



PESQUISA 2021

O PAPEL DO CRÉDITO EM UM MOMENTO DE RETOMADA

 +  opinion box

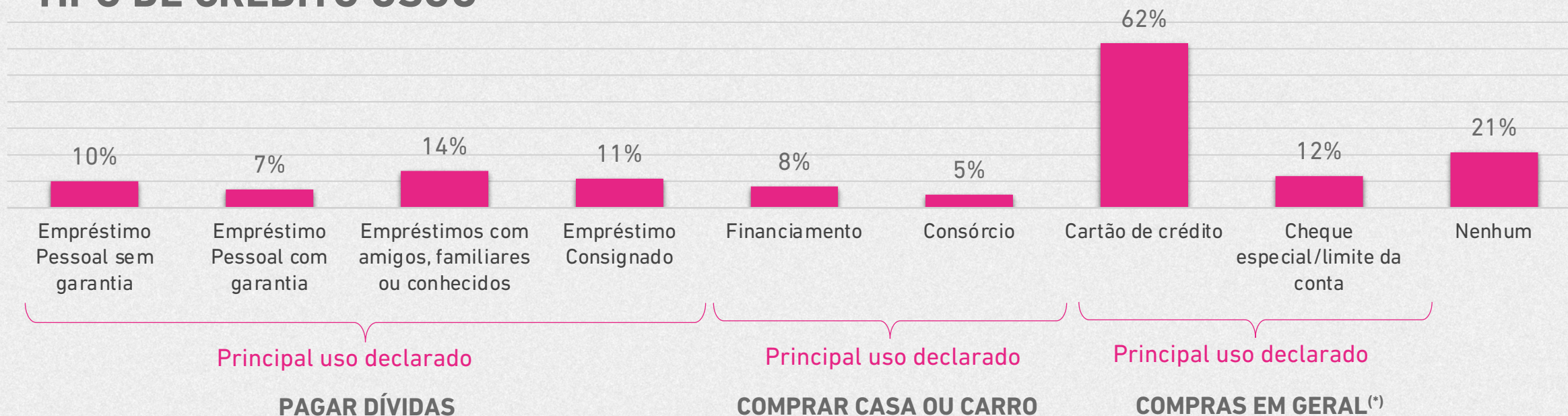


A **SERASA**, em parceria com a **OPINION BOX**, buscou entender como tem sido a **busca por crédito** durante a pandemia e qual é a percepção dos brasileiros sobre o seu papel para a retomada.

Uma necessidade para a maioria

Muitos têm buscado crédito como solução para problemas financeiros, sendo que **79%** utilizou alguma fonte durante a pandemia e o principal crédito utilizado foi o do **CARTÃO DE CRÉDITO**. O principal motivo para buscar crédito no mercado varia de acordo com o crédito acessado.

TIPO DE CRÉDITO USOU



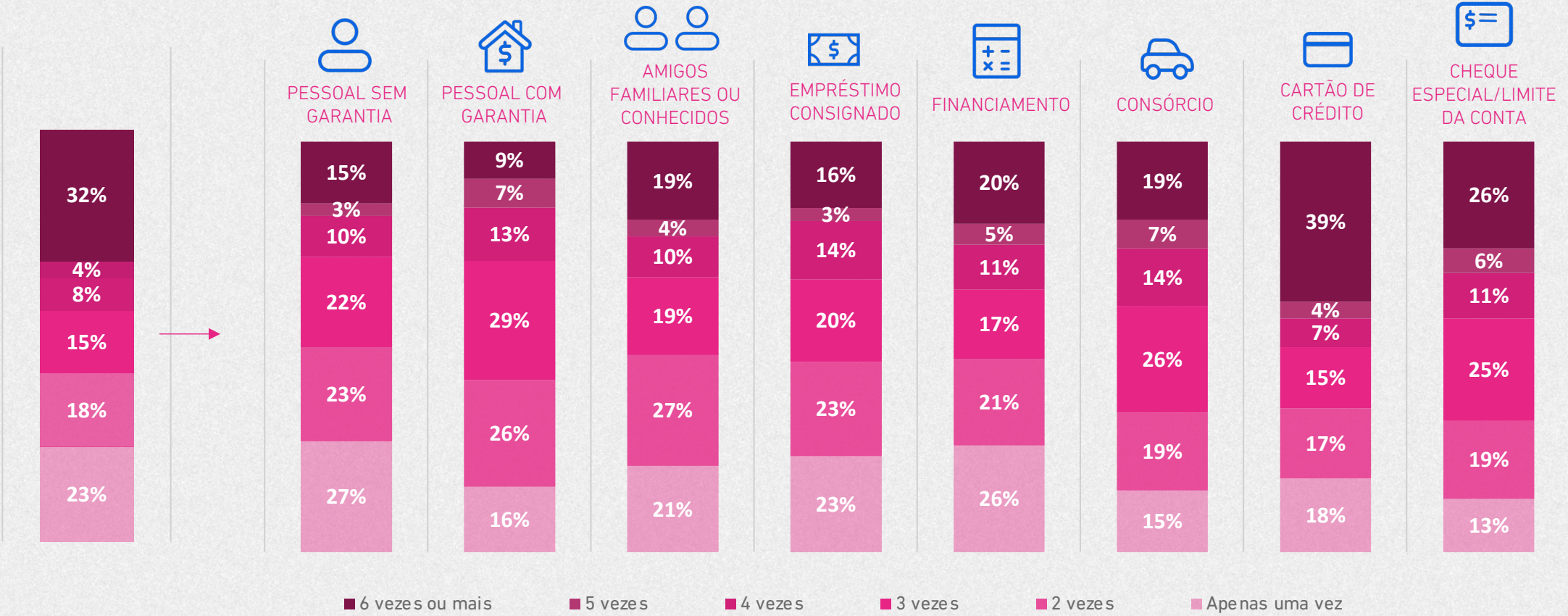
(*) Comprar itens essenciais (alimentos, higiene pessoal, etc) / Comprar produtos para mim ou para outras pessoas



PERGUNTAS: QUAIS AS FONTES DE CRÉDITOS VOCÊ UTILIZOU DURANTE A PANDEMIA? / PENSANDO NAS FONTES DE CRÉDITOS QUE VOCÊ UTILIZOU DURANTE A PANDEMIA VOCÊ DIRIA QUE USOU... / VOCÊ USOU O [FONTE DE CRÉDITO] PARA... / E COMO ESTÁ O PAGAMENTO DO [FONTE DE CRÉDITO] QUE VOCÊ UTILIZOU?

