



PayU

Barômetro da prosperidade financeira

Percepções de prosperidade em mercados de alto crescimento

Sumário

Metodologia	3
Prefácio de Laurent Le Moal, CEO da PayU	4
Sumário Executivo	5
Capítulo Um: Definição de Prosperidade	7
Chapter Dois: Acesso a Serviços Financeiros	10
Chapter Três: A Conexão Entre Serviços Financeiros e Prosperidade	17
Capítulo Quatro: Serviços Financeiros: Os Benefícios Práticos e Emocionais	20
Conclusão	24



Metodologia

Para descobrir a conexão entre percepções de prosperidade e acesso a serviços financeiros em mercados de alto crescimento em todo o mundo, entrevistamos mais de 10.500 pessoas adultas em 18 países da África, Ásia, Europa, América do Sul e Oriente Médio, com uma divisão uniforme entre gênero e idade.

Os países pesquisados foram: Quênia, Nigéria, África do Sul, República Tcheca, Hungria, Polônia, Romênia, Grécia, Eslováquia, Turquia, Israel, Indonésia, Vietnã, Brasil, Argentina, Colômbia, Chile, Norte da Índia (Nova Délhi), Índia Ocidental (Mumbai), Leste da Índia (Calcutá) e Sul da Índia (Bengaluru).



South America

Brasil
Argentina
Colômbia
Chile

Africa

Quênia
Nigéria
África do Sul

Europe

República Checa
Hungria
Polônia
Romênia
Grécia
Eslováquia
Turquia

Middle East

Israel

Asia

Indonésia
Vietnã
Índia

Para os fins deste relatório, consideramos os países pesquisados como representantes da região em que se encontram, ou seja, Romênia, Hungria, República Tcheca, Turquia, Grécia, Polônia e Eslováquia compõem a Europa Oriental. Por sua vez, Israel foi agrupado com a África (Nigéria, Quênia, África do Sul). Os entrevistados foram contatados por meio de

uma pesquisa online, portanto, qualquer discrepância entre os dados globais sobre o acesso a serviços financeiros tradicionais nos mercados pesquisados e a percepção dos entrevistados sobre o acesso a serviços financeiros, conforme descrito na pesquisa, pode ser explicada por uma proporção maior de usuários de Internet que concluíram a pesquisa.

Prefácio

Na PayU, nossa visão é criar um mundo sem fronteiras financeiras, onde todos possam prosperar. Todos os dias nos esforçamos para alcançar essa visão ambiciosa.

Muitos fatores diferentes influenciam a maneira como as pessoas acessam e se envolvem com serviços financeiros. Esse conhecimento do mercado local sempre foi a base da nossa estratégia na PayU. Nós entendemos as economias, ambientes e sociedades locais e construímos tecnologias que atendem às necessidades específicas do mercado.

Essa oportunidade de oferecer mais acesso a serviços financeiros a pessoas em todo o mundo é imensurável. É por isso que estamos nos esforçando para levar nosso conhecimento e entendimento ainda mais longe.

Realizamos esse projeto de pesquisa para descobrir o impacto final que um mundo sem fronteiras financeiras pode trazer. Nossa abordagem é projetada especificamente para aprender mais sobre o comportamento humano e como as pessoas entendem de maneira diferente o termo prosperidade.

Para alguns, ser próspero é sobre felicidade, boa saúde ou estabilidade no emprego, enquanto para outros é sobre dinheiro e economia para proteger seu futuro

Esta é a primeira pesquisa desse tipo, mapeando a complexa relação entre serviços financeiros e prosperidade. Vamos além do acesso para descobrir os benefícios dos serviços financeiros para o consumidor e, finalmente, considerar como isso molda a economia global.

Queremos reunir governos, analistas, comerciantes, provedores de tecnologia e serviços financeiros para discutir essas descobertas. Uma melhor compreensão da relação entre serviços financeiros e prosperidade permite que todas as partes interessadas promovam mais mudanças e impactos mais positivos.

Por isso, tenho o prazer de compartilhar com

você o primeiro Barômetro da prosperidade financeira: Percepções de prosperidade em mercados de alto crescimento, que investiga as percepções de prosperidade em 18 mercados de alto crescimento em todo o mundo e revela o impacto que os serviços financeiros têm na noção de prosperidade das pessoas.

As descobertas são fascinantes e falam por si, mas aqui estão duas coisas em particular que se destacam para mim.

Em primeiro lugar, o papel da educação financeira. Além da inclusão financeira, há um papel enorme da educação financeira globalmente, para que todos - de consumidores a empresas, e agentes reguladores do setor - ajudem as pessoas em sua jornada para um futuro melhor e mais próspero para elas e seus filhos.

Em segundo lugar, a tecnologia. A tecnologia é fundamental para melhorar a inclusão financeira e a educação em escala global. Os líderes corporativos devem assumir maiores riscos e trazer inovações, como AI e machine learning, para o mundo real, para maximizar a oportunidade de tecnologia.

Veja como a AI já nos permite contornar a infraestrutura financeira tradicional que excluiu muitos - e isso é apenas o começo. Nós mudaremos o mundo com tecnologia.

É nossa responsabilidade agora, como líderes globais em tecnologia financeira, entender a linha dinâmica entre serviços financeiros e prosperidade e usar todos os meios que temos, sendo a tecnologia o mais poderoso deles, para construir um mundo sem fronteiras financeiras onde todos possam prosperar.

É para isso que este relatório foi feito. Espero que você se junte a mim nessa jornada.

Laurent Le Moal
CEO, PayU



Sumário executivo



As definições de prosperidade variam consideravelmente, dependendo da geografia.



Estar feliz com sua vida



Ter boa saúde para seus amigos e familiares



Ter um emprego bom e estável



Economizar o bastante para o futuro

Renda e prosperidade não estão necessariamente ligadas.



Apenas 15% das pessoas se consideram muito prósperas,



apesar de 54% dos pesquisados possuírem uma renda familiar acima da média para sua região.



75% daqueles cuja renda está abaixo da média ainda sentem alguma medida de prosperidade.



Apenas um quarto das pessoas considera que “ser rico” é necessário para a prosperidade.

Mas as finanças são mais do que apenas renda; a maioria dos mercados de alto crescimento identifica uma ligação entre serviços financeiros e prosperidade.

- Mais de 75% das pessoas nos países pesquisados acreditam que os serviços financeiros podem ajudar as pessoas a planejar sua prosperidade futura.
- 60% consideram que os serviços financeiros já os ajudaram nesse sentido e quase 50% dos entrevistados acreditam que você não pode ser próspero sem acesso a serviços financeiros.
- Curiosamente, aqueles que se sentem menos prósperos são menos propensos a ver como os serviços financeiros podem afetar positivamente sua prosperidade.

Olhando para aqueles que citam o acesso a serviços financeiros, há também um vínculo claro entre o acesso e a crença de que os serviços financeiros podem aumentar a prosperidade.

- Aquelles que declaram ter menor acesso aos serviços financeiros são menos propensos a concordar com o impacto positivo que eles podem ter na prosperidade.
- A Europa Oriental relata o menor acesso a serviços financeiros e a menor crença na correlação entre serviços financeiros e prosperidade (45% contra 60% em média).



Alguns serviços financeiros têm benefícios emocionais mais claros do que práticos. Esses serviços financeiros estão mais claramente relacionados à prosperidade.

- Os benefícios emocionais, por exemplo, incluem a capacidade de reduzir o estresse financeiro, e a sensação de proximidade com os entes queridos. Os benefícios práticos, por outro lado, apresentam respostas como garantir que dívidas e contas sejam pagas rápida e facilmente.
- Crédito e pagamentos são os únicos serviços em que os entrevistados acham mais fácil identificar os benefícios práticos do que os emocionais.

Capítulo Um

Definição de Prosperidade

As definições de prosperidade são influenciadas pela região em que as pessoas vivem. Os fatores considerados necessários para a prosperidade variam de acordo com a geografia e a cultura.

