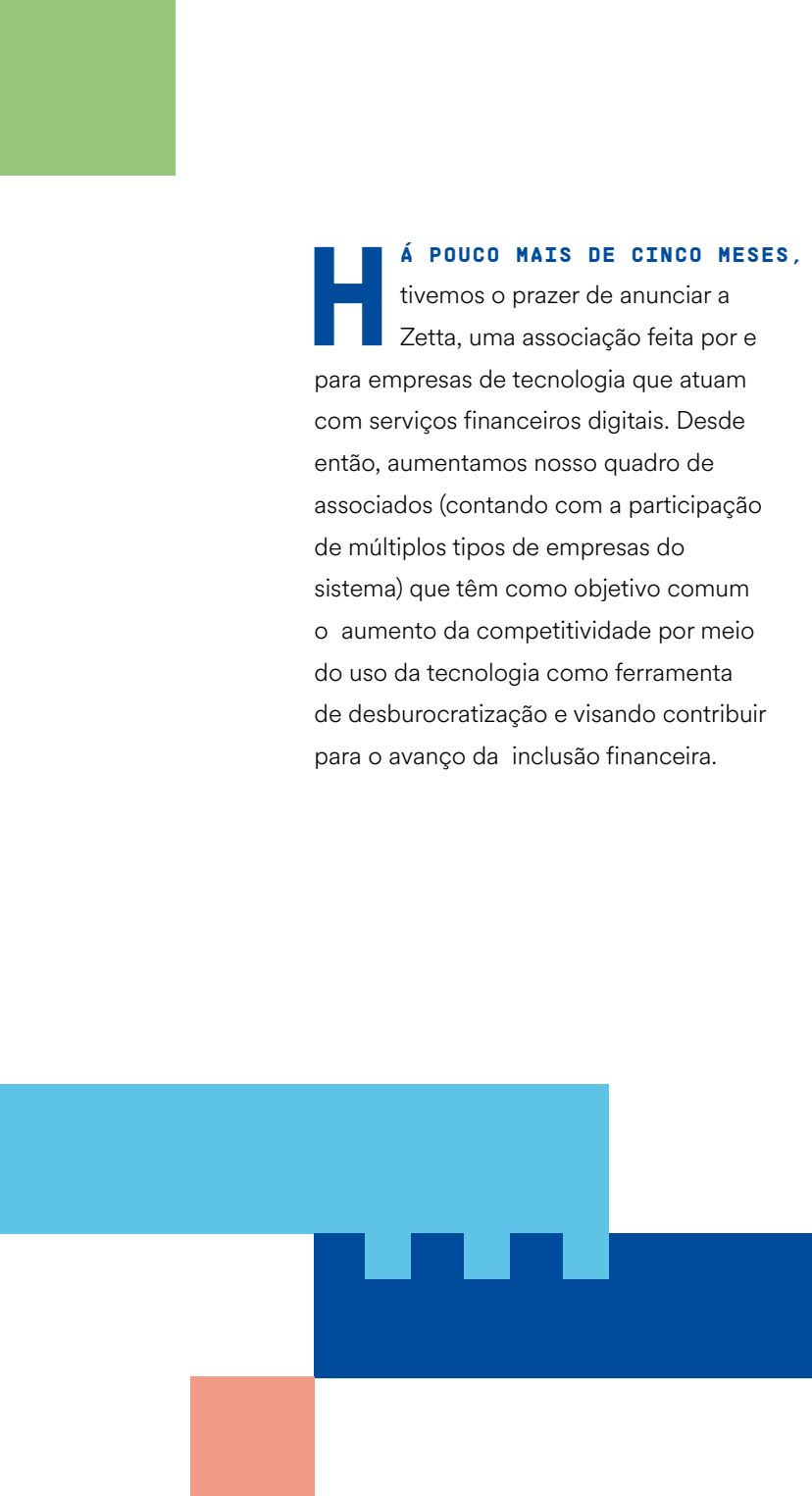


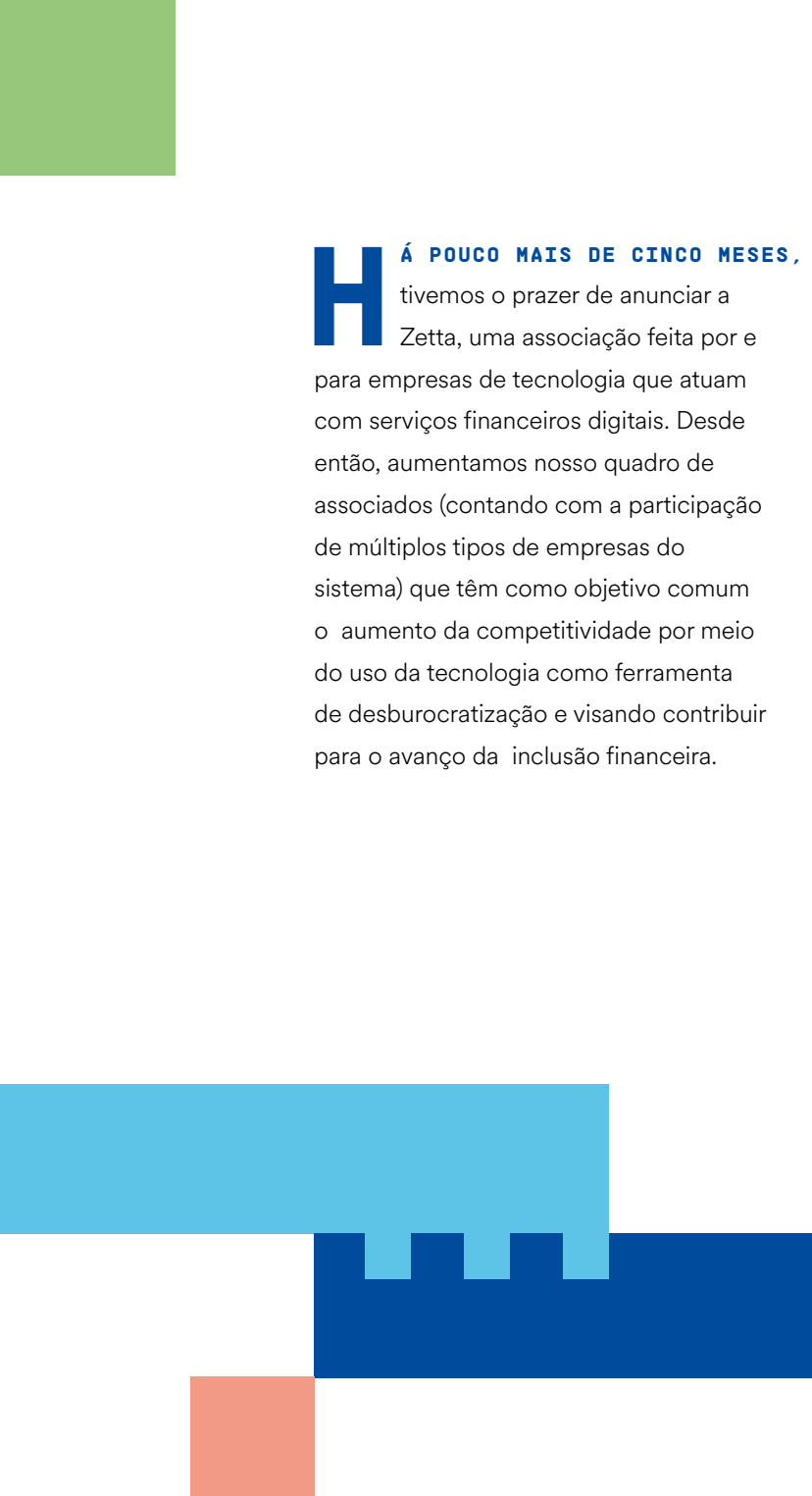
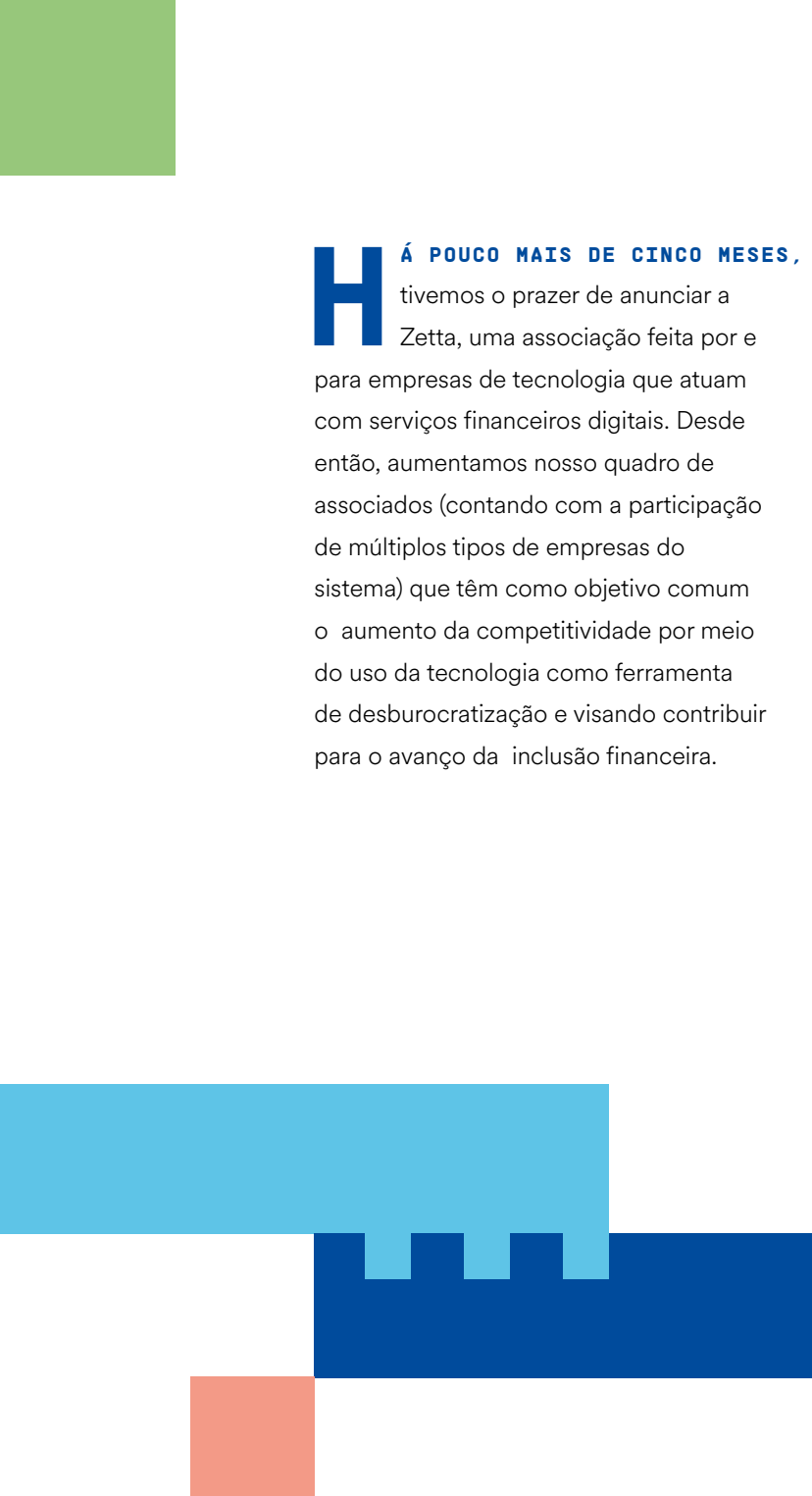


Zetta

# A transformação do Pix para os pagamentos brasileiros



**H**Á POUCO MAIS DE CINCO MESES, tivemos o prazer de anunciar a Zetta, uma associação feita por e para empresas de tecnologia que atuam com serviços financeiros digitais. Desde então, aumentamos nosso quadro de associados (contando com a participação de múltiplos tipos de empresas do sistema) que têm como objetivo comum o aumento da competitividade por meio do uso da tecnologia como ferramenta de desburocratização e visando contribuir para o avanço da inclusão financeira.



