



# INADIMPLÊNCIA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO NO BRASIL

Março 2017



# OBJETIVOS DO ESTUDO



- Mapear as dívidas e o contexto que deixaram os brasileiros com dívidas pendentes de pagamento nos últimos 12 meses;
- Entender como se comportam frente ao processo de negociação das dívidas para recuperação de crédito;

**Público alvo:** residentes em todas as regiões brasileiras, com idade igual ou superior a 18 anos, ambos os sexos e todas as classes sociais, atuais inadimplentes ou ex-inadimplentes negativados há no máximo 12 meses.

**Método de coleta:** pesquisa realizada pessoalmente e pós-ponderada por sexo, idade, valor da dívida e estados.

**Tamanho amostral da Pesquisa:** 602 casos, gerando uma margem de erro no geral de 3,99 p.p para uma confiança a 95%.

**Data de coleta dos dados:** 23 de janeiro a 02 de fevereiro de 2017.



# Caracterização da Amostra

# REGIÃO:



| Região onde mora: | % de entrevistas realizadas |
|-------------------|-----------------------------|
| Sudeste           | 41,4%                       |
| Nordeste          | 27,8%                       |
| Sul               | 14,2%                       |
| Norte             | 8,9%                        |
| Centro-oeste      | 7,7%                        |

|      |       |
|------|-------|
| BASE | Geral |
|      | 602   |

# ESTADO:

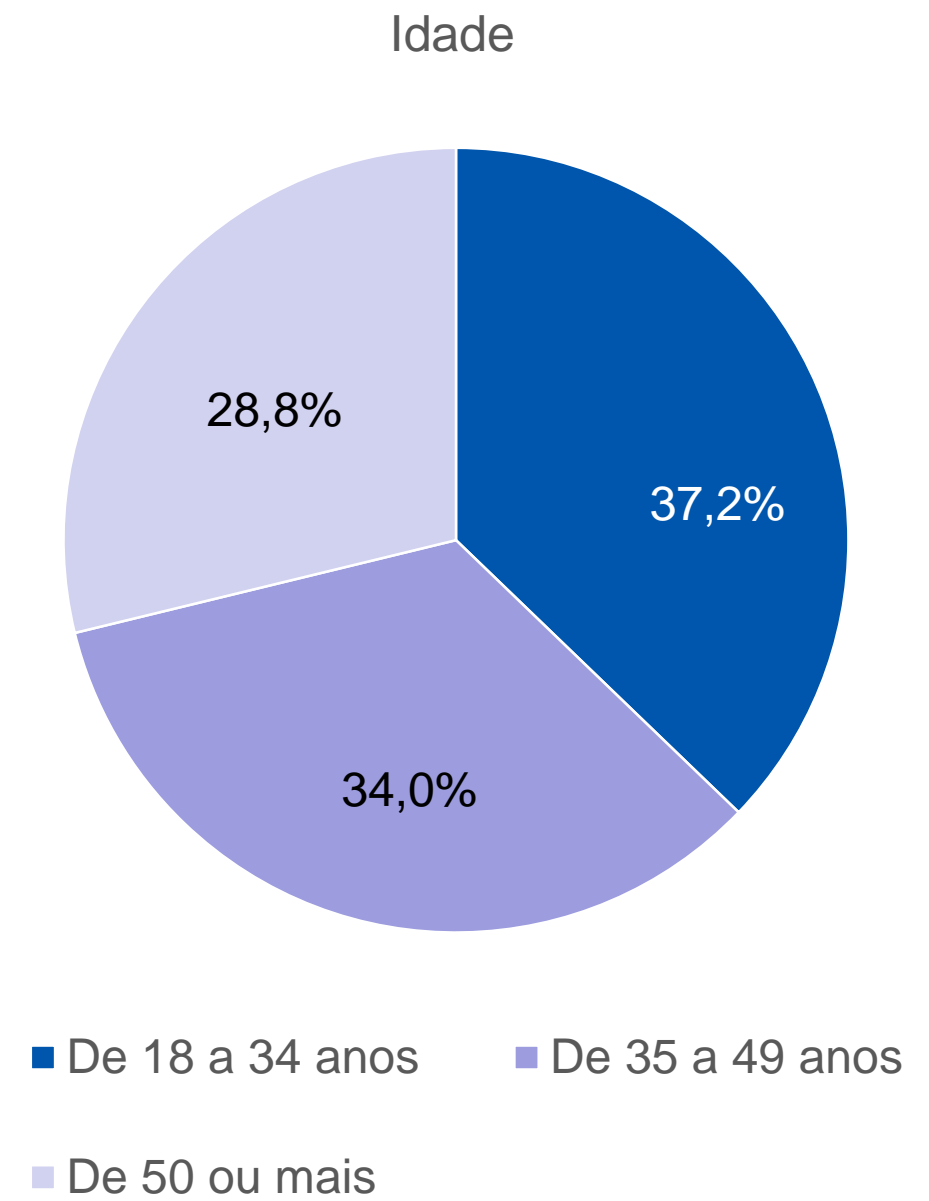
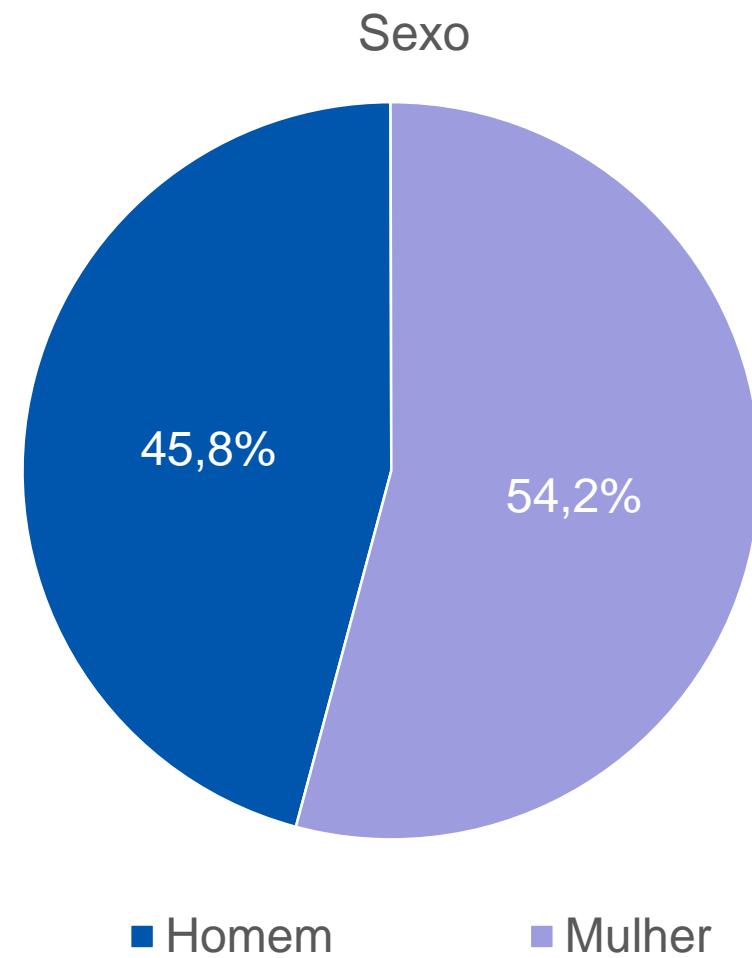
| Estado onde mora   | % da amostra | Estado onde mora    | % da amostra  |
|--------------------|--------------|---------------------|---------------|
| Acre               | 1,0%         | Paraíba             | 1,4%          |
| Alagoas            | 1,5%         | Pará                | 2,3%          |
| Amapá              | 0,6%         | Pernambuco          | 4,9%          |
| Amazonas           | 3,2%         | Piauí               | 1,5%          |
| Bahia              | 7,5%         | Rio de Janeiro      | 13,8%         |
| Ceará              | 5,2%         | Rio Grande do Norte | 2,3%          |
| Distrito Federal   | 3,7%         | Rio Grande do Sul   | 5,9%          |
| Espírito Santo     | 0,4%         | Rondônia            | 1,3%          |
| Goiás              | 2,0%         | Roraima             | 0,3%          |
| Maranhão           | 2,0%         | Santa Catarina      | 1,8%          |
| Mato Grosso        | 0,5%         | Sergipe             | 1,6%          |
| Mato Grosso do Sul | 1,5%         | São Paulo           | 22,7%         |
| Minas Gerais       | 4,4%         | Tocantins           | 0,3%          |
| Paraná             | 6,5%         | <b>Total</b>        | <b>100,0%</b> |

BASE

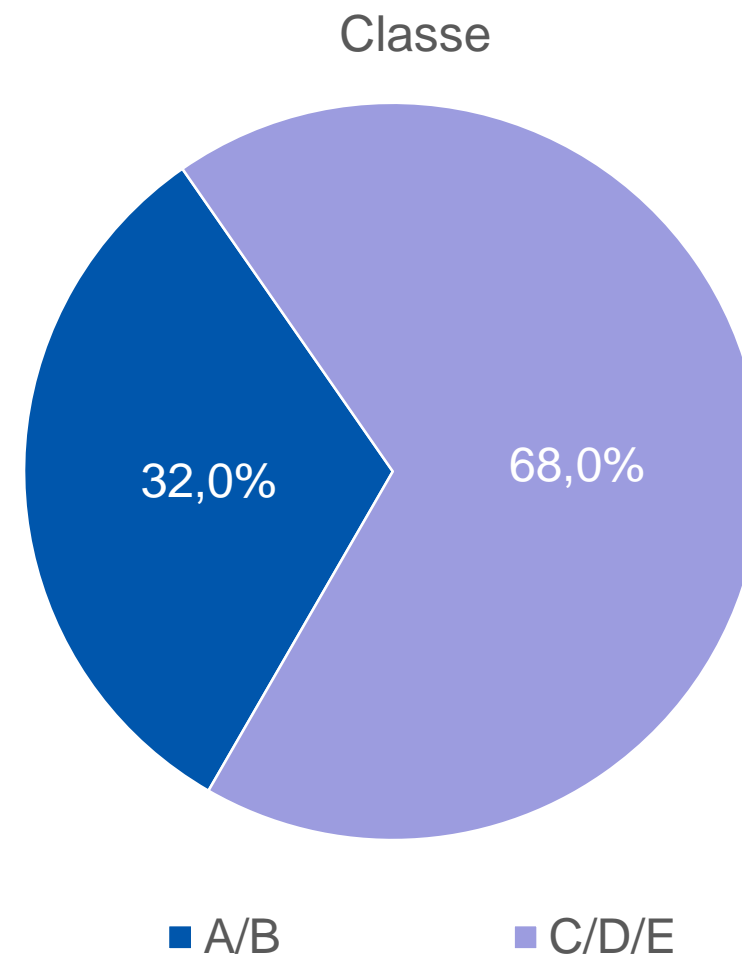
Geral

602

# SEXO | IDADE



|      |       |
|------|-------|
| BASE | Geral |
|      | 602   |

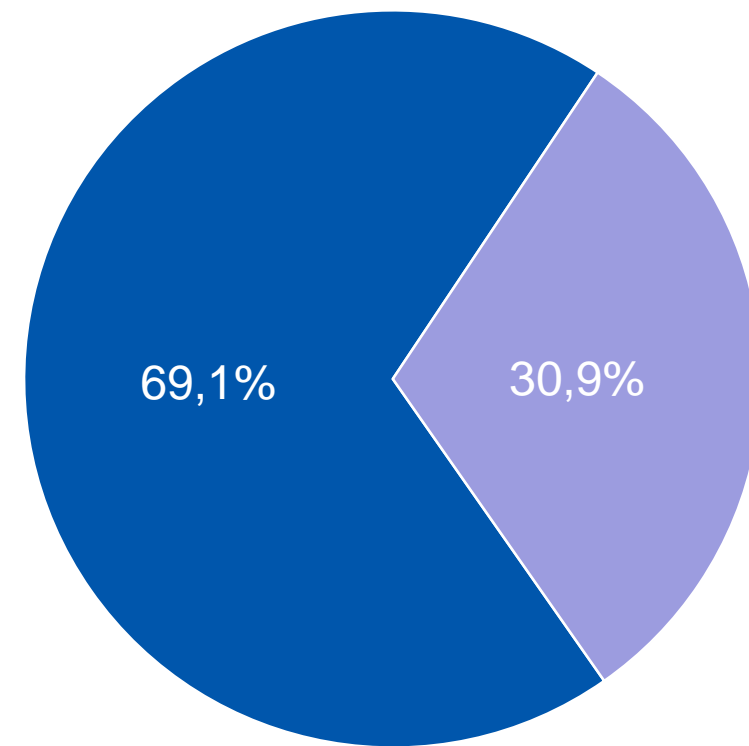


Média de moradores: 3,3

|      |       |
|------|-------|
| BASE | Geral |
|      | 602   |



# INADIMPLENTE X EX-INADIMPLENTE



- Inadimplente
- Ex-Inadimplentes (até 12 meses)

|      |       |
|------|-------|
| BASE | Geral |
|      | 602   |

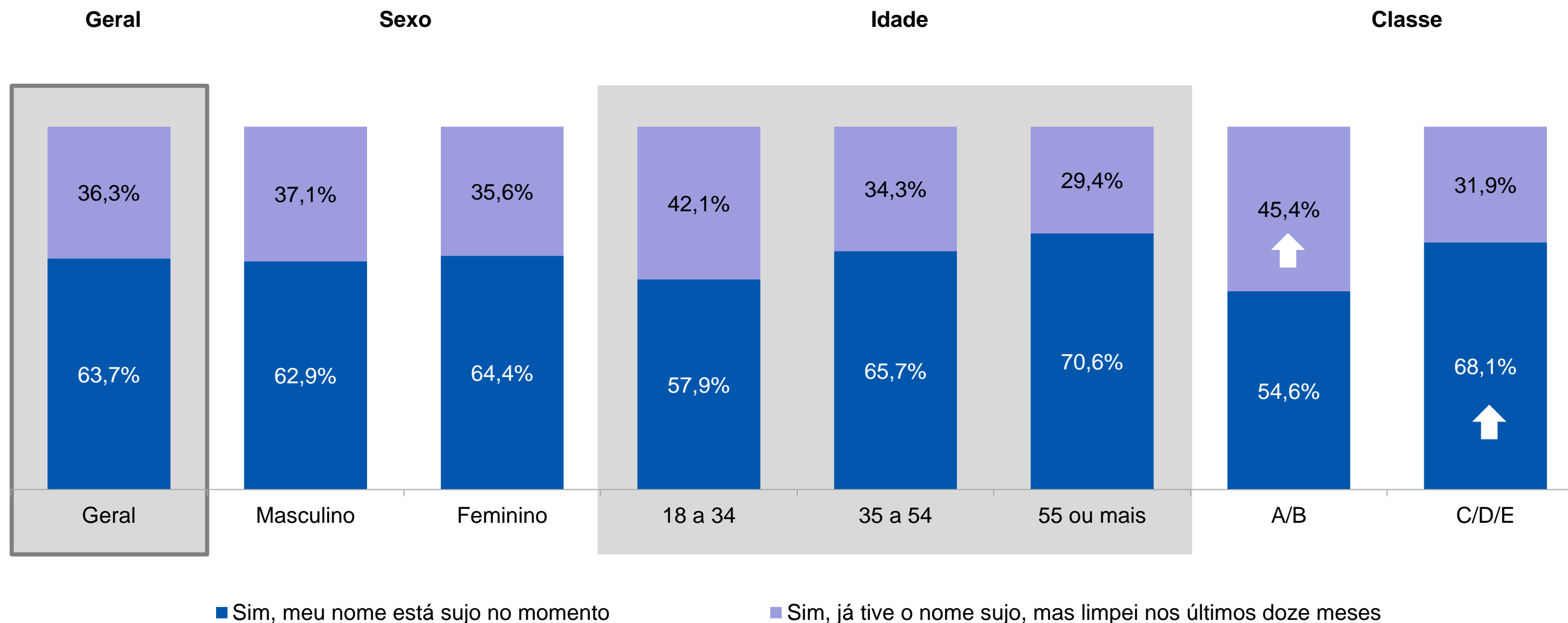


# Mapeamento das dívidas

- As contas não pagas que levaram à inadimplência são principalmente a fatura do cartão de crédito (50%), crediário, carnês e cartão de loja (26%) e os empréstimos (21%). Considerando as compras parceladas e que não foram pagas em sua totalidade, percebe-se que o número médio de parcelas é bastante variável de acordo com o tipo de conta investigado, sendo maior entre o financiamento de carros e motos e também nos empréstimos.
- Na média, os entrevistados têm ou tinham contas em atraso com 2,2 empresas, sendo que 1,9 incluíram o nome do respondente em cadastros de proteção ao crédito. O valor da dívida é de aproximadamente R\$ 3.000,00 e as principais justificativas para o não pagamento são o desemprego (38%), redução da renda (31%) e empréstimo de nome a terceiros (17%).
- A negociação com o credor (34%) e cortes no orçamento (22%) são as principais estratégias que os entrevistados têm para quitar a dívida; e a definição sobre qual conta será paga primeiro prioriza a fatura de cartão de crédito ou de loja e crediário, para que os entrevistados possam usar o crédito novamente (24%), seguido pela conta de menor valor (23%).

