



11º Congresso Nacional de Crédito e Cobrança

O Desafio



Debate



PESQUISA IGEOC:

A CRISE E OS REFLEXOS NA INADIMPLÊNCIA

Na versão 2015 da pesquisa a Voz do Consumidor, veja os primeiros reflexos da crise no bolso do brasileiro e no comportamento dos devedores.

ESTUDO - DEVEDORES DO BRASIL

3 de novembro de 2015



Patrícia Boccuzzi Ponchio
pboccuzzi@netquest.com

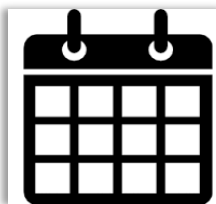
Jordi Bertran
jbertran@netquest.com



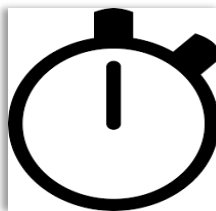
AMOSTRA



Estudo realizado através de uma amostra que teve como base 250 mil devedores do território nacional em diversos produtos de crédito com dívidas recentes.

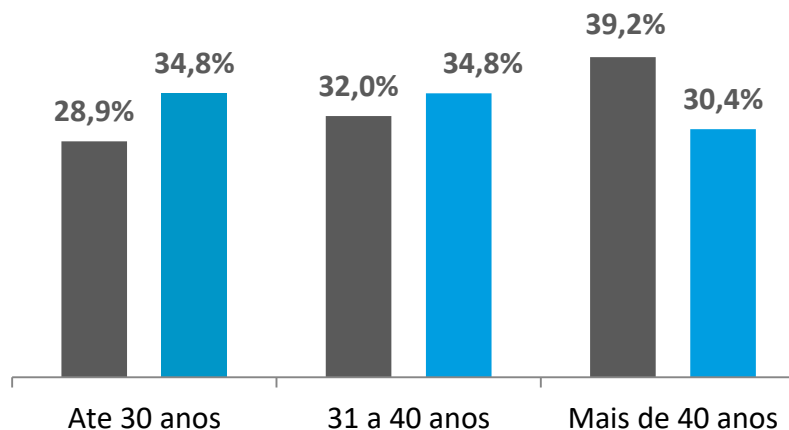
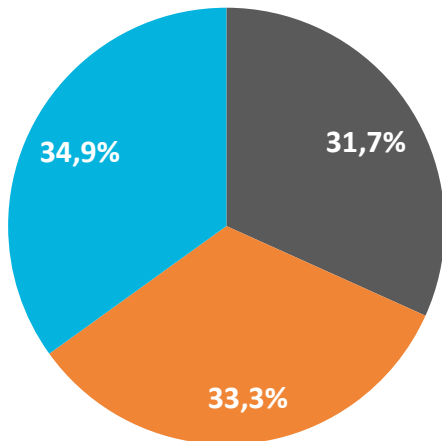


O campo foi realizado entre 1 e 27 de Outubro de 2015

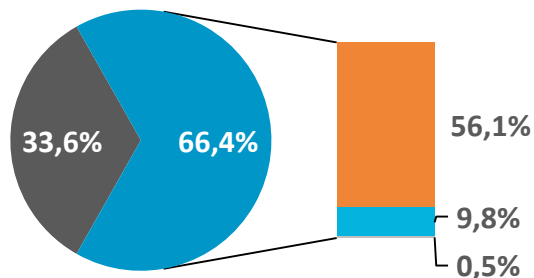


A duração média do questionário foi de 9 minutos

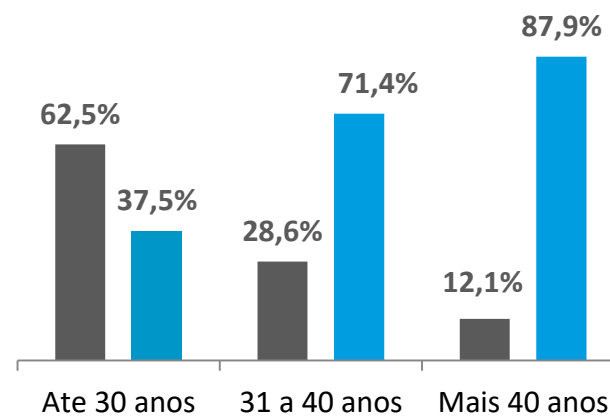
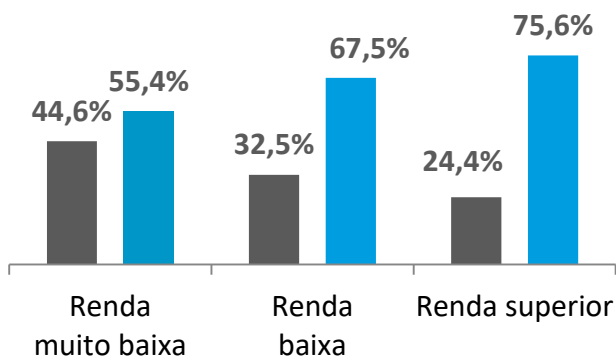
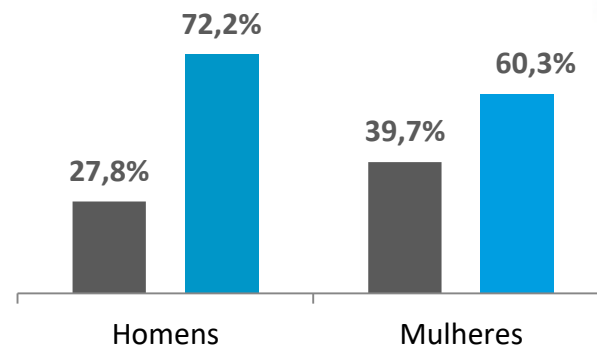
SEXO E IDADE



