



**PESQUISA
SOBRE PERFIL
E HÁBITOS DE
CONSUMIDORES
ADIMPLENTES E
INADIMPLENTES
NO BRASIL**



SPC REALIZA PESQUISA SOBRE PERFIL E HÁBITOS DE CONSUMIDORES ADIMPLENTES E INADIMPLENTES NO BRASIL

O SPC acaba de realizar pesquisa com o objetivo de investigar o comportamento de compra e a vida financeira de consumidores adimplentes e inadimplentes. Para isso, foram ouvidas 1.238 pessoas de todas as 27 capitais brasileiras entre os dias 24 de julho e primeiro de agosto.



As principais metas do estudo foram:

- Traçar o perfil dos consumidores adimplentes e inadimplentes com base em idade, gênero, escolaridade, ocupação, estado civil e perfil do domicílio;
- Entender o perfil comportamental;
- Identificar o grau de comprometimento da renda;
- Apontar os motivos de inadimplência e intenção de quitar dívidas;
- Conhecer o uso do crédito (posse de cartão, formas de pagamento mais usuais, planejamento financeiro);
- Levantar as expectativas para o futuro.

O público-alvo da pesquisa são os consumidores das capitais, com mais de 18 anos, pertencentes a todas as classes sociais, adimplentes e inadimplentes, sendo:

- **Perfil de adimplentes:** pessoas que declararam não possuir nenhuma conta em atraso há mais de 90 dias;
- **Perfil de inadimplentes:** pessoas que declararam possuir alguma conta em atraso há mais de 90 dias.

Para estabelecer o perfil dos **adimplentes**, foram entrevistadas 632 pessoas, sendo 268 pertencentes

à classe A/B e 364 à classe C/D/E, gerando uma margem de erro de 3,9 pontos percentuais para um intervalo de confiança a 95%.

Para se traçar o perfil dos inadimplentes, foram pesquisadas 606 pessoas, sendo 226 da classe A/B e 380 da classe C/D/E, com uma margem de erro de 4 pontos percentuais e igual intervalo de confiança.

A pesquisa foi realizada com amostras proporcionais ao tamanho da População Economicamente Ativa (PEA) e com coleta aleatória.

ESTUDO APONTA NOVO PADRÃO DE RELACIONAMENTO ENTRE DEVEDORES E BANCOS

Oito entre cada dez consumidores inadimplentes estão conseguindo renegociar suas dívidas, com destaque para aqueles de menor poder aquisitivo

Os brasileiros estão vivendo uma nova era em sua relação com as instituições financeiras no país. Até um passado bem recente, havia uma espécie de barreira intransponível entre os bancos e os consumidores – especialmente os de menor poder aquisitivo. Essa realidade está mudando radicalmente.

Nos últimos meses, de cada 100 brasileiros inadimplentes que procuraram os bancos, 84 conseguiram fazer um acordo satisfatório com o credor, parcelando os valores que estavam em atraso. Ou seja, em média, o resultado foi favorável a 84% dos devedores que bateram na porta dos bancos e encararam a negociação com o gerente.

A revelação consta da mais recente pesquisa realizada pela CNDL e SPC, que teve como objetivo avaliar o perfil do consumidor brasileiro em relação ao endividamento pessoal e familiar. O resultado é ainda mais expressivo ao se considerar apenas os consumidores de menor poder aquisitivo. Enquanto na classe A/B o percentual dos que renegociaram as dívidas é de 80%, na classe C/D/E o índice sobe para 86%.



Essa profunda mudança de postura dos bancos decorre de uma nova realidade que o setor financeiro passou a viver no país a partir de abril do ano passado, quando o governo federal adotou uma política de combate aos juros, historicamente elevados.

Paralelamente, o governo passou a incentivar, entre os devedores, a prática da portabilidade das dívidas, ou seja, a transferência do débito de um banco para outro em busca dos menores juros.

A conjunção dessas duas medidas foi o bastante para mudar tudo. O que ocorreu, na prática, foi o acirramento de uma concorrência que não era uma prática do segmento financeiro. E as consequências, finalmente, chegaram ao consumidor. Quase um ano e meio depois da nova política adotada pelo governo, essa é a primeira pesquisa a detectar a nova realidade.