- Para quitar a dívida, os entrevistados que pretendem economizar citam principalmente a alimentação fora de casa (36%), compra de vestuário e calçados (34%) e lazer (34%). 19% não economizaram ou não pretendem economizar em nada.
- 35% dos entrevistados resolveram ou acreditam que quitarão suas dívidas em até 6 meses e as maiores barreiras enfrentadas para isto são a dificuldade para negociar com os credores um bom desconto (31%) e a dificuldade para negociar um valor adequado dentro das possibilidades dos inadimplentes (30%). A motivação para a quitação da dívida é o fato de ser considerado o correto a se fazer (56%) e o desconforto de se ter o nome sujo (53%). Entre aqueles que estão inadimplentes atualmente e não pretendem pagar (4%), o principal impeditivo é a percepção de cobranças injustas ou excessivas (61%).
- 68% dos entrevistados já vivenciaram alguma consequência por terem o nome sujo, principalmente não conseguir fazer cartões de crédito ou de loja (32%). 88% mudaram de alguma forma o seu comportamento em relação a gestão do orçamento após a experiência de ter o nome sujo, sendo a mais frequente realizar um maior controle dos gastos (31%). 54% dos entrevistados acreditam que é sempre importante ter o nome limpo, independente da situação.

# INADIMPLENTE X EX-INADIMPLENTE: 64% dos entrevistados são atuais inadimplentes, sobretudo aqueles pertencentes às classes C/D/E.



| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

**CONTAS QUE DEIXARAM O NOME SUJO: O não pagamento do cartão de crédito é o principal motivo da inadimplência (50%, sobretudo entre as pessoas com 35 anos ou mais), seguido pelo crediário, carnê e/ou cartão de loja (26%, com destaque nas classes C/D/E) e os empréstimos (21%, principalmente nas classes A/B).**



| Respostas - RM   | Geral | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe  |         |
|--|-------|-----------|----------|---------|---------|------------|---------|---------|
|  |       | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B     | C/D/E   |
| Cartões de crédito de operadoras de cartão/ bancos   | 50,1% | 51,9%     | 48,6%    | 33,8% ↓ | 57,0%   | 66,2%      | 53,7%   | 48,4%   |
| Crediário, carnês e/ou cartão de lojas varejistas de roupas, calçados, acessórios, eletroeletrônicos | 26,5% | 25,0%     | 27,7%    | 30,4%   | 26,8%   | 18,0%      | 18,3%   | 30,4% ↑ |
| Empréstimos  | 20,7% | 23,7%     | 18,2%    | 12,4% ↓ | 24,2%   | 29,0%      | 29,0% ↑ | 16,7%   |
| Cheque especial  | 16,2% | 20,2% ↑   | 12,8%    | 11,7%   | 17,8%   | 21,3%      | 22,1% ↑ | 13,4%   |
| Telefone fixo ou celular   | 15,0% | 15,8%     | 14,3%    | 17,0%   | 15,4%   | 10,0%      | 7,2%    | 18,7% ↑ |
| Escola, faculdade, cursos  | 9,6%  | 7,9%      | 11,0%    | 13,4%   | 8,6%    | 4,2%       | 6,1%    | 11,2% ↑ |
| TV por assinatura  | 9,5%  | 10,8%     | 8,4%     | 11,7%   | 10,2%   | 3,7% ↓     | 8,3%    | 10,1%   |
| Internet   | 8,2%  | 9,1%      | 7,4%     | 13,8% ↑ | 4,9%    | 4,8%       | 7,3%    | 8,6%    |
| Luz  | 4,1%  | 4,8%      | 3,6%     | 5,3%    | 4,0%    | 2,1%       | 5,1%    | 3,7%    |
| Financiamento de carro/moto  | 3,6%  | 5,9% ↑    | 1,7%     | 1,5%    | 5,2%    | 4,0%       | 4,6%    | 3,2%    |
| Água   | 3,2%  | 2,4%      | 3,8%     | 3,3%    | 4,1%    | 0,7%       | 3,7%    | 3,0%    |
| Plano de saúde   | 2,5%  | 2,6%      | 2,4%     | 3,6%    | 1,4%    | 2,7%       | 4,9% ↑  | 1,3%    |
| Financiamento de imóvel  | 2,4%  | 3,7%      | 1,3%     | 1,0%    | 2,8%    | 4,2%       | 5,0% ↑  | 1,2%    |
| Aluguel  | 2,3%  | 2,0%      | 2,6%     | 3,1%    | 2,0%    | 1,7%       | 4,3% ↑  | 1,4%    |
| Condomínio   | 1,7%  | 2,1%      | 1,3%     | 0,8%    | 1,2%    | 4,6% ↑     | 2,0%    | 1,5%    |
| Outros   | 5,9%  | 7,8%      | 4,3%     | 6,0%    | 6,3%    | 4,5%       | 8,7% ↑  | 4,5%    |
| Não sabe   | 1,0%  | 2,1% ↑    | 0,1%     | 2,2%    | 0,4%    | 0,0%       | 0,4%    | 1,3%    |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

**NÚMERO MÉDIO DE PARCELAS FEITAS NO MOMENTO DA COMPRA X PARCELAS NÃO PAGAS:** O número médio de parcelas é bastante variável de acordo com o tipo de conta investigado, sendo maior entre o financiamento de carros e motos e também nos empréstimos. O percentual de pessoas que não tem conhecimento do número de parcelas feitas no momento da compra é significativo, sobretudo no cartão de crédito. Já o percentual de pessoas que não sabem quantas parcelas deixou de pagar é maior em cartão de crédito e empréstimos.

\* Apenas para quem teve nome sujo por contas de cartão de crédito, lojas, financiamentos ou empréstimos,

\*\* Foram apresentadas apenas as contas com 30 casos ou mais.

| Contas  | Número médio de parcelas feitas no momento da compra | % de entrevistados que não sabem o número total de parcelas feitas no momento da compra | Número médio de parcelas não pagas | % de entrevistados que não sabem quantas parcelas deixou de pagar |
|---|--|---|------------------------------------|---|
| Financiamento de carro/moto (1)                           | 37,4   | 15,2%   | 7,8                                | 23,2%   |
| Empréstimos (2)   | 28,2   | 35,5%   | 9,4                                | 38,5%   |
| Cartão de crédito de operadoras de cartão e/ou bancos (3) | 6,9  | 48,8%   | 3,4                                | 41,3%   |
| Crediário, carnês e/ou cartão de lojas varejistas (4)     | 6,6  | 35,1%   | 3,5                                | 31,5%   |

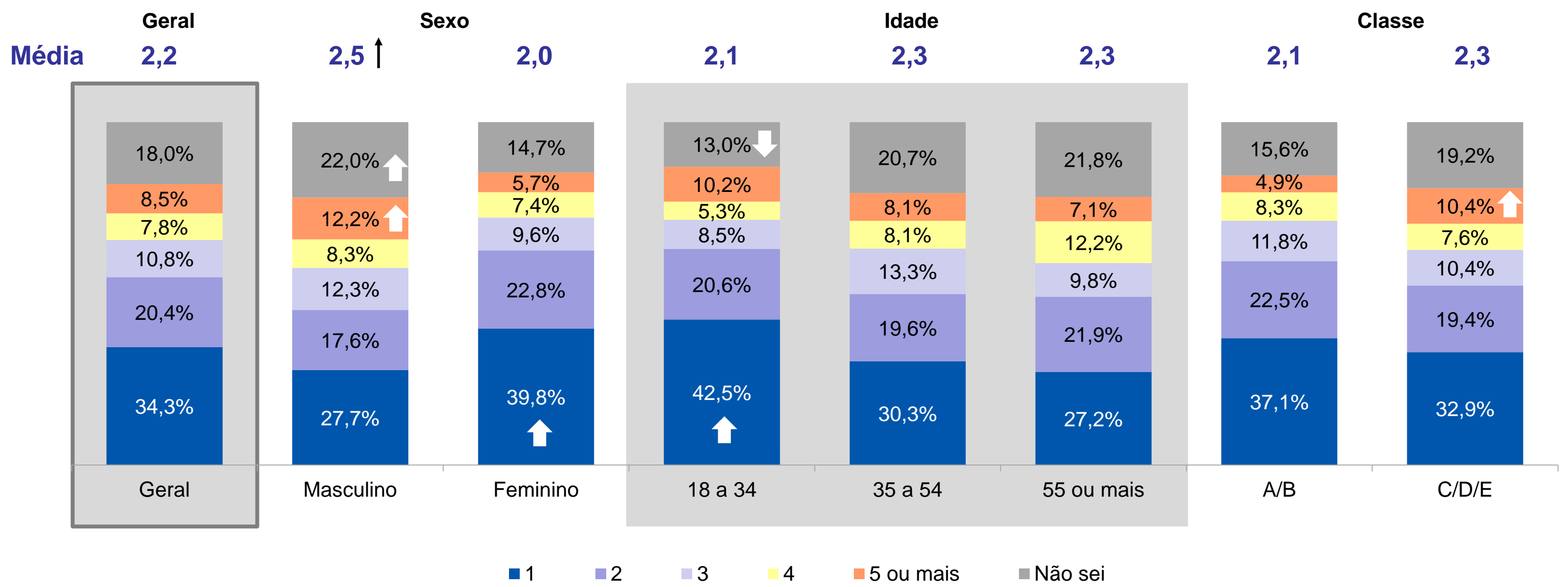
| Base | 1  | 2   | 3   | 4   |
|------|----|-----|-----|-----|
|      | 33 | 143 | 349 | 175 |

# NÚMERO DE EMPRESAS EM QUE TEM/TINHA CONTAS EM ATRASO INDEPENDENTE DE TEREM REGISTRADO O NOME EM BUREAUS DE CRÉDITO:



**Em média, os entrevistados devem ou deviam a 2,2 empresas diferentes, média que aumenta entre os homens. 27% dos entrevistados devem ou deviam a 3 empresas ou mais.**

\* O cálculo da média desconsiderou as pessoas que não souberam responder e os outliers.



| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

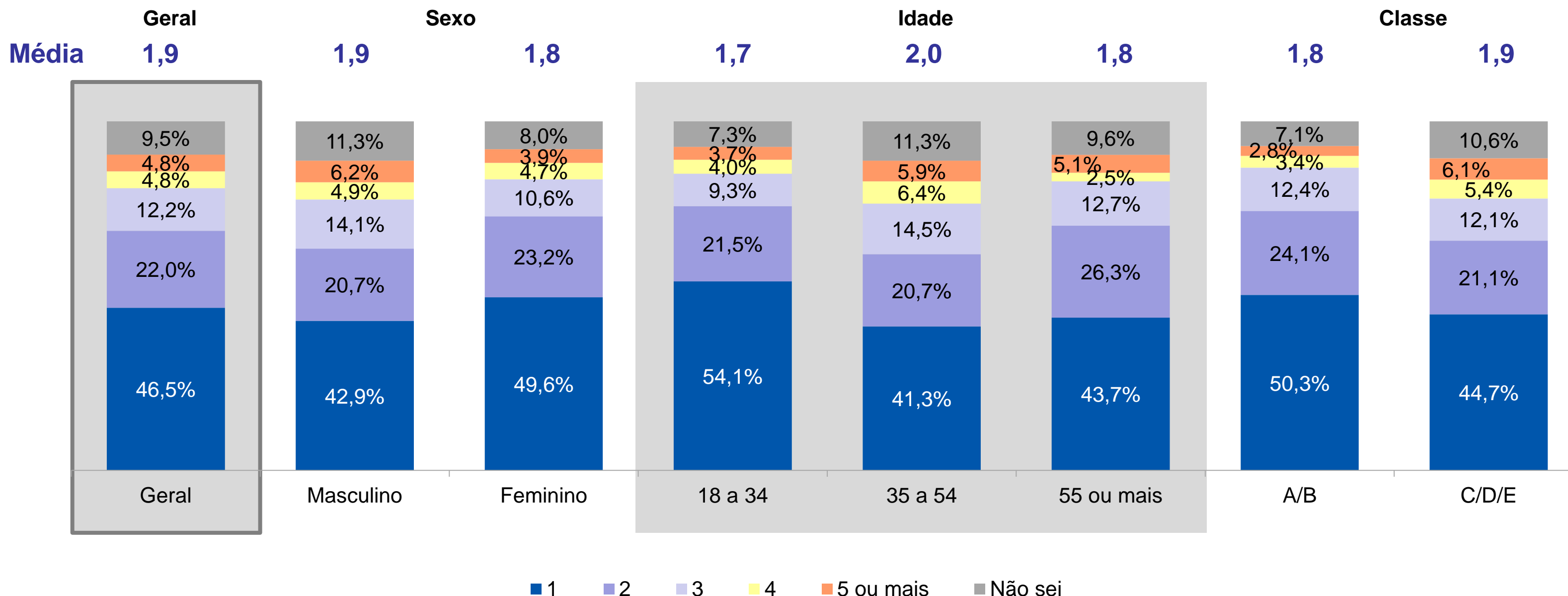


# NÚMERO DE EMPRESAS QUE REGISTRARAM SEU NOME EM BUREAUS DE CRÉDITO:

O número médio de empresas que negativaram os entrevistados é de aproximadamente 2. 22% dos entrevistados tiveram o nome incluído nestes cadastros por 3 ou mais empresas.



\* O cálculo da média desconsiderou as pessoas que não souberam responder e os outliers.