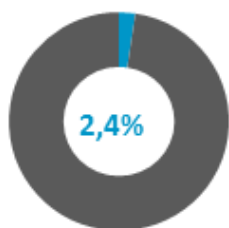
P2. ESTADO CIVIL



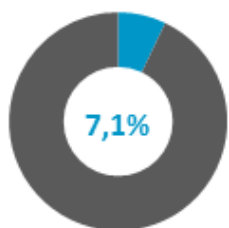
- Solteiro
- Casado qualquer regime
- Separado / Divorciado
- Viúvo



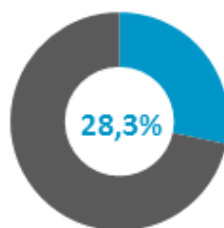
P3. GRAU DE ESCOLARIDADE



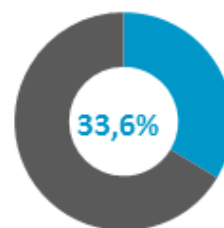
Fundamental incompleto



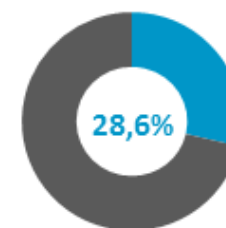
Fund. Completo Médio incompleto



Médio completo

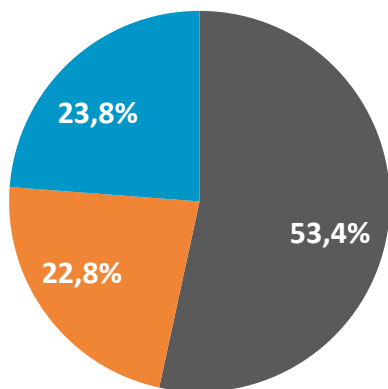


Superior incompleto

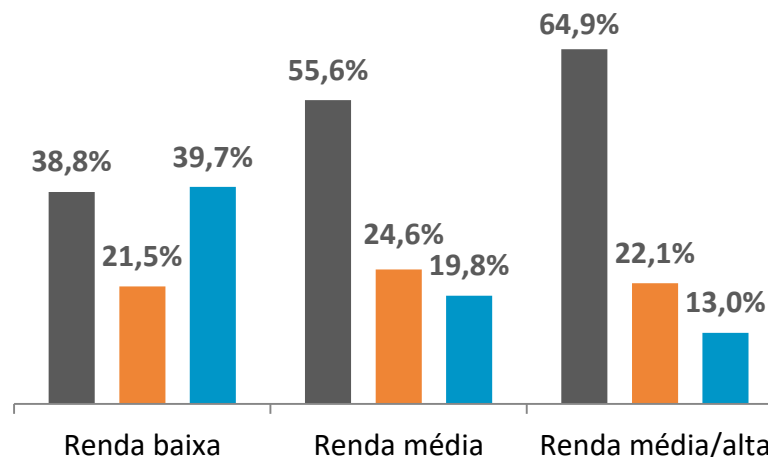


Superior completo

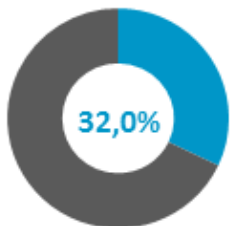
P4.ATIVIDADE



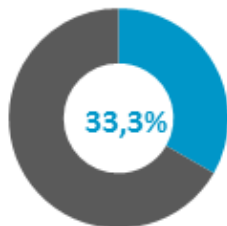
- Trabalha integral
- Trabalha parcial
- Não trabalha



