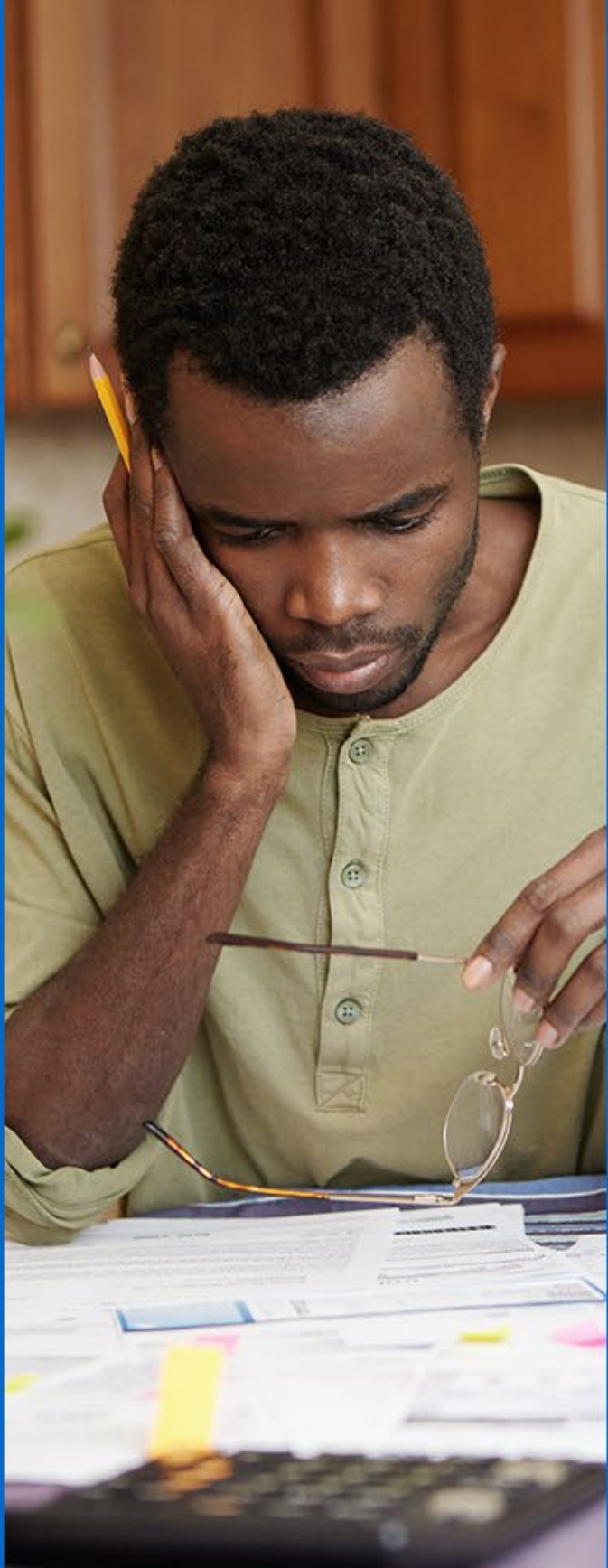


MARÇO 2023



Pesquisa

Vilões da Inadimplência



METODOLOGIA



Público alvo: Consumidores com contas em atraso há mais de 3 meses, 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 via web e pós-ponderada por sexo, idade, estado, renda e escolaridade.



Tamanho amostral da Pesquisa: 634 casos, gerando uma margem de erro no geral de 3,9 p. p. para um intervalo de confiança a 95%.



Data de coleta dos dados: 28 de fevereiro a 07 de março de 2023.



Testes: Os testes estatísticos foram realizados dentro de cada categoria – mais ou menos intenso (Sexo Mas. X Fem., Idade por faixa e Classe AB x CDE) com nível de confiança de 95%.

