



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Pesquisa qualitativa sobre o processo de endividamento

Resultados Preliminares

A presente nota tem como objetivo apresentar os resultados preliminares de pesquisa qualitativa realizada com consumidores de produtos financeiros em situação de endividamento excessivo e com restrições cadastrais.

Objetivos

O estudo teve como objetivo compreender o processo e as motivações que levam os consumidores à situação de endividamento excessivo e a restrições cadastrais. A pesquisa também buscou conhecer o grau de compreensão dos consumidores sobre as características dos produtos de crédito e identificar estratégias utilizadas para saírem da situação de endividamento excessivo.

Os resultados da pesquisa servirão de subsídio para a elaboração de ações de educação financeira do Banco Central voltadas para os cidadãos e também para as instituições financeiras.

Metodologia

A pesquisa foi realizada pelo Banco Central, por meio da empresa Statsol Soluções Estatísticas e Pesquisa de Mercado S/S, entre os meses de agosto e outubro de 2014. Os dados foram coletados por meio de pesquisa qualitativa com oito grupos de discussão¹, realizados em quatro capitais brasileiras: Rio de Janeiro, São Paulo, Recife e Porto Alegre (sendo dois grupos de discussão em cada capital). Os participantes dos grupos de

¹ Grupos de discussão ou *focus groups* referem-se a entrevistas em profundidade com um pequeno grupo de pessoas (aproximadamente de 6 a 10), especialmente selecionados e convidados para discutir um tópico de interesse particular, com base na experiência ou conhecimento que estes detêm sobre o tema.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

discussão eram homens e mulheres com idades entre 20 e 80 anos de idade. A quantidade de entrevistados por grupo variou entre 8 e 10, classificados nas classes econômicas B2/ C1/ C2 / D, de acordo com o critério Brasil².

Recrutamento

O processo de recrutamento dos entrevistados que participaram desse estudo foi feito de duas formas:

Perfil 1: Consumidores em situação de endividamento excessivo: foram convidadas pessoas que procuraram os serviços do Procon e/ou de Defensoria Pública com o objetivo de receber orientação sobre as suas dívidas. Esse perfil de pessoas foi contatado por meio de listagem fornecida pelo Procon e /ou Defensoria em cada cidade.

Perfil 2: Consumidores com dívidas e restrições cadastrais: foram convidados consumidores com dívidas bancárias em atraso há pelo menos seis meses e com pelo menos três apontamentos no SPC e/ou Serasa. Esse recrutamento contou com o apoio da Serasa/Experian que disponibilizou base de dados para a empresa contratada.

Para o **perfil 2** (Consumidores com dívidas e restrições cadastrais), os entrevistados foram divididos de acordo com a faixa de rendimento mensal pelo seguinte critério:

Primeira Faixa de Renda: até 2 salários mínimos – de acordo com a Associação Brasileira de Pesquisa de Mercado (ABEP), corresponde aos entrevistados com classificação econômica C2/D.

Segunda Faixa de Renda: acima de 2 salários mínimos. Para não haver discrepância significativa entre as rendas dos entrevistados, foi considerada a faixa de renda de 2 a 6

² Critério de Classificação Econômica Brasil, é um instrumento de segmentação econômica que utiliza o levantamento de características domiciliares (presença e quantidade de alguns itens domiciliares de conforto e grau escolaridade do chefe de família) para diferenciar a população. O critério atribui pontos em função de cada característica domiciliar e realiza a soma destes pontos. É feita então uma correspondência entre faixas de pontuação do critério e estratos de classificação econômica definidos por A1, A2, B1, B2, C1, C2, D, E



BANCO CENTRAL DO BRASIL

salários mínimos mensais. De acordo com a ABEP, corresponde aos entrevistados com classificação econômica B2/C1.

Para o **perfil 1** (Consumidores em situação de endividamento excessivo) não houve segmentação por faixa de renda.

O processo de seleção dos entrevistados em pesquisas qualitativas não obedece aos critérios para seleção de uma amostra probabilística, não sendo portanto generalizáveis para todo o universo dos consumidores com endividamento excessivo e restrições cadastrais.

Resultados Preliminares

A pesquisa identificou diversas motivações para o início da situação de endividamento excessivo. As mais citadas foram:

- (i) Fatos inesperados – perda de emprego e renda, doença própria e/ou de familiares, morte do responsável pela maior parte da renda familiar, gravidez não programada, separação conjugal;
- (ii) falta de planejamento financeiro – compras por impulso, excesso de parcelamento de compras e uso de linhas de crédito de forma impulsiva e descontrolada; e
- (iii) empréstimo do nome – o entrevistado retirou empréstimo e/ou financiamento em seu nome para terceiros ou emprestou o seu cartão de crédito a terceiros.