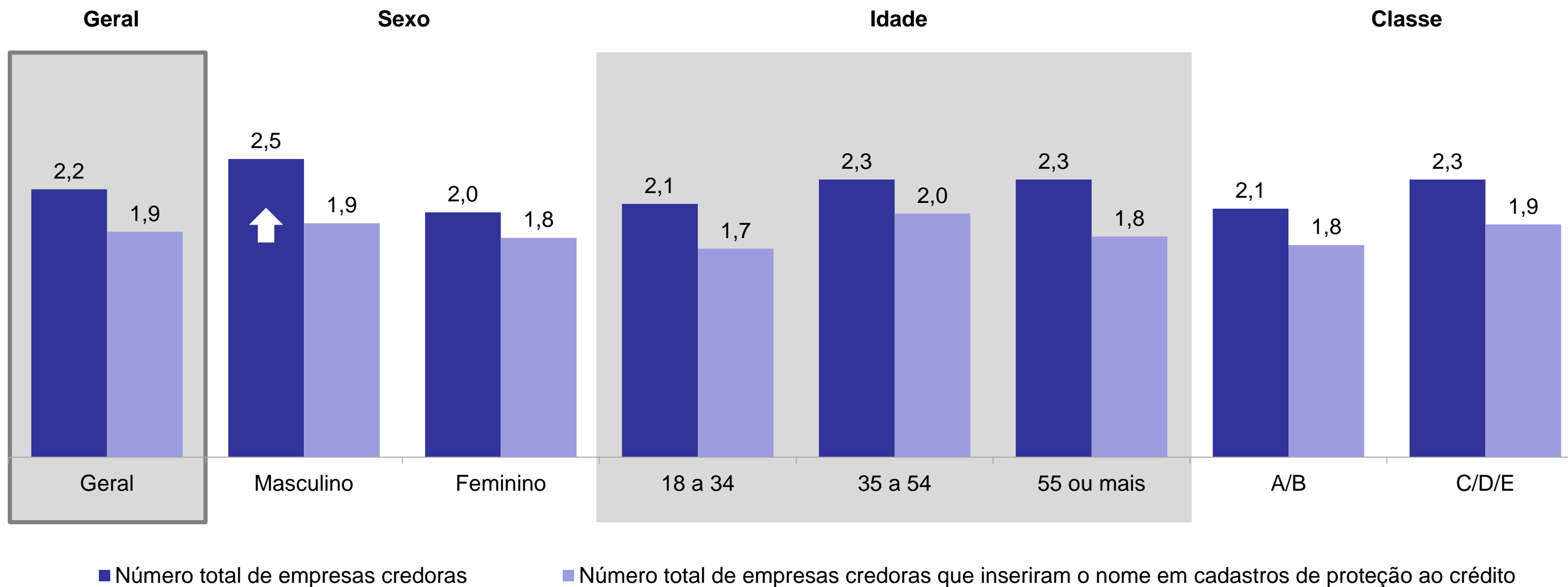
| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

# NÚMERO DE EMPRESAS CREDORAS INDEPENDENTE DE TEREM REGISTRADO EM BUREAUS DE CRÉDITO X EMPRESAS QUE NEGATIVARAM O NOME:

**Na média, os entrevistados têm ou tinham contas em atraso com 2,2 empresas, sendo que 1,9 registraram o nome do consumidor em cadastros de proteção ao crédito.**



\* O cálculo da média desconsiderou as pessoas que não souberam responder e os outliers.



|       |       |        |         |         |            |     |       |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

# VALOR TOTAL DA DÍVIDA ATUAL OU DE QUANDO FOI



**QUITADA:** Em média a dívida dos entrevistados é/era de aproximadamente R\$ 3.000,00, valor que aumenta entre os homens, pessoas com idade superior a 35 anos e das classes A/B.

\* Foram desconsiderados os outliers para o cálculo da média

| Respostas - RU               | Geral  | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe  |         |
|------------------------------|--------|-----------|----------|---------|---------|------------|---------|---------|
|                              |        | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B     | C/D/E   |
| Até R\$ 300,00               | 35,6%  | 26,7%     | 42,8% ↑  | 48,0%   | 31,3%   | 21,3%      | 26,4%   | 39,9% ↑ |
| R\$ 300,01 a R\$ 1.000,00    | 15,7%  | 13,3%     | 17,3%    | 19,4%   | 14,0%   | 10,3%      | 11,6%   | 16,9%   |
| R\$ 1.000,01 a R\$ 3.000,00  | 15,5%  | 16,5%     | 14,6%    | 13,0%   | 17,4%   | 16,0%      | 15,2%   | 15,7%   |
| R\$ 3.000,01 a R\$ 5.000,00  | 10,5%  | 13,3% ↑   | 8,1%     | 7,2%    | 10,4%   | 17,1%      | 13,9%   | 8,8%    |
| R\$ 5.000,01 a R\$ 10.000,00 | 8,5%   | 10,0%     | 7,3%     | 5,5%    | 10,6%   | 9,6%       | 11,3%   | 7,2%    |
| Acima de R\$ 10.000,00       | 14,2%  | 20,4% ↑   | 9,6%     | 6,4% ↓  | 16,8%   | 25,1%      | 22,4% ↑ | 10,9%   |
| Total                        | 100,0% | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0%  | 100,0%  |

**Média (R\$) \*\***

**R\$ 2.918,09 R\$ 3.536,22 ↑ R\$ 2.438,17 R\$ 1.980,83 ↓ R\$ 3.467,33 R\$ 3.695,38 R\$ 3.857,42 ↑ R\$ 2.504,39**

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

# MOTIVOS QUE IMPOSSIBILITARAM O PAGAMENTO DA(S)

## CONTA(S) QUE DEIXARAM O NOME SUJO: A perda do emprego é o

principal motivo que levou à inadimplência (38%, sobretudo entre as mulheres, pessoas com até 54 anos e das classes C/D/E), seguido pela diminuição da renda (31%, sobretudo entre os homens e pessoas mais velhas) e empréstimo de nome (17%).



| Respostas - RM  | Geral | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe  |         |
|---|-------|-----------|----------|---------|---------|------------|---------|---------|
|   |       | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B     | C/D/E   |
| Perdi o emprego ou alguém da família ficou desempregado                                     | 38,2% | 30,9%     | 44,3% ↑  | 38,0%   | 44,5%   | 23,8% ↓    | 32,0%   | 41,1% ↑ |
| Minha renda diminuiu  | 30,8% | 38,4% ↑   | 24,4%    | 25,2%   | 30,6%   | 42,2% ↑    | 29,5%   | 31,4%   |
| Emprestei o nome para outros realizarem compras e não foi feito o pagamento                 | 16,8% | 17,0%     | 16,7%    | 20,3%   | 14,1%   | 16,4%      | 17,0%   | 16,8%   |
| Salário atrasado ou não pago  | 9,6%  | 12,1%     | 7,5%     | 11,9%   | 8,6%    | 7,4%       | 10,3%   | 9,2%    |
| A cobrança foi indevida ou injusta e não paguei   | 9,3%  | 9,7%      | 8,9%     | 7,7%    | 9,6%    | 11,6%      | 9,3%    | 9,2%    |
| Foi fazendo compras e sem perceber gastou mais do que deveria                               | 8,5%  | 9,2%      | 7,9%     | 8,9%    | 7,2%    | 10,7%      | 10,1%   | 7,7%    |
| Tive problemas financeiros em decorrência do falecimento ou doença de alguma pessoa próxima | 8,0%  | 8,5%      | 7,6%     | 4,3% ↓  | 9,6%    | 11,6%      | 9,7%    | 7,2%    |
| Esqueci de realizar o pagamento   | 6,9%  | 6,1%      | 7,6%     | 13,1% ↑ | 2,4%    | 5,4%       | 3,6%    | 8,5% ↑  |
| Tive problemas de saúde   | 6,2%  | 6,8%      | 5,6%     | 2,6% ↓  | 6,6%    | 12,1%      | 5,8%    | 6,3%    |
| Recebi fatura com atraso  | 5,5%  | 6,2%      | 4,9%     | 11,4% ↑ | 1,8%    | 2,3%       | 4,4%    | 6,0%    |
| Fez compras mesmo sabendo que não tinha dinheiro para pagar                                 | 3,1%  | 4,6%      | 1,9%     | 1,4%    | 3,1%    | 6,6%       | 2,5%    | 3,4%    |
| Pressão dos filhos para comprar algo que não tinha condições no momento                     | 0,8%  | 0,5%      | 1,1%     | 0,0%    | 1,2%    | 1,6%       | 1,3%    | 0,6%    |
| Não sabe  | 0,8%  | 0,7%      | 0,9%     | 0,2%    | 0,3%    | 3,1% ↑     | 0,8%    | 0,8%    |
| Outros  | 5,6%  | 7,6%      | 4,0%     | 2,7%    | 9,2% ↑  | 3,2%       | 10,8% ↑ | 3,1%    |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

# COMO QUITOU OU PRETENDE QUITAR AS CONTAS EM

**ATRASSO?** Fazer acordo com o credor é a principal estratégia dos negativados para pagar as contas em atraso (34%), seguido por economia por meio de cortes no orçamento (22%) e gerando alguma renda extra (18%, destaque para os homens).



\* Apenas para quem já pagou ou pretende pagar a dívida

| Respostas - RM  | Geral | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe |        |
|---|-------|-----------|----------|---------|---------|------------|--------|--------|
|   |       | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B    | C/D/E  |
| Acordo com credor, parcelando o valor que estava em débito                | 34,0% | 34,9%     | 33,3%    | 32,0%   | 33,8%   | 38,7%      | 38,8%  | 31,8%  |
| Fazendo alguns cortes no orçamento, ou seja, economizando                 | 22,3% | 21,9%     | 22,7%    | 26,2%   | 19,0%   | 22,2%      | 23,5%  | 21,8%  |
| Gerando alguma renda além da que tem hoje, fazendo "bico"                 | 18,2% | 23,0% ↑   | 14,2%    | 15,4%   | 19,4%   | 21,0%      | 18,7%  | 17,9%  |
| Recebendo pagamento de dívidas de terceiros                               | 9,0%  | 14,4% ↑   | 4,5%     | 7,5%    | 6,1%    | 18,7% ↑    | 10,6%  | 8,2%   |
| Utilizando o (13º) Décimo Terceiro Salário                                | 7,3%  | 9,7% ↑    | 5,2%     | 5,3%    | 9,7%    | 5,7%       | 8,0%   | 7,0%   |
| Utilizando dinheiro da reserva financeira (poupança/outras investimentos) | 6,9%  | 5,7%      | 7,8%     | 8,4%    | 4,8%    | 8,6%       | 7,1%   | 6,8%   |
| Pegando um empréstimo com amigos ou parentes                              | 6,7%  | 4,4%      | 8,6% ↑   | 4,9%    | 8,7%    | 5,7%       | 6,1%   | 7,0%   |
| Vendendo algum bem que possui (carro, eletrodomésticos, etc)              | 6,2%  | 8,1%      | 4,6%     | 5,7%    | 5,2%    | 9,5%       | 4,9%   | 6,8%   |
| Vendendo as férias  | 4,7%  | 7,6% ↑    | 2,3%     | 3,5%    | 7,1%    | 1,5%       | 3,8%   | 5,1%   |
| Utilizando empréstimo consignado  | 4,1%  | 5,8%      | 2,7%     | 1,4%    | 4,1%    | 9,6% ↑     | 4,3%   | 4,0%   |
| Utilizando um bônus que recebi da empresa                                 | 2,9%  | 4,7% ↑    | 1,5%     | 3,7%    | 3,2%    | 0,7%       | 2,9%   | 3,0%   |
| Utilizando empréstimo pessoal   | 2,1%  | 2,6%      | 1,8%     | 1,0%    | 1,8%    | 5,4%       | 2,7%   | 1,9%   |
| Recorri a um agiota   | 0,7%  | 1,0%      | 0,4%     | 0,3%    | 0,7%    | 1,4%       | 0,5%   | 0,8%   |
| Outros  | 8,7%  | 8,0%      | 9,4%     | 9,0%    | 11,3%   | 2,0% ↓     | 9,0%   | 8,6%   |
| Não sei   | 4,9%  | 4,8%      | 4,9%     | 5,9%    | 4,4%    | 3,9%       | 1,7%   | 6,3% ↑ |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 569   | 267   | 302    | 218     | 246     | 105        | 193 | 376   |

# ONDE ECONOMIZOU OU ECONOMIZA PARA SALDAR A(S)



**CONTA(S) EM ATRASO:** A alimentação fora de casa (36%, sobretudo 55 anos ou mais e classes A/B), compra de itens do vestuário e calçados (34%) e lazer (34%, sobretudo pessoas mais velhas) são os itens que os inadimplentes mais economizam para pagar a dívida. Entretanto, 19% não fazem qualquer tipo de economia, principalmente aqueles com idade até 54 anos.

\* Apenas para quem já pagou ou pretende pagar a dívida.

| Respostas - RM  | Geral        | Sexo         |              | Idade        |              |                | Classe       |              |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
|   |              | Masculino    | Feminino     | 18 a 34      | 35 a 54      | 55 ou mais     | A/B          | C/D/E        |
| Alimentação fora de casa, idas a bares e restaurantes       | 36,1%        | 37,3%        | 35,2%        | 31,4%        | 35,4%        | 47,5% ↑        | 42,0% ↑      | 33,4%        |
| Vestuário e Calçados  | 34,4%        | 34,6%        | 34,2%        | 30,5%        | 37,8%        | 34,2%          | 36,9%        | 33,3%        |
| Lazer   | 34,0%        | 36,5%        | 31,9%        | 23,7%        | 34,5%        | 53,9%          | 37,1%        | 32,6%        |
| Salão de beleza, manicure, massagens, cosméticos, maquiagem | 25,5%        | 13,0%        | 36,1% ↑      | 25,0%        | 22,9%        | 32,9%          | 24,9%        | 25,8%        |
| Supermercado e/ou alimentação dentro de casa                | 13,3%        | 13,7%        | 12,9%        | 13,1%        | 13,2%        | 13,9%          | 14,8%        | 12,6%        |
| TV por assinatura   | 10,9%        | 17,8% ↑      | 5,1%         | 8,4%         | 11,4%        | 14,7%          | 9,3%         | 11,6%        |
| Telefonia celular   | 9,1%         | 10,1%        | 8,3%         | 6,8%         | 9,9%         | 12,0%          | 8,4%         | 9,4%         |
| Energia Elétrica  | 7,6%         | 7,3%         | 7,8%         | 12,7%        | 4,0%         | 5,7%           | 7,7%         | 7,5%         |
| Internet  | 5,5%         | 9,0% ↑       | 2,6%         | 7,0%         | 5,1%         | 3,5%           | 4,3%         | 6,1%         |
| Telefonia fixa  | 5,1%         | 5,2%         | 4,9%         | 3,9%         | 4,8%         | 8,0%           | 3,9%         | 5,6%         |
| Água  | 1,7%         | 1,0%         | 2,2%         | 0,5%         | 3,1%         | 0,9%           | 0,5%         | 2,2%         |
| Outros  | 5,9%         | 7,1%         | 4,9%         | 4,6%         | 8,9%         | 1,6% ↓         | 6,6%         | 5,6%         |
| <b>Não estou economizando/não economizei</b>                | <b>19,5%</b> | <b>21,5%</b> | <b>17,9%</b> | <b>25,2%</b> | <b>18,7%</b> | <b>10,0%</b> ↓ | <b>19,4%</b> | <b>19,6%</b> |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 569   | 267   | 302    | 218     | 246     | 105        | 193 | 376   |

# DÍVIDA QUE PAGOU OU PRETENDE PAGAR EM 1º LUGAR?



**Percebe-se que as escolhas dos entrevistados são, em boa parte, equivocadas de acordo com os conceitos da educação financeira, uma vez que 24% optam por pagar primeiro a conta de cartão, crediário ou cartão de loja para poderem acessar ao crédito novamente, seguida pela conta de menor valor (23%). Apenas em terceiro lugar, aparece a conta com a taxa de juros mais alta (19%).**

