



Março de 2024

O futuro das remessas na América Latina: digitalização, multiplicidade de redes e o papel estratégico das parcerias

Por Mastercard e Payments and Commerce Market Intelligence



PCMI Payments & Commerce
Market Intelligence

Sumário

Prefácio	3
Introdução: o papel fundamental das remessas e da digitalização	5
Objetivo, escopo e metodologia.....	9
Remessas e tendências globais: o que está acontecendo no mundo? Em 2023, o market share de remessas digitais globais ultrapassou a marca de 50% pela primeira vez na história	10
Uma análise aprofundada da América Latina: tendências e cenários favoráveis Uma oportunidade de US\$ 155 bilhões	17
O que é preciso para impulsionar o mercado de remessas? Novas redes, novos atores e velhos problemas: como superar os pontos críticos do setor	25
Juntando as peças: como tirar proveito das tendências digitais globais com soluções da Mastercard	32
Considerações finais: preparando-se para o futuro das remessas	37
Serviços Mastercard.....	40
Sobre a PCMI	41
Entre em contato conosco	42
Notas	43





Prefácio

Apesar dos enormes avanços obtidos com a digitalização de praticamente todos os aspectos das nossas vidas nos últimos anos, existe um segmento da área de pagamentos que ainda não aproveitou todos os benefícios proporcionados pelas tecnologias atuais. Esse segmento é o das remessas – também conhecidas como pagamentos transfronteiriços –, que tem um impacto mais profundo na vida financeira das pessoas do que qualquer outra área de serviços financeiros. De fato, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas identificam as remessas como um recurso vital para milhões de famílias e comunidades.

Quando ouvimos histórias sobre o impacto que as remessas têm na vida da população da América Latina e do Caribe, percebemos que o que as pessoas enviam para casa é muito mais do que apenas o valor monetário.



As remessas são uma fonte crítica de renda para famílias locais, ajudando a aliviar a pobreza ao possibilitar o pagamento de despesas básicas, aumentando a resiliência financeira contra choques econômicos e proporcionando uma enorme oportunidade de fortalecer a inclusão financeira na região. No entanto, apesar dos impactos positivos das remessas na saúde financeira de indivíduos e economias locais, os usuários ainda se veem diante de ineficiências significativas, como altos custos e taxas, falta de confiança e segurança, número limitado de *players* tradicionais e uma experiência digital ruim, para citar apenas algumas.

Com o segmento de remessas migrando cada vez mais para canais móveis e digitais, a Mastercard tem usado todo o seu conhecimento de mercado para ajudar a responder aos novos desafios e oportunidades que se colocam atualmente diante dos atores do ecossistema. Por meio de parcerias, a Mastercard já está impulsionando inovações nessa área ao permitir que destinatários desbancarizados recebam remessas digitais por meio de um cartão Mastercard virtual, emitido instantaneamente, sem a necessidade de uma conta bancária. Mas ainda há muito a ser feito, e é fundamental trabalhar coletivamente para reduzir os custos e atritos enfrentados pelos usuários.

O mais incrível é que estamos prestes a viabilizar um novo modelo dentro de uma categoria de transações historicamente lenta e dependente de documentos e processos físicos. Ao desenvolver soluções e produtos voltados para uma era marcada por uma sociedade cada vez mais digitalizada, podemos proporcionar a mesma facilidade em todos os tipos de transação. Seja para uma pessoa enviar dinheiro para seus familiares em seu país de origem, para um pequeno empresário pagar seus fornecedores internacionais ou para uma empresa de grande porte enviar os salários de trabalhadores remotos ao redor do mundo, nossas soluções e parcerias na área de remessas e desembolsos já colocaram 90% da população mundial ao nosso alcance.

Para o futuro, a expectativa é que tudo se acelere ainda mais. A Mastercard vem ampliando seus recursos digitais de novas maneiras para ajudar o setor de remessas a alcançar todo o seu potencial na economia digital, garantindo ao mesmo tempo a manutenção dos mais elevados níveis de segurança, comodidade e capacidade de escolha. Tomando como base as tendências e pontos de atrito destacados neste relatório, estamos ansiosos para trabalhar em parceria com outras organizações inovadoras e continuar a oferecer novas alternativas de pagamento e tranquilidade a usuários e clientes.



Introdução

O papel fundamental das remessas e da digitalização

Em um mundo cada vez mais globalizado, o dinheiro já não tem mais fronteiras. Com o aumento da digitalização, os desafios geopolíticos, a crise dos refugiados e migrantes, uma pandemia mundial e a expansão das corporações estrangeiras, as remessas internacionais formais¹ vêm registrando um aumento contínuo em todo o mundo, crescendo a uma taxa anual composta (CAGR) de 4% na última década. Segundo dados do Banco Mundial,² o volume de remessas formais recebidas globalmente totalizou mais de US\$ 831 bilhões em 2022. Na América Latina, essas remessas alcançaram, no mesmo ano, a marca de US\$ 146 bilhões, o que representa um crescimento de 25 vezes nos últimos 30 anos e mais do dobro do valor enviado há uma década.

As remessas são um recurso vital para pessoas que vivem em economias de baixa e média renda, constituindo uma fonte de renda essencial para indivíduos, famílias e países. A Organização das Nações Unidas calcula³ que, em todo o mundo, 800 milhões de pessoas (ou cerca de 1 em cada 10) vivem em famílias que recebem remessas internacionais. Esse dinheiro pode ser investido posteriormente em ativos financeiros e tangíveis, como contas-poupança, ou no desenvolvimento de pequenos negócios que ajudem as famílias a construir um futuro melhor.

As remessas são um recurso vital para pessoas que vivem em economias de baixa e média renda, constituindo uma fonte de renda essencial para indivíduos, famílias e países.

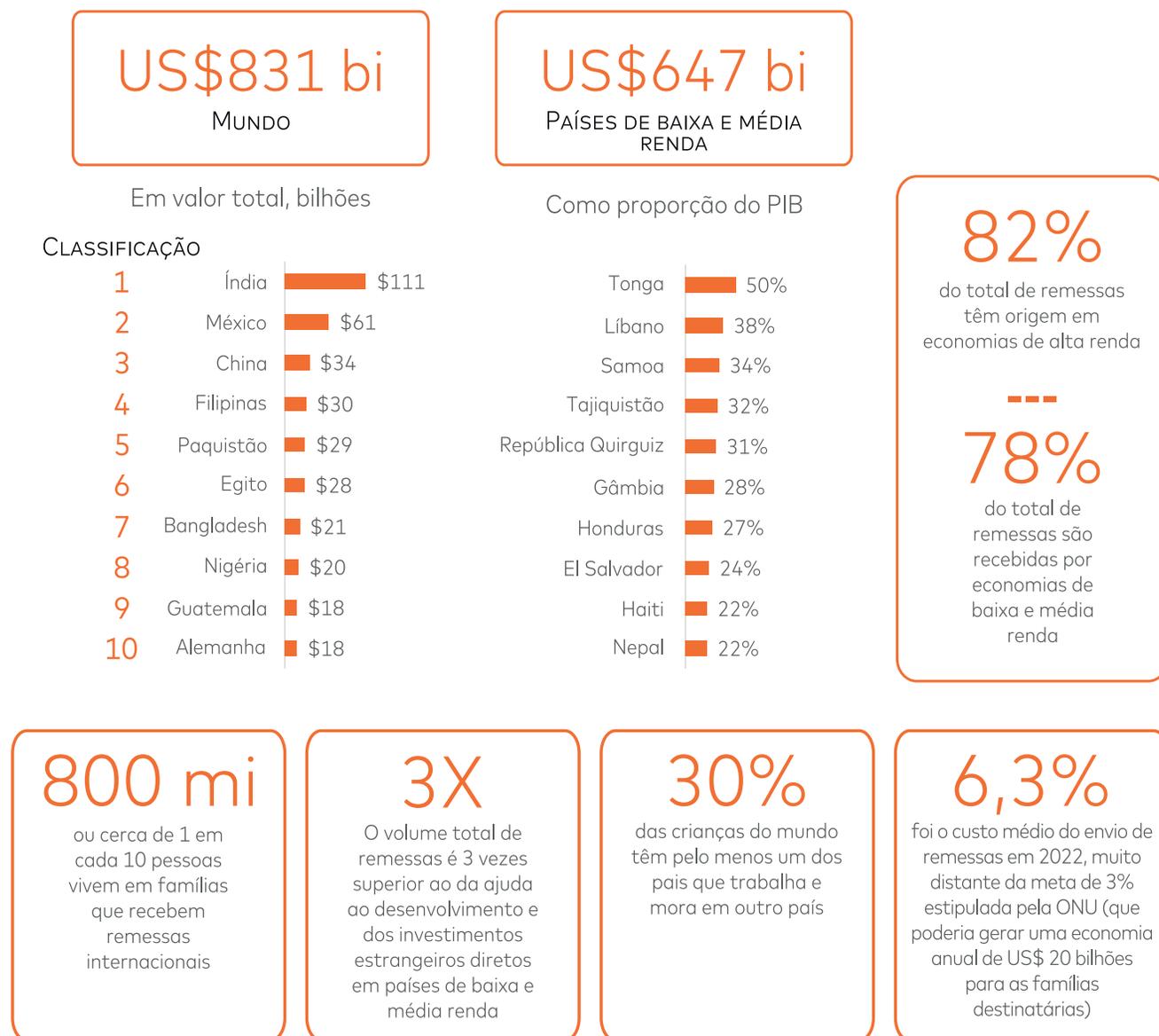
Essas são realidades concretas na América Latina. O corredor EUA–México é o maior canal de remessas do mundo, com um volume de US\$ 56 bilhões em 2022 (veja a Figura 2). Além do volume de mercado, para os países mais pobres, as remessas chegam a representar mais de 30% do PIB nacional (como é o caso, por exemplo, de Honduras). Na América do Sul, a inflação e a instabilidade política intensificam os fluxos de migração e remessas, e a população muitas vezes utiliza os serviços de *fintechs* e redes *blockchain* para evitar os problemas que surgem durante o uso do sistema tradicional.

As evidências mostram o impacto direto das remessas na inclusão financeira na região e no mundo. Além de ajudar a aliviar a pobreza ao proporcionar uma fonte de renda crítica para as famílias pagarem suas despesas básicas, as remessas também são fundamentais para fortalecer a resiliência financeira a crises e choques econômicos, podendo ser o primeiro ponto de contato de uma família com transferências monetárias eletrônicas, bancos e outras instituições financeiras. Dados das Nações Unidas mostram que as remessas contribuem positivamente para o alcance de oito dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), incluindo os cinco primeiros: (1) erradicação da pobreza, (2) capacidade de comprar alimentos, (3) abrigo, (4) educação e (5) empoderamento de mulheres chefes de família.



FIGURA 1

Principais destinatários de remessas entre países de baixa e média renda (2022)



Fontes: KNOMAD/Banco Mundial e Rede das Nações Unidas sobre Migração



Até a data de publicação deste relatório, o Banco Mundial havia divulgado suas estimativas preliminares para 2023. Esses dados prévios apontam, por exemplo, para um crescimento de 8% nas remessas na América Latina e no Caribe, chegando à marca de US\$ 156 bilhões. Para garantir a robustez metodológica, nossa análise se baseará em dados oficiais de 2022.⁴

Apesar do enorme volume e do impacto positivo das remessas, os usuários ainda enfrentam desafios consideráveis que os impedem de acessar plenamente os canais formais de remessas. Esses obstáculos se referem a ineficiências, a taxas e custos elevados, ao papel do dinheiro, à falta de confiança e segurança, ao número limitado de *players* tradicionais, a uma experiência digital ruim e a processos antiquados, entre outros aspectos.

Para indivíduos que não têm conta bancária e vivem longe de agências físicas de remessas ou não têm um documento de identidade formal, enviar dinheiro por canais oficiais pode se revelar uma tarefa impossível – e, para quem recebe, a situação não é muito diferente. A incerteza relacionada aos atrasos e à segurança nas transferências monetárias (como o medo de ser vítima de fraude e roubo) também representa um desafio adicional.

Além de reduzir o valor final recebido pelos destinatários, a predominância do dinheiro também leva os usuários a recorrer a canais informais

A principal barreira identificada por grande parte dos consumidores é o custo, seja ele relacionado às tarifas ou a uma taxa de câmbio desfavorável.⁵ As transferências internacionais de dinheiro têm um custo sistematicamente alto. Nos países situados nos corredores mais caros, o custo para enviar uma remessa corresponde, em média, a 25,2% do valor total, ao passo que, nos corredores menos caros, esse percentual cai para apenas 3,4%.⁶ Em 2022, o custo médio do envio de remessas foi de 6,3%, mais de três pontos percentuais acima da meta de 3% estabelecida pelas Nações Unidas.⁷ Se o atual custo médio de 6,3% fosse reduzido para os almejados 3%, as famílias que dependem das remessas economizariam anualmente um valor adicional de US\$ 20 bilhões.

De acordo com a base de dados Remittance Prices Worldwide, o custo médio do envio de remessas para a América Latina foi de 5,8% em 2023.⁸ No entanto, os custos vêm se mantendo no mesmo patamar de 2015 e ainda são significativamente mais elevados nos corredores de remessas menores, situando-se muito acima da meta de 3% estipulada pela ONU.