Com que frequência utilizaram crédito?

Entre os **79%** que utilizaram alguma fonte durante a pandemia, **32%** usou **6 VEZES OU MAIS**



PERGUNTAS [APENAS PARA QUEM UTILIZOU ALGUM TIPO DE CRÉDITO DURANTE A PANDEMIA] PENSANDO NAS FONTES DE CRÉDITOS QUE VOCÊ UTILIZOU DURANTE A PANDEMIA VOCÊ DIRIA QUE USOU... [POR TIPO DE CRÉDITO]

Onde as pessoas têm buscado informações sobre crédito

Durante a pandemia, as pessoas buscaram ou têm buscado informações sobre crédito através de meios online, com destaque para **sites e aplicativos de bancos tradicionais e digitais**

52% Diretamente no site ou aplicativos dos bancos digitais

24% Diretamente na agência presencial dos bancos

50% Diretamente no site ou aplicativos dos bancos tradicionais

21% Diretamente no site ou app de fintechs de crédito

46% Pesquisa no Google

20% Blogs sobre finanças

30% Redes sociais

16% No site do Banco Central (SCR)

25% Empresas de análise e informações sobre crédito

2% Outro

25% Influenciadores digitais que falam sobre o tema

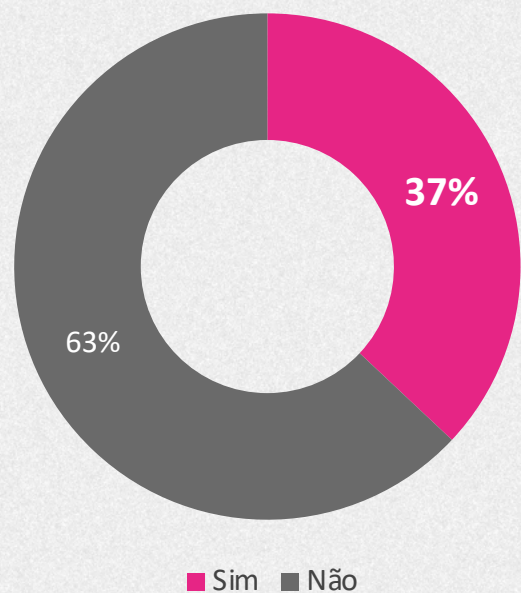


PERGUNTA PARA QUEM BUSCOU INFORMAÇÕES – PRIMEIRA MARCADA]: POR ONDE VOCÊ BUSCOU OU TEM BUSCADO INFORMAÇÕES SOBRE AS DIFERENTES FONTES DE CRÉDITOS OFERECIDOS PELO MERCADO? COMECE SELECIONANDO O PRINCIPAL LOCAL, DEPOIS O SEGUNDO E ASSIM POR DIANTE.

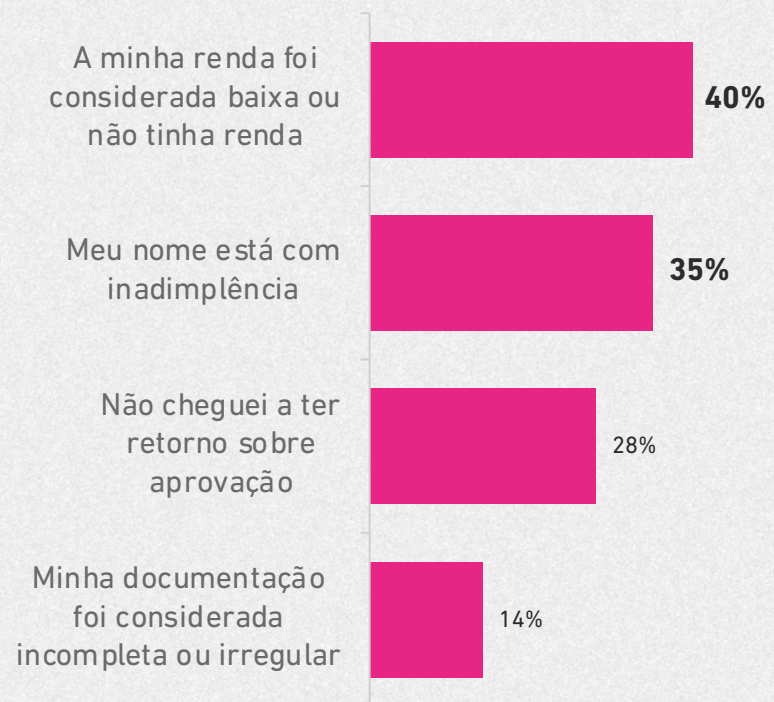
A busca por alternativas

37% dos brasileiros tiveram **CRÉDITO RECUSADO** nesse período. Após a negativa, **37% buscaram em bancos digitais**, já **28% desistiram de procurar crédito**