COMO REGULARIZOU A SITUAÇÃO ANTERIORMENTE?
(Apenas para quem já esteve nesta situação, mas não está mais)

	Adimplentes	Classe A/B	Classe C/D/E	Inadimplentes	Classe A/B	Classe C/D/E
Fez um acordo com credor, parcelando o valor que estava em débito	66%	59%	71%	84%	80%	86%
Fez alguns cortes nos custos, ou seja, economizou	8%	10%	6%	3%	4%	3%
Gerou alguma renda além da que tem hoje, fez "bico"	4%	4%	4%	5%	9%	3%
Utilizou empréstimo consignado	3%	5%	2%	0%	0%	0%
Utilizou dinheiro da poupança	3%	5%	2%	0%	0%	0%
Utilizou o (13º) Décimo Terceiro Salário	2%	3%	2%	3%	7%	0%
Recebeu pagamento de dívidas com terceiros	2%	2%	3%	2%	0%	3%
Conseguiu um empréstimo com juros menores em banco/financeira	2%	1%	2%	0%	0%	0%
Processo/ Justiça	1%	2%	1%	0%	0%	0%
O responsável pela dívida quitou a conta	1%	2%	0%	1%	0%	3%
Outros (a dívida "caducou", utilizou o FGTS, vendeu férias, utilizou o aumento de salário, pegou emprestado com parentes/amigos, pagou após tomar conhecimento da dívida, etc)	7%	7%	7%	2%	0%	4%
Não sabe/ não lembra/ Não respondeu	1%	1%	1%	0%	0%	0%

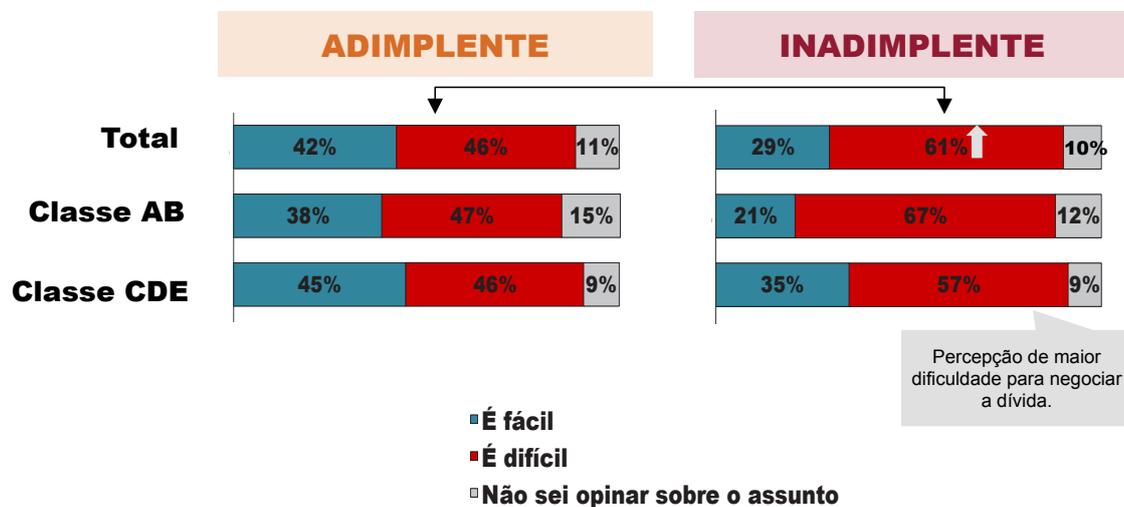


Outros indicadores também ajudam a construir esse novo cenário do mercado de crédito no país. Apesar dos bons resultados nas negociações, a pesquisa indica que esse processo não é tranquilo. Para 61% dos que estão (ou já estiveram) inadimplentes, "é difícil" obter sucesso nesse entendimento.

DIFICULDADE PARA RENEGOCIAR DÍVIDAS COM AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.

(Apenas para quem já esteve ou está nessa situação)

Você acredita que a renegociação com as instituições financeiras, em casos como este, é fácil ou é difícil?



Por outro lado, a negociação não decorre apenas da boa vontade ou do interesse dos bancos, pressionados pela concorrência. Entre os inadimplentes, 64% dos entrevistados afirmam: “Estar devendo é algo que me deixa um pouco preocupado(a), mas não desesperado(a). Tenho pensado em algumas maneiras de quitar a minha dívida”.

Por sua vez, apenas 21% deles disseram que “estar devendo é algo que me tira o sono. Já estou me esforçando ao máximo para quitar as minhas dívidas”. Ou seja, essa postura mais tranquila do devedor também contribui para o sucesso da negociação.

ESTAR INADIMPLENTE, PARA VOCÊ...

Perfil Inadimplente



- Estar devendo é algo que não me estressa e nem lembro muito disso.
- Só pagarei a minha dívida quando der.
- Estar devendo é algo que me deixa um pouco preocupado(a), mas não desesperado(a). Tenho pensando em algumas maneiras de quitar a minha dívida.
- Estar devendo é algo que me tira o sono. Já estou me esforçando ao máximo para quitar as minhas dívidas



Esse cenário mais favorável para o entendimento tem mais uma consequência muito positiva no contexto macroeconômico do país. A pesquisa indaga, tanto aos adimplentes como aos inadimplentes, quais são as perspectivas de consumo para os próximos seis meses. Nas respostas, inclui-se o acesso ao crédito e às compras parceladas.

