



pix
powered by Banco Central

O brasileiro e os
hábitos de uso de
meios de pagamento

Foco no uso do Pix

Pesquisa
2023



Objetivo da pesquisa

A pesquisa teve por objetivo avaliar como a população brasileira e os estabelecimentos comerciais utilizam os meios de pagamento.

Realizada em 2023, esta é a segunda edição da série “**O brasileiro e os hábitos de uso de meios de pagamento**”, iniciada em 2019.

Na pesquisa, foi dado um enfoque especial ao Pix, buscando identificar os hábitos financeiros dos indivíduos e a forma de utilização e preferências dos estabelecimentos comerciais.



**PESQUISA
QUANTITATIVA
COM A
POPULAÇÃO**

Pessoas acima de
18 anos

1.500 entrevistas
domiciliares

Nível de confiança
de **95%**

Margem de erro
de **2,53%**

Coleta de
6 a 10/10/23



**DIÁRIO DE
PAGAMENTOS
DA POPULAÇÃO**

**Registro detalhado dos
pagamentos** realizados
pelos participantes
da pesquisa

1.228 diários recolhidos

11.023 pagamentos
registrados

Coleta de **6/10 a
7/11/23**



**PESQUISA
QUANTITATIVA
COM O
COMÉRCIO**

600 entrevistas
presenciais

Nível de confiança
de **95%**

Margem de erro
de **4%**

Coleta de **6/10 a
30/11/23**

Para entender os dados apresentados

Estes três ícones serão utilizados ao longo deste documento.



Pesquisa população



Diário de pagamentos



Pesquisa comércio

Eles indicam a fonte dos dados exibidos em cada página: pesquisa quantitativa (com população ou comércio) ou diário de pagamentos.

Se utilizados dados de mais de uma fonte ou se o dado for comum a mais de um instrumento de pesquisa, dois ícones serão mostrados.

As bases numéricas dos gráficos correspondem às amostras de cada instrumento de pesquisa.



Base total
2019: 1.519
2023: 1.500



Base total
2019: 16.712
2023: 11.023



Base total
2019: 615
2023: 600

As exceções ou são explicadas textualmente ou têm suas bases mostradas entre parênteses na legenda dos gráficos.

No capítulo **Pix sob a ótica do pagador**, diversas páginas abordarão percentuais de uso dos meios de pagamento.

Eles se referem sempre à quantidade total de pagamentos registrados nos diários pelos entrevistados, exceto se o título do gráfico explicitar o contrário.

Ou seja, quando é dito que **25% dos pagamentos** foram feitos por Pix, isso significa que **a cada 100 pagamentos 25 são pagos dessa forma**, não importando os valores.

Sumário

I. Principais Destaques

II. Pix sob a ótica do pagador

- Caracterização da amostra
- Relacionamento da população com o sistema financeiro
- Meios de pagamento: usos e preferências
- Uso do dinheiro
- Uso do Pix

III. Pix sob a ótica do recebedor

- Caracterização da amostra
- Meios de recebimento: preferências
- Recebimento do Pix

IV. Avaliação do Pix por pagadores e recebedores

V. Implicações para política pública



PRINCIPAIS DESTAQUES DO PIX



Principais destaques

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

Inclusão financeira aumentou

87,6% dos brasileiros possuem conta em instituição financeira, 10 pontos percentuais a mais do que em 2019

83% das pessoas usam Pix

Seu uso já é mais maior que os usos do cartão de débito (**75%**) e de crédito (**63%**)

Pix é o meio de pagamento preferido dos brasileiros

Quando perguntados sobre seu top 3 meios de pagamentos preferidos, **73%** citaram o Pix

A maioria das pessoas recebe sua renda em conta

O percentual subiu de **40%** em 2019 para **64%** em 2023

Principais destaques



SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

Pagamentos em dinheiro pela população reduziram em 36 p.p.

A proporção caiu de 76,6% em 2019 para 40,5% em 2023

O Pix ocupou grande fatia dos pagamentos que costumavam ser feitos em dinheiro

Pix responde por 25% da quantidade total de pagamentos da população

Pix já é o meio mais utilizado para pagar diversos tipos de despesa

É o meio mais frequente para pagamento de serviços financeiros, lazer, moradia e educação.

Chave Pix é a forma de iniciação mais utilizada

59% dos Pix foram feitos com Chave Pix, enquanto 37% usaram QR Code ou Pix Copia e Cola.

Principais destaques

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

Segurança, facilidade de uso e de acesso, e aceitação

são as principais razões na escolha de um meio de pagamento pelos pagadores

Pix atende ao que é considerado importante para um meio de pagamento

87% citaram segurança, facilidade de uso e de acesso, e aceitação como razões para escolher o Pix para fazer um pagamento

Pix já é aceito em quase todos os estabelecimentos comerciais

Com 97% de aceitação, ele está entre os meios mais aceitos, assim como o dinheiro (98%) e cartões de débito e crédito (96%)

Comerciantes preferem o Pix para receber por suas vendas

Quando perguntados sobre os meios preferidos de recebimento, no geral, Pix foi mais citado até mesmo do que o dinheiro

Principais destaques



SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

Segurança, facilidade e garantia de recebimento, e custo de aceitação

são as principais razões que levam os comerciantes a preferir um meio de pagamento para receber por suas vendas

Pix é aderente aos anseios dos comerciantes

82% dos comerciantes que preferem receber via Pix citaram segurança, facilidade e garantia de recebimento, e custo de aceitação como uma razão de escolha

65% dos estabelecimentos estimulam o uso do Pix

27% dos estabelecimentos oferecem benefícios para quem paga por Pix, como descontos, frete grátis, cashback, brindes etc.

76% dos comerciantes recebem Pix via QR Code

61% ofertam o QR Code em tela do sistema de vendas ou da “maquininha”, ou impresso

15% ofertam apenas o QR Code impresso



PIX SOB A ÓTICA DO PAGADOR

População



Caracterização da amostra

Dados sociodemográficos



Gênero



52,7%

Feminino

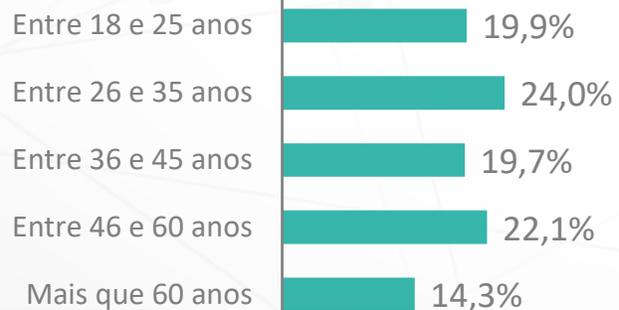


47,0%

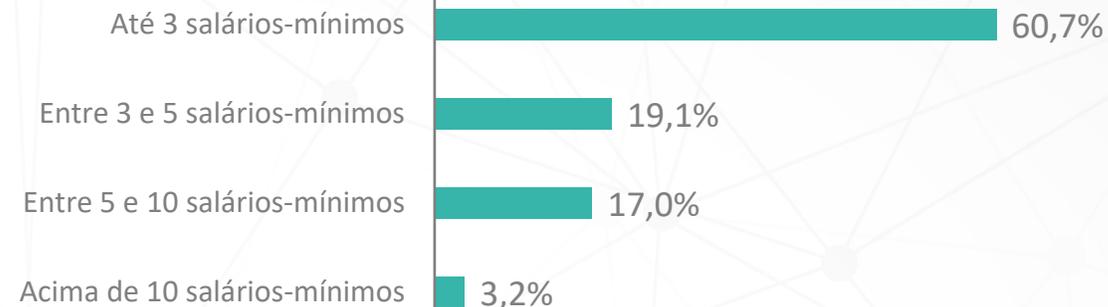
Masculino

Outras respostas = 0,3%

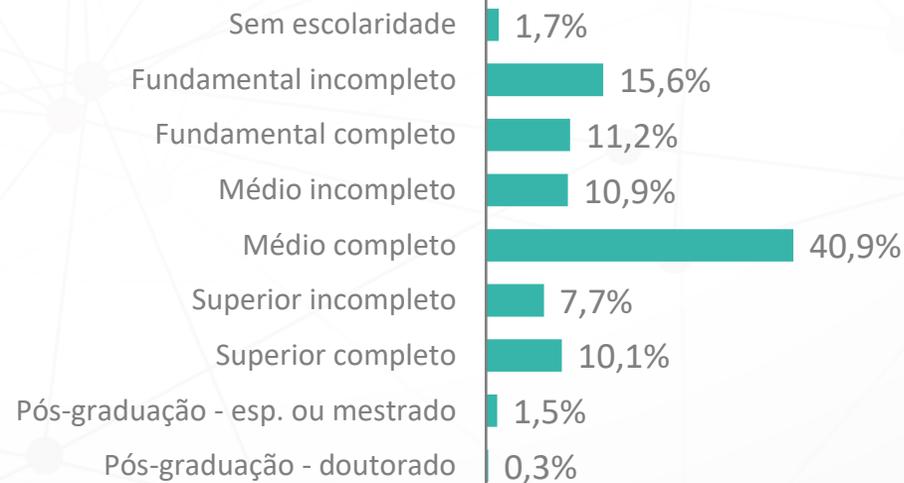
Faixa etária



Faixa de renda



Escolaridade



SUMÁRIO

I.

Principais
DESTAQUES

II.

Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.

Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO
do Pix

V.

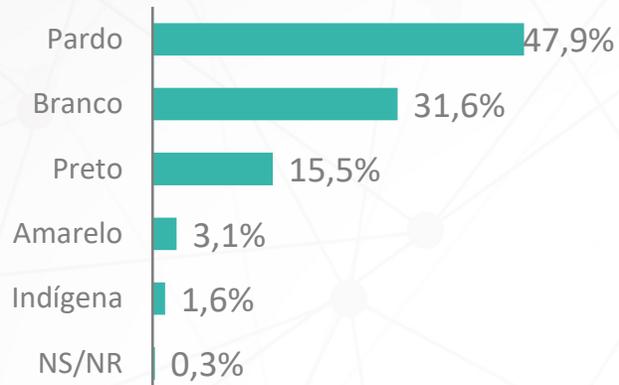
IMPLICAÇÕES
para
política pública

Caracterização da amostra

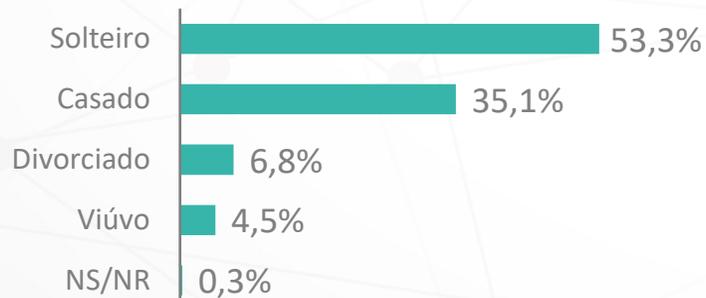
Dados sociodemográficos



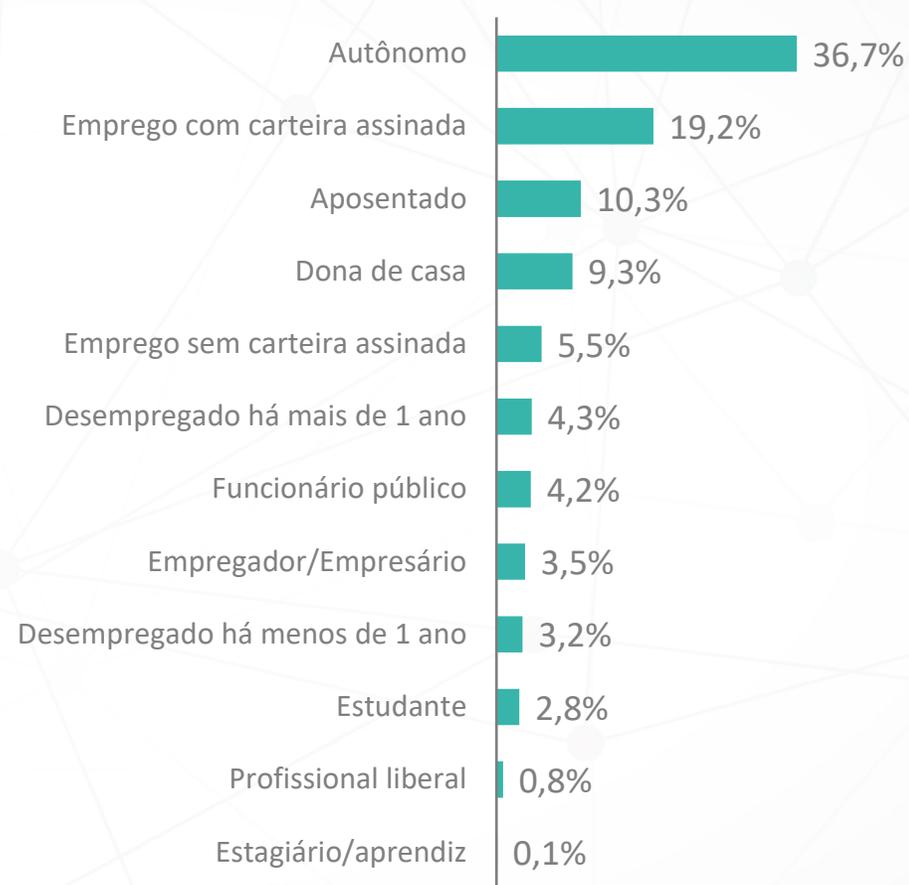
Raça/Etnia



Estado Civil



Ocupação



SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

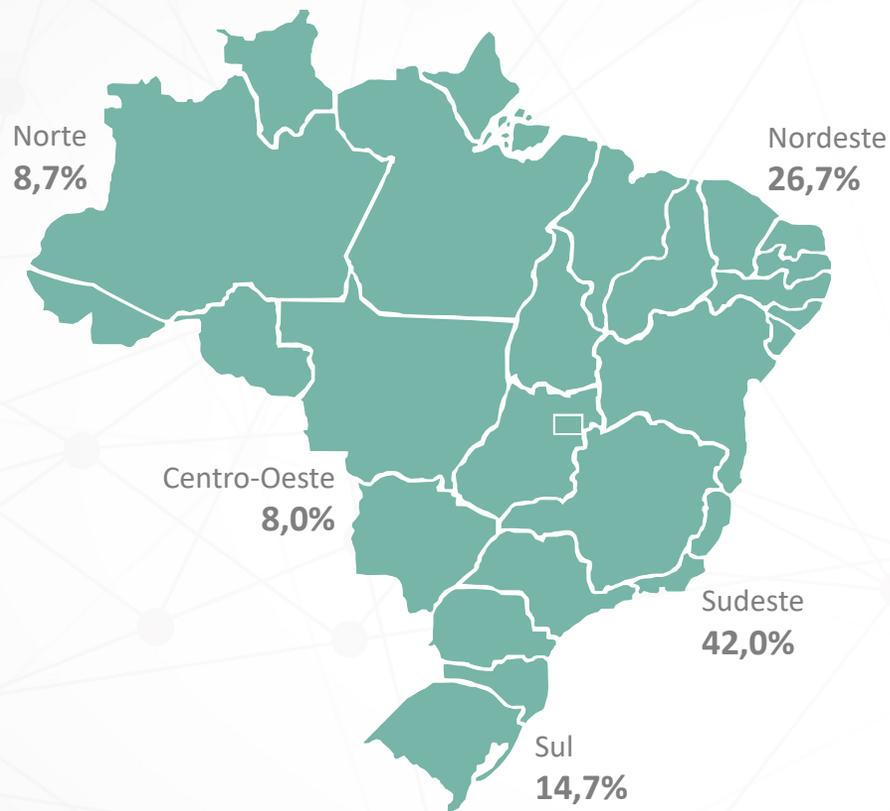
IMPLICAÇÕES para política pública

Caracterização da amostra

Dados sociodemográficos

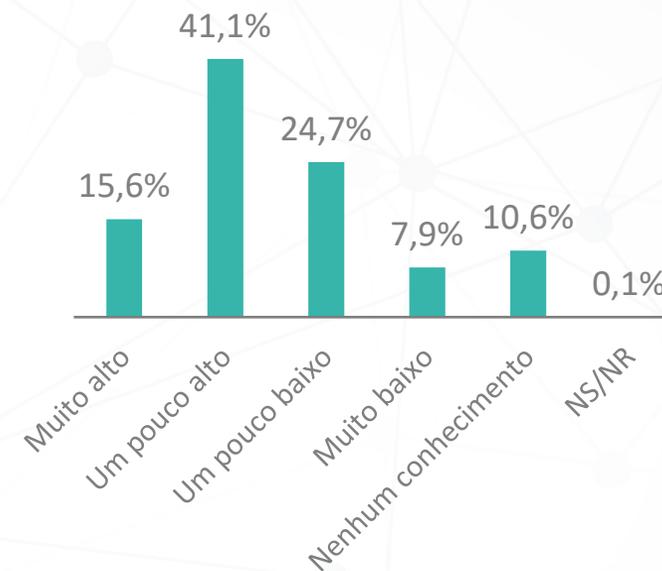


Região de moradia

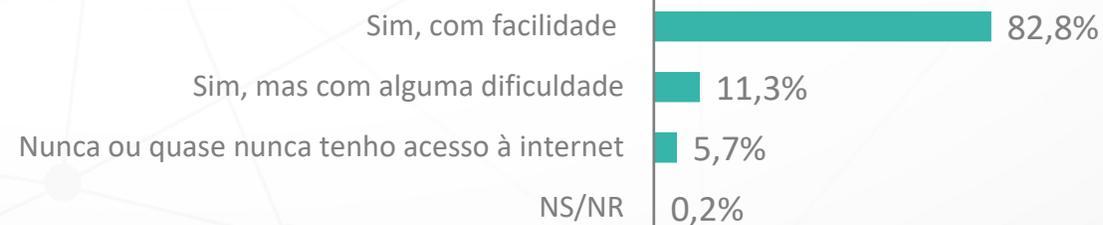


Conhecimento sobre finanças digitais

(autodeclarado)



Acesso à internet



SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

Relacionamento com o sistema financeiro

SUMÁRIO

I.
Principais
DESTAQUES

II.
Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.
Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

IV.
AVALIAÇÃO
do Pix

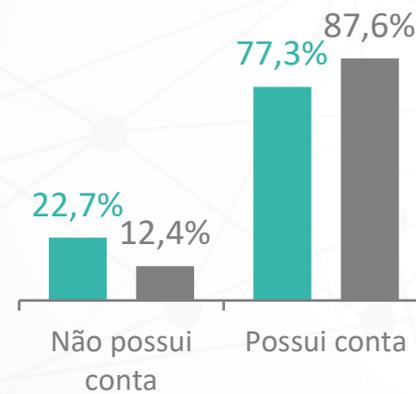
V.
IMPLICAÇÕES
para
política pública



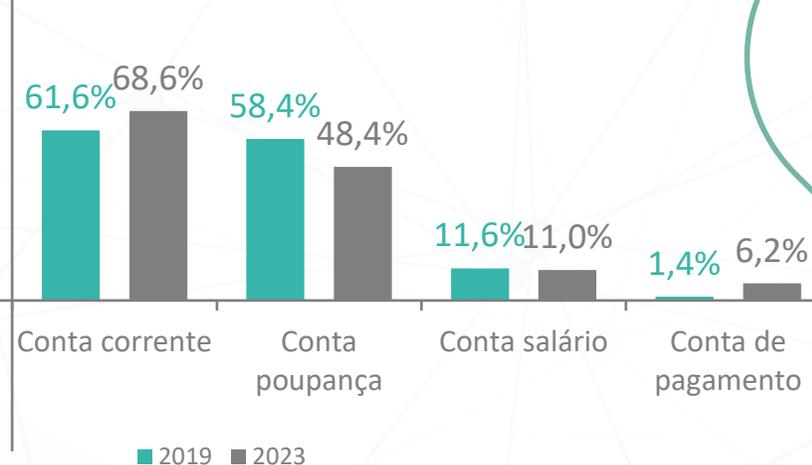
Percentual de pessoas com conta

Quantidade de brasileiros com conta subiu **10 p.p.** entre 2019 e 2023

Você possui conta em alguma instituição?