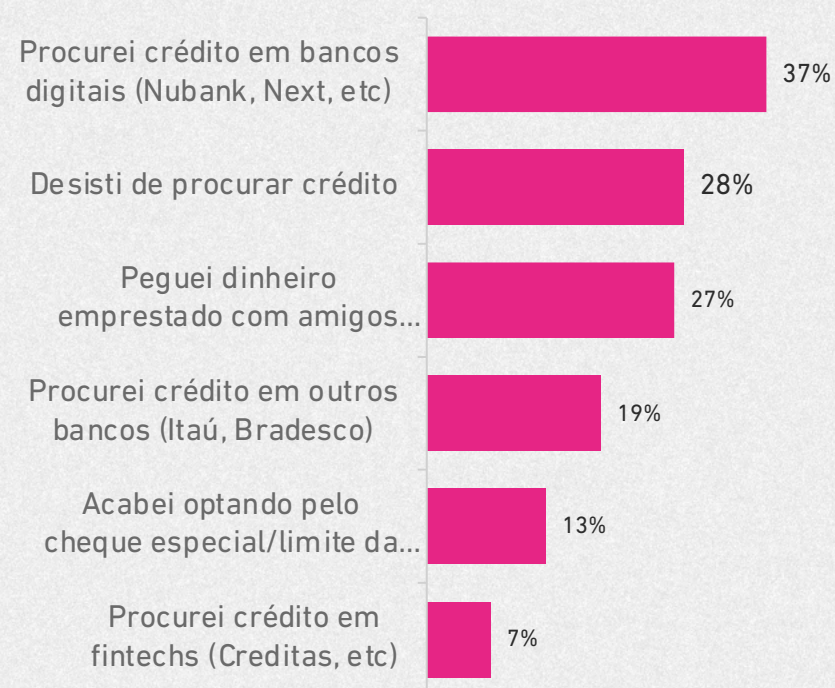
TEVE CRÉDITO RECUSADO 🙄



MOTIVO DA RECUSA 😞



O QUE FEZ DEPOIS 🤔



PERGUNTAS: VOCÊ TEVE CRÉDITO RECUSADO DURANTE A PANDEMIA? / E POR QUAL OU QUAIS MOTIVOS O SEU CRÉDITO FOI RECUSADO? / DEPOIS QUE SEU CRÉDITO FOI RECUSADO, O QUE VOCÊ FEZ?

Houve dificuldades na busca pelo crédito?

Cerca de 48% das pessoas afirmaram que não tiveram problemas na busca pelo crédito. Para aqueles que tiveram dificuldades, foram pontuadas a percepção sobre maior burocracia das instituições financeiras, falta de uma **plataforma que facilitasse o processo de simulação e parcelas que coubessem no bolso**

48% Não tive nenhuma dificuldade

20% As instituições financeiras ficaram mais burocráticas na hora de aprovar o crédito isso aumentou o tempo da aprovação me deixando impaciente

19% Senti falta de uma plataforma que facilitasse o processo e possibilitasse fazer comparações entre as empresas

18% Tive que fazer várias simulações até encontrar uma parcela que pudesse pagar com a minha renda

15% Tive que fazer várias simulações em empresas diferentes para encontrar a que possuía melhor taxa

10% Tive que enviar várias vezes a documentação, pois as informações não ficaram claras durante o processo

1% Outro



PERGUNTA APENAS PARA QUEM UTILIZOU ALGUM TIPO DE CRÉDITO DURANTE A PANDEMIA]: QUAIS DIFICULDADE VOCÊ TEVE NO MOMENTO DE CONSEGUIR O SEU CRÉDITO? PODE SELECIONAR MAIS DE UMA OPÇÃO.

E durante esse momento, quais seriam os facilitadores na busca pelo crédito?

As plataformas digitais, mesmo por vezes ainda não sendo a solução mais utilizada, já começam a se destacar pela facilidade de uso e posicionamento de marca.

A variedade de oferta de crédito e segurança dos dados em transações digitais das empresas são aspectos percebidos como positivos.



71%

Acreditam que as empresas que oferecem maior diversidade de crédito conseguem se destacar no mercado

58%

Acreditam que as plataformas digitais de crédito tem oferecido melhores condições de pagamento e facilidade na hora de buscar crédito

55%

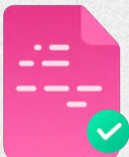
Percebem que as instituições financeiras têm se preocupado mais com a segurança dos dados pelo maior volume de transações digitais nesse período



PERGUNTAS AGORA VOU TE MOSTRAR ALGUMAS FRASES E GOSTARIA QUE ME DISSESSE O QUANTO CONCORDA COM CADA UMA DELAS.



COMO CADA PERFIL
**CONSUME
CRÉDITO?**



O consumo de crédito de **HOMENS** e **MULHERES** durante a pandemia foi muito similar, percebe-se porém, que o **LIMITE** do cartão de crédito de homens é superior ao das mulheres.

