

Análise e melhoria na comunicação aos consumidores para o pagamento da fatura

Relatório final

Setembro de 2018

CONTEÚDO

1. Objetivo do projeto
2. Abordagem utilizada
3. Painel resumo do projeto
4. Resultados das análises
 - Diagnóstico da fatura
 - Diagnóstico do cidadão
 - Exemplos internacionais e outros segmentos
 - Resultados



CONTEÚDO

1. Objetivo do projeto
2. Abordagem utilizada
3. Painel resumo do projeto
4. Resultados das análises
 - Diagnóstico da fatura
 - Diagnóstico do cidadão
 - Exemplos internacionais e outros segmentos
 - Resultados



O objetivo do projeto consistiu em realizar uma análise sob as faturas atuais e propor melhorias na comunicação aos consumidores para auxiliar no pagamento das faturas

Objetivo Geral

Auxiliar a ABECS para a construção de um modelo de diagnóstico de fatura clara e objetiva visando o *level playing field* na indústria

Objetivos específicos

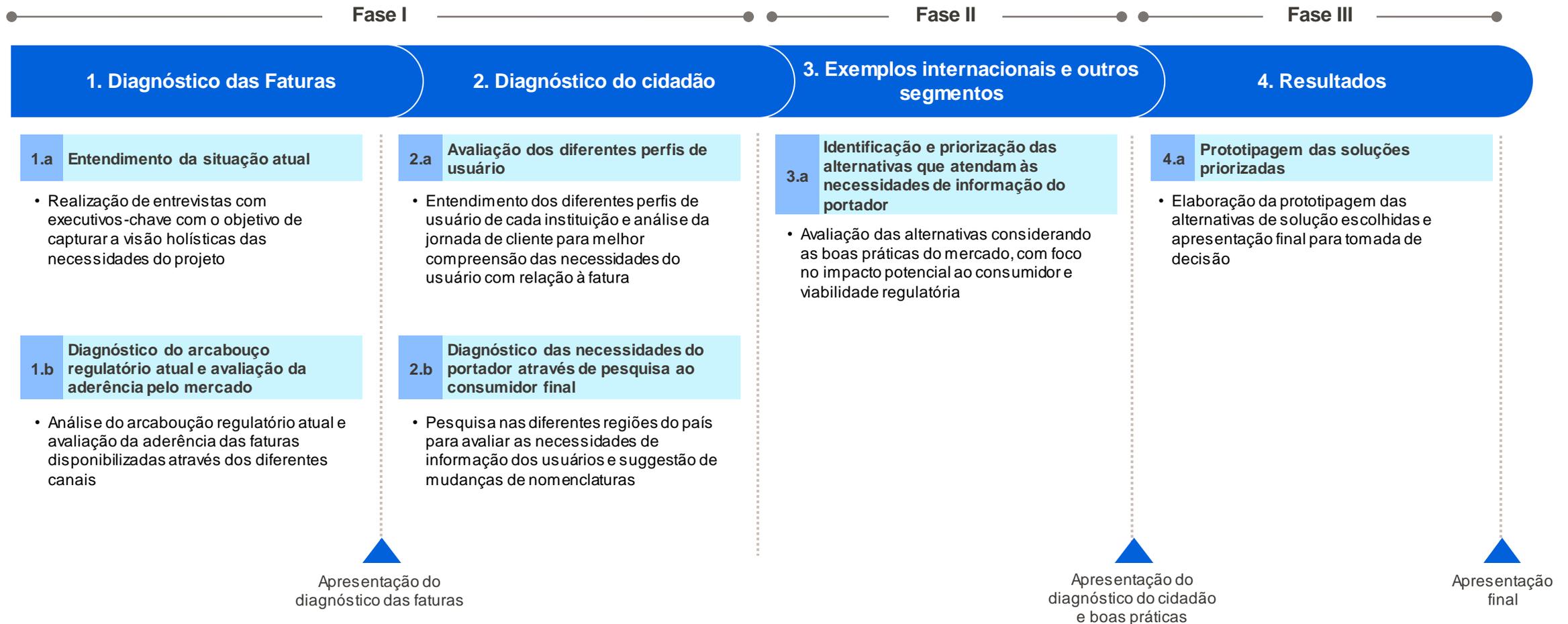
- 1 Avaliação da aderência das faturas atuais disponibilizadas através dos diferentes canais (impressa, digital e aplicativo) aos normativos vigentes, bem como seu entendimento por parte dos portadores de cartão
- 2 Aprimorar a experiência do cliente no entendimento das informações legais recebidas nas faturas de cartão de crédito, de forma que a mesma seja percebida como prática, eficiente e amigável
- 3 Auxiliar a indústria de cartões na padronização de informações, nomenclaturas e recursos visuais utilizados nas faturas de cartão de crédito, com o objetivo de facilitar a compreensão dos clientes de diversas classes sociais e regiões do país

CONTEÚDO

1. Objetivo do projeto
2. **Abordagem utilizada**
3. Painel resumo do projeto
4. Resultados das análises
 - Diagnóstico da fatura
 - Diagnóstico do cidadão
 - Exemplos internacionais e outros segmentos
 - Resultados



O projeto ocorreu através de 4 etapas de abordagem, divididas em 3 fases



CONTEÚDO

1. Objetivo do projeto
2. Abordagem utilizada
3. Painel resumo do projeto
4. Resultados das análises
 - Diagnóstico da fatura
 - Diagnóstico do cidadão
 - Exemplos internacionais e outros segmentos
 - Resultados



Grandes números do projeto



Exemplos dos entregáveis das fases do projeto

Principais Números do Projeto:

13 semanas de trabalho

156 faturas analisadas

21 Instituições financeiras analisadas

41 atributos verificados nas faturas

15 focus groups acompanhados ao redor do Brasil

30 horas de entrevistas com as pessoas do focus group

Análise individual e consolidada das faturas

ilustrativo

Focus group e modelo de apresentação de informações

ilustrativo

CONTEÚDO

1. Objetivo do projeto
2. Abordagem utilizada
3. Painel resumo do projeto
4. **Resultados das análises**
 - **Diagnóstico da fatura**
 - Diagnóstico do cidadão
 - Exemplos internacionais e outros segmentos
 - Resultados

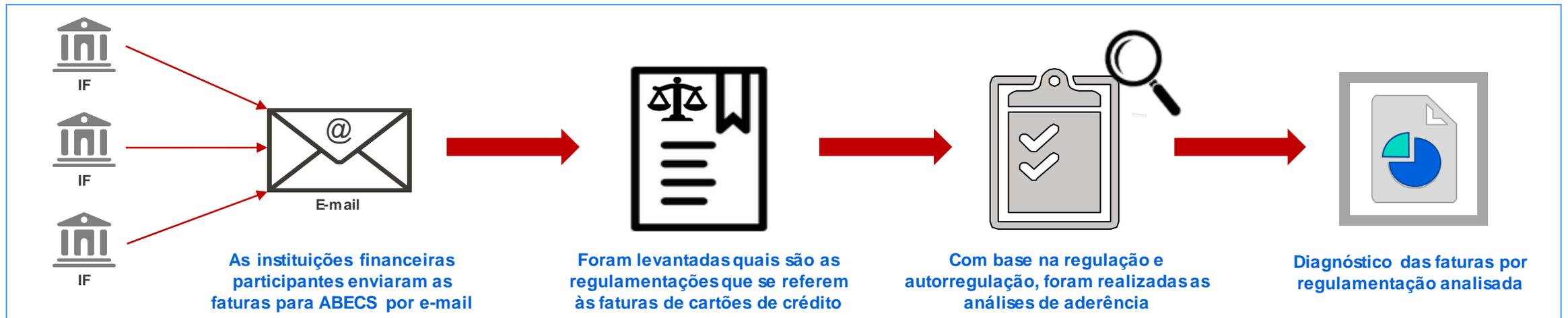


Resultados – Diagnóstico da fatura – Visão geral

A etapa de diagnóstico da fatura consistiu em analisar todas as faturas que as instituições financeiras enviaram para a ABECS, com o objetivo de entender se tais faturas estão aderentes com as regulamentações voltadas à fatura de cartão de crédito.

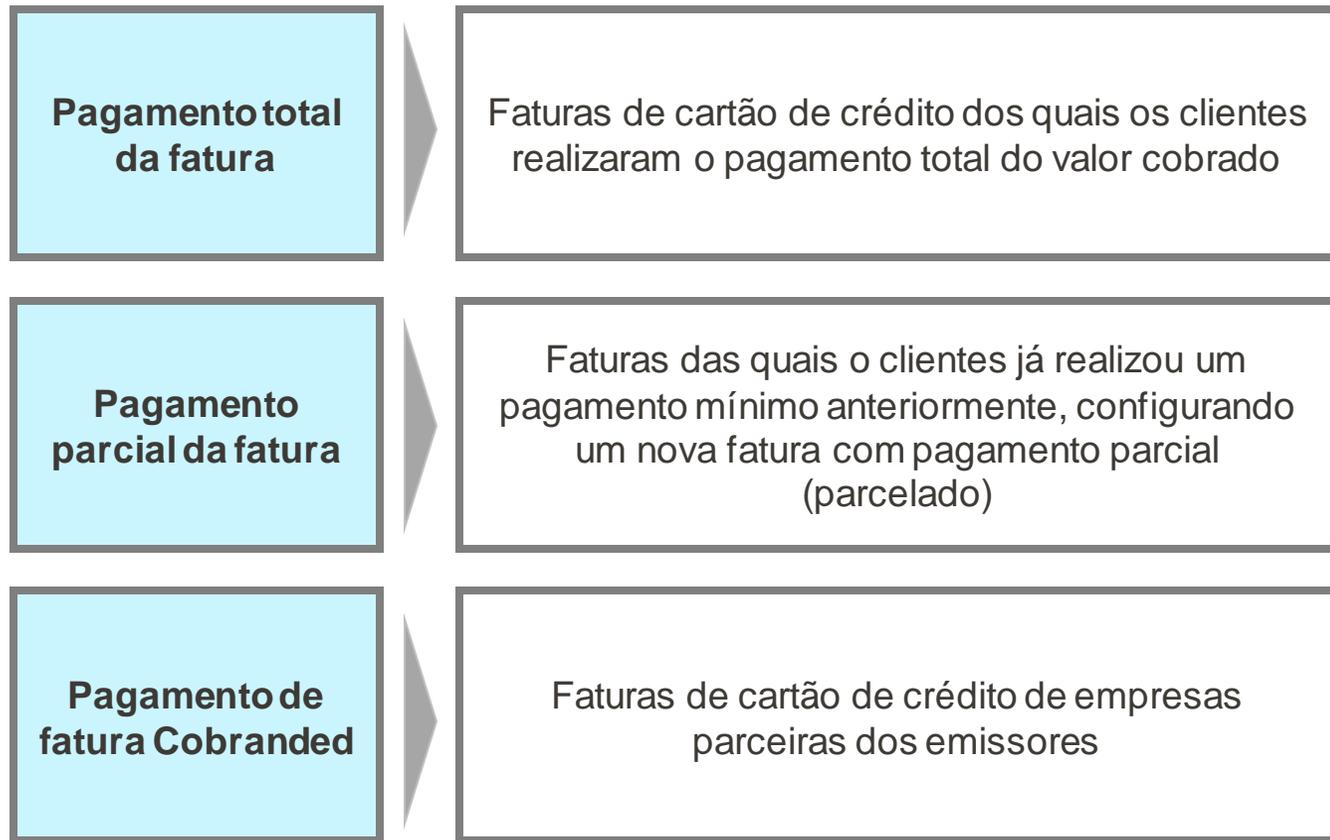
As regulamentações utilizadas nas análises foram as seguintes:

- Circular 3.656
- Lei 12.007/09
- Resolução 3.919
- Resolução 4.549
- Resolução 4.655
- Normativo ABECS 007
- Normativo ABECS 012
- Checklist Banco Central



Com as faturas em mãos, foram desenvolvidas algumas planilhas de excel para analisar a aderência perante as regulamentações e normativos que regem os cartões de crédito

As análises de aderência foram divididas da seguinte forma:



Os seguintes parâmetros de verificação foram utilizados:

- Aderência obrigatória pelo Banco Central
- Aderência obrigatória pela ABCECS
- Aderência ao checklist não regulatório (enviado pelo BC)

Obtendo os seguintes resultados (próximos slides):

The screenshot shows a credit card statement for 'Cartão Curvcard Visa Infinite'. It includes a 'Boleto de Pagamento' section with pie charts for 'ABCECS' and 'Checklist por fatura'. The 'Resumo em Real' section shows a total bill of R\$ 14,741.32. The 'Resumo em Dólar' section shows a total bill of \$ 189.939. The 'Checklist por fatura' section is a table with columns for 'Identificação de Pagador', 'CPF / CNPJ do Pagador', 'Identificação de Instituição Financeira', and 'Destinatário'. The 'Gráficos' section shows a 'Checklist consolidado' table with columns for 'Sim', 'Não', and 'N/A'.

Checklist consolidado

CONTEÚDO

1. Objetivo do projeto
2. Abordagem utilizada
3. Painel resumo do projeto
4. Resultados das análises
 - Diagnóstico da fatura
 - Regulação
 - Diagnóstico do cidadão
 - Exemplos internacionais e outros segmentos
 - Resultados



Visando cobrir as regulamentações do BC e a Lei federal, levantamos os principais artigos envolvidos na legislação no que diz respeito à obrigatoriedade em faturas

Circular 3.656 – (4 Atributos)

Art. 4º, §2º: o Boleto deve conter:

- 1.Nome do pagador e CPF ou CNPJ
- 2.Identificação da IF destinatária
- 3.O nome, endereço e o nº do CPF ou CNPJ do beneficiário
- 4.O valor do pagamento e a data de vencimento

Lei 12.007/09 – (1 Atributo)

Art 4º – Da declaração de quitação anual deverá constar a informação de que ela substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, as quitações dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.

Resolução 4.655 – (1 Atributo)

Art. 4º – A forma de cobrança dos encargos por atraso no pagamento ou na liquidação “...” devendo as respectivas taxas ser informadas no demonstrativo ou fatura de pagamento disponibilizado regularmente ao cliente.

Resolução 3.919 – (10 Atributos)

Art. 11º – Informações de cobrança de anuidade, cobrança de valores no exterior e informações de programas de benefícios (3 atributos)

Art. 13º – Informações obrigatórias contidas nas faturas sendo limites de crédito individual e total, os gastos realizados, operação de crédito contratado, encargos do mês seguinte, valor de encargos cobrados e custo efetivo total (6 atributos)

Art. 17º – As tarifas debitadas em conta de depósitos à vista ou de poupança de pessoas naturais devem ser identificadas no extrato de forma clara (1 atributo)

Resolução 4.549 – (1 Atributo)

Art. 1º – O saldo devedor da fatura de cartão de crédito “...”, quando não liquidado integralmente no vencimento, somente pode ser objeto de financiamento na modalidade de crédito rotativo até o vencimento da fatura subsequente.

A Circular 3.656 do BC estabelece os itens que devem estar dispostos nos boletos bancários

Ilustrativo

Circular 3.656

Art. 4º, §2º: o Boleto deve conter:

1. Nome do pagador e CPF ou CNPJ
2. Identificação da IF destinatária
3. O nome, endereço e o nº do CPF ou CNPJ do beneficiário
4. O valor do pagamento e a data de vencimento



001-9		00194.52101		00003.454998		40000.000667		7 000	
Nome do Pagador /CPF/CNPJ/Endereço/Cidade/UF/CEP JOAO SILM FULANO - CPF 999.999.999.99 RUA OLAVO BILAC 999 AP 999 -- RIO BRANCO - 95010-080 - CAXIAS DO SUL - RS									
Sacador / Avalista									
Nosso Número 000000000099999999		Nº do documento		Data de Vencimento 08/03/2018		Valor Documento 18,53		Valor Pago	
Nome do Beneficiário CNPJ/CPF/Endereço									
Agência / Código do Beneficiário					Autenticação Mecânica				
001-9		00194.52101		00003.454998		40000.000667		7 000	
Local de Pagamento Pagável em qualquer banco até o vencimento									
Nome do Beneficiário CNPJ/CPF/Endereço 100.000/00001-01 - SBS Qd. 01 - SIA lote 31 Ed Sede 1 - 2ºs - 70073-000 Brasília (DF)									
Data do documento 22/02/2018		Nº do documento		Espécie DOC. N		Data processamento 22/02/2018		Nosso Número 000000000099999999	
Use do Banco Carteira		66		Espécie R\$		Quantidade X		Valor 18,53	
Informações de responsabilidade do Beneficiário O CAMPO VALOR DO DOCUMENTO ESTA PREENCHIDO COM O TOTAL DESTA FATURA. VOCÊ PODE UTILIZAR O MESMO BOLETO PARA PAGAMENTO DE VALOR MENOR OU OPTAR PELO PARCELAMENTO, PAGANDO O VALOR DE ENTRADA INFORMADO NESTA FATURA. CONHEÇA OUTROS PLANOS DE PARCELAMENTO NO SITE BB.COM.BR/ PARCELESUAFATURA, NOS CAIXAS ELETRONICOS OU LIGUE PARA 0800 729 0151.									
Nome do Pagador /CPF/CNPJ/Endereço/Cidade/UF/CEP JOAO SILM FULANO - CPF 999.999.999.99 RUA OLAVO BILAC 999 AP 999 -- RIO BRANCO - 95010-080 - CAXIAS DO SUL - RS									
Sacador / Avalista									
Autenticação Mecânica - Ficha de Compensação									

Todas as empresas analisadas cumprem todos os itens estabelecidos na circular 3.656 do boleto, conforme acordado em convenção entre as instituições financeiras

Análise de aderência da fatura

■ Não aderente ■ Aderente

Fatura Total



Fatura Parcial



Fatura Cobranded



Observações

- As 21 instituições financeiras que enviaram as faturas estão aderentes à circular 3.656
- Após as análises dos boletos recebidos identificamos um alto nível de semelhança entre todos os modelos, conforme a convenção entre instituições do sistema financeiro nacional, relacionada com a emissão, apresentação, processamento e liquidação interbancária dos boletos de pagamento

A Lei 12.007 diz respeito ao envio da informação de quitação atual, onde os consumidores não precisam mais guardar os comprovantes de pagamento por 5 anos

Lei 12.007/09

Art 4º – Da declaração de quitação anual deverá constar a informação de que ela substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, as quitações dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.