Qual tipo de conta?



Maior concentração da parcela da **população sem conta** nos seguintes recortes:

- Região **Nordeste**
- maiores de **45 anos**
- renda de até **R\$2.640**
- **baixa** escolaridade
- **sem vínculo formal** de emprego
- com **dificuldade de acesso** à internet
- **baixo conhecimento** em finanças digitais

Os dados citados como série histórica de 2019 ao longo desta apresentação podem ser encontrados no site do BC em <https://www.bcb.gov.br/estabilidade financeira/spbpublicacoes>.

Relacionamento com o sistema financeiro

SUMÁRIO

I.
Principais
DESTAQUES

II.
Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.
Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

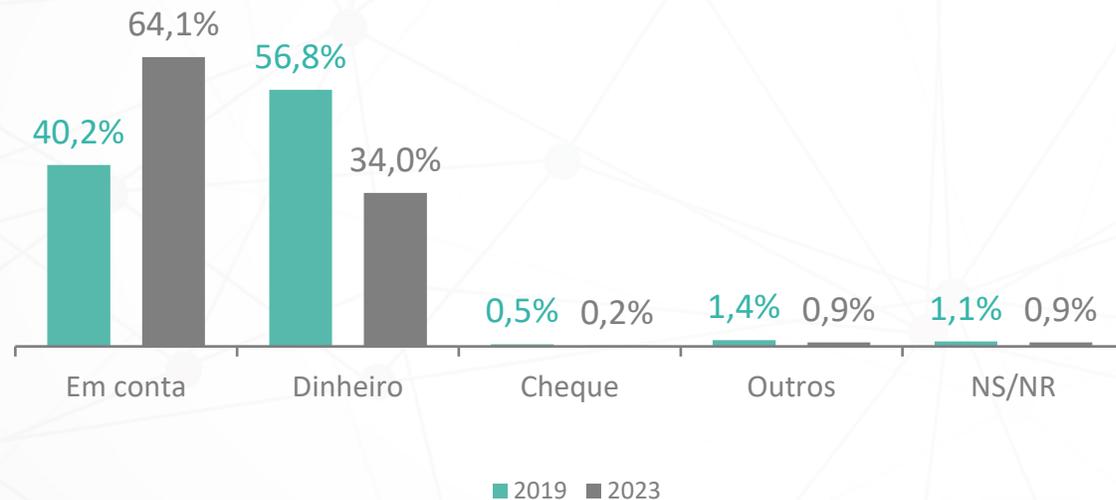
IV.
AVALIAÇÃO
do Pix

V.
IMPLICAÇÕES
para
política pública



Meio pelo qual as pessoas recebem a principal fonte de renda

64,1% dos brasileiros recebem sua principal fonte de renda em conta.



O recebimento da renda em dinheiro caiu **22,8 p.p.**, enquanto o recebimento em conta aumentou **23,9 p.p.** entre 2019 e 2023.

Meios de pagamento: uso e preferências

SUMÁRIO

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

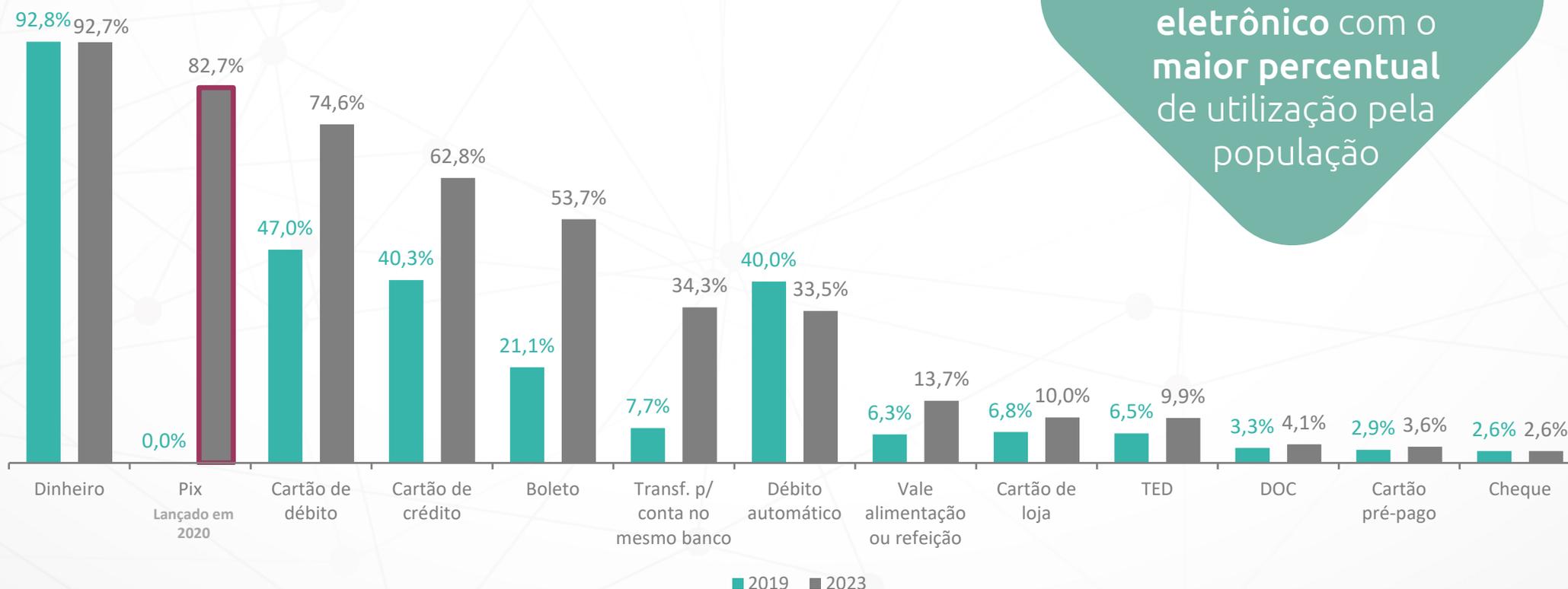
V. IMPLICAÇÕES para política pública



Percentual da população que utiliza cada meio de pagamento

O percentual de pessoas que usam dinheiro manteve-se estável, mas a parcela da população que usa meios eletrônicos de pagamento subiu significativamente.

Em apenas **3 anos**, o Pix já é o meio de pagamento eletrônico com o maior percentual de utilização pela população



Meios de pagamento: uso e preferências

SUMÁRIO

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

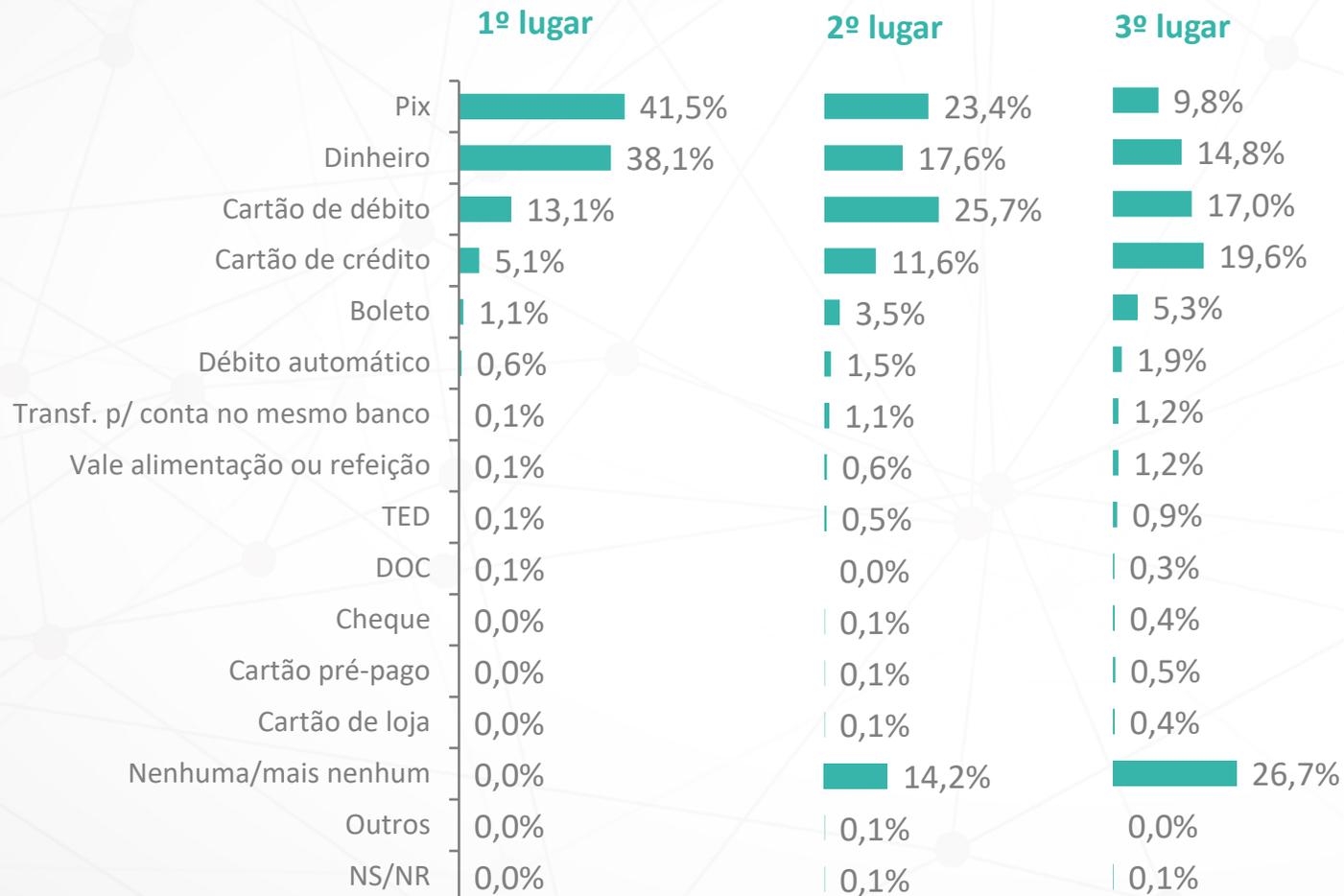
IV. AVALIAÇÃO do Pix

V. IMPLICAÇÕES para política pública



Meios de pagamento preferidos – top 3

Porcentagem de pessoas que elegeram o meio de pagamento preferido em:

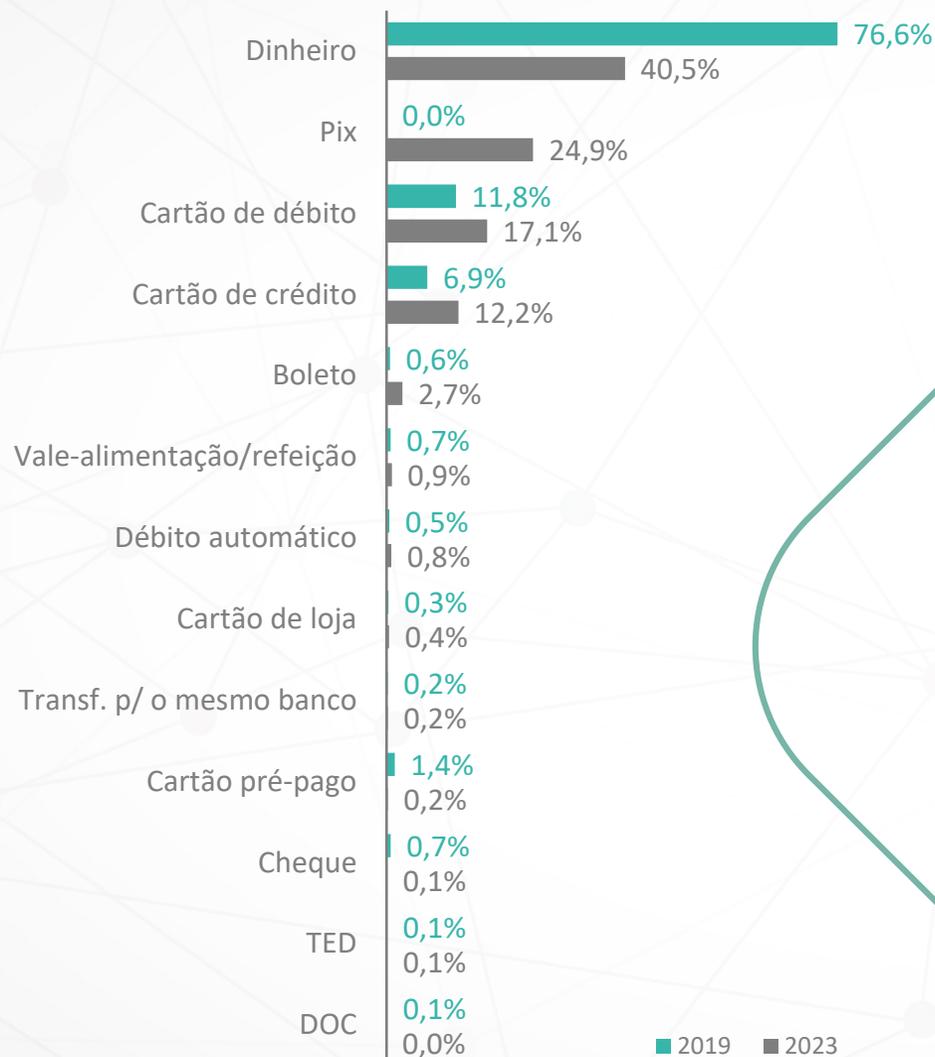


Pix é o meio de pagamento preferido dos brasileiros.

O **Pix** está entre os 3 meios de pagamento preferidos para **75%** dos entrevistados

Meios de pagamento: uso e preferências

Percentual dos meios de pagamentos nos pagamentos realizados



Fatia relevante dos pagamentos que eram feitos em dinheiro passaram a ser feitos por Pix

Queda na proporção de pagamentos feitos em **dinheiro**

Aumento do uso de meios de pagamento eletrônicos, como **cartões de crédito, débito e boletos**

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AValiação do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

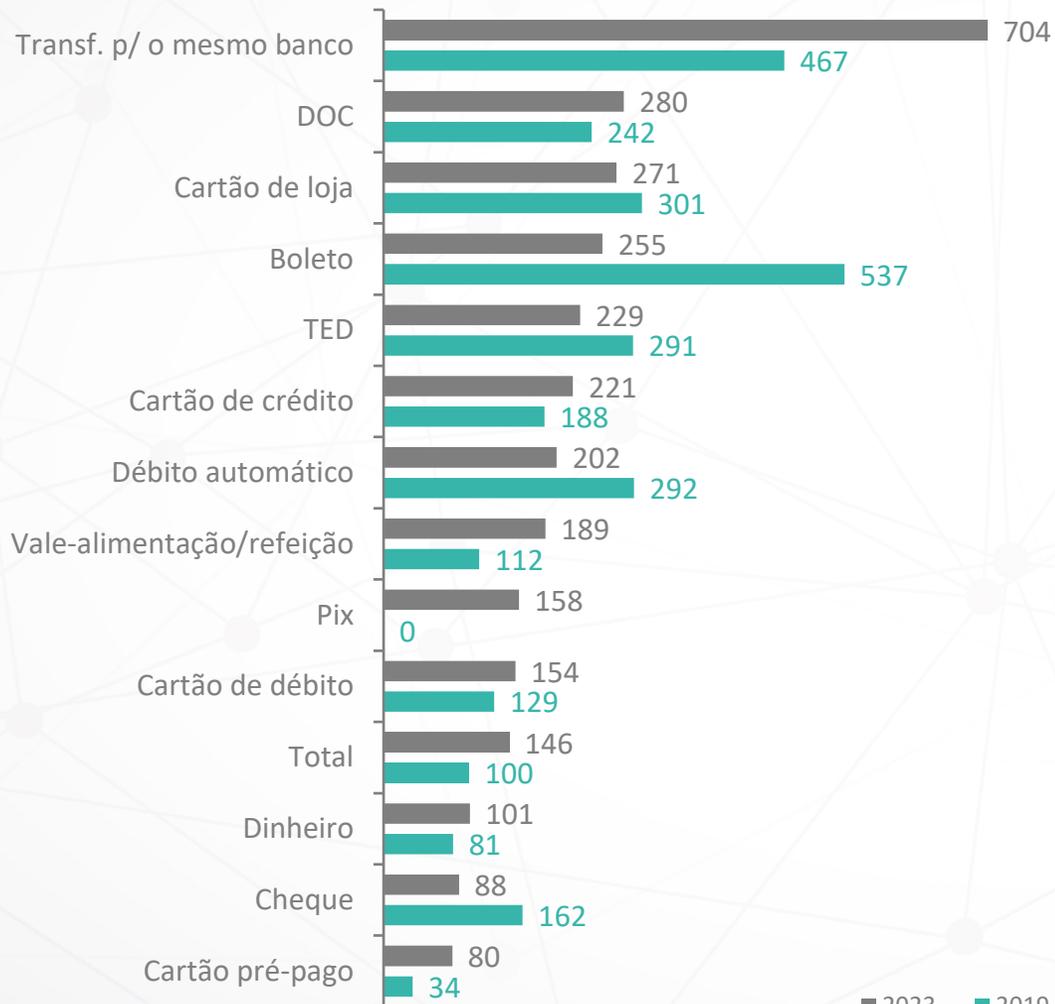
Meios de pagamento: uso e preferências

SUMÁRIO

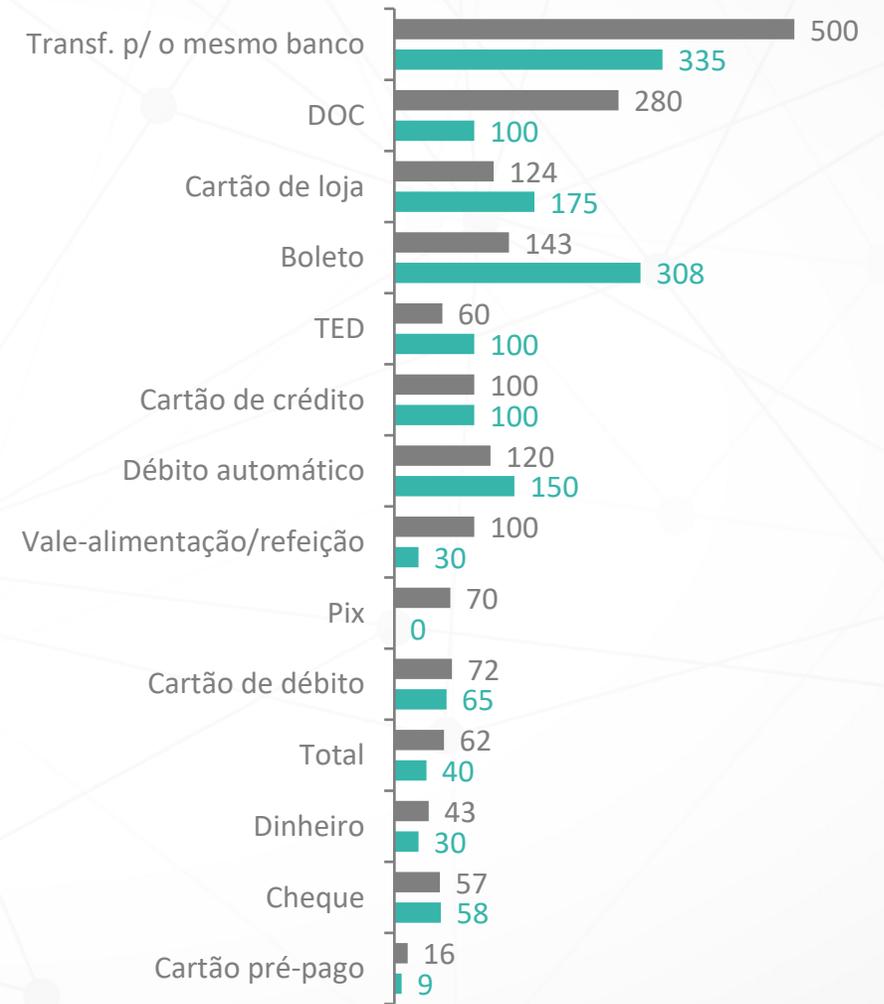


Valores por meio de pagamento

Média de valores (R\$)