Há um otimismo razoável entre todos os entrevistados, independentemente de classe social, como demonstram os quadros abaixo. Ressalta-se que na faixa em pior situação – inadimplentes de menor poder aquisitivo (classe C/D/E) –, há expressiva intenção de consumo, em especial de bens de menor valor, como vestuário e calçados (71%), mas também de bens duráveis, como eletrodomésticos, eletrônicos e móveis (37%).

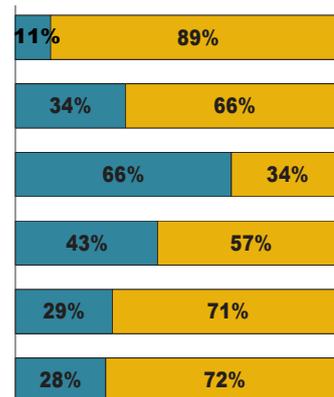
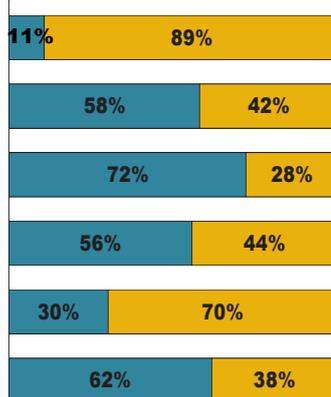
PENSANDO NOS PRÓXIMOS 6 MESES, VOCÊ PRETENDE...

Perfil adimplente

CLASSE A/B

CLASSE C/D/E

- Compras parceladas em cheques/ notas promissórias/carnês
- Aplicações periódicas, seja na poupança ou outros investimentos (título de capitalização, CDB, etc.)
- Compras em vestuário e calçados
- Aquisição de móveis/ eletrodomésticos/ eletroeletrônicos
- Compras de material de construção
- Alguma viagem, seja no Brasil ou para o exterior



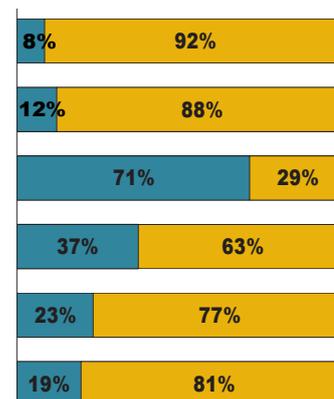
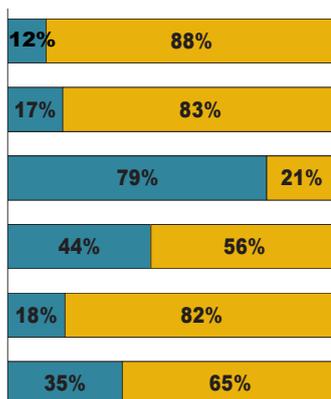
■ Sim
■ Não

Perfil inadimplente

CLASSE A/B

CLASSE C/D/E

- Compras parceladas em cheques/ notas promissórias/carnês
- Aplicações periódicas, seja na poupança ou outros investimentos (título de capitalização, CDB, etc.)
- Compras em vestuário e calçados
- Aquisição de móveis/ eletrodomésticos/ eletroeletrônicos
- Compras de material de construção
- Alguma viagem, seja no Brasil ou para o exterior



■ Sim
■ Não

Vale lembrar, ainda, que o nível de emprego no país está elevado, especialmente se comparado ao de outros países com maior grau de desenvolvimento, mas que se encontram em crise, como os europeus. Paralelamente, tem havido também uma significativa elevação do poder aquisitivo dos assalariados em função de ganhos reais (acima da inflação) da grande maioria das categorias profissionais nos últimos 12 meses.

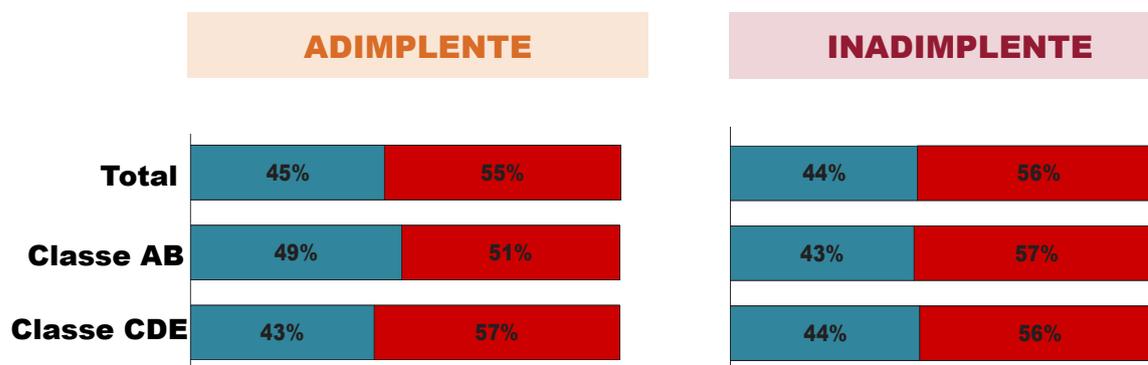
E, por fim, o padrão de renda do brasileiro tem crescido nos últimos anos devido a uma mobilidade social que engloba mais de 40 milhões de pessoas. Elas têm se deslocado das classes mais pobres (D e E) em direção à classe C. Todos esses fatores estruturais contribuem para a mudança no perfil do consumidor e explicam, em grande parte, os resultados obtidos pela pesquisa.

