

Pesquisa Pagadores de Dívidas

Serasa  Experian

A gente trabalha para você crescer.

I N S T I T U T O

gEoC

GESTÃO DE EXCELÊNCIA
OPERACIONAL EM COBRANÇA

Pesquisa Serasa Experian & GEOC

Objetivo:

- Identificar as características do consumidor
- Entender as razões da inadimplência

Público:

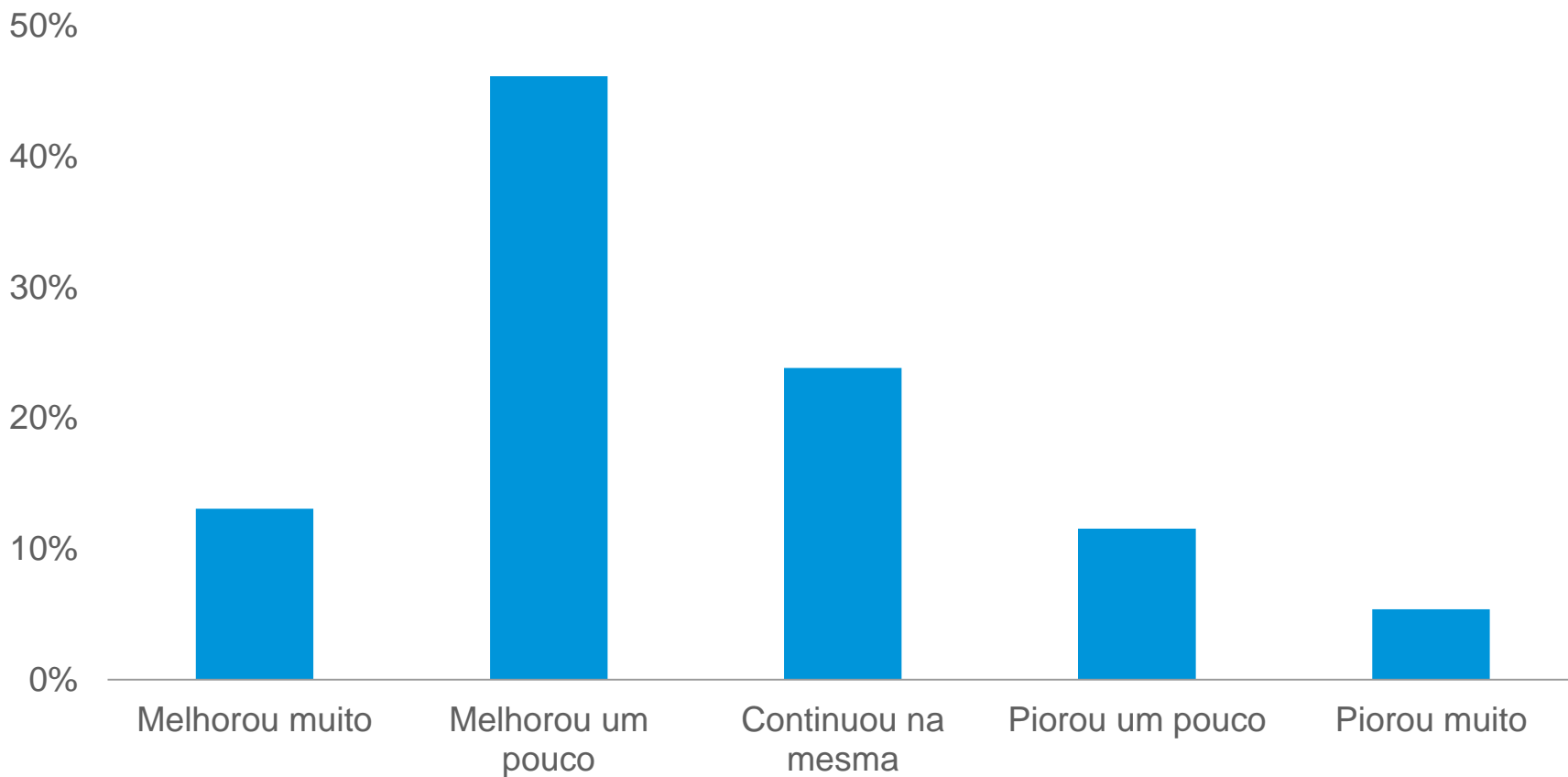
- Adimplente e Inadimplente
- Homens e mulheres economicamente ativos;
- De 20 a 59 anos;
- Pertencentes às classes A, B, C (Critério Brasil 2008);
- Residentes em São Paulo, Campinas, Bauru, Rio de Janeiro, Curitiba, Porto Alegre, Belo Horizonte, Goiânia, Salvador e Recife;

Metodologia:

- Quantitativa
- Amostra: 950 entrevistados

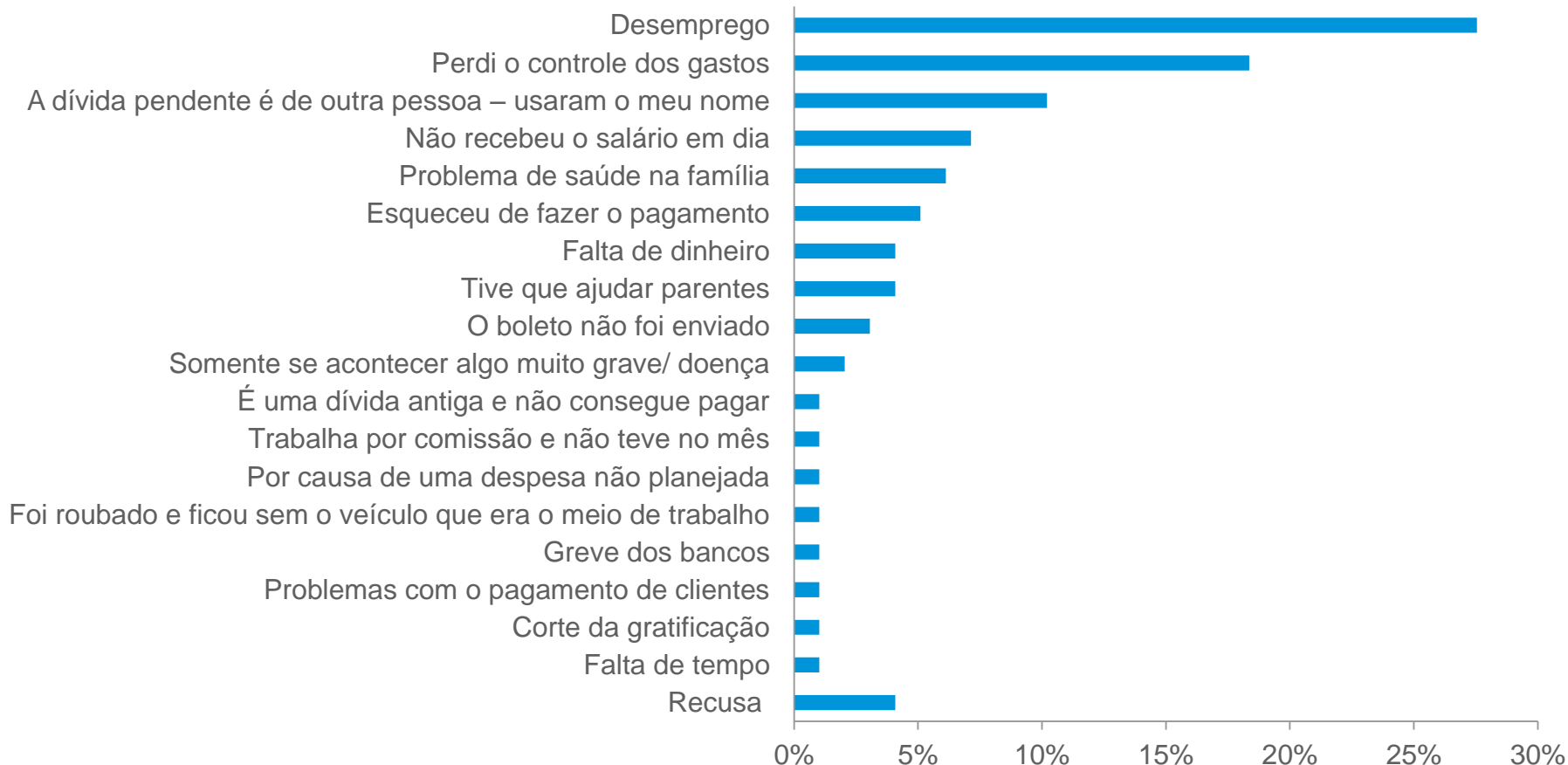
Adimplentes e Inadimplentes

Status da situação financeira nos últimos 2 anos



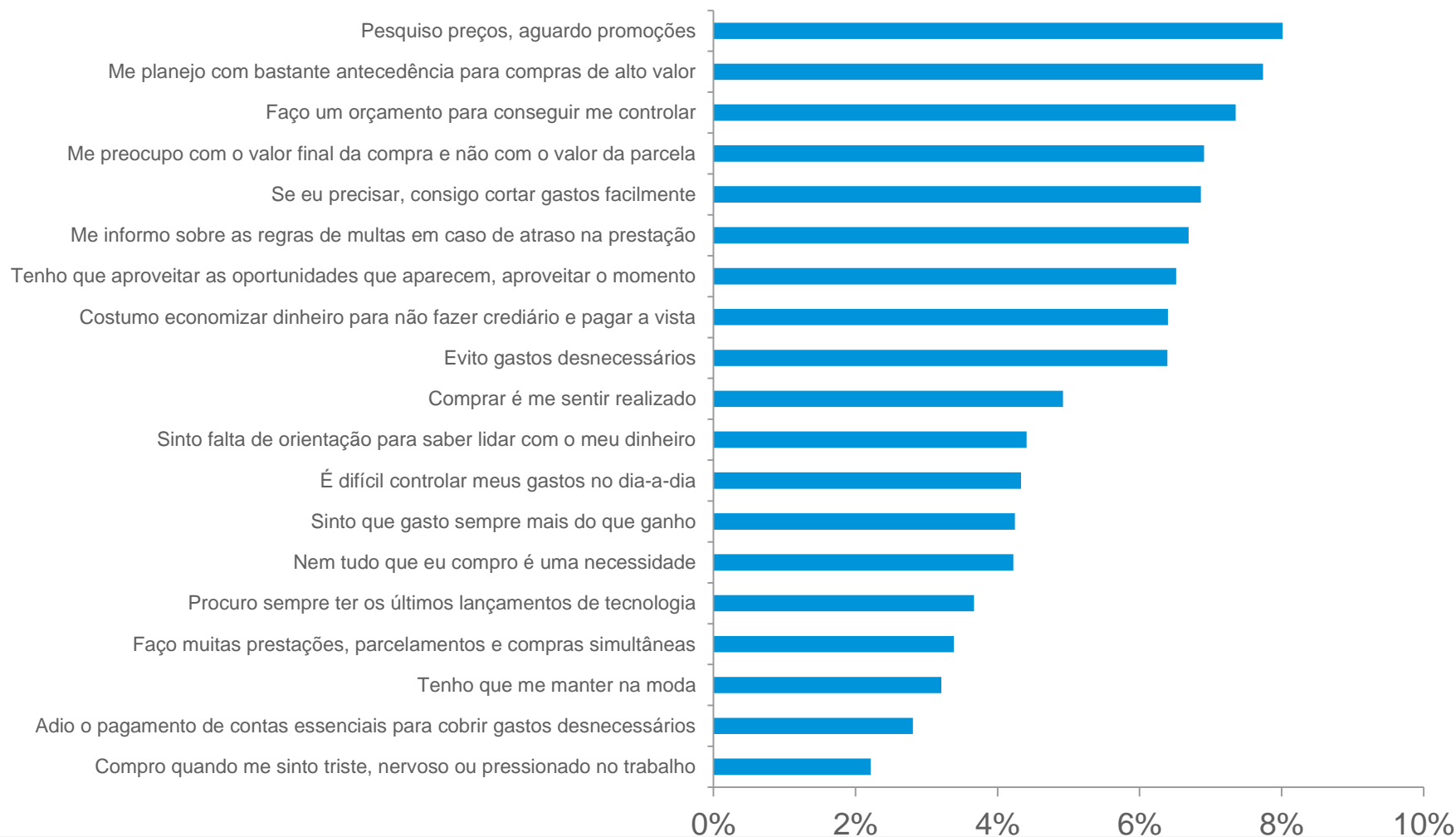
Adimplentes e Inadimplentes

Motivos que contribuíram para as contas ficarem em aberto



Adimplentes e Inadimplentes

O que combina com o consumidor



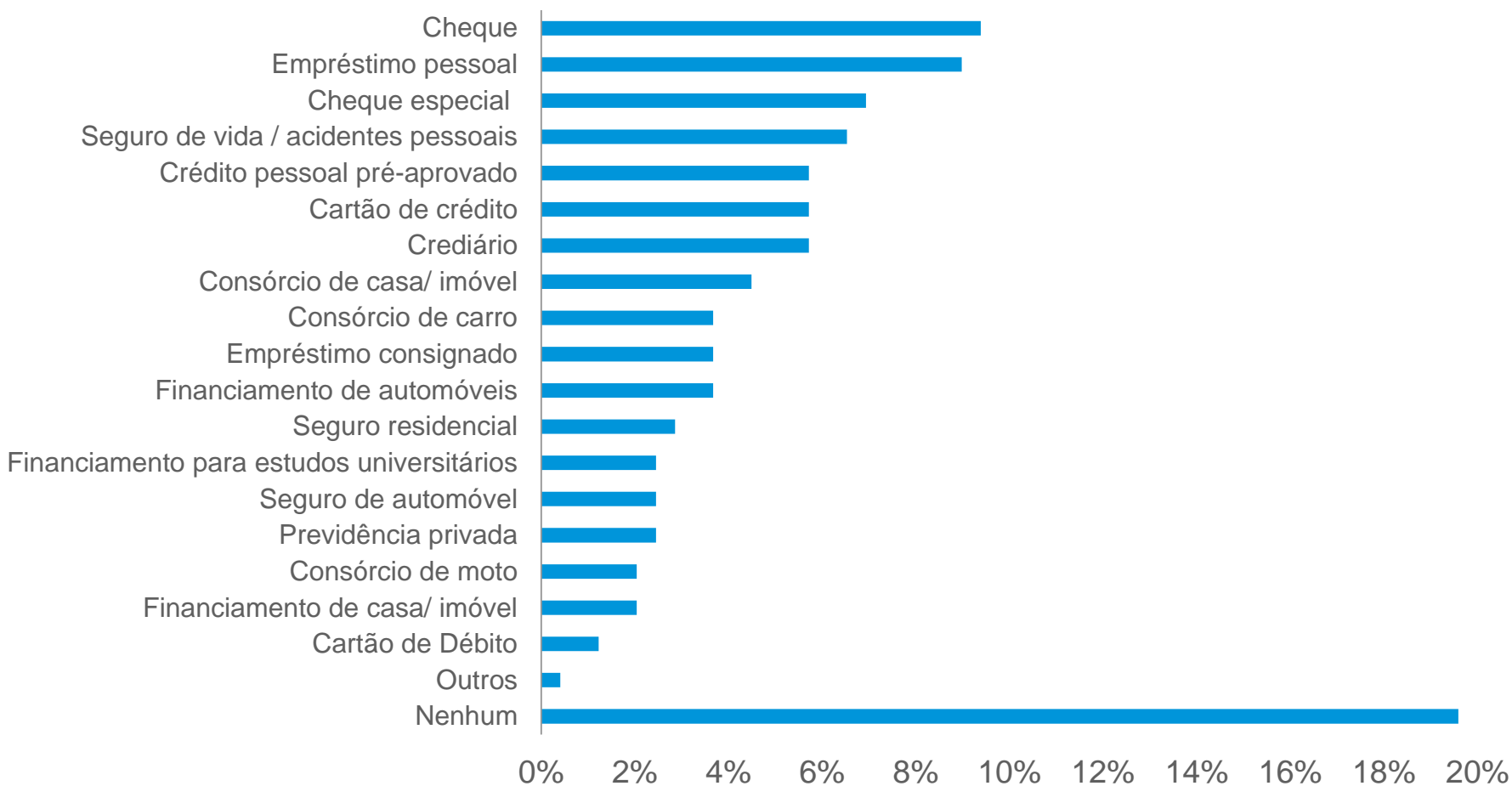
Adimplentes e Inadimplentes

Serviços e produtos financeiros que utilizam



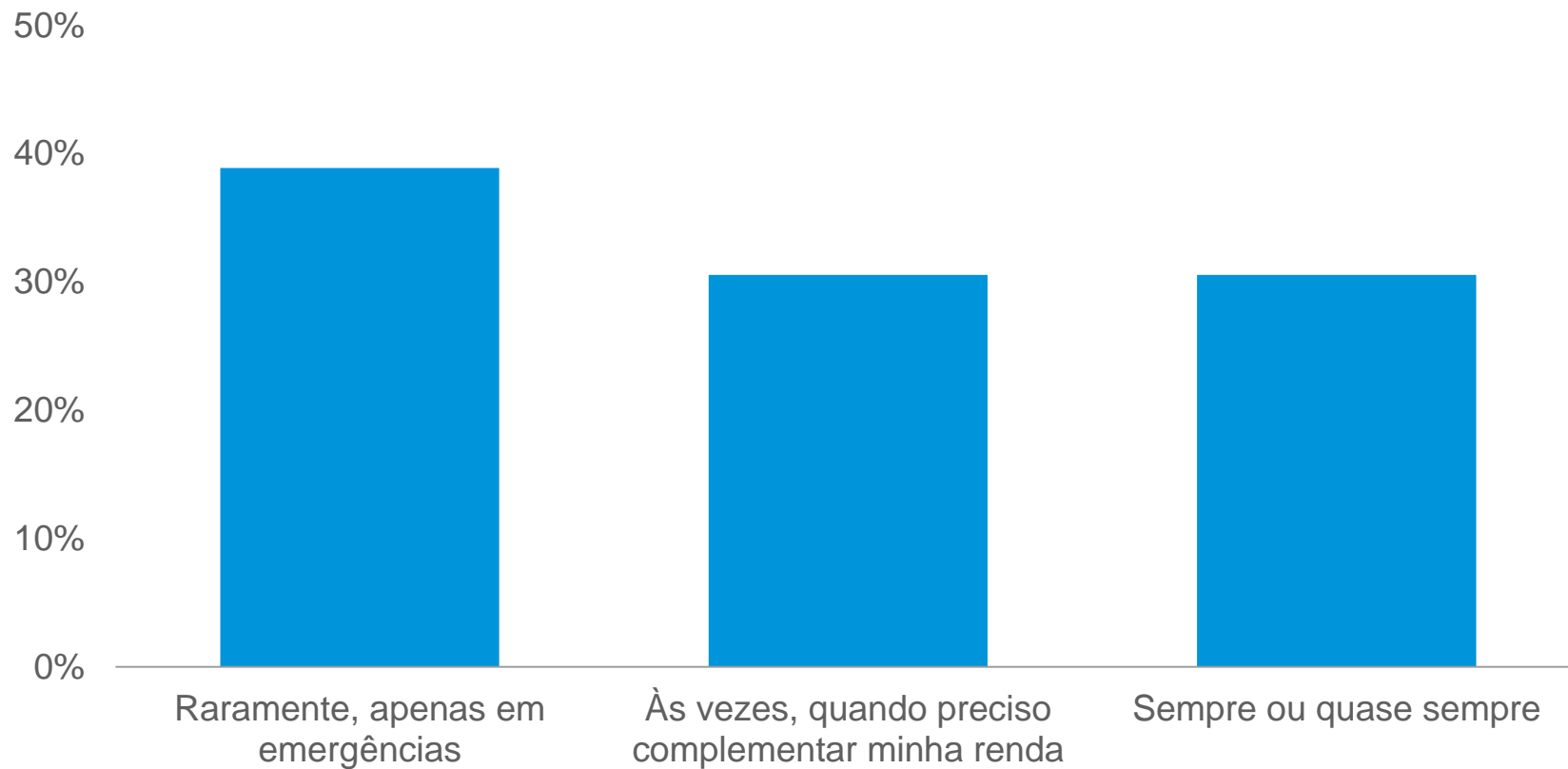
Adimplentes e Inadimplentes

Produtos e serviços financeiros que utilizou e não utiliza.



