

Condições macroeconômicas mais fracas pressionam a qualidade de crédito

O rápido crescimento do crédito ao consumidor sem garantia elevou o endividamento além da capacidade de pagamento dos tomadores.

Os desafios relacionados à qualidade dos ativos estão se intensificando nos bancos da América Latina, à medida que condições macroeconômicas mais fracas, inflação persistente e mudanças na dinâmica do crédito reduzem a capacidade de pagamento dos tomadores após três anos de forte crescimento do crédito, de acordo com relatório da Moody's.

Na Argentina, os empréstimos inadimplentes ao consumidor (NPLs, em inglês) estão aumentando rapidamente após uma expansão do crédito depois de anos de restrições. No Brasil, famílias e empresas enfrentam taxas de juros domésticas e internacionais elevadas por um período prolongado e bancos mais seletivos, o que pressiona as condições de refinanciamento enquanto os consumidores continuam lidando com altos níveis de endividamento e juros elevados. Além disso, recentes inadimplências corporativas de grande porte no Brasil e o aumento dos créditos problemáticos nas carteiras de varejo e de pequenas e médias empresas (PMEs) no Brasil e na Argentina também contribuem para a retração do crédito. Os bancos colombianos estão saindo de um ciclo de crédito difícil, embora uma mudança no ciclo monetário possa



retardar sua recuperação. No México, novas fintechs e bancos digitais estão remodelando a concorrência e estimulando uma maior expansão do crédito ao varejo, o que provavelmente alterará os padrões históricos de risco de ativos.

A qualidade dos ativos das famílias está se deteriorando na maioria dos principais sistemas bancários da América Latina. O rápido crescimento do crédito ao consumidor sem garantia elevou o endividamento além da capacidade de pagamento dos tomadores. A Argentina registrou a deterioração mais acentuada, com os NPLs das pessoas físicas atingindo o maior nível em mais de duas décadas à medida que as taxas de juros reais se tornaram positivas e a renda disponível enfraqueceu. No Brasil, o aumento do endividamento dos consumidores

reflete o crescimento de novos produtos de crédito e o maior apetite ao risco dos bancos digitais, enquanto riscos inflacionários e fiscais continuam a pressionar a qualidade futura dos ativos. O México se destaca por seu nível relativamente baixo de endividamento, embora o crescimento econômico mais fraco e a rápida expansão do crédito ao consumidor criem focos de risco, à medida que as baixas contábeis (write-offs) aumentam. Na Colômbia, o renovo do aperto das condições monetárias desafia a sustentabilidade da recuperação observada desde 2025.

A deterioração é mais contida nas carteiras corporativas, mas há vulnerabilidades. As empresas brasileiras têm recorrido cada vez mais ao crescimento dos mercados domésticos de capitais para compensar os altos custos de

financiamento, o que reduziu as exposições concentradas em um único tomador nas carteiras dos bancos, mitigando o impacto de perdas por deterioração de crédito. No entanto, empresas menores, que dependem mais do financiamento bancário e de garantias governamentais, são mais vulneráveis ao aperto das condições financeiras, aumentando a pressão sobre os balanços dos bancos. Um setor agrícola já pressionado no Brasil enfrenta custos mais elevados de fertilizantes, taxas de juros muito altas e uma probabilidade crescente de um forte ciclo climático do El Niño. Na Argentina, os créditos problemáticos das PMEs aumentaram acentuadamente à medida que o crescimento do crédito foi retomado em um ambiente de taxas de juros elevadas e voláteis e menor erosão da dívida impulsionada pela inflação. Os NPLs corporativos atingiram 3.3% em maio de 2026, embora taxas de juros mais baixas possam ajudar a estabilizar a qualidade dos ativos. A normalização das carteiras de atacado na Colômbia também tem ficado para trás, enquanto o México manteve índices de NPLs corporativos muito fortes e estáveis, com empresas maiores se beneficiando de receitas diversificadas e acesso aos mercados de capitais.

O Pix já não cabe mais na discussão sobre meios de pagamento

Felipe Negri (*)

Por muito tempo, o Pix foi celebrado como uma inovação bem-sucedida. E foi. Reduziu fricções, acelerou transações, ampliou o acesso ao sistema financeiro e se tornou parte da rotina econômica do país. Mas essa já não é mais a principal história sobre ele.