CARACTERÍSTICAS DE ADIMPLENTES E INADIMPLENTES

Gênero - Com base na comparação por gênero, a pesquisa indica que 55% dos adimplentes são do sexo feminino, e 45%, do masculino. Quanto aos inadimplentes, 56% são mulheres, e 44%, homens. Conclui-se que a diferença não é estatisticamente relevante e os números apontam uma semelhança de comportamento entre homens e mulheres.



SEXO



■ Masculino
■ Feminino

Similaridade entre os perfis.

Renda familiar – Dentre os pesquisados, a classe C/D/E (renda até R\$ 2.200,00) representa 64% dos adimplentes e praticamente o mesmo percentual (63%) dos inadimplentes. Há, contudo, uma diferenciação dentro dessa faixa de renda, na qual as classes de menor poder aquisitivo encontram-se em posição mais favorável.

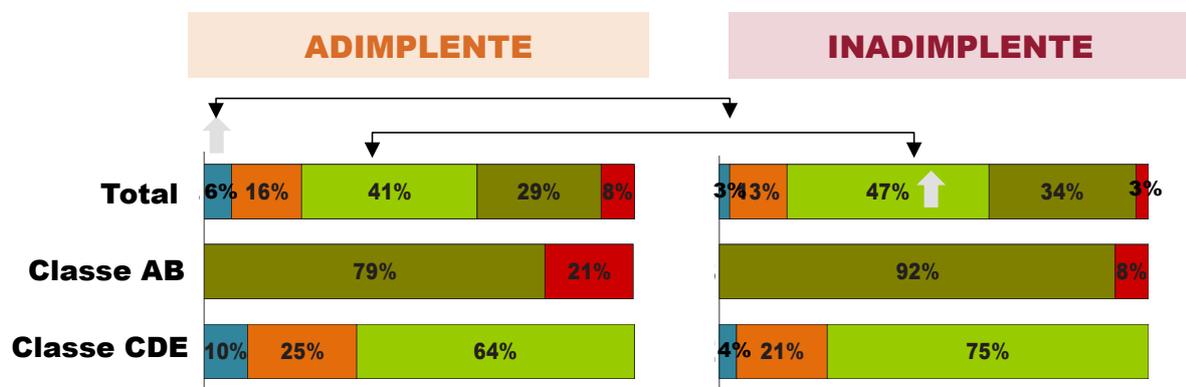
Do total de entrevistados, entre os que representam a classe E (renda até R\$ 600,00), o percentual de não endividados (7%) é superior ao de endividados (3%). Na classe D (renda de R\$ 601,00 a R\$ 905,00), observa-se a mesma correlação: adimplentes são 16%, contra 13% de inadimplentes.

Contudo, a tendência se inverte ao se considerar a classe C (renda de R\$ 906,00 a R\$ 2.200,00), pois o percentual de inadimplentes (47%) torna-se superior ao de adimplentes (41%).

Ocorre aí um fenômeno já registrado na economia brasileira – as pessoas de mais baixa renda tendem a consumir (e, conseqüentemente, a se endividar) menos e, quando o fazem, não têm o mesmo acesso ao crédito de outras classes; além disso, tendem a atrasar menos suas contas para preservar “o pouco que têm no mercado de crédito”, ou seja, o “nome limpo”.

O mesmo fenômeno da classe C se repete em relação aos representantes da classe B (renda de 2.201,00 a R\$ 7.000,00), que se encontram, em sua maioria, inadimplentes (47%, contra 41% dos adimplentes). A classe A (renda acima de R\$ 7.000,00), por sua vez, apresenta maior percentual de não devedores (8%) do que de endividados (3%).

