



# Fiserv Insights: Pix e as Novas Modalidades Sob a Ótica do Cliente

Agosto de 2024

**fiserv.**



## O brasileiro e o uso do Pix

Com o novo recorde histórico de transações em um único dia – mais de 224 milhões, em 5 de julho, de acordo com o Banco Central do Brasil – tenho o prazer de apresentar a pesquisa Fiserv Insights: Pix e as Novas Modalidades Sob a Ótica do Cliente. Afinal, mais do que entender a aceitação dos brasileiros por esse meio de pagamento que está prestes a completar quatro anos, precisamos entender o seu impacto frente aos estabelecimentos comerciais e como essa experiência de pagamento pode ser um facilitador (ou não) da jornada.

Uma das maiores fortalezas da Fiserv está em conhecer profundamente o varejo brasileiro, suas necessidades e desafios de negócios, a fim de trazer inovações e soluções que ajudem os clientes e parceiros a crescer e a aumentar a eficiência de suas operações. Com isso em mente, desenvolvemos mais um estudo sobre o comportamento dos brasileiros com relação aos meios de pagamento com o apoio da [Afrac](#) - Associação Brasileira de Tecnologia para o Comércio e Serviços. Desta vez, pretendemos mostrar como o consumidor se relaciona com o Pix, suas expectativas com a agenda evolutiva e anseios e ansiedades na transação efetuada com sucesso.

Aqui, conversamos com uma amostra representativa de brasileiros de todos os níveis socioeconômicos, e com pelo menos uma conta em banco. Entre as conclusões, vale dizer que a parcela dos entrevistados que atualmente não realizam transações via Pix é de apenas 2% – mais da metade delas, por receio de fraude; 21%, por não saber como fazer a operação. Percebemos existir, aqui, uma grande oportunidade para que as instituições financeiras melhorem o conhecimento sobre o serviço por meio de ações educativas e que a indústria, em conjunto, se mobilize para sanar esse e outros pontos aqui apontados.

O estudo ajuda a ver como e de que forma o Pix vem evoluindo para além das transferências informais entre pessoas para um cenário em que a maior parte já pagou um estabelecimento comercial com o método. Entender os fatores que impedem que o Pix tenha ainda mais sucesso pode estar no desconforto de esperar o Pix “compensar”, ou seja, de o estabelecimento confirmar ao consumidor que a transação foi completada – o que foi apontado por 10% dos entrevistados – e a não conclusão da operação (7%). Fatores esses que deixam de existir se o varejo adotar soluções de Pix mais robustas como a nossa, que incluem processamento próprio e acesso ao relatório de recebimento, demonstrando o real status da transação mesmo quando não finalizada no PDV.

Esperamos que os dados a seguir ajudem nossos parceiros e clientes a entenderem com mais profundidade a expectativa do cliente ao transacionar com Pix, levando insights sobre como promover pagamentos sem fricção, associado a um atendimento cada vez mais personalizado para gerar negócios de sucesso!

## Rodrigo Climaco

Vice-presidente de Desenvolvimento de Negócios da Fiserv Brasil

\* dados de junho, 2024



# Índice

01

Retrato do  
Pix no Brasil



02

Sobre Quem  
Não Faz Pix



03

Pix e a Experiência  
de Compra



04

Experiência do Pix  
no Varejo



05

Preferência do Meio  
de Pagamento



06

Impactos das  
Intercorrências  
de Pix



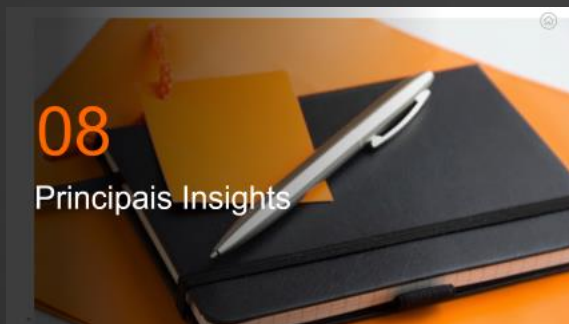
07

Fraudes e Golpes



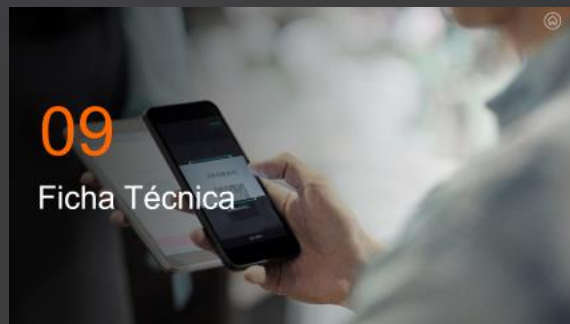
08

Principais Insights



09

Ficha Técnica





01

# Retrato do Pix no Brasil





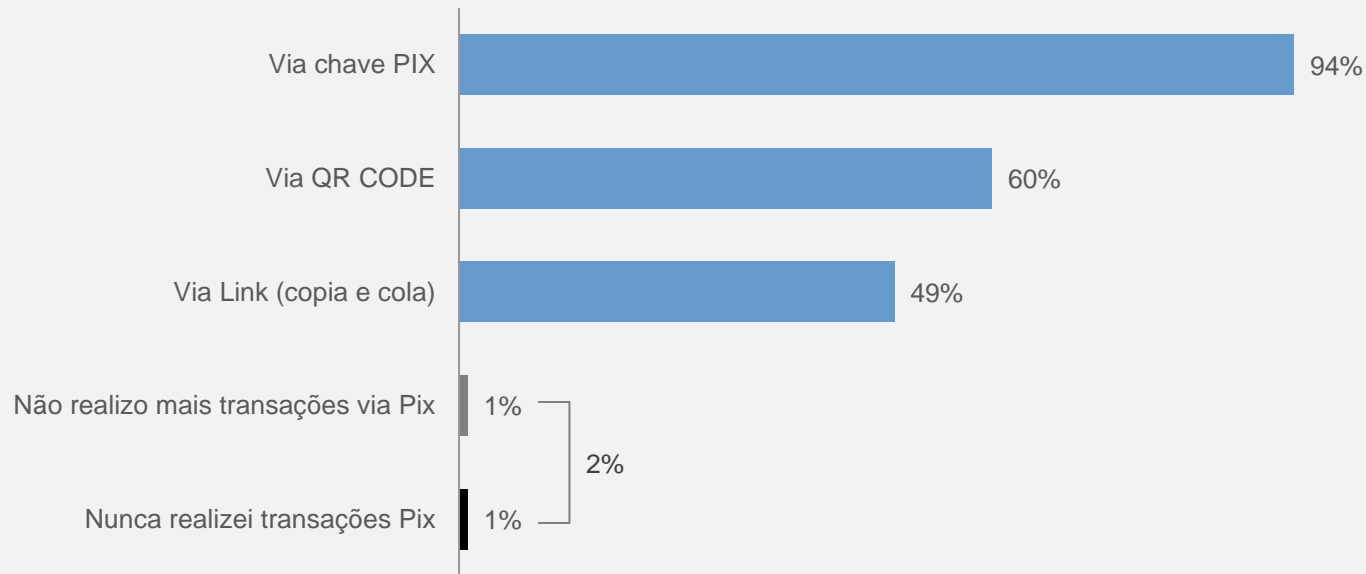
# Retrato do Pix no Brasil

Considerando os brasileiros bancarizados, em média as pessoas possuem contas em 3,5 bancos.

No geral, entre os bancarizados, **2% não realizam atualmente transações via Pix**, seja porque nunca utilizou a ferramenta ou porque deixou de realizar em algum momento da vida.

Entre os que ainda tem o costume de realizar esse tipo de transação bancária, **há um destaque para maior recorrência de transferências via Chave Pix (94%)**. O uso do QR Code aparece na sequência com 60%.

## Realização de transações via Pix





02

Sobre Quem  
Não Faz Pix





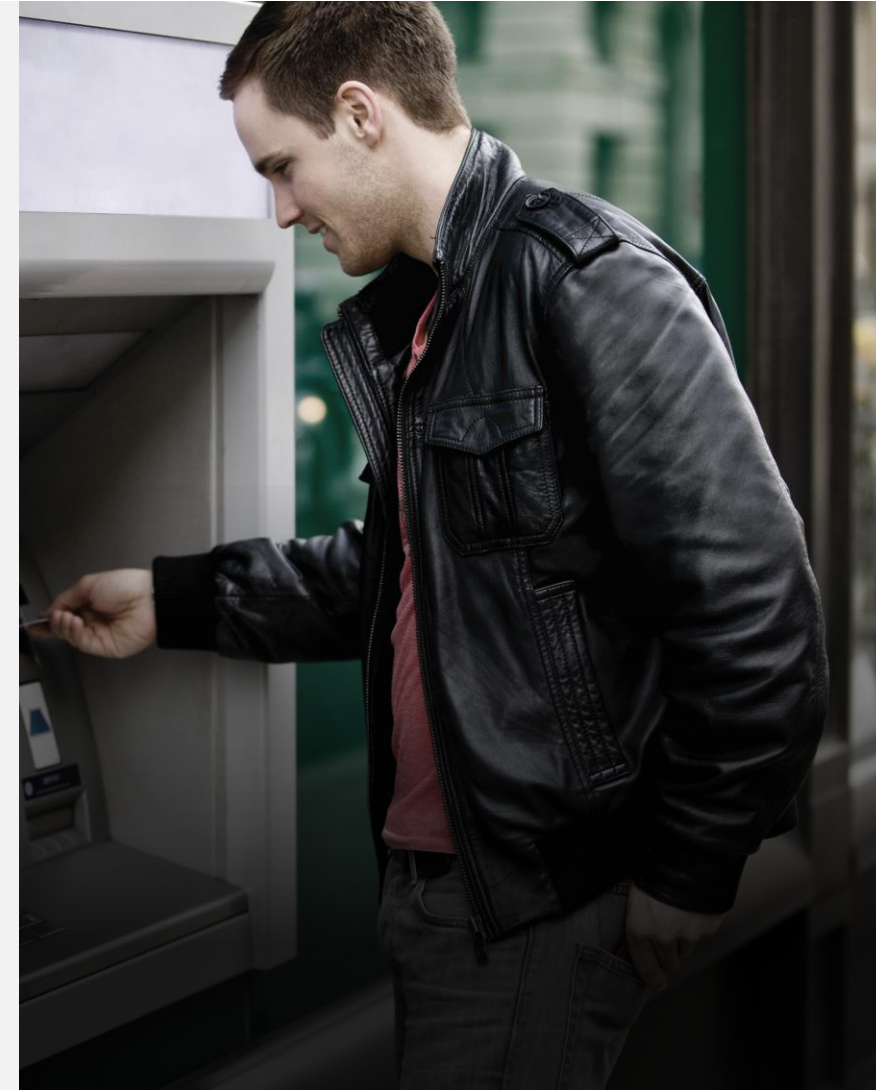
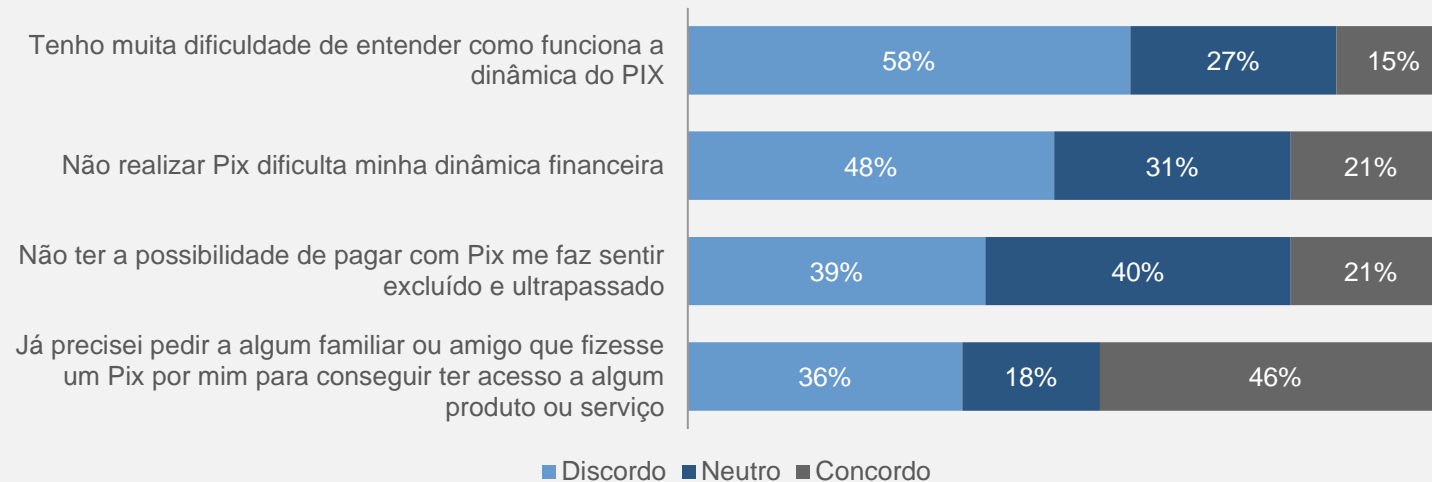
# Sobre Quem Não Faz Pix

Para essas pessoas que não realizam Pix atualmente, a percepção é de que, apesar de não usar, a funcionalidade não é difícil de entender. Além disso, não realizar o Pix nem sempre dificulta a dinâmica financeira.

Por outro lado, 46% das pessoas já precisaram pedir a algum amigo ou familiar que fizesse um Pix por elas – o que pode ser considerado como um passo a mais nessa dinâmica, mesmo que ainda não percebida como um empecilho.

