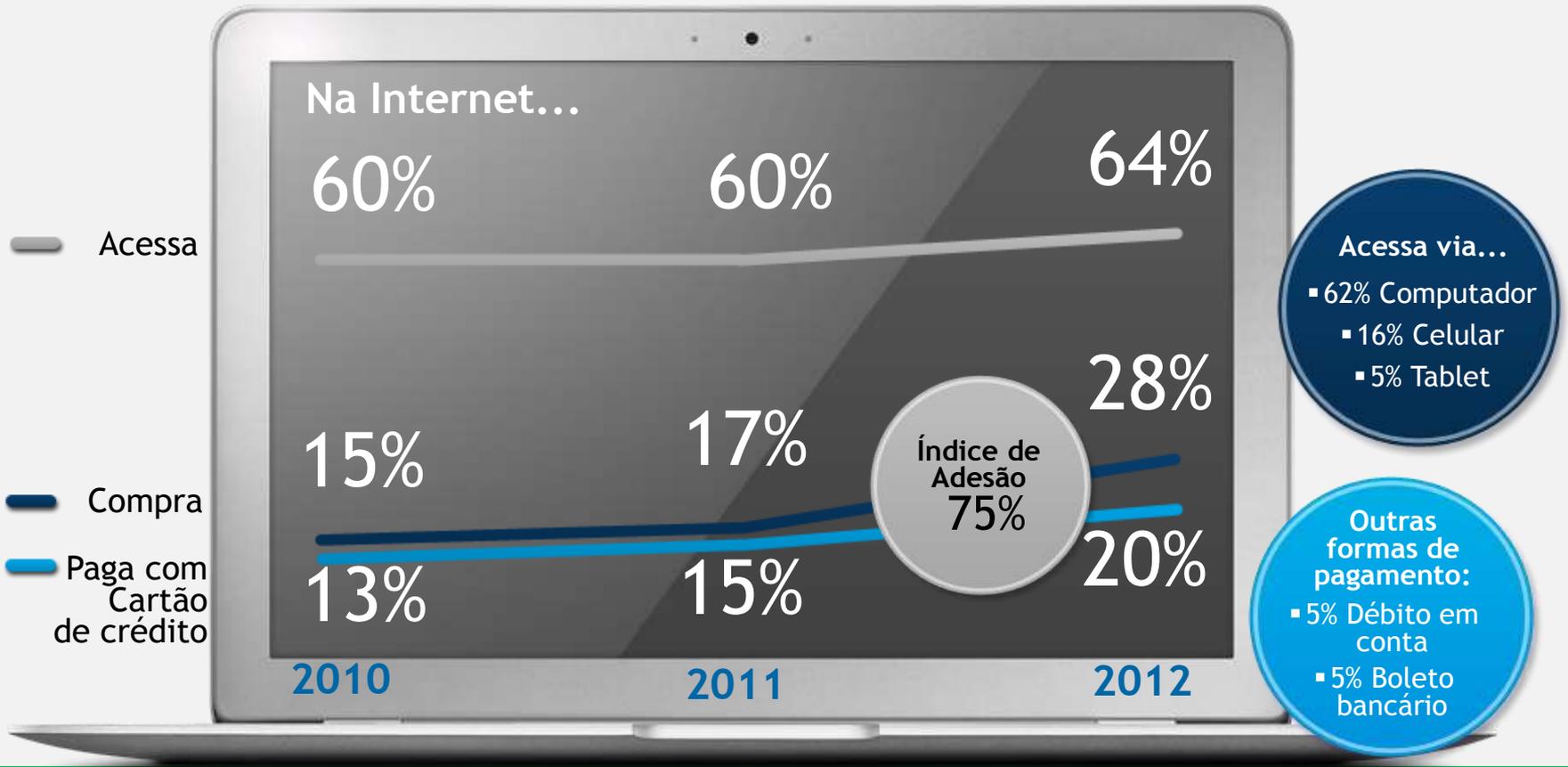


(*) Entre os que realizam compras pela Internet, quantos utilizam Meios Eletrônicos de pagamento (cálculo considera casa decimal)

Possuidor

As taxas de acesso à Internet e o pagamento de **compras pela internet** através de **cartão de crédito** apresentam **crescimento**.

Em 2012, 64% têm o hábito de acessar a Internet e 20% fazem compra com cartão de crédito, pela internet.

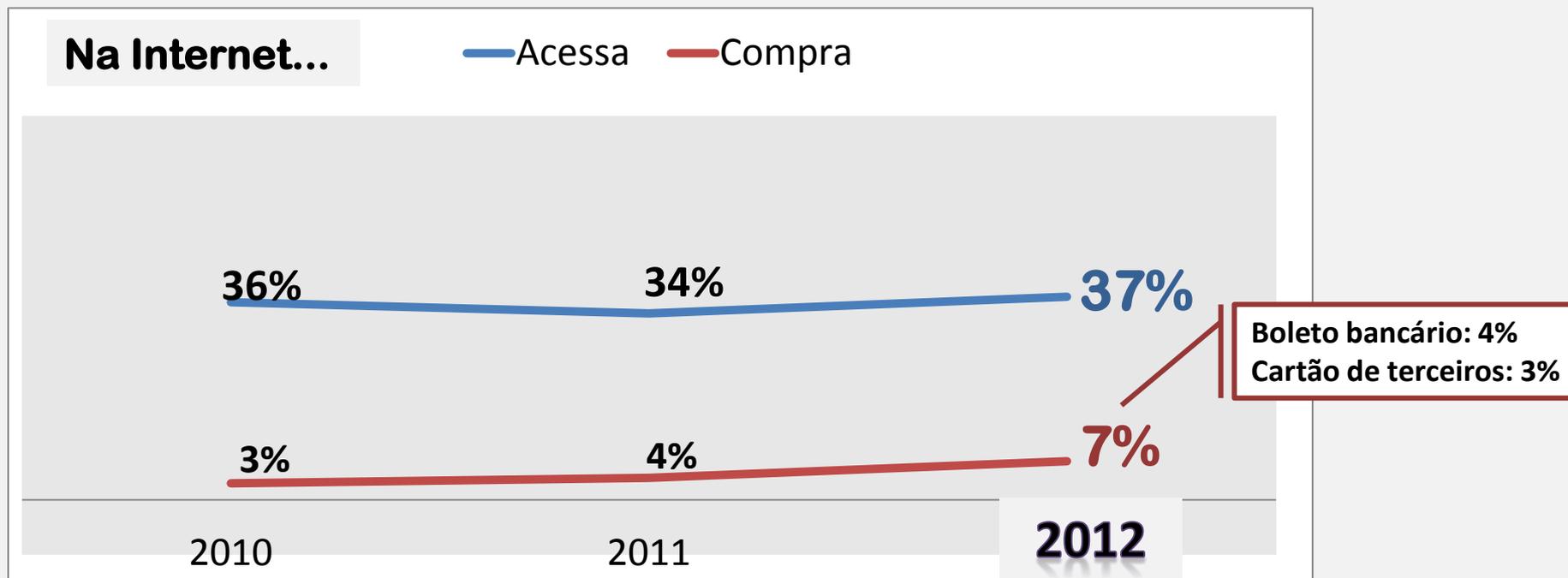


Base: Total possuidor
P28. Você costuma acessar a Internet? / P31. Quais formas de pagamento você costuma utilizar em suas compras via internet?

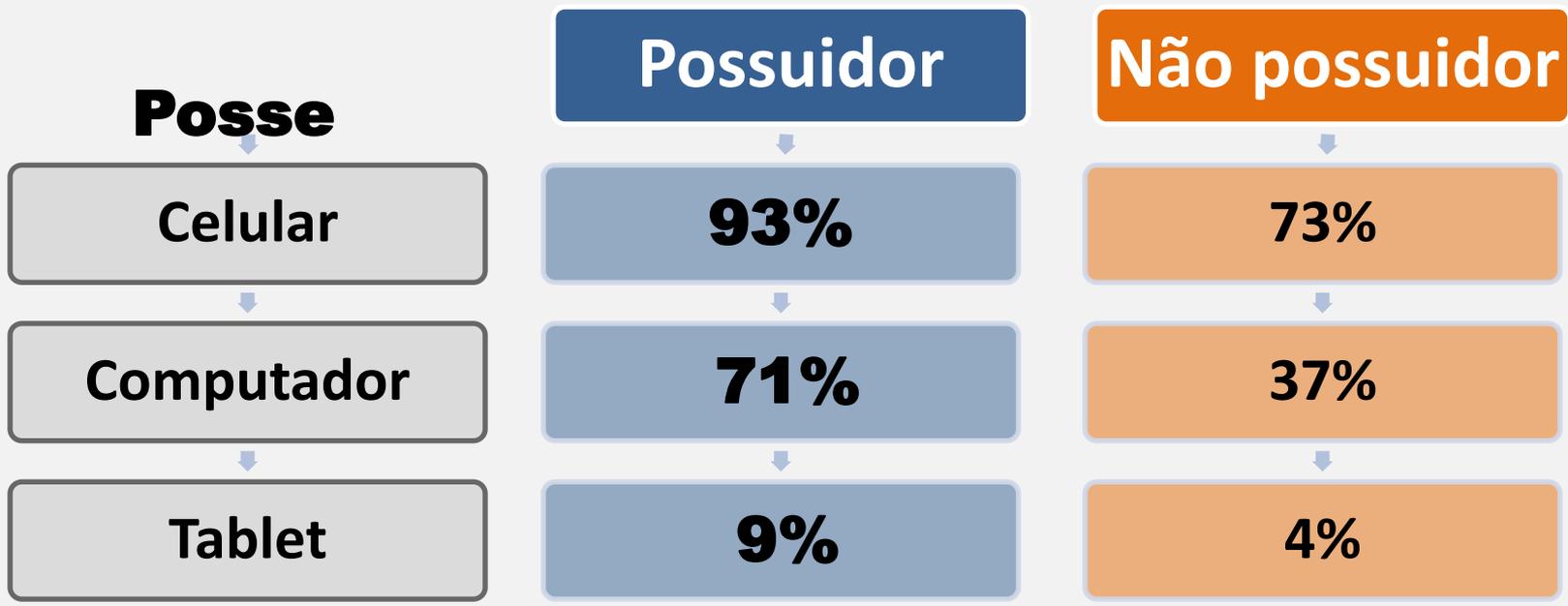
Não Possuidor

Entre Não Possuidores, o hábito de acessar a internet é menor (pouco mais de dois terços).

A compra pela internet ainda é restrita, porém apresenta tendência de crescimento nos últimos dois anos.



2012



Os **possuidores** estão bastante inseridos em novas tecnologias → quase a totalidade possui celular e a maioria possui computador ou notebook.

A posse de tablet alcança 9%.

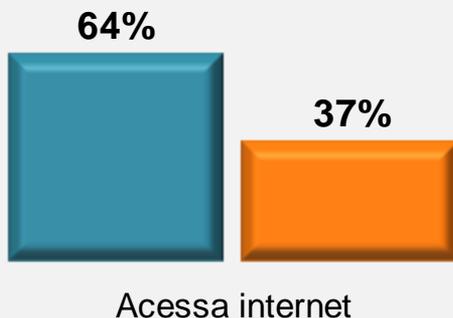
Base: Total possuidor e não possuidor

2012

■ Possuidor
■ Não possuidor

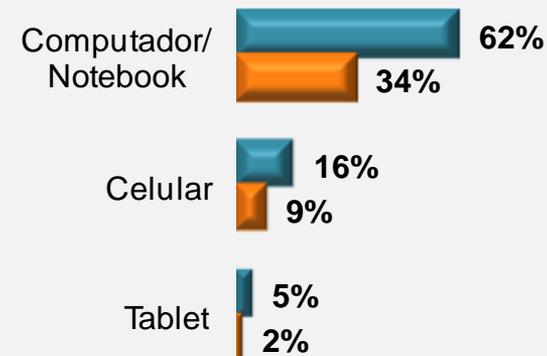
Acessam Internet habitualmente

(estimulada e única)



Forma como acessa internet

(estimulada e múltipla)



A maioria dos possuidores acessa habitualmente a Internet.

O acesso é feito principalmente via computador e, num segundo plano, via celular.

Uso de meios eletrônicos na internet

(Espontânea e múltipla, em%)

Possuidor

Costumam fazer compras com cartão de crédito, via Internet

	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	20	6	9	10	9	51	10	12	18	24	16	12
Débito em conta	5	2	-	-	2	7	5	3	6	8	4	2
Boleto bancário	5	3	5	2	3	10	2	3	8	4	2	2
Transferência bancária	1	3	1	-	-	2	1	1	2	1	2	-
Cartão de crédito de terceiros	1	-	-	-	-	1	-	1	1	1	0	-
Base	1651	108	106	148	164	118	116	112	195	266	166	152

A compra de produtos ou serviços pela Internet através de cartão de crédito é bastante segmentada:

por praça, o hábito é muito difundido em Brasília e, num segundo plano, em São Paulo. Nas praças do Norte e Nordeste os percentuais são baixos (10% ou menos).

Uso de meios eletrônicos na internet

(Espontânea e múltipla, em%)

Possuidor

Costumam fazer compras com cartão de crédito, via Internet

	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	20	22	19	25	29	21	16	2	3	17	40	32	10	1
Débito em conta	5	6	5	9	8	6	2	1	1	4	12	8	3	-
Boleto bancário	5	5	5	7	7	6	2	1	-	3	12	8	2	1
Transferência bancária	1	1	1	2	1	0	2	0	0	1	3	2	1	-
Cartão de crédito de terceiros	1	1	0	2	-	1	0	-	0	0	1	1	0	-
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Verifica-se grande concentração no uso do cartão de crédito nas compras via internet, nas classes AB e entre os que possuem escolaridade superior.

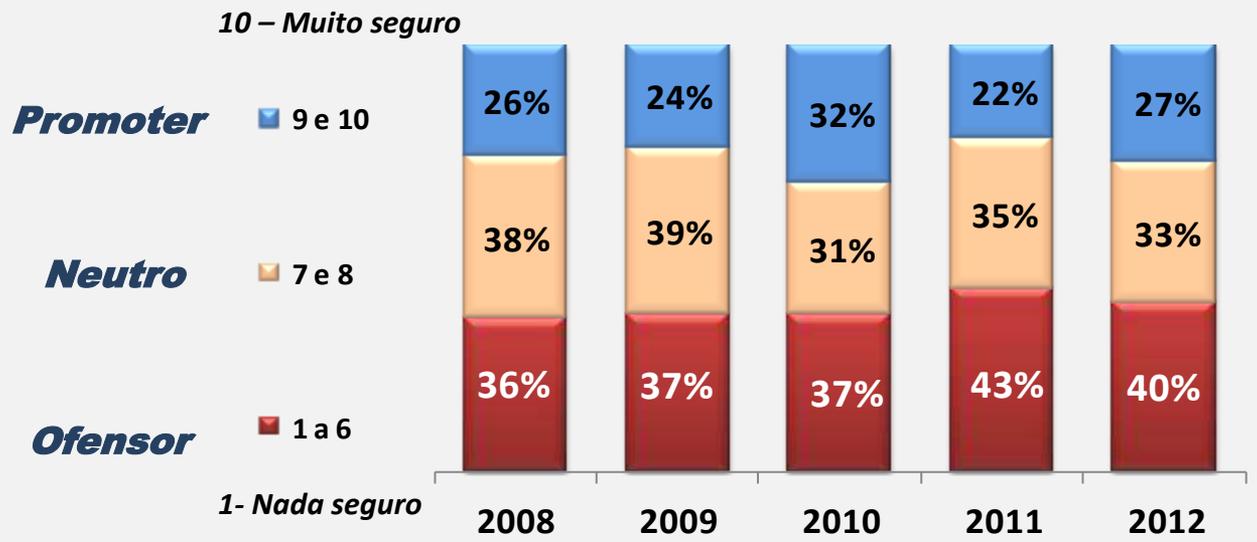
Uso de meios eletrônicos na internet

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor

2012

“Segurança em realizar pagamentos de compras via internet com cartão de crédito”



Os possuidores que utilizam cartão de crédito para pagamento de compras via internet apresentam opiniões distintas quanto à segurança dessa forma de compra.

→60% sentem segurança

A média fica em 6,7, indicando segurança relativa.

	2008	2009	2010	2011	2012
Base:	194	161	178	199	268
Média (1 a 10):	7,1	6,8	7,1	6,6	6,7
NPS*:	-10	-13	-5	-21	-13

Base: Possuidor que utiliza cartão de crédito como meio de pagamento nas compras pela internet / Fonte: P32. De acordo com este cartão, em que 1 significa que você considera nada seguro 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?

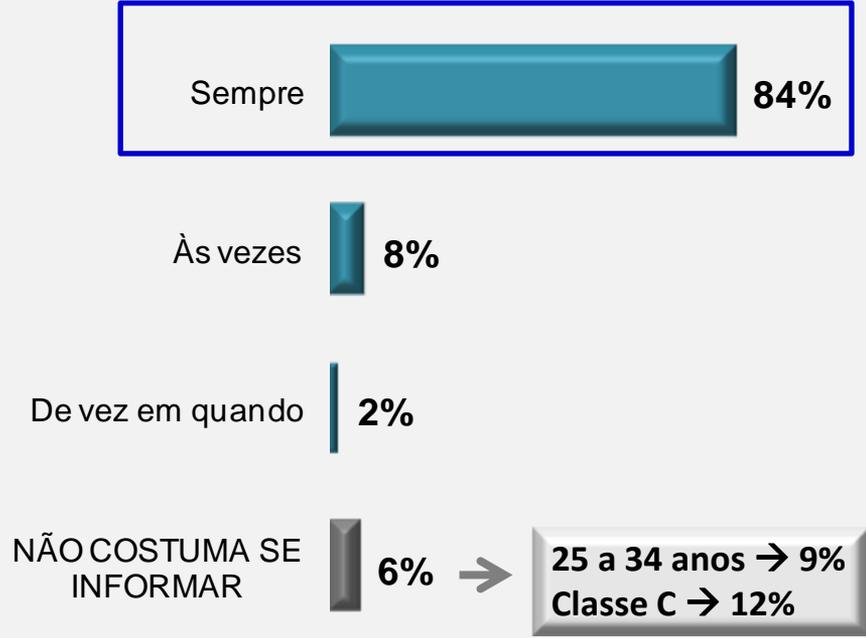
Uso de Meios Eletrônicos na internet – Confiabilidade dos sites

(Estimulada e única)

Possuidor

2012

Hábito de se informar sobre a confiabilidade do site, nas compras pela internet



A grande maioria dos possuidores que fazem compras com cartão de crédito pela internet **declara ter o hábito de se informar** sobre a confiabilidade do site.

(*) Pergunta inserida em 2012

Base: Possuidor que utiliza cartão de crédito como meio de pagamento nas compras pela internet / P33. Quando você faz compras com cartão de crédito, pela internet, você costuma se informar ou não, sobre a confiabilidade do site?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento: pontos fortes e fracos

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

- A pesquisa investigou também os **pontos fortes e fracos** dos cartões de crédito e débito.
- De 2009 a 2011, essa investigação foi feita de forma espontânea e os entrevistados respondiam livremente, sem qualquer estímulo.
- Em 2012, com base nos resultados de anos anteriores, as respostas foram listadas e apresentadas aos entrevistados em cartão, passando então a investigação a ser feita de forma **estimulada**.



Os **pontos fortes** dos cartões estão ligados principalmente a:

- **Segurança**
- **Praticidade**
- **Agilidade**
- **Aceitação**

Esses aspectos foram citados para Cartão de Débito e Crédito, porém com mais ênfase para o Débito.