Um dos fatores que contribui significativamente para o custo das remessas é a prevalência do dinheiro em espécie, relacionada à operação de redes de agências físicas. Atualmente, o dinheiro em papel representa quase 50% das remessas globais formais, ou US\$ 412 bilhões.⁹

Além de reduzir o valor final recebido pelos destinatários, a predominância do dinheiro também leva os usuários a recorrer a canais informais, incluindo operadores de transferências de dinheiro não licenciados, agências de



viagens que oferecem serviços paralelos, comerciantes locais e motoristas de ônibus, que muitas vezes formam redes transfronteiriças complexas e perigosas. Segundo cálculos do Banco Mundial, essas remessas não registradas enviadas por canais informais superam em pelo menos 50% os fluxos registrados.¹⁰

Por outro lado, as remessas digitais oferecem, entre vários outros benefícios, uma melhor experiência de usuário e acesso a outros serviços (por exemplo, remessas internacionais para o pagamento de contas e faturas), além de comprovadamente reduzir de forma significativa os custos e melhorar a segurança de transferências internacionais de dinheiro. Ao ampliar a penetração das remessas digitais, o setor poderá reduzir consideravelmente os custos, que costumam ser mais elevados nas regiões mais pobres do mundo.¹¹

Por esse motivo, é fundamental digitalizar as remessas para garantir a inclusão financeira e digital de todos os migrantes e suas famílias. Esse importante avanço ajudará a reduzir custos, melhorar o acesso e aumentar a segurança – elementos necessários para garantir remessas mais rápidas, seguras e baratas¹² para cidadãos do mundo inteiro.

Como veremos neste relatório, apesar do grande progresso da digitalização das remessas na última década, ainda há muito a ser feito, inclusive na América Latina, que registra uma penetração de remessas digitais inferior à média global.

Em geral, as remessas na região vêm crescendo acima da média mundial (10% ao ano desde 2014, frente a 4% em termos mundiais), mas o ritmo de crescimento das remessas digitais é ligeiramente inferior ao registrado no mundo: 23% ao ano (contra 25% a nível global). Atualmente, as remessas digitais na América Latina representam apenas 43% do total do mercado de remessas, quase 10 pontos percentuais abaixo da média global (veja a Figura 3).¹³

Além disso, os países mostram diferenças importantes no que se refere às remessas digitais. No México, na América Central e no Caribe, as remessas digitais respondem por cerca de 30% do volume total, enquanto no Brasil, na Colômbia e no Chile, esse percentual supera 50%.

As novas tendências tecnológicas devem acelerar ainda mais o crescimento das remessas digitais, o que inclui a chegada de novos atores digitais no ecossistema, novas redes de transferência internacional de dinheiro e outras tecnologias emergentes.

Essas tendências abrem oportunidades no panorama histórico das remessas, mas também trazem novos desafios que os agentes do ecossistema precisam enfrentar para impulsionar o setor. Como demonstraremos neste relatório, além de vantajosas para os consumidores, as remessas podem proporcionar benefícios financeiros significativos aos participantes.

Apesar do grande progresso da digitalização das remessas na última década, ainda há muito a ser feito, inclusive na América Latina, que registra uma penetração de remessas digitais inferior à média global.



Objetivo, escopo e metodologia

Neste relatório, o objetivo da Mastercard é trazer à luz as lições e oportunidades no setor de remessas em todo o mundo e como elas se relacionam especificamente com a América Latina. A finalidade é mapear as mudanças e novas tendências do segmento, entender os desafios históricos e atuais do setor e identificar oportunidades para que instituições financeiras, operadoras de transferência de dinheiro, facilitadores tecnológicos e *fintechs* ajudem o setor de remessas a alcançar todo o seu potencial.

Em parceria com a PCMI, empresa líder em inteligência de mercado no setor de pagamentos, a Mastercard avaliou o panorama das remessas na América Latina. Entre os países analisados estão México, mercados da América Central (El Salvador, Guatemala e Honduras), Brasil, Argentina e Colômbia, dentro de um contexto global mais amplo.

Realizada entre outubro de 2023 e dezembro de 2023, esta pesquisa consistiu em uma revisão de dados de fontes públicas e em 12 entrevistas detalhadas com nove empresas, entre bancos, operadoras de transferência de dinheiro tradicionais e exclusivamente digitais, varejistas, facilitadores tecnológicos e três representantes estratégicos da Mastercard.

Empresas entrevistadas

PAYSEND



FéliX

Walmart



intermex
INTERNATIONAL MONEY EXPRESS

MoneyGram



ARCUS

Remitee
Business

løpfinancial





Remessas e tendências globais: o que está acontecendo no mundo?

Em 2023, o *market share* de remessas digitais globais ultrapassou a marca de 50% pela primeira vez na história

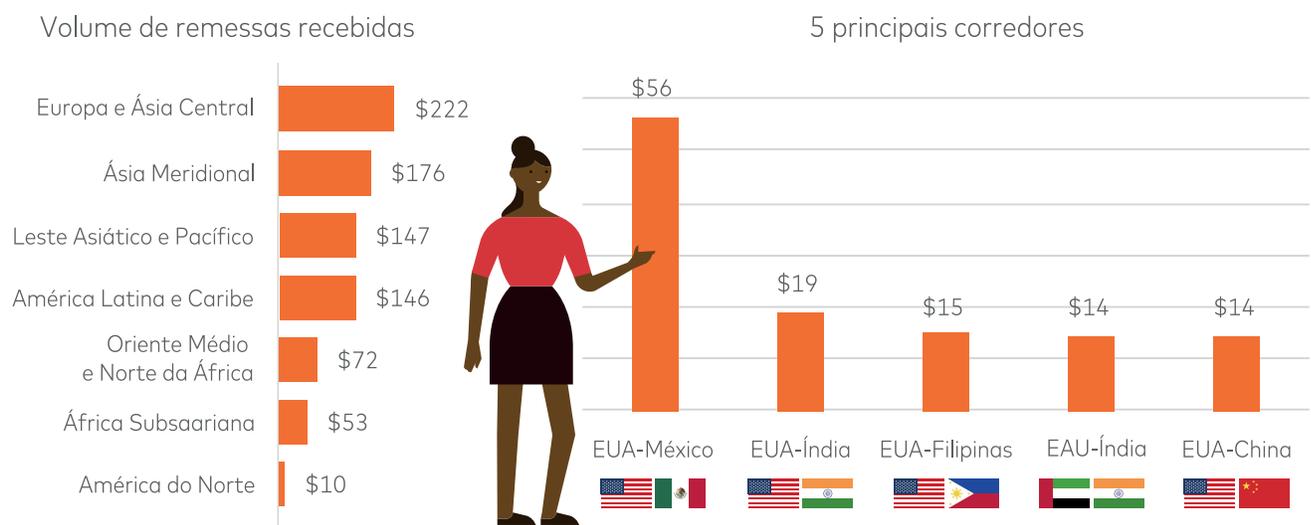
Os fluxos e volumes de remessas são influenciados pela (1) migração – impulsionada por fatores econômicos, guerras e conflitos violentos e desastres naturais – e pelas (2) condições econômicas dos mercados emissores, como a força de trabalho, a força da moeda, etc. Apesar do surgimento ocasional de anomalias regionais, como a guerra na Ucrânia, que provocou um aumento nos fluxos para a Rússia e a Europa Oriental nos últimos dois anos, em geral esses fatores macro criam padrões previsíveis. O panorama das remessas é marcado predominantemente pelos fluxos tradicionais de migrantes de países de baixa renda para economias de alta renda, sem nenhuma mudança nos principais mercados e corredores destinatários na última década.



Devido ao enorme contingente populacional, os mercados asiáticos representam 66% dos fluxos globais de remessas.¹⁴ Índia, China e Filipinas também representam três dos cinco principais corredores de remessas do mundo. Embora a América Latina responda por apenas 18% das remessas recebidas globalmente, o corredor EUA-México é, por uma gigantesca margem, o maior do mundo, totalizando US\$ 56 bilhões em 2022. O México recebe 96% das suas remessas dos Estados Unidos e, apesar dos desafios globais (pandemia, inflação, etc.), esse volume continuará a crescer.

FIGURA 2

Volume de remessas recebidas entre regiões e principais corredores mundiais (2022)



Fontes: KNOMAD, Reserva Federal dos Estados Unidos

Em 2023, as remessas digitais globais ultrapassaram 50% da participação total do mercado pela primeira vez na história, o que se traduz em um montante de US\$ 439 bilhões.

Embora a distribuição geográfica das remessas não tenha mudado, o mesmo não pode ser dito das maneiras como o dinheiro é enviado e recebido. A maioria dos remetentes e destinatários de remessas é de baixa renda, com acesso limitado às tecnologias e aos serviços bancários e pouco conhecimento digital – circunstâncias que contribuem para a predominância do dinheiro físico no setor. No entanto, graças ao avanço da tecnologia, ao crescimento das *fintechs* e à digitalização mundial, este cenário mudou radicalmente na última década. Após vários anos de digitalização acelerada, a América Latina registra alta penetração móvel, índices elevados de acesso à internet e uma redução no número de consumidores sem acesso ou com acesso limitado a serviços bancários.

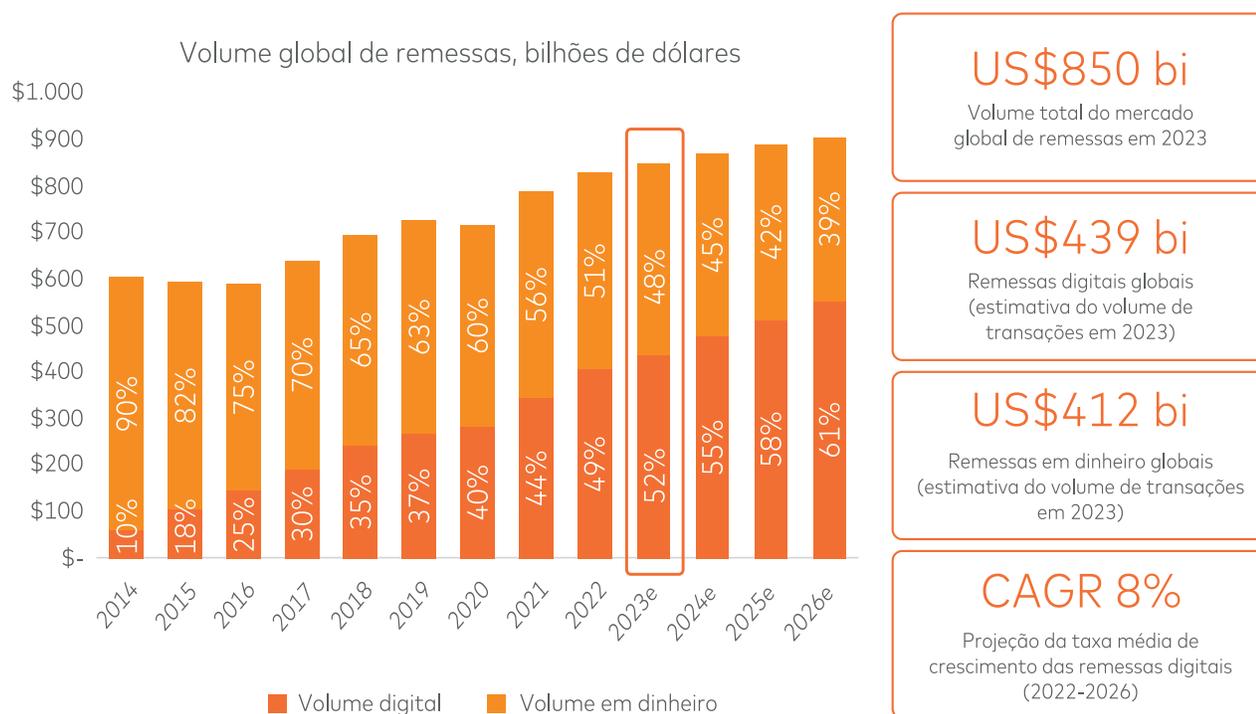
Quando se analisa as transações de remessas em termos da origem dos recursos enviados e da forma de envio, fica claro que a predominância do dinheiro físico se dá na etapa de envio. Em 2014, apenas 10% das remessas foram enviadas digitalmente – ou seja, utilizando métodos de pagamento



digitais, como plataformas de internet banking, carteiras digitais ou cartões de crédito ou débito, em vez de enviar os valores por meio de uma agência física. Enquanto o volume total de remessas aumentou de forma conservadora, registrando uma CAGR de 4% desde 2014, as remessas digitais cresceram impressionantes 25% ao ano no mesmo período. Esta transformação não pode ser subestimada: em 2023, as remessas digitais globais ultrapassaram 50% da participação total do mercado pela primeira vez na história, o que se traduz em um montante de US\$ 439 bilhões. Segundo estimativas da PCMI, o *market share* global de remessas digitais chegará a 61% do volume total em 2026, o que representa mais de US\$ 550 bilhões, com um crescimento anual de 8% entre 2022 e 2026.

