



O desafio de mensurar todos os aspectos da Cidadania Financeira é contínuo e pode ser abordado de diversas maneiras. As análises apresentadas na seção Panorama da Cidadania Financeira utilizam em grande parte as informações recebidas pelo Banco Central do Brasil (BCB), enviadas pelas instituições financeiras.

Essa análise é bastante abrangente e detalhada, mas não captura todas as nuances que a cidadania financeira possui. Para complementar esses dados, é importante considerar informações coletadas por meio de pesquisas com as famílias. As pesquisas com o consumidor ajudam a completar o quadro, já que trazem as preferências, as dificuldades e o comportamento do consumidor em relação a produtos e serviços financeiros.

A pesquisa anual da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e do SPC Brasil sobre o uso do crédito² mapeia os hábitos de utilização do crédito e investiga atitudes e escolhas do consumidor que ajudam a compreender a representação do crédito em suas vidas e entender o processo decisório em relação às formas de pagamento apresentadas no momento da compra.

¹ Este texto foi elaborado pelo Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depenf), do Banco Central, com base em dados de pesquisa do SPC.

² Metodologia da pesquisa “Usos do Crédito” (SPC):

- Público-alvo: consumidores de todas as capitais brasileiras, homens e mulheres, com idade igual ou maior a 18 anos, de todas as classes econômicas.
- Método de coleta: pesquisa realizada pela *web*. Os dados foram pós-ponderados para ficarem representativos do universo estudado.
- Tamanho amostral da pesquisa: 910 casos, gerando uma margem de erro no geral de 3,2 p.p. para um intervalo de confiança a 95%.
- Data de coleta dos dados: 8 a 22 de março de 2018.

» Comportamento de compra

Os meios mais utilizados pelos entrevistados para o pagamento das compras são à vista em dinheiro e cartão de débito: 41% dos entrevistados preferem sempre pagar à vista (especialmente as classes C/D/E) e 34% optam pelo pagamento à vista se o desconto for vantajoso (principalmente as classes A/B).

Tabela 1 – Preferência por pagamento à vista x parcelado³

	Geral	Sexo		Idade			Classe	
		Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Prefere sempre pagar à vista	40,6%	39,3%	41,9%	41,4%	42,7%	35,8%	27,5%	44,4%
Opta pelo pagamento à vista se o desconto for vantajoso	33,9%	37,5%	30,6%	30,3%	33,5%	40,9%	47,7%	30,0%
Analisa apenas o valor das parcelas do pagamento parcelado e verifica se tem condições de pagar	13,8%	13,1%	14,4%	17,7%	13,0%	8,1%	14,5%	13,5%
Prefere sempre pagar parcelado	9,3%	7,7%	10,7%	9,3%	8,4%	10,7%	9,1%	9,3%
Não sabe	2,4%	2,4%	2,5%	1,2%	2,4%	4,5%	1,2%	2,8%

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Os meios preferidos para a realização de compras parceladas são o cartão de crédito (66%), principalmente para as classes A/B; o crediário/carnê (13%), mais popular entre as mulheres e classes C/D/E e menos popular entre os mais velhos; e os financiamentos (4%).

Em média, as parcelas serão pagas em cinco meses. Para definir a quantidade de parcelas a serem pagas, 31% levam em consideração a adequação ao seu planejamento e orçamento, e 18% optam pelo menor número de parcelas possível.

» Modalidades de crédito utilizadas

Das modalidades de crédito investigadas pela pesquisa, as mais utilizadas nos últimos doze meses entre os entrevistados foram o cartão de crédito⁴ (à vista, parcelado com e sem juros e rotativo), 67%; o crediário, 27%; e o limite do cheque especial, 17%. Entre os que contrataram algum tipo de empréstimo, 14% tomaram empréstimo consignado, e 12%, empréstimo pessoal, ambos em bancos.

³ As setas indicam as desagregações nas quais foi possível observar diferença estatisticamente significativa para o intervalo de confiança de 95%.