O nosso segundo estudo, “A transformação do Pix para os pagamentos brasileiros”, mostra como a sociedade tem utilizado o Pix, método de pagamento instantâneo desenvolvido pelo Banco Central do Brasil, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. Com base em uma pesquisa exclusiva encomendada pela Zetta ao Datafolha, o estudo apresenta as fortalezas do Pix e as oportunidades que ainda estão por vir, assim como o perfil de usuários e não usuários do Pix, e esclarece: quem são os brasileiros que fazem uso do Pix e o por quê. Na outra ponta, por que parte da população ainda não o utiliza e qual o perfil dessas pessoas? São essas e outras perguntas que nós, da Zetta, procuramos responder neste estudo.

Esperamos que você aproveite este trabalho e reforçamos o compromisso da Zetta em continuar atuando para que o sistema financeiro seja cada vez mais competitivo, inovador, simples, transparente e seguro.

**Bruno Magrani**  
Diretor Presidente

**François Xavier**  
Diretor Vice-Presidente



## Sobre a Zetta

**A ZETTA É UMA ASSOCIAÇÃO** sem fins lucrativos que representa empresas de tecnologia que oferecem serviços financeiros digitais. Fundada pelo Nubank e Mercado Pago, hoje a Zetta também conta com Banco Inter, Bexs Banco, Creditas, Donus, Hash, iugu, Modal, Movable e Zoop. Nosso objetivo é garantir um ambiente econômico competitivo que resulte em maior inclusão financeira, inovação e satisfação dos clientes.

A Zetta também defende a promoção da digitalização dos serviços financeiros, da redução de burocracias e trabalha para que a inovação e a competição não encontrem barreiras.

Dessa forma, a Zetta busca colaborar com o regulador e a sociedade brasileira para potencializar o impacto da tecnologia no setor financeiro e de meios de pagamentos.

# Introdução

**N** O DIA 16 DE NOVEMBRO de 2020, o Banco Central do Brasil (BCB) lançou o Pix, um novo meio de pagamento que permite a realização de transferências e pagamentos instantâneos, em até dez segundos, disponível 24 horas por dia, nos 7 dias da semana.

Ao contrário dos demais meios de transferências, como TED e DOC, o envio de Pix é necessariamente gratuito para todas as pessoas físicas e microempreendedores individuais (MEI), independentemente da instituição financeira ou de pagamento utilizado<sup>1</sup>. Além disso, o Pix oferece uma facilidade adicional para o recebimento de transferências, que ocorre por meio do cadastro de uma chave Pix. Elas são uma nova forma de tornar o processo de enviar e receber dinheiro ainda mais fácil e seguro.

---

<sup>1</sup> O recebimento também é necessariamente gratuito até a 30ª transação por mês na maioria dos casos.

## Ao final de 2020, o número de chaves cadastradas ultrapassava a faixa dos 130 milhões

Com as chaves, ao invés de precisar informar ou pedir todos os dados bancários de uma pessoa ou empresa, é possível utilizar uma única informação para realizar e receber transferências. A chave Pix pode ser criada utilizando telefone, e-mail, CPF/CNPJ ou ainda uma chave aleatória. Cada pessoa física pode ter até cinco chaves registradas ao mesmo tempo, enquanto as pessoas jurídicas podem ter até 20.

O sucesso do meio de pagamento foi imediato. De acordo com o Banco Central<sup>2</sup>, uma semana depois de seu lançamento, que foi em 16 de novembro de 2020, cerca de 50 milhões de chaves já haviam sido cadastradas. Ao final de 2020, esse número já ultrapassava a faixa dos 130 milhões de chaves<sup>3</sup>.

Segundo o Banco Central<sup>4</sup>, em junho de 2021, havia 254 milhões

de chaves cadastradas, sendo 95,9% de pessoas físicas, e 4,1% de pessoas jurídicas. Em termos de usuários com chave, são 98,5 milhões, sendo 93,8% pessoas físicas e 6,2% pessoas jurídicas.

Z.

Em apenas cinco meses de operação, o Pix já havia superado a quantidade de boletos liquidados, TEDs, DOCs e cheques somados. No primeiro trimestre de 2021, o montante dos valores transacionado pelo meio de pagamento já ultrapassava o valor contabilizado para transações em cartões de crédito e débito<sup>5</sup>. O número de transações via Pix saltou de 200 milhões em janeiro para mais de 500 milhões em abril - mês em que o valor total das transações chegou a 322 bilhões de reais. Destes, cerca de 43% foram envios feitos de pessoas para pessoas (P2P), e cerca de 8%, ou 27 bilhões de reais, de pessoas para negócios (P2B).

Os resultados do Pix são impressionantes. Porém, ainda que o Pix esteja avançando a passos largos no Brasil, há algumas barreiras a serem enfrentadas para que o novo meio de pagamento se torne universal. Os números de transações P2B ainda são pouco expressivos. Por que o P2B ainda não decolou? Qual o motivo de muitas pessoas não aderirem à chave Pix? Como o Banco Central abordará alguns desses questionamentos? O segundo Estudo Zetta, “A transformação do Pix para os pagamentos brasileiros”, pretende responder a essas e outras perguntas.

### FONTE

<sup>2</sup> Disponível em: [Banco Central do Brasil](#)

<sup>3</sup> Disponível em: [Governo do Brasil](#)

<sup>4</sup> Disponível em: [Banco Central do Brasil](#)

<sup>5</sup> Disponível em: [Banco Central do Brasil](#)

## Sobre o estudo

**A ZETTA ENCOMENDOU** ao Instituto Datafolha uma pesquisa sobre “O conhecimento e uso do Pix”. É o primeiro estudo quantitativo aberto ao público realizado pelo Datafolha, com abordagem telefônica e questionário estruturado.

O universo amostral é composto pela população brasileira, homens e mulheres, com 18 a 70 anos, pertencentes a todas as classes econômicas. Foram realizadas 1.520 entrevistas, entre os dias 25 de maio e 10 de junho, distribuídas em todas as regiões do Brasil. A margem de erro máxima para o total da amostra é de 3 pontos percentuais (p.p.), para mais ou para menos, com confiabilidade de 95%.

## Quem usa o Pix

Na amostra utilizada para este estudo, que é representativa da população adulta brasileira, 53% dos respondentes eram mulheres, 47% homens, com idade média de 41 anos de idade. Em relação à escolaridade, 41% completaram o ensino fundamental, 44% o ensino médio, e 15% o ensino superior. Além disso, 73% eram economicamente ativos, incluindo 11% desempregados.

Ainda, 43% dos respondentes declararam renda individual de até R\$2.200, 31% entre R\$2.201 a R\$5.500, e 18% declararam renda superior ou igual a R\$5.501. Por fim, 60% da amostra reside na região metropolitana e 40% no interior, como pode ser visto no **Gráfico 1**.

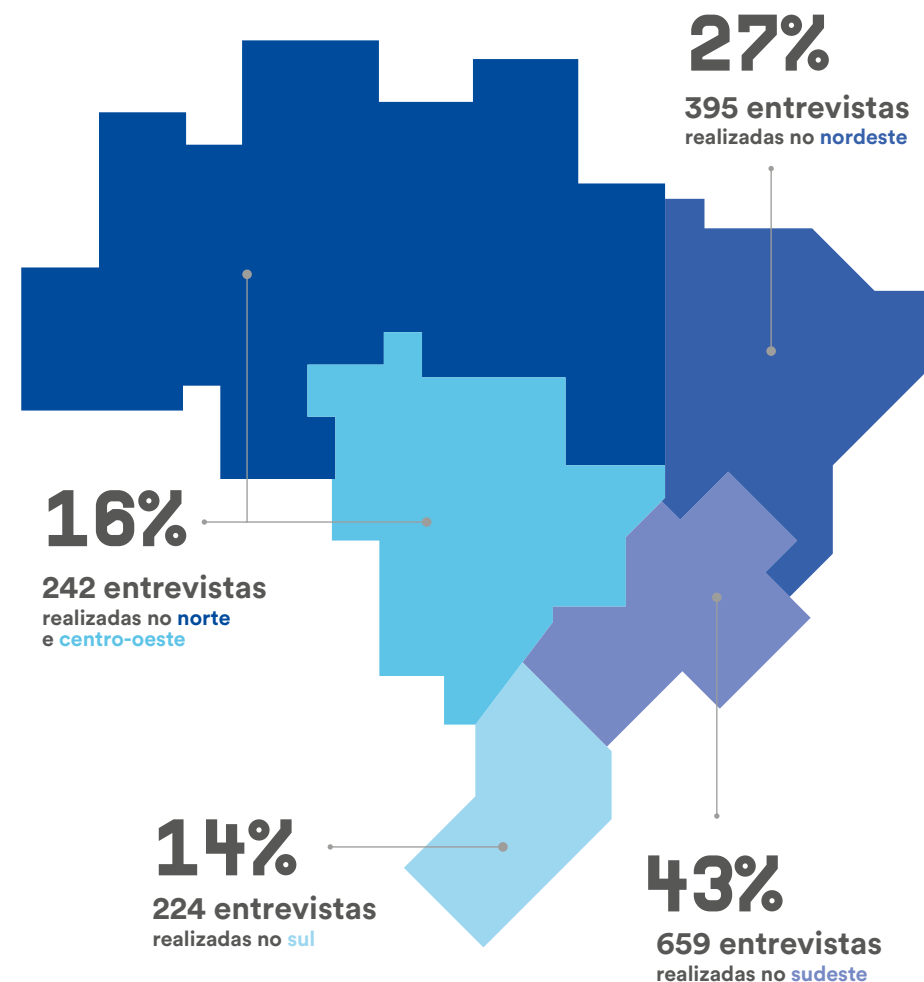
Dos 1.520 respondentes, 79% declararam possuir conta bancária, 52% cartão de crédito, 38% utilizar alguma carteira digital ou aplicativo de pagamentos, 26% possuir algum empréstimo ou financiamento e 13% não possuir nenhum produto financeiro.

O que chama a atenção nos dados da amostra é a alta desbancarização. A penetração de serviços financeiros tem crescido nos últimos anos, mas impressiona o fato de 21% dos respondentes afirmarem não possuir uma conta bancária.

GRÁFICO 1

## Distribuição dos entrevistados por região do Brasil

Z.



região metropolitana

60%

interior

40%

FONTE: Instituto Datafolha

## A penetração das chaves Pix é maior entre os mais jovens, os mais escolarizados e os com maior poder aquisitivo

Ao todo, 96% responderam que conhecem o Pix ou ouviram falar pelo menos uma vez sobre ele, mostrando que o meio de pagamentos instantâneos do Banco Central é amplamente conhecido pelos brasileiros, mesmo tendo menos de um ano de existência. Desse total, 49% disseram que possuem chaves Pix cadastradas em pelo menos uma instituição financeira - chegando a 57% entre os moradores de regiões metropolitanas.

