

Boxe 7 – Expansão do número de usuários ativos de serviços financeiros

Este boxe analisa a evolução do número de usuários ativos nos sistemas financeiro e de pagamentos.

Consideram-se aqui as operações de pagamento e/ou operações de crédito realizadas por pessoas físicas (PFs) e pessoas jurídicas (PJs), sendo agrupadas de acordo com determinados segmentos das instituições envolvidas. A análise envolve a evolução do relacionamento de junho de 2018 a dezembro de 2023. Este trabalho faz parte de um processo de desenvolvimento de novos indicadores para o acompanhamento da competição e eficiência no Sistema Financeiro Nacional (SFN) / Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), visando ao aumento da concorrência e ao crescimento da digitalização das transações financeiras.

Usuário ativo é definido como a PF ou PJ dentro de um determinado segmento¹ que tenha realizado, nos últimos três meses, operações de pagamento e/ou operações de crédito. São considerados usuários ativos em operações de pagamento os recebimentos ou pagamentos por meio do Pix e/ou Transferência Eletrônica Disponível (TED).² Usuários ativos de operações de crédito são aqueles que possuem posição ativa no Sistema de Informações de Crédito (SCR).³ A métrica de usuários ativos permite avaliar de forma mais precisa a evolução do relacionamento dos consumidores financeiros com produtos e serviços ofertados no SFN/SPB, pois muitos clientes abrem contas-correntes e/ou de pagamentos, mas não as movimentam; ou recebem cartões de crédito e não os utilizam. Portanto, essa medida consegue refletir melhor o relacionamento financeiro.

Os segmentos de instituições financeiras e/ou de crédito são definidos com base em critérios de representação, modelo de atuação e característica de atendimento ao consumidor. São analisados os seguintes segmentos: cinco maiores incumbentes; crédito digital/serviços; crédito tradicional; não bancário crédito; e sistema cooperativo (Tabela 1).⁴

1 Segmento é o agrupamento de conglomerados com características similares para a realização da contagem de CPFs e CNPJs únicos. Um cliente que realizou transações nos últimos três meses, por exemplo, em dois conglomerados dentro do mesmo segmento será contado uma única vez. Se as transações ocorrerem em conglomerados de segmentos diferentes, o cliente será contado uma vez em cada segmento.

2 Usuários que utilizam apenas cartões de débito ou pré-pago, assim como aqueles que sacam recursos diretamente de Caixas Eletrônicas (ATMs – *Automatic Teller Machine*) e em agências bancárias podem não ser considerados, embora a maioria desses usuários seja capturada pela metodologia ao receber recursos em conta corrente ou de pagamento via Pix ou TED.

3 Operações ativas no SCR compreendem tanto de operações de crédito como pagamentos realizados por meio de cartão de crédito.

4 Outros dois segmentos não foram considerados neste boxe devido à sua menor representatividade: desenvolvimento/fomento/Indústria e mercado de capitais/negócios.

Tabela 1 – Segmentação das instituições financeiras e de pagamento no SFN/SPB

Segmento	Descrição	Nº Conglomerados ^{1/}
5 maiores incumbentes	5 maiores bancos múltiplos, públicos e privados, em ativos totais	5
Crédito digital/serviços	Instituições bancárias e não bancárias que apresentam modelo de operação majoritariamente digital ou atuam na prestação de serviços financeiros, incluindo instituições de pagamento, bancos comerciais, sociedades de crédito direto e sociedades de empréstimo entre pessoas.	163
Crédito tradicional	Instituições bancárias e não bancárias que operam com modelos de negócio tradicionais no varejo e atacado, incluindo bancos comerciais, bancos regionais públicos, filiais estrangeiras e financeiras.	61
Não bancário crédito	Instituições não-bancárias que atuam no fomento ao crédito, incluindo financeiras, sociedades de crédito ao microempreendedor, companhias hipotecárias, sociedades de crédito imobiliário, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil.	78
Sistema cooperativo	Bancos cooperativos e cooperativas de crédito	3

1/ Para fins de classificação em determinado segmento, considera-se a atividade principal da instituição líder do conglomerado prudencial. A amostra representa 69,8% dos conglomerados na data-base de dezembro de 2023.