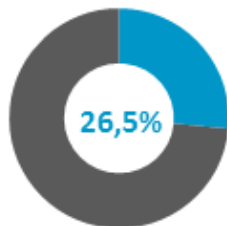
P5. RENDA FAMILIAR



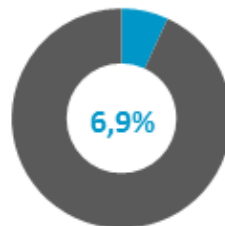
Até R\$ 1.449,99



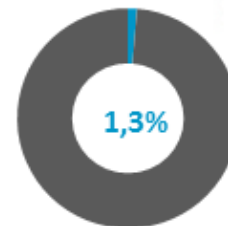
De R\$ 1.450,00 a
R\$ 2.899,99



De R\$ 2.900,00 a
R\$ 7.249,99



De R\$ 7.250,00 a
R\$ 14.499,99



R\$ 14.500,00
ou mais

■ Renda muito baixa

■ Renda baixa

■ Renda média/alta

42,5%

Solteiro

32,3%

25,2%

Não solteiro

26,7%

33,9%

39,4%

■ Renda muito baixa

■ Renda baixa

■ Renda média/alta

36,7%

Ate 30 anos

42,5%

20,8%

37,3%

31 a 40 anos

31,7%

31,0%

22,7%

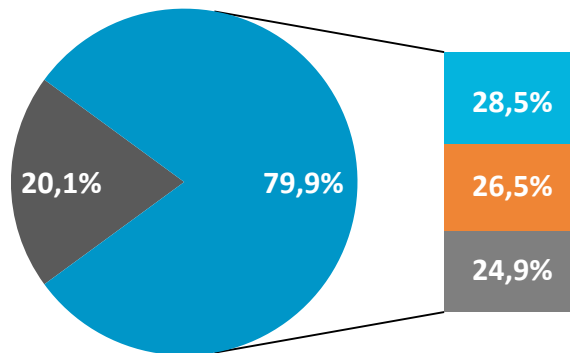
Mais de 40 anos

26,5%

50,8%

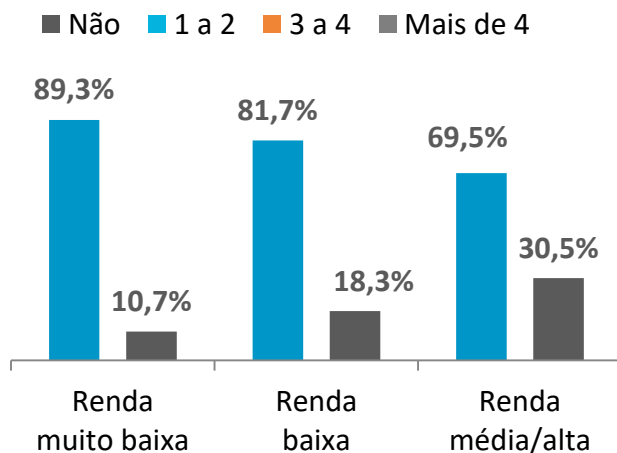
P6. TEM ALGUMA DÍVIDA EM ATRASO, QUANTAS?

\bar{x}



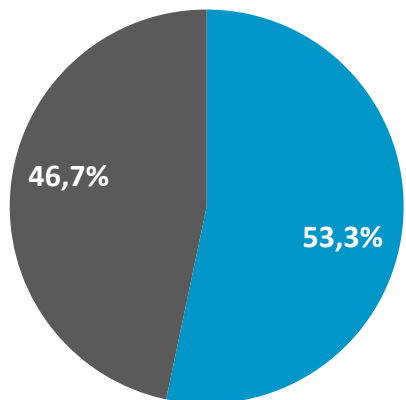
No geral, possuem menos de 3 dívidas (2,84) em média.

Já entre os devedores a média é de 3 a 4 dívidas (3,56)



- Há mais dívidas quanto mais baixo é a faixa de renda.
- Os que não trabalham têm mais dívidas (3,88) que os que trabalham, parcial 3,18 ou integral 3,57.
- Quanto mais rápido pensam em quitar a dívida, menos dívidas têm:
- 2015 – Menos de 3 dívidas (2,65)
- 2016 – Entre 3 e 4 dívidas (3,74)
- Não consigo quitar - Mais de 4 dívidas (4,22)

P7.CONHECE O VALOR TOTAL DA DÍVIDA

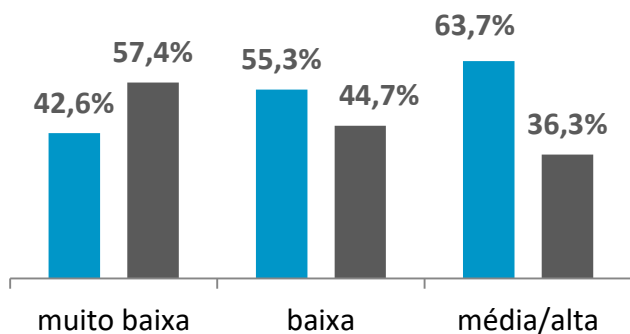


■ Sim ■ Não

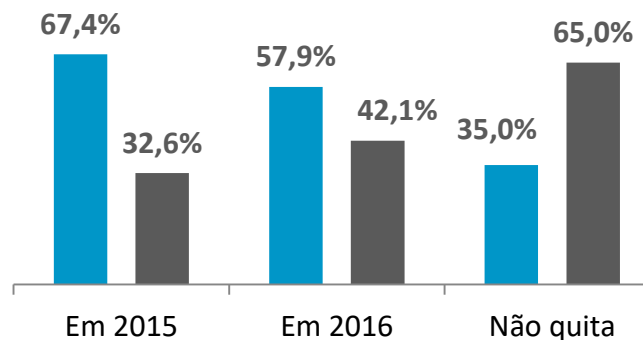
○ Há mais desconhecimento quanto mais baixa a faixa de renda

○ Quanto mais rápido pretendem quitar a dívida, mais conhecem o valor que devem.

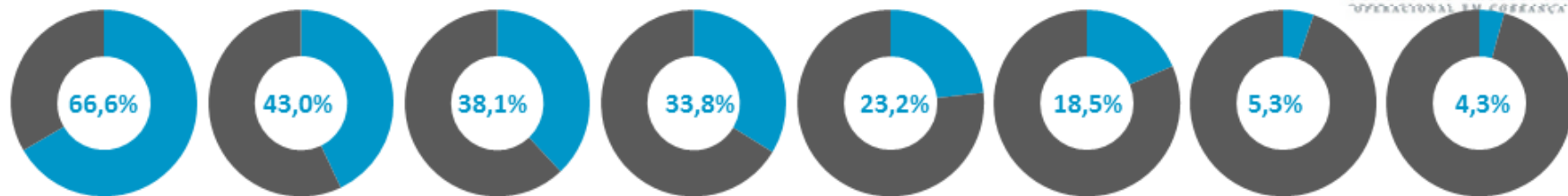
RENDA



QUITAR DEBITO

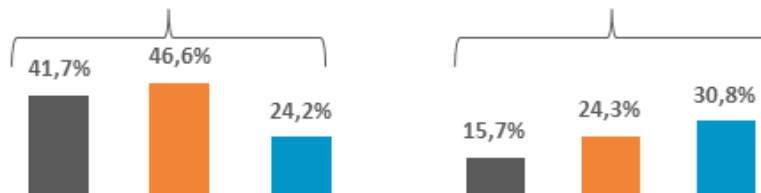


P8.TIPOS DE DÍVIDA



Cartão crédito Crédito pessoal Varejo Serviços Finan.veículos Crédito consignado Fin.imobiliário Consórcios