HOMEM

85%
POSSUI CARTÃO
DE CREDITO

68%
MAIS DE DOIS



80%
UTILIZOU ALGUMA
FONTE DE CRÉDITO
DURANTE A PANDEMIA

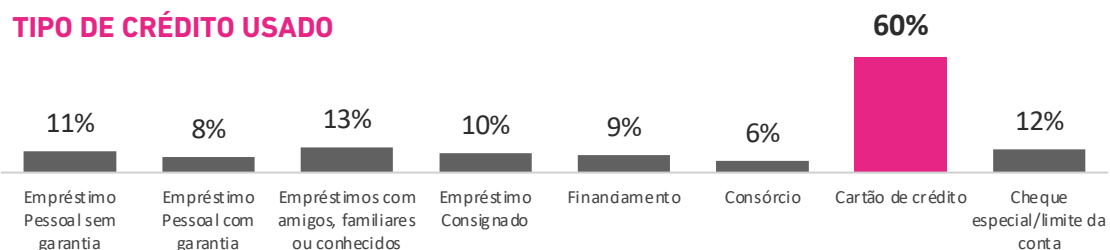


55%
TEVE DIFICULDADE
PARA CONSEGUIR
CRÉDITO



39%
TEVE CRÉDITO
NEGADO

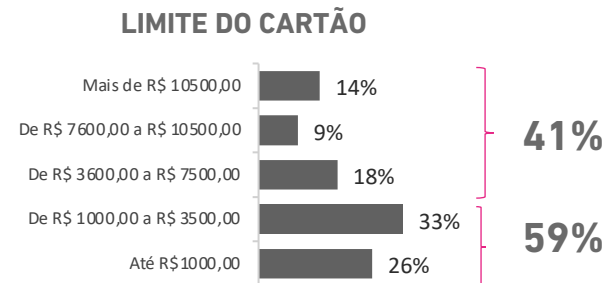
TIPO DE CRÉDITO USADO



MULHER

80%
POSSUI CARTÃO
DE CREDITO

64%
MAIS DE DOIS



78%
UTILIZOU ALGUMA FONTE
DE CRÉDITO DURANTE A
PANDEMIA

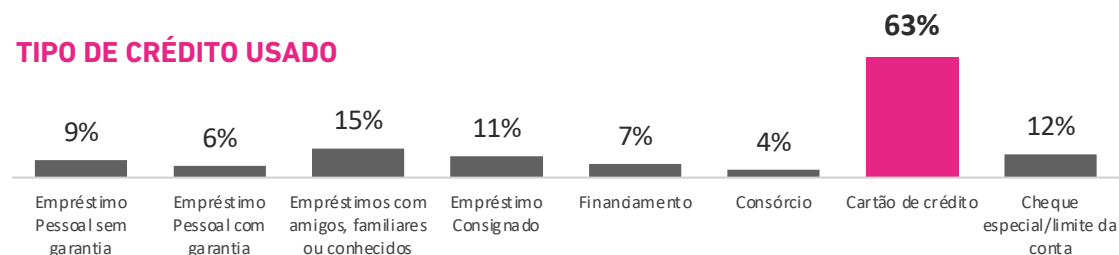


50%
TEVE DIFICULDADE
PARA CONSEGUIR
CRÉDITO



35%
TEVE CRÉDITO
NEGADO

TIPO DE CRÉDITO USADO



PERGUNTAS: VOCÊ TEM CARTÃO DE CRÉDITO? / QUANTOS CARTÕES DE CRÉDITO VOCÊ POSSUI? / PENSANDO EM TODOS OS CARTÕES DE CRÉDITO QUE VOCÊ POSSUI, VOCÊ DIRIA QUE A MÉDIA DE LIMITE TOTAL PARA FAZER COMPRAS É? / QUAIS AS FONTES DE CRÉDITOS VOCÊ UTILIZOU DURANTE A PANDEMIA? / QUAIS DIFICULDADE VOCÊ TEVE NO MOMENTO DE CONSEGUIR O SEU CRÉDITO? / VOCÊ TEVE CRÉDITO RECUSADO DURANTE A PANDEMIA?



Já entre quem **TEM** e **NÃO TEM CARTÃO DE CRÉDITO**, as diferenças foram significativas. Quem **TEM** cartão de crédito é um público mais velho, com maior renda e que acessou mais crédito durante a pandemia.

TEM CARTÃO DE CRÉDITO

74%

TEM MAIS DE 24 ANOS

61%

É DA CLASSE ABC

99%

TEM CONTA EM BANCO

88%

UTILIZOU ALGUMA FONTE DE CRÉDITO DURANTE A PANDEMIA



51%

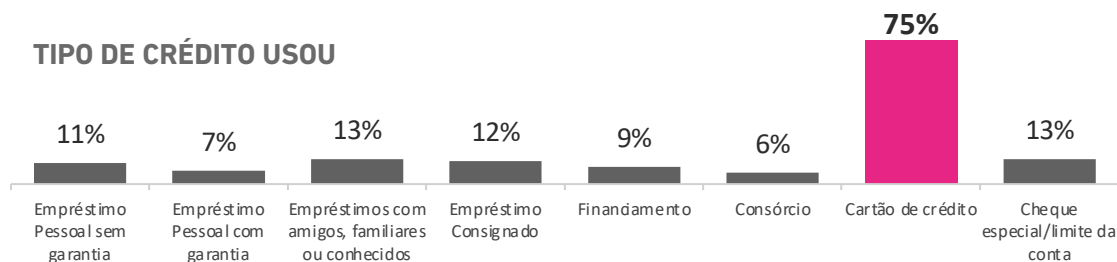
TEVE DIFICULDADE PARA CONSEGUIR CRÉDITO



35%

TEVE CRÉDITO NEGADO

TIPO DE CRÉDITO USOU



NÃO TEM CARTÃO DE CRÉDITO

66%

TEM MAIS DE 24 ANOS

34%

É DA CLASSE ABC

89%

TEM CONTA EM BANCO

37%

UTILIZOU ALGUMA FONTE DE CRÉDITO DURANTE A PANDEMIA



67%

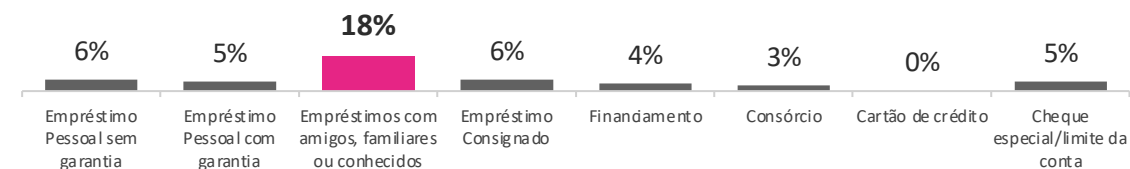
TEVE DIFICULDADE PARA CONSEGUIR CRÉDITO



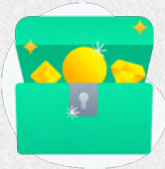
46%

TEVE CRÉDITO NEGADO

TIPO DE CRÉDITO USOU



PERGUNTAS: IDADE / CLASSE SOCIAL / ATUALMENTE, VOCÊ POSSUI CONTA BANCÁRIA? / QUAIS AS FONTES DE CRÉDITOS VOCÊ UTILIZOU DURANTE A PANDEMIA? / QUAIS DIFICULDADE VOCÊ TEVE NO MOMENTO DE CONSEGUIR O SEU CRÉDITO? / VOCÊ TEVE CRÉDITO RECUSADO DURANTE A PANDEMIA?

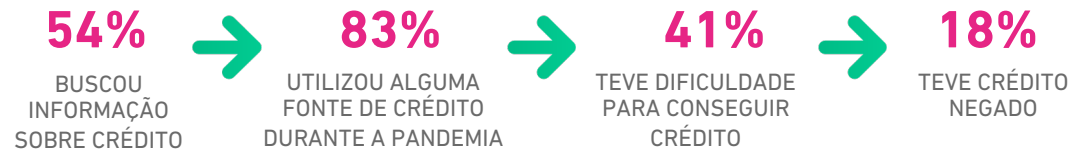
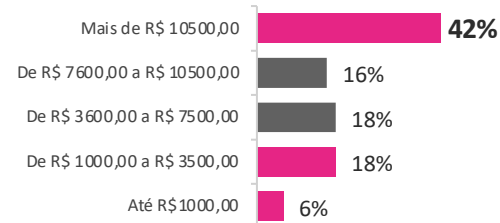


Entre as classes **AB** e **CDE**, o que mais chama atenção é o maior acesso ao crédito: a classe **AB**, mesmo buscando menos informação que a classe **CDE**, têm menos dificuldade para conseguir crédito e teve menos crédito negado.