Os números da inclusão financeira

O número de usuários ativos no SFN/SPB mais que dobrou desde 2018, em razão principalmente da maior digitalização dos serviços financeiros, impulsionada pelo auxílio emergencial durante a pandemia, do lançamento do Pix e da entrada de novas instituições. Dois marcos foram fundamentais para esse salto na inclusão financeira: a abertura de contas no auxílio emergencial no Caixa Tem decorrente da pandemia da covid-19 e a implementação do Pix em novembro de 2020. O número de usuários ativos cresceu 103,2% no período de junho de 2018 a dezembro de 2023. Os clientes pessoas físicas passaram de 77,2 milhões (46,8% da população adulta⁵) para 152,0 milhões (87,7% da população adulta), representando uma elevação de 97,0% na base de clientes. Entre as pessoas jurídicas, que incluem microempreendedores individuais, observou-se uma expansão de 3,4 milhões para 11,6 milhões de clientes, traduzindo-se numa taxa de crescimento de 244,5% no período (gráficos 1 e 2).

Gráfico 1 – Evolução clientes ativos
Pessoa física

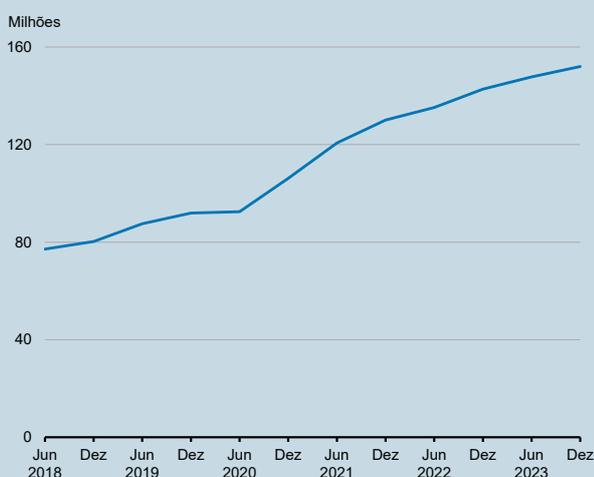
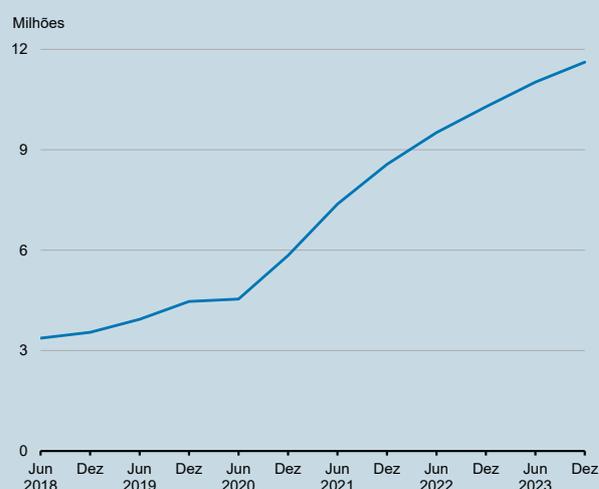


Gráfico 2 – Evolução clientes ativos
Pessoa jurídica



5 População estimada pelo IBGE com idade igual ou superior a 15 anos, tabela 7358.

PFs se destacam pela ampla utilização de cartões de crédito, enquanto PJs são mais intensivas em pagamentos (TED e Pix). Cerca de 3/4 das PF possuíam operações de crédito ativas entre julho de 2023 e dezembro de 2023,⁶ incluindo o saldo de operações ativas de cartão de crédito.⁷ Nessa data, do total de 152 milhões de clientes ativos PF, 10,9% possuíam apenas operações de crédito no SCR, 24,7% realizaram apenas operação de pagamentos e 64,4% realizaram operações de crédito e pagamentos (Gráfico 3). Quanto aos clientes ativos PJ, do total de 11,6 milhões de clientes ativos na mesma data-base, 6,8% tinham apenas operações de crédito no SCR, 54,3% realizaram apenas operação de pagamentos e 38,9% realizaram operações de crédito e pagamentos (Gráfico 4).