VILÕES DA INADIMPLÊNCIA

- Os principais compromissos financeiros dos entrevistados são as contas de água/luz (93%), conta de telefone ou celular (86%), cartão de crédito (85%), TV por assinatura e internet (76%) e empréstimos em banco ou financeira (63%);
- Os principais compromissos financeiros com o pagamento em dia são a conta de água e luz (70%), de telefone (64%), TV por assinatura / internet (63%), plano de saúde (43%) e condomínio (38%);
- Entre as contas que estão com o pagamento em atraso destacam-se o cartão de crédito (20%), empréstimo com parentes/amigos (19%), conta de água e luz (15%), cheque especial (13%) e crediário (13%);
- Os compromissos que mais estão com pagamento em atraso e que foram negativados são: o cartão de crédito (31%), empréstimo em banco ou financeira (26%), crediário (21%), o cheque especial (15%) e telefone (11%);
- O tempo média das contas que estão com o maior tempo de pagamento em atraso são: o empréstimo em banco ou financeira (12 meses), parcelas a pagar em cheques pré-datados (12 meses), crediário (11 meses) e cartão de crédito (11 meses);
- Os principais produtos/serviços que levaram à inadimplência foram os itens de supermercado (43%), roupas, calçados e acessórios (32%), remédios (28%), eletrônicos (19%), eletrodomésticos (19%) e combustível (18%).
- As dívidas apresentam valor médio de R\$ 4.477, sendo que 20% possuem dívidas entre R\$ 2.500 e R\$ 7.500 e 14% entre R\$ 500 e R\$ 1.000.

COMPROMISSOS FINANCEIROS QUE POSSUI: Os principais compromissos financeiros dos entrevistados são as contas de água/luz (93%), conta de telefone ou celular (86%), cartão de crédito (85%, sobretudo nas classes A/B), TV por assinatura e internet (76%, com destaque entre os homens e classes A/B) e empréstimos (63%).

RESPOSTAS – RU por item (% de compromissos que possui)	Geral	Sexo		Idade			Classe	
	2023	Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Conta de água e/ou luz	93,1%	93,8%	92,5%	92,1%	93,1%	94,9%	94,6%	92,6%
Conta de telefone (fixo ou celular)	86,1%	84,9%	87,3%	84,5%	86,5%	88,2%	91,0%	84,4%
Cartão de crédito (banco, loja ou alguma outra instituição)	84,9%	82,5%	87,3%	88,3%	81,4%	85,7%	90,0% ▲	83,1%
TV por assinatura/internet	76,1%	81,8% ▲	70,7%	83,6%	77,1%	61,7%	86,7% ▲	72,3%
Empréstimo em banco ou financeira	63,2%	62,4%	63,9%	62,3%	57,0%	75,8% ▲	66,3%	62,0%
Plano de saúde	55,8%	55,4%	56,2%	63,1%	47,4%	58,7%	76,8% ▲	48,3%
Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	53,9%	48,7% ▼	58,9%	54,6%	54,9%	50,8%	56,4%	53,0%
Condomínio	49,9%	51,3%	48,4%	51,2%	46,5%	53,7%	62,1% ▲	45,4%
Empréstimo com parentes e/ou amigos	47,2%	50,7%	43,7%	52,0%	45,4%	42,1%	50,5%	45,9%
Cheque especial	45,0%	47,7%	42,4%	47,8%	42,3%	45,2%	56,9% ▲	40,7%
Escola / faculdade / FIES	44,6%	45,7%	43,6%	53,7% ▲	43,4%	31,5%	60,3% ▲	39,0%
Aluguel	40,7%	39,5%	41,9%	56,1% ▲	33,2%	28,4%	41,3%	40,5%
Financiamento de automóvel (carro, moto)	39,2%	37,5%	40,9%	50,2% ▲	33,1%	31,7%	51,9% ▲	34,7%
Financiamento de casa própria	34,2%	36,4%	32,0%	47,0% ▲	31,3%	17,7% ▼	41,5%	31,5%
Parcelas a pagar em cheques pré-datados	20,9%	21,0%	20,8%	31,1% ▲	16,2%	12,1%	25,9%	19,1%
Outros	11,9%	8,9%	14,7%	12,1%	10,7%	13,5%	10,4%	12,4%
BASE:	634	312	322	238	255	141	168	466

COMPROMISSOS FINANCEIROS EM DIA: Os principais compromissos financeiros com o pagamento em dia são a conta de água e luz (70%), de telefone (64%), TV por assinatura / internet (63%), plano de saúde (43%) e condomínio (38%).