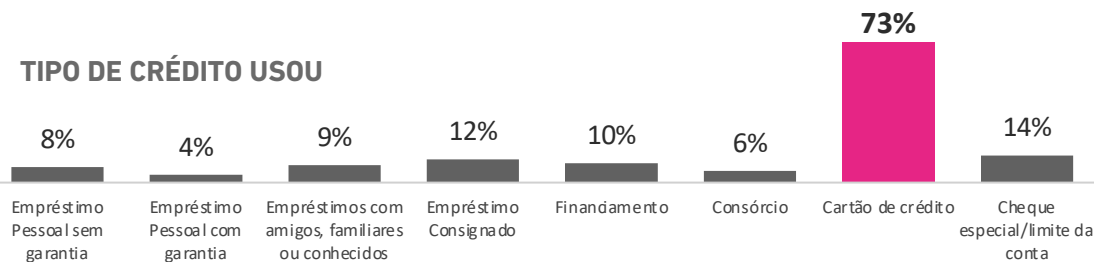
AB (RENDA FAMILIAR ACIMA DE 5 SALÁRIOS MÍNIMOS)

95%
POSSUI CARTÃO DE CREDITO

74%
MAIS DE DOIS



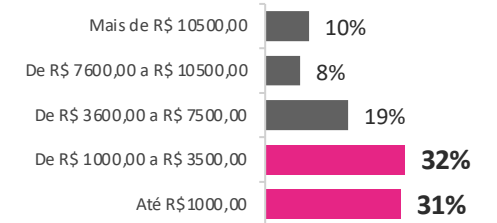
TIPO DE CRÉDITO USOU



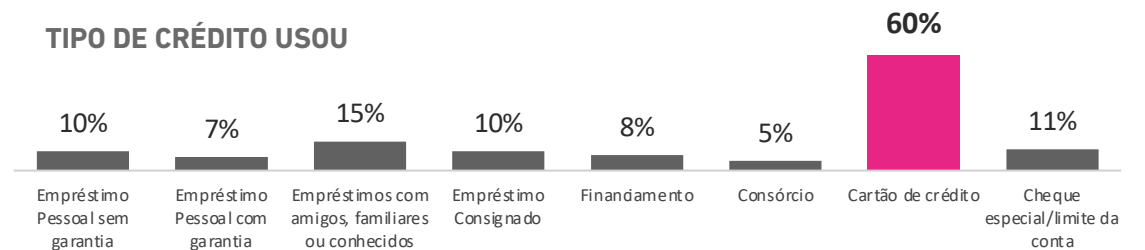
CDE (RENDA FAMILIAR ATÉ 5 SALÁRIOS MÍNIMOS)

79%
POSSUI CARTÃO DE CREDITO

64%
MAIS DE DOIS



TIPO DE CRÉDITO USOU



PERGUNTAS: IDADE / CLASSE SOCIAL / VOCÊ TEM CARTÃO DE CRÉDITO? / QUANTOS CARTÕES DE CRÉDITO VOCÊ POSSUI? / PENSANDO EM TODOS OS CARTÕES DE CRÉDITO QUE VOCÊ POSSUI, VOCÊ DIRIA QUE A MÉDIA DE LIMITE TOTAL PARA FAZER COMPRAS É? / VOCÊ BUSCOU OU TEM BUSCADO ALGUMA INFORMAÇÃO SOBRE AS DIFERENTES FONTES DE CRÉDITOS OFERECIDOS PELO MERCADO? / QUAIS AS FONTES DE CRÉDITOS VOCÊ UTILIZOU DURANTE A PANDEMIA? / QUAIS DIFICULDADE VOCÊ TEVE NO MOMENTO DE CONSEGUIR O SEU CRÉDITO? / VOCÊ TEVE CRÉDITO RECUSADO DURANTE A PANDEMIA?



E O QUE VAI MUDAR COM O

TÉRMINO DA PANDEMIA?

E quais são as expectativas para o período de retomada

62%

Pretendem utilizar alguma fonte de crédito para o período de retomada



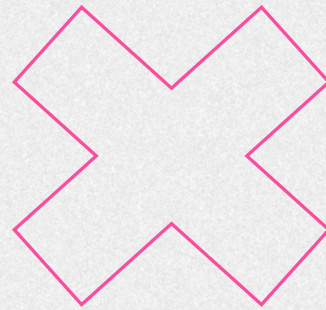
PERGUNTA: QUAIS AS FONTES DE CRÉDITOS VOCÊ PRETENDE UTILIZAR COM O FIM DA PANDEMIA PARA COLOCAR AS CONTAS EM DIA?

O crédito como possível solução

Mesmo concordando que as taxas de juros estão mais altas nesse momento, as pessoas ainda assim entendem que **o crédito será importante para a recuperação financeira**

59%

Da pessoas têm a percepção de que **as taxas de juros** estão mais altas



63%

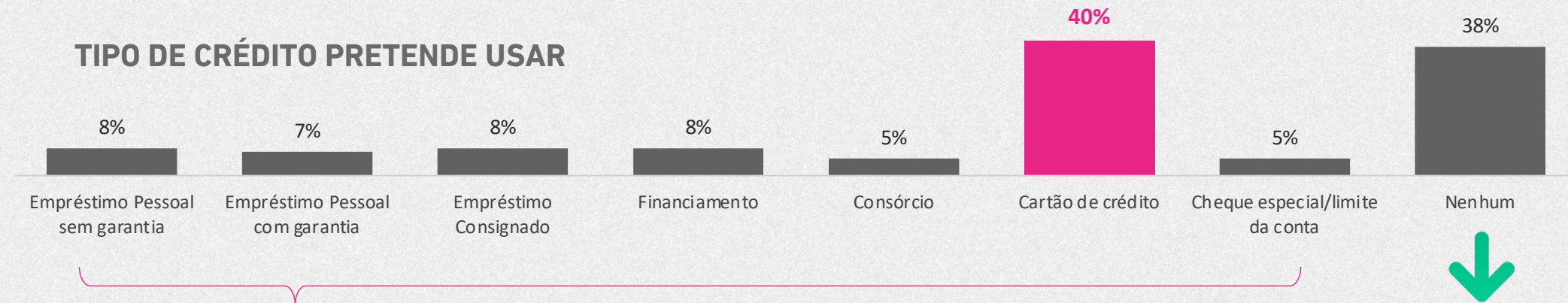
Acham que o crédito será importante para a **recuperação financeira**



PERGUNTAS: O QUANTO VOCÊ CONCORDA QUE O CRÉDITO SERÁ IMPORTANTE PARA VOCÊ SE RECUPERAR FINANCEIRAMENTE APÓS O FIM DA PANDEMIA? / AS TAXAS DE JUROS DURANTE A PANDEMIA ESTÃO MAIS ALTAS

Após a pandemia, **62%** pretende utilizar alguma fonte de crédito, sendo que o **CARTÃO DE CRÉDITO** continua como a fonte mais procurada. E, se tiverem que buscar crédito, os **BANCOS TRADICIONAIS** e **DIGITAIS** serão os recursos mais procurados.