O **Cartão de Crédito** apresenta vantagens específicas:

- **Parcelamento da compra sem juros**
- **Prazo de pagamento longo**

Por outro lado, os consumidores percebem algumas vantagens do **Cartão de Débito**, especialmente na comparação com o Crédito:

- **Maior controle dos gastos e**
- **Menor custo.**

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento



Os **pontos fracos** são mais diferenciados, de acordo com o tipo de cartão:

Cartão de Débito

Cartão de Crédito

Falta de segurança por clonagem ou roubo (39%)
Problemas com o equipamento, às vezes não funcionam (33%)
Dinheiro sai da conta na hora (29%) } *Liquidez*
Necessidade de gastar um valor mínimo (29%) }
Dificuldade de utilização em alguns ramos de negócios (26%)

Juros altos (58%)
Tem anuidade/ anuidade cara (38%)
Falta de segurança por clonagem ou roubo (22%)
Difícil cancelar cartão (18%)



Para o cartão de débito, os consumidores ressaltam **dificuldades operacionais** (segurança, equipamentos, utilização em alguns ramos) e problemas de **liquidez**, necessária para o uso do cartão.

Os pontos fracos do cartão de crédito concentram-se nos aspectos do **custo**, especialmente os **juros elevados**. Aspectos que incomodam parcela importante são a falta de **controle dos gastos** (18%) e o **atendimento ruim na central** (15%).

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla)

Possuidor

2012

Pontos fortes
1º + 2º + 3º lugares

	Débito	Crédito
SEGURANÇA	58%	40%
PRATICIDADE	47%	33%
PODE PARCELAR	-	40%
AGILIDADE	37%	23%
ACEITAÇÃO	33%	24%
MAIOR CONTROLE DOS GASTOS	27%	14%
CUSTO É MENOR	22%	4%
PRAZO DE PAGAMENTO	-	18%
PODE COMPRAR PELA INTERNET	8%	10%

31% em Brasília

Base: Total possuidor de cartão e não possuidor Fonte: P13 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? / P7. 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?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla)

Possuidor

Pontos fracos

1º + 2º + 3º lugares

2012



Débito

Crédito

	Débito	Crédito
JUROS ALTOS	-	58%
FALTA DE SEGURANÇA	39%	22%
ANUIDADE CARA	-	38%
PROBLEMAS COM EQUIPAMENTOS	33%	10%
DINHEIRO SAI DA CONTA NA HORA	29%	-
É PRECISO GASTAR UM VALOR MÍNIMO	29%	8%
DIFICULDADE DE UTILIZAR O CARTÃO EM ALGUNS RAMOS	26%	7%
DIFÍCIL CANCELAR O CARTÃO	-	18%
NÃO TEM CONTROLE DOS GASTOS	15%	18%
ATENDIMENTO NA CENTRAL NÃO É BOM	-	15%
POUCOS ESTABELECIMENTOS ACEITAM CARTÃO	9%	6%
PAGAMENTO DEMORADO NOS CAIXAS	5%	4%

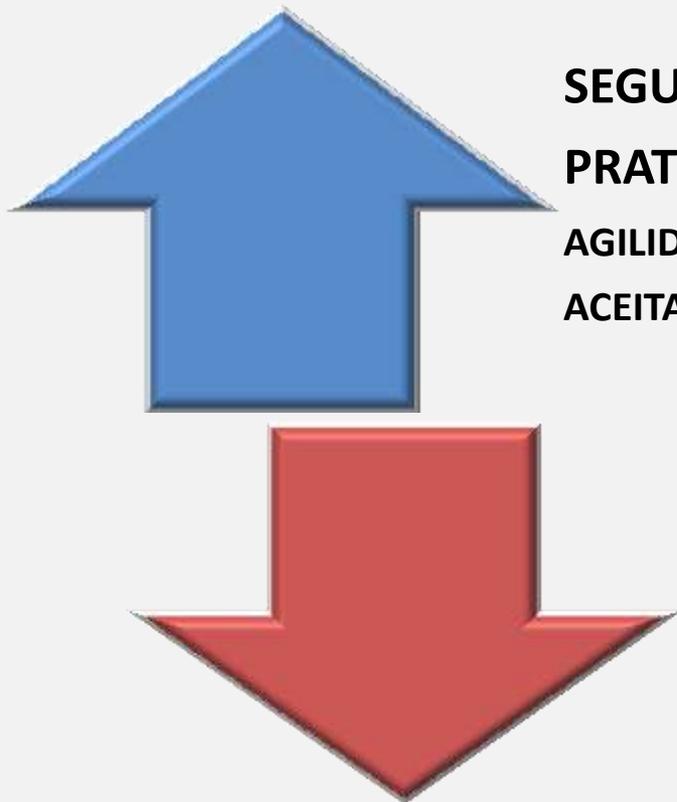
Base: Total possuidor de cartão e não possuidor Fonte: P14/P15. E na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? / P8/P13. E na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de crédito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

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

PONTOS FORTES

CARTÃO DE DÉBITO



SEGURANÇA, não precisa levar dinheiro

PRATICIDADE, não precisa estar com dinheiro

AGILIDADE

ACEITAÇÃO

FALTA DE SEGURANÇA por clonagem ou roubo

PROBLEMAS COM EQUIPAMENTO

DINHEIRO SAI DA CONTA NA HORA

É preciso **GASTAR UM VALOR MÍNIMO**

DIFICULDADE DE USAR EM ALGUNS RAMOS

PONTOS FRACOS

■ Possuidor
■ Não possuidor

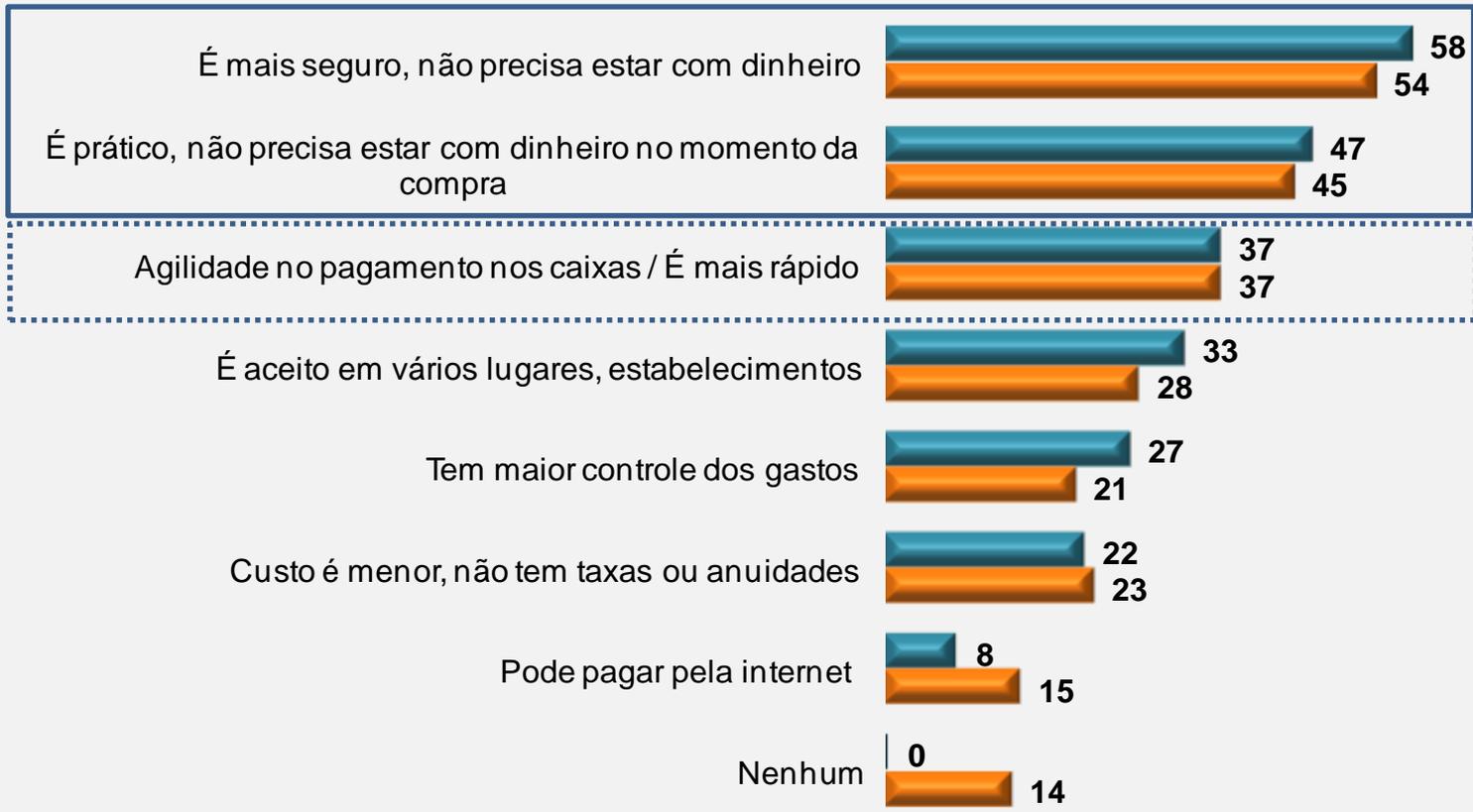
Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)



Pontos fortes do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares



Base: Total possuidor de cartão e não possuidor

Fonte: P13. 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?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

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 estar com dinheiro	58	49	37	35	58	64	53	54	54	61	67	76
É prático, não precisa estar com dinheiro no momento da compra	47	30	28	25	37	58	38	48	50	48	56	56
Agilidade no pagamento nos caixas / É mais rápido	37	34	17	22	31	47	34	34	32	40	35	62
É aceito em vários lugares, estabelecimentos	33	27	17	22	36	37	38	17	32	39	25	38
Tem maior controle dos gastos	27	12	15	20	37	30	32	25	23	31	17	19
Custo é menor, não tem taxas ou anuidades	22	20	22	22	18	25	22	19	22	25	18	19
Pode pagar pela internet	8	6	2	6	9	14	8	6	7	9	4	5
Nenhum	0	1	1	4	-	-	-	-	0	0	1	1
Base	1651	108	106	148	164	118	116	112	195	266	166	152

Base: Total possuidor de cartão

Fonte: P13. 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?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

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 estar com dinheiro	58	62	55	57	61	57	58	53	45	57	71	64	54	34
É prático, não precisa estar com dinheiro no momento da compra	47	47	46	43	49	45	51	40	37	46	56	52	44	29
Agilidade no pagamento nos caixas / É mais rápido	37	41	33	30	35	41	43	29	29	36	45	44	31	19
É aceito em vários lugares, estabelecimentos	33	32	34	31	36	40	29	25	25	33	40	36	31	25
Tem maior controle dos gastos	27	30	24	28	28	29	28	17	21	28	30	29	26	16
Custo é menor, não tem taxas ou anuidades	22	25	20	24	24	22	20	20	14	25	25	27	19	6
Pode pagar pela internet	8	9	7	14	11	5	7	1	3	11	9	8	8	7
Nenhum	0	1	0	-	-	1	1	1	2	0	0	0	1	2
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Base: Total possuidor de cartão

Fonte: P13. 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?

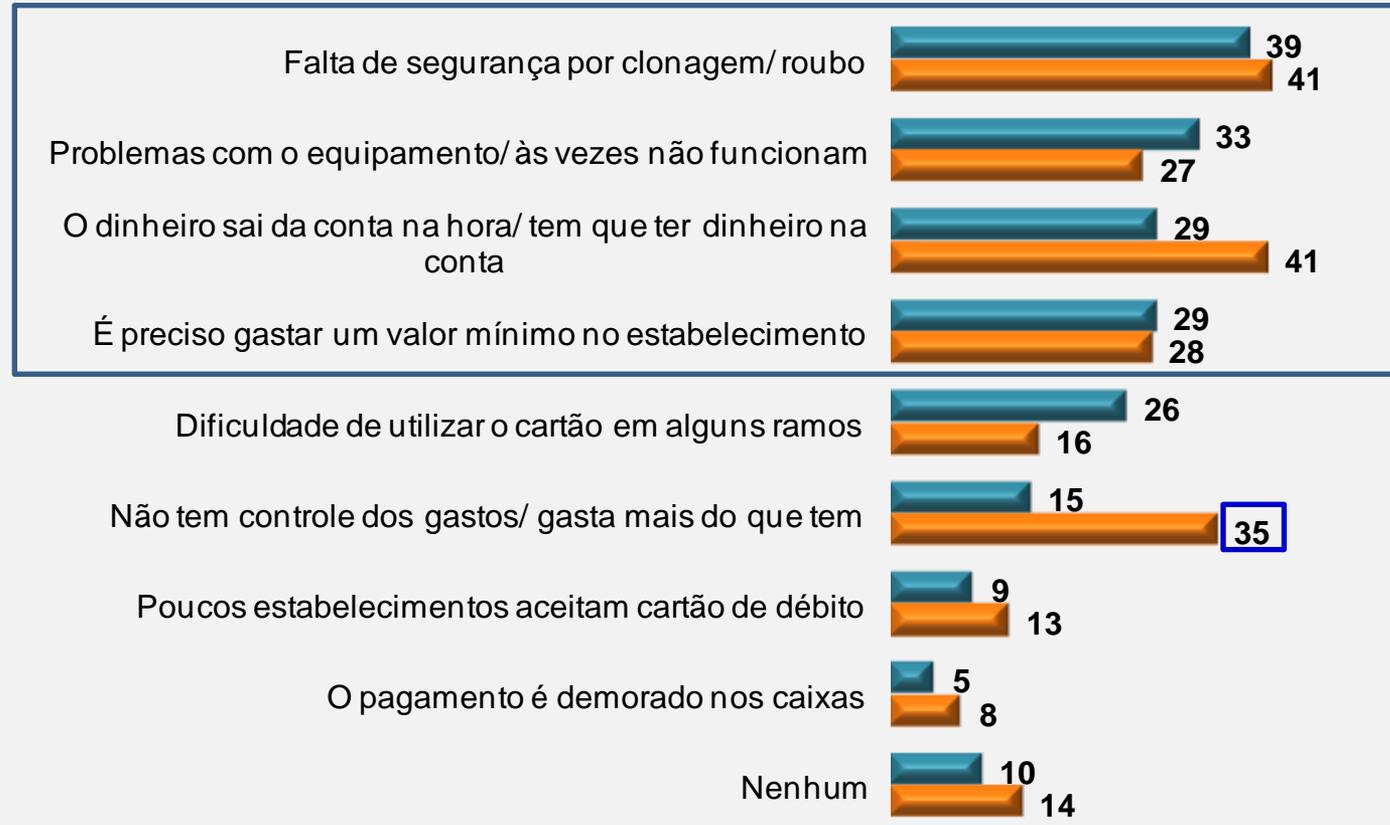
■ Possuidor
■ Não possuidor

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

Pontos fracos do cartão de débito

1º + 2º + 3º lugares



Base: Total possuidor de cartão e não possuidor

Fonte: P14/P15. 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?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

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	39	29	28	32	38	46	44	32	34	46	35	27
Problemas com o equipamento/ às vezes não funcionam	33	30	13	21	27	41	31	26	27	42	33	36
O dinheiro sai da conta na hora/ tem que ter dinheiro na conta	29	32	26	24	44	25	31	28	29	25	34	32
É preciso gastar um valor mínimo no estabelecimento	29	24	20	14	38	19	24	22	25	38	17	34
Dificuldade de utilizar o cartão em alguns ramos	26	15	17	19	26	35	23	28	19	32	11	19
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que tem	15	11	5	7	10	24	17	8	16	18	9	16
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de débito	9	11	14	8	17	6	11	12	8	7	9	8
O pagamento é demorado nos caixas	5	3	4	3	7	5	9	6	5	4	3	5
Nenhum	10	2	3	7	2	14	9	14	16	6	18	23
Base	1651	108	106	148	164	118	116	112	195	266	166	152

Base: Total possuidor de cartão

Fonte: P14. 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?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

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	39	42	36	36	42	41	44	23	23	42	48	46	35	14
Problemas com o equipamento/ às vezes não funcionam	33	36	31	35	35	34	38	19	23	35	40	39	30	13
O dinheiro sai da conta na hora/ tem que ter dinheiro na conta	29	30	28	30	32	29	26	25	27	30	29	30	27	29
É preciso gastar um valor mínimo no estabelecimento	29	29	29	37	32	29	25	18	23	31	31	29	30	15
Dificuldade de utilizar o cartão em alguns ramos	25	27	24	27	27	26	26	18	15	27	33	30	22	9
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que tem	15	17	14	14	18	15	17	8	12	14	19	17	13	12
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de débito	9	11	8	13	10	6	11	4	7	11	8	9	9	9
O pagamento é demorado nos caixas	5	5	4	6	6	4	3	2	4	5	6	5	5	2
Nenhum	10	11	10	6	7	12	10	21	14	8	11	11	10	13
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

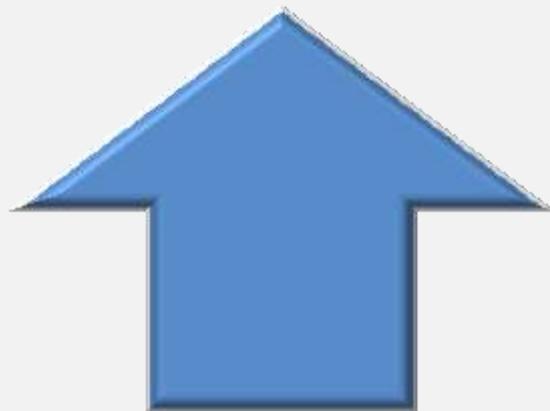
Base: Total possuidor de cartão / Fonte: P14. E na sua opinião, qual é o ponto fraco do cartão de débito como forma de pagamento de produtos, alimentos e/ou serviços? E em segundo lugar? E em terceiro lugar?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

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

PONTOS FORTES

CARTÃO DE CRÉDITO



SEGURANÇA, não precisa estar com dinheiro
PARCELAMENTO DA COMPRA
PRATICIDADE, não precisa estar com dinheiro



PONTOS FRACOS

JUROS COBRADOS SÃO ALTOS
ANUIDADE
FALTA DE SEGURANÇA por clonagem ou roubo
DIFÍCIL CANCELAR CARTÃO
FALTA DE CONTROLE DOS GASTOS

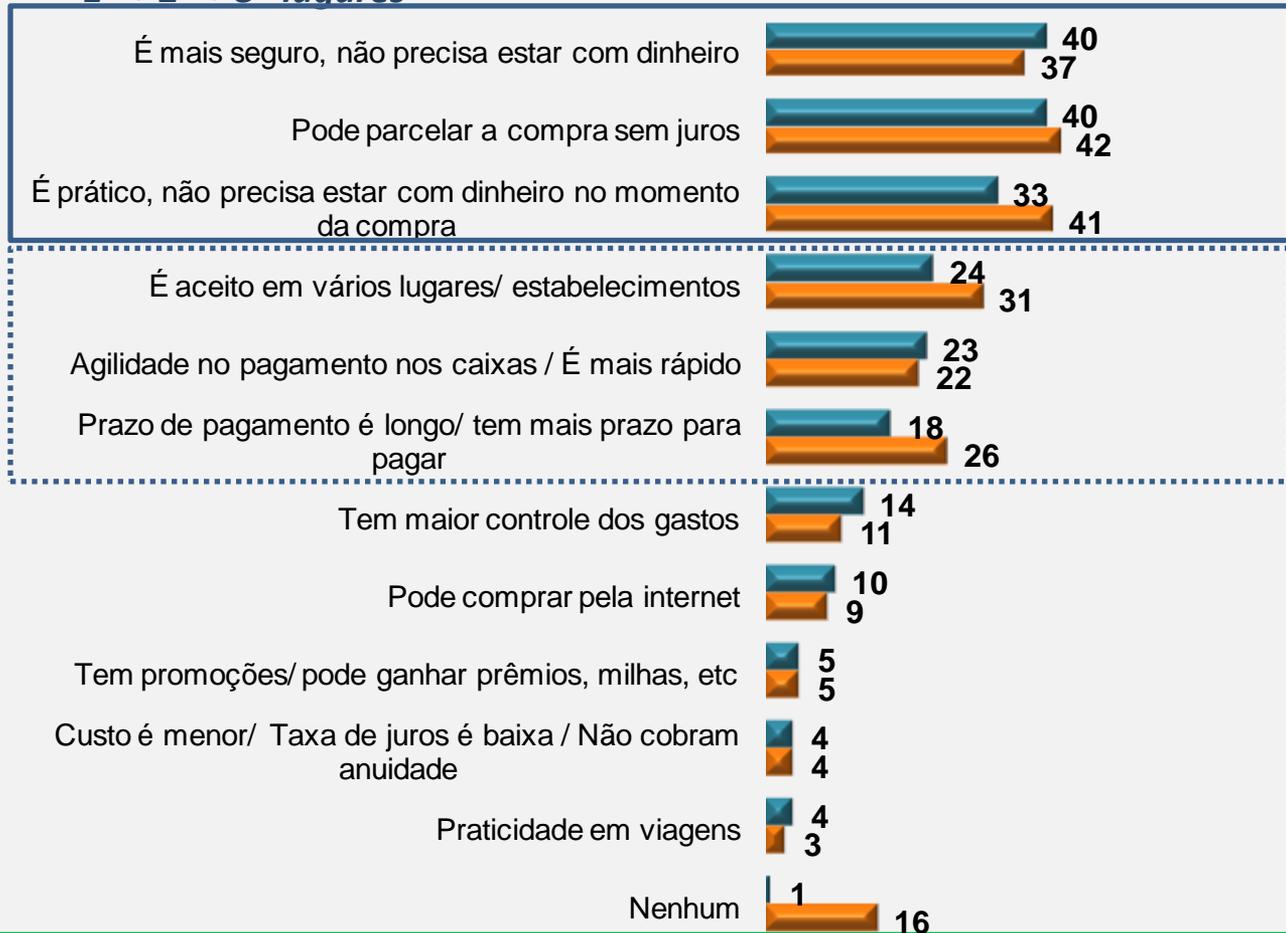
■ Possuidor
■ Não possuidor

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

Pontos fortes do cartão de crédito

1º + 2º + 3º lugares



Base: Total possuidor de cartão e não possuidor

Fonte: P7. 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?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