FIGURA 3

Remessas mundiais: digitais e em dinheiro (passado, presente e projeção até 2026)



Fontes: Análise da PCMI baseada em cálculos de inteligência do Business Insider e da Juniper Research e em dados do Banco Mundial.

e=estimativa

O crescimento das remessas digitais veio na esteira de uma tendência de macrodigitalização, em que uma maior parcela da população passou a ter acesso a recursos como internet, smartphones, contas digitais e educação digital e financeira. Mais especificamente, porém, as tendências digitais no setor de remessas forçaram provedores tradicionais, como bancos



e operadoras de transferência de dinheiro, a facilitar a digitalização e a introduzir novos *players*, incluindo *fintechs*, carteiras digitais, empresas de *blockchain* e redes de cartões. "Um dos principais motivos que tem levado os consumidores a migrar para o digital é a comodidade. É muito mais fácil e rápido. O usuário pode enviar dinheiro a qualquer hora, de qualquer lugar, a partir de qualquer dispositivo. Assim, o que observamos é uma migração orgânica dos consumidores que até então preferiam o varejo", diz Marcelo Theodoro, diretor de produtos, operações digitais e marketing da Intermex. Por outro lado, Neela Gaddis, vice-presidente de gestão de produtos da Mastercard, observa que, embora o avanço da digitalização seja inegável, as demandas dos usuários continuarão as mesmas. "A digitalização não mudará as necessidades dos usuários, mas mudará as regras do jogo para os agentes do setor e oferecerá oportunidades para tornar as remessas mais rápidas, baratas, transparentes e acessíveis para todos", pontua.

A PCMI identificou oito grandes tendências digitais nas remessas que desencadearam essa revolução digital e que continuam transformando o setor.

TABELA 1

Tendências digitais no setor de remessas e exemplos mundiais

TENDÊNCIAS DIGITAIS NAS REMESSAS

1. As carteiras digitais vêm impulsionando a movimentação global de dinheiro

As carteiras digitais nacionais estão aproveitando sua base de clientes para oferecer serviços de remessas internacionais, tornando as transações transfronteiriças mais fáceis e econômicas, sobretudo para comunidades economicamente vulneráveis.

EXEMPLOS MUNDIAIS



Na África, carteiras digitais como a ugandense Eversend e a tanzaniana Nala estão facilitando o envio e o recebimento de dinheiro com contas multimodas e cartões de débito para pagamentos internacionais.



Os usuários do Google Pay podem enviar dinheiro internacionalmente para a Índia e Singapura por meio de uma integração com a Western Union e a Wise.



A SiDi, carteira digital desenvolvida pelo Warba Bank, e a Mastercard lançaram um serviço que permite que clientes do Kuwait façam transferências internacionais para mais de 30 países que fazem parte da rede da MC.



A Safaricom e a TerraPay permitem que os mais de 32 milhões de clientes da M-PESA recebam/enviem dinheiro para mais de 200 milhões de pessoas em Bangladesh e Paquistão.





A Airtel Africa e a Mastercard fortaleceram sua parceria com o lançamento de um novo serviço de transferência de remessas que beneficiará 100 milhões de usuários de celulares em todo o continente.

2. Transferências via cartões bancários (*push to card*): redes de cartões estão abrindo novos horizontes para carteiras digitais

As transferências via cartões bancários oferecem uma rede alternativa para o envio de remessas e pagamentos transfronteiriços. O serviço abrange toda a rede da emissora de cartões, atingindo até 90% da população global, sendo que em muitas regiões as transferências podem ocorrer em tempo real.



A Checkout.com e a Mastercard Move passaram a oferecer transferências instantâneas de dinheiro para cartões, contas bancárias, carteiras móveis e pontos de saque na região da Ásia-Pacífico, começando na Austrália, Hong Kong e Singapura.



A Remitly está integrando a plataforma Mastercard Move para que seus clientes situados nos Estados Unidos tenham mais opções para receber e enviar dinheiro no exterior para cartões, contas bancárias, carteiras móveis e pontos de saque (além de ter como principal método de envio a transferência bancária por meio dos serviços transfronteiriços da Mastercard).

3. Melhoria das solicitações de remessa

A natureza das relações de remessas vem evoluindo, tornando-se mais objetiva e flexível. Hoje, os destinatários podem enviar solicitações de remessas, tornando o processo mais ágil e preciso (por exemplo, em situações de emergência).



Empresas como a Thunes e a Brightwell (entre outras) estão se integrando com fintechs e instituições financeiras para possibilitar pagamentos P2P e solicitações de remessas.

4. Pagamentos de contas e faturas internacionais

Em outros casos, as remessas podem ser usadas diretamente para fins específicos, como pagamentos de contas de serviços públicos, despesas educacionais, empréstimos, financiamentos, etc. Dessa forma, tanto os remetentes como os destinatários podem ter certeza sobre o uso do dinheiro.



As operadoras de transferência de dinheiro tradicionais têm ampliado sua oferta de serviços de pagamento de contas e faturas, principalmente por meio de parcerias com emissores locais ou provedores de tecnologia transfronteiriços.

5. Tecnologia *blockchain* potencializa novos casos de negócios para remessas

A tecnologia *blockchain* se propõe a eliminar intermediários, o que pode tornar as transações transfronteiriças mais custosas e demoradas. Empresas de *blockchain* como a Ripple, a Stellar e a Circle aumentam a rapidez e a visibilidade da movimentação internacional de dinheiro em todos as verticais, incluindo a de remessas.



A MoneyGram e a Stellar estão anunciando carteiras sem custódia que têm como objetivo unir os mundos das criptomoedas e das moedas fiduciárias com a USDC.



A SBI Remit e a Ripple usam o XRP para transferir recursos para contas bancárias nas Filipinas, no Vietnã e na Indonésia.



6. Sistemas nacionais de pagamentos em tempo real estão se tornando globais

Os sistemas de pagamentos em tempo real estão sendo vinculados internacionalmente para permitir pagamentos transfronteiriços instantâneos. Do sistema indiano UPI, que tem conectividade transfronteiriça com a Singapura e a França, ao Pix brasileiro, que vem desenvolvendo a capacidade de interoperabilidade regional, essa tendência está pressionando os bancos centrais e os atores privados do setor a inovar na área de pagamentos instantâneos (A2A).



Os sistemas de pagamentos em tempo real UPI e PayNow oferecem opções mais rápidas e econômicas para o envio de remessas transfronteiriças entre a Índia e Singapura.



O GIMAC Pay, primeiro sistema regional de pagamentos em tempo real da África, está disponível em sete economias.

7. Moedas digitais de bancos centrais podem ajudar a movimentar o dinheiro

Governos do mundo inteiro estão criando suas próprias moedas digitais de banco central (CBDCs, na sigla em inglês). Hoje, já existem mais de 130 dessas iniciativas no mundo, várias das quais incluem CBDCs de atacado transfronteiriças, que têm o potencial de transformar a movimentação internacional de dinheiro para todos os atores do setor.



A Ripple está negociando com "mais de uma dúzia de governos" o desenvolvimento de CBDCs, muitas das quais voltadas para pagamentos transfronteiriços.



A iniciativa piloto do Digital Dollar Project e da Western Union avaliou como uma CBDC poderia melhorar as remessas transfronteiriças no corredor EUA-Filipinas para clientes do banco BDO Unibank.



Na Índia, a "Rúpia Digital" ainda está em fase piloto, mas também tem como objetivo facilitar o comércio transfronteiriço com países parceiros.

8. Parcerias com varejistas são cada vez mais importantes

Embora a revolução digital venha transformando o modelo tradicional de rede de agentes, o cliente ainda depende do dinheiro físico. Por conta disso, os varejistas estão aproveitando seu alcance para melhorar suas estratégias digitais por meio de redes de parcerias.



Walmart2Walmart Powered by Ria é um serviço de transferência de pagamentos de pessoa para pessoa disponibilizado pelo Walmart, uma das maiores redes varejistas do mundo. O serviço permite enviar dinheiro para mais de 150 países.

Essas oito tendências atestam o surgimento de uma realidade completamente nova no contexto das remessas globais, em que o consumidor tem mais alternativas do que nunca, com poder de escolha sobre o ponto de recebimento, sobre o método de pagamento e com opções sem precedentes em relação à sua experiência como usuário.

Há dez anos, os remetentes tinham poucas alternativas disponíveis para enviar dinheiro para casa: eram poucos fornecedores, poucos métodos de pagamento e poucas ou nenhuma alternativas de escolha em relação à sua experiência como usuário. Essas oito tendências atestam o surgimento de uma realidade completamente nova no contexto das remessas globais, em que o consumidor tem mais alternativas do que nunca, com poder de escolha sobre o ponto de recebimento (conta bancária, cartão, carteira digital, dinheiro), sobre o método de pagamento (dinheiro, cartão de débito/crédito, transferência bancária, redes de carteiras, criptomoedas) e com opções sem precedentes em relação à sua experiência como usuário, incluindo emissão instantânea de cartões digitais, pagamento direto de contas, faturas e compras, solicitação de recebimento de valores e outras inovações. Graças à tecnologia digital, as remessas evoluíram com o usuário no centro de tudo, melhorando as opções de escolha, o acesso, a segurança, a velocidade, a transparência e os custos. Essa evolução foi possibilitada pela adoção de novas tecnologias, pagamentos multirrede e parcerias diversas com operadores de transferência de dinheiro, bancos, *fintechs* e varejistas.

Como estas tendências globais estão se manifestando na América Latina? Analisamos detalhadamente na seção seguinte.





Uma análise aprofundada da América Latina: tendências e cenários favoráveis

Uma oportunidade de US\$ 155 bilhões

A América Latina é uma história de digitalização em evolução. Há poucos anos, seu índice de inclusão financeira era muito inferior à média global (em 2017, 55% da população tinha uma conta financeira, frente a 68% em termos mundiais),¹⁵ mas, nos anos da pandemia, a região registrou o maior avanço digital entre todas as regiões mundiais. Como revelou um estudo realizado em 2023 pela Mastercard sobre a inclusão financeira na América Latina, atualmente 79% dos latino-americanos têm acesso a uma conta financeira e/ou cartão de débito; destes, 88% usam um celular para fazer pagamentos.¹⁶

Ao mesmo tempo, a região ainda precisa combater problemas como a exclusão financeira, a pobreza e a instabilidade social e política. Países como México, Guatemala, Honduras, El Salvador, Peru, Paraguai e Bolívia mostram



atraso em indicadores de inclusão financeira (menos de 60% de acesso a contas financeiras), evidenciada pelo fato de que mais de 110 milhões de latino-americanos ainda estão excluídos do sistema financeiro formal.

A Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL) estima que cerca de um terço da população da região viva em situação de pobreza, com grandes discrepâncias entre os países. Em Honduras, por exemplo, 59% das famílias são carentes, enquanto no Uruguai esse percentual cai para 10%.¹⁷ Em 2020, mais de 25 milhões de latino-americanos emigraram para os Estados Unidos e, segundo estimativas, esse número aumentou nos anos subsequentes devido a uma política norte-americana favorável à imigração.^{18 19}

Essas circunstâncias ajudam a explicar a tendência observada no mercado de remessas latino-americanas, que rotineiramente vira manchete internacional, mas, como ocorre em outros setores de pagamentos, registra uma digitalização mais lenta do que no restante do mundo.

Em 2022, o volume de remessas formais para a América Latina totalizou US\$ 146 bilhões, o que representa um crescimento de 25 vezes nos últimos 30 anos e mais do dobro do valor registrado uma década atrás.

O volume de remessas formais para a América Latina totalizou US\$ 146 bilhões, o que representa um crescimento de 25 vezes nos últimos 30 anos e mais do dobro do valor registrado uma década atrás.

Cabe ressaltar que, como mencionado anteriormente, o mercado informal é muito relevante. De acordo com o Banco Mundial, o volume de remessas recebidas por canais informais é quase 50% maior do que o registrado oficialmente. Além disso, dados do Diálogo Interamericano mostram que as remessas enviadas da América Latina e do Caribe por métodos formais/autorizados e/ou em conformidade com os regulamentos de transferência de dinheiro podem representar menos de 5% do mercado.²⁰

O líder da região é o México, que recebeu, em 2023, cerca de US\$ 65 bilhões. Embora respondam por um volume menor, os mercados de Honduras, El Salvador e Guatemala se destacam mundialmente em termos da contribuição das remessas para seus respectivos PIBs nacionais – mais de 20% para os três.