RENDA MÉDIA FAMILIAR



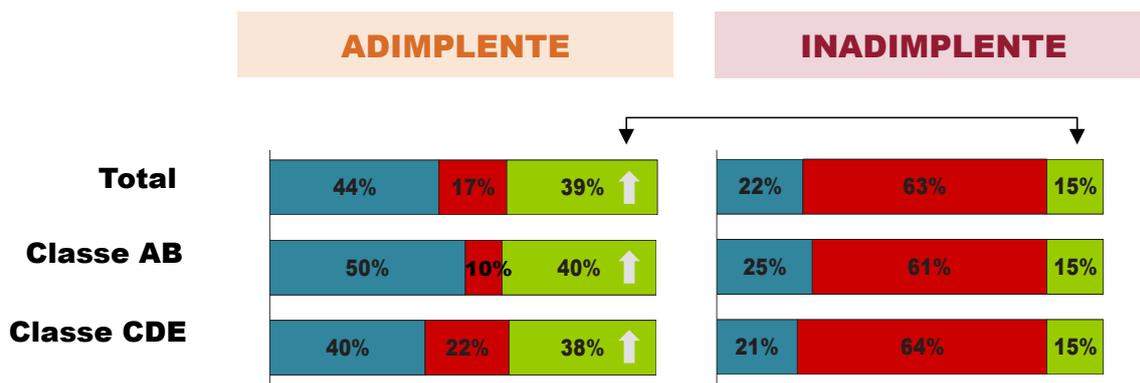
- Até R\$600 (E)
- De R\$601 a R\$905 (D)
- De R\$906 a R\$2200 (C)
- De R\$2201 a R\$7000 (B)
- Acima de R\$ 7000 (A)

↑ Diferença estatística

REINCIDÊNCIAS NA INADIMPLÊNCIA

A pesquisa oferece mais uma revelação interessante. O fato de o consumidor já ter tido o nome incluído em entidades de proteção ao crédito faz com ele procure evitar a reincidência nessa condição. Do total dos adimplentes, 44% revelam que já tiveram o nome incluído no cadastro de devedores, contra 22% dos inadimplentes. É, portanto, bem expressivo, em todas as classes sociais, o percentual dos que já estiveram devendo e que agora estão adimplentes.

NOME INCLUÍDO EM ENTIDADES DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO



- Sim, já estive nessa situação
- Sim, estou no momento
- Nunca estive nessa situação

↑ Diferença estatística

PERFIS DE ADIMPLENTES E INADIMPLENTES

A pesquisa permite aferir algumas características predominantes dos perfis dos entrevistados adimplentes e inadimplentes. Por um lado, pertencer à classe C, ser autônomo, ter gasto fixo com aluguel e possuir baixa escolaridade são algumas das características dos consumidores inadimplentes. Por outro lado, pertencer às classes A, D ou E, ser funcionário público e estar empregado há mais de cinco anos são atributos relacionados a quem mantém as contas em dia.



OUTROS ASPECTOS RELEVANTES DO ESTUDO

A pesquisa identificou ainda inúmeros outros aspectos relacionados ao comportamento dos entrevistados com ou sem dívidas. Dentre eles, alguns merecem destaque:

OCUPAÇÃO PROFISSIONAL

Em relação à ocupação profissional, a pesquisa registra um elevado índice de inadimplentes entre funcionários de empresas privadas (38%) e autônomos (28%). A instabilidade no emprego (típico da iniciativa privada) e mesmo a ausência da carteira assinada são fatores que, certamente, contribuem com a dificuldade de manutenção do pagamento das dívidas em dia. A contrapartida a essa realidade é a baixa inadimplência registrada entre os funcionários públicos (5%), que têm estabilidade no emprego e remuneração estável.

OCUPAÇÃO PROFISSIONAL

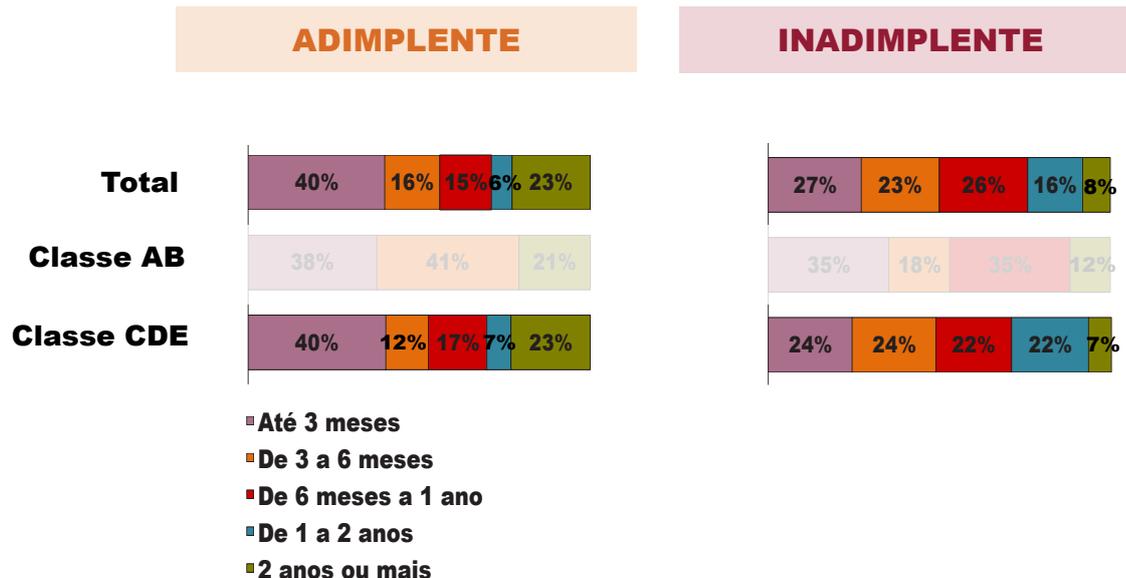
		Adim- plentes	Classe A/B	Classe C/D/E	Inadim- plentes	Classe A/B	Classe C/D/E
PEA	Funcionário empresa privada	27%	24%	29%	38%	41%	36%
	Funcionário público	13%	20%	8%	5%	9%	3%
	Autônomo	15%	13%	16%	28%	20%	32%
	Empresário/Comerciante	2%	5%	<1%	3%	6%	2%
	Profissional liberal	4%	6%	3%	2%	2%	2%
	Estudante/Universitário	5%	3%	7%	2%	5%	1%
	Dona de casa	13%	8%	16%	5%	6%	5%
	Atualmente desempregado	9%	3%	12%	10%	8%	12%
	Outros	12%	18%	9%	6%	4%	7%
PEA (População Economicamente Ativa)		61%	69%	56%	76%	77%	75%