\* Apenas para quem pretende pagar as contas e tem mais de uma conta em atraso

| Respostas - RU   | Geral  | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe  |        |
|--|--------|-----------|----------|---------|---------|------------|---------|--------|
|  |        | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B     | C/D/E  |
| A conta de cartão de crédito, crediário ou cartão de loja para poder usar este crédito novamente | 23,9%  | 22,6%     | 25,1%    | 15,1%   | 30,5%   | 22,5%      | 20,8%   | 25,4%  |
| A conta de menor valor   | 22,6%  | 27,5%     | 18,1%    | 29,6%   | 20,9%   | 14,7%      | 22,4%   | 22,7%  |
| A conta com a taxa de juros mais alta  | 18,8%  | 19,0%     | 18,5%    | 11,2%   | 18,1%   | 33,9% ↑    | 26,1% ↑ | 15,2%  |
| A conta de valor final mais alto   | 18,1%  | 16,4%     | 19,7%    | 25,6%   | 14,2%   | 14,6%      | 21,5%   | 16,4%  |
| Contas de serviços como internet, luz, água, telefone para não ter o serviço cortado             | 9,1%   | 5,4%      | 12,6% ↑  | 5,5%    | 11,8%   | 8,9%       | 4,8%    | 11,3%  |
| A conta do cobrador mais insistente e/ou inconveniente para me livrar dele                       | 2,2%   | 4,0% ↑    | 0,5%     | 3,6%    | 0,8%    | 3,4%       | 1,2%    | 2,7%   |
| Outros   | 5,3%   | 5,1%      | 5,5%     | 9,5%    | 3,7%    | 2,0%       | 3,2%    | 6,3%   |
| Total  | 100,0% | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0%  | 100,0% |

|       |       |        |         |         |            |     |       |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
| 284   | 138   | 146    | 106     | 127     | 51         | 100 | 184   |

# TEMPO QUE DEMOROU OU ACREDITA QUE IRÁ DEMORAR PARA PAGAR A DÍVIDA: 35% dos inadimplentes e ex-inadimplentes que souberam opinar acreditam que irão quitar/quitaram suas dívidas em até 6 meses.



| Respostas - RU  | Geral  | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe  |        |
|---|--------|-----------|----------|---------|---------|------------|---------|--------|
|   |        | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B     | C/D/E  |
| Até 1 mês   | 9,2%   | 10,4%     | 8,2%     | 14,6% ↑ | 6,5%    | 4,9%       | 7,4%    | 10,0%  |
| De 2 a 3 meses  | 11,0%  | 7,9%      | 13,7% ↑  | 15,4%   | 8,5%    | 8,3%       | 8,9%    | 12,0%  |
| De 4 a 6 meses  | 15,1%  | 14,3%     | 15,8%    | 15,5%   | 12,3%   | 21,0%      | 17,4%   | 14,1%  |
| De 6 meses a 1 ano  | 20,0%  | 19,4%     | 20,5%    | 16,5%   | 23,8%   | 18,0%      | 26,5% ↑ | 16,9%  |
| De 1 ano a 3 anos   | 23,5%  | 23,3%     | 23,7%    | 19,7%   | 26,6%   | 23,7%      | 21,4%   | 24,5%  |
| De 3 anos a 5 anos  | 5,4%   | 5,8%      | 5,1%     | 5,2%    | 6,1%    | 4,2%       | 4,1%    | 6,0%   |
| Mais 5 anos   | 5,7%   | 7,4%      | 4,3%     | 4,5%    | 5,8%    | 7,9%       | 4,6%    | 6,3%   |
| Não vou pagar pois não tenho condições ou não concordo  | 3,4%   | 3,2%      | 3,6%     | 2,8%    | 3,6%    | 4,2%       | 4,1%    | 3,1%   |
| Não vou pagar porque prefiro esperar meu nome ficar limpo, saindo do SPC, Serasa ou Boa Vista | 0,8%   | 1,7% ↑    | 0,0%     | 0,0%    | 0,9%    | 2,0%       | 1,9% ↑  | 0,2%   |
| Não sabe  | 5,9%   | 6,6%      | 5,2%     | 5,8%    | 6,0%    | 5,8%       | 3,7%    | 6,9%   |
| Total   | 100,0% | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0%  | 100,0% |

|       |       |        |         |         |            |     |       |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |



# DIFICULDADES ENFRENTADAS PARA QUITAR A(S) DÍVIDA(S):



**A negociação com as empresas credoras representa a maior dificuldade enfrentada para pagar a dívida, seja para conseguir um bom desconto no valor total (31%, sobretudo classes A/B) ou porque geralmente as propostas estão acima das possibilidades financeiras do respondente (30%, sobretudo pessoas com 55 anos ou mais e das classes A/B). 25% alegam que o valor da dívida é maior que os ganhos e não têm de onde tirar o dinheiro.**

\* Apenas para quem pagou ou pretende pagar a dívida.

| Respostas - RM  | Geral | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe  |         |
|---|-------|-----------|----------|---------|---------|------------|---------|---------|
|   |       | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B     | C/D/E   |
| Negociar com as empresas um bom desconto no valor total da dívida   | 30,7% | 32,4%     | 29,4%    | 27,0%   | 31,7%   | 36,1%      | 41,1% ↑ | 25,9%   |
| Negociar com as empresas, pois as propostas não estavam dentro das minhas possibilidades de pagamento                   | 30,4% | 32,7%     | 28,4%    | 26,2%   | 29,0%   | 42,0% ↑    | 40,5% ↑ | 25,7%   |
| O valor da dívida é muito superior aos meus ganhos e não tenho de onde tirar o dinheiro                                 | 25,3% | 24,9%     | 25,6%    | 21,0%   | 29,0%   | 25,1%      | 20,2%   | 27,6%   |
| Negociar com a empresa prazos de pagamento  | 21,5% | 24,1%     | 19,3%    | 21,8%   | 19,3%   | 26,2%      | 25,6%   | 19,6%   |
| Ter que deixar de comprar coisas que gosto para economizar e pagar a dívida   | 15,6% | 21,5% ↑   | 10,8%    | 19,4%   | 15,1%   | 9,5%       | 13,0%   | 16,9%   |
| Deixar de comprar coisas que são fundamentais e básicas ao meu sustento e da família para economizar e pagar as dívidas | 15,1% | 13,2%     | 16,6%    | 16,1%   | 16,8%   | 8,8%       | 10,7%   | 17,1% ↑ |
| Não sei como fazer para juntar dinheiro   | 12,3% | 11,6%     | 13,0%    | 14,4%   | 9,7%    | 14,5%      | 9,8%    | 13,5%   |
| Não tenho tempo para resolver este problema   | 6,4%  | 4,7%      | 7,8%     | 9,9%    | 3,3%    | 6,4%       | 8,9%    | 5,2%    |
| Não saber como fazer, a quem procurar   | 5,0%  | 6,5%      | 3,7%     | 5,7%    | 3,3%    | 7,5%       | 1,8%    | 6,5% ↑  |
| Outros  | 6,8%  | 8,5%      | 5,3%     | 7,5%    | 7,2%    | 4,1%       | 5,1%    | 7,6%    |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 569   | 267   | 302    | 218     | 246     | 105        | 193 | 376   |

# POR QUE PAGOU OU PRETENDE PAGAR A DÍVIDA? 56% dos que pagaram ou pretendem pagar a dívida quitaram a pendência por considerar o correto a ser feito (sobretudo homens), e 53% por não se sentirem confortáveis tendo o nome sujo. 30% se preocupam com o crescimento do valor da dívida por conta da demora no pagamento.



\* Apenas para quem pagou ou pretende pagar a dívida.

| Respostas - RM  | Geral | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe |         |
|---|-------|-----------|----------|---------|---------|------------|--------|---------|
|   |       | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B    | C/D/E   |
| Porque é o correto  | 55,9% | 60,8% ↑   | 51,9%    | 49,8%   | 59,7%   | 59,7%      | 56,0%  | 55,9%   |
| Não me sinto confortável tendo o meu nome sujo                      | 52,6% | 48,7%     | 55,9%    | 55,8%   | 49,0%   | 54,5%      | 54,8%  | 51,5%   |
| Porque quanto mais eu demorar a pagar, maior fica o valor da dívida | 30,4% | 29,0%     | 31,6%    | 30,9%   | 27,5%   | 36,6%      | 31,6%  | 29,9%   |
| Porque estou incomodado com as cobranças feitas pelos credores      | 20,0% | 18,8%     | 21,0%    | 14,8%   | 21,2%   | 27,7%      | 20,5%  | 19,8%   |
| Porque não consigo fazer novas compras parceladas                   | 12,3% | 13,1%     | 11,7%    | 11,3%   | 14,7%   | 8,9%       | 7,9%   | 14,4% ↑ |
| Meu emprego atual não permite que eu tenha o nome sujo              | 2,4%  | 4,2% ↑    | 0,9%     | 1,6%    | 1,9%    | 5,3%       | 3,0%   | 2,2%    |
| Porque tenho medo que as pessoas saibam que estou devendo           | 1,9%  | 2,8%      | 1,2%     | 0,3%    | 1,1%    | 7,2% ↑     | 2,9%   | 1,5%    |
| Porque pretendo trocar de emprego                                   | 1,4%  | 2,2%      | 0,6%     | 1,5%    | 1,6%    | 0,7%       | 0,8%   | 1,6%    |
| Outros  | 2,7%  | 2,6%      | 2,7%     | 2,2%    | 3,7%    | 1,0%       | 1,9%   | 3,0%    |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 569   | 267   | 302    | 218     | 246     | 105        | 193 | 376   |

# **POR QUE NÃO PRETENDE QUITAR A(S) CONTA(S)?** A justificativa mais dada por aqueles que não pretendem pagar as contas que resultaram em nome sujo é a cobrança considerada injusta ou excessiva (61%).



\* Apenas para os atuais inadimplentes que não pretendem pagar as contas

| Respostas - RU  | Geral  |
|---|--------|
| Considero a cobrança injusta ou excessiva e por isso nem tentarei pagar e/ou negociar | 61,0%  |
| Porque não tenho condições financeiras  | 25,9%  |
| Estou desempregado  | 6,3%   |
| Outros  | 4,7%   |
| Tenho outras prioridades  | 2,1%   |
| Total   | 100,0% |

**CONSEQUÊNCIAS DE TER O NOME SUJO: 68% já vivenciaram alguma consequência pela negativação, sendo a impossibilidade de fazer novo cartão de crédito, de lojas ou abrir crediário a mais frequente (32%), seguida por só conseguir fazer pagamentos a vista (24%, sobretudo entre as pessoas das classes C/D/E) e não ter acesso a produtos bancários (19%).**



| Respostas - RM   | Geral        | Sexo         |              | Idade        |              |              | Classe       |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  |              | Masculino    | Feminino     | 18 a 34      | 35 a 54      | 55 ou mais   | A/B          | C/D/E        |
| <b>SIM</b>   | <b>67,6%</b> | <b>68,3%</b> | <b>67,0%</b> | <b>62,3%</b> | <b>72,4%</b> | <b>66,9%</b> | <b>68,3%</b> | <b>67,3%</b> |
| Sim, não consegui fazer um novo cartão de crédito, cartão de loja, abrir crediário, etc        | 31,6%        | 35,5%        | 28,4%        | 37,7%        | 29,4%        | 24,9%        | 31,3%        | 31,8%        |
| Sim, só consigo fazer compras à vista  | 24,4%        | 22,3%        | 26,1%        | 19,6%        | 28,0%        | 25,3%        | 18,4%        | 27,2% ↑      |
| Sim, não consegui abrir conta em banco, fazer empréstimo, usar cheque especial, ter talão, etc | 18,9%        | 19,6%        | 18,3%        | 13,9%        | 20,1%        | 25,8%        | 22,3%        | 17,3%        |
| Sim, não consegui financiar uma casa/apartamento   | 13,3%        | 14,0%        | 12,6%        | 14,3%        | 16,2%        | 4,2% ↓       | 11,1%        | 14,3%        |
| Sim, meu nome foi protestado em cartório   | 12,0%        | 15,4% ↑      | 9,1%         | 6,2%         | 11,8%        | 23,8%        | 15,1%        | 10,5%        |
| Sim, não consegui financiar um carro   | 10,6%        | 15,4% ↑      | 6,6%         | 10,8%        | 9,6%         | 12,6%        | 16,2% ↑      | 8,0%         |
| Sim, fui processado  | 3,2%         | 3,2%         | 3,1%         | 1,4%         | 3,1%         | 6,8%         | 3,6%         | 2,9%         |
| Sim, tive algum(ns) bem(s) penhorado(s)  | 1,5%         | 2,5%         | 0,7%         | 0,9%         | 2,5%         | 0,6%         | 1,0%         | 1,8%         |
| <b>NÃO</b>   | <b>31,1%</b> | <b>30,6%</b> | <b>31,6%</b> | <b>36,9%</b> | <b>26,2%</b> | <b>31,2%</b> | <b>30,6%</b> | <b>31,4%</b> |
| Não sei, pois não tentei fazer nenhuma compra no crédito desde que meu nome ficou sujo         | 17,7%        | 14,2%        | 20,7% ↑      | 19,1%        | 14,4%        | 22,6%        | 17,2%        | 17,9%        |
| Não, eu consegui fazer tudo o que eu quis até o momento e não tive nenhuma consequência        | 9,8%         | 12,8% ↑      | 7,2%         | 13,0%        | 8,2%         | 7,1%         | 10,8%        | 9,3%         |
| Não, desde que meu nome ficou sujo, passei a usar o nome de terceiros para compras             | 3,6%         | 3,5%         | 3,7%         | 4,7%         | 3,6%         | 1,5%         | 2,6%         | 4,1%         |
| Outros   | 2,2%         | 1,6%         | 2,7%         | 1,9%         | 2,6%         | 1,9%         | 2,1%         | 2,3%         |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

|       |       |        |         |         |            |     |       |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

# A EXPERIÊNCIA DE TER O NOME SUJO MUDOU A FORMA DE ADMINISTRAR SEU ORÇAMENTO?

**88% mudaram de alguma forma a atitude na gestão do orçamento após ter o nome sujo, sendo o controle dos gastos (31%) e a reflexão antes de fazer compras (27%) as mais recorrentes. Porém, para 10% dos entrevistados, esta experiência não gerou mudança no comportamento.**



| Respostas - RM   | Geral        | Sexo         |              | Idade        |              |              | Classe       |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  |              | Masculino    | Feminino     | 18 a 34      | 35 a 54      | 55 ou mais   | A/B          | C/D/E        |
| <b>SIM</b>   | <b>88,3%</b> | <b>86,0%</b> | <b>90,2%</b> | <b>88,1%</b> | <b>87,8%</b> | <b>89,6%</b> | <b>86,2%</b> | <b>89,3%</b> |
| Sim, comecei a controlar todos os meus gastos  | 31,1%        | 32,0%        | 30,3%        | 32,0%        | 32,0%        | 27,1%        | 27,8%        | 32,7%        |
| Sim, penso muito antes de fazer compras  | 27,1%        | 25,5%        | 28,6%        | 28,8%        | 27,4%        | 23,4%        | 30,6%        | 25,5%        |
| Sim, só compro quando posso pagar à vista  | 23,0%        | 27,6% ↑      | 19,1%        | 21,0%        | 21,3%        | 30,9% ↑      | 22,8%        | 23,1%        |
| Sim, evito usar o cartão de crédito  | 17,3%        | 17,4%        | 17,2%        | 15,5%        | 17,6%        | 20,1%        | 19,1%        | 16,5%        |
| Sim, não empresto mais meu nome  | 13,9%        | 11,1%        | 16,3%        | 14,6%        | 13,0%        | 14,8%        | 13,4%        | 14,2%        |
| Sim, cancelei o cartão de crédito  | 10,8%        | 10,3%        | 11,3%        | 8,2%         | 11,4%        | 14,8%        | 10,4%        | 11,0%        |
| Sim, passei a olhar o meu extrato antes de gastar para não entrar no cheque especial | 8,0%         | 8,2%         | 7,9%         | 7,1%         | 8,2%         | 9,6%         | 8,6%         | 7,8%         |
| Sim, evito sair com amigos compradores, que incentivam as compras                    | 3,9%         | 4,5%         | 3,3%         | 2,6%         | 3,4%         | 7,3%         | 3,9%         | 3,8%         |
| Sim, evito frequentar shoppings  | 3,4%         | 2,3%         | 4,4%         | 3,9%         | 3,3%         | 2,8%         | 2,4%         | 4,0%         |
| Sim, passei a fazer mais compras, pois percebi que não é nada demais ter o nome sujo | 0,7%         | 0,9%         | 0,5%         | 0,7%         | 0,4%         | 1,5%         | 0,0%         | 1,1%         |
| Outro  | 2,0%         | 4,0% ↑       | 0,3%         | 2,9%         | 1,8%         | 0,7%         | 2,9%         | 1,6%         |
| Não, continuo agindo da mesma forma  | 9,7%         | 10,0%        | 9,5%         | 9,0%         | 10,4%        | 9,7%         | 11,0%        | 9,1%         |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