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 estar com dinheiro	40	44	54	42	45	48	45	33	35	39	40	37
Pode parcelar a compra sem juros	40	52	52	55	34	47	45	46	37	34	32	40
É prático, não precisa estar com dinheiro no momento da compra	33	34	49	25	35	25	28	37	33	36	36	25
É aceito em vários lugares/ estabelecimentos	24	35	34	34	29	24	27	26	26	34	14	25
Agilidade no pagamento nos caixas / É mais rápido	23	25	16	32	23	33	19	16	19	19	17	40
Prazo de pagamento é longo/ tem mais prazo para pagar	18	26	18	29	26	13	18	24	15	22	22	32
Tem maior controle dos gastos	14	15	12	22	15	15	16	14	15	14	7	10
Pode comprar pela internet	10	4	4	7	6	31	8	8	10	14	2	2
Tem promoções/ pode ganhar prêmios, milhas, etc	5	7	7	4	1	7	7	3	5	5	3	3
Custo é menor/ Taxa de juros é baixa / Não cobram anuidade	4	3	7	7	7	6	6	6	3	3	5	5
Praticidade em viagens	4	2	2	5	2	10	4	5	2	4	-	2
Nenhum	1	1	-	1	-	3	2	1	1	-	1	2
Base	1651	108	106	148	164	118	116	112	195	266	166	152

Base: Total possuidor de cartão

Fonte: P7. 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?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

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 estar com dinheiro	40	38	42	37	39	39	47	35	39	41	41	43	37	37
Pode parcelar a compra sem juros	40	34	45	42	45	35	39	36	38	39	43	41	41	28
É prático, não precisa estar com dinheiro no momento da compra	33	30	36	32	34	30	34	35	31	35	33	32	34	35
É aceito em vários lugares/ estabelecimentos	24	25	23	24	25	24	25	22	21	29	20	24	23	31
Agilidade no pagamento nos caixas / É mais rápido	23	25	21	25	20	22	27	18	20	24	24	26	20	19
Prazo de pagamento é longo/ tem mais prazo para pagar	18	17	19	23	17	16	17	19	22	17	17	17	19	20
Tem maior controle dos gastos	14	12	16	16	14	12	14	16	16	13	14	14	15	11
Pode comprar pela internet	10	10	10	16	13	11	6	2	3	9	18	15	7	1
Tem promoções/ pode ganhar prêmios, milhas, etc	5	6	3	4	5	6	3	5	4	4	6	5	4	3
Custo é menor/ Taxa de juros é baixa / Não cobram anuidade	4	5	4	6	5	3	4	3	4	5	4	5	3	6
Praticidade em viagens	4	3	4	3	4	5	3	3	2	3	6	6	2	2
Nenhum	1	1	0	0	0	1	0	2	1	1	0	1	1	0
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Base: Total possuidor de cartão /Fonte: P7. 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?

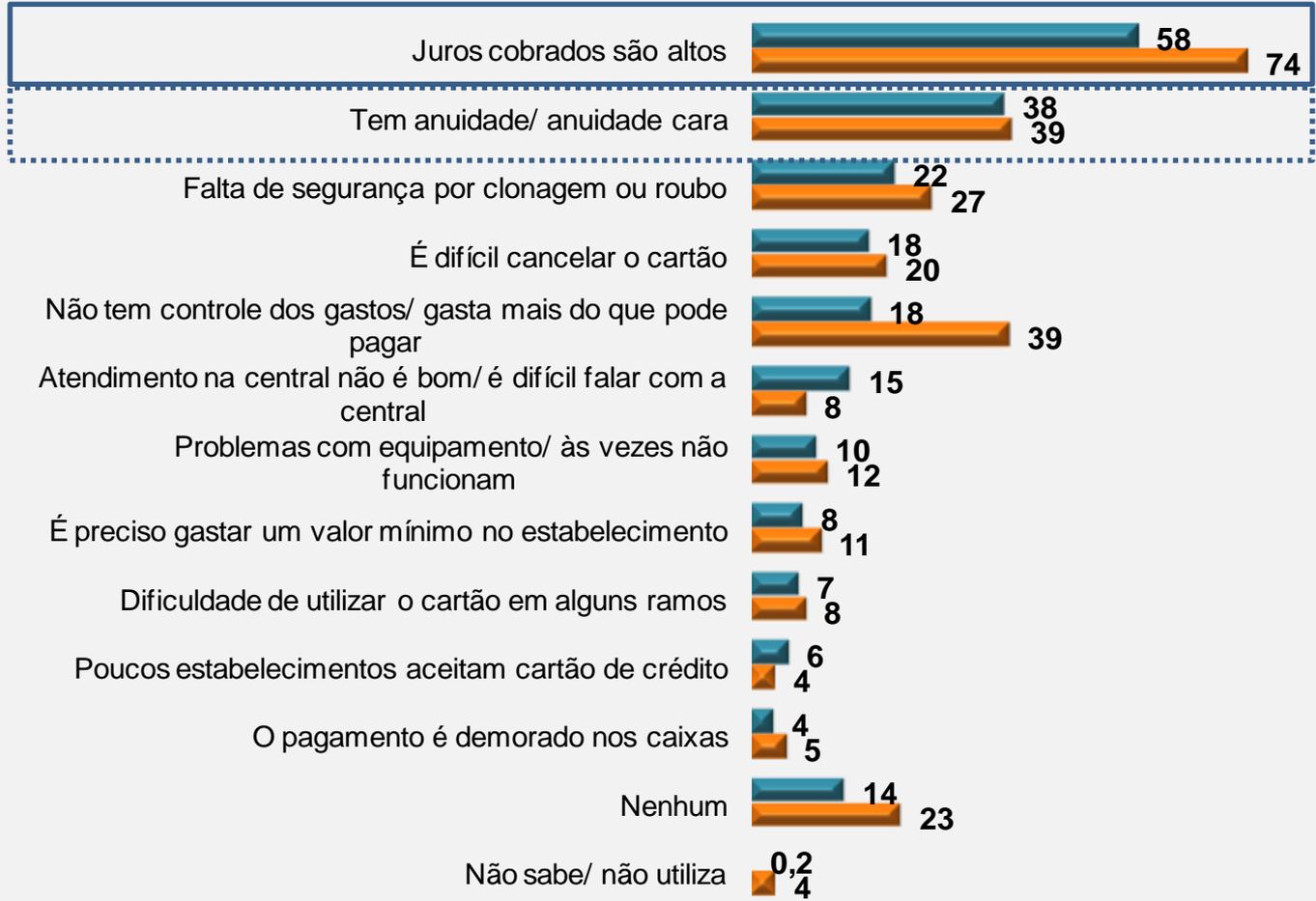
■ Possuidor
■ Não possuidor

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

Pontos fracos do cartão de crédito

1º + 2º + 3º lugares



Base: Total possuidor e não possuidor de cartão /Fonte: P8/P13. 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?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

Pontos fracos do cartão de crédito

1º + 2º + 3º lugares

	Total	POSSUIDOR (em %)										
		Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste			Sul	
		Manaus	Belém	Recife	Salvador	Brasília	Goânia	Belo Horizonte	Rio de Janeiro	São Paulo	Curitiba	Porto Alegre
Juros cobrados são altos	58	71	79	65	61	72	52	57	59	50	41	64
Tem anuidade/ anuidade cara	38	44	41	42	40	42	27	39	36	36	36	52
Falta de segurança por clonagem ou roubo	22	31	21	30	25	34	27	19	17	22	19	15
É difícil cancelar o cartão	18	21	27	24	18	11	24	20	16	22	5	14
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que pode pagar	18	17	23	20	14	32	24	16	12	16	25	19
Atendimento na central não é bom/ é difícil falar com a central	15	16	19	19	18	16	22	15	17	13	8	9
Problemas com equipamento/ às vezes não funcionam	10	17	10	15	8	11	12	13	5	12	10	10
É preciso gastar um valor mínimo no estabelecimento	8	9	4	11	7	7	13	7	10	9	4	12
Dificuldade de utilizar o cartão em alguns ramos	7	7	5	12	10	17	8	7	3	7	4	7
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de crédito	6	1	11	11	8	10	5	8	2	7	1	4
O pagamento é demorado nos caixas	4	8	13	6	8	3	5	2	3	2	0	4
Nenhum	14	7	22	6	7	16	12	15	28	6	25	18
Base	1651	108	106	148	164	118	116	112	195	266	166	152

Base: Total possuidor de cartão /Fonte: P8 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?

Avaliação dos Meios Eletrônicos de pagamento

(Estimulada e múltipla, em %)

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	58	55	60	49	58	61	62	57	58	58	57	60	56	57
Tem anuidade/ anuidade cara	38	36	40	37	36	40	39	38	34	37	43	43	33	34
Falta de segurança por clonagem ou roubo	22	22	23	19	23	22	24	22	20	24	23	25	21	14
É difícil cancelar o cartão	18	17	19	23	17	18	19	15	17	20	17	20	17	17
Não tem controle dos gastos/ gasta mais do que pode	18	17	19	26	20	16	15	12	14	19	21	19	18	18
Atendimento na central não é bom/ é difícil falar com a central	15	15	14	17	19	14	13	10	7	18	18	16	15	5
Problemas com equipamento/ às vezes não funcionam	10	10	11	14	13	8	11	5	9	11	10	13	8	8
É preciso gastar um valor mínimo no estabelecimento	8	7	10	14	8	6	9	4	6	11	7	8	9	9
Dificuldade de utilizar o cartão em alguns ramos	7	8	7	9	10	8	4	7	6	7	9	10	5	6
Poucos estabelecimentos aceitam cartão de crédito	6	7	5	6	7	4	6	6	9	4	6	5	7	10
O pagamento é demorado nos caixas	4	4	4	8	3	4	2	1	3	5	3	3	4	4
Nenhum	14	14	15	7	10	14	18	25	23	10	12	11	16	23
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Base: Total possuidor de cartão / Fonte: P8. 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?

Cartões de crédito

36% DOS POSSUIDORES DE CARTÃO DE CRÉDITO JÁ DEIXARAM DE PAGAR A FATURA DO CARTÃO, SEJA INTEGRAL OU O VALOR MÍNIMO

→ essa taxa caiu de um patamar elevado em 2009 (em torno de 50%), declinando a partir de 2010.

A percepção da maioria dos possuidores é de que possuem controle dos gastos no cartão de crédito → cabe ressaltar contudo que há uma taxa expressiva (28%) que percebem dificuldade nesse controle.



Os aspectos financeiros do cartão de crédito têm avaliação pouco satisfatória pelos possuidores, especialmente o **VALOR DAS TAXAS DE JUROS** e a **ANUIDADE** → em escala de 1 a 10, esses aspectos recebem médias inferiores a 5.

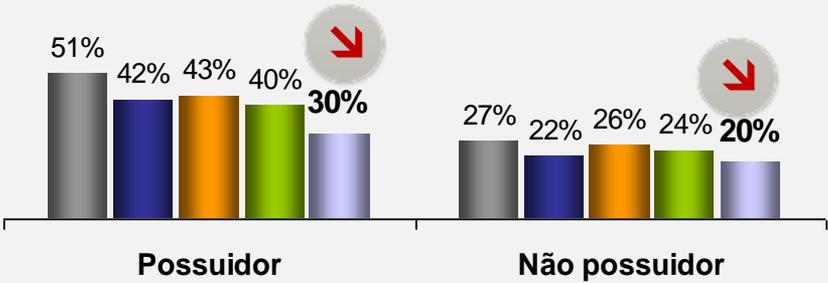
Recebimento de ofertas/ de cartão não solicitado

(Estimulada e única)

Possuidor e Não possuidor

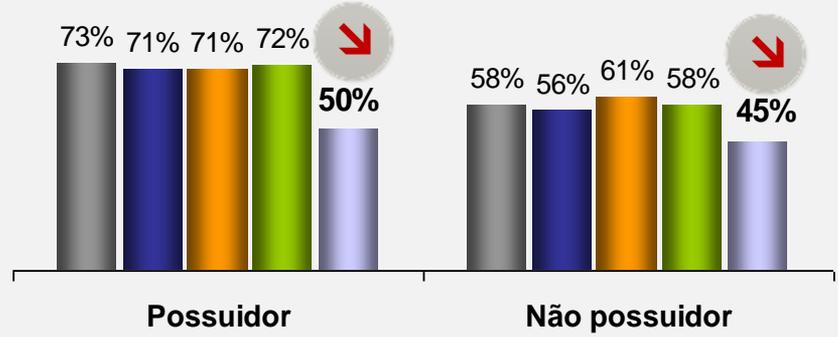
■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

Recebeu algum cartão que não tenha solicitado?



Pela percepção de Possuidores e Não Possuidores, a abordagem das empresas de cartões está mais contida → o recebimento de cartão não solicitado e também a oferta de cartão de crédito por telefone teve queda sensível em 2012.

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



Base: Total possuidor e não possuidor
 Fonte: P24. Você já recebeu ___?

Limites de crédito e utilização do rotativo

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor

Limite de crédito do cartão

	Possuidor				
	2008	2009	2010	2011	2012
Muito alto (5)	3%	2%	4%	4%	6%
Alto (4)	7%	10%	9%	9%	9%
Adequado (3)	70%	72%	67%	70%	67%
Baixo (2)	16%	13%	16%	15%	15%
Muito baixo (1)	3%	3%	3%	2%	3%
Média	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0

→ Classes DE: 28%

A percepção do consumidor é de que o limite de crédito do cartão, determinado pelo emissor, é adequado.

Base: Total possuidor de cartão de crédito

Fonte: P9. 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?

Limites de crédito e utilização do rotativo

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

	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)	6	6	6	6	9	2	6	4	4	4	10	7	5	1
Alto (4)	9	10	9	10	8	5	13	11	9	7	12	11	7	7
Adequado (3)	67	67	66	64	61	79	67	62	64	69	65	67	67	58
Baixo (2)	15	14	15	16	18	11	11	18	17	15	12	11	16	28
Muito baixo (1)	3	3	4	5	5	2	3	3	5	3	2	2	5	6
Média	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	3,1	3,0	2,9	2,9	3,2	3,1	2,9	2,7
Base	1266	570	696	259	344	261	283	119	334	576	356	575	597	94

O limite de crédito tende a ser considerado mais baixo entre os possuidores de classes menos favorecidas (DE).

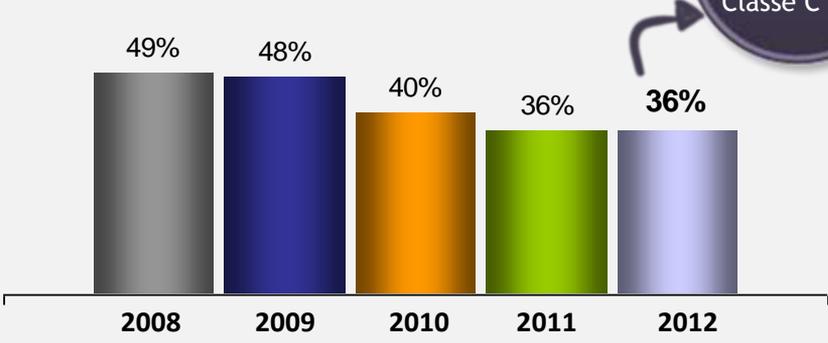
Limites de crédito e utilização do rotativo

(Estimulada e múltipla) - escala de 1 a 10

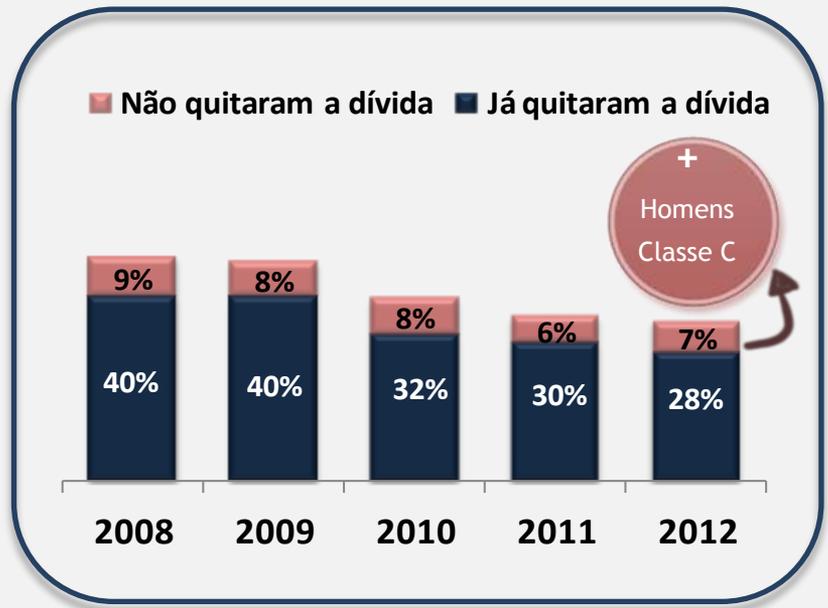
Possuidor

Pouco mais de um terço dos possuidores **já deixou de pagar o cartão de crédito**, na data de vencimento. → E, entre esses, a maioria já quitou a dívida.

Já deixou de pagar a fatura do cartão de crédito (valor mínimo ou integral)



Homens (39%)
25 a 34 anos (46%)
Classe C (38%)



+ Homens Classe C



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

Base: Total possuidor cartão de crédito/ loja

Fonte: P10. Você já deixou de pagar sua fatura, seja integral ou o valor mínimo, do cartão de crédito na data de vencimento? Você já quitou esta dívida?