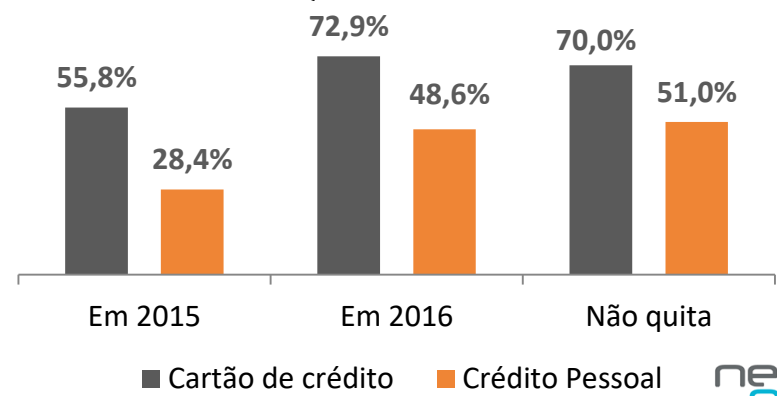
Renda baixa
 Renda média
 Renda alta



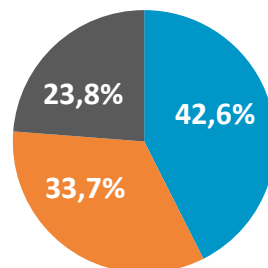
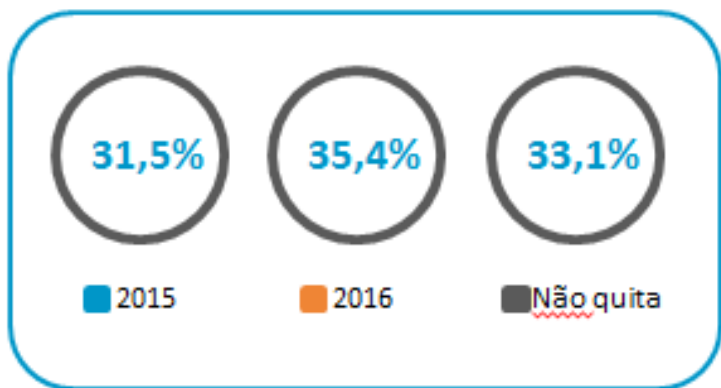
\bar{x} Mais de 2 tipos de dívida

○ As mulheres têm mais crédito consignado 23,8% e financiamento imobiliário 8,4% que os homens.
 ○ Os solteiros têm menos crédito consignado 10,5%.

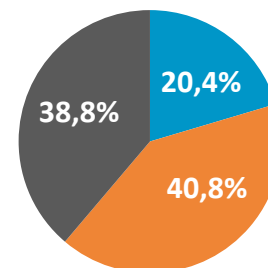
QUITAR DÉBITO



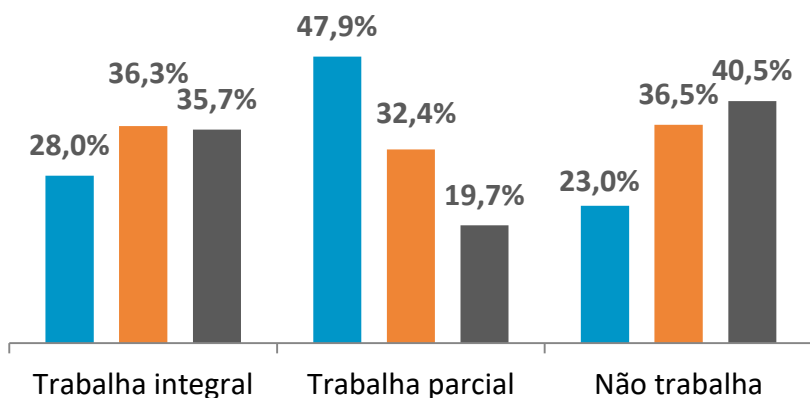
P9. QUANDO PODERÁ QUITAR O DÉBITO



Até 30 anos



Mais de 40 anos



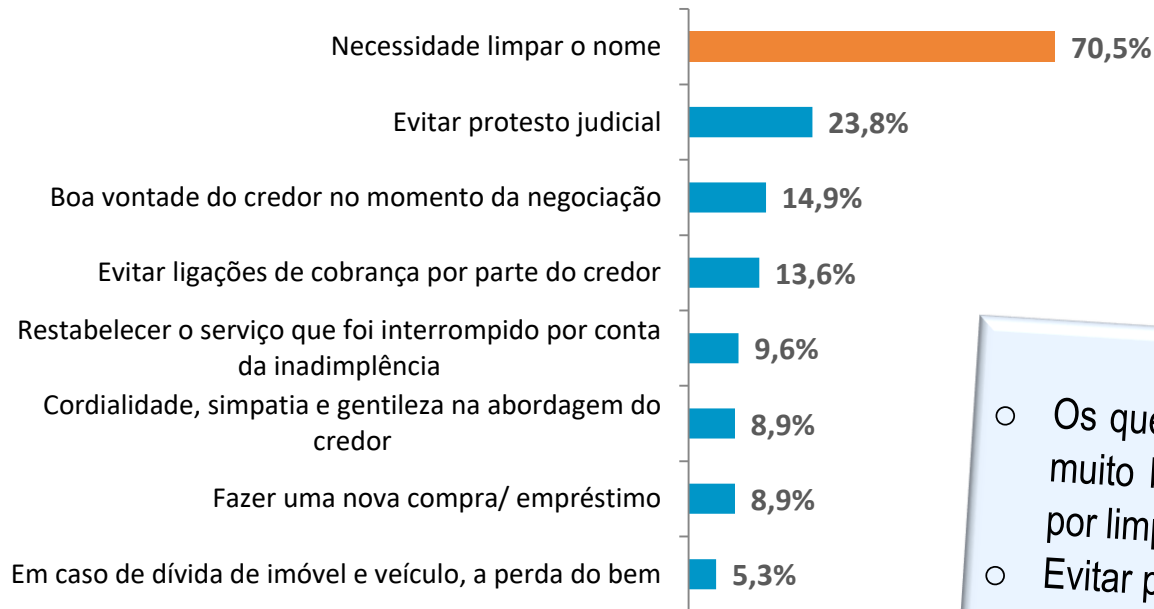
- Um terço dos devedores não podem quitar a dívida a curto prazo.
- Os mais jovens pretendem quitar a dívida mais rápido que os maiores de 40 anos.
- Os que não trabalham 40,5% têm o dobro de incerteza de quando efetuarão o pagamento que os que trabalham em tempo parcial 19,7%.
- 40% dos que conhecem o valor total da dívida desejam quitá-la 2015.