RESPOSTAS – RU por item (% de compromissos que possui e <u>está em dia</u>)	Geral	Sexo		Idade			Classe	
	2023	Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Conta de água e/ou luz	70,0%	75,0% ▲	65,2%	68,4%	71,0%	71,0%	76,1%	67,8%
Conta de telefone (fixo ou celular)	64,5%	66,8%	62,3%	61,6%	66,3%	66,2%	62,9%	65,1%
TV por assinatura/internet	63,0%	67,3%	58,9%	68,6%	66,4%	47,5% ▼	72,5% ▲	59,6%
Plano de saúde	43,0%	44,5%	41,6%	47,9%	39,9%	40,5%	58,2% ▲	37,6%
Condomínio	37,7%	39,7%	35,7%	36,8%	39,6%	35,8%	48,3% ▲	33,9%
Cartão de crédito (banco, loja ou alguma outra instituição)	34,0%	29,5%	38,3%	35,3%	33,0%	33,6%	39,0%	32,1%
Aluguel	32,2%	30,4%	33,9%	42,0% ▲	28,8%	21,5%	32,3%	32,1%
Escola / faculdade / FIES	29,6%	29,9%	29,4%	32,8%	31,7%	20,6%	46,0% ▲	23,7%
Financiamento de automóvel (carro, moto)	25,0%	25,6%	24,4%	32,9% ▲	23,0%	15,2%	33,9% ▲	21,7%
Empréstimo em banco ou financeira	24,8%	21,4%	28,0%	26,1%	22,5%	26,8%	31,1%	22,5%
Financiamento de casa própria	21,8%	21,3%	22,2%	26,8%	23,1%	11,0% ▼	29,0% ▲	19,2%
Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	20,3%	16,2% ▼	24,4%	22,2%	22,3%	13,7%	30,5% ▲	16,7%
Empréstimo com parentes e/ou amigos	18,7%	18,3%	19,0%	23,4%	16,8%	14,2%	20,5%	18,0%
Cheque especial	17,0%	17,4%	16,7%	17,4%	17,4%	15,7%	25,3% ▲	14,0%
Parcelas a pagar em cheques pré-datados	10,8%	10,5%	11,1%	15,8%	9,5%	4,7%	15,1%	9,2%
Outros	5,0%	2,3% ▼	7,6%	6,9%	5,3%	1,2%	5,5%	4,8%
BASE:	634	312	322	238	255	141	168	466

COMPROMISSOS FINANCEIROS EM ATRASO: Entre as contas que estão com o pagamento em atraso destacam-se o cartão de crédito (20%), empréstimo com parentes/amigos (19%), conta de água e luz (15%), cheque especial (13%) e crediário (13%).

RESPOSTAS – RU por item (% de compromissos que possui e <u>está em atraso</u>)	Geral	Sexo		Idade			Classe	
	2023	Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Cartão de crédito (banco, loja ou alguma outra instituição)	20,2%	23,9%	16,7%	18,6%	19,5%	24,1%	21,2%	19,9%
Empréstimo com parentes e/ou amigos	18,7%	22,3%	15,2%	16,9%	17,6%	23,7%	18,7%	18,7%
Conta de água e/ou luz	14,8%	12,4%	17,2%	13,1%	15,5%	16,5%	9,8%	16,6%
Cheque especial	13,3%	14,6%	12,1%	12,9%	11,4%	17,4%	17,6%	11,8%
Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	12,7%	16,0% ▲	9,5%	10,2%	9,3%	22,9% ▲	8,6%	14,2%
Empréstimo em banco ou financeira	11,9%	11,7%	12,1%	14,8%	6,1% ▼	17,6%	11,0%	12,2%
Conta de telefone (fixo ou celular)	10,6%	8,9%	12,3%	9,0%	11,4%	12,1%	14,5%	9,2%
TV por assinatura/internet	8,3%	9,6%	6,9%	6,7%	6,8%	13,5%	8,9%	8,0%
Condomínio	7,4%	7,4%	7,4%	6,2%	3,5%	16,6% ▲	6,8%	7,6%
Escola / faculdade / FIES	5,8%	7,5%	4,1%	7,2%	2,7%	9,0%	4,0%	6,5%
Financiamento de casa própria	5,5%	8,0% ▲	3,2%	7,8%	3,4%	5,7%	3,8%	6,2%
Financiamento de automóvel (carro, moto)	5,5%	4,9%	6,1%	7,7%	3,5%	5,4%	8,6%	4,4%
Plano de saúde	5,3%	4,6%	6,0%	5,4%	3,2%	8,9%	6,7%	4,8%
Parcelas a pagar em cheques pré-datados	4,9%	4,6%	5,1%	5,0%	3,7%	6,8%	4,1%	5,1%
Aluguel	4,0%	4,8%	3,3%	7,5%	1,5%	2,6%	4,2%	3,9%
Outros:	3,4%	4,1%	2,7%	1,9%	3,5%	5,8%	3,5%	3,4%
BASE:	634	312	322	238	255	141	168	466