Além disso, 21% dessas pessoas consideram que a não possibilidade de realizar Pix as faz sentir excluídas ou ultrapassadas.

## Situações relacionadas a não utilização do Pix



\*Resultados indicativos em função do tamanho da base.

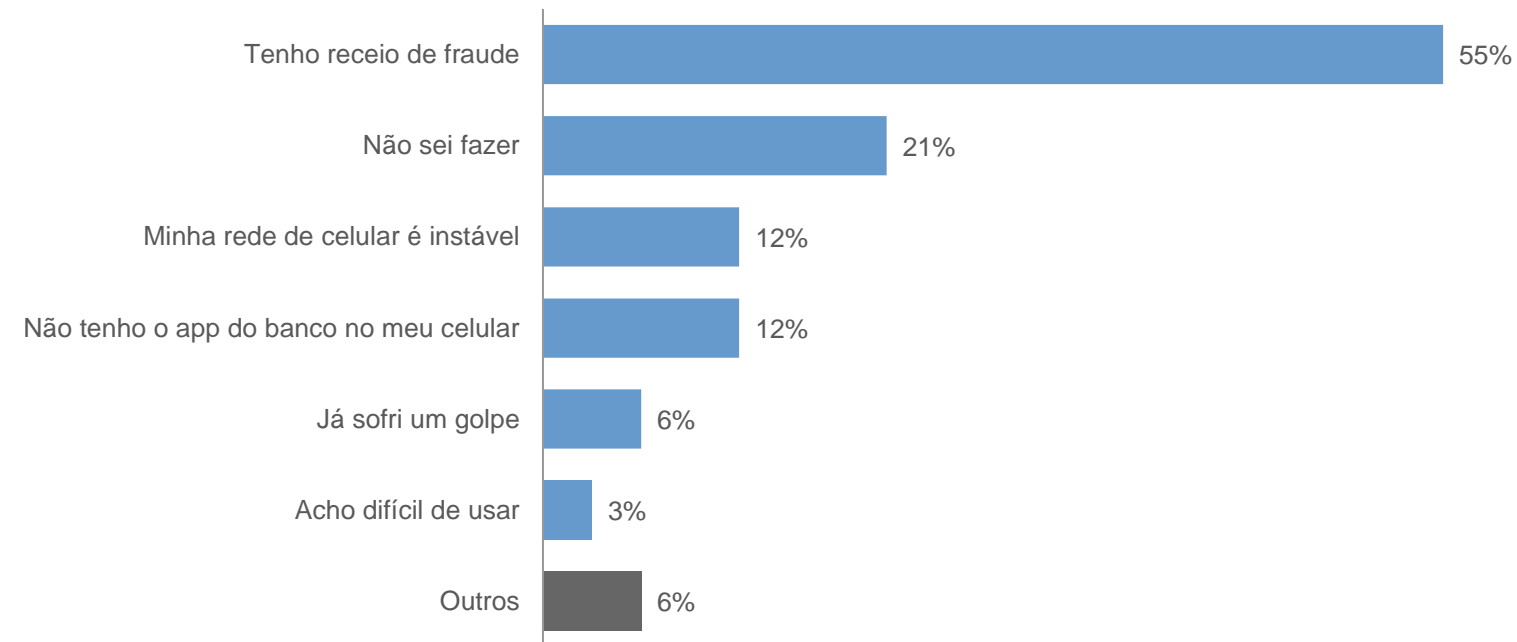


# Sobre Quem Não Faz Pix

Não realizar transações via Pix está muito relacionado a segurança de modo geral. 5 em cada 10 pessoas que não realizam esse tipo de transação por ter receio de sofrer alguma fraude. Não saber fazer um Pix também se destaca, com 21%.

Pensando no que faria essas pessoas passarem a fazer transações via Pix, se destacam temas relacionados a **SEGURANÇA**, **CELULAR** e **DINHEIRO**.

## Motivos para não realizar Pix



## O que faria voltar/começar a fazer Pix



“Segurança do mundo digital e segurança pública do país.”

“Primeiro criar um Pix; mas para isso eu precisaria de alguém para me orientar. E depois, buscar junto às Instituições financeiras esclarecimento de como devo utilizá-lo com total segurança.”

\*Resultados indicativos em função do tamanho da base.





03

# Pix e a Experiência de Compra





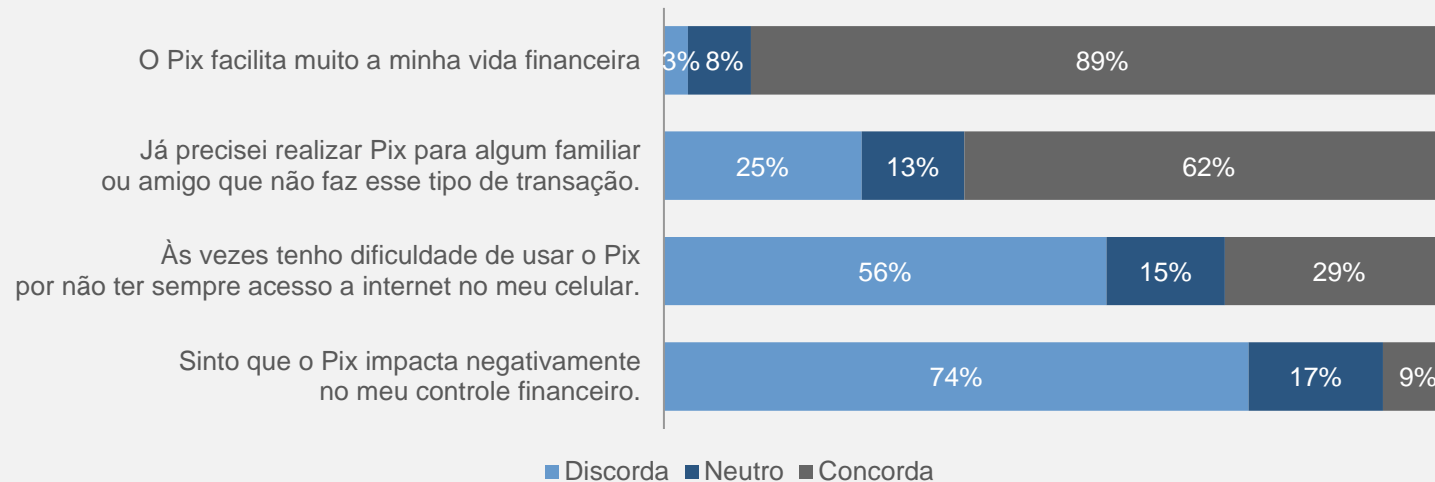
# Pix Facilita a Vida

De modo geral, **as pessoas que fazem Pix atualmente concordam que esse tipo de transação facilita muito a vida financeira**, ainda mais quando a percepção é de que o Pix **não impacta negativamente o controle financeiro**.

**6 em cada 10 usuários de Pix declaram que já precisaram realizar alguma transação do tipo para um amigo ou familiar que não utiliza esse recurso.**

Na maior parte das vezes, não há intercorrências para realizar as transações em função do acesso à internet. Mas **29% concorda que essa situação às vezes acontece.**

## Situações relacionadas a utilização de Pix



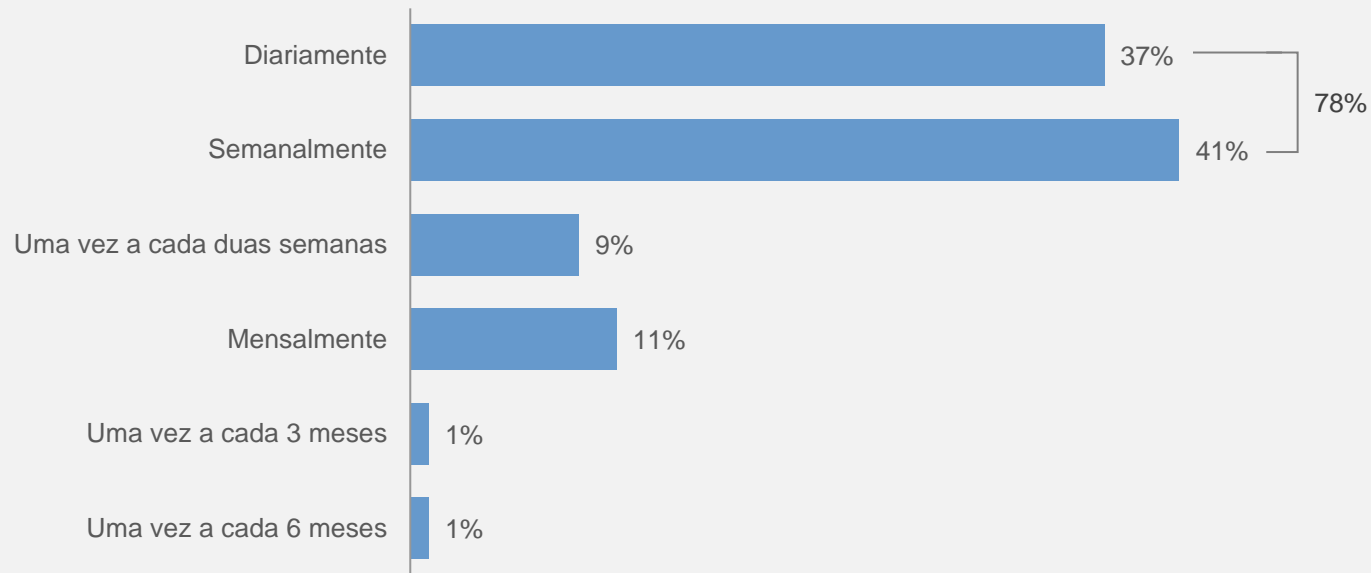


# Pix Toda Semana

Entre os bancarizados que utilizam o Pix, **78% realizam transações do tipo pelo menos 1 vez por semana. Sendo 37% que utilizam o recurso todos os dias** e 4 em cada 10 que realizam semanalmente.

As transações quinzenais ou mensais, fazem parte da rotina de 9% e 11% dos entrevistados, respectivamente, e – como hipótese, pode se relacionar ao momento de pagamentos de boletos e outras contas.

## Frequência que realiza Pix



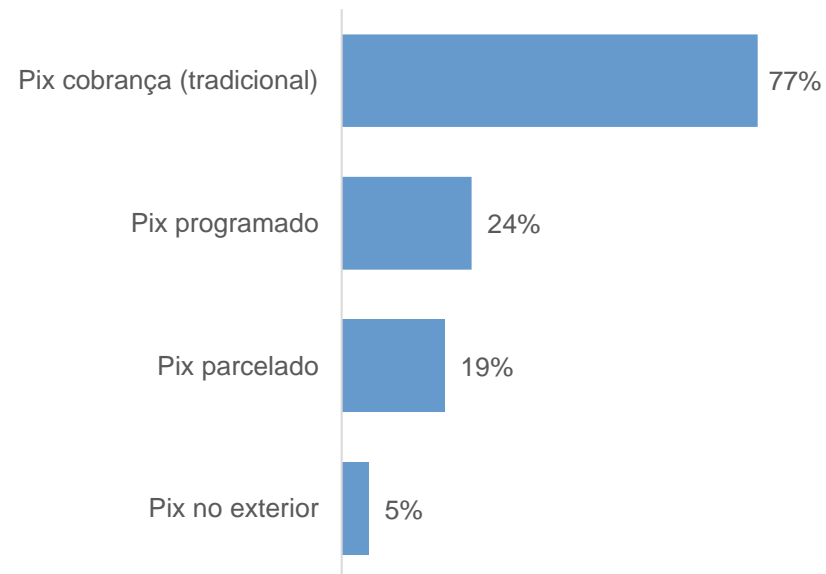


# Pix e Novas Modalidades

Os usuários de Pix costumam fazer principalmente o **Pix cobrança tradicional, sendo parte da rotina de 77% dessas pessoas**. Na sequência, Pix Programado e Pix parcelado também são utilizados por uma porcentagem significativa da amostra.

Pensando nos tipos de transação via Pix que não realiza atualmente, **3 em cada 10 não tem o interesse de começar a fazer os tipos que ainda não faz**. Mas, também, **3 em cada 10 gostariam de usar o Pix parcelado** como mais um recurso na organização e gestão financeira.

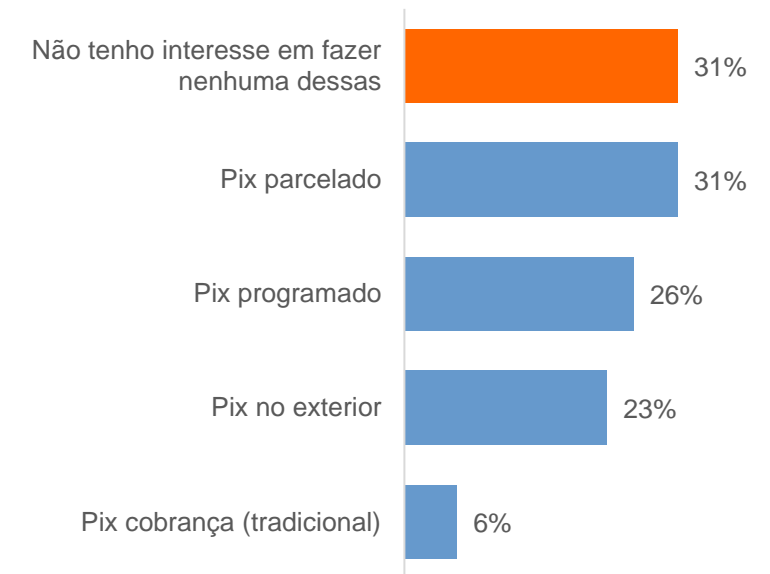
Tipos de transação via Pix que utiliza



Analisando entre faixas etárias, o uso do Pix cobrança é proporcional a idade do usuário – isso é, quanto maior a idade, maior o número de pessoas que utiliza.

