

## Boxe 7 – Expansão do número de usuários ativos de serviços financeiros

**Este boxe analisa a evolução do número de usuários ativos nos sistemas financeiro e de pagamentos.**

Consideram-se aqui as operações de pagamento e/ou operações de crédito realizadas por pessoas físicas (PFs) e pessoas jurídicas (PJs), sendo agrupadas de acordo com determinados segmentos das instituições envolvidas. A análise envolve a evolução do relacionamento de junho de 2018 a dezembro de 2023. Este trabalho faz parte de um processo de desenvolvimento de novos indicadores para o acompanhamento da competição e eficiência no Sistema Financeiro Nacional (SFN) / Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), visando ao aumento da concorrência e ao crescimento da digitalização das transações financeiras.

**Usuário ativo é definido como a PF ou PJ dentro de um determinado segmento<sup>1</sup> que tenha realizado, nos últimos três meses, operações de pagamento e/ou operações de crédito.** São considerados usuários ativos em operações de pagamento os recebimentos ou pagamentos por meio do Pix e/ou Transferência Eletrônica Disponível (TED).<sup>2</sup> Usuários ativos de operações de crédito são aqueles que possuem posição ativa no Sistema de Informações de Crédito (SCR).<sup>3</sup> A métrica de usuários ativos permite avaliar de forma mais precisa a evolução do relacionamento dos consumidores financeiros com produtos e serviços ofertados no SFN/SPB, pois muitos clientes abrem contas-correntes e/ou de pagamentos, mas não as movimentam; ou recebem cartões de crédito e não os utilizam. Portanto, essa medida consegue refletir melhor o relacionamento financeiro.

**Os segmentos de instituições financeiras e/ou de crédito são definidos com base em critérios de representação, modelo de atuação e característica de atendimento ao consumidor.** São analisados os seguintes segmentos: cinco maiores incumbentes; crédito digital/serviços; crédito tradicional; não bancário crédito; e sistema cooperativo (Tabela 1).<sup>4</sup>

1 Segmento é o agrupamento de conglomerados com características similares para a realização da contagem de CPFs e CNPJs únicos. Um cliente que realizou transações nos últimos três meses, por exemplo, em dois conglomerados dentro do mesmo segmento será contado uma única vez. Se as transações ocorreram em conglomerados de segmentos diferentes, o cliente será contado uma vez em cada segmento.

2 Usuários que utilizam apenas cartões de débito ou pré-pago, assim como aqueles que sacam recursos diretamente de Caixas Eletrônicas (ATMs – *Automatic Teller Machine*) e em agências bancárias podem não ser considerados, embora a maioria desses usuários seja capturada pela metodologia ao receber recursos em conta corrente ou de pagamento via Pix ou TED.

3 Operações ativas no SCR compreendem tanto de operações de crédito como pagamentos realizados por meio de cartão de crédito.

4 Outros dois segmentos não foram considerados neste boxe devido à sua menor representatividade: desenvolvimento/fomento/Indústria e mercado de capitais/negócios.