



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

RELATÓRIO 2157/2021 –DECEM/ DIDEF, DE 24 DE JUNHO DE 2021

O brasileiro e os hábitos de uso de meios de pagamento: pesquisa realizada em 2019

Com o objetivo de avaliar o uso dos diferentes meios de pagamento para a realização de compras e transferências na economia brasileira, o Banco Central do Brasil (BCB) contratou empresa especializada<sup>1</sup> para pesquisar os hábitos de pagamentos de cidadãos e de recebimentos de meios de pagamentos por estabelecimentos comerciais, usuários finais dos instrumentos de pagamento. Este relatório apresenta os resultados dessa pesquisa. Os achados baseiam-se em entrevistas realizadas em domicílios e em estabelecimentos comerciais, bem como em diários de pagamentos.

2. A pesquisa foi realizada no âmbito do projeto para avaliação da implantação de arranjo de pagamento instantâneo, com o objetivo de identificar demandas e oportunidades de melhorias no ecossistema de pagamentos brasileiro. Assim, o uso dos meios de pagamento foi avaliado na pesquisa em abordagens amplas e relevantes para as ações do BCB: perfil do cidadão, atributos dos instrumentos de pagamento e hábitos de recebimento. As próximas seções detalham o método utilizado, os resultados encontrados e as conclusões, respectivamente.

## 1. Método

3. A partir de uma amostra de cidades com mais de 100 mil habitantes em todo o Brasil, a pesquisa baseou-se em três componentes complementares. O primeiro componente consiste em *survey* domiciliar, com 1.519 entrevistados, entre 26.4.2019 e 12.5.2019, segmentados por região geográfica, faixa etária, gênero, estado civil, renda familiar, escolaridade e vínculo empregatício. O segundo componente se trata de levantamento junto a estabelecimentos comerciais que resultou em 615 entrevistas realizadas entre 27.4.2019 e 15.5.2019 cuja segmentação se deu por região geográfica, setor de atuação e número de funcionários. O terceiro componente consiste na coleta de diários de pagamentos entregues aos 1.579 entrevistados no *survey* domiciliar, com 1.379 diários respondidos entre 27.4.2019 e 12.6.2019, que totalizaram 16.712 pagamentos. Os resultados da pesquisa possuem nível de confiança de 95%, com margem de erro de 2,5% para mais e para menos.

## 2. Resultados

### 2.1 Uso dos meios de pagamentos

4. Os resultados dos diários de pagamentos indicam que compras com dinheiro dominam: 77% do valor das compras realizadas pelos cidadãos utilizam o dinheiro em espécie como meio de pagamento, seguido do cartão de débito, com 12%, do crédito, com 7%, e do cartão

---

<sup>1</sup> Contrato Bacen Demap nº 50.272/2019 (PE 13604) com a empresa CP2 - Consultoria, Pesquisa e Planejamento Ltda.



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

pré-pago, com 1%. Os demais instrumentos, como vale alimentação, cheques e boletos, representam 3% do total do valor trocado por bens e serviços.

O Gráfico 1 e a Tabela 1 apresentam a participação de cada instrumento de pagamento no valor das compras.

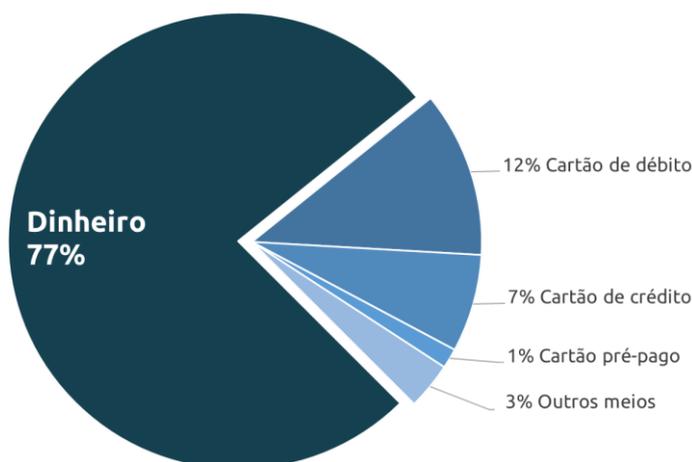


Gráfico 1: Compras por instrumento

Tabela 1: Compras por instrumento (outros meios)

Vale alimentação/refeição	0,72%
Cheque	0,70%
Boleto	0,53%
Débito automático	0,45%
Cartão de loja	0,29%
Transferência para o mesmo banco	0,23%
Outros	0,14%
DOC	0,06%
TED	0,06%