TIPO DE CRÉDITO PRETENDE USAR

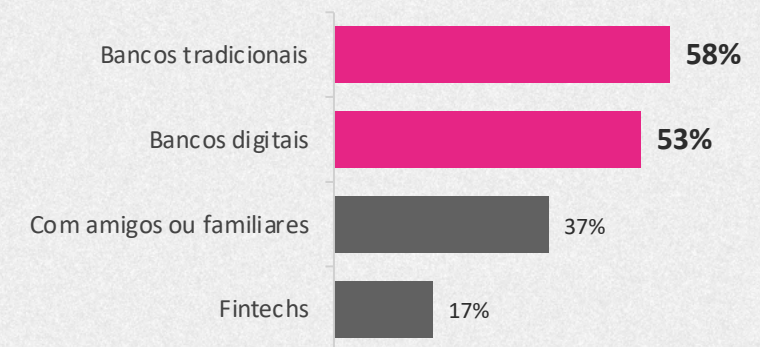


ENTRE OS 62% QUE PRETENDE UTILIZAR ALGUM TIPO DE CRÉDITO, QUAIS SERÃO AS FONTES MAIS BUSCADAS?

- 54% Diretamente no site ou app dos bancos digitais
- 44% Diretamente no site ou app dos bancos tradicionais
- 30% Diretamente na agência presencial dos bancos
- 28% Pesquisa no Google
- 23% Empresas de análise e informações sobre crédito

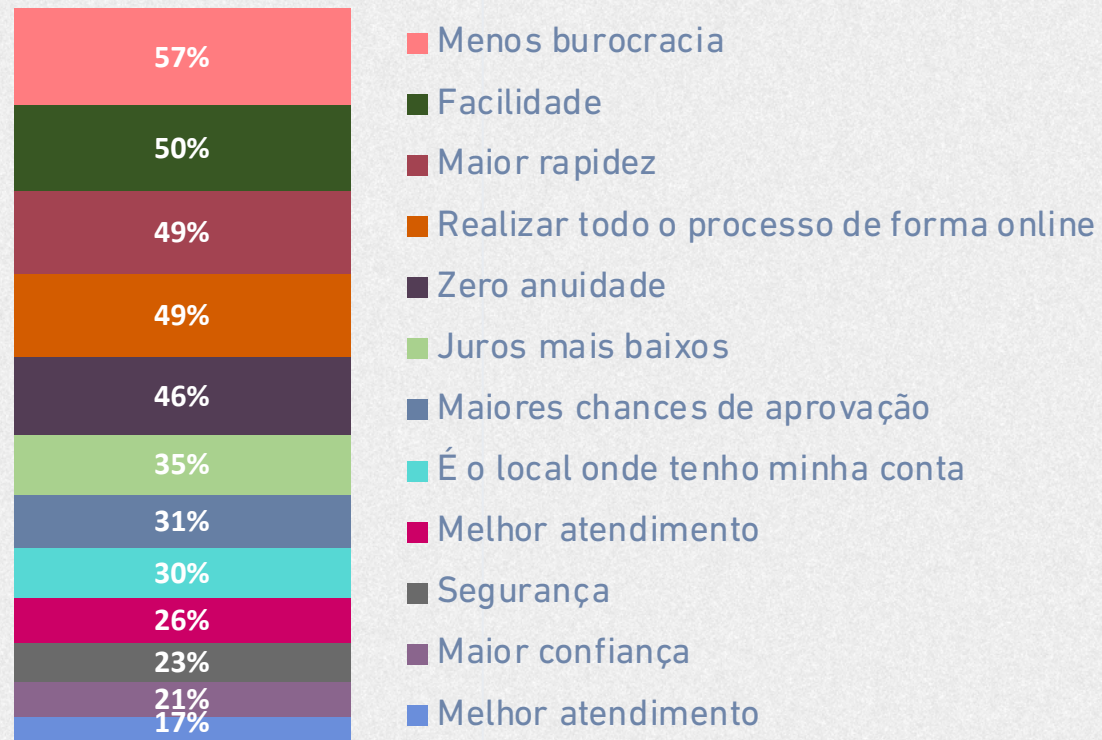
- 20% Diretamente no site ou app de fintechs de crédito
- 20% Redes sociais
- 17% Influenciadores digitais que falam sobre o tema
- 16% No site do Banco Central (SCR)
- 15% Blogs sobre finanças
- 3% Outro

ENTRE OS 38% QUE NÃO PRETENDE UTILIZAR ALGUM TIPO DE CRÉDITO, CASO FOSSEM BUSCAR, QUAIS SERIAM AS FONTES MAIS PROCURADAS?



PERGUNTAS: QUAIS AS FONTES DE CRÉDITOS VOCÊ PRETENDE UTILIZAR COM O FIM DA PANDEMIA PARA COLOCAR AS CONTAS EM DIA? / E SE VOCÊ TIVESSE QUE BUSCAR CRÉDITO, ONDE VOCÊ BUSCARIA? / ONDE VOCÊ PRETENDE PROCURAR ESSE CRÉDITO? COMECE SELECIONANDO O PRINCIPAL LOCAL, DEPOIS O SEGUNDO E ASSIM POR DIANTE.

Para aqueles que pretendem procurar crédito nos bancos digitais ou fintechs, os principais motivos são a percepção de menor burocracia e facilidade do processo.