O que significa ser próspero?

De acordo com o Dicionário Cambridge, 'prosperidade' é 'o estado de ser bem-sucedido e de ter muito dinheiro'. A definição do mundo real não é, no entanto, tão simples. Na verdade, descobrimos que a prosperidade não está diretamente ligada à renda monetária em mercados de alto crescimento. Em vez disso, nossa pesquisa mostrou que os fatores mais populares para definir a prosperidade foram:

- Ser feliz com sua vida
- Boa saúde para amigos e familiares
- Ter um emprego bom e estável
- Ter economias suficientes para o futuro

A ausência de uma relação entre renda direta e prosperidade foi ainda mais destacada quando os entrevistados foram questionados sobre o quanto eles se sentiam prósperos na vida. Apenas 15% das pessoas pesquisadas consideram que são muito prósperas, apesar de 54% delas terem uma renda acima da média para sua região¹. Isso pareceu funcionar nos dois sentidos; três quartos daqueles cuja renda está abaixo da média ainda sentem alguma medida de prosperidade, comprovando a falta de um vínculo entre renda e prosperidade.

"Ter muito dinheiro" também pode estar relacionado à riqueza geral, não apenas à renda, mas nossa pesquisa também refuta essa conexão. As respostas dos entrevistados mostram que a riqueza não é um requisito essencial para a prosperidade, com apenas um quarto das pessoas dizendo que ser rico é um requisito para ser considerado próspero.

No entanto, aqueles que se rotulam "nem um pouco prósperos" tiveram uma probabilidade consideravelmente maior de ver a riqueza como um requisito para a prosperidade. O sentimento de uma pessoa de se sentir injustiçado, portanto, afeta o quanto ela acha que a riqueza define sua prosperidade.



Prosperidade ao redor do mundo

Quando se trata de definir a prosperidade em mercados de alto crescimento, vemos uma grande discrepância entre as regiões. Diferentes regiões priorizam diferentes elementos de prosperidade, com a saúde sendo a única prioridade clara em todas as geografias.



Um emprego seguro e bem remunerado é visto como menos relevante para a prosperidade na África/Israel e Ásia (cerca de 35%) do que na América do Sul (51%) e na Europa (46%).



Cerca de metade dos entrevistados na Ásia considera uma família amorosa necessária para ser próspero, tornando-o o segundo fator mais popular nessa região, comparado com 40% ou menos em outras áreas.



Apenas 9% dos entrevistados na América do Sul consideram que 'ser rico' é necessário para considerar alguém próspero, subindo para 36% na África/Israel.



O acesso a serviços financeiros foi classificado como a chave para considerar alguém próspero por 25% das pessoas na África/Israel, caindo para 13% na Europa Oriental.

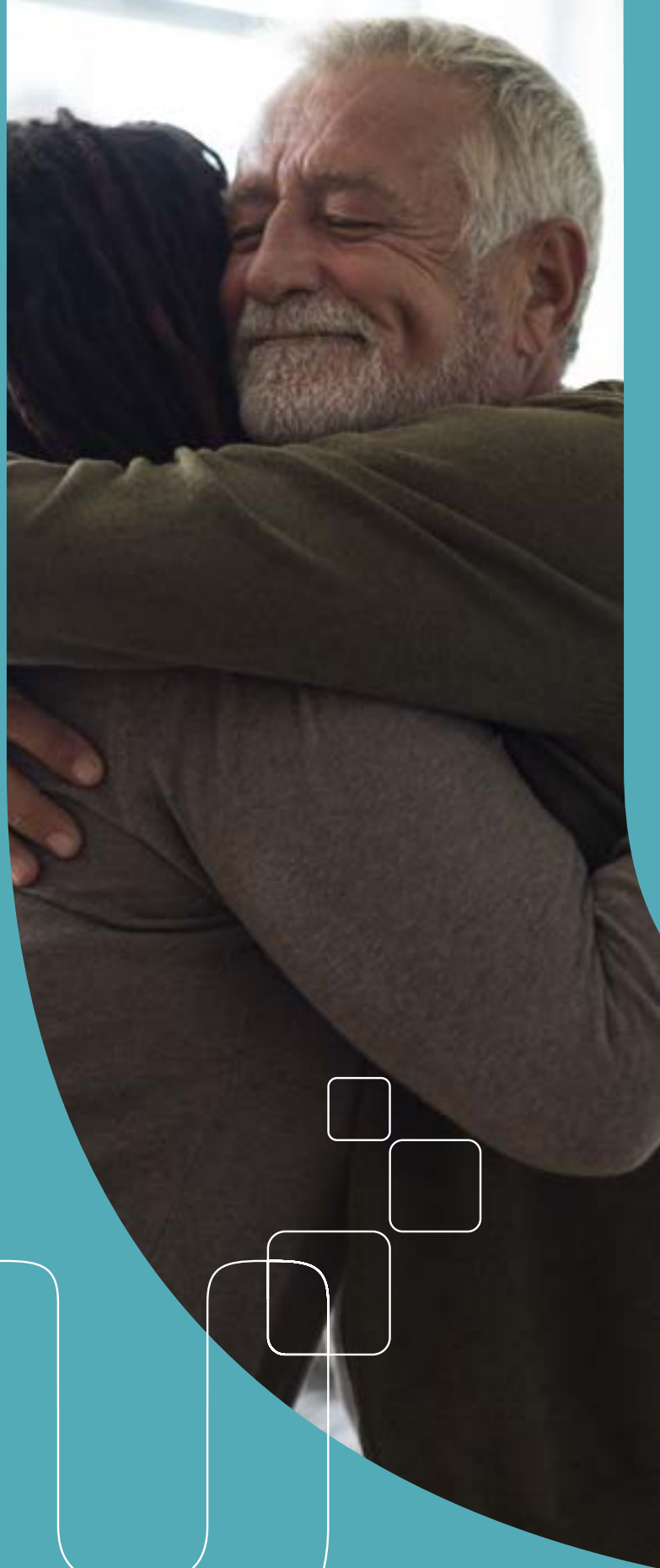


A Europa Oriental foi a única região em que menos de um em cada três considera que ser capaz de fornecer a melhor educação para seus filhos se qualifica como prosperidade.

Em vez de ser puramente financeira, a prosperidade variou, tendo capacidades práticas e fatores abertamente sentimentais.

Embora a renda por si só não esteja claramente ligada à prosperidade, a estabilidade financeira de uma pessoa está. Observando as percepções de prosperidade das pessoas nos últimos anos, o país em que as pessoas vivem também tem um efeito sobre a prosperidade delas. Três quartos dos asiáticos concordam que sua prosperidade aumentou, enquanto menos da metade dos europeus orientais se sente assim. Dados do FMI mostram que a Ásia-Pacífico teve uma taxa de crescimento do PIB mais do que o dobro da Europa Oriental, com o PIB muitas vezes atuando como um indicador de uma economia geral melhor, mais segurança no emprego e mais gastos do consumidor². É claro que esses fatores levam a uma situação financeira mais estável.

O acesso a serviços financeiros foi outra influência importante nas percepções de prosperidade; quase metade dos mercados de alto crescimento acredita que você não pode ser próspero sem acesso a serviços financeiros.



² World Economic Outlook. April 2019.

Capítulo Dois

Acesso a Serviços Financeiros

Uma exploração da percepção do acesso aos cinco principais serviços financeiros em mercados de alto crescimento: economizar e aumentar dinheiro, depositar dinheiro, pagamentos (enviar e receber dinheiro de outros lugares), seguro de saúde e propriedade e crédito (dinheiro emprestado).

Uma questão de acesso

Dados do Banco Mundial indicam que praticamente todas as pessoas desbancarizadas vivem no mundo em desenvolvimento³. Em vez de examinar apenas os volumes de contas, perguntamos aos entrevistados em mercados de alto crescimento na África/Israel, Ásia, Europa Oriental e América do Sul se eles tinham acesso a algum serviço financeiro importante. Houve diferenças consideráveis por região.