Ilustrativo

12 DE JUNHO DE 2018

DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO ANUAL DE DÉBITOS
CARTÃO DE CRÉDITO

O _____ declara, para fins de atendimento às disposições da Lei nº 12.007, de 29 de julho de 2009, que o(a) cliente
V M DE CARVALHO ME, CNPJ/CPF: 03.174.662.0001/76
portador(a) do Cartão de Crédito Banco do Nordeste nº 4284 98** **** *117
está quite com as faturas com vencimento no ano de 2017.

Esta declaração substitui, para comprovação do cumprimento das obrigações do(a) cliente, as quitações dos faturamentos mensais dos débitos do ano de 2017, bem como dos anos anteriores. Essa declaração de quitação não contempla valores remanescentes de rotativo e pagamentos parciais, parcelas vincendas referentes a compras parceladas, transações em divergência com estabelecimentos e demais produtos bancários além desse cartão específico. Não se aplicando também a produtos ou serviços prestados por terceiros cuja cobrança seja efetuada por intermédio do cartão de crédito.

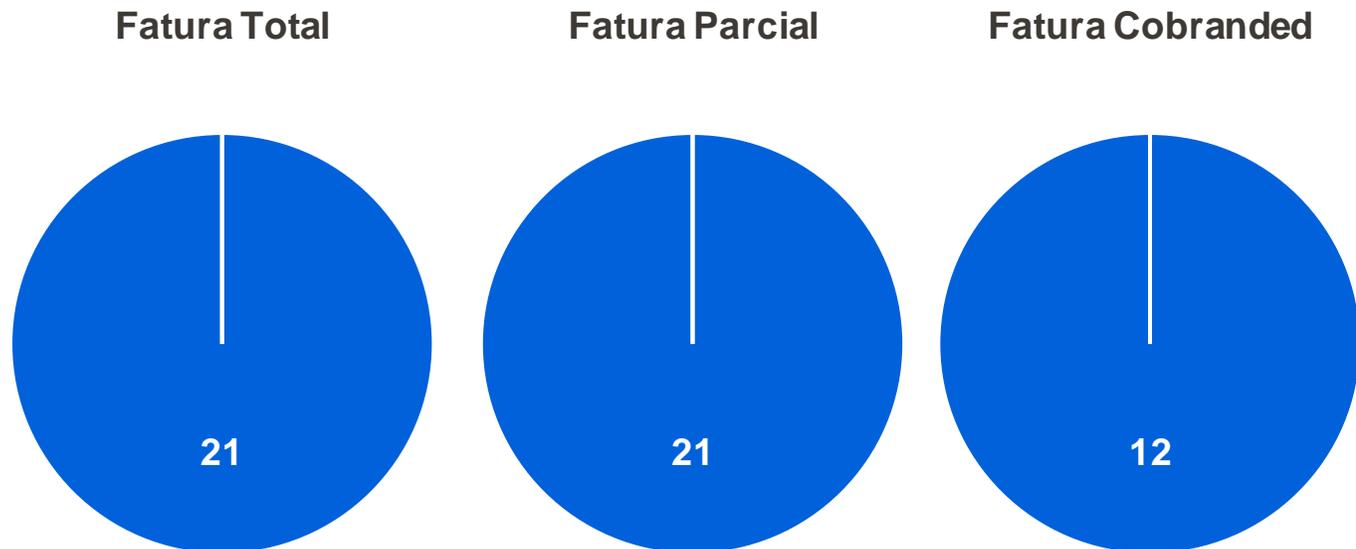
Ambiente de Produtos Bancários
Célula de Administração de Cartões e de Domicílio Bancário

O cumprimento da lei 12.007/09 em geral é feito em data específica, para poder cobrir esta questão enviamos e-mail para as instituições que não localizamos o cumprimento e eles nos enviaram a carta/fatura que é enviada aos clientes

Das empresas analisadas quanto a Lei 12.007, todas cumprem com o envio do aviso de quitação em pelo menos 1 fatura ao ano

Análise de aderência da fatura

■ Não aderente ■ Aderente



Observações

- Os motivos da não aderência são devido ao fato de que as instituições financeiras enviaram faturas das quais não constavam as mensagens de quitação.
- Foi solicitado uma fatura que contenha tais informações para as instituições financeiras, porém até a elaboração deste documento não obtivemos resposta.
- Todas instituições cumprem o atributo relativo à Lei

A principal resolução do BC para as faturas de cartões é a 3.919, que apresenta os atributos primordiais na fatura de cartão de crédito

Resolução 3.919

Art. 11º – Informações de cobrança de anuidade, cobrança de valores no exterior e informações de programas de benefícios

Art. 13º – Informações obrigatórias contidas nas faturas sendo limites de crédito individual e total, os gastos realizados, operação de crédito contratado, encargos, custo efetivo total, dentre outros

Art. 17º – As tarifas debitadas em conta de depósitos à vista ou de poupança de pessoas naturais devem ser identificadas no extrato de forma clara

Ilustrativo

Central de Atendimento

Cliente **Joao Cardholder**
 Esta é a fatura do seu cartão de crédito de número 5449.15**.*114

Vencimento / /

19 Pagamento Total R\$ Pagamento Mínimo R\$ Parcela em até XX vezes de R\$

18 **RESUMO DA FATURA**

DESPESAS NO BRASIL	R\$
Saldo da Fatura Anterior	0,00
Pagamentos / Créditos (-)	0,00
Encargos sobre saque (+)	0,00
Encargos sobre rotativo (+)	0,00
Encargos sobre parcelamento emissor (+)	0,00
Encargos sobre parcelamento de fatura (+)	0,00
Encargos sobre parcelamento de rotativo (+)	0,00
Despesas desta Fatura / Débitos (+)	0,00
Saldo (=)	0,00

8 **DESPESAS NO EXTERIOR**

	US\$	R\$
Saldo em Dólar	0,00	0,00
Saldo Convertido em Reais (+)		0,00
TOTAL DE DESPESAS DESTA FATURA (+)		0,00
Cotação do dólar em / / =		R\$ 0,00

12 **ATENÇÃO:**
 Caso pague o valor mínimo até o vencimento desta fatura, serão cobrados e encargos máximos de até R\$ na próxima fatura (IOF incluso). Em caso de pagamento inferior ao valor total, o cliente deverá arcar com as taxas e encargos apontados nesta fatura incidentes sobre a diferença entre o valor total e o valor pago.

10 **PARCELAMENTO DE FATURA**

Use o crédito com consciência. Se for necessário, pague sua fatura parcelada em até 12 vezes. Escolha uma destas opções ou ligue 0800 701 6888 e verifique outras possibilidades.

Para aderir ao parcelamento, pague o valor exato conforme a quantidade de parcelas escolhida.

12x 0,00 10x 0,00
 8x 0,00 6x 0,00

11 **SERVÍÇO**

SERVÍÇO	Taxa a.m.	Encargo mês. Pós. Período	OT Período (+,%)
Parcelamento de Fatura/Rotativo - até 6 meses	0,00%	-	0,0000%
Parcelamento de Fatura/Rotativo - 7 a 12 meses	0,00%	-	0,0000%
Parcelamento de Fatura/Rotativo - 13 a 24 meses	0,00%	-	0,0000%
Parcelamento Emissor	0,00%	0,00%	0,0000%
Rotativo	0,00%	0,00%	0,0000%
Saque	0,00%	0,00%	0,0000%

6 **Limite Total de Crédito R\$** **Limite de Saque R\$**
 0,00 0,00

16 **Mensagens:**
 Faturas com saldo a pagar até R\$ 15,00 não serão emitidas em papel, o saldo será acrescido na próxima fatura sem encargos.
 Se após três meses consecutivos o saldo da fatura não exceder R\$ 15,00, no 4º mês a fatura será emitida normalmente.

19 **Central de Atendimento**

A resolução 3.919 contém 10 atributos avaliados em nossas análises por isso estamos utilizando um exemplo de 1 fatura analisada para dar a estrutura de como avaliamos cada fatura. As avaliações de todas instituições já está na rede da ABECS

Todas as instituições financeiras participantes do trabalho cumprem com todos os itens dispostos na resolução do BC, devido a importância que dão as questões regulamentares

Análise de aderência da fatura

■ Não aderente ■ Aderente

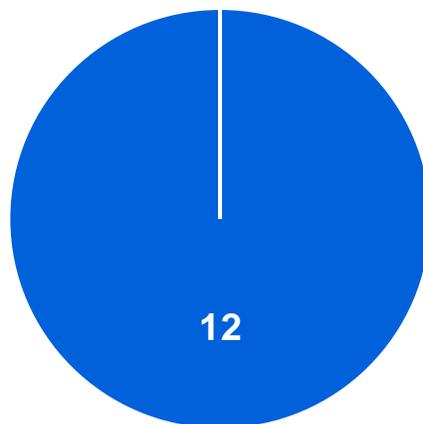
Fatura Total



Fatura Parcial



Fatura Cobranded



Observações

- Art 11° – Foram desconsiderados da análise, as empresas que não enviaram fatura com anuidade ou que não possuem cobrança de anuidade. Para as instituições financeiras que não enviaram a fatura com anuidade desconsideramos da análise por entender que o lançamento ocorrerá quando houver a cobrança de anuidade ao cliente
- Art 13° e Art 17° – Foram considerados não aderentes as faturas que não localizamos as informações e não obtivemos respostas das instituições financeiras até a elaboração deste documento
- Todas as Instituições cumpriram os atributos listados

O BC estabeleceu a resolução 4.549 com o objetivo de diminuir a quantidade de meses que os consumidores rotativem seu cartão de crédito

Resolução 4.549

Art. 1º – O saldo devedor da fatura de cartão de crédito “...”, quando não liquidado integralmente no vencimento, somente pode ser objeto de financiamento na modalidade de crédito rotativo até o vencimento da fatura subsequente.



Ilustrativo

Fatura Mensal
(Pág.: 02/02)

Cartão 5185.44**.****.3045

Data	Descrição	Crédito	Débito
10/05	Saldo Anterior		1.390,19
Movimentações Nacionais em Reais (R\$)			
Nº 5185.44**.****.3045			
27/05	ANUIDADE DIFERENCIADA TITULAR	09/12	10,99
08/05	PAGAMENTO RECEBIDO - OBRIGADO	1.300,00-	
13/05	INTERCONTINENTAL RIO DE JAN		729,14
14/05	DROGARIA NOVA BOLONHA RIO DE JAN		89,90
21/05	SABOR CHINES RIO DE JAN		21,50
21/05	GRD PECAS RIO DE JAN		35,00
28/05	SEGURO RESIDENCIAL II 003/012		17,64
28/05	JUROS REMUNERATORIOS		12,58
28/05	PROT PERDA-ROUBO		2,00
	TOTAL NACIONAL	1.300,00-	918,75

CARTAO C&A MC NACIONAL
Vencimento **10/06/2018**
Previsão para fechamento da próxima fatura é dia **28/06**

Central de Atendimento
REG. METROPOLITANAS E PRINCIPAIS CAPITAIS
OUTRAS LOCALIDADES

Limites de Créditos
Compras R\$ 1.350,00 Saque R\$ 270,00 Parcelado* R\$ 0,00

	% a.m.	% a.a.	CET a.a.
Juros Remuneratórios			
Crédito rotativo	13,50%	357,04%	385,32%
Parcelado rede	7,50%	149,03%	164,44%
Parcelado loja	7,50%	149,03%	164,44%
Retirada/saque (1)	17,50%	621,38%	668,24%
Parcelado Fácil	12,90%	328,87%	355,42%

(1) Será cobrada tarifa de até R\$ 16,00 por operação.

* Multa 2,00%a.m.
* Juros de mora 1,00%pro rata
Taxa máxima de juros para a próxima fatura 13,80 % * CET ao ano 408,23 %
* Serviços com incidência de IOF Adicional (0,38%) e IOF Diário (0,0082%).

Juros da(s) Parcela(s) do Compra	R\$ 0,00
Juros da(s) Parcela(s) de Saque	R\$ 0,00
Juros da Fatura Parcelada/Parcelado Fácil	R\$ 0,00

Saldo Anterior (R\$)	Crédito e Pagamento	Débitos	Total Nacional	TOTAL DESTA FATURA	PAGAMENTO MINIMO	PARCELADO FÁCIL 1ª PARCELA
1.390,19	- 1.300,00	+ 918,75	= 1.008,94	R\$ 1.008,94	---	R\$ 150,34
Saldo Internacional (US\$)	Cotação Dólar	Data da Cotação (US\$)	Total Internacional	Total Nacional+Internacional		
0,00	* 0,00	=	0,00	411X R\$150,34		

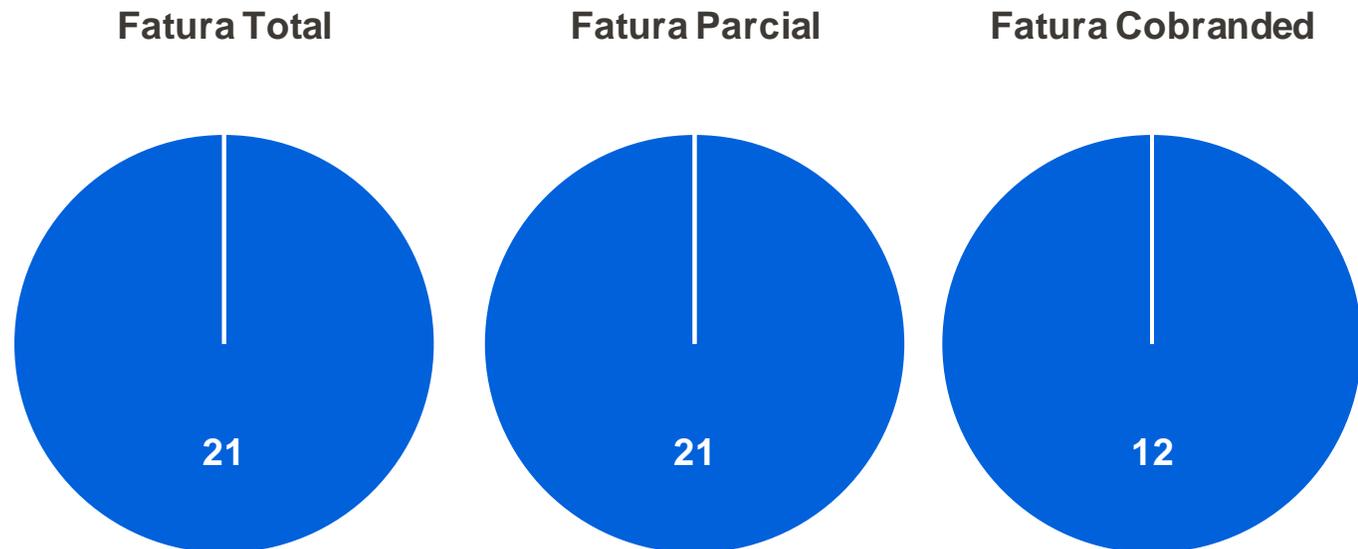
XCL-DIC-PTF-000 10/42G

Como é possível observar na fatura de exemplo, as instituições estão removendo a possibilidade de pagamento mínimo e deixando apenas 2 possibilidades para o cliente, ou parcela ou paga o valor total da fatura

100% das instituições participantes do projeto cumprem a resolução estabelecida, contribuindo com a meta do BC de diminuir o endividamento da população

Análise de aderência da fatura

■ Não aderente ■ Aderente



Observações

- Durante a análise das faturas recebidas, identificamos que as instituições financeiras removem as opções de parcelamentos e pagamento do mínimo das faturas que estão com financiamento ativo. Não foram identificadas tais remoções em 2 faturas e desta forma foram consideradas não aderentes, pois até o fechamento deste documento não obtivemos resposta.
- Todas instituições cumprem o atributo relativo à resolução

A resolução 4.655 dispõe sobre quais os encargos são autorizados a serem cobrados dos consumidores que estiverem no rotativo ou atrasarem o pagamento da fatura

Ilustrativo

Resolução 4.655

Art. 4º – A forma de cobrança dos encargos por atraso no pagamento ou na liquidação “...” devendo as respectivas taxas ser informadas no demonstrativo ou fatura de pagamento disponibilizado regularmente ao cliente.