5. O uso do dinheiro é ainda mais expressivo nas compras de baixo valor, considerado, na presente pesquisa, como compras de valores inferiores à mediana, calculada em R\$40,00, a partir dos dados da amostra. A moeda física é usada em 85% das transações abaixo de R\$40,00. Nas transações acima de R\$40,00, a participação do dinheiro cai para 67%. O Gráfico 2 mostra a mediana do valor das compras por instrumento de pagamento. Apenas o cartão pré-pago apresenta mediana (R\$9,00) inferior à do dinheiro (R\$30,00), mostrando que o dinheiro é usado primordialmente para compras de baixo valor. Os demais instrumentos são utilizados para compras de mais alto valor. A mediana do valor das compras com cartão de débito (R\$65,00) é mais que o dobro da mediana das compras com dinheiro e a mediana das compras com cartão de crédito (R\$100,00) é mais de três vezes maior.



## BANCO CENTRAL DO BRASIL



Gráfico 2: Mediana do valor das compras por instrumento (em R\$)

6. O uso da moeda escritural se reduz à medida em que o valor transacionado nas compras aumenta, conforme pode ser depreendido do Gráfico 3. Enquanto 63% das compras com valor superior a R\$ 100,00 são feitas com dinheiro (valor já inferior aos 77% do total de compras), apenas 40% das compras com valor superior a R\$ 1.000,00 são feitas com esse instrumento.

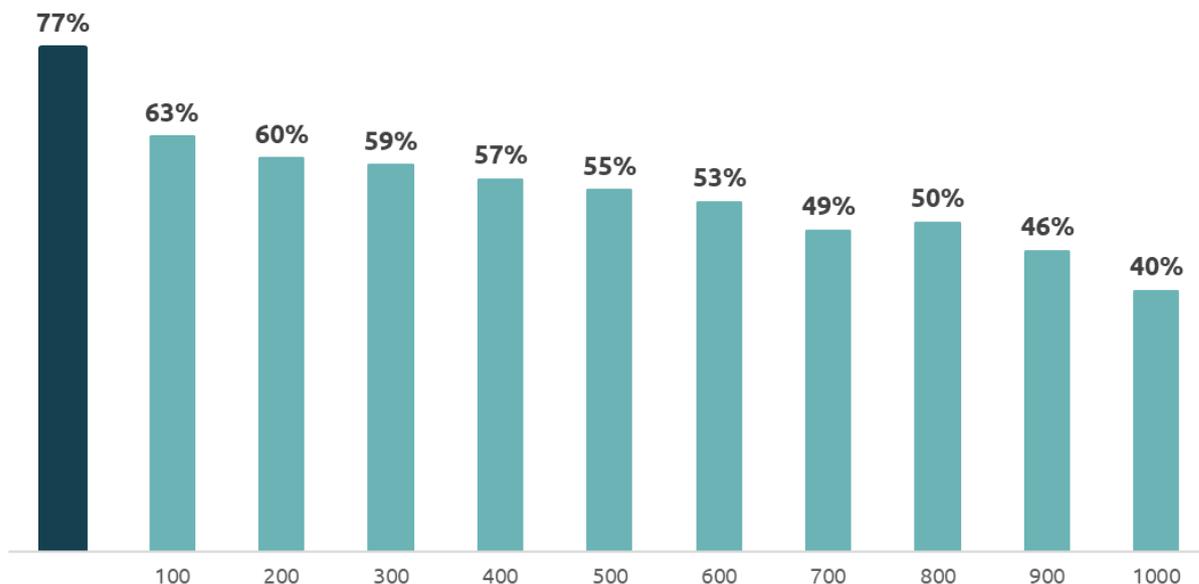


Gráfico 3: Percentual de uso do dinheiro em compras de valor superior a determinada quantia.

7. Os principais atributos considerados pela população para escolha dos meios de pagamento são a aceitação por parte dos estabelecimentos comerciais, a facilidade de acesso ao instrumento e a segurança contra perda ou roubo. Especificamente para compras de baixo valor, a



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

aceitação foi considerada a principal razão para escolha do instrumento. Para as compras de alto valor, por sua vez, a segurança foi apontada como a principal razão para escolha do instrumento.

8. Especificamente entre os usuários de dinheiro, o principal atributo apontado para escolha do instrumento foi o custo, já que não há custo direto para uso do instrumento<sup>2</sup>. Entre os usuários de instrumentos eletrônicos, a segurança foi o atributo mais importante para a escolha.