A pesquisa indica que os consumidores acreditam que as linhas de crédito são extremamente úteis e benéficas quando usadas de forma consciente. No entanto, diversos entrevistados afirmaram que elas escondem “armadilhas”³ que muitas vezes acarretam em endividamento excessivo, com impactos financeiros e emocionais significativos.

Algumas dessas “armadilhas” citadas pelos entrevistados foram:

- (i) Excesso de linhas de crédito, com oferta ostensiva;

³ Termo utilizado pelos consumidores que participaram dos grupos de discussão.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

- (ii) Falta de informações claras sobre as condições da operação, com ênfase nas facilidades e benefícios, sem mencionar os riscos;
- (iii) Concessão e/ou aumento de limites acima da capacidade de pagamento sem solicitação;
- (iv) Pagamento do valor mínimo da fatura.

Adicionalmente, diversos entrevistados consideram que os juros excessivos e a inflexibilidade dos credores para renegociação das dívidas dificultam a saída da situação de acúmulo de dívidas (“bola de neve”⁴) e da situação de inadimplência.

Outros resultados da pesquisa foram:

Reconhecimento da situação de endividamento excessivo

Para grande parte dos entrevistados, o reconhecimento do problema de endividamento excessivo ocorreu somente quando as cobranças foram iniciadas ou quando perceberam que não tinham dinheiro para honrar os compromissos assumidos e as contas mensais.

Parte dos entrevistados considera que as experiências de endividamento, apesar de negativas, resultaram em um aprendizado para o uso de linhas de crédito, uma forma de reaprender a lidar com o dinheiro. Após a experiência, foram mencionadas práticas de organização financeira, como elaboração de planilhas de receitas e despesas; tentativa de poupança; planejamento das aquisições de maior valor e controle dos gastos feitos no cartão de crédito.

Percepção sobre a responsabilidade pelo endividamento excessivo

Muitos entrevistados mencionaram que se consideram os principais responsáveis pela situação de endividamento em que estão inseridos. No entanto, consideram que as instituições financeiras também são responsáveis na medida em que utilizam “armadilhas”, descritas anteriormente.

Os participantes que demonstraram compreensão e reconheceram a própria responsabilidade pelo endividamento excessivo mostraram-se mais propensos a adotar mudanças de comportamento em relação à própria organização financeira.

⁴ Termo utilizado pelos consumidores que participaram dos grupos focais.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Busca de ajuda e solução do problema

Ao tomar consciência da situação de descontrole das dívidas, diversos entrevistados procuraram orientação de amigos e familiares e tentaram negociação com os credores para solucionar o problema. Porém, de acordo com parte dos entrevistados, os credores, na maioria das vezes, só oferecem condições de negociação adequadas e viáveis quando as dívidas estão perto do prazo de prescrição. Na impossibilidade de negociar com os credores nas condições impostas, diversos entrevistados declararam que desistem de pagar suas dívidas, aguardando a sua prescrição, ou que o credor apresente propostas mais viáveis.

Ressalta-se, porém, que a prescrição não parece ser uma estratégia premeditada de não pagamento das dívidas, uma vez que o prazo de cinco anos foi considerado como um período muito longo, com consequências materiais e emocionais muito negativas.

Um ponto de atenção é que muitos entrevistados afirmaram utilizar cartões de crédito e cheques de familiares enquanto estavam com restrições cadastrais.

Estratégias utilizadas para sair da situação de endividamento excessivo

Baseados em suas experiências, os participantes indicaram os seguintes caminhos para evitar e para sair da situação de endividamento excessivo:

- Controlar o orçamento por meio de planilha financeira;
- Manter no máximo um cartão de crédito, cancelando os demais;
- Economizar, poupar dinheiro e ter reserva financeira;
- Não aceitar muitas linhas de crédito nem limites elevados;
- Aceitar propostas de renegociação de dívida apenas se o credor reduzir juros; e
- Não parcelar as compras em muitas vezes.

Próximos passos

Por se tratar de uma pesquisa exploratória, com a finalidade de se identificar aspectos comportamentais de pessoas em situação de endividamento excessivo, estes resultados servirão de base para o desenvolvimento de pesquisa quantitativa com vistas a permitir a validação das conclusões levando-se em conta todo o universo de consumidores em situação de endividamento excessivo e com restrições cadastrais.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Entretanto, estes resultados preliminares já indicam possíveis caminhos para as ações de educação financeira da população, com foco na gestão de finanças pessoais e no relacionamento do cidadão com o sistema financeiro, mais especificamente sobre produtos de crédito. Além disso, poderão subsidiar o desenvolvimento de iniciativas com o objetivo de fomentar boas práticas na concessão de crédito por parte instituições financeiras.