

Pesquisa revela que 61% dos brasileiros não gostam de pagar as altas taxas cobradas pelos bancos para DOCs e TEDs

Estudo encomendado pelo PayPal ao Opinion Box indica que o Pix pode se tornar uma ferramenta usual no País, mas, por enquanto, apenas 15% dos entrevistados dizem entender como ele funciona.

O setor bancário/financeiro atravessa um período de muita agitação, seja pelo surgimento de players 100% online (as chamadas fintechs) seja pelas novas ferramentas e funcionalidades que estão chegando ao mercado. E duas delas têm merecido manchetes diárias na mídia: o Pix, plataforma de pagamentos instantâneos do Banco Central, que entra em vigor em novembro; e o open banking, com data ainda incerta – e que pode até mudar de nome, para open finance –, cuja principal característica é dar poder ao cliente/correntista sobre seus dados pessoais e financeiros.

Mesmo sem conhecerem a fundo a nova plataforma de pagamentos ou o conceito de open banking, a maioria dos entrevistados concorda que as duas iniciativas têm potencial para mudar a forma como os brasileiros gerenciam o seu dinheiro.

Enquanto o Pix é percebido como uma maneira mais barata, rápida e disponível para pagamentos, o open banking tem espaço para crescer e ganhar a confiança dos clientes, ajudando-os a terem mais liberdade de escolha e menos burocracia do que existe hoje no mercado financeiro.

Tendo esse cenário como ponto de partida, o PayPal encomendou ao Opinion Box a pesquisa “Tendências no Segmento de Pagamentos Digitais: Pix e Open Banking”, para entender melhor o que pensam os brasileiros sobre essas duas plataformas oficiais. A empresa ouviu, de forma 100% online, 3.024 brasileiros acima de 18 anos nas cinco regiões do País (53% mulheres) das classes A, B, C, D e E. As entrevistas, feitas por meio de questionário padrão com 66 perguntas, foram realizadas entre 7 e 14 de outubro de 2020.

A seguir, os highlights do estudo.

SOBRE O PIX

- Sobre o tempo perdido entre o dinheiro sair da conta e chegar ao destino, 77% dizem não gostar de ter de esperar dois dias úteis para a validação de um boleto, por exemplo; e 72% não gostam da espera até a aprovação de um pagamento.
- Além disso, a possível gratuidade de uma transferência é atrativa para os brasileiros: 76% dizem que fariam mais transferências se elas fossem gratuitas; 61% não gostam de fazer DOC e TED por causa das altas taxas cobradas pelas instituições financeiras; e 57% dos entrevistados dizem que costumam perguntar para qual banco será a transferência antes de efetuar o pagamento.
- Segundo o estudo, cerca de 27% dos brasileiros optam por sacar o dinheiro e entregá-lo pessoalmente para evitar pagar as taxas de transferência cobradas pelos bancos. E outros 22% preferem entregar o dinheiro pessoalmente para evitar ter de esperar o tempo de confirmação do pagamento.
- Em torno de 60% dos brasileiros pesquisados pelo Opinion Box passam por alguma situação de incômodo em relação à realização de pagamentos "sempre"

“ Enquanto o Pix é percebido como uma maneira mais barata, rápida e disponível para pagamentos, o open banking tem espaço para crescer e ganhar a confiança dos clientes, ajudando-os a terem mais liberdade de escolha e menos burocracia do que existe hoje no mercado

ou "quase sempre" -- sendo que o fato de precisarem esperar até o próximo dia útil para efetuar uma transferência bancária é a situação mais comum (36% citaram não poder realizar a operação no fim de semana e 35% reclamaram do horário comercial).

