

stone

PESQUISA COM CLIENTES

Pix QR Code

TIME PESQUISA CLIENTE & PRODUTO



ABR/24



Agenda

1

Metodologia

2

Insights & Implicações

3

Detalhamento dos Insights



Metodologia e amostra

Pesquisa quantitativa realizada via questionário (Typeform) entre 01/julho a 12/julho de 2024.

Resultados de cada base (Stone/Ton) são ponderados entre tiers e as amostras são representativas (base e tier), considerando margem de erro de 4 p.p.

	Estudo Base	
	Ton	Stone
MICRO	729	540 ¹
SMALL		386
MEDIUM		81
TOTAL		1007

Conteúdos abordados

1. Medir o uso de Pix QR Code na concorrência e mapear condições da oferta;
2. Entender a proposta de valor do produto (motivos de uso);
3. Mapear oportunidades de evolução do produto.

¹ Cliente Micro representado neste documento é o cliente Ton - para informações sobre o cliente Micro Stone procurar time de Insights Cliente e Produto



Agenda

1

Metodologia

2

Insights & Implicações

3

Detalhamento dos Insights



Insights

Principais conclusões da pesquisa

- 1** **Pix (de forma geral) já representa 39% das vendas dos lojistas Ton e ~20% Stone.**
~60% dos lojistas incentivam que o consumidor final pague por Pix.
Os tipos de Pix mais utilizados para recebimento são via conta bancária (principalmente chave) e via maquininha - o uso via sistema e link de pagamento ainda é bem baixo.
- 2** **O Pix na maquininha já é muito utilizado pelo SMB (50-60%) por proporcionar segurança e agilidade, e a maioria utiliza na maquininha Stone (80-90%). Já no Ton, apesar de Pix ser o principal meio de recebimento (49%), o Pix POS é menos relevante (25%).**
Quem utiliza Pix POS na concorrência, o faz por a taxa ser gratuita ou mais barata.
Entre quem usa Pix POS na Stone/Ton, a taxa parece ter menos relevância - ~30% não sabem quanto pagam na Stone e 44% no Ton.
- 3** **Ainda assim, há clientes que evitam o Pix na maquininha (~50% Stone e 75% Ton), sendo o principal motivo o custo (60-70%), preferindo receber pagamentos via Pix diretamente na conta.**
O segundo principal motivo é que receber via outras modalidades é mais fácil em alguns casos, como o de venda à distância (digital).
- 4** **Porém, os clientes que recebem vendas pelo Pix na Conta não preferem receber na Conta Stone, diferente do que acontece no Pix POS (em que a maioria usa na Stone).**
~75% dos clientes que recebem Pix na Conta utilizam outras instituições. Bancos digitais são preferidos pela gratuidade e incumbentes por serem a conta principal.
- 5** **No uso geral de Pix, clientes ainda enfrentam problemas de usabilidade e gestão de recebimentos: (1) dependência do TD para verificar pagamento de Pix em conta e (2) gestão manual de resultados (consolidação de pagamentos).**
63% Ton e 30-40% Stone conferem na hora se o pagamento do Pix caiu na conta
~20% contam recebimentos Pix um por um no extrato ou no caderninho para fazer a consolidação.



Oportunidades

Principais oportunidades identificadas

1

Crescer o Pix POS na base Ton, destacando a proposta de valor de:

- (1) Segurança (ausência de fraude)
- (2) Rapidez e melhoria da experiência de pagamento do cliente final
- (3) Profissionalização do negócio

2

Crescer o Pix POS na base Stone aumentando o conhecimento e consideração sobre a solução.

~30% do Micro e Small Stone que não usam Pix POS têm interesse em utilizar e ainda não o fazem.

10-20% do SMB que não usa Pix POS Stone ainda não conhece bem o produto.

3

Crescer o uso do Pix na Conta Stone através de:

- (1) Soluções de gestão de recebimentos Pix na conta (evolução de features de gestão de equipes para confirmar recebimento de Pix e consolidação de recebimentos de Pix na conta)
- (2) Benefícios atrelados ao uso do Pix ou cadastro de chave (estratégia utilizada por bancos incumbentes e digitais)
- (3) Oferta de materiais físicos para o uso de Pix QR Code estático (estratégia usada por cooperativas e pelo Mercado Pago).



Agenda

1

Metodologia

2

Insights & Implicações

3

Detalhamento dos Insights

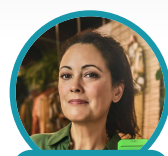
O Pix já representa 39% das vendas dos lojistas Ton e ~20% Stone, e mais de 60% da base incentiva o seu uso pelo consumidor final¹.



Micro Ton



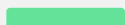
Small



Medium

Recebe via Pix

98%



96%



94%



Pix é o meio principal

50%



24%

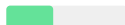


16%

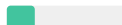


Média de vendas

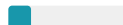
39%



23%

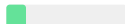


19%

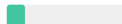


Até 5% das vendas

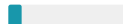
16%



15%

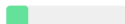


11%



6 a 20% das vendas

18%



37%

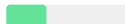


53%



21 a 50% das vendas

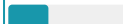
33%



40%

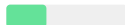


33%

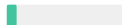


Mais 51% das vendas

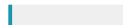
33%



8%



3%



Pergunto se pode pagar por Pix

47%



40%

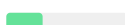


39%



Não tenho preferência

30%



35%

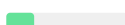


39%

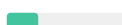


Ofereço desconto por Pix

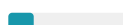
23%



26%



21%


% média de desconto oferecido
entre quem oferece desconto

6,6%

5%

4,5%

Highlights

O Pix se destaca em clientes **Micro Ton** por seu alto uso como meio de recebimento principal (50%).

O Pix já se tornou bem representativo nas vendas do lojista, especialmente para **Micro Ton, em que 39% recebem mais da metade das vendas por Pix**. Para Small e medium, o maior volume de vendas está até 23%.

A maioria dos clientes Stone e Ton **incentiva o consumidor final a pagar por Pix**, por meio de pedidos (~40%) ou descontos (~20%).