### 2.2 Uso dos meios de pagamento e perfil do cidadão

9. O uso do dinheiro é maior entre os entrevistados de menor renda e decresce à medida em que a renda também cresce, como mostra o Gráfico 4. Por exemplo, entre os entrevistados que ganham até 2 salários mínimos, 87% das compras são feitas em dinheiro, comparadas com 77% no total da amostra. Entre os entrevistados com renda superior a 10 salários mínimos, por sua vez, o estrato de maior renda da amostra, o percentual de compras com dinheiro cai para 41%.

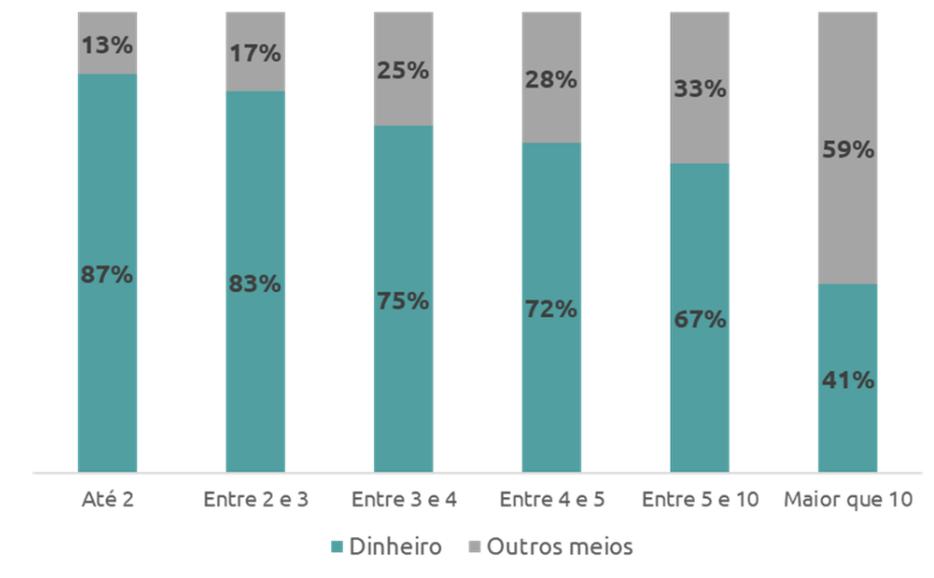


Gráfico 4: Uso dos instrumentos de pagamento de acordo com a renda

10. De maneira análoga à renda, o uso do dinheiro entre os entrevistados de menor escolaridade é superior à média e o uso dos demais meios cresce à medida em que o nível de instrução também aumenta, como mostra o Gráfico 5. Por exemplo, entre os entrevistados que completaram no máximo o ensino fundamental, 88% das compras são feitas em dinheiro, comparadas com 77% no total da amostra. Entre os entrevistados com pós-graduação, por sua vez, o estrato de maior escolaridade da amostra, o percentual de compras com dinheiro cai para 60%.

<sup>2</sup> Há o custo de oportunidade de reter dinheiro.



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

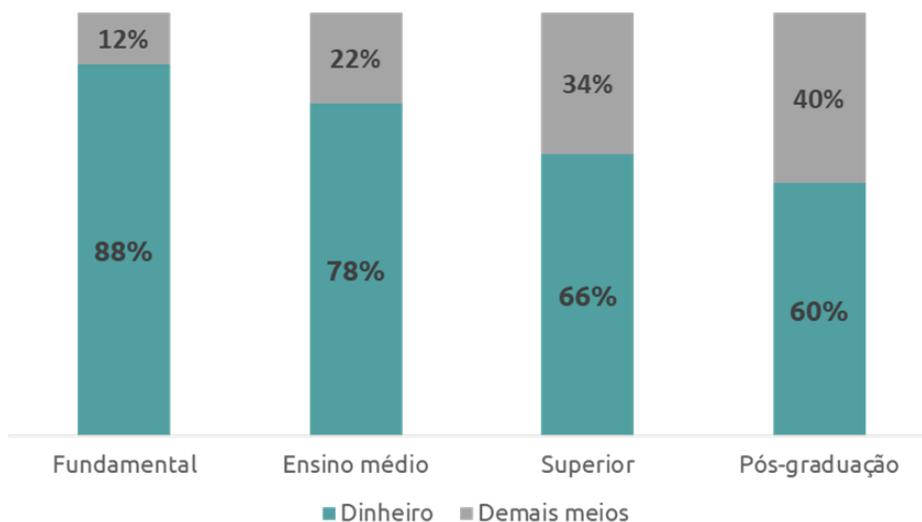


Gráfico 5: Uso dos instrumentos de pagamento de acordo com a escolaridade

11. A forma de recebimento da principal fonte de renda é outra característica que influencia o uso dos instrumentos de pagamento. O uso do dinheiro entre os entrevistados que recebem a principal fonte de renda em dinheiro chega a 83%, contra 77% na média geral da amostra, como mostra o Gráfico 6. Entre os entrevistados que recebem a principal fonte de renda em uma conta numa instituição financeira ou de pagamentos, por sua vez, o percentual de compras com dinheiro cai para 68%.