TEMPO EM QUE SE ESTÁ DESEMPREGADO

Ao se considerar apenas os entrevistados desempregados, percebe-se que a situação vai se tornando mais difícil na proporção em que não se consegue nova colocação profissional com o passar do tempo. Na classe C/D/E, por exemplo, nota-se que até o terceiro mês sem emprego o quadro ainda é mais favorável, pois 40% do total encontram-se adimplente. O percentual de devedores cresce após o terceiro mês de desemprego e se estende até o período de dois anos sem trabalho. Depois desse período, a inadimplência volta a cair, certamente porque o consumidor não tem mais recursos para comprar a crédito.



TEMPO QUE ESTÁ DESEMPREGADO
(Apenas para aqueles que estão desempregados atualmente)

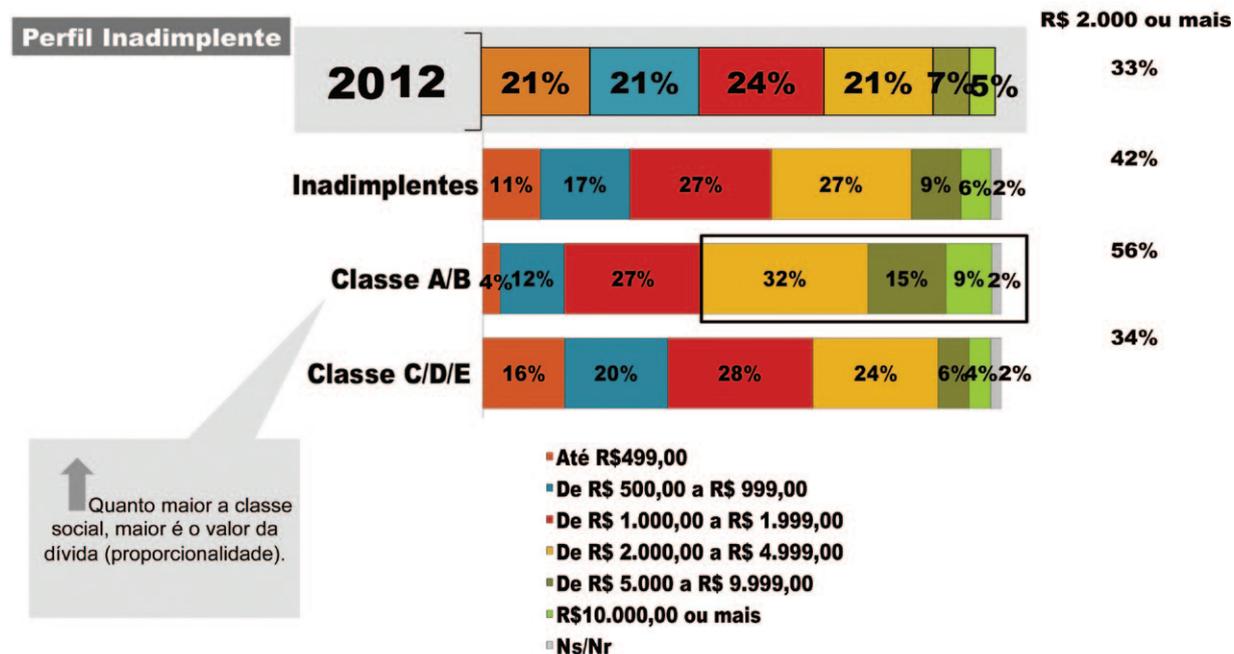


VALOR TOTAL DAS DÍVIDAS

Em relação ao valor total das dívidas entre os inadimplentes, é interessante notar que a situação é pior entre os consumidores de maior poder aquisitivo. Uma dívida que se encontra, por exemplo,

entre os valores de R\$ 2.000,00 e R\$ 4.999,00, é mais frequente na classe A/B (32%) do que na classe C/D/E (24%).