¹Os dados de uso do Pix e representatividade do Pix nas vendas são estimativas pouco refinadas e baseadas na percepção dos respondentes.

O Pix POS é bastante utilizado no SMB (64% Medium e 49% Small), apesar de Pix Chave ainda ter alta relevância (~50%). No Ton, o Pix POS ainda é pouco difundido (25%).



Micro Ton



Small



Medium

Tipos de Pix utilizados

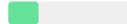
Chave Pix

63%



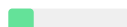
Pix QR Code na maquininha

25%



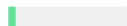
Pix QR Code da conta impresso na loja

21%



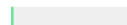
Pix QR Code na conta (gero o QR Code pelo celular e mostro para o cliente)

6,1%



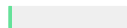
Pix QR Code gerado pelo sistema do caixa (PDV)

2,3%



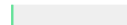
Link de pagamento

2,7%



Código de Pix dinâmico (gero o código do Pix no celular)

1,7%



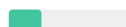
53%



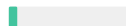
49%



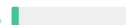
27%



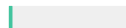
7,3%



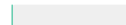
6,2%



2,9%



1,1%



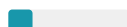
48%



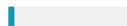
64%



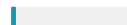
20%



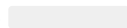
5,4%



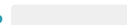
3,6%



0,0%



0,0%

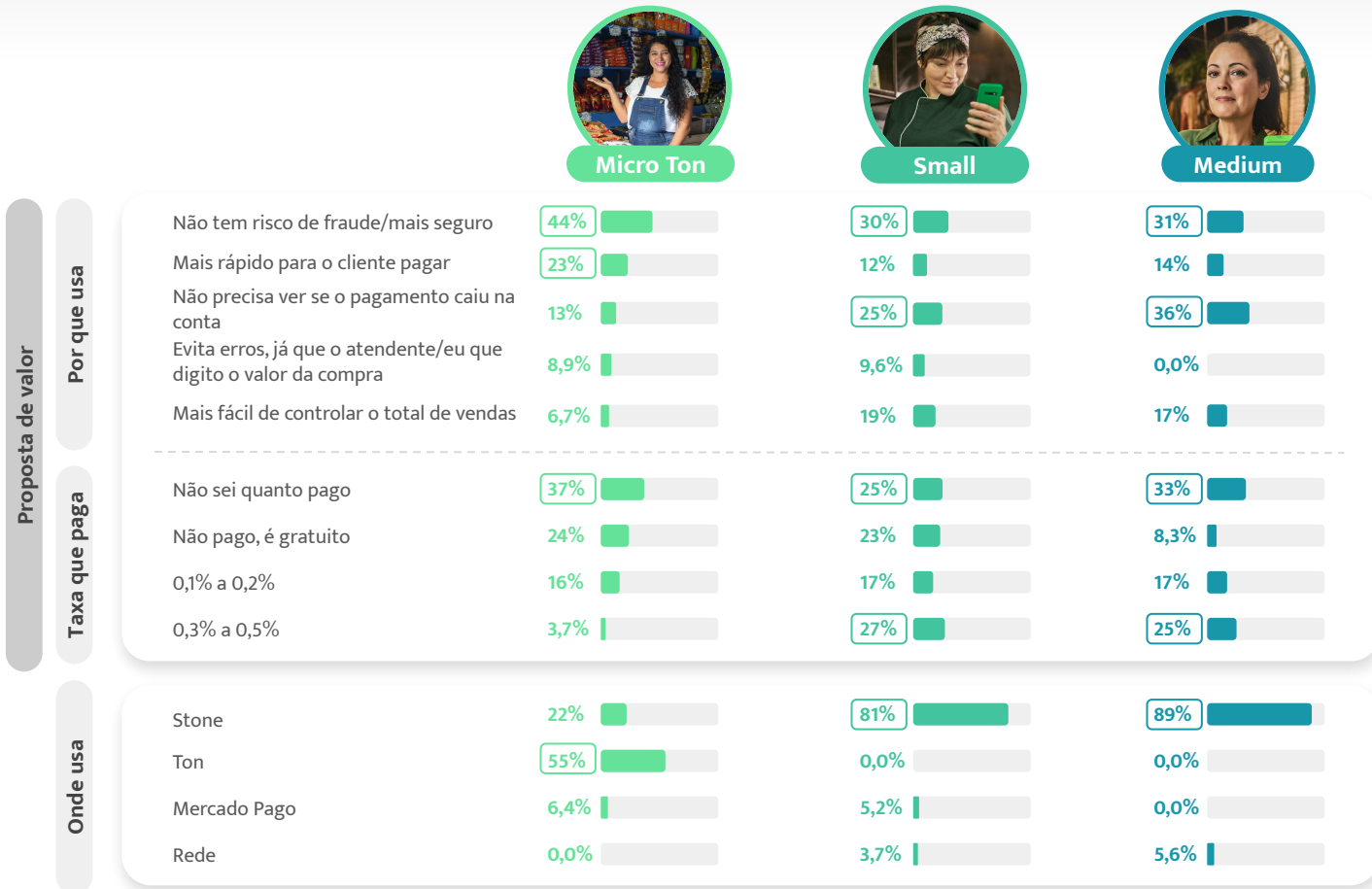


Highlights

Além do Pix QR Code na maquininha e chave Pix, outro meio popular de recebimento é o **Pix QR Code da conta impresso na loja** (~20%).

O Pix via sistema e no link de pagamento é bem pouco representativo.

A principal proposta de valor do Pix POS é segurança e facilitar o processo da venda.



Highlights

Para o **Micro Ton**, a principal proposta de valor do Pix POS é a **segurança e a rapidez do pagamento**. Em entrevistas, foi visto que o cliente também acredita que o Pix POS traz **credibilidade ao negócio**.

Já para o **SMB**, tem maior importância a **segurança e a menor dependência do TD na operação de vendas**, já que não precisa confirmar o recebimento do Pix na conta.

Para esses clientes que utilizam Pix POS, a taxa parece ter menos relevância - ~30% não sabem quanto pagam na Stone e 37% no Ton.