⁴ O item cartão inclui as modalidades à vista, parcelado pelo lojista (sem incidência de juros), parcelado e rotativo. Ressalta-se que, embora utilizado por grande número de tomadores, as transações são, em geral, de baixo volume. Segundo dados do BCB, o cartão de crédito representa, em termos de volume, 12% da carteira de crédito, sendo 9% na modalidade à vista, 1% parcelado e 2% rotativo.

Tabela 2 – Utilizou alguma modalidade de crédito nos últimos doze meses?

	Sim	Não	Não lembro
Cartão de crédito (seja de banco, loja ou alguma outra instituição)	67,5%	30,4%	2,1%
Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	26,6%	70,0%	3,4%
Limite de cheque especial	16,7%	79,6%	3,7%
Empréstimo consignado banco (descontado diretamente na folha de pagamento)	13,8%	82,9%	3,3%
Empréstimo pessoal em bancos (sem desconto em folha de pagamento)	11,7%	85,6%	2,7%
Financiamento (automóveis/motos, imóveis, educação etc.)	9,8%	87,2%	3,0%
Empréstimo pessoal em financeiras (sem desconto em folha de pagamento)	7,5%	89,2%	3,3%
Cheque pré-datado	7,2%	89,5%	3,2%
Empréstimo consignado em financeira (descontado diretamente em folha de pagamento)	6,5%	89,9%	3,5%

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

As mulheres utilizaram mais o crediário do que os homens. Os mais velhos, acima de 55 anos, utilizaram pouco o crediário, preferindo o consignado. Quanto maior a idade, maior a contratação de empréstimo consignado. As classes A/B utilizaram proporcionalmente mais cartão de crédito, o limite do cheque especial e empréstimo consignado em banco em relação às classes C/D/E, que preferiram o cartão de crédito e o crediário.

Tabela 3 – Utilizou alguma modalidade de crédito nos últimos doze meses

	Geral	Sexo		Idade			Classe	
		Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Cartão de crédito (seja de banco, loja ou outra instituição)	67,5%	67,5%	67,5%	68,9%	66,7%	66,4%	84,8%	62,6%
Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	26,6%	22,3%	30,7%	31,7%	30,2%	12,0%	23,6%	27,5%
Limite de cheque especial	16,7%	18,2%	15,3%	16,0%	18,9%	14,2%	29,3%	13,1%
Empréstimo consignado banco (descontado diretamente na folha de pagamento)	13,8%	17,2%	10,6%	6,9%	12,8%	27,4%	26,7%	10,1%
Empréstimo pessoal em bancos (sem desconto em folha de pagamento)	11,7%	12,8%	10,6%	12,3%	11,6%	10,7%	13,0%	11,3%
Financiamento (automóveis/motos, imóveis, educação etc.)	9,8%	11,4%	8,3%	12,7%	9,5%	5,1%	15,6%	8,1%
Empréstimo pessoal em financeiras (sem desconto em folha de pagamento)	7,5%	9,3%	5,8%	7,2%	6,7%	9,4%	12,1%	6,2%
Cheque pré-datado	7,2%	7,0%	7,5%	6,6%	8,4%	6,4%	11,5%	6,0%
Empréstimo consignado em financeira (descontado diretamente na folha de pagamento)	6,5%	7,1%	6,1%	5,6%	5,4%	10,0%	11,5%	5,1%

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Financiamento e empréstimo são as modalidades em que há mais solicitação direta aos bancos/instituições e lojas. O cheque especial e o cartão de crédito, por sua vez, são as modalidades mais adquiridas após o aceite de uma oferta (do banco, instituição ou loja).

O empréstimo é a modalidade em que as pessoas mais verificam as tarifas e taxas de juros, por serem modalidades buscadas de forma ativa pelo consumidor, enquanto o cheque especial é a modalidade em que esses aspectos são menos observados, já que é uma linha de crédito pré-aprovada.

Tabela 4 – Verificação de tarifas e juros por modalidade

	Sim	Não	Não sei/ não lembro
Cartão de crédito	60,0%	30,3%	9,1%
Carnê/crediário	62,4%	27,8%	7,2%
Empréstimo	70,5%	23,2%	6,4%
Cheque especial	47,9%	44,7%	7,4%
Financiamento	71,4%	26,3%	2,3%

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Entre aqueles que fizeram uso de alguma modalidade de crédito nos últimos doze meses, o crediário é a modalidade que mais deixou os respondentes com o “nome sujo”, apesar de 69% dos entrevistados alegarem fazer controle dos gastos com essa modalidade. O cheque especial, por sua vez, é a modalidade que menos levou o consumidor à negativação. O cheque pré-datado é a modalidade em que mais se faz o controle dos gastos, enquanto o cartão de crédito é a que menos se faz controle.

