

# Projeto Diagnóstico de Faturas de Cartão de Crédito

Apresentação dos resultados  
Etapa qualitativa  
Agosto de 2018



Relatório elaborado para

minsaït  
by Indra



# Agenda



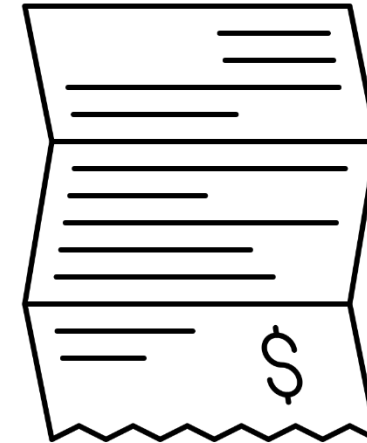
1	INTRODUÇÃO	03
2	RESULTADOS	07
	Significados do cartão de crédito na vida dos clientes	08
3	PONTOS DE CONTATO COM A FATURA	17
	1. uso do cartão	18
	2. consulta à fatura	30
	3. recebimento da fatura	62
	4. uso canal de atendimento	71
	5. decisões sobre pagamento	75
4	ATRIBUTOS PRINCIPAIS PARA A FATURA	80
5	ATRIBUTOS SECUNDÁRIOS PARA A FATURA	104
6	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	115

# INTRODUÇÃO

# Objetivos

Este estudo teve como objetivos **diagnosticar a percepção e relação dos clientes de cartão de crédito com suas faturas**

- ❖ conhecer a relação de clientes de banco com seus cartões de crédito e suas **decisões sobre como pagar as faturas**
- ❖ entender **como os clientes percebem as faturas de cartão de crédito**
  - funções
  - modo de uso
  - informações
  - tipo de faturas utilizadas → digital e papel
- ❖ verificar a **importância dos vários atributos para comporem as faturas**
  - como são hoje e quais as expectativas de mudança



# Metodologia e Target








A metodologia foi **qualitativa** → técnica de **Discussões em Grupo**

- homens e mulheres
- com idade entre 25 e 45 anos
- de classes socioeconômicas BC (critério Brasil) – rendas de R\$1.691,44 a R\$10.386,52 (fonte:ABEP)
- clientes usuários de cartão de crédito emitidos por diferentes bancos e diferentes bandeiras, divididos em 3 perfis (bandeiras Visa, Mastercard, Elo, American Express emitidos pelo Itaú, Bradesco, Santander, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e Nubank)
  - **perfil 1** – clientes que nos últimos 6 meses tinham pago **valor total** das faturas
  - **perfil 2** – clientes que nos últimos 6 meses pagaram **3 a 6 vezes o valor menor que o total** das faturas (pagaram o mínimo, maior que mínimo e menor que integral, parcelado)
  - **perfil 3** – clientes que nos últimos 6 meses pagaram **1 a 2 vezes o valor menor que o total** das faturas (pagaram o mínimo, maior que mínimo e menor que integral, parcelado)
- Os grupos foram realizados nas seguintes praças: **São Paulo, Curitiba, Brasília, Fortaleza e Belém**


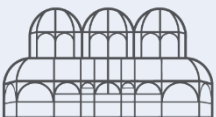

# Target



Em todos os grupos havia um cliente de banco regional → exceção São Paulo

- Curitiba →  **Sicredi** e  **SICOOB**
  - Brasília →  **BRB**  
BANCO DE BRASÍLIA
  - Fortaleza →  **Banco do Nordeste**
  - Belém →  **Banpará**
- ❖ a razão declarada pelos clientes para terem contas/cartões de crédito desses bancos foi o recebimento de salário

# Amostra

Foram realizadas **15 Discussões em Grupo** → mistas (homens e mulheres), todos de classe BC e com idades entre 25 e 45 anos

nº de grupos	praça	perfil
1	São Paulo	perfil 1
1		perfil 2
1		perfil 3
1		perfil 1
1	Curitiba	perfil 1
1		perfil 2
1		perfil 3
1		perfil 1
1	Brasília	perfil 1
1		perfil 2
1		perfil 3

nº de grupos	praça	perfil
1	Fortaleza	perfil 1
1		perfil 2
1		perfil 3
1		perfil 1
1	Belém	perfil 1
1		perfil 2
1		perfil 3

total: 15 grupos

data do campo: 16 a 26 de julho de 2018

# RESULTADOS



# Significados do cartão de crédito na vida dos clientes

# A função do dinheiro na vida dos clientes

Dinheiro está no centro das atenções das pessoas



Supre **NECESSIDADES BÁSICAS**,  
fundamentais para a vida

Supre **DESEJOS** que gratificam  
a auto estima, “a alma”

Alimentação, gás, água, luz,  
medicamentos, transporte

Roupas, carros, móveis,  
eletroeletrônicos, celulares

Restaurantes, bares, passeios,  
viagens, “mimos” para a  
família

Dinheiro é fonte de alegria e a falta dele é motivo de tensão e desânimo

# Os clientes e a falta de dinheiro

De forma geral, na classe BC o dinheiro que ganham no dia a dia é sempre menor que as necessidades e desejos que as pessoas tem

- Renda bem limitada, salários baixos
- Custo de vida alto
- Crise financeira no país
  - parcela está com trabalho informal  
→ Uber é o principal exemplo
  - várias pessoas com produção de renda com baixa previsibilidade de entrada



# Como driblar a questão financeira

## Uso da renda que produzem no mês

→ ausentes declarações de renda acumulada/herança



## Uso de crédito

- financiamentos de carros e casas → vários contratos, investimento em grandes bens
- empréstimos bancários → tentam evitar
- **cartão de crédito** → uma modalidade de crédito muito atraente...



# Significado do cartão de crédito

A grande vantagem do cartão de crédito é funcionar como **DINHEIRO**

- poder **comprar sem “dinheiro vivo”** → mas como se fosse
- poder **adiar dívidas e gastos**, recebendo o benefício imediatamente → compras, lazer, pagamentos de serviços
- **adquirir bens que seriam impossíveis** com a renda mensal
- **“aumentar” o poder de consumo** → parcelando compras, escolhendo como pagar a fatura
- **fazer compras online** → prática de alguns consumidores de classe BC, mas nem todos
- poder custear as **situações de emergências**
- além de proporcionar **sensação de Poder**



**O cartão de crédito é muito relevante para despesas NECESSÁRIAS ou DESEJADAS**

*“O cartão salva a gente, eu não sei como faria sem o cartão... esses dias precisei comprar remédio para meu filho, mas não tinha nada no banco” (São Paulo, não pagou total, 1 a 2 vezes)*

*“Barzinho eu pago com cartão, lanchonete... eu adoro comer fora” (Fortaleza, 3 ou + vezes pagou menos que o total)*

# Ao mesmo tempo, o cartão de crédito pode ser um problema difícil de resolver

À medida que as pessoas têm crédito para usar, recorrem a esse recurso, muitas vezes sem controle

## Muitas contas e situações inesperadas

- Imprevisibilidade da vida cotidiana pode fazer com que lancem mão do cartão sem controle dos gastos
- Há momentos da vida em que é imprescindível **gastar mais dinheiro que a renda recebida**



*“Ultimamente me descontrolei porque precisei comprar os freezers para colocar os peixes para vender, ou ficaria sem trabalhar” (Belém, 3 ou + vezes pagou menos que total)*

## Poder dispor de dinheiro é uma “tentação”

- Muitas vezes, usam o dinheiro para coisas que não necessitam
  - ou poderiam adiar
  - ou somente podem comprar parcelando o valor



*“Em casa compramos um sofá e uma mesa de 2 mil... é praticamente o que eu ganho... aí você parcela em 10 vezes e faz caber no orçamento” (Curitiba, paga valor total)*

# O grande problema do cartão de crédito ao não pagar o valor total → os juros e encargos são imensos

Todos sabem que não pagar o total gera uma dívida difícil de pagar depois

*"Cartão de crédito pode ser uma bola de neve"*



Principal associação do problema de fazer dívidas no cartão de crédito

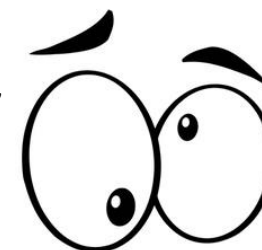
# Todos conheciam bem os problemas com dívidas no cartão → experiência atual ou no passado

Absoluta dificuldade de pagar quando contratado o crédito do cartão, seja por pagamento mínimo, seja por pagamento parcelado

## Sentimentos avassaladores em relação às dívidas de cartão

*“Eu ganhava 1,5 mil reais e minha dívida estava em 3 mil... fiquei À BEIRA DA LOUCURA”*

*“Entrei em um buraco de dívidas... o que vivi foi INSUPORTÁVEL E DESESPERADOR”*



*“Você só aprende depois que QUEBRA A CARA”*



*“É o CAMINHO PARA A PERDIÇÃO, o INFERNO”*



*“Eu sinto minha relação com o cartão como uma verdadeira ESCRAVIDÃO”*

*“Estou de MÃOS ATADAS com essa dívida”*



# O uso do cartão de crédito exige muito cuidado

Sensação constante de gastar menos do que se gastou na realidade

## Além de gastos necessários e “irremediáveis”

“Penso muito antes de usar... quando preciso de uma fralda, leite para meu filho, uso... senão não uso” (Brasília, pagou valor total)



## Gastos ao longo do mês sem a obrigação de pagamento imediato

- **Falsa ilusão de gasto controlado**

“Se não cuidar, a soma dos pequenos gastos é um montante que não tem como pagar... são gastos que não se sente” (Belém, não pagou total, 1 a 2 vezes)

- **Adiamento da dívida traz um “relaxamento”**: “Pensei... depois vejo o que faço” (Fortaleza, 3 ou + vezes pagou menos que total)

- **Ideia de que “brasileiro sempre dá um jeitinho”**: “Me viro quando tiver que pagar” (São Paulo, não pagou total 1 a 2 vezes)



# Há diferentes pontos de contato com o cartão de crédito

1

## USO DO CARTÃO

- ❖ como usam?
- ❖ o que pagam com o cartão?

2

## CONSULTA À FATURA

- ❖ o que consultam?
- ❖ o que consultam parcialmente ou não consultam?

3

## RECEBIMENTO DA FATURA

- ❖ por quais meios consultam a fatura?

4

## USO CANAL DE ATENDIMENTO

- ❖ quando usam?
- ❖ supre alguma lacuna da fatura?