DESCRITIVO				DESCRITIVO			
DATA	DESCRIÇÃO	CIDADE/PAÍS	RS	DATA	DESCRIÇÃO		RS
	SALDO ANTERIOR						1.494,74
28/04	SICOBCARD SMS ILIMITADO						3,50
11/05	IOF PARCELADO DIARIO	BRASILIA					7,98
11/05	IOF PARCELADO ADICIONAL	BRASILIA					5,68
11/05	PARCELAMENTO DE FATURA	BRASILIA					-1.494,74
24/05	PROTEÇÃO PERDA OU ROUBO						3,20
	GASTOS DE SIMONE L R C MEI (2065)						
11/05	PARCELAMENTO DE FATURA 1/7	BRASILIA					262,61
	TOTAL						262,61
	GASTOS DE SIMONE L R COLARES (2073)						
18/01	LOCALIZA RENT A CAR 5/ 8	SAO PAULO					116,97
27/01	LOCALIZA RENT A CAR 4/ 5	SAO PAULO					106,95
24/04	LOCALIZA RENT A CAR 2/ 5	SAO PAULO					140,00
28/04	Uber UBER BR APR28 K3XMG	SAO PAULO					9,12
28/04	Uber UBER BR APR28 AKTUM	SAO PAULO					8,51
29/04	SHOPPING CENTER PENHA	SAO PAULO					61,80
29/04	SONDA PENHA	SAO PAULO					57,06
30/04	LOCALIZA RENT A CAR 1/ 6	SAO PAULO					5,06
4/05	UBER*UBER BR MAY04 JVN	SAO PAULO					12,14
	TOTAL						517,61
		SALDO TOTAL					800,58

ENCARGOS FINANCEIROS						
ENCARGO	TAXA MENSAL	TAXA ANUAL	IOF ADIC	IOF DIARIO	CET ANUAL	TX MÁX PRÓXIMES
ROTATIVO	9,59	200,09	0,38	0,0041	221,32	14,38
SAQUE	9,69	203,39	0,38	0,0041	224,83	14,53
CDC	9,59	200,09	0,38	0,0041	218,30	14,38
PARC FATURA	5,36	87,12	0,38	0,0041	96,47	8,04
PARC EMISSOR	2,70	37,67	0,38	0,0041	43,71	4,05
PARC ROTATIV	5,90	98,95	0,38	0,0041	109,15	8,04

OUTROS ENCARGOS	
ENCARGO	TAXA
MULTA	2,00
MORA	1,00

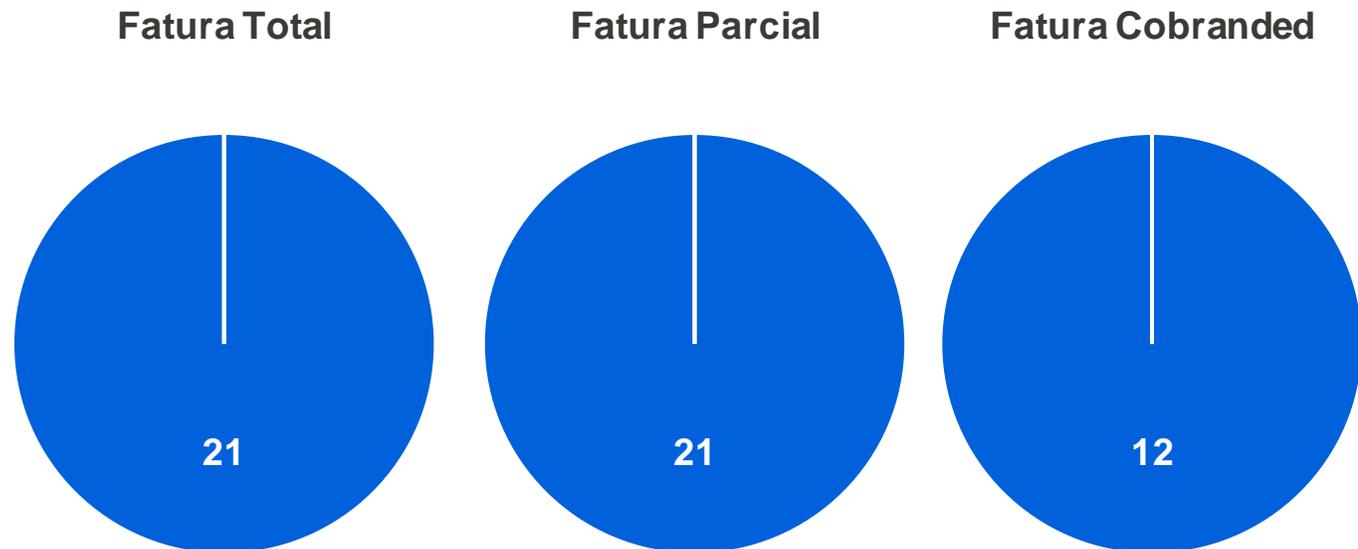
TARIFAS DE SERVIÇOS	
SERVIÇO	TARIFA POR EVENTO
SAQUE NO BANCO 24h	7,15
SAQUE NA REDE PLUS NACIONAL	6,00
SAQUE NA REDE PLUS EXTERIOR	7,40

Em nossa análise considerando que as faturas recebidas durante o projeto eram antes da data de início da resolução, consideramos a informação de encargos para saber se os bancos estariam cumprindo ou não este trecho da resolução

A resolução busca simplificar a quantidade de encargos cobrados pelas instituições financeiras nas faturas, onde todos os participantes as cumprem

Análise de aderência da fatura

■ Não aderente ■ Aderente



Observações

- Muito embora a resolução entrou em vigor em junho de 2018 e as faturas recebidas eram anteriores a legislação, fizemos a avaliação das taxas serem informadas nos demonstrativos da fatura e as instituições financeiras estavam aderentes à resolução, somente 1 não identificamos essa questão e não obtivemos resposta sobre o assunto até a elaboração deste documento.
- Todas instituições cumprem o atributo relativo à resolução

CONTEÚDO

1. Objetivo do projeto
2. Abordagem utilizada
3. Painel resumo do projeto
4. Resultados das análises
 - Diagnóstico da fatura
 - Autorregulação
 - Diagnóstico do cidadão
 - Exemplos internacionais e outros segmentos
 - Resultados



Lista das autorregulações utilizadas para a análise de aderência das faturas recebidas das instituições financeiras participantes do projeto

Normativo 007 – (2 Atributos)

Art. 5º - “...” faturas de cartão de crédito deverão, necessariamente, incluir o valor total da fatura em destaque, assim como a data de vencimento da fatura também em destaque.

Art. 6º - Caso a fatura mencione o valor para pagamento mínimo ou parcial, deverá haver sempre maior destaque para o valor do pagamento total do que para o valor do pagamento mínimo ou parcial, “...”.

Normativo 012 – (1 Atributo)

Art. 4º. “...” – § 1º. A publicidade referente aos meios eletrônicos de pagamento, bem como, a publicidade referente às linhas de crédito relativas aos meios eletrônicos de pagamento deve indicar clara e objetivamente os canais de atendimento disponibilizados ao Consumidor para obtenção de esclarecimentos e orientações.

CÓDIGO DE ÉTICA E AUTORREGULAÇÃO – (8 Atributos*)

Art. 19. O Emissor deverá enviar ou disponibilizar as faturas aos portadores por meio eficaz de comunicação, discriminando, no mínimo, as seguintes informações:

I - valor total da fatura e data de vencimento em destaque;

II - endereço para correspondência e telefone do emissor;

III - relação das despesas, por evento, com identificação do estabelecimento credenciado, data da transação e valor, inclusive quando as despesas forem parceladas;

IV - taxas/tarifas, quando incidentes, percentual total dos encargos de financiamento cobrados, em relação ao período de referência, bem como previsão máxima de encargos para o período subsequente;

V - valor e número da parcela em caso de transação parcelada;

VI - valor do pagamento mínimo, quando aplicável, observando que deverá constar, de forma clara e ostensiva, que incidirão encargos sobre o saldo devedor restante, caso o portador decida pagar qualquer valor entre o mínimo e o total

VII - valor relativo aos encargos cobrados, informados de forma segregada de acordo com os tipos de operações realizadas por meio de cartão;

VIII - valor dos encargos a serem cobrados no mês seguinte no caso da opção pelo pagamento mínimo da fatura;

IX - as consequências da opção pelo pagamento mínimo ou parcial, com o financiamento do saldo remanescente;

X - valor financiado da fatura anterior, quando aplicável;

XI - relação de eventuais saques com indicação da data e valor;

XII - limites de crédito total e individual para cada tipo de operação de crédito passível de contratação, quando aplicável;

XIII - valores de anuidades e seguros, quando aplicável;

XIV - custo efetivo total (CET), para o próximo período, das operações de crédito passíveis de contratação;

XV - em caso de utilização do cartão no exterior:

a) os valores das transações realizadas em qualquer moeda estrangeira diferente do dólar norte-americano serão convertidos para dólar norte-americano e posteriormente para reais, sendo cobrados em reais na fatura;

b) a fatura deverá indicar a taxa de conversão do dólar norte-americano para reais a ser usada no pagamento, sendo que eventuais diferenças entre a taxa de conversão informada na fatura e a taxa vigente, no dia do pagamento, serão debitadas ou creditadas na próxima fatura.

* Alguns dos pontos agrupados, totalizando 8 atributos

O normativo 007 da AB ECS estabelece algumas informações importantes para auxiliar o consumidor de cartão de crédito na visualização dos atributos da fatura

Normativo 007

Art. 5º - “...” faturas de cartão de crédito deverão, necessariamente, incluir o valor total da fatura em destaque, assim como a data de vencimento da fatura também em destaque.

Art. 6º - Caso a fatura mencione o valor para pagamento mínimo ou parcial, deverá haver sempre maior destaque para o valor do pagamento total do que para o valor do pagamento mínimo ou parcial, “...”.

Ilustrativo

The screenshot shows a credit card statement with several key elements highlighted in blue boxes:

- Total desta Fatura**: R\$ 68,11
- Vencimento**: 01/08/2017
- Pagamento Mínimo**: R\$ 10,22
- Parcelamento de Fatura**: 06 X R\$ 12,06
- Data prevista para o fechamento da sua próxima fatura**: 19/08/2017
- Limites de Crédito**:
 - Limite de Compras: R\$ 8.500,00
 - Limite de Saque*: R\$ 2.550,00
 - O limite de saque é parte do limite de compras.
- Programa de Recompensas**: Saldo¹ de pontos em 12/07/2017 : 53; Pontos a expirar em 31/08/2017 : 0

Atenção: em caso de pagamento inferior ao valor total, o consumidor deverá arcar com as taxas e encargos apontados nesta fatura, incidentes sobre a diferença entre o valor total e o valor pago. Valor máximo dos encargos em caso de pagamento mínimo até o vencimento: R\$ 4,05.

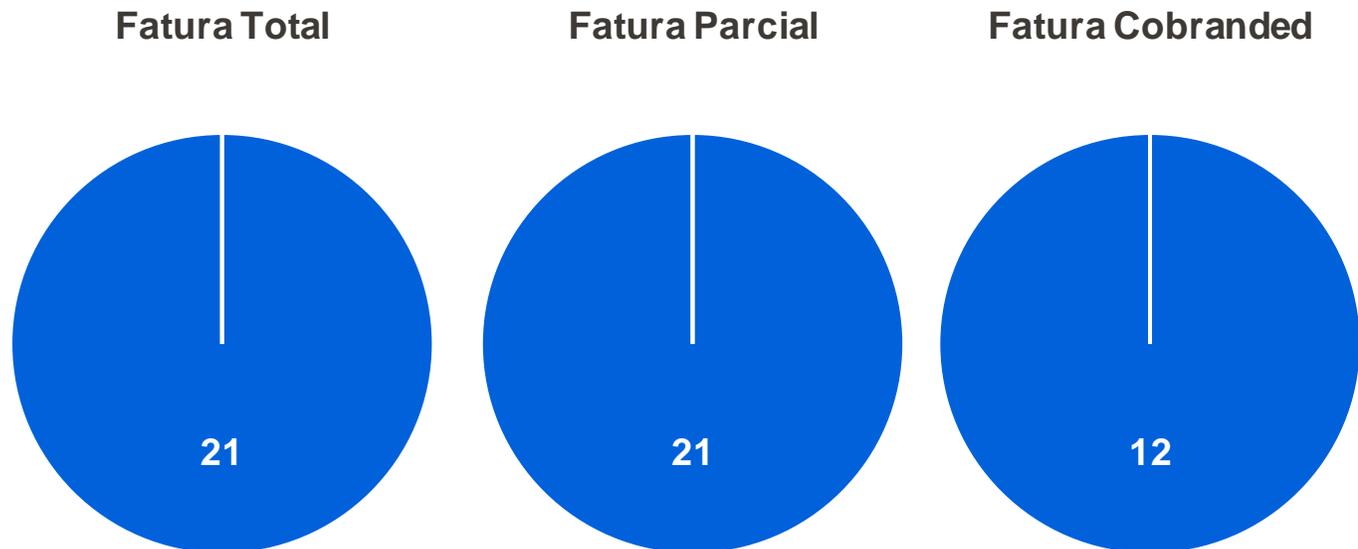
Data	Demonstrativo de Despesas	Valor R\$
14/07/2017	UBER UBER BR/JUL144V7 -SAO	41,90
18/07/2017	UBER UBER BR/JUL18K0B -SAO	26,21

No exemplo apresentado é possível identificar o destaque para o valor total e o vencimento e nas caixas logo ao lado o valor do mínimo com menor destaque

Todas as empresas participantes cumprem com o artigo 5 do normativo 007, que diz respeito ao destaque da data de vencimento da fatura

Análise de aderência da fatura

■ Não aderente ■ Aderente



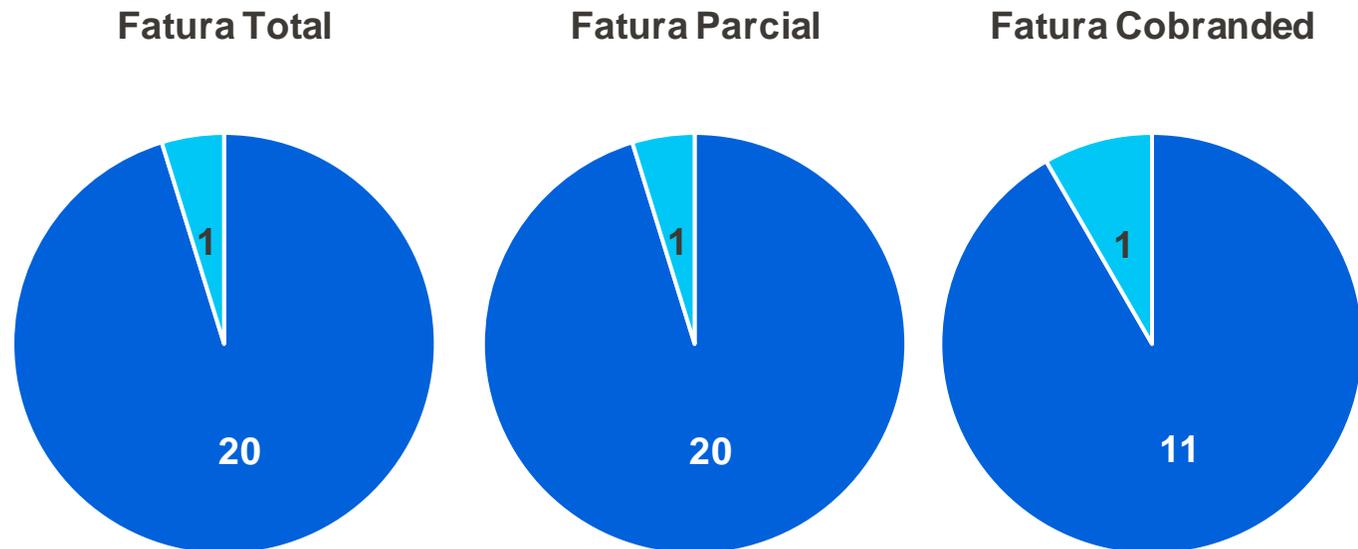
Observações

- Art 5º – Em nossas análises identificamos que de alguma maneira as instituições financeiras dão um destaque para o valor e a data de pagamento da fatura, na grande maioria das vezes com caixas com tons diferentes da fatura
- Todas instituições cumprem o atributo relativo à autorregulação

Praticamente todas as empresas cumprem com o artigo 5, que diz respeito ao destaque do valor total, para evitar que os consumidores sejam induzidos a pagar outros valores

Análise de aderência da fatura

■ Não aderente ■ Aderente



Observações

- Art 6º – Nas análises das faturas recebidas não identificamos um “maior destaque” para o pagamento total da fatura de algumas instituições financeiras, perante o pagamento mínimo ou parcial.
- Em um atributo, sete instituições não cumpriram as questões de ter um maior destaque no valor total

A intenção do normativo 012 da ABECS, é de facilitar a comunicação entre o consumidor e a instituição, apresentando meios/formas de contato na fatura

Normativo 012

Art. 4º. Respeitadas as características e limitações de cada mídia e veículo, a publicidade referente aos meios eletrônicos de pagamento, bem como aquela referente às linhas de crédito a eles relativas, deverá envolver elementos e processos que orientem o uso responsável do crédito concedido.

§ 1º. A publicidade referente aos meios eletrônicos de pagamento, bem como, a publicidade referente às linhas de crédito relativas aos meios eletrônicos de pagamento deve indicar clara e objetivamente os canais de atendimento disponibilizados ao Consumidor para obtenção de esclarecimentos e orientações.



Ilustrativo

Fatura Mensal

Número do Cartão:
5090.48XX.XXXX.2652

Atendimento a Clientes: 40049001

Demais localidades: 0800 9409001

Demonstrativo do Programa de pontos ()

() condicionado ao pago, min da fatura.

Saldo Anterior	Pontos da fatura (*)	Bonificações (*)	Ajustes vencidos	Resgates do Util. Período	Saldo Atual	Pontos a expirar
155	61	0	0	0	216	0

Encargos

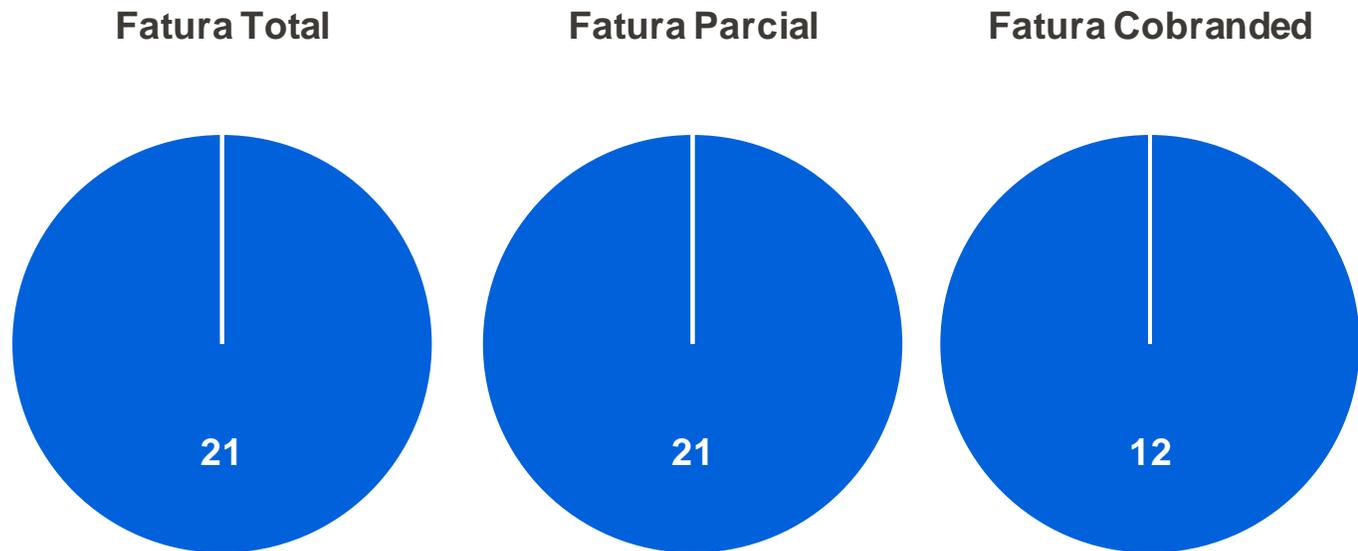
	Para o Período	Máx Próx Período
MULTA		2,00%
MORA		1,00%
PARCELADO COM JUROS		2,98%
RET PARCELADO COM JUROS		3,62%
ROTATIVO	8,70% a.m	10,70% a.m
NAO PAGAMENTO MINIMO	8,70% a.m	10,70% a.m
SAQUES	9,00% a.m	11,00% a.m
RET ROTATIVO	9,32% a.m	11,32% a.m
RET NAO PAGAMENTO MINIMO	9,32% a.m	11,32% a.m

Os canais de atendimento em sua maioria são apresentados na primeira folha das faturas. Outros contam com informações também do aplicativo e do web site para o cliente optar pela opção que melhor o atender

Entre todas as intuições avalidadas, 100% cumprem com a disponibilização dos meios de contato na fatura

Análise de aderência da fatura

■ Não aderente ■ Aderente



Observações

- Considerando que muitas pessoas buscam na fatura os canais de contato com as instituições financeiras realizamos a avaliação da informação contida nas faturas e pudemos identificar que o normativo da ABECS está cumprindo.
- Todas instituições cumprem o atributo relativo à autorregulação

CONTEÚDO

1. Objetivo do projeto
2. Abordagem utilizada
3. Painel resumo do projeto
4. Resultados das análises
 - Diagnóstico da fatura
 - Checklist BC
 - Diagnóstico do cidadão
 - Exemplos internacionais e outros segmentos
 - Resultados



Checklist fornecido pelo BC e utilizado para a análise de aderência das faturas recebidas das instituições financeiras participantes do projeto

CheckList Não Regulamentar

CheckList não regulamentar criado pelo Banco Central para verificar se as faturas recebidas pela ABECS contém algumas informações adicionais para auxiliar seus clientes na análise da fatura ou na tomada de decisão quanto ao pagamento da mesma.