Os asiáticos relatam o melhor acesso aos serviços financeiros, enquanto as pessoas na Europa Oriental sentem que têm o pior, com 13% dizendo que não têm como acessar nenhum serviço financeiro. Isso é particularmente importante nos entrevistados da Grécia e da Hungria, onde um em cada cinco entrevistados afirma não ter acesso, em comparação à média de um em cada dez. De acordo com uma análise da McKinsey, o Leste Europeu tentou modelar bancos nas redes tradicionais de agências da Europa Ocidental, mas os baixos níveis de renda inviabilizam isso, o que poderia explicar a sensação de falta de acesso⁴.

Curiosamente, a Ásia e a Europa Oriental têm países que foram identificados pelo Banco Mundial como prioridades para melhorar a inclusão financeira em sua iniciativa, concentrando-se em 25 países em que vivem 73% de todas as pessoas excluídas financeiramente. Índia, Vietnã e Indonésia são da Ásia, enquanto a Turquia está incluída na Europa⁵.

³ Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar, e Jake Hess. 2018. The Global Findex Database 2017: Medindo a inclusão financeira e a revolução das Fintech. Folheto de Overview. Washington, DC: Banco Mundial.

⁴ Dietz, Miklós, Adam Homonnay, e Irene Shvakman. 2012. O que está por vir para os bancos na Europa Oriental. McKinsey. Online.

⁵ Banco Mundial. Universal Financial Access 2020. <https://ufa.worldbank.org/en/country-progress>



A disparidade entre o acesso percebido e as áreas problemáticas verificadas sugere problemas que não são registrados na pesquisa de inclusão financeira. A comunicação dos serviços disponíveis pode ser ruim, as soluções de serviços financeiros habilitadas para tecnologia em tempo real podem não ser levadas em consideração e considerações práticas podem impedir as pessoas de acessar serviços financeiros existentes em sua área.

A necessidade de uma abordagem local personalizada é clara quando a percepção de acesso em diferentes mercados de alto crescimento é tão variada; melhorar o acesso, bem como a percepção de acessibilidade, é crucial.

Questões financeiras: muito complicadas ou simplificadas demais?

As pessoas nas áreas rurais dos mercados de alto crescimento estão mais propícias a se sentirem isoladas do acesso a serviços financeiros (17%). Em países com pouca infraestrutura isso é decepcionante mais do que surpreendente, pois, como ponto de referência, mais de 25% dos indivíduos sem uma conta bancária na Indonésia e na Malásia consideram a distância física de um banco uma barreira à inclusão⁶.

É particularmente interessante, no entanto, que essas pessoas não tenham mais probabilidade de achar questões financeiras confusas do que aquelas em áreas urbanas ou suburbanas. Questões financeiras que não envolvem serviços são, talvez, mais simples - você possui dinheiro ou não.

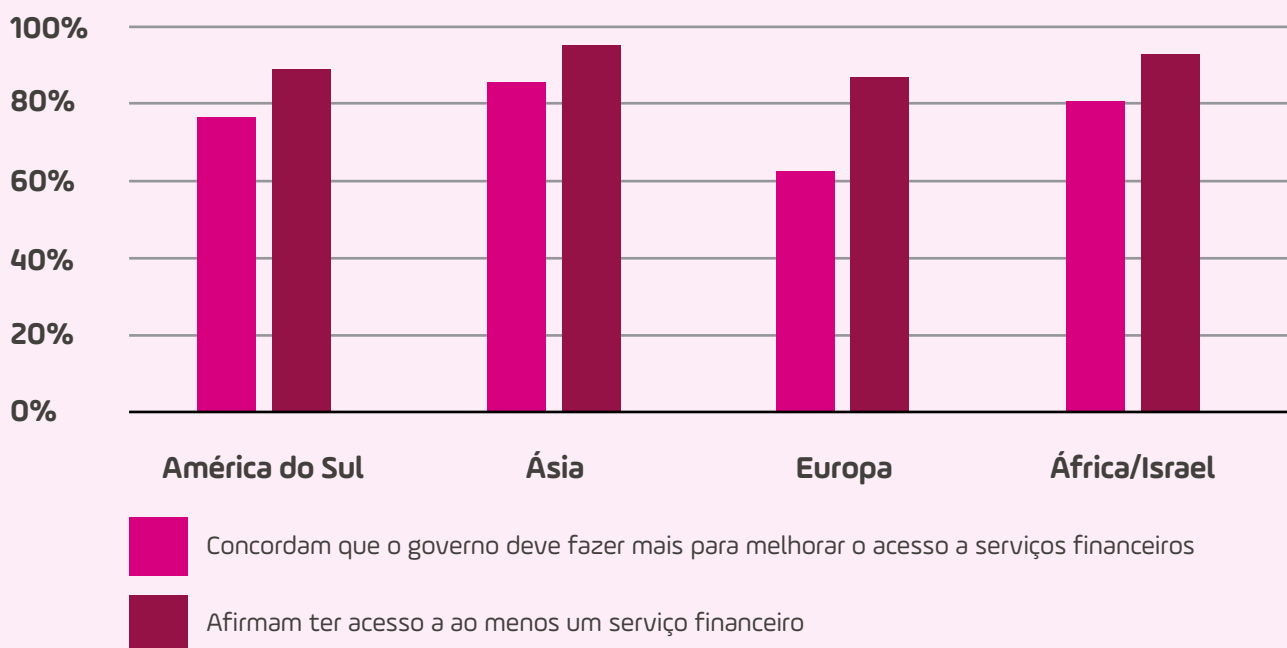
Na verdade, o Banco Mundial descobriu que a principal razão citada para não ter uma conta bancária é ter muito pouco dinheiro para usar uma conta⁷. Não achar as questões confusas não indica necessariamente uma compreensão positiva dos serviços financeiros e do que eles podem oferecer.

Administrando as finanças

Se um em cada dez entrevistados sente que não tem acesso a serviços financeiros, isso deixa 90% dos entrevistados acreditando ter acesso a pelo menos um grande serviço financeiro. Quando comparamos isso com números que afirmam que 1,7 bilhão de adultos ainda permanecem sem banco, a maioria deles em mercados de alto crescimento, a influência da Internet se torna aparente e o acesso percebido e o acesso registrado diferem significativamente⁸.

Três quartos de todos os entrevistados, no entanto, ainda pensam que seus respectivos governos deveriam estar fazendo mais para melhorar seu acesso. O mais interessante aqui é que as regiões com maior acesso percebido, Ásia e África/Israel, são as que mais concordam com esse apelo à ação, mostrando que 80% ou mais deseja mais ação de seus governos. Os europeus orientais, por outro lado, concordam menos que seus governos deveriam ser responsáveis pelo acesso a serviços financeiros, com doze pontos percentuais abaixo da média (63%).

Relação entre acesso percebido e responsabilidade do governo



⁶ Serviços bancários em mercados emergentes: Aproveitando oportunidades, superando desafios. Ernst & Young.

⁷ The Global Findex Database 2017: Medindo a inclusão financeira e a revolução das Fintech

⁸ Ibid.

Existe um vínculo positivo entre o número de pessoas por região que acham que têm acesso a serviços financeiros e as que acham que seu governo tem a responsabilidade de fazer mais para melhorar o acesso. Infelizmente, é provável que as demandas por uma melhor disponibilidade dos principais serviços financeiros sejam menores nas regiões onde as pessoas sentem que eles não estão disponíveis. Portanto, podemos deduzir que aqueles que consideram que os serviços financeiros estão disponíveis a eles têm mais probabilidade de ver valor nesse acesso e sentem que seu Estado tem direito a ele.

Recorte por serviço

Os serviços financeiros não são criados iguais - ou igualmente acessíveis. Para atender às necessidades de mercados de alto crescimento, primeiro precisamos identificar quais serviços são vistos como os menos disponíveis e em que região.