Mediana de valores (R\$)



I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

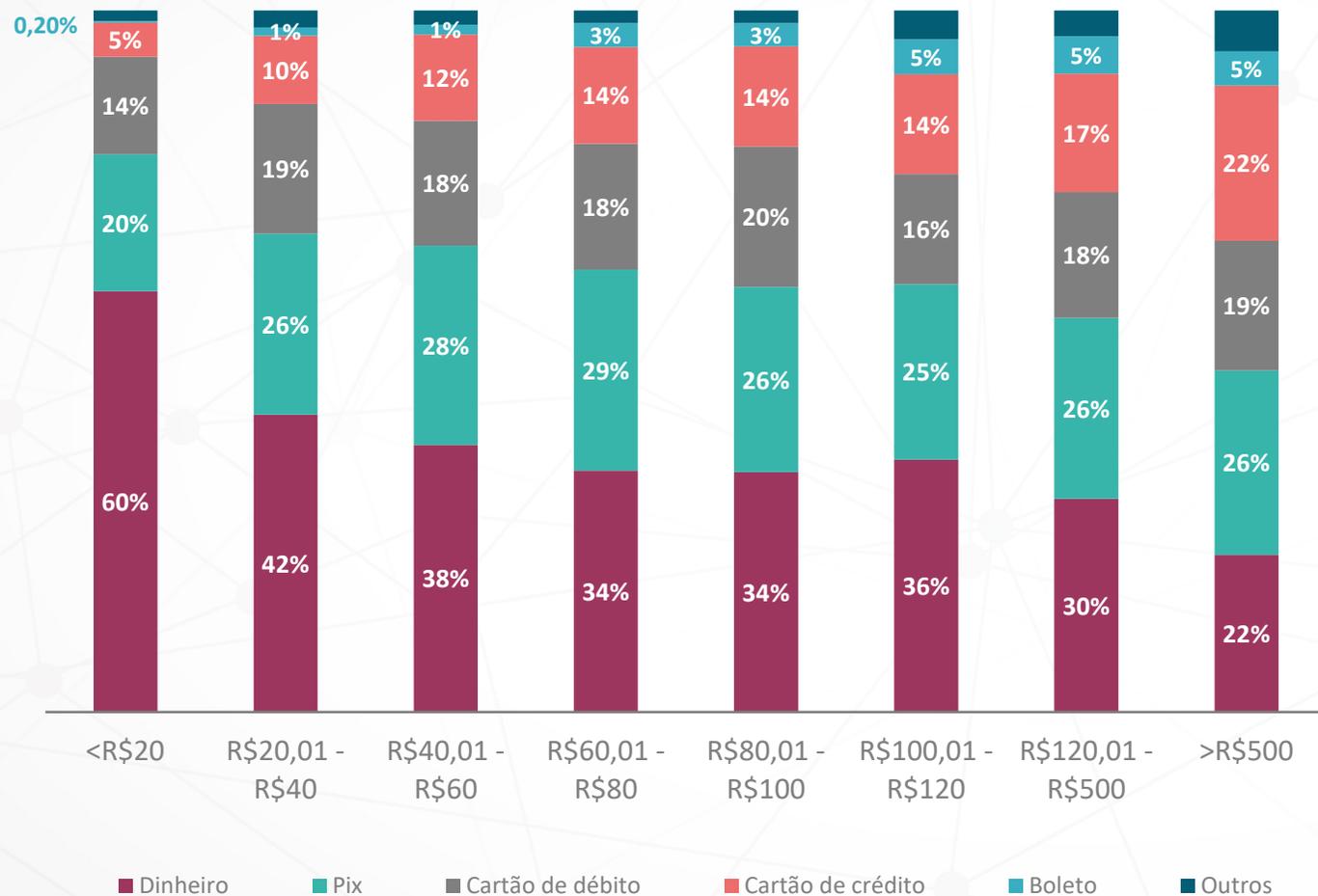
IV. AVALIAÇÃO do Pix

V. IMPLICAÇÕES para política pública

■ 2023 ■ 2019

Meios de pagamento: uso e preferências

Percentual de uso dos meios de pagamento por faixa de valor



O Pix é um meio de pagamento para todos os tipos de transação, tendo presença similar nas diversas faixas de valores

À medida que aumenta o valor do pagamento, o uso do dinheiro torna-se **menos frequente**

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AValiação do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

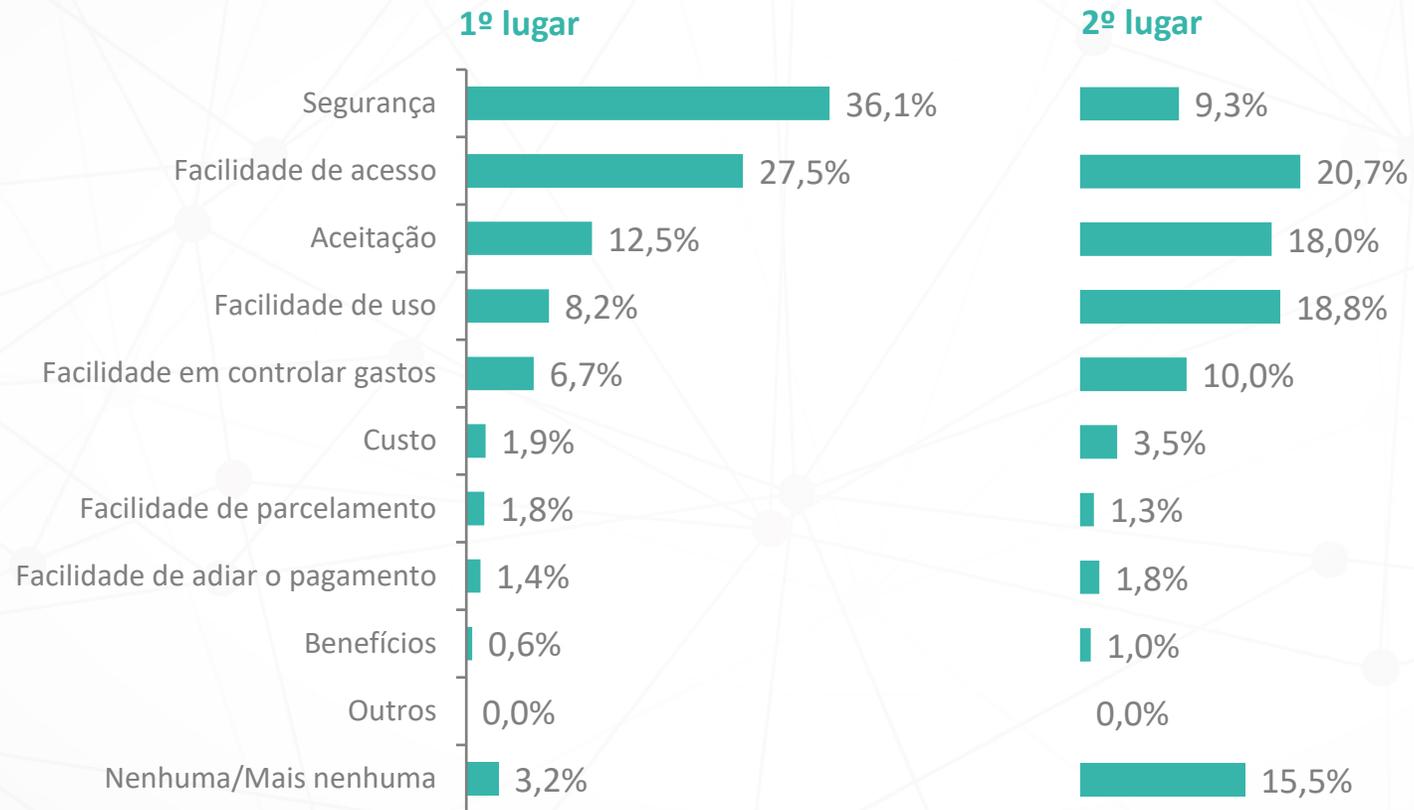
Meios de pagamento: uso e preferências

SUMÁRIO



Razões para escolha do meio de pagamento

Porcentagem de pessoas que elegeram cada razão em:



I.

Principais
DESTAQUES

II.

Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.

Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO
do Pix

V.

IMPLICAÇÕES
para
política pública

Meios de pagamento: uso e preferências

Meios de pagamentos utilizados por beneficiário do pagamento

Meio de pagamento	Tipos de beneficiário																	
	Serviço de utilidade pública		Bens e serviços presencialmente		Bens e serviços <i>on-line</i>		Pagamentos ou transferências para pessoas		Pagamentos de impostos, tributos e taxas para o governo		Pagamentos para autônomos e profissionais liberais		Doações		Mensalidade de prestação de serviço		Mensalidade de serviços online	
	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019
Dinheiro	47%	86%	42%	74%	13%	46%	29%	86%	33%	59%	34%	65%	63%	87%	16%		10%	
Pix	24%	0%	22%	0%	47%	0%	49%	0%	28%	0%	35%	0%	26%	0%	36%		41%	
Cartão de débito	11%	5%	20%	14%	11%	19%	6%	5%	15%	19%	13%	10%	2%	9%	9%		10%	
Cartão de crédito	3%	2%	14%	9%	17%	22%	12%	2%	2%	5%	14%	13%	2%	1%	19%		22%	
Boleto	12%	1%	0%	1%	6%	3%	1%	1%	18%	8%	1%	0%	5%	1%	11%		6%	
Outros	4%	8%	2%	3%	8%	11%	2%	7%	4%	9%	2%	12%	2%	3%	9%		12%	
Queda do uso do dinheiro: 36,1 p.p.	37,5 p.p.		32 p.p.		33,1 p.p.		56,5 p.p.		26,2 p.p.		30,8 p.p.		24 p.p.		Categorias não estimuladas na pesquisa de 2019			

O **dinheiro** teve o **uso bastante reduzido** em todos os tipos de pagamento.

Nas transferências entre pessoas, **diminuiu 56,5 p.p.**

O **Pix é o meio mais utilizado para pagamento** de bens e serviços *on-line*, transferência entre pessoas, pagamentos a autônomos e profissionais liberais, e de mensalidades de serviços.

SUMÁRIO



I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AValiação do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

Meios de pagamento: uso e preferências

Meios de pagamento utilizados por perfil sociodemográfico



SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

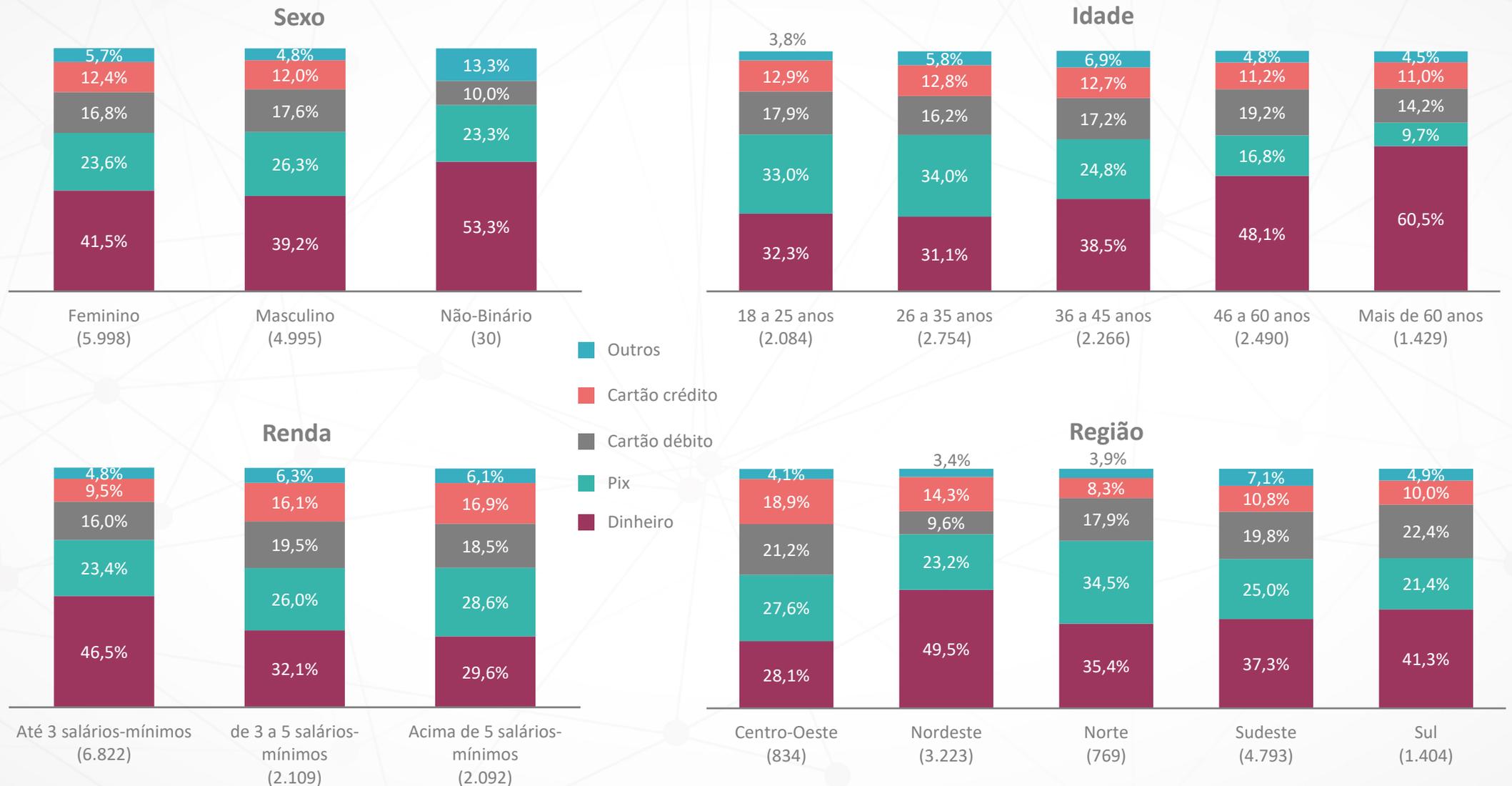
Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AValiação do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública



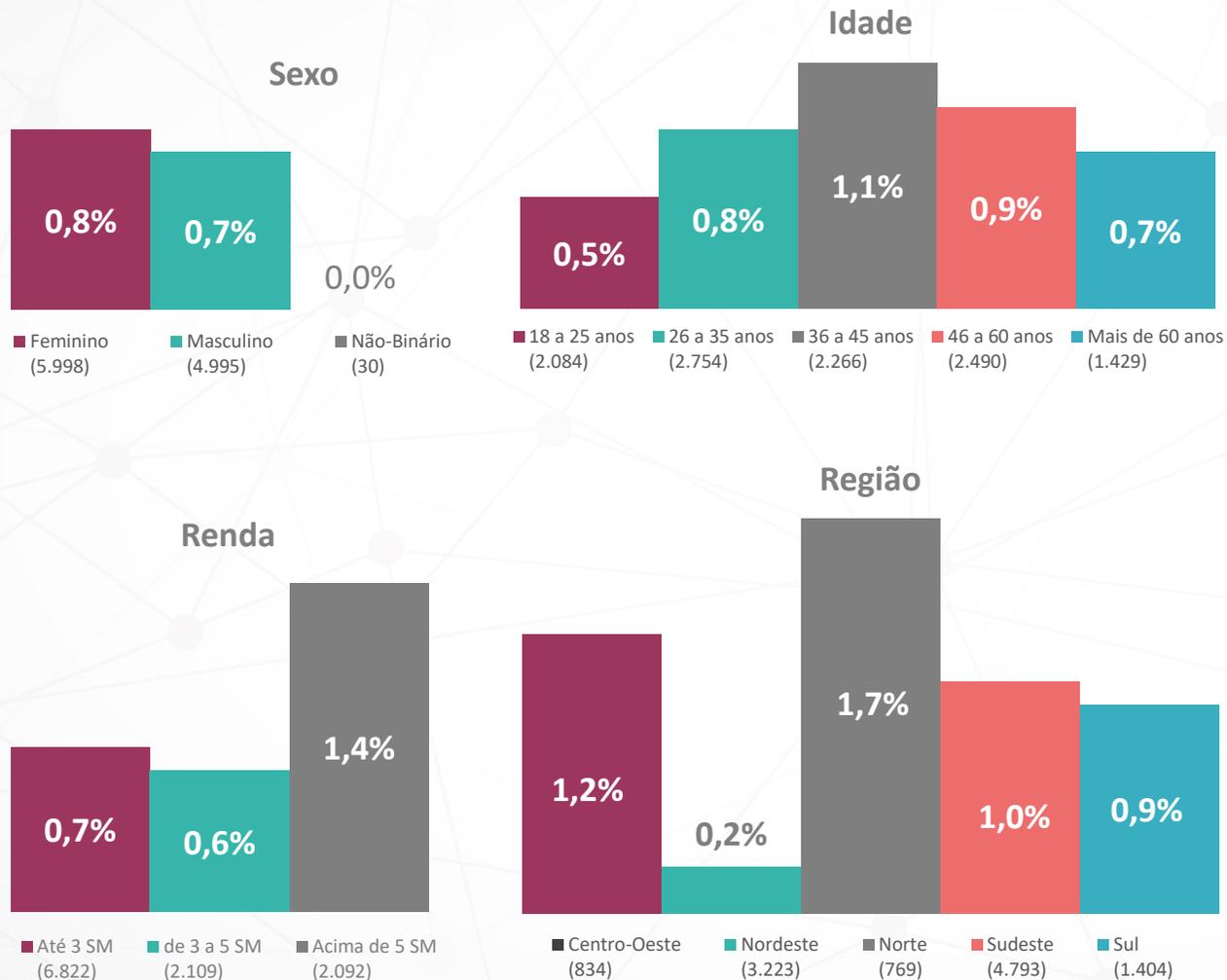
Meios de pagamento: uso e preferências

SUMÁRIO



Uso do débito automático

Porcentagem de pagamentos via débito automático por:



O Pix Automático virá para **melhorar a experiência** no uso de pagamentos recorrentes

O **débito automático** é um dos meios de pagamento **menos utilizados** pelo brasileiro, respondendo por apenas **0,8%** da quantidade de pagamentos registrados

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

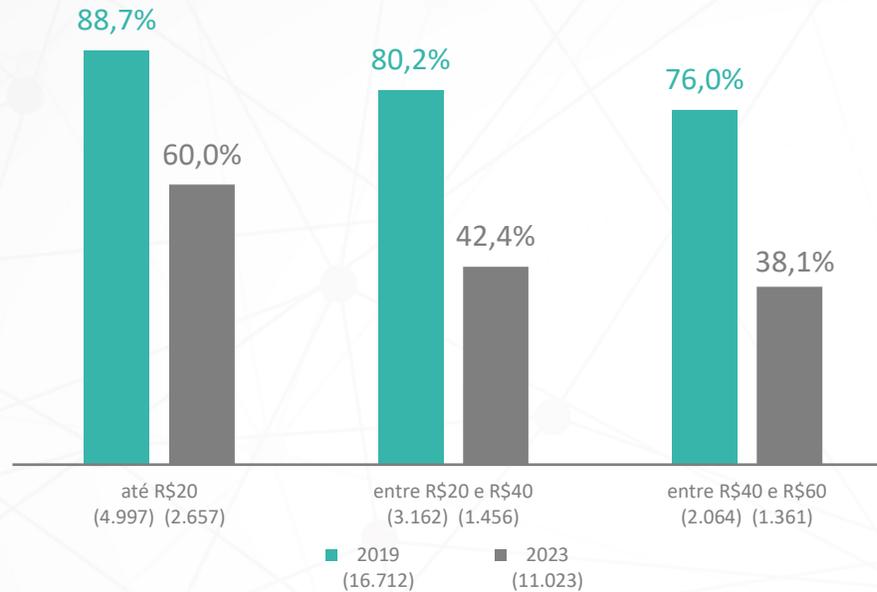
V. IMPLICAÇÕES para política pública

Uso do dinheiro

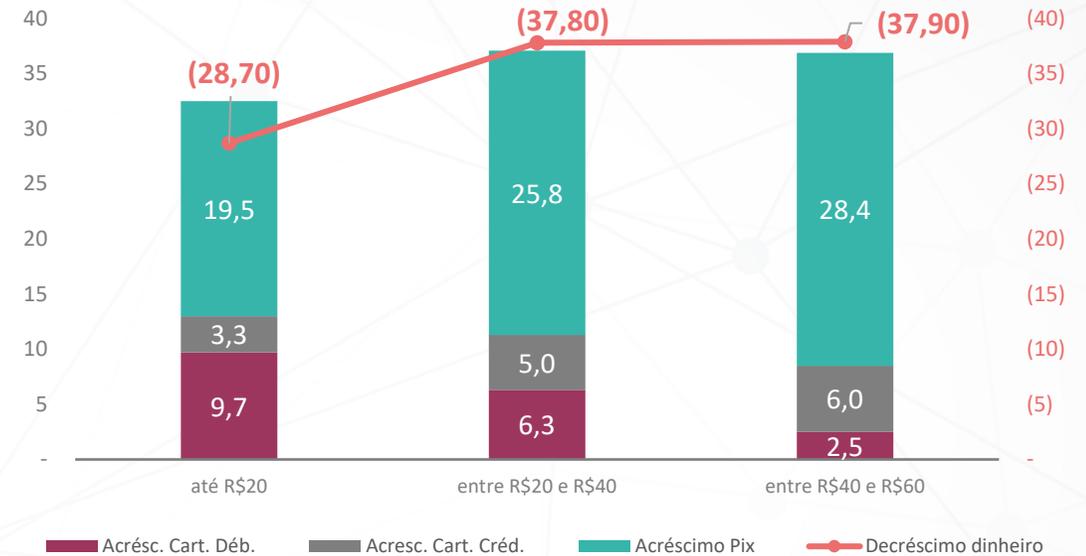
Uso do dinheiro em transações de baixo valor



Porcentagem de pagamentos em dinheiro por faixa de valor



Substituição do uso do dinheiro entre 2019 e 2023 (em pontos percentuais)



Nas transações de baixo valor, o **uso do dinheiro diminuiu bastante** desde 2019, dando lugar a meios eletrônicos de pagamento.

