

Informe Tecnocom Tendencias en Medios de Pago _ 2016

Tecnocom

Con la colaboración de





Tecnocom es una multinacional española que cotiza en la Bolsa de Madrid desde 1987. En 2006, Tecnocom inició un proceso corporativo de expansión con el objetivo de llegar a ser líder en el mercado de la tecnología de la información español.

Tecnocom es una de las cinco primeras empresas del sector de la tecnología de la información en España (alrededor de 400 millones de euros de ingresos) con una amplia experiencia en operaciones de elevado nivel tecnológico, como medios de pago bancarios o sistemas de automatización. Su presencia regional incluye España, Portugal, Estados Unidos y América Latina (Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Perú y República Dominicana).

Copyright © 2016 Telecommunicaciones y Energía, S.A.
Todos los derechos reservados

Tecnocom y su logo son marcas registradas por Telecommunicaciones y Energía, S.A.

Diseño gráfico/maquetación: www.gcarrousel.com

Informe Tecnocom sobre

TENDENCIAS EN MEDIOS DE PAGO 2016

Tecnocom



01.
*Lo más destacado
del Informe
Tecnocom 2016*

Lo más destacado del Informe Tecnocom 2016

El despegue del pago y la banca móvil es uno de los fenómenos más característicos de los últimos meses, con el lanzamiento de *wallets* digitales por numerosas entidades, tanto financieras como no financieras, y el desarrollo de plataformas que facilitan esta modalidad de pago.

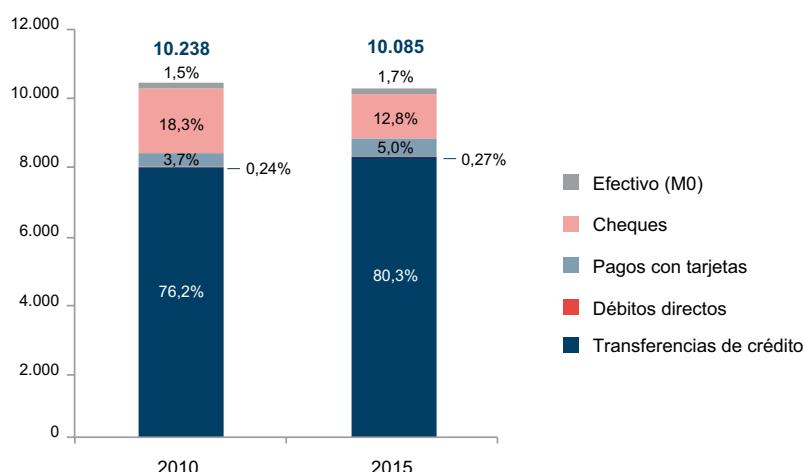
En España, la inauguración de los servicios de pagos inmediatos móviles entre particulares habilitados por Ealia y Bizum, son claros ejemplos del proceso de innovación que experimenta el sector. En América Latina, los avances en los objetivos de política pública de inclusión financiera, el imparable crecimiento del *e-commerce* y *m-commerce* y el esfuerzo en la extensión del acceso y dotación de instrumentos de pago y cobro electrónico a la población, impulsan las ganancias de eficiencia y la transparencia en los pagos. A ambos lados del Atlántico queda pendiente, no obstante, conseguir animar a la adopción y uso universal de los medios de pago electrónico y reducir el uso del efectivo.

El comportamiento de los medios de pago, reflejo del estado de ánimo y del vigor de las economías, muestra signos diferenciados en los países analizados en este Informe. Observamos que España se encuentra en la senda de recuperación del ritmo pre-crisis al tiempo que Portugal, con peor contexto macro, sigue manteniendo un volumen significativamente inferior a ese momento. En América Latina el volumen de transacciones sigue creciendo pero a tasas inferiores que en años anteriores¹: El crecimiento interanual del 4,1% en 2015 contrasta con el 12,1% promedio de las variaciones interanuales de los 5 años anteriores (2009-2014).

Desde una perspectiva regulatoria, el tramo final de 2015 y el año 2016 han estado marcados por cambios normativos de calado. En noviembre de 2015 se aprobaba la segunda generación de la Directiva Europea de Servicios de Pago (PSD2), que hace hincapié en la seguridad y la transparencia de los servicios de pago, así como en la mejora del acceso. En América Latina continúan los esfuerzos por avanzar en la universalización del acceso y uso de los medios de pago electrónico, como en el caso de Chile y la discusión parlamentaria sobre la emisión del prepago abierto por entidades no bancarias; el de Perú con la solución de industria BIM para pagos móviles P2P ya operativa y en previsión de incluir a los comercios; o en México con el impulso a la extensión de las redes de adquirencia de tarjetas en aplicación de la Reforma Financiera. La adecuación a Basilea III, las presiones sobre la limitación a las tasas de intercambio, la adaptación de plásticos y dispositivos a EMV y a tecnología sin contacto, el procesamiento de los pagos transfronterizos, la factura electrónica, la normativa AML/FCT, la privacidad de los datos y la inclusión financiera conforman parte de los retos presentes derivados del entorno regulatorio, que difiere mucho entre países.

Las transferencias electrónicas siguen siendo protagonistas en el universo de los medios de pago minoristas, pues las interbancarias representaban en 2015 el 80,3% del valor total de las transacciones en América Latina (**Figura I**), con innovaciones en materia de inmediatez en México (SPEI, SPID) y Perú.

Figura I. Valor de las operaciones de pago en América Latina en 2010 y 2015, por instrumento, miles de millones de USD

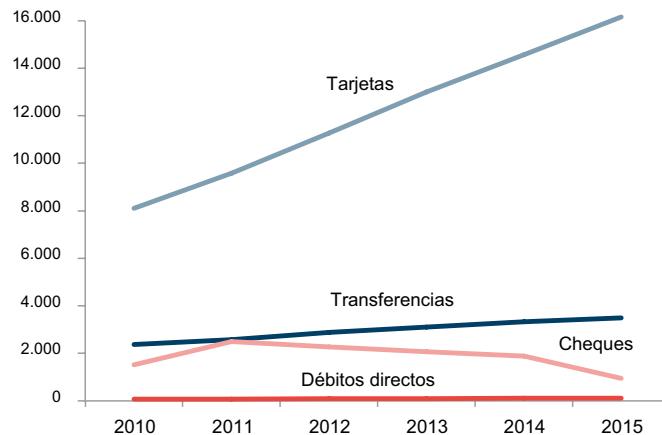


Fuente: bancos centrales y superintendencias de bancos.

¹ La pérdida de valor de las monedas latinoamericanas frente al dólar estadounidense tiene un efecto directo en las cifras analizadas en este capítulo, en la medida en que todas ellas se encuentran estandarizadas a dicha moneda común (USD). Sirva esta aclaración para una adecuada lectura de los datos aquí presentados.

Quedan sin embargo fuera de la primera posición si consideramos el volumen de operaciones, posición que ocupan los pagos con tarjeta (78%), como puede observarse en la [Figura II](#), si bien apenas representan el 5,0% del valor total de los pagos electrónicos minoristas.

Figura II. Número de operaciones de pago en América Latina, 2010-2015, millones

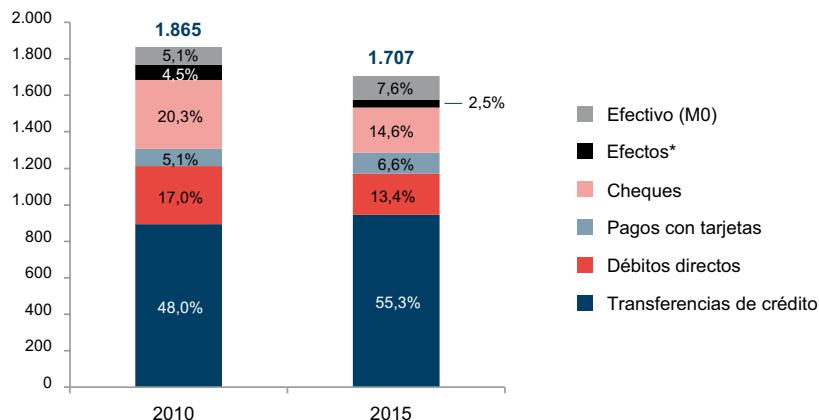


Fuente: bancos centrales y superintendencias de bancos.

El cheque, por su parte, continúa registrando una contracción tanto en el volumen de operaciones (4,6% del total), como en valor (12,8% en 2015 desde el 18,3% registrado en 2010) resultado de su sustitución gradual por las transferencias electrónicas que ocupan la segunda posición como medio de pago más utilizado (16,9% del volumen de operaciones) y, en mucha menor medida, los débitos directos interbancarios (0,58%).

Estos últimos siguen creciendo de forma muy pausada en buena parte de los países. En España, por su parte (ver [Figura III](#)), es el segundo medio de pago electrónico utilizado: El 25,6% de las transacciones electrónicas de bajo valor se realizan por domiciliación bancaria (13,4% del valor), aunque su participación ha caído desde registros del 30,0% en 2010. Las transferencias de crédito y los pagos con tarjeta son los únicos que han crecido en volumen en el periodo 2010-2015.

Figura III. Valor de las operaciones de pago en España en 2010 y 2015, miles de millones de EUR



* Efectos son títulos de crédito que pueden cobrarse (cuando son a favor) o deben ser abonados (si son a cargo) al llegar su fecha de vencimiento.

Fuente: Banco de España.

Portugal registra una tendencia similar a la observada en el caso de España, pues la brecha respecto a los niveles pre-crisis se cierra paulatinamente, siendo 2015 el tercer año consecutivo de ligero crecimiento en el valor total de los pagos.

A pesar de los renovados esfuerzos con diferente grado de intensidad en cada país, el uso del efectivo no ha dejado de crecer en los últimos años, siendo el crecimiento especialmente intenso en Colombia (18,3% interanual) y México (17,2%), mientras que en Perú – donde su uso es muy intenso – y Brasil el avance ha sido menor (2,8% y 4,0%).

En España, el efectivo en circulación creció un 9,7% en 2015, contabilizando 129.250 millones de euros y representando un 11,9% del PIB, tres puntos por encima del registro de 2010. Otra variable que permite aproximar la intensidad del uso del efectivo es la que registra los retiros de efectivo en ATM, que alcanzó en 2015 los 114.862 millones de euros, un 3,1% más que el año anterior y segundo año consecutivo de crecimiento tras seis (2008-2013) de caída ininterrumpida. Este fenómeno resulta coherente con la mayor propensión al consumo y la reducida tasa de ahorro de los hogares registrada en las cuentas no financieras de la economía española, equivalente al 9,4% de su renta bruta disponible en 2015, ligeramente por debajo del promedio histórico (9,7%) pero muy inferior al pico registrado en 2009 (13,4%). En Portugal, el efectivo en circulación creció un 5,8% en 2015 hasta los 23.664 millones de euros (13,2% del PIB), ritmo ligeramente superior al promedio del periodo 2010-2015 (4,9%).

La evolución de las tarjetas de crédito y de débito en América Latina sigue mostrando una tendencia claramente ascendente, tal como recoge la **Tabla I**. La modalidad de débito crece a un ritmo superior a la de crédito en Brasil, México, Perú y Portugal en el periodo 2010-2015, mientras que el comportamiento opuesto es observado en República Dominicana, Colombia y Chile. También en España, cuyo parque de tarjetas de crédito recupera la dimensión de 2008. México destaca por registrar una relación 5:1 entre débito y crédito, mientras que en el resto de mercados latinoamericanos la proporción se sitúa en rangos cercanos al 2:1.

Tabla I. Número de tarjetas de débito y de crédito en circulación, 2015

	Tarjetas de débito	Tarjetas de crédito	Total
Brasil	317.355.389	165.220.803	482.576.192
Chile*	20.818.337	12.775.933	33.594.270
Colombia	22.514.108	13.752.401	36.266.509
México*	141.711.879	29.636.907	171.348.786
Perú	16.416.266	8.232.602	24.648.868
República Dominicana	3.295.037	2.210.698	5.505.735
España	25.097.000	44.819.000	69.916.00
Portugal	14.001.888	6.214.326	20.216.214

*No incluye tarjetas de crédito de casas comerciales

Fuente: bancos centrales y superintendencias de bancos.

Chile sigue sobresaliendo en la evolución de tarjetas de crédito, con un crecimiento interanual en 2015 del 27,6% motivado por el continuo traspase de tarjetas privadas al ámbito bancario², y seguido por Colombia (8,4%). También destaca Chile en débito (+12,9% en 2015), a distancia del crecimiento registrado en el parque de débito en Colombia (7,9%), segundo en el ranking 2015.

Si observamos el periodo 2010-2015, estos dos mercados son también líderes en el crecimiento de las tarjetas de crédito, mientras que en débito las posiciones varían: México ocupa el primer lugar, con un crecimiento anual compuesto del 13,5% para el periodo, seguido de Chile (12,9%), Perú (9,6%) y Colombia (8,4%). En el último año, no obstante, Perú ha visto frenado el notable crecimiento en el número de tarjetas, creciendo las de débito en 2015 un escueto 0,3% mientras que las de crédito cayeron un 0,8%.

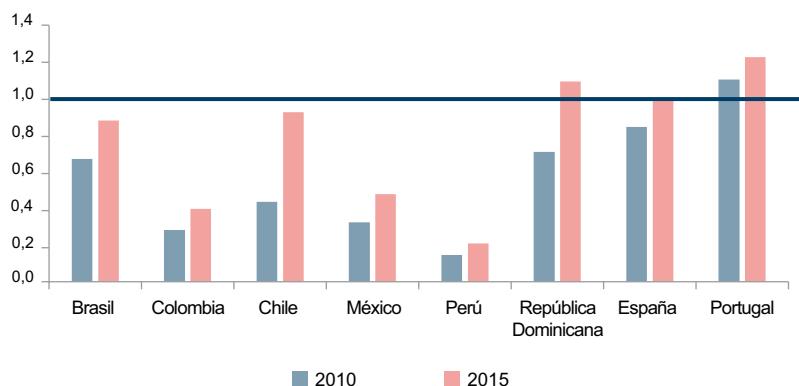
² El parque de tarjetas de crédito no bancarias (retail) asciende a 8,5 millones, cifra que se ha reducido en 6,7 millones en tan solo dos años.