# EXISTE ALGUM MOMENTO NA VIDA QUE ACHA IMPORTANTE

**TER O NOME LIMPO?** 54% acreditam que sempre é importante ter o nome limpo, sobretudo aqueles com mais de 35 anos e das classes A/B. Entre os que acreditam que é importante apenas em alguns momentos específicos, o financiamento de uma casa (17%) ou de um carro (14%) são os mais citados.



| Respostas - RM   | Geral        | Sexo         |              | Idade          |              |              | Classe         |                |
|--|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|----------------|----------------|
|  |              | Masculino    | Feminino     | 18 a 34        | 35 a 54      | 55 ou mais   | A/B            | C/D/E          |
| <b>SIM</b>   | <b>45,0%</b> | <b>43,8%</b> | <b>46,0%</b> | <b>53,1%</b> ↑ | <b>40,4%</b> | <b>39,6%</b> | <b>34,5%</b>   | <b>50,0%</b> ↑ |
| Sim, quando for financiar uma casa   | 17,0%        | 16,9%        | 17,1%        | 24,5% ↑        | 13,8%        | 9,4%         | 10,3%          | 20,2% ↑        |
| Sim, quando for financiar um carro   | 14,3%        | 15,4%        | 13,4%        | 20,2%          | 10,5%        | 11,7%        | 15,7%          | 13,6%          |
| Sim, quando for abrir uma conta em um banco  | 12,7%        | 12,5%        | 12,9%        | 11,4%          | 13,5%        | 13,6%        | 13,3%          | 12,5%          |
| Sim, quando for fazer algum empréstimo   | 11,4%        | 12,7%        | 10,4%        | 13,4%          | 6,9% ↓       | 18,0%        | 10,6%          | 11,8%          |
| Sim, quando for procurar emprego   | 8,6%         | 8,7%         | 8,5%         | 11,5%          | 6,2%         | 8,4%         | 5,9%           | 9,9%           |
| Sim, quando for abrir uma empresa  | 6,9%         | 7,1%         | 6,7%         | 7,7%           | 7,6%         | 3,5%         | 5,7%           | 7,4%           |
| Sim, quando estiver muito doente, com possibilidade de morte, para não deixar pendências       | 5,4%         | 5,1%         | 5,7%         | 4,8%           | 4,1%         | 9,9%         | 2,1%           | 7,0% ↑         |
| Sim, quando for tirar o passaporte   | 4,9%         | 4,0%         | 5,6%         | 7,4%           | 3,9%         | 2,1%         | 5,7%           | 4,5%           |
| Sim, em momentos próximos a datas comemorativas para poder comprar presentes e pagar parcelado | 4,7%         | 4,0%         | 5,3%         | 7,0%           | 2,4%         | 5,6%         | 3,6%           | 5,2%           |
| Sim, quando estiver estudando na faculdade   | 2,8%         | 2,8%         | 2,8%         | 3,3%           | 3,5%         | 0,0%         | 0,8%           | 3,7% ↑         |
| Sim, quando for casar  | 1,9%         | 2,4%         | 1,5%         | 4,4% ↑         | 0,6%         | 0,0%         | 0,8%           | 2,4%           |
| Sim, quando estiver esperando um filho   | 1,7%         | 1,6%         | 1,8%         | 2,3%           | 2,0%         | 0,0%         | 1,8%           | 1,7%           |
| Outros   | 1,9%         | 2,7%         | 1,2%         | 2,2%           | 1,5%         | 2,2%         | 1,7%           | 2,0%           |
| <b>É importante ter <u>sempre</u> o nome limpo</b>   | <b>54,0%</b> | <b>54,8%</b> | <b>53,4%</b> | <b>45,9%</b> ↓ | <b>58,8%</b> | <b>59,1%</b> | <b>64,4%</b> ↑ | <b>49,1%</b>   |
| Não, não considero importante ter o nome limpo   | 0,4%         | 0,5%         | 0,2%         | 0,4%           | 0,6%         | 0,0%         | 0,6%           | 0,2%           |
| Não sei  | 0,6%         | 0,9%         | 0,4%         | 0,7%           | 0,3%         | 1,3%         | 0,5%           | 0,7%           |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |



**O processo de  
negociação  
das dívidas**

# NEGOCIAÇÃO DAS DÍVIDAS



- 73% dos entrevistados que já pagaram ou querem pagar a dívida passaram por ao menos uma negociação com o credor, sendo o telefone o canal mais utilizado, embora com percentuais bem diferentes, de acordo com a natureza da dívida pendente. Foram investigadas duas categorias de negociação, aquelas feitas em vias consideradas tradicionais (telefone, pessoalmente, e-mail, mutirões, via contratação de advogado) e por meio de sites especializados em negociação ou no da empresa credora.
- Em média os entrevistados tentaram negociar 2,3 vezes e 70% daqueles que fizeram ao menos uma negociação se preparam para este momento, principalmente pesquisando o valor inicial da dívida e os juros cobrados (21%).
- 70% fizeram uma contraproposta às empresas e entre os que não fizeram (30%), a justificativa mais comum é que as condições da proposta feita pela empresa credora foi considerada interessante pelos entrevistados (28%). Além disso, em 17% dos casos foi dado algum desconto, com valor médio de quase 34%. 34% optaram pelo pagamento à vista da dívida e 45% daqueles que optaram por pagar parcelado acabaram atrasando algumas parcelas. Em média, este grupo está com quase 4 parcelas atrasadas, sendo a perda do emprego a principal justificativa (27%), seguido da queda da renda (25%).



# NEGOCIAÇÃO DAS DÍVIDAS



- A redução do valor total da dívida para o pagamento parcelado foi o principal motivo para o aceite da negociação (23%) e a economia e o corte de gastos é a estratégia mais utilizada para seu pagamento (44%).
- Após a quitação da dívida, 62% dos ex-inadimplentes verificaram se de fato o nome foi retirado dos cadastros de proteção ao crédito e em apenas 77% dos casos o nome de fato havia sido limpo.
- Considerando os entrevistados que optaram por fazer a negociação via sites especializados, apenas 44% conseguiram fazer todo o processo utilizando este único canal. Apesar de ter sido uma forma ainda pouco utilizada para negociação, 99% dos entrevistados conhecem ao menos um site.
- O conhecimento deste tipo de serviço se deu principalmente pela internet (41%) e os atributos considerados mais importantes para a escolha do site para negociação são a credibilidade da empresa (20%) e opções para negociação disponíveis (16%). As vantagens mais percebidas por quem usou este canal foram a comodidade (33%), fazer simulações de valores e parcelas (28%) e rapidez no processo (28%).

# NEGOCIAÇÃO DAS DÍVIDAS



- Já as desvantagens foram falta de flexibilidade para contrapropostas (39%), insegurança em relação à confiabilidade do site (33%) e não poder negociar dívidas de algumas empresas por nem todas estarem disponíveis neste canal (32%).
- Entre os que conhecem sites especializados mas não os utilizaram, as principais justificativas foram a impressão de que é mais fácil conseguir descontos no contato pessoal (16%) ou telefônico (13%), seguida pelo medo de golpes (13%).

## ATITUDE AO DESCOBRIR QUE ESTAVA COM O NOME SUJO:



**69% dos entrevistados tomaram alguma atitude quando descobriram que o nome estava negativado, sendo procurar o credor (27%, sobretudo mulheres e pessoas das classes A/B) e mudar de hábitos com o objetivo de possibilitar o pagamento da dívida (24%, sobretudo homens) os mais recorrentes. Porém, 31% deixaram para lá e não tiveram nenhuma atitude.**

| Respostas - RM   | Geral        | Sexo         |              | Idade        |              |              | Classe       |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  |              | Masculino    | Feminino     | 18 a 34      | 35 a 54      | 55 ou mais   | A/B          | C/D/E        |
| <b>SIM</b>   | <b>69,1%</b> | <b>69,6%</b> | <b>68,6%</b> | <b>63,3%</b> | <b>73,5%</b> | <b>70,5%</b> | <b>71,1%</b> | <b>68,1%</b> |
| Sim, procurei o credor   | 26,6%        | 21,7%        | 30,7% ↑      | 26,6%        | 28,8%        | 21,4%        | 31,7% ↑      | 24,2%        |
| Sim comecei a mudar hábitos (economizar, fazer bicos) para poder quitar a dívida | 23,6%        | 29,4% ↑      | 18,8%        | 16,9%        | 29,1%        | 24,2%        | 24,6%        | 23,2%        |
| Sim, procurei o SPC/Serasa/SCPC, Boa Vista para limpar meu nome                  | 15,3%        | 14,9%        | 15,6%        | 13,0%        | 13,2%        | 24,7% ↑      | 13,8%        | 16,0%        |
| Sim, procurei o PROCON   | 5,1%         | 7,1% ↑       | 3,5%         | 5,1%         | 5,2%         | 5,1%         | 5,1%         | 5,1%         |
| Sim, fui a eventos ou mutirões na minha cidade para limpar o meu nome            | 3,3%         | 4,3%         | 2,4%         | 2,8%         | 3,4%         | 4,1%         | 5,5% ↑       | 2,2%         |
| Sim, procurei a justiça  | 3,2%         | 4,1%         | 2,4%         | 1,4%         | 5,4%         | 1,3%         | 2,1%         | 3,7%         |
| Sim, contratei um advogado e entrei com uma ação judicial                        | 1,4%         | 1,7%         | 1,2%         | 1,8%         | 1,3%         | 1,0%         | 2,3%         | 1,0%         |
| Sim contratei uma empresa especializada em limpar o nome de consumidores         | 1,1%         | 0,9%         | 1,3%         | 1,8%         | 0,7%         | 0,7%         | 1,3%         | 1,0%         |
| Não, deixei para lá  | 30,9%        | 30,4%        | 31,4%        | 36,7%        | 26,5%        | 29,5%        | 28,9%        | 31,9%        |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

# TENTOU NEGOCIAR A(S) CONTA(S) QUE O DEIXARAM COM O NOME SUJO? 72% dos entrevistados que pagaram ou pretendem pagar a dívida tentaram negociar com a empresa credora, sendo que destes, a maioria a procurou para resolver a situação. Entre aqueles que não tentaram negociar (22%), a falta de tempo é a principal barreira.



\* Apenas para quem pagou ou pretende pagar a dívida.

| Respostas - RU  | Geral        | Sexo         |              | Idade        |              |              | Classe       |              |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|   |              | Masculino    | Feminino     | 18 a 34      | 35 a 54      | 55 ou mais   | A/B          | C/D/E        |
| <b>Sim</b>  | <b>71,9%</b> | <b>66,9%</b> | <b>75,9%</b> | <b>70,8%</b> | <b>73,6%</b> | <b>69,7%</b> | <b>73,8%</b> | <b>71,0%</b> |
| Sim, procurei o credor para negociar                                      | 42,7%        | 38,5%        | 46,1%        | 41,7%        | 47,3%        | 33,7%        | 38,4%        | 44,7%        |
| Sim, fui procurado pelo credor para negociação                            | 29,2%        | 28,4%        | 29,8%        | 29,2%        | 26,3%        | 36,0%        | 35,4%        | 26,3%        |
| <b>Não</b>  | <b>21,6%</b> | <b>25,9%</b> | <b>18,0%</b> | <b>24,1%</b> | <b>17,7%</b> | <b>25,7%</b> | <b>17,2%</b> | <b>23,6%</b> |
| Não, mas gostaria de negociar, porém não tive tempo ainda                 | 11,7%        | 14,0%        | 9,7%         | 15,9%        | 9,8%         | 7,4%         | 5,7%         | 14,4%        |
| Não, mas gostaria de negociar, porém não sei como fazer e a quem procurar | 8,5%         | 9,9%         | 7,3%         | 6,7%         | 6,2%         | 17,6%        | 10,4%        | 7,6%         |
| Não, e nem quero negociar e pagar   | 1,4%         | 2,0%         | 0,9%         | 1,5%         | 1,6%         | 0,7%         | 1,1%         | 1,6%         |
| Outro   | 6,6%         | 7,2%         | 6,1%         | 5,0%         | 8,7%         | 4,6%         | 9,0%         | 5,5%         |
| Total   | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%       |

|       |       |        |         |         |            |     |       |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
| 576   | 271   | 305    | 220     | 249     | 107        | 194 | 382   |

# QUAL O MEIO UTILIZADO PARA A NEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA?



**Em todas as contas investigadas, o telefone é o principal meio utilizado pelos entrevistados para negociação.**

\* Somente para os entrevistados que pagaram a conta ou que pretendem pagar e que procuraram/ foram procurados pelo credor para negociar.

| Respostas - RM  | GERAL | Crediário, Carnê ou Cartão de Loja | Cartão de Crédito de Operadora ou Banco | Cheque Especial | Telefone fixo ou celular | Empréstimo | TV a cabo | Escola, faculdade ou cursos | Outros |
|---|-------|------------------------------------|---|-----------------|--------------------------|------------|-----------|-----------------------------|--------|
| Por telefone, conversa com cobrador   | 70,6% | 74,5%                              | 70,1%                                   | 59,5%           | 58,9%                    | 56,8%      | 43,4%     | 37,0%                       | 54,2%  |
| Pessoalmente, nas lojas/empresas  | 25,6% | 16,7%                              | 16,7%                                   | 34,3%           | 23,5%                    | 40,6%      | 16,8%     | 34,0%                       | 26,8%  |
| Por e-mail  | 15,5% | 9,0%                               | 14,2%                                   | 7,1%            | 6,6%                     | 13,7%      | 35,0%     | 13,0%                       | 16,9%  |
| No site da empresa credora, via chat ou preenchimento de propostas                                | 8,0%  | 8,3%                               | 5,5%                                    | 10,2%           | 0,0%                     | 3,9%       | 17,4%     | 17,4%                       | 2,1%   |
| Em sites especializados em negociação de dívidas  | 5,2%  | 5,1%                               | 6,9%                                    | 7,4%            | 1,7%                     | 5,2%       | 4,5%      | 0,0%                        | 4,7%   |
| Em eventos especiais promovidos por empresas como CDL, Serasa, SCPC, Boa Vista para limpar o nome | 3,9%  | 3,0%                               | 3,6%                                    | 3,3%            | 2,1%                     | 3,2%       | 2,5%      | 3,0%                        | 2,7%   |
| Contratou um advogado ou uma empresa que fez a negociação   | 4,6%  | 2,8%                               | 2,7%                                    | 4,7%            | 10,5%                    | 5,5%       | 2,9%      | 2,8%                        | 7,1%   |
| Outros  | 3,5%  | 0,0%                               | 0,9%                                    | 2,4%            | 0,0%                     | 1,2%       | 2,1%      | 7,1%                        | 6,5%   |

| Geral | Crediário, Carnê ou Cartão de Loja | Cartão de Crédito de Operadora ou Banco | Cheque Especial | Telefone fixo ou celular | Empréstimo | TV a cabo | Escola, faculdade ou cursos | Outros |
|-------|------------------------------------|---|-----------------|--------------------------|------------|-----------|-----------------------------|--------|
| 399   | 130                                | 229                                     | 80              | 59                       | 90         | 36        | 45                          | 102    |

## CANAIS DE NEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA - VIA SITE

**ESPECIALIZADO OU DO CREDOR:** Apesar do uso do site para negociação das dívidas, apenas 44% faz todo este processo por meio deste canal.



