



## **RELATÓRIO DE PESQUISA COMPORTAMENTAL**

### **CARTÃO DE CRÉDITO**

#### **MUDANÇAS NO CRÉDITO ROTATIVO**

#### **RESOLUÇÃO nº 4.549/17 DO BANCO CENTRAL**

#### **PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR**

### **INTRODUÇÃO**

O cartão de crédito é uma forma de pagamento que se bem utilizada pode ajudar o consumidor no controle de suas finanças. Porém, se não utilizado corretamente é também um dos meios de pagamento que mais geram inadimplência e endividamento. Embora a taxa média tenha caído, de acordo com o Banco Central, para 363,3% ao ano no mês de maio/17, os juros cobrados nessa modalidade de crédito ainda são muito altos em relação a outras modalidades. Além disso, em janeiro/2017, a Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor - PEIC Nacional, efetuada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, apontou que do total de famílias entrevistadas, 55,6% relataram ter dívidas em diversas modalidades de crédito, sendo que a grande maioria das famílias endividadas, 77,03%, citou o cartão de crédito como a sua principal dívida.

O endividamento no cartão é prejudicial tanto para o consumidor quanto para o Sistema Financeiro em geral. Ciente disso, o Banco Central, que tem como uma das funções promover a estabilidade do Sistema Financeiro e supervisionar as instituições financeiras, publicou em 26/01/2017 a Resolução nº 4.549 do Conselho Monetário Nacional<sup>1</sup>, que dispõe sobre o financiamento do saldo devedor da fatura de cartão de crédito e demais instrumentos de pagamento pós-pagos.

Em poucas palavras, desde 03 de abril deste ano, com a entrada em vigor da referida Resolução, o saldo devedor da fatura do cartão de crédito, quando não

---

<sup>1</sup> Ao Conselho Monetário Nacional (CMN) cabe, dentre outras atribuições, disciplinar o crédito em todas as suas modalidades e as operações creditícias em todas as suas formas (Art.4, VI, Lei 4.595/64).



pago integralmente no vencimento, só poderá ser mantido na modalidade de crédito rotativo até o vencimento da próxima fatura. Em termos práticos, isso significa que o consumidor que não pagou sua fatura integralmente está financiando o valor restante, como já ocorria antes da Resolução, e irá pagar juros. A diferença agora é que antes ele poderia refinanciar esse valor (ou seja, o valor não pago poderia entrar novamente no rotativo), mas a partir da entrada em vigor da Resolução, o que não foi pago em uma fatura terá que ser integralmente quitado na próxima. Para tanto, as opções para pagamento serão, na prática, utilizar recursos próprios, ou recursos obtidos em outras modalidades de crédito por meio de seu banco, de outro banco ou financeira ou, ainda, por meio de linha de crédito parcelado oferecido na própria fatura em condições mais vantajosas em relação àquelas praticadas na modalidade de crédito rotativo, inclusive no que diz respeito a cobrança de encargos financeiros.

Visando verificar o que de fato está ocorrendo com os consumidores após a entrada em vigor desta nova regra, a Equipe de Pesquisas, da Diretoria de Estudos e Pesquisas da Fundação Procon-SP, realizou a pesquisa apresentada neste relatório.

## **OBJETIVO**

O objetivo central da pesquisa foi verificar junto aos consumidores, usuários de cartão de crédito, o que de fato passou a ocorrer após a entrada em vigor da Resolução nº 4.549/17 do Conselho Monetário Nacional, principalmente, para aqueles que utilizam o crédito rotativo.

## **METODOLOGIA**

O público-alvo da pesquisa foram consumidores usuários dos serviços da Fundação Procon-SP.

No período de 19 a 28/06/2017 foram aplicados questionários estruturados, por meio de entrevistas presenciais, a consumidores que compareceram em audiências conciliatórias realizadas na sede da Fundação Procon-SP, ou que



buscaram o atendimento pessoal do posto de atendimento no Poupatempo Sé, independentemente de sua questão de consumo.

Os questionários foram formulados com um total de onze questões (considerando as de perfil e os desdobramentos) visando verificar, em linhas gerais: quais dos entrevistados possuíam cartão de crédito; dentre eles quantos já conheciam as novas regras; como chegaram a esta informação, e se, caso após a entrada em vigor da Resolução, utilizaram o crédito rotativo do cartão, conseguiram quitar sua dívida após 30 dias (no pagamento da próxima fatura) ou, caso contrário, como fizeram para quitá-la ou refinanciá-la.