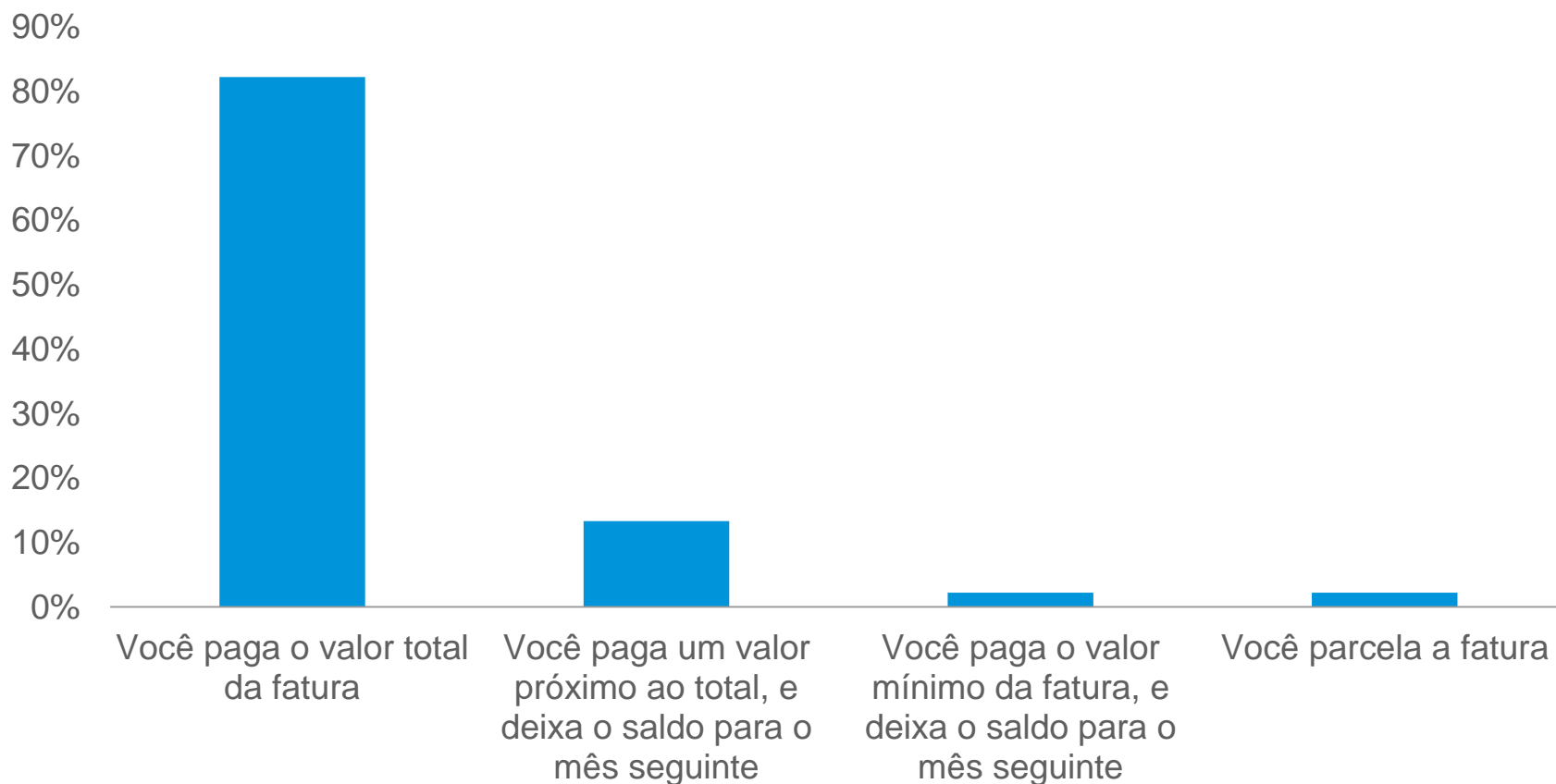
Adimplentes e Inadimplentes

Quando utiliza cheque especial/ limite da conta corrente



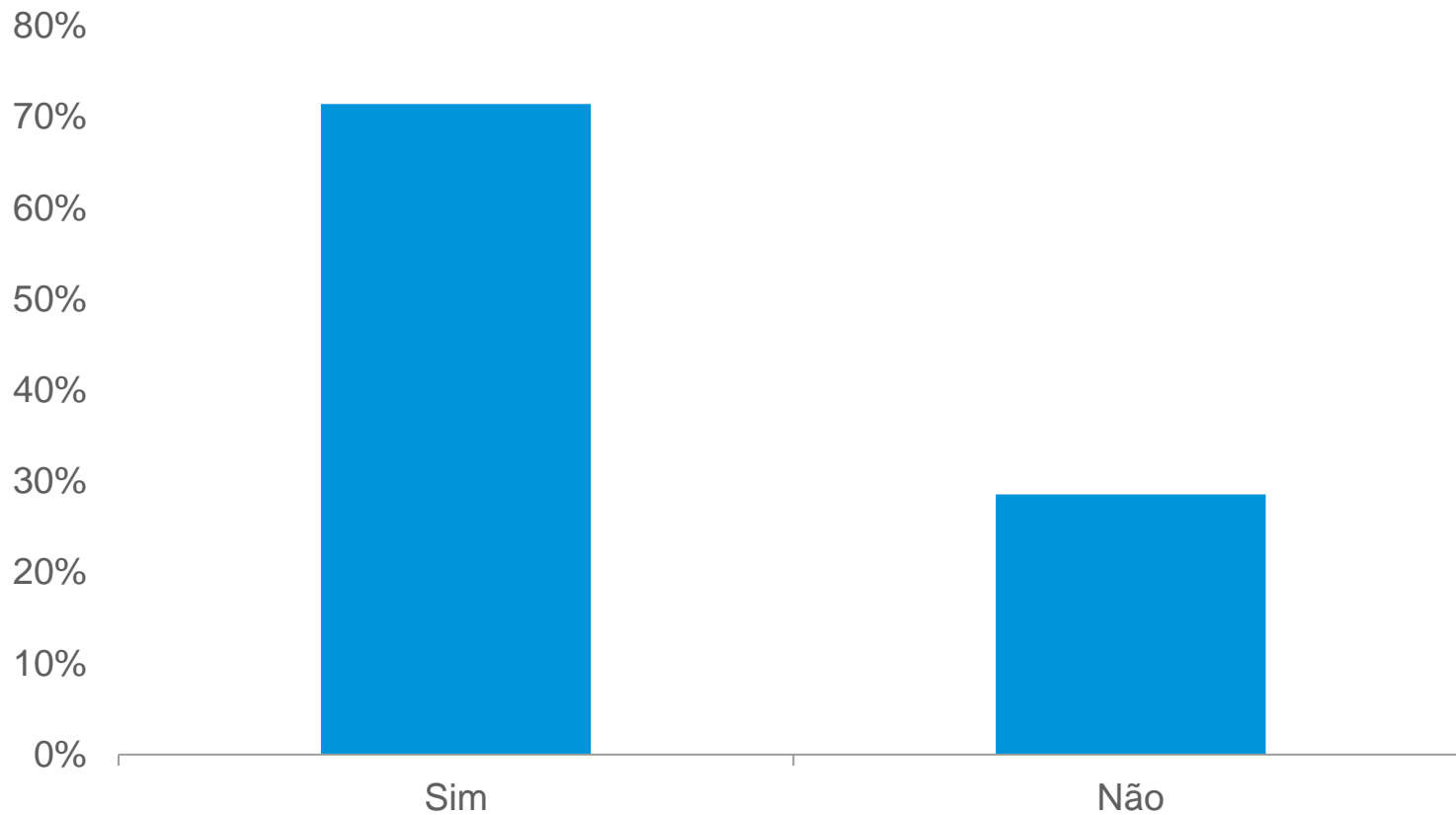
Adimplentes e Inadimplentes

Pagamento da fatura, o que ocorre com mais frequência?

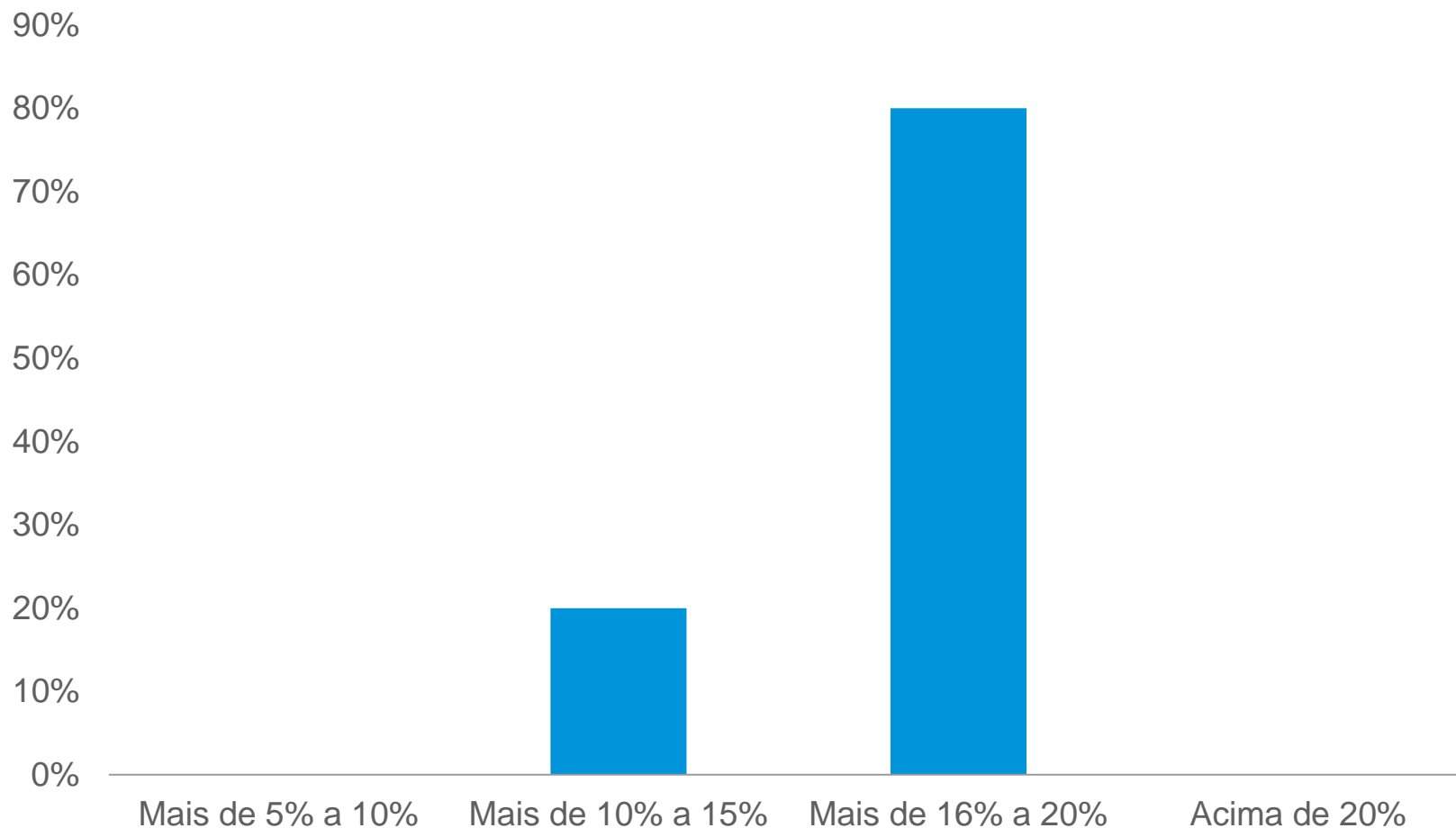


Adimplentes e Inadimplentes

Sabe qual é a taxa de juros cobrada sobre o saldo não pago da fatura?