Portugal consolida la tendencia iniciada el año pasado cuando recuperó la senda de crecimiento en el número de plásticos abandonada en 2013. Ambas modalidades de tarjetas, distribuidas en una proporción de 2,3 entre débito y crédito (1,2 en 2010), aumentaron menos del 2% con respecto a 2014, superando los 20 millones de plásticos, un máximo histórico y un 2,3% superior al registro de 2008. Portugal continúa afianzándose como líder en el número de tarjetas de débito por cada mil habitantes (1.357), siendo uno de los cuatro países donde este ratio excede la barrera de la tarjeta por habitante, sólo superado por Brasil (1.526).

En España, la culminación de la práctica totalidad de integraciones bancarias y el retorno a la senda del crecimiento económico ha supuesto un cambio radical de tendencia como anticipábamos en la pasada edición (punto de inflexión), como reflejan los 2,2 millones de tarjetas adicionales en 2015 que contrasta con la pérdida de 2 millones registrada el año anterior. Este avance, del 3,3% interanual, ha repercutido positivamente en el ratio de número de tarjetas por cada mil habitantes deteniendo el deterioro registrado desde que se recogen datos en el marco de este Informe. Los 44,8 millones de tarjetas de crédito en circulación en 2015 recuperan el registro de 2008 con un crecimiento interanual del 3,7%, mientras que los 25,1 millones de tarjetas de débito en 2015 (+2,8% interanual) siguen lejos del máximo en 2008 (31,6 millones en circulación), año en el que el parque global de tarjetas de pago era de 76,4 millones (69,9 en 2015). 2015 ha sido el primer año tras la crisis que el parque de débito registra un crecimiento interanual positivo, sumando casi 700 mil unidades, dato incluso más relevante teniendo en cuenta que algunas de las entidades de mayor tamaño sustituyeron en 2015 parte de su parque de tarjetas de débito por plásticos de crédito.

El uso de tarjetas de pago en el punto de venta ha aumentado considerablemente en 2015, registrando un crecimiento del 7,2% en el número de operaciones, tasa similar a la registrada en 2014 (8,5%) y notablemente superior a las de años anteriores (2,4% de promedio en 2010-2013). En términos de valor, crecen a un ritmo compuesto del 3,4% (2010-2015) impulsado por los crecimientos interanuales del 7,4% y del 6,1% en 2014 y 2015, respectivamente. Sobre este particular, y a pesar de exceder el periodo temporal de análisis, es obligado destacar el hito histórico registrado en el mes de marzo de 2016, cuando el valor de las operaciones de pago con tarjeta en POS superó por primera vez el valor de los retiros con tarjeta en ATM. Esta ratio es una variable sencilla e intuitiva que permite seguir la evolución del “efecto sustitución” del efectivo; la misma aumentó entre 2010 y 2015 en todos los países analizados, como puede apreciarse en la [Figura IV](#).

Figura IV. Ratio valor de transacciones con tarjeta en POS vs retiros de efectivo en ATM, 2010-2015



Fuente: bancos centrales, superintendencias de bancos.

Por tipo de tarjeta, destaca el comportamiento de uso de las de débito, pues tanto el número de operaciones de pagos y retiros (+23,4% en 2015) como el valor pagado / retirado (+20,5%) han aumentado notablemente. El ticket promedio de pagos con débito ha descendido (42,7 euros en 2010 vs. 39,5 euros en 2015). Las de crédito muestran un comportamiento opuesto, en la medida en que el número de operaciones y su valor han disminuido un 7,8% y un 4,5% respectivamente en 2015, con un ticket promedio en pagos estable (48,1 euros en 2010 vs. 47,6 euros en 2015).

En los países latinoamericanos, el ticket promedio en débito se sitúa en torno a los 30 dólares, salvo Colombia (40 USD) y Brasil (20 USD). Las tarjetas de crédito presentan un comportamiento más desigual entre países y entre modalidades en los casos de Colombia (ticket promedio de USD 88), Chile (USD 79), así como Perú (USD 104), mientras que México (USD 54) y Dominicana (USD 56) apenas duplican el importe promedio de las transacciones de pago a débito.

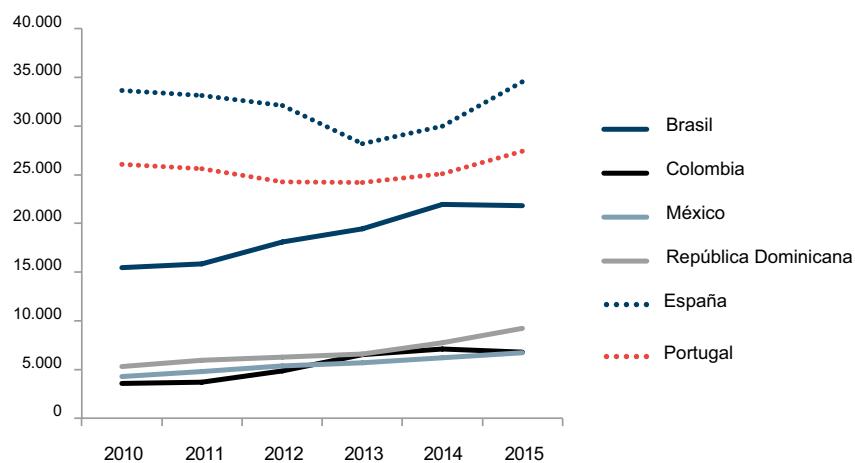
La intensidad de uso de las tarjetas también presenta comportamientos distintos en función de su modalidad. En débito, Chile y Brasil muestran una mayor intensidad de uso con cerca de 50 transacciones por habitante y año que contrasta con las 12 operaciones en República Dominicana. En España, el uso se sitúa ligeramente por encima de las 35 transacciones por habitante/año. En el caso del crédito se distinguen dos grandes comportamientos: por un lado, la mayor intensidad de uso registrada en España y Brasil con cerca de 27 transacciones por habitante y año; por otro, con menos de 10 transacciones por habitante y año, encontramos al resto de países, salvo Chile que se sitúa en torno a las 14.

El recurso a la facilidad de financiación con tarjeta de crédito es una práctica extendida en América Latina, con tasas de crecimiento anual compuesto para el periodo 2010-2015 superiores al 9% en todos los casos, mientras que no registra tanta incidencia en España, si bien se vislumbra como uno de los vectores de negocio para las entidades emisoras asociados a los medios de pago electrónico.

Las redes de ATM en América Latina han registrado un notable crecimiento durante los últimos años, salvo en Chile - donde la red de ATM experimentó un adelgazamiento del 10,4% en 2014 y un estancamiento en 2015 -, España y Portugal desde el inicio de la crisis. Destaca el excepcional crecimiento de Perú (120,6% en 2015).

Por su parte, la **Figura V** pone de manifiesto una evolución creciente de la red de POS y la existencia de dos grandes categorías de países: República Dominicana, Colombia y México con menos de 10.000 POS por cada millón de habitantes; Brasil, España y Portugal con más de 20.000 POS (35.000 en el caso de España).

Figura V. Número de POS por cada millón de habitantes, 2010-2015



Fuente: bancos centrales y superintendencias de bancos.

En materia de corresponsales no bancarios, este año es Perú el país que ocupa la primera posición con casi 2,5 corresponsales por cada 1.000 habitantes, superando al líder de la edición anterior (Colombia). Brasil ha venido reduciendo significativamente su crecimiento desde 2012, registrando en 2015 una caída hasta la tercera posición. República Dominicana, país que más recientemente autorizó la figura, ya supera, con 265 agentes por cada millón de habitantes, a México (198) que sigue avanzando con mayor timidez a pesar de tener aún un largo espacio que cubrir.

El capítulo monográfico está dedicado a los retos de los nuevos métodos de pago habilitados para su uso a través de dispositivos móviles, encontrándonos en un momento en el que pronto podremos verificar si se convertirán en el principal canal de iniciación de todo tipo de pagos, tanto presenciales (sin contacto) como no presenciales (remotos) en distintos entornos (P2P, P2B) independientemente del medio de pago subyacente (tarjeta de pago o transferencia/débito bancarios con cargo en cuenta). Estos nuevos métodos de pago han sido posible gracias a un número de innovaciones tecnológicas asociadas tales como pagos basados en la nube, elemento seguro, HCE y tokenización, que a su vez amplían y difuminan el perímetro de agentes participantes de la industria de los medios de pago, a pesar de que la normativa establece con claridad qué agentes tienen la categoría de proveedores de servicios de pago.

Los nuevos entrantes son fundamentalmente *fintech*, grandes tecnológicas y fabricantes de dispositivos móviles, así como grandes *retailers* que hoy se erigen, en el entorno europeo y en los ámbitos tanto físico como digital, en potenciales proveedores de servicios de pago terceros / *Third Party Payment Service Providers* (TPP) con capacidad de iniciar el proceso de autorización de pagos desde las cuentas de sus clientes. Las disposiciones legales relacionadas con *Access to Account – XS2A* regulan cambios fundamentales en la estructura de la industria de los pagos, más allá de la innovación tecnológica que subyace.

En 2016 observamos que la oferta de servicios de pago móvil se encuentra prácticamente desarrollada en España, mercado en el que, por el lado emisor, buena parte de las entidades bancarias cuentan con una solución de *m-wallet* digital para sus clientes. Por el lado adquirente, la terminalización de POS sin contacto, condición necesaria para el despliegue masivo del pago móvil en comercios, se encuentra muy avanzada en España, a mucha distancia de América Latina. El paso siguiente será conseguir animar a su adopción por parte de los principales usuarios potenciales en los dos extremos de la cadena (consumidor y comercio), para quienes la seguridad, confiabilidad, facilidad de uso y conveniencia son condiciones necesarias que las soluciones deben garantizar.

La oferta de *wallets* digitales coexiste en España con la nueva modalidad de pago sustentada en pagos ejecutados de cuenta a cuenta habilitados por dos plataformas sectoriales: Ealia y Bizum. Comienzan su andadura en el entorno P2P, en el que el pago con tarjeta no ha sido ni es el medio de pago natural, a diferencia del efectivo cuyo uso es aún mayoritario. En el entorno P2B, sin embargo, los interrogantes acerca de su competencia con el pago con tarjeta sí son legítimos, especialmente en la modalidad de débito, aunque es aún pronto para anticipar tendencias concluyentes.

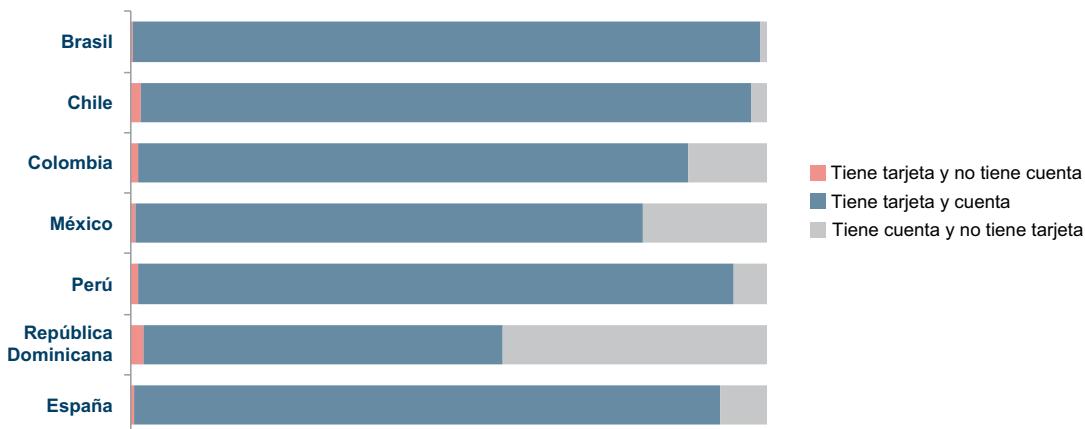
Como también venimos analizando en este Informe, el comercio electrónico minorista en América Latina ha experimentado un crecimiento exponencial durante los cinco últimos años, prácticamente triplicando el volumen de ventas realizadas por este canal (USD 41.000 millones en 2015 vs. USD 13.000 en 2010), concentrando Brasil la mayor parte del valor de las ventas registradas. México, afectado en menor medida por la depreciación de su moneda, sigue a Brasil a una distancia cada año más estrecha y con unas ventas totales en 2015 de USD 13.000 millones. Colombia ocupa la tercera posición (USD 4.130 millones) seguido de Chile (USD 2.400 millones). República Dominicana anota USD 576 millones.

Por su parte, en España, el comercio electrónico ha casi triplicado el volumen de negocio desde 2010. Las cifras publicadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) relativas al ejercicio 2015, que contabiliza las compras realizadas por Internet mediante tarjeta de crédito o débito, avalan este comportamiento: se registraron 297 millones de operaciones de comercio electrónico que supusieron un volumen de negocio de 20.000 millones de euros, un 25,9% más que en 2014.

La última parte del Informe analiza por primera vez el comportamiento y percepciones del segmento de población bancarizada, que aporta una perspectiva diferente y relevante frente a la población general, especialmente en la comparación entre países.

En relación a la tenencia de tarjetas, observamos que la mayoría de bancarizados dispone de algún tipo de plástico, siendo la modalidad de débito dominante en casi todos los países, con la excepción de República Dominicana. La correspondencia entre cuenta y tarjeta es alta (**Figura VI**), pero solo en Brasil y Chile esta es total. De hecho, un número muy relevante de dominicanos (41,5%), mexicanos (19,4%), colombianos (12,2%) e incluso de españoles bancarizados (7,2%) no disponen de tarjeta, lo que devela un espacio todavía por cerrar. La tarjeta de crédito, presente en porcentajes en torno al 50% de los bancarizados, es la que perfila las diferencias de cada mercado.

Figura VI. Población bancarizada (2016)



n: Total población bancarizada por país (400)

Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

Opciones distintas al débito y crédito (prepago, tarjeta de cajero) se mueven con resultados más modestos: La tarjeta prepago tiene escasa autonomía sin otras tarjetas por lo que tiende a convertirse en un producto complementario. Solo en el caso de República Dominicana, y en menor medida Brasil y Chile³, aparece como forma de introducción a los medios de pago electrónico.