O **Pix foi o principal substituto** em tais transações, seguido pelos cartões de crédito e débito.

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

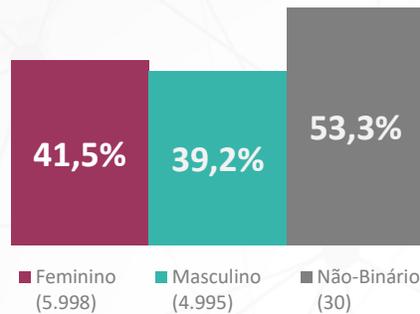
Uso do dinheiro

SUMÁRIO

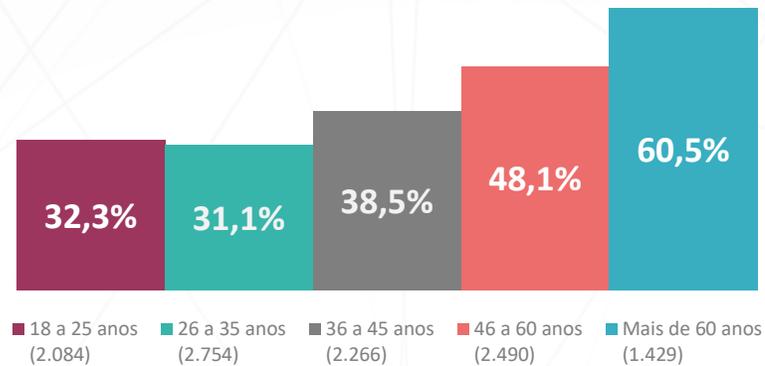


Uso do dinheiro por perfil sociodemográfico

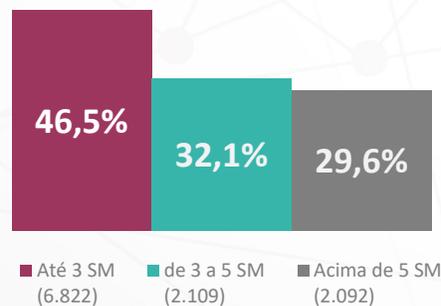
Sexo



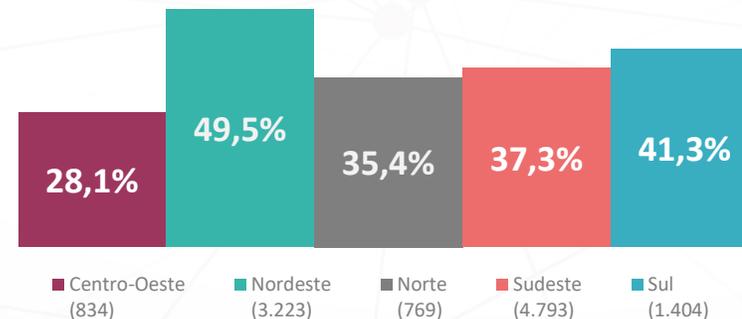
Idade



Renda



Região



Quanto **maior a idade** da pessoa, mais frequente é o **uso do dinheiro**

O **uso do dinheiro** mostrou-se mais frequente no Nordeste e menos frequente no Centro-Oeste

O **uso do dinheiro** cai à medida que a **renda aumenta**

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

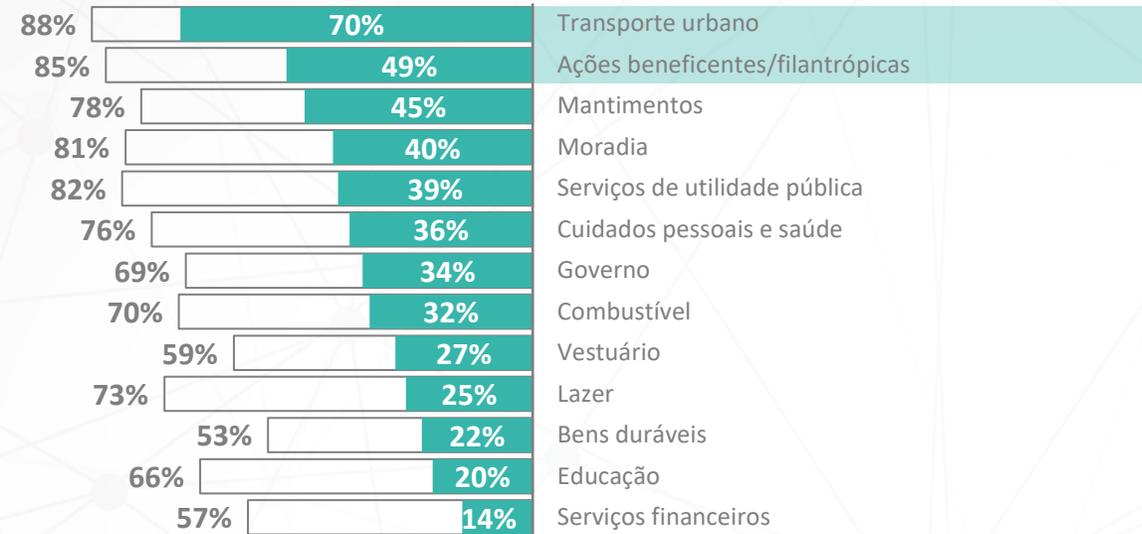
IV. AVALIAÇÃO do Pix

V. IMPLICAÇÕES para política pública

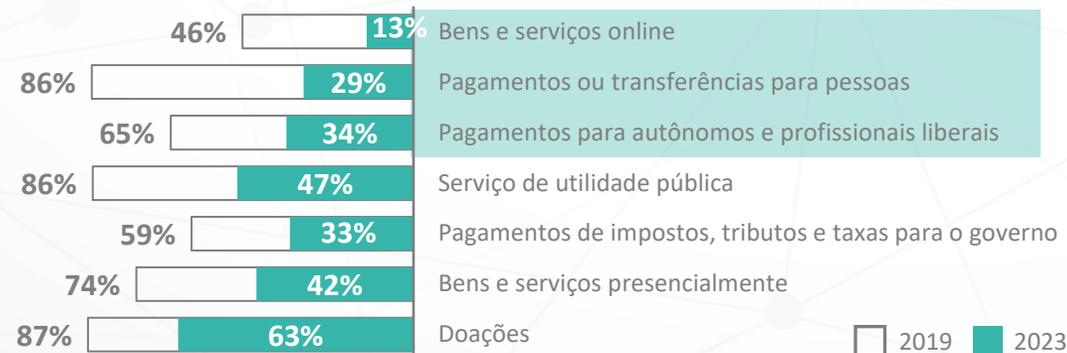
Uso do dinheiro

Uso do dinheiro por tipo de aquisição e de beneficiário

Porcentagem de bem ou serviço adquirido em dinheiro



Porcentagem de pagamentos em dinheiro por tipo de beneficiário



Apesar da redução do **uso do dinheiro**, ele ainda é **relevante na aquisição de bens e serviços**, com destaque para o pagamento de transporte urbano e ações beneficentes

Dinheiro ainda é relevante para doações e serviços de utilidade pública

Houve **maior redução proporcional** na compra de bens e serviços *on-line*, nas transferências entre pessoas e no pagamento para autônomos e profissionais liberais

SUMÁRIO



I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

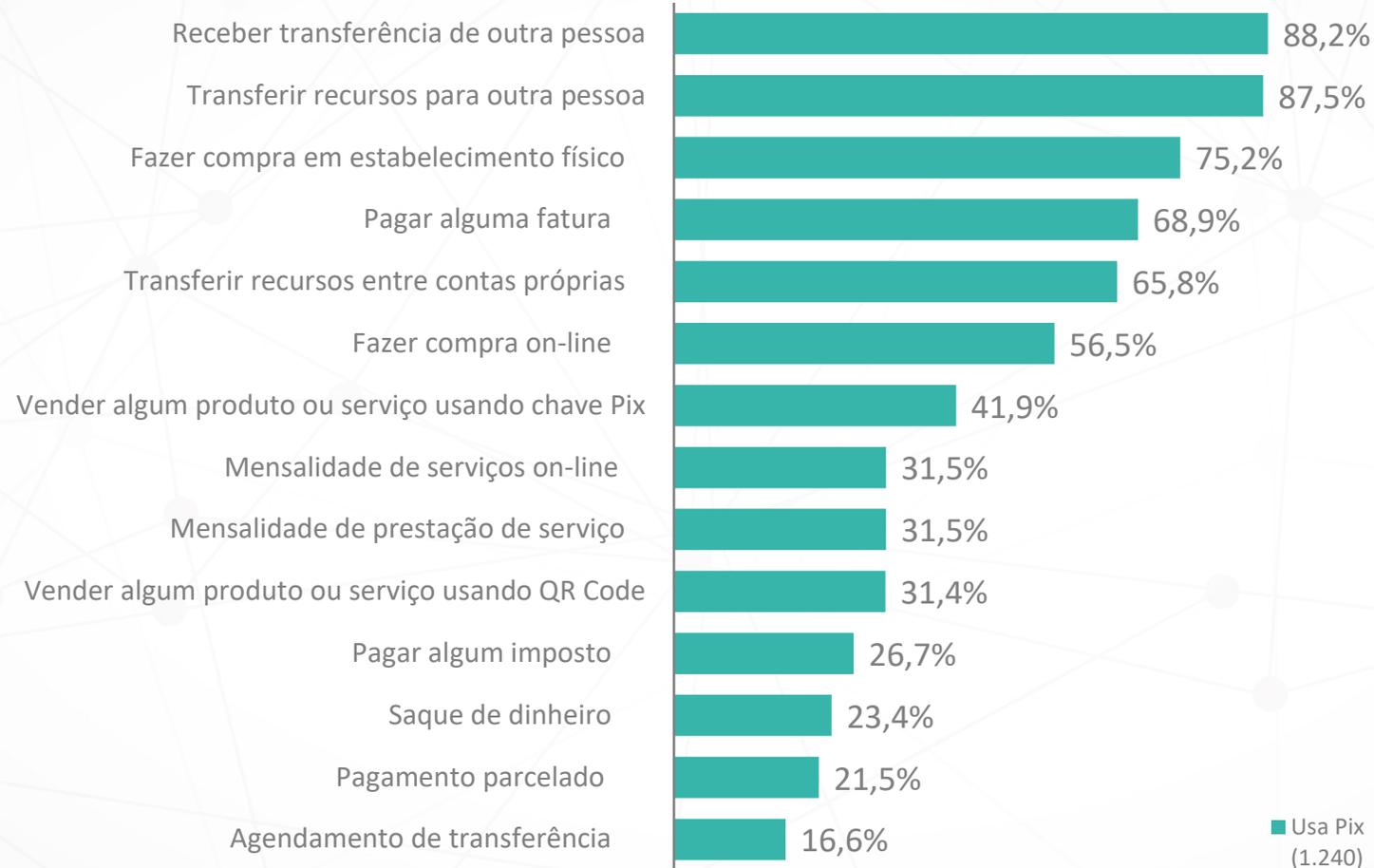
IMPLICAÇÕES para política pública

Uso do Pix

Situações de uso do Pix pelas pessoas



Percentual de pessoas que usam o Pix para cada situação



■ Usa Pix
(1.240)

SUMÁRIO

I.

Principais
DESTAQUES

II.

Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.

Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

IV.

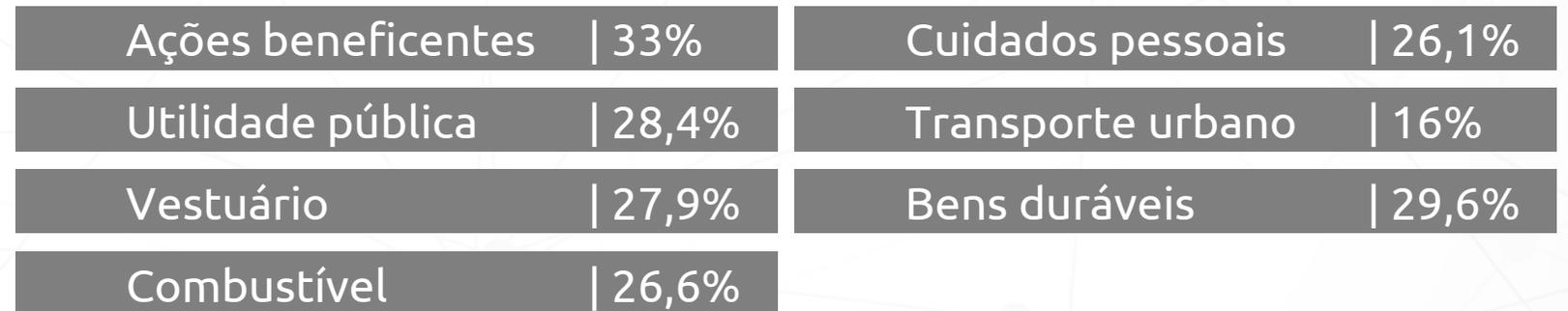
AValiação
do Pix

V.

IMPLICAÇÕES
para
política pública

Uso do Pix

Percentual de uso do Pix por tipo de despesa



Obs.: o dinheiro é o meio de pagamento mais utilizado nos tipos de despesa em que o Pix aparece em segundo lugar, exceto para bens duráveis, para o qual o mais utilizado é o cartão de crédito.



Obs.: na despesa "Governo", dinheiro aparece em primeiro lugar e boleto em segundo. Na despesa "Mantimentos", dinheiro aparece em primeiro lugar e cartão de débito em segundo.

SUMÁRIO

I.

Principais
DESTAQUES

II.

Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.

Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO
do Pix

V.

IMPLICAÇÕES
para
política pública

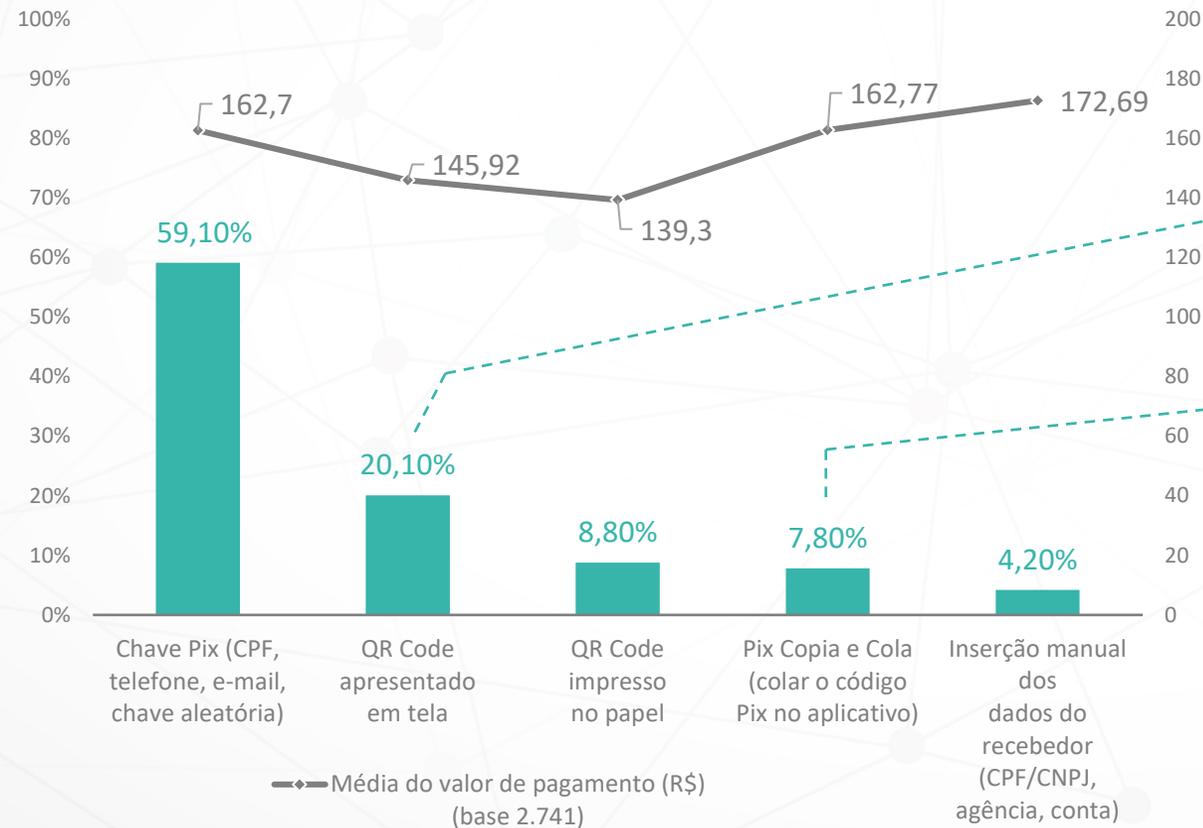
Uso do Pix



Forma de iniciação

Há uma preponderância de iniciação **via Chave Pix**.

Os **valores médios** de pagamento **variam pouco** entre as formas de iniciação.