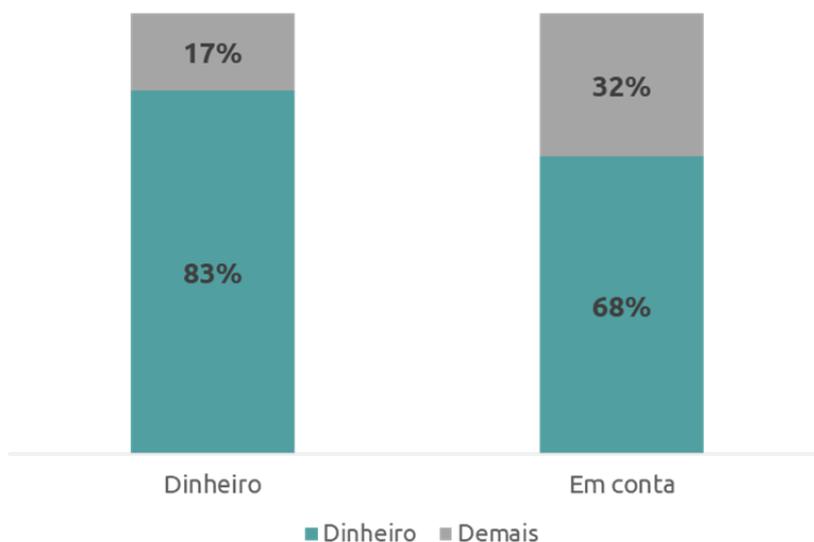


Gráfico 6: Uso do meio de acordo com a forma de recebimento da principal fonte de renda

12. Além do recebimento da principal fonte de renda em conta ou dinheiro, o simples fato de possuir uma conta também influencia o uso dos instrumentos de pagamento. O uso do dinheiro entre os entrevistados que não possuem conta chega a 90%, contra 77% na média geral da amostra, como mostra o Gráfico 7. Entre os entrevistados que têm conta, por sua vez, o percentual de compras com dinheiro cai para 73%.



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

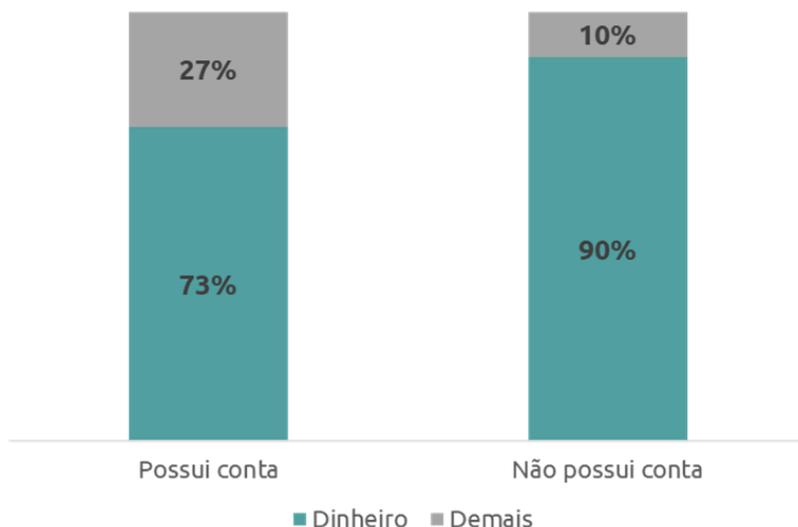


Gráfico 7: Uso do meio de acordo com a posse de conta

### 2.3 Perfil socioeconômico do cidadão que não possui conta

13. O Gráfico 8 mostra que 77% dos respondentes possuem conta, percentual que sobe a 82% no Sul e a 81% entre os entrevistados na faixa de 46 a 60 anos. Os menores índices de posse de conta foram observados no Norte (70% dos respondentes) e entre os jovens de 18 a 25 anos (68%).