P10.MÉTODOS PARA QUITAR A DÍVIDA

Negociar a dívida	42,7%
Reduzir os gastos	16,2%
Complementar minha renda com outros trabalhos	11,9%
Vender alguns bens para quitar	3,6%
Pegar dinheiro emprestado num banco	1,7%
Pegar dinheiro emprestado com parentes/ amigos	1,0%
Esperar a dívida caducar/ vencer/ desaparecer	0,3%
Devolver o bem / produto que tinha comprado	0,3%
Ainda não sei	22,2%

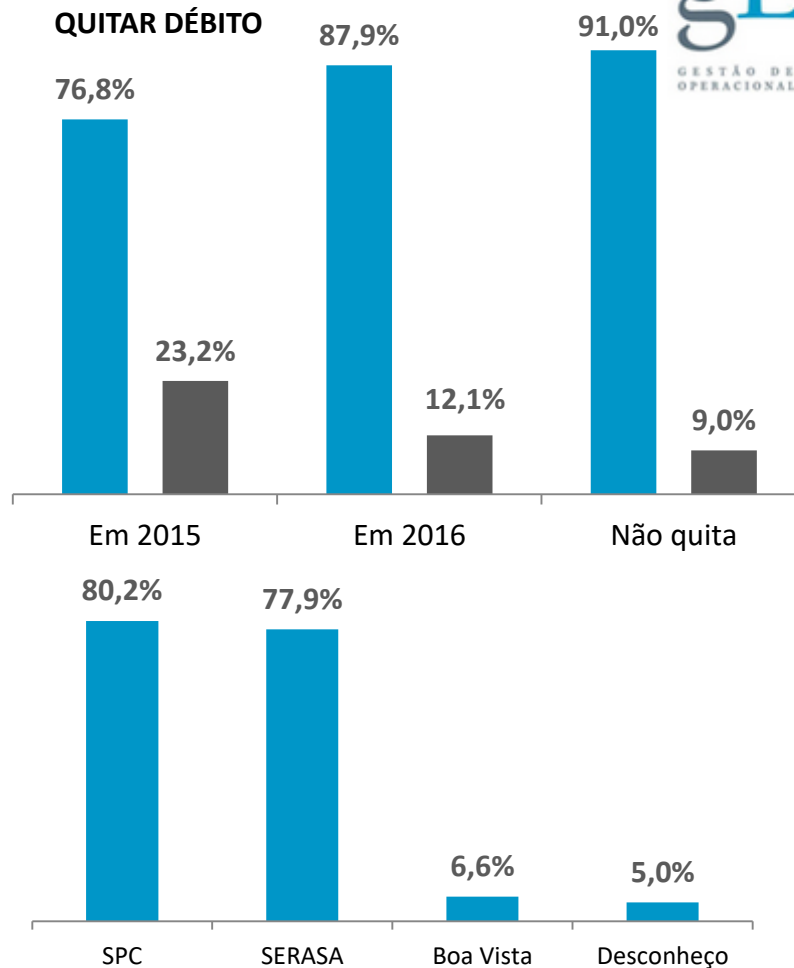
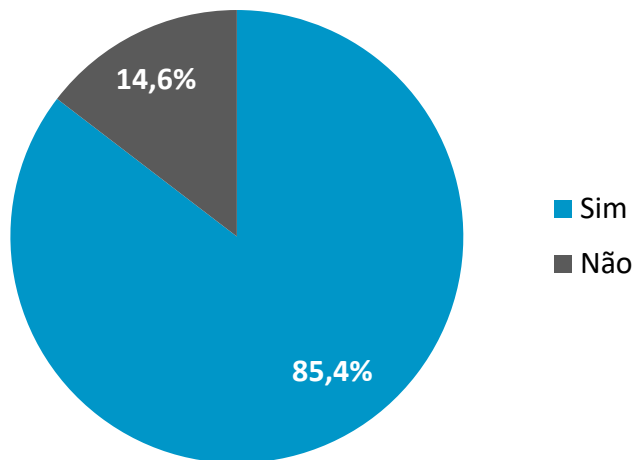
- Negociar a dívida é o método mais citado.
- Reduzir os gastos cai com a idade e os solteiros 28,6% mencionam mais essa hipótese.
- Os maiores de 40 anos estão mais dispostos a complementar a renda com outros trabalhos 18,4%.
- “Ainda não sei” é mais alto entre os que não trabalham 33,8%, os de renda muito baixa 31,5% e os maiores de 40 anos 28,5%.

P11.MOTIVOS QUE LEVARIAM A PAGAR A DÍVIDA



- Os que não trabalham 79,7% e com renda muito baixa 75% estão mais preocupados por limpar seu nome.
- Evitar protesto judicial é mais forte entre os jovens 32,7% e os solteiros 31,4%.
- A boa vontade do credor no momento da negociação diminui em função de se trabalhar ou não.