5

## DECISÃO SOBRE PAGAMENTO

- ❖ como decidem como pagar?
- ❖ papel da fatura

# 1 USO DO CARTÃO

# O que os clientes pagam com o cartão

Em geral usam o cartão como forma de adiar os gastos

Além das despesas que sempre foram comuns em cartão de crédito  
→ alimentação, bares e restaurantes, lojas, viagens

**Hoje em dia, quase tudo pode ser colocado no cartão**

- táxi, Uber
  - oficina mecânica
  - serviços diversos
- está cada vez mais fácil pagar com cartão de crédito

*“Eu tenho 2 cartões e um deles uso só para despesas com o carro... são as despesas mais altas, por isso que separo... o outro é para o resto”  
(São Paulo, pagou valor total)*



# Porém, há tendências diferentes entre os perfis

Entre os clientes que **PAGARAM O TOTAL DA FATURA**

Esses clientes buscam mecanismos de **CONTROLE**  **controle de si mesmos** fugindo da tentação de gastar  
**controle dos gastos** no cartão

## Escolhem qual é o tipo de despesa que fazem no cartão

- Buscam dividir mais entre pagamentos à vista e pagamento com cartão
  - alguns somente pagam com cartão compras grandes → móveis, eletrodomésticos e eletroeletrônicos
  - outros usam o cartão somente quando acaba a renda mensal
  - outros não parcelam compras no cartão pois tem renda variável



A ideia de **TENTAÇÃO/VONTADE DE GASTAR** é enorme também para esses clientes, mas procuram manter **FOCO E DISCIPLINA** porque sabem das dificuldades de pagar juros e encargos de cartão

# Segundo esses clientes, os bancos buscam sempre lucrar com o não pagamento do valor total

Entre os clientes que **PAGARAM O TOTAL DA FATURA**

Referem que todo o mecanismo de **CONTROLE** de gastos é feito em cima da “*força de vontade*” deles mesmos, pois os bancos oferecem diferentes formas de facilidade de pagamento, com muitos juros e encargos

- por experiência própria – e alguns viram outras pessoas -, já contrataram alguma facilidade de pagamento (pagamento mínimo ou parcelado) e foi muito difícil pagar depois em função de juros e encargos



*“Sempre gasto dentro do que posso, nunca estourei... a gente aprende com o erro dos outros... meu cunhado foi mandado embora e teve que usar toda a rescisão para pagar os cartões de crédito... estava ferrado com a bola de neve dos cartões” (Brasília, pagou valor total)*

*“Tive a experiência de pagar o mínimo e acabei com minha conta fechada... nunca mais faço isso” (Curitiba, pagou valor total)*

*“Eu só uso em emergência... nem levo comigo para não gastar... tem gente que congela o cartão na geladeira... quando quer usar, tem o tempo de descongelar para pensar se deve gastar ou não” (São Paulo, pagou valor total)*

*“Demorei para entender os juros sobre juros e a montanha que isso vira... hoje só uso em situações específicas... nunca mais compras pequenas, tipo pão na padaria” (Fortaleza, pagou valor total)*

# Os clientes que deixaram de pagar total (de 1 a 6 vezes)

## Esses clientes costumam pagar coisas mais variadas em seus cartões de crédito

Desde alimentos, e pequenas compras, até as compras parceladas de bens mais caros

→ em geral, a partir de 100 a 200 reais as compras são consideradas caras e “pedem” parcelamento



*“Para supermercado sempre uso... semana passada comprei um celular de 1400 reais... dividi em 12 vezes para conseguir pagar... sempre presto atenção nos parcelamentos das compras para saber quando posso fazer de novo” (Belém, não pagou total 1 a 2 vezes)*



*“Adoro comprar... é difícil porque tenho vontade de comprar tudo que vejo... e com cartão você acaba gastando mais do que pode” (São Paulo, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

# Os clientes que às vezes se descontrolam

Entre os clientes que **PAGARAM 1 A 2 VEZES MENOS QUE O TOTAL**

De forma geral, buscam se controlar, mas houve algumas situações que tiveram que abrir mão de pagar o valor total

## Possível intercorrência

*“Eu arrisquei pagar o mínimo porque tinha um investimento para entrar... Demorou para entrar e eu me ferrei” (São Paulo, não pagou total 1 a 2 vezes)*

*“Eu tento fazer o máximo para pagar tudo, mas como viajei para SP, gastei um pouco a mais e tive que entrar no parcelamento, infelizmente... Achei que seria mais fácil pagar” (Fortaleza, não pagou total 1 a 2 vezes)*

## Descontrole pontual em que “se adia a dívida sem pensar”

*“Eu precisei parcelar e nem pensei muito a respeito, porque aquele mês eu estava muito apertado... eu parcelei, gastei com mais tranquilidade depois disso, mas veio uma taxa de 600 reais... é muito pra mim, foi muito chato” (Belém, não pagou total 1 a 2 vezes)*

*“Viajei, acabou meu dinheiro, fui passando o cartão para pagar depois, as compras encheram meu cartão e paguei por ter extrapolado... estou me organizando de novo” (Curitiba, não pagou total 1 a 2 vezes)*

Mesmo que os clientes saibam que juros e encargos de cartão dificultam o pagamento, as modalidades de facilitação de pagamento foram contratadas

- algumas vezes, é a sensação de que no mês seguinte haverá um “milagre” e conseguirão pagar
- e sempre, “levam susto” dos encargos cobrados por esses recursos de facilidade: “Uma enganação”





# Os clientes mais descontrolados com o pagamento

Entre os clientes que 3 OU + VEZES PAGARAM MENOS QUE O TOTAL

Depois que entraram na dívida do cartão, ficou difícil se organizarem

Renda não dá conta das despesas, e acabaram muito endividados com o cartão

*“Sabe, quando você não tem de onde tirar, precisa usar o cartão... com filho, sempre precisa um remédio, uma fralda, e o que eu vou fazer? Não tenho outra alternativa e agora estou afundada em dívidas” (Fortaleza, 3 ou + vezes pagou menos que o total)*

*“A sensação é de um buraco sem fim... você não consegue pagar e aí vem o re-parcelamento... A conta vai continuando sem ter fim” (Belém, 3 ou + vezes pagou menos que o total)*

Relativa ilusão de que conseguirão pagar o cartão com facilidade → “negação” da realidade

*“As pessoas acham que tem esse dinheiro mas não tem, aí vai comprando e depois pagar é difícil... você pensa no que gastou mas não pensa nos juros” (Brasília, 3 ou + vezes pagou menos que o valor total)*

*“Não fazer dívidas é um planejamento difícil... explodi meu cartão... achei que estava rico e enquanto cuspi papel da máquina, eu ia... depois veio o boleto” (Curitiba, 3 ou + vezes pagou menos que o valor total)*



A realidade dos juros e encargos do cartão deixam os clientes muito vulneráveis → a renda mensal é limitada, e as facilidades para pagamento do cartão acabam tornando as dívidas quase impossíveis de serem pagas → é preciso MUITO AUTO CONTROLE ou até ALTERNATIVAS DE OUTROS EMPRÉSTIMOS

*“Eu peguei empréstimo na folha de pagamento porque os juros são menores” (São Paulo, 3 ou + vezes pagou menos que o total)*

# Outras razões para descontrole no uso do cartão de crédito

Há nesse público uma prática comum de **DIVIDIR O CARTÃO DE CRÉDITO COM OUTRAS PESSOAS**

Alguns **POSSUEM MAIS DE UM** cartão de crédito

Alguns dispõem de cartões de crédito de **LOJAS DE DEPARTAMENTO e SUPERMERCADOS**

# Dividir o cartão de crédito com outras pessoas

- ❖ **FAMILIARES** → pais, irmãos, primos, filhos. Usam juntos sempre ou pedem para usar eventualmente
- ❖ **AMIGOS** → quando sem dinheiro no momento em que estão juntos, pedem para “passar no cartão”

Muitas vezes essas pessoas **não honram com o compromisso** de pagamento na data do cartão e clientes não tem como pagar a dívida dos outros → se não conseguem pagar, usam as facilitações de pagamento do cartão

*“Eu fiquei com a dívida da minha prima que pagou 2 parcelas do que comprou e nunca mais pagou” (Belém, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

*“Muitas pessoas pedem para usar o cartão porque estão inadimplentes... é difícil negar, a pessoa promete que vai pagar, mas quem acaba se estrepando é você” (São Paulo, 1 a 2 vezes não pagou o total)*



# Posse de mais de um cartão de crédito

## Para driblar a falta de dinheiro que precisam ou desejam para as despesas do mês

- cada cartão com um vencimento diferente

*“Como hoje em dia tem cartão sem anuidade, eu acabei pegando mais 2 porque se precisar, eu tenho... acabo usando mais um deles... hj em dia eu posso fazer isso porque estou com minha fatura em dia... **meu irmão entrou em dívida e quebrou o 2º cartão**” (Brasília, pagou valor total)*



## Sensação de ser Poderoso, poder gastar, consumir

- ter vários cartões pode ser sinal de status e força

*“Eu sei que não é bom ter mais de um cartão porque a chance de extrapolar é grande... mas é assim, quando você tem um, você quer mais... me sinto bem” (Brasília, 1 a 2 vezes não pagou o total)*

Consumo  potência



# Cartões de crédito de lojas de departamento e mercados

Os mais presentes entre o público

## Mercados

**extra**



## Lojas de Departamento



**marisa**

**RENNER**



As vantagens desses cartões são as promoções próprias para quem tem cartão das marcas

- em princípio representa economia, pois há chance de maior parcelamento das compras, além das promoções

PORÉM

Cria uma complexidade de cartões para pagar que pode desorganizar as finanças

- a cada cartão, maior **TENTAÇÃO** 

*“Eu acabei com os outros cartões, fiquei só com o externo... eu comecei a ter diferentes cartões e me confundi... uma vez esqueci de pagar o da C&A e os juros vieram altíssimos” (Curitiba, pagou valor total)*

*“Quando me enrolei com pagamento mínimo, cancelei todos os cartões de loja” (Belém, 3 ou + vezes pagando menos que o total)*

## 2 CONSULTA À FATURA

# O que os clientes consultam na fatura

De forma geral, os clientes são bem focados em suas consultas  
→ consultam INFORMAÇÕES PONTUAIS, mesmo que com frequência

4 Valor da anuidade  
→ quando há

3 Gastos, por evento

Informações da fatura  
consultadas de forma  
recorrente pelos clientes  
de cartão de crédito

1 Valor total e data  
de vencimento

2 Limite do crédito  
no cartão

# O que os clientes consultam na fatura

## 1 Valor total e data de vencimento

### Informação fundamental para se programarem para o pagamento

- É o foco da fatura → “quanto e quando”
- Entre os que consultam aplicativo do cartão, ao longo do mês vão sempre olhando o total parcial para buscar um maior controle e também uma ideia clara dos gastos
  - a cada gasto, a sensação é de uma pequena quantia somada ao total, mas em geral, a experiência é de que o total sempre ultrapassa as expectativas (é sempre maior!)
- Em geral, conhecem bem a data de vencimento, mas sempre é bom lembrar porque precisam se organizar para fazer o pagamento no dia do vencimento



### São raros os casos de débito automático

- portanto a confirmação e lembrança concreta da data de vencimento são muito importantes



# O que os clientes consultam na fatura

## 1 Valor total e data de vencimento

*“Por que os clientes NÃO COSTUMAM COLOCAR suas faturas de cartão de crédito em DÉBITO AUTOMÁTICO?”*

- Receio de não poder fazer o pagamento total da fatura é o principal
- Poder olhar com calma se todas as cobranças estão de acordo com os gastos realizados
- Sensação de maior controle sobre as próprias finanças: *“Eu gosto de olhar, aí entro no aplicativo e pago (São Paulo, não pagou total 1 a 2 vezes) / “Eu gosto de pegar o boleto e pagar no banco... prefiro fazer isso com minhas contas” (Fortaleza, 3 ou + vezes pagando menos que total)*
- Desconfiança de o banco manejar o dinheiro: *“Tenho sensação que estão pegando meu dinheiro” (Curitiba, pagou valor total) / “Não confio em ninguém mexendo no meu dinheiro” (Belém, não pagou total de 1 a 2 vezes)*



Os raros casos de fatura em débito automático são de clientes que tem pago regularmente o valor total da fatura → praticidade, *“certeza de não furar com o pagamento”*

# O que os clientes consultam na fatura

## 2 Limite do crédito no cartão

Há duas importantes razões para sempre consultarem o limite do cartão do crédito

Para saberem quanto podem gastar

- À medida que fazem despesas, o limite diminui até acabar
- Precisam consultar ao longo do mês para saberem quanto ainda podem gastar

Para saberem qual é o limite atual pois o banco pode aumentar sem ser solicitado

- Querem ter controle de quanto está o limite, pois o limite tende a ser sempre maior do que aquilo que podem pagar no mês

O aumento do limite feito pelos bancos, sem solicitação dos clientes, é uma prática que é percebida de forma polêmica



# O que os clientes consultam na fatura


## 2 Limite do crédito no cartão

Há quem veja o aumento do limite de crédito feito pelos bancos de forma POSITIVA e quem veja de forma NEGATIVA

Entre os clientes que **PAGARAM O TOTAL DA FATURA**

- **Gostam do aumento**, pois o crédito pode “salvar” o cliente em situações de emergência

Entre os clientes que **NÃO TEM PAGO O VALOR TOTAL** (independentemente que quantas faturas pagou menos)

- O aumento do limite é uma forma do banco incentivar o cliente a gastar o que não tem → mais uma vez, entra o problema da tentação em **fazer despesas e poder consumir, sem ter depois o dinheiro para pagar a fatura** 