Já com o Pix parcelado e no exterior, o uso é inversamente proporcional a idade. Ou seja, quanto maior a idade, menos o recurso é utilizado.

Tipos de transação via Pix que gostaria de utilizar





04

# Experiência do Pix no Varejo





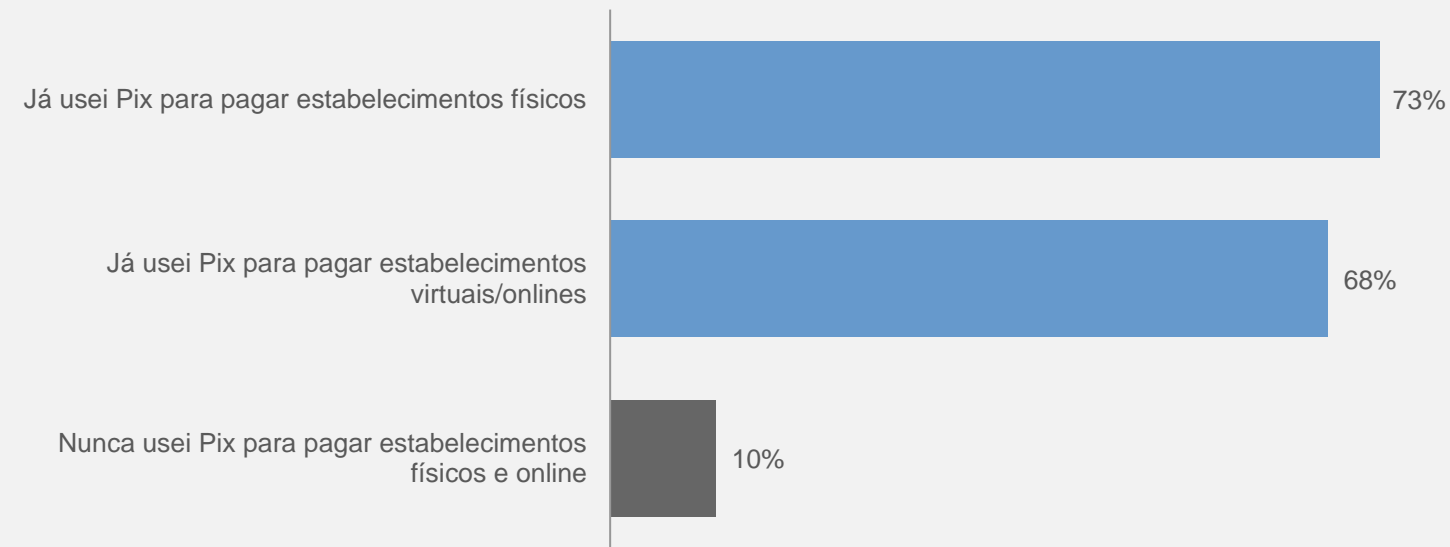
# Pix P2B

Considerando as pessoas que já realizam transações via Pix em algum momento da vida, **9 em cada 10 já fizeram um Pix para pagar estabelecimentos.**

**73% já pagou estabelecimentos físicos com um Pix e 68% já fez a transferência no pagamento de estabelecimentos online.**

Dessa forma, é possível perceber que o Pix como forma de pagamento em compras é recorrente na vida dos brasileiros.

## Uso de Pix em estabelecimentos



Em uma análise por faixa etária, as pessoas com mais de 50 anos que já fizeram ou fazem Pix, utilizaram menos o recurso como uma forma de pagamento em estabelecimentos.

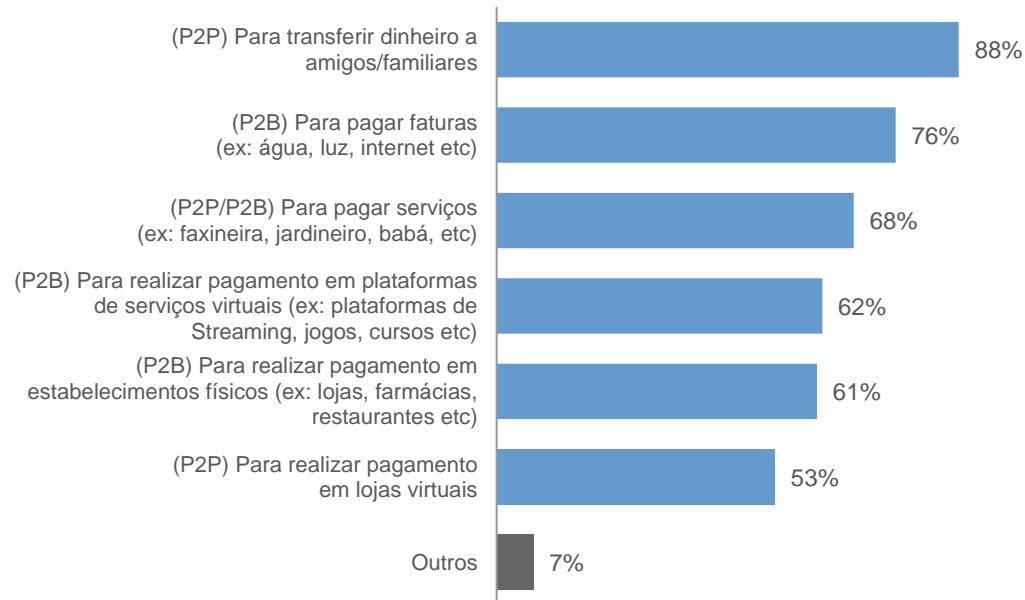


# Pix Paga Contas e Contrata Serviços

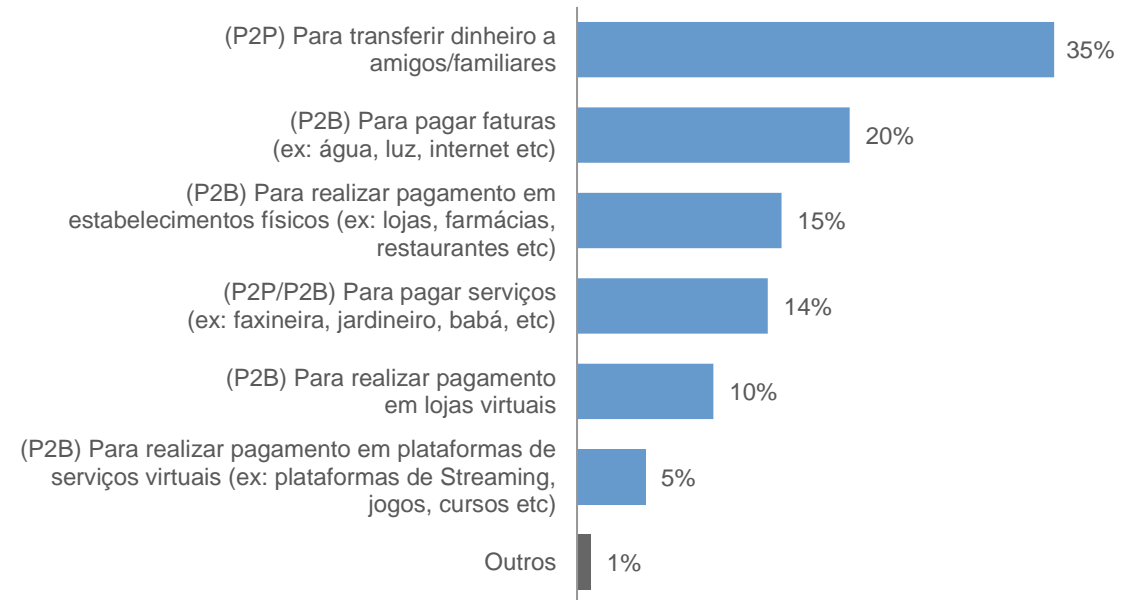
88% dos usuários de Pix atualmente utilizam a ferramenta para transferir dinheiro a amigos/familiares. Na sequência, 76% utilizam para pagar faturas tradicionais, como contas de água, luz e internet. Mais da metade desses usuários também utiliza para o pagamento de serviços, de plataformas virtuais e pagamento de estabelecimentos.

Pensando na transação que mais costumam fazer, os resultados são bastante pulverizados ainda que em linha com os resultados gerais, mas vale destacar que 15% declaram que o pagamento de estabelecimentos é o que faz com mais recorrência.

### Transações que costuma realiza com Pix Geral



### Transações que costuma realizar com Pix Primeira marcada



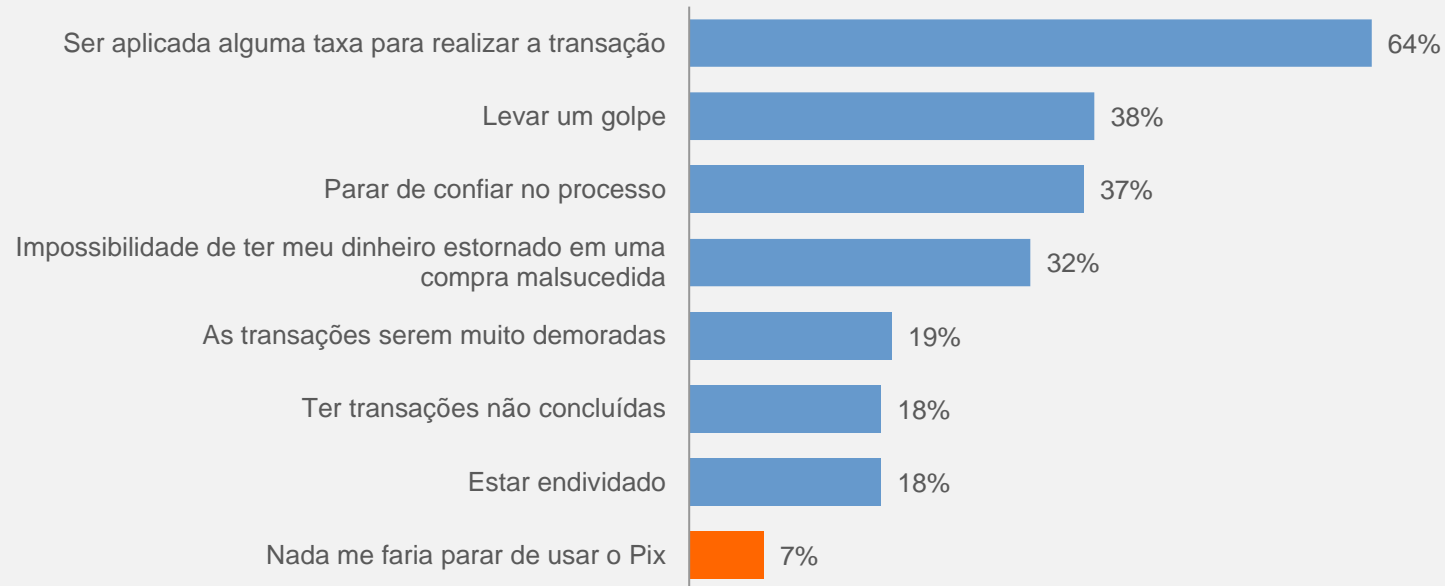


# Razões Para Deixar de Usar Pix

Para as pessoas que utilizam o Pix atualmente, há diversos motivos que as fariam parar de usar a transação. **64% declaram que caso fosse aplicado alguma taxa para realizar uma transação via Pix, deixariam de utilizar o recurso.**

**A questão de segurança, seja por levar um golpe (38%) ou parar de confiar no processo (37%) também seriam motivadores para não utilizar mais o Pix.**

## Motivos que fariam deixar de usar o Pix



Analisando os recortes da amostra, não há diferenças significativas entre as leituras.





05

# Preferência do Meio de Pagamento





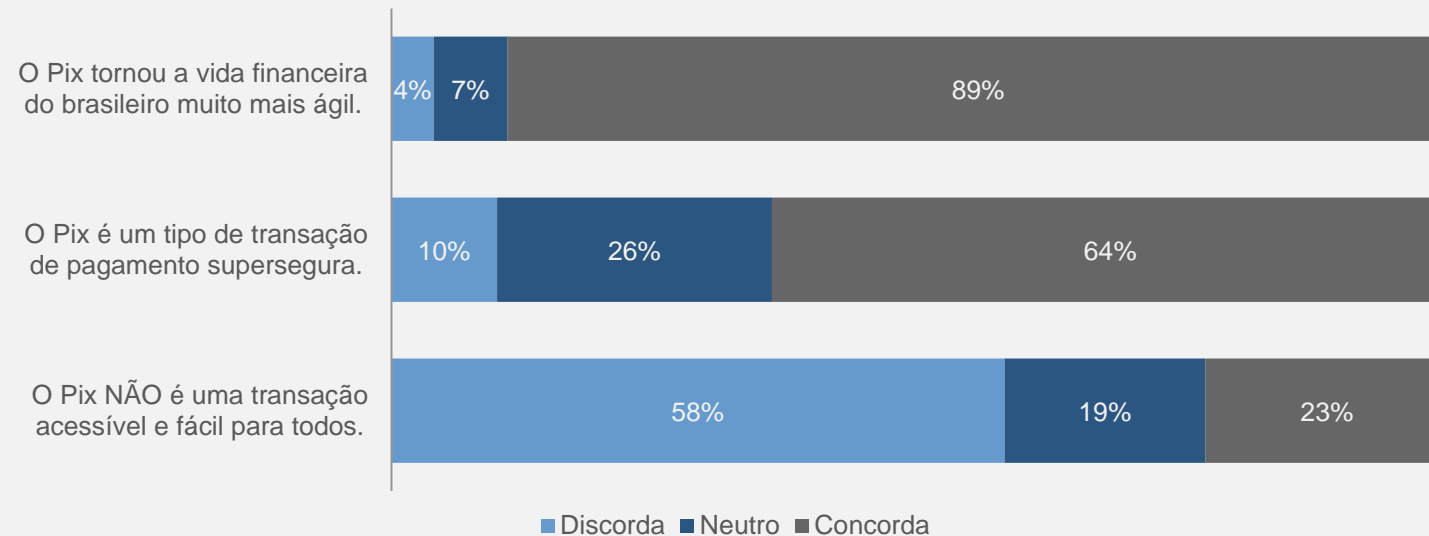
# Facilidades do Pix

Entre usuários e não usuários de Pix, a percepção é que o recurso tornou a vida do brasileiro muito mais ágil (89%). Mas 23% concordam que o Pix não é uma transação acessível e fácil para todos.