\* Somente para quem negociou via sites especializados ou da credora.

| Respostas - RU   | Geral  |
|--|--------|
| Somente pelo site de negociação, do início ao fim            | 44,1%  |
| Parte da negociação foi feita pelo site e parte por telefone | 31,2%  |
| Parte da negociação foi feita pelo site e parte pessoalmente | 23,2%  |
| Outro  | 1,6%   |
| Total  | 100,0% |

# QUANTAS VEZES TENTOU NEGOCIAR COM O CREDOR? Em média, os entrevistados que já tentaram ao menos uma negociação o fizeram 2,3 vezes, sendo ainda mais frequente entre os homens e entrevistados com mais de 34 anos. 42% não souberam informar.



\* Somente para os entrevistados que pagaram a conta ou que pretendem pagar e que já tentaram ao menos uma negociação.

\*\* Para o cálculo da média foram desconsideradas as respostas não sabe/não lembro e os outliers

| Respostas - RU     | Geral      | Negociação  |   | Sexo         |            | Idade        |            |            | Classe     |            |
|--------------------|------------|-------------|---|--------------|------------|--------------|------------|------------|------------|------------|
|                    |            | Tradicional | Via Sites Especializados / Site do credor | Masculino    | Feminino   | 18 a 34      | 35 a 54    | 55 ou mais | A/B        | C/D/E      |
| 1                  | 21,1%      | 20,4%       | 27,2%                                     | 11,8%        | 28,0% ↑    | 23,2%        | 23,3%      | 11,0% ↓    | 20,9%      | 21,2%      |
| 2                  | 13,8%      | 14,9% ↑     | 4,1%                                      | 15,7%        | 12,4%      | 17,0%        | 10,4%      | 16,1%      | 8,1%       | 16,6% ↑    |
| 3                  | 10,9%      | 10,2%       | 17,0%                                     | 10,1%        | 11,5%      | 12,0%        | 10,4%      | 9,7%       | 12,9%      | 9,9%       |
| 4                  | 2,4%       | 2,1%        | 5,0%                                      | 2,1%         | 2,6%       | 1,6%         | 2,3%       | 4,1%       | 2,6%       | 2,3%       |
| Mais de 5 vezes    | 9,3%       | 9,9%        | 5,1%                                      | 10,6%        | 8,6%       | 4,8%         | 12,9%      | 9,8%       | 8,1%       | 10,1%      |
| Não sei/não lembro | 42,40%     | 42,5%       | 41,6%                                     | 49,7% ↑      | 37,0%      | 41,3%        | 40,7%      | 49,2%      | 47,3%      | 40,0%      |
| Total              | 100,0%     | 100,0%      | 100,0%                                    | 100,0%       | 100,0%     | 100,0%       | 100,0%     | 100,0%     | 100,0%     | 100,0%     |
| <b>Média</b>       | <b>2,3</b> | <b>2,3</b>  | <b>2,2</b>                                | <b>2,6</b> ↑ | <b>2,2</b> | <b>2,0</b> ↓ | <b>2,4</b> | <b>2,6</b> | <b>2,4</b> | <b>2,3</b> |

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 458   | 408                    | 50                                  | 213   | 245    | 171     | 205     | 82         | 160 | 298   |

# ANTES DE NEGOCIAR, SE PREPAROU PARA PODER DEBATER AS CONDIÇÕES PARA A QUITAÇÃO DA DÍVIDA?

**30% não se prepararam para a negociação, sobretudo mulheres, os mais jovens e das classes C/D/E. Entre os 70% que se prepararam (destaque para pessoas acima de 35 anos e das classes A/B), a forma mais recorrente foi a pesquisa do valor inicial da dívida e dos juros cobrados.**



\* Somente para os entrevistados que pagaram a conta ou que pretendem pagar e que já tentaram ao menos uma negociação.

| Respostas - RM  | Geral        | Negociação   |   | Sexo         |              | Idade          |              |              | Classe         |              |
|---|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|----------------|--------------|
|   |              | Tradicional  | Via Sites Especializados / Site do credor | Masculino    | Feminino     | 18 a 34        | 35 a 54      | 55 ou mais   | A/B            | C/D/E        |
| <b>SIM</b>  | <b>68,7%</b> | <b>69,6%</b> | <b>61,4%</b>                              | <b>73,6%</b> | <b>65,1%</b> | <b>53,6% ↓</b> | <b>79,2%</b> | <b>72,3%</b> | <b>76,0% ↑</b> | <b>65,1%</b> |
| Sim, pesquisei o valor inicial da dívida e os juros cobrados      | 21,0%        | 20,6%        | 24,8%                                     | 25,2%        | 17,9%        | 17,9%          | 25,0%        | 16,9%        | 23,5%          | 19,8%        |
| Sim, mas pesquisei apenas o valor inicial da dívida               | 18,3%        | 17,5%        | 25,7%                                     | 20,2%        | 17,0%        | 14,3%          | 20,1%        | 22,1%        | 25,8% ↑        | 14,7%        |
| Sim, revisou o orçamento para saber se a prestação cabia no bolso | 17,3%        | 16,0%        | 27,9% ↑                                   | 17,9%        | 16,8%        | 12,0%          | 21,0%        | 18,5%        | 20,6%          | 15,6%        |
| Sim, mas pesquisei apenas o valor da dívida atual                 | 18,5%        | 18,8%        | 15,8%                                     | 24,9% ↑      | 13,7%        | 11,1%          | 26,2% ↑      | 13,6%        | 19,7%          | 17,9%        |
| Sim, busquei orientações no Procon                                | 11,0%        | 10,8%        | 12,2%                                     | 13,5%        | 9,1%         | 7,3%           | 12,9%        | 13,5%        | 9,1%           | 11,9%        |
| Sim, busquei orientações com amigos e/ou familiares               | 12,5%        | 11,6%        | 20,2%                                     | 16,5% ↑      | 9,6%         | 8,3%           | 14,2%        | 16,9%        | 11,6%          | 13,0%        |
| Sim, busquei orientações com advogado                             | 9,3%         | 8,5%         | 15,7%                                     | 11,1%        | 7,9%         | 5,2%           | 13,5%        | 6,6%         | 8,0%           | 9,9%         |
| Sim, busquei orientações em sites especializados                  | 7,9%         | 7,0%         | 15,5% ↑                                   | 11,6% ↑      | 5,1%         | 5,6%           | 11,0%        | 4,5%         | 8,3%           | 7,7%         |
| Não, o contato do cobrador me pegou de surpresa                   | 10,2%        | 10,8%        | 4,3%                                      | 6,8%         | 12,6% ↑      | 10,0%          | 9,0%         | 13,6%        | 8,5%           | 11,0%        |
| Não pesquisei   | 21,2%        | 19,6%        | 34,3% ↑                                   | 19,6%        | 22,3%        | 36,4% ↑        | 11,8%        | 14,0%        | 15,6%          | 23,9% ↑      |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 458   | 408                    | 50                                  | 213   | 245    | 171     | 205     | 82         | 160 | 298   |



# DURANTE A NEGOCIAÇÃO, CHEGOU A FAZER ALGUMA CONTRAPROPOSTA AO CREDOR?

**70% dos entrevistados que já passaram por ao menos uma negociação fizeram uma contraproposta, sobretudo pelo modelo tradicional. Porém, 30% não fizeram, sobretudo mulheres, jovens até 34 anos e das classes C/D/E e que optaram pela negociação via sites especializados.**



\* Somente para os entrevistados que pagaram a conta ou que pretendem pagar e que já tentaram ao menos uma negociação.

| Respostas - RU  | Geral        | Negociação     |   | Sexo           |                | Idade          |              |              | Classe         |                |
|---|--------------|----------------|---|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|----------------|----------------|
|   |              | Tradicional    | Via Sites Especializados / Site do credor | Masculino      | Feminino       | 18 a 34        | 35 a 54      | 55 ou mais   | A/B            | C/D/E          |
| <b>SIM</b>  | <b>69,6%</b> | <b>71,5% ↑</b> | <b>54,1%</b>                              | <b>75,7% ↑</b> | <b>65,2%</b>   | <b>60,0% ↓</b> | <b>74,3%</b> | <b>77,6%</b> | <b>75,7% ↑</b> | <b>66,7%</b>   |
| Sim, sugeri valores menores, diferentes dos propostos   | 27,3%        | 28,1%          | 20,4%                                     | 27,5%          | 27,1%          | 24,1%          | 29,5%        | 28,4%        | 32,0%          | 25,0%          |
| Sim, sugeri valor e número de parcelas diferentes       | 24,1%        | 25,2%          | 14,8%                                     | 29,0% ↑        | 20,5%          | 23,7%          | 20,3%        | 34,8%        | 24,6%          | 23,9%          |
| Sim, sugeri um número de parcelas diferente ao proposto | 18,2%        | 18,2%          | 18,9%                                     | 19,1%          | 17,6%          | 12,2%          | 24,5%        | 14,4%        | 19,0%          | 17,8%          |
| <b>Não fiz contraproposta</b>                           | <b>30,4%</b> | <b>28,5%</b>   | <b>45,9% ↑</b>                            | <b>24,3%</b>   | <b>34,8% ↑</b> | <b>40,0% ↑</b> | <b>25,7%</b> | <b>22,4%</b> | <b>24,3%</b>   | <b>33,3% ↑</b> |
| Total   | 100,0%       | 100,0%         | 100,0%                                    | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%         | 100,0%         |

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 458   | 408                    | 50                                  | 213   | 245    | 171     | 205     | 82         | 160 | 298   |

# POR QUE NÃO FEZ UMA CONTRAPROPOSTA? A principal justificativa para não se fazer uma contraproposta foi o fato da empresa ter oferecido condições boas para o pagamento da dívida (28%), seguida de não saber se poderia propor algo (22%).



\* Somente para os entrevistados que pagaram a conta ou que pretendem pagar e que já tentaram ao menos uma negociação, mas que não fizeram uma contraproposta.  
 \*\* Foi apresentada somente a “negociação tradicional”, uma vez que a negociação via sites especializados não atingiu a base mínima de 30 casos.

| Respostas - RU   | Geral  | Negociação  |   | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe  |        |
|--|--------|-------------|---|-----------|----------|---------|---------|------------|---------|--------|
|  |        | Tradicional | Via Sites Especializados / Site do credor | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B     | C/D/E  |
| Porque as condições ofertadas foram boas   | 28,1%  | 24,0%       | 49,7%                                     | 27,6%     | 28,3%    | 25,6%   | 31,8%   | 26,1%      | 41,9%   | 23,2%  |
| Não sabia se eu poderia propor algo  | 21,1%  | 22,2%       | 15,3%                                     | 22,7%     | 20,3%    | 14,4%   | 21,9%   | 43,6%      | 17,3%   | 22,5%  |
| Porque seria perda de tempo, eles não iriam aceitar                              | 11,2%  | 13,3%       | 0,0%                                      | 10,2%     | 11,7%    | 17,6%   | 5,5%    | 4,5%       | 5,0%    | 13,4%  |
| Tenho vergonha, fico constrangido  | 9,7%   | 6,8%        | 24,7%                                     | 4,4%      | 12,4%    | 17,8%   | 1,4%    | 4,5%       | 4,3%    | 11,6%  |
| Não sabia o quanto eu poderia pedir de desconto e prazo e preferi deixar para lá | 6,8%   | 6,1%        | 10,2%                                     | 8,2%      | 6,0%     | 4,5%    | 6,3%    | 16,6%      | 16,0% ↑ | 3,5%   |
| Outro  | 23,2%  | 27,6%       | 0,0%                                      | 27,0%     | 21,2%    | 20,1%   | 33,1%   | 4,7%       | 15,4%   | 26,0%  |
| Total  | 100,0% | 100,0%      | 100,0%                                    | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0%  | 100,0% |

| Total | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 99    | 80                     | 19                                  | 41    | 58     | 45      | 38      | 16         | 33  | 66    |

# APÓS A NEGOCIAÇÃO, PARA QUITAR O VALOR DA DÍVIDA À VISTA FOI DADO ALGUM DESCONTO ADICIONAL? 17% dos

**entrevistados que negociaram tiveram algum desconto, sobretudo homens e aqueles que o fizeram via sites especializados ou do credor, com valor médio de 33,8%. Em 41% dos casos não foram concedidos descontos, sobretudo para as mulheres e pessoas das classes C/D/E.**



\* Somente para os entrevistados que pagaram a conta ou que pretendem pagar e que já tentaram ao menos uma negociação.

| Respostas - RU               | Geral       | Negociação  |   | Sexo        |             | Idade       |             |             | Classe      |             |
|------------------------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                              |             | Tradicional | Via Sites Especializados / Site do credor | Masculino   | Feminino    | 18 a 34     | 35 a 54     | 55 ou mais  | A/B         | C/D/E       |
| Não foi dado nenhum desconto | 40,8%       | 41,9%       | 31,2%                                     | 30,2%       | 48,6% ↑     | 44,1%       | 41,4%       | 32,1%       | 32,6%       | 44,7% ↑     |
| Ainda estou em negociação    | 17,9%       | 18,1%       | 16,3%                                     | 20,6%       | 15,9%       | 13,8%       | 17,1%       | 28,2% ↑     | 17,7%       | 18,0%       |
| Sim, foi dado desconto       | 17,4%       | 16,2%       | 27,5% ↑                                   | 22,7% ↑     | 13,4%       | 15,7%       | 19,5%       | 15,0%       | 21,3%       | 15,5%       |
| Não sei/ não lembro          | 24,0%       | 23,9%       | 24,9%                                     | 26,5%       | 22,1%       | 26,4%       | 21,9%       | 24,7%       | 28,5%       | 21,8%       |
| Total                        | 100,0%      | 100,0%      | 100,0%                                    | 100,0%      | 100,0%      | 100,0%      | 100,0%      | 100,0%      | 100,0%      | 100,0%      |
| <b>Média do desconto (%)</b> | <b>33,8</b> | <b>34,4</b> | <b>30,6</b>                               | <b>33,4</b> | <b>34,3</b> | <b>40,3</b> | <b>27,3</b> | <b>42,0</b> | <b>32,7</b> | <b>34,5</b> |

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 458   | 408                    | 50                                  | 213   | 245    | 171     | 205     | 82         | 160 | 298   |

# FORMA DE PAGAMENTO ESCOLHIDA PARA PAGAR A DÍVIDA:

**34% dos entrevistados optaram pelo pagamento à vista da dívida, sobretudo aqueles com idade entre 18 e 34 anos e das classes C/D/E, seguido pelo pagamento em parcelas no carnê ou crediário (28%, com destaque para as mulheres).**



\* Somente para os entrevistados que pagaram a conta ou que pretendem pagar e excluindo quem ainda está em negociação.

| Respostas - RU   | Geral  | Negociação  |   | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe  |         |
|--|--------|-------------|---|-----------|----------|---------|---------|------------|---------|---------|
|  |        | Tradicional | Via Sites Especializados / Site do credor | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B     | C/D/E   |
| Pagar à vista  | 33,9%  | 33,5%       | 36,6%                                     | 38,1%     | 30,9%    | 51,4% ↑ | 23,1%   | 22,9%      | 24,7%   | 38,3% ↑ |
| Parcelas pagas no carnê ou crediário                   | 28,1%  | 28,7%       | 22,6%                                     | 21,4%     | 32,7% ↑  | 24,1%   | 32,1%   | 25,7%      | 29,2%   | 27,5%   |
| Parcelas no cartão de crédito                          | 9,8%   | 10,2%       | 6,4%                                      | 13,5% ↑   | 7,1%     | 6,7%    | 10,6%   | 14,7%      | 10,3%   | 9,5%    |
| Parcelas no débito automático                          | 8,7%   | 8,9%        | 6,6%                                      | 7,8%      | 9,3%     | 4,8%    | 10,2%   | 13,7%      | 6,6%    | 9,7%    |
| Parcelas descontadas diretamente na folha de pagamento | 5,6%   | 4,7%        | 13,3% ↑                                   | 6,1%      | 5,2%     | 4,9%    | 4,3%    | 11,1%      | 10,9% ↑ | 3,0%    |
| Parcelas pagas por meio de cheques pré-datados         | 3,3%   | 3,0%        | 6,1%                                      | 3,5%      | 3,2%     | 0,0% ↓  | 5,9%    | 3,9%       | 3,5%    | 3,3%    |
| Outro  | 10,7%  | 11,0%       | 8,5%                                      | 9,6%      | 11,5%    | 8,1%    | 13,7%   | 8,0%       | 14,7%   | 8,7%    |
| Total  | 100,0% | 100,0%      | 100,0%                                    | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0%  | 100,0%  |

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 358   | 320                    | 38                                  | 166   | 192    | 132     | 166     | 60         | 126 | 232   |

# O QUE FOI MAIS IMPORTANTE PARA ACEITAR A PROPOSTA



**PARA QUITAR A DÍVIDA:** O principal motivo para aceitar a proposta de negociação foi a redução de forma significativa no valor total da dívida (23%), seguido pelo fato da prestação ter um valor acessível, sem preocupar com o valor total dos juros (22%).