# O que os clientes consultam na fatura

## 2 Limite do crédito no cartão

Há quem veja o aumento do limite de crédito feito pelos bancos de forma POSITIVA e quem veja de forma NEGATIVA

Entre os clientes que **PAGARAM O TOTAL DA FATURA**

*“Só uso o que posso... se recebo 3 mil e o limite é 6 mil, é claro que não posso gastar... me controlo”*

*(Curitiba, pagou valor total)*

*“Eles aumentam o limite para 10 mil e passei a comprar só quando precisava algo grande, para não me descontrolar”* (São Paulo, pagou valor total)

*“O limite que tenho é alto mas nem penso em usar aquilo, nem carrego o cartão de crédito comigo”*

*(Fortaleza, pagou valor total)*

Entre os clientes que **NÃO TEM PAGO O VALOR TOTAL**

*“Eles mandam aquele limite sorrindo bonitinho para você e quando você vê, não consegue pagar... Para mim que ganho pouco é ruim, é muita tentação”*

*(Belém, 1 a 2 vezes não pagou o total)*

*“Tem que ter muito cuidado porque com filho o cartão salva nas emergências, mas não dá para ficar com a corda no pescoço, senão sua vida vira um pagamento de dívidas e você acaba não aproveitando nada... isso aconteceu comigo”*

*(Brasília, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

# O que os clientes consultam na fatura

## 2 Limite do crédito no cartão

Grande destaque e vantagem do cartão de crédito de startups de serviços financeiros

Os clientes PODEM AUMENTAR OU DIMINUIR O LIMITE DE CRÉDITO no aplicativo

→ atributo muito favorável para os clientes

- sentem maior controle sobre o cartão
- empresa para ter maior parceria com o cliente que os bancos tradicionais



*“Estou encantada com esse tipo de banco virtual... você pode alterar o limite e até a data de vencimento... lá na empresa está todo mundo comentando” (São Paulo, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

# O que os clientes consultam na fatura

## 3 Gastos por evento

Gastos por evento faz parte das consultas constantes → para quem usa aplicativo e fatura papel

### Conferem se cada despesa está de acordo com o gasto feito

- Segundo clientes, acontecem erros de valor e de despesas indevidas
- Para quem usa aplicativo, a conferência é constante

### Cada evento traz um valor a mais para o total

- Para quem confere no aplicativo → ajuda na organização dos gastos do dia a dia

### Os valores parcelados

- Acompanham atentamente o vencimento de cada compra parcelada → na hora da compra poder parcelar é um alívio, mas depois há a tensão de pagar as parcelas para poderem fazer novas despesas



# O que os clientes consultam na fatura

## 3 Gastos por evento

### Uma dificuldade que ocorre na conferência dos gastos por evento

A maior parte das vezes o nome conhecido de onde fizeram a despesa não condiz com o nome que aparece na fatura

- Clientes ficam aflitos se não identificam o local da despesa → medo de haver erro, desconforto em não saber o que é a despesa, falta de controle



*“Outro dia fui em uma pizzaria e apareceu o nome de uma pessoa na fatura... até eu entender onde gastei fiquei com aquilo na cabeça” (Curitiba, pagou valor total)*

*“Aparece o nome fantasia e quando não lembro do que era o valor fico super preocupado” (Brasília, não pagou total 1 a 2 vezes)*

# O que os clientes consultam na fatura

## 4 Valor da anuidade (quando há)

O valor da anuidade é fundamental e ajuda a definir se vão ou não permanecer com o cartão

O banco aumenta o valor da anuidade arbitrariamente, segundo os clientes

- Precisam manter o controle do valor da anuidade, mesmo que parcelado
- Ocorrem aumentos sem aviso prévio
- De forma geral, consideram os valores de anuidade muito altos, abusivos → a anuidade tende a ser por volta de 200 reais



Vários clientes mencionaram que reclamam da anuidade junto aos bancos

- Manifestam junto aos bancos a intenção de desistir de cartões com valor alto de anuidade
- Entre os que reclamaram, houve sucesso na diminuição ou isenção da anuidade

Mais uma grande VANTAGEM das startups de serviços financeiros  
→ anuidade ausente



# O que os clientes consultam na fatura

Os clientes que não podem pagar o valor total da fatura consultam apenas duas informações  
→ as alternativas para pagamento não total da fatura

PAGAMENTO MÍNIMO  
e  
PAGAMENTO PARCELADO

- ❖ Consultam de forma incompleta
  - ❖ valor do pagamento mínimo
  - ❖ do parcelamento fazem a multiplicação do número de parcelas x valor de cada uma



Não consultam os juros,  
impostos e encargos

# O que os clientes consultam PARCIALMENTE na fatura

*“POR QUÊ OS CLIENTES NÃO OLHAM QUAIS SÃO OS JUROS, IMPOSTOS E ENCARGOS DOS PAGAMENTOS MÍNIMO E PARCELADO?”*

Há 2 PRINCIPAIS RAZÕES para que não olhem essas informações

NÃO ENTENDEM como fazer os cálculos desses valores que serão acrescidos por não pagarem o valor total

- sensação de que precisariam ser da área financeira para entender as informações

As faturas NÃO FAVORECEM A CONSULTA das informações

- letras pequenas e em localização não integrada às informações de pagamentos mínimo e parcelado

# A 2ª página da fatura (quando é uma fatura papel)

De forma geral, os clientes não consultam essa 2ª página das faturas

Em geral, vem PROPOSTAS DE REPARCELAMENTO

Clientes referem que costumam desprezar essa informação, pois tentam não precisar dessa alternativa cara e demorada para pagar

- focar nessa alternativa é sinal de estar “mergulhado em dívidas”
- somente é dada atenção para essa opção em casos “sem saída”



Segundo os clientes, os outros assuntos presentes nas segundas páginas são PROPAGANDAS

- Propagandas de outros serviços dos bancos
- Propagandas de outras empresas, como descontos

*“Eu nem olho... eles colocam um monte de letrinhas pequenas, em siglas... e priorizam colocar propagandas, promoções e viagens, ou oferta para pegar dinheiro emprestado... para mim, não serve” (Curitiba, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

Clientes consideram as segundas páginas irrelevantes, informações que tendem a não interessar

# 3 RECEBIMENTO DA FATURA

# Meios de recebimento das faturas

Há 4 formas de acessar as faturas, segundo os clientes

As principais

**APLICATIVO  
e  
PAPEL**

As menos comuns

**INTERNET  
BANKING  
e  
E-MAIL**

# O aplicativo

## Principal meio utilizado pelos clientes

### Objetividade e praticidade

- Tem a praticidade de *estar “sempre a mão”*  
→ estão sempre com o celular
  - consulta rápida e fácil
- Em geral, os aplicativos tem as principais informações de forma muito fácil  
→ a primeira coisa que aparece é o valor total da fatura e o limite  
→ e rápido acesso aos gastos por evento

### Facilidade de pagar a fatura

- Pagamento digital é muito cômodo, uma vez que tendem a não fazer débito automático
- Parece ser uma versão simplificada do papel, com todas as informações mais comuns do cotidiano



Apesar de não haver a clareza de juros, impostos e encargos

# O aplicativo

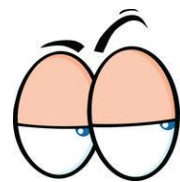
## Os problemas do aplicativo, para alguns clientes

### Há quem não tenha traquejo/ familiaridade com aplicativos de celular

- houve uma tendência dessas pessoas serem de Brasília, Fortaleza e Belém
- em São Paulo e Curitiba o uso dos aplicativos foram mais unânimes

### Alguns dos clientes possuem celulares mais básicos, sem recurso para aplicativo

- predomínio em Fortaleza e Belém



Esses clientes “menos tecnológicos” têm também certa **DESCONFIANÇA** das informações advindas de meios tecnológicos/online

- acreditam que o papel é mais seguro e confiável → existe nesse público pessoas com ressalvas e certa resistência a meios tecnológicos

# A fatura papel

A tendência é o papel ser a comprovação concreta de dívidas e do pagamento

Para parcela, o papel traz maior **SEGURANÇA**

- Serve como documento de **comprovação**, uma possibilidade de **demonstração** caso ocorra algum problema
- Muitas vezes, controlam ao longo do mês e pagam pelo aplicativo, mas gostam de ter a fatura papel como garantia, *“prova viva”*

*“Eu gosto do papel, me sinto bem... é a sensação de que lá você tem o valor total e não tem como mexer... fico insegura com as coisas na internet”  
(Brasília, 1 a 2 vezes não pagou o total)*





# A fatura papel

Entre as pessoas que gostam da fatura papel, a ressalva é poderem consultar uma vez por mês (x app, que é a qualquer hora)

- Por outro lado, as consultas em papel são **fidedignas aos gastos**
  - alguns clientes se ressentem do aplicativo demorar alguns dias para contabilizar os últimos gastos
- Parcela usa o boleto que vem junto à fatura para pagamento no banco → sensação de **certeza que a fatura está sendo paga**

*“O chato do app é que você gasta hoje e só entra dois ou 3 dias depois... tenho medo de me confundir... o papel não acontece isso”  
(Fortaleza, pagou valor total)*



# A fatura papel

Há uma tendência de que as preferências por fatura em papel sejam em Brasília, Fortaleza e Belém

- O grande **problema** é que nessas praças, especialmente Fortaleza e Belém → há **muito atraso dos correios**
- Muitas vezes as faturas chegam muito em cima da hora do pagamento, ou até atrasam → problema recorrente

Em **São Paulo e Curitiba** as faturas em papel tendem a parecer mais obsoletas

- surgiram também argumentos em favor de preservação do **meio ambiente**



# O internet banking

## Baixas menções ao uso do internet banking

- Os aplicativos são versões mais modernas das consultas online via internet banking
  - Informações parecem mais diretas, foco nas principais
  - Várias abas para consultar as diferentes informações de forma organizada
  - **Internet banking é mais genérico**, possui todo tipo de informação bancária

*“Eu usava internet banking antes de baixar o app específico de cartão... depois até esqueci que pode ser via site do banco”  
(São Paulo, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

# O e-mail (recebimento fatura)

## Alguns (poucos) clientes recebem a fatura equivalente a papel por e-mail

- Para esses clientes, é uma **conciliação entre a solidez da fatura de papel** – maior segurança nos dados -, **com a falta de necessidade de gasto de papel**
- São clientes que tem preocupação ambientalista ou empresarial (desnecessário gastos com material/envio), mas gostam da tradição das informações tipo impressas
- Em geral, lidam bem com recursos de computador e tem pastas virtuais para salvar as faturas



*“Você confere como se fossem papel, poder guardar como o papel, mas é virtual”  
(Curitiba, 1 a 2 vezes não pagou o total)*

4

# USO CANAL DE ATENDIMENTO

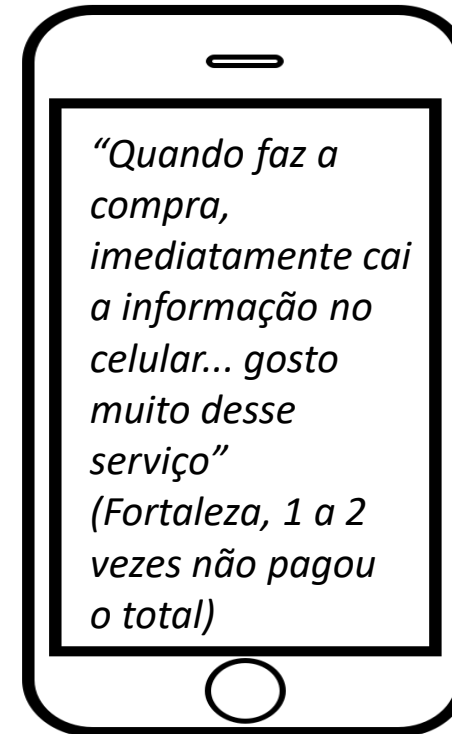
# Há duas formas de comunicação com o banco / cartão de crédito