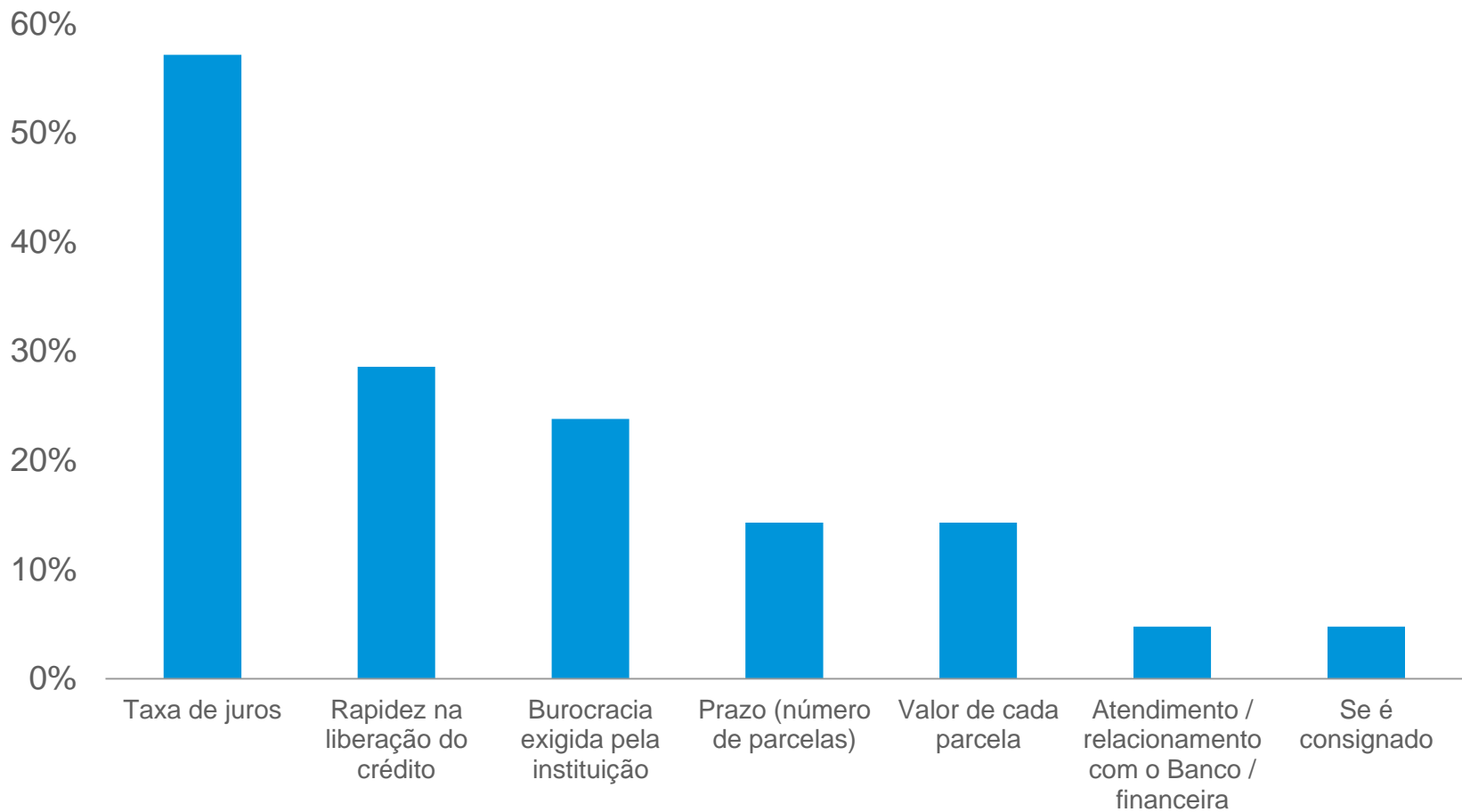


Adimplentes e Inadimplentes Qual é a taxa de juros?



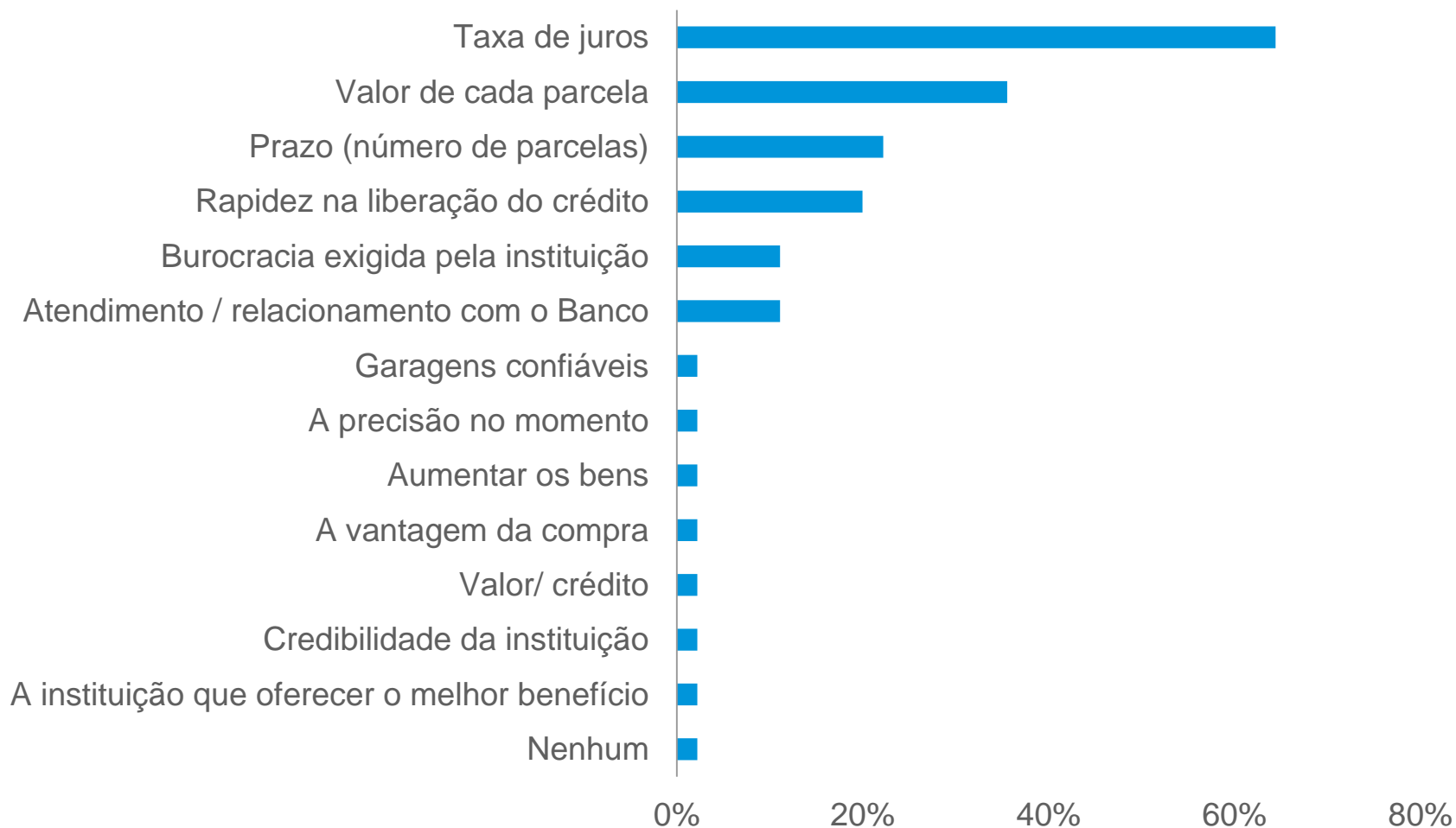
Adimplentes e Inadimplentes

O que levam em conta na hora de decidir onde pedir empréstimo pessoal?