- O Opinion Box quis saber o quanto os métodos atuais de pagamento fazem parte da vida dos brasileiros: o boleto bancário ainda é utilizado por cerca de 52% das pessoas, enquanto 48% costumam utilizar a transferência bancária no dia a dia.
- Entre aqueles que costumam usar a transferência bancária, o TED é a forma preferida, com 86%, seguida pelos aplicativos de transferência (59%) e pelo DOC (42%). **RESPOSTAS MÚLTIPLAS**
- Na sequência, o estudo quis saber o quanto o brasileiro entende sobre o Pix. E a conclusão não foi o que os especialistas esperavam: 8% nunca ouviram falar da plataforma de pagamentos instantâneos do Banco Central; 28% já ouviram falar, mas não sabem o que é; 49% disseram conhecer um pouco; e apenas 15% dizem que conhecem bem o tema.
- Um outro ponto que chamou a atenção após os entrevistados serem informados sobre as características principais do Pix foi o índice dos que consideram a plataforma segura: 59%. Para 66%, o Pix é fácil de entender; e 72% se disseram propensos a usá-lo no dia a dia.
- Quando informados sobre a potencial gratuidade da plataforma para envio de dinheiro entre pessoas físicas, o índice dos entrevistados que a utilizaria sobe para 80%.
- Apesar dos preços menores e da disponibilidade 24/7, pelo menos por enquanto, a maioria dos brasileiros ainda não se deixou conquistar pelo Pix: 32% dos entrevistados pelo Opinion Box disseram ter a intenção de substituir DOC, TED e boleto bancário pela nova ferramenta; 8% continuariam usando somente DOC, TED e boleto; e 60% dos pesquisados se mostraram "multimeios".

SOBRE O OPEN BANKING

- A pesquisa do Opinion Box descobriu que 77% dos brasileiros procuram por bancos que possam oferecer taxas diferenciadas, garantindo o melhor custo-benefício; e 65% gostariam de ter todos os seus dados financeiros centralizados em um só lugar. Além disso, 26% dizem ter dificuldade de controlar as finanças por ter de verificar contas em diversos bancos.
- O estudo salienta também que 53% dos consumidores já tiveram dificuldade para conseguir crédito em um banco, enquanto que 50% já desistiram de mudar de instituição financeira por causa da burocracia; e 45%, por não conseguirem os mesmos limites de crédito que têm atualmente.
- Apesar de o open banking ser visto pelos especialistas como uma boa notícia para os correntistas/clientes, ainda há muito desconhecimento sobre o real significado do termo. Cerca de metade dos brasileiros nunca ouviu falar em open banking, e apenas 22% dizem "conhecer pouco" ou "conhecer bem" o assunto.
- Devidamente informados pelos pesquisadores sobre os pontos principais do open banking, 45% dos entrevistados entenderam como ele funciona; 35% se disseram seguros quanto a usar essa funcionalidade; e apenas 34% autorizariam o compartilhamento de seus dados com outras instituições financeiras.
- No universo dos que autorizariam o compartilhamento de dados, 30% o fariam porque isso lhes traria benefícios; 25%, porque acreditam que isso facilitaria a obtenção de crédito em outras instituições financeiras; e 19% porque poderiam optar pelos serviços bancários mais baratos.
- Já entre os que não têm interesse em compartilhar seus dados (24% do total), os principais motivos para isso são: "me preocupo com quem terá acesso aos meus dados", com 50%; "não acho que meu histórico bancário deva ser compartilhado", com 20%; "acredito que só eu devo ter acesso aos meus dados financeiros", com outros 20%; e "tenho medo de que meu histórico bancário me prejudique em outros bancos", citado por 10% dos entrevistados.

CITAÇÕES

- “Tanto o Pix quanto o open banking são plataformas que podem trazer uma grande gama de novos produtos e serviços para os brasileiros – baseados em menores custos, mais disponibilidade e menos burocracia no dia a dia. A pesquisa do Opinion Box demonstra, porém, que há uma longa jornada pela frente no que diz respeito à conquista desse cliente/correntista, que ainda não tem todas as informações à disposição para se decidir pelo uso ou não dessas novas funcionalidades” **Carlos Nomura**, Head de Pagamentos do PayPal Latam
- “É muito interessante ver que, apesar de ainda não saberem, tanto o Pix quanto o open banking tem um grande potencial de resolver problemas reais do dia a dia dos consumidores. O desafio, agora, é tornar os dois temas em conhecimento qualificado e não superficial para começar a ver seu impacto nos hábitos dos brasileiros em transações financeiras” **Felipe Schepers**, COO do Opinion Box

 [Pesquisa PayPal/Opinion Box sobre Pix e open banking](#)
(1,6 MB)

<https://newsroom.br.paypal-corp.com/pesquisa-revela-que-61-porcento-dos-brasileiros-nao-gostam-de-pagar-as-altas-taxas-cobradas-pelos-bancos-para-docs-e-teds>