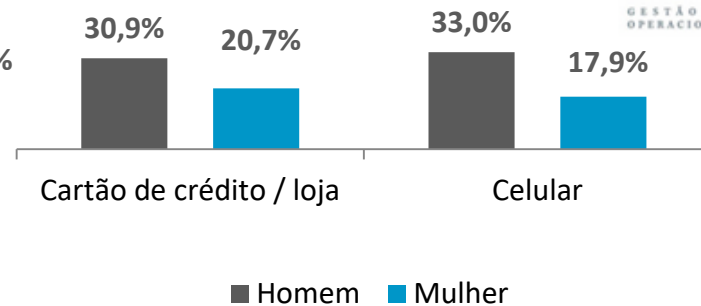
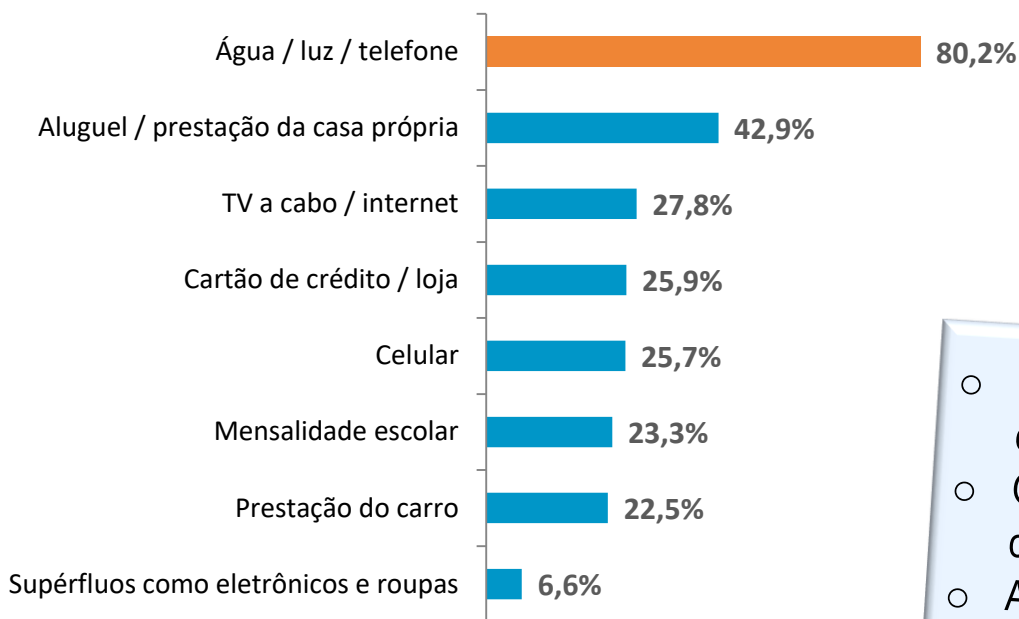
P13/14. ESTÁ NA LISTA DE RESTRIÇÕES AO CRÉDITO?



Base: 258

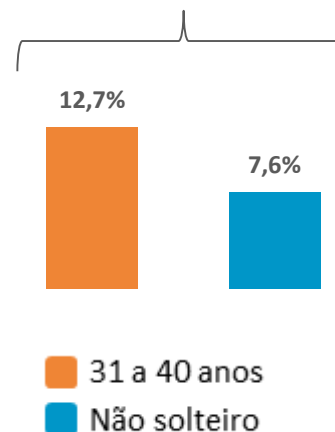
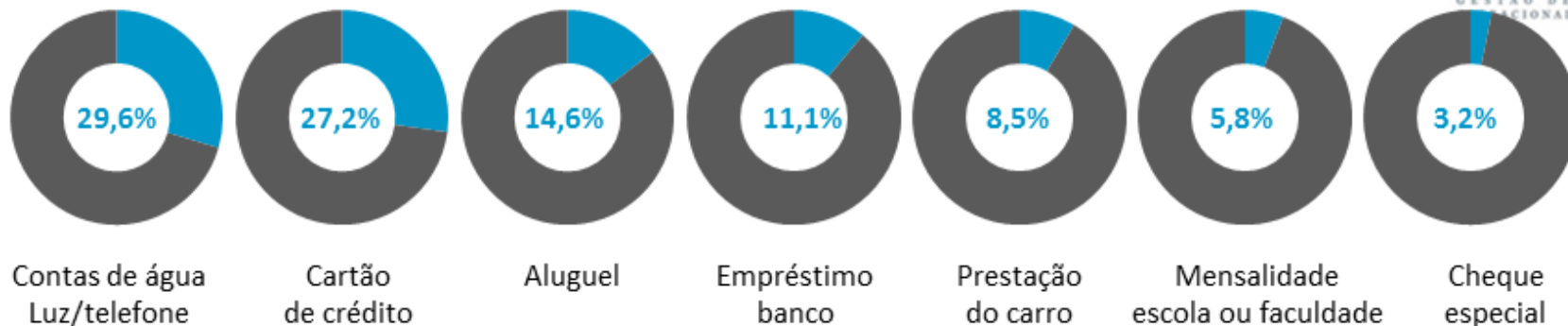
- As pessoas que pretendem quitar a dívida com mais tempo são mais conscientes que as que estão nas listas de restrição.
- SPC e SERASA têm a mesma notoriedade

P15.CONTAS QUE JAMAIS DEIXA ATRASAR



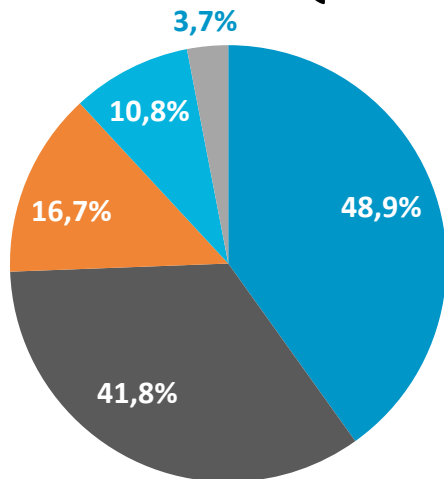
- Os serviços essenciais são os que as pessoas não deixam de pagar.
- Os homens atrasam menos o cartão de crédito e o celular que as mulheres.
- A prestação do carro preocupa mais aos que trabalham e os solteiros 26,3%.
- Em geral as rendas altas atrasam menos os pagamentos que as rendas baixas; a mensalidade escolar e a prestação do carro estão mais abaixo da lista de "jamais atrasar".