A maior parte do **SMB usa o Pix POS com a Stone** (80-90%). Porém, no **Micro Ton**, apenas 55% utilizam na maquininha Ton - entre o restante, parte utiliza com a Stone (22%)

Nossos clientes preferem usar Pix POS na Stone/Ton porque somos a maquininha/conta principal, e quem utiliza na concorrência o faz porque a taxa do Pix é gratuita ou mais barata.



Micro Ton

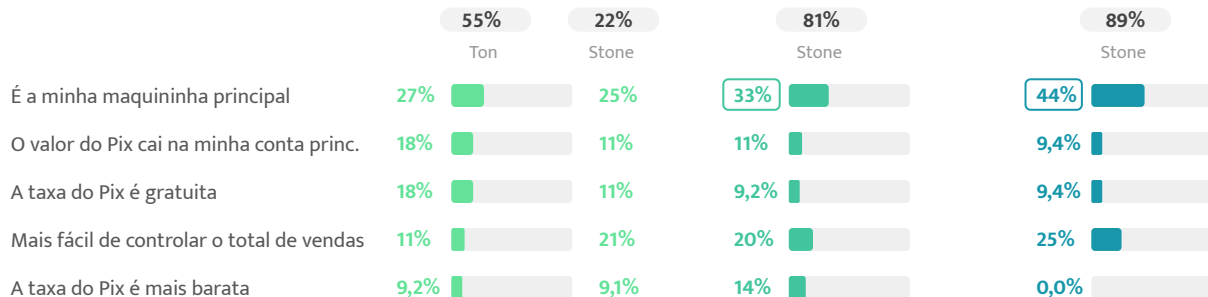


Small

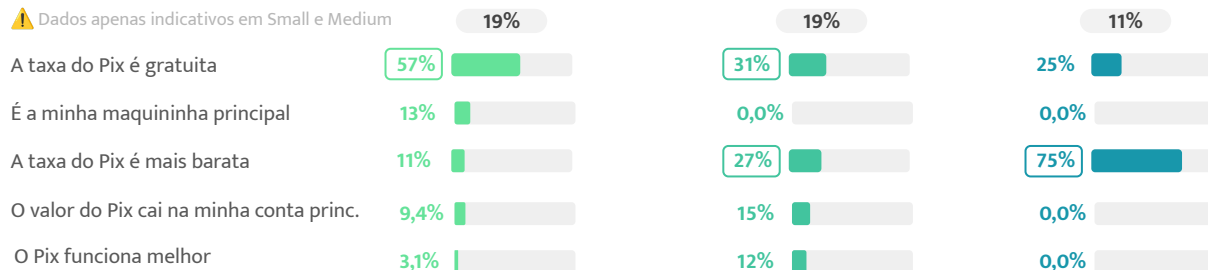


Medium

Stone/Ton



⚠ Dados apenas indicativos em Small e Medium



Concorrentes

Highlights

Nossos clientes preferem usar **Pix POS na Stone/Ton** porque **somos a principal maquininha** (30-40%) - no SMB, o segundo maior motivo é a **facilidade em controlar o total de vendas** (~20%)

Já quem usa a **concorrência** o faz pela taxa ser **gratuita** (57% Ton e ~30% SMB).

- Os concorrentes que possuem oferta divulgada de taxa 0% no Pix POS são Infinite Pay e Mercado Pago (este último apenas para quem fatura até 15K).
- PagBank tem oferta de Pix gratuito apenas no primeiro mês.

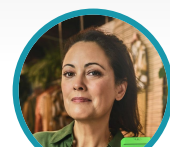
A principal razão para evitar o uso de Pix POS entre clientes Stone e Ton é não ser gratuito.



Micro Stone



Small

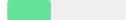


Medium

Razões para não usar Pix POS

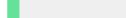
Não é gratuito, prefiro receber Pix pela conta

36%



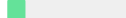
A taxa é alta

10%



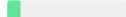
É mais fácil para o meu cliente pagar de outra forma (chave Pix, QR Code impresso na loja, etc)

15%



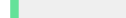
Acho mais fácil receber de outra forma (chave Pix, QR Code impresso na loja, etc)

11%



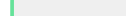
Não sabia que a Stone tinha essa solução

6,7%



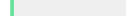
Porque o dinheiro não cai na minha conta princ.

3,3%



Já tentei usar mas não consegui

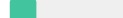
3,3%



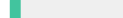
49%



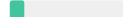
22%



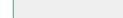
8,8%



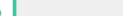
12%



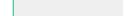
1,4%



2,9%



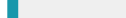
1,4%



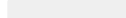
64%



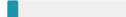
9,1%



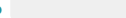
0,0%



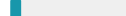
9,1%



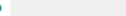
0,0%



9,1%



0,0%



Awareness Pix POS Stone entre quem não usa

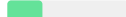
Sei que existe esse produto mas não tenho interesse

43%



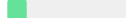
Sei que existe esse produto e tenho interesse em usar

29%



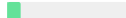
Já ouvi falar, mas não conheço bem o produto