A **iniciação por QR Code**, impresso ou em tela, aparece mais nas compras de bens e serviços presenciais e serviços de utilidade pública, em que somam um terço do total de pagamentos

A **iniciação via Pix Cópia e Cola** é mais comum nas compras *on-line* (33%) e nos pagamentos de mensalidades de serviços (21%)

SUMÁRIO

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

V. IMPLICAÇÕES para política pública

Uso do Pix



Razões para escolha do Pix

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

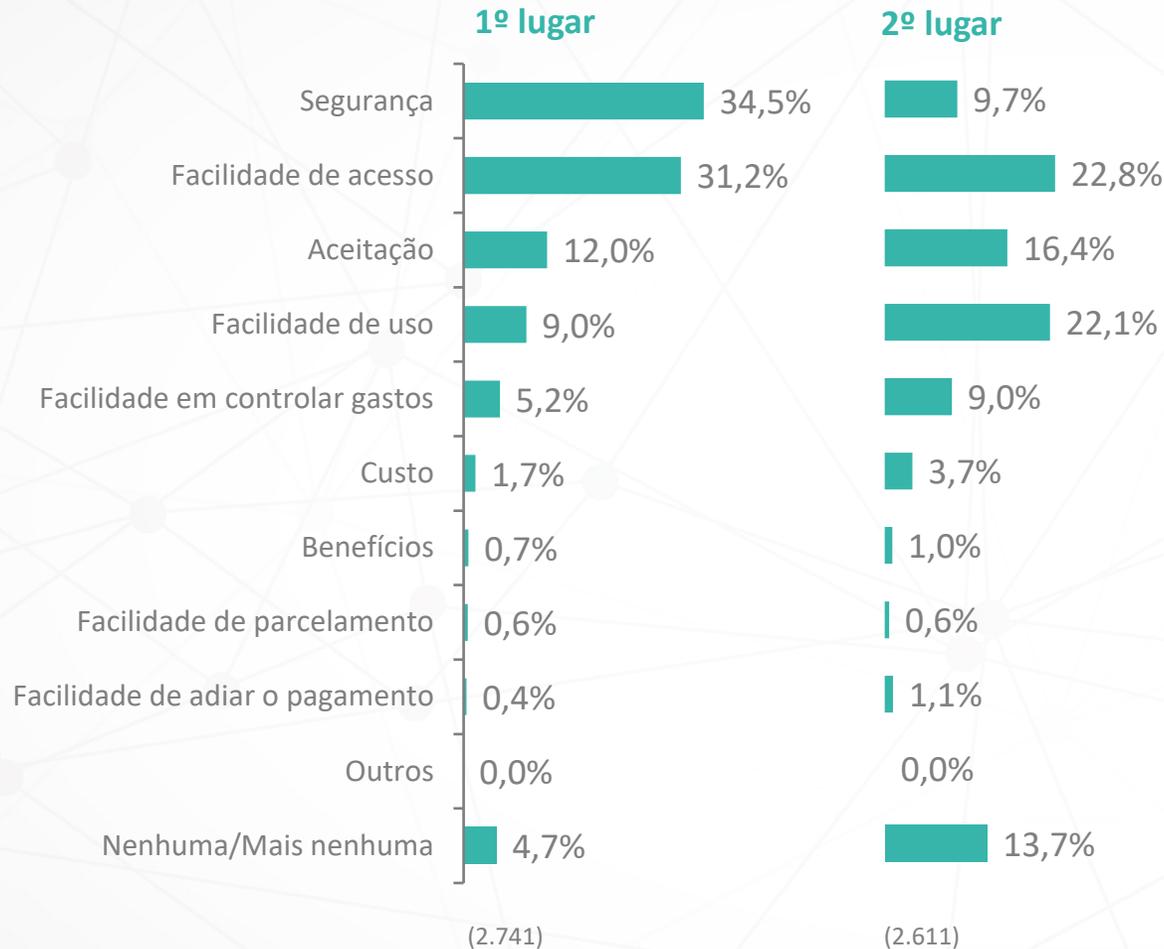
Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública



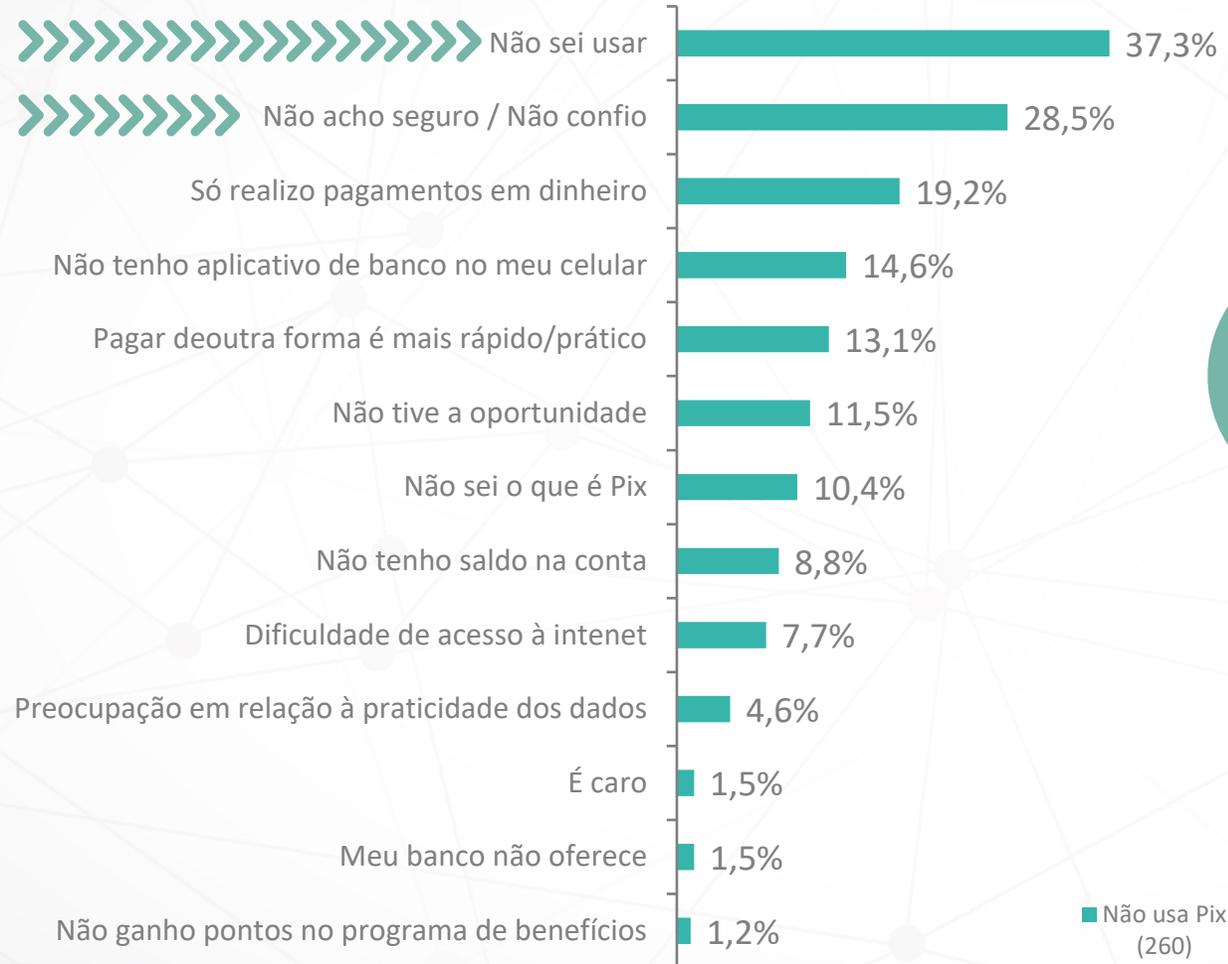
As **razões mais citadas para a escolha do Pix** são as mesmas que levam as pessoas a decidir como fazer um pagamento, o que confirma que o **Pix atende às expectativas** delas enquanto meio de pagamento e explica sua popularidade

Uso do Pix



Motivos para não usar o Pix

Entre as pessoas que **NÃO** usam Pix, percentual que citaram cada motivo:



17,3% não usaram o Pix nos últimos 12 meses. Falta de conhecimento sobre o uso do Pix e segurança são os principais motivos

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

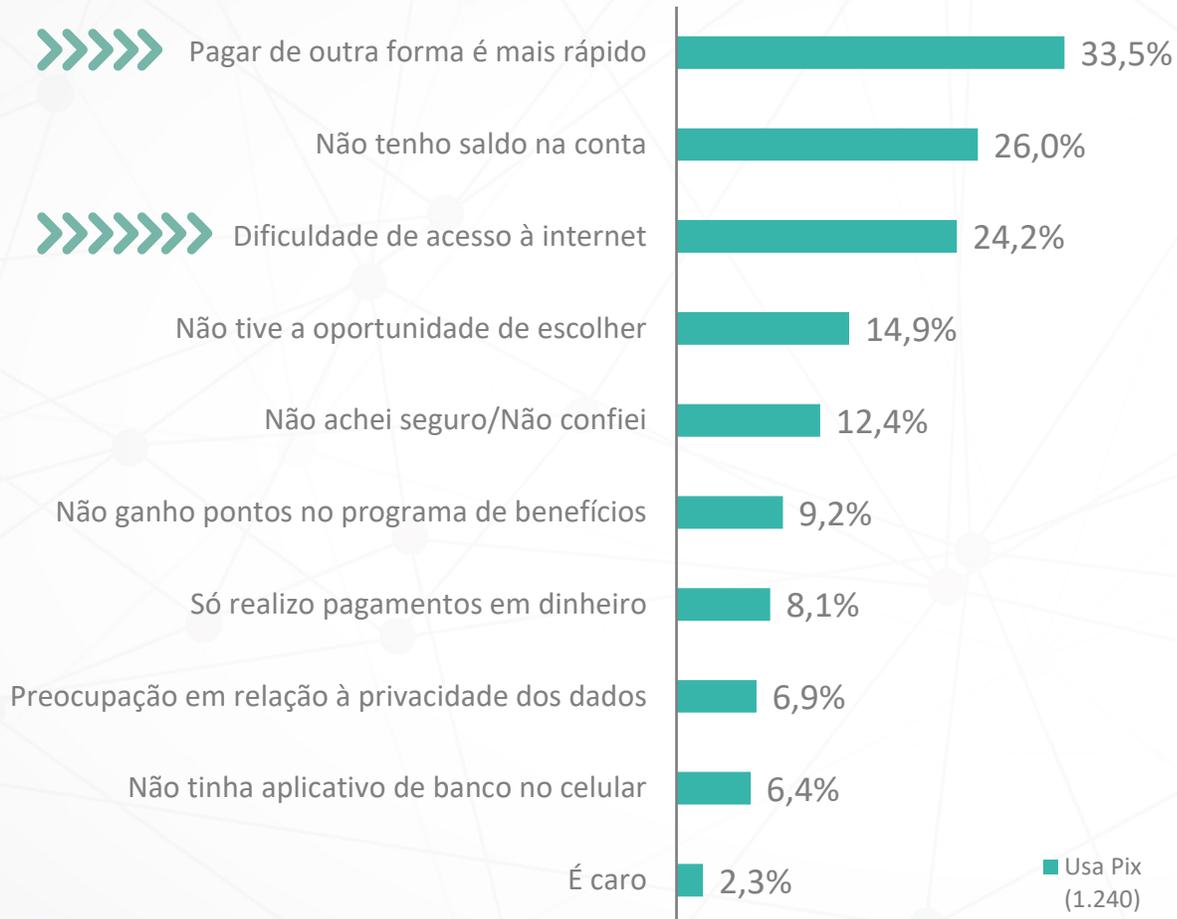
IMPLICAÇÕES para política pública

Uso do Pix



Motivos para não escolher o Pix, quando aceito

Percentual de pessoas que citaram cada motivo:



Velocidade para iniciar um Pix e dificuldade de acesso à internet são barreiras que podem ser superadas com o desenvolvimento de produtos que já fazem parte da agenda evolutiva, como o **Pix por Aproximação**

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

Uso do Pix

SUMÁRIO

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

V. IMPLICAÇÕES para política pública



Incentivos que fariam as pessoas usarem mais o Pix

Agenda evolutiva

Pix por **aproximação**

Pix por **aproximação**

Pix por **aproximação**

Pix **parcelado**

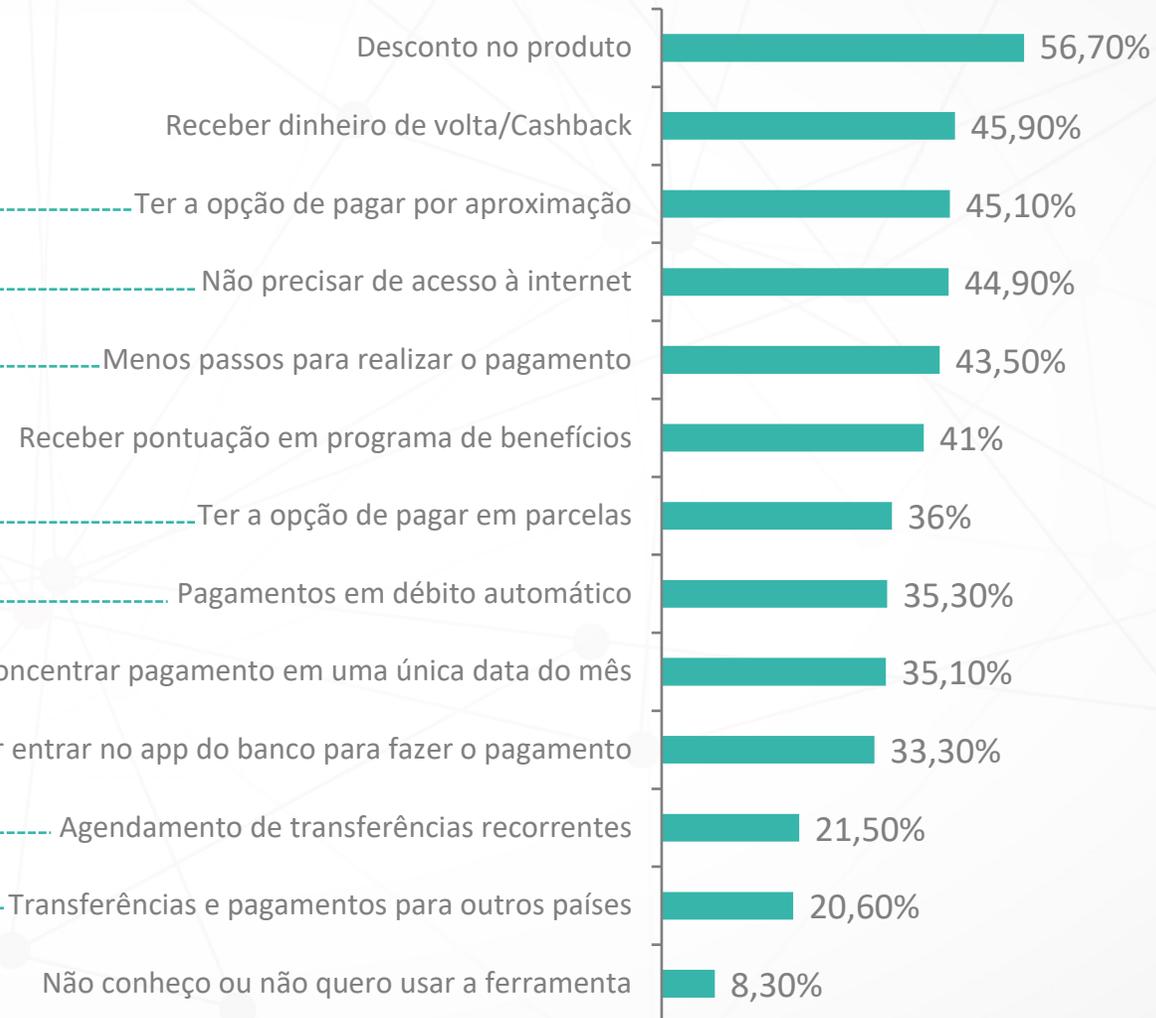
Pix **Automático**

Pix por **aproximação**

Pix **Agendado recorrente**

Pix **internacional**

Percentual de pessoas que citaram cada motivo



Uso do Pix



Atributos relacionados ao uso do Pix

92,5%

julgam ser muito fácil ou fácil usar o Pix

48,9%

afirmam que os custos associados ao uso do Pix são baratos

88,1%

afirmam ser muito fácil ou fácil acessar o Pix

78,5%

nunca utilizaram a função de parcelar pagamentos por meio do Pix. Entre os que utilizam, a avaliação que predomina é a de ser muito fácil ou fácil usar

87,4%

dizem que o Pix é muito ou praticamente sempre aceito

81,6%

nunca utilizaram a função de adiar pagamentos por meio do Pix. Predomina avaliação de ser muito fácil ou fácil usar a função entre os que a experimentaram

73,1%

consideram ser muito fácil ou fácil controlar os gastos com o Pix

76,3%

não aproveitaram benefícios oferecidos pelo uso do Pix. Entre os que já usufruíram de benefícios, a avaliação é de serem muito bons ou bons