P16.TIPOS DE DÍVIDA QUE PAGA PRIMEIRO



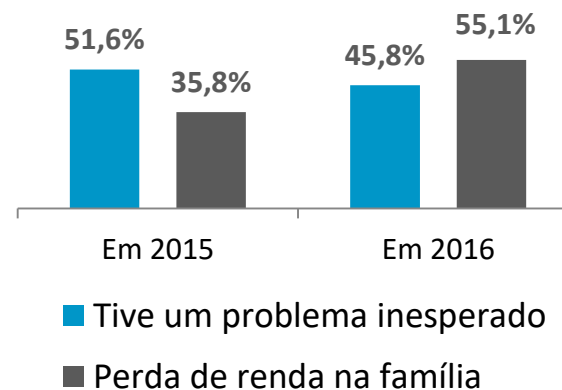
- Os serviços preocupam mais aos maiores de 40 anos 34,8%.
- Os solteiros pagam o cartão de crédito em primeiro lugar 34,6%.
- A mensalidade da escola tem mais importância para as pessoas de 31 a 40 anos 12,7% e aos não solteiros 7,6%, porque têm filhos.

P17.PRINCIPAL MOTIVO QUE DEIXO DE PAGAR AS PRESTAÇÕES



- Problema inesperado
- Perda renda família
- Descontrole gastos
- Aumento de despesas
- Novas dívidas pendentes

QUITAR DÉBITO



- “Problemas inesperados” é a principal causa de atrasos nos pagamentos.
- A ordem de importância muda para os que pretendem quitar o débito em 2015 ou 2016.
- Para as pessoas de renda média “aumento das despesas” 15,9% é maior que os demais perfis

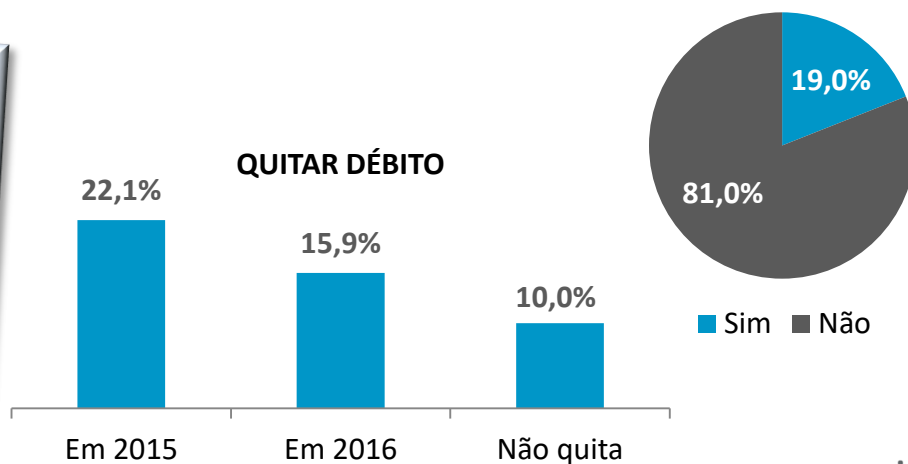
P18. O QUE MAIS PESA QUANDO DECIDE PAGAR A PRAZO



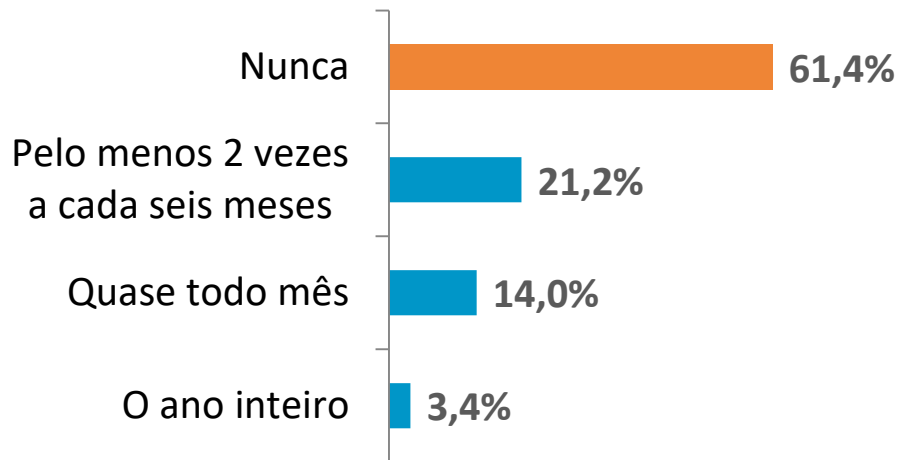
- As razões que mais importam para decidir pagar a prazo não apresentam diferenças por gênero, idade, estado civil, trabalho ou renda.
- Juros embutidos e valor da parcela são as razões mais importantes.