6 em cada 10 acreditam que o Pix é um tipo de transação financeira supersegura.

Relacionando esses resultados com os vistos anteriormente sobre não usuários, é possível pensar em como as pessoas percebem o Pix como fácil e benéfico para a vida financeira, embora ele nem sempre seja fácil ou acessível para todos.

## Situações relacionadas a utilização de Pix



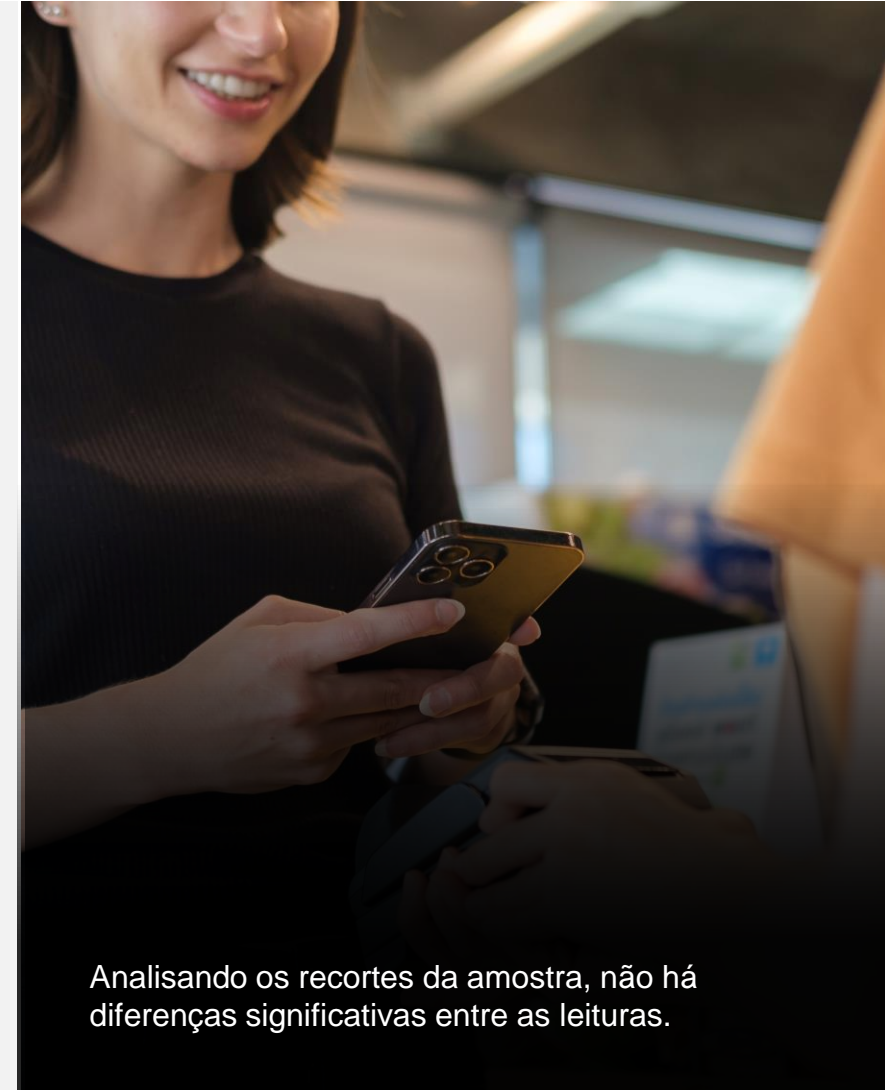
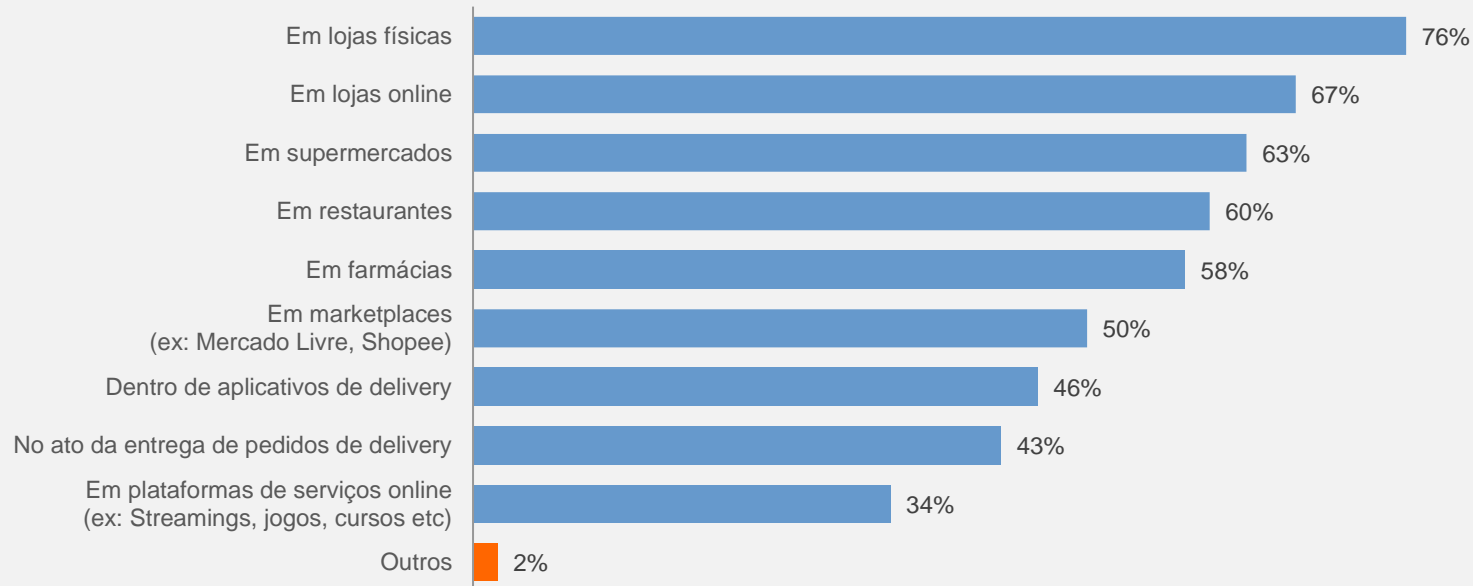


# Pix no e-commerce e Lojas Físicas

Entre as pessoas que já fizeram Pix para o estabelecimentos, **76% declaram que já pagaram lojas físicas com Pix. As lojas online aparecem na sequência com 67%.**

**Supermercados, restaurantes e farmácias também são estabelecimentos pagos com Pix por mais da metade das pessoas que já realizaram esse tipo de transação no pagamento de compras e serviços.**

## Estabelecimentos que já pagou com Pix



Analisando os recortes da amostra, não há diferenças significativas entre as leituras.

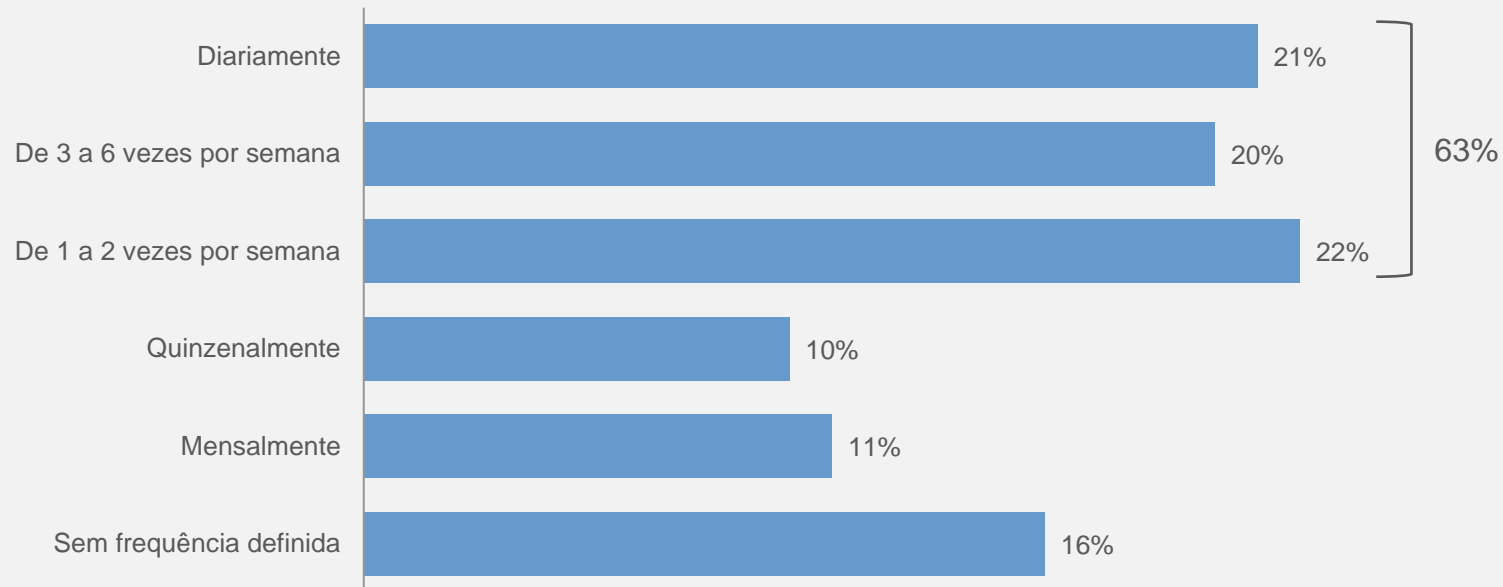


# Pix e Recorrência

Entre as pessoas que já fizeram pagamentos com Pix em estabelecimentos, **6 em cada 10 realizam esse tipo de transação pelo menos uma vez por semana.**

**21% faz pagamentos a estabelecimentos com Pix todos os dias** e 20% pelo menos três vezes por semana, sendo então um tipo de pagamento bastante recorrente entre esses usuários.

Frequência que realiza Pix para o pagamento de estabelecimentos





# Pix e Segurança

Considerando as pessoas que não costumam fazer Pix para estabelecimentos físicos, **4 em cada 10 declaram que preferem fazer as compras com cartão de crédito em função dos benefícios da operadora – sendo esse o motivo mais frequente.**

**A questão da segurança novamente aparece como motivo para não realização do Pix, seja relacionado ao uso do celular em lugares públicos, a abrir o aplicativo do banco em lugares públicos e não se sentir seguro, de maneira geral.**

## Motivos para não fazer Pix para estabelecimentos físicos



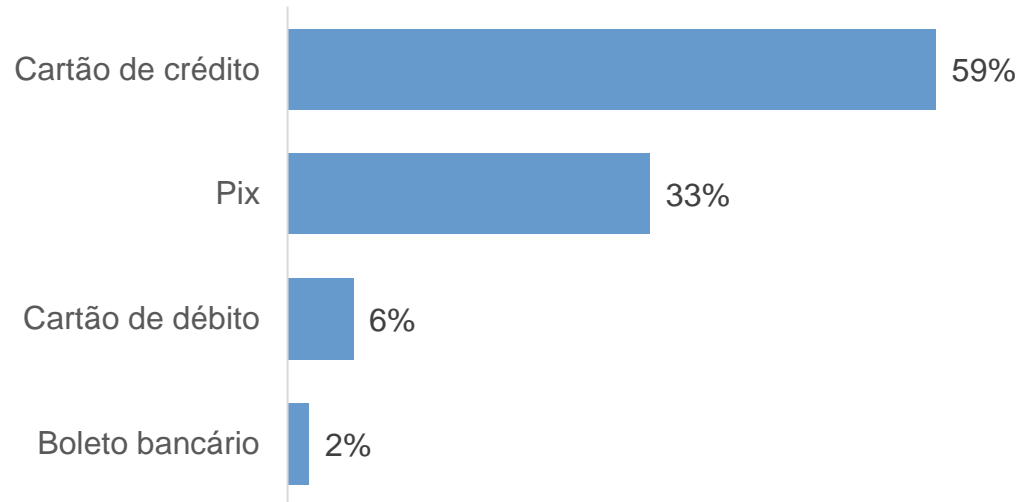


# Preferência do Meio de Pagamento

67% das pessoas que utilizam o Pix para pagar estabelecimentos virtuais não preferem esse método de pagamento nesse momento. A maior parte das pessoas (59%) preferem o pagamento com o cartão de crédito quando realiza alguma compra online.