Já para quem pretende recorrer aos bancos tradicionais, a facilidade de ter a conta no banco e a percepção de confiança e segurança são os principais motivos apontados

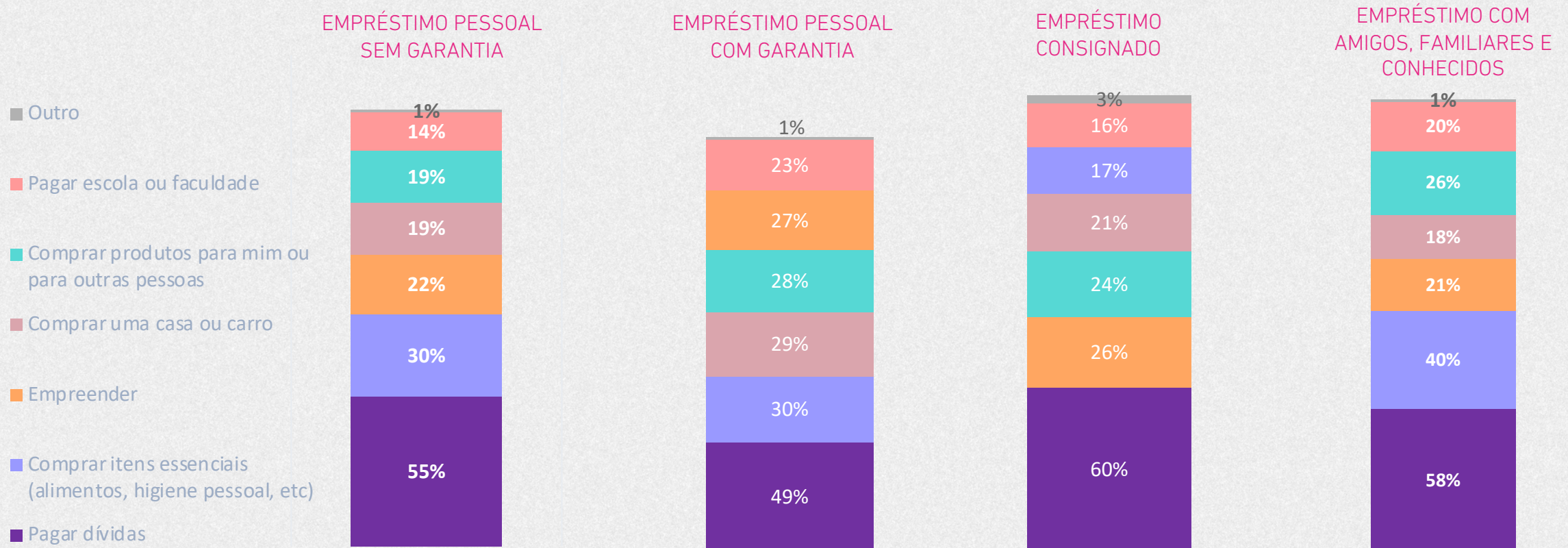
- 52%** É local onde já tenho a minha conta
- 39%** Maior confiança
- 38%** Segurança
- 27%** Facilidade
- 27%** Maiores chances de aprovação
- 20%** Juros mais baixos
- 17%** Maior rapidez
- 16%** Menos burocracia
- 16%** Zero anuidade
- 15%** Melhor atendimento
- 9%** Prefiro pesquisar presencialmente na agência física
- 1%** Outro



PERGUNTAS: [APENAS PARA QUEM VAI PROCURAR BANCOS DIGITAIS OU FINTECHS COMO A PRINCIPAL] E POR QUAIS MOTIVOS VOCÊ PRETENDER PROCURAR UM BANCO DIGITAL OU FINTECHS? PODE SELECIONAR MAIS DE UMA OPÇÃO / E POR QUAIS MOTIVOS VOCÊ PRETENDER PROCURAR UM BANCO TRADICIONAL? PODE SELECIONAR MAIS DE UMA OPÇÃO

Como será a tomada por empréstimo

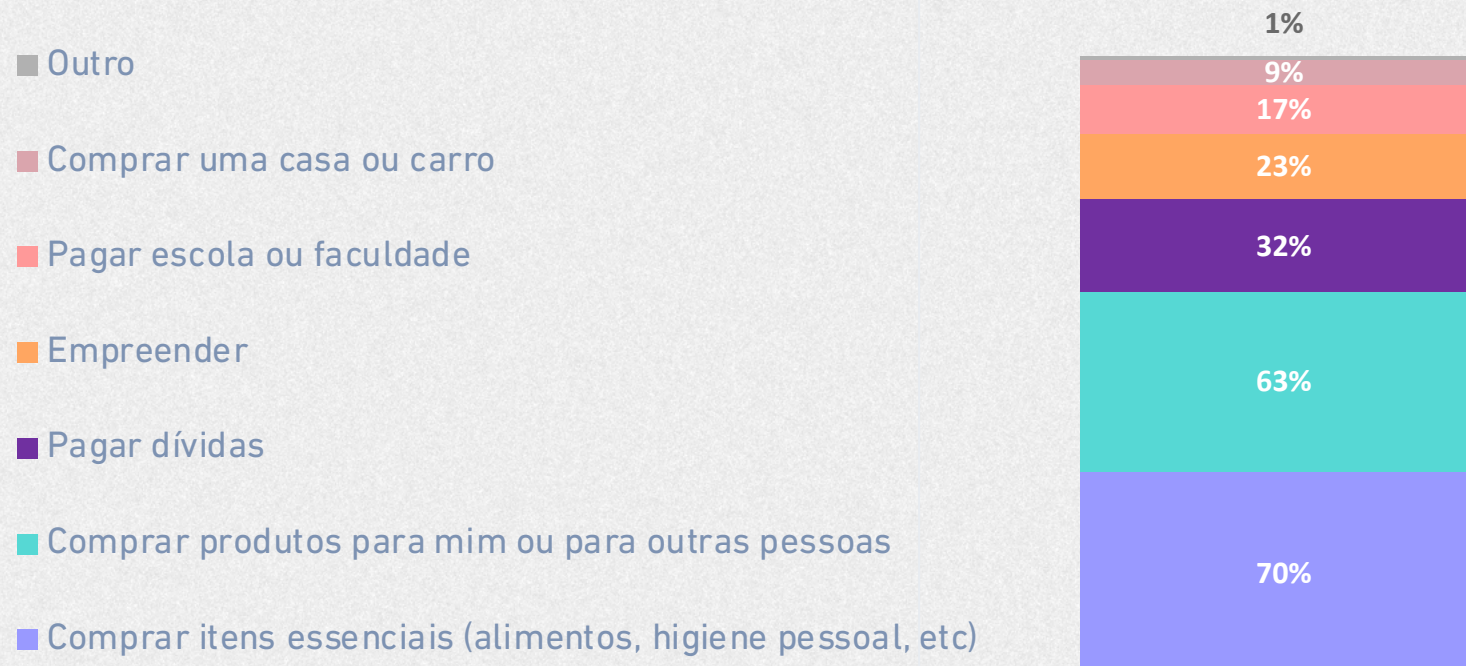
A procura por empréstimo no período de retomada terá como principal intenção o pagamento de dívidas. Entretanto, também aparecem outras razões, como a **compra de itens essenciais, empreendedorismo e compra de carro ou imóvel**