Limites de crédito e utilização do rotativo

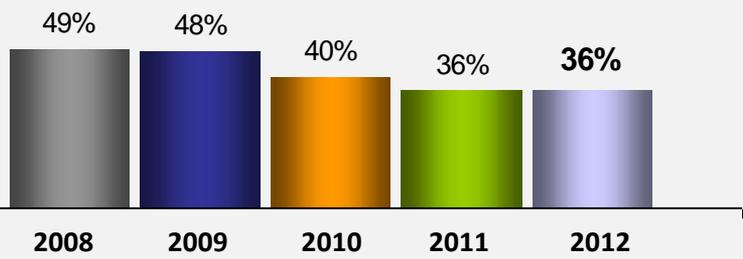
(Estimulada e múltipla)

Possuidor

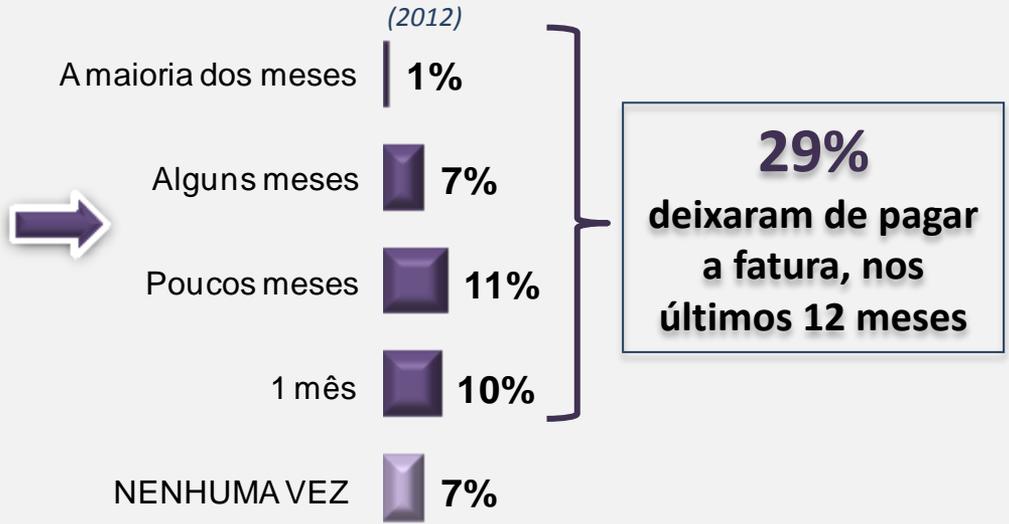
2012

Já deixou de pagar a fatura do cartão de crédito

(valor mínimo ou integral)?



Deixou de pagar a fatura nos últimos 12 meses?



Pergunta inserida em 2012

Base: Total possuidor de cartão de crédito/ loja

Fonte: P11. Falando dos últimos doze meses, com que frequência você deixou de pagar a sua fatura do cartão de crédito, seja integral ou o valor mínimo:

Limites de crédito e utilização do rotativo

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor
2012

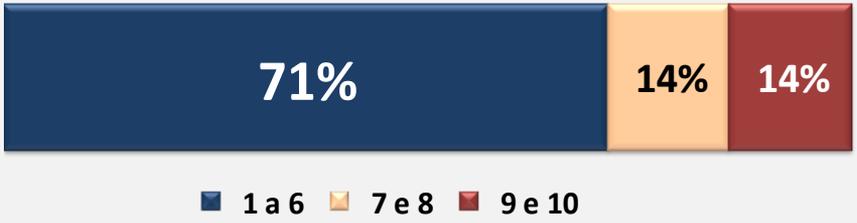
A maioria dos possuidores tem a percepção de que **possui controle dos gastos**, no cartão de crédito (71%).

28% percebem dificuldades no controle. → **18 a 34 anos**
Classe C

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

1- Não concorda nada

10- Concorda totalmente



(*) Pergunta inserida em 2012

Base: Total possuidor cartão de crédito/ loja

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

Limites de crédito e utilização do rotativo

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

Possuidor

2012

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

	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 7 a 10	28	27	30	34	34	25	24	23	28	32	25	27	31	28
Média	4,3	4,3	4,4	4,9	4,7	4,1	3,9	3,7	4,0	4,7	4,1	4,2	4,5	4,1
Base	1266	570	696	259	344	261	283	119	334	576	356	575	597	94

Maior percepção de dificuldade de controle dos gastos no cartão de crédito entre os jovens, até 34 anos, ensino médio, classe C.

Atributo inserido em 2012

Base: Total possuidor cartão de crédito/ loja

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

- Em 2012 foram introduzidas algumas perguntas específicas sobre crédito, compreendendo: conhecimento dos tipos de crédito disponíveis e taxas e utilização dos limites de crédito/ utilização do rotativo.
- Constitui portanto uma área de investigação nova, com resultados específicos para 2012.

TIPOS DE CRÉDITO

CONHECIMENTO

Todos os tipos de crédito estimulados têm elevados índices de reconhecimento, especialmente entre os Possuidores.

CARTÃO DE CRÉDITO e **CHEQUE ESPECIAL** são os mais conhecidos.



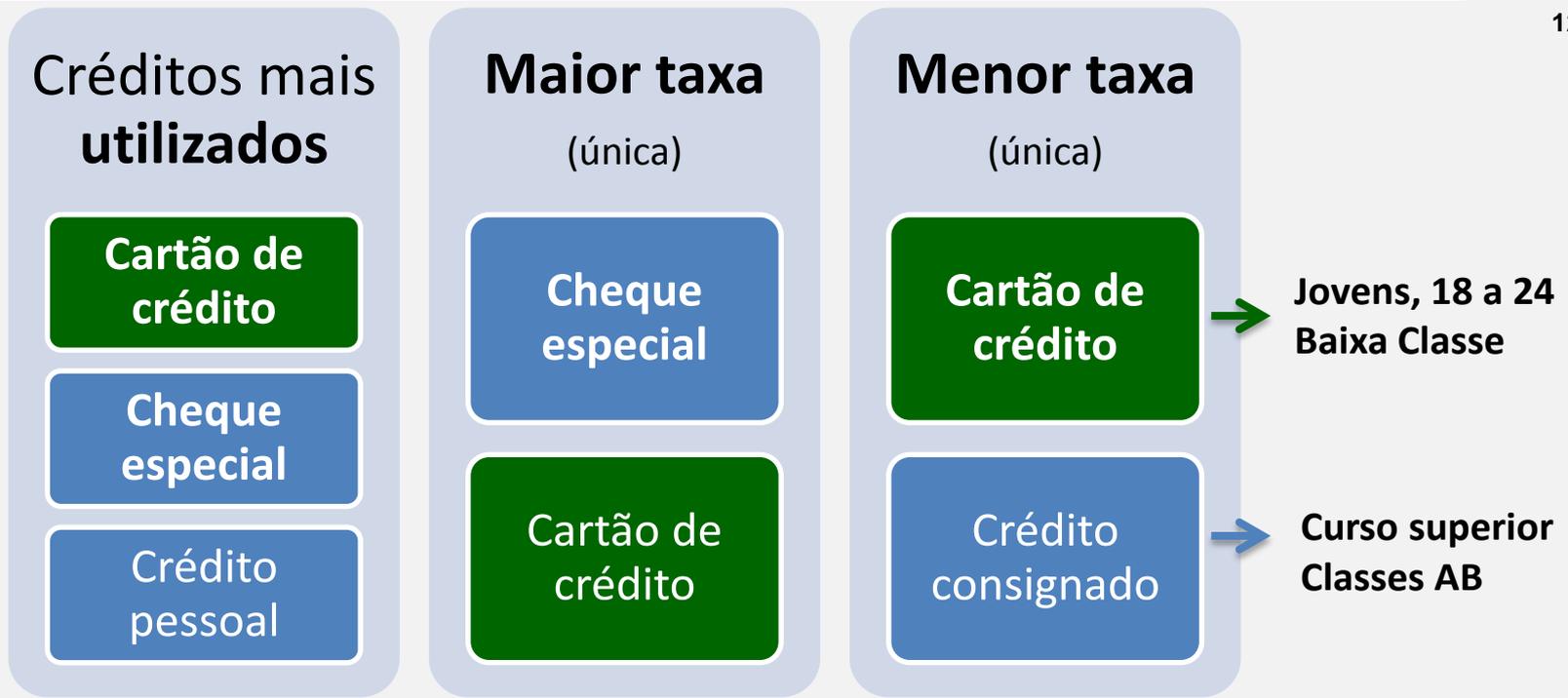
JÁ UTILIZARAM

CARTÃO DE CRÉDITO tem o maior índice de experimentação: 80% dos possuidores e 44% dos não possuidores declaram já ter utilizado alguma vez esse tipo de crédito.

Num segundo plano situa-se o **CHEQUE ESPECIAL**, já utilizado por 33% e 14%, respectivamente.

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

População



Cartão de crédito divide as opiniões: aparece em primeiro lugar, como crédito mais barato, contudo é citado por uma parcela de 20% como o crédito mais caro.

57% dos POSSUIDORES não sabem o valor da taxa de juros do CARTÃO DE CRÉDITO. Entre os que mencionaram valor, a taxa estimada é de 11%.

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

Tipos de crédito 2012

Possuidor

Não possuidor

Tipos de crédito	Possuidor				Não possuidor			
	Ouviu falar	Já utilizou	Maior taxa	Menor taxa	Ouviu falar	Já utilizou	Maior taxa	Menor taxa
Cartão de crédito	99%	82%	23%	24%	99%	44%	20%	24%
Cheque especial	96%	33%	32%	6%	89%	14%	27%	9%
Crédito pessoal	90%	27%	8%	14%	78%	9%	7%	11%
Crédito consignado	86%	20%	7%	21%	70%	5%	3%	14%
Crédito imobiliário	84%	8%	8%	8%	70%	1%	6%	5%
Crédito para compra de automóveis	82%	14%	9%	4%	69%	3%	9%	2%
	múltipla	múltipla	única	única	múltipla	múltipla	única	única

Base: Total possuidor e não possuidor / Fonte: P37. Agora falando de crédito de uma forma geral, quais desses tipos de crédito você conhece, mesmo que de ouviu falar? Mais algum que não esteja no cartão? / P38. E dentre esses meios que você já ouviu falar, qual deles você já utilizou? Mais algum? P39 E, pelo que você conhece ou ouviu falar, qual desses tipos de crédito tem a maior taxa de juros? / P40 E, na sua opinião, qual tem a menor taxa de juros?

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

(Estimulada e múltipla, em %)

Tipos de crédito já utilizados

	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
UTILIZOU ALGUM TIPO DE CRÉDITO	92	88	91	91	93	96	90	88	91	94	79	89
Cartão de crédito	82	80	82	81	85	92	81	73	84	81	72	81
Cheque especial	33	18	16	22	16	35	32	32	27	45	26	32
Crédito pessoal	27	24	13	24	19	20	43	24	23	34	23	33
Crédito consignado	20	16	16	14	15	18	14	6	22	28	9	13
Crédito para compra de automóveis	14	7	5	12	6	17	13	16	10	19	20	11
Crédito imobiliário	8	5	2	5	3	12	7	5	8	11	5	10
Base	1651	108	106	148	164	118	116	112	195	266	166	152

Além do cartão de crédito, o tipo de crédito mais utilizado foi o Cheque Especial (um terço), que se destaca em São Paulo.

Posse: 64%

Em seguida, foram citados o Crédito Pessoal e o Crédito consignado.

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

(Estimulada e múltipla, em %)

Tipos de crédito já utilizados

	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
UTILIZOU ALGUM TIPO DE CRÉDITO	92	91	92	88	92	93	94	87	89	91	95	95	89	85
Cartão de crédito	82	82	82	81	85	82	82	75	77	80	88	85	79	76
Cheque especial	33	39	28	19	33	38	40	27	21	30	48	45	24	7
Crédito pessoal	27	30	24	14	27	31	33	24	17	27	35	34	21	12
Crédito consignado	20	21	19	3	17	17	34	27	15	18	28	27	14	12
Crédito para compra de automóveis	14	19	10	5	14	18	19	12	7	14	21	25	5	-
Crédito imobiliário	8	8	9	2	6	7	12	14	6	6	13	12	5	3
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116



Posse: 64%

Cheque especial, Crédito pessoal e Crédito para compra de automóveis têm maior utilização entre os homens e na faixa etária intermediária, de 35 a 59 anos.

O Crédito Imobiliário e o consignado foram mais citados pelos mais velhos, a partir de 45 anos.

Base: Total possuidor

P38. E dentre esses meios que você já ouviu falar, qual deles você já utilizou? Mais algum?

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

(Estimulada e múltipla, em %)

Tipos de crédito já utilizados

	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
UTILIZOU ALGUM TIPO DE CRÉDITO	53	42	48	50	67	60	37	46	46	63	31	55
Cartão de crédito	44	31	48	36	59	50	29	40	40	53	31	37
Cheque especial	14	3	-	2	4	17	9	21	4	29	14	13
Crédito pessoal	9	8	-	7	13	5	21	6	-	13	6	16
Crédito consignado	5	9	7	2	7	6	5	6	2	5	2	12
Crédito para compra de automóveis	3	2	-	-	-	11	3	-	2	5	6	3
Crédito imobiliário	1	-	-	2	-	-	-	3	-	2	-	7
Base	411	32	26*	38	41	28*	29*	29*	46	65	40	37

Já tiveram cartão de crédito: 45%

A utilização de crédito pelo Não possuidor é restrita a 53% desse público. É interessante notar que o crédito mais utilizado foi o do Cartão de crédito (44%).

Base: Total não possuidor
P38. E dentre esses meios que você já ouviu falar, qual deles você já utilizou? Mais algum?

(*) Base insuficiente para análise estatística

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

(Estimulada e múltipla, em %)

Tipos de crédito já utilizados

	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
UTILIZOU ALGUM TIPO DE CRÉDITO	53	56	49	51	62	59	54	41	48	56	70	57	54	44
Cartão de crédito	44	44	44	46	55	52	47	25	40	52	44	39	49	39
Cheque especial	14	19	10	6	15	20	18	11	8	21	30	26	12	5
Crédito pessoal	9	11	7	4	11	18	9	3	7	9	19	8	10	7
Crédito consignado	5	7	3	1	6	4	3	8	5	4	11	5	6	2
Crédito para compra de automóveis	3	4	1	1	1	4	8	-	3	2	3	7	2	-
Crédito imobiliário	1	1	1	-	-	1	4	-	2	-	2	-	2	1
Base	411	209	202	85	94	77	86	69	217	160	34	108	222	81

Já tiveram cartão de crédito: 45%

O Cartão de crédito foi bastante citado nos segmentos médios de escolaridade e classe econômica.

Base: Total não possuidor
 P38. E dentre esses meios que você já ouviu falar, qual deles você já utilizou? Mais algum?

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

Maior taxa

	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
Cheque especial	32	33	32	27	35	32	34	32	30	29	40	36	31	18
Cartão de crédito	23	25	21	22	20	28	29	14	18	23	29	26	22	12
Crédito para compra de automóveis	9	11	8	13	10	8	10	3	7	11	8	10	8	10
Crédito pessoal	8	8	9	6	10	10	6	10	10	10	6	7	9	13
Crédito imobiliário	8	7	9	15	8	6	5	9	9	8	7	8	7	11
Crédito consignado	7	7	7	7	7	6	8	7	7	8	5	6	8	10
Não sabe	11	9	13	11	9	10	8	24	18	11	5	7	13	26
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Maior destaque para o **Cheque especial** enquanto crédito **mais caro**, nos segmentos mais elevados de classe e escolaridade.

Base: Total possuidor e não possuidor
P39 E, pelo que você conhece ou ouviu falar, qual desses tipos de crédito tem a maior taxa de juros?

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

Maior taxa

	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
Cheque especial	27	34	21	31	20	37	29	24	26	26	42	30	30	18
Cartão de crédito	20	23	18	18	32	24	18	10	19	23	13	19	21	20
Crédito para compra de automóveis	9	8	9	6	10	6	15	4	8	10	6	9	8	10
Crédito pessoal	8	4	11	5	14	6	4	9	7	8	7	11	7	4
Crédito imobiliário	6	4	7	19	5	2	2	3	4	8	6	8	4	6
Crédito consignado	3	5	1	2	1	4	-	7	3	3	-	2	4	1
Não sabe	26	19	33	18	18	19	28	41	31	18	25	21	24	38
Base	411	209	202	85	94	77	86	69	217	160	34	108	222	81

Entre os Não Possuidores a tendência é similar, com maior destaque para o **Cheque especial** enquanto crédito **mais caro**, nos segmentos mais elevados de classe e escolaridade.

Na faixa de 25 a 34 anos, o Cartão de crédito é mais mencionado.

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

Menor taxa

	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	24	21	26	32	25	22	20	21	29	24	19	21	26	28
Crédito consignado	21	23	19	10	18	22	30	21	14	20	29	27	15	12
Crédito pessoal	14	16	13	15	18	17	11	10	10	17	15	14	15	19
Crédito imobiliário	8	10	6	4	11	9	9	4	7	6	12	10	7	2
Cheque especial	6	8	5	9	7	6	6	2	5	7	6	6	7	3
Crédito para compra de automóveis	4	5	2	6	3	4	3	4	2	4	6	5	3	1
Não sabe	19	14	23	20	16	15	17	34	27	19	11	14	22	31
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Entre os créditos com **menor taxa**, o cartão de crédito é bastante citado entre os jovens, de 18 a 24 anos, e entre os de menor classe econômica e escolaridade.

Por outro lado, o crédito consignado teve mais menções como crédito mais barato na faixa de 45 a 59 anos, e entre os de classe econômica e escolaridade mais elevadas.

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

Menor taxa

	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
Cartão de crédito	24	25	22	34	21	23	28	17	22	28	12	21	23	29
Crédito consignado	14	19	9	10	15	14	11	17	13	13	19	20	12	11
Crédito pessoal	11	13	9	14	14	11	9	8	8	13	24	11	14	2
Cheque especial	9	11	7	10	11	9	6	8	9	7	9	11	7	9
Crédito imobiliário	5	6	5	5	10	3	7	2	6	4	4	4	6	5
Crédito para compra de automóveis	2	2	2	1	3	7	1	-	1	4	6	3	3	-
Não sabe	33	22	43	24	24	31	34	45	38	26	25	30	31	41
Base	411	209	202	85	94	77	86	69	217	160	34	108	222	81

Entre Não Possuidores, destaque para o crédito consignado com a **menor taxa** entre os homens e os que possuem maior escolaridade e classe econômica.

Base: Total possuidor e não possuidor
P40 E, na sua opinião, qual tem a menor taxa de juros?

Cabe ressaltar que **57% DOS POSSUIDORES NÃO SABEM DIZER QUAL A TAXA DE JUROS do cartão de crédito, mesmo que de forma aproximada.**

A taxa de **desconhecimento** atinge níveis mais elevados em alguns segmentos:

Mulheres (64%)

18 a 24 anos (64%) e 60 ou mais (67%)

Ensino fundamental (70%)

Classes DE (79%)



Entre os que deram uma estimativa, as opiniões se dividem:
há estimativas de taxa de 5% ou menos ou superiores a 15%
→ a média fica em 11%.

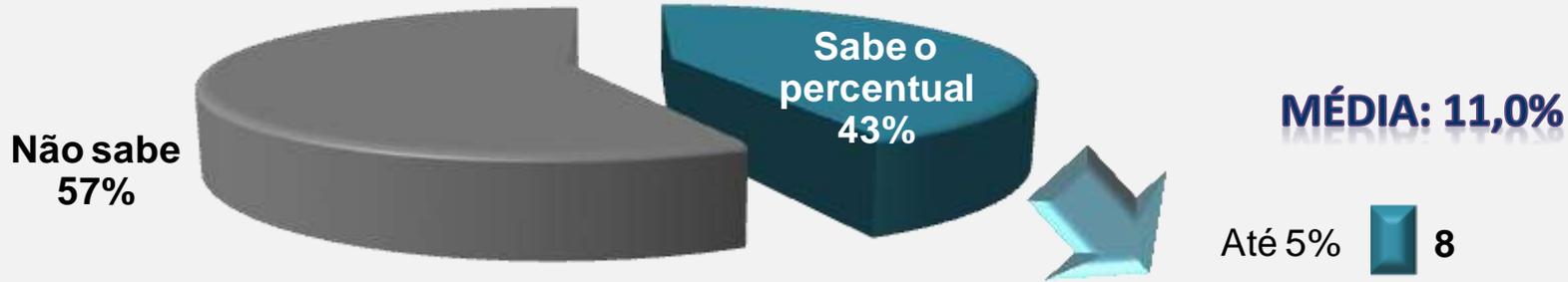
Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

(Espontânea e única, em %)

Possuidor

2012

Estimativa da taxa de juros do cartão de crédito



57% dos possuidores de cartão não sabem dizer qual a taxa de juros do cartão de crédito.