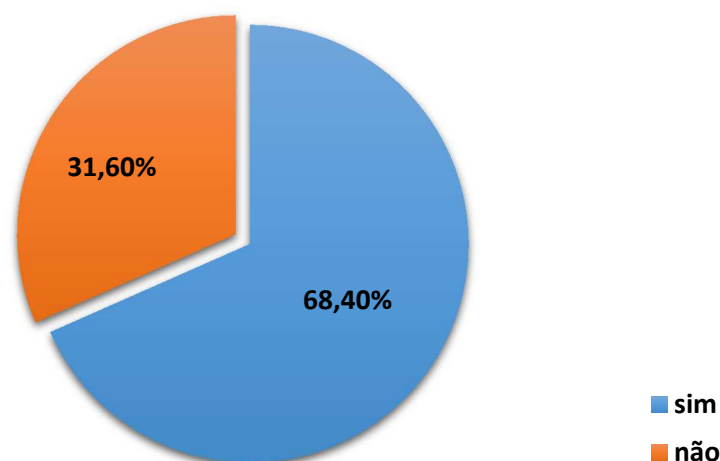
Foram entrevistados 307 consumidores.

## **APLICAÇÃO E RESULTADOS OBTIDOS**

Ao entrevistado questionamos inicialmente se possuía cartão de crédito, independente da bandeira, considerando também os cartões conhecidos como cartões de loja e/ou supermercado.

Apenas 31,60% (97) declararam que não possuem cartão de crédito. A grande maioria declarou possuir: 68,40% (210).

**POSSUI CARTÃO DE CRÉDITO?**





Do perfil dos entrevistados que declararam **não** possuir cartão de crédito, destacamos:

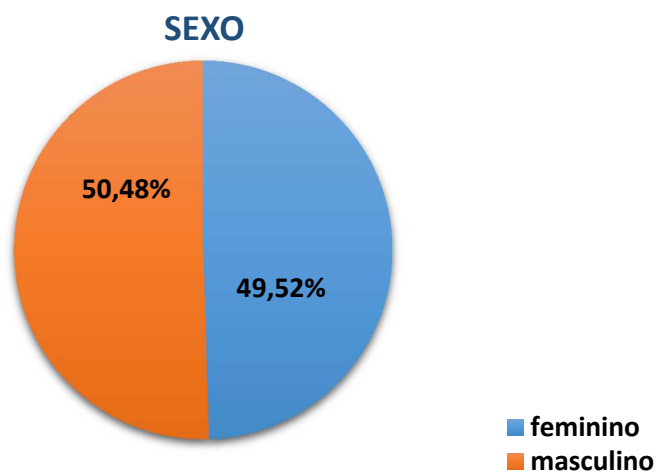
- ✓ 43,30% (42) são do sexo feminino e 56,70% (55) do sexo masculino;
- ✓ 29,90% (29) têm idade entre 29 e 39 anos, com destaque também para a faixa acima de 60 anos que representou 25,77% (25);
- ✓ 38,14% (37) possuem ensino médio completo.

Os questionamentos prosseguiram somente com aqueles que declararam possuir cartão de crédito, dos quais apresentamos a seguir mais detalhes do perfil.

#### PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE POSSUEM CARTÃO DE CRÉDITO

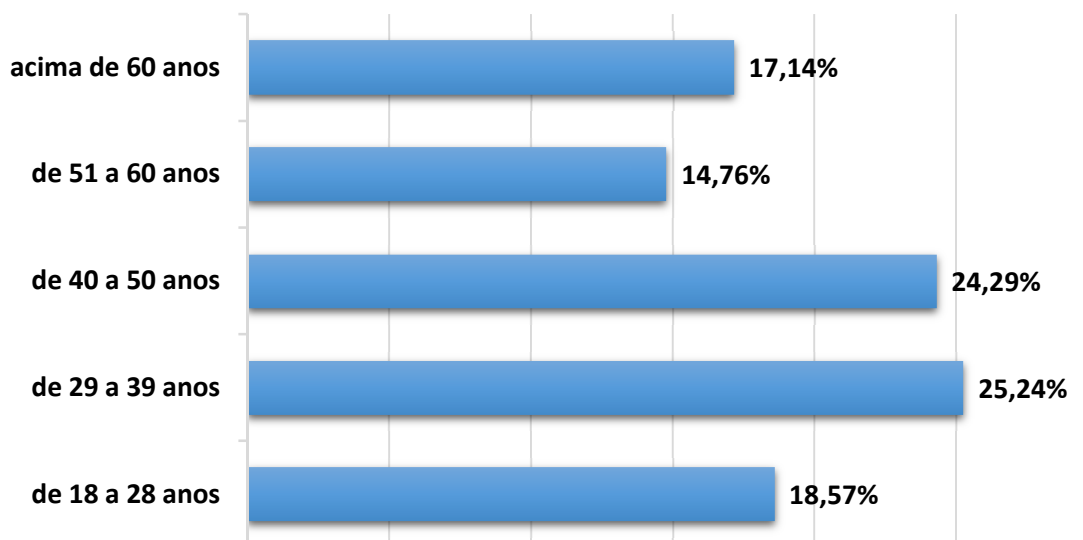
Do total de entrevistados que declararam possuir cartão de crédito, 49,52% (104) são do sexo feminino e 50,48% (106) do sexo masculino. Quanto à faixa etária, o grupo se distribui da seguinte forma: 18,57% (39) estão na faixa de 18 a 28 anos; 25,24% (53) de 29 a 39 anos; 24,29% (51) de 40 a 50 anos; 14,76% (31) de 51 a 60 anos e 17,14% (36) acima de 60 anos.

Quanto ao grau de escolaridade temos: 6,67% (14) possui ensino fundamental incompleto; 10,48% (22) ensino fundamental completo; 8,57% (18) ensino médio incompleto; 27,14% (57) ensino médio completo; 18,10% (38) superior incompleto e, 29,05% (61) superior completo.