Ao lado listamos todas as questões apresentadas pelo banco central que foram analisadas nas faturas recebidas



1. Existe alguma informação sobre qual foi o maior gasto da fatura (por segmento - ex. restaurante, supermercado / por fornecedor / outra classificação)?
2. Existe alguma informação gráfica sobre os gastos do mês (ex. pizza com as despesas)?
3. Existe alguma informação gráfica sobre os gastos dos meses anteriores (ex. gráfico de barras como o existente em contas de luz)?
4. Existe alguma cor utilizada para dar destaque a alguma informação?
5. Existe oferta de parcelamento de toda fatura (diferente da Resolução 4.549)?
6. Está explicitado ao consumidor qual a diferença desse parcelamento para o parcelamento da Resolução 4.549?
7. Existe algum número de parcelas padrão estipulado?
8. Além da oferta padrão, existem outras ofertas parcelamento informadas?
9. Existe informação de quanto já está o saldo da próxima fatura, considerando os parcelamentos em lojas e os parcelamentos de faturas?
10. Existe informação de quanto o cliente deve pagar para quitar toda a sua dívida existente (saldo devedor para liquidação antecipada da dívida)?
11. Existe oferta de re-parcelamento do saldo devedor total do cartão de crédito (diferente da Resolução 4.549 e diferente do parcelamento unicamente do saldo da fatura)?
12. Está explicitado ao consumidor qual a diferença desse parcelamento para o parcelamento total da fatura e para o parcelamento da Resolução 4.549?
13. Existe algum número de parcelas padrão estipulado para o re-parcelamento?
14. Além da oferta padrão, existem outras ofertas re-parcelamento informadas?
15. Existe algum alerta das consequências de optar pelo pagamento mínimo e iniciar o rotativo?
16. Existe algum alerta das consequências de optar pelo parcelamento da Resolução 4.549?
17. Existe algum alerta das consequências de optar pelo parcelamento total da fatura?
18. Existe algum alerta das consequências de optar pelo re-parcelamento total do saldo devedor do cartão de crédito?
19. Existe oferta de algum outro produto ou serviço financeiro ofertado?
20. Existe alerta de alteração de limite do cartão?
21. Existe alerta de fim de isenção ou alteração do valor de anuidade?

Exemplo da fatura com os pontos do checklist não regulamentar

Ilustrativo

Vencimento	A-Total (R\$)	B - Pagamento Mínimo (R\$)	
17/02/2018	2.318,09	350,00	

PAGUE ESTA FATURA E GANHE 1.168 PONTOS

SALDO ANTERIOR DE PONTOS: 7.418

Esqueceu de pagar a fatura?
Use o Vencimento Alternativo. Efetue um único pagamento de **R\$ 2.357,57** até **24/02/2018** e não será cobrada multa nem juros. Os juros a serem cobrados já estão incluídos no valor acima. O IOF será cobrado na próxima fatura.

ATENÇÃO: em caso de um pagamento inferior ao total, você será considerado inadimplente e os juros serão cobrados até R\$ 294,88 em sua próxima fatura (se não houver pagamento). O IOF será cobrado na próxima fatura.

Por E-MAIL: receba gratuitamente sua fatura por e-mail. Cadastre-se no Internet Banking > Serviços e solicitações por e-mail através do site bv.com.br/cartao

Quer parcelar o saldo total do seu cartão?
O saldo total de seu cartão é composto por **R\$ 2.318,09** (A - Total desta fatura) + as parcelas a vencer nos próximos meses, somando o valor total de **R\$ 9.910,94**. Parcela com taxas reduzidas. Escolha uma das opções:

12x R\$ 277,57	10x	08x	04x	24x	20x	16x	14x
C - Plano com menor valor de parcela	R\$ 313,01	R\$ 367,08	R\$ 642,98	R\$ 619,24	R\$ 695,69	R\$ 812,60	R\$ 897,09

Para contratar um dos planos acima, efetue um único pagamento no valor exato da parcela escolhida até 17/02/2018.
As demais parcelas serão lançadas nas faturas seguintes. Os juros serão cobrados até R\$ 294,88 em sua próxima fatura. Caso pague um valor inferior à menor parcela ofertada ou ao Pagamento Mínimo, será considerado inadimplente e os juros serão cobrados até R\$ 294,88 em sua próxima fatura.

Neste mês você tem taxas reduzidas.
Parcelamento de fatura por **7,40% a.m.** | Pagamento Parcelado por **7,90% a.m.** | Parcelamento Saldo Total por **3,90% a.m.** | Saque parcelado por **8,90% a.m.**

Novo Contrato e Nova Tabela de Tarifas
Está disponível em bv.com.br/cartao, o novo contrato de Emissão e Utilização de Cartões de Crédito da BV Financeira e a nova Tabela de Tarifas em vigor.

Existe alguma cor utilizada para dar destaque a alguma informação?

Existe oferta de parcelamento de toda fatura (diferente da Resolução 4.549)?

Existe algum número de parcelas padrão estipulado?

Além da oferta padrão, existem outras ofertas parcelamento informadas?

Ilustrativo

TITULAR: ALBA MORAIS
CARTÃO: 530034**0762**
VENCIMENTO: 21/06/2018
Data prevista para fechamento da próxima fatura 14/07/2018

PAGAMENTO TOTAL R\$ 559,00	PARCELA FÁCIL Entrada R\$ 107,85 + 24x R\$ 64,87
PAGAMENTO MÍNIMO R\$ 83,85	PARCELA PRONTA Veja no campo azul

Limites (R\$):
Limite de crédito: 6.690,00
Limite de retirada de recursos (saque): 1.003,50

Resumo da fatura (R\$):
Total da fatura anterior: 493,79
Pagamentos efetuados/créditos: 393,79
Lançamentos atuais/débitos: 459,00
Total desta fatura: 559,00

Total despesas parceladas a vencer: R\$ 760,10

Resumo despesas no exterior:
Saldo em dólar: US\$ 0,00
Saldo convertido em reais: R\$ 0,00
Cotação em reais do dólar em 10/06/2018*: R\$ 3,96

LANÇAMENTOS:

DATA	DESCRIÇÃO	VALOR
	SALDO FA	
	LANÇAMENTOS NO	
	ALBA MORAIS	
29/09	Armazen P	
21/05	Paga	
10/06		
10/06	Seguro C	
10/06	IOF adicional - saldo financiado	0,36
10/06	IOF diário - saldo financiado	0,25
10/06	Encargos de Financiamento	15,49
JANAINA A MORAIS		530034****7964
12/05	466 JPB- JOAO PESSOA BANC - 13/20	29,95
14/10	ITAMAR RIBEIRO, JOAO PESSOA-8/10	155,00
21/04	ECMOVEIS, Osasco-2/3	166,67
TOTAL DA FATURA		R\$ 559,00

COM O CARTÃO CARREFOUR VOCÊ JÁ ECONOMIZOU R\$ 40,95 NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Informação Importante!
Você também pode acessar sua fatura, conferir seu limite e consultar os últimos lançamentos do seu Cartão Carrefour por meio de nossos canais de auto atendimento. São 3 opções para sua comodidade:
- Baixe o App Cartão Carrefour
- Nosso site www.carrefoursolucoes.com.br
- Terminais de Autosserviço nas lojas do Carrefour

Prezado cliente, informamos que em cumprimento a Resolução 4.648 do Banco Central, a partir do dia 28/05 não será permitido realizar o pagamento de boletos com dinheiro se o valor em espécie for igual ou superior a R\$ 10 mil reais.

Existe alguma cor utilizada para dar destaque a alguma informação?

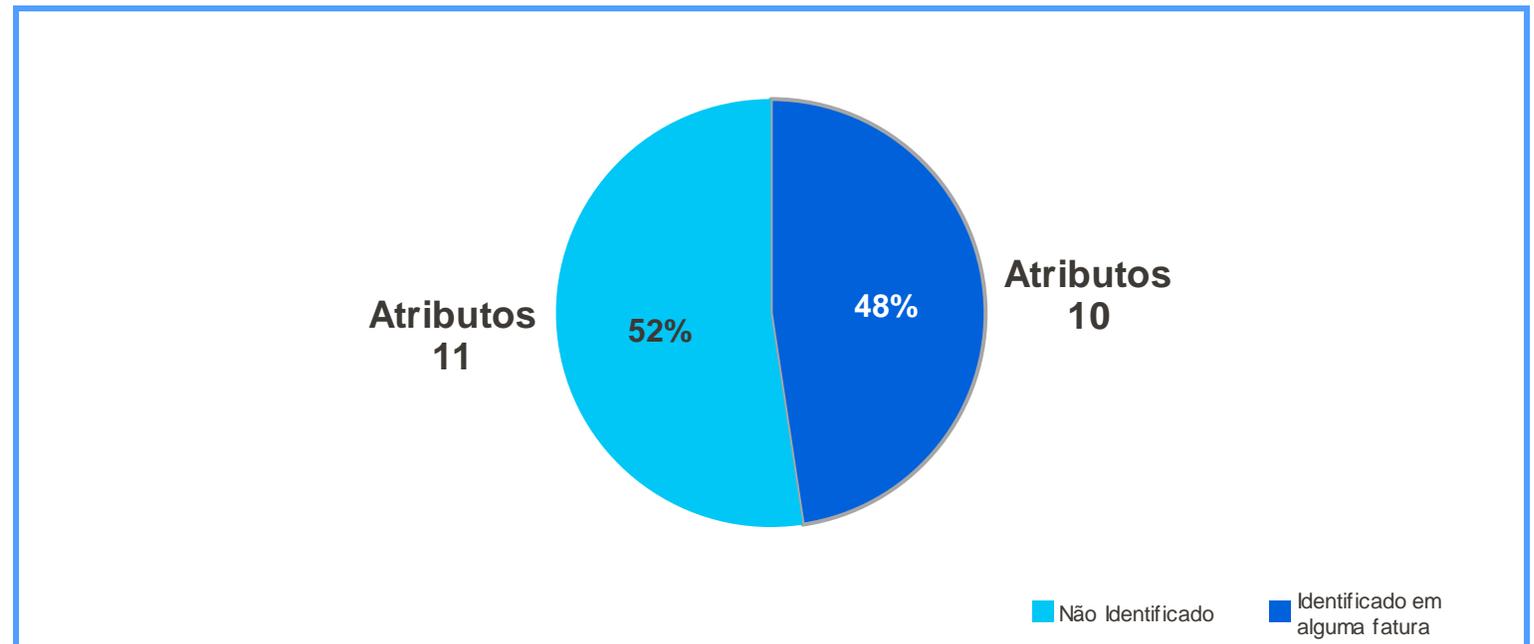
Na análise de aderência do *checklist* não regulamentar, 52% dos atributos não foram identificados nas faturas das instituições financeiras

Checklist não regulamentar



Análise realizada

Para esta análise o BC desenvolveu um *checklist* não regulatório com **21 atributos**, dos quais após análise em todas as faturas somente **10** deles foram identificados em alguma fatura



CONTEÚDO

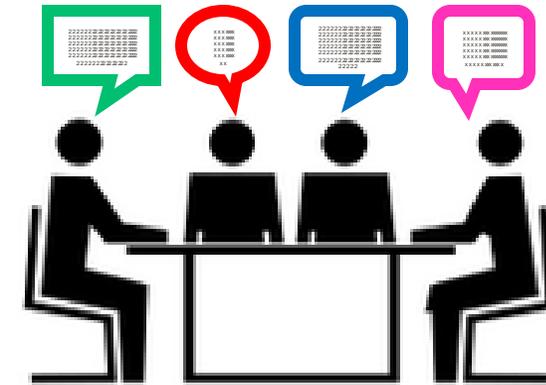
1. Objetivo do projeto
2. Abordagem utilizada
3. Painel resumo do projeto
4. **Resultados das análises**
 - Diagnóstico da fatura
 - **Diagnóstico do cidadão**
 - Exemplos internacionais e outros segmentos
 - Resultados



Resultados – Diagnóstico do cidadão – Visão geral

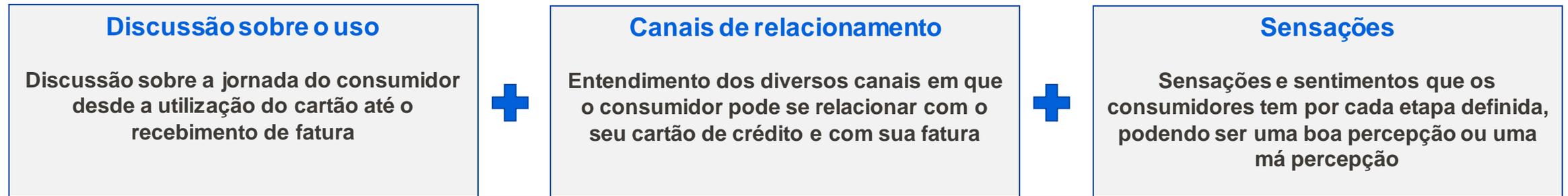
A etapa de Diagnóstico do cidadão consistiu em realizar reuniões de Focus Group por algumas regiões do Brasil para entender melhor o perfil do consumidor de cartão de crédito ao longo da jornada de consumidor, focado nos momentos em que ele toma algumas decisões relacionadas ao pagamento da fatura.

A importância dessa etapa se deve ao fato de colher informações diretamente dos usuários que mais sentem dificuldades em entender a fatura do cartão de crédito, para tomar decisões de como farão o pagamento da fatura. Destacamos também a importância do trabalho com grupos das 5 regiões brasileiras, para que o objetivo do trabalho possa atender a todos os cidadãos.



Para a realização do diagnóstico do cidadão, foi necessário definir a jornada do consumidor para entender as dificuldades existentes no pagamento das faturas

Foram realizadas reuniões de equipe para desenhar a jornada do consumidor de cartão de crédito e seu relacionamento com o entendimento e pagamento da fatura, onde os seguintes temas foram discutidos para chegar a uma definição da jornada.