Entre os que deram uma estimativa, as opiniões se dividiram: 22% deram estimativas até 10% e 21% acima.

Base: Total possuidor / Fonte: P41. Você saberia me dizer em percentual, mesmo que aproximadamente, a taxa de juros cobrada no cartão de crédito, por mês? Por favor, considere apenas o valor da taxa de juros, excluindo multas ou outros encargos.

Cartão de crédito: crédito consciente e inadimplência

(Espontânea e única, em %)

Possuidor

Estimativa da taxa de juros do cartão de crédito

2012

	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
Sabe o percentual	43	52	36	36	40	51	49	33	30	42	56	51	38	21
Até 5%	8	11	6	11	10	9	6	4	7	8	9	7	9	9
Mais de 5 a 10%	14	17	11	17	12	12	16	13	8	14	18	16	13	3
Mais de 10 a 15%	16	19	14	6	13	25	20	13	10	16	22	22	11	8
Mais de 15%	5	5	5	2	5	5	8	4	6	4	6	5	5	1
Não sabe o percentual	57	48	64	64	60	49	51	67	70	58	44	49	62	79
Média	11	10	12	8	10	12	12	11	11	10	12	11	10	9
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Estimativas um pouco mais baixas das taxas de juros são fornecidas pelos jovens, de 18 a 24 anos e pelas classes econômicas DE.

Base: Total possuidor / Fonte: P41. Você saberia me dizer em percentual, mesmo que aproximadamente, a taxa de juros cobrada no cartão de crédito, por mês? Por favor, considere apenas o valor da taxa de juros, excluindo multas ou outros encargos.

SATISFAÇÃO com aspectos dos cartões Possuidores

Operação e aceitação

Segurança e tecnologia

Condições comerciais

Contratos

Faturas

Promoções e incentivos

Central de atendimento

Site

- Esse capítulo contém o resultado da investigação junto ao Possuidor, sobre a satisfação com as empresas de cartões, compreendendo as seguintes áreas:
 - Operação e aceitação (3 itens)
 - Segurança e tecnologia (2 itens)
 - Condições comerciais (4 itens)
 - Contratos (1 item)
 - Faturas (5 itens)
 - Promoções e incentivos (1 item)
 - Central de atendimento (7 itens)
 - Site (2 itens)
- Os dados são comparativos com os anos anteriores.

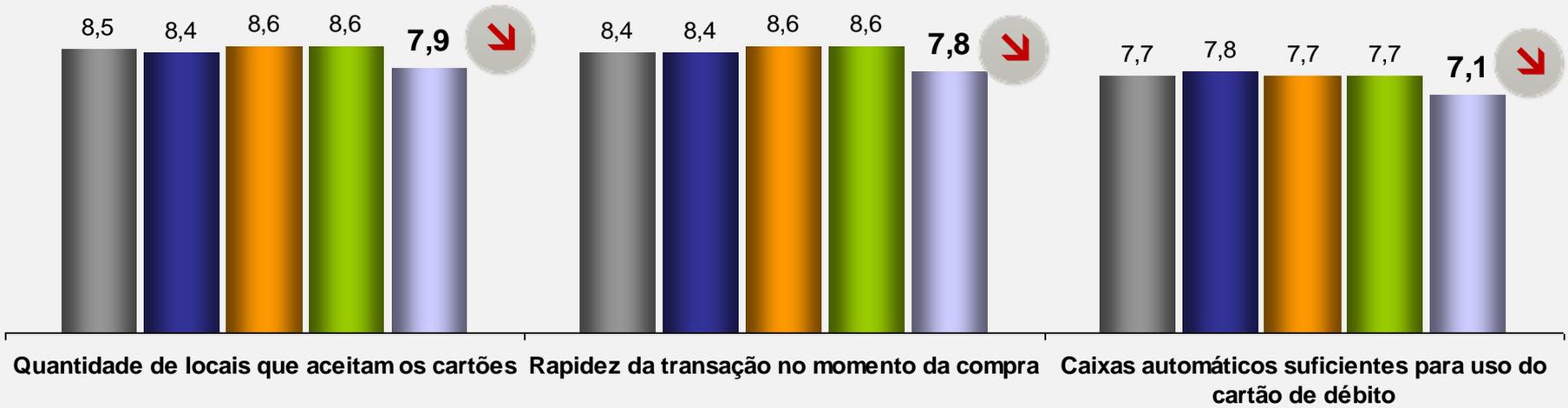
Satisfação com aspectos dos cartões – operação e aceitação

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

Possuidor

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

Operação e aceitação



Os itens referentes à operação dos cartões têm avaliação de regular a boa.

Quantidade de locais que aceitam cartões e rapidez da transação no momento da compra, têm avaliação mais satisfatória, enquanto Caixas automáticos suficientes para uso do cartão de débito recebe avaliação menos entusiasmada.

Em 2012, a tendência foi de declínio na satisfação, em todos os itens.

Base: Total possuidor

Fonte: P17. Continuando com este cartão, em que 1 significa que você não está nada satisfeito e 10, que está muito satisfeito, qual seu grau de satisfação com _____ ?

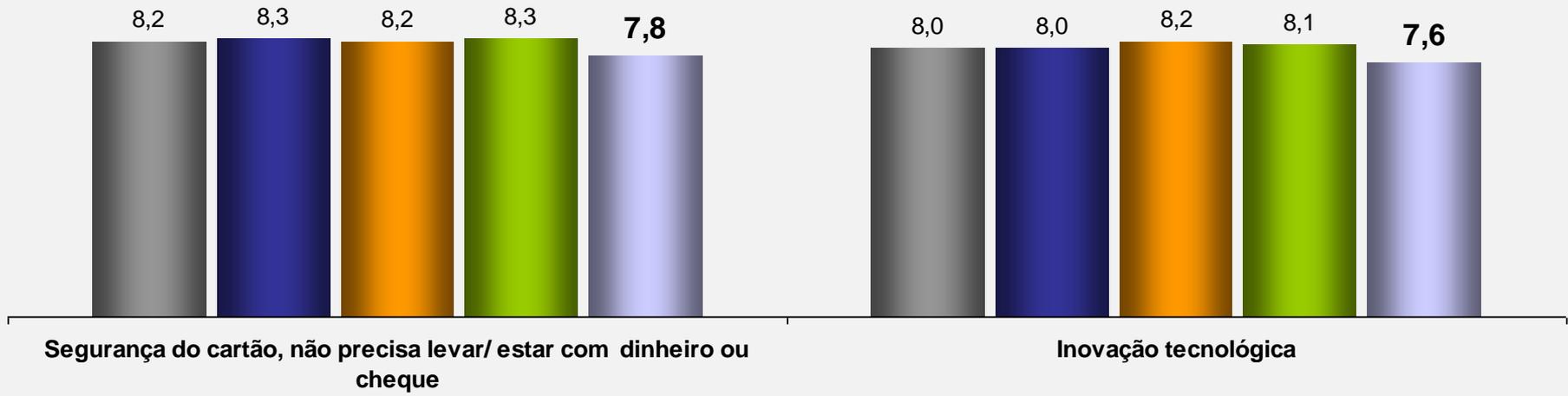
Satisfação com aspectos dos cartões – segurança e tecnologia

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

Possuidor

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

Segurança e tecnologia



Segurança do cartão e inovação tecnológica prosseguem com boa avaliação, embora com algum declínio com relação ao ano anterior.

Base: Total possuidor

Fonte: P17. Continuando com este cartão, em que 1 significa que você não está nada satisfeito e 10, que está muito satisfeito, qual seu grau de satisfação com _____ ?

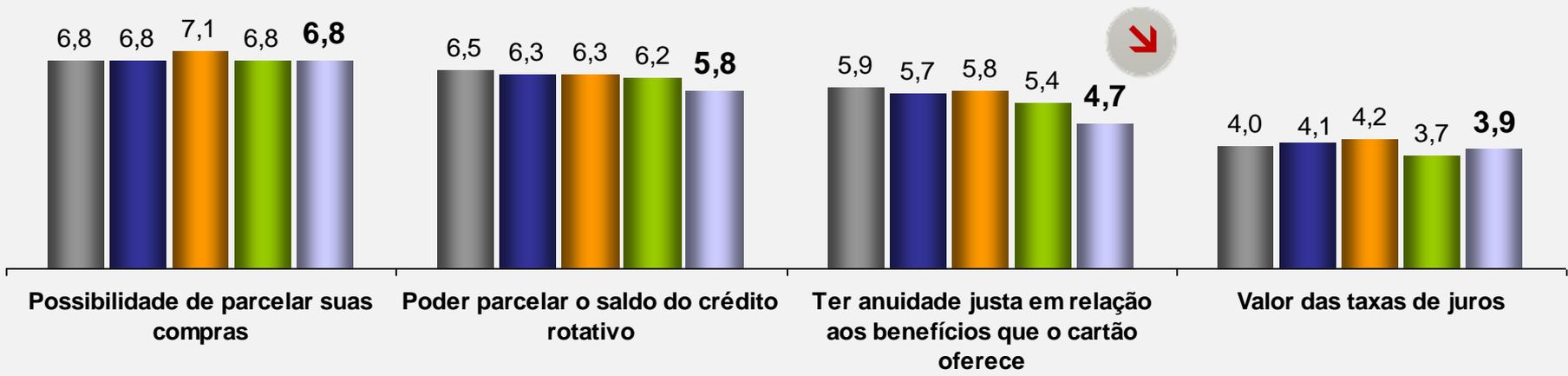
Satisfação com aspectos dos cartões – condições comerciais

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

Possuidor

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

Condições comerciais



Os **possuidores** estão bastante **insatisfeitos** com aspectos comerciais do cartão de crédito, sobretudo o valor da taxa de juros e a anuidade: em escala de 1 a 10, as médias ficam abaixo do ponto 5. *A possibilidade de parcelamento do saldo do crédito rotativo também tem avaliação pouco satisfatória (média 5,8).*

Base: Total possuidor Fonte: P17. Continuando com este cartão, em que 1 significa que você não está nada satisfeito e 10, que está muito satisfeito, qual seu grau de satisfação com _____?

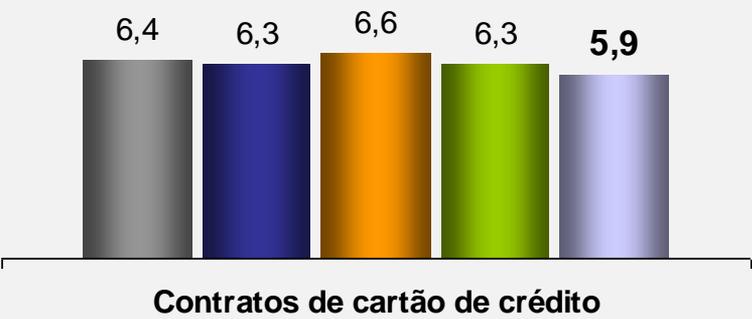
Satisfação com aspectos dos cartões - contratos

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

Possuidor

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

Contratos



Os Contratos de cartão de crédito, considerando a clareza das informações e a disponibilidade para consulta, têm avaliação pouco satisfatória.

Base: Total possuidor cartão de crédito/ loja Fonte: P20. Falando sobre faturas das empresas de cartões de crédito e loja e usando esta mesma escala de 1 a 10, qual seu grau de satisfação com as empresas de cartão crédito ou loja com relação a _____?

Satisfação com aspectos dos cartões - contratos

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor

2012

1 - Não concorda nada

**Contrato
Concordância**

10 - Concorda totalmente

Eu costumo sempre ler os contratos com as empresas de cartões



**Média:
6,0**

As informações sobre juros, taxas e anuidades ficam claras nos contratos e faturas



5,5

■ 1 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10

O hábito de leitura dos contratos com as empresas de cartões é pouco difundido: há pouca concordância com a frase “eu costumo sempre ler os contratos com as empresas de cartões” (média 6,0)

As informações sobre taxas de juros e anuidades nos contratos não ficam claras, na percepção dos **possuidores.**

Atributos inseridos em 2012

Base: Total possuidor Fonte: P23. Nesse cartão temos uma escala de 1 a 10, em que 1 significa que você não concorda nada e 10, que você concorda totalmente. Em relação aos meios eletrônicos de pagamento, cartão de crédito e débito, o quanto você concorda com a frase _____:

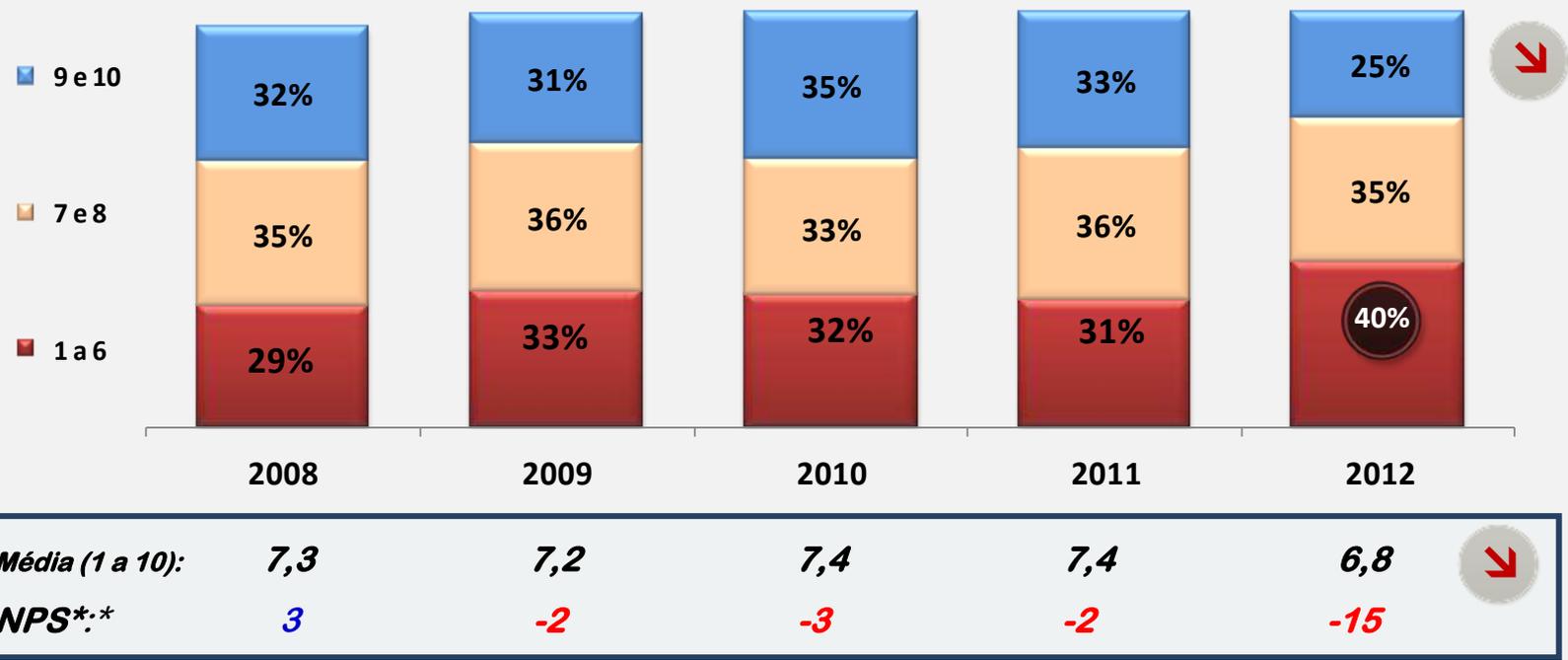
- A opinião dos possuidores sobre as Faturas de cartões de crédito foi uma área introduzida de forma mais detalhada em 2012, com o objetivo de conhecer:
 - Satisfação geral com a fatura dos cartões de crédito (informação já coletada em anos anteriores).
 - Hábitos dos clientes de acompanhamento da fatura
 - Aspectos de difícil compreensão na fatura

Satisfação com faturas dos Cartões de crédito

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

Possuidor

Satisfação geral com as faturas das empresas de cartão de crédito



Em 2012 houve declínio na satisfação dos possuidores com as **faturas** das empresas de cartão de crédito.

Base: Total possuidor de cartão de crédito/ loja Fonte: P21. Falando sobre faturas das empresas de cartões de crédito e loja e usando esta mesma escala de 1 a 10, qual seu grau de satisfação com as empresas de cartão crédito ou loja com relação a _____ ? (estimulada e única)

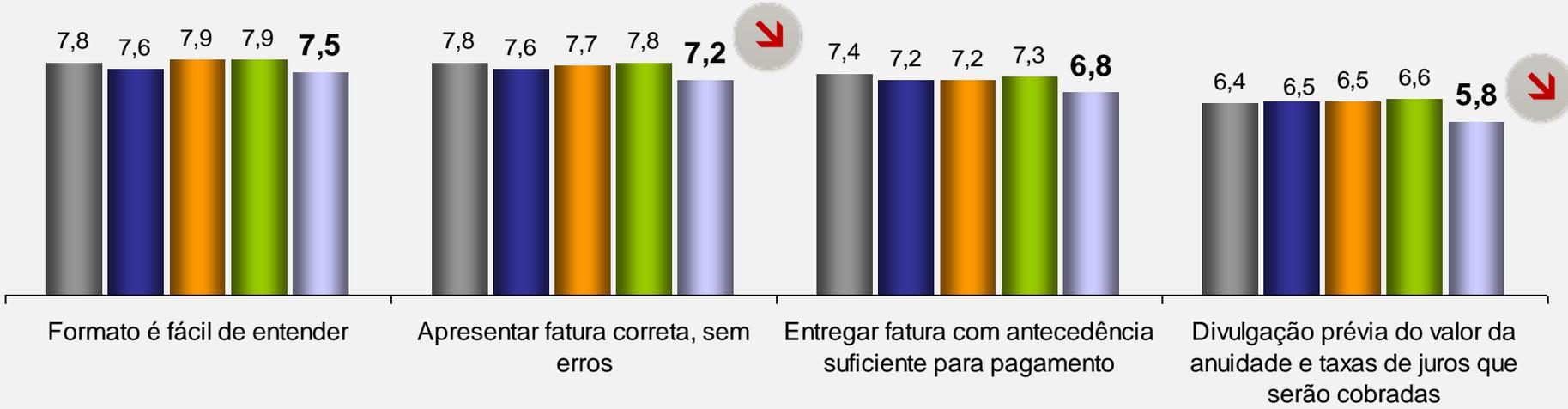
Satisfação com faturas dos Cartões de crédito

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

Possuidor

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

Faturas



A satisfação com o formato e a correção da fatura obtêm média satisfatória, superior a 7. O item pior avaliado na fatura é a “Divulgação prévia do valor da anuidade e taxas de juros” (média 5,8, com queda em relação a 2011).