## Quem recebe SMS

Gostam das informações disponibilizadas

- **Valor total** da fatura no fechamento, ou quando 80% do total já gastos
- Aviso quando **próximo do vencimento**
- **Gasto por evento**, no momento do uso do cartão → segurança



# Há duas formas de comunicação com o banco / cartão de crédito



## Ligação para a central de atendimento de cartões

De forma geral, apenas fazem ligações para a central de atendimento de cartões de crédito caso tenham alguma inconsistência na fatura → **em geral, algum pagamento ou valor que não reconhecem**

*“Liguei uma vez que veio um pagamento de gasolina em Goiânia... nunca pisei em Goiânia” (Brasília, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

Os clientes não costumam acionar as centrais de atendimento de cartões de crédito para obterem informações ausentes ou que não entendem na fatura

# Há duas formas de comunicação com o banco / cartão de crédito



## Ligação para a central de cartões

- um caso isolado, mas interessante

Houve um cliente que referiu ligar para a central de atendimento para fazer o parcelamento, com o **objetivo de ter um atendimento personalizado**

*“Preferi ligar para fazer o parcelamento... se você pega a proposta que vem na fatura, parece uma proposta dada a qualquer cliente, diferente de ligar e pegar uma proposta melhor”  
(Fortaleza, 1 a 2 vezes não pagou o total)*



4

# DECISÃO SOBRE PAGAMENTO

# Existe uma premissa desagradável em relação aos BANCOS emissores de cartão de crédito

Segundo os clientes, as faturas são desenhadas para que os usuários de cartão façam dívidas

*“São essas alternativas de pagamentos, diferentes do pagamento do valor total, que fazem com que os bancos ganhem muito dinheiro em cima dos clientes” (Fortaleza, 1 a 2 vezes não pagou o total)*

1

Pagamento mínimo e pagamento parcelado escritos com letras grandes, de forma chamativa e atraente

- tamanho da fonte igual do pagamento total

2

Juros, impostos e encargos em letras pequenas, pouco atraentes, além da localização em pequenas tabelas

- longe das ofertas de alternativas de pagamento

3

Faturas/bancos não explicam o que são todos os encargos cobrados

- há diferentes tipos de taxas e não conhecem todas

4

Nunca tem valores em reais → sempre porcentagens que lhes parecem difíceis de calcular

- clientes não sabem fazer cálculos, e, muitas vezes, não conhecem/entendem o conceito de juros compostos

# A vulnerabilidade dos clientes frente aos bancos

“Eles valorizam muito o pagamento mínimo e o parcelado, e é para endividar as pessoas que eles fazem isso... **OS BANCOS SABEM QUE OS BRASILEIROS NÃO TEM EDUCAÇÃO FINANCEIRA...** o brasileiro não sabe como funciona juros sobre juros e é aí que os bancos ganham dinheiro em cima do consumidor” (Curitiba, pagou valor total)



“O que me deixa muito contrariado é ver como eles fazem a fatura... o tamanho da letra do pagamento mínimo é enorme... você abre a fatura e a 1ª coisa que você vê é o pagamento mínimo... **OS BANCOS QUEREM QUE VOCÊ PAGUE O MÍNIMO PORQUE É ONDE ELES MAIS GANHAM**” (São Paulo, 3 ou + vezes pagando menos que total)



“Eles não informam direito o consumidor... Paguei o mínimo... Na ignorância da época eu não sabia o quanto os juros eram altos... **SE VIESSE UM CÁLCULO DO BANCO, A PESSOA TERIA NOÇÃO DE QUANTO VAI PAGAR... HOJE VOCÊ NÃO SABE DE ONDE VEM O QUE COBRAM A MAIS**” (Fortaleza, 1 a 2 vezes não pagou o total)



“**TEM MUITA COISA COBRANDO NA FATURA QUE A GENTE NEM SABE DE ONDE VEM AQUILO TUDO...** vem escrito o mínimo e o valor total... **TEM UM MONTE DE NÚMERO PEQUENO QUE QUANDO SOMA VIRA UMA BAGUNCEIRA... PRECISA SER ECONOMISTA PARA ENTENDER TUDO**” (Brasília, 1 a 2 vezes não pagou o total)

# São várias dificuldades de entender os encargos

Muitos dos clientes não sabem calcular valores em porcentagens

- ❖ muito menos sabem calcular juros sobre juros



São vários tipos de juros, difíceis de entender

- ❖ juros mensais
- ❖ juros compostos
- ❖ juros diários
- ❖ juros de mora



Parcela dos clientes não sabe o que é IOF

(imposto sobre transações financeiras)

- ❖ esses acreditam que é uma taxa do banco (X governo)

Referem que os bancos cobram ainda outras taxas, incompreensíveis

- ❖ tal como taxa de manutenção (além de anuidade)

# As dificuldades com os encargos

*“Eu pago o valor total porque sou muito disciplinado... a verdade é que os bancos te empurram para a dívida, mas eu não caio nessa... **EU FICARIA DESESPERADO SE NÃO PUDESSE PAGAR O TOTAL PORQUE ELES COBRAM UM ABSURDO**”*  
(Curitiba, pagou valor total)



*“Vem tudo de jeito abreviado e bem pequeno, parece para ver com lupa... não tem jeito do consumidor entender... **DEU MUITO DESÂNIMO TER QUE PARCELAR**”*  
(Brasília, 1 a 2 vezes não pagou o total)



*“Eu paguei um pouco mais que o mínimo, mas os juros vieram muito altos... esse é o problema do cartão, a gente nunca sabe quanto são os juros... do jeito que vem as informações, não tem como... **TEM AS INFORMAÇÕES MAS DE UM JEITO IMPOSSÍVEL DE ENTENDER E DE PAGAR**”*  
(Belém, 3 ou + vezes pagando menos que total)

# Portanto, é uma somatória de fatores que leva ao DESCONHECIMENTO DE COMO SERÁ A COBRANÇA no caso de fazerem pagamento mínimo ou parcelado

## Fatores objetivos

- Não entendimento dos juros, impostos e encargos
  - e secundarização/baixa importância dessas informações na fatura  
*“A lei obriga, mas a tendência é esconder os juros para os bancos ganharem dinheiro com isso”*
- Oferta de pagamentos alternativos muito em evidência

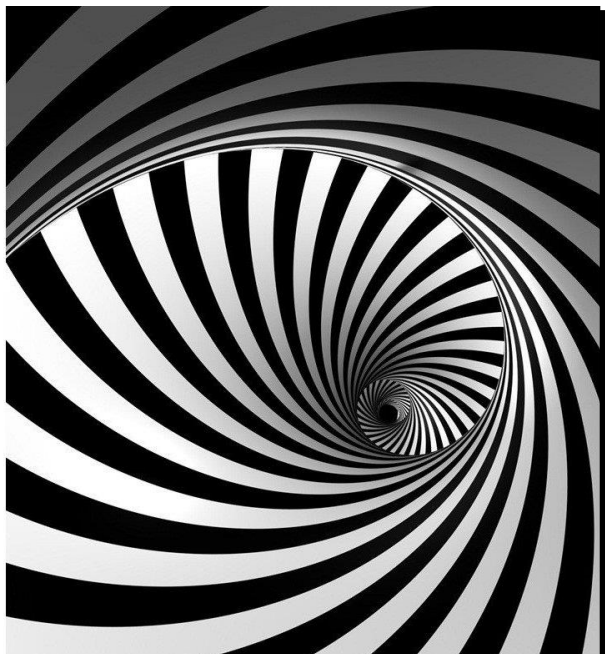


## Fatores subjetivos

- Fato consumado que terão que recorrer às alternativas de pagamento diferentes do valor total
- Chateação por não cumprir com as obrigações de pagamento de cartão  
*“Com os juros difíceis de ler, eu nem me aprofundo porque preciso do cartão, dependendo dele, não tenho outra saída”*

Forte tendência dos clientes em perceber o pagamento mínimo e o pagamento parcelado de forma angustiante e sem chance de controle: *“Você está sempre no escuro se não pagar o total”*

# Sentimentos em relação aos pagamentos alternativos ao pagamento do valor total



*“Não pagar o valor total é a sensação de estar entrando em um BURACO SEM FIM... todas as opções que eles dão... mínimo, parcelamento, reparcelamento... todas fazem você entrar no buraco... vai estourando os limites e a conta continua” (Curitiba, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

Clientes acreditam que a forma como estão dispostas as informações induzem ao comportamento em direção às dívidas

# Diferenças entre os pagamentos mínimo e parcelado

Há muitas dúvidas sobre qual é a melhor solução  
*“Será que faço o pagamento mínimo ou o pagamento parcelado?”*



Não existe um consenso de qual é a melhor alternativa a ser escolhida



*“A decisão é achismo... nunca fiz a conta se o juros é maior entre pagar o mínimo ou parcelar... mas a gente tem a cultura que a pior coisa do mundo é pagar o mínimo” (São Paulo, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

X

*“Eu não gosto de parcelar... os juros são bem mais altos porque quanto mais demora para pagar, maior o valor... quando precisei, fiz pagamento mínimo, mas não dá para ter a certeza que é a melhor saída” (Curitiba, pagou valor total)*

Clientes ponderam VANTAGENS E DESVANTAGENS para cada uma das formas de pagamento



# Ponderações feitas pelos clientes sobre os pagamentos mínimo e parcelado

## PAGAMENTO MÍNIMO

- Programar um pagamento mais rápido → foco em pagar em pouco tempo
- “esperança” de quitar no mês seguinte
- **OU** é o valor que se tem no momento

Absoluto desconhecimento dos juros, impostos e outras taxas

< VANTAGENS >

< DESVANTAGENS >

## PAGAMENTO PARCELADO

Ao multiplicar as parcelas pelo valor de cada uma, sabe-se quanto vai pagar a mais (em valor, mas sem entender quais os cálculos que são feitos)

Existe o conceito de que quanto mais tempo demora-se para pagar, mais altos são os juros

- além do desânimo em assumir uma dívida a médio ou longo prazo

# Ponderações feitas pelos clientes sobre os pagamentos mínimo e parcelado

## PAGAMENTO MÍNIMO

## PAGAMENTO PARCELADO

“Sabia que o mínimo era com muito juros, mas achei que conseguiria pagar... **NA HORA ERA O QUE EU TINHA...**” (Curitiba, 3 ou + vezes pagando menos que total)



“Eu prefiro parcelado porque **PARECE QUE VOCÊ ENTENDE QUANTO VAI PAGAR...** o mínimo vai cobrando muito enquanto não pagar, não é fixo” (São Paulo, 1 a 2 vezes não pagou o total)

“Eu fiquei **CHOCADA NO MÊS SEGUINTE** que paguei o mínimo... **NÃO DIMINUIU NADA DO VALOR INICIAL...** foi só mesmo para não ir para o Serasa” (Brasília, 1 a 2 vezes não pagou o total)



“É **INSUPORTÁVEL PARCELAR PORQUE VOCÊ FICA MESES COM A PARCELA** e ainda soma com tudo que gastou naquele mês” (Fortaleza, 3 ou + vezes pagando menos que total)

# Mesmo que tenham dúvidas sobre qual é a melhor alternativa de pagamento, o pagamento mínimo é ainda mais nebuloso



Além de não saberem nada sobre como são calculados juros, impostos e taxas

**FORTE IMPACTO EMOCIONAL**  
de que o valor mínimo pago não se subtrai do valor cobrado no mês seguinte, nem mesmo parcialmente

*“Eu nem olhei essa coisa de juros... sabia que se atrasei, seria cobrado... Sei que tem juros mensais e diários, mas não tem como fazer essa conta... agora, pagar um valor que não é pouco, porque o mínimo você pensa como uma parte do pagamento... **QUASE DESMAIEI QUANDO NO MÊS SEGUINTE VEIO O MESMO VALOR**”*  
(Fortaleza, 1 a 2 vezes não pagou o total)