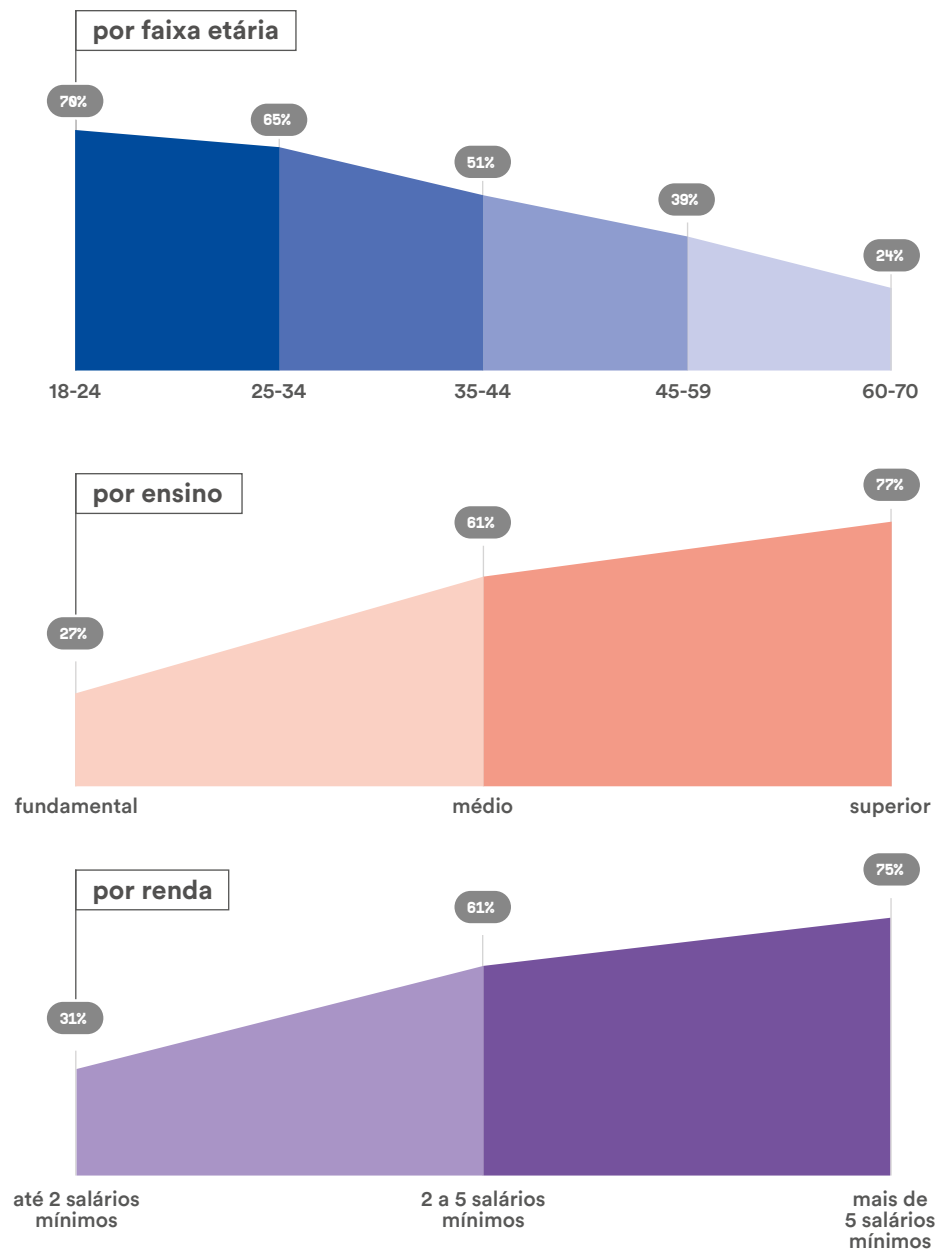
De acordo com o **Gráfico 2**, a adesão às chaves Pix é maior entre os jovens de 18 a 24 anos de idade. Entre eles, 70% fizeram o cadastro de chaves Pix, enquanto esse índice caiu para 24% entre pessoas de 60 a 70 anos. É possível observar também que o Pix tem mais adeptos

entre os mais escolarizados: 77% dos respondentes com ensino superior têm chaves Pix, enquanto menos de 30% dos respondentes com ensino fundamental aderiram ao meio de pagamento. Ao lado dessa disparidade entre gerações e nível de escolaridade, analisamos que a penetração do Pix também diminui conforme a renda familiar. Entre os brasileiros que recebem até dois salários mínimos e meio, a adesão é de apenas 31%, e de 75% entre aqueles que ganham mais de cinco salários mínimos.

GRÁFICO 2

### Adesão ao registro de chaves Pix em %

Z.



FONTE: Instituto Datafolha





## Há um maior desconhecimento do Pix entre os mais velhos e de menor renda

Ou seja, a penetração das chaves Pix é maior entre os mais jovens, mais escolarizados e com maior poder aquisitivo. Este dado é interessante, pois evidencia como a educação financeira e a familiaridade com a tecnologia podem fazer diferença na hora de adotar novos meios de pagamentos.

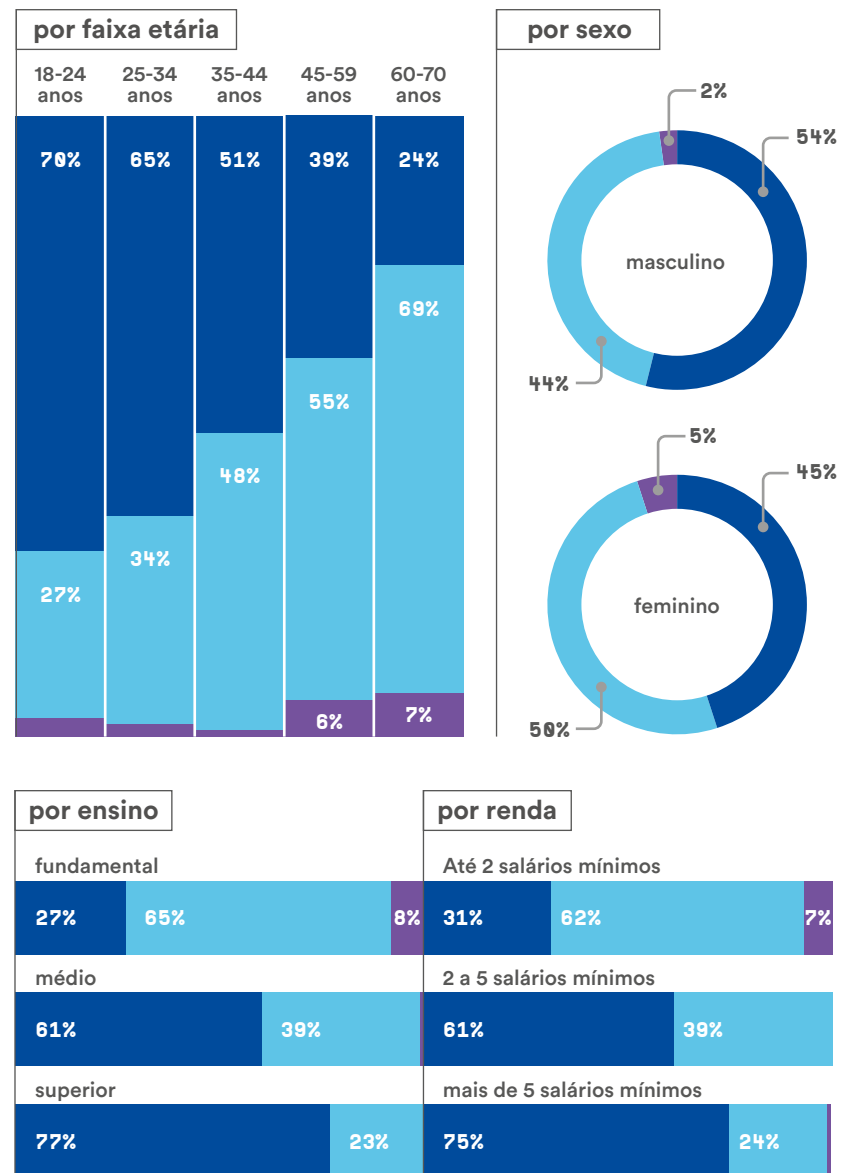
O **Gráfico 3** mostra a proporção da população que afirma ter uma chave Pix ou não, por grupos, e também a de quem não conhece a chave Pix. É notável que a proporção de pessoas que afirmam desconhecer

a chave Pix é maior entre os mais velhos e os de menor renda (até dois salários mínimos). No Gráfico 2 é possível verificar essa diferença, enquanto agora, no Gráfico 3, vemos também o dado sobre o desconhecimento das chaves.

GRÁFICO 3

## Penetração das chaves Pix por grupos em %

● Tem chave Pix ● Não tem chave Pix ● Não conhece



FONTE: Instituto Datafolha

## O Pix só perde para o cartão de débito e dinheiro físico

Entre os que possuem chaves cadastradas, verificamos que o Pix é o terceiro meio de pagamento mais utilizado. O Pix ficou atrás apenas

do cartão de débito e do dinheiro físico - que ficaram estatisticamente empatados na primeira posição -, e à frente do cartão de crédito, e do boleto bancário, como mostra o **Gráfico 4**.

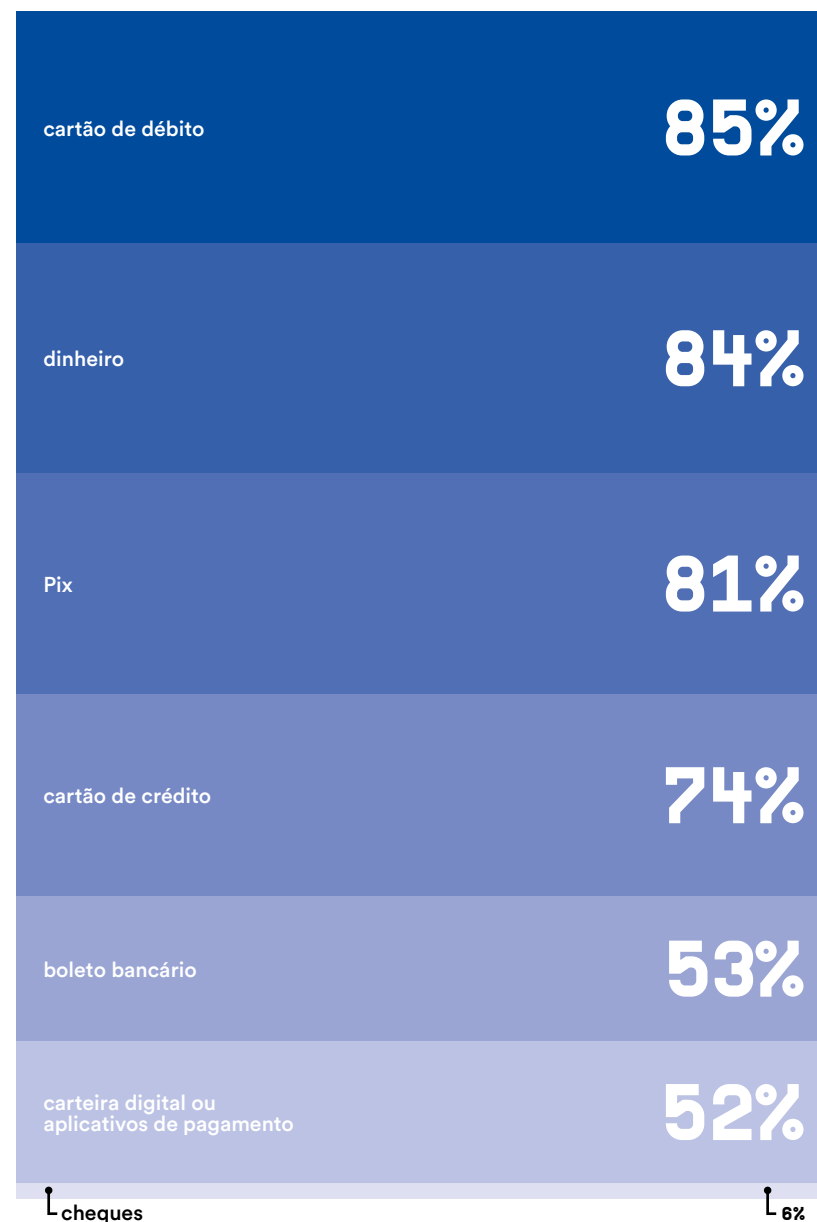
Apenas oito meses após seu lançamento, o Pix impressiona pela velocidade com a qual caiu nas graças do brasileiro, tornando-se um dos métodos de pagamento mais utilizados no país, entre tantos já consolidados.