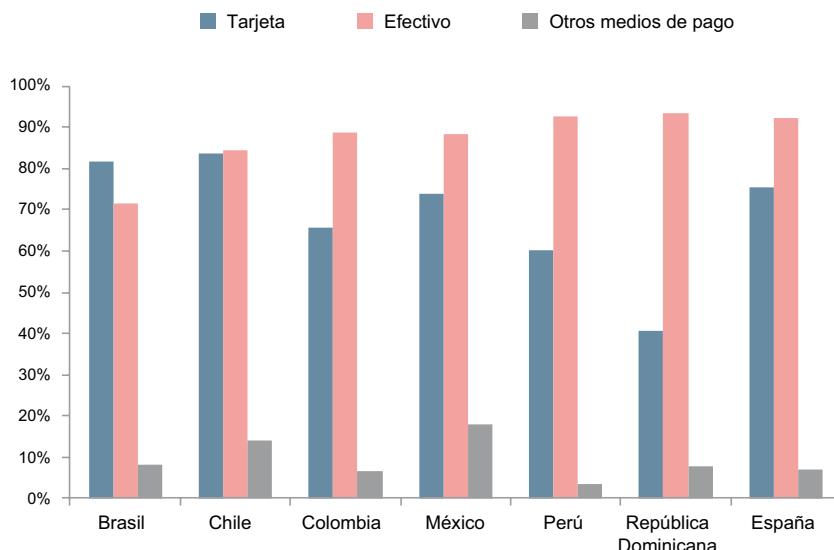
Los resultados muestran un mercado escalonado, con un primer estadio de acceso (solo titulares de cuenta) que retiene a porciones importantes de bancarizados en República Dominicana, México y Colombia; un segundo escalón a partir de la tenencia de la tarjeta de débito; y el núcleo de negocio constituido por los bancarizados que acceden a los tres productos fundamentales. Así, el tipo de bancarizado más habitual incorpora el “pack” de cuenta, tarjeta de débito y tarjeta de crédito.

En República Dominicana y México, donde la penetración de la tarjeta bancaria es menor, la mayor parte de los bancarizados sin tarjeta no ha hecho uso de estos productos en el pasado, y se observa una mayor proporción de aquellos bancarizados que han dejado de tenerla (10,8% y 7,3% respectivamente). Este segmento – bancarizado sin tarjeta - parece difícil de alcanzar con la oferta actual ya que declaran un rechazo importante hacia los costos de tasas y comisiones asociadas a la tenencia y uso de tarjetas (35%), así como dificultad para controlar el gasto (18%). Es además un perfil económicamente dependiente, con un menor nivel de estudios y con dificultad de acceso a servicios bancarios por el ámbito en el que viven, por lo que parece conveniente explorar nuevas propuestas que respondan a estos retos y atender las peculiaridades locales para desarrollar una oferta de productos concreta. En particular, es destacable que la edad media de la población bancarizada en todos los países está alrededor o supera los 40 años, mientras que la población general es mucho más joven (mayoritariamente por debajo de los 30 años) a excepción de España, donde no hay apenas diferencia entre ambas poblaciones. Esto confirma a los jóvenes como uno de los segmentos con el que es necesario hacer un esfuerzo importante de bancarización.

En España, el 74,2% de los titulares de tarjetas manifiestan usarlas con igual frecuencia que el año anterior. En América Latina sí consideran una mayor frecuencia de uso, y un segmento importante de usuarios en México (43,0%), Chile (39,7%), Brasil (39,7%) y Colombia (34,2%) mantiene la intención de intensificar su frecuencia en el próximo año. Solo en Brasil (13,1%), los usuarios con expectativas de menor frecuencia de uso de sus tarjetas superan el 10%.

Analizando los medios de pago usados para gastos semanales (**Figura VII**), es habitual que el pago en efectivo supere al pago con tarjeta, siendo este comportamiento más acusado en República Dominicana (93,5% vs. 40,5%) y Perú (92,7% vs. 60,2%). El único país en el que esta norma se invierte es Brasil (71,4% vs. 81,8%), con una marcada diferencia en los hábitos de pago frente a cualquier otro de los países observados que posiciona a los bancarizados brasileños como los más afianzados en el uso de tarjetas. Chile se sitúa en un estadio intermedio (84,5% vs 83,5%).

Figura VII. Medios de pago utilizados en la última semana: Tarjetas de pago, efectivo y otros medios de pago - Población bancarizada - (2016)



n: Total población bancarizada por país (400)

Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

3 En este caso, se considera el prepago cerrado.

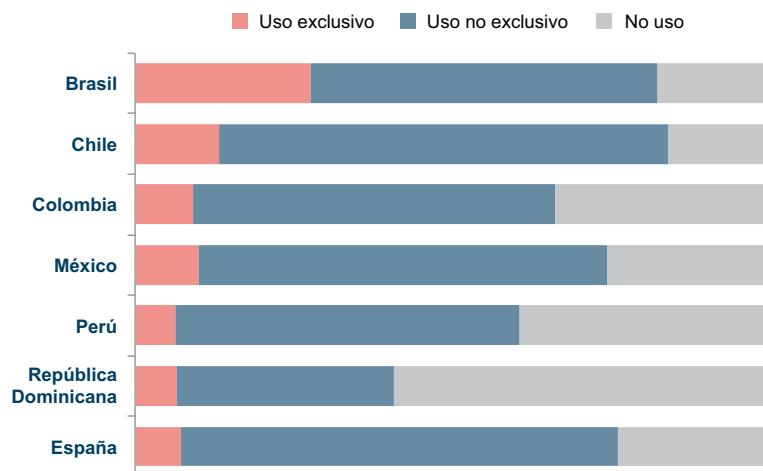
En relación a la frecuencia de uso de las tarjetas, se observa un entorno de estabilidad con cierto crecimiento, con una mayoría de titulares haciendo uso de ellas para pago de sus compras al menos una vez por semana. Destacan en este sentido Brasil (75,4%), México (73,3%), España (67,4%) y Chile (65,2%) con perfiles más dinámicos; en República Dominicana, el uso semanal representa al 50,4%. Perú y Colombia presentan niveles especialmente bajos de uso, con más de un 15,0% de titulares de tarjeta que declaran no usarla de modo efectivo como medio de pago. El uso más intenso – realizan pagos varias veces por semana – se encuentra en Brasil (44,0%), Perú (42,8%) y España (39,8%), mientras que en República Dominicana solo el 16,2% lo hacen.

La liquidación mensual es la pauta más habitual de aplazamiento del pago con tarjeta de crédito en todos los países salvo en Colombia, donde se observa una pauta más decidida hacia el pago en cuotas fijas, y en Brasil, donde el *revolving* es una pauta más relevante. Sobre este aspecto, señalar que se detectan titulares en dificultad de devolver las deudas generadas con tarjeta de crédito en Brasil y Chile: Uno de cada cinco brasileños manifiesta haber recurrido a nuevos créditos para pagar la deuda generada por el uso de tarjetas, el llamado “bicicleteo”. Los chilenos se sitúan en un nivel cercano (17,5%), mientras que en el extremo opuesto se sitúan Perú (5,5%) y República Dominicana (5,4%).

La función de las tarjetas como medio de obtención de efectivo presenta un patrón de frecuencia de uso claramente diferente al observado como medio de pago. El 72,4% de los mexicanos y el 72,0% de los peruanos retiran dinero de los cajeros al menos una vez por semana. En un segundo nivel se sitúan colombianos (64,4%), brasileños (60,8%) y chilenos (57,2%). En los registros más bajos coinciden españoles (48,4%) y dominicanos (47,8%). El tipo de comisión más difundido es el cobro por la retirada de efectivo en ATM que no pertenecen a la entidad que emite la tarjeta. República Dominicana y Chile aparecen como los más afectados por las comisiones cualquiera sea el cajero utilizado.

El uso exclusivo de la tarjeta de pago para atender los gastos semanales no está muy extendido en la mayor parte de los países (**Figura VIII**), destacando positivamente Brasil (27,4%) y, en el polo opuesto, Perú (6,2%), República Dominicana (6,5%) y España (7,0%).

Figura VIII. Uso de medios de pago en la última semana: Uso exclusivo y no exclusivo de tarjeta
Población bancarizada - (2016)



n: Total población bancarizada por país (400)

Fuente: elaboración propia a partir de investigación.

Por su parte, el uso exclusivo del efectivo para realizar todo tipo de pagos semanales es predominante en República Dominicana (56,5% de los bancarizados), seguido de Perú (38,6%), Colombia (31,8%), España (22,6%) y México (21,3%). Brasil y Chile, en coherencia con el mayor uso exclusivo de la tarjeta para pagos semanales, anotan porcentajes menores (17,2% y 14,0% respectivamente).

Al hilo de lo anterior, en esta edición se lleva a cabo un ejercicio de simulación de una situación en la que la tarjeta de pago fuera el medio de pago exclusivo. Así, el público bancarizado con tarjeta muestra una relativa aceptación y percibe ventajas tales como la comodidad, mayor seguridad y el control de los gastos. Reforzar las condiciones que sostienen estas ventajas - disponibilidad de POS, ayudas al control del gasto y mayor comunicación del atributo de la seguridad como valor - son potenciales palancas de promoción de uso. Por el lado negativo, el temor a un aumento del costo de los servicios y la pérdida de espacios de privacidad en los gastos son barreras a tener en cuenta, y que los titulares de la tarjeta buscarán resolver. Si bien la confianza en la privacidad de los pagos no es puesta en cuestión, la posibilidad de contemplar niveles adicionales de privacidad incrementa la disposición a utilizar las tarjetas especialmente en México, Colombia y Chile.

La tarjeta *contactless* muestra una situación todavía incipiente en América Latina, con datos de penetración modestos y un uso residual, lo que contrasta con España donde uno de cada tres bancarizados dispone de este tipo de tarjeta - aunque el uso todavía no acompaña. Parece por tanto necesario un impulso decidido para conseguir una mayor presencia y activar el uso en el punto de venta.

El pago móvil muestra una situación similar: aunque el *smartphone* llega a segmentos ya mayoritarios, todavía solo un porcentaje tiene disponible esta funcionalidad integrada en su dispositivo y su uso es también muy reducido, detectándose un hábito de uso muy afianzado de la tarjeta en su formato de plástico, que puede ser un freno al cambio. También aquí conviene estudiar formas de activación del uso mediante ventajas adicionales y el recordatorio en punto de venta junto con un esfuerzo de difusión, comunicación y terminalización, base de desarrollo de la apetencia por el servicio.

La gran mayoría de bancarizados están incorporados a la compra online, salvo en Perú y República Dominicana donde apenas atrae al 40%. Esta situación se apoya en un equipamiento y conexión disponible altos en todos los países estudiados (al menos un 70% de los bancarizados son internautas) donde se observa que un tercio de bancarizados compra online todos los meses. En estas compras las tarjetas de pago dominan el espectro de medios de pago, aunque otros medios tienen relevancia local: Boleto bancario en Brasil, transferencia bancaria en Chile, Colombia, México, República Dominicana y Perú, donde también tiene presencia el contra-reembolso en efectivo, modalidad también relevante en España, junto con Paypal.

El pago móvil inmediato de cuenta a cuenta ha recibido una valoración globalmente positiva, con mayor relevancia tanto la posibilidad de pagar como recibir dinero de forma inmediata, y de manera secundaria la facilidad de pago sin necesidad de tarjetas o efectivo. México, Brasil, Chile, República Dominicana y Colombia presentan un nivel de interés superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10 (60,9%, 57,7%, 56,3%, 51,5% y 51,1% respectivamente) mientras que España y Perú se muestran menos entusiastas (28,6% y 37,0% respectivamente).

Consultados acerca de la confianza generada por distintos tipos de instituciones para la iniciación de pagos en su nombre y el correspondiente cargo en cuenta, se parte de una actitud general de confianza ante grandes *retailers* con notoriedad nacional o internacional, a mucha distancia del grado de confianza generado por el sector público. La disposición favorable total a autorizar el cobro directo de impuestos en la cuenta de banco es minoritaria en todos los países, siempre por debajo del 42% siendo mayor en Chile (41,8%) y Brasil (39,3%), y menor en Perú (20,6%) y República Dominicana (21,6%), encontrándose España en un estadio intermedio de aceptación (35,2%).

Tecnocom

c/ Miguel Yuste, 45
28037 Madrid
Tlf: (+34) 914 368 100 / 901 900 900
Att. Comercial. 902 135 555
Fax: (+34) 914 368 151
info@tecnocom.es
www.tecnocom.es

Tecnocom Report on

TRENDS IN PAYMENT INSTRUMENTS 2016

Tecnocom



01.
*Highlights
of the Tecnocom
Report 2016*

Highlights of the Tecnocom Report 2016

The boom in mobile payments and banking is one of the most characteristic phenomena of recent months, with numerous entities, both financial and non-financial, launching digital wallets and the development of platforms supporting this form of payment.

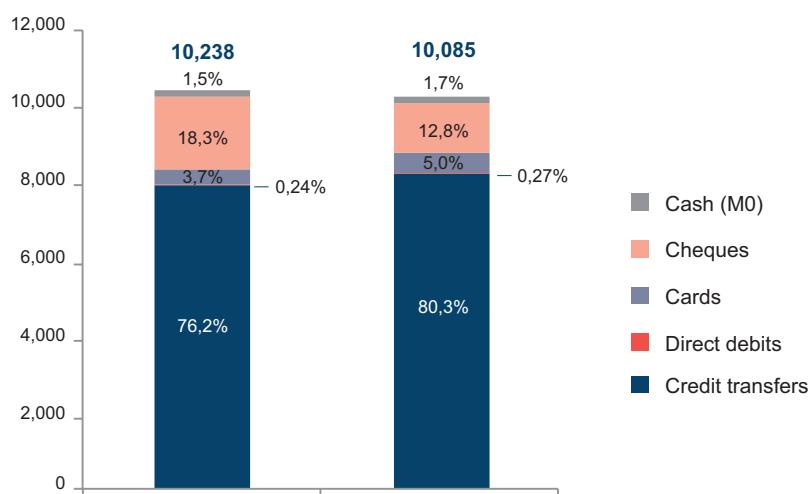
In Spain, the introduction of services for instant mobile payments between individuals, provided by Ealia and Bizum, are obvious examples of the wave of innovation sweeping over the sector. In Latin America, progress towards the achievement of the aims of government financial inclusion policies, the unstoppable growth of e-commerce and m-commerce and the efforts made to extend the access to and provision of electronic payment and collection instruments to the population are driving gains in the efficiency and transparency of payments. On both sides of the Atlantic, however, the challenge remains of encouraging the universal adoption and use of electronic means of payment and reducing the use of cash.