Com a jornada do consumidor definida, o perfil de pessoas que participariam dos Focus Group foi alinhado através de “personas” diferentes, com perfis de consumo semelhantes

Seleção do Grupo

- ✓ Homens e mulheres (nos grupos 50% devem ser homens e 50% mulheres)
- ✓ Idade de 25 a 40 anos
- ✓ Classe econômica B e C (R\$1.691,44 a R\$10.386,52)*
- ✓ Deve ter concluído ao menos o ensino fundamental
- ✓ Residentes da localidade definida (Belém – PA / Brasília – DF / Curitiba – PR / Fortaleza – CE / São Paulo – SP)

Perfil de Consumo

- ✓ Todos os participantes devem ter pelo menos um cartão de crédito que seja emitido por bancos
- ✓ Ter cartões emitidos por diferentes bancos
- ✓ Ter participantes que tenham cartões emitidos por bancos virtuais
- ✓ Ter um mix das bandeiras de cartão de crédito, principalmente mastercard e visa (se possível outras bandeiras)

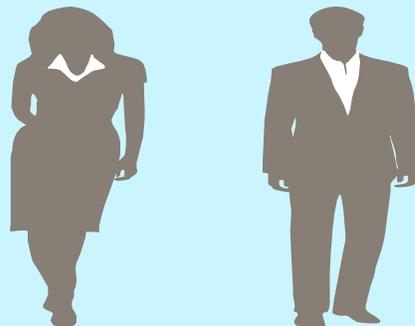
Persona 1

- Nos últimos 6 meses todas as faturas foram pagas integralmente
- Atraso no máximo 5 dias para realizar o pagamento integral da fatura



Persona 2

- Nos últimos 6 meses pagou o mínimo ou não pagou nada em pelo menos 3 faturas
- Atraso no máximo 5 dias para realizar o pagamento mínimo ou parcial



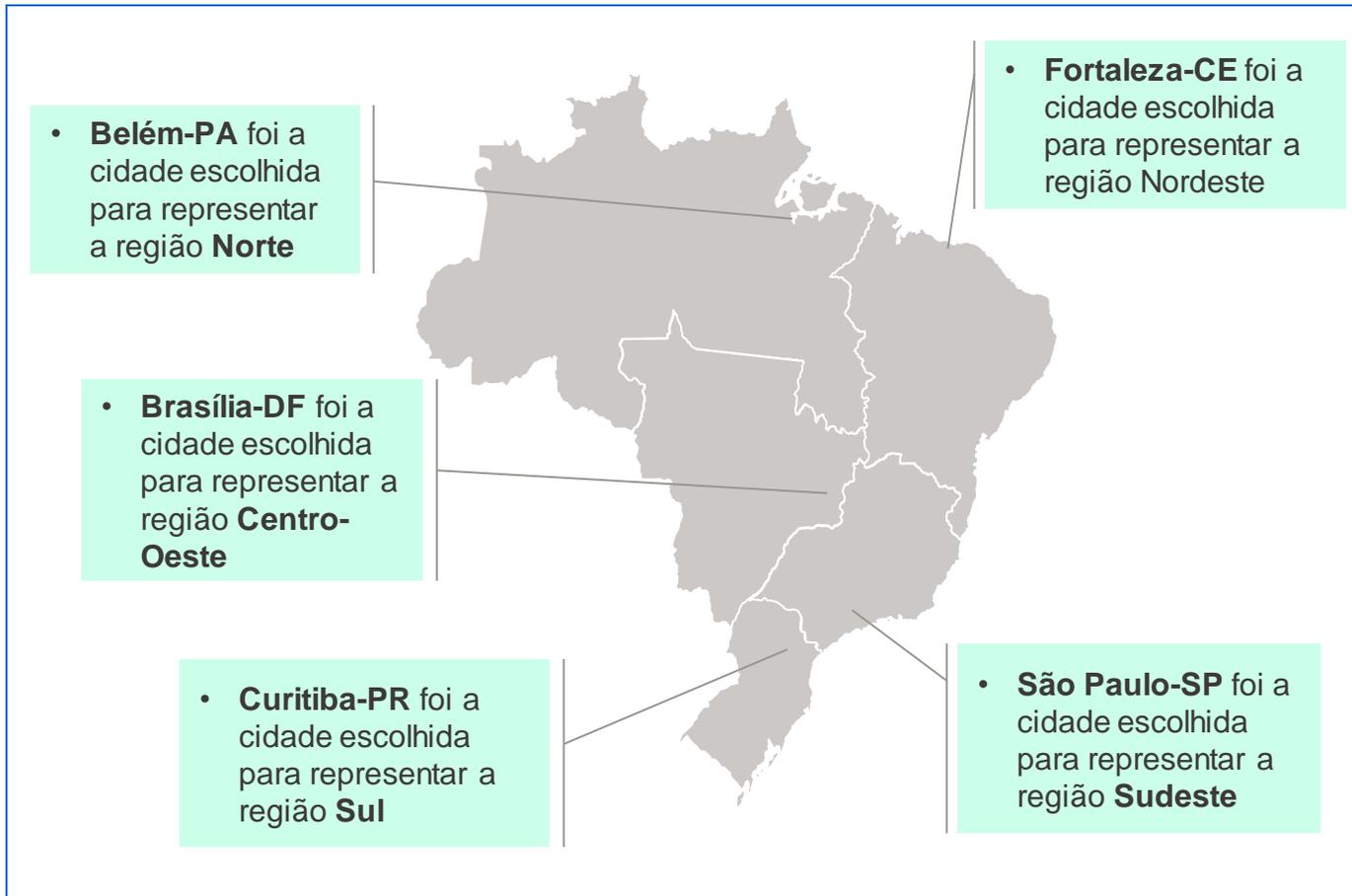
Persona 3

- Nos últimos 6 meses pagou o mínimo ou não pagou nada em 1 ou 2 faturas
- Atraso no máximo 5 dias para realizar o pagamento mínimo ou parcial



Para entender melhor a dificuldade que os consumidores tem com as faturas, decidiu-se que as 5 regiões brasileiras deveriam participar dos focus group

Localidades que participaram dos focus group



Agenda

Três grupos por cidade, com intervalo de 2h30 entre cada um deles. Ex.: 14h30, 17h00, 19h00

Julho 2018									
Cidades	16	17	18	19	20	21	22	23	24
São Paulo	■	■							
Curitiba				■					
Brasília					■				
Belem								■	
Fortaleza									■

■ Dia de Focus Group

A dinâmica do focus group foi estruturada com base nos conhecimentos do parceiro (DataFolha) e das necessidades do projeto

A dinâmica do Focus Group ocorreu em 4 partes:

1

Introdução

- Apresentação técnica do trabalho, abordando o objetivo, dinâmica, sigilo e informando das gravações
- Apresentação dos participantes

2

Exploratória sobre o cartão de crédito

- Explorar e entender o uso do cartão de crédito pelos participantes nos âmbitos de: utilização do cartão, forma de pagamento do cartão (pagamento total, pagamento mínimo ou parcelado), consulta de fatura ao longo do mês, canais utilizados para realizar a consulta e que tipos de informações
- Discussão sobre quais os itens mais relevantes que os participantes verificam na fatura e identificar as principais dificuldades

Focus Group



O focus Group ocorreu em ambientes fechados e sem interferência externa.

As sessões foram acompanhadas sempre por envolvidos da ABECS, do Banco Central e da Minsait.

4

Encerramento

- Captura de idéias que possam ajudar o consumidor a entender melhor as informações que contém na fatura
- Encerramento/agradecimento aos participantes

3

Pagamento do Cartão de Crédito

- Discussão sobre quais decisões que levam o consumidor a realizar o pagamento da fatura do cartão de crédito
- Discussão sobre a importância de uma série de itens estarem disponíveis na fatura de forma relevante ou secundária
- Abordar as informações que poderiam estar contidas em uma segunda folha da fatura, como detalhamento

Conforme sensações capturadas no Focus Group, o consumidor entende que o cartão de crédito é uma ferramenta para auxiliá-los no dia a dia, postergar dívidas, entre outros



E a partir do uso do cartão, os consumidores listaram o que esperam das informações dispostas nas faturas enviadas pelas instituições financeiras

O que os clientes esperam das faturas?

Parceria

Muitas vezes os consumidores não sentem que suas faturas indicam uma relação de parceria entre as instituições financeiras e eles

Transparência

Esperam que as instituições entreguem a eles as informações com transparência
Apresentação das informações de maneira mais didática que auxilie os clientes a entenderem melhor a fatura

Relevância

Que as faturas tragam informações relevantes para sua tomada de decisão na hora de avaliar se irá pagar o valor total, parcial ou realizar um parcelamento

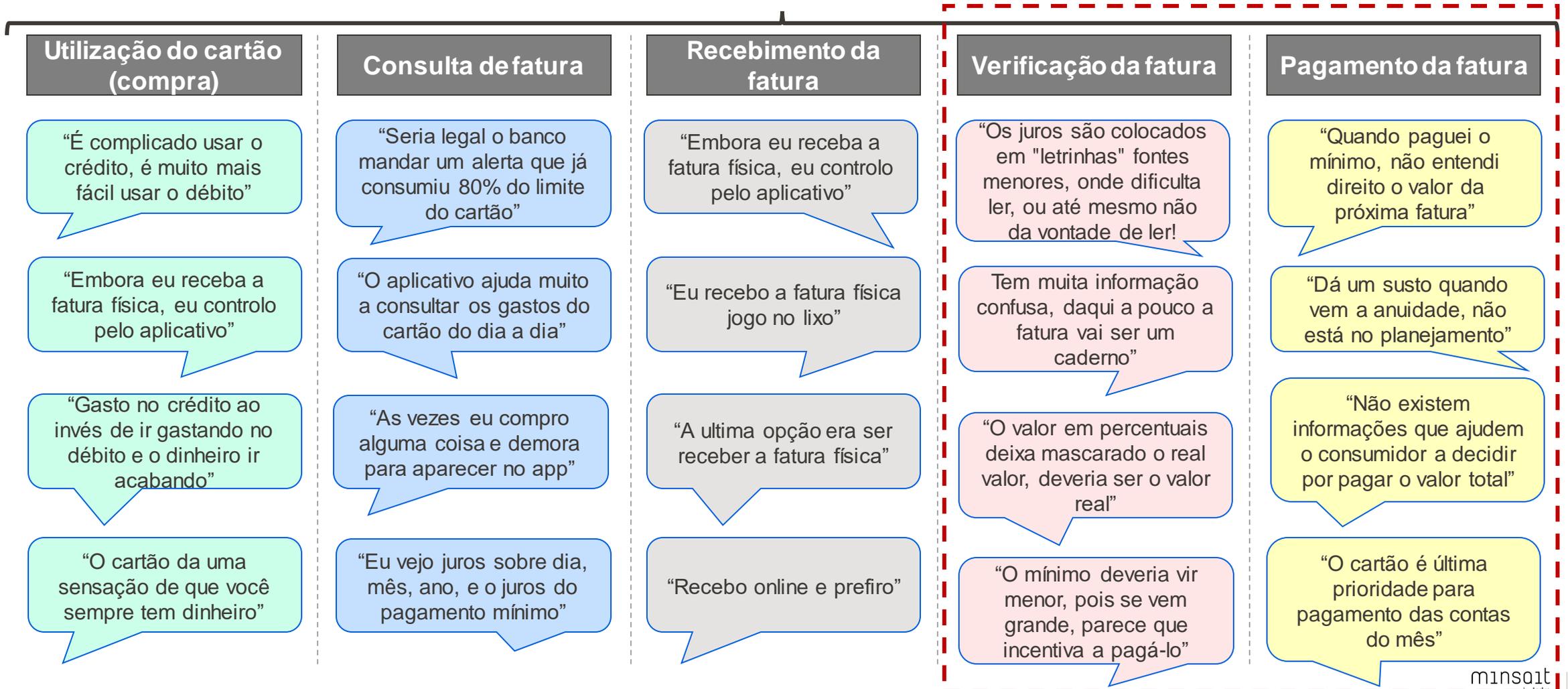
Alertas

Esperam que as instituições financeiras apresentem alertas mais fortes sobre os riscos de parcelar ou de entrar no rotativo

Ao longo dos Focus Group, foram capturados comentários importantes que auxiliaram na etapa do desenvolvimento do modelo de apresentação de informações

Comentários de acordo com as etapas da jornada do consumidor

Maior foco da prototipagem



E conforme comentários feitos pelos consumidores, as principais dificuldades do momento de verificação e pagamento da fatura foram mapeadas

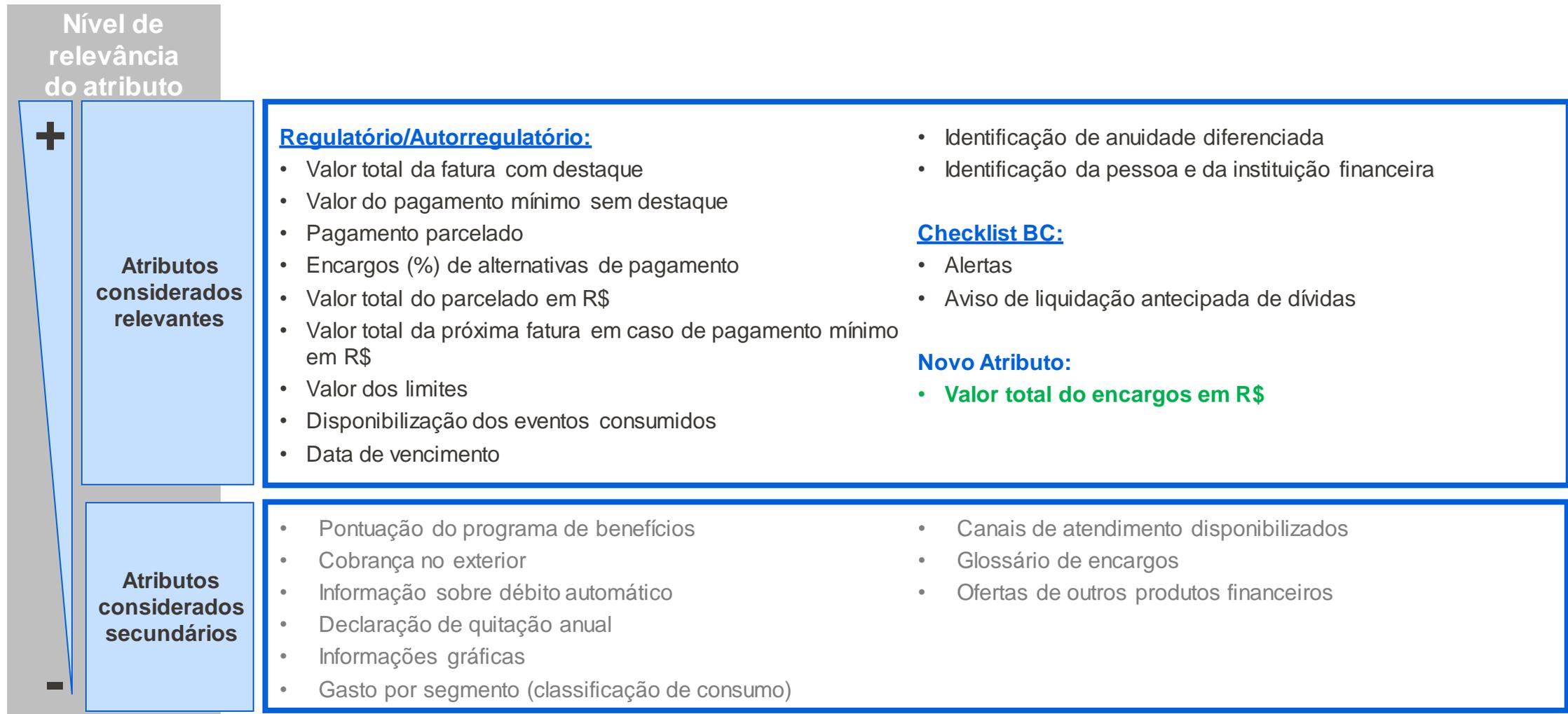
Verificação da Fatura

Letrinhas pequenas nas faturas	Foi relatado que informações importantes das faturas são impressas em letras pequenas, dificultando a visualização e entendimento, não instigando os consumidores a lerem
Disposição confusa na fatura	A disposição das faturas muitas vezes confundem os consumidores devido a quantidade excessiva de informações, transparecendo pouca clareza e transparência ao consumidor
Juros em percentuais (sem valores)	As informações dos juros dispostas nas faturas são confusas, pois muitos não sabem calculá-los. Eles querem sim saber dos percentuais, mas que os mesmos venham acompanhados dos valores reais
Composição dos juros	A composição dos juros cobrados é informada de maneira confusa, onde foi relatado que a fatura foi feita para uma pessoa que entenda de finanças e não para uma pessoa leiga

Pagamento da fatura

Pagamento mínimo com muito destaque	O pagamento mínimo muitas vezes possui maior destaque do que o pagamento total da fatura, induzindo o consumidor a pagá-lo sem pensar muito
Sem facilidades para realizar o pagamento total	Quando o consumidor acaba rotativando a fatura, ele não identifica facilidades ou alternativas que o ajudem a realizar o pagamento total da fatura, por parte das instituições financeiras
Sem alertas claros	A existência de alertas e com destaque poderia ajudar o consumidor a entender melhor cada tipo de pagamento e assim ajudá-lo a tomar a melhor decisão de como pagar
Lembretes de celular que a fatura está próxima do vencimento	Muitas vezes o consumidor esquece de pagar a fatura, ocasionando juros, e um lembrete dos aplicativos de celular, avisando sobre o vencimento ajudaria muito

Através das dificuldades mapeadas, os consumidores listaram os atributos que são considerados relevantes para a tomada de decisão no momento do pagamento da fatura



Como resultado dos Focus Group, elencamos 5 pilares que serviram de orientadores no desenvolvimento do modelo de apresentação das informações da fatura

Relevância

Informações que são consideradas relevantes para a tomada de decisão do pagamento da fatura e informações complementares importantes

Objetividade

As faturas devem ser objetivas, informando diretamente o valor devido, de forma rápida e sem distrações

Simplicidade

As explicações das informações da fatura, devem ser de fácil entendimento e clara comunicação, onde qualquer pessoa consiga entender

Organização

As informações da fatura devem estar dispostas de maneira organizada, sem sobreposições, com espaçamentos e visualmente leve

Transparência

As informações sobre tarifas, valores, eventos e canais de contato devem estar dispostas da maneira mais transparentes possível

Modelo de apresentação das informações da fatura

CONTEÚDO

1. Objetivo do projeto
2. Abordagem utilizada
3. Painel resumo do projeto
4. **Resultados das análises**
 - Diagnóstico da fatura
 - Diagnóstico do cidadão
 - **Exemplos internacionais e outros segmentos**
 - Resultados



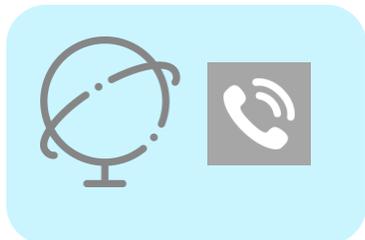
Para melhor embasar o modelo a ser desenvolvido, buscamos algumas faturas no mercado, com foco na identificação de boas práticas de disposição das informações

O objetivo desta etapa, é avaliar outros exemplos de faturas de cartões de crédito (e até de outros tipos de cobranças), para identificar boas práticas de mercado, com foco em informações claras e objetivas.

Foram utilizadas referências internacionais de faturas, que são consideradas de fácil entendimento pelo consumidor, com transparência nos valores explicitados, com informações organizadas e que auxiliem de forma objetiva a tomada de decisão dos consumidores.