# “Se o pagamento mínimo é mais confuso para entender, porque fazem o pagamento mínimo?”

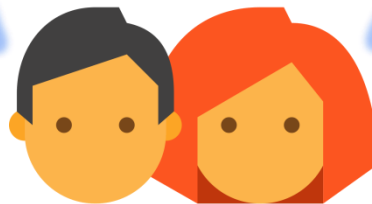
Ao terem que dar uma solução para a impossibilidade de pagar o valor total

Muitas vezes, a oferta do valor do pagamento mínimo é tentadora  
→ parece-lhes viável, mesmo que não saibam das consequências



“Muitas vezes, aquele valor do mínimo é o que a gente tem... eles fazem de um jeito em porcentagem que a gente não sabe fazer a conta... Você vai e paga... **NAQUELAS LETRAS ENORMES, É MUITO TENTADOR**”  
(São Paulo, 1 a 2 vezes não pagou o total)

“Eu paguei o mínimo porque **ELE VEM COMO INFORMAÇÃO PRIMÁRIA, E ACABA TE INFLUENCIANDO PARA VOCÊ FAZER A DÍVIDA...** depois fiquei mal, porque a dívida vai só aumentando... o problema é que a gente só sabe disso quando paga... demorou para eu me acertar de novo” (Curitiba, pagou valor total)



# Além do que, a nova lei do pagamento mínimo ainda não é conhecida por parcela dos clientes

## ANTES

Cliente podia fazer o pagamento mínimo no mês, e a partir do mês seguinte, podia acessar o rotativo (fazia pagamento mínimo quantas vezes quisesse)

→ ao entrar no rotativo, eram aplicadas taxas de juros mais altas



## COM A NOVA LEI

Após um mês de pagamento mínimo, o banco automaticamente parcela a dívida com juros menores  
→ objetivo é diminuir a inadimplência

Início 1º de junho de 2018

# Apenas parte dos clientes conhece a nova lei do pagamento mínimo

## Conhecem

- Quem já conhece a nova lei, teve notícia através da mídia
- **Não houve menção a conhecimento pela própria fatura**
- Alguns ficaram sabendo pela própria experiência de ter feito o pagamento mínimo → foram pegos de surpresa quando houve o parcelamento no mês seguinte, sem aviso e autorização prévios

## Ouviram falar

- Alguns tem ideia de que algo mudou na lei, mas **não sabem exatamente o que**
- Também tiveram notícia da mudança da lei via mídia



## Não sabem nada a respeito

- Vários dos clientes não conhecem a nova lei
- Não ouviram falar, não tinham nenhuma ideia a respeito
- Isso ocorreu **inclusive com clientes que fizeram recentemente o pagamento mínimo**

Não houve nenhuma repercussão da informação na fatura

# Apenas parte dos clientes conhece a nova lei do pagamento mínimo

## Conhecem

“Eu fiz o mínimo e entrou no parcelamento direto... eu não queria... **FIQUEI COM MUITA RAIVA MAS DEPOIS SOUBE QUE É A NOVA LEI**” (Curitiba, 1 a 2 vezes não pagou o total)

“Os bancos fizeram essa lei porque é melhor receber parcelado do que não receber nada... Eles pegam a gente que está passando um momento difícil e detonam você... parece que é uma brecha na lei para quem não queria parcelar e eles não querem inadimplência... **EU NÃO QUERIA PARCELAR, QUERIA SÓ UM MÊS DE RESPIRO**” (São Paulo, 3 ou + vezes pagando menos que total)

Há várias situações que os clientes foram “pegos de surpresa”



*Minha fatura foi parcelada?*

## Não sabem nada a respeito

“Eu já fiz o pagamento do mínimo e funciona assim: Você paga o mínimo e não puder pagar de novo, **PODE PAGAR O MÍNIMO DE NOVO**... o problema é que vira uma bola de neve, porque os juros são impossíveis” (Brasília, pagou valor total)

“Esse mês tive imprevisto com remédios, meu filho ficou doente e acabei me enrolando e pagando o mínimo... **SE NÃO DER, PAGO O MÍNIMO DE NOVO... O QUE QUE EU VOU FAZER**” (Belém, 1 a 2 vezes não pagou o total)

Uma vez que não leem as informações na fatura, os clientes ficam a mercê de eventualmente receberem essa informação pela mídia (ou não, descobrindo apenas no mês seguinte à contratação)

# Houve inclusive menções à orientação que receberam de funcionários de bancos de não fazer pagamento mínimo

Referências de que funcionários/gerentes de bancos orientaram a não pagar o mínimo para não terem as altas despesas referentes a essa contratação

Segundo os clientes, a solução apresentada por esses funcionários  
→ É MELHOR NÃO PAGAR NADA DO QUE PAGAR O MÍNIMO

*“Uma vez fiquei tão endividada que já não estava nem ligando mais, só queria é gastar... quando fui ver, **O GERENTE ME ACONSELHOU A NÃO PAGAR NADA** porque era melhor que pagar o mínimo”  
(Fortaleza, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

*“O **GERENTE** me falou que se eu só tiver o mínimo, **É MELHOR NEM PAGAR NADA** porque não vale a pena” (Brasília, 3 ou + vezes pagando menos que total)*



Mesmo funcionários de bancos mostram ressalvas ao cliente sobre pagamento mínimo, dando orientações de “calote” no banco

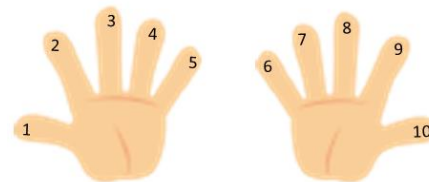


# No caso do pagamento parcelado, há sensação de maior controle do problema financeiro que estão tendo

No pagamento parcelado há a sensação de que se sabe mais sobre o valor acrescido no valor que devem → número de parcelas x valor de cada uma

Há a sensação de “soma” → um valor já estipulado no momento da contratação

“No parcelado você **CALCULA 10 VEZES O TANTO QUE VEM NA FATURA**” (São Paulo, 1 a 2 vezes não pagou o total)



## De qualquer forma, o pagamento parcelado **TAMBÉM É DESANIMADOR**

- no valor final é acrescido um valor extra grande demais
- tempo para pagamento é cansativo, dívida se estende muito
- mesmo que saibam o valor final, também não entendem os cálculos de juros, impostos e encargos

“Quando paguei o parcelado já estava pagando o mínimo há 3 meses... era uma dívida sem fim... parcelando, pelo menos eu sabia quanto ia pagar... mas **OS JUROS TAMBÉM SÃO BEM ALTOS... TALVEZ ATÉ MAIS QUE NO MÍNIMO**” (Belém, 3 ou + vezes pagando menos que total)

“Eu parcelei porque não tinha como pagar o total e no mínimo não caio mais... veio 800 reais a mais, **MAIS QUE O DOBRO DO QUE EU IMAGINAVA QUE SERIA**” (Brasília, 1 a 2 vezes pagou menos que o total)

# CONSIDERANDO AS CONSULTAS QUE SÃO FEITAS NAS FATURAS

Podemos perceber que apesar de várias informações presentes nas faturas de cartão de crédito → há limitações no uso/consulta das faturas

- ❖ Existem informações prioritárias que são sempre consultadas → valor total e vencimento, limite do cartão, gastos por evento, que inclui as parcelas da anuidade
- ❖ As informações sobre as formas alternativas de pagar – mínimo e parcelado -, são consultadas caso não se possa pagar o total
  - ❖ Ainda que seja necessário fazer o contrato dessas modalidades, é sempre um pesar, pois entendem que estão fazendo dívidas muito difíceis de pagar, e que fogem ao controle deles, pois **não entendem as taxas de juros, impostos e encargos** → tudo é difícil nesse assunto, **desde a visualização das informações, até a impossibilidade de saber sobre o que pagam a mais nos contratos**
  - ❖ Clientes consideram que os bancos não esclarecem os contratos e consequências para lucrar em cima dos clientes, e dessa forma, **a relação do cartão de crédito/banco com o cliente não tem transparência, e não parece haver intenção do banco fornecer as informações relevantes para auxiliar na tomada de decisões de como pagar a fatura**

# Em geral, clientes que pagam o valor total também tiveram no passado experiências de algum dos pagamentos alternativos ao valor total

Dificuldade de se restabelecer e desconforto com o montante de juros, impostos e encargos foram relevantes para o auto controle estabelecido no momento atual

Entre os clientes que **PAGARAM O TOTAL DA FATURA**

A experiência ruim de dívida com o cartão de crédito em outros tempos os ajudou a entender o tamanho da dificuldade para se reorganizarem financeiramente e **INCENTIVOU O AUTOCONTROLE NOS GASTOS**

*“Eu corro das outras opções de pagamento que não seja o do total, não tem nem o que pensar... **VOCÊ VAI SE ENROLANDO CADA VEZ MAIS, EU JÁ VIVI ISSO... É CLARO QUE ELES COLOCAM DE UM JEITO QUE AOS SEUS OLHOS BRILHA**” (São Paulo, pagou valor total)*

*“Eu só uso o necessário... se acabou o dinheiro e a coisa não é prioridade, não compro até ter o dinheiro... mas **APRENDI BATENDO A CABEÇA**” (Brasília, pagou valor total)*

# A opção de fazer SAQUE no cartão de crédito

De forma geral, os clientes procuram não fazer saque pois os juros são muito altos

Mais uma vez, conhecem os altos juros em função de

- experiências prévias
- ou suposições de alto valor → dedução  
→ NÃO SABEM SOBRE O TOTAL DE JUROS VIA FATURA



*“Fiz e me arrependi... Os juros são muito altos... eu achei que sacava 50 e vinha 50 e pouco, mas **VEIO 3 VEZES MAIS**” (São Paulo, pagou valor total)*

*“Nunca fiz isso, mas em cartão nada é de graça... **TENHO MEDO DOS JUROS**” (Fortaleza, 1 a 2 vezes não pagou o total)*

*“Sempre tive dúvidas se tem juros...**TEM LIMITE PARA SAQUE MAS NÃO DÁ PARA SABER**” (Belém, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

Clientes conhecem a informação de limite para saque, mas não é corriqueiro o uso desse serviço

→ consequências ruins de juros

→ cartão é mais assimilado como crédito e não débito

# Portanto, as faturas são consultadas de forma bem limitada → apenas: “Quanto devo? Quando preciso pagar? Qual é o meu limite?”

No caso de necessitar fazer um pagamento alternativo ao total → “Faço o mínimo ou o parcelado?”