GRÁFICO 4

## Meios de pagamento utilizados entre quem afirma ter chave Pix em %

Z.



FONTE: Instituto Datafolha

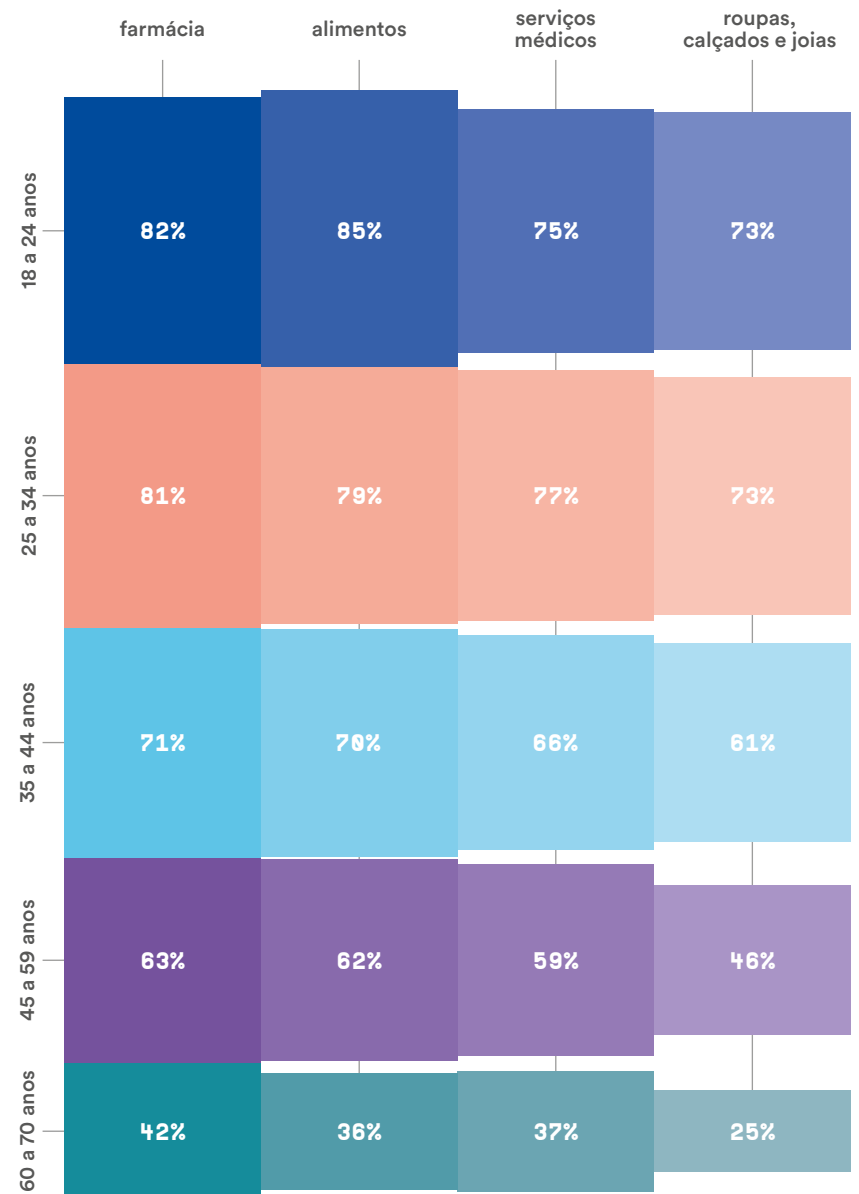
## Pix na prática

O **Gráfico 5** mostra que quase 70% dos brasileiros têm intenção de usar o Pix para pagar compras em farmácias, de alimentos (em lojas como mercados, açougues e padarias) e serviços médicos. Esse dado evidencia o potencial de uso para este meio de pagamento que representa um marco no modo como o indivíduo lida com as suas finanças.

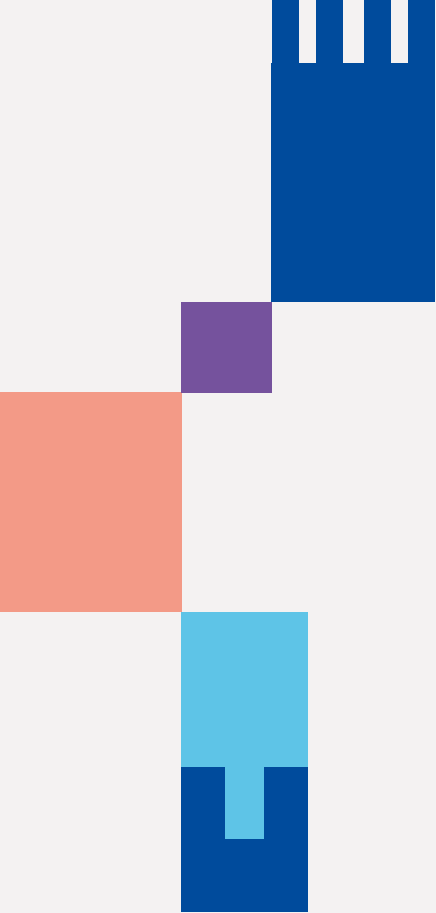


GRÁFICO 5

## Intenção de uso do Pix por tipo de produtos e faixa etária em %



FONTE: Instituto Datafolha



Além disso, de acordo com o **Gráfico 6**, 92% afirmaram que já usam o Pix para realizar transferências, principalmente no lugar da TED, e 73% usam para pagamentos de serviços e produtos. Interessante notar que destes, 67% utilizam o Pix como forma de pagamento de bens e serviços prestados por pessoas físicas e 57% para serviços e produtos prestados por pessoas jurídicas.

Esse dado chama a atenção, pois pode indicar que uma parcela razoável de transações que seriam originalmente P2B são hoje mensuradas como P2P. Ou seja, talvez a adoção do Pix pelo comércio esteja sub-representada, uma

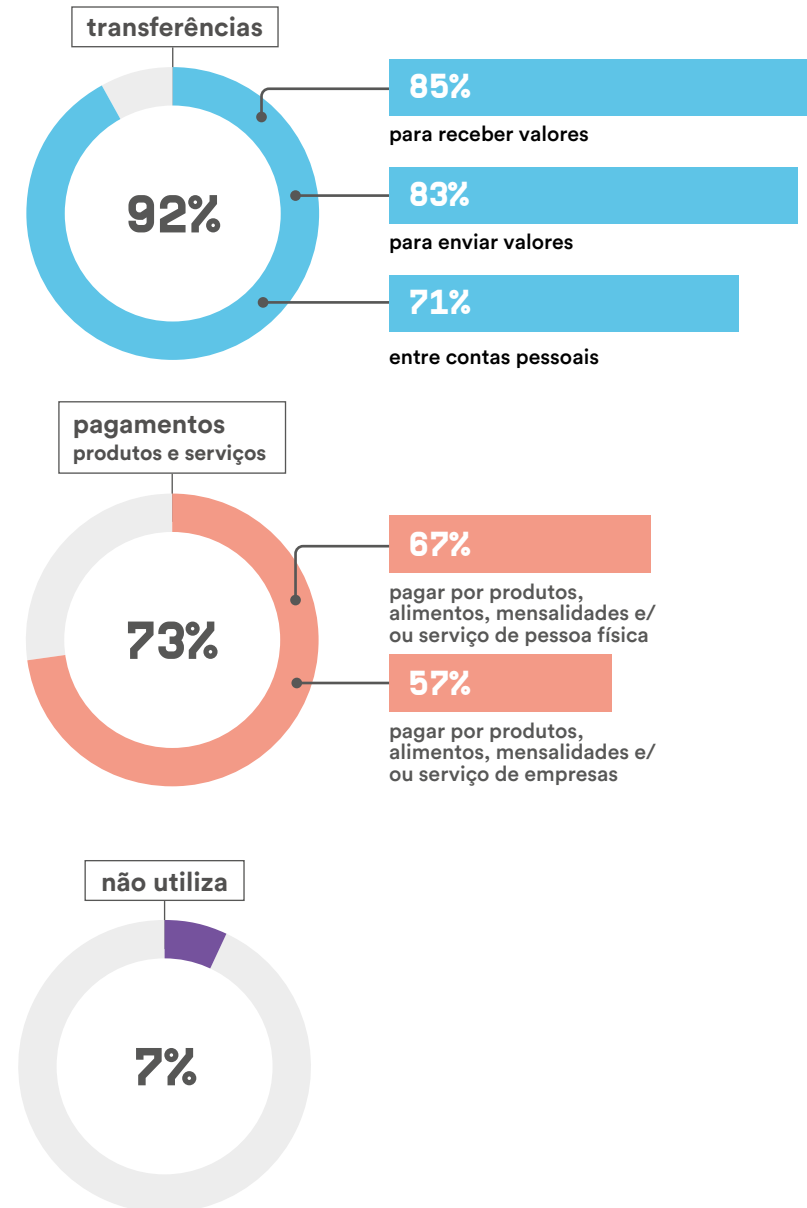
vez que muitos comerciantes e prestadores de serviços estão usando suas chaves cadastradas na pessoa física em vez da pessoa jurídica ou são profissionais informais que não possuem CNPJ - e este impacto pode ter sido ainda maior em função da pandemia da Covid-19, com o agravamento do desemprego.

**Uma parcela razoável de transações que seriam originalmente P2B são hoje mensurados como P2P**

GRÁFICO 6

## Finalidade de uso do Pix em %

Z.



## A região Norte tem a maior frequência de uso para pagar produtos e serviços

De acordo com o **Gráfico 7**, dentre os usuários que fazem uso do Pix para pagar produtos e serviços, metade afirmou usá-lo de uma a cinco vezes no último mês, 22% de seis a dez vezes, e 6% dizem usar mais de 20 vezes. A região Norte foi a que apresentou maior frequência de uso, com 52% dos usuários usando seis vezes ou mais - enquanto nas regiões Sudeste, Nordeste, Sul e Centro-Oeste esse índice varia de 32% a 46%.