16%



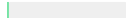
Não sabia que a Stone oferecia

11%



Não sei o que é Pix na maquininha

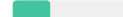
1,1%



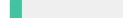
56%



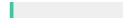
31%



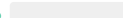
10%



2,9%



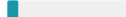
0,0%



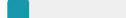
73%



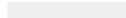
9,0%



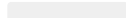
18%



0,0%



0,0%



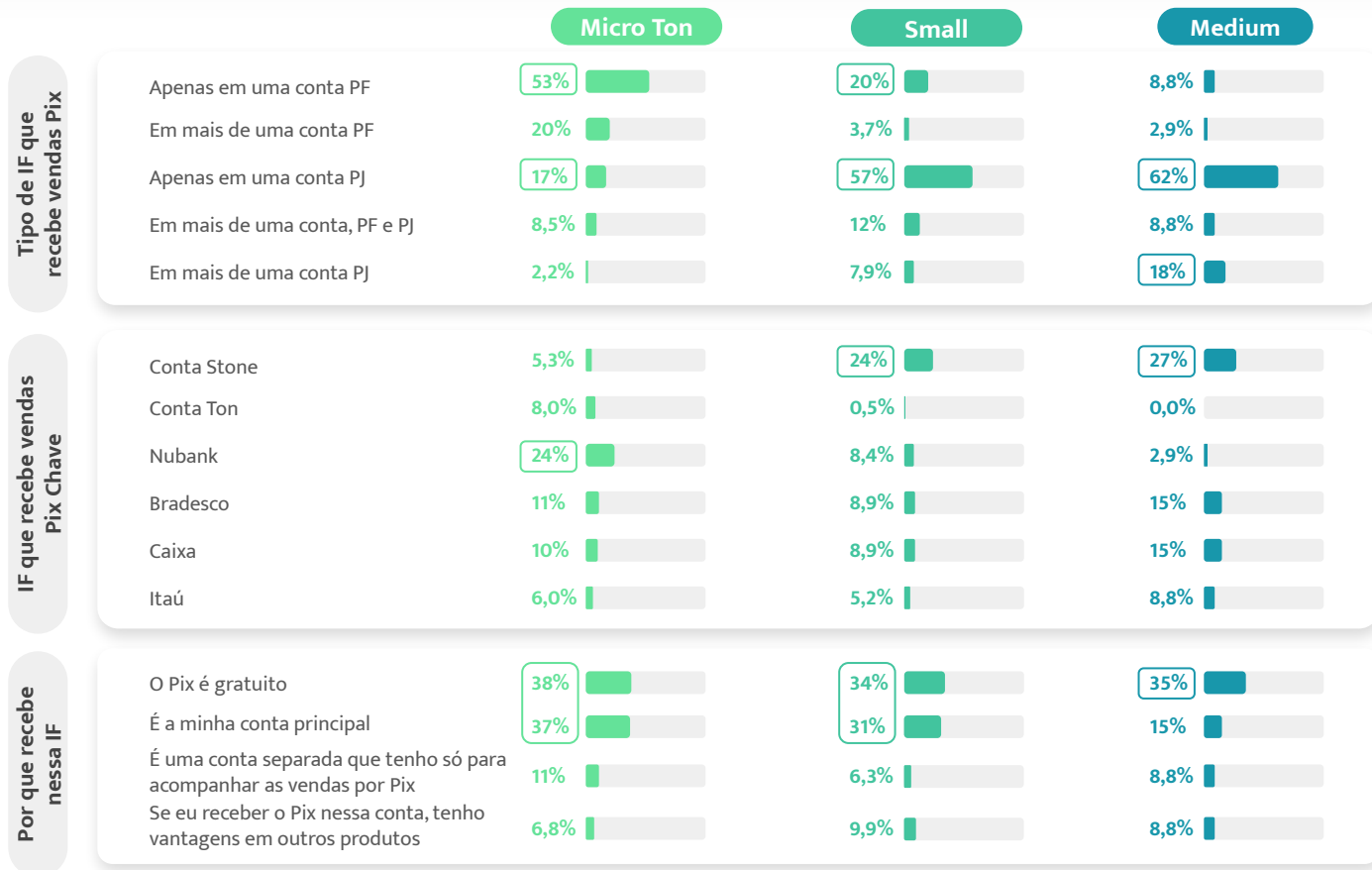
Highlights

Há **limitações na disposição a pagar** dos clientes por **soluções de Pix**, tendo em vista que existe uma ampla oferta gratuita em conta.

Um motivo secundário para **não utilizarem Pix POS** é por **ser mais fácil receber de outra forma**, principalmente em casos de venda online/digital ou de baixo volume de vendas do negócio.

Entre quem **não usa Pix POS na Stone**, a maior parte conhece o produto e não tem interesse. Porém, surpreende o fato de que **~30% do Micro e Small Stone possuem interesse em utilizar e ainda não o fazem**. Também há uma parcela relevante da base que ainda não conhece bem o produto (10-20%)

Apenas 8% do Ton e 25% da Stone recebem Pix chave conosco. O restante escolhe a concorrência pelo Pix ser gratuito ou ser a sua conta principal.



Highlights

Há uma parcela relevante de clientes que **recebe vendas Pix em mais de uma conta** (~30%) e há uso relevante de **contas PF no SMB** (35% no Small e 20% no Medium).