## PAGAM MÍNIMO QUANDO



- É a **quantia de dinheiro que possuem** disponível → às vezes, tentam pagar entre o mínimo e o total, para diminuir a dívida
- Há desejo e/ou esperança de que consigam **regularizar a situação financeira no mês seguinte**
- Ficam atraídos a fazer pagamento mínimo pela exposição dessa oferta na fatura → **“tentação de pagar pouco e depois penso”**

## PAGAM PARCELADO QUANDO



- Sentem que vão ter **maior controle sobre os gastos** por serem prestações fixas
- Mesmo que seja caro como o mínimo, ou até mais caro, parecem ter estabelecido a dívida, com **menos dúvidas dos encargos que, pelo menos, já são aplicados no valor total a ser pago**
- Já tiveram **experiências frustrantes com o mínimo** no passado
- Houve **menções esparsas** de que o parcelado não bloqueia o cartão (e que pode acontecer com o mínimo)

# O que se percebe é que as decisões sobre pagamento não estão relacionadas às informações das faturas

Segundo a percepção dos clientes, as faturas não auxiliam que tomem decisões sobre pagamento



*“Fiz mínimo para tentar pagar no mês seguinte”*

*(Fortaleza, 1 a 2 vezes não pagou o total)*

*“Se parcelo, sinto que vou me controlar mais... é mesmo um sentimento, não é uma certeza”*

*(Belém, pagou valor total)*

*“Como eu decidi? Eu fui pelo que pensava ser o melhor... às vezes, dá a sensação de que vai passar o resto da vida tentando descobrir a conta que tem que fazer... a gente não é formado em matemática”*

*(Curitiba, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

*“Cada hora eu fazia uma coisa... fiquei muito tempo assim, pagando mínimo, parcelando... eu trabalhava para pagar cartão de crédito, todo o meu pagamento ía nisso... estava na loucura, sem noção de nada... demorou para eu entender e sair disso”* *(São Paulo, pagou valor total)*

*“O mínimo você paga quando está sem renda porque você acredita que vai ganhar e vai pagar... aí quando você vê, vira um drama”* *(Brasília, 1 a 2 vezes não pagou o total)*

*“Não tem nada na fatura que me ajude a decidir como pagar”*

De forma concisa, há dois sentimentos que são constantes em relação às faturas

*“Eles fazem de um jeito para lucrar em cima da nossa fragilidade”*



*“A gente fica perdido, não sabe o que fazer”*

# ATRIBUTOS PRINCIPAIS PARA A FATURA



# Foram avaliados vários atributos para conhecer a percepção sobre a relevância de cada um nas faturas

- ❖ nome do cliente, CPF ou CNPJ
- ❖ identificação da instituição financeira
- ❖ valor do pagamento total e data de vencimento
- ❖ valor do pagamento mínimo
- ❖ valor do pagamento parcelado
- ❖ valor do pagamento mínimo em tamanho menor que o valor do pagamento total
- ❖ valor dos encargos a serem cobrados no mês seguinte no caso do cliente optar pelo pagamento mínimo da fatura
- ❖ custo efetivo total (CET), para o próximo período, das operações de crédito passíveis de contratação
- ❖ valor da anuidade e do seguro
- ❖ gastos realizados no cartão, por evento, inclusive os gastos parcelados
- ❖ cobrança de valores no exterior
- ❖ limite de crédito total

# Foram avaliados vários atributos para conhecer a percepção sobre a relevância de cada um nas faturas

## CONTINUAÇÃO

- ❖ identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores (encargos da fatura – juros, IOF e multas)
- ❖ valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma segregada de acordo com os tipos de operações realizadas por meio de cartão (encargos sobre saque / rotativo / parcelado / parcelamento da fatura / encargos vigentes / demonstrativo)
- ❖ benefícios e/ou recompensas devem ser explicitados em tabela específica
- ❖ declaração de quitação anual deve conter a informação de que a quitação mensal do ano e dos anos anteriores está feita
- ❖ fatura em débito automático → informação deve estar identificada na fatura

# O que os clientes esperam da fatura

Clientes desejam que a fatura **REFLITA UMA RELAÇÃO DE PARCERIA** entre os bancos emissores de cartão de crédito e eles

Para que essa expectativa seja atingida, existem algumas premissas necessárias

As **informações** na fatura devem ser **relevantes o suficiente para a tomada de decisão** de como pagar a fatura

- os clientes devem estar **CONSCIENTES DO QUE VÃO PAGAR E O PORQUÊ OS VALORES SÃO O QUE SÃO**



É necessário e desejável que haja **transparência na entrega de informações**

- as **INFORMAÇÕES DEVEM SER COMPREENSÍVEIS**, didáticas e o mais facilitadas possível

*“Se os bancos sabem que no Brasil não temos educação financeira, e matemática nem todo mundo sabe operações básicas, devem facilitar a informação”  
(São Paulo, 1 a 2 vezes não pagou o total)*

# O que os clientes esperam da fatura

Os clientes reconhecem que as dificuldades financeiras fazem com que fiquem tentados a fazer pagamentos alternativos ao pagamento do valor total

Segundo eles, para que a parceria banco/cartão ↔ cliente seja conveniente, as faturas devem ter artifícios de incentivo aos clientes para o pagamento total

Há duas questões que estão implicadas nessa expectativa dos clientes

Como “seres desejantes”, há uma tentação de gastar mais do que se pode, devido à facilidade de crédito via cartão



O desejo por consumo é vasto → querem coisas, querem experiências, querem oferecer o melhor às famílias, filhos

# O que os clientes esperam da fatura

Considerando a relação OFERTA DE CRÉDITO e ÍMPETO POR GASTAR (ou a necessidade de exceder nos gastos), os clientes referem que as informações devem ser claras e devem existir mecanismos de alerta para as consequências da contratação de alternativas ao pagamento total

→ haveria um possibilidade de maior controle dos clientes para gastos indevidos ou para evitar pagamentos com muitos juros e encargos

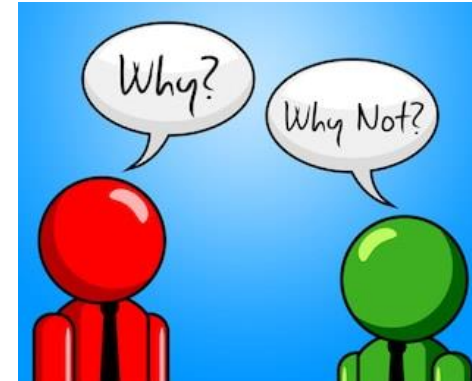
**“QUALQUER COISA QUE INCENTIVE A PAGAR O VALOR TOTAL SERIA MUITO LEGAL...**  
*do jeito que eles fazem, oferecendo tudo e não esclarecendo o problema depois que será pagar, acabam induzindo e nós acabamos nos influenciando...eu fujo disso, já fiquei nessa situação”*  
*(Curitiba, pagou valor total)*

**“Se eles ajudassem a gente a decidir, mostrassem as desvantagens, A GENTE PENSARIA UM POUCO MAIS ANTES DE GASTAR”** (Fortaleza, 3 ou + vezes pagando menos que total)

**“Eu sempre pagava em dia, até que precisei pagar o mínimo... não sabia que seria assim, um valor que não desaparece da sua dívida... QUEM SABE, EU PODERIA TER ADIADO ALGUMAS DESPESAS SE TIVESSE MAIS CIENTE DAS CONSEQUÊNCIAS”**  
*(Belém, 1 a 2 vezes sem pagar o total)*

# Os atributos avaliados

Para se pensar o que é adequado em termos de informações nas faturas, deve-se levar em conta dois pressupostos



Avaliação do atributo pelo público-alvo


Entendimento das vulnerabilidades das faturas através da etapa exploratória

# As informações imprescindíveis

Em princípio, é importante manter em evidência as informações que hoje são prioridades na fatura

**Valor total, data de vencimento, limite de crédito total e anuidade**

“Quanto devo?”  
“Quando devo pagar?”

Informações do  
 da fatura

“Quanto ainda posso gastar?”  
“Quanto estou pagando pelo cartão?”

*“É claro que valor e data são os mais fundamentais né? Afinal, comprar com cartão é ter que pagar no vencimento do cartão... básico”  
(São Paulo, pagou valor total)*

*A anuidade é muito importante... eles sempre aumentam a cada ano... eu sempre fico na dúvida se cancelo... tenho pensado nisso... Nubank não tem anuidade... é fundamental que esteja bem evidente” (Brasília, 1 a 2 vezes não pagou o total)*

# As informações imprescindíveis

Como informações também básicas e no início das faturas

**Nome, CPF ou CNPJ e instituição financeira**

Essas informações devem estar presentes nas **faturas em papel**, para se ter certeza que a fatura pertence ao cliente

- no caso de aplicativos/internet banking os app e site já são a garantia → senha pessoal

No caso da presença de CPF/CNPJ, os clientes preferem que venha **parte da sequência de números explícitas**

- **e parte oculta**, para que não corram o risco da informação ser extraviada e “*cair em mãos erradas*”



*“Informações óbvias... eu prefiro quando o CPF vem com os 3 primeiros números e depois xxx... mais seguro”  
(Curitiba, 3 ou + vezes pagando menos que total)*



# As informações sobre as alternativas de pagamento caso não possam pagar o valor total são fundamentais

## Pagamento Mínimo e Pagamento Parcelado

Porém, há **PRINCÍPIOS DE CONDUTA** a serem seguidos, para que os clientes possam saber exatamente quais são as consequências dessas formas de pagamento

- e para que sintam que o banco/cartão de crédito é aliado do cliente

A oferta de PAGAMENTO MÍNIMO e PAGAMENTO PARCELADO devem ser menos atraentes e chamativos que o valor total na fatura

- ❖ tamanhos menores
- ❖ menor evidência

*“Está errado o que eles fazem... vem como informação grande ao lado do valor total... eles fazem isso para que você contrate o pagamento mínimo... ISSO MEXE COM O PSICOLÓGICO E VOCÊ ESQUECE QUE PODE SE FERRAR”*  
(Brasília, 3 ou + vezes pagando menos que total)

*“É claro que deveria ser sempre menor que o total para INCENTIVAR A PAGAR O TOTAL E NÃO O MÍNIMO”*  
(Belém, pagou valor total)



# Se o banco não privilegia a oferta de pagamentos mínimo e parcelado, haverá maior interesse e conscientização para a busca do pagamento do valor total

Esse é um princípio que consideram de grande ajuda aos clientes

*“Sabe... quando eu fiz o pagamento mínimo fiquei muito atraído, porque afinal de contas, você sai do sufoco naquele momento... depois que vi como me enrolei é que pensei que nem deveria ter aquela forma de pagamento... eles não deviam estimular a gente a fazer isso” (São Paulo, 1 a 2 vezes pagou menos que o total)*

*“É muito boa essa ideia de colocar o pagamento mínimo em tamanho menor que o total... é bom para não induzir... se é grande induz a pagar” (Fortaleza, 3 ou + vezes pagando menos que total)*



# Aliado aos pagamentos mínimo e parcelado

Devem vir todas as informações necessárias para o CONHECIMENTO e ENTENDIMENTO de **QUANTO SERÁ A DÍVIDA**, caso contratem essas modalidades

Devem vir informações separadas para cada uma das modalidades de pagamento **alternativos** ao pagamento total (e também os encargos para saque)

*“Como se fossem blocos... Tudo sobre pagamento mínimo e tudo sobre pagamento parcelado” (Fortaleza, 3 ou + vezes pagando menos que total)*



	pagamento mínimo	pagamento parcelado	saque
valor total	valor	valor das parcelas	limite
	juros impostos encargos	juros impostos encargos	juros impostos encargos

# As informações fundamentais para a compreensão das consequências do pagamento mínimo e parcelado

Valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma segregada de acordo com os tipos de operações realizadas por meio de cartão

Os valores dos encargos devem vir de duas formas diferentes

 Em porcentagem

Porcentagem indica **TRANSPARÊNCIA**

- Mesmo que não saibam fazer os cálculos, há indicativo da “*verdade*” → a porcentagem mostra que o banco apresenta a base dos cálculos

Em valores 

Valores indicam **CONHECIMENTO DA DÍVIDA**

- Não há necessidade de fazer cálculos
- O valor indica prontamente quanto o cliente deve a partir de cada um dos contratos (sejam pagamentos mínimo e parcelado, seja saque)

# As informações fundamentais para a compreensão das consequências do pagamento mínimo e parcelado



*“Importantíssimo... aí está a armadilha... hoje é tudo pequeno e em uma tabelinha única que não dá nem para ler... tem que apresentar as taxas separadas, de cada um”  
(Belém, pagou valor total)*



*“Tem a tabelinha de juros... nesse caso tem que vir os juros em valores, porque a gente não sabe fazer as contas... é tudo escondidinho, no cantinho” (São Paulo, 1 a 2 vezes não pagou o total)*

# Um outro ponto importante é que os clientes não entendem as diferentes taxas aplicadas

Seria interessante esclarecer para os clientes o que são as taxas

## JUROS

- mensal/diário/mora

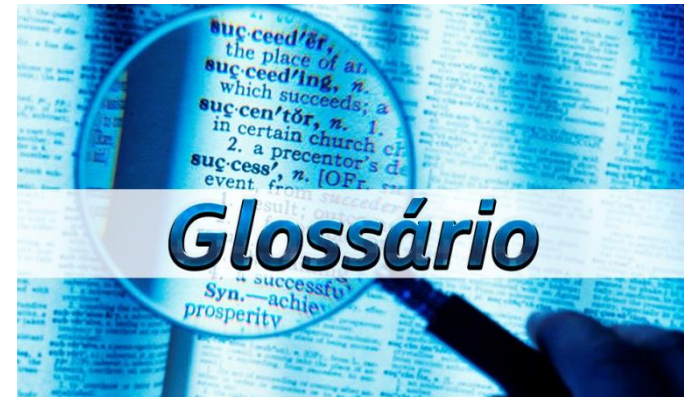
## IMPOSTOS

- IOF → o que é esse imposto, informar que governo é quem o recebe

## Outras taxas

- MANUTENÇÃO, MULTAS

Como informação secundária na fatura, poderia haver um GLOSSÁRIO sobre o que são todos os encargos aplicados aos contratos de pagamentos alternativos e saques