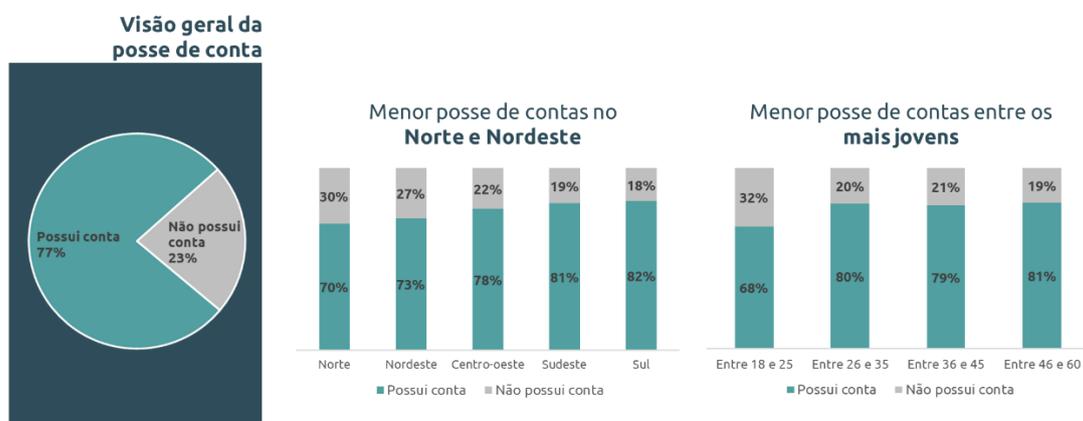


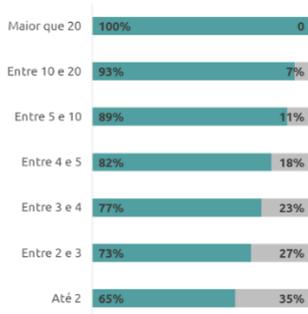
Gráfico 8: Posse de conta

14. A posse de conta parece estar diretamente relacionada à renda, à escolaridade e ao vínculo empregatício, como mostra o Gráfico 9. À medida em que a renda aumenta, aumenta o número de respondentes com conta, de 65% entre os que ganham até 2 salários mínimos a 100% entre os que ganham mais que 20 salários mínimos. A escolaridade tem papel semelhante, sendo que entre os respondentes sem escolaridade, apenas 60% possuem conta, índice que salta para 100% entre os que possuem doutorado. Por fim, apenas 55% dos desempregados possuem conta, enquanto 99% dos funcionários públicos disseram ser titulares de conta.



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

### Menor posse de contas entre os de menor renda



### Menor posse de contas entre os com menor escolaridade



### Menor posse de contas entre desempregados, freelancers e assalariados sem registro



Gráfico 9: Perfil socioeconômico do cidadão que não possui conta

15. Um desafio para o BCB consiste em criar ambiente regulatório que permita reduzir parcela da população não atendida por serviços financeiros. Esse seria um passo importante para o aumento da eletrônica dos instrumentos de pagamento.

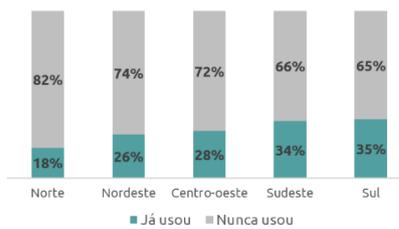
## 2.4 Perfil socioeconômico do cidadão que utiliza o telefone celular para realizar pagamentos

16. O Gráfico 10 mostra que a maior parte dos respondentes ainda não usaram o celular para pagamentos (70%), número maior no Norte (82%) e entre as pessoas de 46 a 60 anos (77%). 31% dos mais jovens, entre 18 e 25 anos, já usaram o celular para realizar algum pagamento e 35% dos moradores do Sul do país também já pagaram algo com o aparelho.

### Visão geral do uso do celular para pagamentos



### Menor uso do celular para pagamentos no Norte e Nordeste



### Menor uso do celular para pagamentos entre os mais velhos

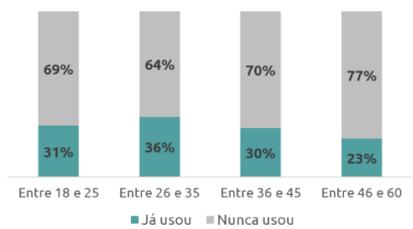


Gráfico 10: Uso do celular para pagamentos

17. O uso do celular para pagamentos aumenta com a renda e com a escolaridade e também varia com o vínculo empregatício, como mostra o Gráfico 11. Enquanto apenas 14% dos respondentes que ganham até dois salários mínimos já utilizaram o celular para pagamentos, 100% daqueles que disseram ganhar mais de 20 salários mínimos já usaram o celular com esse fim. Variação semelhante ocorre em função da escolaridade. Entre os respondentes sem escolaridade, apenas 8% fizeram algum pagamento com celular, enquanto 67% dos que têm doutorado já fizeram. Com relação ao vínculo empregatício, 17% dos desempregados relataram ter feito algum

pagamento com celular nos 12 meses anteriores à pergunta. Entre os empresários, o índice chegou a 55%.