The behaviour of payment instruments reflects the mood and vigour of economies; in the countries studied in the Report, the results show differences. We can see that Spain is on the way to recovering to pre-crisis levels, while Portugal, with a more difficult economic situation, remains significantly below these levels. In Latin America, the volume of transactions continues to grow, but more slowly than in previous years¹: year-on-year (YoY) growth of 4.1% in 2015 contrasts with the 12.1% average YoY change of the previous five years (2009-2014).

From a regulatory perspective, the last months of 2015 and the year 2016 have been marked by major changes. In November 2015, the European Union approved the Revised Directive on Payment Services (PSD2), which places the emphasis on the security and transparency of payment services, as well as on improving access. In Latin America, efforts continue to progress towards the universal use of and access to electronic payment instruments, as in the case of Chile and the parliamentary debate on the issuance of open prepayment by non-bank institutions; in Peru, the banking industry's mobile wallet solution (BIM) for mobile P2P payments is now operational and the next step is to include retailers; and in Mexico, the drive to extend the card payment acquisition networks in the context of the Financial Reform. The adaptation to Basel III, the pressures on the limitation of interchange fees, the accommodation of plastics and devices to EMV and contactless technology, the processing of cross-border payments, electronic billing, AML/FCT regulations, data confidentiality and financial inclusion are among the many challenges currently arising from the regulatory environment, which differs greatly between countries.

Electronic transfers continue to lead the universe of retail payments, as interbank transfers accounted for 80.3% of the total value of transactions in Latin America (see **Figure I**), with innovations in respect of rapidity in Mexico (SPEI, SPID) and Peru.

Chart I. Value of payment transactions in Latin America between 2010 and 2015 by instrument (USD, billions)

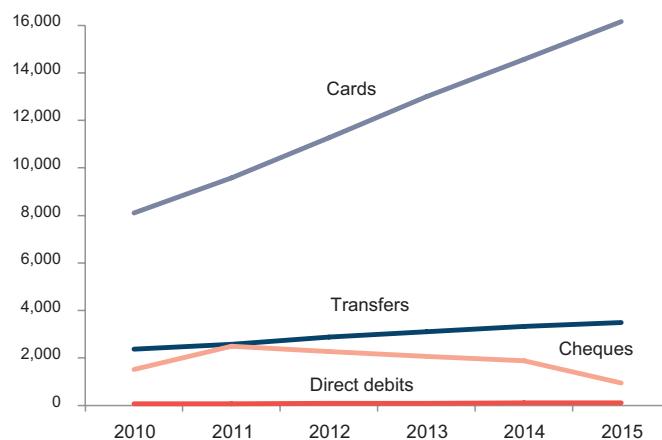


Source: central banks and banking supervisors.

¹ The depreciation of the Latin American currencies against the US dollar has had a direct impact on the figures studied in this chapter, inasmuch as they are all converted into that currency. This clarification should be taken into account when reading the figures presented here.

However, they do not hold first place with regard to the number of transactions, which goes to card payments (78%), as can be seen in **Chart II**, though they account for only 5% by value of retail electronic payments.

Chart II: Number of payment transactions in Latin America, 2010-2015 (millions)

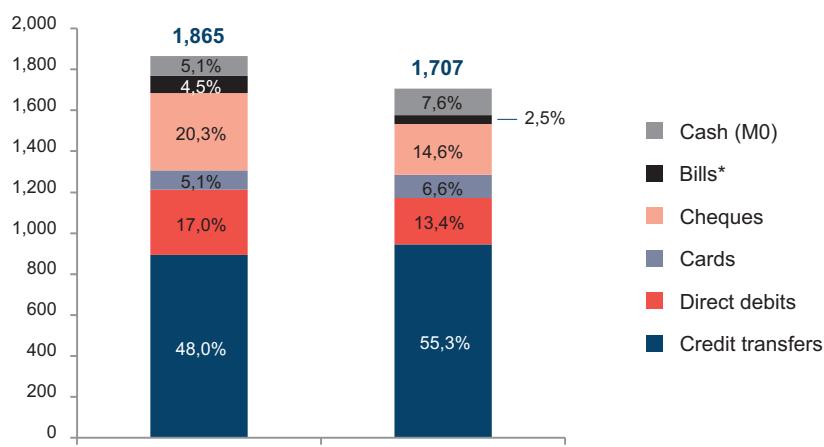


Source: central banks and banking supervisors.

Cheques, however, continue to decline in both the number of transactions (4.6% of the total) and their value (12.8% in 2015 compared to 18.3% in 2010). This is the result of their gradual replacement by electronic transfers as the second most used payment instrument (16.9% by number of transactions) and, to a much lesser extent, direct interbank debits (0.58%).

The latter continue to grow very slowly in a good many of the countries. In Spain, by contrast (see **Chart III**), it is the second most used electronic payment instrument: 25.6% of low-value electronic transactions are made by direct debit (13.4% by value), though their share has fallen from the 30.0% recorded in 2010. Credit transfers and card payments are the only instruments that rose in number in the 2010-2015 period.

Chart III. Value of payment transactions in Spain by instrument, 2010 - 2015 (EUR, billions)



* Bills are credit notes that can be collected (if due) or must be paid (if drawn) at maturity.

Source: Bank of Spain.

Trends in Portugal are similar to those in Spain, as the gap with regard to pre-crisis level is closing slowly, with 2015 being the third consecutive year of slight growth in the total value of payments.

Despite renewed efforts, with varying levels of intensity in each country, the use of cash has continued to grow in recent years, especially in Colombia (18.3% YoY) and Mexico (17.2%), while in Peru, where its use is particularly common, and Brazil growth has been slower, at 2.8% and 4.0% respectively.

In Spain, the cash in circulation grew by 9.7% in 2015 to EUR 129,250 million, equivalent to 11.9% of GDP, three percentage points (pp) higher than in 2010. Another indicator of the use of cash is withdrawals from ATMs, which reached EUR 114,862 million in 2015, 3.1% up on the previous year and the second consecutive year of growth after six years (2008-2013) of continued decline. This is consistent with the higher propensity to consume and the lower savings rate of households recorded in the Spanish economy's non-financial accounts. It was equivalent to 9.4% of gross disposable income in 2015, slightly below the historic average of 9.7%, but well below the 2009 peak (13.4%). In Portugal, cash in circulation was up 5.8% in 2015 to EUR 23,664 million, slightly slower than the 2010-2015 average of 4.9%.

The variations in credit and debit cards in Latin America continue to show a clearly rising trend, as can be seen in **Table I**. Debit cards grew faster than credit cards in Brazil, Mexico, Peru and Portugal in the 2010-2015 period, while the opposite was the case in the Dominican Republic, Colombia and Chile. This also occurred in Spain, where the number of credit cards returned to the 2008 level. Mexico is notable for the 5:1 ratio between debit and credit cards, while in the other Latin American markets the relation is on the order of 2:1.

Table I. Number of credit and debit cards in circulation, 2015

	Debit cards	Credit cards	Total
Brazil	317,355,389	165,220,803	482,576,192
Chile*	20,818,337	12,775,933	33,594,270
Colombia	22,514,108	13,752,401	36,266,509
Mexico*	141,711,879	29,636,907	171,348,786
Peru	16,416,266	8,232,602	24,648,868
Dominican Republic	3,295,037	2,210,698	5,505,735
Spain	25,097,000	44,819,000	69,916.00
Portugal	14,001,888	6,214,326	20,216,214

* Does not include credit cards of commercial establishments

Source: central banks and banking supervisors.

Chile continues to excel in credit card growth, with a YoY increase of 27.6% in 2015, caused by the continual switch from private credit cards to those issued by banks²; it was followed by Colombia with 8.4%. Chile also stands out in debit card growth (12.9% in 2015), some distance ahead of Colombia, which was second with 7.9%.

Looking at the 2010-2015 period, these two markets were also leaders in the credit card market, while in debit cards their positions differed: Mexico took first place, with compound annual growth (CAGR) of 13.5% over the period, followed by Chile with 12.9%, Peru (9.6%) and Colombia (8.4%). The last year, however, saw a slowdown in Peru's notable growth in the number of cards, with debit cards up by a discreet 0.3% in 2015, while credit cards declined by 0.8%.

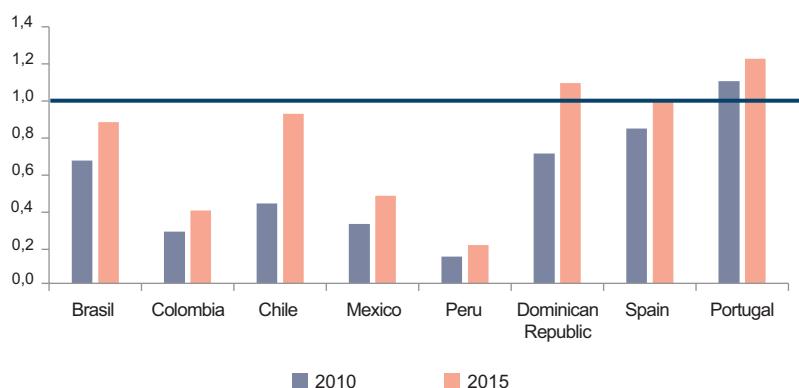
²The number of non-bank (retail) credit cards stood at 8.5 million, a fall of 6.7 million in only two years.

Portugal consolidated the trend begun in the past year when it returned to growth in the number of plastics after a hiatus in 2013. Both types of card, distributed in the ratio of 2:3 between debit and credit (against 1:2 in 2010), were up by less than 2% compared to 2014, passing the 20 million mark in total plastics, an all-time record and 2.3% higher than the 2008 figure. Portugal continues to consolidate its leadership in the number of debit cards per thousand inhabitants (1,357); it is one of the four countries that exceed the one card per inhabitant mark, and only Brazil, with 1,526, has more.

In Spain, now that practically all the banking mergers have been completed and the country has returned to economic growth, there has, as we forecast last year, been a radical change or turning point in the trend, as shown by the 2.2 million additional cards in 2015, which contrasts with the loss of 2 million the previous year. This 3.3% YoY increase had a positive impact on the number of cards per thousand inhabitants, halting the deterioration recorded since data have been collected for this Report. The 44.8 million credit cards in circulation in 2015 represented a return to the 2008 level, with YoY growth of 3.7%, while the 25.1 million debit cards in 2015 (up 2.8% YoY) still fall far short of the 2008 record of 31.6 million. In that year, there were a total of 76.4 million payment cards, compared to 69.9 million in 2015. 2015 was the first year since the crisis with positive YoY growth in the number of debit cards, with an increase of almost 700,000. This figure is even more significant considering that some of the largest banks replaced part of the debit cards with credit cards in 2015.

The use of payment cards at the point of sale (POS) increased considerably in 2015, recording growth of 7.2% in the number of transactions, similar to the 2014 increase (8.5%) and notably higher than the previous years (an average of 2.4% in the 2010-2013 period). In terms of value, they grew at a CAGR of 3.4% in the 2010-2015 period, due in particular to YoY growth of 7.4% and 6.1% in 2014 and 2015 respectively. In this regard, though it falls outside the period under analysis, we must highlight the historic milestone passed in March 2016, when the value of POS card payments exceeded that of ATM withdrawals for the first time. This ratio is a simple intuitive indicator of the trend in the "replacement effect" of cash; it increased in all the countries studied between 2010 and 2015, as can be seen in **Chart IV**.

Chart IV: Ratio of value of POS card transactions to ATM withdrawals in the 2010-2015 period



Source: central banks and banking supervisors.

By card type, behaviour in the use of debit cards is especially notable, as both the number of transactions (up 23.4% in 2015) and the value paid/withdrawn (up 20.5%) increased dramatically. The average amount of debit card payments fell to EUR 39.50 in 2015 vs EUR 42.7 in 2010. The trend in credit card transactions was the opposite, with the number and value down by 7.8% and 4.5% respectively in 2015, while the average amount remained stable (EUR 48.10 in 2010 vs EUR 47.60 in 2015).

In the Latin American countries, the average payment amount on debit cards was around USD 30, except in Colombia (USD 40) and Brazil (USD 20). The behaviour with credit cards varied more between countries and card types, with high average amounts in Colombia (USD 88), Chile (USD 79) and Peru (USD 104), while they barely doubled the average amounts on debit card transactions in Mexico (USD 54) and the Dominican Republic (USD 56).

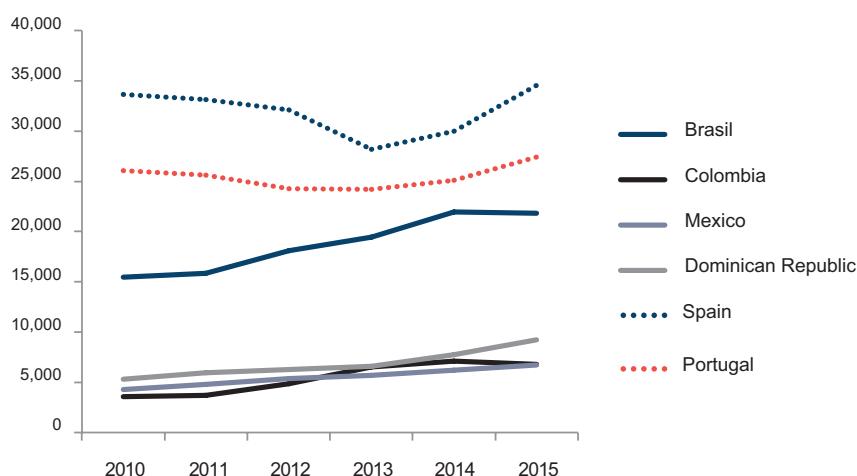
The intensity of card use also varies between credit and debit cards. In debit cards, use is most intense in Chile and Brazil, with almost 50 transactions per inhabitant per year, compared with less than 12 in the Dominican Republic. In Spain, use is slightly more than 35 transactions per inhabitant per year. In the case of credit cards, two major patterns of behaviour can be distinguished: on the one hand, the greater intensity of use in Spain and Brazil, with close to 27 transactions per inhabitant per year, and on the other, the rest of the countries with less than 10 transactions per inhabitant per year, except for Chile with 14.