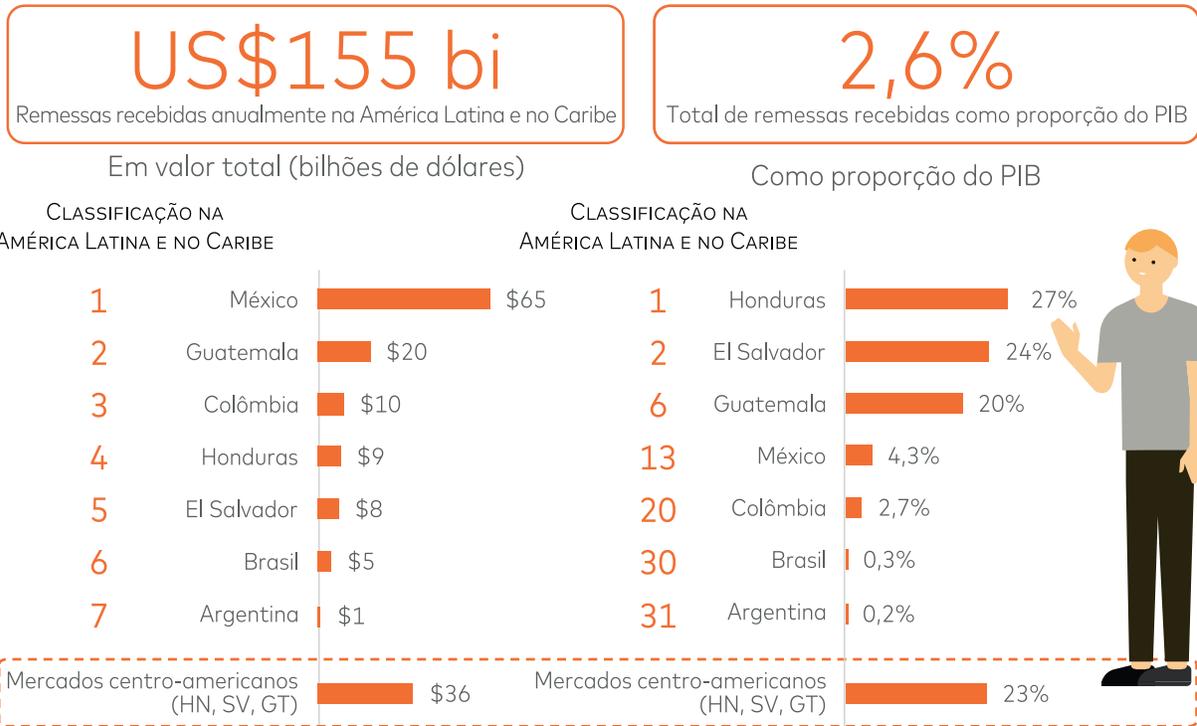
Em geral, as remessas na América Latina vêm crescendo acima da média mundial (10% ao ano desde 2014, frente a 4% em termos mundiais), mas o ritmo de crescimento das remessas digitais é ligeiramente inferior ao registrado no mundo: 23% ao ano (contra 25%). Atualmente, as remessas digitais têm uma penetração de 43%, quase 10 pontos percentuais abaixo do *market share* de remessas digitais a nível global.

Cabe ressaltar que, embora a América Latina receba, em média, 43% de suas remessas digitalmente, essa cifra varia de país para país. Colômbia, Brasil e Chile, por exemplo, recebem um percentual de remessas digitais mais elevado do que a média da região, enquanto a América Central e o México registram um volume menor de remessas recebidas digitalmente, variando entre 20% e 30%.



FIGURA 4

Principais destinatários de remessas em países selecionados da América Latina e do Caribe, 2023(e)

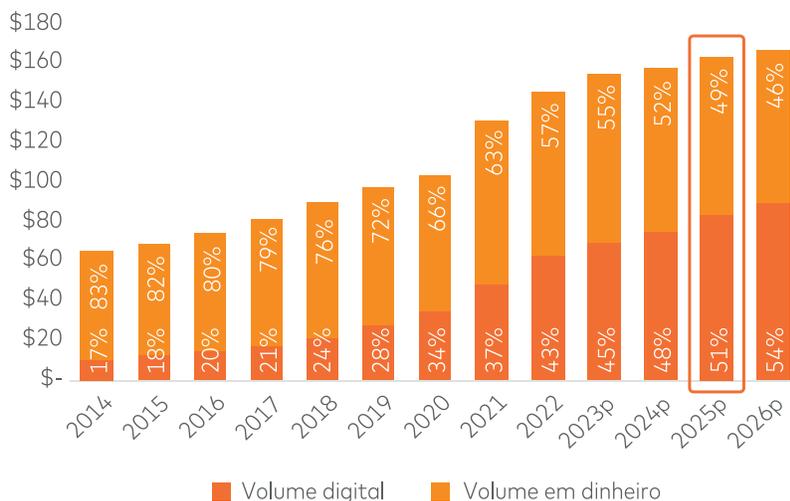


Fontes: Estimativas da PCMI baseadas em estimativas da Business Insider Intelligence, Juniper Research e Banco Mundial. e=estimado

FIGURA 5

Remessas recebidas na América Latina e no Caribe: digitais e em dinheiro (passado, presente e projeção até 2026)

Volume de remessas da América Latina e no Caribe em 2020 (bilhões de dólares)



US\$155 MM

Volume de remessas da América Latina e no Caribe em 2020

US\$70 bi

Estimativa do volume de transações de remessas digitais na América Latina e no Caribe em 2023

US\$85 MM

Estimativa do volume de transações de remessas em dinheiro na América Latina e no Caribe em 2023

CAGR 9%

Projeção da taxa média de crescimento das remessas digitais (2022-2026)

Fontes: Estimativas da PCMI baseadas em cálculos de inteligência do Business Insider e da Juniper Research e em dados do Banco Mundial. p=previsto



A defasagem nas remessas digitais na América Latina pode ser atribuída à falta de inclusão financeira nos principais mercados de remessas, às infraestruturas financeiras arcaicas, à falta de conhecimento e de confiança para tomar decisões financeiras e à ausência de soluções inovadoras para superar desafios locais. Essa lacuna também evidencia uma enorme oportunidade para os atores do setor que tenham a combinação certa de tecnologia, parcerias e visão: remessas em dinheiro que somam US\$ 85 bilhões e podem passar a ser enviadas digitalmente, melhorando simultaneamente a inclusão financeira e a experiência dos usuários finais.

Inovação na América Latina no campo das remessas

Para que fique claro, essa tendência já está em curso. Mercados como os de Honduras, El Salvador e Guatemala são especialmente interessantes. Em Honduras, os destinatários de remessas representam quase metade de todas as famílias.^{21 22} Em El Salvador, duas em cada dez famílias que recebem remessas vivem em situação de pobreza.²³ E, na Guatemala, as remessas são consideradas a principal fonte de renda de pelo menos uma em cada três famílias que as recebem.²⁴ É por esses motivos que essa região é o foco da *fintech* PaySend, que permite a destinatários desbancarizados receber remessas digitais por meio de um cartão Mastercard virtual, emitido instantaneamente, sem a necessidade de uma conta bancária.

Com o número de migrantes mexicanos que vivem nos Estados Unidos chegando a 11 milhões, o México é o "grande prêmio" no setor de remessas. O corredor EUA-México é altamente competitivo e disputado por operadoras de transferência de dinheiro, bancos e *fintechs*, o que o torna um case de sucesso em termos de custo, sendo um dos corredores mais baratos do mundo. Por outro lado, 51% dos mexicanos não têm uma conta bancária, evidenciando a necessidade de melhorias na área da digitalização e da experiência do usuário.²⁵ Para ajudar a superar essa lacuna, o Mercado Pago se uniu à Félix Pago para permitir o envio de remessas dos EUA para o México por WhatsApp, usando um *chatbot* generativo de IA. Ao mesmo tempo, outros grandes atores do mercado mexicano de remessas também vêm expandindo seus ecossistemas financeiros. Entre outros exemplos, podemos citar a aquisição da *fintech* Trafalgar pelo Walmart, com o objetivo de ampliar os serviços de pagamentos, crédito e remessas do gigante varejista; o anúncio da Wise de que solicitará uma licença para operar como *fintech* no México; o a habilitação de pagamento transfronteiriço de contas e faturas e serviços de transferências, depósitos e saques para emitentes, varejistas, *fintechs* e instituições financeiras tradicionais dos Estados Unidos e do México por meio da plataforma Arcus (ver Tabela 2).

Em mercados que registram volumes menores, as remessas vêm crescendo por razões específicas. Na Colômbia, um mercado de US\$ 10 bilhões, as remessas chegam a 40% da população, impulsionadas nos últimos anos pelo



enfraquecimento da moeda local. Na Argentina, as remessas mal chegam a US\$ 1,3 bilhão, mas a crise macroeconômica e a deterioração da moeda do país estão acelerando os volumes recebidos dos EUA e da Europa.²⁶ Mesmo o Brasil, com seu mercado de remessas de US\$ 5 bilhões, registrou em 2022 o maior volume de montantes recebidos do exterior dos últimos 30 anos.

As mesmas tendências que influenciam as remessas no resto do mundo também vêm se materializando na América Latina, com a notável contribuição das carteiras digitais locais, dos sistemas nacionais de pagamento em tempo real, do envolvimento de varejistas e da tecnologia *blockchain*.

TABLA 2

Exemplos de tendências digitais no setor de remessas na América Latina

TENDÊNCIA

1. As carteiras digitais estão impulsionando a movimentação global de dinheiro

“As remessas têm um enorme potencial de democratizar as finanças e ampliar a inclusão financeira. O problema é que vários destinatários ainda não foram incluídos. É aqui que a carteira do Mercado Pago pode ajudar, pois abrimos milhões de contas digitais e emitimos milhões de cartões na América Latina. E agora estamos promovendo remessas dos Estados Unidos para o México com os parceiros mais relevantes da região.”

Paola Mercado

Supervisora de contas digitais e cartões

EXEMPLOS NA AMÉRICA LATINA



A plataforma Wise anunciou que diversificará sua oferta de produtos no México para além das remessas de valores. A empresa pretende solicitar uma licença de *fintech*, que lhe permitirá completar seu ecossistema digital com a oferta de cartões e uma carteira digital completa.



A Global66 (presente no Chile, Colômbia, Peru, México, Argentina, Equador e Estados Unidos) e a Mastercard estão juntando forças para lançar um cartão voltado para compras internacionais.



O Mercado Pago está se unindo com a Félix Pago para permitir o envio de remessas dos EUA para o México via WhatsApp.



A TerraPay vem utilizando a Movii para ampliar o volume de remessas na Colômbia, possibilitando que os usuários recebam dinheiro de mais de 200 países.



No Panamá, o aplicativo Punto Pago agora permite que a população envie remessas para a Colômbia, República Dominicana e Nicarágua, além de emitir um cartão Mastercard.



TENDÊNCIA

2. Transferências via cartões bancários (*push to card*): redes de cartões estão abrindo novos horizontes para carteiras digitais

"A revolução das carteiras digitais abre novos modelos de negócios no campo das remessas e, ao mesmo tempo, proporciona ao usuário comodidade e segurança. Utilizando as redes de cartões, fornecemos cartões virtuais e enviamos remessas praticamente em tempo real."

Jairo Riveros

Diretor-geral das Américas da Paysend

"Graças à nossa parceria com a Namutek, passamos a enviar remessas diretamente para o cartão bancário do destinatário, o que nos traz enormes benefícios."

Jaime Compte

Diretor de serviços bancários para pessoas físicas e soluções de pagamentos do BAC Credomatic

3. Viabilizar a solicitação de remessas e pagamentos de contas e faturas internacionais

"Grandes *players* estão se integrando com soluções de solicitação de remessas e pagamento de contas e faturas para satisfazer uma nova e crescente demanda dos clientes."

Christopher Luna

CEO da Arcus

4. Pagamentos de contas e faturas internacionais

"As remessas para pagamentos de contas e faturas são uma excelente oportunidade para os bancos e outros agentes monetizarem o que antes eram saques em espécie, além de proporcionar valor aos clientes."

Rasika Raina

Vice-presidente sênior global de soluções de transferência da Mastercard

EXEMPLOS NA AMÉRICA LATINA



Grandes operadoras de transferência de dinheiro já oferecem uma solução "*push to card*".



A Paysend e a Mastercard permitirão que usuários desbancarizados de Guatemala, Honduras e El Salvador recebam remessas dos EUA em um cartão digital Mastercard.



O aplicativo Kash da *fintech* Namutek permite que usuários de Guatemala, Honduras, El Salvador, Costa Rica e Panamá enviem remessas diretamente para o cartão bancário do destinatário.



Empresas como Remitee, Félix Pago, Palla e Leap Financial (entre outras) estão se integrando com *fintechs* e instituições financeiras para possibilitar pagamentos P2P e solicitações de remessas.



Os operadores de transferência de dinheiro tradicionais têm ampliado sua oferta de serviços de pagamento de contas e faturas, principalmente por meio de parcerias com emissores locais ou provedores de tecnologia transfronteiriços.



A Arcus está ajudando a viabilizar o pagamento transfronteiriço de contas e faturas e serviços de transferências, depósitos e saques de alguns dos maiores emissores, varejistas, *fintechs* e instituições financeiras tradicionais dos Estados Unidos e do México, com expansão das suas atividades para a América Latina.



5. Tecnologia *blockchain* potencializa novos casos de negócios para remessas

"Para nós, é uma forma de oferecer mais opções aos clientes, principalmente em um mundo inflacionário. Usamos a USDC emitida na rede Stellar, mas, se desejar, o cliente pode convertê-la em dinheiro."

Luther Maday

Diretor de estratégia e inovação de *fintechs* da MoneyGram

"Novas redes trazem grandes oportunidades. Usamos a *stablecoin* USDC para acelerar as liquidações transfronteiriças a custos muito competitivos, proporcionando ao usuário uma experiência extremamente fluida."

Manuel Godoy

CEO e fundador da Félix Pago



A Bridge21 e a Bitso permitem que os clientes enviem pagamentos únicos ou em massa dos EUA para o México. Recentemente, as empresas expandiram seus serviços para Argentina, Brasil e Colômbia.



A exchange brasileira de criptomoedas Mercado Bitcoin iniciou suas operações no México, principal mercado de remessas da América Latina e do Caribe. A Binance lançou sua solução "Remessas em Criptomoedas" para permitir a transferência de criptomoedas como forma de enviar dinheiro para contas bancárias em nove países da região.