Gráfico 11: Perfil socioeconômico do cidadão que utiliza celular para pagamentos

18. O uso do telefone celular como instrumento de pagamento ainda é bastante baixo no Brasil e está bastante relacionado com o perfil socioeconômico da população brasileira. Um desafio do BCB é expandir o uso do telefone celular para fins de pagamento em todas as camadas da população.

## 2.5 Meios de pagamento e seus atributos do ponto de vista do pagador

19. No mapa de calor do Gráfico 12, quanto mais escura a cor, mais bem avaliado o instrumento em determinado atributo. Cores claras indicam que determinado instrumento foi mal avaliado em determinado atributo. Assim, o dinheiro tem como pontos fortes a aceitação e os benefícios na forma de descontos para pagamento com o instrumento. Como pontos fracos, o dinheiro é percebido como o mais inseguro dos instrumentos e também o que pior contribui para o controle de gastos. O cartão de débito é o segundo mais bem avaliado em termos de aceitação e o cartão de crédito é o terceiro. O cartão de crédito é mais bem avaliado em termos de parcelamento, mas é avaliado com o instrumento mais caro. TEDs, DOCs e boletos são relativamente mal avaliados em termos de aceitação e facilidade de uso. Carteiras digitais, por sua vez, são bem avaliadas quanto à facilidade de uso e custo, mas mal avaliadas em relação à aceitação.



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

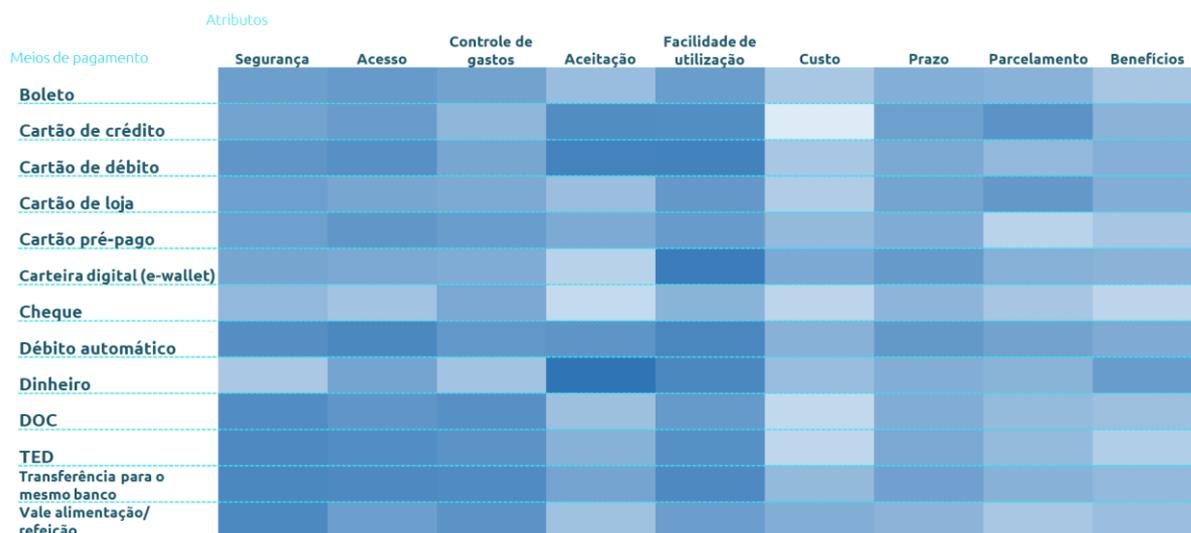


Gráfico 12: Notas por atributos do ponto de vista do pagador

## 2.6 Meios de pagamento e hábitos de recebimento

20. A parte da esquerda do Gráfico 13 mostra que cartões de débito e crédito são amplamente aceitos pelos estabelecimentos comerciais, enquanto TEDs, DOCs e boletos são pouco utilizados como instrumento de pagamento de varejo. Mesmo que amplamente aceitos, cartões de crédito contam com baixa preferência entre os comerciantes, que preferem dinheiro e débito. TEDs, DOCs e boletos também são pouco preferidos, já que suas características são menos adequadas para pagamentos de varejo.