Base: Total possuidor de cartão de crédito/ loja Fonte: P21. Falando sobre faturas das empresas de cartões de crédito e loja e usando esta mesma escala de 1 a 10, qual seu grau de satisfação com as empresas de cartão crédito ou loja com relação a _____ ? (estimulada e única)

Hábito de acompanhamento da fatura

(Estimulada e única)

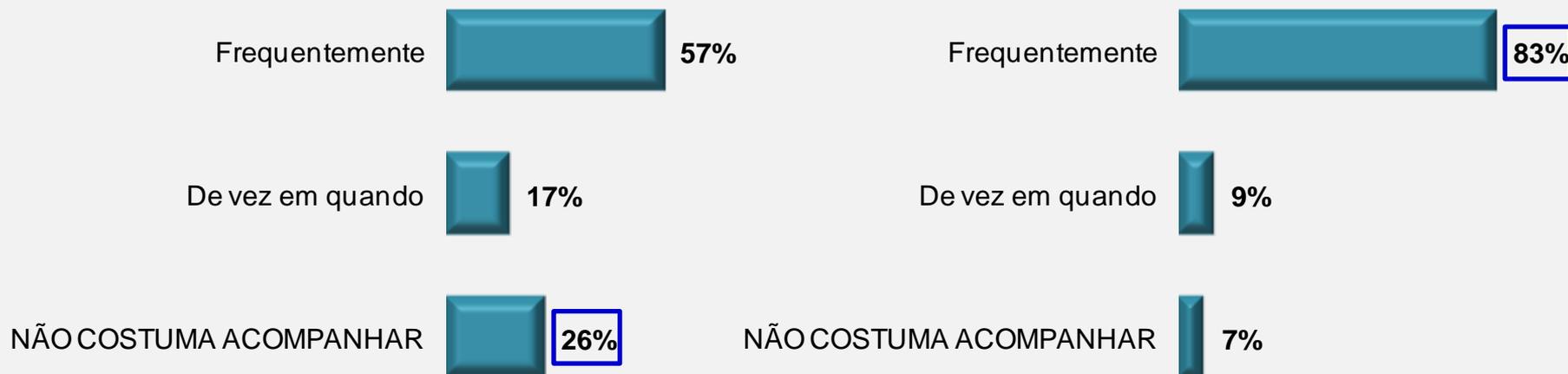
Possuidor

Acompanhamento da fatura do cartão de crédito

2012

Antes da chegada da conta

Na chegada da conta



Os possuidores têm o hábito de checar a fatura da conta do cartão de crédito, **na chegada da conta**.

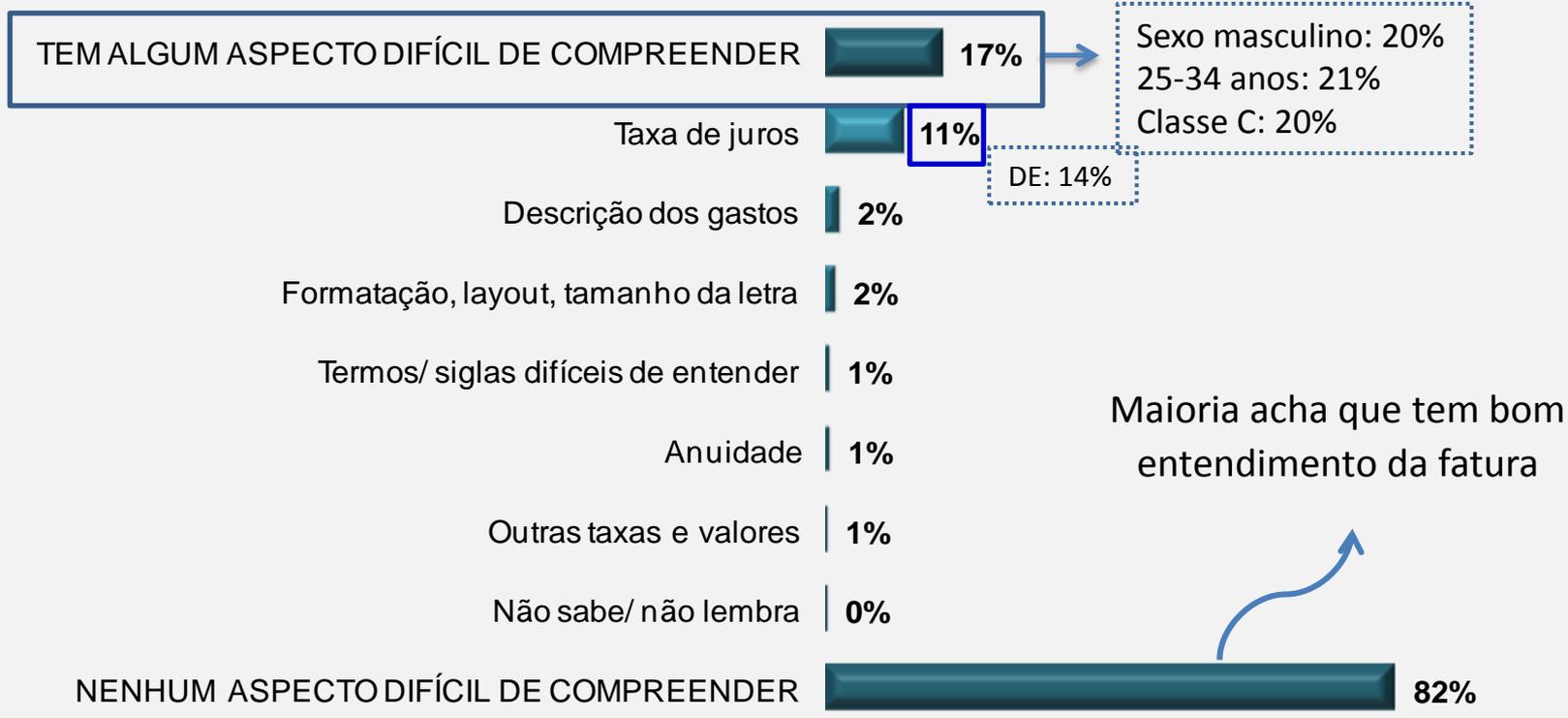
O acompanhamento regular, antes da chegada da conta, é mais restrito (57%).

Hábito de acompanhamento da fatura

(Espontânea e múltipla)

**Possuidor
2012**

Aspecto de difícil entendimento na fatura



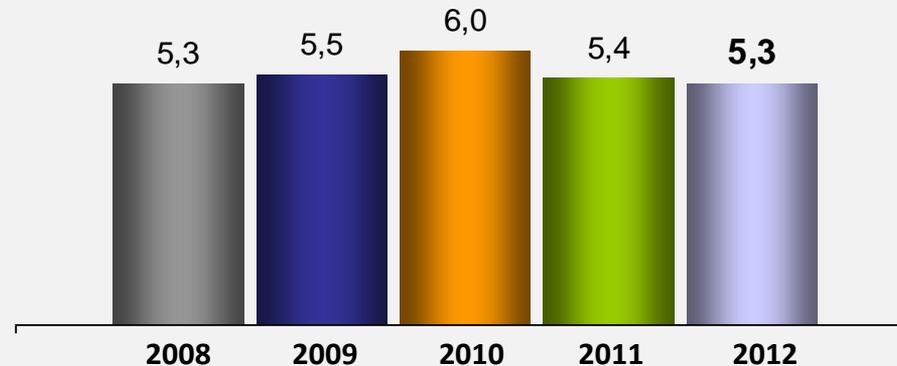
17% dos possuidores acham que há algum aspecto de difícil compreensão na fatura do cartão de crédito → taxa de juros é o aspecto mais citado.

Base: Total possuidor de cartão de crédito/ loja

Fonte: P27. Na sua fatura de cartão de crédito, você acha que há algum aspecto difícil de compreender? (SE SIM) Qual? Mais algum?

Possuidor

Promoções e incentivos



As **Promoções e incentivos oferecidos aos clientes** não têm contribuído para melhoria do relacionamento com os clientes → esse item tem avaliação insatisfatória, com média 5,3.

- **60% dos possuidores já ligaram alguma vez na Central de Atendimentos dos cartões de crédito e débito.**
- **A Central de Atendimento das empresas de cartões é um setor bastante crítico,** no relacionamento com o consumidor → a média geral, considerando todos os aspectos fica em 5,4.
- Os itens com **pior avaliação** são os referentes ao **tempo de espera** (para ser atendido e para resolução do problema por telefone), que obtêm média em torno do ponto 4.
- **Facilidade de uso no menu de opções** também tem avaliação bastante crítica (5,2), bem como os itens relativos à **clareza/ objetividade das informações** e à **eficiência na resolução dos problemas pelo atendente** (pouco abaixo de 6).

Uso e satisfação com a Central de Atendimento

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

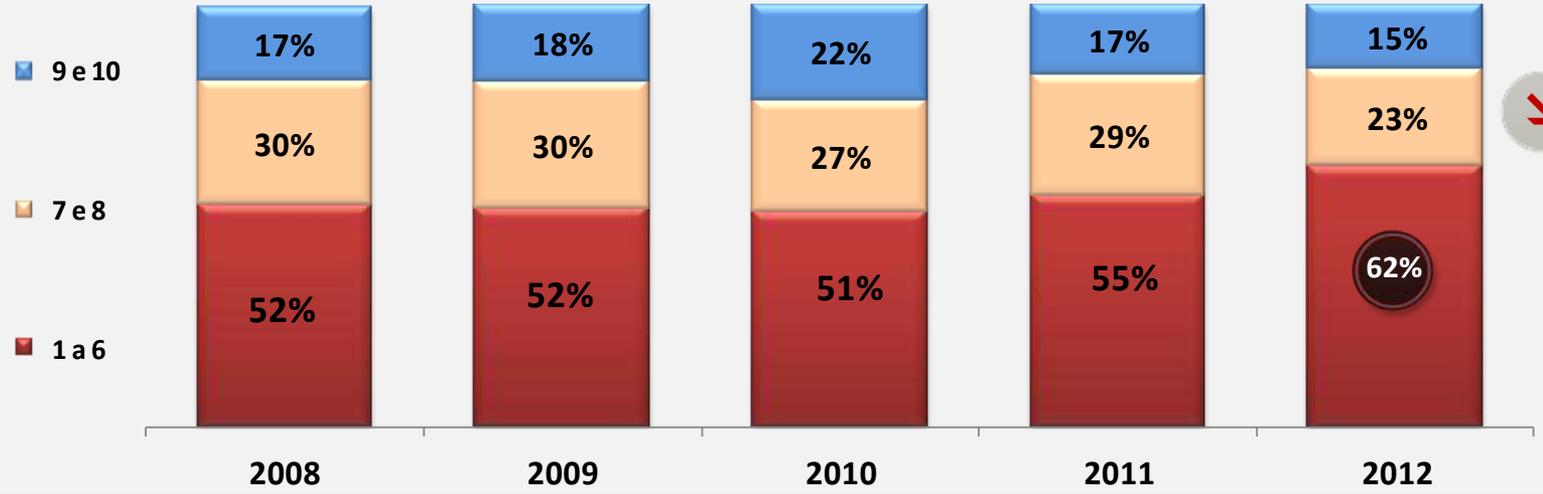
Possuidor

Central de atendimento

	2008	2009	2010	2011	2012
Utilizou a central de atendimento	58%	54%	55%	59%	60%

Base: Total possuidor

Satisfação com a central de atendimento



Média (1 a 10):	5,9	6,1	6,2	5,9	5,4
NPS*:*	-35	-34	-29	-38	-47



Base: Utilizaram a central de atendimento

Fonte: P15. Você já ligou na Central de Atendimento do seu cartão de crédito ou débito?

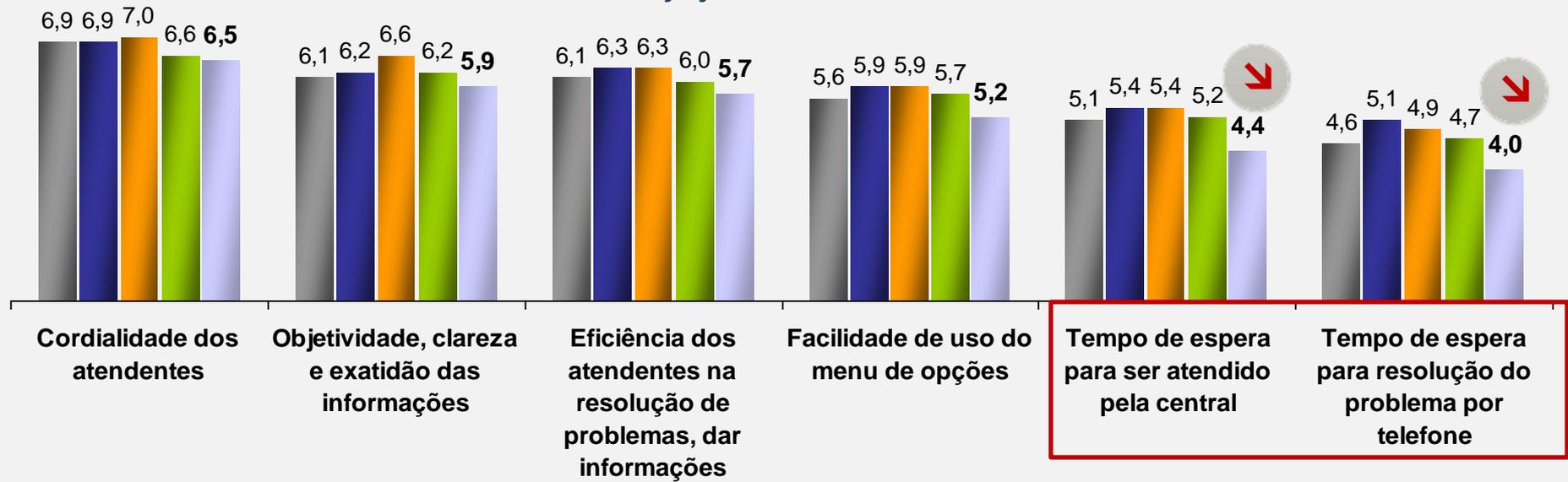
Uso e satisfação com a Central de Atendimento

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

Possuidor

Central de atendimento

Satisfação - Evolutivo



Tendência de declínio na satisfação com a Central de Atendimento dos cartões, especialmente no tocante ao tempo de espera.

Uso e satisfação com o site das empresas de cartões

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor

Acesso ao site

	2008	2009	2010	2011	2012
Utilizou site	20%	17%	18%	21%	30%↑



Pouco menos de um terço dos possuidores **já acessou o site** das credenciadoras de cartões.

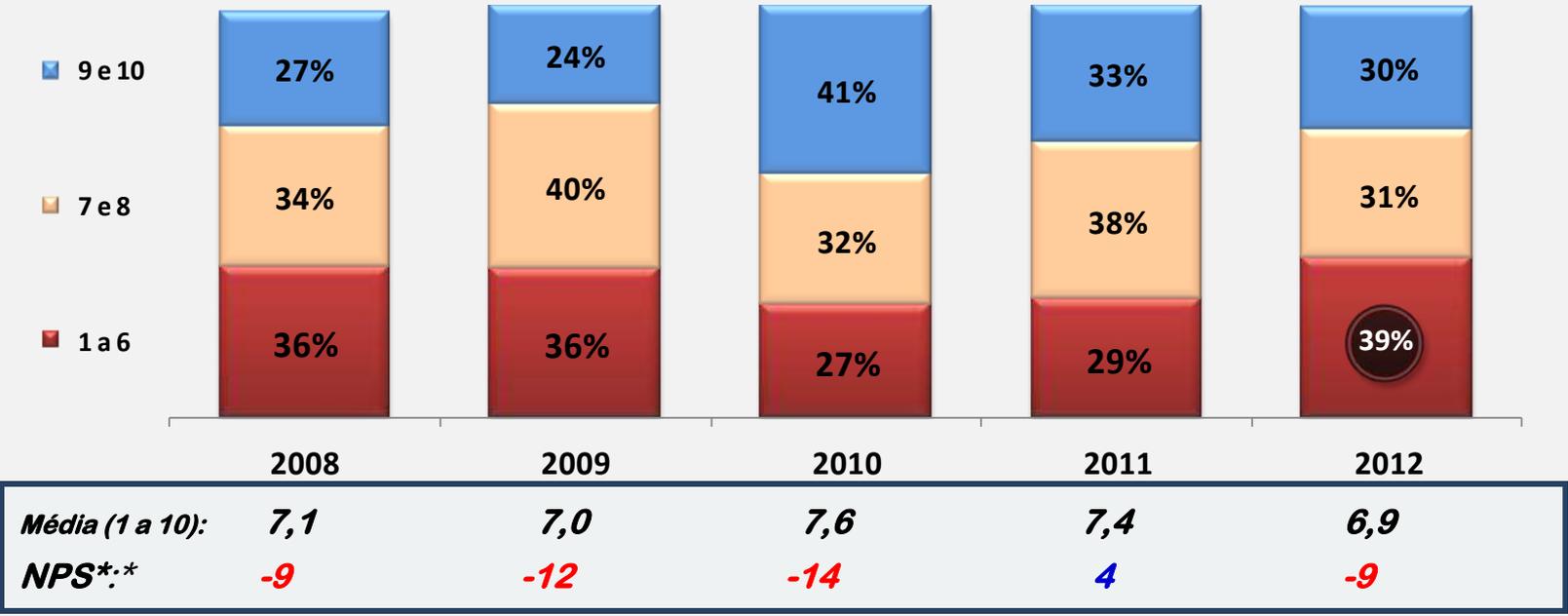
Base: Total possuidor / Fonte: P18. Você já acessou o site das empresas de cartões de crédito e/ou débito? (espontânea e única) / P19. Continuando com este mesmo cartão, de modo geral, qual seu grau de satisfação com o site das empresas de cartão de crédito e débito?

Uso e satisfação com o site das empresas de cartões

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor

Satisfação com o site



Entre os que acessaram, a avaliação se divide: 30% atribuem notas elevadas, porém 39% avaliam pouco satisfatoriamente (notas de 1 a 6).

A média fica num patamar de “regular” a “bom” (6,9).

Base: Acessaram site das empresas de cartões de crédito e/ou débito/ Fonte: P18. Você já acessou o site das empresas de cartões de crédito e/ou débito? (espontânea e única) / P19. Continuando com este mesmo cartão, de modo geral, qual seu grau de satisfação com o site das empresas de cartão de crédito e débito?

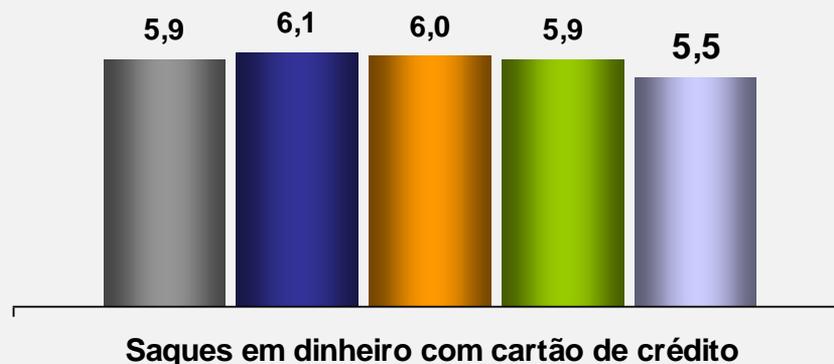
Satisfação com aspectos do cartão de crédito

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

Possuidor

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

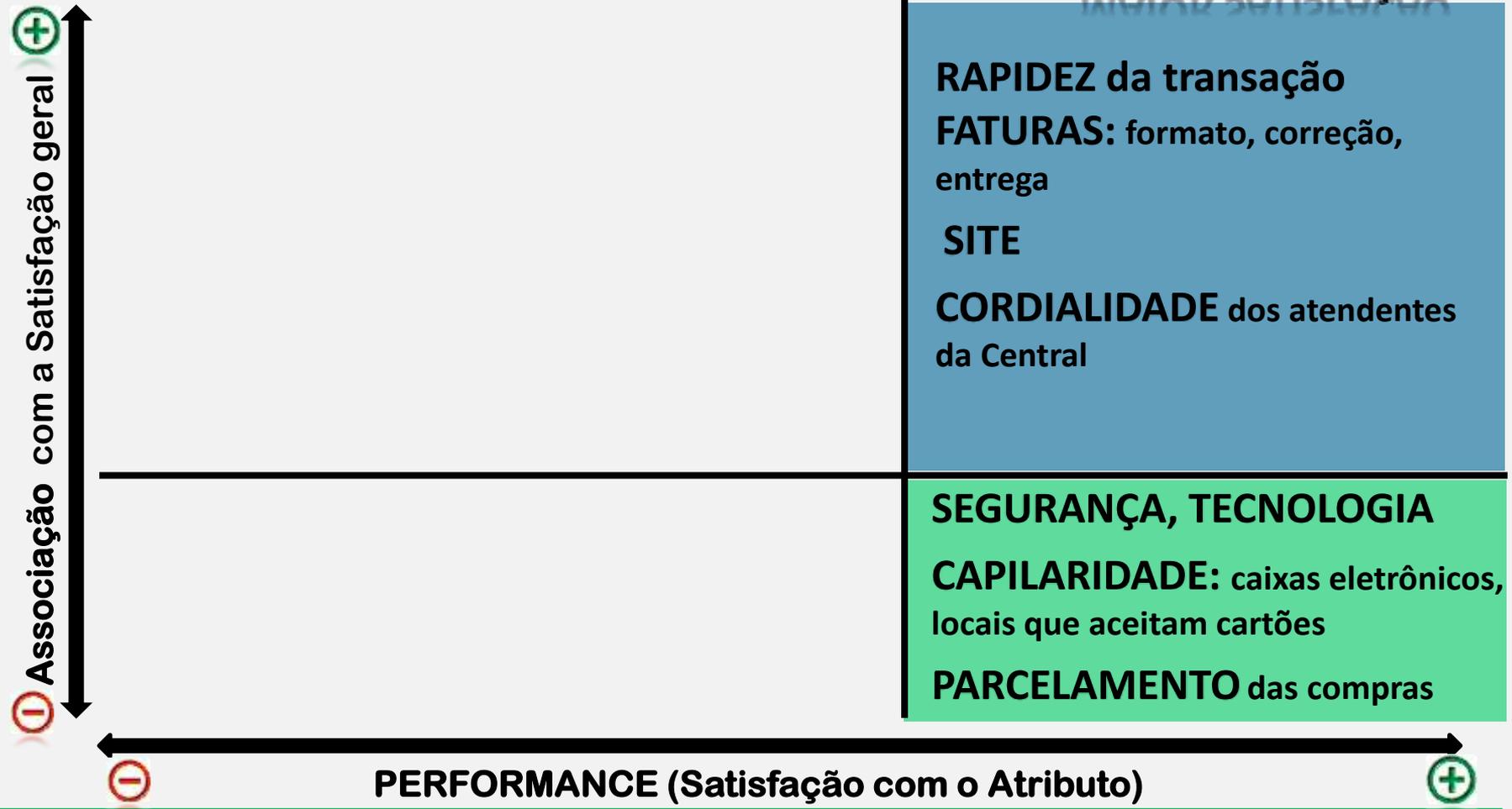
Satisfação com saques em dinheiro com cartão de crédito



O consumidor também não denota satisfação com relação aos *Saques em dinheiro com o cartão de crédito*, considerando o valor disponibilizado e as taxas cobradas.