COMPROMISSOS FINANCEIROS NEGATIVADOS: Entre os entrevistados com compromissos que estão com o pagamento em atraso e estão com o nome sujo, destacam-se o cartão de crédito (31%), empréstimo em banco ou financeira (26%), crediário (21%) e o cheque especial (15%) e telefone (11%).

RESPOSTAS – RU por item (% de compromissos que possui e <u>está negativado</u>)	Geral	Sexo		Idade			Classe	
	2023	Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Cartão de crédito (banco, loja ou alguma outra instituição)	30,8%	29,2%	32,3%	34,4%	28,9%	28,0%	29,7%	31,1%
Empréstimo em banco ou financeira	26,5%	29,3%	23,8%	21,4%	28,5%	31,5%	24,3%	27,3%
Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	20,8%	16,6%	25,0%	22,2%	23,3%	14,2%	17,4%	22,1%
Cheque especial	14,7%	15,8%	13,6%	17,5%	13,5%	12,0%	14,1%	14,9%
Conta de telefone (fixo ou celular)	11,0%	9,2%	12,7%	13,9%	8,9%	9,9%	13,5%	10,1%
Empréstimo com parentes e/ou amigos	9,8%	10,1%	9,4%	11,8%	11,0%	4,1%	11,4%	9,2%
Escola / faculdade / FIES	9,2%	8,3%	10,1%	13,7%	9,0%	1,9% ▼	10,2%	8,8%
Financiamento de automóvel (carro, moto)	8,7%	7,0%	10,4%	9,6%	6,6%	11,1%	9,4%	8,5%
Conta de água e/ou luz	8,3%	6,4%	10,1%	10,6%	6,6%	7,5%	8,7%	8,1%
Plano de saúde	7,5%	6,3%	8,6%	9,7%	4,3%	9,4%	11,9%	5,9%
Financiamento de casa própria	6,8%	7,2%	6,5%	12,5% ▲	4,8%	1,0%	8,6%	6,2%
Parcelas a pagar em cheques pré-datados	5,2%	5,9%	4,6%	10,4% ▲	3,0%	0,6%	6,7%	4,7%
TV por assinatura/internet	4,8%	4,9%	4,8%	8,3%	3,9%	0,7%	5,4%	4,7%
Condomínio	4,8%	4,2%	5,3%	8,2%	3,4%	1,3%	7,0%	3,9%
Aluguel	4,6%	4,4%	4,7%	6,6%	2,8%	4,2%	4,8%	4,5%
Outros	3,5%	2,5%	4,4%	3,4%	1,9%	6,5%	1,4% ▼	4,2%
BASE:	634	312	322	238	255	141	168	466

SÍNTESE DOS COMPROMISSOS FINANCEIROS

Ranking de contas	Compromissos que possui	Compromissos em dia	Compromissos Atrasados	Compromissos Negativados*
1º	Conta de água e/ou luz	Conta de água e/ou luz	Cartão de crédito (banco, loja ou alguma outra instituição)	Cartão de crédito (banco, loja ou alguma outra instituição)
2º	Conta de telefone (fixo ou celular)	Conta de telefone (fixo ou celular)	Empréstimo com parentes e/ou amigos	Empréstimo em banco ou financeira
3º	Cartão de crédito (banco, loja ou alguma outra instituição)	TV por assinatura/internet	Conta de água e/ou luz	Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)
4º	TV por assinatura/internet	Plano de saúde	Cheque especial	Cheque especial
5º	Empréstimo em banco ou financeira	Condomínio	Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	Conta de telefone (fixo ou celular)
6º	Plano de saúde	Cartão de crédito (banco, loja ou alguma outra instituição)	Empréstimo em banco ou financeira	Empréstimo com parentes e/ou amigos
7º	Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	Aluguel	Conta de telefone (fixo ou celular)	Escola / faculdade / FIES
8º	Condomínio	Escola / faculdade / FIES	TV por assinatura/internet	Financiamento de automóvel (carro, moto)
9º	Empréstimo com parentes e/ou amigos	Financiamento de automóvel (carro, moto)	Condomínio	Conta de água e/ou luz
10º	Cheque especial	Empréstimo em banco ou financeira	Escola / faculdade / FIES	Plano de saúde