Gráfico 3 – Evolução clientes ativos
Pessoa física, por atividade

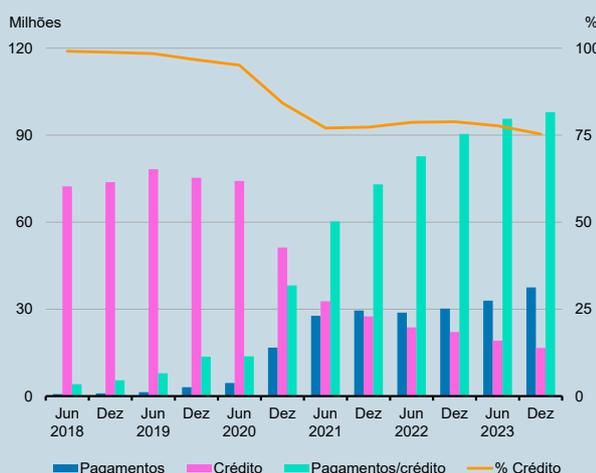
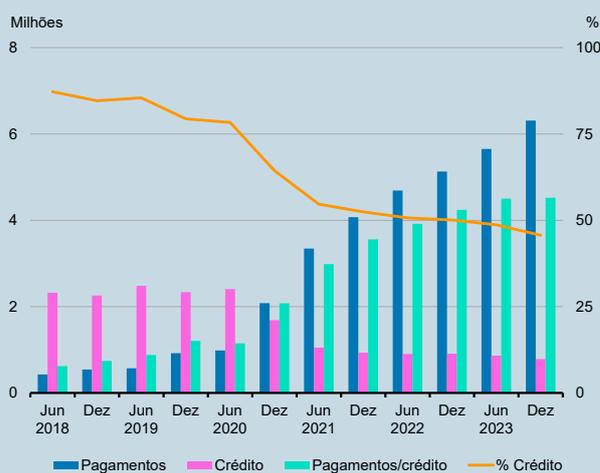


Gráfico 4 – Evolução clientes ativos
Pessoa jurídica, por atividade



O total de usuários ativos teve forte expansão a partir do segundo semestre de 2020 com o lançamento do Pix, notadamente nas instituições de crédito digital/serviços. Nesse período, o crescimento de usuários ativos PF foi de mais de 80% e 3.000% para os segmentos cinco maiores incumbentes e crédito digital/serviços, respectivamente. O número de usuários ativos PJ, por sua vez, ultrapassou a marca de 5,8 milhões para esses dois segmentos, sendo que o segmento de crédito digital/serviços apresenta mais clientes ativos do que os cinco maiores incumbentes na última data-base. Destaca-se também o sistema cooperativo, que aumentou o número de usuários ativos em mais de 1,6 milhão durante o mesmo período (gráficos 5 e 6).

Gráfico 5 – Usuários ativos
Pessoa física

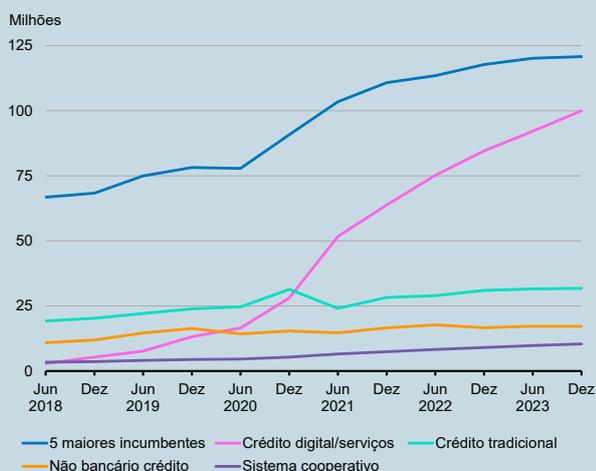
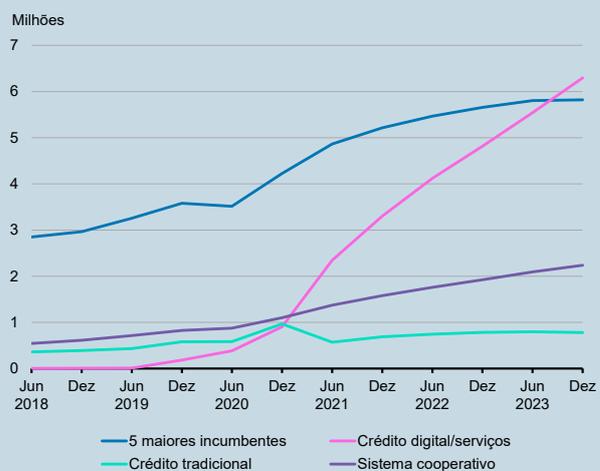


Gráfico 6 – Usuários ativos
Pessoa jurídica



6 O instrumento de pagamento pós-pago representa aproximadamente 68% do número de clientes ativos PF no SCR.

7 Para fins deste estudo, consideram-se três grandes grupos de operações do SFN/SPB: pagamentos (operações realizadas por meio de TED e Pix), crédito (carteira ativa no SCR) e pagamentos/crédito (cliente realizou operações por meio de TED/Pix e ainda possuiu carteira ativa na data-base).