Belo, uma carteira de criptomoedas que oferece um cartão pré-pago da Mastercard, agora permite que os clientes enviem dinheiro em moeda local para os EUA, México, Brasil, Colômbia e China, tanto para suas próprias contas como para de terceiros.

6. Sistemas nacionais de pagamentos em tempo real estão se tornando globais

"As novas tecnologias levaram a uma mudança na mentalidade do consumidor, que passou a esperar o imediatismo. Esta agora é uma realidade em que os sistemas de pagamentos em tempo real estão disponíveis. Por conta disso, o setor vem enfrentando crescente pressão para oferecer pagamentos instantâneos, incluindo pagamentos transfronteiriços globais."

Neela Gaddis

Vice-presidente de gestão de produtos da Mastercard



Observa-se o crescimento de diferentes sistemas de pagamentos em tempo real na América Latina. Alguns são privados, como o Yape ou o Modo, enquanto outros são promovidos pelo setor público, como o SPEI no México, o Pix no Brasil e o Transferencias 3.0 na Argentina. O Pix* já permite enviar e receber dinheiro por meio de grandes empresas, como Western Union, Remitly e Remessa Online e Arcus no caso do SPEI no México.

*Lançado em 2020, o Pix tem uma taxa de adoção de 81% entre os consumidores, tendo registrado um volume de transações de US\$ 2,1 trilhões em 2022 (fontes: Banco Central do Brasil e IBGE).

7. Moedas digitais de bancos centrais podem ajudar a movimentar o dinheiro

"As CBDCs ainda estão em estágio incipiente, mas evidenciam a mudança dos fluxos financeiros internacionais em direção a soluções multirrede."

Rasika Raina

Vice-presidente sênior global de soluções de transferência da Mastercard



O Caribe também é a região com os projetos de CBDC mais avançados do mundo, da dCash no Caribe Oriental à Sand Dollar nas Bahamas.



Além disso, no Brasil, o Itaú, um dos maiores bancos do país, propôs o uso da CBDC nacional, o DREX, para facilitar transferências transfronteiriças entre o Brasil e a Colômbia em um teste piloto.



TENDÊNCIA

8. Parcerias com varejistas são cada vez mais importantes

"É o varejista que se relaciona com o consumidor e, conseqüentemente, é ele o responsável por controlar a experiência final do usuário. A oportunidade é transformar rapidamente os saques de remessas em consumo, oferecendo uma alternativa de 'balcão único!'"

Mario Fernández Olavarrieta
Diretor de remessas do Walmart

"A ampliação da cobertura da rede de dinheiro ainda é fundamental. Além de permitir aos usuários fazer saques parciais, isso os ajuda a manter o saldo em suas carteiras e a não retirar tudo de uma vez."

Christopher Luna
CEO da Arcus

EXEMPLOS NA AMÉRICA LATINA



O Walmart é um dos principais atores do setor de remessas. O gigante varejista confirmou recentemente a aquisição da *fintech* mexicana Trafalgar como parte da sua estratégia de expandir seus serviços de pagamentos, crédito e remessas.



No Chile, a Western Union e a Cencosud* anunciaram uma parceria para enviar remessas ao exterior por meio dos supermercados Jumbo e Santa Isabel. Já no México, a parceria da Western Union com a 7-Eleven permite aos clientes enviar e receber dinheiro nas mais de 1.800 lojas da rede.

*A Cencosud também lançou o CencoPay para agregar serviços de *fintech* a suas operações em diferentes mercados, como Chile e Argentina. Saiba mais [aqui](#) e [aqui](#) (em espanhol).

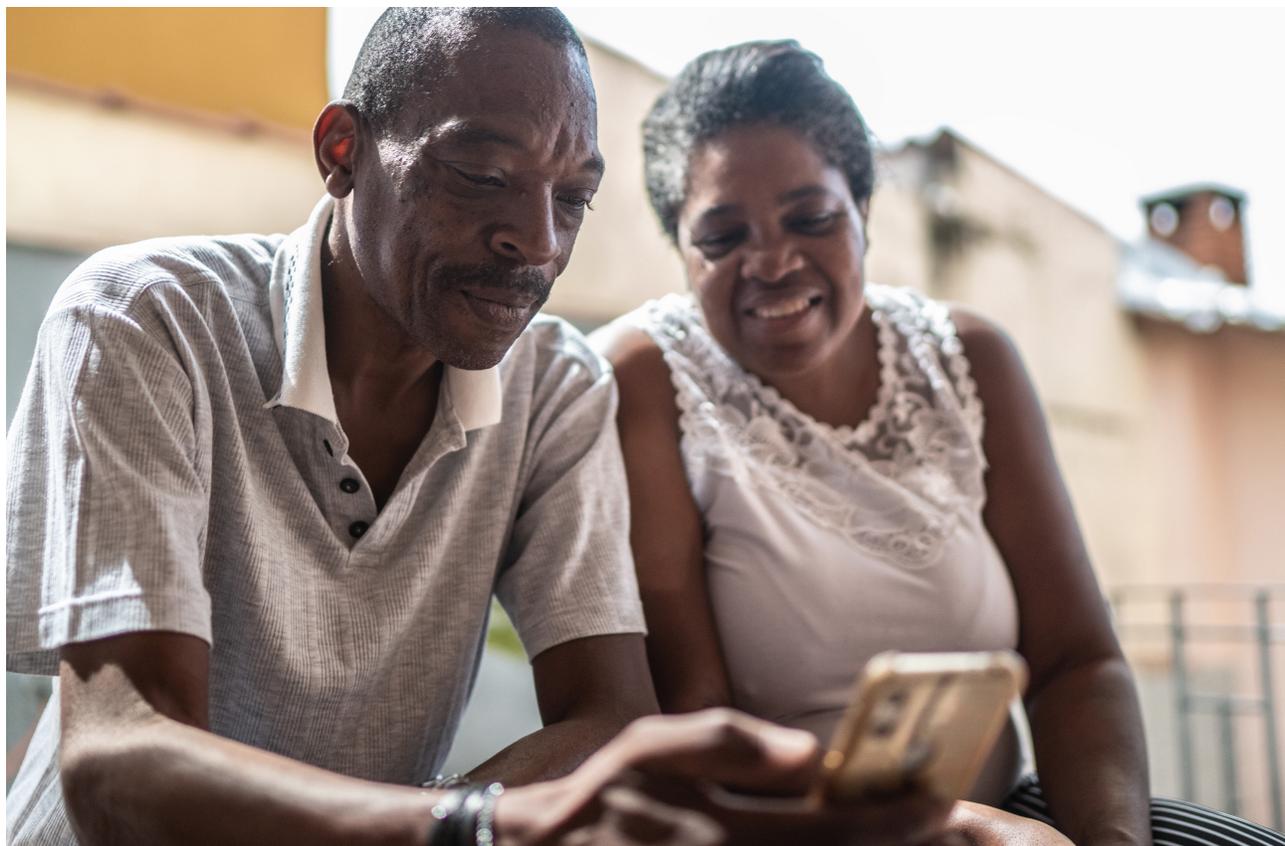
Fontes: PCMI, análise própria.

Essas tendências vêm impulsionando a agenda digital na América Latina e gerarão um incremento de US\$ 20 bilhões em remessas digitais até 2026, além de uma projeção de volume de mercado total de US\$ 90 bilhões no mesmo ano.

Essas tendências vêm impulsionando a agenda digital na América Latina e gerarão um incremento de US\$ 20 bilhões em remessas digitais até 2026, além de uma projeção de volume de mercado total de US\$ 90 bilhões no mesmo ano. De fato, nossas projeções indicam que 2023 marcou um ponto de virada, já que foi o ano em que as remessas em dinheiro devem ter alcançado seu pico histórico, sendo substituídas gradualmente por alternativas digitais a partir de 2024. Essa mudança representa remessas melhores, mais baratas, mais rápidas e mais inclusivas para os usuários e maiores oportunidades de geração de valor e inovação para os atores do ecossistema.

Apesar desse otimismo, o setor ainda enfrenta uma série de desafios, como a fragmentação, a falta de interoperabilidade, o alto custo dos intermediários e de *compliance* e a dificuldade de alcançar populações mal atendidas. Na seção seguinte, examinaremos detalhadamente os entraves persistentes e discutiremos soluções que podem ajudar as remessas a atingir a maturidade digital.





O que é preciso para impulsionar o mercado de remessas?

Novas redes, novos atores e velhos problemas: como superar os pontos críticos do setor

Embora as remessas não parem de crescer, o setor ainda enfrenta inúmeros desafios. Muitos deles estão presentes há décadas, e a chegada de novas tecnologias e concorrentes, entre outros fatores, os tornou ainda mais complexos. Depois de entrevistar especialistas em remessas do mundo inteiro, a PCMI documentou os principais desafios para os agentes do setor e oferece perspectivas sobre soluções futuras.



FIGURA 6

Resumo dos desafios históricos enfrentados pelos atores da cadeia de valor de remessas

TIPO DE INSTITUIÇÃO

DESAFIOS HISTÓRICOS

Bancos



Devido aos seus sistemas tradicionais, à falta de abertura e ao intenso escrutínio regulatório, os bancos enfrentam dificuldades para tornar as remessas mais transparentes e rápidas. A dependência dos sistemas bancários correspondentes e a tendência mundial de redução de riscos elevam os custos e tempo de espera, especialmente em corredores não convencionais e para moedas obscuras.

Operadoras de transferência de dinheiro



Empresas de remessas não bancárias de grande porte com milhões de agentes em todo o mundo lideram historicamente este setor. Suas redes de agências físicas geram um custo alto e, para cobri-lo, elas geralmente cobram dos clientes taxas maiores que as praticadas por concorrentes digitais.

Empresas de telecomunicações e varejistas



No passado, a colaboração entre empresas de telecomunicações e varejistas se dava por meio de um modelo semelhante ao adotado por operadores de transferência de dinheiro. No entanto, à medida que os usuários se tornam mais hábeis no uso das tecnologias digitais, esses *players* não têm os conhecimentos necessários para proporcionar a experiência digital oferecida pelas empresas digitais nativas, correndo o risco de perder participação no mercado.

Operadoras de transferência de dinheiro exclusivamente digitais



Sem uma presença física no varejo, as operadoras de transferência de dinheiro exclusivamente digitais oferecem velocidade, custos mais baixos e uma experiência de usuário melhor que a de concorrentes tradicionais. O problema é que os remetentes, que, por natureza, têm hábitos mais tradicionais, não têm muita familiaridade com as marcas dessas empresas e não confiam nelas.

Exchanges e redes de criptomoedas



A desconfiança e o risco regulatório ainda são realidades neste setor, mas, ao mesmo tempo, consumidores e possíveis parceiros continuam a se familiarizar mais com as tecnologias e adotá-las.

Facilitadores e novos canais



Os provedores da infraestrutura de pagamentos internacionais oferecem uma conexão única e simples para o envio de remessas. Os desafios enfrentados por esses atores estão relacionados ao acesso a parcerias, à diferenciação e à oferta do maior número das melhores soluções em um único pacote.



Antigos pontos de atrito ainda persistem

Em muitos casos, as remessas ainda são lentas e caras. De acordo com o relatório global *Borderless Payment 2023*, da Mastercard, o principal obstáculo que impede que os clientes enviem remessas com mais frequência são os custos elevados e as taxas ocultas.²⁷

Os problemas relacionados a custo, segurança, rapidez e certeza ainda persistem, graças às ineficiências decorrentes dos intermediários. "O custo da movimentação do dinheiro ainda é alto. Dependendo do valor da transação, da forma de pagamento e do destino da transferência, as remessas ainda envolvem vários intermediários, desde bancos correspondentes a outros provedores de serviços", diz Rasika Raina, vice-presidente sênior global de soluções de transferência da Mastercard. Paola Mercado, supervisora de contas digitais e cartões do Mercado Pago, concorda com essa visão: "São muitos *players* em todas as etapas do processo, o que eleva significativamente os custos."

Lidar com a regulamentação talvez seja um dos maiores desafios enfrentados pelo setor, dada a falta de uniformidade jurídica, regulatória e operacional entre as jurisdições mundiais.

Em uma única transação, o dinheiro pode ser enviado de uma carteira digital para um banco, para um ou vários bancos correspondentes ou para outra carteira digital ou varejista, podendo finalmente ser sacado pelo destinatário. Cada instituição ou jurisdição pela qual o dinheiro passa adiciona uma camada de custos, requisitos de conformidade e tempo. As remessas que dependem de bancos tradicionais só podem ser processadas dentro do horário bancário oficial, e diferentes fusos horários, além de fins de semana e feriados, podem gerar atrasos significativos.

Para acelerar as remessas, é preciso identificar a rota mais curta entre o remetente e o destinatário. Em um cenário ideal, um único provedor de remessas controlaria o fluxo de ponta a ponta, eliminando totalmente os intermediários – isso é possível em corredores de alto volume como o dos EUA-México; já alcançar esse objetivo em corredores como o de Portugal para Guatemala ou o do Canadá para El Salvador pode ser mais difícil.