The resort to credit cards as a source of finance is widespread in Latin America, with annual growth rates in the 2010-2015 period in excess of 9% in all countries, while it is less common in Spain, though it is seen as a potential source of growth, associated with electronic payments, for card-issuing institutions.

ATM networks in Latin America have recorded notable growth in recent years, except in Chile, where the ATM network shrank by 10.4% in 2014 and was little changed in 2015, and in Spain and Portugal since the onset of the crisis. Growth in Peru in 2015 was spectacular at 120.6%.

Chart V shows how POS networks have grown and how countries divide into two major categories: the Dominican Republic, Colombia and Mexico with less than 10,000 POS per million inhabitants; Brazil, Spain and Portugal with over 20,000 POS (35,000 in the case of Spain).

Chart V. Number of POS terminals per million inhabitants in 2010-2015



Source: central banks and banking supervisors.

In terms of non-bank correspondents, in 2015 Peru was the leader with almost 2.5 correspondents per thousand inhabitants, overtaking Colombia, which took first place the previous year. Brazil's growth has been falling significantly since 2012, slipping to third spot in 2015. The Dominican Republic, which recently approved the function of correspondent, with 265 agents per million inhabitants, already surpasses Mexico (198), which continues to progress more timidly despite still having a long way to go.

The special report in this issue is dedicated to the challenges of the new methods of payment using mobile devices. We find ourselves at a point when we will soon be able to learn if they will become the main channel for launching all types of payment, both in person (contactless) and remote, in different contexts (P2P, P2B), and irrespective of the underlying payment instrument (by card or bank transfer/debit from current account). These new payment methods have been made possible by a number of associated technological innovations, such as cloud-based payments, secure elements, HCE and tokenisation. These in turn extend and blur the boundary of agents participating in the payment instruments industry, even though the regulations clearly establish which agents may provide payment services.

The new entrants are mainly fintechs, large technology companies, and manufacturers of mobile devices, together with major retailers, which, in Europe and in both the physical and digital domains, are laying claims to be potential Third Party Payment Service Providers (TPP), with the ability to initiate the authorisation of payments from their customers' accounts. The legal provisions related to Access to Account – XS2A regulate fundamental changes in the structure of the payments industry, beyond the underlying technological innovation.

In 2016, the range of mobile payment services in Spain is practically complete. This is a market in which, with regard to issuers, a good part of the banks offer their customer an m-wallet digital solution. With regard to merchants, the installation of contactless POS terminals, a necessary condition for the mass roll-out of mobile payments in retail, is very advanced in Spain, far ahead of Latin America. The next step is to persuade the main potential users at each end of the chain (consumer and retailer) to adopt the technology. For these users, these solutions must provide the necessary conditions of security, reliability, ease of use and convenience.

In Spain, digital wallets coexist with the new form of payment based on payments between accounts, provided by two platforms in the sector: Ealia and Bizum. They began life in the P2P field, where payment by card has never been the natural form of payment, unlike cash, which is still the main form. In the P2B field, however, there are legitimate questions about how it competes with card payments, though it is too soon to anticipate how things might develop.

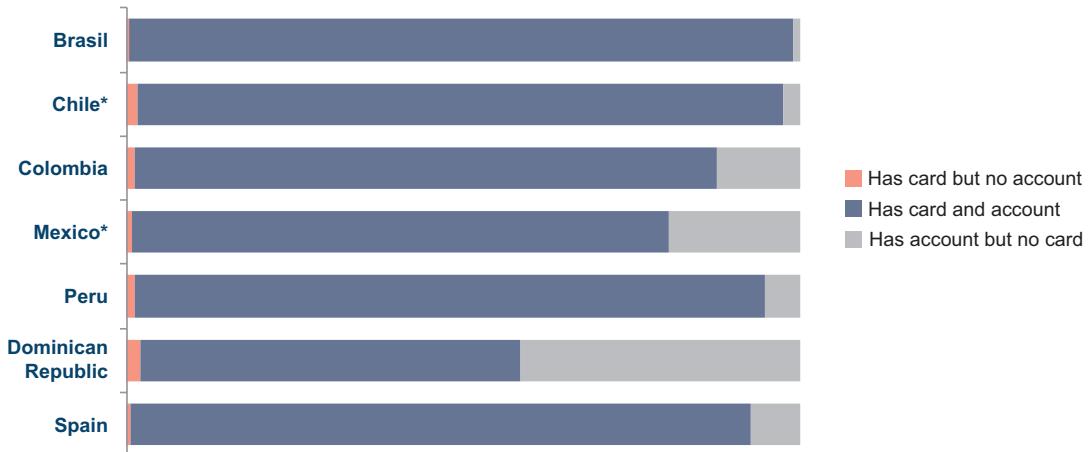
As we have seen in this Report, the electronic retail trade in Latin America has undergone exponential growth in Latin America in the past five years, with the value of sales through this channel almost tripling (USD 41,000 million in 2015 vs USD 13,000 in 2010), with Brazil concentrating the major part of sales by value. Mexico, less affected by the depreciation of its currency, is catching up with Brazil, with total sales of USD 13 billion in 2015. Colombia is third with USD 4.13 billion, followed by Chile (USD 2.4 billion). The Dominican Republic chalked up USD 576 million,

while in Spain electronic retailing has almost tripled its sales since 2010. The figures published by the National Commission for Markets and Competition (CNMC) for 2015, on the internet purchases made using credit or debit cards, confirm this behaviour: 297 million electronic commerce transactions were recorded, representing a turnover of USD 20 billion, 25.9% up on 2014.

The last part of this Report looks for the first time at the banked segment of the population, providing a different and relevant perspective with regard to the general population, especially in the comparison between countries.

With regard to card holders, the majority of bank customers have some form of plastic, with debit cards dominating in all countries except the Dominican Republic. The correspondence between account and card is high (**Chart VI**), but is only 100% in Brazil and Chile. Indeed, a very significant number of Dominicans (41.5%), Mexicans (19.4%), Colombians (12.2%) and even Spaniards (7.2%) with bank accounts do not have a card, revealing a space that has yet to be occupied. The credit card, held by around 50% of the banked population, shows the differences between markets.

Chart VI. Banked population (2016)



n: Total banked population per country (400)

Source: prepared by Afi based on research.

Cards other than debit and credit cards (prepaid and ATM cards) show more modest results. Without other cards, the prepaid card has little autonomy, and tends to become a complementary product. Only in the case of the Dominican Republic, and to a lesser extent Brazil and Chile³, do we see it as a form of introduction to electronic payment instruments.

³ In this case, the prepayment is considered to be closed

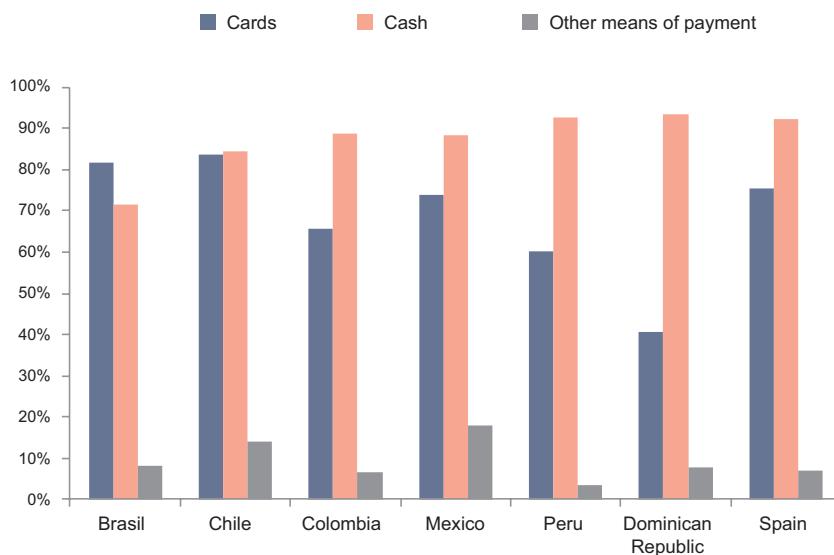
The results show a tiered market, with a first level of access (only holders of accounts) where we find significant portions of bank customers in the Dominican Republic, Mexico and Colombia; on a second level, debit card holders; and the business core of bank customers who access the three key products. Hence, the most common type of bank customer has the "pack" of account, debit card and credit card.

In the Dominican Republic and Mexico, where the penetration of the bank card is lower, the majority of bank customers without cards have not used these products in the past, and there is a higher proportion of bank customers who have stopped holding them (10.8% and 7.3% respectively). It seems difficult to reach this segment of cardless bank customers with the current product range, as they manifest a significant rejection of the costs of fees and commissions associated with holding and using cards (35%), and of the difficulty of controlling their spending (18%). Moreover, the profile of these customers is one of economic dependence, with low levels of education and difficulty in accessing banking services due to the environment in which they live. Thus it would seem advisable to respond to these challenges by taking account of local characteristics to develop a specific range of products. In particular, it is notable that the average age of the banked population in all the countries is around 40 or older, while the general population is much younger (under 30 in most cases), except in Spain, where there is little difference between the two populations. This confirms that young people are one of the segments with which it is necessary to make a major effort to persuade them to sign up to banks.

In Spain, 74.2% of card holders say that they use them with the same frequency as the previous year. In Latin America, they are considering using them more frequently, and an important segment of users in Mexico (43.0%), Chile (39.7%), Brazil (39.7%) and Colombia (34.2%) intends to use them more often next year. Only in Brazil do we find that card holders expecting to use them less frequently exceed 10% of the total.

Studies of the payment methods used for weekly spending (**Chart VII**) usually find that cash payments exceed card payments, behaviour which is most extreme in the case of the Dominican Republic (93.5% vs 40.5%) and Peru (92.7% vs 60.2%). The only country where this relation is inverted is in Brazil (71.4% vs 81.8%), a marked difference in payment habits compared to any other country studied, which places the Brazilian bank customers as the most entrenched in the use of cards. Chile is in an intermediate position (84.5% vs 83.5%).

Chart VII. Payment instruments used in the last week: Payment cards, cash and other instruments - Banked population - (2016)



n: Total banked population per country (400)

Source: prepared by Afi based on research.

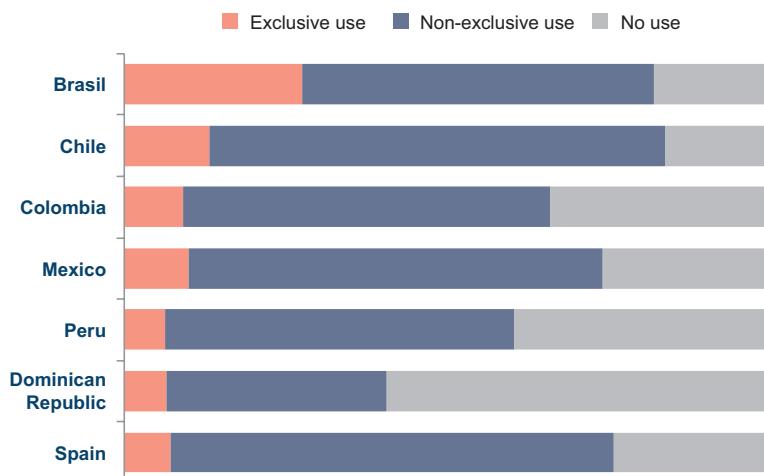
With regard to the frequency of use of cards, the picture is one of stability with certain growth, with a majority of holders using them to pay for their purchases at least once a month. Notable in this respect are Brazil (75.4%), Mexico (73.3%), Spain (67.4%) and Chile (65.2%) with more dynamic profiles; in the Dominican Republic, 50.4% declare weekly use. Peru and Colombia have particularly low levels of use, with over 15% of card holders declaring that they do not use them to make payments. The heaviest use, several times a week, is found in Brazil (44.0%), Peru (42.8%) and Spain (39.8%), while in the Dominican Republic, only 13.2% do so.

Monthly payment in full is the most common pattern of deferring payments by credit card in every country except Colombia, where a more decided preference for payment in fixed instalments can be discerned, and in Brazil, where revolving credit is a more common pattern. In this regard, it should be noted that customers with difficulties in repaying the debts run up on credit cards are detected in Brazil and Chile. One out of five Brazilians declare that they have resorted to new loans to pay off their credit card debts, a practice known as "bicicleteo" (cycling). Chileans are not far behind, with 17.5%, while at the other extreme are Peru (5.5%) and the Dominican Republic (5.4%).

The frequency of use of cards to obtain cash shows a pattern quite different to that for making payments. 72.4% of Mexicans and 72.0% of Peruvians withdraw money from ATMs at least once a week. On a second level are Colombians (64.4%), Brazilians (60.8%) and Chileans (57.2). The lowest figures are for Spaniards (48.4%) and Dominicans (47.8%). The most common type of fee is the charge for withdrawing cash from the ATMs of banks other than that of the card issuer. The Dominican Republic and Chile are the most affected by fees, whichever ATM they use.

Exclusive use of payment cards for weekly spending is not very common in most countries (**Chart VIII**), being most usual in Brazil (27.4%) and, at the other extreme, least so in Peru (6.2%), the Dominican Republic (6.5%) and Spain (7.0%).

**Chart VIII. Use of payment instruments in the last week: Exclusive and non-exclusive use of card
Banked population - (2016)**



n: Total banked population per country (400)

Source: prepared by Afi based on research.

The exclusive use of cash to make all kinds of weekly payments is predominant in the Dominican Republic (56.5% of bank customers), Peru (38.6%), Colombia (31.8%), Spain (22.6%) and Mexico (21.3%). Consistent with their higher exclusive use of cards for weekly payments, Brazil and Chile chalk up lower percentages (17.2% and 14.0% respectively).