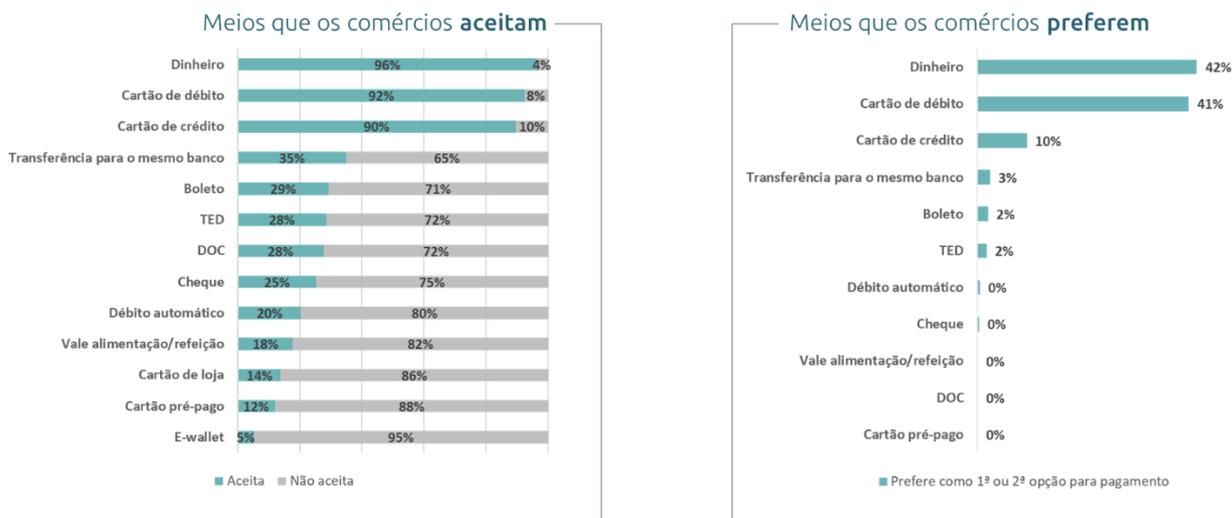


Gráfico 13: Aceitação e preferência pelo comércio

21. O Gráfico 14 mostra o mapa de calor para notas atribuídas pelos estabelecimentos comerciais aos diversos instrumentos de pagamento por atributo. Os pontos fortes do dinheiro são a garantia de recebimento e a facilidade de uso, mas é mal avaliado em termos de segurança. O cartão de débito é considerado o mais seguro, o mais fácil de usar, e o segundo melhor em termos de garantia de recebimento, mas relativamente mal avaliado em termos de custo. O cartão de crédito, por sua vez, também é bem avaliado em segurança, garantia de recebimento e facilidade



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

de uso, mas relativamente mal avaliado quanto ao prazo de recebimento de recursos e quanto ao custo. TEDs, DOCs e boletos receberam avaliações relativamente ruins para garantia de recebimento e para facilidade de conciliação. Por fim, as carteiras digitais são pouco demandadas pelos clientes.