58,9%

avaliam o Pix como muito seguro ou seguro



PIX SOB A ÓTICA DO RECEBEDOR

Comércio



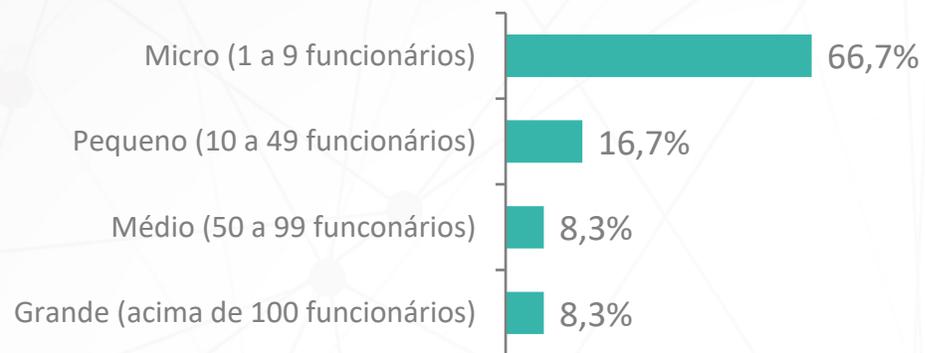
Caracterização da amostra

SUMÁRIO

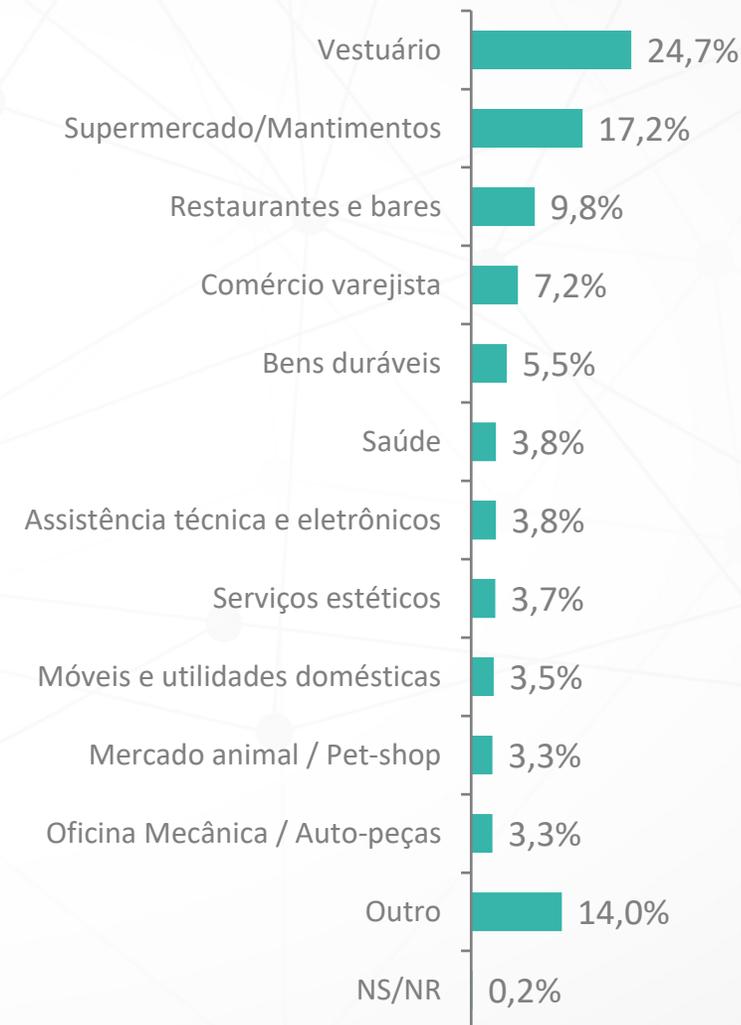


Dados sociodemográficos

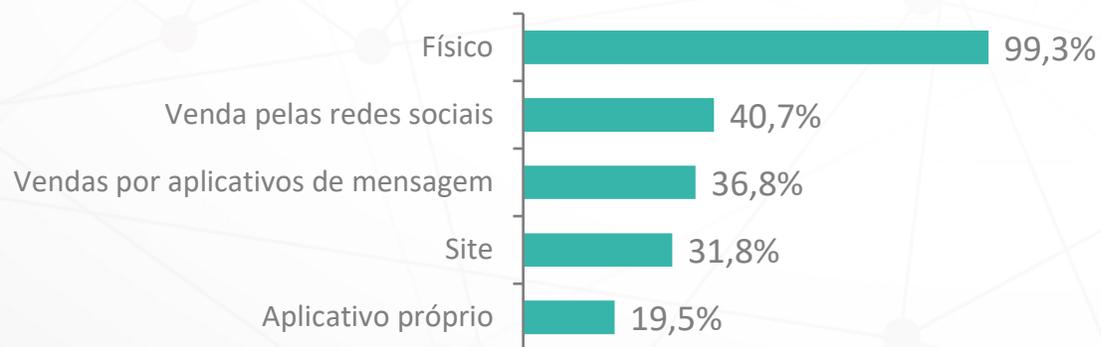
Tipo de Estabelecimento



Setor de atuação do estabelecimento



Canais de venda



I.
Principais
DESTAQUES

II.
Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.
Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

IV.
AVALIAÇÃO
do Pix

V.
IMPLICAÇÕES
para
política pública

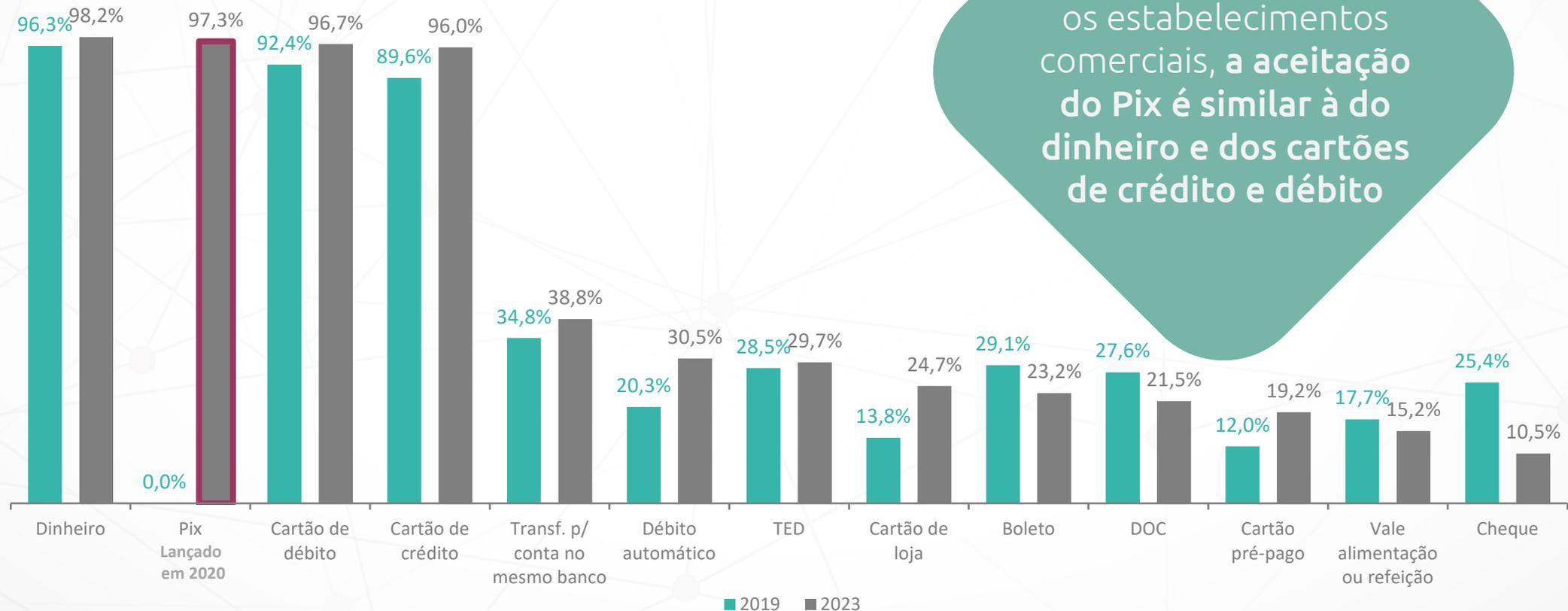
Meios de recebimento: preferências

SUMÁRIO



Meios de pagamento aceitos

Percentual dos estabelecimentos que aceitam cada meio de pagamento



Presente em quase todos os estabelecimentos comerciais, a **aceitação do Pix é similar à do dinheiro e dos cartões de crédito e débito**

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

V. IMPLICAÇÕES para política pública

Meios de recebimento: preferências

SUMÁRIO



Preferência pelos meios de pagamento

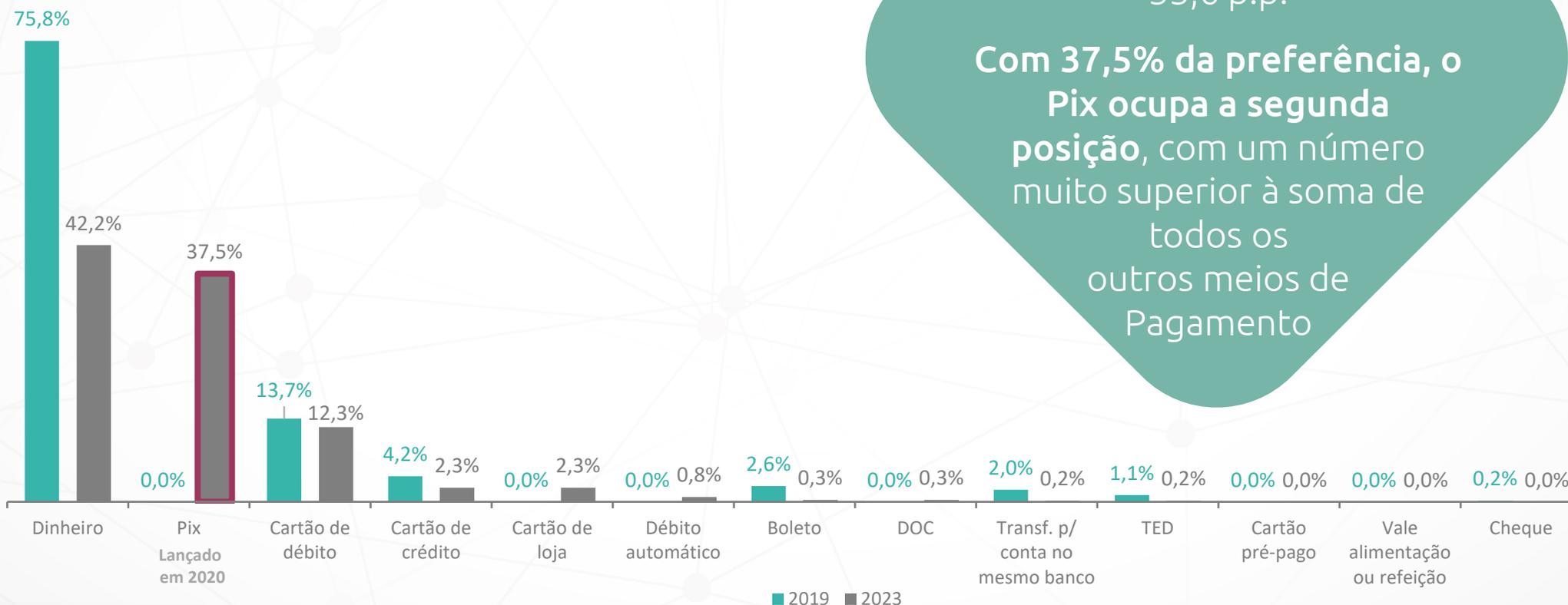
I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

V. IMPLICAÇÕES para política pública



O impacto do Pix:

Preferência pelo dinheiro caiu 33,6 p.p.

Com 37,5% da preferência, o Pix ocupa a segunda posição, com um número muito superior à soma de todos os outros meios de Pagamento

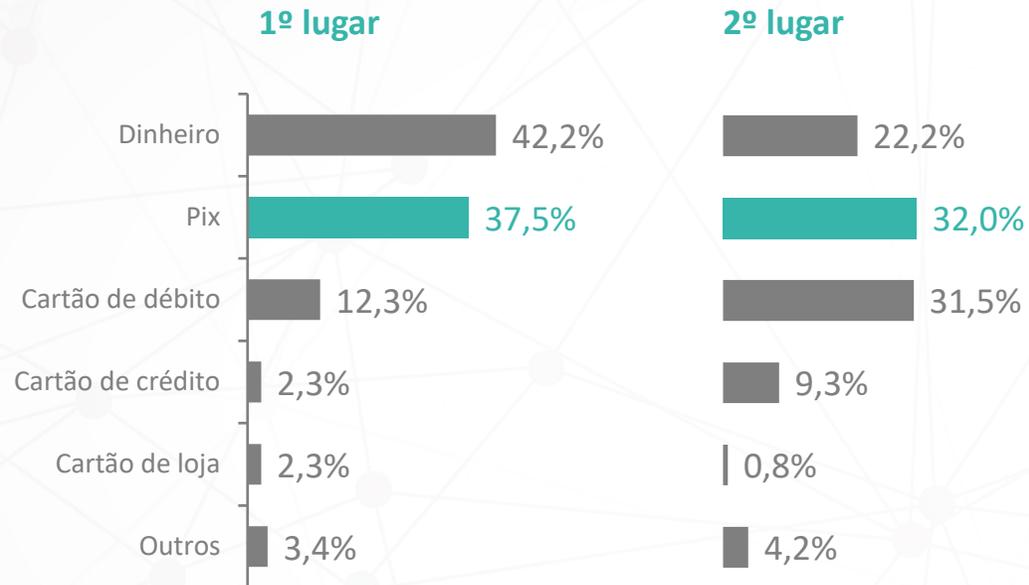
Meios de recebimento: preferências

SUMÁRIO



Preferência pelos meios de pagamento

Preferência pelos meios de pagamento em:



Com 3 anos de existência, o Pix já é o **segundo meio preferido pelos comerciantes** para receber de seus clientes

I.
Principais
DESTAQUES

II.
Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.
Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

IV.
AVALIAÇÃO
do Pix

V.
IMPLICAÇÕES
para
política pública

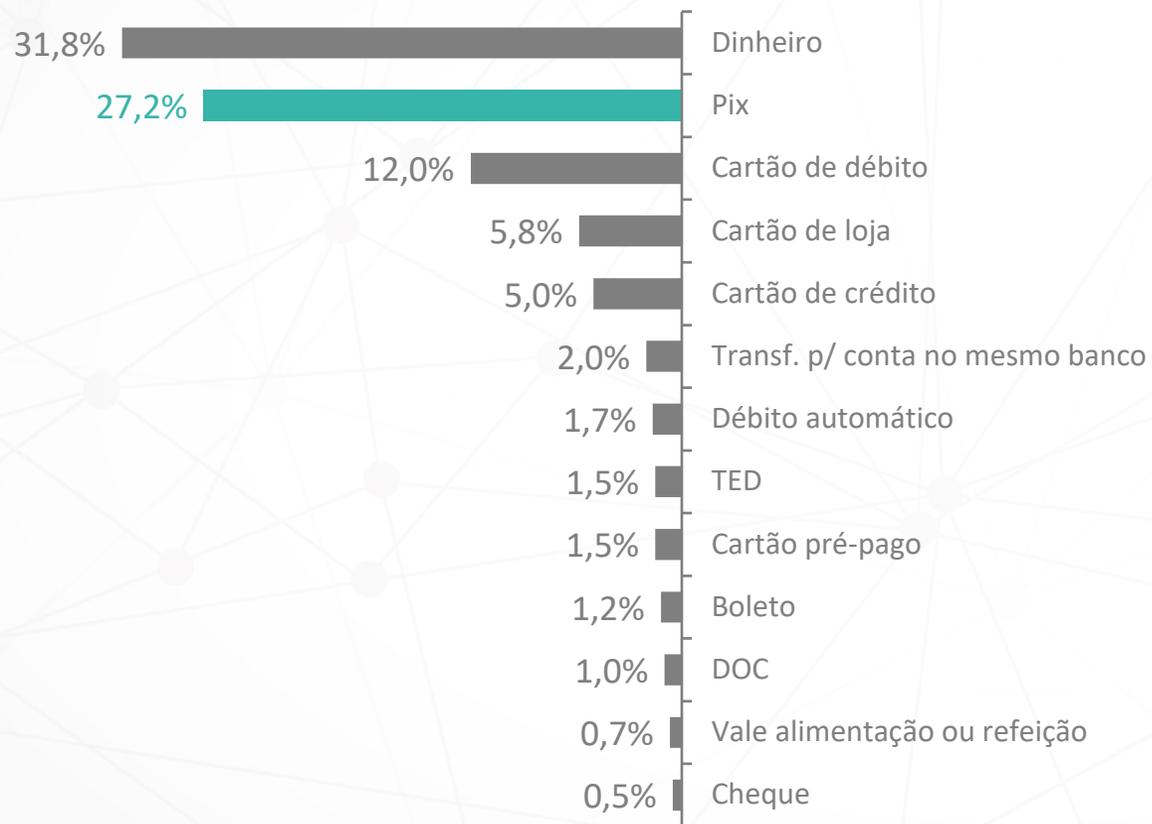
Meios de recebimento: preferências

SUMÁRIO



Descontos e benefícios oferecidos

Porcentagem de estabelecimentos comerciais que ofertam descontos vinculados a pagamento em:



(Questão de múltipla escolha)

39,5% dos estabelecimentos entrevistados ofertam descontos ou benefícios em produtos ou serviços a depender do meio de pagamento escolhido pelo cliente

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

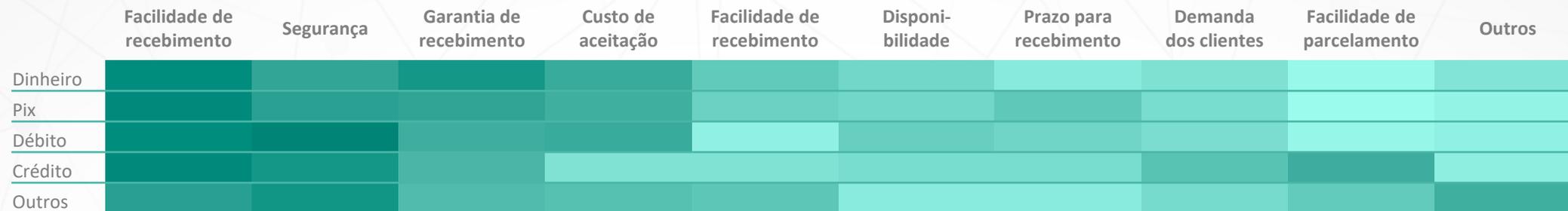
V. IMPLICAÇÕES para política pública

Meios de recebimento: preferências

SUMÁRIO



Razões para preferência dos principais meios de pagamento



Maior frequência Menor frequência

Os meios de pagamento preferidos pelos comerciantes para receber por suas vendas compartilham três das principais razões de escolha: **facilidade de recebimento, segurança e garantia de recebimento**

Custo de aceitação também é uma razão relevante para o comerciante escolher receber em dinheiro, Pix e cartão de débito. Já para o cartão de crédito, **facilidade de parcelamento** é outra razão de escolha destacada

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

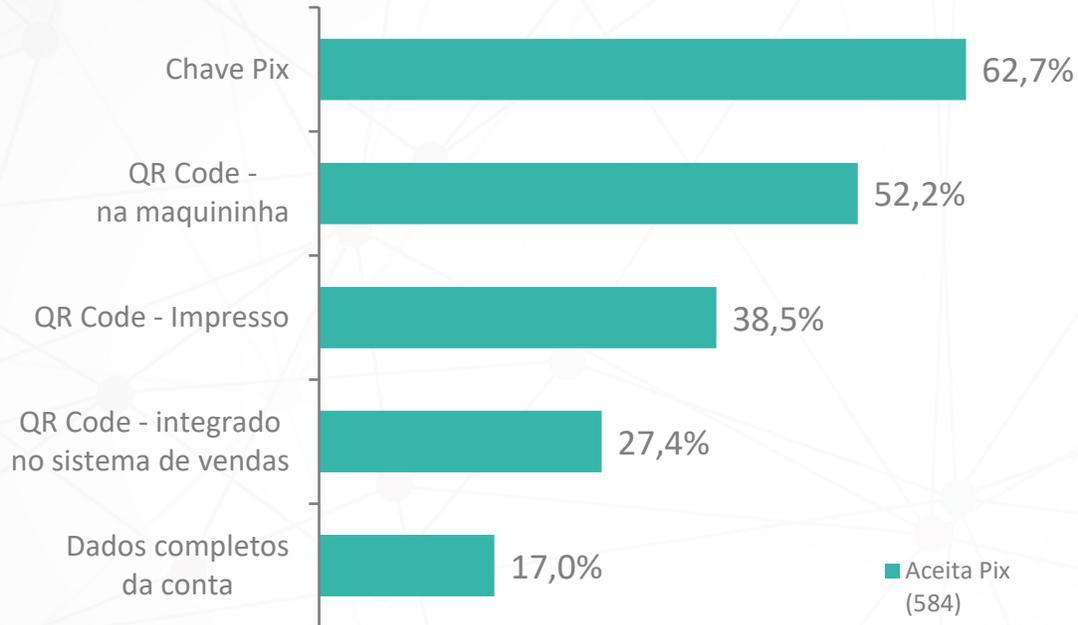
V. IMPLICAÇÕES para política pública

Recebimento do Pix



Forma pela qual recebe o Pix

Percentual de estabelecimentos que aceitam cada forma de iniciação do Pix:



21,6% dos estabelecimentos ainda não oferecem a facilidade do QR Code para seus clientes, impresso ou em tela

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

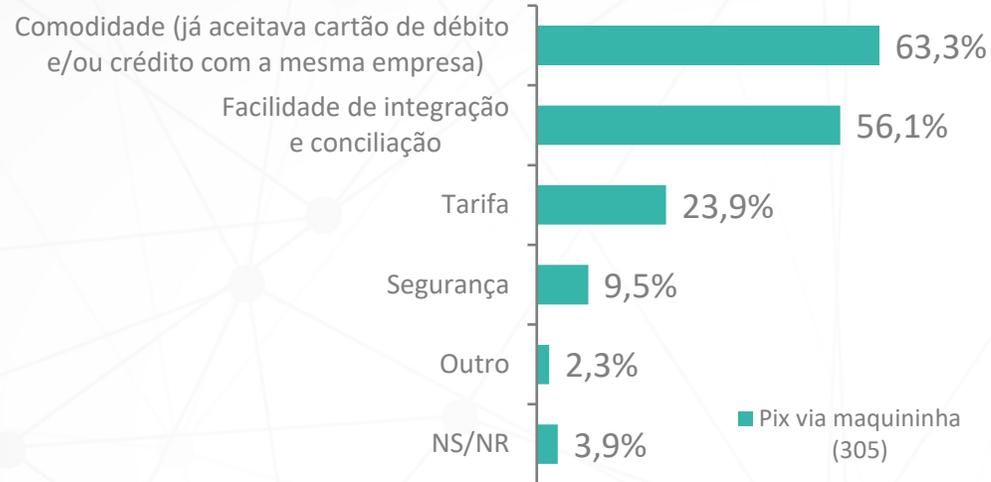
Recebimento do Pix

SUMÁRIO



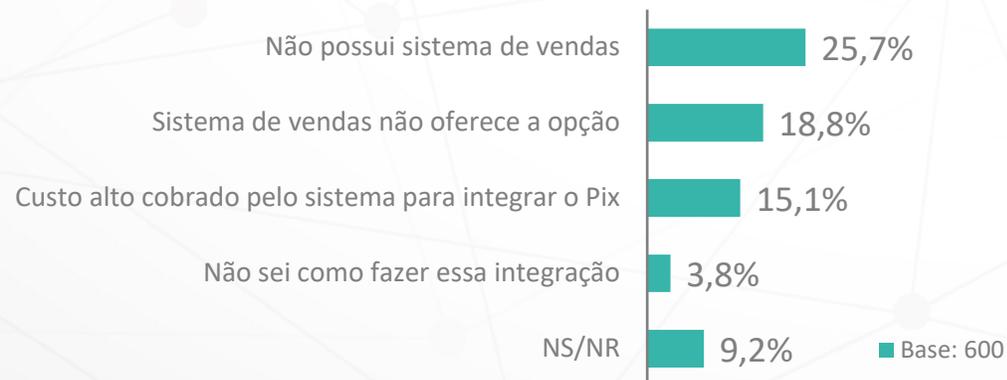
Forma pela qual recebe o Pix

Razão para ofertar Pix pela maquininha



52,2% dos estabelecimentos que aceitam Pix oferecem o pagamento via QR Code pela "maquininha"