Análise estratégica de Satisfação

Possuidor



*Para medir o impacto das dimensões/ atributos na satisfação geral calcula-se a correlação entre essas variáveis, tendo como resultado final o que mais influenciou na Satisfação no momento da avaliação.

Análise estratégica de Satisfação

Possuidor

MENOR SATISFAÇÃO

Associação com a Satisfação geral (+)
(-)

CONTRATOS de cartão de crédito
DIVULGAÇÃO DAS TAXAS E ANUIDADES:
prévia nas faturas
TAXAS PARA SAQUES, com cartão de
crédito
CENTRAL DE ATENDIMENTO: resolução,
objetividade, satisfação geral

PARCELAMENTO do saldo do **ROTATIVO**
PROMOÇÕES E INCENTIVOS
CENTRAL: tempo de espera, facilidade
uso menu
ANUIDADE justa
Valor das TAXAS DE JUROS

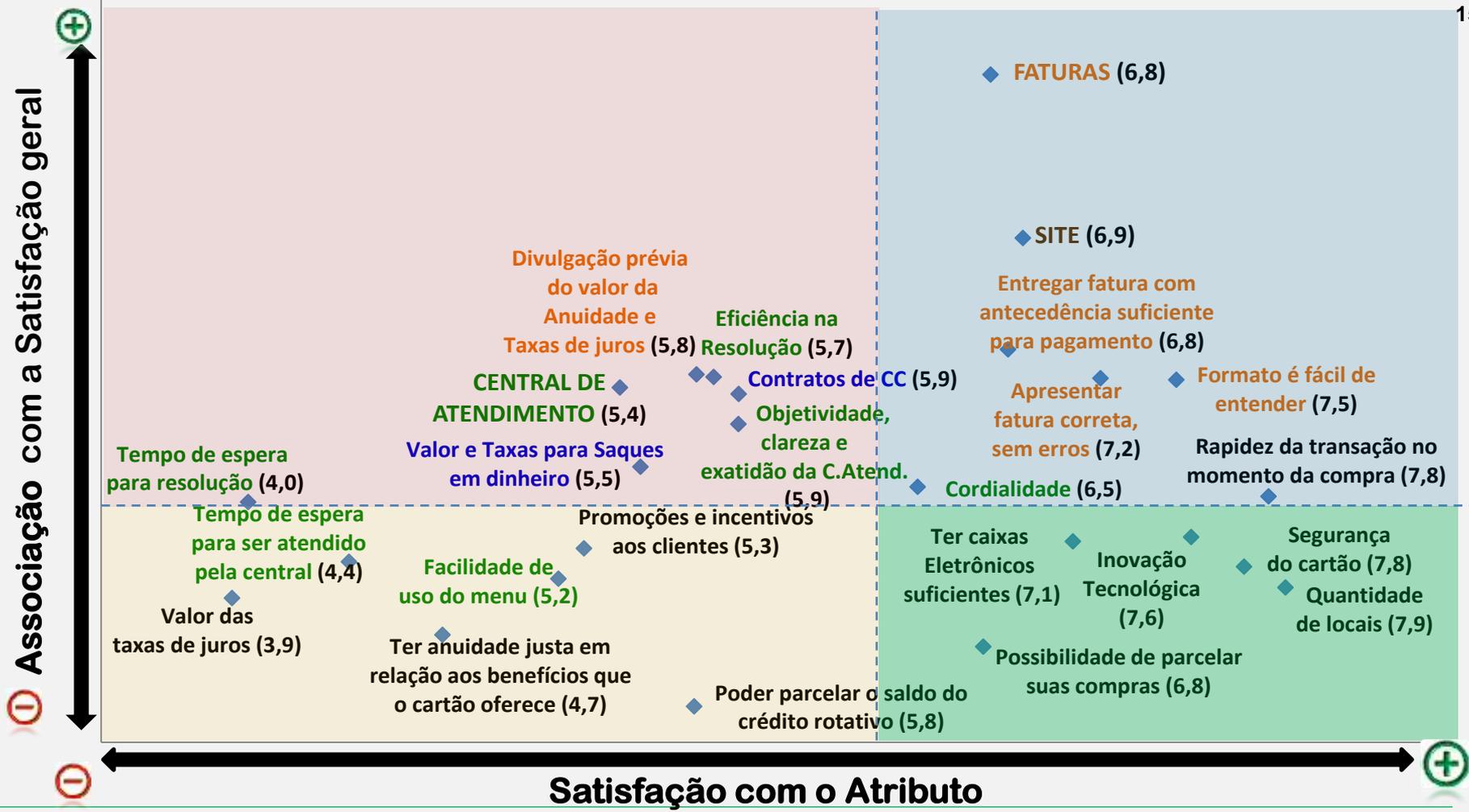
PERFORMANCE (Satisfação com o Atributo)



*Para medir o impacto das dimensões/ atributos na satisfação geral calcula-se a correlação entre essas variáveis, tendo como resultado final o que mais influenciou na Satisfação no momento da avaliação.

IMPACTO DOS ATRIBUTOS NA SATISFAÇÃO

ANÁLISE DE CORRELAÇÃO



Satisfação – atributos chave

Possuidor

- Esse capítulo compreende as principais questões da avaliação, a saber:
 - **Satisfação geral** com as empresas de cartões e com os emissores de cartões
Resultados são comparativos com os anos anteriores.
 - **Atributos chave**, que compõem a imagem das empresas de cartões:
 - ◆ *Recomendação*
 - ◆ *Confiança*
 - ◆ *Segurança*
 - ◆ *Continuidade*

Satisfação – atributos chave

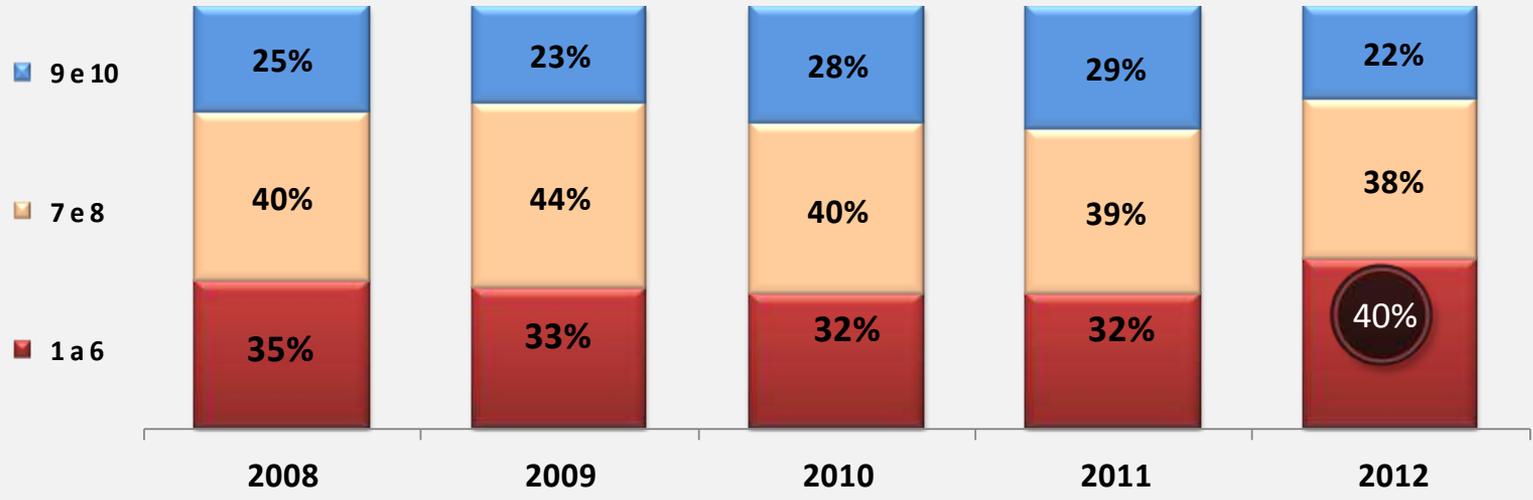
(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor

Satisfação geral com as empresas de cartões

Em 2012 há uma queda na satisfação geral dos possuidores, com as empresas de cartões: a média de satisfação, (em escala de 1 a 10) tem declínio, de 7,2 para 6,8, nos últimos doze meses.

O percentual de insatisfeitos (ofensor, notas de 1 a 6) atinge 40%.



Média (1 a 10):	7,1	7,1	7,2	7,2	6,8
NPS*:*	-10	-11	-4	-3	-18

Base: Total possuidor

(*) Net Promoter Score (Promoter – Ofensor)

Fonte: P22a. 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 – atributos chave

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

Satisfação geral com as empresas de cartão

	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	22	20	8	34	29	28	15	22	19	25	14	9
Média	6,8	6,9	5,9	7,4	6,9	7,2	6,1	7,0	6,5	6,9	7,0	6,6
Base	1651	108	106	148	164	118	116	112	195	266	166	152

Menor satisfação → Belém, Goiânia.

Maior satisfação → Recife e Brasília.

	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	22	21	24	25	20	16	24	31	27	22	18	21	22	35
Média	6,8	6,7	6,9	7,0	6,7	6,6	6,7	7,3	6,9	6,7	6,8	6,9	6,7	7,1
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Base: Total possuidor Fonte: P22a. 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 – atributos chave

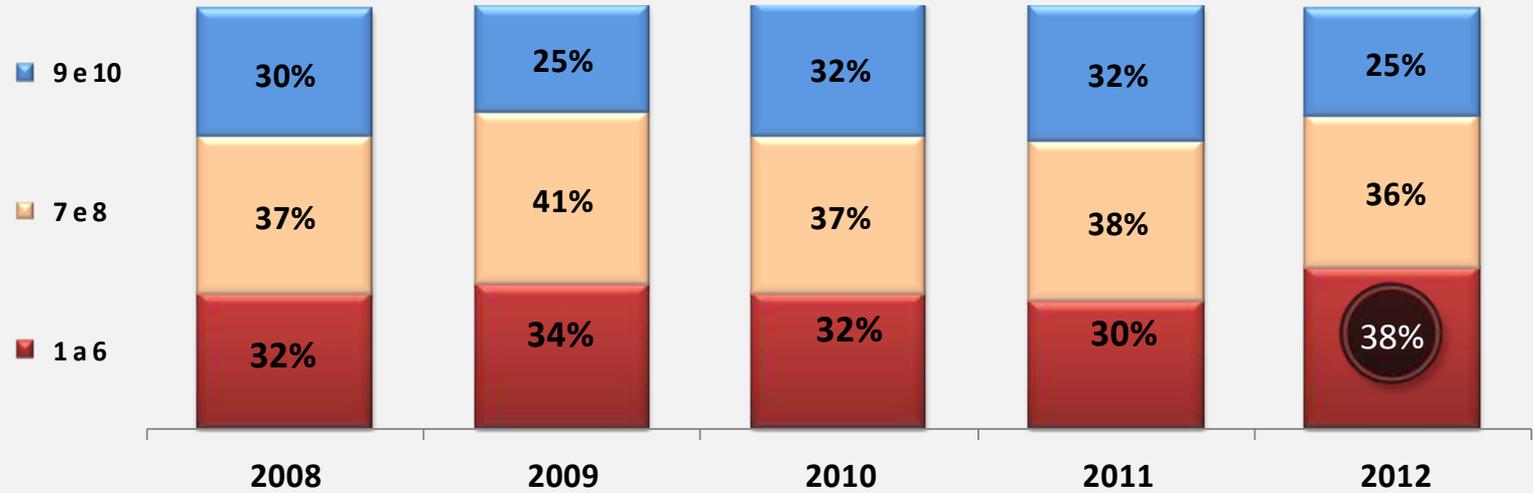
(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor

Satisfação com os emissores do cartão

(banco, financeira, loja, etc)

Com relação aos emissores de cartão, a mesma tendência é observada, com declínio na média, de 7,3 para 6,9.



	2008	2009	2010	2011	2012
Média (1 a 10):	7,2	7,1	7,3	7,3	6,9
NPS*:*	-2	-9	0	+2	-13

Base: Total possuidor (*) Net Promoter Score (Promoter – Ofensor)
 Fonte: P22b. 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 – atributos chave

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

Satisfação com os emissores do cartão

(banco, financeira, loja, etc)

	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	25	19	14	36	27	27	23	25	21	31	14	12
Média	6,9	6,8	6,2	7,6	6,9	7,2	6,6	7,1	6,7	7,1	7,0	6,8
Base	1651	108	106	148	164	118	116	112	195	266	166	152

	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	25	24	26	26	21	20	27	38	31	25	21	24	25	39
Média	6,9	6,8	7,0	7,1	6,8	6,6	6,9	7,5	7,0	6,9	6,9	7,0	6,8	7,3
Base	1651	774	877	340	447	342	365	157	442	764	445	725	810	116

Base: Total possuidor

Fonte: P22b. 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.

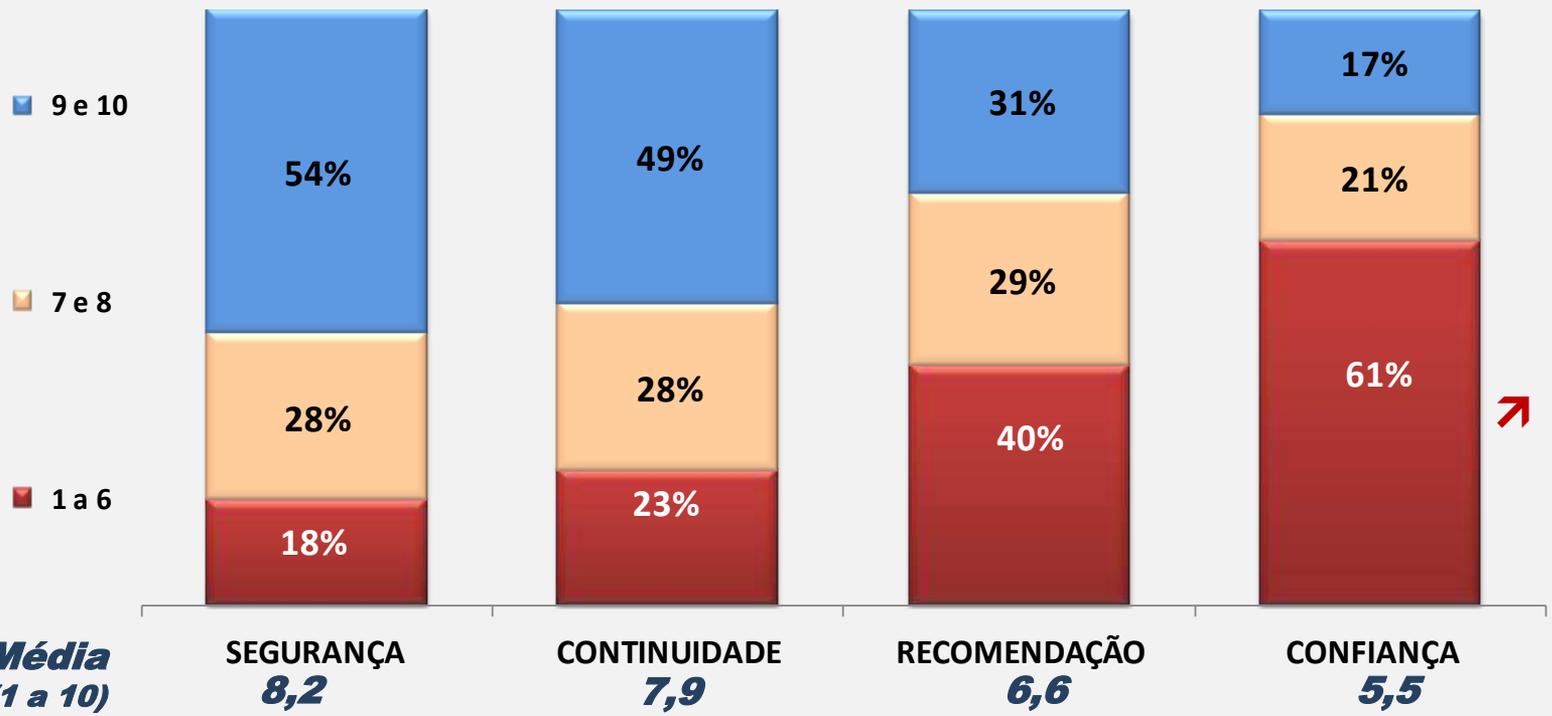
Satisfação – atributos chave

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor

2012

Há concordância quanto à **Segurança** proporcionada pelos cartões e também quanto à **intenção de continuar a ser cliente** das empresas de cartões. → A adesão cai no atributo **confiança**.