# Aliado aos ‘valores relativos aos encargos cobrados de acordo com os tipos de operações realizadas’



O atributo

Valor dos encargos a serem cobrados no mês seguinte no caso do cliente optar pelo pagamento mínimo da fatura

Muito relevante mostrar exatamente o que será cobrado no mês seguinte, por 2 razões

- 1 Considerando que o pagamento mínimo é “obscuro”, é importante tornar muito clara a consequência desse contrato → clientes “levam susto” porque no mês seguinte o valor do mínimo não subtrai do total
  - precisam entender a razão desse processo

- 2 Muitos dos clientes não conhecem a nova lei do pagamento mínimo
  - a informação sobre a nova lei deve estar aliada às consequências de fazer o pagamento mínimo



*“Essa informação vem bem no canto... tem que vir logo na entrada da fatura porque a pessoa que faz pagamento mínimo é porque as coisas não estão bem... ela precisa de programar” (Fortaleza, pagou valor total)*



# Todas as informações que façam o cliente entender qual é a real dívida com o cartão de crédito são bem-vindas

Custo Efetivo Total (CET) para o próximo período,  
das operações de crédito passíveis de contratação

Essa é uma informação extremamente interessante por  
SUA SIMPLICIDADE E RÁPIDA APREENSÃO DO VALOR DA DÍVIDA

desde que...

...os valores dos juros, impostos e encargos estejam também presentes e em evidência SEPARADAMENTE

## Conhecimento direto e objetivo da dívida

- ❖ mas cliente deve ter ciência de como se chegou ao valor (mesmo que não vão necessariamente (re)fazer os cálculos)





# Portanto, são várias informações que ESCLARECEM as consequências dos pagamentos mínimo e parcelado (e saque)

Valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma segregada de acordo com os tipos de operações realizadas por meio de cartão



Valor dos encargos a serem cobrados no mês seguinte no caso do cliente optar pelo pagamento mínimo da fatura



Custo Efetivo Total (CET) para o próximo período, das operações de crédito passíveis de contratação

Considerando a versão de fatura do aplicativo  
❖ para todas essas informações seria interessante ter **SIMULAÇÃO**

- benefício adequado e condizente com versão online/tecnológica
- representaria um upgrade nas informações → pode ser uma razão mais concreta para a migração para fatura digital

# Uma observação a partir da avaliação dos atributos

O atributo

Identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores (encargos da fatura - juros, IOF e multas)

Esteve em evidência como atributo favorável também, com o objetivo de compreender as consequências dos contratos dos pagamentos alternativos ao valor total



Esse atributo foi percebido de forma semelhante ao atributo

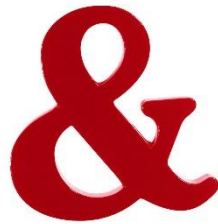
Valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma segregada de acordo com os tipos de operações realizadas por meio de cartão

*“A fatura hoje não é clara, tudo fica mascarado... tem que mostrar os encargos cobrados de forma clara mesmo... do jeito que eles fazem, tudo em um quadrinho misturado no meio do texto, a gente nem olha... é como diz a outra frase que vimos... as informações tem que ser de forma separada de acordo com como escolhemos pagar” (Brasília, , 3 ou + vezes pagando menos que total)*

# O outro atributo considerado de relevância máxima para lugar de destaque na fatura

*Gastos realizados no cartão, por evento, inclusive os gastos parcelados*

Consultam sempre essas informações, para ver se as despesas condizem com os gastos realizados



Verificam o número da parcela em caso de compras parceladas → gostam de ver as parcelas sendo pagas uma a uma, além de usarem a informação para tomar decisão de novas compras e gastos

Hoje essa informação tende a vir em qualquer fatura

A principal dificuldade é que, muitas vezes, o que vem na lista de despesas são os nomes fantasia, que não são passíveis de identificação e lembrança do local da despesa realizada → para contornar essa situação, muitas vezes olham a fatura logo após o gasto, para saberem e conferirem a fidedignidade da informação

# Nos 'gastos realizados, por evento'

Já estaria contemplada a

Cobrança de valores no exterior

Segundo os clientes, qualquer gasto, seja no Brasil ou exterior vem nos gastos realizados por evento

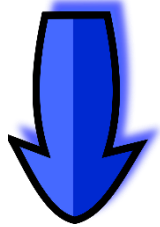
De qualquer forma, para esse público esse é um atributo pouco relevante, uma vez que não costumam fazer compras no exterior



# A baixa importância também mostrou ser a realidade do atributo

Débito automático  
→ identificação na fatura

Neste público, há uma tendência dos clientes não solicitarem débito automático para suas faturas



Mesmo entre clientes que pagam o total da fatura, há premissas que restringem o procedimento

**NÃO**

- Receio de não terem o valor total para pagar
- Desconfiança do banco manipulando seu dinheiro
- Maior segurança em ir no banco fazer pagamento, para alguns

# Há um atributo que pode ser anual nas faturas

Declaração de quitação anual com a informação de que a quitação mensal do ano e dos anos anteriores está feita

Essa informação é relevante UMA VEZ POR ANO

- Não é prioridade diante de tantas informações relevantes para a fatura
- Em geral, sabem quando tem alguma fatura em aberto, e segundo os clientes, *“bloqueia o cartão, então não precisa a fatura avisar”*

## Uma declaração anual de quitação é interessante

- muitos conhecem a regra de que as faturas devem ser mantidas por 5 anos (caso aconteça alguma intercorrência)
- com a declaração de quitação anual, poderiam dispensar os vários papéis (faturas, comprovantes) guardados ao longo do ano



# Um atributo muito valorizado, mas que pode estar na 2ª folha da fatura

Benefícios e/ou recompensas devem ser explicitados em tabela específica

A informação sobre benefícios é muito interessante, mas pode ficar na 2ª página pois não é crucial para as tomadas de decisões em relação ao pagamento das faturas ou planejamento das faturas seguintes

De qualquer maneira, deve ganhar destaque como informação secundária



- Diante das dificuldades e pressão que os clientes sentem para pagamento da fatura de cartão de crédito, BENEFÍCIOS E RECOMPENSAS podem ser um aspecto prazeroso na fatura
  - *sensação de “merecimento”, “valorização do cliente”, vantagem”*

PORÉM, vários dos clientes não sabem como usar o programa de pontos/recompensas

- deve-se ter instruções básicas de uso, indicação de site de recompensas
- além de um visual mais lúdico que daria leveza à fatura



# ATRIBUTOS SECUNDÁRIOS PARA A FATURA



# Também foram avaliados atributos para estarem na fatura, de forma secundária (2ª folha, no caso do papel)

- ❖ qual foi o maior gasto da fatura por segmento (restaurante, supermercado, etc)
- ❖ informação gráfica sobre os gastos do mês (gráfico pizza com despesas)
- ❖ informação gráfica dos gastos dos meses anteriores (ex. gráfico de barras como existem em contas de luz)
- ❖ oferta de parcelamento de toda a fatura (promoção para parcelamento)
- ❖ informação de quanto já está o saldo da próxima fatura, considerando os parcelamentos em lojas e os parcelamentos da fatura
- ❖ saldo devedor par liquidação antecipada da dívida → informação de quanto o cliente deve pagar para liquidar a dívida existente
- ❖ ofertas alternativas de reparcelamento da dívida → explicação de qual a diferença dessa modalidade de parcelamento e da modalidade padrão
- ❖ alerta sobre o que ocorre se não pagar o valor total e optar pelo rotativo
- ❖ alerta das consequências de optar pelo parcelamento total da fatura
- ❖ alerta das consequências de optar pelo reparcelamento total do saldo devedor do cartão de crédito
- ❖ alerta de alteração do limite do cartão
- ❖ alerta de fim de isenção ou alteração da anuidade
- ❖ informações sobre um canal de atendimento para clientes

# O atributo mais relevante, que deveria ser informação entre as principais (“1ª folha”)

Saldo devedor para liquidação antecipada da dívida → informação de quanto o cliente deve pagar para liquidar a dívida existente

Essa informação pode ser um incentivo ao pagamento da dívida

- uma vez que o cliente tem a chance de ver/visualizar/ se conscientizar de quanto seria o valor para a quitação da dívida, seria um bom estímulo à tentativa de pagar a dívida

Uma opinião unânime sobre esse valor é que deveria haver um **DESCONTO** para quem encerra a dívida

*“Excelente... deveria ter um desconto... essa informação estimula a pagar a dívida... pensa, o sujeito recebe o 13º e salda a dívida, perfeito” (Fortaleza, pagou valor total)*



# Como atributo mais relevante para a 2ª folha está o conhecimento do valor dos gastos do próximo mês

Informação de quanto já está o saldo da próxima fatura, considerando os parcelamentos em lojas e os parcelamentos da fatura

É necessário conhecerem quanto é o saldo da próxima fatura

- Curiosidade, “torcida” para que consigam maior controle
- Fundamental para programarem próximas despesas totais e parceladas

*“Apesar de ser informação para a 2ª folha, essa deve ganhar destaque, pois é de grande valia para nós... nossa organização dos gastos no cartão depende disso” (São Paulo, 3 ou + vezes pagando menos que total)*



# Os ALERTAS todos são muito bem-vindos



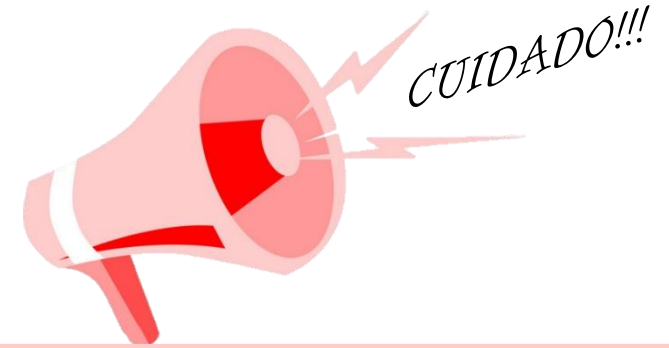
- ❖ sobre o que ocorre se não pagar o valor total e optar pelo rotativo
- ❖ das consequências de optar pelo parcelamento total da fatura
- ❖ das consequências de optar pelo reparcelamento total do saldo devedor do cartão de crédito
- ❖ de alteração do limite do cartão
- ❖ de fim de isenção ou alteração da anuidade

# Os ALERTAS todos são muito bem-vindos

Mostra uma relação de parceria banco/cartão de crédito ↔ clientes

Os alertas sobre os pagamentos alternativos ao pagamento total (mínimo, parcelado, reparcelado)

- Com alertas do banco/cartão sobre as consequências desses contratos, os clientes sentem que seria um estímulo / um reforço para a não contratação das modalidades
- ALERTAS teriam **INFLUÊNCIA POSITIVA** no processo de decisão do cliente



*“É mais um dado de transparência do banco com a gente, porque só quem já passou por isso sabe o sufoco para conseguir sair” (Brasília, pagou valor total)*

*“Esses são produtos que eles vendem... se não ficar atento, você entra sem pensar, ainda mais dessa forma de induzir que eles fazem... é muito bom alertar, para as pessoas não se assustarem depois” (Curitiba, 1 a 2 vezes não pagou total)*

# Os ALERTAS todos são muito bem-vindos

Para os alertas abaixo, mais do que uma parceria banco/cartão ↔ cliente, É UMA OBRIGAÇÃO

## Alerta sobre alteração do limite

- Muito importante para ajudar o cliente a ter ciência sobre quanto pode gastar
- No caso de aumento do limite, a informação é necessária para que o cliente possa exercer o controle necessário para não gastar o que não tem, e não terá como pagar depois



## Alerta sobre fim de isenção ou alteração de anuidade

- O valor da anuidade do cartão para esse público pesa no orçamento → a renda é bem restrita, e a parcela da anuidade tende a ser maior que algumas despesas que fazem no decorrer do mês
  - a anuidade passou a ser uma questão mais premente devido à ausência de anuidade do cartão do Nubank

*“Alertas são sempre bons... tudo isso vai ajudar a gente a tomar decisões sobre o cartão... como gastar, quanto gastar, qual é o peso da anuidade... porque eles dividem e parece pouco, mas se você for ver, é 200 reais por ano” (Belém, 1 a 2 vezes não pagou total)*

# As ofertas de parcelamento

- ❖ oferta de parcelamento de toda a fatura (promoção para parcelamento)
- ❖ ofertas alternativas de parcelamento da dívida → explicação de qual a diferença dessa modalidade de parcelamento e da modalidade padrão

Essas ofertas podem ser feitas, pois há clientes que necessitam delas → MAS TODO O CUIDADO É POUCO!