Following on from the above, this issue includes a simulation exercise in which the payment card is the only means of payment. Thus, the card-holding banked population shows a relative acceptance and perceives advantages such as convenience, increased security and information on spending. Potential levers to promote card use would reinforce the conditions underlying these advantages: availability of POS terminals, assistance in controlling spending and increased emphasis on the value of the security component. On the negative side, fears of increases in the cost of services and the loss of privacy in spending are barriers that need to be taken into account and that card holders seek to resolve. While there are no doubts about the privacy of payments, the possibility of higher levels of privacy would increase the willingness to use cards, especially in Mexico, Colombia and Chile.

The use of contactless cards remains incipient in Latin America, with modest levels of penetration and residual use. This contrasts with Spain, where one out of three bank customers has this type of card, though use still lags behind. Hence, it seems that a decisive push is required to achieve a greater presence of this technology and to stimulate its use at the point of sale.

Mobile payment is in a similar situation: though the smartphone now reaches majority segments of the population, only a certain percentage of phones include this functionality and its use is also very low. People are very accustomed to using their cards in plastic format, and that could be hindering the switch. Here it is also useful to study ways of stimulating use by providing additional advantages and reminders at the point of sale, together with efforts to increase awareness and the installation of terminals, developments that would make the service more appealing.

The great majority of bank customers now shop online, except in Peru and the Dominican Republic, where barely 40% do so. This reflects high levels of availability of hardware and connections in all the countries studied (at least 70% of bank customers are internet users), and a third of bank customers make purchases online every month. In these purchases, payment is predominantly by card, though other instruments are important at the local level: Bank slip in Brazil, bank transfer in Chile, Colombia, Mexico, the Dominican Republic and Peru, where we also find cash on delivery, which also has a significant presence in Spain, together with Paypal.

Instant mobile account-to-account payment was viewed positively in all countries, with special importance placed on the ability both to pay and to receive money instantly, and to a lesser extent the ability to pay without using cards or cash. Mexico, Brazil, Chile, the Dominican Republic and Colombia have levels of interest of more than 7 points on a scale of 1 to 10 (60.9%, 57.7%, 56.3%, 51.5% and 51.1% respectively) while Spain and Peru show less enthusiasm (28.6% and 37.0% respectively).

Asked about their confidence in different types of institutions for the initiation of payments in their name and the corresponding debit to their account, the attitude in general is one of trust in large retailers which are known nationwide or internationally, far ahead of the level of confidence in the public sector. Willingness to approve the direct debit of taxes from bank accounts is limited to a minority in every country and less than 42% in all cases; it is highest in Chile (41.8%) and Brazil (39.3%), and lowest in Peru (20.6%) and the Dominican Republic (21.6%), with Spain in the middle ground (35.2%).

Relatório Tecnocom sobre

TENDÊNCIAS EM MEIOS DE PAGAMENTO 2016

Tecnocom



01.

*Os maiores destaques
do Relatório
Tecnocom 2016*

Os maiores destaques do Relatório Tecnocom 2016

A decolagem dos pagamentos e bancos móveis é um dos fenômenos mais característicos dos últimos meses, com o lançamento de *wallets* digitais por diversas entidades, tanto financeiras como não financeiras, e o desenvolvimento de plataformas que facilitam esta modalidade de pagamento.

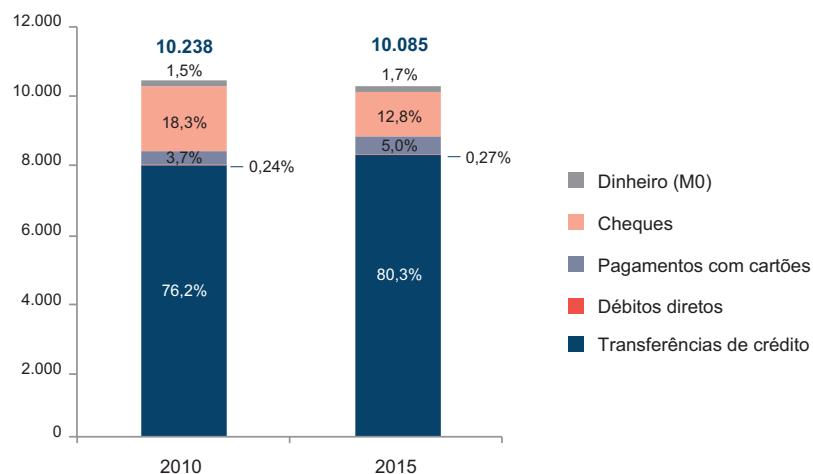
Na Espanha, a inauguração dos serviços de pagamentos imediatos móveis entre particulares, habilitados por Ealia e Bizum, são exemplos claros do processo de inovação que o setor experimenta. Na América Latina, os avanços nos objetivos de política pública de inclusão financeira, o imparável crescimento do e-commerce e m-commerce, e o esforço na extensão do acesso e disponibilização de instrumentos de pagamento e cobrança eletrônica para a população impulsionam os ganhos de eficiência e a transparência nos pagamentos. Contudo, dos dois lados do Atlântico ainda está pendente conseguir estimular a adoção e o uso universal dos meios de pagamento eletrônico, e reduzir o uso de dinheiro em espécie.

O comportamento dos meios de pagamento, reflexo do estado de ânimo e do vigor das economias, apresenta signos diferenciados nos países analisados neste Relatório. Observamos que a Espanha encontra-se no caminho de recuperação do ritmo anterior à crise. Portugal, com contexto macroeconômico pior, continua mantendo um volume significativamente inferior a esse momento. Na América Latina, o volume de transações continua crescendo, mas a taxas inferiores aos anos anteriores¹: o crescimento interanual de 4,1% em 2015 contrasta com os 12,1% em média das variações interanuais dos 5 anos anteriores (2009-2014).

De uma perspectiva regulatória, o fim de 2015 e o ano de 2016 foram marcados por mudanças normativas de impacto. Em novembro de 2015, foi aprovada a segunda geração da Diretiva Europeia de Serviços de Pagamento (PSD2), que enfatiza a segurança e a transparência dos serviços de pagamento, assim como a melhoria do acesso. Na América Latina, continuam os esforços para avançar na universalização do acesso e uso dos meios de pagamento eletrônico, como no caso do Chile e a discussão parlamentar sobre a emissão do pré-pago aberto por entidades não bancárias; no do Peru com a solução BIM para pagamentos móveis P2P já operacional e em previsão de incluir os comércios; ou no México com o impulso à extensão das redes de aquisição de cartões em aplicação da Reforma Financeira. Adequação a Basileia III, pressões sobre a limitação às taxas de intercâmbio, adaptação de plásticos e dispositivos a EMV e à tecnologia sem contato, processamento dos pagamentos transfronteiriços, fatura eletrônica, normativa AML/FCT, privacidade dos dados e inclusão financeira são parte dos desafios atuais derivados do ambiente regulatório, que difere muito entre os países.

As transferências eletrônicas continuam sendo protagonistas no universo dos meios de pagamento varejistas, já que em 2015 as interbancárias representavam 80,3% do valor total das transações na América Latina (**Figura I**), com inovações em matéria de imediatismo no México (SPEI, SPID) e no Peru.

Figura I: Valor das operações de pagamento na América Latina entre 2010 e 2015, por instrumento, em bilhões de dólares

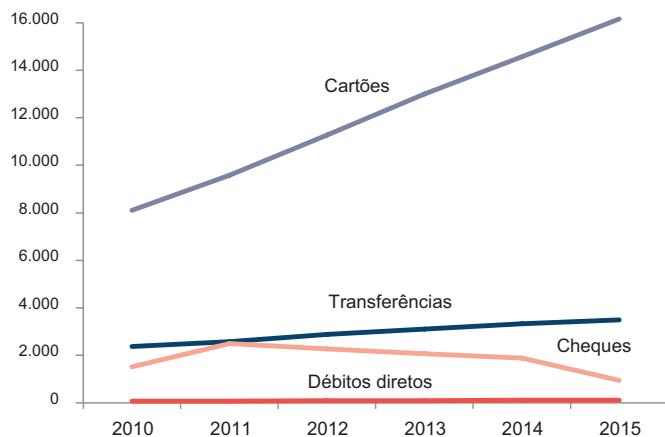


Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

¹ A perda de valor das moedas latinoamericanas frente ao dólar dos EUA tem um efeito direto nos números analisados neste capítulo, na medida em que todos estão padronizados com essa moeda comum (USD). Este esclarecimento tem por objetivo uma leitura adequada dos dados aqui apresentados.

Contudo, ficam fora da primeira posição se considerarmos o volume de operações, posição ocupada pelos pagamentos com cartão (78%), como se pode observar na [Figura II](#), embora só representem 5,0% do valor total dos pagamentos eletrônicos varejistas.

Figura II. Número de operações de pagamento na América Latina, 2010-2015, em milhões

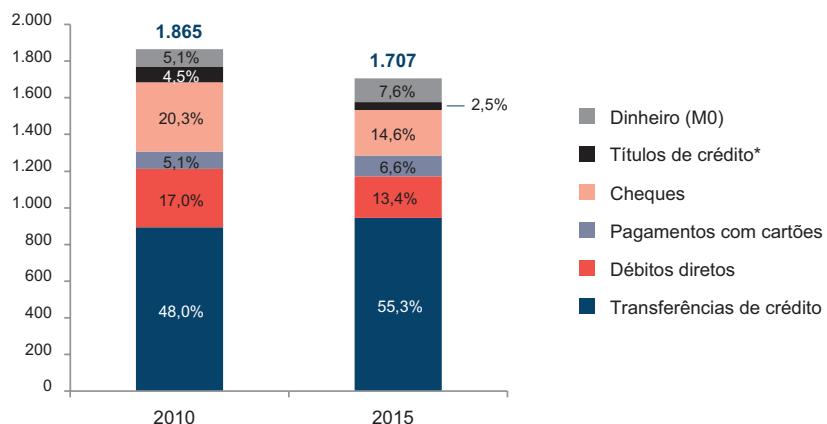


Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

O cheque, por sua vez, continua registrando uma contração tanto no volume de operações (4,6% do total), como em valor (12,8% em 2015, em comparação com 18,3% registrados em 2010), resultado de sua substituição gradual pelas transferências eletrônicas, que ocupam a segunda posição como meio de pagamento mais utilizado (16,9% do volume de operações) e, em muita menor medida, os débitos diretos interbancários (0,58%).

Estes últimos continuam crescendo muito lentamente em boa parte dos países. Na Espanha, por outro lado (ver [Figura III](#)), é o segundo meio de pagamento eletrônico utilizado: das transações eletrônicas de baixo valor, 25,6% são realizadas por débito automático (13,4% do valor), embora sua participação tenha diminuído desde os registros de 30,0% em 2010. As transferências de crédito e os pagamentos com cartão são os únicos que cresceram em volume no período 2010-2015.

Figura III. Valor das operações de pagamento na Espanha em 2010 e 2015, em bilhões de euros



* "Efectos" são títulos de crédito que podem ser cobrados (quando são a receber) ou que devem ser pagos (quando são a pagar) até a data de vencimento.

Fonte: Banco de Espanha.

Portugal registra uma tendência similar à observada no caso da Espanha, porque a lacuna em relação aos níveis anteriores à crise se fecha paulatinamente, sendo 2015 o terceiro ano consecutivo de ligeiro crescimento no valor total dos pagamentos.

Apesar dos renovados esforços com diferente grau de intensidade em cada país, o uso de dinheiro em espécie não deixou de crescer nos últimos anos, sendo o crescimento especialmente intenso na Colômbia (18,3% interanual) e no México (17,2%), enquanto que no Peru – onde seu uso é muito intenso - e no Brasil o avanço foi menor (2,8% e 4,0%).

Na Espanha, o dinheiro em espécie em circulação cresceu 9,7% em 2015, contabilizando 129,250 milhões de euros e representando 11,9% do PIB, três pontos acima do registro de 2010. Outra variável que permite aproximar a intensidade do uso de dinheiro em espécie é a que registra as retiradas em caixas automáticos, que alcançou 114.862 milhões de euros em 2015, 3,1% mais do que no ano anterior, o segundo ano consecutivo de crescimento após seis (2008-2013) de queda ininterrupta. Este fenômeno é coerente com a maior propensão ao consumo e a reduzida taxa de economia dos lares registrada nas contas não financeiras da economia espanhola, equivalente a 9,4% de sua renda bruta disponível em 2015, ligeiramente abaixo da média histórica (9,7%), mas muito inferior ao pico registrado em 2009 (13,4%). Em Portugal, o dinheiro em espécie em circulação cresceu 5,8% em 2015 para 23.664 milhões de euros (13,2% do PIB), ritmo ligeiramente superior à média do período 2010-2015 (4,9%).

A evolução dos cartões de crédito e débito na América Latina continua apresentando uma tendência claramente ascendente, como indica a **Tabela I**. A modalidade de débito cresce a um ritmo superior à de crédito em Brasil, México, Peru e Portugal no período 2010-2015, enquanto o comportamento oposto é observado em República Dominicana, Colômbia e Chile. Também na Espanha, cujo parque de cartões de crédito recupera a dimensão de 2008. O México destaca-se por registrar uma relação 5:1 entre débito e crédito, enquanto no restante dos mercados latinoamericanos a proporção está em intervalos próximos a 2:1.

Tabela I. Número de cartões de débito e crédito em circulação, 2015

	Cartões de débito	Cartões de crédito	Total
Brasil	317.355.389	165.220.803	482.576.192
Chile*	20.818.337	12.775.933	33.594.270
Colômbia	22.514.108	13.752.401	36.266.509
México*	141.711.879	29.636.907	171.348.786
Peru	16.416.266	8.232.602	24.648.868
República Dominicana	3.295.037	2.210.698	5.505.735
Espanha	25.097.000	44.819.000	69.916.000
Portugal	14.001.888	6.214.326	20.216.214

* Não inclui cartões de crédito de casas comerciais

Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

O Chile mantém o destaque na evolução de cartões de crédito, com um crescimento interanual de 27,6% em 2015, motivado pela contínua transferência de cartões privados para o âmbito bancário², seguido pela Colômbia (8,4%). O Chile também se destaca em débito (+12,9% em 2015), longe do crescimento registrado no parque de débito na Colômbia (7,9%), segundo no ranking de 2015.