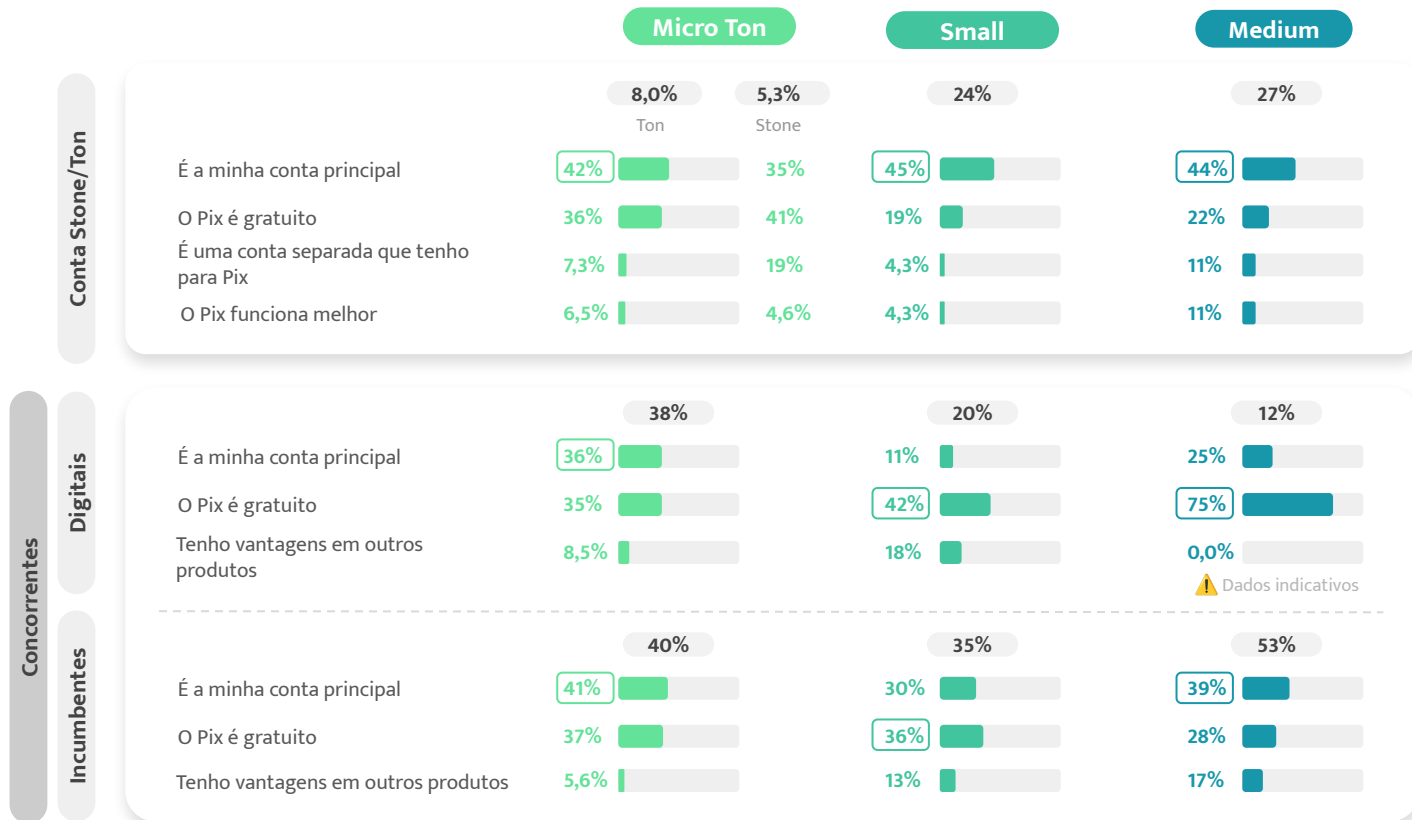
Apenas **8% dos clientes Ton** recebem **Pix na Conta Ton**, e **~25% do SMB na Stone**.

Os principais motivos para a escolha da conta para receber Pix são **o Pix ser gratuito** (~35%) e ser a **conta principal** do cliente (~30 Micro e Small e 15% Medium).

Uma parcela da base (~10%) também possui **benefícios em receber Pix com outra instituição**, como isenção na mensalidade da conta (Itaú e Santander), dias sem juros no cheque especial (Santander) e pontos em programas de benefícios (Banco do Brasil).

Insight 04 Pix na conta é usado na concorrência

Bancos digitais se destacam como escolha pela gratuidade do Pix e bancos incumbentes por ser a conta principal do cliente.



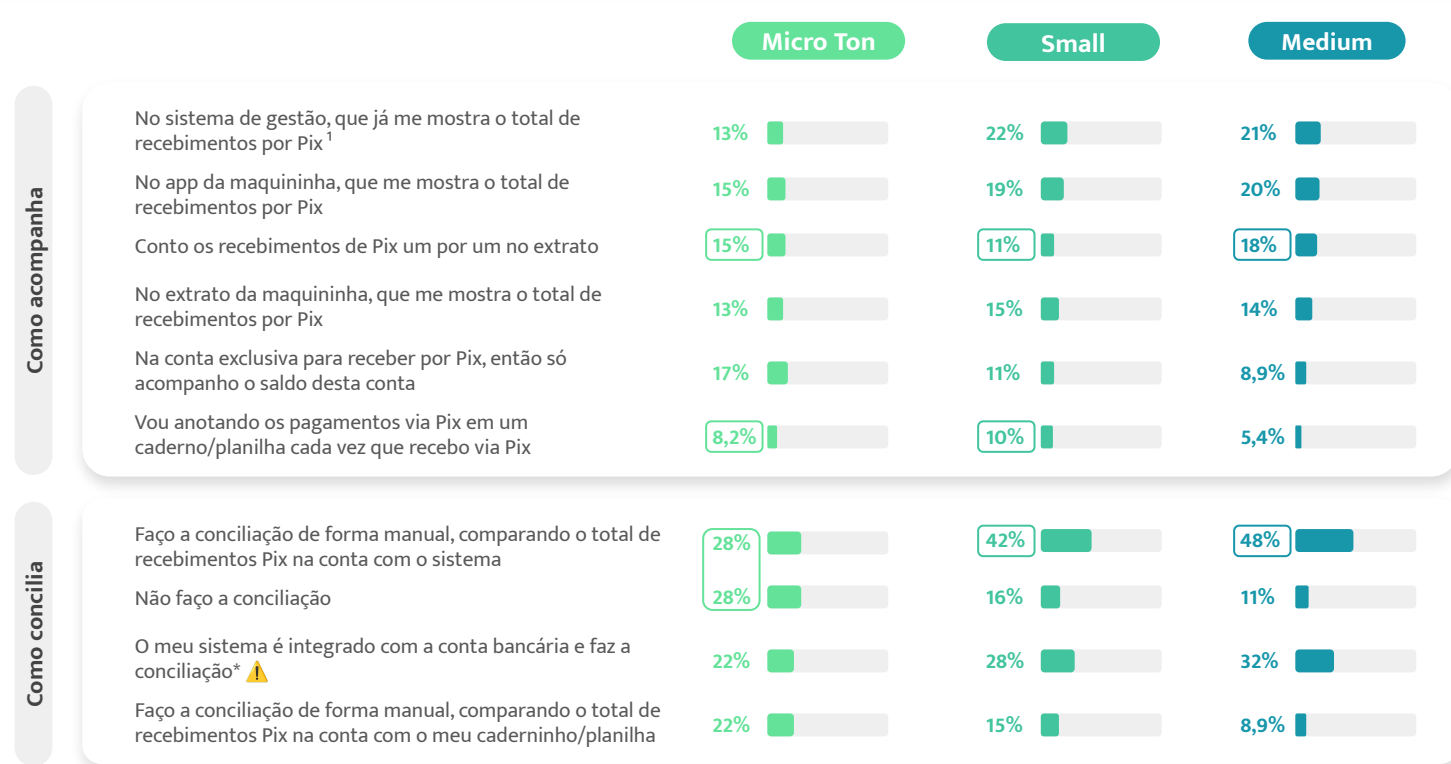
Highlights

Quem recebe Pix no **Ton/Stone** o faz por ser a sua **conta principal** e o **Pix ser gratuito**.