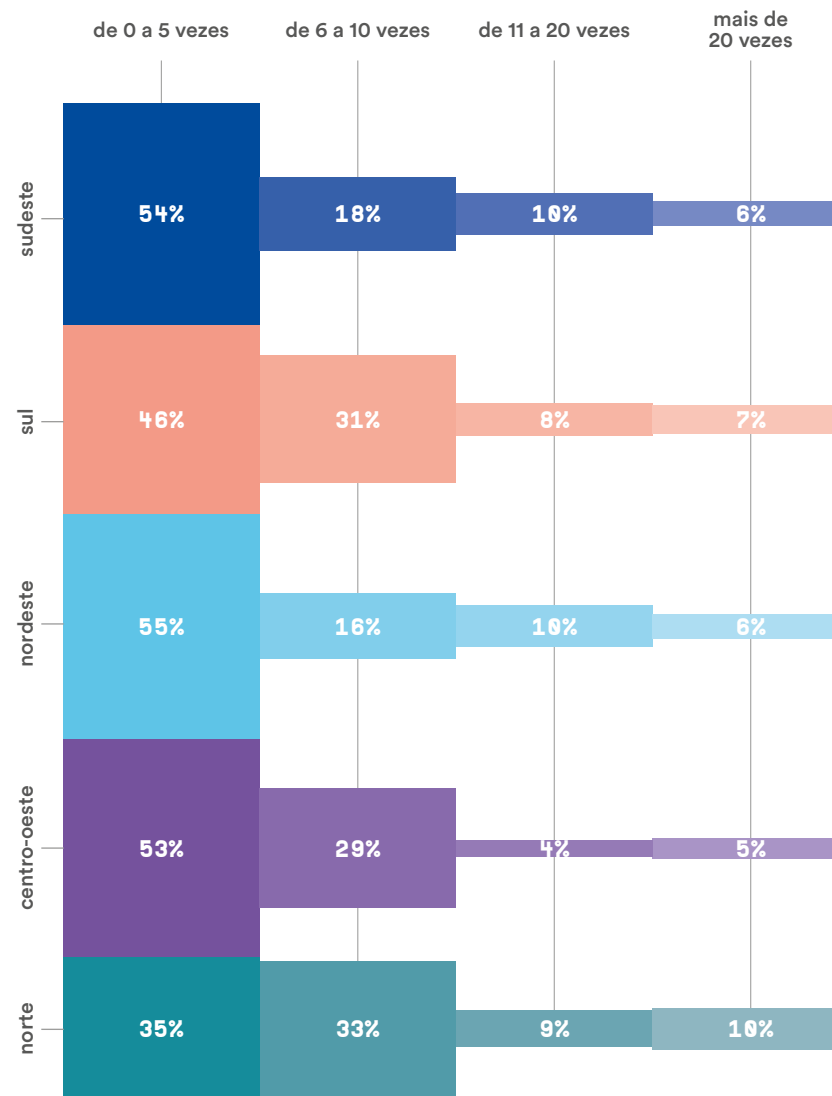
A região Norte se destaca também no uso do Pix para a compra de produtos ou serviços para pessoas físicas, dado que 76% dos respondentes da região que possuem cadastro Pix afirmaram usar o serviço para tal finalidade. Ou seja, 9 p.p. acima da média nacional, de 67% (Gráfico 6).

Ademais, a região Norte é uma das que menos afirma fazer pagamentos para pessoas jurídicas - 50%. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)<sup>6</sup>, a região Norte apresenta a maior taxa de informalidade do país. Portanto, uma possível explicação para esse resultado é a de que muitos empreendedores podem estar exercendo atividade comercial como pessoa física e não como pessoa jurídica.

**FONTE 6** Disponível em: [IBGE](#)

GRÁFICO 7

## Frequência de uso para pagamento de produtos e serviços por região



**FONTE:** Instituto Datafolha

O uso do Pix é feito majoritariamente de forma online. Entre aqueles que consomem produtos e serviços por meio deste método de pagamento, 40% fizeram pagamentos exclusivamente por meio online, 17% apenas de modo presencial, e 43% das duas formas. Importante ressaltar que este comportamento pode ter sido influenciado pelas medidas de restrição de circulação impostas em função da pandemia.

O **Gráfico 8**<sup>7</sup> ilustra os principais fatores pelos quais o brasileiro afirma utilizar o Pix. O grande destaque sendo comodidade e, em segundo lugar, agilidade.

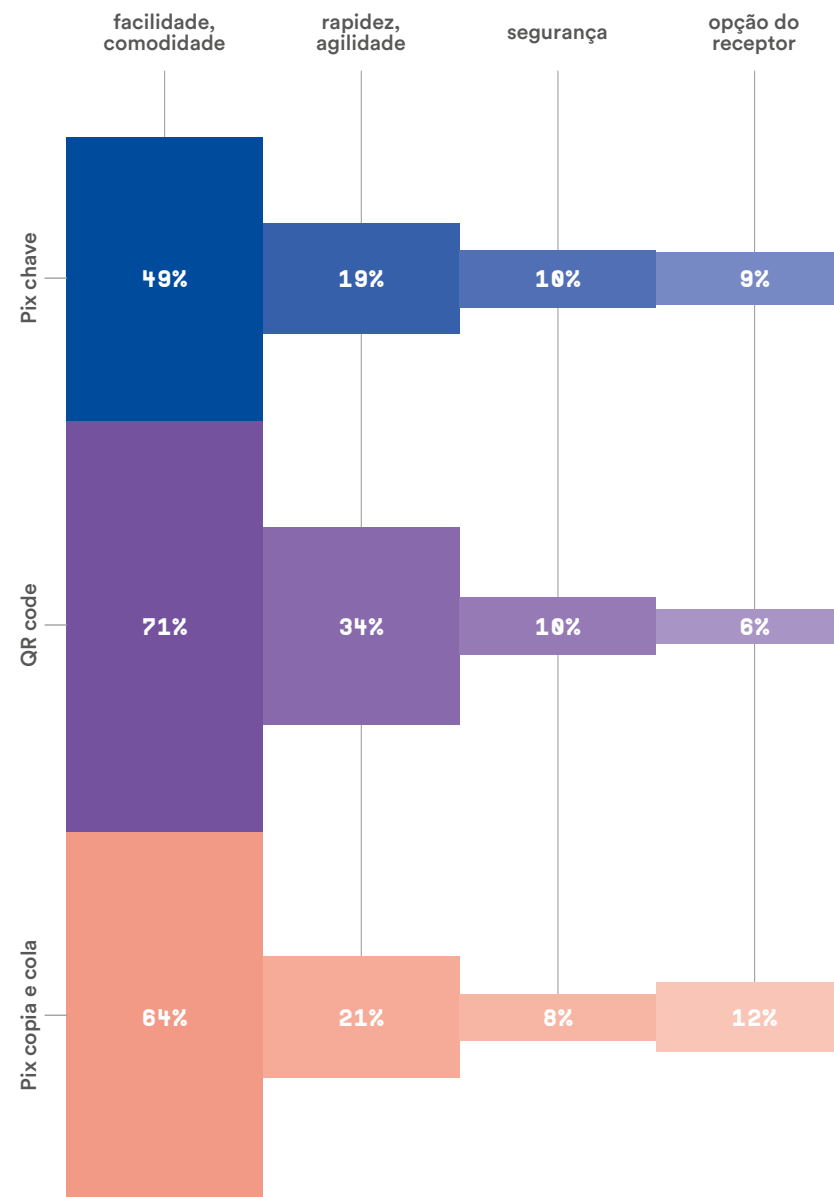
Independentemente da funcionalidade, comodidade é citado como o maior motivo de preferência para uso do Pix, com destaque para o QR Code com 71% dos entrevistados. Agilidade ficou em segundo lugar nos motivos de preferência, com destaque também para QR Code com 34% dos entrevistados.

O principal motivo que os brasileiros que possuem chaves cadastradas e alegam não terem feito nenhuma transação é a segurança: para eles, o meio de pagamento não é seguro e, por isso, preferem usar dinheiro.

<sup>7</sup> É possível que parte da amostra tenha associado o ato de copiar e colar uma chave Pix à funcionalidade Pix Cópia e Cola, que tem características distintas. A funcionalidade é voltada para emular o uso de QR Codes nos casos em que o usuário está realizando compras por meio do próprio dispositivo móvel e não é possível realizar a leitura de um QR Code.

GRÁFICO 8

## Motivo de preferência da funcionalidade em %



FONTE: Instituto Datafolha

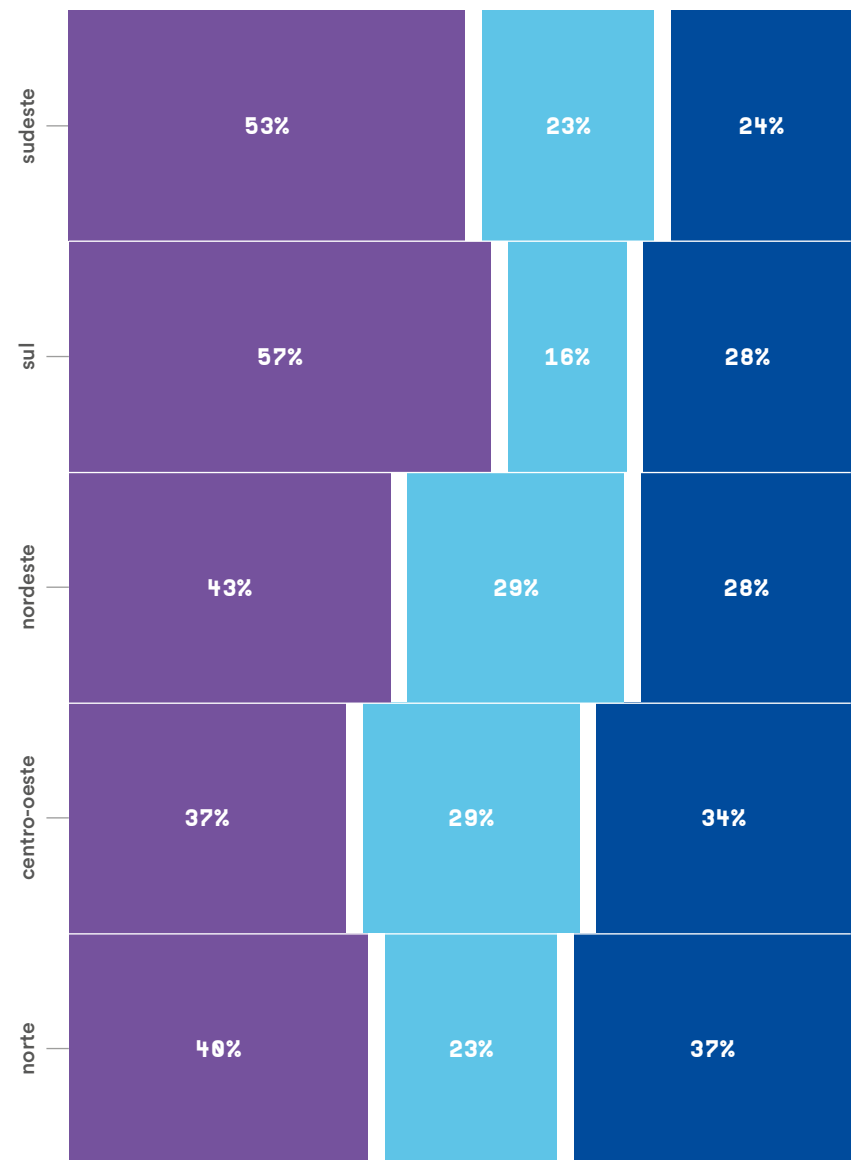
## Por que muitos ainda não aderiram às chaves Pix?

Ao serem perguntados sobre a intenção de cadastrar uma chave Pix, três em cada dez respondentes que haviam afirmado não ter uma chave apresentaram interesse em fazer isso nos próximos seis meses. Conforme o **Gráfico 9**, o desinteresse é maior nas regiões Sul e Sudeste. Ainda, é interessante observar como o desinteresse muda consideravelmente conforme a faixa etária, saltando de 29% dentre os respondentes com 25 a 34 anos para 70% entre os com 60 a 70 anos, reforçando uma menor adesão do público mais velho ao uso das chaves.

GRÁFICO 9

### Intenção de cadastro por região em %

● não pretende cadastrar ● indeciso ● pretende cadastrar



FONTE: Instituto Datafolha

Os principais motivos citados por aqueles que não pretendem cadastrar uma chave Pix são a falta de interesse, a desconfiança a respeito da segurança do Pix e a dificuldade de lidar com a tecnologia. Este resultado corrobora nossa hipótese do começo do estudo, de que pessoas mais velhas teriam menor aceitação em relação ao Pix pelo maior desafio em lidar com tecnologia.