\* Somente para os entrevistados que pagaram a conta ou que pretendem pagar e excluindo quem ainda está em negociação.

| Respostas - RU   | Geral  | Negociação  |   | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe |        |
|--|--------|-------------|---|-----------|----------|---------|---------|------------|--------|--------|
|  |        | Tradicional | Via Sites Especializados / Site do credor | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B    | C/D/E  |
| Houve uma redução significativa no valor total da dívida para o pagamento parcelado                            | 22,6%  | 22,4%       | 23,5%                                     | 22,7%     | 22,4%    | 24,1%   | 16,2%   | 37,7%      | 27,3%  | 20,2%  |
| A prestação ficou em um valor que eu posso pagar, não me preocupei muito com o valor total dos juros da dívida | 22,0%  | 23,2%       | 12,5%                                     | 23,5%     | 21,0%    | 21,7%   | 25,7%   | 11,8%      | 23,0%  | 21,5%  |
| Ficou dentro da minha expectativa inicial  | 20,8%  | 20,0%       | 27,0%                                     | 15,2%     | 24,7% ↑  | 26,5%   | 17,3%   | 16,9%      | 17,9%  | 22,2%  |
| Houve um desconto significativo para pagamento à vista   | 17,3%  | 15,6%       | 31,7% ↑                                   | 21,3%     | 14,6%    | 14,1%   | 18,4%   | 22,1%      | 18,1%  | 17,0%  |
| Outros   | 17,3%  | 18,8% ↑     | 5,3%                                      | 17,4%     | 17,3%    | 13,6%   | 22,3%   | 11,6%      | 13,8%  | 19,1%  |
| Total  | 100,0% | 100,0%      | 100,0%                                    | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0% | 100,0% |

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 358   | 320                    | 38                                  | 166   | 192    | 132     | 166     | 60         | 126 | 232   |

# DE ONDE SAIRÃO OS RECURSOS PARA PAGAMENTO DO VALOR ACEITO NA NEGOCIAÇÃO? A economia de gastos é a principal atitude daqueles que pagaram ou pretendem pagar a dívida (44%, sobretudo as mulheres).



\* Apenas para quem pagou ou pretende pagar.

| Respostas - RU   | Geral  | Negociação  |                          | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe |        |
|--|--------|-------------|--------------------------|-----------|----------|---------|---------|------------|--------|--------|
|  |        | Tradicional | Via Sites Especializados | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B    | C/D/E  |
| Pretendo economizar / cortar gastos                                | 44,3%  | 43,7%       | 49,1%                    | 39,0%     | 48,2% ↑  | 51,7%   | 37,6%   | 46,5%      | 48,7%  | 42,2%  |
| Dinheiro proveniente do pagamento do 13º salário                   | 13,3%  | 13,1%       | 14,3%                    | 17,2% ↑   | 10,4%    | 11,4%   | 17,9%   | 5,1%       | 12,1%  | 13,8%  |
| Venda de algum bem   | 12,4%  | 12,1%       | 15,0%                    | 14,4%     | 10,9%    | 11,1%   | 12,3%   | 15,4%      | 13,8%  | 11,7%  |
| Poupança   | 11,2%  | 10,9%       | 13,9%                    | 12,0%     | 10,6%    | 14,7%   | 10,3%   | 6,5%       | 11,2%  | 11,2%  |
| Empréstimo com familiares/amigos                                   | 10,6%  | 10,6%       | 11,4%                    | 12,3%     | 9,4%     | 9,5%    | 11,5%   | 10,8%      | 8,7%   | 11,6%  |
| Dinheiro proveniente do pagamento de bônus / distribuição de lucro | 10,5%  | 8,7%        | 26,0% ↑                  | 12,2%     | 9,3%     | 9,8%    | 13,4%   | 4,4%       | 14,1%  | 8,8%   |
| Dinheiro proveniente do pagamento de férias                        | 10,3%  | 9,1%        | 20,7% ↑                  | 14,1% ↑   | 7,5%     | 11,3%   | 12,5%   | 2,7% ↓     | 11,8%  | 9,6%   |
| Empréstimo consignado  | 5,8%   | 4,4%        | 18,1% ↑                  | 8,9% ↑    | 3,5%     | 2,2% ↓  | 6,4%    | 11,7%      | 5,0%   | 6,2%   |
| Empréstimo pessoal no banco ou financeira                          | 3,4%   | 2,9%        | 7,1%                     | 3,4%      | 3,3%     | 2,4%    | 4,3%    | 2,9%       | 4,0%   | 3,1%   |
| Empréstimo com agiota  | 2,9%   | 2,4%        | 7,3%                     | 3,5%      | 2,5%     | 2,0%    | 3,2%    | 3,8%       | 3,7%   | 2,5%   |
| Empréstimo com Fintechs, start up financeiras                      | 2,6%   | 2,1%        | 7,1% ↑                   | 3,4%      | 2,0%     | 0,8%    | 5,1% ↑  | 0,0%       | 3,4%   | 2,2%   |
| Outros   | 16,6%  | 17,8% ↑     | 6,7%                     | 18,9%     | 15,0%    | 11,2%   | 22,7% ↑ | 11,9%      | 18,0%  | 15,9%  |
| Total  | 100,0% | 100,0%      | 100,0%                   | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0% | 100,0% |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 458   | 408                    | 50                                  | 213   | 245    | 171     | 205     | 82         | 160 | 298   |

# ESTÁ COM TODAS AS PRESTAÇÕES DA NEGOCIAÇÃO EM

**DIA? 45% dos entrevistados que negociaram o pagamento parcelado estão com ao menos uma parcela em atraso.**



\* Somente para os entrevistados que pagaram a conta ou que pretendem pagar e excluindo quem pagou a vista, ainda está em negociação e quem não aceitou a proposta.

| Respostas - RU                       | Geral  | Negociação  |                          | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe |        |
|--------------------------------------|--------|-------------|--------------------------|-----------|----------|---------|---------|------------|--------|--------|
|                                      |        | Tradicional | Via Sites Especializados | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B    | C/D/E  |
| Sim, paguei todas as parcelas em dia | 34,9%  | 36,8%       | 19,1%                    | 32,5%     | 36,5%    | 30,6%   | 38,9%   | 29,8%      | 45,8%↑ | 28,5%  |
| Sim, estou com as parcelas em dia    | 20,3%  | 19,3%       | 29,1%                    | 22,4%     | 19,0%    | 21,9%   | 18,2%   | 24,1%      | 18,4%  | 21,5%  |
| Não, estou devendo algumas parcelas  | 44,7%  | 43,9%       | 51,8%                    | 45,1%     | 44,5%    | 47,5%   | 42,9%   | 46,0%      | 35,9%  | 50,0%↓ |
| Total                                | 100,0% | 100,0%      | 100,0%                   | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0% | 100,0% |

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 238   | 208                    | 30                                  | 106   | 132    | 67      | 126     | 45         | 89  | 149   |

# QUANTAS PARCELAS ESTÃO ATRASADAS? 55% dos entrevistados que têm ao menos uma parcela atrasada não sabem a quantidade exata. Na média, os entrevistados que sabem o número devem aproximadamente quase 4 parcelas.



\* Somente para os entrevistados que têm parcelas em atraso.

| Respostas - RU      | Geral  | Negociação  |                          | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe  |        |
|---------------------|--------|-------------|--------------------------|-----------|----------|---------|---------|------------|---------|--------|
|                     |        | Tradicional | Via Sites Especializados | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B     | C/D/E  |
| 1                   | 12,2%  | 12,4%       | 11,1%                    | 8,2%      | 14,8%    | 22,6%   | 7,4%    | 9,0%       | 23,6% ↑ | 7,4%   |
| 2                   | 13,9%  | 13,0%       | 20,8%                    | 7,4%      | 18,1%    | 6,0%    | 20,3%   | 8,9%       | 7,9%    | 16,5%  |
| 3                   | 5,5%   | 6,2%        | 0,0%                     | 2,9%      | 7,1%     | 2,2%    | 7,9%    | 4,0%       | 2,2%    | 6,8%   |
| 4                   | 1,1%   | 1,3%        | 0,0%                     | 1,2%      | 1,1%     | 1,6%    | 1,3%    | 0,0%       | 0,0%    | 1,6 %  |
| 5 ou mais           | 12,7%  | 13,6%       | 4,1%                     | 15,9%     | 10,6%    | 2,2%    | 12,3%   | 30,5%      | 17,5%   | 10,4%  |
| Não sei/ não lembro | 54,6%  | 53,3%       | 63,9%                    | 64,5%     | 48,3%    | 65,4%   | 50,8%   | 47,7%      | 48,7%   | 57,1%  |
| Total               | 100,0% | 100,0%      | 100,0%                   | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0%  | 100,0% |

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 114   | 99                     | 15                                  | 51    | 63     | 41      | 54      | 19         | 33  | 81    |



# MOTIVO DAS PARCELAS ESTAREM ATRASADAS: O principal motivo para que os entrevistados não honrem as parcelas provenientes da negociação é a perda do emprego (27%), seguido pela diminuição da renda (25%).



\* Somente para os entrevistados que têm parcelas em atraso.

| Respostas - RU   | Geral  | Negociação  |                          | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe |        |
|--|--------|-------------|--------------------------|-----------|----------|---------|---------|------------|--------|--------|
|  |        | Tradicional | Via Sites Especializados | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B    | C/D/E  |
| Perdi o emprego  | 26,6%  | 28,6%       | 11,3%                    | 18,6%     | 31,6%    | 28,1%   | 30,1%   | 14,4%      | 24,1%  | 27,6%  |
| Minha renda diminuiu   | 24,8%  | 23,5%       | 35,1%                    | 33,4%     | 19,4%    | 21,8%   | 23,9%   | 32,5%      | 35,6%  | 20,3%  |
| Não estou conseguindo pagar por falta de dinheiro, não organizei meu orçamento da maneira adequada | 16,9%  | 15,1%       | 30,6%                    | 25,9% ↑   | 11,2%    | 18,4%   | 17,9%   | 11,7%      | 14,1%  | 18,1%  |
| Tive gastos inesperados com problema de saúde e/ou morte   | 9,4%   | 8,9%        | 12,7%                    | 7,5%      | 10,5%    | 2,2%    | 6,1%    | 29,9%      | 7,8%   | 10,0%  |
| Não havia me planejado corretamente para o pagamento das parcelas negociadas                       | 7,6%   | 7,8%        | 6,2%                     | 7,2%      | 7,9%     | 7,0%    | 9,3%    | 4,0%       | 8,3%   | 7,3%   |
| O meu nome não foi retirado do SPC/SERASA/SCPC, Boa Vista como combinado                           | 1,2%   | 1,4%        | 0,0%                     | 1,9%      | 0,8%     | 1,7%    | 1,4%    | 0,0%       | 0,0%   | 1,7%   |
| Outros   | 13,5%  | 14,7%       | 4,1%                     | 5,5%      | 18,5% ↑  | 20,8%   | 11,4%   | 7,6%       | 10,1%  | 14,9%  |
| Total  | 100,0% | 100,0%      | 100,0%                   | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0% | 100,0% |

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 114   | 99                     | 15                                  | 51    | 63     | 41      | 54      | 19         | 33  | 81    |

# VERIFICOU SE APÓS A QUITAÇÃO DA DÍVIDA O NOME

**ESTAVA LIMPO DE FATO? 62% dos ex-inadimplentes verificaram se o nome ficou limpo após o pagamento da dívida e para 47% o mesmo foi retirado de cadastros de restrição ao crédito como devido. 35% não pesquisaram, sendo que 17% não tiveram restrições em novas compras e 15% não tiveram interesse em checar, sobretudo nas classes A/B.**