Razão para não ofertar Pix pelo sistema de vendas



72,6% dos estabelecimentos não oferecem o pagamento via QR Code pelo sistema de vendas

25,7% não possuem sistema
46,9% têm outra razão para não ofertar a solução

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

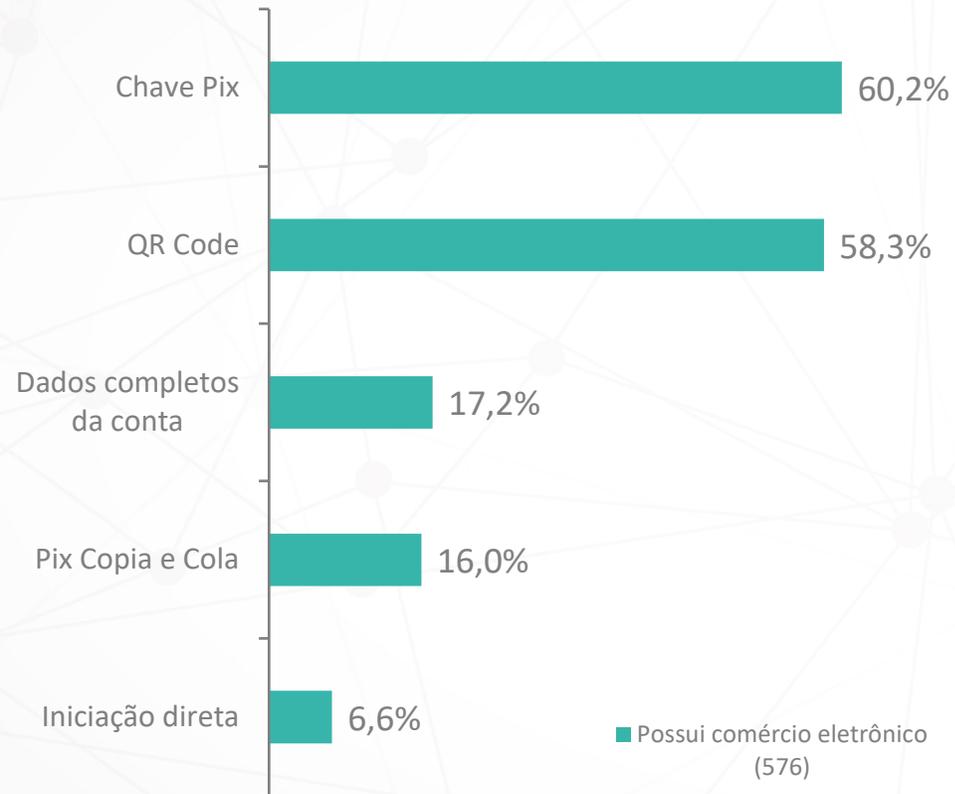
V. IMPLICAÇÕES para política pública

Recebimento do Pix



Forma pela qual recebe o Pix no comércio eletrônico

Percentual de estabelecimentos que aceitam cada forma de iniciação do Pix no comércio eletrônico:



Chave Pix e QR Code lideram
entre as formas de receber um Pix no comércio eletrônico

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

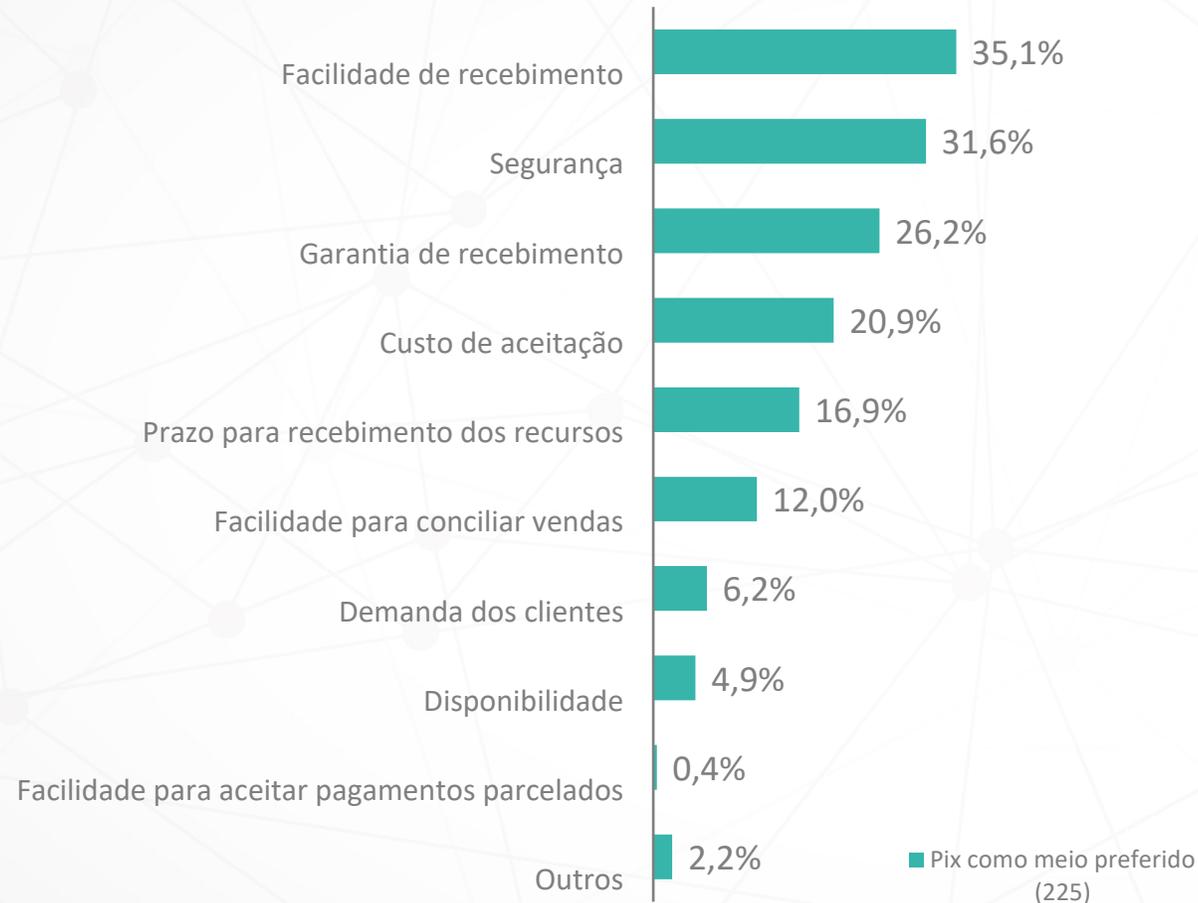
IMPLICAÇÕES para política pública

Recebimento do Pix



Razão da preferência por receber com Pix

Percentual de estabelecimentos que citaram cada razão de escolha:



37,5%
dos comerciantes
elegeram o Pix como
primeiro meio de
pagamento
preferido

Facilidade de recebimento
e a **segurança** são as duas
principais razões para
a escolha

SUMÁRIO

I.

Principais
DESTAQUES

II.

Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.

Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO
do Pix

V.

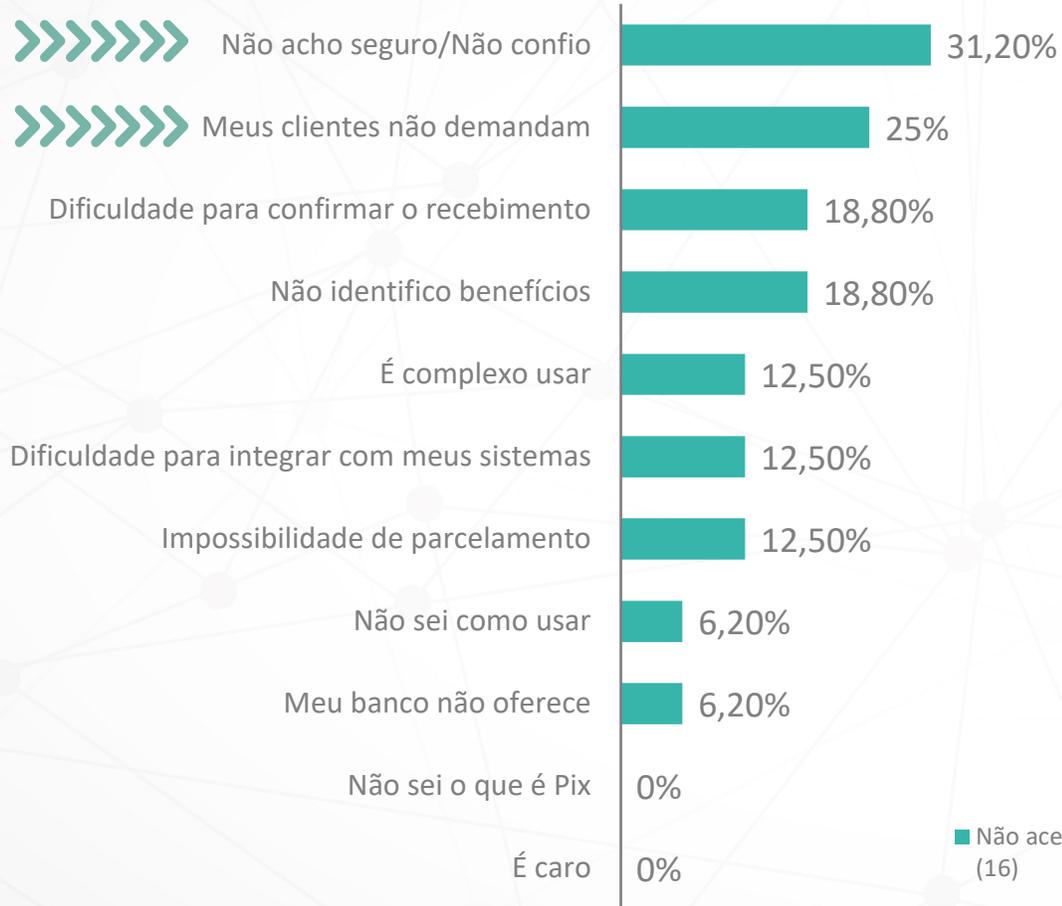
IMPLICAÇÕES
para
política pública

Recebimento do Pix



Motivo para não aceitar Pix

Entre os estabelecimentos que NÃO aceitam Pix, percentual dos que citaram cada razão:



Apenas 2,7% dos comerciantes não aceitam Pix

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AValiação do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

Recebimento do Pix



Atributos relacionados à aceitabilidade do Pix

90,2%

classificam a facilidade para receber Pix como fácil ou muito fácil

56,5%

consideram o custo do Pix como barato ou muito barato

88,9%

avaliam como rápido ou muito rápido o prazo para receber os recursos

90,7%

avaliam como fácil ou muito fácil conciliar vendas no Pix

70,4%

avaliam o Pix como seguro ou muito seguro

54,8%

afirmam não possuir problemas de disponibilidade, e 39,6% enfrentam poucos problemas

58%

consideram que o Pix é muito ou totalmente demandado pelos clientes

SUMÁRIO

I.

Principais
DESTAQUES

II.

Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.

Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO
do Pix

V.

IMPLICAÇÕES
para
política pública

IV.

**AVALIAÇÃO DO
PIX POR
PAGADORES E
RECEBEDORES
População e Comércio**



Avaliação do Pix

SUMÁRIO

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

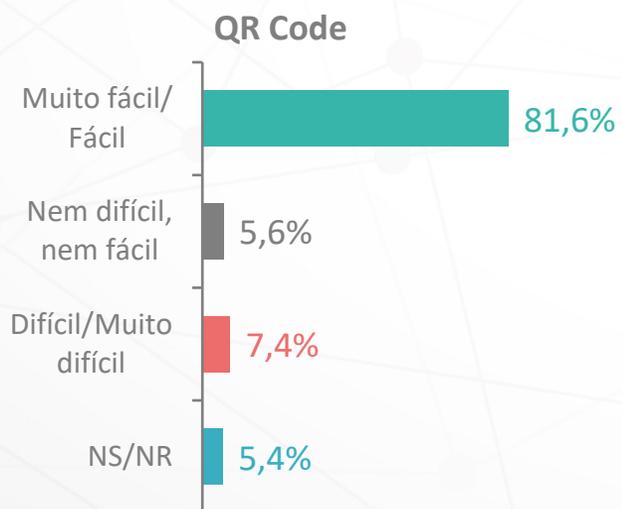
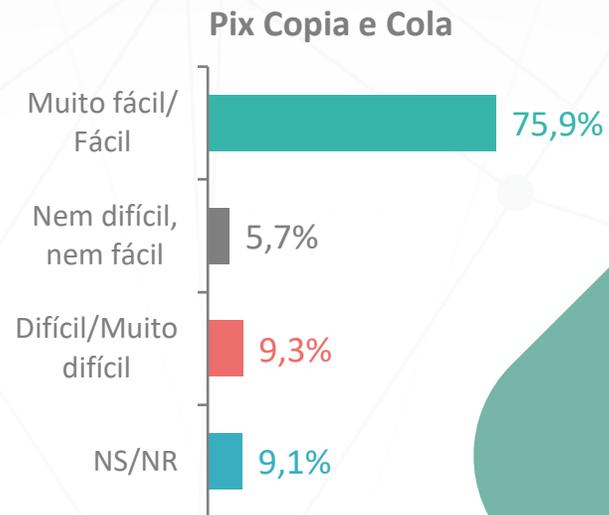
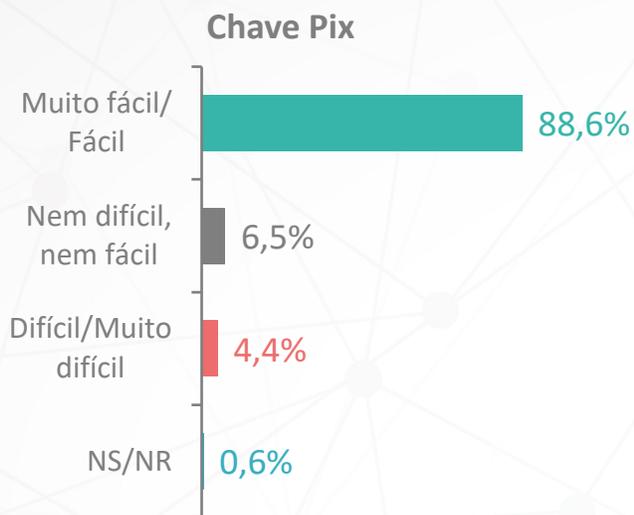
III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

V. IMPLICAÇÕES para política pública



Avaliação da facilidade do uso do Pix



Base: 1.240

O Pix é considerado **muito fácil** ou **fácil** de **usar** por mais de **75%** das pessoas, quer seja iniciado via Chave Pix, QR Code ou Pix Copia e Cola

Avaliação do Pix

SUMÁRIO

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

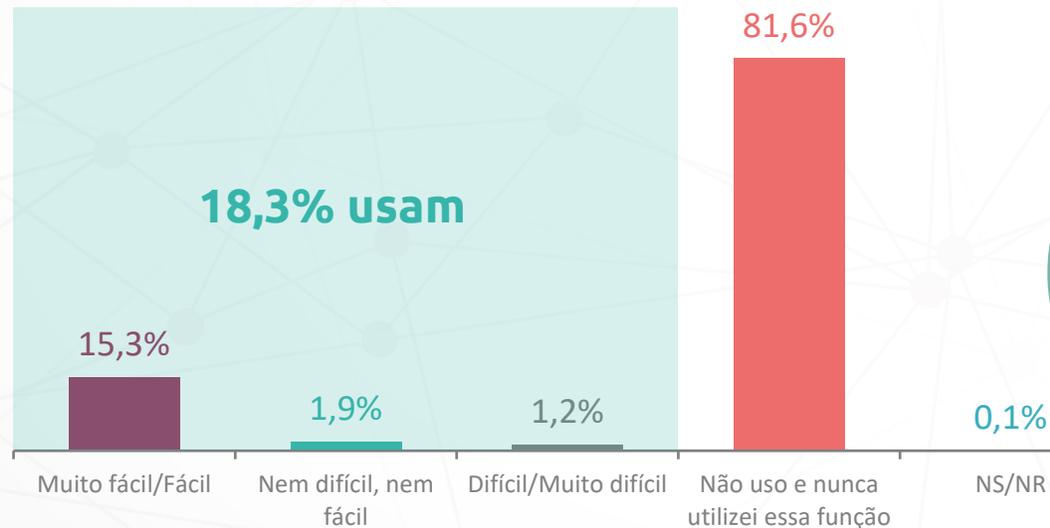
IV. AVALIAÇÃO do Pix

V. IMPLICAÇÕES para política pública



Avaliação da função de agendar o Pix

Você utiliza ou já utilizou a função de adiar o pagamento de algum bem ou serviço por meio do Pix? Por exemplo, pagar uma conta em data futura com o Pix, agendar um Pix etc. Se sim, como você avalia a facilidade de adiar um pagamento utilizando o Pix?



Base: 1.240

81,6% das pessoas nunca agendaram um Pix

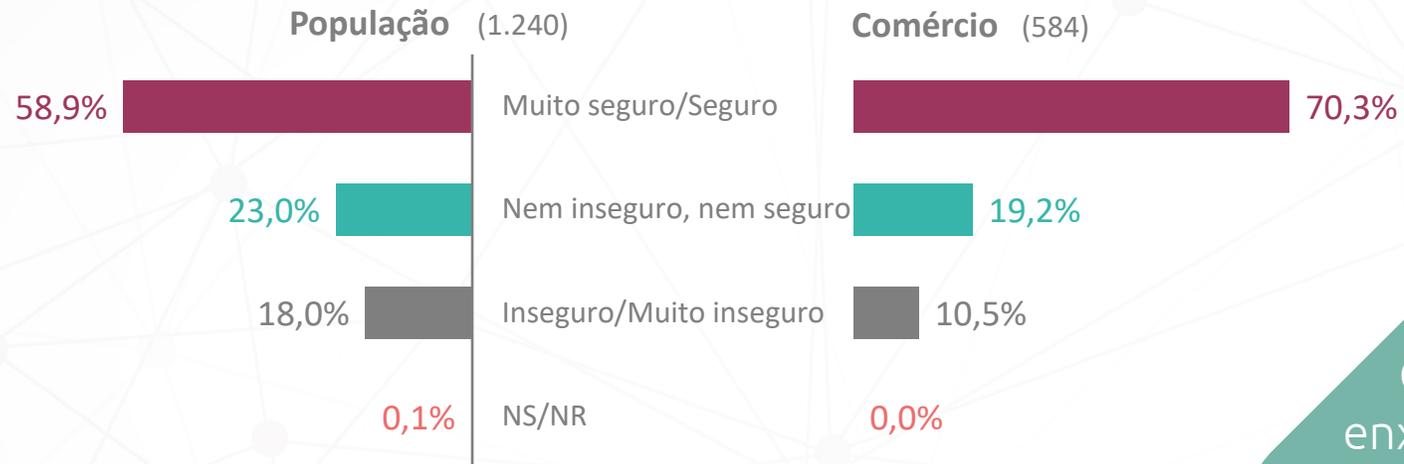
O **Pix Cobrança**, que permite o pagamento de uma conta em data futura, existe desde 2020 e o **Pix Agendado** está no ar desde setembro de 2021.

Desde **outubro de 2024**, está presente em todas as instituições a função de recorrência do **Pix Agendado**, que permite programar pagamentos de rotina

Avaliação do Pix

Avaliação da segurança

Como você avalia a segurança de utilização do Pix? Por segurança, eu me refiro aos riscos de perder o dinheiro, seja por meio de roubo, fraude, golpe etc.