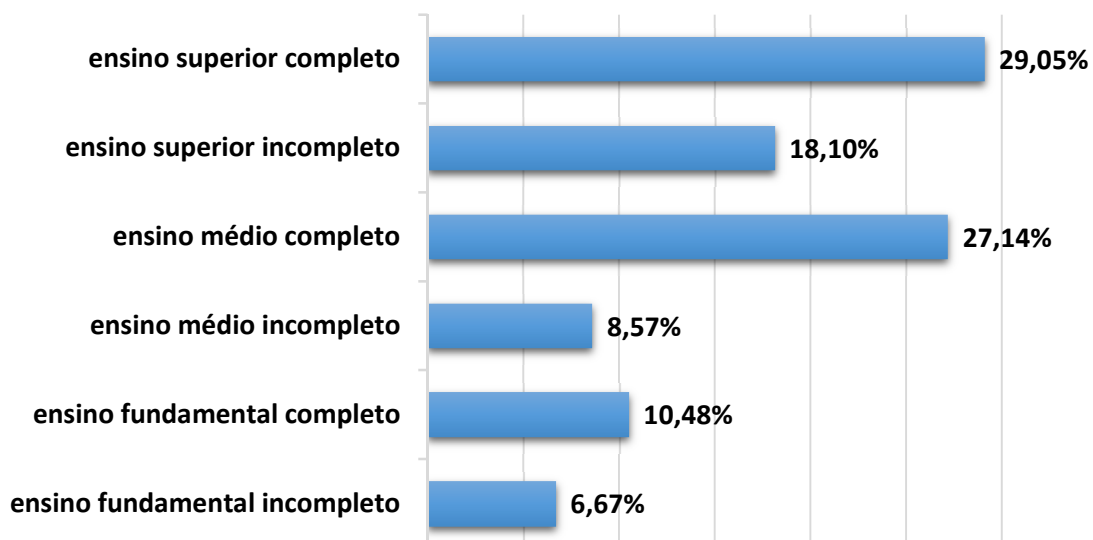




### FAIXA ETÁRIA



### ESCOLARIDADE

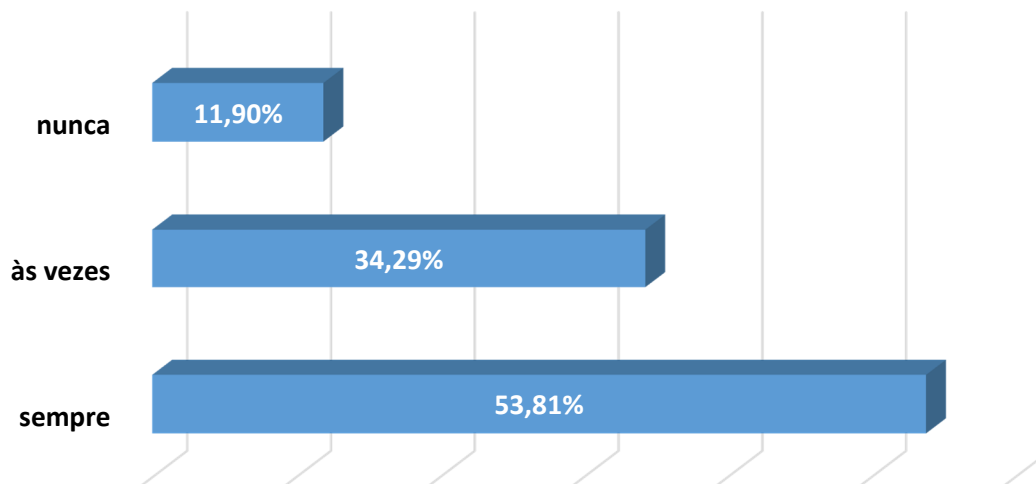


### SOBRE A UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO

Perguntamos aos que possuem cartão de crédito, se conseguem compreender todas as informações presentes na fatura. A maioria dos entrevistados 53,81% (113) respondeu que sim, sempre. Porém, um percentual muito próximo, 46,19% (97) respondeu que somente às vezes ou nunca.



## ENTENDE TODAS AS INFORMAÇÕES DA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO?



Analisando esta questão à luz do perfil dos entrevistados verificamos que em todas as faixas etárias, o maior percentual de respostas foi que **sempre compreende**.

No entanto, ao fazermos o mesmo recorte pela escolaridade dos entrevistados, verificamos que dos que responderam que **sempre compreendem** (113), o maior percentual está entre os que possuem **ensino superior**: 54,87% (19 entrevistados com ensino superior incompleto e 43 com completo).

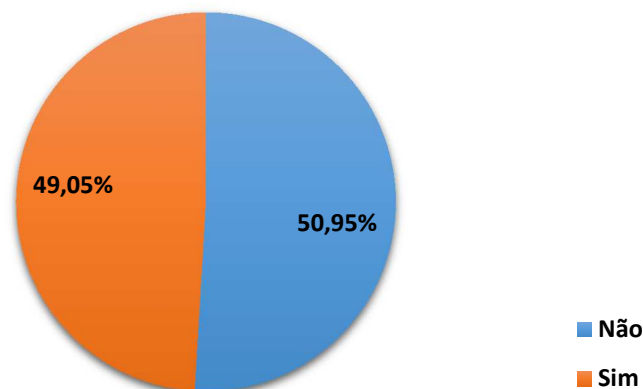
Por outro lado, entre os entrevistados que responderam que **nunca compreendem** (25), o maior percentual da escolaridade está no **ensino fundamental**, 48,00% (6 entrevistados com ensino fundamental incompleto e 6 com completo).

Pelo resultado, podemos afirmar que a compreensão das informações das faturas apresentou-se diretamente proporcional ao nível de escolaridade, ou seja, quanto maior a escolaridade melhor a compreensão e vice-versa. Tal fator, indica uma possível necessidade de adequação da linguagem ou formato de apresentação das faturas a fim de garantir a compreensão de todos os consumidores.



A seguir indagamos se os entrevistados conheciam as novas regras para o uso do crédito rotativo, que entraram em vigor em 03/04/2017. A maioria, 50,95% (107), informou desconhecer as novas regras, enquanto 49,05% (103) declararam ter conhecimento.