Base: 634
* Somente para quem possui o compromisso financeiro



TEMPO DE ATRASO NO PAGAMENTO DAS CONTAS: Entre as contas com maior tempo médio de atraso de pagamento destacam-se o empréstimo em banco ou financeira (12 meses), parcelas a pagar em cheques pré-datados (12 meses), crediário (11 meses) e cartão de crédito (11 meses). Os compromissos com menor média de tempo de atraso são: TV por assinatura e internet (3%), financiamento de casa própria (3 meses), conta de água e/ou luz (4 meses)

RESPOSTAS – RU por item (% de compromissos que possui)	Média em meses	Dias/anos em atraso								Base: Apenas para aqueles que atrasaram o pagamento de cada uma das contas
		Até 30 dias	Entre 30 e 60 dias	Entre 61 e 90 dias	Entre 91 e 360 dias	Entre 1 e 3 anos	Entre 3 e 5 anos	Mais de 5 anos	Não sabe	
Empréstimo com banco ou financeira	11,99	16,0%	20,8%	14,4%	19,2%	11,5%	4,1%	6,9%	7,0%	243
Parcelas a pagar em cheques pré-datados	11,93	21,9%	21,8%	16,5%	11,6%	8,1%	1,5%	10,9%	7,7%	64
Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	11,47	22,1%	15,7%	12,1%	19,7%	15,6%	4,5%	4,5%	5,9%	213
Cartão de crédito (banco, loja ou alguma outra instituição)	10,56	19,0%	14,7%	22,5%	18,7%	9,9%	6,0%	3,9%	5,2%	323
Escola / faculdade / FIES	8,64	17,8%	23,3%	20,4%	20,3%	10,3%	1,8%	4,3%	1,9%	95
Plano de saúde	7,97	28,6%	27,6%	18,8%	12,4%	0,8%	7,6%	3,3%	0,9%	81
Empréstimo com parentes e/ou amigos	7,58	26,3%	26,4%	17,6%	8,8%	10,7%	3,5%	2,1%	4,7%	181
Cheque especial	7,02	25,1%	21,4%	17,1%	16,6%	8,3%	1,8%	2,3%	7,3%	177
Conta de telefone (fixo ou celular)	6,31	37,4%	25,3%	11,7%	11,1%	5,9%	2,2%	2,9%	3,5%	137
Financiamento de automóvel (carro, moto)	5,77	28,6%	23,9%	16,4%	18,0%	1,0%	1,8%	3,1%	7,2%	90

Continua...



TEMPO DE ATRASO NO PAGAMENTO DAS CONTAS (Continuação):

RESPOSTAS – RU por item (% de compromissos que possui)	Média em meses	Dias/anos em atraso								Base: Apenas para aqueles que atrasaram o pagamento de cada uma das contas
		Até 30 dias	Entre 30 e 60 dias	Entre 61 e 90 dias	Entre 91 e 360 dias	Entre 1 e 3 anos	Entre 3 e 5 anos	Mais de 5 anos	Não sabe	
Condomínio	5,04	34,4%	29,4%	18,5%	7,0%	3,3%	4,5%	0,3%	2,5%	77
Aluguel	4,24	37,1%	33,6%	15,7%	6,0%	1,8%	1,6%	2,1%	2,1%	54
Conta de água e/ou luz	4,03	39,4%	27,1%	15,2%	9,3%	6,4%	1,1%	0,0%	1,5%	146
Financiamento de casa própria	3,15	29,4%	15,7%	27,0%	8,6%	2,6%	0,0%	0,3%	16,4%	78
TV por assinatura/internet	2,85	39,8%	26,7%	13,6%	13,9%	0,8%	0,7%	0,0%	4,5%	83
Outros	13,81	20,7%	13,1%	13,2%	11,0%	31,9%	1,2%	6,1%	2,8%	44

PRODUTOS / SERVIÇOS COMPRADOS NO CRÉDITO QUE GERARAM INADIMPLÊNCIA:

Os principais produtos/serviços que levaram à inadimplência foram os itens de supermercado (43%), roupas, calçados e acessórios (32%), remédios (28%), eletrônicos (19%), eletrodomésticos (19%) e combustível (18%).