Essas ofertas também devem ter alertas, não devem estimular a contratação

- O parcelamento deve ser uma saída apenas em caso de extrema necessidade, e isso deve estar claro para o cliente

Muito cuidado com a oferta de PROMOÇÃO

- Oferecer ‘promoção para parcelamento’ não deve ter um tom de grande vantagem, pois segundo os clientes, as pessoas “enchem os olhos” com esse tipo de oferta, e nem sempre é a melhor opção



Diferentemente de como as ofertas de (re)parcelamento estão presentes hoje (enormes, chamativas), os clientes esperam maior discrição e sobriedade

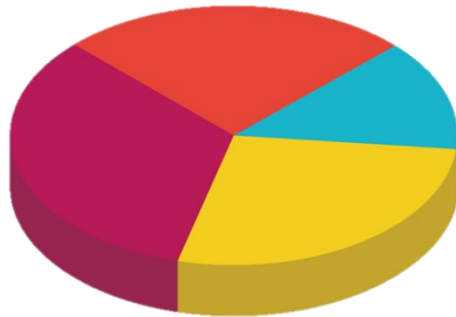
*“Tudo bem eles colocarem... tem quem precise... mas não tem a ver estar como é hoje, enorme, parecendo que é uma grande coisa porque não é... as pessoas se influenciam com isso” (Fortaleza, 3 ou + vezes pagando menos que total)*

*“Hoje apresentam com o mesmo layout do total... induz a fazer a pior escolha” (Curitiba, pagou valor total)*

# As informações gráficas

- ❖ informação gráfica sobre os gastos do mês (gráfico pizza com despesas)
- ❖ informação gráfica dos gastos dos meses anteriores (ex. gráfico de barras como existem em contas de luz)
- ❖ qual foi o maior gasto da fatura por segmento (restaurante, supermercado, etc)

Destaque para o GRÁFICO PIZZA com as despesas do mês



Esse gráfico parece ser útil para ajudar a entender como os clientes fazem suas despesas mensais

- é um gráfico que promove maior consciência e pode impulsionar para mudança de comportamento, caso os clientes achem necessário

*“Não deixa de ser um tipo de educação financeira... tudo que o banco puder auxiliar para que os clientes sejam mais conscientes de suas despesas, é bom para nós... mas tem que ser bem discriminado, tem que ser um gráfico bem feito” (Fortaleza, 1 a 2 vezes não pagou total)*



# As informações gráficas

- ❖ informação gráfica dos gastos dos meses anteriores (ex. gráfico de barras como existem em contas de luz)
- ❖ qual foi o maior gasto da fatura por segmento (restaurante, supermercado, etc)

Segundo os clientes, essas duas informações são desnecessárias

A informação gráfica dos gastos dos meses anteriores já costuma estar nas faturas

- não percebem utilidade

O maior gasto por segmento

- irrelevante, parece para “encher linguiça”



minsaït  
by Indra

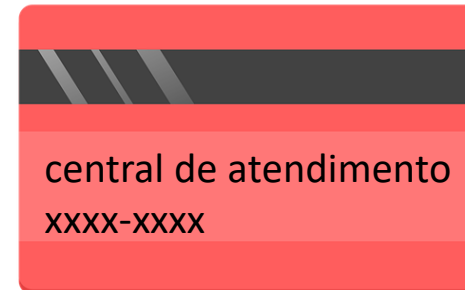
# O canal de atendimento na fatura

❖ informações sobre um canal de atendimento para clientes

Ter o canal de atendimento é relevante, pois há casos que é necessário conversar

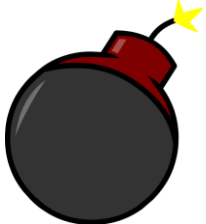
- especialmente para resolver problemas da fatura, como cobrança indevida

PORÉM,  
não é uma informação importante na fatura,  
pois há o telefone da central de atendimento  
no próprio cartão de crédito



# CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

# Existe uma dicotomia importante no uso de cartão de crédito

- ❖ Os clientes tem muitas necessidades e desejos, e as rendais mensais são baixas e limitadas. O cartão de crédito é o instrumento mais rápido, fácil e viável para que possam usar crédito para as mais variadas obrigações e aspirações;
  - ❖ Por outro lado, uma vez que usam crédito além daquilo que podem pagar, as dívidas surgem e a grande dificuldade em saldá-las também;
- 
- ❖ Há um constante **conflito entre a TENTAÇÃO/DESEJO DE CONSUMIR e o MEDO DA DÍVIDA;**
  - ❖ Percebe-se que entre os clientes que vem pagando nos últimos 6 meses o valor total da fatura, todo o **MECANISMO DE CONTROLE para que não façam dívidas no cartão de crédito é inspirado na força de vontade deles mesmos**, e nas experiências prévias muito ruins de dívidas no cartão de crédito;
  - ❖ Segundo os clientes, **se depender do banco/cartão, os clientes se endividam** cada vez mais, pois as propostas de pagamentos alternativos ao valor total são muito atraentes, e presentes nas faturas de forma a estimular os clientes a contratar esses “*produtos do cartão*”. É fato que os clientes se sentem **influenciados negativamente** para entrarem em “*dívidas de cartão*”.

# O papel da fatura para uso mais consciente do cartão de crédito

- ❖ Segundo os clientes, o papel das faturas é fornecer **INFORMAÇÕES COM TRANSPARÊNCIA**;
- ❖ Ao longo do estudo, pode-se perceber que existem diferentes ideias para que os **CLIENTES FAÇAM USO CONSCIENTE** do cartão, além de **CONTRATOS BEM COMPREENDIDOS** em suas consequências;
- ❖ De forma geral, há **3 caminhos interessantes para que a relação de confiança banco/cartão se (re)estabeleça, assim como o bom uso do cartão de crédito:**

- 1. INFORMAÇÕES OBJETIVAS E CLARAS** sobre as modalidades e consequências da contratação dos pagamentos alternativos ao valor total e saque;
- 2. ASPECTOS SUBJETIVOS** que permitam que os clientes pensem, reflitam, mantenham o controle sobre suas despesas e tomadas de decisão sobre pagamento da fatura (formato das informações e alertas);
- 3. ESCLARECIMENTOS** que visem suprir, ao menos parcialmente, a falta de educação financeira que é uma tendência entre os clientes desse público.

# Para otimização favorável da fatura, pensemos as dimensões

## 1. INFORMAÇÕES OBJETIVAS E CLARAS

- ❖ Expandir o uso das informações para além do valor total, data de vencimento, limite de crédito e gastos por evento;
- ❖ Dar as informações sobre encargos dos pagamentos alternativos ao valor total e saque de forma compreensível, completa e com organização didática e clara na fatura (*“blocos” de cada assunto*);
  - ❖ quais são os encargos de cada alternativa de pagamento e de saque (sempre próximos ao valor estipulado)
  - ❖ qual é a porcentagem de cada encargo;
  - ❖ qual é o valor em reais de cada encargo;
  - ❖ como síntese dessas informações, oferecer o Custo Efetivo Total;
    - ❖ todas essas informações vão gerar mais entendimento e possibilidade dos clientes conterem seus gastos e/ou contratarem os pagamentos alternativos com maior consciência → para que não mais decidam por *“achismo”* ou impulsivamente.

# Para otimização favorável da fatura, pensemos as dimensões

## 2. ASPECTOS SUBJETIVOS

- ❖ **Que favoreçam a tomada de decisões de forma conveniente para os clientes;**
- ❖ Informações devem estimular que os clientes paguem o valor total da fatura, para que não se comprometam com dívidas impagáveis ou que custam muito a pagar;
- ❖ **Para tal, o valor total deve ser mais atraente e chamativo que as alternativas de pagamentos mínimo e parcelado;**
  - ❖ as alternativas de (re)parcelamentos da 2ª página também devem ter descrição suficiente, para que não instiguem a uma dívida desnecessariamente;
- ❖ Os **alertas** sobre as consequências dos pagamentos alternativos e saque devem ter presença interessante, sobriedade e indicar cuidado com os clientes. Esse tipo de atenção ao cliente gera conforto e conscientização, e deixa claro que a intenção é que os clientes evitem o endividamento.

# Para otimização favorável da fatura, pensemos as dimensões

## 3. ESCLARECIMENTOS

- ❖ Que visem suprir, ao menos parcialmente, a falta de educação financeira que é uma tendência entre os clientes desse público;
- ❖ Fazer campanhas para quem já teve problema com cartão e kit boas vindas para os novos clientes, que explique clara e facilmente o que é cada um dos encargos cobrados nas contratações de pagamentos alternativos ao valor total e saque;
- ❖ Informar sobre a nova lei do pagamento mínimo, de forma clara, visível, atraente, para garantir que a informação seja conhecida pelos clientes;
- ❖ Incluir o gráfico de despesas (“pizza”) para auxiliar na educação e conscientização dos gastos realizados;
- ❖ Alertar para que evitem dividir o cartão com outras pessoas, na medida do possível;
- ❖ Tornar a 2ª página (papel) e abas secundárias (aplicativo) relevantes e informativas → evitar formato com áreas de publicidade.



# Quanto às formas de oferecer as faturas aos clientes

- ❖ Pode-se estimular que os clientes considerem o cancelamento da fatura papel, uma vez que todas as informações estarão de forma crível no aplicativo do cartão de crédito. Talvez uma campanha possa ajudar nessa mudança de comportamento;
- ❖ Para tal, é possível fazer e divulgar as seguintes vantagens:
  - ❖ Ter uma aba na fatura digital explicitando a **quitação de meses e anos anteriores**;
  - ❖ Apresentar vantagens do aplicativo, tal como **simuladores de encargos** no caso de contratação dos pagamentos alternativos ao valor total e saque;
  - ❖ Como **apelo ambiental**, fazer referências à preservação do meio ambiente.

# É interessante que se faça comunicação da mudança da fatura para um formato mais elucidativo e favorável aos clientes

- ❖ Os clientes devem perceber que **a fatura mudou, e para melhor!**
- ❖ O que se pode perceber é que muitos dos clientes usam a fatura de forma restrita e limitada, uma vez que não sentem que a fatura favoreça a compreensão das informações, assim como o uso consciente do cartão de crédito;
  - ❖ Nesse sentido, a divulgação faz-se necessária;
- ❖ A fatura deve ser confeccionada de forma que os clientes percebam parceria dos bancos/cartões de crédito com as necessidades deles, e sintam segurança para a tomada de decisões em relação a pagamento e despesas realizadas ao longo do mês;
  - ❖ Portanto, deve-se **transformar a sensação de influência negativa e desamparo em parceria e consumo consciente;**
- ❖ **A fatura poderia instigar nos clientes a importância de consumir de modo consciente, de acordo com os rendimentos de cada grupo familiar, com controle financeiro e endividamento dentro de níveis adequados.**

OBRIGADO ;)