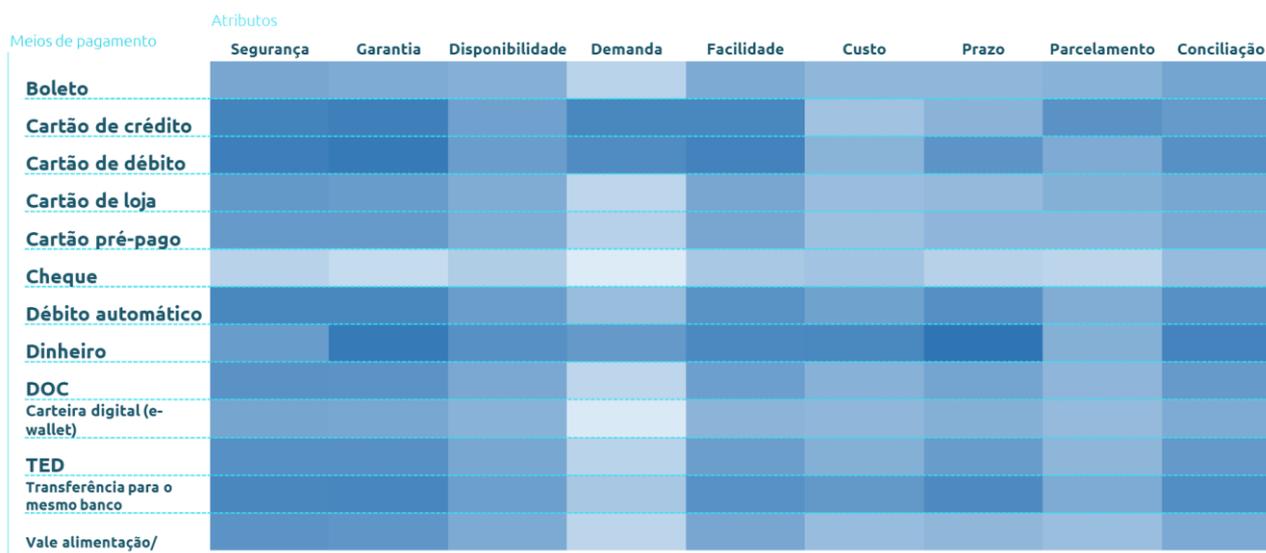


Gráfico 14: Notas para os atributos pelos estabelecimentos comerciais

### 3. Principais conclusões e ações do BCB

22. Como principal conclusão, entende-se que há necessidade de incentivar a eletrônica dos pagamentos no Brasil a fim de aumentar a eficiência no mercado de pagamentos de varejo, com maior comodidade e segurança para os cidadãos e estabelecimento comerciais. Vale lembrar que os custos relacionados à circulação, armazenamento e distribuição de papel moeda são elevados, e, ainda, há problemas associados à corrupção e à lavagem de dinheiro.

23. Nesse contexto, uma das ações consiste em incentivar os meios de pagamento instantâneos. Em novembro de 2020, o BCB criou o Pix como um novo meio de pagamento fácil, barato, seguro, rápido, versátil, disponível, aberto e integrado. Há ainda uma agenda evolutiva com diversas melhorias e novos produtos. Ademais, ações de comunicação e mídia e ações de cidadania financeira devem focar em informação, educação e inclusão financeira.

24. Recomenda-se a realização periódica desta pesquisa com a finalidade de acompanhar os efeitos das ações do BCB sobre a evolução do uso dos instrumentos de pagamento pelos pagadores e recebedores.

25. A Tabela 2 apresenta encaminhamentos para questões específicas identificadas na pesquisa.



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

Tabela 2: Detalhamento das ações

Diagnóstico	Encaminhamento
.Transações de <b>baixo valor</b> : concentradas em dinheiro	 .Criação do <b>Pix com gratuidade</b> para pessoa física
.Transações de <b>baixo valor</b> : concentradas em supermercados, bares, restaurantes, postos e farmácias	 .Criação do <b>Pix com capacidade de utilização</b> em pagamentos em pontos de venda físicos, com baixo custo para os estabelecimentos comerciais
.Aceitação, facilidade de acesso e segurança são <b>características essenciais</b> para um meio de pagamento	 .Criação do <b>Pix com mecanismos de segurança</b> modernos e robustos
.Apesar de ser identificado como menos seguro, <b>dinheiro ainda é preferido</b> pelos estabelecimentos (devido à falta de percepção do custo direto do dinheiro)	 .Criação do <b>Pix com baixo custo de aceitação</b> Obs.: Ações complementares de comunicação, para estimular estabelecimentos a incentivarem o uso de meios eletrônicos (oferta de desconto)
. <b>Baixo uso de transferências eletrônicas</b> para pagamentos (atende poucos casos de uso)	 .Criação do <b>Pix como um instrumento de pagamento multipropósito</b> (atende a todos os casos de uso)
.Apesar da ampla aceitação de cartões de crédito, <b>estabelecimentos preferem receber em dinheiro e no débito</b>	 .Criação do <b>Pix como mais uma alternativa</b> de recebimento para os estabelecimentos comerciais, para que haja alternativas de pagamentos eletrônicos a baixo custo
.Pessoas que <b>recebem</b> em dinheiro <b>gastam</b> mais em dinheiro	 .Estímulos para o <b>recebimento</b> de salários e outras formas de remuneração <b>diretamente em conta</b> transacional Obs.: Ações complementares de fomento à cidadania financeira

26. Os microdados oriundos da pesquisa em tela encontram-se disponíveis no *link* abaixo:

[https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/Publicacoes\\_SPB/microdados.zip](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/Publicacoes_SPB/microdados.zip)