A maioria das pessoas diz ter uma maneira de economizar e aumentar seu dinheiro, seguida de perto por uma maneira de depositar dinheiro, enviar ou receber pagamentos e garantir saúde ou bens e pagamentos. O crédito é significativamente mais difícil de acessar.

“Nós nos esforçamos para fornecer impacto e valor positivos em todo o ecossistema financeiro nos países em que operamos, e trabalhar em estreita colaboração com governos e órgãos reguladores é uma parte vital disso. Nosso alcance global combinado ao conhecimento local nos ajuda a aconselhar sobre como os serviços financeiros podem melhorar e ampliar seu alcance em cada mercado.

Na Europa, vimos em primeira mão a implementação e o impacto do PSD2 e, em muitos mercados, a regulamentação está sendo usada como uma ferramenta para melhorar e aprimorar os serviços financeiros. No Quênia, por exemplo, a Lei de Comunicações (Emenda) do Quênia ajudou a incutir confiança generalizada nas transações eletrônicas. Essa promoção do comércio eletrônico permitiu ao Quênia se tornar um líder econômico e tecnológico na África e aumentou enormemente a adoção de assinaturas da Internet entre o público.

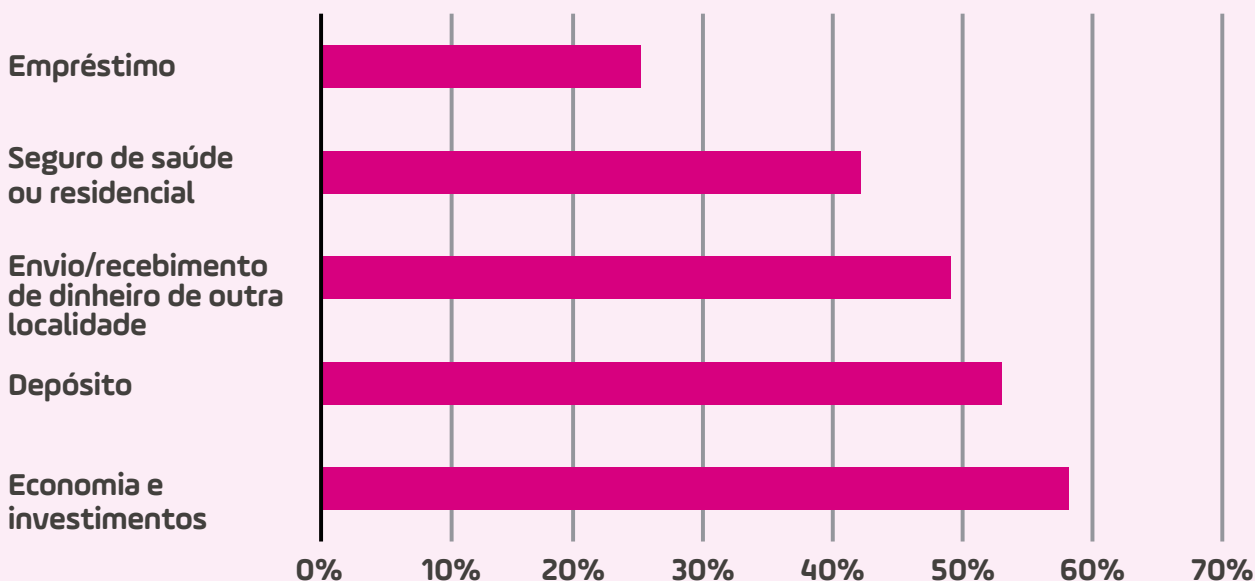
Ser capaz de trabalhar tão de perto com reguladores e órgãos administrativos em diferentes regiões é incrivelmente valioso - para ambas as partes. Compartilhar nosso conhecimento garante os melhores e mais acessíveis serviços para as pessoas nesses países, e estou particularmente orgulhoso de como isso nos ajuda a quebrar as fronteiras financeiras.”

Patrick Ellis

Conselheiro Gera l, PayU



Os entrevistados que dizem ter acesso a cada serviço financeiro



“Permitir o acesso ao crédito de maneira adequada a cada indivíduo é uma das principais inovações que a tecnologia permitiu nos últimos anos. Observar constantemente como usamos a tecnologia de hoje e do futuro é vital para garantir que o crédito se torne mais acessível universalmente.

Estou incrivelmente orgulhoso do trabalho que fizemos na PayU para oferecer crédito a pessoas que, de outra forma, não poderiam pegar dinheiro emprestado devido a estruturas tradicionais desatualizadas. Nós não apenas transformamos quem pode acessar, mas também como as pessoas acessam o crédito. Se este relatório destaca uma coisa, é que finanças e sentimentos de prosperidade são pessoais. Portanto, os serviços financeiros devem ser localizados e personalizados, sempre que possível, para melhor servir as pessoas que os usam, e AI e machine learning devem ser usados para tornar isso possível.

Como isso funciona na prática? Um exemplo está em como usamos os dados de transações e consumidores de maneira responsável para entender mais sobre nossos clientes do que os players tradicionais. Podemos decidir oferecer crédito àqueles que de outra forma não teriam acesso e, quando isso é aplicado a microcréditos, podemos permitir que até 30% da população em alguns países acessem o comércio eletrônico. Colômbia e Índia, dois dos mercados mais ativos da PayU, respondem por várias centenas de milhões de transações por ano. Esse big data, quando combinado com machine learning e tecnologia de AI, oferece informações e previsões exclusivas sobre os hábitos e comportamentos de pagamento do consumidor.”

Sid Jajodia
Head de Crédito, PayU



Menos da metade das pessoas do leste europeu afirma ter uma maneira de depositar dinheiro.



A África/Israel tem acesso muito mais alto aos serviços de pagamentos do que outras regiões, com 63% dos respondentes capazes de enviar e receber dinheiro de outros países, em comparação com uma média de 49%.



Esse também é o caso do acesso ao crédito, com 41% de empréstimos realizados em comparação com 25% em média

Essas variações regionais podem em parte ser explicadas pelas maneiras pelas quais as pessoas acessam seus serviços. Por exemplo, a região da África/Israel mostra de longe a maior preferência pelo uso de provedores de dinheiro móvel para depositar, emprestar e economizar (tendo em mente a inclinação para os usuários da Internet). Isso está alinhado com o impressionante crescimento de serviços financeiros móveis na África Subsaariana. Em 2017, a GSM Association disse que tinha metade de todos os serviços financeiros móveis do mundo⁹. Para colocar isso em termos numéricos, em três meses até junho de 2018, a M-Pesa processou 581 milhões de transações para seus 23 milhões de assinantes quenianos, no valor de US\$ 14,6 bilhões ou US\$ 162 milhões por dia, de acordo com a Autoridade de Comunicação do Quênia¹⁰.

Para países que possuem infraestrutura financeira mínima há apenas alguns anos, a taxa de mudança é surpreendente e demonstra a aceitação de provedores de serviços financeiros alternativos em mercados de alto crescimento, como o Quênia.

Onde há vontade, qual é o caminho?

Quando se trata de interagir com provedores de serviços financeiros, os smartphones claramente abrem o caminho. Mais entrevistados afirmam possuir um smartphone (92%) do que um laptop, computador ou tablet.

As preferências variam de acordo com o serviço que está sendo acessado. Enquanto os smartphones se destacam na interação com os provedores para depositar (48%), pedir emprestado (38%) e enviar dinheiro (50%), aqueles que economizam e investem dinheiro preferem a interação na agência (43%) e a interação no site (42%) do que via smartphones (41%).

Também há variação dependendo de onde o serviço está sendo acessado.