Nos concorrentes, se destacam os mesmos motivos, com predominância na **gratuidade em bancos digitais** (~40%) e na **principalidade de conta em bancos incumbentes** (~40%).

17% do Medium também tem como motivo de escolha **ter vantagens em outros produtos** no banco incumbente.

Clientes ainda enfrentam problemas de gestão de recebimentos de Pix - 20% contam recebimentos Pix um por um no extrato ou no caderninho para fazer a consolidação.



Highlights

Clientes possuem uma **dor diária de acompanhamento e consolidação de recebimentos por Pix**.

~20% contam recebimentos Pix um por um no extrato ou caderninho - destaque para 18% do Medium contando no extrato. Há uma grande **oportunidade para uma solução de consolidação de pagamentos por Pix no extrato**.

Além disso, a maioria faz a **conciliação de forma manual (~50%)**, o que também envolve contar os recebimentos de Pix manualmente na conta.

* ⚠ Acreditamos que o cliente pode não ter entendido essa alternativa, pois é muito raro ver em entrevistas qualitativas que o cliente utiliza um sistema integrado com a conta bancária, principalmente no Micro e Small.

39% do Small e 27% do Medium conferem na hora da venda se o pagamento Pix caiu na conta, tornando o processo de vendas dependente da presença do TD.



Micro Ton



Small



Medium

Confiro na hora se o pagamento caiu

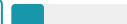
63%



39%

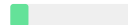


27%

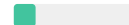


Peço para o cliente enviar o comprovante

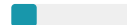
15%



18%

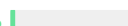


21%

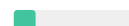


Funcionário que tem acesso a conta

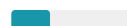
4,0%



18%

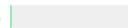


32%

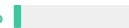


Funcionário me liga quando tem venda por Pix

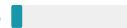
0,8%



5,8%



8,8%



No SMB, 70% dos clientes recebem apenas Pix relacionado a vendas na conta do seu negócio. Em Ton, há um maior uso da conta como Pessoa Física e a maioria recebe também outros tipos de Pix.



Micro Ton



Small



Medium

Não, apenas recebo Pix relacionado a vendas

39%

70%

73%

Recebo Pix de transações que eu mesmo realizo entre as minhas contas do negócio

20%

14%

13%

Recebo Pix de transações que eu mesmo realizo da minha conta pessoal para a do negócio

13%

8,0%

3,6%

Recebo Pix de outras transações do negócio que não são vendas frequentemente

22%

10%

5,4%

Apenas de vez em quando recebo transações Pix que não estão relacionadas com vendas do meu negócio

15%

10%

11%

Highlights

O fato de 70% do SMB receber apenas Pix relacionado a vendas na conta do seu negócio **viabiliza uma solução de um consolidador geral de recebimentos Pix na conta** para auxiliar a gestão de vendas do lojista.

Além disso, outros 14% recebe Pix de outras contas com o mesmo CNPJ, o que poderia ser identificado e retirado do consolidador de vendas.

Já no Ton essa solução não auxiliaria o cliente a gerir vendas via Pix, tendo em vista que apenas 39% recebem somente Pix relacionado a vendas.



Pesquisa extra

Aprofundamento no uso do Pix



Metodologia e amostra

Pesquisa quantitativa realizada via questionário (Typeform) entre 27/agosto a 06/setembro de 2024.

Resultados de cada base (Stone/Ton) são ponderados entre tiers e as amostras são representativas (base e tier), considerando margem de erro de 4 p.p.

	Estudo Base	
	Ton	Stone
MICRO	957	336 ¹
SMALL		235
MEDIUM		68
TOTAL	957	639

Conteúdos abordados

1. Medir o uso de Pix QR Code x Pix chave;
2. Entender situações de uso de cada tipo de Pix quando o cliente aceita mais de um tipo;
3. Entender “divisão de balcão” de tipos de Pix;
4. Identificar canibalização de meios de pagamento e pull/push para uso de Pix;
5. Medir nível de desconto ofertado ao clientes no Pix.

¹ Cliente Micro representado neste documento é o cliente Ton - para informações sobre o cliente Micro Stone procurar time de Insights Cliente e Produto

O consumidor final que está demandando pagar por Pix (~85%), e esse comportamento vem substituindo principalmente dinheiro (+60%) e débito (+36%). No Ton, a substituição do parcelado já é relevante (29%).



Micro Ton



Small



Medium

Push/Pull Pix

Na maioria das vezes é o cliente que pede para pagar por Pix

83% 83% 92%

Na maioria das vezes você/responsável pelas vendas que sugere ao cliente pagar por Pix

17% 17% 8%

O que o Pix substitui

Vendas no dinheiro

59% 65% 75%

Vendas no débito

37% 53% 36%

Vendas no crédito à vista

30% 28% 13%

Vendas no crédito parcelado

29% 16% 6%

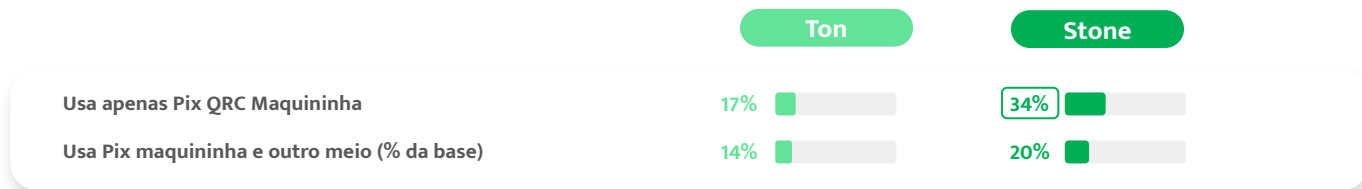
Highlights

Os principais meios substituídos pelo Pix são os de desembolso no momento da compra - **dinheiro e débito**.