PERGUNTAS: QUAIS AS FONTES DE CRÉDITOS VOCÊ PRETENDE UTILIZAR COM O FIM DA PANDEMIA PARA COLOCAR AS CONTAS EM DIA? PODE SELECIONAR MAIS DE UMA OPÇÃO / [APENAS PARA QUEM PRETENDE UTILIZAR ALGUM TIPO DE CRÉDITO] VOCÊ PRETENDE UTILIZAR [FONTE DE CRÉDITO] PARA... PODE SELECIONAR MAIS DE UMA OPÇÃO

E o cartão de crédito?

A intenção de busca por cartão de crédito será principalmente para compras em geral. Mas, para alguns, também será destinado para **o pagamento de dívidas e para empreender**



PERGUNTAS: QUAIS AS FONTES DE CRÉDITOS VOCÊ PRETENDE UTILIZAR COM O FIM DA PANDEMIA PARA COLOCAR AS CONTAS EM DIA? PODE SELECIONAR MAIS DE UMA OPÇÃO / [APENAS PARA QUEM PRETENDE UTILIZAR ALGUM TIPO DE CRÉDITO] VOCÊ PRETENDE UTILIZAR [FUNTE DE CRÉDITO] PARA... PODE SELECIONAR MAIS DE UMA OPÇÃO

Principais **INSIGHTS**

Em resumo, a pandemia intensificou a **importância do crédito**, muito relacionado com o momento econômico que o país está enfrentando. Mesmo que nem todos tenham tido acesso, o crédito foi um aliado durante a pandemia e segue sendo visto como necessário para a **recuperação financeira**.

Os **meios digitais de tomada de crédito** têm cada vez mais ganhado potencial na percepção das pessoas. O **cartão de crédito** é a fonte mais buscada e utilizada independente do perfil do consumidor. Por fim, **a classe AB tem mais facilidade de acessar crédito** e, conseqüentemente, utilizam mais.



Informações técnicas

OBJETIVO DA PESQUISA

Entender os hábitos dos consumidores em relação ao crédito durante a pandemia.

2.068 Entrevistas online

Período da coleta

22/06/2021 a 02/07/2021

Questionário

59 perguntas

Margem de erro

2,2 PP

Intervalo de confiança: **95%**

(*) Critério Renda Familiar

SEXO



47%

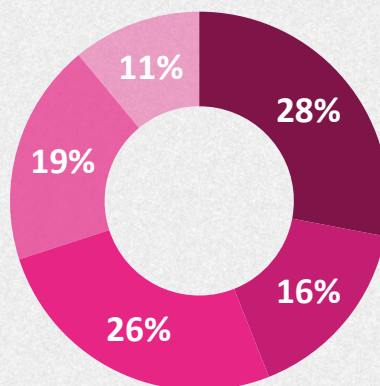
HOMENS



53%

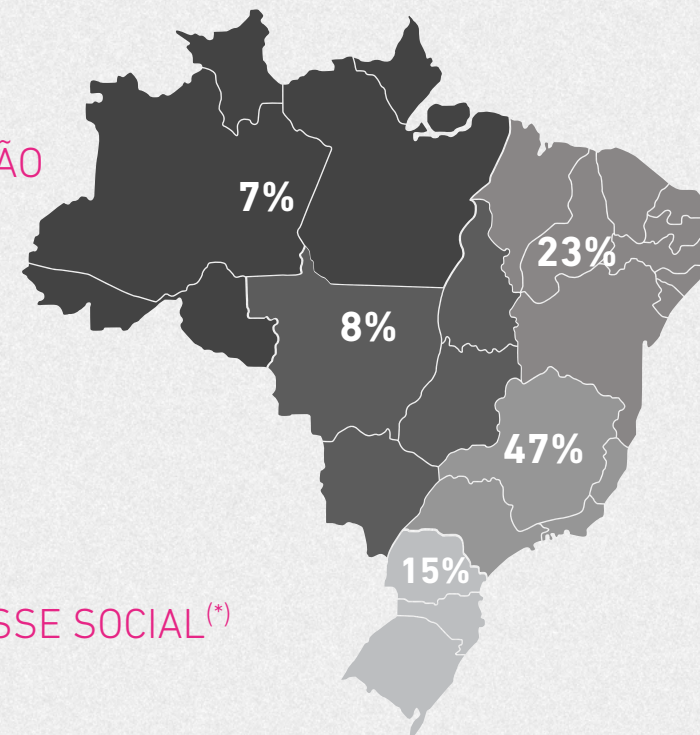
MULHERES

IDADE

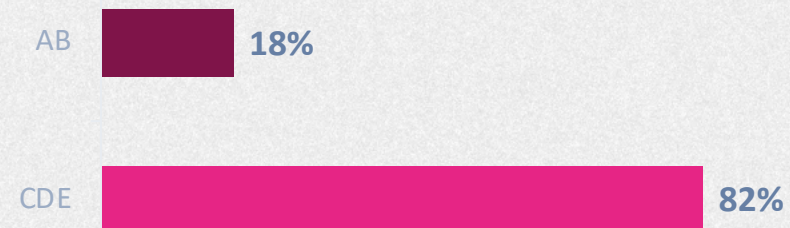


- 18 a 24 anos
- 25 a 29 anos
- 30 a 39 anos
- 40 a 49 anos
- 50 anos ou mais

REGIÃO



CLASSE SOCIAL (*)



Canais de **ATENDIMENTO**

WWW.SERASA.COM.BR

APP GOOGLE PLAY / APP APPLESTORE

0800 591 1222