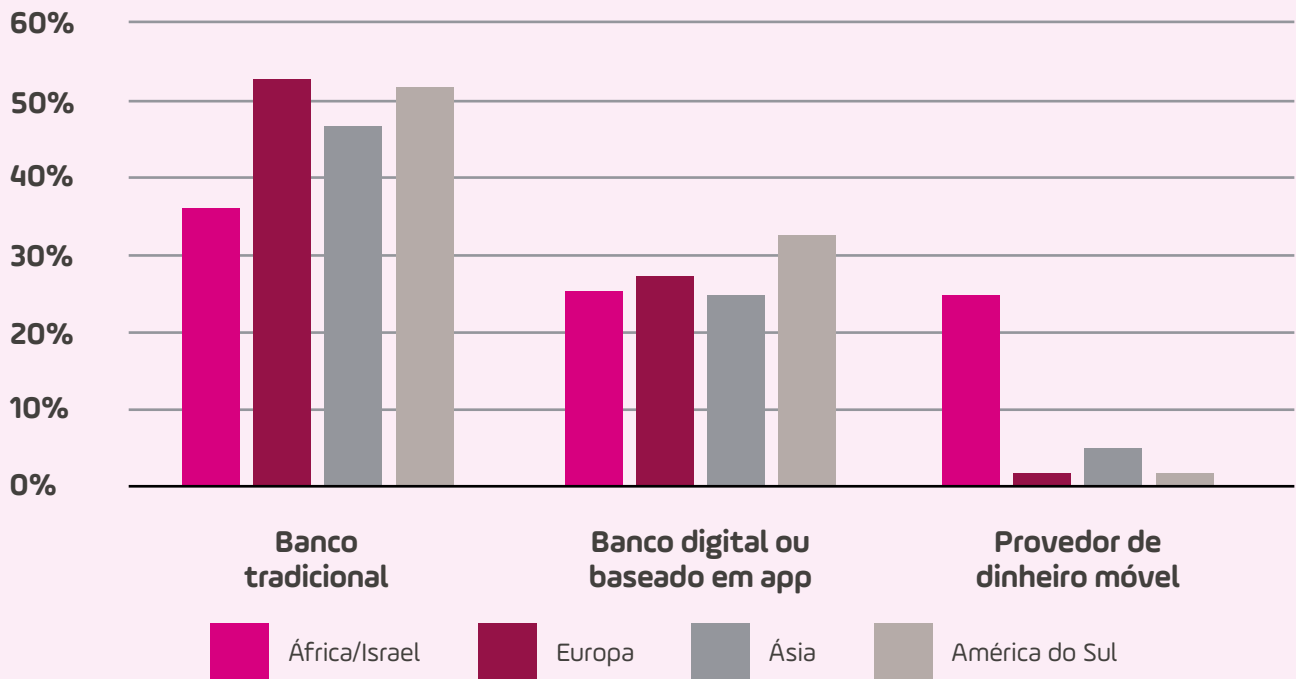
Depósito:

Um banco tradicional é usado por quase metade das pessoas em todas as regiões, exceto da África/Israel, onde esse número é de apenas 36%. África/Israel demonstra uma preferência particularmente forte

⁹ Shapshak, Toby. "How Mobile Money Continues to Boom in Africa." Forbes.com. Novembro de 2018.

¹⁰ The GSM Association. The Mobile Economy 2019. 2019.

Provedores usados para depositar dinheiro



por provedores de dinheiro móvel, com 25% dos entrevistados dizendo que depositaram dinheiro dessa maneira. A segunda região mais alta para provedores de dinheiro móvel é a Ásia, com 5%.

Empréstimo:

Para pegar um empréstimo, a América do Sul e a Europa Oriental demonstram uma clara preferência pelos bancos tradicionais (67% e 68%, respectivamente), enquanto esse número é de 40% na Ásia e 31% na África/Israel. A África/Israel, pelo contrário, é de longe a região mais interessada em provedores de dinheiro móvel (36%), mais do que o dobro da segunda região mais alta para esse tipo de provedor. Uma resposta única e notável veio dos entrevistados asiáticos, que são mais propensos a emprestar a um parente ou amigo, com quase 20% dizendo que o fazem.

Economia e investimento:

72% dos entrevistados na América do Sul e Europa Oriental usam bancos tradicionais para economizar e investir seu dinheiro, enquanto na Ásia 52% o fazem e na África/Israel, 45%. Novamente, África/Israel declara uma preferência maior por provedores de dinheiro móvel, com 21% de economia e aumento de dinheiro usando provedores de dinheiro móvel, em comparação com apenas 9% na Ásia, a próxima região mais alta para essa preferência.

De uma perspectiva mais focada nos negócios, os provedores de investimentos também são claramente mais populares na Ásia e África/Israel do que na América do Sul e Europa Oriental ao economizar e investir o dinheiro.

Envio ou recebimento de dinheiro:

Pouco menos de 50% do total pesquisado considera ter a capacidade de efetuar pagamentos de/para outros lugares. Isso foi discrepante na Ásia, com 63%. Aparentemente, as empresas de transferência de dinheiro online são quase tão usadas quanto os bancos e a Ásia demonstra o maior uso, de acordo com nossa pesquisa, com 38% e a Europa Oriental o uso mais baixo, ainda com consideráveis 21%.

Os europeus orientais, por outro lado, demonstram uma clara preferência por bancos tradicionais por enviar ou receber dinheiro com 45% acessando o serviço através de um banco. Cerca de um quarto das pessoas de outras regiões usam um banco.

Infraestrutura influente

Estima-se que mais de cinco bilhões de pessoas agora tenham dispositivos móveis no mundo, de modo que existe uma forte preferência global para acessar serviços financeiros por meio de smartphones. No entanto, é surpreendente que, apesar do crescimento no setor móvel, os bancos tradicionais ainda sejam tão dominantes nos mercados de alto crescimento.



“Nosso relatório mostra que, quando se trata de pagamentos, os asiáticos valorizam o envio de ajuda financeira aos entes queridos como o principal benefício, enquanto a população da Europa Oriental está mais focada no pagamento de dívidas e contas. Insights como esses nos ajudam a personalizar nossas ofertas.

Na PayU, processamos aproximadamente 1,6 milhão de pagamentos por dia, portanto sabemos que poder enviar e receber dinheiro tem o poder de atravessar fronteiras e conectar pessoas e empresas em todo o mundo. Desde a capacidade de fazer compras imediatas e sem atrito, até chegar a amigos e familiares, o acesso aos pagamentos pode melhorar a vida das pessoas em mercados de alto crescimento de várias maneiras.

Alcançar eficiência operacional em escala global, no entanto, não é fácil. Usamos tecnologia de pagamentos de última geração e uma arquitetura distribuída globalmente para garantir que nossos serviços funcionem em todo o mundo. Tecnologia avançada é a forma como alcançamos confiabilidade e escala, mas somente através da experiência local podemos entender os hábitos e preferências de pagamento das pessoas em cada mercado. Não há utilidade em um sistema fantástico que as pessoas não possam acessar.”

Mario Shiliashki
Head de Pagamentos, PayU

Capítulo Três

A Conexão entre serviços financeiros e prosperidade

Existe uma ligação definitiva entre serviços financeiros e prosperidade em mercados de alto crescimento; isso foi identificado pela maioria dos entrevistados. Quanto mais acesso uma região sente ter, mais óbvia é a ligação entre serviços financeiros

Serviços financeiros e prosperidade não se resumem a renda e riqueza. A poupança e a segurança financeira estão classificadas como mais importantes que a riqueza, e os serviços financeiros que contribuem para esses fatores estão mais claramente relacionados ao sentimento de prosperidade.

Estabelecendo uma conexão...

A maioria dos entrevistados em mercados de alto crescimento identifica uma ligação entre o acesso a serviços financeiros e um aumento na prosperidade pessoal. Três em cada cinco acreditam que os serviços financeiros os ajudam a aumentar sua prosperidade e mais de 75% estão otimistas, acreditando que os serviços financeiros podem ajudar a planejar a prosperidade futura. E quase metade dos entrevistados acredita que você não pode ser próspero sem acesso a serviços financeiros.