É impossível para os fornecedores construir a infraestrutura necessária em todos os países, estabelecer acesso a todas as moedas globais, se integrar com todos os métodos de pagamento locais ou se conectar a todos os bancos locais. Assim, a solução é criar uma rede de pontos de destino, trilhos de pagamento e métodos de pagamento que possibilite alcançar a combinação ideal (mais direta). E, para criar essa rede, é preciso estabelecer parcerias inteligentes com diversos atores, cada um dos quais com seus próprios pontos fortes e valor agregado. "As parcerias são essenciais para oferecer mais opções aos clientes, que exigem cada vez mais alternativas", observa Mario Fernández Olavarrieta, diretor de remessas do Walmart.

Lidar com a regulamentação talvez seja um dos maiores desafios enfrentados pelo setor, dada a falta de uniformidade jurídica, regulatória



e operacional entre as jurisdições mundiais. A necessidade de adaptação aos sistemas e regulamentos dos países de destino é custosa, sobretudo no caso de economias consideradas arriscadas ou que enfrentam sanções dos EUA ou da ONU, como Venezuela, Cuba, Nicarágua, Ucrânia, Rússia, Irã, Sudão, entre outras. Mesmo em países que não apresentam essas questões, a regulamentação pode representar uma das principais causas de atraso no envio de remessas.

Apesar desses gargalos, algumas remessas são processadas quase em tempo real, e essa tendência tem exercido pressão sobre provedores de serviços no mundo inteiro. As transações em tempo real trazem algumas complexidades, incluindo riscos, responsabilidades e mecanismos de análise e aprovação das transações. "Na maioria dos casos, a forma mais simples de enviar pagamentos em tempo real exige que algum agente assuma algum nível de risco e custo", afirma Neela Gaddis, vice-presidente de gestão de produtos da Mastercard. Manuel Godoy, fundador e CEO do Félix Pago, exemplifica: "As remessas por transferência bancária (ACH) dos Estados Unidos para o México podem levar até dois dias. Nessas circunstâncias, fazemos uma antecipação do dinheiro com um custo de empréstimo para proporcionar uma experiência quase instantânea."

A onipresença das remessas em tempo real dependerá de parcerias fluidas com perfis de risco claros e resultados previsíveis. "As parcerias com *fintechs* são essenciais porque trazem agilidade", diz Jaime Compte, diretor de serviços bancários para pessoas físicas e soluções de pagamentos do BAC Credomatic. Da mesma forma, Fernández Olavarrieta destaca que "o cliente final não está muito interessado na rede usada (como o dinheiro é transferido); seu único interesse é aproveitar ao máximo seu dinheiro e ter rapidez e segurança. As redes são invisíveis para a maioria dos usuários."

O setor de remessas está em uma corrida agressiva para reduzir ao máximo os preços. Em muitas partes do mundo, os valores ainda são elevados (o custo médio para enviar dinheiro para a África é de 8%), mas há pressão regulatória, moral e de mercado para reduzir as taxas e os custos cambiais. Como a receita da maioria dos provedores de remessas vem diretamente dessas taxas, eles se veem diante de um dilema existencial. "Os preços têm caído no mundo inteiro. No futuro, a concorrência se baseará no volume e na aquisição de clientes – isso é fato. A inovação nunca foi tão necessária", diz Christopher Luna, CEO da Arcus.

De fato, como destaca Lionel Carrasco, fundador e presidente da LeapFinacial: "Apesar da corrida para eliminar as taxas de remessas para o consumidor, o modelo de solicitação de remessas cria valor ao elevar a média do total diário de entradas na conta, ao mesmo tempo em que reduz o custo das remessas e traz ferramentas inovadoras que incluem *chatbots* nos moldes do Chat GPT e uma infraestrutura de pagamentos que oferece uma experiência totalmente fluida por meio de aplicativos ou até mesmo via WhatsApp."

"Os preços têm caído no mundo inteiro. No futuro, a concorrência se baseará no volume e na aquisição de clientes – isso é fato. A inovação nunca foi tão necessária"

Christopher Luna
CEO da Arcus



De fato, os provedores de remessas serão obrigados a inovar de diferentes formas e, ao mesmo tempo, precisarão arcar com o aumento do custo de aquisição de clientes provocado pelo acirramento da concorrência. Nesse ponto, a inovação na experiência do usuário é essencial, e os provedores devem pensar constantemente em maneiras de gerar mais valor para os seus clientes. Programas de fidelidade, crédito para remessas, solicitações de envio e pagamentos de contas e faturas internacionais são apenas alguns exemplos de como os agentes digitais estão reinventando as remessas. Carteiras digitais multimoedas, cartões de débito internacionais, acesso a novas possibilidades de compras e outros casos de uso de pagamentos são formas adicionais pelas quais os provedores vêm competindo para ganhar participação de mercado. Outro possível caminho para os provedores com uma visão voltada para o futuro é se valer de sua tecnologia para passar a oferecer pagamentos B2B transfronteiriços em uma etapa posterior.

A inteligência artificial (IA) tem um enorme potencial de melhorar as remessas em todo o mundo, ajudando as empresas a aprimorar a experiência do usuário, automatizar tarefas, estimar a demanda por moedas para garantir liquidez, detectar fraudes e minimizar falhas nas transações. "A IA nos permitiu criar uma experiência de usuário inovadora com o nosso *chatbot* no WhatsApp", pontua Godoy. Na mesma linha, a revolução do *blockchain* e das criptomoedas traz rapidez e novas oportunidades para as empresas. "Novos canais, como a USDC, nos permitem enviar dinheiro de forma mais ágil, o que essencialmente aumenta a liquidez das nossas operações globais diárias", diz Luther Maday, diretor de estratégia e inovação de *fintechs* da MoneyGram.

Por fim, a transparência continua a ser um desafio em um contexto em que as expectativas dos consumidores aumentam rapidamente. Em muitos casos, ao enviar dinheiro, os remetentes ainda não têm clareza sobre a taxa, o *spread* cambial e o valor final que o destinatário receberá. Problemas ao longo da cadeia de envio de remessas causam atrasos frequentes e inexplicáveis. Com a crescente transparência disponível para consumidores em outras experiências digitais, essas realidades já não são mais uma opção. "Os consumidores esperam resultados instantâneos e transparência. Se as pessoas podem acompanhar um pedido de pizza on-line com total certeza e transparência em todas as etapas do processo, elas certamente esperam o mesmo em suas transações financeiras", compara Gaddis.

Pontos de atrito menos evidentes nas remessas

Além desses entraves tradicionais, também entram em jogo outras variáveis mais "amenas", relacionadas aos desafios do lado da demanda, como a exclusão financeira ainda não solucionada, a desconfiança, a falta de fidelidade e o baixo valor agregado. Todos esses obstáculos impedem que o setor de pagamentos alcance todo o seu potencial.



Também entram em jogo outras variáveis mais “amenas”, relacionadas aos desafios do lado da demanda, como a exclusão financeira ainda não solucionada, a desconfiança, a falta de fidelidade e o baixo valor agregado. Todos esses obstáculos impedem que o setor de pagamentos alcance todo o seu potencial.

Existe ainda uma lacuna que contribui para a exclusão financeira e precisa ser preenchida. “Um desafio ainda presente é a dificuldade de promover a adoção generalizada de plataformas digitais entre a população desbancarizada, seja como remetentes ou destinatários de remessas”, afirma Sergio Saravia, CEO da Remitee. Além disso, as comunidades mal atendidas ou desbancarizadas tradicionalmente sempre dependeram de métodos não digitais, como o transporte de dinheiro pelas fronteiras por meio de agentes. De acordo com o relatório global *Mastercard Borderless Payment 2023*, mais de um terço dos entrevistados afirmaram que suas famílias nos países de origem contam com opções limitadas para acessar o dinheiro que eles enviam. Entre esses entrevistados, quase um em cada quatro concorda que seus familiares precisam percorrer longas distâncias para acessar o dinheiro. Isso revela um cenário marcado tanto pela exclusão financeira e digital como pelo subdesenvolvimento da infraestrutura financeira e digital (falta de cobertura 4G, baixa penetração de smartphones, ausência de bancos ou agentes varejistas de remessas). E essa situação é especialmente grave nas áreas rurais, que, de acordo com a FXC Intelligence, são o destino de 50% das remessas globais.

Por terem uma cobertura maior que a dos bancos e operadoras de transferência de dinheiro juntos, as empresas de telecomunicações e os varejistas podem contribuir significativamente para reduzir essa lacuna. Mais de 91% da população mundial têm um telefone celular²⁸ e, em todo o mundo, mesmo pequenas cidades ou municípios costumam ter uma filial ou agência de telecomunicações muito antes de terem um banco ou outro provedor de serviços bancários. Além de desempenhar um papel importante no atendimento a consumidores de baixa renda, varejistas como o Walmart também podem servir como redes de desembolso. “Somos o ponto de contato final do cliente no recebimento de suas remessas e, portanto, somos responsáveis pela experiência de última milha (*last mile*) desses usuários”, explica Fernández Olavarrieta. Esses *players* podem ajudar o setor de remessas a preencher a lacuna digital remanescente ao oferecer acesso aos consumidores da última milha. O segmento pode se inspirar na história de sucesso da operadora de telefonia queniana Safaricom para entender como as empresas de telecomunicações podem desempenhar um papel poderoso nesse sentido.

Esse esforço depende em parte de ações de marketing e comunicação, assim como da criação dos incentivos certos. “O setor deveria facilitar a comunicação e criar incentivos para a migração digital”, afirma Mercado. Jairo Riveros, da Paysend, complementa: “É preciso mostrar e orientar o cliente a usar o método de remessa mais eficiente, deixando claro que ele não precisa ver o dinheiro físico para saber que o possui.” Jaime Compte, da BAC Credomatic, concorda que a educação financeira é fundamental. “Precisamos mostrar ao cliente que somos mais competitivos e



convenientes do que qualquer método informal”, diz.

Para alcançar essa última milha, é preciso oferecer recursos específicos e personalizados. Cartões virtuais emitidos instantaneamente podem ser um meio para destinatários sem conta bancária receberem suas remessas. A IA generativa pode ser usada para oferecer um atendimento semelhante ao de um humano por meio de um chat. O *open banking*, por sua vez, pode ser utilizado para ampliar o acesso a informações sobre pessoas com pouco histórico digital, com o objetivo de oferecer produtos, serviços e materiais de marketing relevantes, simplificar o processo de integração (*onboarding*) e emitir produtos financeiros.

Além disso, os atuais esforços em prol da digitalização limitam-se à própria transação de remessas. Para promover uma digitalização completa e reduzir os custos de forma mais ampla, é preciso promover os ecossistemas financeiros digitais nos países destinatários. Não faz sentido o destinatário receber o dinheiro em uma conta, cartão ou carteira digital e não poder fazer pagamentos digitais com esse dinheiro.

Tudo isso pode parecer idílico, mas sabemos que muitas remessas ainda são enviadas por canais informais e mais caros devido à falta de confiança nos canais formais. A confiança é um aspecto crítico, como assinala Marcelo Theodoro, diretor de produtos, operações digitais e marketing da Intermex. “É verdade que o varejista está fisicamente mais próximo do cliente e dos parceiros que interagem diretamente com o cliente, mas, no fim das contas, a operadora de transferência de dinheiro é a instituição que gera confiança e presta o atendimento”, afirma. E, para gerar confiança, as parcerias são essenciais. “Reconhecemos que as remessas são um recurso vital para nossos clientes e suas famílias. Nesse sentido, as parcerias são fundamentais porque ninguém pode fazer tudo, e quem tenta acaba fracassando e prejudicando a relação com o cliente. As parcerias nos ajudam a alcançar a excelência e proporcionar ao cliente uma ótima experiência, permitindo, assim, gerar uma maior confiança”, diz Mercado.

Isso explica por que, para a maioria dos *players* do mercado de remessas, o mais importante não é fazer tudo sozinho, mas criar as parcerias certas. “O grande x da questão é descobrir um mecanismo que viabilize todo o ecossistema”, diz Dick Paul, diretor de patrocínio empresarial, integração e sinergias da Mastercard. Gaddis destaca o mesmo ponto: “Nenhuma entidade, por si só, pode satisfazer todas as necessidades dos usuários. É simplesmente impossível. Precisamos de parceiros para oferecer uma boa experiência ao cliente.” Nesse sentido, Maday destaca que, em sua empresa, “adicionamos o *blockchain* e a USDC porque, quando há mais opções, o consumidor sempre sai ganhando.”





Juntando as peças

Como tirar proveito das tendências digitais globais com soluções da Mastercard

Como vimos, o setor de remessas é totalmente diferente do que era há dez (ou mesmo cinco) anos, sendo caracterizado atualmente por uma rede de sistemas de pagamento interoperáveis, pontos de destino e redes de agentes conectados por meio de parcerias estratégicas, pelo uso de novas tecnologias, como IA generativa e *blockchain*, e pela evolução da experiência do usuário de remessas. Em um ambiente cada vez mais saturado, os atores do setor devem se concentrar em suas áreas de expertise e procurar parceiros para complementar sua oferta de serviços e crescer juntos.