**CONHECE AS NOVAS REGRAS DO CRÉDITO ROTATIVO,  
QUE ENTROU EM VIGOR EM 03/04/17?**



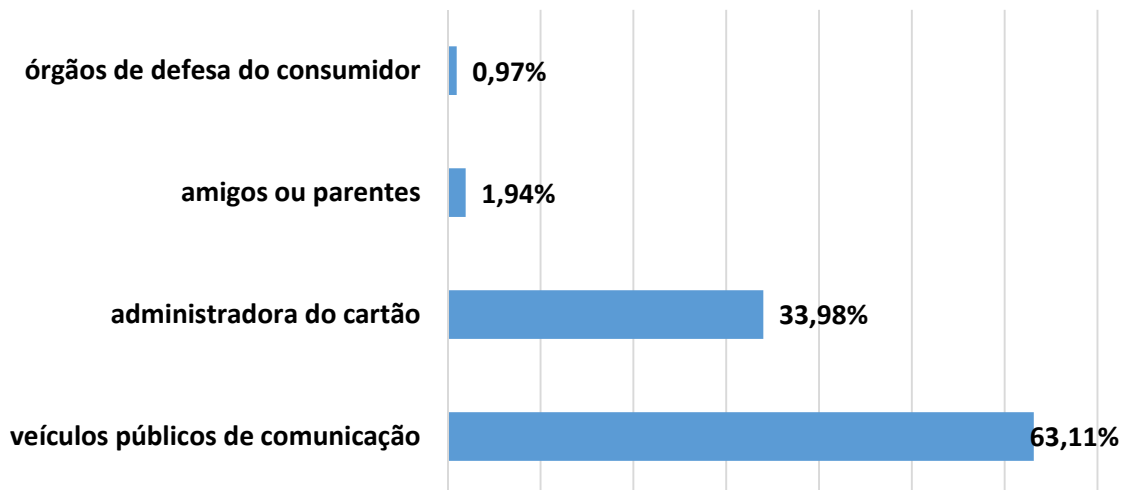
Quanto ao perfil deste grupo, em relação a este questionamento, o maior percentual dos que declararam **não conhecer** está na **faixa etária de 29 a 39 anos** (29,91%), e, com relação a **escolaridade**, o maior percentual de desinformados está com os consumidores que possuem **ensino médio completo** (24,30%).

Entre os que declararam que **conhecem as regras**, o maior percentual está na **faixa etária de 40 a 50 anos** (27,18%), e, com relação a **escolaridade**, o maior percentual de entrevistados informados está no grupo de consumidores que possuem **ensino superior completo** (35,92%).

Buscando verificar por qual meio os consumidores conheceram as novas regras do crédito rotativo, questionamos como tiveram acesso a essa informação. A grande maioria, 63,11% (65), declarou que conheceu as novas regras por veículos públicos de comunicação, tais como TV, jornal, rádio, internet etc. Somente 33,98% (35) declararam ter recebido informações diretamente da administradora do seu cartão de crédito.



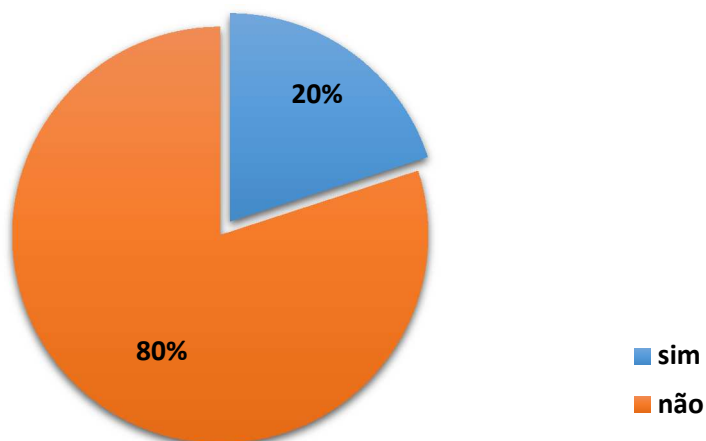
## POR QUAL MEIO TEVE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES SOBRE AS MUDANÇAS?



No recorte pelo **grau de instrução**, a maioria dos que declararam **conhecer as novas regras** possui ensino médio completo ou maior escolarização, 85,44%. Destacamos que desse grupo a grande maioria apontou que conheceu as novas regras pelos meios de comunicação em massa.

Para todos que declararam possuir cartão de crédito, independente de conhecerem ou não as novas regras para o uso do rotativo, foi perguntado se após 03/04/2017, ou seja, após a entrada em vigor da Resolução nº 4549, utilizou o crédito rotativo. A maioria, 80% (168) não utilizou, e 20% (42) fez uso do crédito rotativo.