Média (1 a 10)

	SEGURANÇA	CONTINUIDADE	RECOMENDAÇÃO	CONFIANÇA
Média (1 a 10)	8,2	7,9	6,6	5,5
Fatura do cartão de crédito (valor mínimo ou integral)	Nunca deixou de pagar: 8,1 Já deixou de pagar: 7,7	6,8 6,0	5,7 5,0	

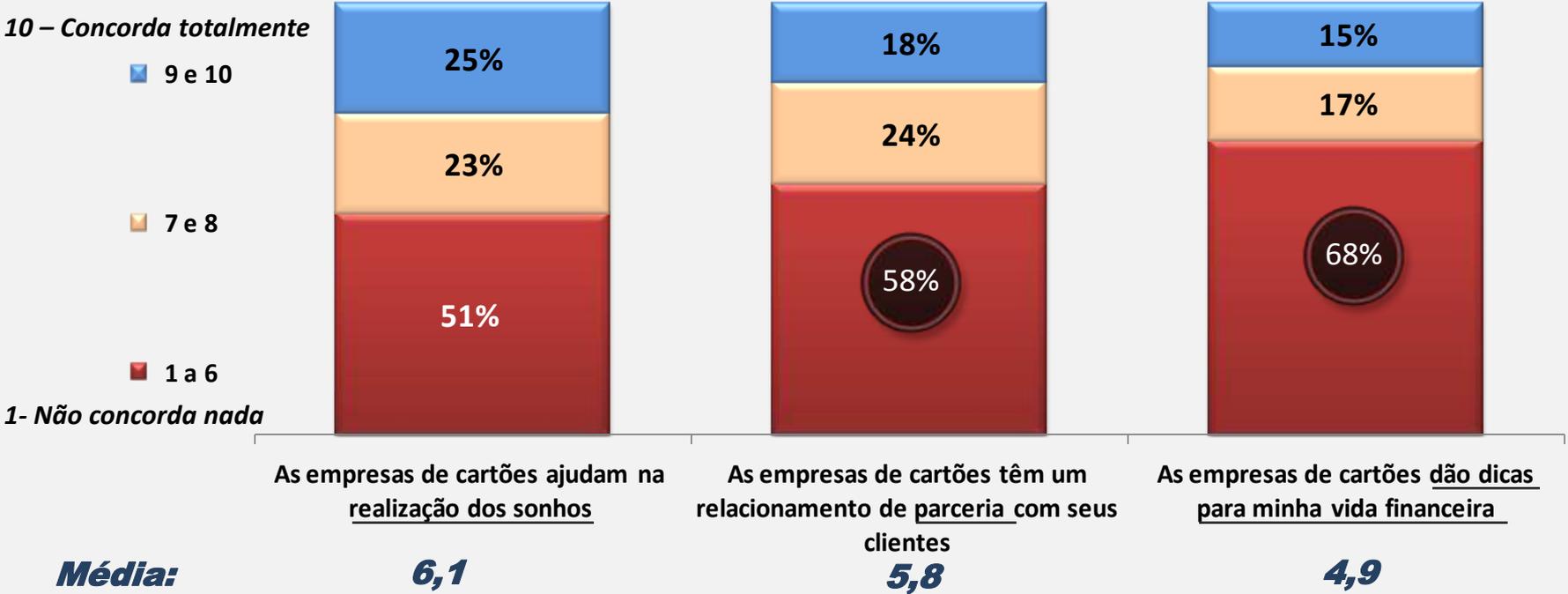
Base: Total possuidor e não possuidor / Fonte: P23. Nesse cartão temos uma escala de 1 a 10, em que 1 significa que você não concorda nada e 10, que você concorda totalmente. Em relação aos meios eletrônicos de pagamento, cartão de crédito e débito, o quanto você concorda com a frase:

Satisfação – atributos de relacionamento

(Estimulada e única) - escala de 1 a 10

Possuidor
2012

Não há percepção de confiança e parceria, com relação às empresas de cartões → há grande discordância dos consumidores de que as empresas de cartões dão dicas para sua vida financeira. Necessidade de trabalhar esse aspecto.



Nunca deixou de pagar : 6,1
Já deixou de pagar: 5,6

(* Atributos inseridos em 2012

Base: Total possuidor e não possuidor Fonte: P23. Nesse cartão temos uma escala de 1 a 10, em que 1 significa que você não concorda nada e 10, que você concorda totalmente. Em relação aos meios eletrônicos de pagamento, cartão de crédito e débito, o quanto você concorda com a frase:

Análise de lealdade

Possuidor

Índice de Lealdade

Cálculo do Índice de Lealdade*

O **Índice de Lealdade** foi calculado com base em três perguntas, considerando os entrevistados que forneceram notas **8, 9 ou 10**.

- **Satisfação Geral com as empresas de cartões** → Índice de Lealdade.
- **Recomendação das empresas de cartões**
- **Intenção de continuar a ser cliente**

- Alta Lealdade:** respondentes que deram notas 8, 9 ou 10 para todas as 3 perguntas que medem a Lealdade
- Média Alta Lealdade:** respondentes que deram notas 8, 9 ou 10 para exatamente 2 perguntas que medem a Lealdade
- Média Baixa Lealdade:** respondentes que deram notas 8, 9 ou 10 para exatamente 1 pergunta que mede a Lealdade
- Baixa Lealdade:** respondentes que NÃO deram notas 8, 9 ou 10 nas 3 perguntas que medem a Lealdade

POSSUIDOR
NOTAS 8 + 9 + 10



Satisfação geral



Intenção de continuar a ser cliente



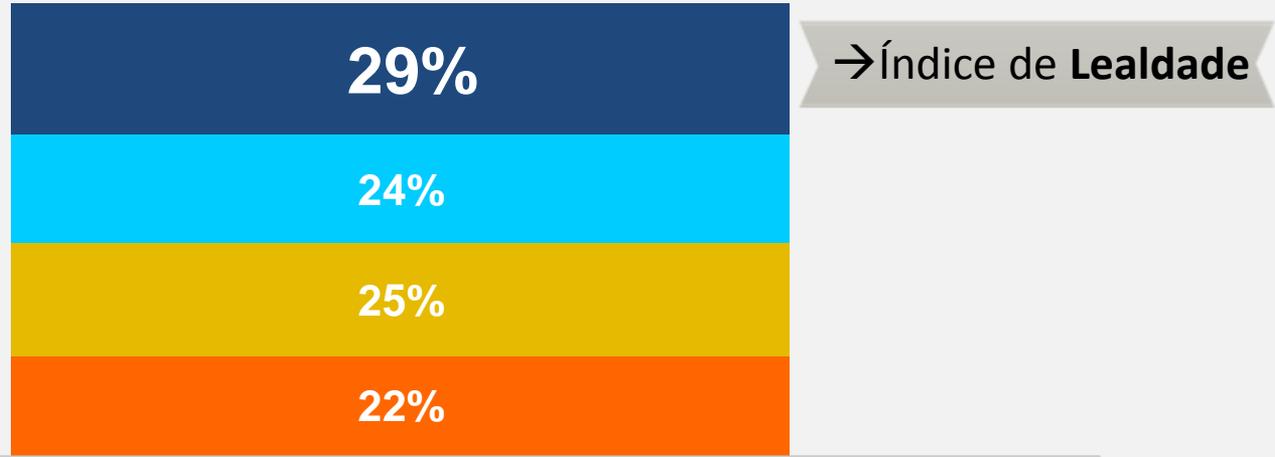
Recomendação

(*) O Índice de Lealdade é calculado com base em três perguntas: Satisfação geral, Recomendação e intenção continuar a ser cliente.

Possuidor

Índice de Lealdade – Total da amostra

30% dos possuidores de cartões apresentam **Alta Lealdade**, isto é, apresentam resultados positivos em Satisfação, Recomendação e Intenção de continuarem a ser clientes.



→ Índice de **Lealdade**

Total

- Alta Lealdade:** respondentes que deram **notas 8, 9 ou 10** para todas as 3 perguntas que medem a Lealdade
- Média Alta Lealdade:** respondentes que deram **notas 8, 9 ou 10** para exatamente 2 perguntas que medem a Lealdade
- Média Baixa Lealdade:** respondentes que deram **notas 8, 9 ou 10** para exatamente 1 pergunta que mede a Lealdade
- Baixa Lealdade:** respondentes que **NÃO deram notas 8, 9 ou 10** nas 3 perguntas que medem a Lealdade

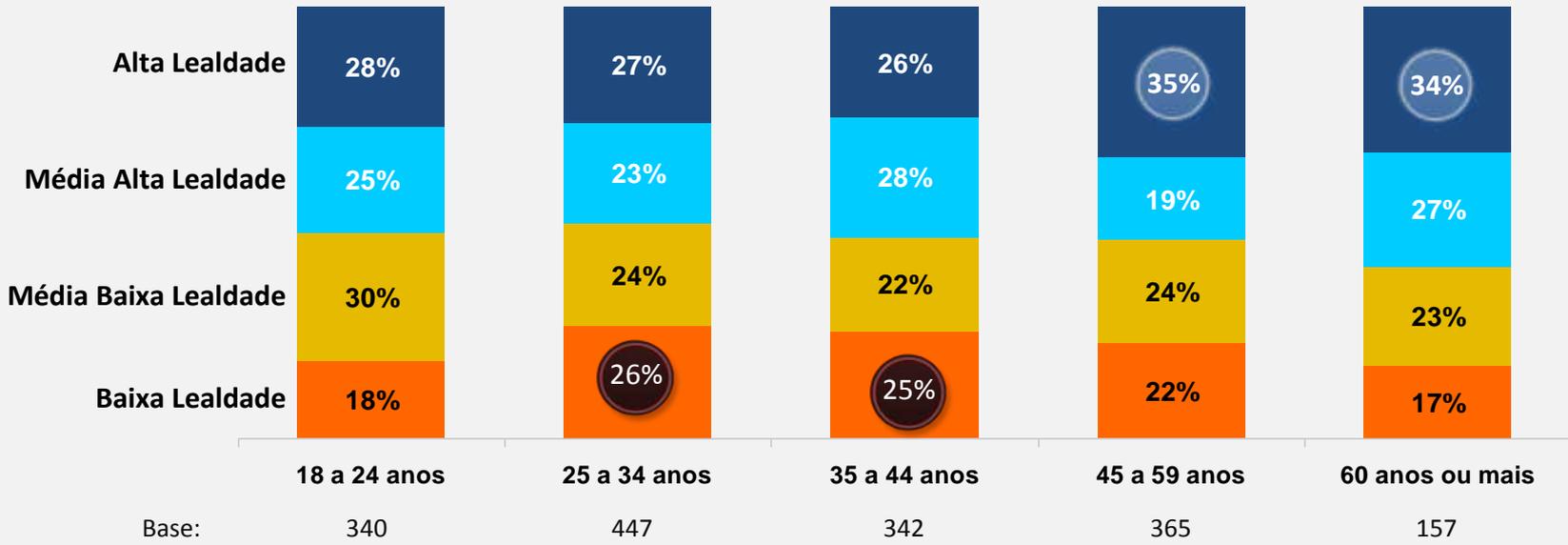
Base: Total possuidor
Fonte: P22a, 23a e 23c.

Possuidor

Índice de Lealdade – Idade

A taxa de Lealdade é mais elevada nas faixas etárias a partir de 45 anos.

→ As faixas intermediárias, de 25 a 44 anos, são as que tem a maior taxa de usuários com baixa lealdade.

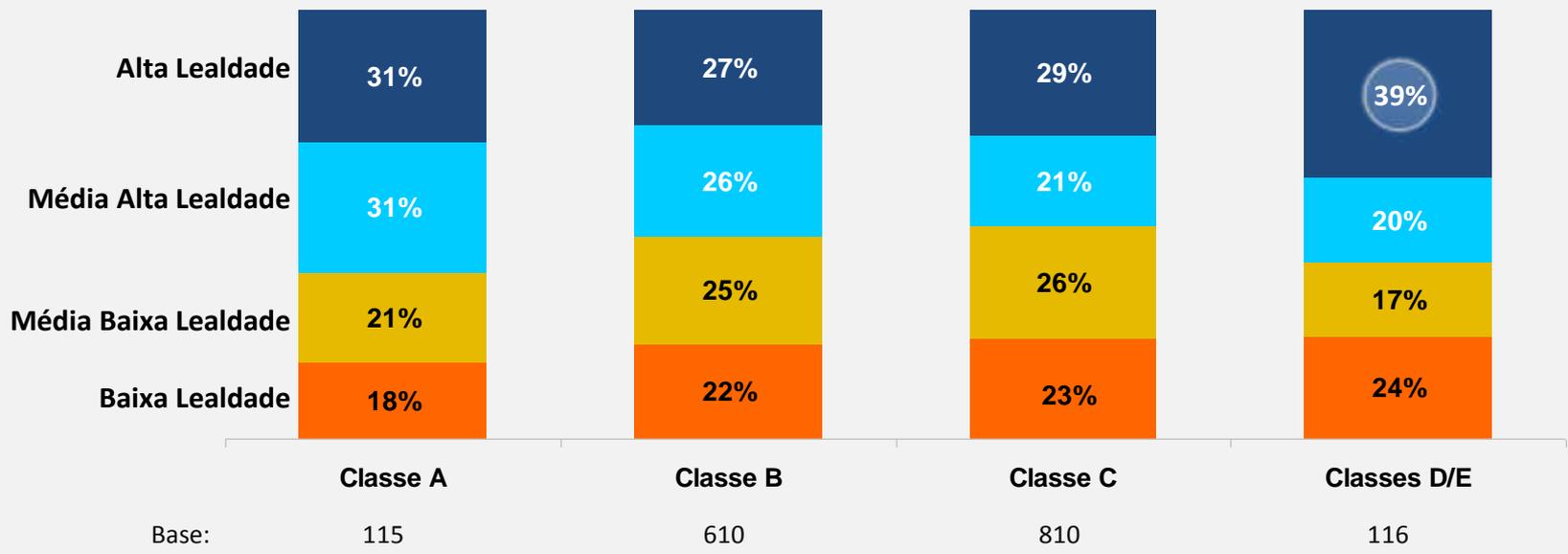


Base: Total possuidor
Fonte: P22a, 23a e 23c.

Possuidor

Índice de Lealdade – Classe econômica

A taxa de Lealdade cresce nas classes menos favorecidas (DE).

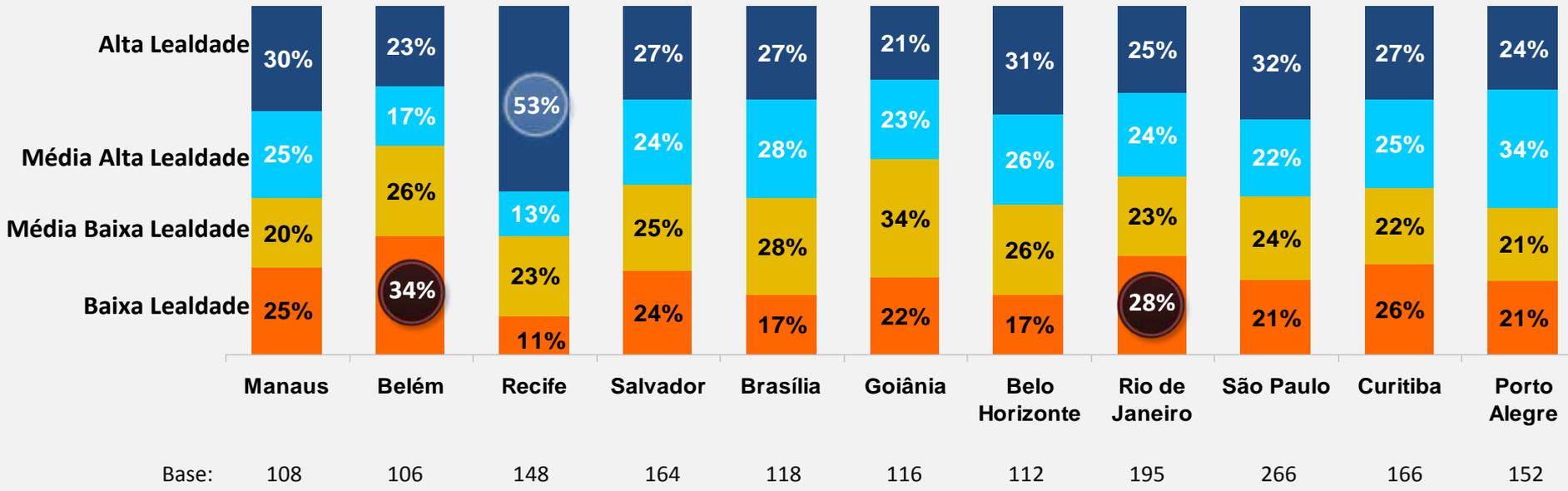


Base: Total possuidor
Fonte: P22a, 23a e 23c.

Possuidor

Índice de Lealdade – Praça

- Recife é a praça com maior índice de lealdade.
- Maior proporção de possuidores com baixa lealdade: Belém e Rio de Janeiro.



Base: Total possuidor
 Fonte: P22a, 23a e 23c.

Sumário conclusivo

A **posse de meios eletrônicos de pagamento** entre a população das principais capitais brasileiras tem apresentado crescimento gradual e constante, nos últimos cinco anos.

Nos últimos doze meses houve expansão e a taxa subiu de 72% para 75% → o **volume gasto com os cartões acompanhou esse crescimento, com aumento significativo** (+ 6 p.p. no período).

Entre os possuidores, os Meios Eletrônicos já respondem por mais da metade do volume pago mensalmente (55%) e a maioria **prefere utilizar** esta forma de pagamento em suas compras (56%).
→ **Preferência acompanha a participação.**



❑ **Cartão de débito:** cresce a participação e a preferência, em **substituição ao dinheiro**. **Agilidade** e **grande aceitação** são seus diferenciais. Como barreira para expansão está a dificuldade de usar em alguns ramos. → **Há espaço para ampliação.**



❑ **Cartão de crédito:** também cresce, porém com maior oscilação anual. O **parcelamento das compras** é o maior diferencial, enquanto o **valor das taxas de juros e a anuidade**, as principais críticas.



28% dos possuidores de cartão de crédito declaram ter dificuldade no controle dos gastos (+ jovens, classe C, homens).



Os possuidores destacam como vantagens dos cartões em geral a **segurança, a praticidade, a agilidade e a aceitação**



O principal ponto fraco dos cartões são a **falta de segurança** por clonagem ou roubo e os **problemas com equipamentos**.



Débito – Também tem a vantagem do maior controle dos gastos e menor custo.

Débito – Outras críticas estão relacionadas a problemas de liquidez e dificuldade de utilização em alguns ramos.



Crédito - Apresenta a vantagem do parcelamento sem juros.

Crédito – Juros elevados e Anuidade são as principais desvantagens. Parcela importante também menciona a falta de controle dos gastos.

Os possuidores não sentem que as empresas fornecem dicas para sua vida financeira. → **Ponto de atenção.**

Apesar do incremento no uso dos meios eletrônicos e da elevada intenção de continuidade, a **satisfação geral com as credenciadoras** apresenta queda no último ano. Em escala de 1 a 10, a média de satisfação declinou de 7,2 para 6,8, nos últimos doze meses.



Como **pontos de atenção** estão o **Call center** (resolução de problemas, objetividade e eficiência), as **Taxas de juros/ Anuidade** que são consideradas elevadas e os **Contratos**, que não têm clareza das informações, na percepção dos possuidores de meios eletrônicos (62% não concordam que as informações sobre taxas de juros e anuidade ficam claras nos contratos e faturas).



Como **fortalezas**, destaque para **Segurança** (não precisa estar com dinheiro), **Inovação tecnológica** (rapidez e facilidade na transação) e **Capilaridade** (quantidade de locais que aceitam cartão e quantidade de caixas eletrônicos).

Com relação aos **contratos** das empresas de cartões, o hábito de leitura é pouco difundido.

A maior parcela dos usuários (57%) não sabe dizer qual é a taxa de juros do cartão de crédito. **Entre os que souberam responder, a taxa média ficou em 11%.**



A pesquisa evidencia portanto a necessidade de melhor esclarecimento e fornecimento de informações relevantes aos clientes.

Adesão crescente à tecnologia

O hábito de fazer **compras com cartão de crédito pela Internet tem crescido** significativamente nos últimos dois anos, chegando a 20% dos possuidores de cartões. Nas classes AB esse percentual supera os 30%.

Apesar dessa expansão, ainda **não há percepção de segurança** nessas transações, entre os usuários.



Mercado potencial promissor

O mercado potencial para os cartões apresenta-se de forma promissora:

A maioria dos possuidores pretende continuar a ser cliente das empresas de cartões e parcela expressiva manifesta interesse pelas novas formas de pagamento – cartões pré-pagos e compra via celular (18% cada).

Segurança, custos e comunicação são pontos-chave na expansão e satisfação.

MERCADO DE
MEIOS
ELETRÔNICOS
DE PAGAMENTO