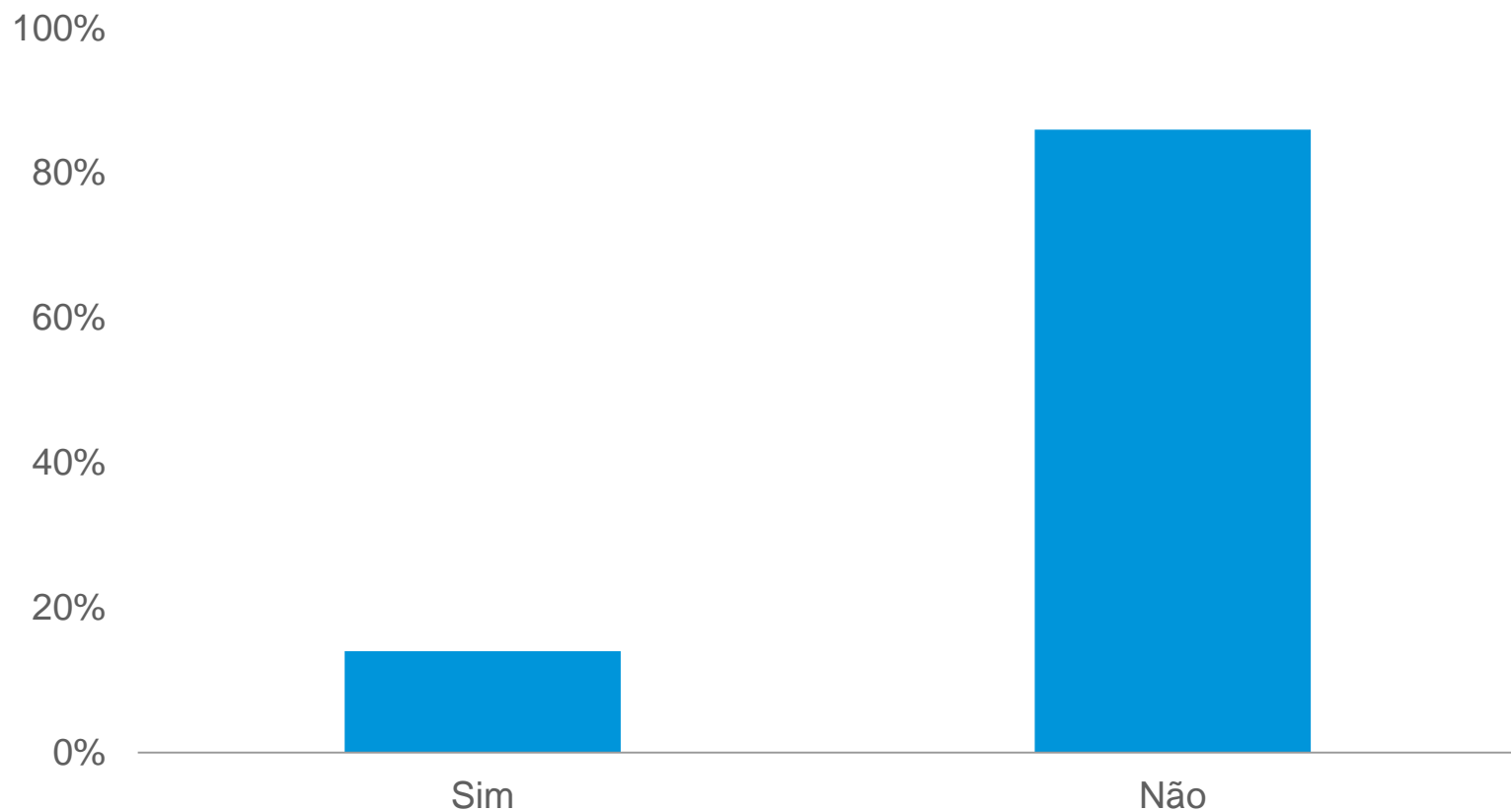
Adimplentes e Inadimplentes

O que levam em conta na hora de pedir financiamento?



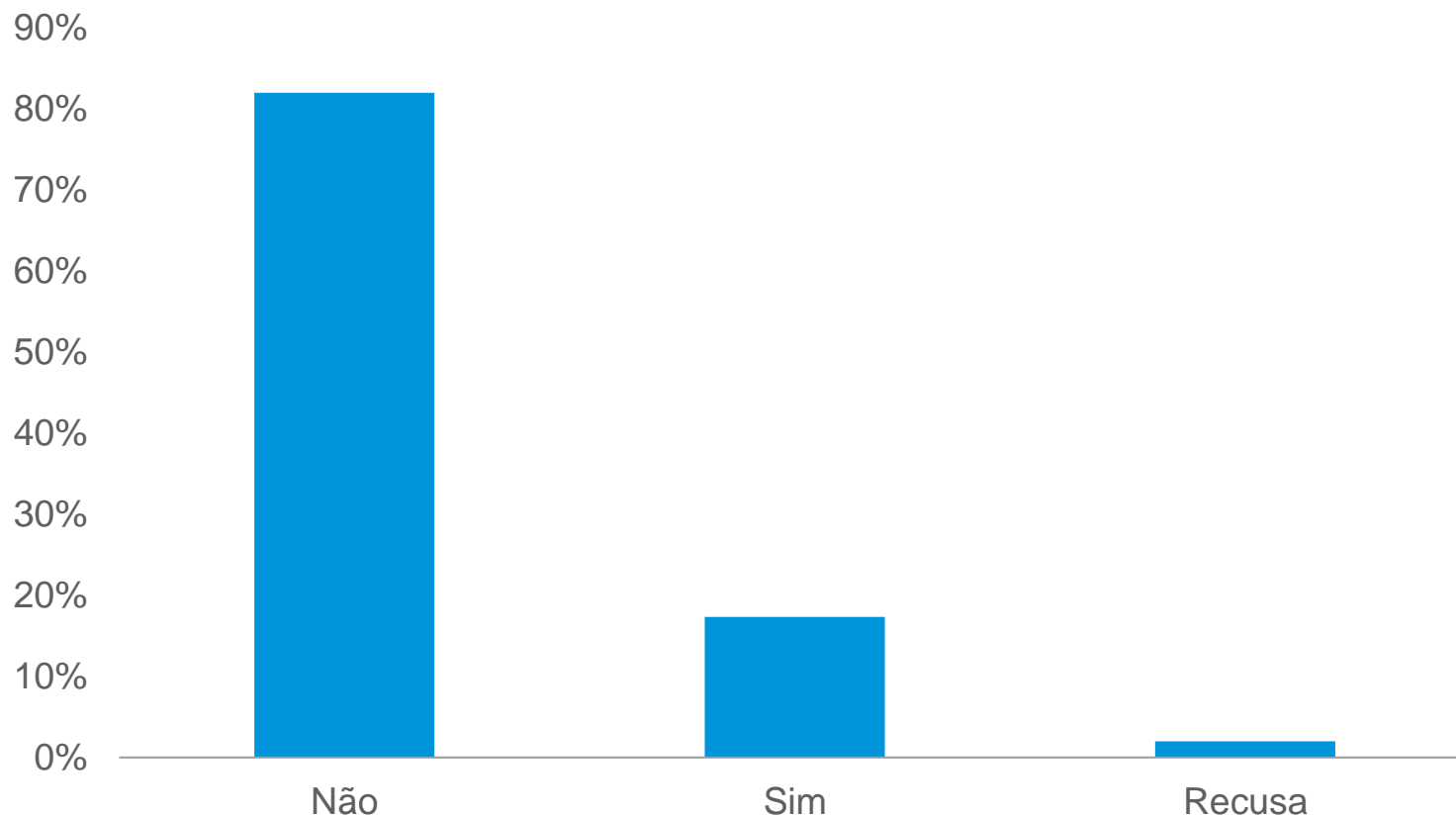
Adimplentes e Inadimplentes

Pedi empréstimo em seu nome para terceiros?



Adimplentes e Inadimplentes

Pedi financiamento no seu nome para terceiros?



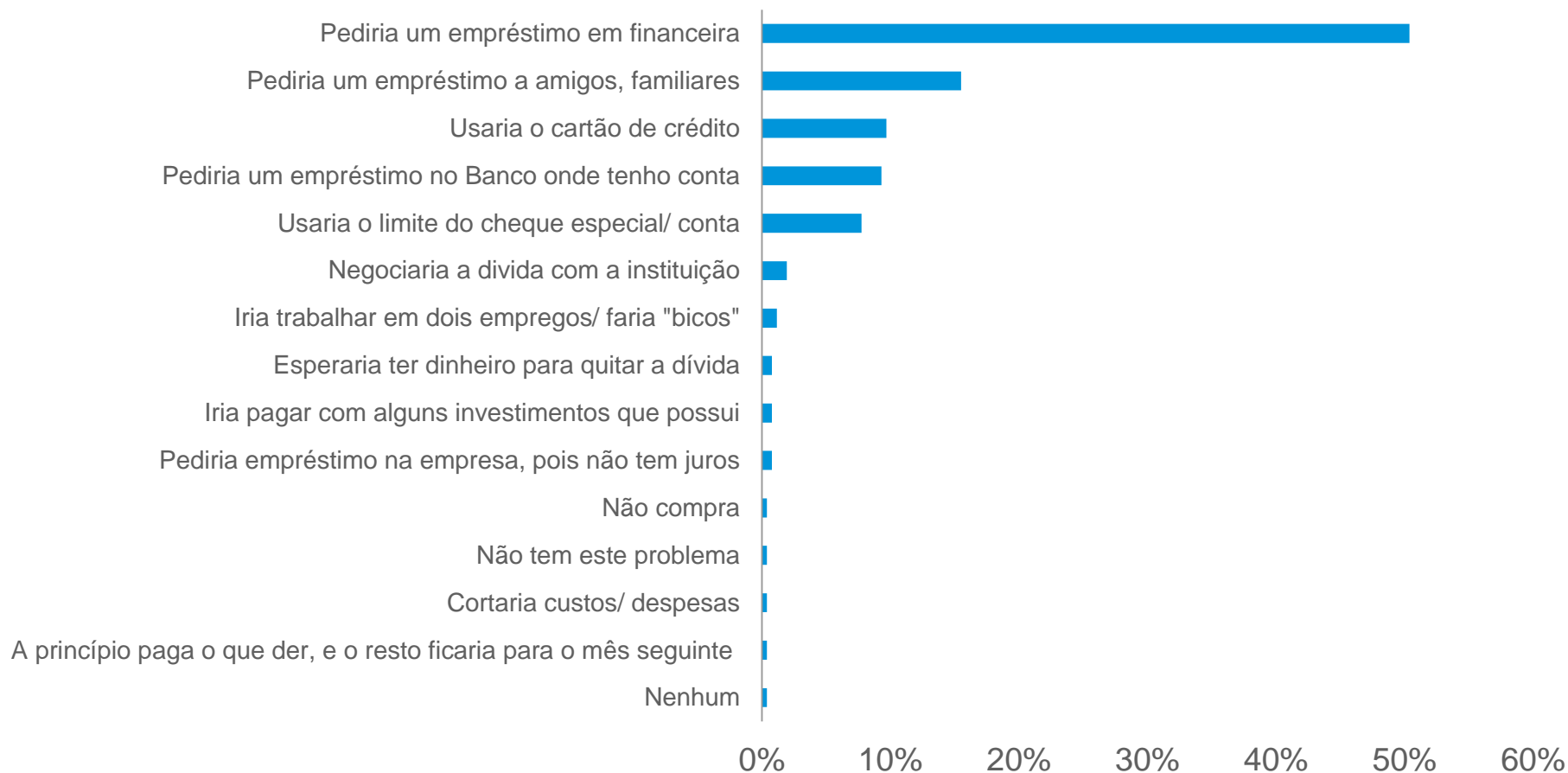
Adimplentes e Inadimplentes

O que faria se gastasse mais que a renda permite. 1º lugar?