Pesquisa de faturas internacionais e que possuam boas referências



Faturas de bancos internacionais e de outros segmentos



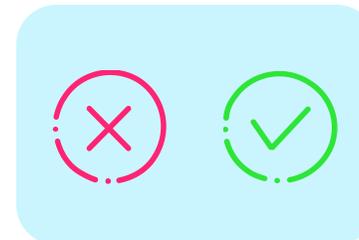
Entendimento das faturas



Avaliação dos itens descritos nas faturas



Identificação dos pontos positivos e negativos de cada

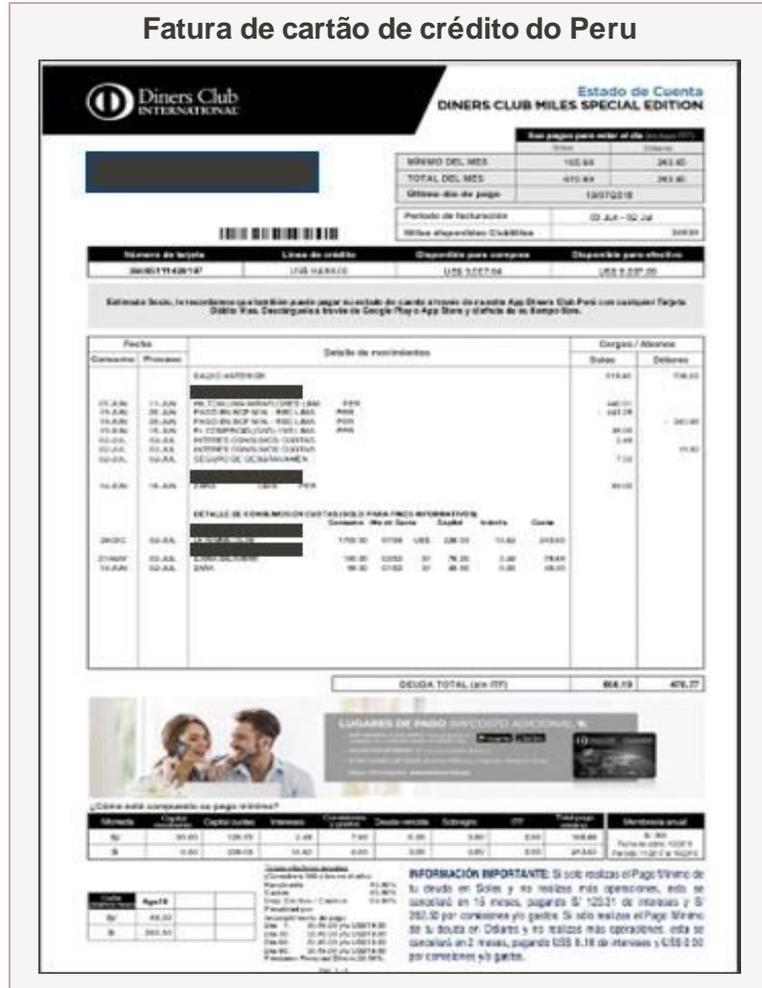


Identificação dos pontos positivos e negativos de cada fatura



O resultado de cada fatura analisada contribuirá para o desenvolvimento do modelo de informações relevantes ao consumidor

Fatura de instituição financeira do Peru



Pontos Positivos

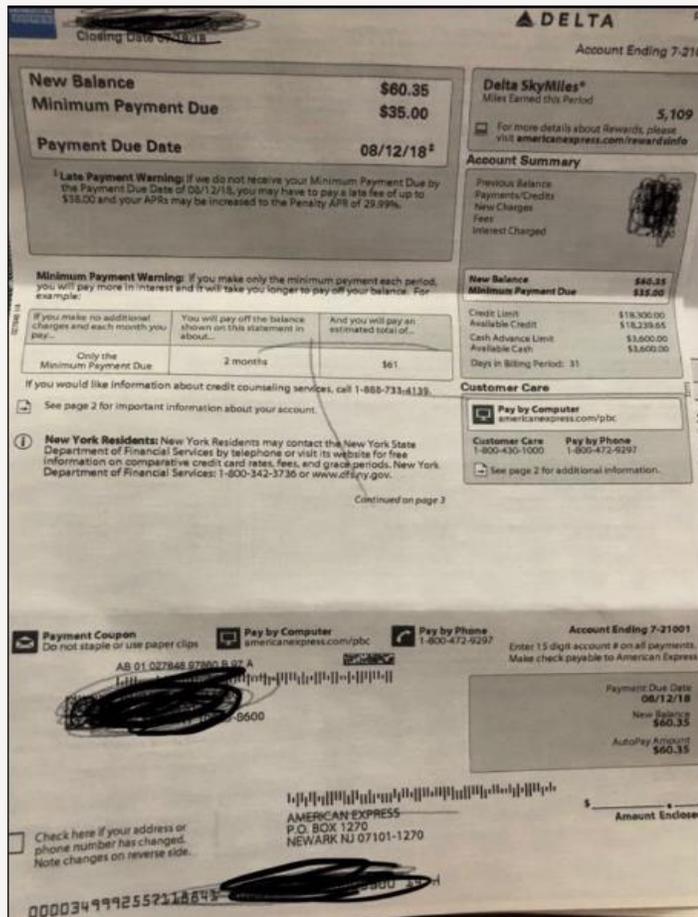
- Separação das informações em blocos
- Valor total e a data de validade no topo da fatura
- Eventos de consumo com disposição simples e organizada
- Detalhamento dos valores cobrados em caso de pagamento do valor mínimo, exemplificando taxas dos encargos e valores
- Código de barra simplificado no alto da fatura
- Área com “avisos importantes” para o consumidor

Pontos Negativos

- Valor do pagamento mínimo antes do valor do pagamento integral, incentivando ao pagamento mínimo
- Canais de contato com a instituições está disposto em formato visualmente “pesado”

Fatura de instituição financeira dos Estados Unidos da América

Fatura de cartão de crédito dos EUA



Pontos Positivos

- Separação das informações em blocos
- Valor total e a data de validade no topo da fatura
- Informações sobre o pagamento mínimo de forma simples e objetiva
- Disposição de alertas sobre as consequências do pagamento mínimo da fatura
- Informações adicionais sobre os eventos de consumo estão localizadas em uma segunda folha, contribuindo para um melhor espaçamento da primeira folha
- Boa organização das informações
- Código de barra simplificado disposto na primeira folha

Pontos Negativos

- Valor do pagamento mínimo no topo da fatura
- Espaço muito grande destinado às informações de pontuação do programa de benefícios, assim como de canais de comunicação

Fatura de instituição financeira dos Estados Unidos da América

Fatura de cartão de crédito dos EUA

amazonPrime Credit Cards CHASE

P.O. BOX 15123
WILMINGTON, DE
19850-5123

AUTOPAY IS ON
See Your Account
Messages below
for details.

Payment Due Date: 01/23/18
New Balance: \$1,258.56
Minimum Payment: \$25.00

Account number: 4100 1234 5678 9010

\$ _____ Amount Enclosed

AUTOPAY IS ON

JOHN GANOTIS

CARDMEMBER SERVICE
PO BOX 1423
CHARLOTTE NC 28201-1423

Manage your account online: www.chase.com
Customer Service: 1-800-247-4000
Mobile: Download the Chase Mobile® app today

ACCOUNT SUMMARY		PAYMENT INFORMATION	
Account Number:	4100 1234 5678 9010	New Balance	\$1,258.56
Previous Balance	\$482.42	Payment Due Date	01/23/18
Payment, Credits	-\$482.42	Minimum Payment Due	\$25.00
Purchases	+\$1,258.56	Late Payment Warning: If we do not receive your minimum payment by the date listed above, you may have to pay a late fee of up to \$37.00.	
Cash Advances	\$0.00	Minimum Payment Warning: If you make only the minimum payment each period, you will pay more in interest and it will take you longer to pay off your balance. For example:	
Balance Transfers	\$0.00		
Fees Charged	\$0.00		
Interest Charged	\$0.00		
New Balance	\$1,258.56		
Opening/Closing Date	11/27/17 - 12/26/17		
Credit Access Line	\$12,000		
Available Credit	\$10,741		
Cash Access Line	\$2,400		
Available for Cash	\$2,400		
Past Due Amount	\$0.00		
Balance over the Credit Access Line	\$0.00		

If you make no additional charges using this card and each month you pay...	You will pay off the balance shown on this statement in about...	And you will end up paying an estimated total of...
Only the minimum payment	7 years	\$2,017
\$44	3 years	\$1,584 (Savings=\$433)

If you would like information about credit counseling services, call 1-866-797-2885.

Pontos Positivos

- Valor total da fatura logo no início, no alto da folha
- Vencimento da fatura em destaque, como uma das primeiras informações da fatura
- Bom espaçamento entre as informações iniciais da fatura
- Informação sobre débito automático de maneira bem informativa e destacada na fatura
- Informação sobre canais de atendimento com bom visual e separação

Pontos Negativos

- Informação sobre o pagamento mínimo logo no início, próximo ao valor do pagamento total da fatura
- Muita informação de encargos que podem ser contratados, “poluindo” o visual da fatura

Fatura de instituição financeira da Inglaterra

Fatura de cartão de crédito da Inglaterra



HSBC VISA PLATINUM
The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited
80 Robinson Road, PO Box 888, Singapore 069002
GST REG NO. M0-000108-2

DERRICK TAN
Statement from 13 MAY 2011 to 15 JUN 2011
Please examine this statement immediately. Transaction details are now printed on both sides of the statement. If no discrepancy is reported within 14 days from the statement date, the account will be considered as correct.
Please settle this statement promptly. If the retention payment is not received by the due date, a late payment charge of \$50 will be charged to your card account. In addition, if payment is not made in full by the due date, interest charges will be levied on your card account at a rate of 24% per annum, subject to a maximum charge of \$2.50. This will be calculated on a daily basis on the outstanding balance in this current statement and on all new purchases and cash transactions due until the full payment is received.

CONTACT US
Customer Service 1800 227 6800
From Overseas +65 62276800

REWARDS SUMMARY
Previous Earned Points 23,603
Points Earned 100
Points Redeemed 0
Total Points Balance 23,603
Expiring Points - Jun 13 16,215

ACCOUNT SUMMARY SGD
Previous Statement Balance 3,696.05
Payments & Credits 110,88CR
Purchases & Debits 384.94
Outstanding Instalments 1,629.26
GST Charges 0.00
GST Reverse-charge 0.00
Total Account Balance (incl GST) 3,999.27

POST DATE	TRAN DATE	DESCRIPTION	AMOUNT(SGD)
Derrick Tan 4512-XXXX-XXXX-6660			
		Previous Statement Balance	3,696.05
31 May	28 May	PAYMENT - THANK YOU	110.88CR
15 Jun	15 Jun	BEST DENKI-PLAZA SING 4TH OF 12 INSTALLMENTS	99.56
15 Jun	15 Jun	HARVEY NORMAN-PARKWAY 4TH OF 12 INSTALLMENTS	104.08
15 Jun	15 Jun	FINANCE CHARGE	81.90
Derrick Tan 4512-XXXX-XXXX-7344			
12 Jun	13 Jun	IKEA	100.00
Total Due			\$3970.11

YOUR INSTALLMENT PLAN

DATE	EXPIRES	AMOUNT(SGD)	BALANCE(SGD)
BEST DENKI-PLAZA SING (90.00% monthly)			
15 Feb 2011	15 Mar 2012	1,194.82	796.68
HARVEY NORMAN-PARKWAY (90.00% monthly)			
15 Feb 2011	15 Mar 2012	1,240.00	832.68

CREDIT LIMIT AND INTEREST RATES
Credit Limit (SGD) 3,400.00
Cash Limit (SGD) 4,700.00
Available Credit (SGD) 3,800.83
Annual Interest Rate
Purchase 24.00%
Cash Advance 24.00%

PAYMENT SUMMARY SGD
Payment Due Date 05 Jul 2011
Minimum Payment (SGD) 132.30

PLEASE DETACH THIS AND RETURN THE LOWER PORTION TOGETHER WITH YOUR PAYMENT

New contact info? Please check the box and complete reverse side or visit www.hsbc.com.sg

HSBC VISA PLATINUM 4512-9701-9999-6650

Total Due	Minimum Payment	Payment Due Date	Amount Paid
\$3970.11	132.30	05 Jul 2011	\$

For your convenience, please make your payment via internet banking or other channel shown on the following page.

Account Details	Bank Name
Cheque No. / Cheque Date	Branch Name

MR DERRICK TAN
85 TANJONG ROAD
#03-111
SINGAPORE 111111

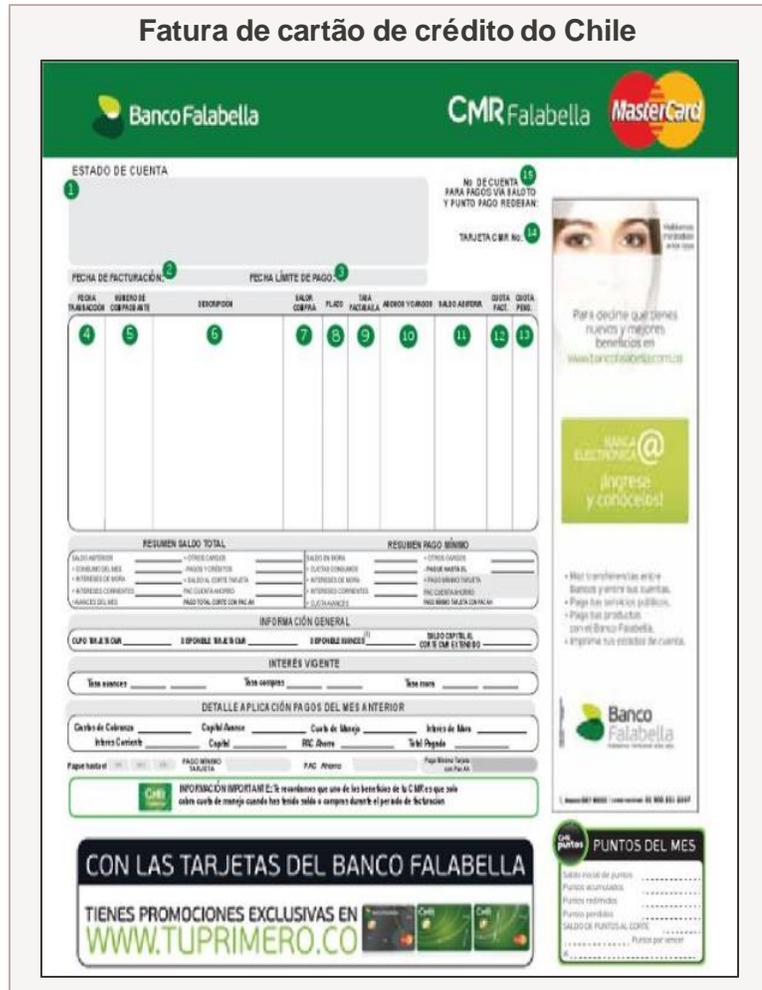
Pontos Positivos

- Fatura traz os valores de limites do cartão de crédito do consumidor
- Canais de contato estão disponíveis e bem localizados na fatura
- Informação do número do cartão de crédito descaracterizada com “X”
- Pagamento mínimo não está tão destacado perante o pagamento total

Pontos Negativos

- Fatura com visual “pesado” contendo muita informação em campo de texto
- Pouco espaçamento entre as informações
- Apesar do valor total da fatura estar destacado de outra cor, ele está no meio das demais informações, tornando sua visualização confusa
- Muito espaço para informação das pontuações dos programas de benefícios
- Pouquíssima informação sobre os percentuais de encargos

Fatura de instituição financeira do Chile



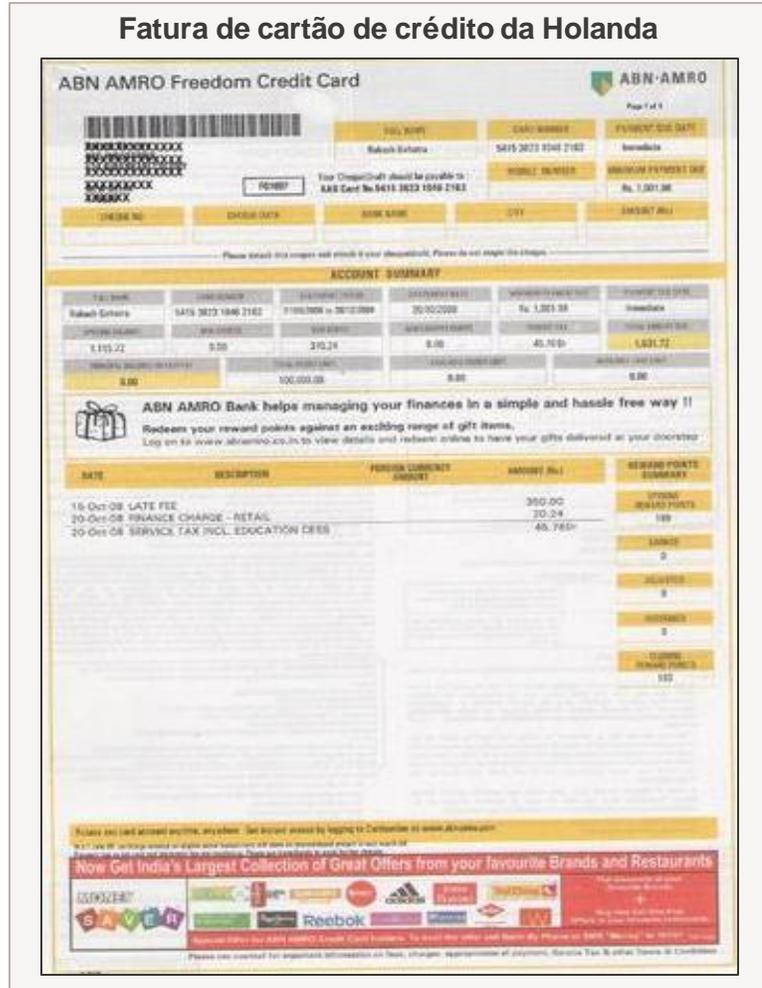
Pontos Positivos

- Separação das informações em blocos
- Boa organização da fatura
- Vencimento da fatura em destaque, como uma das primeiras informações da fatura
- Informações sobre o pagamento mínimo localizadas na parte de baixo da fatura, como pouco destaque perante ao pagamento do valor total

Pontos Negativos

- Muito espaço para propaganda
- Resumo de pagamento com espaço muito grande, onde poderia ser no final do bloco de eventos de consumo
- Evento de consumo antes de informações essenciais sobre encargos

Fatura de instituição financeira da Holanda



Pontos Positivos

- Valor total da fatura disposto no alto da folha, assim como a data de vencimento
- Cores diferentes destacando os assuntos
- Eventos de consumo dispostos de forma simplificada e objetiva
- Código de barras simplificado

Pontos Negativos

- Apesar da disposição das informações estarem bem divididas, o espaçamento poderia ser melhor
- Espaço muito grande destinado para propagandas
- Pagamento mínimo no alto da fatura, com um certo destaque
- Muita informação logo no início da folha
- Fatura visualmente “pesada”

Fatura de instituição financeira da Argentina

Fatura de cartão de crédito da Argentina

Tarshop S.A. Resumen de Cuenta
 CUIT: 30-88523167-7 IVA Resp. Inscripto

TARJETA SHOPPING

NOTICIAS TARJETA SHOPPING 710067 - Pág. 1/1 14.825.708

MEY IMPORTANTE: A PARTIR DEL MES NUESTRO NUEVO NUMERO DE ATENCION A SOCIOS ES: 889-42-6466
 VERIFICAR LA FECHA EN QUE OPERA EL PLAZO DE PAGO
 NO PUEDE OBTENER REDES EN EFECTIVO "CON CUOTA DE REGALO" EN NUESTROS SUCURSALES O REALIZAR EXTRACCIONES EN EFECTIVO A TRAVES DE LA RED DE CAJEROS LINK Y BANEFICO.
 SUS COMPRAS CON TARJETA SHOPPING TIENEN DOBLE PUNTAJE EN EL PROGRAMA BONUS.