Se observarmos o período 2010-2015, esses dois mercados também são líderes no crescimento dos cartões de crédito, enquanto em débito as posições variam: o México ocupa o primeiro lugar, com crescimento anual composto de 13,5% para o período, seguido de Chile (12,9%), Peru (9,6%) e Colômbia (8,4%). No último ano, contudo, ocorreu um freio no notável crescimento no número de cartões no Peru: os de débito cresceram apenas 0,3% em 2015 e os de crédito diminuíram 0,8%.

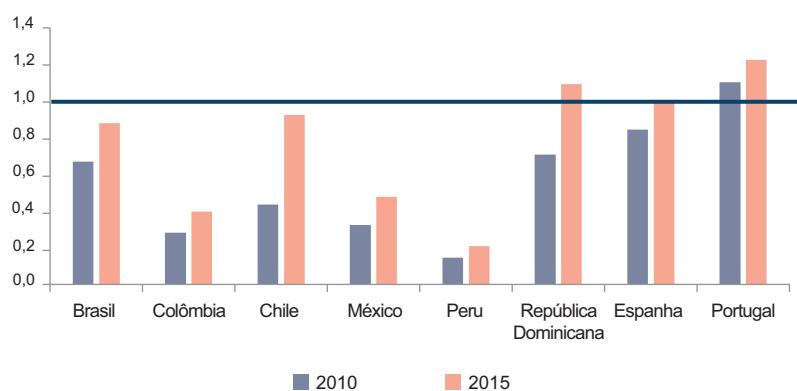
² O parque de cartões de crédito não bancários (retail) é 8,5 milhões, número que se reduziu em 6,7 milhões em apenas dois anos.

Portugal consolida a tendência iniciada no ano passado, quando recuperou o caminho de crescimento no número de plásticos abandonado em 2013. As duas modalidades de cartões, distribuídas em uma proporção de 2,3 entre débito e crédito (1,2 em 2010), aumentaram menos de 2% com relação a 2014, superando os 20 milhões de plásticos, um máximo histórico e 2,3% superior ao registro de 2008. Portugal continua consolidando-se como líder no número de cartões de débito por mil habitantes (1.357), sendo um dos quatro países onde esse índice excede a barreira de um cartão por habitante, só superado pelo Brasil (1.526).

Na Espanha, a culminação de praticamente a totalidade das integrações bancárias e a volta ao caminho do crescimento econômico representaram uma mudança radical de tendência, conforme prevíamos na edição passada (ponto de inflexão), como refletem os 2,2 milhões de cartões adicionais em 2015 que contrastam com a perda de 2 milhões registrada no ano anterior. Este avanço, de 3,3% interanual, repercutiu positivamente na proporção de número de cartões por cada mil habitantes, interrompendo a queda registrada desde que são coletados dados no âmbito deste Relatório. Os 44,8 milhões de cartões de crédito em circulação em 2015 recuperam o registro de 2008 com um crescimento interanual de 3,7%, enquanto os 25,1 milhões de cartões de débito em 2015 (+2,8% interanual) continuam longe do máximo em 2008 (31,6 milhões em circulação), ano em que o parque global de cartões de pagamento era de 76,4 milhões (69,9 em 2015). 2015 foi o primeiro ano após a crise em que o parque de débito registra um crescimento interanual positivo, somando quase 700 mil unidades, dado inclusive mais relevante considerando que algumas das entidades de maior porte substituíram em 2015 parte de seu parque de cartões de débito por plásticos de crédito.

O uso de cartões de pagamento no ponto de venda aumentou consideravelmente em 2015, registrando um crescimento de 7,2% no número de operações, taxa similar à registrada em 2014 (8,5%) e notavelmente superior à de anos anteriores (2,4% de média em 2010-2013). Em termos de valor, crescem a um ritmo composto de 3,4% (2010-2015), impulsionado pelos crescimentos interanuais de 7,4% e 6,1% em 2014 e 2015, respectivamente. Sobre este particular, e apesar de exceder o período temporal de análise, é obrigatório destacar o marco histórico registrado em março de 2016, quando o valor das operações de pagamento com cartão em POS superou pela primeira vez o valor das retiradas com cartão em caixas automáticos. Esse índice é uma variável simples e intuitiva que permite acompanhar a evolução do “efeito substituição” do dinheiro em espécie; aumentou entre 2010 e 2015 em todos os países analisados, como é possível avaliar na [Figura IV](#).

Figura IV. Proporção do valor de transações com cartão em POS vs retiradas de dinheiro em espécie em caixas automáticos, 2010-2015



Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

Por tipo de cartão, destaca-se o comportamento de uso dos cartões de débito, porque tanto o número de operações de pagamentos e retiradas (+23,4% em 2015) como o valor pago/retirado (+20,5%) aumentaram notavelmente. O tíquete médio de pagamentos com débito diminuiu (42,7 euros em 2010 vs. 39,5 euros em 2015). Os de crédito apresentam um comportamento oposto, na medida em que o número de operações e seu valor diminuíram 7,8% e 4,5% respectivamente em 2015, com um tíquete médio de pagamentos estável (48,1 euros em 2010 vs. 47,6 euros em 2015).

Nos países latinoamericanos, o tíquete médio em débito está em torno a 30 dólares, exceto Colômbia (40 USD) e Brasil (20 USD). Os cartões de crédito apresentam um comportamento mais desigual entre países e entre modalidades nos casos de Colômbia (tíquete médio de USD 88), Chile (USD 79), assim como Peru (USD 104), enquanto México (USD 54) e República Dominicana (USD 56) apenas duplicam o valor médio das transações de pagamento a débito.

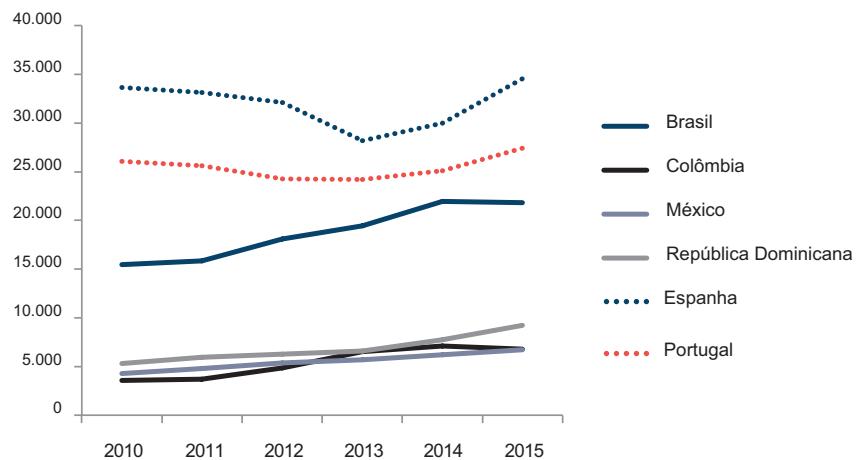
A intensidade de uso dos cartões também apresenta comportamentos distintos em função de sua modalidade. Em débito, Chile e Brasil apresentam maior intensidade de uso, com cerca de 50 transações por habitante e ano, que contrasta com as 12 operações na República Dominicana. Na Espanha, o uso está ligeiramente acima de 35 transações por habitante/ano. No caso do crédito, existem dois grandes comportamentos: por um lado, a maior intensidade de uso registrada em Espanha e Brasil, com cerca de 27 transações por habitante e ano; por outro, com menos de 10 transações por habitante e ano, encontramos o resto dos países, exceto o Chile, com cerca de 14.

O recurso à facilidade de financiamento com cartão de crédito é uma prática estendida na América Latina, com taxas de crescimento anual composto para o período 2010-2015 superiores a 9% em todos os casos, enquanto não registra tanta incidência na Espanha, embora seja vista como um dos vetores de negócios para as entidades emissoras, associados aos meios de pagamento eletrônico.

As redes de caixas automáticos na América Latina registraram um crescimento notável nos últimos anos, exceto no Chile - onde a rede de caixas automáticos experimentou uma redução de 10,4% em 2014 e uma estagnação em 2015 -, Espanha e Portugal desde o início da crise. Destaca-se o crescimento excepcional do Peru (120,6% em 2015).

Por sua vez, a **Figura V** mostra uma evolução crescente da rede de caixas automáticos e a existência de duas grandes categorias de países: República Dominicana, Colômbia e México com menos de 10.000 POS por cada milhão de habitantes; Brasil, Espanha e Portugal com mais de 20.000 POS (35.000 no caso da Espanha).

Figura V. Número de POS por milhão de habitantes, 2010-2015



Fonte: bancos centrais e superintendências de bancos.

Em matéria de correspondentes não bancários, este ano o Peru é o país que ocupa a primeira posição, com quase 2,5 correspondentes por cada 1.000 habitantes, superando o líder da edição anterior (Colômbia). O Brasil tem reduzido significativamente seu crescimento desde 2012, registrando em 2015 uma queda para a terceira posição. A República Dominicana, país que mais recentemente autorizou a figura, já está com 265 agentes por cada milhão de habitantes e supera o México (198), que continua avançando com maior timidez apesar de ainda ter um grande espaço a cobrir.

O capítulo monográfico é dedicado aos desafios dos novos métodos de pagamento habilitados para uso através de dispositivos móveis, encontrando-os em um momento em que em breve poderemos verificar se serão convertidos no principal canal de iniciação de todos os tipos de pagamentos, tanto presenciais (sem contato) como não presenciais (remotos) em diferentes ambientes (P2P, P2B) independentemente do meio de pagamento subjacente (cartão de pagamento ou transferências/débitos bancários com débito em conta). Esses novos métodos de pagamento foram possíveis graças a algumas inovações tecnológicas associadas, como pagamentos baseados na nuvem, elemento seguro, HCE e tokenização, que por sua vez ampliam e esfumam o perímetro de agentes participantes do setor dos meios de pagamento, embora a normativa estabeleça com clareza quais agentes têm a categoria de prestadores de serviços de pagamento.

Os novos entrantes são fundamentalmente *fintech*, grandes tecnológicas e fabricantes de dispositivos móveis, assim como grandes *retailers* que atualmente se transformam, no ambiente europeu e nos âmbitos tanto físico como digital, em potenciais prestadores de serviços de pagamento terceirizados / *Third Party Payment Service Providers* (TPP) com capacidade para iniciar o processo de autorização de pagamentos a partir das contas de seus clientes. As disposições legais relacionadas com *Access to Account – XS2A* regulam mudanças fundamentais na estrutura do setor de pagamentos, mais além da inovação tecnológica subjacente.

Em 2016, observamos que a oferta de serviços de pagamento móvel encontra-se praticamente desenvolvida na Espanha, mercado em que, pelo lado emissor, boa parte das entidades bancárias contam com uma solução de *m-wallet* digital para seus clientes. Pelo lado adquirente, a terminalização de POS sem contato, condição necessária para a implementação em massa do pagamento móvel em comércios, encontra-se muito avançada na Espanha, a muita distância da América Latina. O passo seguinte será conseguir estimular a adoção por parte dos principais usuários potenciais nos dois extremos da cadeia (consumidor e comércio), para quem segurança, confiabilidade, facilidade de uso e conveniência são condições necessárias que as soluções devem garantir.

A oferta de *wallets* digitais coexiste na Espanha com a nova modalidade de pagamento apoiada em pagamentos realizados de conta a conta, habilitados por duas plataformas setoriais: Ealia e Bizum. Iniciam seu caminho no ambiente P2P, em que o pagamento com cartão não foi nem é o meio de pagamento natural, em contraste com o dinheiro em espécie, cujo uso ainda é majoritário. No ambiente P2B, contudo, as perguntas sobre sua concorrência com o pagamento com cartão são legítimas, especialmente na modalidade de débito, embora ainda seja cedo para antecipar tendências conclusivas.

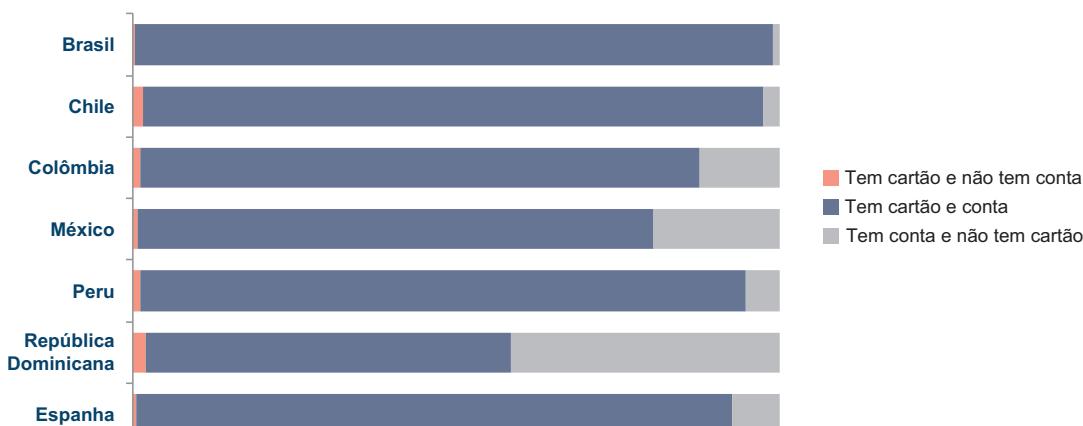
Como também temos analisado neste Relatório, o comércio eletrônico varejista na América Latina experimentou um crescimento exponencial nos cinco últimos anos, praticamente triplicando o volume de vendas realizadas por este canal (USD 41.000 milhões em 2015 vs. USD 13.000 em 2010), com o Brasil concentrando a maior parte do valor das vendas registradas. O México, afetado em menor medida pela depreciação de sua moeda, segue o Brasil a uma distância menor a cada ano, com vendas totais em 2015 de USD 13.000 milhões. A Colômbia ocupa a terceira posição (USD 4.130 milhões), seguida pelo Chile (USD 2.400 milhões). A República Dominicana registra USD 576 milhões.