Os comerciantes enxergam o **Pix como seguro ou muito seguro** em uma proporção maior do que a população

SUMÁRIO

I.
Principais
DESTAQUES

II.
Pix sob
a ÓTICA
DO PAGADOR

III.
Pix sob
a ÓTICA DO
RECEBEDOR

IV.
AVALIAÇÃO
do Pix

V.
IMPLICAÇÕES
para
política pública

Avaliação do Pix

SUMÁRIO

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

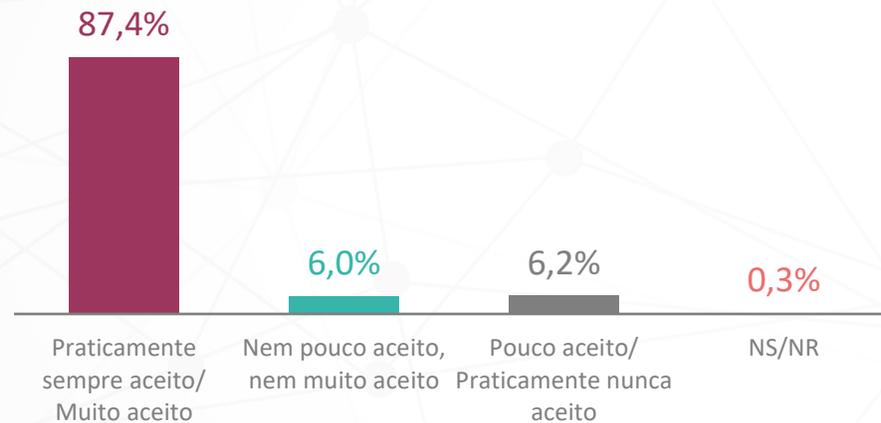
V. IMPLICAÇÕES para política pública



Avaliação da aceitabilidade vs. demanda

Como você avalia a aceitabilidade do Pix? Por aceitabilidade, eu me refiro à aceitação do Pix pelo beneficiário do pagamento – pessoa física ou estabelecimento comercial.

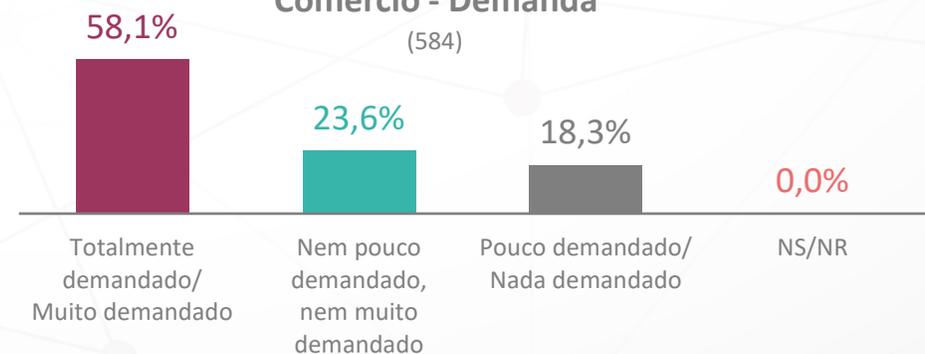
População - Aceitação
(1.240)



A aceitação do Pix é muito bem percebida pela população, assim como os comerciantes afirmam que esse é um meio de pagamento bem demandado pelos clientes

A respeito da demanda dos clientes em relação à forma de pagamento, como você classifica o Pix? Ou seja, o Pix é demandado como forma de pagamento?

Comércio - Demanda
(584)



Avaliação do Pix

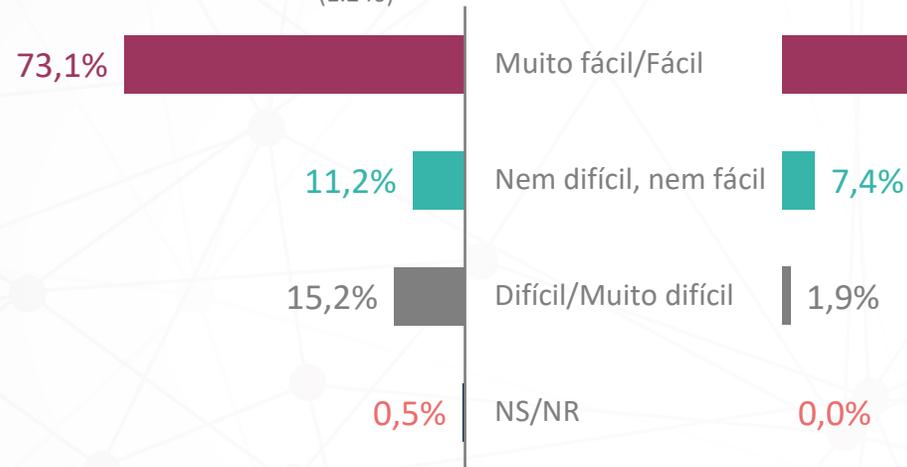
Avaliação da facilidade de controlar os gastos vs. conciliar as vendas



Como você avalia a facilidade em controlar seus gastos no Pix?

População - facilidade de controle dos gastos

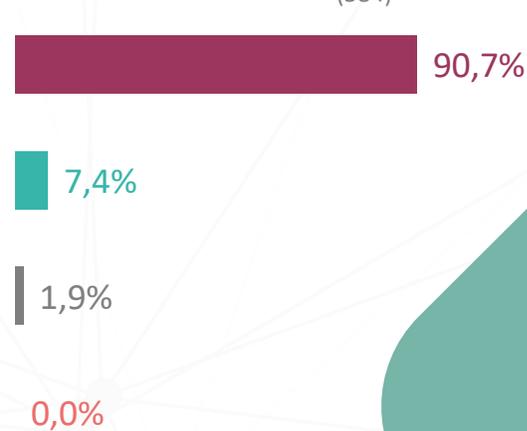
(1.240)



Classifique a facilidade de conciliar a venda quando ela é feita com Pix.

Comércio - facilidade de conciliar a venda

(584)



Parcelas majoritárias de ambos os públicos acham **fácil lidar com as informações de pagamento ou recebimento com Pix**, embora ainda haja uma parte da população que encontre dificuldades para controlar os gastos feitos com Pix

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

Avaliação do Pix

SUMÁRIO

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

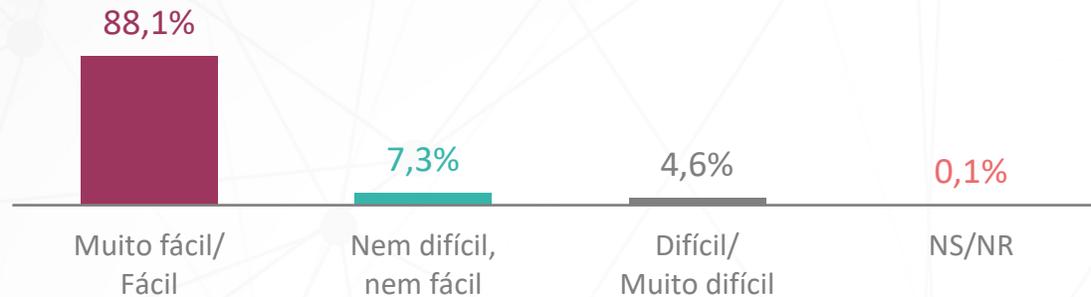
V. IMPLICAÇÕES para política pública



Avaliação da facilidade de acesso vs. disponibilidade

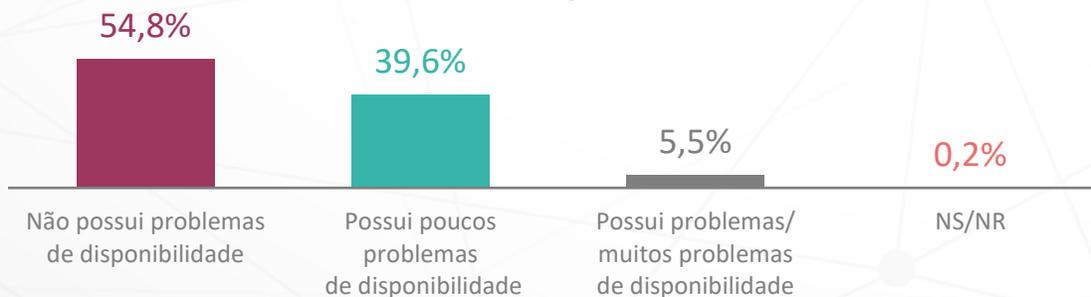
Como você avalia a facilidade de acesso ao Pix?

População - facilidade de acesso (1.240)



Como você classifica o Pix em relação à disponibilidade do Pix? Ou seja, o Pix está disponível sempre que necessário ou há restrição de horário, necessidade de conexão à internet, lentidão no processamento etc.?

Comércio - disponibilidade (584)



É pequena a fatia da população que não está satisfeita com a facilidade de acesso, assim como a parcela de comerciantes insatisfeitos com a disponibilidade do Pix

Avaliação do Pix

SUMÁRIO

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV. AVALIAÇÃO do Pix

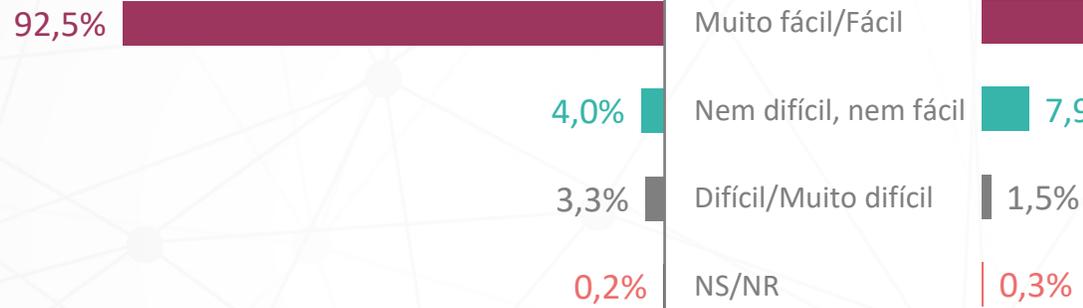
V. IMPLICAÇÕES para política pública



Avaliação da dificuldade de utilizar vs. facilidade para receber

Para você, qual é o grau de dificuldade para utilizar o Pix? É fácil fazer um Pix?

População - dificuldade de utilizar (1.240)



Qual é a facilidade para receber por Pix e gerenciar os recursos recebidos?

Comércio - facilidade para receber (584)



Pagadores e recebedores estão bastante satisfeitos com a facilidade para utilizar o Pix

Avaliação do Pix

SUMÁRIO

I. Principais DESTAQUES

II. Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III. Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

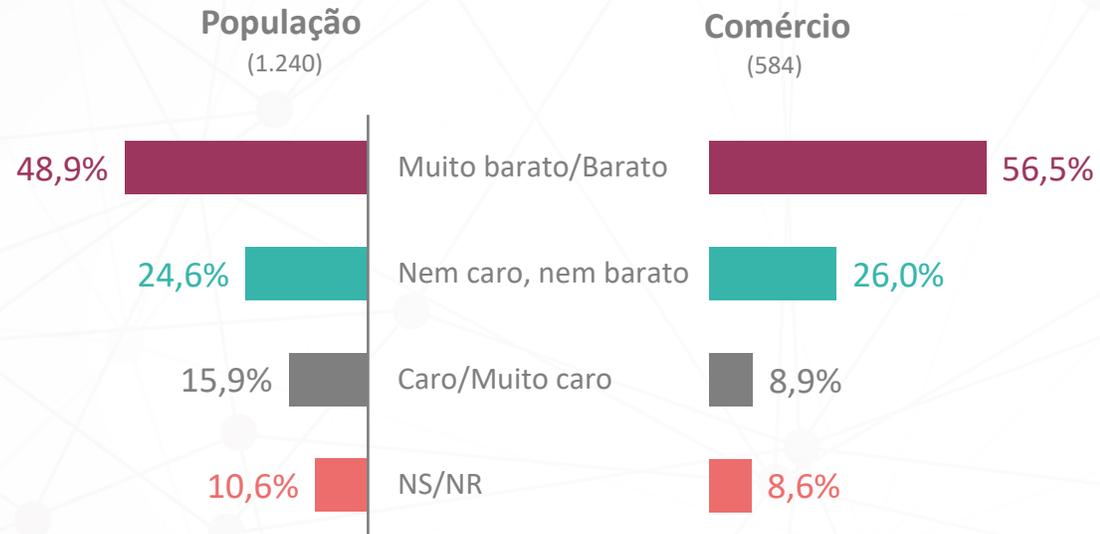
IV. AVALIAÇÃO do Pix

V. IMPLICAÇÕES para política pública



Avaliação do custo

O que você diria sobre os custos de fazer ou de receber um Pix, ou seja, as tarifas a serem pagas para o banco?



O que você diria sobre o custo de aceitação do Pix?

O Pix é obrigatoriamente gratuito para pessoas físicas, com exceção de casos em que há uso comercial

O percentual da população que acha o Pix caro ou muito caro é maior do que o visto entre os comerciantes

Avaliação do Pix



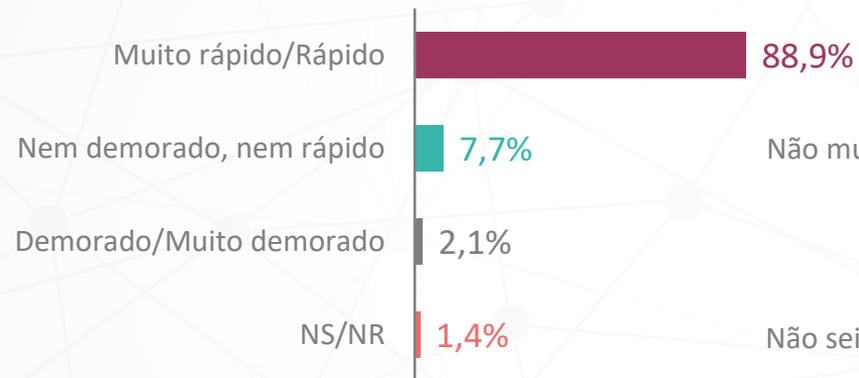
Avaliação do prazo para receber os recursos e do fluxo de caixa

O que você diria em relação ao prazo para o recebimento dos recursos em vendas realizadas em Pix?

Depois do Pix, você diria que está mais fácil ou mais difícil fazer o fluxo de caixa do seu negócio?

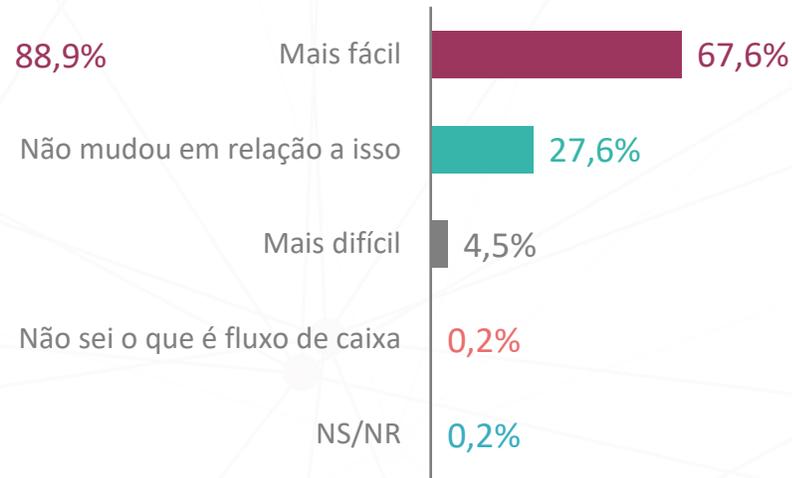
Prazo para receber os recursos

(584)



Fluxo de caixa com o Pix

(584)



Parcela majoritária dos comerciantes considera que ficou mais fácil gerenciar o fluxo de caixa depois do surgimento do Pix

É pequena a parcela de comerciantes que não acredita que é rápido receber recursos por Pix

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

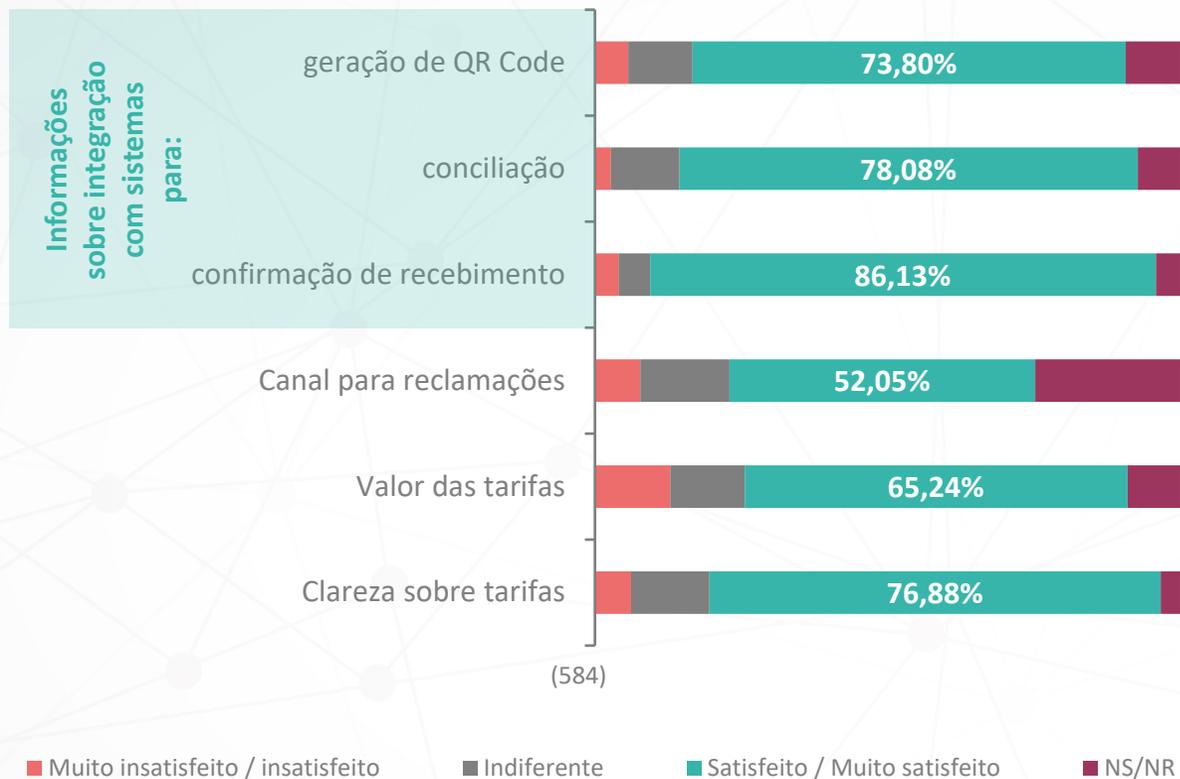
AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

Avaliação do Pix

Satisfação com o relacionamento com o banco referente ao Pix



A satisfação global do comércio com a instituição que lhe provê o Pix é de 76%. Mas há espaço para melhorar, principalmente nos canais para resolução de problema.

Mais um sinal positivo da satisfação dos estabelecimentos comerciais com sua instituição de relacionamento é o fato de que **68% contrataram o Pix com sua principal instituição de relacionamento sem pesquisar outras opções**

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

V.

**IMPLICAÇÕES PARA
POLÍTICA PÚBLICA**



Implicações para política pública

SUMÁRIO

I.

Principais DESTAQUES

II.

Pix sob a ÓTICA DO PAGADOR

III.

Pix sob a ÓTICA DO RECEBEDOR

IV.

AVALIAÇÃO do Pix

V.

IMPLICAÇÕES para política pública

O **Pix ajudou na digitalização** do mercado de pagamentos de varejo, trazendo mais inclusão, eficiência, inovação e competição.

33,5% das pessoas **afirmam usar débito automático**. Em 2019, esse percentual era maior, com 40% afirmando usar a solução.

42% das pessoas dizem que **usariam mais o Pix** se o uso fosse mais rápido, direto e pudesse ser feito sem internet.

A agenda evolutiva do Pix continuará a ser desenvolvida para que as lacunas no mercado de pagamentos de varejo continuem a ser preenchidas e soluções para novos casos de uso continuem a surgir.

O **Pix Automático** tem o potencial de agregar mais casos de uso e trazer mais comodidade para a realização de pagamentos recorrentes.

O **Pix por Aproximação** tem o potencial de preencher diversas lacunas que impedem o maior uso do Pix, como agilizar o pagamento e dispensar o acesso à internet e ao aplicativo da instituição pelo pagador.



pix
powered by Banco Central



Perguntas frequentes

<https://www.bcb.gov.br/pix>