VALOR TOTAL DAS DÍVIDAS



↑ Quanto maior a classe social, maior é o valor da dívida (proporcionalidade).



A IMPORTÂNCIA DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA

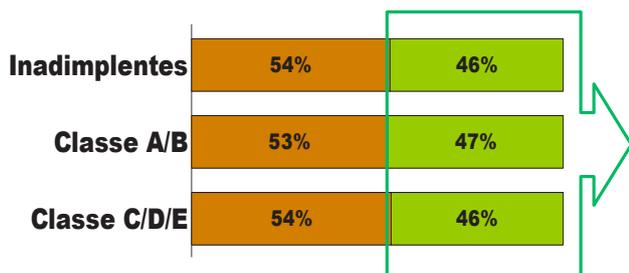
Um dos tópicos que mais chamam atenção na pesquisa está relacionado à seguinte pergunta, direcionada aos entrevistados inadimplentes: a dívida em atraso poderia ter sido evitada?

Nada menos que cerca da metade do total (46%) responde que “sim” (a dívida se deve a um “descontrole”). Ao ser indagado sobre como evitar o atraso, um terço (32%) dos que responderam ‘sim’ na pergunta anterior diz: “realizando um planejamento financeiro e controlando as contas, sem gastar mais do que recebo”. Mesmo a maioria dos entrevistados nessa situação (66%) disse que poderia evitar a dívida “controlando os impulsos e resistindo mais”.

Em outro momento da pesquisa, o item “Falta de controle financeiro/falta de planejamento no orçamento” também surge como o principal motivo (38%) que impossibilitou o pagamento em dia. Ele supera em muito o segundo maior motivo (perda de emprego), que acumulou 17%.

A DÍVIDA PODERIA TER SIDO EVITADA?

Perfil Inadimplente



Não poderia ser evitada, pois foi adquirida por fatores que fugiam do controle (imprevistos com saúde, desemprego, redução salarial, etc.)

Poderia ser evitada, pois a dívida foi um descontrole

Como poderia ter sido evitada



Controlando os impulsos e resistindo de comprar produtos que não eram essenciais

Realizando um planejamento financeiro, controlando as contas, sem gastar mais do que recebo.

Outros

Ns/Nr

Base: 281 / 106 / 175

QUAL O PRINCIPAL MOTIVO

que impossibilitou o pagamento das contas em atraso há mais de 90 dias?

Perfil Inadimplente

	Geral 2012	Geral 2013	Classe A/ B	Classe C/ D/E
Falta de controle financeiro/ falta de planejamento no orçamento	32%	38%	39%	37%
Perdeu o emprego	20%	17%	13%	18%
Redução na renda	5%	10%	12%	10%
Conseguiu crédito fácil e gastou o que eu não podia	-	9%	11%	9%
Emprestou o nome para outros realizarem compras	5%	8%	8%	8%
Teve problemas de saúde/ falecimento	4%	6%	7%	6%
Salário atrasado	6%	3%	2%	3%
Esqueceu de realizar o pagamento	-	2%	2%	2%
Recebeu uma cobrança indevida	4%	2%	3%	2%
Pressão dos filhos/parentes para compras de interesse deles	-	1%	1%	1%
Recebeu fatura com atraso	-	1%	<1%	2%
Outros motivos	24%	1%	<1%	2%

Em todos esses casos, fica claro que o consumidor tem consciência da necessidade de fazer um maior controle financeiro – seja por esforço próprio ou por meio de ajuda de profissionais especializados no tema. Mas o fato de ele ter consciência não é, contudo, determinante – ainda – para ele colocar esse tipo de estratégia em prática.

Isso permite aferir que há um grande espaço para que os consumidores brasileiros recebam algum tipo de educação financeira. Ela não seria apenas necessária, mas, principalmente, bem vinda – especialmente quando o inadimplente reconhece que o atraso poderia ter sido evitado.

Uma das questões primordiais que deve ser abordada em iniciativas relacionadas à educação financeira refere-se ao ‘combate’ ao impulso de compra. Essa é uma mudança de comportamento que só será absorvida com o tempo, pois há no país uma cultura de consumismo impulsivo.

As pessoas precisam tomar consciência de que o hábito de comprar deve estar baseado em uma necessidade concreta – e não em um desejo compulsivo e sem limite.

O fato de novos extratos da população estarem entrando no mercado de consumo, devido ao crescimento da classe C, reforça a importância da necessidade da disseminação de iniciativas de educação financeira.