O motivo para não preferir o Pix está bastante relacionado ao benefícios do cartão de crédito, como PONTOS, MILHAS e PARCELAMENTO.

Método de pagamento preferido para compras online



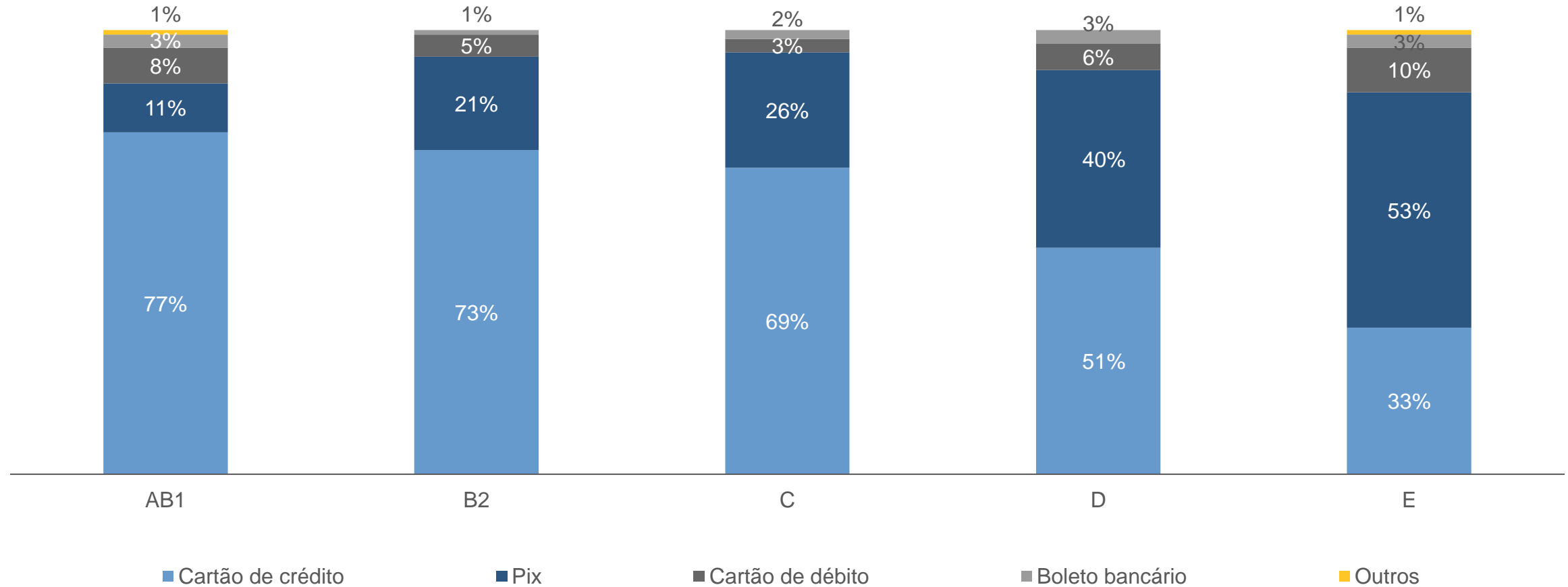
Motivo para não preferir pagar com Pix as compras online





# Preferência por Nível Socioeconômico

Método de pagamento preferido para compras online





06

# Impactos das Intercorrências de Pix





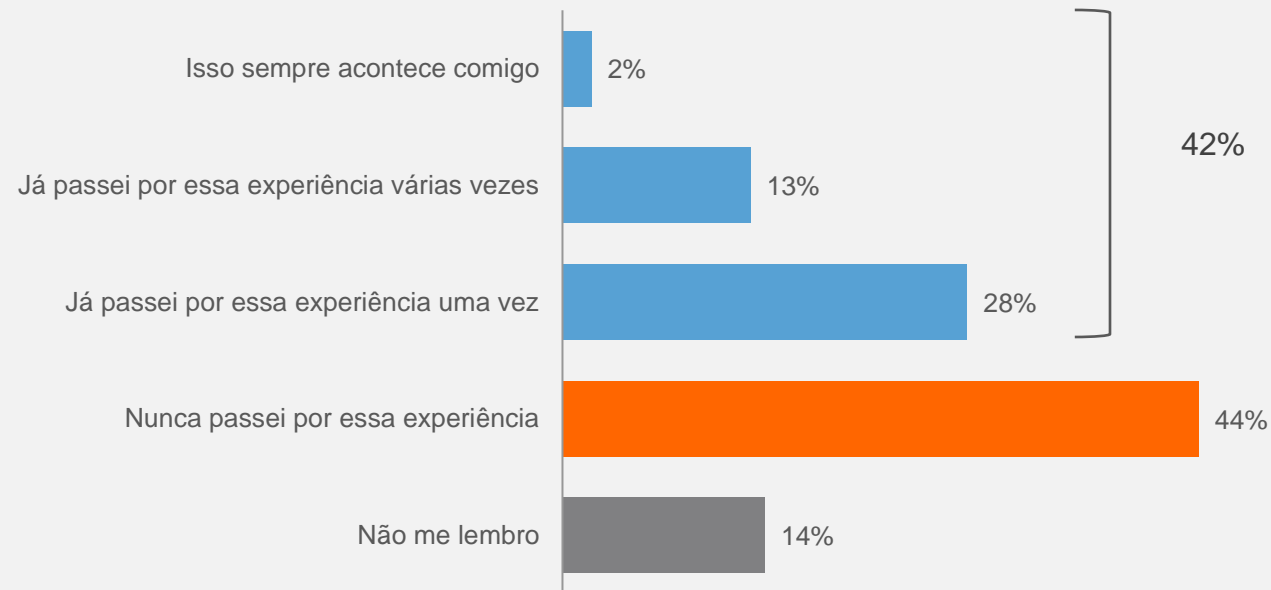


# Demora no Processamento

42% das pessoas que já fizeram pagamentos com Pix em estabelecimentos já passaram pelo menos uma vez pela situação de fazer um pagamento via Pix, que debitou o valor da conta, mas demorou a ser confirmado no sistema da loja.

Outros 44% nunca passaram por essa experiência e 14% não sabem dizer.

Vivência em situações de demora no processamento do pagamento de estabelecimentos com Pix









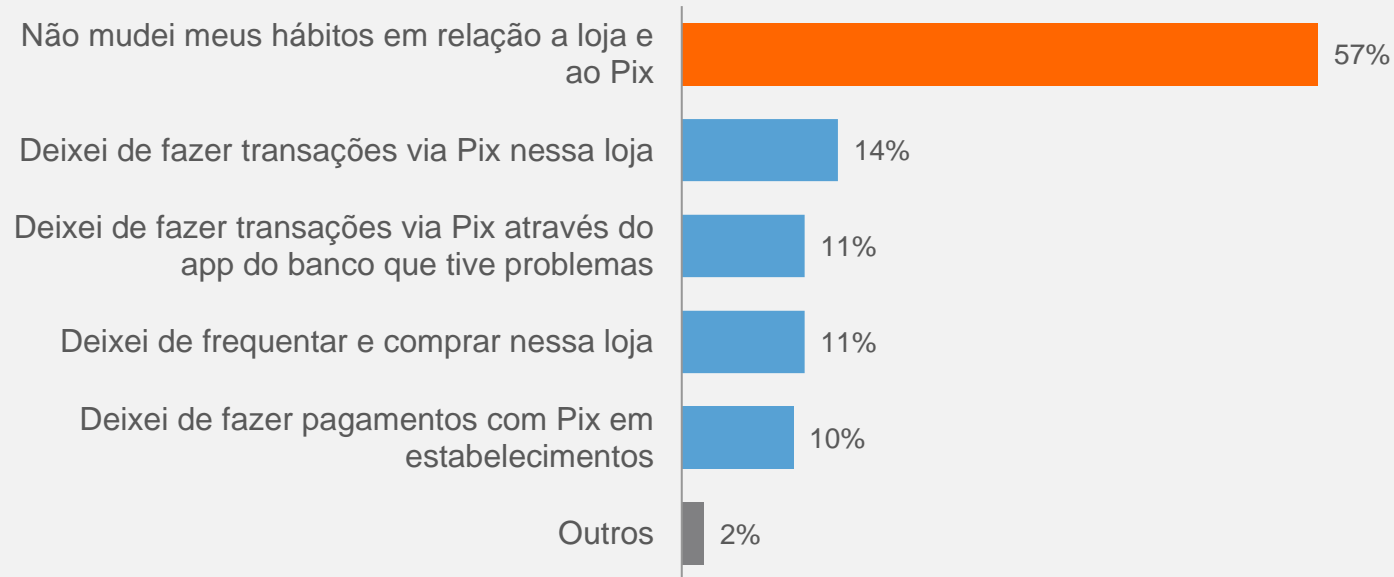


# Impactos da Demora do Pix

4 em cada 10 pessoas que passaram pela situação de demora na confirmação do pagamento via Pix em um estabelecimento reagiram de alguma forma, seja deixando de fazer transações via Pix na loja ou no banco em específico, em estabelecimentos no geral ou deixando de frequentar a loja.

Mas 57% declara que após passar por essa situação não mudou nenhum hábito em relação ao Pix ou a loja.

## Vivência em uma situação de problema no pagamento de estabelecimentos com Pix



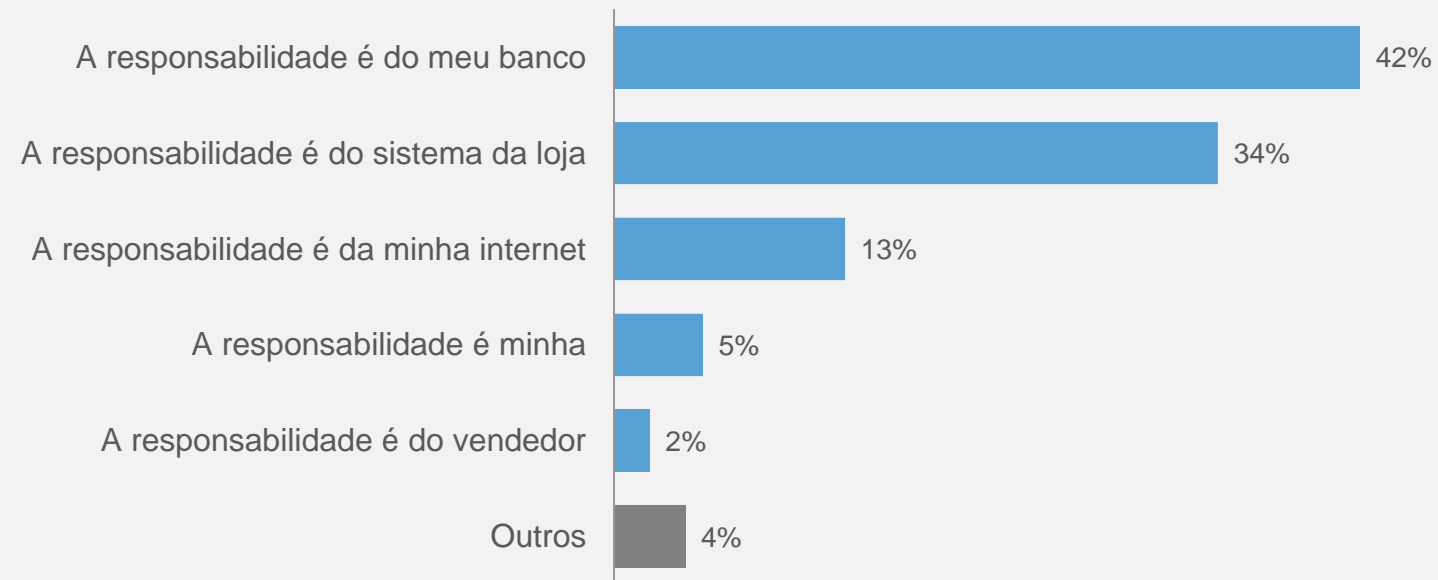


# Principais Insights

Ainda pensando nessa situação, para as pessoas que fazem Pix em estabelecimentos e já a vivenciaram ou não, **4 em cada 10 acreditam que a responsabilidade seja do banco.**

Além desse, se destacam os **34% que acreditam que a responsabilidade é do sistema da loja.** Outros relacionam a responsabilidade à internet, a si mesmo e por último ao vendedor.