RESPOSTAS – RM	Geral	Sexo		Idade			Classe	
	2023	Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Supermercado	43,0%	42,2%	43,9%	40,4%	51,2%	34,4%	41,4%	43,6%
Roupas, Calçados e acessórios	31,6%	25,9% ▼	37,4%	33,9%	33,5%	24,5%	26,4%	33,4%
Remédios	27,7%	28,8%	26,6%	22,5%	32,4%	29,2%	23,8%	29,0%
Eletrônicos (TV, computador, notebook, tablet etc.)	19,4%	20,0%	18,9%	23,3%	18,6%	14,0%	21,4%	18,8%
Eletrodomésticos (geladeira, fogão, cafeteira, etc.)	18,9%	16,1%	21,8%	22,3%	19,0%	12,9%	20,4%	18,4%
Combustível	18,3%	21,6%	14,9%	19,3%	15,3%	21,4%	16,6%	18,9%
Celular/ Smartphone	18,2%	20,3%	16,2%	15,4%	22,5%	16,3%	18,1%	18,3%
Bares e restaurantes	16,0%	18,0%	14,1%	19,7%	16,6%	8,6%	15,6%	16,2%
Móveis para casa	15,9%	16,5%	15,2%	19,4%	15,4%	10,3%	11,7%	17,3%
Perfumes/cosméticos	13,5%	10,9%	16,1%	17,5%	13,0%	7,0%	18,1%	11,9%
Material de construção	11,1%	11,5%	10,7%	12,6%	14,4%	3,1%	15,8%	9,4%
Cursos	10,9%	8,3%	13,6%	14,5%	9,7%	6,6%	11,0%	10,9%
Viagens	10,6%	11,1%	10,0%	13,2%	10,1%	6,5%	21,2% ▲	6,9%
Tratamentos estéticos / Salão de beleza	5,1%	3,9%	6,4%	10,0% ▲	2,7%	0,4%	9,9%	3,4%
Outros	2,5%	2,3%	2,6%	1,6%	4,6%	0,6%	2,4%	2,5%
Não sei/não me lembro	8,2%	9,0%	7,4%	4,9%	10,7%	10,1%	6,8%	8,8%
BASE: Somente para quem tem contas em atraso no cartão de crédito, de loja, cheque ou crediário	415	210	205	168	153	95	107	309

VALOR TOTAL DA(S) DÍVIDA(S) INCLUINDO JUROS E MULTAS: As dívidas apresentam valor médio de R\$ 4.477, sendo que 20% possuem dívidas entre R\$ 2.500 e R\$ 7.500 e 14% entre R\$ 500 e R\$ 1.000.

RESPOSTAS – RU	Geral	Sexo		Idade			Classe	
	2023	Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Média em R\$	4.477,35	4.921,19	4.047,48	3.089,09	4.915,06	6.028,55	5.623,78	4.065,39
Até R\$ 100	7,0%	7,5%	6,5%	8,2%	7,8%	3,5% ▼	2,7%	8,6% ▲
R\$ 100,01 até R\$ 250	11,5%	11,5%	11,5%	12,6%	14,9%	3,5% ▼	15,2% ▲	10,2%
R\$ 250,01 até R\$ 500	11,8%	10,1%	13,5%	14,1%	10,5%	10,3%	13,5%	11,2%
R\$ 500,01 até R\$ 1.000	14,5%	13,6%	15,4%	15,1%	13,2%	15,9%	10,2%	16,1%
R\$ 1.000,01 até R\$ 1.500	9,3%	10,8%	7,8%	11,0%	8,3%	8,4%	8,7%	9,5%
R\$ 1.500,01 até R\$ 2.500	11,8%	12,5%	11,2%	13,1%	10,4%	12,3%	12,8%	11,4%
R\$ 2.500,01 até R\$ 7.500	20,2%	18,5%	21,9%	16,9%	18,8%	28,4%	17,6%	21,2%
R\$ 7.500,01 até R\$ 17.500	8,5%	9,4%	7,7%	7,0%	10,0%	8,4%	12,3%	7,1%
Mais que R\$17.500	5,3%	6,2%	4,5%	2,0%	6,2%	9,3%	7,0%	4,7%
BASE:	634	312	322	238	255	141	168	466