Os usuários ativos apenas em operações de crédito ultrapassaram a marca de 63 milhões de PF e mais de 1 milhão de PJ em dez/2023, destacando-se a ampla diferença de crescimento do segmento crédito digital/serviços em relação aos demais. Esse crescimento pode ser um reflexo do aumento das operações com cartão de crédito nesse segmento. Para PF, os segmentos crédito tradicional e não bancário crédito alcançaram, respectivamente, quase 30 milhões e 17 milhões de usuários ativos em operações de crédito na mesma data-base. Para PJ, o segmento cooperativo aumentou em quase 200,0% sua base de usuários ativos em operações de crédito de junho de 2018 a dezembro de 2023, ao passo que o segmento de incumbentes cresceu em um ritmo menor: 41,5% durante o mesmo período (gráficos 7 e 8).

Gráfico 7 – Usuários ativos
Pessoa física, apenas crédito

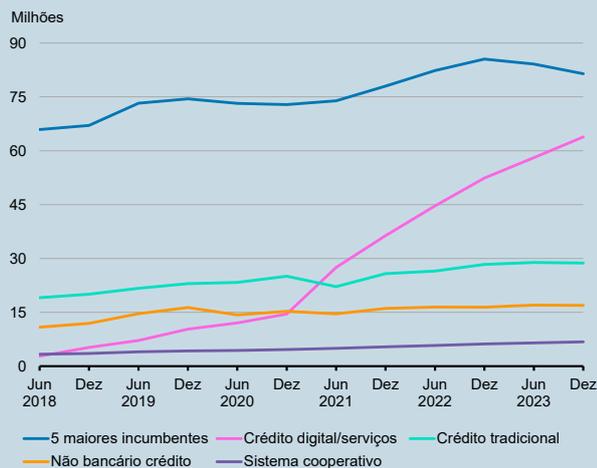
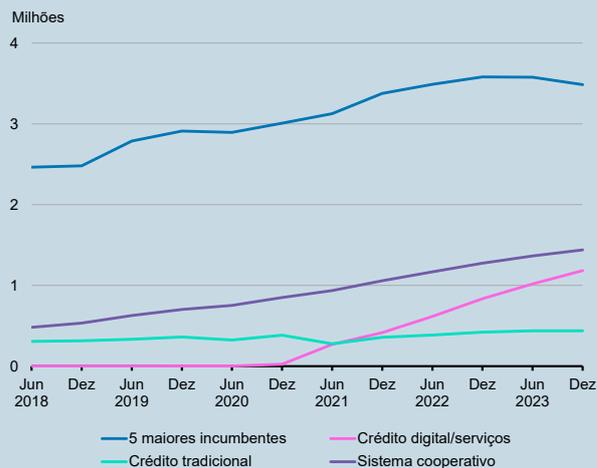


Gráfico 8 – Usuários ativos
Pessoa jurídica, apenas crédito



O número de usuários ativos apenas em operações de pagamentos deu um salto entre junho de 2020 e junho de 2021. Nos segmentos cinco maiores incumbentes e de crédito digital/serviços, respectivamente, 39,3 milhões e 36,2 milhões de usuários ativos PF realizaram ao menos uma transação de pagamento nos últimos três meses. Para PJ, a quantidade de usuários ativos que realizou transação de pagamento também cresceu, sobretudo no segmento crédito digital/serviços, o qual se destaca frente aos incumbentes em número de clientes ativos desde o primeiro semestre de 2021 (gráficos 9 e 10).

Gráfico 9 – Usuários ativos
Pessoa física, apenas pagamentos

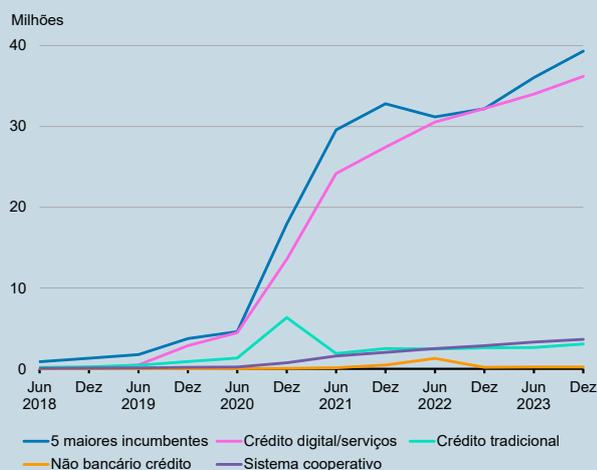
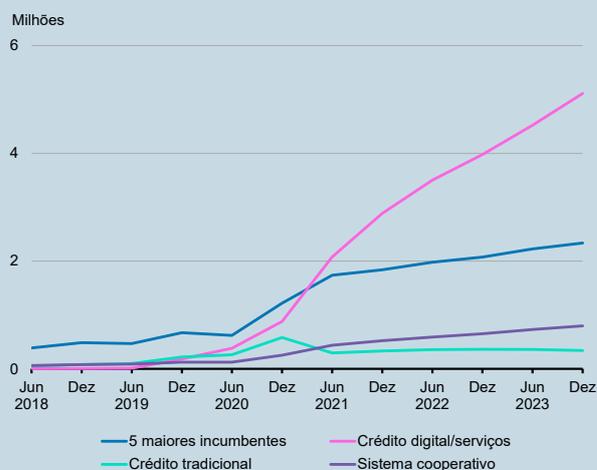