O Pix deixou de ser apenas uma solução eficiente de pagamentos e passou a ocupar o centro de discussões maiores, que envolvem regulação, competição, política pública, interesse comercial e soberania econômica. Isso acontece porque o sucesso de uma infraestrutura muda a natureza do debate. Enquanto ela é apenas uma boa ferramenta, gera admiração. Quando ganha escala, pressiona margens e redistribui poder, passa a produzir atrito.

O Banco Central continua tratando o sistema como prioridade evolutiva, com agenda que inclui Pix por aproximação, Pix Parcelado, aprimoramentos do MED e Pix em garantia. Isso mostra que o Pix está longe de ser um projeto encerrado.

Quando o sucesso começa a incomodar

O Pix passou a condensar tensões que antes apareciam separadas. Está no centro do debate regulatório porque o regulador amplia seu alcance e suas funcionalidades. Está no centro do debate econômico porque já influencia consumo, e-commerce e estrutura de custos. Está no centro do debate comercial porque afeta interesses historicamente instalados na cadeia de pagamentos. E está no centro do debate político porque passou a ser tratado como símbolo de capacidade tecnológica e institucional do país.

É aí que o Pix deixa de ser apenas um caso de eficiência e passa a ser uma disputa sobre quem controla a infraestrutura, quem define as regras e quem captura valor em cima da circulação do dinheiro.

Isso ajuda a explicar por que o Brasil seguiu uma rota diferente da observada em outros mercados. Em vez de uma wallet privada ocupar o centro da vida financeira do consumidor, foi o Banco Central quem criou uma camada universal de pagamentos, acessível a qualquer banco ou fintech. Ao resolver a infraestrutura da transação, o Pix reduziu o espaço para que carteiras digitais assumissem aqui o protagonismo visto em mercados como China e Argentina.

É também nesse ponto que a discussão sobre Apple, NFC e Pix por aproximação ganha relevância. Se a camada da transação está cada vez mais resolvida, a próxima disputa se desloca para a interface, a experiência e os acessos estratégicos do ecossistema. O impasse em torno da abertura do NFC no iPhone mostra que o debate já não é apenas sobre conveniência. É também sobre quem controla as portas de entrada do sistema.

Não surpreende, portanto, que o Pix tenha entrado também na tensão com os Estados Unidos. O fato de aparecer em questionamentos ligados ao USTR mostra que ele já não é

visto apenas como um arranjo doméstico bem-sucedido. Passou a ser lido, também, como infraestrutura capaz de deslocar interesses econômicos concretos.

O erro de tratar tudo como “Pix versus cartão”

Também por isso, o debate não deveria ser reduzido à caricatura de “Pix versus cartões”. O avanço do Pix pressiona, sim, a dinâmica competitiva dos meios de pagamento. A 11ª edição do Global Payments Report mostra que o Pix já responde por 38% das transações do e-commerce brasileiro e por 34% do volume movimentado nos pontos de venda físicos.

Os números da Abecs ajudam a mostrar que a história não é de substituição simples. No primeiro trimestre de 2026, cartões de crédito, débito e pré-pagos movimentaram R\$ 1,1 trilhão, alta de 8,3%. O crédito foi o principal motor desse crescimento, com R\$ 810,2 bilhões em transações e avanço de 12,8%. Além disso, 43,2% do valor movimentado no crédito veio de compras parceladas.

Isso mostra que o Pix cresce, mas não ocupa sozinho todas as funções econômicas do sistema. O parcelamento sem juros continua sendo uma alavanca central do consumo e um atributo que o Pix não substitui diretamente. O que está em curso não é uma guerra binária, mas uma acomodação estrutural.

O que está realmente em disputa

No fundo, a discussão sobre o Pix já não é apenas sobre meios de pagamento. É sobre arquitetura de mercado. É sobre o papel do regulador quando ele também opera uma infraestrutura pública. É sobre como preservar neutralidade e confiança quando essa infraestrutura ganha escala demais. É sobre como o setor privado convive com um arranjo que reduz fricções e comprime margens.

O sucesso do Pix não colocou em xeque apenas antigos modelos de pagamento. Colocou em xeque o conforto de um sistema que, durante muito tempo, operou com menos pressão competitiva sobre certas camadas da cadeia.