## UTILIZOU O CRÉDITO ROTATIVO DO CARTÃO APÓS 03/04/2017?





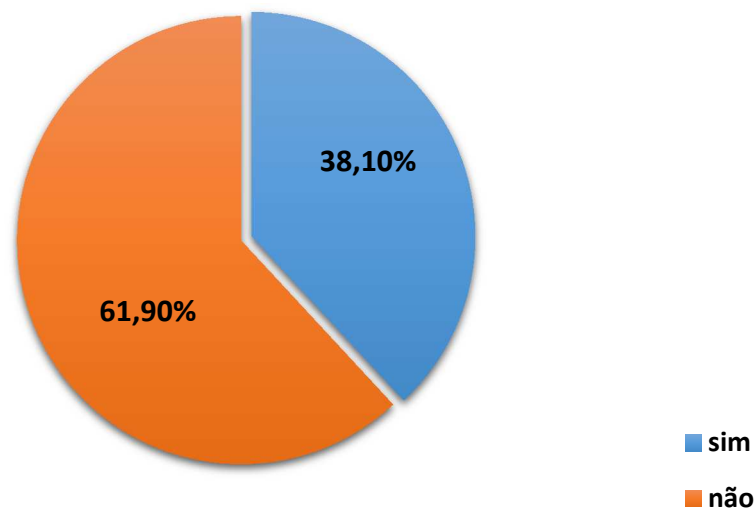


Quando cruzamos os entrevistados que utilizaram o rotativo do cartão com a questão que aborda sobre o conhecimento das novas regras do cartão constatamos que 40,48% (17) dos entrevistados que contrataram crédito rotativo declararam não conhecer as novas regras.

Para aqueles que utilizaram o crédito rotativo do seu cartão, após 03/04/2017, foi perguntado se conseguiram quitar todo valor após 30 dias no crédito rotativo, uma vez que, de acordo com a Resolução, caso o consumidor não conseguisse pagar integralmente o que já estava no rotativo, não poderia deixar o valor no rotativo da próxima fatura.

Apenas 38,10% (16) responderam que conseguiram quitar o valor total após 30 dias de utilização do rotativo, enquanto a maioria, 61,90% (26), não conseguiu.

### CONSEGUIU PAGAR O TOTAL DA FATURA APÓS 30 DIAS DE UTILIZAÇÃO DO CRÉDITO ROTATIVO?



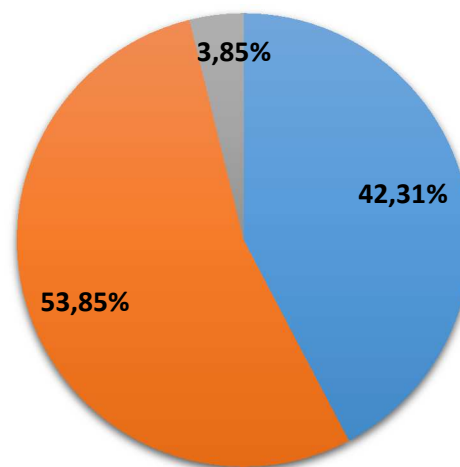
Dos que conseguiram pagar a maioria está na faixa etária de 40 a 50 anos (43,75%). O percentual mais baixo deste recorte ficou com o grupo na faixa etária de 18 a 28 anos (12,50%), sem contar com os mais velhos, acima de 60 anos, que sequer aparecem neste grupo, ou seja, dos que utilizaram o rotativo, nenhum entrevistado acima de 60 anos conseguiu pagar o total da fatura após 30 dias, conforme prevê Resolução.



Este resultado indica uma maior dificuldade tanto para os mais jovens quanto para os mais velhos em quitar sua dívida em curto prazo, ou seja, de um mês para outro.

Para aqueles que não conseguiram pagar o valor total da fatura após 30 dias da utilização do rotativo, indagamos de que forma ele refinanciou essa dívida. Para nossa surpresa, 42,31% informaram que nada fizeram, ou seja, não refinanciaram a dívida e, assim, ficaram inadimplentes. A maioria, porém, 53,85%, financiou o valor por intermédio de parcelamentos ofertados na própria fatura do cartão e, somente 3,85% informaram ter optado por recorrer a empréstimos fora do banco onde são correntistas.

#### QUE ATITUDE TOMOU O CONSUMIDOR QUE NÃO CONSEGUIU PAGAR O VALOR TOTAL DA FATURA APÓS 30 DIAS DA UTILIZAÇÃO DO CRÉDITO ROTATIVO?