Responsabilidade em situações de demora de confirmação do pagamento via Pix em estabelecimentos





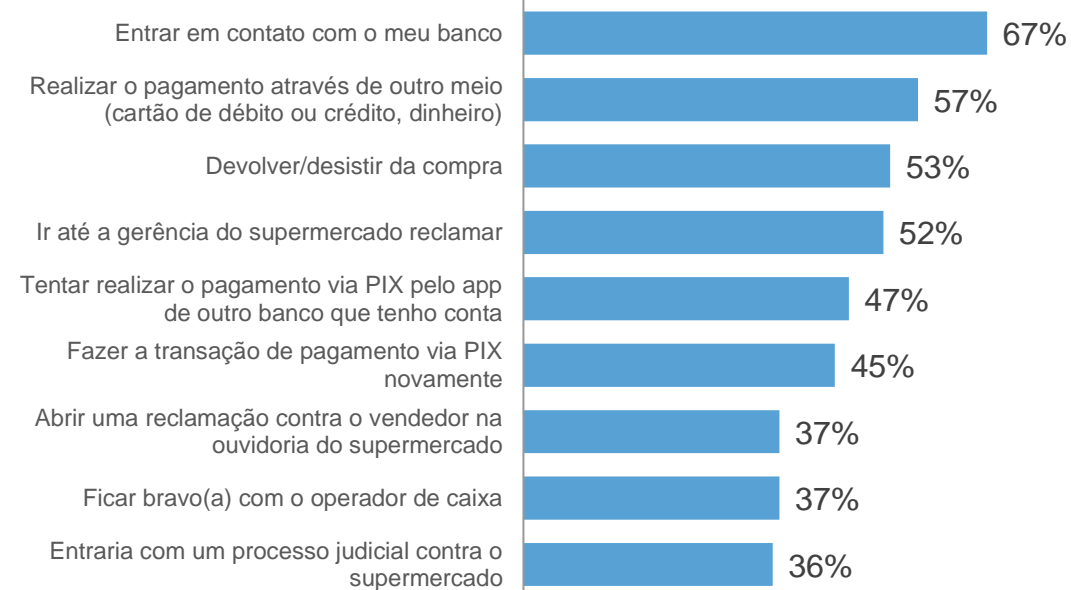
# Principais Insights

Ao solicitar que os respondentes imaginassem uma situação em que, ao fazer o pagamento com Pix em uma compra presencial no supermercado o pagamento demorasse a ser confirmado pelo sistema da loja, as pessoas entendem que **reagiriam entrando em contato com o banco, realizando o pagamento através de outro meio de pagamento ou devolvendo/desistindo da compra.**

**Pensando na primeira reação, 28% declaram que primeiro iriam entrar em contato com o banco e 16% realizaria o pagamento através de outro meio.**

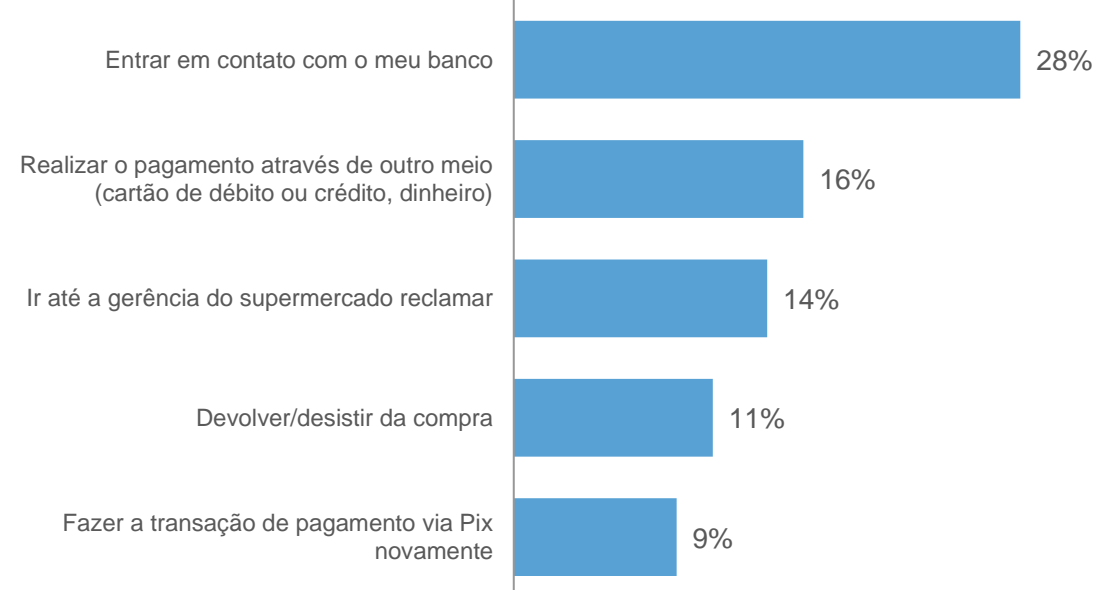
## Ação após situação hipotética com Pix em estabelecimentos

– Geral



## Ação após situação hipotética com Pix em estabelecimentos

– Primeira marcada





# 07

## Fraudes e Golpes



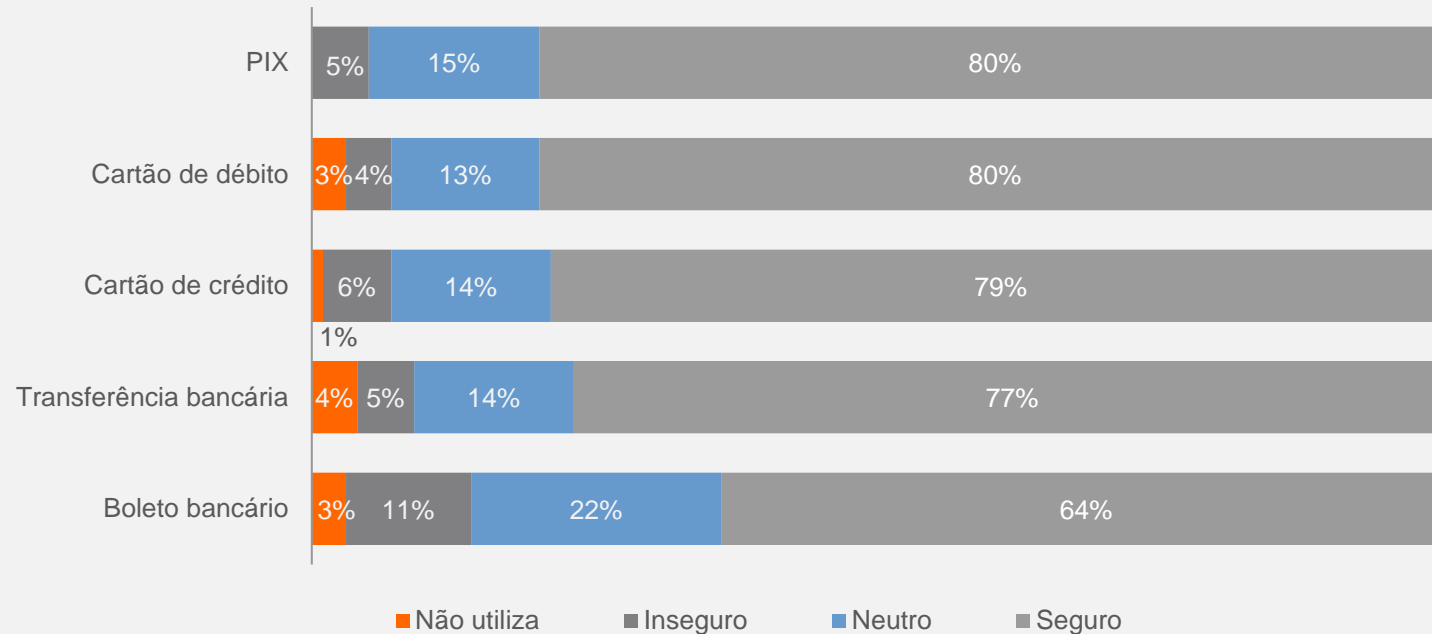


# Experiências de Fraudes e Golpes

Pensando em segurança relacionada aos meios de pagamento, **as pessoas acreditam que os mais seguros são o Pix e o cartão de débito, ambos com 80%. O cartão de crédito e a transferência bancária aparecem na sequência, com ligeira diferença.**

Entre os meios de pagamento avaliados, o percebido como mais inseguro é o boleto bancário.

Sensação de segurança ao utilizar os meios de pagamento



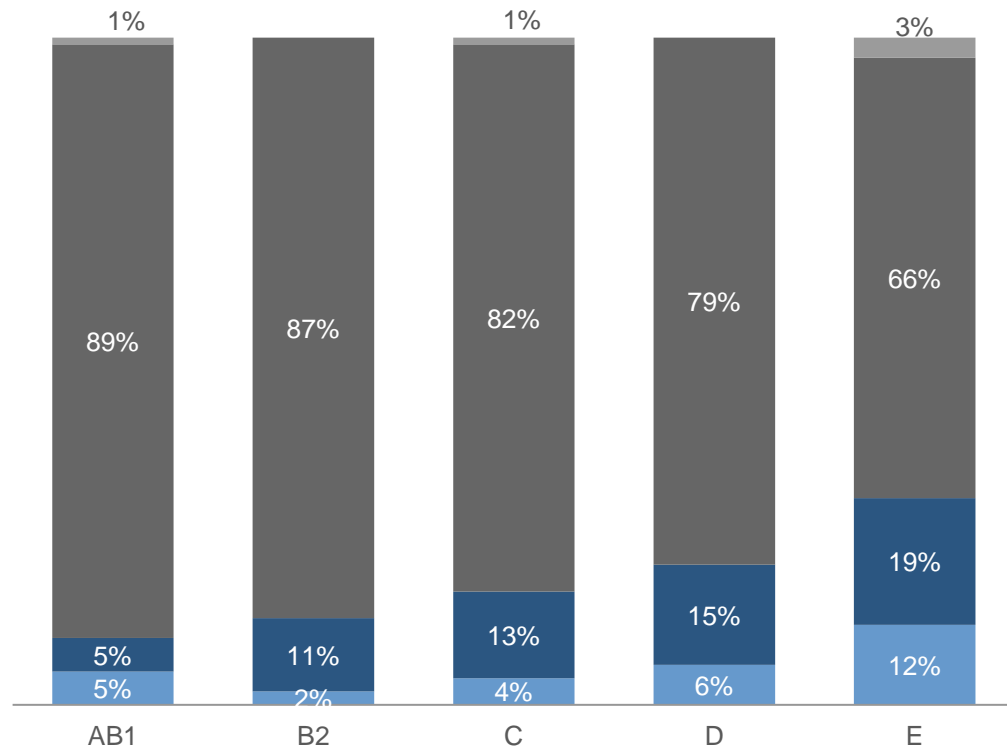
Analisando os recortes da amostra, não há diferenças significativas entre as leituras.



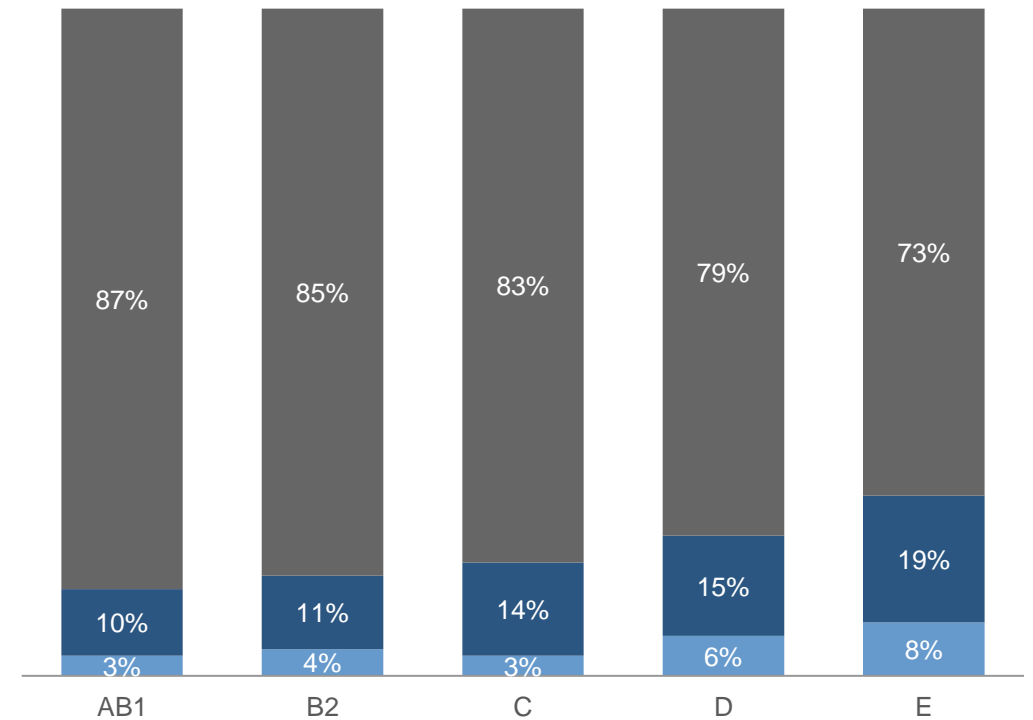
# Experiências de Fraudes e Golpes

## Sensação de segurança ao utilizar os meios de pagamento

Cartão de crédito



Pix



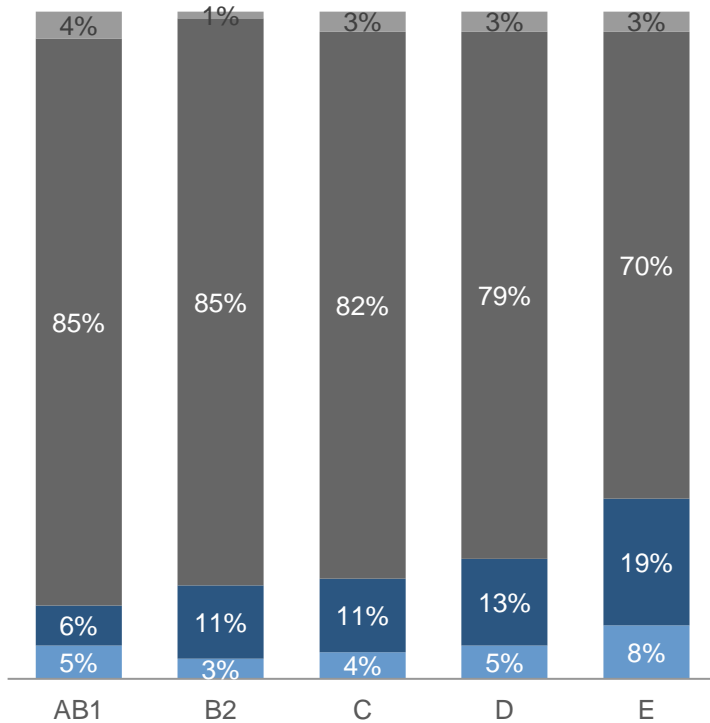
■ Inseguro ■ Neutro ■ Seguro ■ Não utiliza