P19. INTENÇÃO DE NOVOS EMPRÉSTIMOS NOS PRÓXIMOS 3 MESES

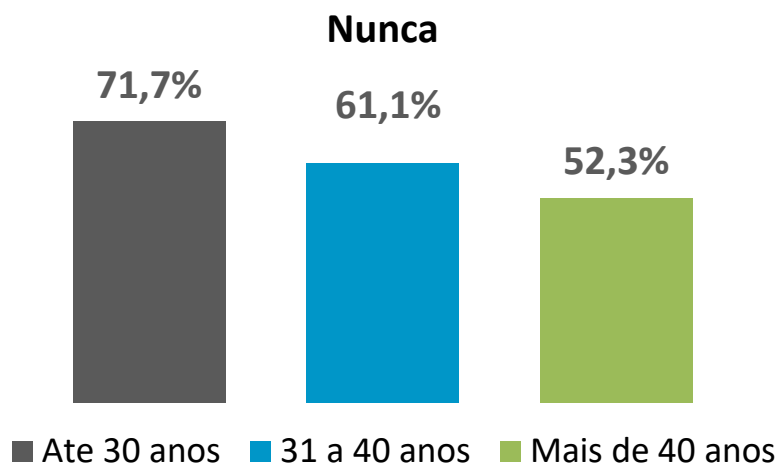
- Os não solteiros estão mais dispostos a ter novos empréstimos 22,7%.
- Quanto mais renda têm, mais pré-dispostos a novos empréstimos estão, renda alta 24,4%
- Os que vão quitar as dívidas em 2015 pretendem realizar novos empréstimos 22,1%



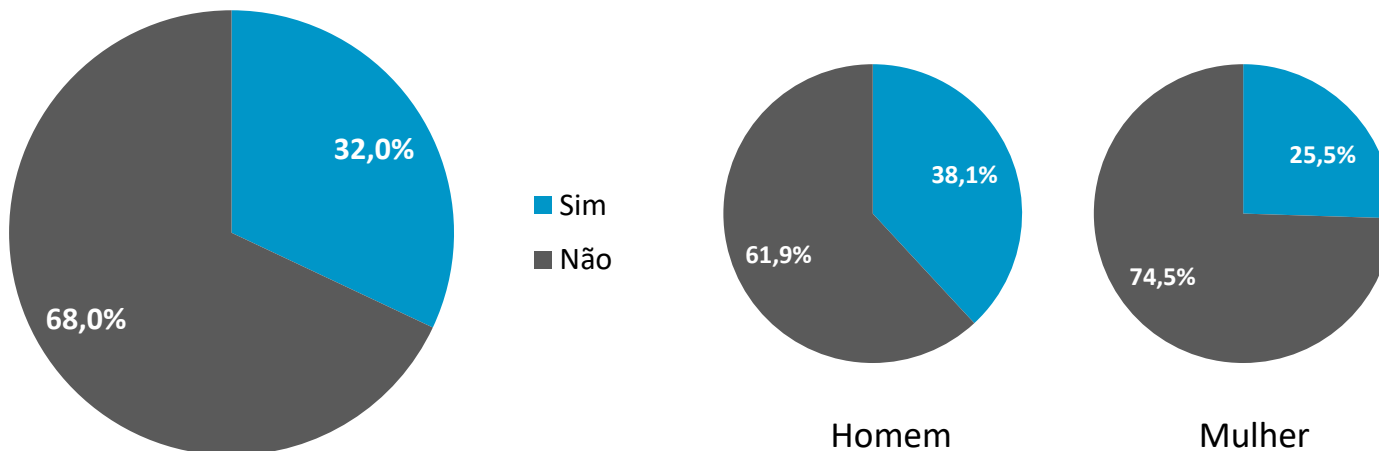
P20. FREQUÊNCIA QUE PAGA A PARCELA MÍNIMA CARTÃO CRÉDITO



- A maioria das pessoas nunca pagam a parcela mínima da fatura do cartão de crédito.
- Quanto mais jovens menos se paga a parcela mínima.

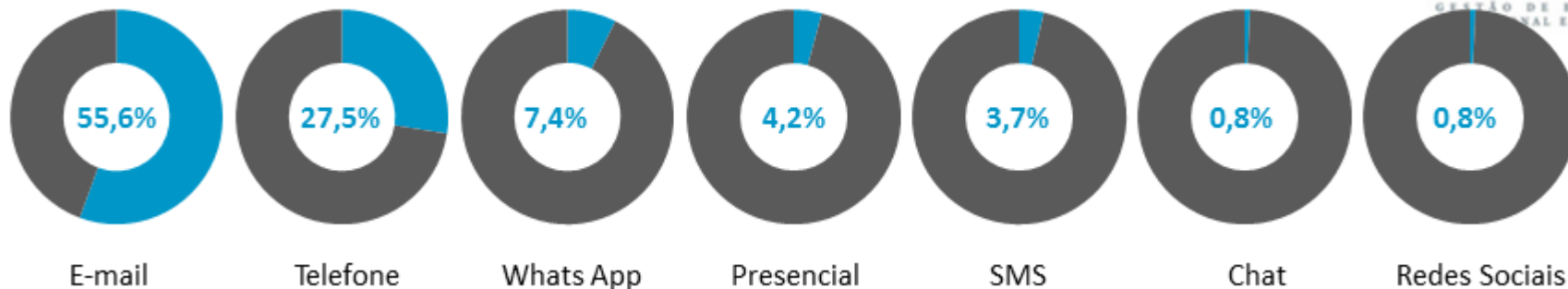


P21. ACEITARIA SER CONTATADO VIA REDES SOCIAIS PARA COBRANÇA



- 2/3 não estão dispostos a ser contatados via Redes Sociais para cobrança.
- Os homens estão mais dispostos que as mulheres.

P22. MEIO QUE PREFERE SER ABORDADO



- E-mail é o meio preferido para contato no geral
- As tecnologias mais novas não são aceitas como forma de contato para pagamento de dívidas (WhatsApp, SMS, Chat, Redes Sociais)
- A maioria não gosta que o contato seja presencial, já para os maiores de 40 anos se incomodam menos com isso 7,6%.

I N S T I T U T O
gEoc
GESTÃO DE EXCELÊNCIA
OPERACIONAL EM COBRANÇA