Apesar da descoberta de que a riqueza especificamente não é um critério fundamental para a prosperidade, ter segurança e economia no futuro é considerado essencial. 42% dos entrevistados em mercados de alto crescimento em todo o mundo citam um emprego seguro e bem remunerado como fator de prosperidade e mais de um quarto considera que economias para o futuro se encaixam em sua definição de prosperidade. É mais claro ver a relação entre serviços financeiros e prosperidade com esse insight; proteger-se e evitar dificuldades futuras é mais importante do que o capital depositado hoje.

Ver é acreditar

Aqueles que se consideram mais prósperos são os mais propensos a ver como os serviços financeiros os ajudaram a alcançar essa prosperidade até o momento e também acreditam que os serviços financeiros ajudarão na prosperidade futura.

Isso foi mais claramente demonstrado na Ásia, onde os entrevistados tendem a se considerar razoavelmente ou muito prósperos, com 80% dizendo que os serviços financeiros os ajudaram a se tornar mais prósperos em comparação com 60% das pessoas em todo o mundo em mercados de alto crescimento.

Isso funciona nos dois sentidos, pois aqueles que se sentem menos prósperos tendem a pensar que os serviços financeiros não afetam positivamente sua prosperidade, com apenas 35% concordando que sua prosperidade aumentou com o acesso a serviços financeiros, enquanto esse número é de 78% entre as pessoas que se sentem muito prósperas. As pessoas que se sentem menos prósperas também afirmam ter o menor acesso a serviços financeiros, com quase um em cada cinco declarando falta de acesso a qualquer serviço importante.

Enquanto a experiência geralmente forma a opinião, o que é pertinente é quão acentuadas foram as diferenças de opinião no papel que os serviços financeiros podem desempenhar entre aqueles que sentem falta de prosperidade e aqueles que se sentem prósperos. Essa percepção da prosperidade da pessoa mostra claramente como o acesso valioso aos serviços financeiros é percebido como sendo importante.

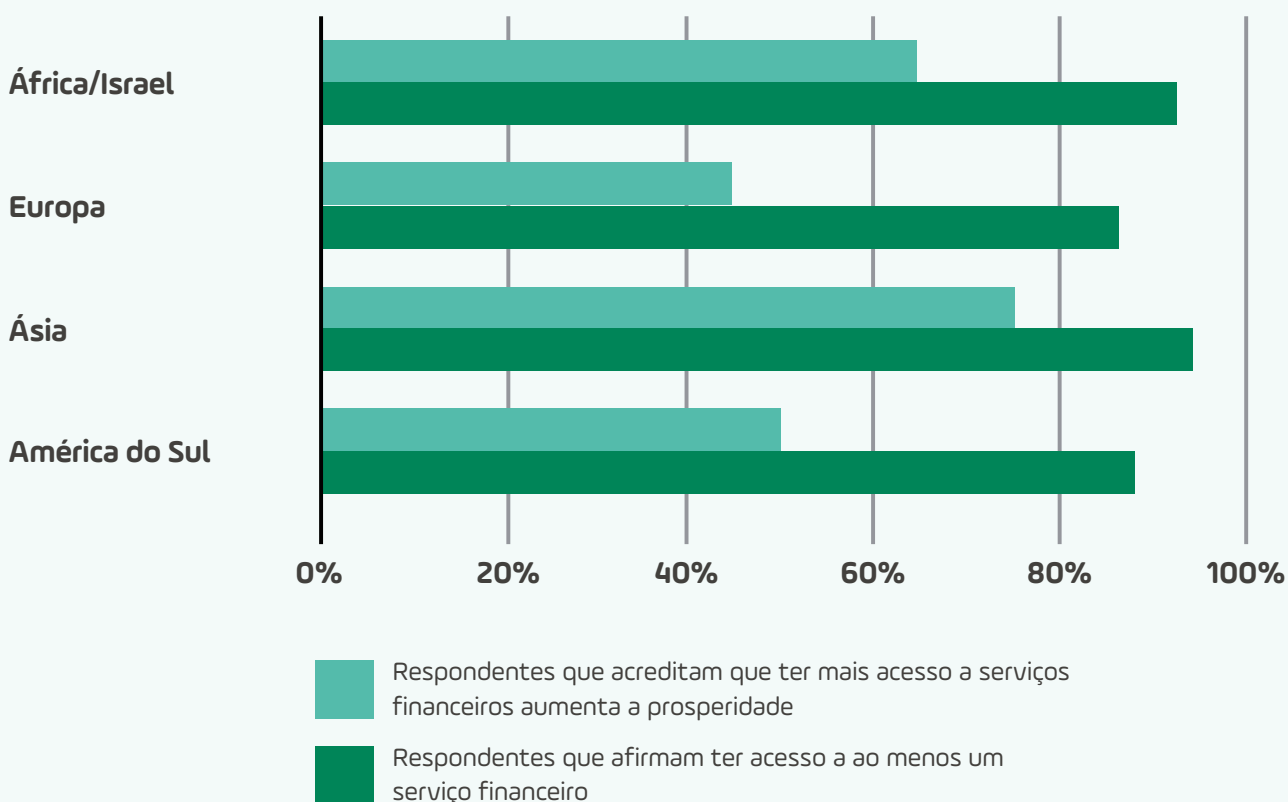
Acesso e influência

O nível de acesso a serviços financeiros nos continentes desempenha um papel na maneira como os entrevistados identificam o impacto dos serviços financeiros em sua prosperidade.

A Europa Oriental é a única região em que menos da metade acredita que o aumento do acesso aos serviços financeiros aumenta a prosperidade (45% contra 59% em média) e também é a região com o menor acesso percebido aos serviços financeiros.

A América do Sul não é muito maior, com metade dos entrevistados concordando que mais acesso a serviços financeiros resultará em mais prosperidade. Essa região também tem baixo acesso geral, com 11% sem nenhum acesso a serviços financeiros.

Acesso percebido e impacto dos serviços financeiros na prosperidade



Quanto mais fácil o acesso, mais óbvio o impacto

Depositar dinheiro, o serviço que a maioria dos entrevistados considera fácil de acessar, também foi um dos serviços que as pessoas acham mais fáceis de identificar os benefícios. Apenas 3% dos entrevistados em todo o mundo não conseguiram identificar os benefícios de depositar dinheiro.

Embora o crédito tenha sido considerado como tendo o menor impacto na prosperidade em comparação com outros serviços, também foi visto como o mais difícil de acessar; quatro em cada cinco não acham fácil conseguir um empréstimo. Parece que a falta de educação financeira e a falta de experiência na vida real com o crédito levam as pessoas a admitir que não podem ver seus benefícios.

Curiosamente, o crédito também foi o serviço com classificação mais baixa em termos de atender a muitas ou todas as necessidades financeiras. Apenas metade acham o crédito satisfatório nesse caso. Isso mostra tanto necessidades quanto oportunidades nessa área - é necessário acesso aprimorado, facilidade de acesso e capacidade de atender às necessidades dos entrevistados para melhor atender às pessoas e demonstrar os benefícios de pedir empréstimos.

As percepções sobre como economizar dinheiro são um pouco mais sutis. Embora não seja considerado o serviço mais fácil de acessar, a economia de dinheiro tem o nível de acesso mais alto e é o mais reconhecido como tendo influência na prosperidade. Esse número global talvez oculte algumas distinções, como o fato de ser o serviço com a maior discrepância entre as regiões em termos de facilidade de acesso. Três quartos dos asiáticos dizem ser de fácil acesso, enquanto o número cai para 50% na América do Sul. Os entrevistados com renda acima da média também têm maior probabilidade de pensar que economizar é um serviço fácil de acessar do que aqueles cuja renda está abaixo da média para sua região.