Fecha Emisión:	22/04/2008	Verificación Próxima:	25/02/2009	Tasa de Financiamiento:	5,40%
Fecha de Corte:	30/04/2008	Último Pago:	225,34	Seguro de Vida:	1,50%
Política Compra:	25/02/2008	Fecha de Último Pago:	15/06/2008	Seguro Inapropiada Total:	1,00%
Verificación Anterior:	25/02/2008	Límite de Compra:	750,00	Tasa de Compensación:	3,40%
Verificación Actual:	25/04/2008	Límite de Crédito:	750,00	Tasa de Rendimiento:	7,50%
				Recargo Sús. Verificación:	1,50%

CALEURE OSCAR RUBEN
 833 CALLE 838
 8 CALLES NRO 818 Y 880
 GALMER (BTE)

Fecha Oper	Cuota	Comentario/Detalle	Plan	Cuotas	Yta.	Importe \$
20-01-08		IVA Seguro Garantía	NO FINAN.			1,31
20-01-08		CARGO MANTENIMIENTO DE CUENTA	NO FINAN.		ARR/05	4,52
20-01-08		RETRIBUCION IVA 2,40 %	NO FINAN.			-1,14
20-01-08	74207476	IMPORTE	FINAN.	34/04	ARR/05	26,30
07-01-08	34481236	TOTAL TARJETA TITULAR	FINAN.	02/02	ARR/05	33,18
		TOTAL ABONADO	NO FINAN.			24,00
		IMPORTE DE SERVICIO	NO FINAN.			9,32

CANCELE ESTE RESUMEN EN 12 CUOTAS DE \$ 7,88 O CONSULTE EL MISMO PLAN PARA CANCELAR EL TOTAL DE SU CUENTA LLAMANDO AL 889-323-6888 (OPCIÓN 1 LUEGO OPCIÓN 8)

USTED PUEDE ABONAR SU RESUMEN CON LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS

OPCIÓN 1 (Pago Total o Mínimo) | OPCIÓN 2 (Plan Cuotas 12) | OPCIÓN 3 (ESTE MES NO PAGUE)

OPCIÓN 1 (Pago Total o Mínimo):
 Pago Total: \$ 97,81
 Pago Mínimo: \$ 23,88

OPCIÓN 2 (Plan Cuotas 12):
 Plan Cuotas (12) = 8,00
 Cuotas en Abonadas (11) = 8,00
 Cuotas Pendientes (1) = 8,00

OPCIÓN 3 (ESTE MES NO PAGUE):
 Base sobre comunicación con el titular
 SUCURSAL TELEFONICA: 889-323-6888
 (Para su atención siempre 8 y luego 8)

RETRIBUCION CORRESPONDIENTE AL RESUMEN DE CUENTA CIERRE ANTERIOR (2005/05/05)
 Consumo Retribución IVA 2,40% = \$ 48,00
 Consumo Retribución IVA 1,27% = \$ 12,00
 Consumo Excepciones Retribución = \$ 0,00

TALÓN PARA EL CLIENTE (Tiene validez con Internet o sello de caja)

OPCIÓN 4 (Pago Total o Mínimo) | OPCIÓN 5 (Plan Cuotas)

OPCIÓN 4 (Pago Total o Mínimo):
 Pago Total: \$ 97,81
 Pago Mínimo: \$ 23,88

OPCIÓN 5 (Plan Cuotas):
 Plan Cuotas (12) = 8,00
 Cuotas en Abonadas (11) = 8,00
 Cuotas Pendientes (1) = 8,00

Pontos Positivos

- Código de barra simplificado na primeira folha
- Eventos de consumo dividido por blocos, de forma organizada

Pontos Negativos

- Fatura com visual “pesado”, por conter muitas informações
- Letras com fonte pequenas dificultam a leitura
- Muitas informações próximas, apesar dos espaçamentos entre os blocos
- Tabela explicativa com informações minúsculas
- Identificação do cliente no meio da fatura
- Informações do pagamento total e mínimo sem destaque e disposta de maneira muito confusa
- Marca d’água na folha contribui para um visual mais “pesado”

Fatura de instituição financeira da Austrália

Fatura de cartão de crédito da Austrália

Commonwealth Bank
Commonwealth Bank of Australia
ABN 48 123 123 124

Page number Page 1 of 2

1 Statement begins 27 February 2009
Statement ends 26 March 2009

Account no. 5353

Enquiries 13 2221
(24 hours a day, 7 days a week)

2 Payment due date 20 April 2009

3 Minimum amount due \$0.00

MR [REDACTED]
4 R [REDACTED] CE
DUF [REDACTED] 8

MasterCard Statement

Overdue	Opening Balance	New Charges	Payments/Refunds	Closing Balance
\$0.00 4	\$7.03-	+ \$3,520.30 5	- \$3,514.60 6	= \$1.33- 7

Date	Reference Number	Transaction Details	Amount (A\$)
5 Mar 09	8VBVXBH	Cer [REDACTED] US	1,221.00
10 Mar 09	FA62365	Call [REDACTED] S	66.66
11 Mar 09	F1AP75F	Flig [REDACTED]	633.60-
16 Mar 09	FDBW5WB	Ret [REDACTED]	59.63
16 Mar 09	JLRPW2G	CB [REDACTED] 3897 AUS	200.00
16 Mar 09	027KE8J	CB [REDACTED]	1.25 8
13 Mar 09	FL94F6Q	Itun [REDACTED]	7.49
20 Mar 09	FA623MA	Call [REDACTED] S	44.65
19 Mar 09	WYAPFP8	Dhr [REDACTED] SW	32.40
20 Mar 09	JLPDF3F	CB [REDACTED] AUS	40.00
20 Mar 09	02BDGGA	CB [REDACTED]	1.25
21 Mar 09	9TPXRMF	Bwr [REDACTED]	70.98
18 Mar 09	LUZ69YP	Op [REDACTED] S	8.98
23 Mar 09	PUDPDWK	Net [REDACTED]	1,000.00

Credit limit \$2,500 Available credit \$2,501

Payment Options

www.commbank.com.au
Pay your credit card using NetBank, 24 hours a day, 7 days a week.

Call 13 2221 to pay by transferring funds from your other Commonwealth Bank account/s.

MR [REDACTED]
ACCOUNT NUMBER 5 [REDACTED] 00

PAY Biller code: 181
Reference number:

Pontos Positivos

- Fatura com visual “leve”
- Identificação do cliente logo do início da fatura
- Vencimento da fatura com destaque no canto direito da folha
- Eventos de consumo bem organizado e espaçado
- Bom espaçamento de informações com linhas grossas separando os assuntos e sem linhas laterais
- Canais de atendimento disponíveis de forma organizada
- Disponibilização dos limites do cartão de crédito do consumidor

Pontos Negativos

- Sem informação dos encargos que incidem sobre o pagamento mínimo
- Pagamento mínimo com maior destaque perante o pagamento do valor total da fatura
- Informação do valor total da fatura está disposto de maneira confusa

Fatura de instituição financeira do Paquistão



Pontos Positivos

- Identificação do cliente como umas das primeiras informações
- Código de barras simplificado na primeira folha
- Valor total da fatura logo no início da fatura
- Alerta sobre o uso do cartão com grande destaque em bloco vermelho
- Data de vencimento com detaque no alto da fatura
- Formato de conta matemática para explicar o valor total da fatura

Pontos Negativos

- Pagamento mínimo no alto da folha, ao lado do valor total da fatura, sem diferenciação
- Fatura visualmente “carregada” de informações
- Fonte da letra dos títulos dos assuntos com pouco destaque, confundindo a leitura
- Cartão do cliente e informações pessoais sem estar descaracterizadas
- Não apresenta percentual dos encargos que incidem nas faturas

Fatura de instituição financeira de Singapura

Fatura de cartão de crédito de Singapura

STATEMENT DATE: 14 Aug 2015 CREDIT LIMIT: \$6,000.00 MINIMUM PAYMENT: \$202.84 PAYMENT DUE DATE: 03 Sep 2015

Please settle this statement promptly. If minimum payment is not received by 'Payment Due Date', a late payment charge will be levied on each card account. If payment is not made in full, a finance charge of 24.90% per annum (subject to a minimum charge of \$52.50) will be levied on each outstanding balance of each card account from the date each transaction was effected. No finance charge will be levied on new transactions (except Cash Advance transactions) effected after this statement date. Please refer to the last page of statement for more details.

This Statement serves as a TAX INVOICE if GST is charged. Co. Reg. No. GST Registration No.

DATE	DESCRIPTION	AMOUNT (S\$)		
DBS ALTITUDE VISA SIGNATURE CARD NO.: 4119 1100				
03 AUG	PREVIOUS BALANCE	3.20		
	PAYMENT - DBS INTERNET/WIRELESS	3.20 CR		
NEW TRANSACTIONS				
17 JUL	SCOOT PTREMGSSMA1.6.0	1,322.84		
25 JUL	QV BISHAN	6.50		
25 JUL	QV BISHAN	11.50		
29 JUL	QV BISHAN	10.50		
07 AUG	OSM INTERNATIONAL LTD	378.00		
	SUB-TOTAL	1,629.34		
NEW TRANSACTIONS				
24 JUL	HSM SERANGOON NEX	39.80		
08 AUG	ANTONETTE - MANDARIN	92.35		
	SUB-TOTAL	132.15		
	TOTAL	1,761.49		
LIVE FRESH DBS VISA PAYWAVE PLATINUM CARD NO.: 4119 1101				
03 AUG	PREVIOUS BALANCE	234.19		
	PAYMENT - DBS INTERNET/WIRELESS	234.19 CR		
NEW TRANSACTIONS				
14 AUG	D1M1 PREFERRED PAYMENT PLAN12 (10)	.18		
		.14		
INSTALLMENT PLANS SUMMARY				
PLAN	PRINCIPAL AMT	INSTALLMENT MTHS	REMAINING INSTALLMENT	OUTSTANDING AMT
D1M1 PREFERRED PAYMENT PLAN12	\$2,147.30	12	2	\$387.80

Pontos Positivos

- Organização da disposição das informações
- Visual “leve” e bem dividido com barras coloridas
- Vencimento da fatura em destaque no alto da primeira folha
- Informação de limite do cartão de fácil visualização
- Evento e consumo descrito de forma simples e direta

Pontos Negativos

- Informação do pagamento mínimo em destaque na fatura
- Valor total da fatura se encontra no meio da fatura e com pouco destaque (cor cinza claro)
- Muita explicação em texto sobre os percentuais dos encargos que incidem na fatura
- Sem informação dos canais de contato

Fatura de empresas de telefonia brasileira

Fatura de telefonia

 Para mais informações, consulte a área do cliente no site www.claro.com.br/clarotv

EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S/A
Nota Fiscal Fatura de Serviços de Comunicação
MOD-21 VIA ONICA - SERIE 1 Pág. 0001/0001
Claro TV

NOME DO CLIENTE
ENDEREÇO DO CLIENTE

Sua TV por assinatura Via Embratel
agora se chama Claro TV.
O serviço continua o mesmo, com a qualidade
de sempre. Acesse www.claro.com.br/clarotv.

ENDEREÇO DO CLIENTE
CNPJ/CNP: 000.000.000.00
Inscrição Estadual: 00000
Cidade: 00000
Nº Fatura: 000000
Data Emissão: 00/00/0000
Mês Referência: 00/00
Cód. débito automático (Claro TV): 0000

CÓDIGO DO CLIENTE 000/000000000

SUA CONTA VENCE EM 00/00/0000

TOTAL A PAGAR (R\$) 00,00

RESERVADO AO FISCO
ID62.F4E8.45D0.7E87.F988.C725.833F.5A63

INFORMAÇÕES
FIQUE EM DIA COM A CLARO TV E EVITE MULTA DE 2% + JUROS DE 1% AO MÊS. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, INSCRIÇÃO NOS CADASTROS DE SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO CREDITO.
O NÃO PAGAMENTO DE FATURAS EM ABERTO EM ATÉ 15 DIAS DO VENCIMENTO, IMPLICARÁ NA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS. A REATIVAÇÃO OCORRERÁ EM ATÉ 48 HORAS APÓS O RECONHECIMENTO DO PAGAMENTO.
SE O VALOR QUE APARECE NA SUA FATURA ESTIVER DIFERENTE DO SERVIÇO MENSAL QUE VOCE CONTRATO, TRATAR-SE DE UM CÁLCULO DE MENSALIDADE PROPORCIONAL. ISTO ACONTECE NA PRIMEIRA FATURA, OU A CADA VEZ QUE VOCE SOLICITA UMA ALTERAÇÃO NO SEU SERVIÇO.
REGISTROS DE ATENDIMENTO: 89914462, 89180216, 89146448, 86050542, 82972474
Cliente Claro TV agora pode fazer DDD ilimitado com o 21
De fixo para fixo, todo dia, toda hora, para qualquer lugar do Brasil.
21 Ligue agora para 103 21 e inscreva-se.

NOTA FISCAL
TV por Assinatura 000,00
TOTAL DA NOTA FISCAL 000,00
DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS
01/08/2012 a 31/08/2012 Mensalidade TV Pacote Comp Família HD Cinema 000,00
01/08/2012 a 31/08/2012 Mensalidade Canal a La Carte Premiere Combate_2012 000,00
SUB-TOTAL TV por assinatura 000,00
Juros Pagamento em Atraso 000,00
Multa 000,00
SUB-TOTAL Multajuros 000,00
TOTAL A PAGAR 000,00

Caso não ocorra o débito automático em sua conta corrente, utilize esse documento para pagamento nas bancas conveniadas: Banco do Brasil, Banco Cooperativo do Brasil, Banco Cooperativo Sicoob, Banco Mercantil do Brasil, Banco Safra, Banco Banestes, Banco, Banpará, Banriou, Bradesco, Citibank, HSBC, Itaú, Santander, CEF e Lotéricas.

SAC: 106-99 Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala: 0800-970-2150
Caixa Postal: 255 CEP: 13012-970 Campinas - SP

BASE DE CÁLCULO DO ICMS REDUZIDA, CONFORME ART. 1º DO INCIS II DO PARÁGRFO 1º DO ART. 113 DO CTAN/02. CONVENIO ICMS 57/19P. REGIME ESPECIAL PARA OS FISCOS E FURNITEIS (ISS) SOBRE OS VALORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES NÃO REPASSADO AO CLIENTE.

Base de Cálculo (R\$) 00,00 Alíquota 00% Valor do ICMS(R\$) 00,00

AUTENTICAÇÃO MECÂNICA

Debitado por: Claro TV

Debito autorizado pelo assinante, Agência 3584 Banco Santander

Autenticação Mecânica - solicitamos não rasurar, dobrar ou perfurar esta parte da fatura.

Claro TV

CÓDIGO DO CLIENTE 000/000000000

MÊS DE REFERÊNCIA Agosto/0000

DATA DE VENCIMENTO 00/00/0000

TOTAL A PAGAR (R\$) Débito Automático

0000000000 0000000000 0000000000 0000000000



Pontos Positivos

- Separação das informações em blocos
- Valor total e a data de validade em destaque (negrito) no topo da fatura
- Bom espaçamento entre os blocos dos assunto, dividindo bem as informações
- Informações essenciais ao cliente ao lado do resumo da fatura
- Código de barra simplificado na primeira folha

Pontos Negativos

- Letras com fonte muito pequena dificultam a leitura
- Quantidade de informação com letras pequenas, podem indicar que a instituição está escondendo algo do consumidor

Fatura de empresas de telefonia brasileira



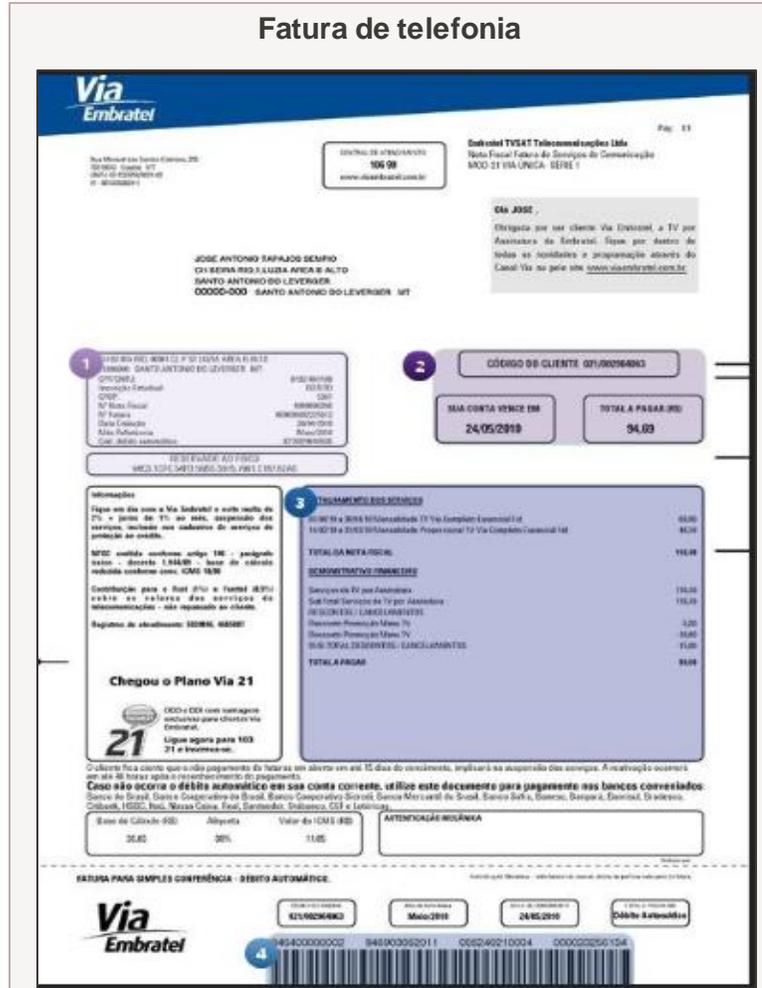
Pontos Positivos

- Destaque para o vencimento da fatura logo no topo da folha
- Destaque para o valor a ser pago logo no topo da fatura
- Informações dos eventos de consumo de forma organizada
- Informações sobre débito automático com destaque
- Bom espaçamento da disposição das informações importantes
- Código de barras simplificado

Pontos Negativos

- Dados do cadastro do consumidor localizado no meio de textos no lado direito, dificultando visualização

Fatura de empresas de telefonia brasileira



Pontos Positivos

- Informações dispostas em blocos, com fácil visualização
- Valor total da fatura com um certo destaque
- Vencimento da fatura com um certo destaque
- Código de barra simplificado
- Eventos de consumo de forma bastante simplificada

Pontos Negativos

- Muita informação desnecessária no topo da fatura
- Letrinhas pequenas em vários locais da fatura, dificultando a leitura
- Cores de fundo pesadas, com fonte de letra escura, dificultando a leitura de clientes em ambientes pouco iluminados

Fatura de empresa brasileira provedora de internet e telefonia

Fatura de televisão por assinatura

NET TELEFONIA E TV

Código: **05/07/2018** Valor: **430,38**

Forma de Pagamento: **boleto bancário**

PARA 2ª VIA DA FATURA, DÉBITO AUTOMÁTICO E DÚVIDAS, ACESSSE WWW.NETCOMBO.COM.BR

Importante: Mensale sem aviso a qualquer tempo. Alterações: Alterar número de telefone, alterar número de telefone de emergência, alterar número de telefone de emergência, alterar número de telefone de emergência. Mensale sem aviso a qualquer tempo. Alterações: Alterar número de telefone, alterar número de telefone de emergência, alterar número de telefone de emergência, alterar número de telefone de emergência.