- Destaque para a substituição de dinheiro no Medium (75%) e débito no Small (53%)

Em Ton já é relevante a **substituição do crédito parcelado** (29%). Porém em SMB é menos representativo (16% Small e 6% Medium).

14% do Ton e 20% da Stone usam Pix maquininha e outro tipo de Pix (vs. 17% e 34% que usam apenas Pix maquininha). Na Stone, quem faz isso recebe mais via maquininha e no Ton, via chave.

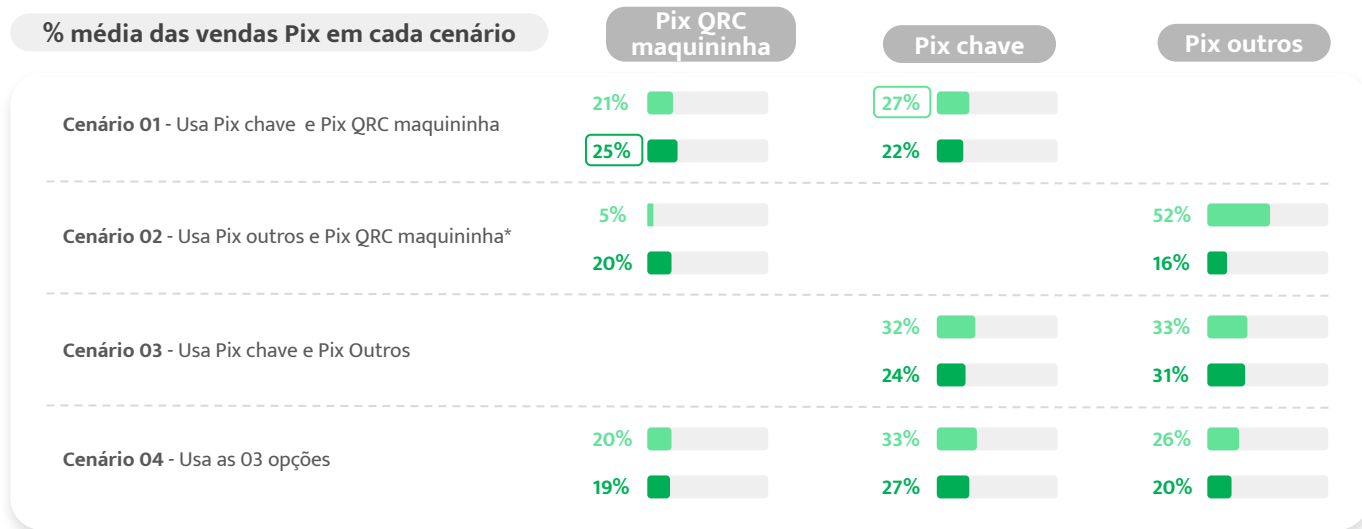


Highlights

Exclusividade de uso do Pix QRC maquininha tem maior representatividade nos clientes Stone (34%).

Em clientes que aceitam mais de um tipo de Pix, o percentual de vendas de cada tipo é bem equilibrado.

No cenário Pix QRC maquininha e Pix chave, **Ton costuma receber mais chave** (média 27% chave vs. 21% maquininha) e **Stone mais maquininha** (média 25% maquininha vs. 22% chave).



Legenda:

Ton

Stone

*Dados apenas indicativos devido à baixa amostra

Perguntas pesquisa: [1] Como você recebe os pagamentos de vendas por Pix? [2] Pensando no valor total das vendas que você faz por Pix no mês, quanto você diria que recebe em cada tipo de Pix?

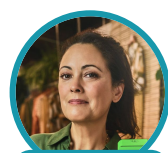
O Ton oferece mais desconto no Pix que o SMB - uma maior parcela da base oferece (38%) e quando o faz, os descontos são maiores (média de 6,6% vs. 5% Small e 4,5% Medium).



Micro Ton



Small



Medium

Desconto Pix

Oferece desconto no Pix	38%	34%	20%
% média de desconto oferecido	6,6%	5%	4,5%
2%	21%	24%	31%
3%	7%	7%	15%
4%	0,3%	3%	-%
5%	39%	41%	23%
6%	0,6%	3%	-%
7% a 10%	25%	20%	31%
Mais de 10%	8%	4%	-%

Highlights

O **Medium** é o perfil que **menos oferece desconto no Pix** (20%). Já o Small tem uma parcela relevante (34% oferecem).

Os percentuais de **desconto** mais praticados entre todos os perfis de clientes são 2%, 5% e 7-10%

- Destaque para 5% com ~40% de uso no Micro e Small.

Quando o cliente usa mais de um tipo de Pix, prioriza usar o Pix na maquininha em casos de menor segurança e quando quer que o valor caia na conta da maquininha.

Entre quem usa mais de um tipo de Pix, quando escolhe usar **Pix Maquininha** *Múltipla escolha

Micro Ton

Small

Medium

Uso o Pix na maquininha em **todas** as vendas Pix

42%

55%

45%

Casos de falta de segurança¹

34%

42%

26%

Quando **não** estou na loja para verificar se o pgto caiu na conta

9%

20%

7%

Quando **não** conheço quem está pagando

20%

16%

10%

Quando é um funcionário(a) que está passando a venda

11%

13%

10%

Conta que cai o valor¹

22%

25%

14%

Quando quero direcionar o valor para a conta da maq.

17%

20%

14%

Quando tenho algum problema para acessar a minha conta

8%

7%

0%

Depende do valor da venda¹

16%

13%

12%

Quando é uma venda de **alto** valor

11%

7%

5%

Quando é uma venda de **baixo** valor

7%

7%

10%

Outros

Quando preciso bater meta para ter isenção no aluguel da maq.