Gráfico 10 – Usuários ativos
Pessoa jurídica, apenas pagamentos



O número de usuários ativos que utilizam tanto crédito como pagamentos também cresceu de forma significativa. Para PF, o crescimento foi maior para os segmentos cinco maiores incumbentes e crédito digital/serviços. Para PJ, os destaques foram os segmentos cinco maiores incumbentes e sistema cooperativo (gráficos 11 e 12). É importante ressaltar que esse crescimento acelerado no número de usuários ativos foi uma consequência tanto da introdução do Pix como de uma maior oferta de cartões de crédito.

Gráfico 11 – Usuários ativos
Pessoa física, pagamentos e crédito

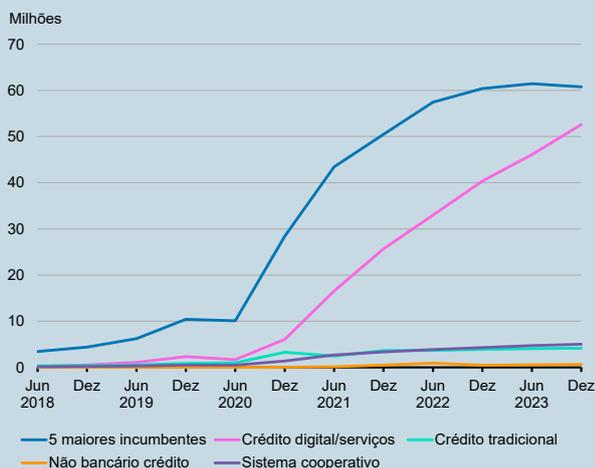
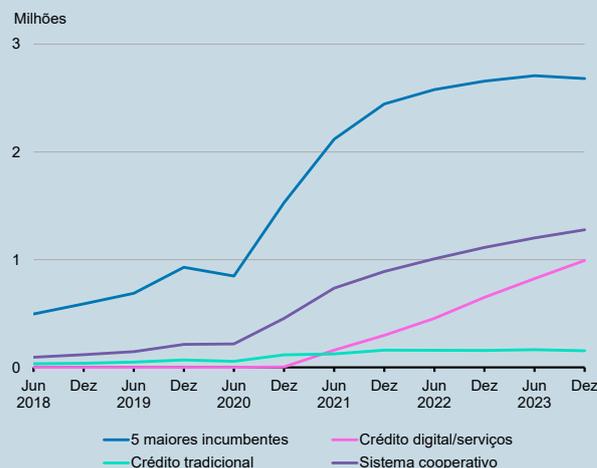


Gráfico 12 – Usuários ativos
Pessoa jurídica, pagamentos e crédito



Conclusão

Este boxe analisou a evolução de usuários ativos no SFN/SPB, considerando-se operações de crédito (SCR), de pagamentos (Pix e TED) e ambas as atividades em conjunto, segregando as informações por diferentes segmentos de instituições do SFN/SPB. Verificou-se forte expansão dos usuários ativos de instituições financeiras e/ou de pagamentos em qualquer um dos recortes analisados. Destaca-se, nas operações de pagamento, o crescimento de usuários ativos em função da introdução do Pix, ao passo que as operações com cartão de crédito impulsionaram os usuários ativos de operações de crédito.

O segmento crédito digital/serviços foi o que apresentou maior aumento em sua base total de usuários ativos. Esse crescimento foi puxado, principalmente, por novos entrantes no mercado durante o período analisado, devido à oferta do Pix e de cartões de crédito. O segmento de incumbentes também apresentou crescimento elevado, decorrente, além dos motivos já mencionados, de políticas públicas instrumentalizadas por meio da abertura de contas digitais de PF. O sistema cooperativo apresentou crescimento importante de usuários ativos para PJ. Os demais segmentos apresentaram estabilidade no número de clientes ativos.