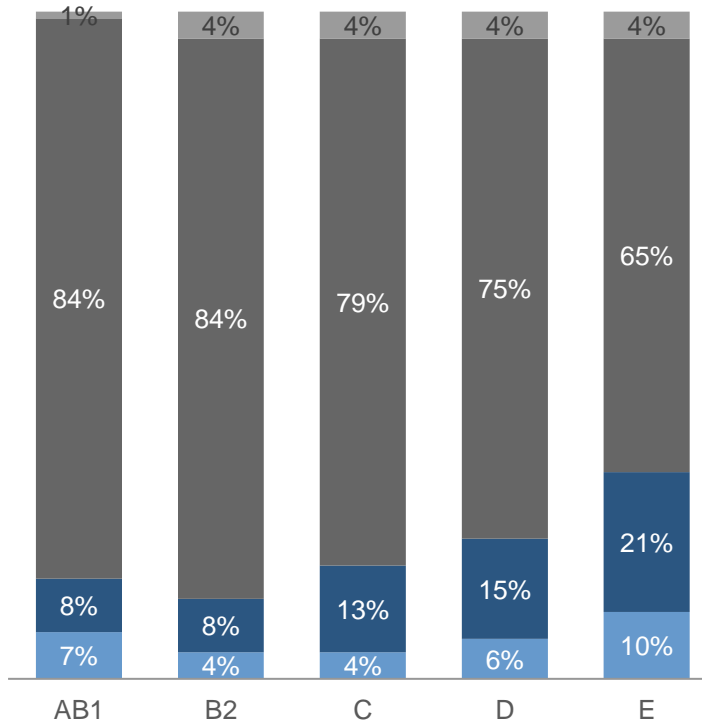
# Experiências de Fraudes e Golpes

## Sensação de segurança ao utilizar os meios de pagamento

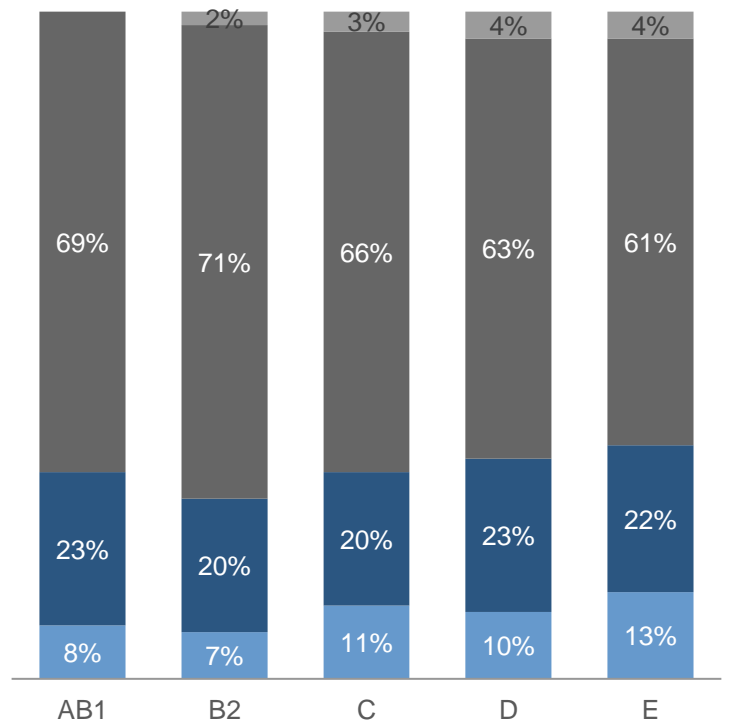
Cartão de débito



Transferência bancária



Boleto bancário



■ Inseguro ■ Neutro ■ Seguro ■ Não utiliza

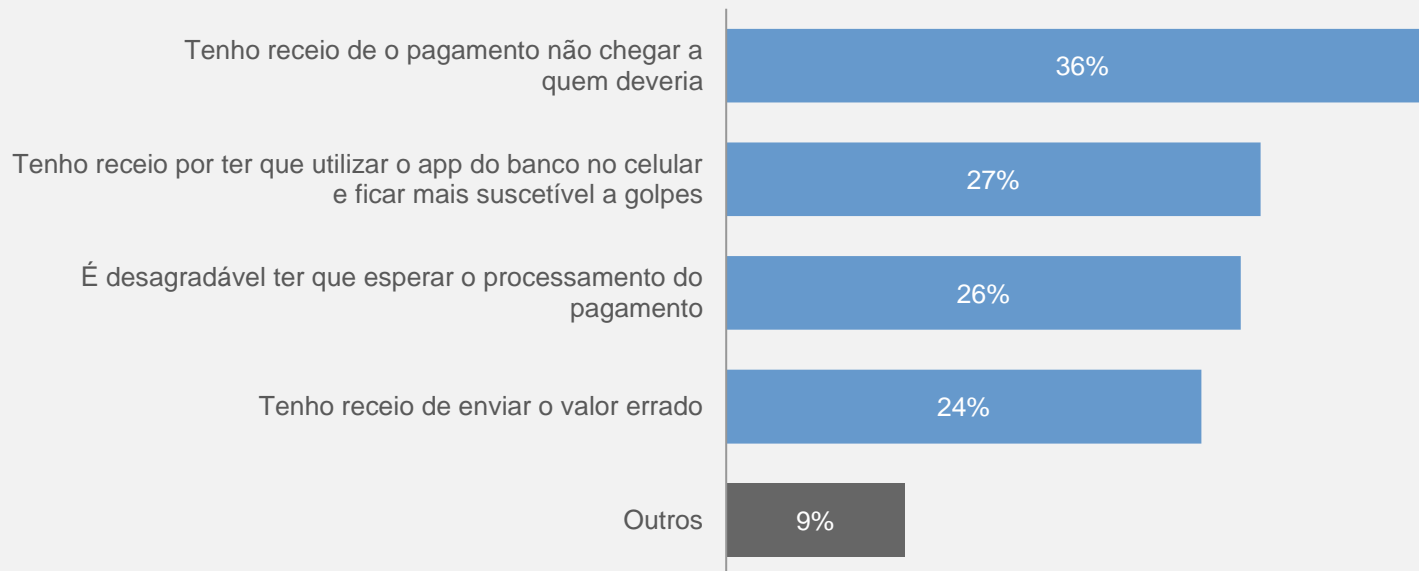


# Experiências de Fraudes e Golpes

Entre os usuários de Pix que não se sentem seguros utilizando o meio de pagamento, **as causas dessa sensação estão o receio do valor não chegar a quem deveria (36%), a necessidade de utilizar o aplicativo do banco no celular ficando mais suscetível a golpes (27%) e o desconforto em ter que esperar o pagamento processar (26%).**

Nesse sentido, percebe-se que a insegurança muitas vezes parte do receio de algum dinheiro ser perdido, seja em uma transação errada ou um possível golpe futuro.

## Motivo da sensação de insegurança na utilização do Pix





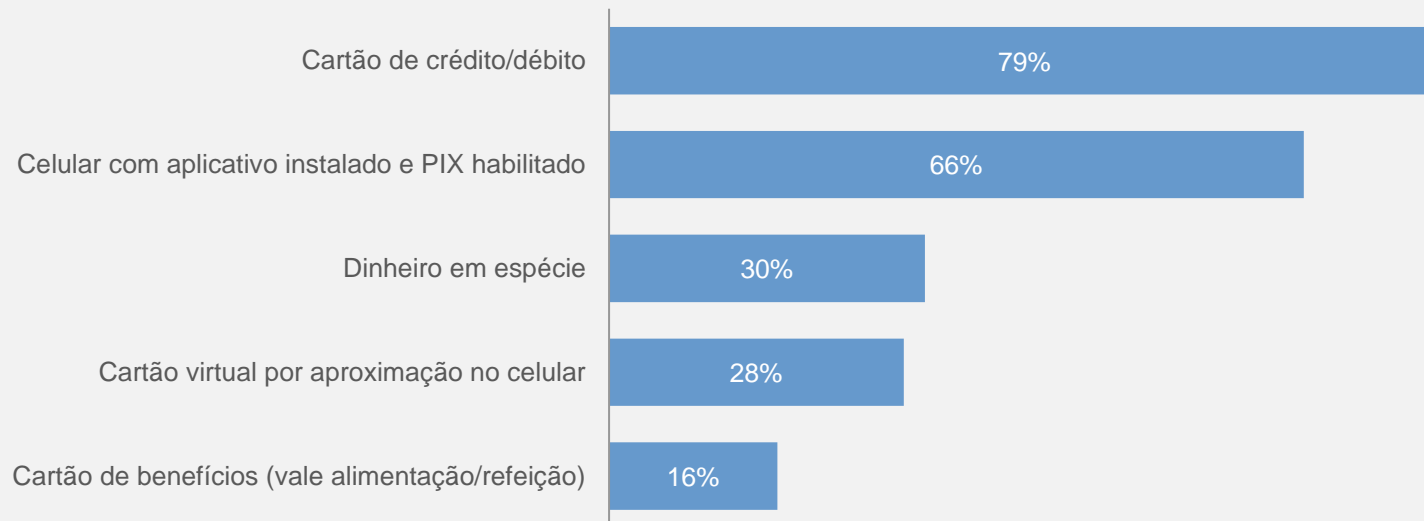
# Experiências de Fraudes e Golpes

Pensando nos meios de pagamento, **79% das pessoas ao saírem de casa carregam o cartão de crédito/débito físico e 28% leva o cartão virtual no celular** – sendo então o cartão, físico ou virtual, o mais presente nos passeios.

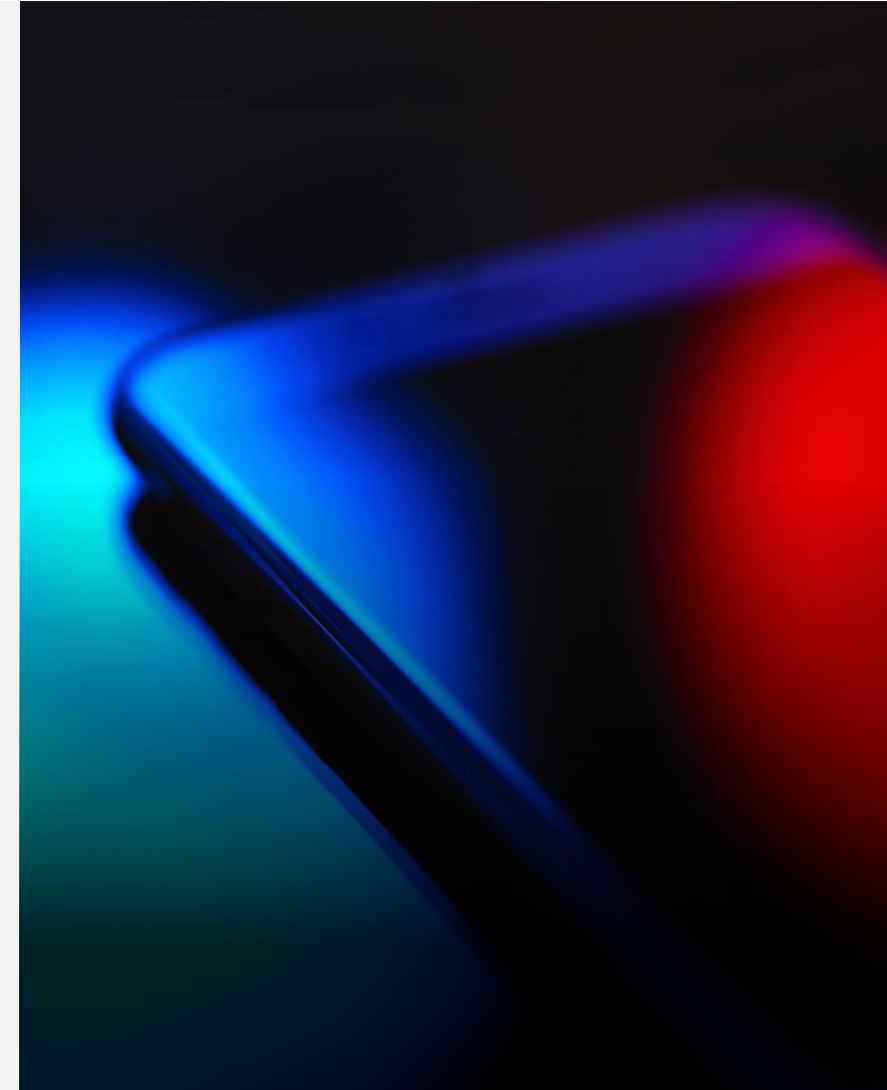
**66% levam o celular com o aplicativo do banco instalado e o Pix habilitado.**

De modo geral, a média é carregar 2 tipos de meios de pagamento ao sair de casa.