## Falta de interesse, a desconfiança e a dificuldade de lidar com a tecnologia diminuem a adesão ao Pix

Dentre os que pretendem cadastrar uma chave, as motivações mencionadas foram a facilidade e rapidez do sistema e o fato de que as transferências

são instantâneas. Estes também comentaram a respeito dos possíveis usos, tendo 89% mencionado usar para transferências - para receber ou enviar valores de amigos ou parentes, ou movimentar valores entre os bancos nos quais têm contas - e 87% usar para pagamentos de produtos e serviços.

Do total de respondentes que afirmaram não possuir uma chave cadastrada no Pix, 9% disseram ter tentado se cadastrar sem sucesso, 4% alegaram que houve algum erro e 1% tiveram dificuldades ou não souberam fazer.



## A imagem do Pix

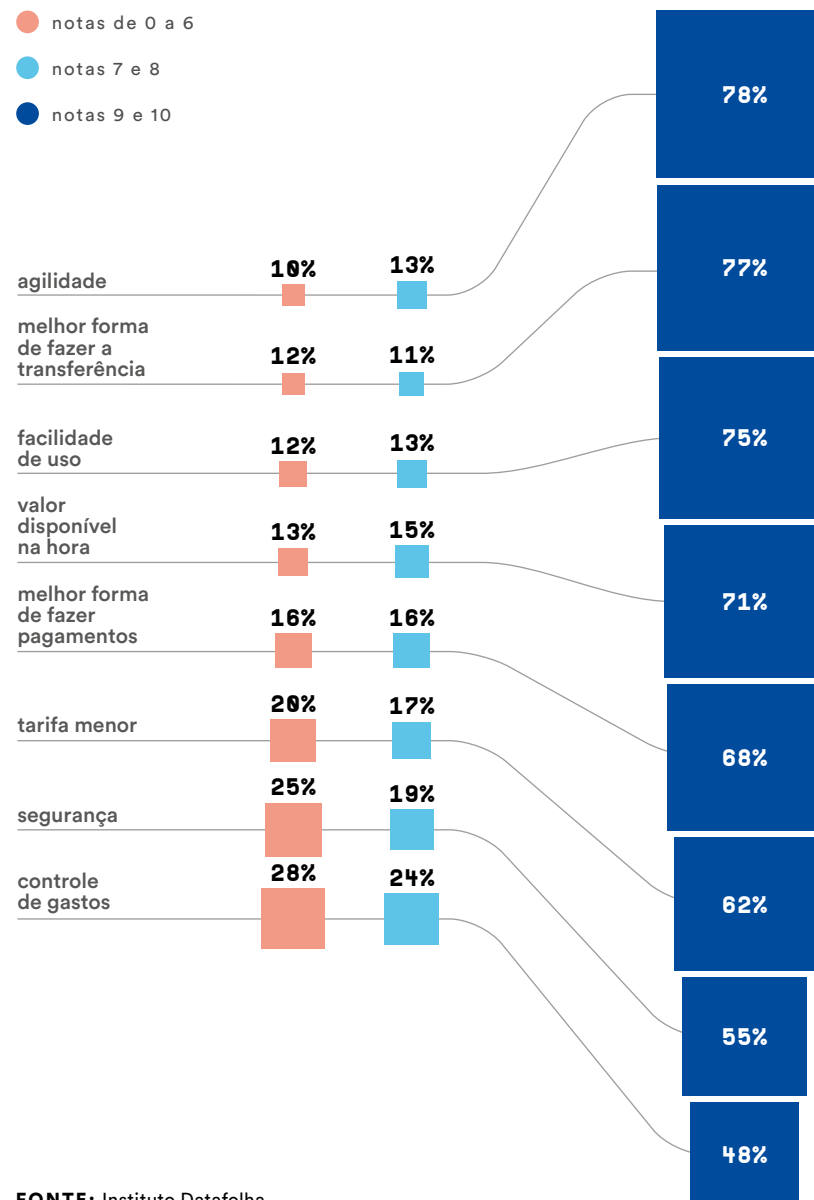
O Pix é promovido pelo Banco Central como um serviço ágil, fácil, eficiente, que acelera transações e diminui custos<sup>8</sup>. De acordo com o Datafolha, a percepção pública a respeito do meio de pagamento segue a mesma linha. Os respondentes foram pedidos para classificar de 0 a 10 características associadas ao Pix, sendo 0 características que eles não relacionam com o Pix, e 10 características muito fortes do meio de pagamento. Conforme o **Gráfico 10**, mais de 70% dos entrevistados enxergam a agilidade, facilidade e instantaneidade proporcionadas pelo Pix como grandes diferenciais do meio de pagamento.

### FONTE

<sup>8</sup> Disponível em: [Banco Central do Brasil](#)

GRÁFICO 10

## Imagem do Pix em %



FONTE: Instituto Datafolha

Considerando a avaliação feita por usuários e não usuários do Pix, o meio de pagamento possui uma imagem bastante positiva, nos dois casos.

Sabe-se que há uma diferença entre o que as pessoas falam sobre um assunto e como de fato se comportam. Os dados do Banco Central já evidenciaram que o Pix é de fato um sucesso sob a perspectiva de substituir antigos métodos de transferência menos eficientes, e que ainda há um potencial para outros casos de uso hoje cobertos por cartões, boletos e o próprio papel moeda. Mas será que o Pix também é um sucesso na fala dos brasileiros? O **Box 1** se propõe a analisar o que os brasileiros estavam falando (ou buscando) na internet sobre o Pix.

### box 1

## O Pix e a internet

**P**ARA ENTENDER um pouco mais da opinião popular por meio das redes sociais, a plataforma Twitter foi utilizada. É importante mencionar que essa avaliação não tem como intenção generalizar os resultados obtidos para toda a população brasileira, uma vez que trata-se de uma amostra enviesada da população (ou seja, pessoas com conta no Twitter e com alguma familiaridade com a internet). No entanto, trata-se de uma rede social muito popular, contando com mais de 40 milhões de usuários brasileiros, e, assim, podemos obter um indicativo da progressão da opinião popular em relação ao Pix<sup>9</sup>.

## Palavras atreladas ao Pix se tornaram cada vez mais positivas

Foram extraídos, para compor o estudo, todos os tweets em português com a palavra-chave “pix”, de setembro de 2020 até abril de

2021, e processados para a remoção de caracteres especiais, emojis e palavras irrelevantes, como conjunções e conectivos (“com”, “de”, “a”, etc).<sup>10</sup> Ao fim, foram selecionados os meses de setembro de 2020, novembro de 2020 e abril de 2021 para visualização, já que setembro foi o mês de anúncio do meio

de pagamento ao público, novembro, o mês de lançamento do Pix, e abril marcou o sexto mês de uso amplo do meio.

Em geral, podemos observar, nas nuvens de palavras representadas no **Gráfico 11**, que as principais palavras utilizadas não fazem necessariamente juízo de valor (“bom”, “ruim”, “disfuncional”) - mas trazem termos relacionados ao pix, como “banco”, “pagamento”, “sistema”, “chave”, etc. Conforme os meses progridem, surgem mais palavras relacionadas a temporalidade, como “agora”, “dia” e “hoje”. Além disso, com maior utilização do Pix pela população, verbos como “faz”, “fazer”, “manda” e “mandar” [um pix] se tornaram cada vez mais populares nos tweets.

Em setembro de 2020, quando foi anunciado, as principais mensagens eram relativas ao conteúdo em si do Pix, uma coisa nova para a sociedade brasileira. Palavras “banco”/“bancos”, [meio de] “pagamento”/“pagamentos”, “sistema”, “novo” e “central”.

### FONTE

**9** Disponível em: [Comscore](#)

**10** Para a remoção de stopwords (palavras irrelevantes para o conjunto de resultados, como “em”, “para”, “com”, “a”, dentre outras), a biblioteca Natural Language Toolkit (NLTK) foi utilizada, já que conta com um dicionário nativo de stopwords em português.

Em novembro de 2020, mês de lançamento do Pix, palavras como “testar”, “transferência”, “fiz”/“fazer” demonstram a ambientação do brasileiro com o serviço.

Já em abril de 2021, 82 milhões de pessoas possuíam chaves cadastradas no Pix, e termos como “manda”/“mandar”, “faz”/“fazer”, “hoje”, [para] “mim”, “reais” e “conta” evidenciam que o serviço já tinha sido fortemente difundido entre a população.

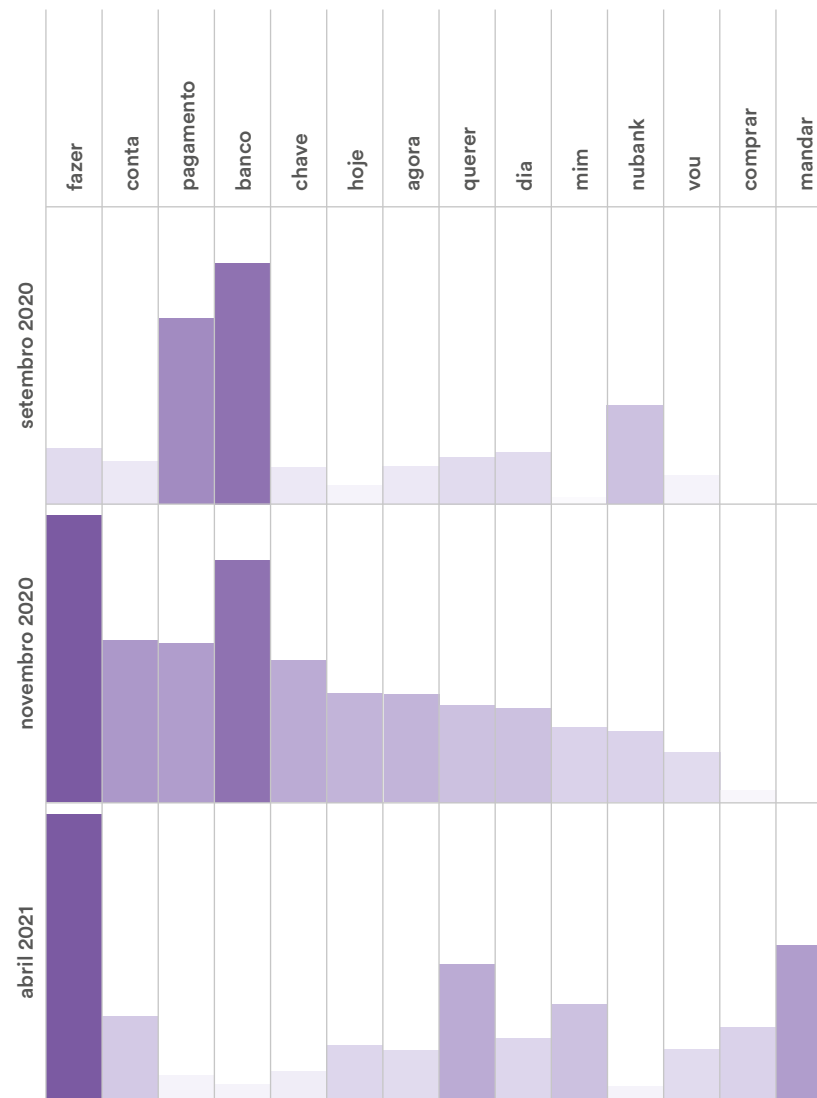
Posteriormente, foi usada uma técnica de extração de polaridade - ou sentimento - das palavras utilizadas nos tweets analisados, com base nos dicionários OpLexicon<sup>11</sup> e SentiLex<sup>12</sup>. Palavras como “dinheiro” ou “banco” são classificadas como neutras (0), palavras como “golpe” ou “ruim” são classificadas como negativas (-1) e palavras como “bom” ou “feliz” são classificadas como positivas (1). A partir dessa classificação, os tweets foram definidos como neutros, positivos ou negativos, baseados na quantidade de palavras neutras, positivas e negativas que carregam.