Tabela 5 – Já ficou com o nome sujo?

	Sim	Não	Não sei/prefiro não responder	Base
Cartão de crédito	47,7%	48,3%	4,0%	655
Carnê/crediário	58,3%	40,7%	0,9%	241
Cheque pré-datado	44,9%	54,1%	1,0%	84
Financiamento	39,0%	58,4%	2,6%	104
Empréstimo	34,7%	61,4%	3,9%	203
Cheque especial	29,6%	64,9%	5,5%	176

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Tabela 6 – Faz controle dos gastos?

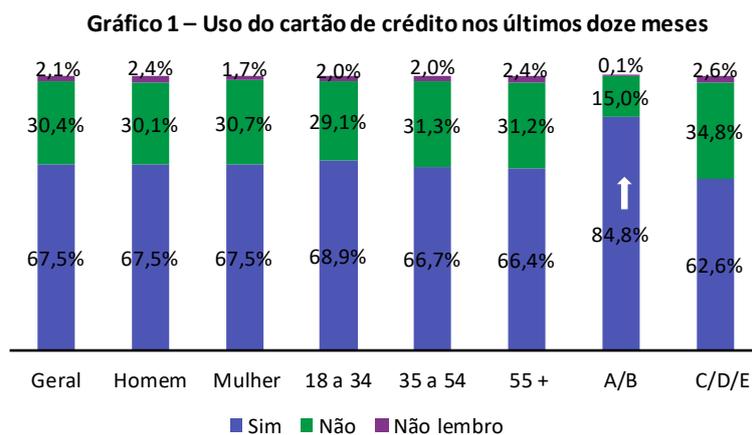
	Sim	Não	Base
Cartão de crédito	66,9%	29,6%	655
Carnê/crediário	69,1%	30,9%	241
Cheque pré-datado	84,6%	15,4%	84
Financiamento	77,1%	22,9%	104
Empréstimo	75,3%	24,7%	203

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

» Cartão de crédito

Entre os entrevistados, 67% utilizaram o cartão de crédito nos últimos doze meses. Não há diferença

significativa no uso do cartão entre homens e mulheres e entre as diferentes idades, entretanto há maior utilização pelas classes A/B (85%) em comparação às classes C/D/E (63%).



Entre os que não utilizaram o cartão de crédito, a maior parte, 39%, prefere pagar à vista, e outra parte, 30%, não possui cartão devido ao nome inscrito como inadimplente nos cadastros de restrição de crédito.

As principais razões para a aquisição do cartão de crédito foram suprir a necessidade de algum imprevisto (44%), facilitar o parcelamento das compras (38%) e facilitar as compras pela internet (34%). Para 17%, a principal vantagem em pagar as compras no cartão de crédito é poder parcelar o valor das compras; 16% acreditam que a vantagem é a segurança de não precisar andar com dinheiro; e 15%, a possibilidade de fazer compras mesmo sem ter dinheiro disponível. No entanto, 33% acreditam que existe o risco de perder o controle do quanto já foi gasto e ficar endividado.

Em média, os entrevistados possuem dois cartões de crédito (sendo essa média maior entre as classes A/B). Já 18% não possuem cartões de crédito, principalmente nas classes C/D/E. O valor médio da anuidade do cartão é de R\$70. Entretanto, 45% não pagam anuidade, e 32% não sabem o valor.

Os bancos são os principais operadores de cartão. Entre os que possuem cartão de crédito, 74% têm cartões de banco (principalmente os homens e as classes A/B), enquanto 39% têm cartões de loja (especialmente as mulheres) e 13% de banco digital.

Considerando aqueles que souberam informar a quantidade de parcelas a pagar atualmente (60%), a média de parcelas em aberto no cartão de crédito é de 6,2 prestações.