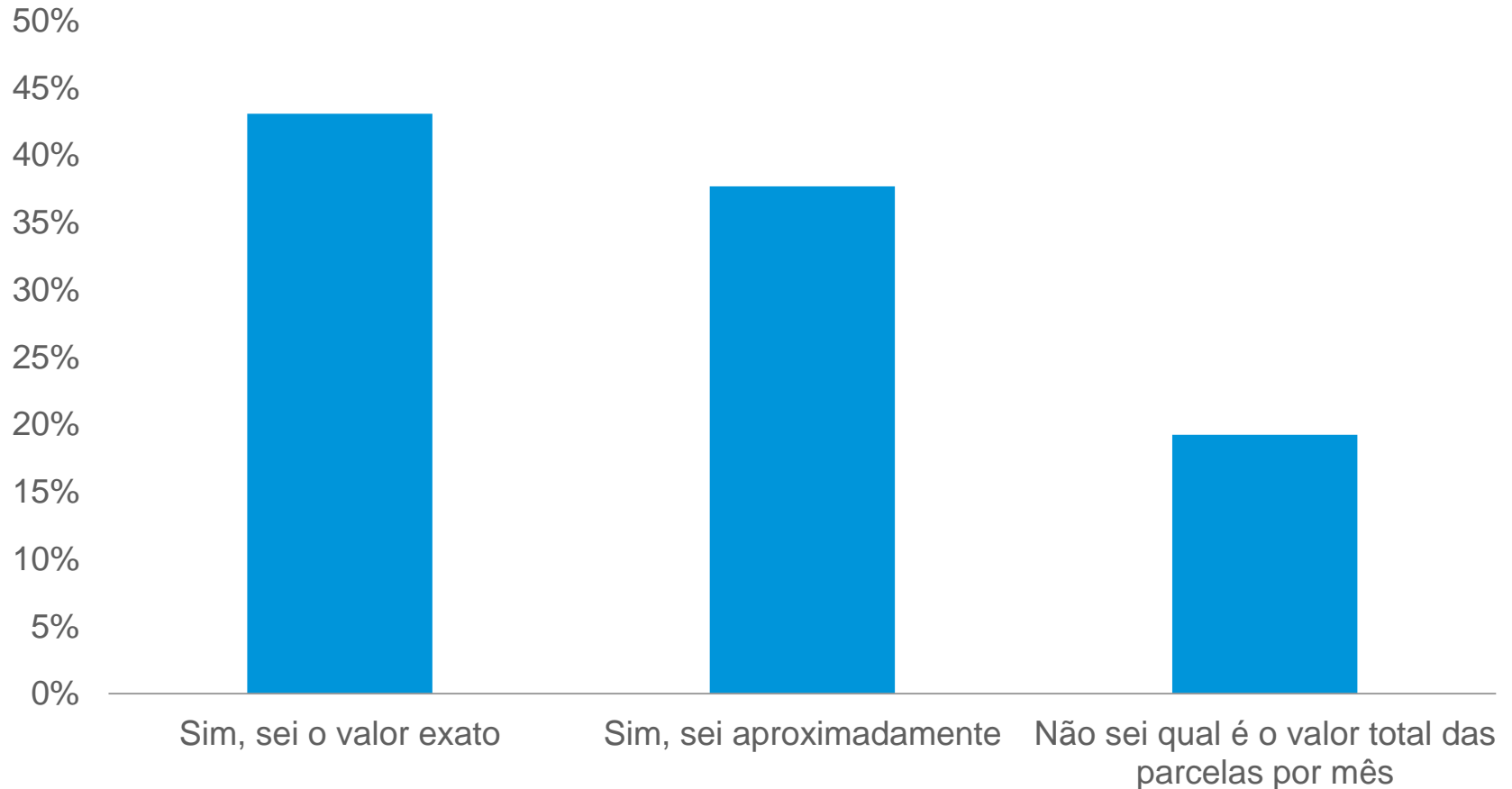
Adimplentes e Inadimplentes

O que faria se gastasse mais que a renda permite. Geral?



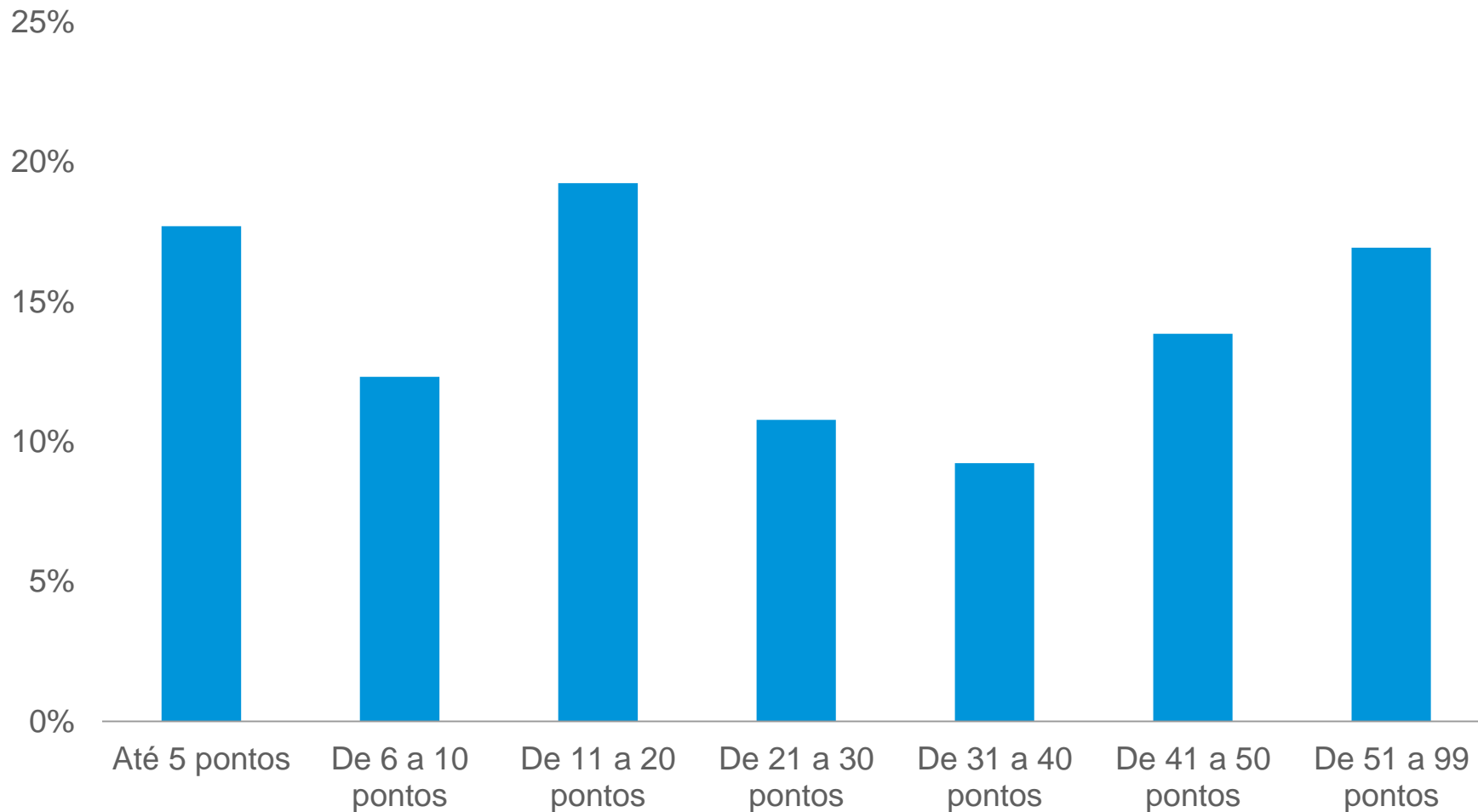
Adimplentes e Inadimplentes

Sabe o valor total das parcelas que tem que pagar todo mês?



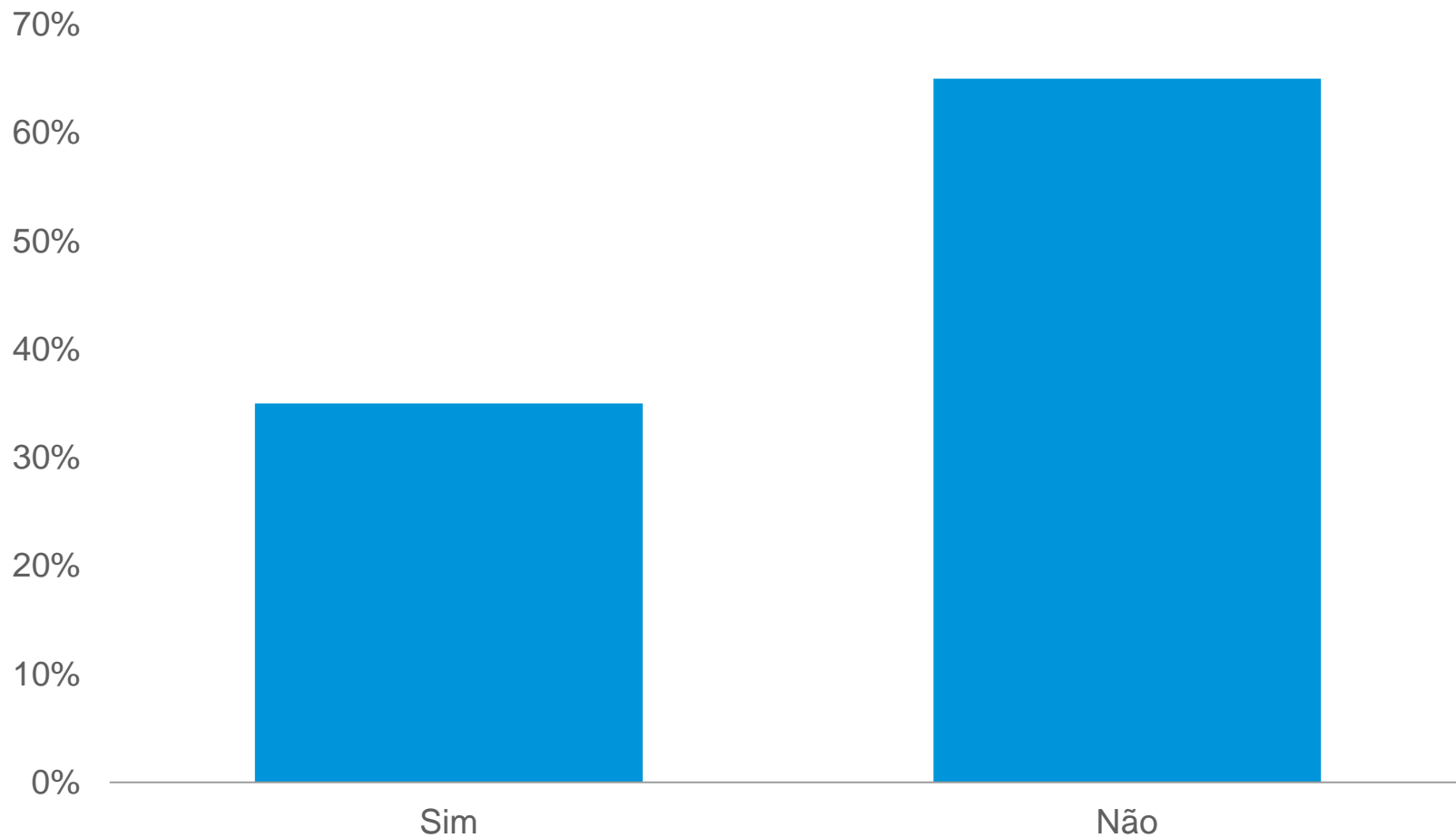
Adimplentes e Inadimplentes

Quantos pontos sobram da renda individual mensal?