Portanto, uma polaridade média positiva significa uma opinião otimista. Enquanto que uma polaridade média negativa significa opinião negativa em relação ao Pix.

GRÁFICO 11

## Palavras mais citadas nos primeiros meses de Pix

POUCO CITADA — MUITO CITADA



FONTE: Dados retirados do Twitter

Observando a polaridade mensal dos tweets, é possível observar que o sentimento geral das postagens que carregavam o termo “pix” subiu progressivamente. Mesmo com grande parte sendo de tweets neutros (cerca de 40% deles, consistentemente), os textos com carga positiva foram se tornando cada vez mais numerosos, comparados com os textos de carga negativa. Isso aponta que, ao menos para as postagens feitas na rede social Twitter, palavras atreladas ao Pix se tornaram cada vez mais positivas.

A crescente opinião positiva observada no **Gráfico 12** abaixo condiz com a adesão e aprovação pública em relação ao Pix. De acordo com pesquisa da Bain & Company<sup>13</sup>, o impacto do Pix tem sido tão positivo que elevou o indicador de satisfação com instituições bancárias na passagem do quarto trimestre de 2020 para o primeiro trimestre de 2021. A elevação do indicador foi fruto da aprovação dos clientes que cadastraram chaves Pix, segundo a empresa, enquanto clientes que não cadastraram apresentaram níveis de satisfação semelhantes ao trimestre anterior.

**FONTE**

11 Disponível em: [PLN-PUCRS](#)

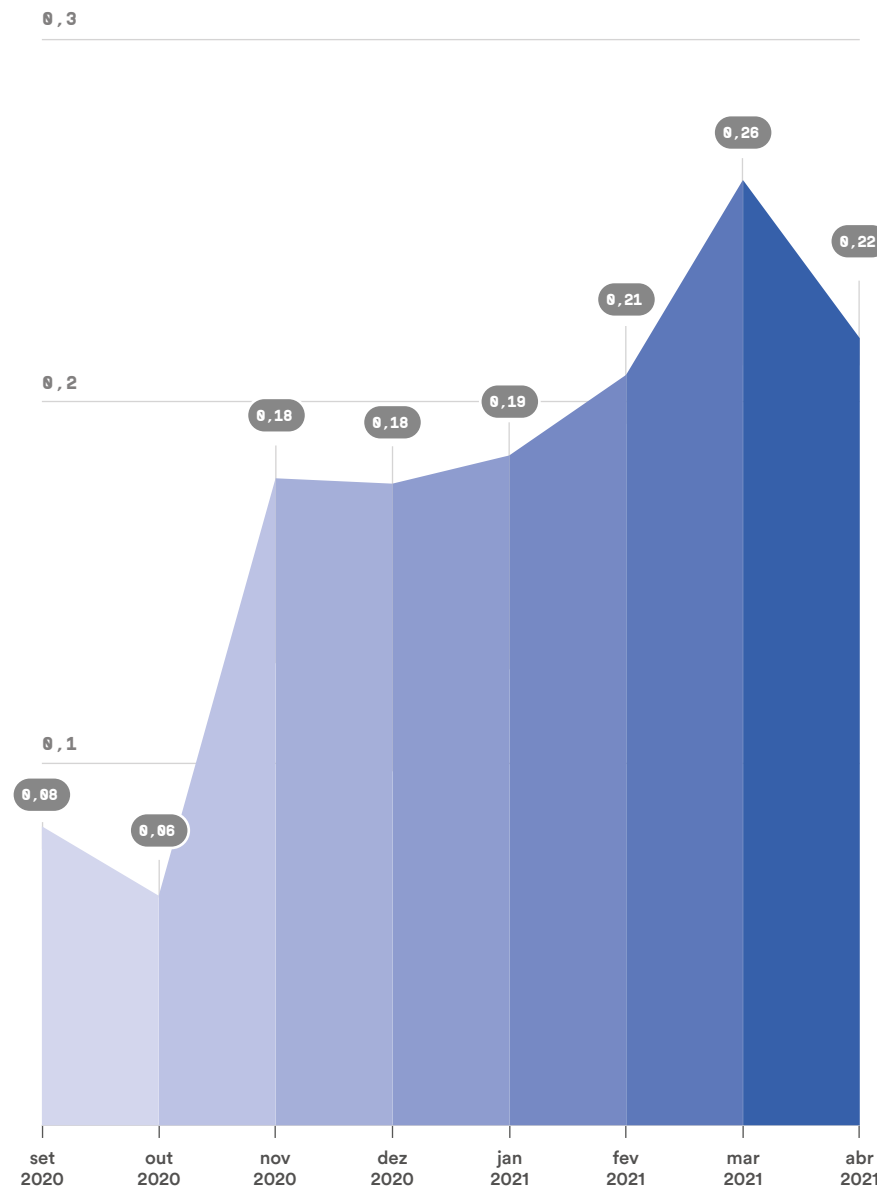
12 Disponível em: [B2FIND](#)

13 Disponível em: [Valor Econômico](#)

GRÁFICO 12

**Polaridade média dos tweets por mês**

Z.



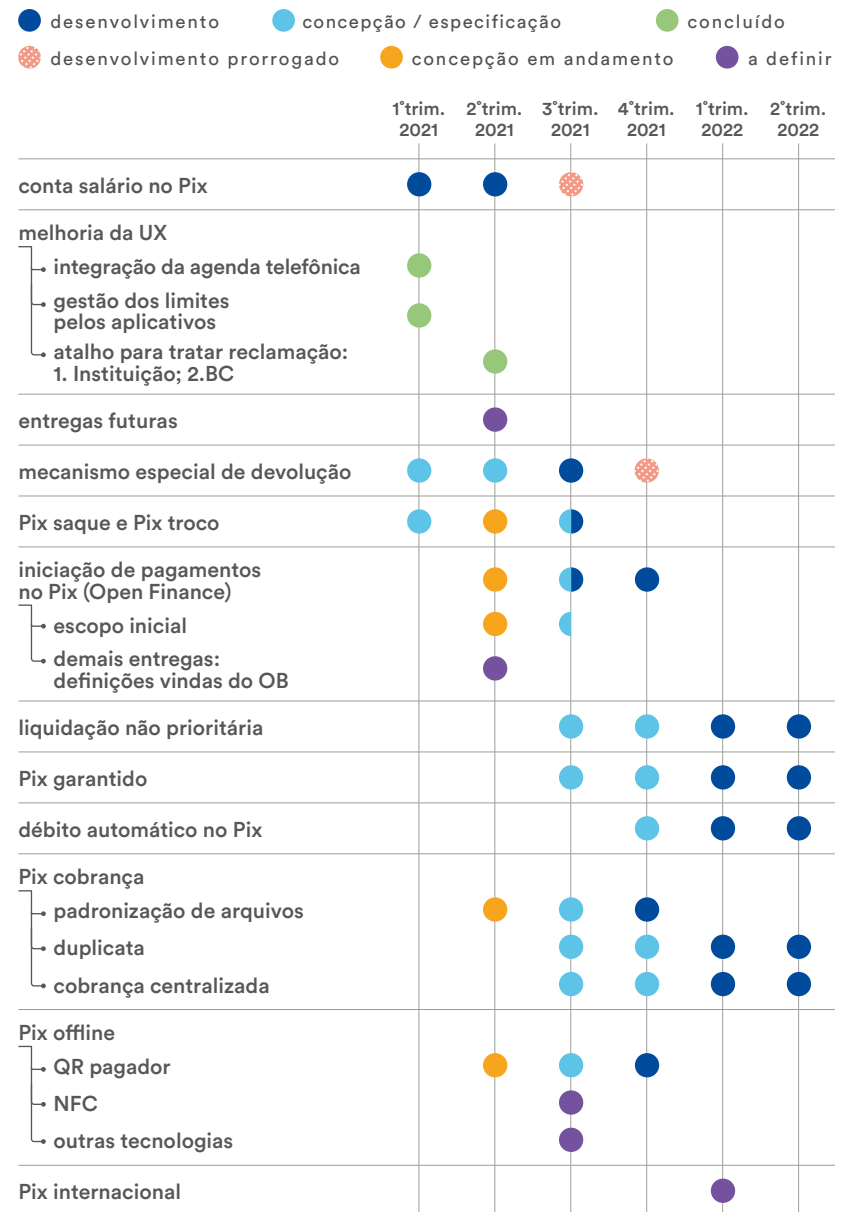
**FONTE:** Dados retirados do Twitter

## O futuro com Pix

Em janeiro de 2021, o Banco Central fez o primeiro anúncio da agenda evolutiva do Pix para o ano (**Gráfico 13**), dando o tom para as novas funcionalidades que os usuários e o mercado poderiam esperar durante esses 12 meses. Em apenas três meses de operação, o Pix já havia superado a TED e o DOC em quantidade de transações. Mas, como à época apenas 7% delas eram feitas de pessoas para empresas, estabeleceu-se como principal objetivo o estímulo para a utilização do Pix no varejo, com novas funcionalidades do Pix voltadas especificamente às transações pessoa física e comércio.

GRÁFICO 13

## Agenda evolutiva do Banco Central para o Pix



FONTE: Banco Central

A primeira novidade anunciada foi a encapsulação das funcionalidades do Pix associadas ao uso de QR Codes em um só grupo, denominado de Pix Cobrança. Com ele, lojistas e prestadores de serviço podem emitir um QR Code para receber pagamentos imediatos ou futuros, podendo detalhar informações para além do valor cobrado, como juros, multas e descontos, aproximando-se de um boleto bancário.

O Pix Cobrança é o que torna o Pix mais do que apenas uma modalidade de transferências entre diferentes bancos. O Pix também é um meio de pagamento, pois o QR Code permite uso similar ao dos boletos e cartões, mas com a vantagem de ser instantâneo. Assim, o dinheiro

fica disponível na conta do recebedor na hora, agilizando a logística de compras on-line e reduzindo custos de capital de giro para comerciantes; e seguro, pois depende de autenticação no aplicativo da instituição financeira ou de pagamento para ser realizado, reduzindo o risco de fraudes.

**A agenda evolutiva do Pix para o ano tem como objetivo o estímulo para a utilização do Pix no varejo**

O Pix Cobrança para pagamentos com vencimento foi oficialmente lançado em maio de 2021. E, a partir de 1º de julho, tornou-se possível realizar o agendamento destes pagamentos. Dessa forma, foi possível replicar os principais aspectos da experiência de pagamentos de boletos usando essa modalidade do Pix Cobrança.

Em termos de experiência do usuário, também foram criadas novas funcionalidades como a possibilidade de integração da agenda telefônica dos celulares visando agilizar a realização de Pix com chaves, cuja oferta é uma opção adicional oferecida pelas instituições. Com ela, os usuários podem facilmente identificar contatos na agenda que tenham registrado seu e-mail ou número de celular como chave Pix e realizar transferências para eles. Além disso, para oferecer mais segurança e controle, foi lançada a funcionalidade que permite a gestão de limites de valor de transações pelos próprios usuários, chamada de Meus Limites Pix, dentre outras.

Em abril, também foram anunciadas novidades sobre a possibilidade de realizar saques por meio do Pix. O produto, que já havia sido anunciado como parte da agenda evolutiva ainda em 2020, passou a ser chamado de Pix Saque, quando a intenção do usuário é apenas retirar recursos em espécie, e Pix Troco, quando a intenção é realizar uma compra e retirar recursos por meio de uma mesma transação. Estes produtos estão previstos para lançamento a partir do segundo semestre de 2021, de acordo com o Banco Central.