- nenhuma / ficou inadimplente
- financiou o valor pelo parcelamento ofertado na fatura
- recorreu a empréstimos fora do banco onde é correntista

Dos 42,31% que nem pagaram e nem financiaram, o maior percentual está na faixa etária de 51 a 60 anos (36,36%) e quanto à escolaridade, o maior percentual dos entrevistados nesta condição possui ensino médio completo (45,45%). O mais importante, porém, é que do total do grupo dos inadimplentes, 45,45% declaram que **não conheciam as novas regras**. Este fator pode ter sido

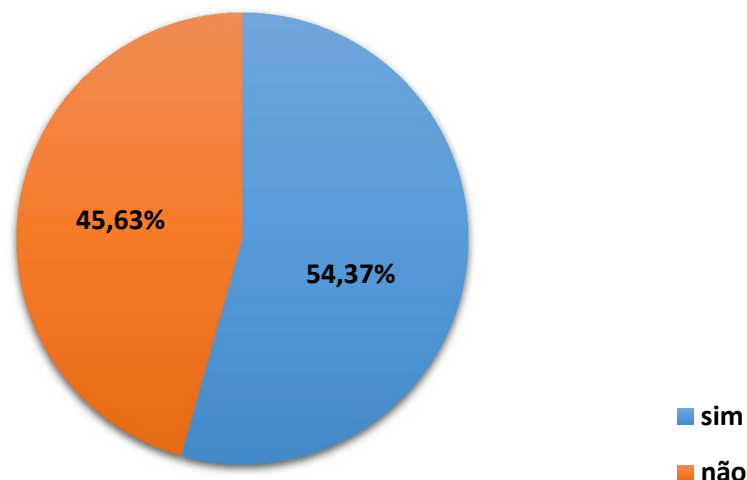


preponderante para que esses consumidores não tivessem buscado alguma alternativa para quitar o valor que deixaram no rotativo.

Quanto aos demais que informaram que para quitar sua dívida precisaram recorrer a um financiamento/parcelamento destacamos que prevaleceu a opção oferecida na própria fatura do cartão, desses 35,71% não conheciam as novas regras do rotativo, o que também pode ter colaborado para um percentual inexpressivo (3,85%) de consumidor que trocou sua dívida do cartão por outra com taxa de juros menores do que a do parcelamento oferecido na fatura.

A todos que informaram ter conhecimento das novas regras, perguntamos se consideravam que a novas medidas ajudam a evitar o endividamento no cartão. A maioria, 54,37% (56) acredita que sim, mas 45,63% (47), consideram que não.

### AS NOVAS REGRAS AJUDAM A EVITAR O ENDIVIDAMENTO NO CARTÃO DE CRÉDITO?



Entretanto, fazendo o recorte do grupo que conhecia as novas regras e não pagou o rotativo nos 30 dias previstos na nova Resolução, constatamos que a maioria (60%) declarou que as novas regras do rotativo do cartão de crédito não ajudam a evitar o endividamento.



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por meio da pesquisa, pudemos verificar que 46% dos entrevistados que possuem cartão de crédito ainda têm dificuldade em compreender todas as informações contidas na fatura.

Outro dado preocupante apontado na pesquisa é quanto ao desconhecimento das novas regras do crédito rotativo por 51% dos entrevistados que possuem cartão de crédito. Ressalta-se que entre os que declaram conhecer, somente 34% foram informados pela administradora do cartão.

Diante da nova Resolução e, considerando o que determina a legislação consumerista, caberia às administradoras de cartão de crédito promover uma ampla divulgação das novas regras, bem como orientar os seus clientes quanto às possibilidades de quitar o saldo devedor do rotativo.

É fato que as administradoras de cartão oferecem parcelamento por meio da fatura, sendo assim, a falta de informação quanto à mudança do rotativo, bem como, a falta de clareza das informações veiculadas na fatura, não dão condições para que o consumidor possa avaliar qual será a melhor opção para quitar o seu saldo devedor. Muitas vezes o consumidor não tem o conhecimento que poderia contratar outra modalidade em outra instituição financeira, com taxa de juros ainda menores do que as ofertadas no parcelamento na própria fatura.

Conclui-se que é extremamente necessário que as administradoras de cartão de crédito reavaliem seus contratos/propostas/faturas e comunicados, de modo a não dificultar e nem ocultar informações essenciais, cumprindo assim o seu dever legal que garante ao consumidor a possibilidade de exercer de forma consciente seu papel nessa relação de consumo.