Descrição	Valor	Total
NET TV	86,03	86,03
NET Virtua -	167,37	167,37
Serviços Móveis	176,98	176,98
Valor Total		430,38

NET TV

Mensalidade NET TV

Sub Total Mensalidade NET TV

Mensalidade Proporcional TV

Alteração Mensalidade TV

Sub Total Alteração Mensalidade TV

Sub Total Mensalidade Proporcional TV

Total NET TV

NET VIRTUA +

Mensalidade NET VIRTUA +

Sub Total Mensalidade NET VIRTUA +

Mensalidade Proporcional NET VIRTUA +

Alteração Mensalidade NET VIRTUA +

Sub Total Alteração Mensalidade NET VIRTUA +

Sub Total Mensalidade Proporcional NET VIRTUA +

Total NET VIRTUA +

Serviços Móveis

Mensalidade Celular

Total Serviços Móveis

Autenticação Mecânica

Pagamento após o vencimento será cobrado juros de mora de 0,033% e multa de 2%. Os encargos de pagamento efetuados após o vencimento serão cobrados na próxima fatura.

84640000004-4 30380296201-7 80705003000-4 00331368115-1

Pontos Positivos

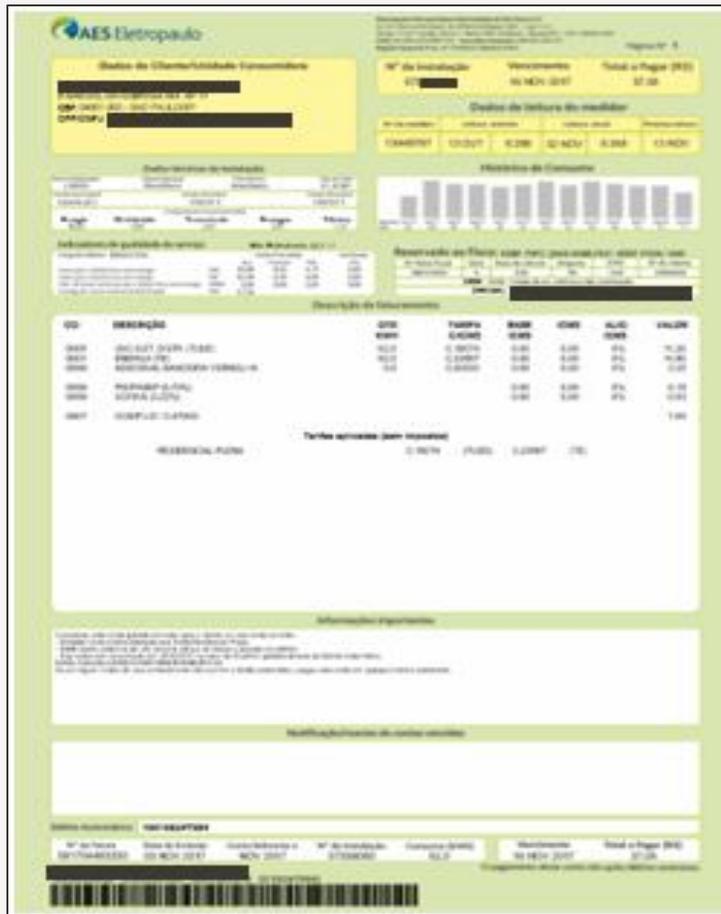
- Separação das informações em blocos
- Valor total e a data de vencimento em destaque (negrito) no topo da fatura
- Resumo do consumo da fatura logo com informações claras e objetivas
- Informações essenciais ao cliente ao lado do resumo da fatura
- Detalhamento dos gastos da fatura em um bloco abaixo do resumo

Pontos Negativos

- Letras pequenas em parte do documento
- Muito informação desnecessária no bloco do código de barras

Fatura de empresa brasileira concessionária de energia elétrica

Fatura de concessionária de energia elétrica



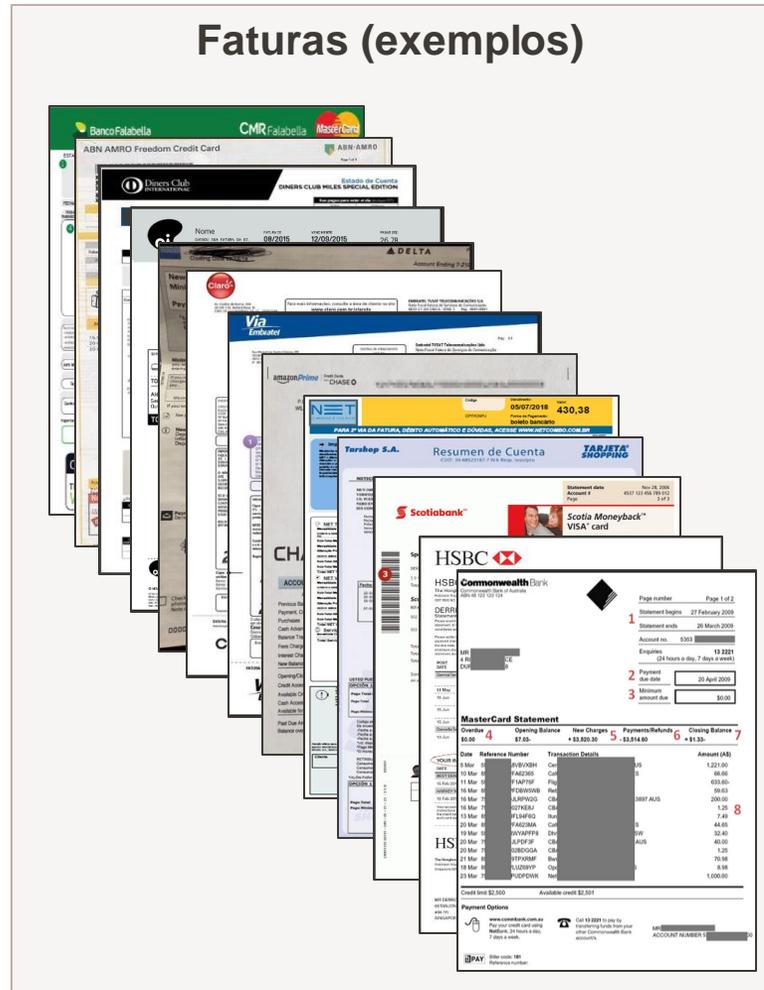
Pontos Positivos

- Fatura dividida por blocos para facilitar a visualização
- Identificação das informações do consumidor no topo da folha
- Eventos de consumo com visual de fácil entendimento, sem linhas e tabelas
- Código de barra simplificado em baixo da folha
- Bom espaçamento entre as informações
- Histórico de consumo (pode ser aplicável para cartão de crédito)
- Valor a pagar e vencimento logo no alto da folha

Pontos Negativos

- Disposição de muita informação na parte de cima da fatura, e pouca informação na parte de baixo, onde pederia ter o espaço melhor aproveitado
- Fonte da letras é muito pequena

Dentre todas as características analisadas, elencamos uma série de atributos que consideramos importante para a decisão do pagamento do consumidor



Conclusão

Após as análises realizadas, foram identificadas algumas características que auxiliaram no desenvolvimento do modelo de apresentações das informações, tais como:

- Visual leve, com espaçamento de informações
- Divisão dos assuntos em blocos
- Alertas sobre consequências de cada tipo de pagamento, de forma destacada e próximo ao assunto que diz respeito
- Principais informações no início da fatura, dando destaque para o que é mais importante para o consumidor, como o valor total da fatura e a data de vencimento
- Código de Barras para pagamento na 1ª folha
- Não destacar o pagamento mínimo ou deixar próximo ao pagamento total da fatura

CONTEÚDO

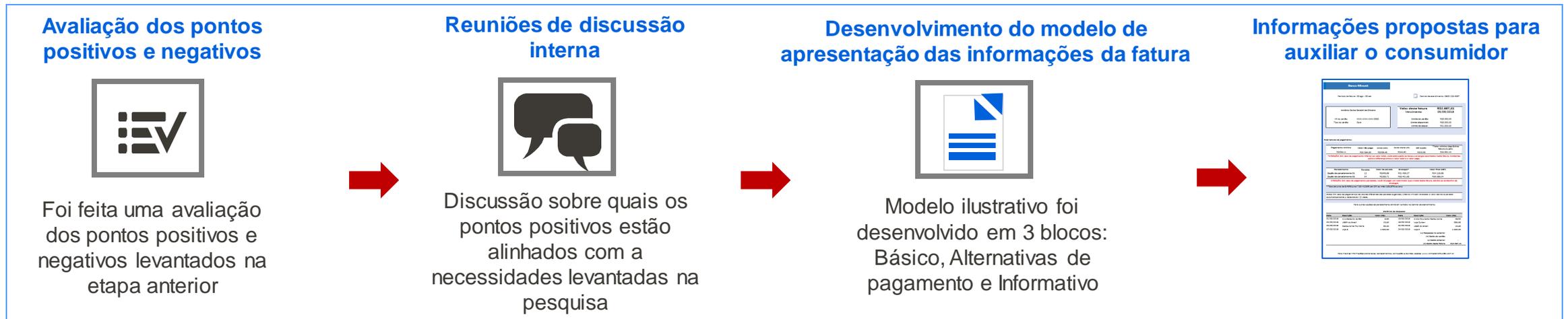
1. Objetivo do projeto
2. Abordagem utilizada
3. Painel resumo do projeto
4. **Resultados das análises**
 - Diagnóstico da fatura
 - Diagnóstico do cidadão
 - Exemplos internacionais e outros segmentos
 - **Resultados**



Com base nas informações capturadas, foi desenvolvido um modelo de apresentação de informações que considera somente o essencial para o consumidor tomar sua decisão

Após a avaliação de boas práticas das faturas avaliadas, elencamos uma série de atributos que são considerados positivos na tomada de decisão do consumidor no pagamento da fatura, que alinhado com os 5 pilares direcionadores serviram para esta etapa de desenvolvimento do modelo de apresentação das informações da fatura.

O modelo desenvolvido é meramente ilustrativo, porém as informações contidas na fatura são todos os pontos considerados relevantes na visão do consumidor, de acordo com a pesquisa realizada



Orientado pelos 5 pilares, o cliente ver informações relevantes e expressadas de maneira de transparente para tomar a decisão de pagamento

- 1 Trazer **informações relevantes e objetivas** para realizar o pagamento da fatura

 - O cliente espera ver um bloco de informações onde se sinalize:
 - valor total e vencimento,
 - limite do cartão,
 - gastos por evento, que inclui as parcelas da anuidade
- 2 Trazer **maior transparência (valores)** para auxiliar na tomada de decisões de como pagar a fatura

 - O cliente espera ver formas alternativas de pagar caso não se possa pagar o total e alertas
 - O cliente espera ver as alternativas que tem para pagar a fatura representada em valores (R\$)
- 3 Trazer **maior simplicidade** das informações que ajudem a tomada de decisões

 - O cliente espera entender as informações sem maiores explicações
- 4 Trazer **maior organização das informações** para visualizar o que é relevante

 - O cliente espera ver as informações distribuídas em blocos e por ordem de relevância
 - Bloco Essencial
 - Bloco de alternativas
 - Bloco informativo

Orientado pelos 5 pilares, a apresentação das informações foi desenvolvida considerando a relevância identificada nos focus group e aspectos regulatórios

Ilustrativo

Bloco essencial

Bloco de alternativas de pagamento

Bloco informativo

Banco Minsoit

Período da fatura: 05 ago - 05 set Central de atendimento: 0800 333 4567

André Carlos Zanetti de Oliveira

Nº do cartão: XXXX-XXXX-XXXX-5532
Tipo do cartão: Gold

Valor desta fatura
Vencimento: **R\$2.687,41**
05/09/2018

Limite do cartão: R\$5.500,00
Limite disponível: R\$5.500,00
Limite de saque: R\$1.500,00

Alternativas de pagamento:

Pagamento mínimo	Valor não pago	Juros (10%)	Juros mora (5%)	IDF (0,45%)	*Valor mínimo da próxima fatura (2,00x)
R\$403,11	R\$2.284,30	R\$228,43	R\$114,21	R\$11,82	R\$2.551,10

*ATENÇÃO: Em caso de pagamento inferior ao valor total, você está sujeito às taxas e encargos apontados nesta fatura, incidentes sobre a diferença entre o valor total e o valor pago.

Parcelamento	Parcelas	Valor da parcela	Encargos*	Valor final (CET)
Opção de parcelamento 01	12	R\$242,89	R\$1.429,37	R\$4.126,68
Opção de parcelamento 02	24	R\$125,71	R\$1.401,63	R\$5.028,04

*ATENÇÃO: Em caso de pagamento parcelado, você irá pagar um valor maior que o total desta fatura, devido ao acréscimo de encargos.

*Taxa de juros de 8,49% (juros 7,90 + 0,59% de IOF) ao mês (102,87% ao ano)

Aviso: Em caso de pagamentos de valores diferentes das parcelas sugeridas, o Banco Minsoit irá abater o valor devido e parcelar automaticamente o restante em 12 vezes.

Descontando opções de parcelamento, entre em contato no Central de atendimento

Histórico de despesas

Data	Descrição	Valor (R\$)	Data	Descrição	Valor (R\$)
01/05/2018	Anuidade do cartão	2,90	15/05/2018	Arroz Dourado Restaurante	28,30
02/05/2018	UBER do Brasil	15,30	18/05/2018	Loja Quban	563,36
02/05/2018	Restaurante Tia Maria	35,00	21/05/2018	UBER do Brasil	15,25
07/05/2018	Loja S	1.000,00	24/05/2018	Loja S	1.000,00
			(-) Despesas no exterior		
			(-) Saldo do cartão		
			(+/-) Saldo anterior		-
			(+/-) Saldo desta fatura		R\$2.687,41

Para maiores informações sobre taxas, parcelamentos, pontuação e dívidas, acesse: www.nomedaInstituição.com.br

Principais características:

- Visual leve, com espaçamento de informações
- Divisão dos assuntos em blocos
- Aderência aos aspectos regulatórios
- Endereçamento das maiores dificuldades dos consumidores
- Frases e explicações simples, de fácil entendimento e objetivas
- Transparência de valores

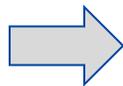
minsoit
by Indra

69

Como conclusão, as informações dispostas no modelo podem servir como orientadores para contribuir com um melhor entendimento das faturas pelos consumidores

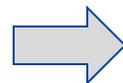
Principais conclusões

Relevância



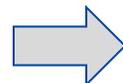
- Expor o que é relevante para o consumidor de forma destacada
- Alertar o usuário sobre consequências das alternativas de pagamento
- Não trazer informações que venham a confundir ou poluir a fatura visualmente

Objetividade



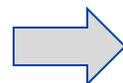
- Expor o pagamento do valor total com grande destaque na fatura, logo como primeiro item a ser visualizado no alto da folha
- Informar os encargos em valores (R\$) facilita o entendimento dos consumidores

Simplicidade



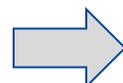
- Utilizar linguagem de fácil entendimento, amigável, com mensagens simples e objetivas

Organização



- Não poluir a fatura com informações demais (não relevantes) para o consumidor
- Disponibilizar em informações com espaçamento
- Utilizar o formato de blocos para auxiliar no entendimento dos assuntos

Transparência



- Continuar a expor as taxas e percentuais que incidem sobre os valores na fatura
- Expor os valores em (R\$) tanto de encargos, quanto de Custo Efetivo Total (CET)
- Continuar expondo canais de atendimento



Com essas sugestões, acreditamos que a fatura poderá atingir o objetivo esperado de:

Auxiliar melhor o consumidor no entendimento e decisão da melhor forma de pagamento

E como consequência do projeto, deixamos alguns questionamentos para reflexão

O envio das faturas de cartões de crédito devem ser para todos os segmentos de clientes?

As taxas informadas em percentuais são a melhor forma de educar financeiramente o cliente?

A fatura é o canal mais adequado para disponibilizar informações financeiras de alta complexidade (CET)?

A fatura é o canal mais adequado para disponibilizar informações dinâmicas como por exemplo, eventos de consumo?

Por que o cartão de crédito é a única modalidade de crédito em que o regulador orienta o envio de uma fatura?

Com a amplitude de novos canais eletrônicos e com a ampla aceitação por parte dos clientes, por que não limitar o envio da fatura?

minsait
by Indra

impact to go