» Dificuldade de pagamento

Entre os usuários de cartão, 33% já tiveram o cartão bloqueado pelo atraso no pagamento da fatura e 48% já ficaram com o "nome sujo". Enquanto 46% dos entrevistados sempre pagam o valor integral da fatura, 21% já pagaram o mínimo, mas já não fazem isso há mais de um ano, 12% costumam pagar o mínimo quando precisam e 2% indicaram sempre pagar apenas o mínimo.

Destaca-se que não há diferença significativa entre as classes A/B e C/D/E em relação à frequência do pagamento mínimo, o que parece indicar que a dificuldade de gerir adequadamente o uso do cartão de crédito não é resultado apenas da falta de recursos. Não há também grande diferença no comportamento de homens e mulheres, mas pode-se notar uma diferença entre as idades, sendo o recurso do pagamento mínimo usado mais comumente entre os mais jovens.

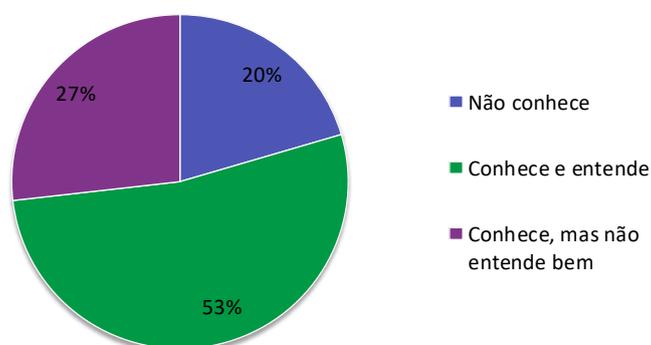
Tabela 7 – Já pagou ou costuma pagar apenas o mínimo da fatura do cartão de crédito?

	Geral	Sexo		Idade			Classe	
		Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Nunca paguei o mínimo, sempre pago o valor integral	45,9%	44,5%	47,3%	43,9%	42,2%	55,5%	50,9%	44,0%
Já paguei, mas há pelo menos doze meses não pago mais dessa forma	20,6%	22,5%	18,8%	19,4%	22,2%	20,2%	18,1%	21,6%
Nunca paguei o mínimo, mas já paguei apenas parte da fatura	12,9%	12,8%	13,0%	10,7%	14,1%	15,1%	11,4%	13,5%
Costumo pagar o mínimo às vezes, quando preciso	12,3%	11,0%	13,6%	15,5%	11,6%	7,8%	12,3%	12,4%
Sempre pago apenas o mínimo	2,1%	2,1%	2,1%	2,7%	2,0%	1,2%	2,8%	1,8%
Não sei/não lembro	6,1%	7,1%	5,2%	7,8%	7,8%	0,2%	4,5%	6,7%

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Entre aqueles que já pagaram o mínimo da fatura do cartão alguma vez, é alta a quantidade de pessoas que conhece a nova regra do crédito rotativo do cartão de crédito⁵ (80%), sendo que 53% afirmam ter entendido a regra, enquanto 27% não conseguiram entender. Dos entrevistados das classes C/D/E, 25% não sabiam da regra.

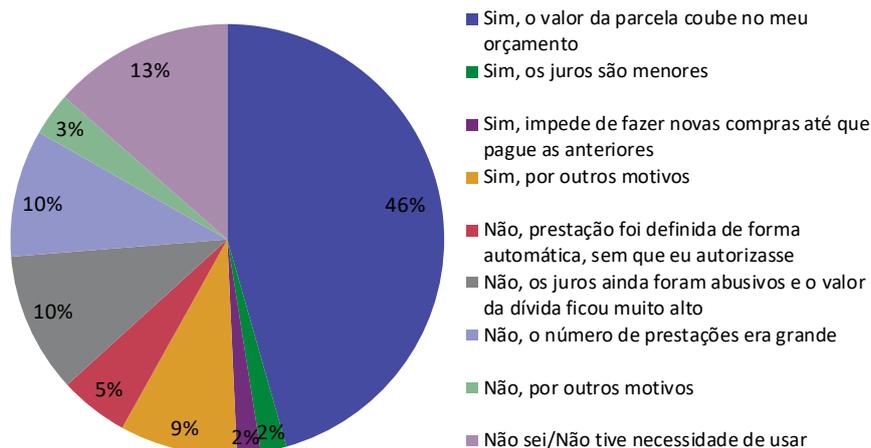
Entre aqueles que já pagaram o mínimo da fatura do cartão alguma vez e conhecem a nova regra do rotativo, 58% consideram que ela foi positiva, principalmente porque o valor da parcela passou a caber no orçamento (46%). No entanto, 28% acreditam que não, sobretudo porque a taxa de juros ainda foi abusiva e o valor da dívida ficou muito alto (10%).