A realização de uma compra juntamente com a retirada de recursos será possível, pois essas novas funcionalidades poderão ser oferecidas por estabelecimentos comerciais como supermercados, farmácias e padarias, realizando o pagamento do valor total por meio de um QR Code e recebendo o valor referente ao saque em espécie após a confirmação do pagamento instantâneo.

O objetivo do Banco Central é aumentar a capilaridade de pontos de retirada no país, principalmente em municípios menores que contam com disponibilidade limitada de caixas eletrônicos. Nesse sentido, também está em

discussão a possibilidade do Pix Saque ser oferecido em caixas eletrônicos, tanto aqueles de redes de autoatendimento multibanco, quanto de redes próprias de instituições financeiras que queiram oferecer o serviço.

Em junho, foi criado o Mecanismo Especial de Devolução, uma funcionalidade voltada para aprimorar a segurança do Pix, criando uma forma mais ágil e eficaz para que as instituições

realizem o bloqueio e estorno de valores objeto de fraudes ou erros operacionais. Previsto para lançamento em novembro, ele também trará benefícios para os usuários com regras sobre como as instituições deverão proceder quando receberem denúncias de fraude de seus clientes por meio dos canais de atendimento.

## A possibilidade de realizar saques por meio do Pix tem como objetivo aumentar a capilaridade de pontos de retirada no país



Ao longo do segundo semestre de 2021, o Pix também cruzará caminhos com o Open Banking (ou Open Finance), com o lançamento das funcionalidades de iniciação de pagamentos no Pix. O meio de pagamento será o primeiro a contar com APIs que permitirão iniciar pagamentos por meio de aplicativos de mensagem, diretamente de lojas virtuais ou mesmo aplicativos de outras instituições, mediante autorização e confirmação do usuário. Essas funcionalidades serão lançadas de forma faseada a partir do final do mês de agosto de 2021 e têm um potencial de simplificar o uso do Pix para compras no comércio eletrônico, reduzindo a quantidade de etapas necessárias para realizar um pagamento sem qualquer prejuízo à segurança.

Nesse mesmo período, será desenvolvida com o mercado a possibilidade de realizar um Pix ainda que o usuário esteja sem conexão com a internet - o Pix Offline. Segundo o IBGE, quase 40 milhões de brasileiros não têm acesso à rede<sup>14</sup>. Para viabilizar a inclusão desse público, serão discutidas tecnologias como NFC, Bluetooth®, RFID (usada nos cartões de transporte) e também um novo tipo de QR Code apresentado pelo pagador, que não precisaria ter acesso à internet se o recebedor tiver.

## O Pix Garantido tem um potencial significativo para difundir o uso do Pix no comércio

Além disso, também estão previstas discussões sobre o Pix Garantido, que permitirá aos usuários realizarem pagamentos parcelados com a instituição do pagador atuando como garantidora da operação - uma funcionalidade que tem um potencial bastante significativo para difundir o uso do Pix no comércio, com a possibilidade de parcelamentos, visto que a prática de parcelar compras no comércio é muito usada pelos brasileiros.<sup>15</sup>

Até o fim do ano, será abordado ainda o débito automático pelo Pix e a cobrança centralizada de QR Codes (análogo ao DDA para pagamento de boletos). A expectativa do Banco Central é que estas três últimas funcionalidades sejam lançadas até o final do primeiro semestre de 2022.

---

### FONTE

**14** Disponível em: [G1](#)

**15** Levantamento feito pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil), em março de 2019, indicou que 69% dos consumidores tinham a intenção de adquirir produtos e serviços de forma parcelada, sendo a compra de eletrônicos (24%), roupas, calçados e acessórios (21%), eletrodomésticos (17%), móveis (13%) e supermercado (13%) os mais comuns. Disponível em: [SPC Brasil](#)

## box 2

## O jeitinho brasileiro e o Pix

Por fim, outra importante funcionalidade já anunciada para discussão com o mercado em 2022 é o Pix Internacional, que permitirá a realização de pagamentos e transferências internacionais usando o Pix. O objetivo do Banco Central é viabilizar que a infraestrutura do Pix se conecte a sistemas de pagamentos de outros países, o que permitiria uma redução de custos nas transferências internacionais para os usuários, que hoje ainda têm de enfrentar tarifas muito altas para isso.

**Conforme mencionado, a fim de tornar o Pix ainda mais completo, o Banco Central tem elaborado novas funcionalidades. No entanto, ele não está sozinho nesta tarefa. O brasileiro, que já é conhecido pela sua criatividade, tem também vislumbrado novas possibilidades para o tão versátil Pix. O Box 2 mostra como o Pix tem sido utilizado de formas antes não esperadas (e tão criativas).**

**A S POSSIBILIDADES** para o Pix são praticamente infinitas.

E a sociedade já demonstrou ter compreendido isso. Diversas matérias já noticiaram casos de usuários utilizando o Pix como forma de flerte ou de reatar relacionamentos<sup>16</sup> - o que ficou conhecido nas redes sociais como Pix Tinder -, e até torcedores de times de futebol doando R\$0,01 para seus clubes para mandar mensagens.<sup>17</sup>

**FONTE**

**16 E 17** Disponível em: [JG](#)

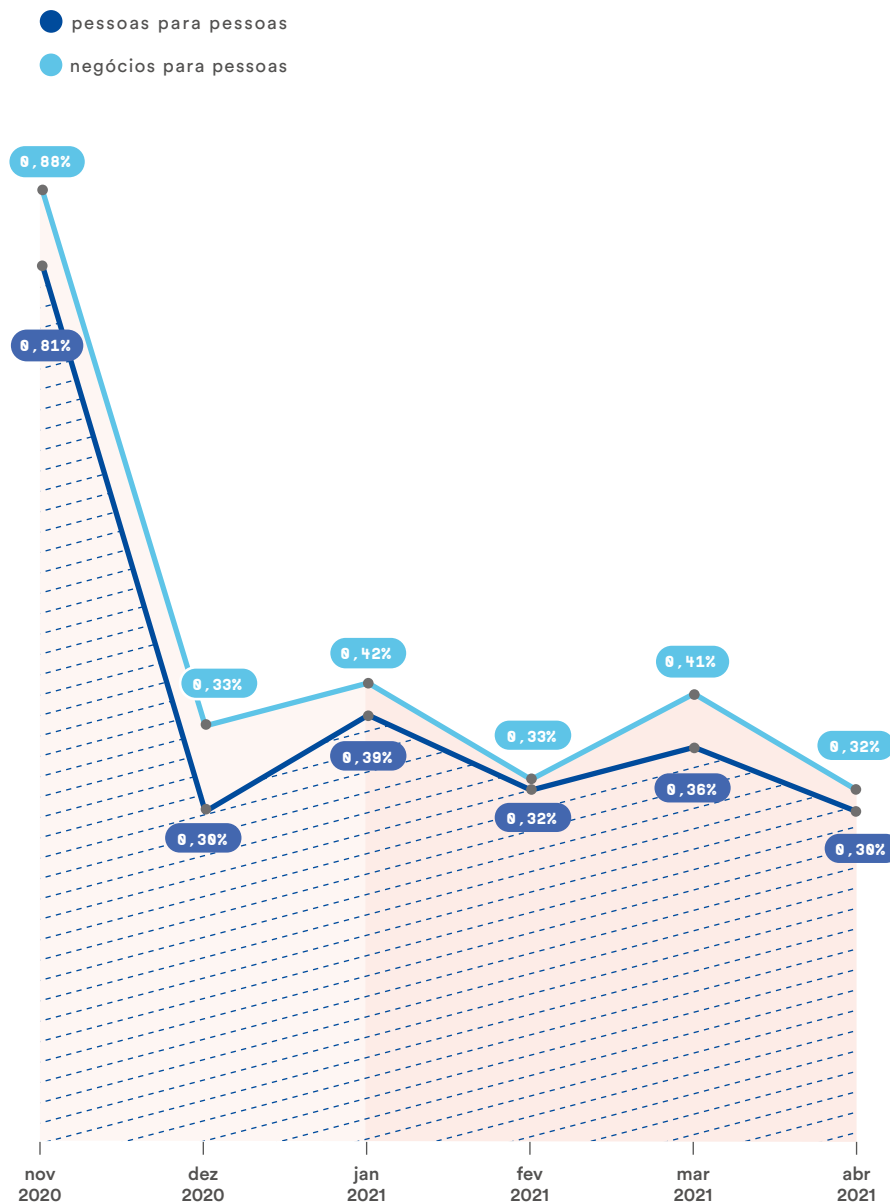
De acordo com números das empresas associadas à Zetta, cerca de 0,3% das transações entre pessoas físicas, realizadas de dezembro de 2020 a abril de 2021, são no valor de 1 centavo de real. Extrapolando tal porcentagem para a quantidade total de transações entre pessoas físicas no Brasil, isso representaria mais de 300 mil operações em dezembro, chegando a quase um milhão em abril para P2P. Ainda que a porcentagem se mantenha relativamente constante, a quantidade absoluta de transferências realizadas tem crescido rapidamente.

Também é possível observar um padrão similar nas transações consideradas B2P - ou negócios para pessoas. Uma hipótese que explicaria isso é o uso de transações de 1 centavo de real com o objetivo de propaganda. De dezembro a abril, ainda que tenha se mantido praticamente constante, representando 0,30% das operações, a quantidade em si quadruplicou, chegando a mais de 120 transações no mês de abril. A tática, a depender do número de clientes de uma empresa, pode chegar a ser mais barata do que o envio de marketing por SMS, e definitivamente chama atenção dos usuários.

GRÁFICO 14

## Transferências no valor de R\$0,01 em %

Z.



FONTE: Zetta

## Conclusão

**N**ÃO HÁ DÚVIDAS de que o Pix caiu no gosto dos brasileiros. Em poucos meses após seu lançamento, foram registrados 98,5 milhões de usuários e cadastradas 254 milhões de chaves, de acordo com o Banco Central. Em apenas cinco meses de operação, o Pix já havia superado a quantidade de boletos liquidados, TEDs, DOCs e cheques somados. Mesmo com tanto sucesso, ainda restam algumas barreiras a serem superadas pelo Pix, como a baixa adesão pelo comércio e uma parcela da população que ainda se mostra desconfiada em relação à segurança do Pix.

Em suma, o Pix tem evoluído de forma surpreendente no Brasil, quebrando barreiras e trazendo eficiência para toda a sociedade, mas ainda restam alguns obstáculos a serem ultrapassados. O futuro dirá quão bem sucedidos serão os próximos passos do Pix, sendo certo que o Banco Central está avançando neste sentido com um plano bastante abrangente para que o meio de pagamento se torne cada vez mais universal, isto é, que seja usado para os mais variados casos de uso e esteja cada vez mais em todos os aspectos da vida financeira dos brasileiros.

**COORDENAÇÃO**

Rafaela Nogueira  
Economista-chefe da Zetta

**COLABORADORES**

Fernanda Laranja  
Flávia Trovão  
Guilherme Sampaio  
Henrique Cheib  
Pedro Alves de Lima  
Thaís Canina  
Thaíza Cançado

**AUTORES**

Pedro Alves de Lima  
Rafaela Nogueira

**COLABORADORA ESPECIAL**

Eduarda Oliveira Rodrigues

**ORGANIZAÇÃO**

Ellen Pacheco  
Rafaela Nogueira

**PROJETO GRÁFICO**

Estúdio Irá

**DIREITOS**

Esta publicação é uma produção exclusiva da Zetta, uma nova associação do setor financeiro. A reprodução do conteúdo é permitida desde que a fonte seja citada.

**Expediente**