“Não existe um modelo único, e tornar os principais serviços financeiros fáceis e acessíveis a todos, principalmente àqueles que se sentem mais vulneráveis financeiramente, deve ser considerado o papel da tecnologia em nosso setor. Enquanto nos esforçamos para criar ecossistemas digitais que dependem da colaboração, garantir que nossos serviços estejam abertos do início ao fim é como maximizaremos a oportunidade que a tecnologia oferece para fazer uma diferença real nos mercados de alto crescimento em todo o mundo.

Vimos o enorme impacto que serviços como crédito podem ter sobre indivíduos e economias, mas não é surpresa que aqueles sem acesso não estejam cientes de todos os benefícios potenciais. Quanto mais cedo pudermos quebrar as fronteiras e melhorar a inclusão financeira, mais cedo as pessoas poderão se sentir empoderadas para aumentar sua prosperidade.”

Laurent Le Moal
CEO, PayU



Capítulo Quatro

Serviços Financeiros: Os Benefícios Práticos e Emocionais

As pessoas nos mercados de alto crescimento conseguem identificar os benefícios que os serviços financeiros trazem. Os benefícios emocionais são mais facilmente vinculados à prosperidade do que os benefícios práticos, com segurança e tranquilidade muito valorizadas.

Identificando os benefícios

Depois de estabelecer uma conexão entre o acesso a serviços financeiros e as percepções de prosperidade em mercados de alto crescimento, aprofundamos e perguntamos o que as pessoas consideram os benefícios específicos de cada serviço. Esses foram classificados como benefícios práticos, como economizar para o futuro ou ser o provedor da família, ou benefícios emocionais/sociais, como reduzir a incerteza financeira ou sentir-se mais próximo dos entes queridos.

Entender onde as pessoas veem mais benefícios - e qual é esse benefício - é crucial para criar os serviços financeiros certos que oferecem o impacto certo para mercados de alto crescimento.

Pelo menos 90% dos entrevistados foram capazes de identificar os benefícios emocionais e práticos de cada serviço financeiro, demonstrando que as pessoas em mercados de alto crescimento podem ver claramente o valor que esses serviços trazem para sua vida diária.



Benefícios emocionais



Sentir-se seguro



Reduzir o estresse financeiro



Proporcionar paz de espírito

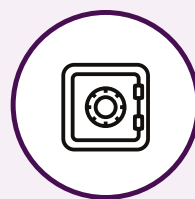
Benefícios práticos



Ter economias para uma dificuldade ou emergência



Ser capaz de investir em um negócio ou ideia



Manter o dinheiro seguro

Segurança e proteção financeira

Em mercados de alto crescimento, a segurança e a tranquilidade são vistas como os principais benefícios de quase todos os serviços financeiros. O foco no futuro é claro, com destaque para a capacidade de proteger-se de possíveis dificuldades. Por exemplo, mais da metade dos entrevistados considera que ter economias para uma dificuldade ou emergência é o benefício de ter a capacidade de economizar e investir dinheiro. A ênfase foi na proteção contra circunstâncias negativas, e não nas mudanças ativamente positivas que os serviços financeiros podem oferecer hoje.

Ganhos emocionais

Dos cinco principais serviços financeiros, os entrevistados conseguiram identificar com mais facilidade os benefícios da capacidade de economizar e investir dinheiro; 98% das pessoas reconhecem os benefícios práticos da poupança e 100% identificam os benefícios emocionais. Mesmo para o crédito, o serviço financeiro com o menor acesso, 94% das pessoas conseguem identificar os benefícios práticos de receber um empréstimo e 90% identificam os benefícios emocionais.

Os benefícios mais populares dos serviços financeiros se relacionam à percepção das pessoas sobre o que define prosperidade. Por exemplo, ter economias para tempos difíceis, como mencionado acima, tem relação com a afirmação de mais de 40% de que é necessário um emprego seguro e bem remunerado para considerar alguém próspero. Entre os dois serviços em que os benefícios emocionais foram mais difíceis de identificar do que os práticos, menos entrevistados concordaram que esses serviços aumentam a prosperidade. Isso indica uma ligação mais forte entre benefícios emocionais e percepções de prosperidade do que benefícios práticos.

Gratificação instantânea: um mergulho profundo em crédito e pagamentos

Crédito e pagamentos são os únicos serviços em que os entrevistados acham mais fácil identificar os benefícios práticos do que os emocionais. Como o comércio eletrônico deve ultrapassar US\$ 4,6 trilhões em todo o mundo até 2022, a 'Economia do Agora', ou seja, a capacidade de compra imediata, está se tornando padrão em todo o mundo¹¹. O varejo depende muito da compra rápida, que reduz o tempo de consideração, portanto, é lógico que é mais fácil ver os resultados práticos e tangíveis dos dois serviços que atendem a necessidades mais imediatas.

Os seguros, depósitos e economias, por outro lado, têm benefícios identificados mais focados no futuro e, portanto, são mais facilmente vinculados a benefícios emocionais/sociais, como paz de espírito e preocupação reduzida.

Os benefícios dos pagamentos:

Os benefícios dos pagamentos concentram-se em questões financeiras imediatas, como pagamento de contas e ajuda a amigos ou parentes, com o benefício emocional de se sentir menos preocupado com as situações financeiras pessoais ou de pessoas próximas. Mais da metade dos pesquisados em todas as regiões afirmam que ter as dívidas e as contas pagas rápida e facilmente é um dos maiores benefícios práticos. Além disso, metade dos entrevistados globalmente reconhecem que poder dar ou receber ajuda quando necessário é um benefício dos pagamentos. Os usos reativos, orientados por prazo, desse serviço financeiro enfatizam a praticidade em detrimento do psicológico ou emocional. A Ásia tende a enxergar a possibilidade de enviar ou receber dinheiro para dar presentes e fazer surpresas como um dos maiores benefícios desse serviço (38% contra 26% em média).

¹¹ Worldpay, Global Payments Report. Novembro de 2018.

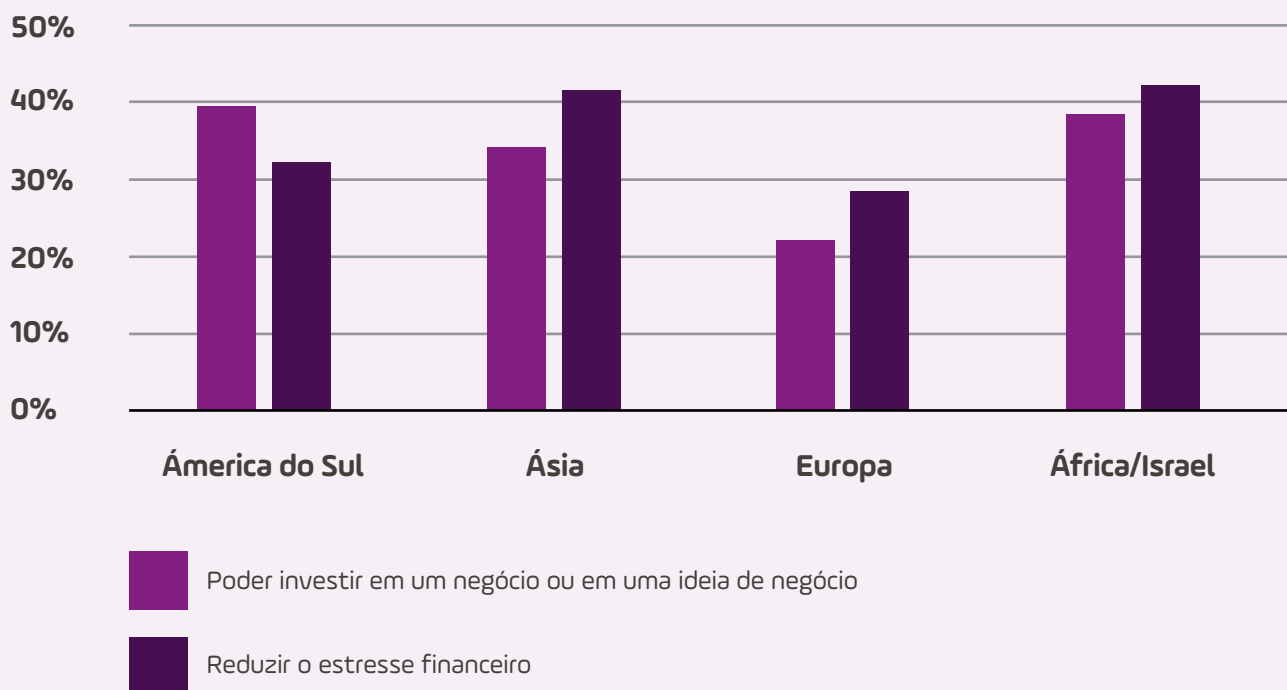
Os benefícios do crédito:

Um terço das pessoas identifica a capacidade de investir em um negócio ou ideia como um benefício prático do crédito. Na sequência está ser capaz de pagar o básico em tempos difíceis, que foi reconhecido mais por aqueles na África/Israel (37%) e menos pelos entrevistados da América do Sul (25%).