Gráfico 2 – Você conhece e compreende a regra do crédito rotativo do cartão?

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

⁵ Buscando aprimorar a regulamentação e promover formas mais adequadas de financiamento do saldo devedor da fatura de cartão de crédito e dos demais instrumentos de pagamento pós-pagos, o Conselho Monetário Nacional editou a Resolução 4.549, de 26 de janeiro de 2017, estabelecendo que o saldo devedor não liquidado integralmente no vencimento somente poderá ser objeto de financiamento na modalidade de crédito rotativo até o vencimento da fatura subsequente (em geral, trinta dias). Assim, no vencimento seguinte, o saldo remanescente do crédito rotativo referente ao período anterior, acrescido dos juros do período, necessita ser liquidado integralmente pelo cliente. O cliente pode utilizar recursos próprios para liquidar a dívida ou utilizar outra linha de crédito oferecida pela instituição, em geral por meio da modalidade de crédito parcelado conhecida como “parcelamento de fatura”.

Gráfico 3 – A regra do crédito rotativo do cartão foi positiva?

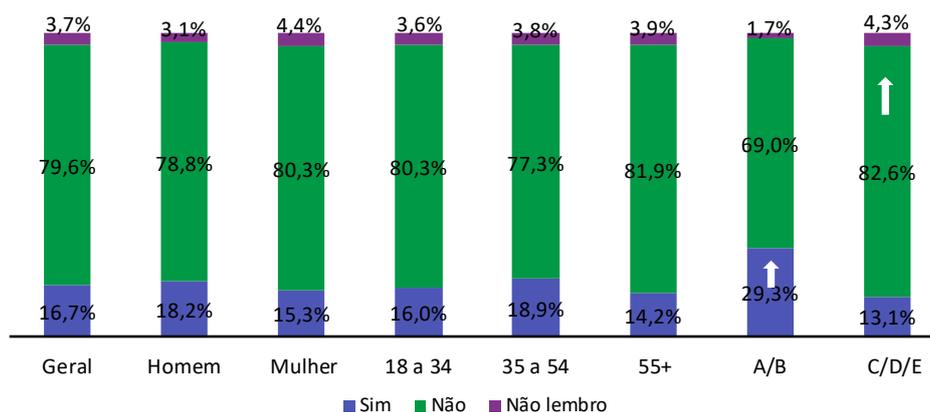


Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

» Cheque especial

Entre os entrevistados, 17% fizeram uso do limite do cheque especial nos últimos doze meses, principalmente as classes A/B, enquanto 80% não fizeram, sobretudo as classes C/D/E.

Gráfico 4 – Uso do cheque especial nos últimos doze meses

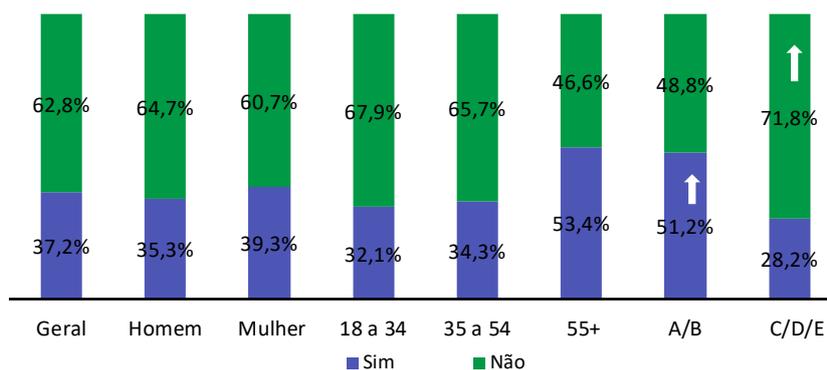


Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Os principais motivos indicados para a utilização do cheque especial foram tratamento de doença e medicamentos (34%), pagamento de dívidas em atraso (23%) e imprevistos de manutenção do automóvel (18%).