4%

7%

0%

Quando o cliente solicita

2%

2%

2%

Quando é uma entrega/delivery

8%

15%

10%

Highlights

Uma parcela considerável usa Pix QRC maquininha em **todas** as vendas (~45%), principalmente o **Small** (55%).

Entre quem **diversifica**, a escolha pelo **Pix QRC maquininha** acontece em casos de menor **segurança** - principalmente quando não se conhece quem paga no Ton (20%) e quando o dono não está na loja no Small (20%); e quando o dono quer **direcionar o valor para a conta da maquininha** (~17%).

¹Clientes que selecionaram algum dos motivos nesse tema (pode ter selecionado mais de um).

Perguntas pesquisa: [1] Quando você escolhe usar o Pix QR Code na maquininha?

Quando o cliente usa mais de um tipo de Pix, prioriza usar o Pix na conta em casos que há maior segurança e quando quer que o valor seja direcionado para outra conta.

Entre quem usa mais de um tipo de Pix, quando escolhe usar **Pix na Conta** *Múltipla escolha

Micro Ton

Small

Medium

Uso o Pix na conta em **todas** as vendas Pix

45% 41% 52% 

Casos de maior segurança¹

25% 33% 12% 

Quando conheço quem está pagando

16%

22%

6%

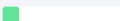
Quando sou eu que estou passando a venda

14%

21%

6%

Depende do tipo da compra¹

14% 24% 21% 

Quando é uma compra online

8%

13%

9%

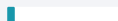
Quando é uma entrega/delivery

8%

18%

15%

Depende do valor da venda¹

21% 20% 6% 

Quando é uma venda de **alto** valor

11%

12%

6%

Quando é uma venda de **baixo** valor

12%

9%

0%

Outros

Quando quero direcionar o valor para outra conta

18%

20%

9%

Quando a maquininha está ocupada/indisponível

8%

14%

24%

Highlights

O cliente **Ton e Small** que diversifica, usa o **Pix na conta** em situações de **maior segurança** - conhece quem paga (16% e 22%) e quando é ele que passa a venda (14% e 21%); e quando prefere **direcionar o dinheiro para outra conta** (18% e 20%).

Já o **Medium**, usa o Pix conta quando a **maquininha está ocupada/indisponível** (24%).

No SMB, há **maior % que usam o Pix conta em casos de delivery**, em comparação com o Pix maquininha (18% vs. 15% no Small e 15% vs. 10% no Medium)

¹Clientes que selecionaram algum dos motivos nesse tema (pode ter selecionado mais de um).



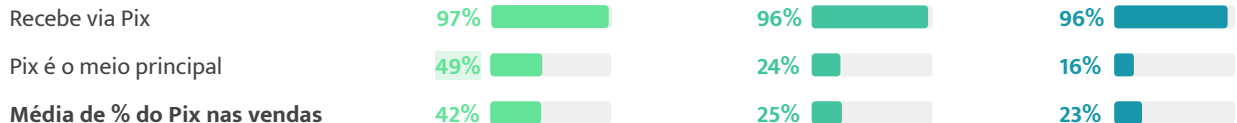
Backup

Pix

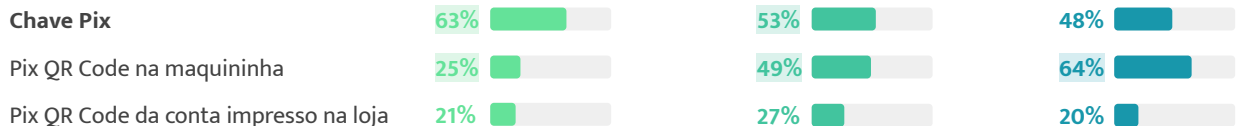
Pix Geral

O **Pix já representa 42% das vendas** dos lojistas **Ton** e **~24% Stone**, com uma percepção de avanço já relevante não apenas sobre dinheiro e débito, mas também sobre crédito à vista e parcelado

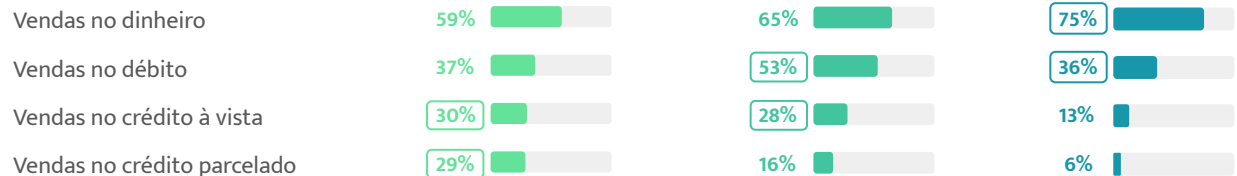
Recebimento via Pix (geral)*



Tipos de Pix utilizados % de quem utiliza



Substituição Observada % de respondentes que reporta substituição



Share valor Vendas entre quem usa QR code e Chave



Desconto



Destaques

O Pix já é amplamente utilizado no Ton (49% usam como meio principal), e já tem uma percepção de canibalização relevante de vendas no crédito. O perfil prioriza o uso de Pix Chave, mesmo entre quem usa mais de um tipo de Pix.

No SMB o Pix é menos representativo - 24% das vendas dos lojistas; e há maior uso de Pix QRC na maquininha, também entre quem usa mais de um tipo de Pix.

A maior parte dos clientes nunca teve problema de fraude e não sofre tentativas com frequência. Ainda assim, evitar fraude é o principal motivo para clientes usarem o Pix POS.



Micro Ton



Small



Medium

Nunca tive problema de fraude

83%

76%

66%

Já sofri fraude uma ou duas vezes

9,1%

15%

16%

Sofro fraude por Pix quase todo mês

0,1%

0,4%

1,8%

Tem tentativa de fraude com frequência,
mas sempre percebemos e evitamos

0,0%

9,1%

16%

Sofro fraude por Pix quase toda semana

0,0%

0,0%

0,0%