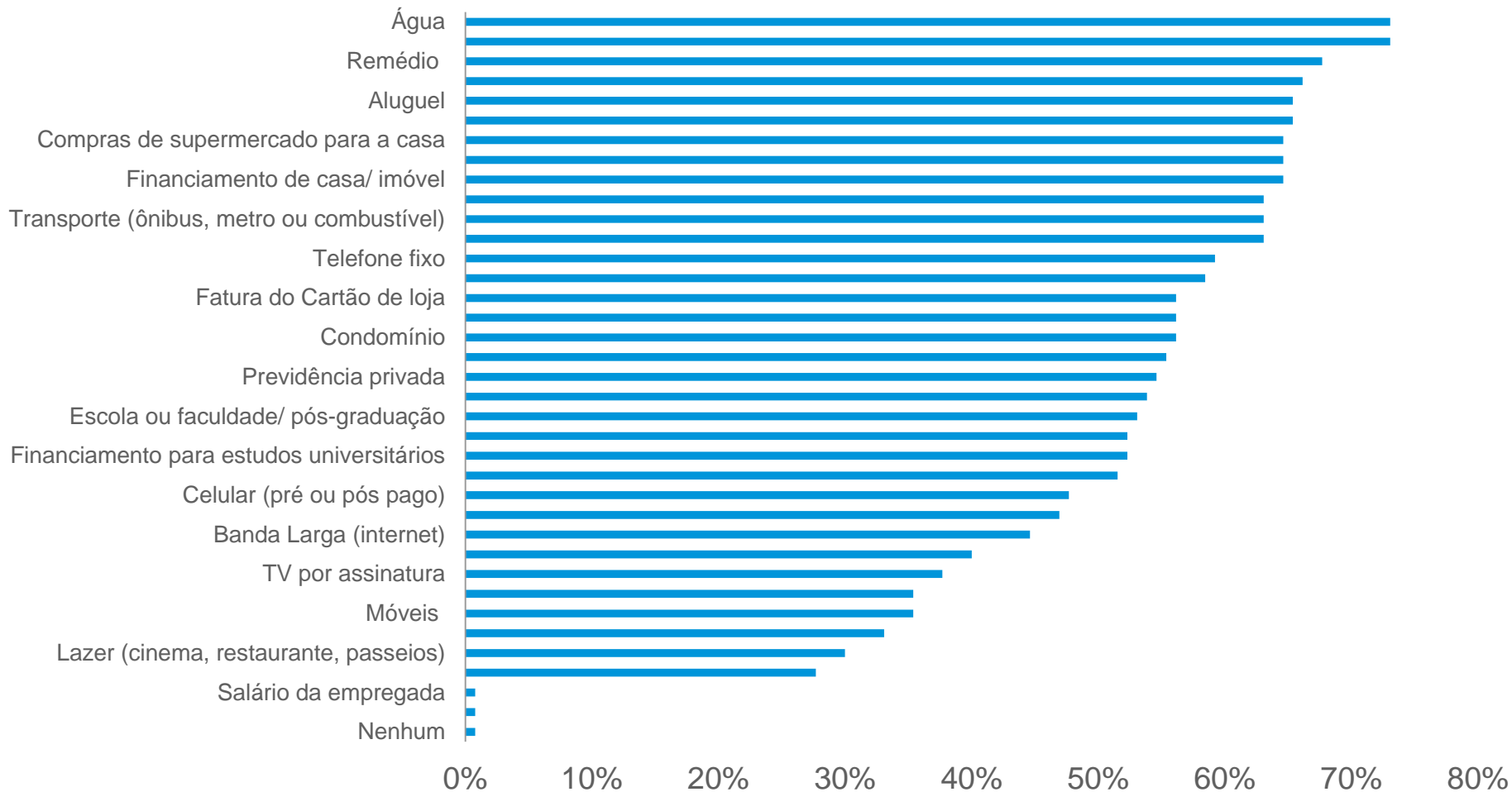
Adimplentes e Inadimplentes

Atualmente tem alguma conta ou parcela em aberto?



Adimplentes e Inadimplentes

Gastos que não poderiam atrasar de jeito nenhum



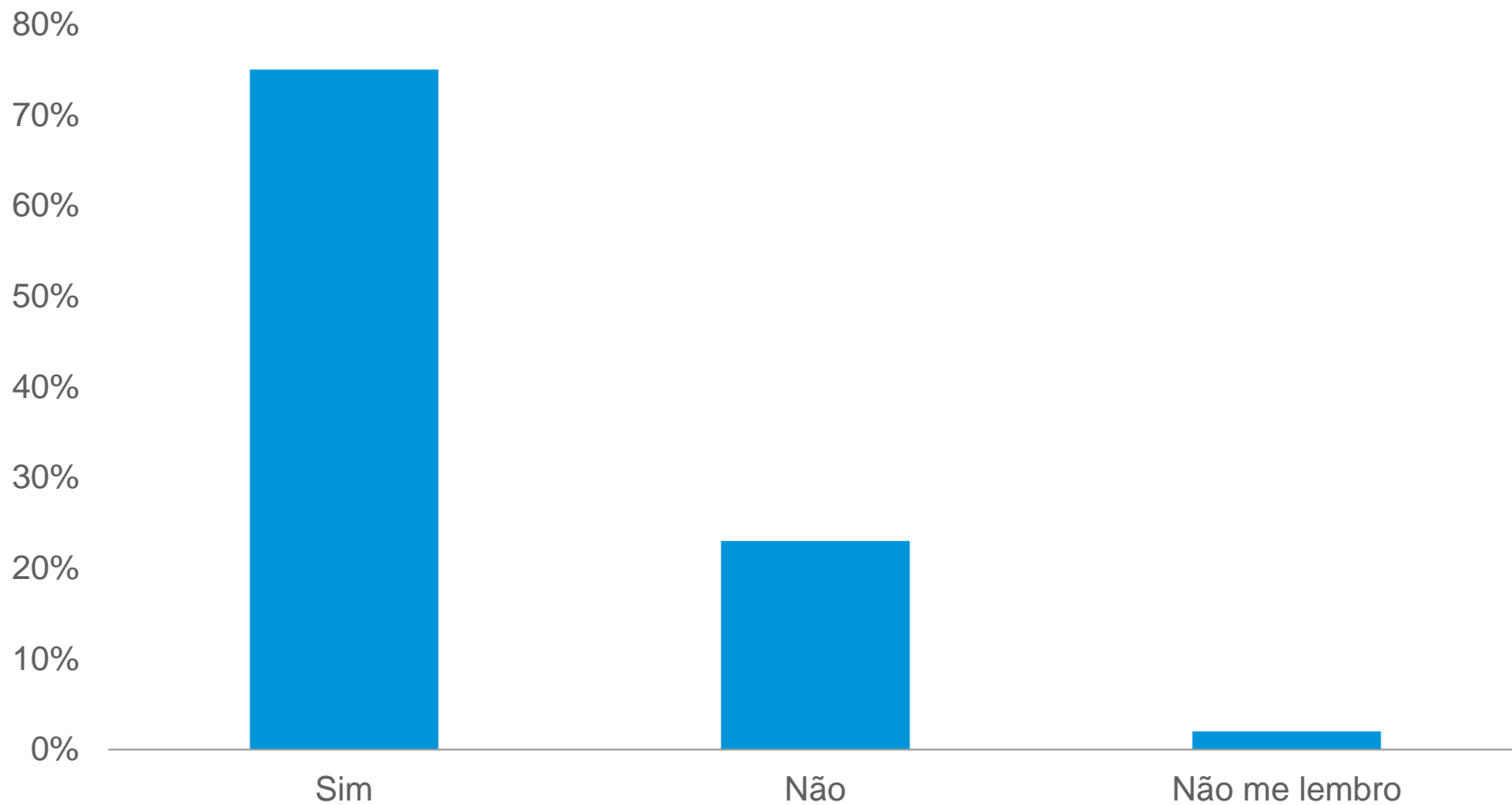
Adimplentes e Inadimplentes

Sabe o valor total das contas ou parcelas pendentes de pagamento/ dívidas?