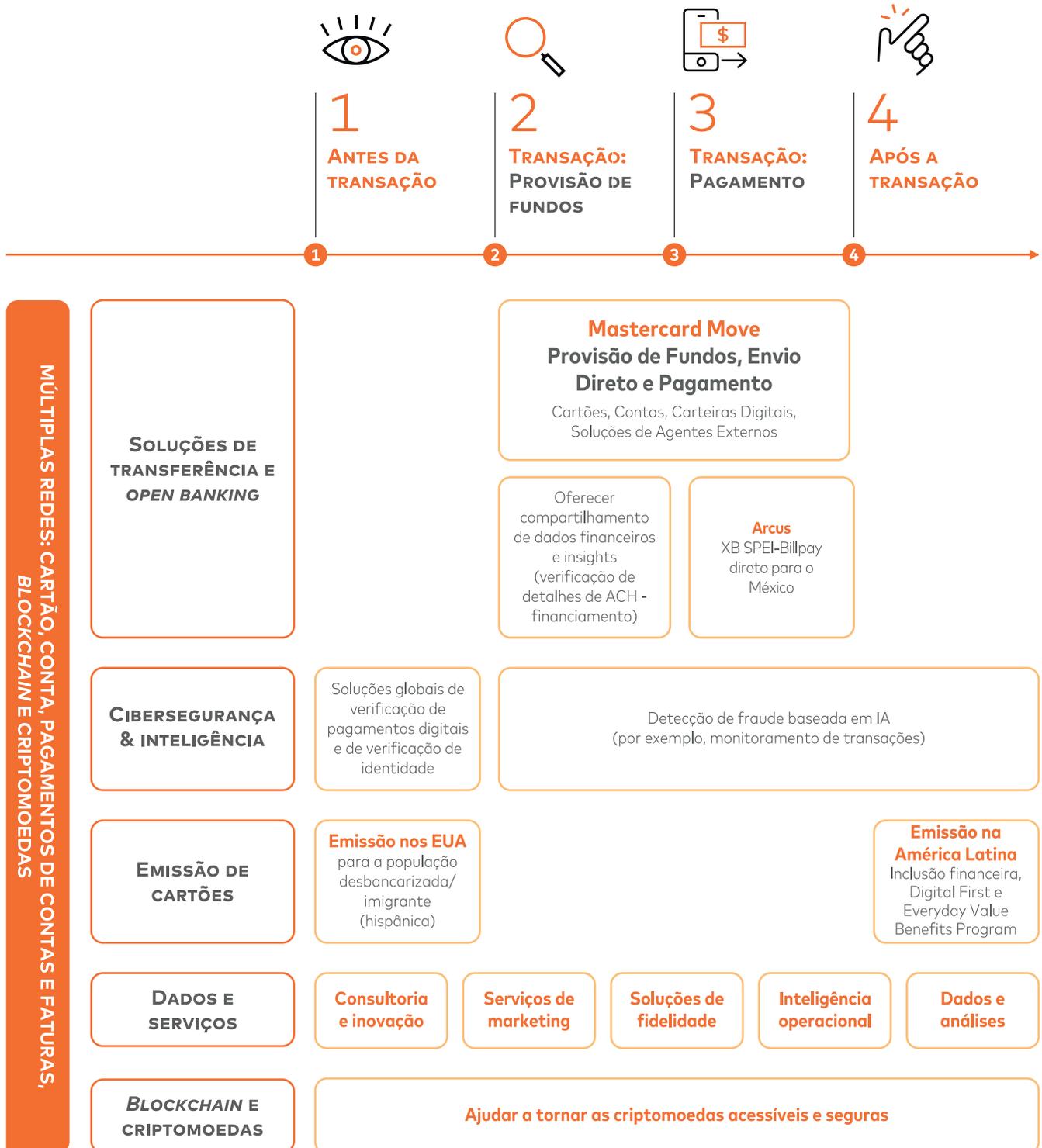
A Mastercard vem ajudando a revolucionar as remessas na América Latina e no mundo, oferecendo soluções multirrede que abrangem cartões, contas, pagamentos em tempo real, carteiras e *blockchain*, e intermediando as parcerias necessárias com agentes de todo o setor.

Nesse sentido, conforme mostrado na Figura 7 na página 33, a Mastercard vem ajudando a revolucionar as remessas na América Latina e no mundo, oferecendo soluções multirrede que abrangem cartões, contas, pagamentos em tempo real, carteiras e *blockchain*, e intermediando as parcerias necessárias com agentes de todo o setor. As soluções diferenciadas de ativos/produtos podem ajudar na resolução dos pontos de atrito abordados neste relatório e a acelerar a mudança para o digital.



FIGURA 7

Proposta de valor multirrede da Mastercard



Fonte: Mastercard



Com essa proposta de valor, a Mastercard tem ajudado seus parceiros a inovar nas oito tendências fundamentais identificadas neste relatório, com destaque para as seguintes soluções:



- **Segurança, proteção e confiança:** a Mastercard oferece a Ekata²⁹ e soluções globais de verificação de pagamentos e autenticação de identidade. Essas ferramentas permitirão a criação de pagamentos sem atrito e experiências instantâneas de transferência de dinheiro por meio da reformulação de plataformas antifraude, garantindo o crescimento das receitas. As soluções de automação da verificação de identidade da Mastercard podem ser facilmente integradas em todo o ecossistema de pagamentos.



- **Mastercard Move:** Com o Mastercard Move, os clientes podem fazer transferências rápidas e seguras, seja nacional ou internacionalmente, para mais de 10 bilhões de pontos de destino, representando mais de 95% da população bancarizada mundial. Nossos serviços estão disponíveis em mais de 180 países e mais de 150 moedas, englobando contas bancárias, carteiras digitais, cartões e locais de saque, o que inclui mais de 2,4 bilhões de cartões Mastercard e mais de 300 mil pontos de saque. Essa solução é a força motriz da próxima geração de pagamentos nacionais e internacionais entre pessoas físicas e jurídicas, permitindo o envio e recebimento de valores com transparência, flexibilidade e usando qualquer um dos vários métodos disponíveis. Para clientes que precisam contar com uma forma segura, rápida e flexível para usuários finais enviarem e receberem recursos no mundo inteiro, como bancos, parceiros digitais e instituições financeiras não bancárias, o Mastercard Move³⁰ é um portfólio de soluções que permite que o dinheiro chegue a cartões, contas bancárias, carteiras eletrônicas e pontos de saque em todo o planeta.



- **Pagamentos de contas e faturas:** a Mastercard Bill Pay³¹ e a Arcus³² (*fintech* mexicana adquirida pela Mastercard) estão melhorando a oferta de soluções transfronteiriças de pagamento de contas e faturas e outras aplicações de pagamento em tempo real na América Latina e no México.



- **Criptomoedas e blockchain:** os serviços de criptomoedas e *blockchain* da Mastercard³³ e a rede mundial da organização vêm ajudando a tornar as criptomoedas acessíveis e seguras para bilhões de consumidores – assim como para empresas e governos.





- **Moedas digitais de bancos centrais:** o Programa da Mastercard de Consultoria, Teste Seguro e Parceria no Desenvolvimento de CBDCs³⁴ tem ajudado governos e ecossistemas de pagamentos a testar e avaliar uma série de casos de uso de moedas digitais de bancos centrais em um ambiente controlado. As soluções de cartão de CBDC da Mastercard permitem que os usuários finais façam pagamentos facilmente com suas CBDCs em qualquer um dos mais de 100 milhões de estabelecimentos comerciais do mundo que aceitam Mastercard.



- **Dados, serviços profissionais e soluções:** a missão da Mastercard Data & Services³⁵ é orientar a tomada de decisões mais inteligentes que gerem melhores resultados – e elas abrangem soluções da Mastercard que vão além da transação. Os recursos dessa divisão de serviços e soluções profissionais incluem soluções de engajamento, experimentação de negócios, soluções de inteligência, análises de gastos por localidade e soluções cibernéticas. Entre os serviços oferecidos estão serviços de consultoria, serviços de inovação e serviços de gerenciamento de programas de marketing. Os recursos oferecidos pela Mastercard Data & Services incluem o Mastercard Economics Institute, tendências de mercado, eventos, webinários e relatórios.



- **Parcerias:** a Mastercard é aceita em milhões de estabelecimentos em mais de 210 países e territórios, de modo que as soluções da empresa ajudam esses lojistas a se atualizar digitalmente e estabelecer parcerias estratégicas com os demais *players* do setor.

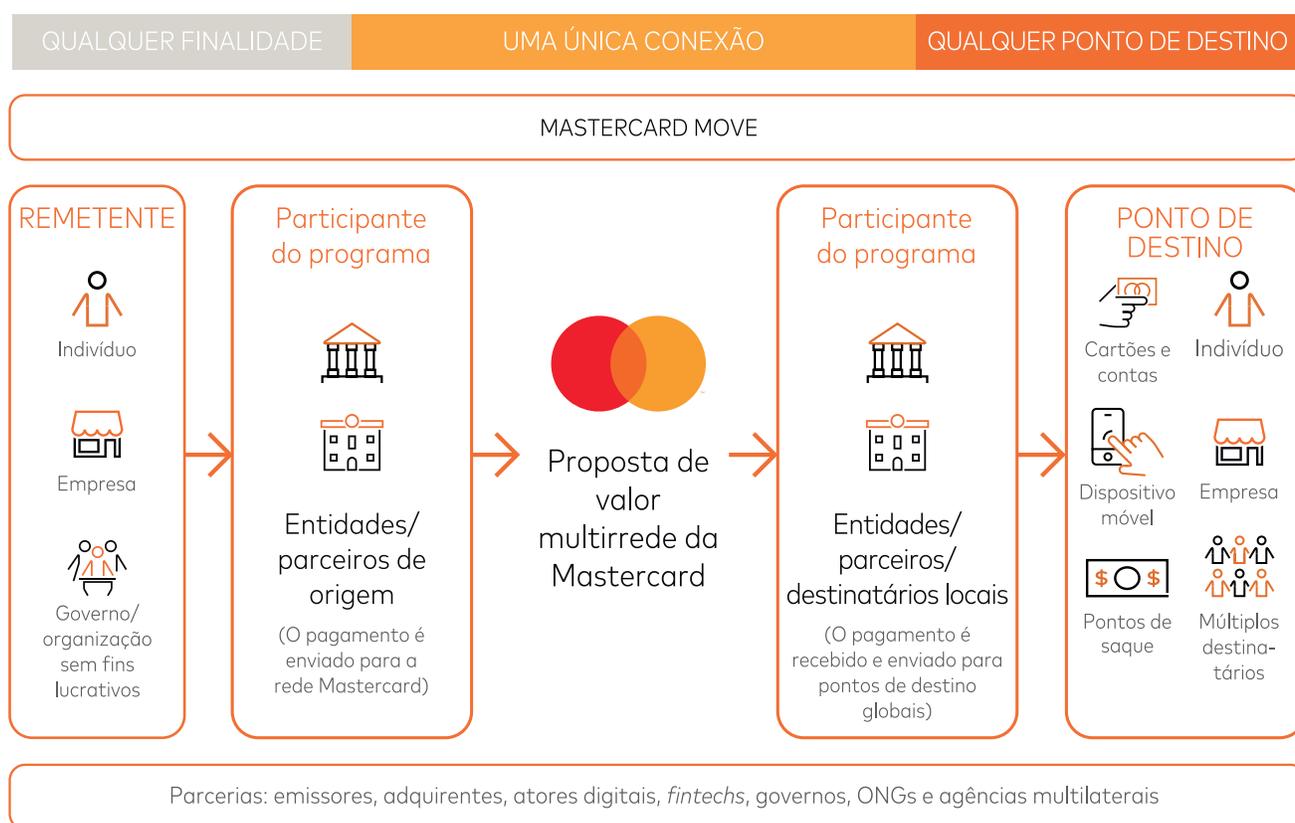
As parcerias com o setor público também são essenciais para alcançar o sucesso nesta área, já que é comum que as populações de última milha interajam mais com os governos do que com o setor privado, sobretudo nas áreas de benefícios sociais, educação e saúde. Os governos têm um interesse pessoal nas remessas digitais e na inclusão financeira, uma vez que ambas ajudam a ampliar a base tributária do país, reduzir transações ilícitas e contribuir para o crescimento econômico. Atualmente, governos de vários países oferecem créditos fiscais, sobretudo em economias emergentes como El Salvador, México, Nigéria, Nepal e Paquistão. Em outros, são oferecidos programas de educação financeira relacionados a remessas – como na Índia, onde o Banco de Reserva da Índia veicula informações de educação financeira sobre remessas nos meios de comunicação, assegurando-se de que sejam transmitidas em dialetos locais. Por meio de diferentes iniciativas, a Mastercard for Government atua como parceira e solucionadora de problemas em todo o mundo.



Além disso, com o objetivo de contribuir significativamente para a construção de uma sociedade inclusiva e trazer mais pessoas da região para a economia digital, a Mastercard trabalha com instituições globais como a Parceria Aspen por uma Economia Inclusiva (APIE), o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e o Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF).

FIGURA 8

Por meio de uma única conexão, a Mastercard permite o envio de vários tipos de pagamentos por uma série de canais, abrindo portas para parcerias estratégicas





Considerações finais

Preparando-se para o futuro das remessas

Como vimos ao longo deste relatório, as remessas estão em constante evolução devido à digitalização. Novos atores e meios de movimentar dinheiro em todo o mundo oferecem soluções inovadoras e oportunidades para superar velhos desafios e atender às novas exigências dos consumidores.