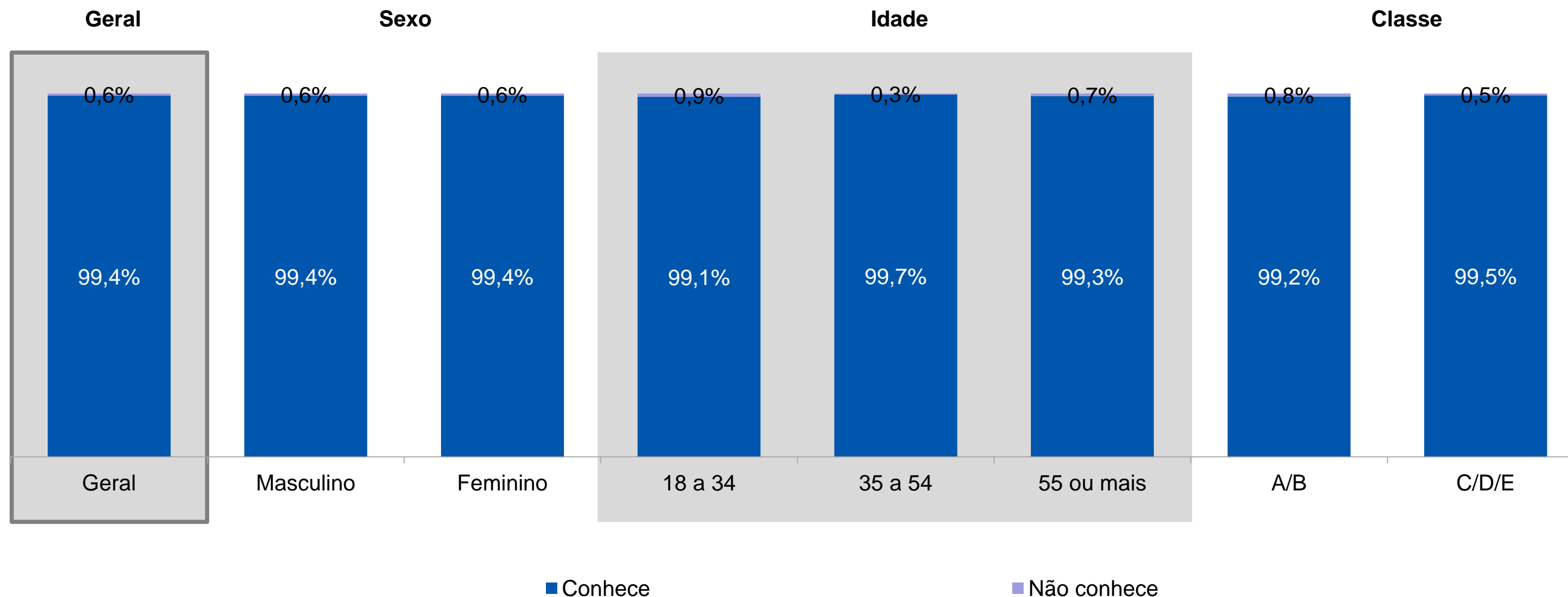


\* Apenas para ex-inadimplentes que fizeram algum tipo de negociação

| Respostas - RU   | Geral  | Negociação  |                          | Sexo      |          | Idade   |         |            | Classe  |        |
|--|--------|-------------|--------------------------|-----------|----------|---------|---------|------------|---------|--------|
|  |        | Tradicional | Via Sites Especializados | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B     | C/D/E  |
| Pesquisei e de fato meu nome ficou limpo   | 47,5%  | 46,0%       | 63,4%                    | 53,4%     | 43,1%    | 53,7%   | 43,2%   | 44,8%      | 48,7%   | 46,7%  |
| Não pesquisei, mas como não tive nenhuma restrição ao fazer novas compras, acredito que meu nome ficou limpo | 16,9%  | 18,1%       | 4,4%                     | 14,1%     | 18,9%    | 22,6%   | 16,0%   | 5,4%       | 16,8%   | 16,9%  |
| Não tive interesse em pesquisar  | 15,3%  | 15,7%       | 10,8%                    | 19,1%     | 12,4%    | 14,8%   | 12,7%   | 23,9%      | 23,6% ↑ | 9,5%   |
| Pesquisei e meu nome ainda demorou além do combinado para ficar limpo  | 9,3%   | 8,9%        | 13,7%                    | 6,6%      | 11,4%    | 4,1%    | 12,8%   | 12,2%      | 5,4%    | 12,0%  |
| Pesquisei e meu nome não ficou limpo   | 5,0%   | 5,1%        | 3,3%                     | 2,5%      | 6,8%     | 1,4%    | 8,9%    | 2,4%       | 0,6%    | 8,0% ↑ |
| Não pesquisei, e passei por constrangimentos quando fui fazer uma compra                                     | 2,5%   | 2,4%        | 4,4%                     | 1,9%      | 3,0%     | 3,0%    | 2,2%    | 2,5%       | 1,0%    | 3,6%   |
| Outro  | 3,5%   | 3,8%        | 0,0%                     | 2,3%      | 4,3%     | 0,4%    | 4,3%    | 8,8%       | 3,8%    | 3,2%   |
| Total  | 100,0% | 100,0%      | 100,0%                   | 100,0%    | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%     | 100,0%  | 100,0% |

| Geral | Negociação Tradicional | Negociação Via Sites Especializados | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|------------------------|-------------------------------------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 171   | 157                    | 14                                  | 80    | 91     | 56      | 83      | 32         | 77  | 94    |

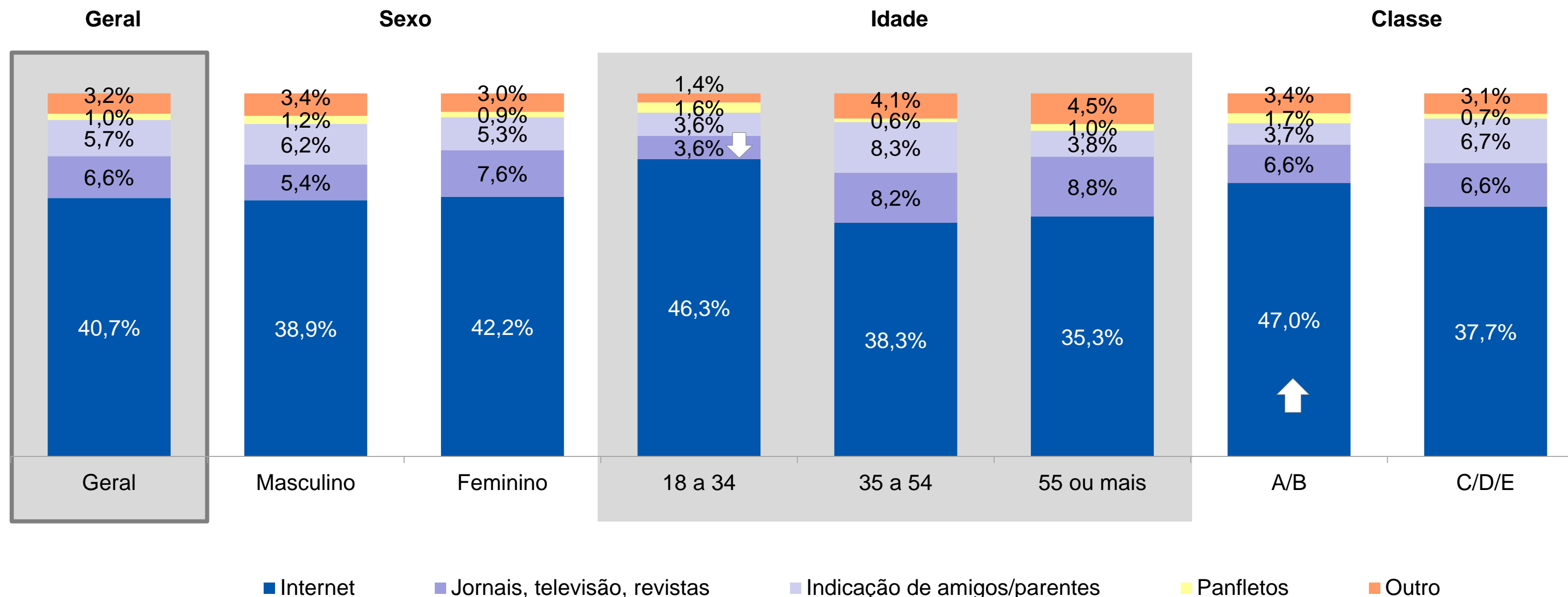
# CONHECE SITES, PORTAIS E APLICATIVOS DE NEGOCIAÇÕES DE DÍVIDAS? 99% dos entrevistados conhecem sites especializados e aplicativos para negociação virtual.



| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 602   | 285   | 317    | 229     | 260     | 113        | 206 | 396   |

# COMO FICOU CONHECENDO OS SITES ESPECIALIZADOS EM NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS: Em 41% dos casos o conhecimento destes sites se deu pela internet, sobretudo entre os das classes A/B.

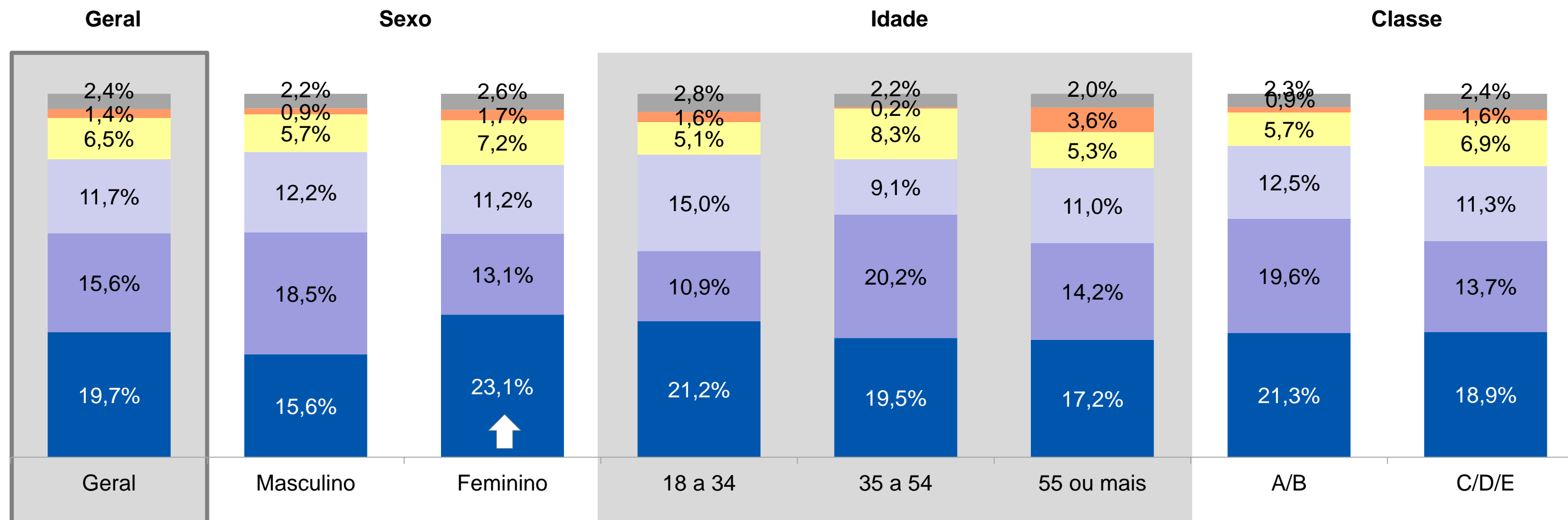
\* Apenas para quem conhece sites especializados em negociação de dívidas.



| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 596   | 283   | 313    | 225     | 259     | 112        | 203 | 393   |

# PONTOS RELEVANTES PARA ESCOLHA DE UM SITE PARA PAGAMENTO DE DÍVIDAS: As características mais valorizadas pelos entrevistados que conhecem sites de negociação são a credibilidade da empresa (20%, sobretudo entre as mulheres) e as opções para renegociação (16%).

\* Apenas para quem conhece sites especializados em negociação de dívidas



- Credibilidade da marca da empresa do site de pagamento de dívidas
- Opções para renegociações
- Percentual do desconto sobre a dívida
- Meios de pagamento disponibilizados
- Outro
- Não sabe

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 596   | 283   | 313    | 225     | 259     | 112        | 203 | 393   |

# PRINCIPAIS VANTAGENS DE NEGOCIAR POR SITES ESPECIALIZADOS OU PELO DA EMPRESA CREDORA EM COMPARAÇÃO AOS MEIOS TRADICIONAIS: A comodidade é a principal vantagem percebida por quem fez a negociação através de sites (33%), seguido da possibilidade de fazer simulações de valores e parcelas (28%) e rapidez no processo (28%).



\* Apenas para quem negociou via sites especializados ou site da empresa credora.

| Respostas - RM   | Geral |
|--|-------|
| Comodidade, poder fazer a negociação sem precisar sair de casa   | 33,5% |
| Poder fazer simulações de número de parcelas e valores que melhor se adequam a minha realidade   | 28,4% |
| Rapidez, pois o atendimento pessoal ou telefônico nem sempre é eficiente   | 28,3% |
| Agilidade, pois não precisa enfrentar filas para ser atendido  | 24,0% |
| Comodidade, poder fazer a negociação no horário que quiser   | 23,5% |
| Facilidade para ter as informações do valor atual da dívida  | 19,4% |
| Rapidez, pois não precisa esperar o atendimento conferir dados, fazer perguntas pessoais, entre outras questões para iniciar o atendimento de fato | 19,1% |
| Não passar por constrangimento de ter que falar com alguém sobre as dívidas  | 18,6% |
| Rapidez, pois não precisa se deslocar para um local determinado para negociar, pode fazer da própria casa ou trabalho                              | 12,3% |
| Não precisar falar com ninguém, geralmente os atendimentos são ruins e tenho até preguiça de entrar em contato                                     | 5,7%  |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

|       |
|-------|
| Total |
| 48    |

# PRINCIPAIS DESVANTAGENS DE NEGOCIAR EM SITES OU PORTAIS DE NEGOCIAÇÃO NA COMPARAÇÃO AOS MEIOS TRADICIONAIS:

**As desvantagens são principalmente a falta de flexibilidade para se fazer contrapropostas (39%) e insegurança em relação à confiabilidade do site (33%).**



\* Apenas para quem negociou via sites especializados ou site da empresa credora.

| Respostas - RM  | Geral |
|---|-------|
| Não ter tanta flexibilidade quanto o atendimento pessoal para fazer contrapropostas                       | 39,3% |
| Insegurança, por não saber se o site é confiável  | 33,0% |
| Não poder negociar dívidas de algumas empresas, pois nem todas estão disponíveis neste tipo de site       | 32,0% |
| Não ter uma pessoa para explicar alguns pontos da negociação como taxas e juros que não entendo muito bem | 30,3% |
| Insegurança, pois não sabe se o nome será limpo de fato após a negociação                                 | 24,0% |
| Não tem tanto descontos e abatimentos quanto o atendimento pessoal  | 23,3% |
| Dificuldades enfrentadas no site para inserir todas as informações necessárias                            | 21,4% |
| Outros  | 3,2%  |
| Não sei   | 6,6%  |

OBS: A soma das respostas não soma 100% por serem múltiplas

|       |
|-------|
| Total |
| 48    |

# POR QUE NÃO USOU SITES OU PORTAIS DE NEGOCIAÇÃO

**PARA RENEGOCIAR SUA DÍVIDA? A impressão de que o contato pessoal ou telefônico favoreça descontos melhores são as principais justificativas da preferência pela negociação tradicional em detrimento da virtual; seguida pelo medo de golpes.**



\* Apenas para quem conhece sites especializados em negociação de dívidas, mas não usou em suas negociações.

| Respostas - RU   | Geral         | Sexo          |               | Idade         |               |               | Classe        |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|  |               | Masculino     | Feminino      | 18 a 34       | 35 a 54       | 55 ou mais    | A/B           | C/D/E         |
| Preferi o contato pessoal, pois acredito que seja mais fácil conseguir descontos melhores  | 16,5%         | 21,4%         | 13,4%         | 15,4%         | 17,8%         | 15,8%         | 23,6% ↑       | 12,7%         |
| Preferi o contato telefônico, pois acredito que seja mais fácil conseguir descontos melhores                                       | 13,5%         | 9,3%          | 16,2%         | 15,5%         | 10,6%         | 16,2%         | 15,7%         | 12,3%         |
| Tive medo de ser um golpe  | 12,9%         | 8,8%          | 15,6%         | 10,4%         | 15,0%         | 13,3%         | 8,6%          | 15,3%         |
| Preferi o contato pessoal, pois acredito que seja mais fácil conversar com alguém que possa me explicar os detalhes das dívidas    | 12,6%         | 11,8%         | 13,1%         | 14,9%         | 7,9%          | 19,4%         | 11,8%         | 13,0%         |
| Tentei usar, mas a empresa que eu devia não constava nas empresas disponíveis para este tipo de negociação                         | 10,5%         | 14,2%         | 8,1%          | 10,7%         | 12,4%         | 4,9%          | 11,6%         | 9,9%          |
| Preferi o contato telefônico, pois acredito que seja mais fácil conversar com alguém que possa me explicar os detalhes das dívidas | 10,5%         | 15,8% ↑       | 7,0%          | 8,2%          | 12,1%         | 11,8%         | 8,6%          | 11,5%         |
| Não sabia como utilizar o site / tive dificuldades   | 9,8%          | 5,2%          | 12,9% ↑       | 12,3%         | 6,7%          | 12,1%         | 10,2%         | 9,6%          |
| Falta de confiança, não sei se de fato meu nome será limpo após este tipo de negociação  | 5,7%          | 7,6%          | 4,5%          | 6,1%          | 7,6%          | 0,0%          | 5,2%          | 6,0%          |
| Outro  | 2,1%          | 1,8%          | 2,2%          | 1,4%          | 2,1%          | 3,6%          | 3,9%          | 1,0%          |
| Não sabe   | 5,9%          | 3,9%          | 7,1%          | 5,0%          | 7,8%          | 3,0%          | 0,6%          | 8,7% ↑        |
| <b>Total</b>   | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

| Total | Homem | Mulher | 18 a 34 | 35 a 54 | 55 ou mais | A/B | C/D/E |
|-------|-------|--------|---------|---------|------------|-----|-------|
| 258   | 116   | 142    | 103     | 108     | 47         | 92  | 166   |