Se o Pix resolveu com enorme eficiência a camada da transação, a próxima batalha tende a se concentrar em outro lugar: quem controla a experiência, a interface e a porta de entrada de um sistema financeiro cada vez mais conectado.

O Pix ainda é uma grande história de inovação. Mas já não é só isso. Hoje, ele é uma das arenas mais importantes para entender como regulação, tecnologia, competição e interesse econômico passaram a se encontrar no centro do sistema financeiro brasileiro.

No Pinbank, o especialista em estratégia de dados pela Universidade da Califórnia assumiu como CEO, em 2022, com foco em inovação e abertura de novos mercados, inserindo a instituição financeira no circuito do DREX, pix e adquirentes diretos, cartões de crédito e contas digitais.

(*) CEO do Pinbank.

94% das cobranças no Brasil terminam sem acordo, revela estudo

Levantamento analisou milhares de interações entre empresas e consumidores inadimplentes e mostra que operações ainda falham por falta de contexto e inteligência comportamental.

Estudo conduzido pela MakeOne, com base em dados da Evollo - empresa especializada em speech analytics do grupo -, revela que 94% das operações de cobrança realizadas no Brasil terminam sem acordo efetivo com consumidores inadimplentes. O levantamento, baseado em milhares de interações reais entre empresas e clientes, identificou uma taxa média de conversão de apenas 5,5%, evidenciando um cenário de baixa eficiência operacional no setor de cobrança.

Na prática, o estudo mostra que, a cada 100 contatos realizados, somente cinco ou seis resultam em negociação concluída. Além disso, 60% das interações analisadas sequer chegam a apresentar uma proposta concreta ao consumidor, indicando falhas na condução das jornadas de cobrança e desperdício de esforço operacional.

Para Simone Bervig, CMO da MakeOne, o modelo predominante no mercado ainda está baseado em volume de contatos, sem inteligência suficiente para compreender o comportamento do consumidor.

“Grande parte das operações ainda trata cobrança como uma atividade

puramente operacional, baseada em insistência e escala. Mas inadimplência envolve tomada de decisão, contexto financeiro e comportamento humano. Quando a estratégia ignora isso, o resultado tende a ser baixa conversão, alto custo e desgaste na relação com o consumidor”, afirma a executiva.

Consumidores na defensiva

O levantamento também mostra que 65% dos consumidores iniciam o contato em postura defensiva, enquanto apenas 18% demonstram abertura imediata para negociação. Para o cofundador da Evollo, o dado reforça a necessidade de abordagens mais contextualizadas e menos padronizadas, especialmente em um cenário de maior pressão econômica e aumento do endividamento das famílias brasileiras.

Outro ponto identificado pela análise é a baixa utilização de dados comportamentais nas operações. Segundo o levantamento, metade das interações acontece sem qualquer uso relevante de contexto sobre o consumidor, como histórico de relacionamento, perfil financeiro ou capacidade de pagamento.

“Hoje, cobrança eficiente depende de contexto, personalização e capacidade analítica. Não basta apenas entrar em contato, mas entender qual canal utilizar, qual abordagem faz sentido para aquele perfil e qual

o melhor momento para negociar”, explica Eduardo Ribeiro, cofundador e Business Development da Evollo.

Segundo o estudo, empresas que já utilizam modelos baseados em dados, inteligência artificial e análise comportamental conseguem aumentar em até 70% as taxas de conversão, além de reduzir contatos improdutivos e elevar a eficiência operacional das equipes.

Para o especialista, o mercado brasileiro de cobrança passa por uma mudança estrutural impulsionada pelo avanço da IA aplicada à comunicação e análise de comportamento. “As operações mais eficientes serão aquelas capazes de substituir volume por inteligência. O mercado começa a perceber que insistência sem contexto não melhora o resultado, apenas aumenta custo operacional”, conclui Ribeiro.

Base da pesquisa

O estudo foi desenvolvido pela MakeOne a partir da base de dados da Evollo, que reúne diariamente interações de mais de 80 contact centers em operação no Brasil. A análise utilizou tecnologias de LLM (Large Language Model), análise de sentimento, classificação comportamental e modelagem preditiva para mapear padrões nas jornadas de cobrança. Entre os clientes da empresa estão marcas como Bradesco, Vivo e Porto Seguro.