Os dois benefícios emocionais mais populares do crédito são a capacidade de reduzir o estresse financeiro e a incerteza financeira. No entanto, a

classificação desses benefícios é muito mais alta na Ásia e África/Israel do que na América do Sul ou Europa Oriental. Dados do Banco Mundial podem esclarecer isso, pois afirmam que as pessoas do Oriente Médio, África Subsaariana e Sul da Ásia têm a maior porcentagem de adultos não-bancarizados¹². As regiões com maior probabilidade de ter adultos não-bancarizados também são as regiões em que a redução do estresse e da incerteza é vista como o principal valor do acesso ao crédito.

Os principais benefícios de pegar um empréstimo por região



Os serviços precisam servir

O que requer atenção global é que mesmo os serviços financeiros com a melhor classificação atendem apenas seis em cada dez necessidades dos consumidores. A mensagem é clara: há espaço para melhorias e ouvir as preocupações dos clientes é a melhor maneira de criar soluções.

A facilidade de acesso desempenhou seu papel; os serviços mais fáceis de acessar também são aqueles vistos como melhores para atender às necessidades dos consumidores. A capacidade de depositar dinheiro e enviar ou receber pagamentos foi considerada a mais adequada, mas ainda é preocupante que apenas 62% dos entrevistados tenham dito que esses dois serviços financeiros atendem à maioria ou a todas as suas necessidades.

¹² Deminguc-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, e Peter Van Oudheusden. The Global Findex Database 2014: Medindo a inclusão financeira em todo o mundo. World Bank Policy Research Working Paper 7255.

“Por ter trabalhado na Europa, conheço as diferenças extraordinárias que você pode ter entre regiões. Dos programas de tecnologia mais avançados aos mercados que às vezes foram negligenciados e tratados como homogêneos, todos os continentes têm diversidade em seus sistemas financeiros.

A Europa é fascinante por causa da complicada relação entre patrimônio e inovação; a infraestrutura financeira que funcionou em um país não necessariamente prosperou em outro. Cada vez mais, o setor está entendendo a importância de selecionar serviços com base na solução das necessidades das pessoas e a depender menos do sistema bancário tradicional.

As conclusões deste relatório sublinham que isso é absolutamente crucial para a inclusão financeira. A inovação de como e onde atendemos às necessidades financeiras das pessoas é um desafio contínuo, mas animador. Quanto mais informações coletarmos de nossos clientes em todo o mundo, melhor será cada fornecedor de serviços financeiros.”

Jane Zavalishina
Fintech Advisory Board, PayU



Foco na Europa Oriental

Quando solicitados a identificar os benefícios práticos e emocionais dos principais serviços financeiros, os entrevistados da Europa Oriental foram, em geral, os menos propensos a fazê-lo. Notavelmente, essa também foi a região com a menor percepção de acesso a esses serviços¹³.

O cruzamento dessa análise de sentimentos com outras pesquisas de inclusão financeira destaca uma questão significativa para o setor financeiro na Europa Central e Oriental, onde a atitude em relação às instituições financeiras tradicionais (bancos, em particular) não é especialmente positiva. Uma pesquisa conduzida pelo Departamento de Comércio Internacional da República Tcheca, Hungria, Polônia, Romênia e Eslováquia mostram que suas populações bancarizadas estão entre 60-82%. A confiança nos bancos, no entanto, não é superior a 50% para nenhum desses países, caindo no mínimo para 27% na Hungria, onde 72% da população é bancarizada¹⁴.

Nossa pesquisa descobriu que esses mercados da Europa Oriental são divergentes em suas percepções sobre os benefícios dos serviços financeiros em comparação com outros mercados de alto crescimento investigados. Em quase todos os principais serviços financeiros, os entrevistados da Europa Oriental vêem menos benefícios do que os de outras regiões. Isso fica mais aparente quando analisam-se os benefícios do crédito; um em cada dez entrevistados da Europa Oriental diz que não conhece os benefícios práticos de pedir empréstimos, e ainda mais gente não conhece os benefícios sociais/emocionais (16%).

¹³ Observe que isso é tendencioso em direção àqueles com acesso à Internet.

¹⁴ Departamento de Trade Internacional em parceria com a Deloitte. Fintech in CEE: Traçando o curso para inovação em tecnologia de serviços financeiros. 2016

Conclusão

Este relatório prova o que alguns podem suspeitar, mas nunca testaram - que o conceito de prosperidade significa algo diferente para indivíduos em diferentes mercados.

Ao longo deste relatório, descobrimos a profundidade dessas diferentes visões em torno do que significa ser próspero e analisamos como o acesso a diferentes serviços financeiros pode impactá-las.

Será uma grande surpresa para muitas pessoas o fato de renda e riqueza não estarem explicitamente ligadas à ideia de prosperidade das pessoas, com três quartos das pessoas em mercados de alto crescimento desconsiderando a riqueza como um fator. Em vez disso, segurança e paz de espírito são citados como componentes-chave da prosperidade, lembrando-nos do impacto humano de nosso trabalho e destacando como as finanças intrinsecamente saudáveis estão ligadas a mentes saudáveis.

Seis em cada dez pessoas com quem conversamos consideraram que os serviços financeiros os ajudaram a se tornar mais prósperos. No entanto, surgiram sinais de alerta entre aqueles que afirmam ter o menor acesso a serviços financeiros, porque eles não conseguem ver como sua situação poderia melhorar. Em essência, aqueles que não têm acesso a serviços financeiros não têm uma visão para sua prosperidade futura.

Assim, enfrentamos o nosso maior desafio como indústria. Somos incumbidos não apenas de promover a inclusão financeira, mas também de garantir que todos os indivíduos tenham direito a serviços financeiros e entendam como

enriquecerão seu futuro.

Para ter sucesso nessa missão, precisamos que governos, reguladores, provedores de tecnologia e empresas de serviços financeiros se instruem sobre os fatores humanos do comportamento exposto neste relatório, para que possamos trabalhar em direção a um objetivo comum de prosperidade para todos.

Podemos constatar pelas conclusões que é impossível ignorar o impacto da tecnologia no comportamento humano e no envolvimento das pessoas com serviços financeiros. Na África, a enorme adoção de provedores de dinheiro móvel transformou totalmente quem pode acessar serviços financeiros. Enquanto isso, na Índia, a inteligência artificial concedeu crédito a comunidades inteiras que antes estavam excluídas. Os efeitos da revolução tecnológica são sentidos em toda a Ásia, com 63% das pessoas dizendo que o crédito é fácil de acessar, em comparação com 53% globalmente.

A integração da tecnologia é uma grande conquista, trazendo uma grande responsabilidade. À medida que percebemos o impacto global de nosso trabalho, precisamos enfrentar continuamente o desafio da inclusão financeira. Usando a tecnologia de hoje e amanhã, podemos realmente criar um mundo sem fronteiras financeiras, onde todos possam prosperar."

Laurent Le Moal
CEO, PayU



Visite [payu.com](https://www.payu.com)