Entre os que utilizaram o cheque especial, 37% afirmam saber o percentual de juros e taxas cobradas pelo banco, especialmente as classes A/B (51%). No entanto, 63% não tem conhecimento. Nas classes C/D/E, são 72% que desconhecem o custo do uso do cheque especial.

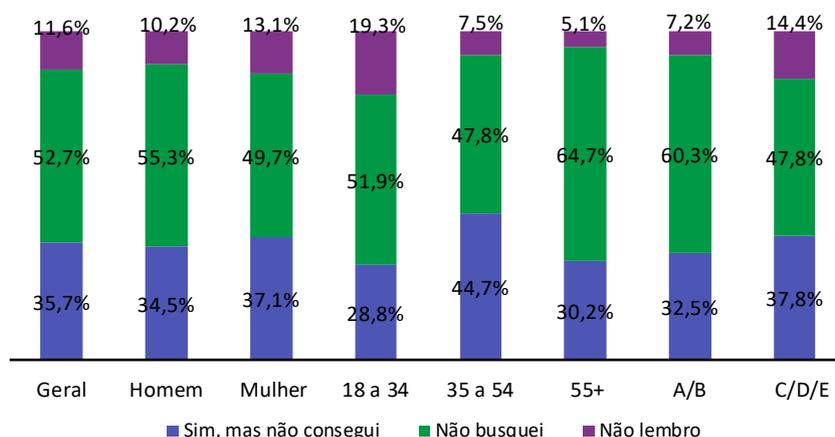
Gráfico 5 – Sabe o percentual de taxas e juros anuais cobrados pelos bancos para o uso do cheque especial?



Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

A maior parte dos entrevistados (53%) não buscou alternativa antes de recorrer ao cheque especial, enquanto 36% buscaram, mas não conseguiram.

Gráfico 6 – Buscou alternativa de crédito antes de usar o cheque especial?



Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

» Conclusão

Pesquisas com a população ajudam a identificar os hábitos, as atitudes e as escolhas do consumidor com relação aos produtos de crédito, assim como a compreender suas dificuldades de acesso, sua compreensão quanto aos custos envolvidos e às formas de pagamento.

O pagamento à vista ainda é o preferido pela maior parte dos consumidores entrevistados, preferência maior nas classes C/D/E (44,4%) do que nas classes A/B (27,5%).

Financiamento e empréstimo são as modalidades em que há mais busca ativa, portanto os consumidores estão mais cientes dos custos envolvidos, enquanto o cheque especial é a modalidade em que esses aspectos são menos observados, já que é uma linha de crédito pré-aprovada. Mais da metade dos entrevistados que usaram o cheque especial (53%) não buscou alternativa.

Mais da metade dos que usaram o crediário (58,3%) e quase a metade dos que usaram o cartão de crédito (47,7%) ficaram com o “nome sujo” em algum momento. Também é alta a quantidade de pessoas que costumam pagar ou já pagaram apenas parte da fatura do cartão de crédito (47,9%). O comportamento em relação à frequência do pagamento mínimo é parecido nas classes A/B e C/D/E, indicando que a dificuldade de gerir adequadamente o uso do cartão de crédito não é resultado apenas da falta de recursos.

Ainda há muito desconhecimento em relação a tarifas e taxa de juros envolvidos nas operações de crédito.

Embora muitos dos entrevistados relatem pesquisar sobre os custos do crédito e controlar seus gastos, é significativa a quantidade de pessoas que apresentam dificuldade no pagamento das dívidas. A frequência de uso de modalidades de crédito historicamente mais caras, como o cheque especial e o rotativo do cartão, também é alta. A dificuldade de pagamento é percebida em todas as modalidades citadas.