E mais mudanças disruptivas estão por vir: no médio prazo, os governos não serão apenas reguladores dos sistemas de pagamentos, mas também concorrentes diretos que oferecerão aos seus cidadãos redes de pagamento de baixo custo. Isso lançará as bases para a ampla utilização dos sistemas de pagamento em tempo real (RTP) e das moedas digitais de bancos centrais (CDBC). A longo prazo, as múltiplas redes para atender às movimentações financeiras globais se tornarão o novo normal. Para o consumidor, o imediatismo, a segurança e as múltiplas opções de depósito, transferência e saque são aspectos imprescindíveis.



Apesar do surgimento de novos atores e infraestruturas, no entanto, o novo e o velho provavelmente continuarão a coexistir. O setor de remessas está em uma corrida para capturar o maior volume possível desse mercado em expansão, enquanto seus agentes buscam novas formas de agregar valor às suas propostas.

Há cinco recomendações gerais que podem ajudar as empresas de remessas a competir nesse contexto e alcançar as melhorias necessárias:

- **Adaptar soluções digitais a um ambiente dominado pelo dinheiro físico:** empresas de remessas devem permitir que os destinatários usem o dinheiro como desejarem – seja de forma digital ou física. Elas também devem priorizar o poder de escolha do consumidor e a simplicidade ao permitir que os recursos cheguem a uma conta digital, oferecendo um cartão virtual que dê flexibilidade ao usuário, seja para recarregá-lo ou usá-lo para sacar os valores em dinheiro em uma rede de agentes conveniente. Por fim, essas organizações devem considerar a experiência do usuário como parte essencial da jornada do consumidor.
- **Oferecer transparência e segurança nas transações e eliminar preocupações:** as empresas devem informar as taxas cobradas claramente antes da realização das transações, indicando, ainda, o prazo esperado para liquidação. A experiência no envio ou recebimento de remessas deve incluir alertas de rastreamento no aplicativo, sem a cobrança de taxas adicionais. Os usuários precisam ter informações mais claras sobre os diferentes métodos de pagamento disponíveis, principalmente em relação aos seus custos.
- **Gerar confiança por meio da conformidade regulatória e da inovação digital:** o envio e recebimento de remessas na América Latina e no Caribe são um fenômeno explicado em grande parte pela migração de estados frágeis da região, e as remessas informais continuam a desempenhar um papel fundamental neste cenário. A prevenção de fraudes e a cibersegurança são dois aspectos essenciais. As empresas devem acelerar o processo de *onboarding* e reduzir o tempo de processamento digitalizando o processo de verificação e autenticação de identidade. Os provedores podem explorar a IA e parcerias usando soluções de terceiros com a sua própria marca e integrando APIs para oferecer experiências em tempo real.
- **Recompensar clientes fiéis e promover a educação financeira:** os provedores devem oferecer pontos pós-transação, milhas, descontos, cartões-presente ou outros benefícios relacionados às necessidades do usuário, que espera ser recompensado por sua lealdade. Devem também apoiar os usuários e novos participantes do ecossistema para gerar confiança ao fornecer informações e instruções sobre os benefícios das remessas formais.



- **Demonstrar o valor no dia a dia e enfatizar a conveniência em relação ao dinheiro físico:** os provedores devem enfatizar a comodidade e demonstrar por que as remessas digitais e os serviços transfronteiriços agregam valor no dia a dia. Devem também, prioritariamente, oferecer aos clientes alternativas – como pagamento internacional de contas e faturas ou formas de aumentar a pontuação de crédito ou mesmo de acessar crédito. Além de ajudar os clientes a economizar tempo, já que não precisarão mais se deslocar até uma agência física ou esperar na fila, a estratégia dos provedores deve enfatizar a capacidade do usuário de usar seu telefone para enviar dinheiro para qualquer lugar e a qualquer hora e em como sua carteira digital pode funcionar como um método de pagamento, potencializando todos os benefícios da inclusão e bem-estar digitais.

Não há dúvida de que o futuro girará em torno da capacidade de escolha do usuário. Com diversas soluções à disposição dos clientes, eles desejam poder utilizar sua rede preferida para pagar e transferir valores rapidamente.

Nesse sentido, empresas de todos os tipos estão forjando alianças e parcerias em busca do Santo Graal das remessas: a capacidade de oferecer tudo em um só local. Com o acirramento da concorrência, a expectativa é que as operadoras de transferência de dinheiro evoluam suas ofertas, propondo serviços de valor agregado e ampliando os ecossistemas financeiros.

Agora é a hora de eliminar os antigos entraves enfrentados pelos clientes finais, como custo, lentidão, experiências ruins e falta de visibilidade ao longo do ciclo de vida da transação. O setor precisará oferecer transações em tempo real e múltiplas opções de pagamento a consumidores no mundo inteiro, de preferência por meio de um único ponto de acesso.

É aqui que entra a proposta de valor da Mastercard para os seus parceiros, proporcionando comodidade, facilidade, acessibilidade e serviços digitais multirrede flexíveis. A Mastercard ajuda os parceiros a explorar ao máximo novas oportunidades, gerando valor no dia a dia e impulsionando a inclusão financeira. Com essa proposta de valor, a Mastercard permite que seus parceiros inovem nas oito tendências básicas identificadas neste relatório.





Serviços Mastercard

A Mastercard amplia o acesso, a transparência e a capacidade de escolha no envio e recebimento de pagamentos nacionais e internacionais. Permitimos que nossos clientes ofereçam soluções de pagamento seguras, simples e confiáveis para pessoas físicas e jurídicas.

Nossas soluções incluem o envio de pagamentos e remessas para vários pontos de destino, como contas bancárias, carteiras móveis e cartões, além de dinheiro físico. Tudo isso aumenta o empoderamento econômico de consumidores, empresas e governos no mundo inteiro.

Para mais informações, acesse [Mastercard Move](#).



Sobre a PCMI

A PCMI é uma consultoria de inteligência de mercado especializada no setor global de pagamentos.

Seus fundadores acumulam mais de quatro décadas de experiência em inteligência de mercado e já executaram mais de 400 projetos no setor de pagamentos. A PCMI realiza estudos adaptados especificamente às necessidades estratégicas de cada cliente, incluindo dimensionamento de mercado, análise comparativa de oportunidades, análise de entrada no mercado, percepções do cliente e muito mais.

Criada em 2022, a PCMI é uma subsidiária da Americas Market Intelligence (AMI), empresa líder em inteligência de mercado para a América Latina que tem mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de soluções de inteligência de mercado para as principais empresas da região. Em um contexto em que os pagamentos e o comércio transcendem fronteiras, a AMI evoluiu para a PCMI com o intuito de apoiar seus clientes no mundo inteiro, agora cobrindo mais de 50 mercados mundiais. Seja na América Latina ou em outras regiões, nossa missão permanece a mesma: sermos a consultoria mais comprometida com o sucesso dos nossos clientes em todo o mundo.



Entre em contato conosco

PCMI Payments & Commerce
Market Intelligence

Ignacio E. Carballo

Consultor sênior

PCMI

ignacio@paymentscmi.com



Eduardo Marín

Diretor de Desenvolvimento de Mercado da América Latina e do Caribe

Mastercard

eduardo.marin@mastercard.com

Stefany Bello

SVP de Desenvolvimento de Mercado da América Latina e do Caribe

Mastercard

stefany.bello@mastercard.com



Notas

1. As remessas internacionais consistem em pagamentos transfronteiriços, enviados de uma pessoa para outra, de valor relativamente baixo e frequentemente recorrentes. O termo também é usado para se referir a qualquer pagamento pessoal transfronteiriço de uma fatura, incluindo, entre outras, faturas relativas à aquisição de bens e serviços e faturas emitidas em nome de uma pessoa, como contas pessoais de um familiar, mensalidades ou matrículas escolares e despesas médicas (CPSS e WB, 2007).
2. Ver KNOMAD/Banco Mundial. Acesse [aqui](#).
3. Ver Rede das Nações Unidas sobre Migração. Acesse [aqui](#).
4. A Parceria Global de Conhecimento sobre Migração e Desenvolvimento (KNOMAD, conforme o acrônimo em inglês), que é um centro global de conhecimento e experiência em políticas sobre questões de migração e desenvolvimento. Acesse [aqui](#).
5. Ver a pesquisa *Borderless Payments Report 2023*, da Mastercard, realizada com 7.627 consumidores do mundo inteiro. Acesse [aqui](#).
6. Ver Banco Mundial, "Remittances Grow 5% in 2022, Despite Global Headwinds." Acesse [aqui](#).
7. A Meta 10.c da Agenda 2030 das Nações Unidas visa reduzir para menos de 3% os custos de transação de remessas dos migrantes e eliminar os corredores de remessas com custos superiores a 5%. O G20 tem uma meta semelhante.
8. Por exemplo, as remessas do Canadá para a Guiana ultrapassaram 10% no 1º trimestre de 2023; as da Costa Rica para a Nicarágua dobraram de 3% no 4º trimestre de 2015 para mais de 6% no 1º trimestre de 2023; e as do Brasil para o Paraguai subiram de 6% no 4º trimestre de 2015 para cerca de 8% no 1º trimestre de 2023. O custo para enviar dinheiro dos Estados Unidos para Cuba permaneceu alto, aumentando para 21,7% no quarto trimestre de 2022 em relação ao ano anterior. Ver Banco Mundial: "Remittances to Latin America still growing". Acesse [aqui](#).
9. Estimativa da PCMI baseada em dados do Banco Mundial, do Business Insider e da Juniper Research.
10. Ver Fundo Monetário Internacional, "Remittances: Funds for the Folks Back Home". Acesse [aqui](#).
11. Segundo estimativas do Banco Mundial, o custo médio para enviar uma remessa de US\$ 200 varia de acordo com o tipo de provedor: os bancos cobram 11,8%, enquanto as taxas praticadas por operadoras de transferência de dinheiro e operadoras móveis equivalem, respectivamente, a 4% e 4,5%. Acesse [aqui](#).
12. O envio de dinheiro através de contas transacionais possibilita ampliar o acesso e o uso dessas contas, contribuindo assim para a promoção da inclusão financeira. Além disso, ajuda a melhorar as oportunidades de mitigação dos riscos relacionados à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.
13. Estimativas da PCMI baseadas em cálculos de inteligência do Business Insider e da Juniper Research e em dados do Banco Mundial.
14. Ver BID, novembro de 2023. "Remittances to Latin America and the Caribbean in 2023". Acesse [aqui](#).
15. Banco de dados Findex do Banco Mundial. Acesse [aqui](#).



16. Mastercard, 2023. "Panorama da inclusão financeira pós Covid-19 na América Latina e no Caribe: novas oportunidades para o ecossistema de pagamentos". Acesse [aqui](#).
17. CEPAL, 2022. "Panorama Social da América Latina e do Caribe 2022".
18. As últimas estimativas disponíveis do total da população migrante na região da América Latina e do Caribe referem-se a 2020. Organização das Nações Unidas, Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais, Estoque de Migrantes Internacionais 2020.
19. De acordo com a Pesquisa da População Atual do Census Bureau, em agosto de 2023, havia 23,1 milhões de imigrantes da região da América Latina e do Caribe nos Estados Unidos. Acesse [aqui](#).
20. Ver Diálogo Interamericano, "Family Remittances from Latin America and the Caribbean", novembro de 2023. Acesse [aqui](#).
21. Ver Diálogo Interamericano, "Family Remittances 2022 in Numbers", abril de 2023. Acesse [aqui](#).
22. A Mastercard faz parte da iniciativa Partnership for Central America. Alinhada com a iniciativa Central America Forward da vice-presidente norte-americana Kamala Harris, o consórcio FICCAR está empenhado em aumentar em pelo menos 20% as remessas de pessoa para pessoa (P2P) enviadas por transferências bancárias nos próximos cinco anos. Esse compromisso coletivo resultará na digitalização de US\$ 14 bilhões em remessas que serão enviadas diretamente para uma conta bancária, em vez de serem imediatamente pagas em dinheiro. Por "contas" entendem-se contas bancárias (poupança e corrente) tradicionais, contas bancárias virtuais e carteiras digitais.
23. Ver "En el Salvador ni las remesas salvan de la pobreza", *Prensa Latina*, julho de 2023.
24. Ver Banco de Guatemala – Remesas Familiares. Acesse [aqui](#).
25. Banco de dados Findex do Banco Mundial, 2021.
26. Pesquisa do banco espanhol BBVA sugere que a Argentina passou recentemente a ser um país destinatário de remessas familiares do exterior, embora sempre tenha desempenhado o papel oposto. O volume de remessas recebidas duplicou nos últimos três anos.
27. Ver a pesquisa "Borderless Payments Report 2023", da Mastercard, realizada com 7.627 consumidores do mundo inteiro. Acesse [aqui](#).
28. Ericsson e The Radicati Group (fonte: <https://www.bankmycell.com/blog/how-many-phones-are-in-the-world>).
29. Ekata, acesse [aqui](#).
30. Mastercard Move, acesse [aqui](#).
31. Mastercard Bill Pay, acesse [aqui](#).
32. Arcus by Mastercard, acesse [aqui](#).
33. Mastercard Crypto and Blockchain, acesse [aqui](#).
34. CBDCs, acesse [aqui](#).
35. Mastercard Data & Services, acesse [aqui](#).