Por sua vez, na Espanha, o comércio eletrônico quase triplicou o volume de negócios desde 2010. Os números publicados pela Comissão Nacional dos Mercados e da Concorrência (CNMC) relativos ao exercício 2015, que contabiliza as compras realizadas por Internet com cartão de crédito ou débito, confirmam este comportamento: foram registradas 297 milhões de operações de comércio eletrônico, que corresponderam a um volume de negócios de 20 bilhões de euros, 25,9% acima de 2014.

A última parte do Relatório analisa pela primeira vez o comportamento e as percepções do segmento de população bancarizada, que aporta uma perspectiva diferente e relevante frente à população geral, especialmente na comparação entre países.

Em relação à propriedade de cartões, observamos que a maioria dos bancarizados dispõe de algum tipo de plástico, sendo a modalidade de débito dominante em quase todos os países, com exceção da República Dominicana. A correspondência entre conta e cartão é alta (**Figura VI**), mas só é total no Brasil e no Chile. De fato, um número muito relevante de dominicanos (41,5%), mexicanos (19,4%), colombianos (12,2%) e inclusive de espanhóis bancarizados (7,2%) não têm cartão, o que revela um espaço ainda disponível. O cartão de crédito, presente em porcentagens em torno a 50% dos bancarizados, é o que caracteriza as diferenças de cada mercado.

Figura VI. População bancarizada (2016)



n: Total de população bancarizada por país (400)

Fonte: elaboração própria a partir de pesquisa.

Opções diferentes de débito e crédito (pré-pago, cartão de caixa) movem-se com resultados mais modestos: o cartão pré-pago tem autonomia escassa sem outros cartões; por isso, tende a se tornar um produto complementar. Apenas no caso de República Dominicana, e em menor medida Brasil e Chile³, aparece como forma de introdução aos meios de pagamento eletrônico.

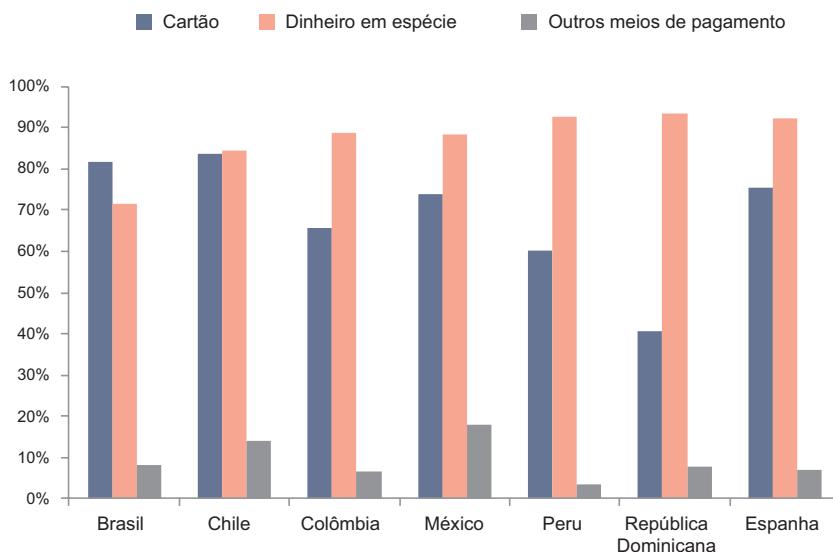
Os resultados apresentam um mercado escalonado, com um primeiro estágio de acesso (apenas titulares de conta) que retém partes importantes de bancarizados em República Dominicana, México e Colômbia; um segundo escalão a partir da propriedade do cartão de débito; e o núcleo de negócios, constituído pelos bancarizados que acessam os três produtos fundamentais. Assim, o tipo de bancarizado mais habitual incorpora o “pack” de conta, cartão de débito e cartão de crédito.

Na República Dominicana e no México, onde a penetração do cartão bancário é menor, a maior parte dos bancarizados sem cartão não usaram esses produtos no passado, e se observa uma maior proporção de bancarizados que deixaram de tê-lo (10,8% e 7,3% respectivamente). Este segmento – bancarizado sem cartão – parece difícil de alcançar com a oferta atual, já que declaram uma grande rejeição aos custos de taxas e comissões associadas à propriedade e ao uso de cartões (35%), assim como dificuldade para controlar o gasto (18%). Além disso, é um perfil economicamente dependente, com menor nível de estudos e dificuldade de acesso a serviços bancários devido à área em que vivem; por isso, parece conveniente explorar novas propostas que respondam a esses desafios e atender às peculiaridades locais para desenvolver uma oferta de produtos concreta. Em particular, é destacável que a idade média da população bancarizada em todos os países é cerca de 40 anos ou mais, enquanto a população geral é muito mais jovem (majoritariamente abaixo dos 30 anos), com exceção da Espanha, onde quase não há diferença entre as duas populações. Isso confirma os jovens como um dos segmentos com que é necessário fazer um esforço importante de bancarização.

Na Espanha, 74,2% dos titulares de cartões dizem usá-los com frequência igual à do ano anterior. Na América Latina, consideram uma frequência maior de uso, e um segmento importante de usuários em México (43,0%), Chile (39,7%), Brasil (39,7%) e Colômbia (34,2%) mantêm a intenção de intensificar sua frequência no próximo ano. Apenas no Brasil (13,1%), os usuários com expectativas de menor frequência de uso de seus cartões superam 10%.

Analizando os meios de pagamento usados para gastos semanais (**Figura VII**), é habitual que o pagamento em dinheiro em espécie supere o pagamento com cartão, sendo este comportamento mais reportado na República Dominicana (93,5% vs. 40,5%) e no Peru (92,7% vs. 60,2%). O único país em que esta norma se inverte é o Brasil (71,4% vs. 81,8%), com uma marcada diferença nos hábitos de pagamento frente a qualquer outro dos países observados, que posiciona os bancarizados brasileiros como os mais consolidados no uso de cartões. O Chile está em um estágio intermediário (84,5% vs 83,5%).

Figura VII. Meios de pagamento utilizados na última semana: Cartões de pagamento, dinheiro em espécie e outros meios de pagamento - População bancarizada - (2016)



n: Total de população bancarizada por país (400)

Fonte: elaboração própria a partir de pesquisa.

³ Neste caso, considera-se o pré-pago fechado.

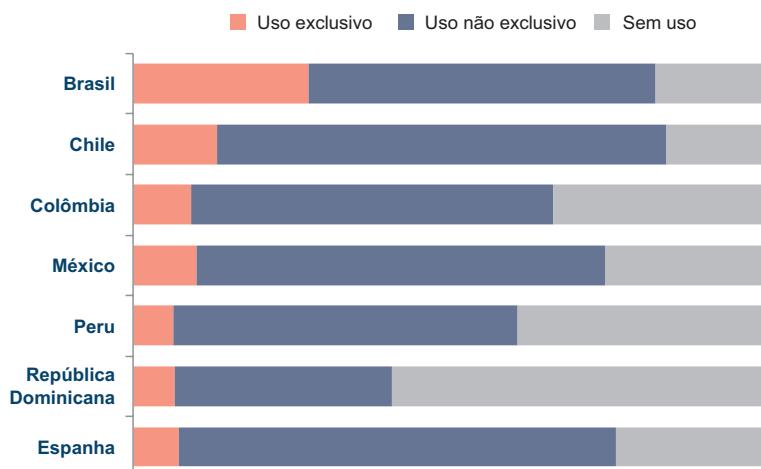
Em relação à frequência de uso dos cartões, observa-se um ambiente de estabilidade com certo crescimento, com uma maioria de titulares usando-os para pagamento de suas compras ao menos uma vez por semana. Destacam-se neste sentido Brasil (75,4%), México (73,3%), Espanha (67,4%) e Chile (65,2%) com perfis mais dinâmicos; na República Dominicana, o uso semanal representa 50,4%. Peru e Colômbia apresentam níveis especialmente baixos de uso, com mais de 15,0% de titulares de cartão que declaram não usá-los de modo efetivo como meio de pagamento. O uso mais intenso – realizam pagamentos várias vezes por semana – está em Brasil (44,0%), Peru (42,8%) e Espanha (39,8%), enquanto na República Dominicana apenas 16,2% utilizam.

A liquidação mensal é o padrão mais habitual de adiamento do pagamento com cartão de crédito em todos os países, exceto na Colômbia, onde se observa um padrão mais decidido para pagamento em parcelas fixas, e no Brasil, onde o *revolving* é um padrão mais relevante. Sobre este aspecto, destaca-se que são detectados titulares em dificuldade para pagar as dívidas geradas com cartão de crédito no Brasil e no Chile: um em cada cinco brasileiros relata ter incorrido em novos créditos para pagar a dívida gerada pelo uso de cartões, a chamada “pedalada”. Os chilenos estão em um nível próximo (17,5%), enquanto no extremo oposto estão Peru (5,5%) e República Dominicana (5,4%).

A função dos cartões como meio de obtenção de dinheiro em espécie apresenta um padrão de frequência de uso claramente diferente do observado como meio de pagamento. São 72,4% os mexicanos e 72,0% os peruanos que retiram dinheiro dos caixas ao menos uma vez por semana. Em um segundo nível estão colombianos (64,4%), brasileiros (60,8%) e chilenos (57,2%). Nos registros mais baixos coincidem espanhóis (48,4%) e dominicanos (47,8%). O tipo de comissão mais difundido é a cobrança por retirada de dinheiro em espécie em caixas automáticos que não pertencem à entidade emissora do cartão. República Dominicana e Chile aparecem como os mais afetados pelas comissões, não importa qual seja o caixa utilizado.

O uso exclusivo do cartão de pagamento para atender aos gastos semanais não está muito difundido na maior parte dos países (**Figura VIII**), destacando-se positivamente Brasil (27,4%) e, no polo oposto, Peru (6,2%), República Dominicana (6,5%) e Espanha (7,0%).

Figura VIII. Uso de meios de pagamento na última semana: Uso exclusivo e não exclusivo de cartão
População bancarizada - (2016)



n: Total de população bancarizada por país (400)

Fonte: elaboração própria a partir de pesquisa

Por sua vez, o uso exclusivo do dinheiro em espécie para fazer todos os tipos de pagamentos semanais é predominante na República Dominicana (56,5% dos bancarizados), seguida de Peru (38,6%), Colômbia (31,8%), Espanha (22,6%) e México (21,3%). Brasil e Chile, em coerência com o maior uso exclusivo do cartão para pagamentos semanais, apresentam porcentagens menores (17,2% e 14,0% respectivamente).

Em linha com o anterior, nesta edição é realizado um exercício de simulação de uma situação em que o cartão de pagamento seja o meio de pagamento exclusivo. Assim, o público bancarizado com cartão apresenta uma relativa aceitação e percebe vantagens, como comodidade, maior segurança e controle dos gastos. Reforçar as condições que apoiam essas vantagens - disponibilidade de POS, ajudas para o controle do gasto e maior comunicação do atributo da segurança como valor - são alavancas potenciais de promoção de uso. Pelo lado negativo, o temor de um aumento do custo dos serviços e a perda de espaços de privacidade nos gastos são barreiras a considerar, e que os titulares do cartão tentarão solucionar. Embora a confiança na privacidade dos pagamentos não seja questionada, a possibilidade de contemplar níveis adicionais de privacidade aumenta a disposição para usar os cartões, especialmente em México, Colômbia e Chile.

O cartão *contactless* apresenta uma situação ainda incipiente na América Latina, com dados de penetração modestos e um uso residual, o que contrasta com a Espanha, onde um em cada três bancarizados possui este tipo de cartão - embora o uso ainda não acompanhe. Portanto, parece necessário um impulso decidido para conseguir uma maior presença e ativar o uso no ponto de venda.

O pagamento móvel apresenta uma situação similar: embora o *smartphone* chegue a segmentos já majoritários, por enquanto apenas uma porcentagem tem esse recurso integrado disponível no dispositivo e o uso também é muito reduzido, detectando-se um hábito de uso muito consolidado do cartão em seu formato de plástico, que pode ser um freio à mudança. Também aqui é conveniente estudar formas de ativação do uso mediante vantagens adicionais e o lembrete no ponto de venda, junto com um esforço de difusão, comunicação e terminalização, base de desenvolvimento da aceitação do serviço.

A grande maioria dos bancarizados estão incorporados à compra online, exceto no Peru e na República Dominicana, onde só atrai 40%. Esta situação apoia-se em um equipamento e conexão disponíveis altos em todos os países estudados (pelo menos 70% dos bancarizados são internautas), onde se observa que um terço dos bancarizados compra online todos os meses. Nessas compras, os cartões de pagamento dominam a gama de meios de pagamento, embora outros meios tenham relevância local: Boleto bancário no Brasil, transferência bancária em Chile, Colômbia, México, República Dominicana e Peru, onde também tem presença o pagamento em espécie no momento do recebimento, modalidade também relevante na Espanha, junto com Paypal.

O pagamento móvel imediato de conta a conta recebeu uma avaliação globalmente positiva, com maior relevância tanto a possibilidade de pagar como receber dinheiro de forma imediata, e de forma secundária a facilidade de pagamento sem necessidade de cartões ou dinheiro vivo. México, Brasil, Chile, República Dominicana e Colômbia apresentam um nível de interesse superior a 7 pontos em uma escala de 1 a 10 (60,9%, 57,7%, 56,3%, 51,5% e 51,1% respectivamente), enquanto Espanha e Peru mostram-se menos entusiastas (28,6% e 37,0% respectivamente).

Consultados sobre a confiança gerada por diferentes tipos de instituições para a iniciação de pagamentos em seu nome e o correspondente débito em conta, parte-se de uma atitude geral de confiança perante grandes *retailers* com notoriedade nacional ou internacional, a muita distância do grau de confiança gerado pelo setor público. A disposição favorável total para autorizar a cobrança direta de impostos na conta bancária é minoritária em todos os países, sempre abaixo de 42%, sendo maior em Chile (41,8%) e Brasil (39,3%), e menor no Peru (20,6%) e na República Dominicana (21,6%), encontrando-se a Espanha em um estágio intermediário de aceitação (35,2%).