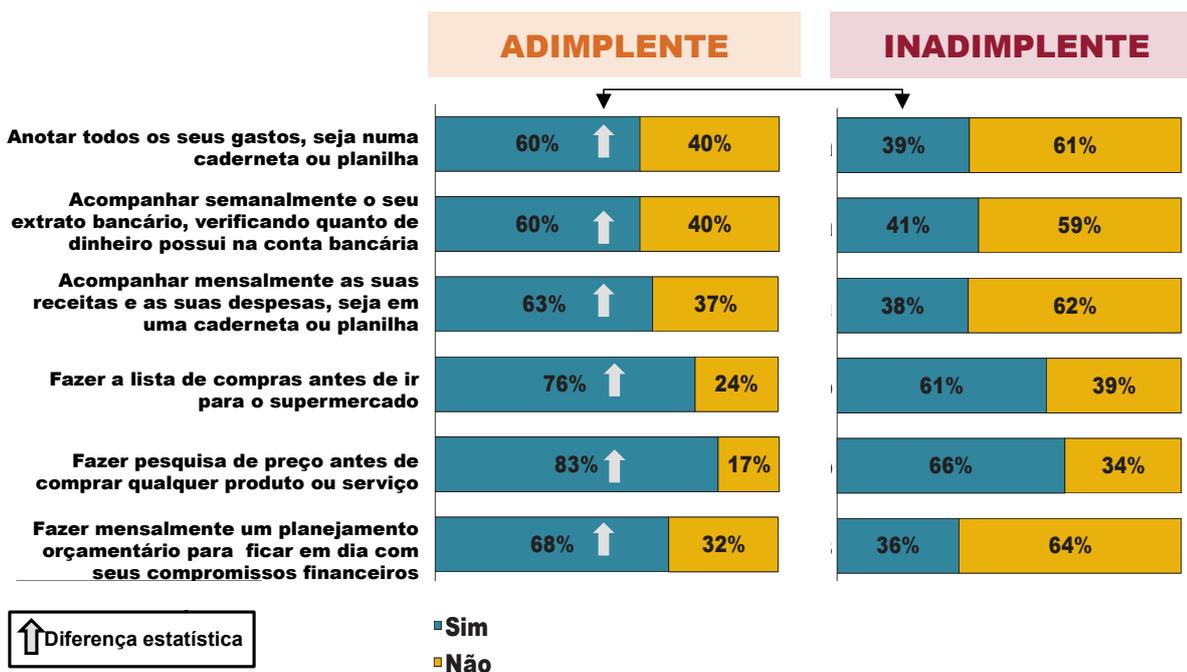


A simples prática de controlar melhor o fluxo financeiro familiar (por meio de ações como anotar gastos, acompanhar extratos bancários, criar planilhas de fluxo de receitas e despesas e fazer listas de produtos a serem comprados em supermercados) já demonstra ser eficiente.

Vale destacar, como se percebe no quadro abaixo, que o consumidor adimplente demonstra ter mais interesse pela gestão financeira doméstica. O acompanhamento sistemático (semanal, quinzenal etc) dos gastos contribui com o controle das finanças. Há casos em que o consumidor tem controle da gestão de seus gastos pessoais, mas deixa de tê-lo em relação à família.

Os consumidores inadimplentes, por sua vez, demonstram pouco interesse com iniciativas relacionadas à gestão financeira, o que, com certeza, contribui com o agravamento de sua condição de devedor.

TEM O HÁBITO DE...



CONCLUSÃO

Essa pesquisa tem uma importância histórica na medida em que apresenta, de modo inédito, as primeiras consequências efetivas das mudanças macroeconômicas promovidas pelo Governo Federal no primeiro semestre do ano passado, quando houve redução generalizada dos juros e o acirramento da concorrência entre os bancos.

O estudo demonstra que o consumidor brasileiro passa a cumprir um papel de extrema relevância no contexto econômico por várias razões. À medida que os bancos, por exemplo, abrem as portas da negociação, o consumidor não pensa duas vezes em aceitar o convite.

Por outro lado, parte significativa da população tem consciência de que os gastos em excesso podem ser evitados e de que vale a pena investir no

planejamento financeiro. O consumidor assume que gasta muito e se prontifica a repensar essa cultura, evitando retornar à condição de inadimplência.

Se ainda existe muito descontrole nos gastos, ele decorre, em grande parte, de uma inexperiência do consumidor, que pela primeira vez tem acesso ao crédito, e também de dificuldades estruturais a sociedade. Entre elas, a baixa escolaridade, o comprometimento da renda com pagamento de aluguel, a instabilidade nos rendimentos e, obviamente, o baixo poder aquisitivo.

Mas as perspectivas são positivas na medida em que há um processo de negociação de dívidas em curso e um potencial interesse do cidadão de consumir de maneira cada vez mais consciente.