Meios de pagamento que costuma carregar ao sair de casa



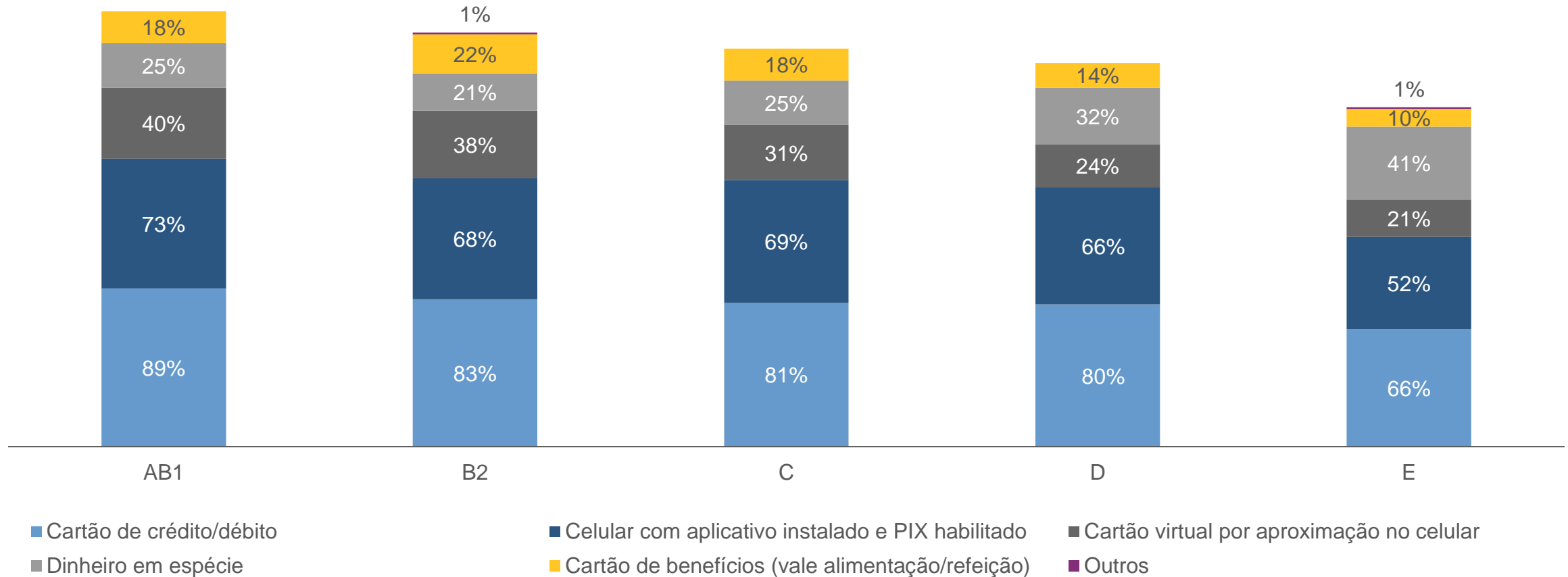
Índice de multiplicidade: 2,2





# Experiências de Fraudes e Golpes

Meios de pagamento que costuma carregar ao sair de casa



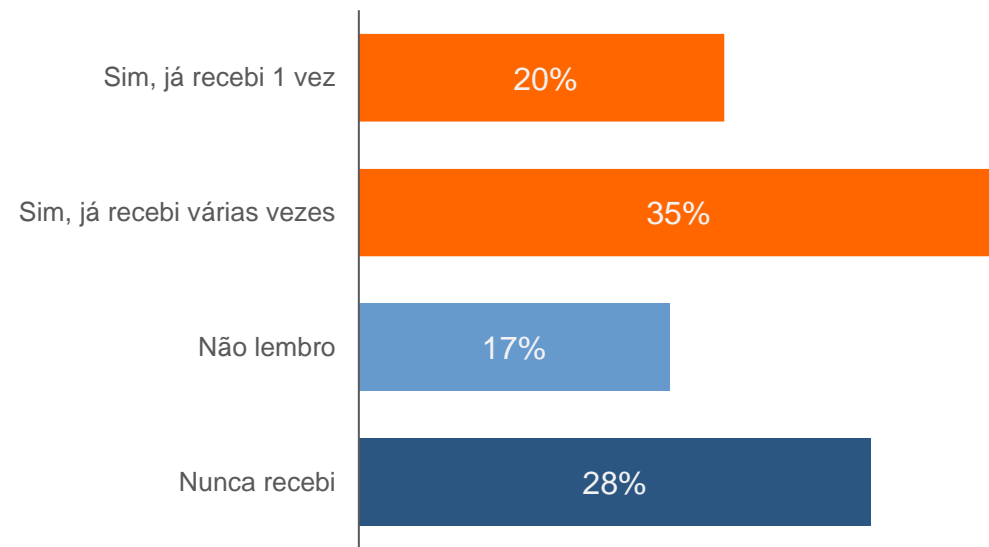


# Experiências de Fraudes e Golpes

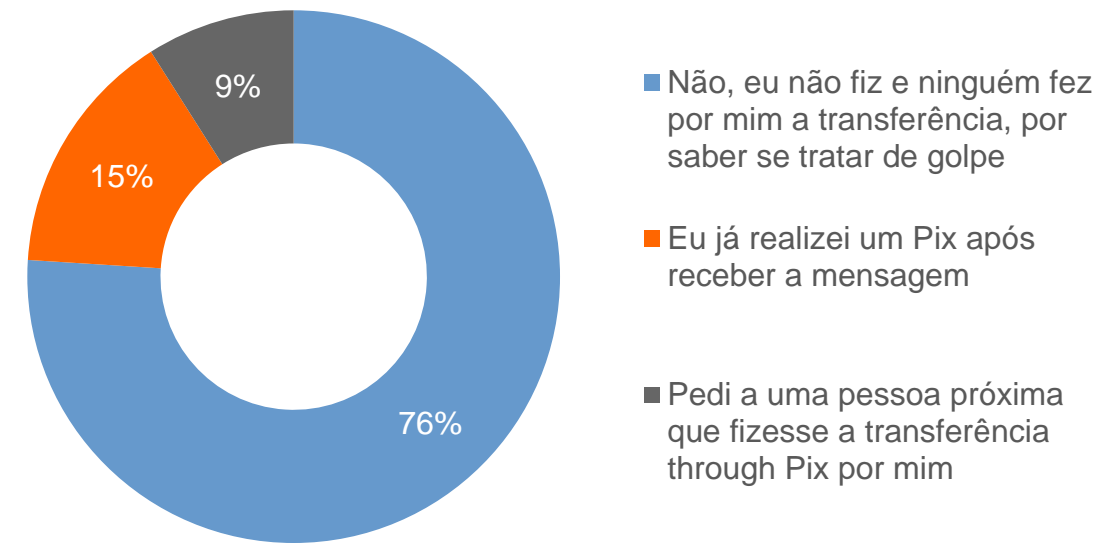
55% dos bancarizados já recebem alguma mensagem no WhatsApp que se referia a uma tentativa de golpe. Vale ressaltar que 35% das pessoas já receberam esse tipo de mensagem várias vezes.

Entre esses que já receberam essas mensagens, 24% já perderam algum dinheiro ao terem caído no golpe e realizado uma transação via Pix. 9% haviam solicitado que outra pessoa fizesse um Pix por ela.

Experiência com mensagens no WhatsApp de tentativa de golpe



Experiência com dinheiro roubado ao receber mensagens fraudulentas no WhatsApp





# Experiências de Fraudes e Golpes

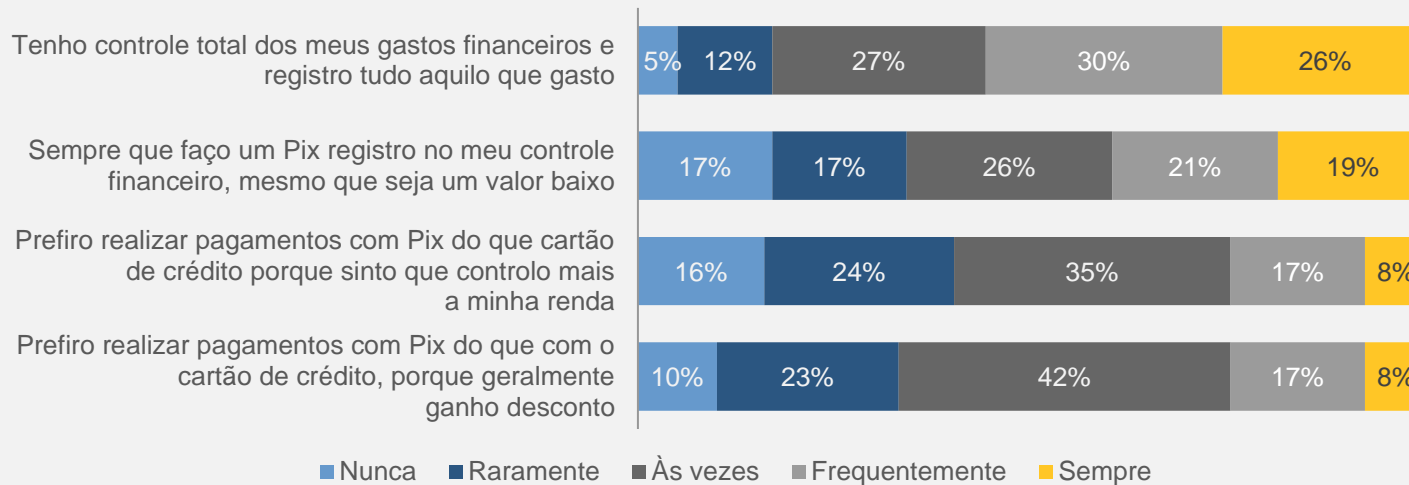
47% das pessoas declaram que não fazem o controle de gastos, ou fazem raramente ou às vezes.

4 em cada 10 pessoas que realizam Pix registram todas as transações, mesmo que seja um valor baixo.

Apenas 25% frequentemente ou sempre utilizam o Pix ao invés do cartão de crédito, buscando um maior controle financeiro.

Além disso, 67% das pessoas preferem fazer pagamentos com Pix às vezes, frequentemente ou sempre, em função do desconto que recebem na compra.

## Experiências de controle de gastos







08

# Principais Insights



# Principais insights

## Controle financeiro

- Em função da digitalização das contas financeiras, a maior parte das pessoas já realizam Pix atualmente
- Muitas vezes a opção de utilizar o Pix está relacionada a facilidade e também a descontos fornecidos pelas lojas. Mas ainda há uma percepção de que o Pix não é acessível para todos

## Experiências com Pix

- O maior uso do Pix está atrelado a transferências financeiras informais e ao pagamento de contas
- Para quem usa é sinônimo de facilidade e agilidade e é um método considerado super seguro
- A maior parte das pessoas já realizou pagamentos com Pix em estabelecimentos

## Pix em estabelecimentos

- Uma parcela dos bancarizados já passaram por situações com o Pix em estabelecimentos que os deixaram constrangidos
- Muitas vezes, na busca pela solução dessa situação, as pessoas fazem uma nova transação por outro meio de pagamento ou outro banco
- Após passar por situações como essa, algumas pessoas mudaram sua relação com o Pix, com o banco ou com a loja



09

Ficha Técnica

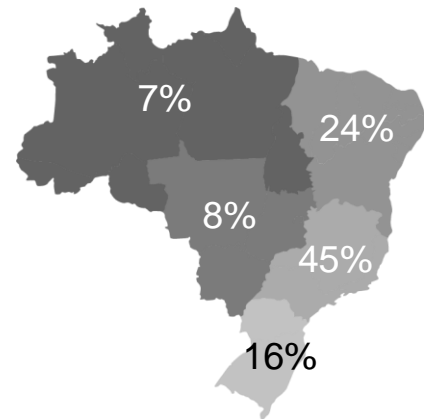




# Ficha Técnica

Todas as entrevistas foram coletadas utilizando o **Painel de Consumidores Opinion Box**, que possui +1MM de pessoas cadastradas.

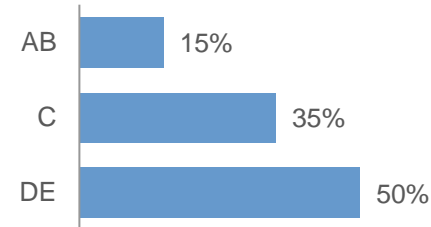
## Região



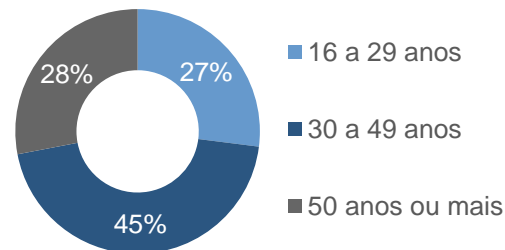
## Sexo



## Classe social Renda Familiar



## Faixa etária



## Objetivo da pesquisa

Entender a experiência dos consumidores com o meio de pagamento Pix.

## Segmentação do público

Homens e mulheres de todo Brasil e classes sociais (Renda Familiar), com mais de 16 anos e que sejam bancarizados.

**2.020**

**4 a 24 de junho de 2024**  
Período da coleta

Entrevistas online

**48 perguntas**  
Questionário

**2,2 PP**

Margem de erro

**95%**

Intervalo de confiança

**Produção:** Marketing Fiserv Brasil

**Pesquisa:** Opinion Box

**Apoio:** Afrac - Associação Bras. de Tecnologia para o Comércio e Serviços

**Divulgação:** Brain Comunicação



Simplificamos o processamento e conectamos instituições financeiras e provedores para apoiar o varejo com soluções diferenciadas e mais segurança no ecossistema de Pix.

Para saber mais sobre as soluções de Pix da Fiserv, acesse <https://www.fiserv.com.br/solucoes/pix/>



<https://www.linkedin.com/company/fiserv/>



<https://www.facebook.com/Fiserv/>



Recognized by *Fortune*® Magazine  
World's Most Admired Companies™ 9 of the last 10 years

**fiserv.**