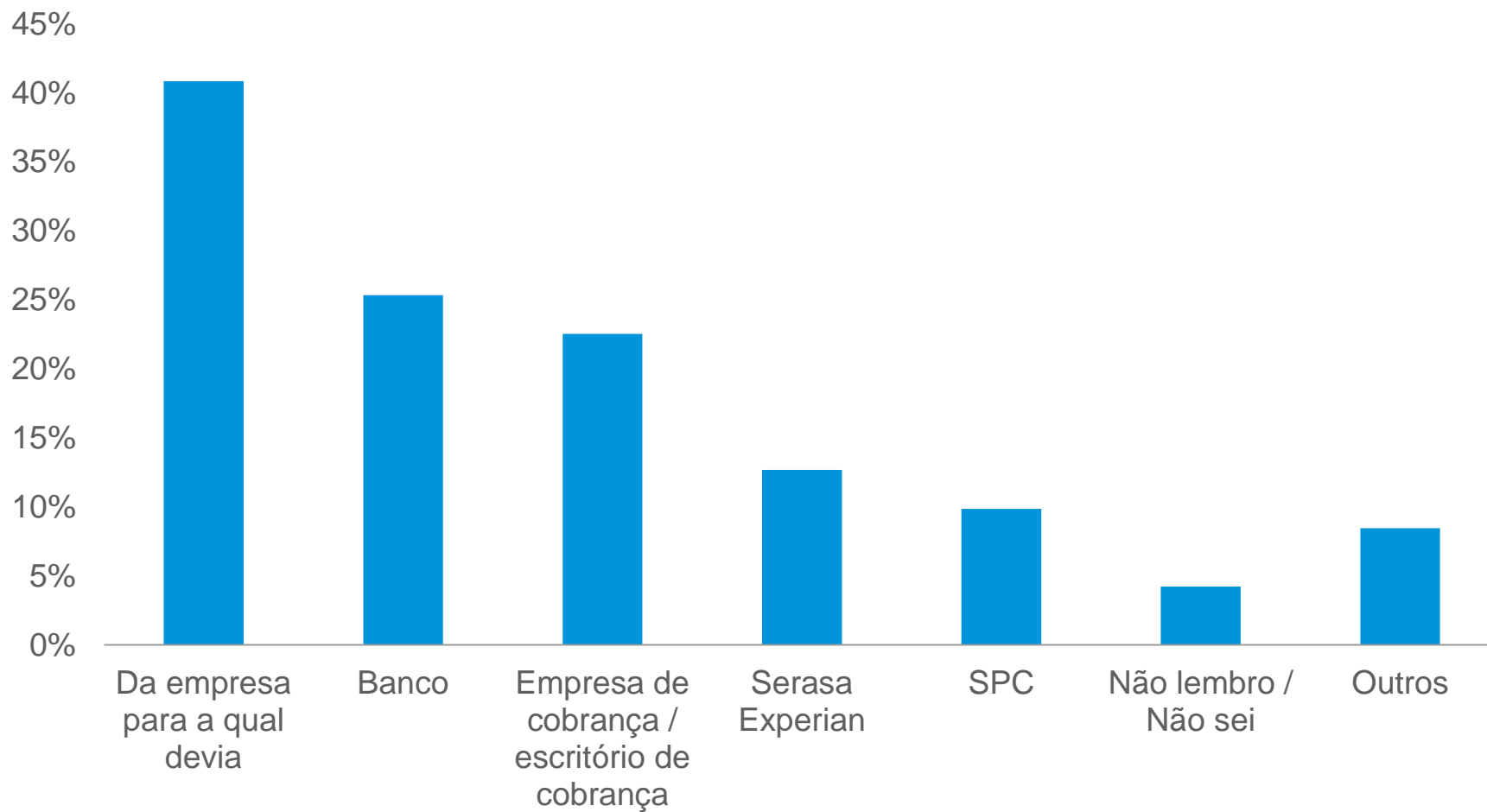
Adimplentes e Inadimplentes

Chegou a receber algum aviso sobre o pagamento em aberto?



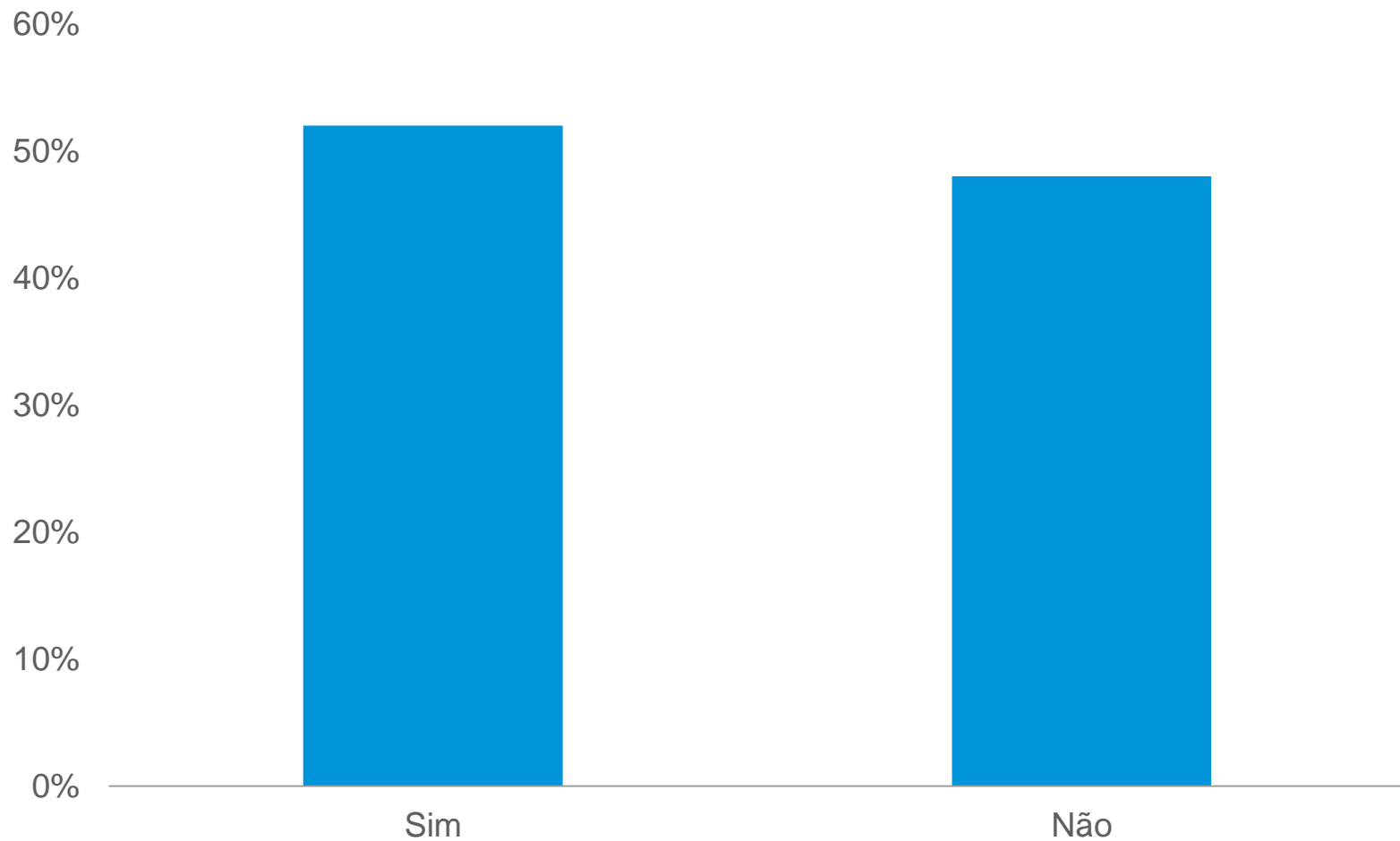
Adimplentes e Inadimplentes

De qual empresa recebeu o aviso?



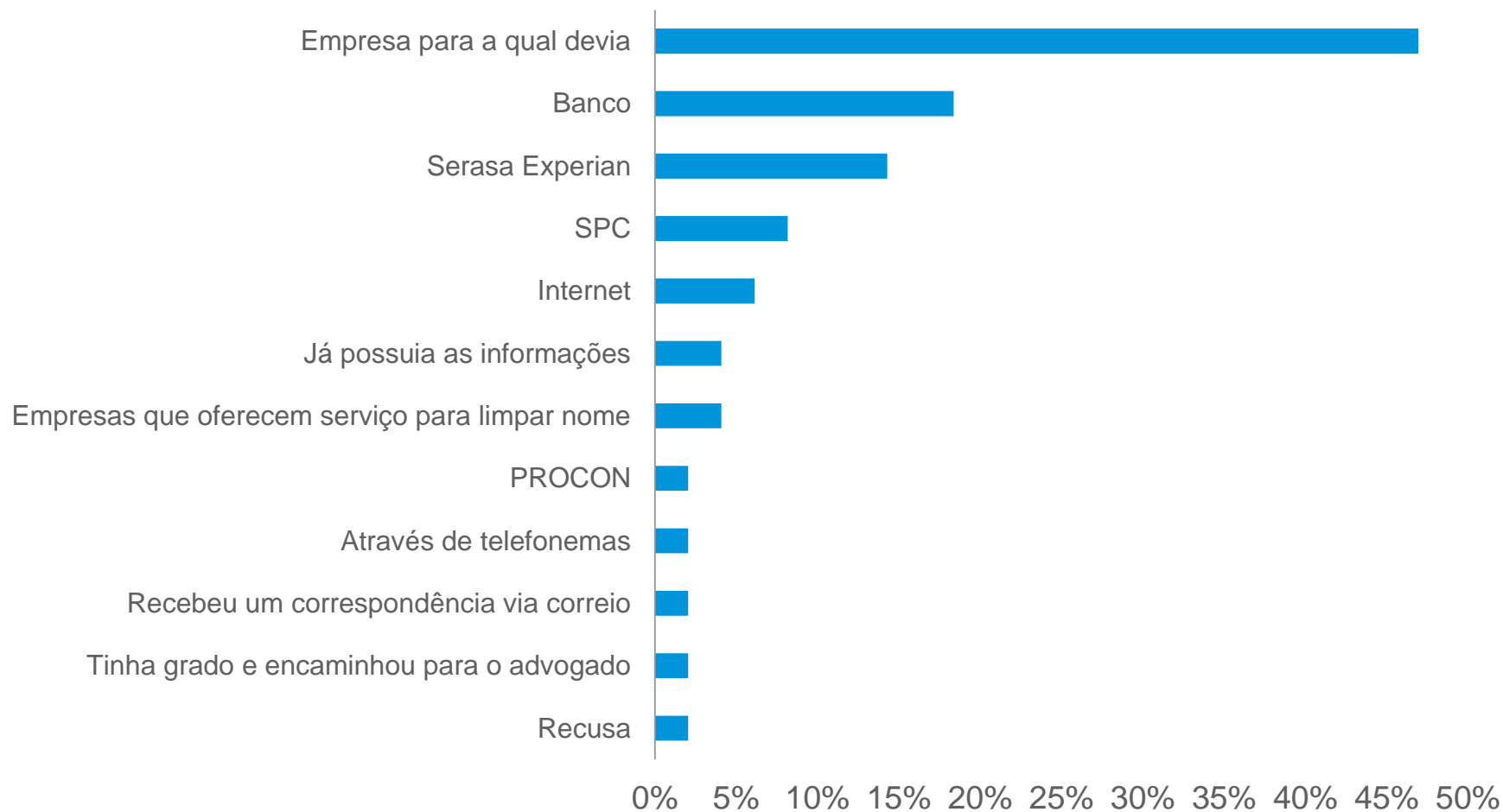
Adimplentes e Inadimplentes

Buscou informações sobre essa pendência?



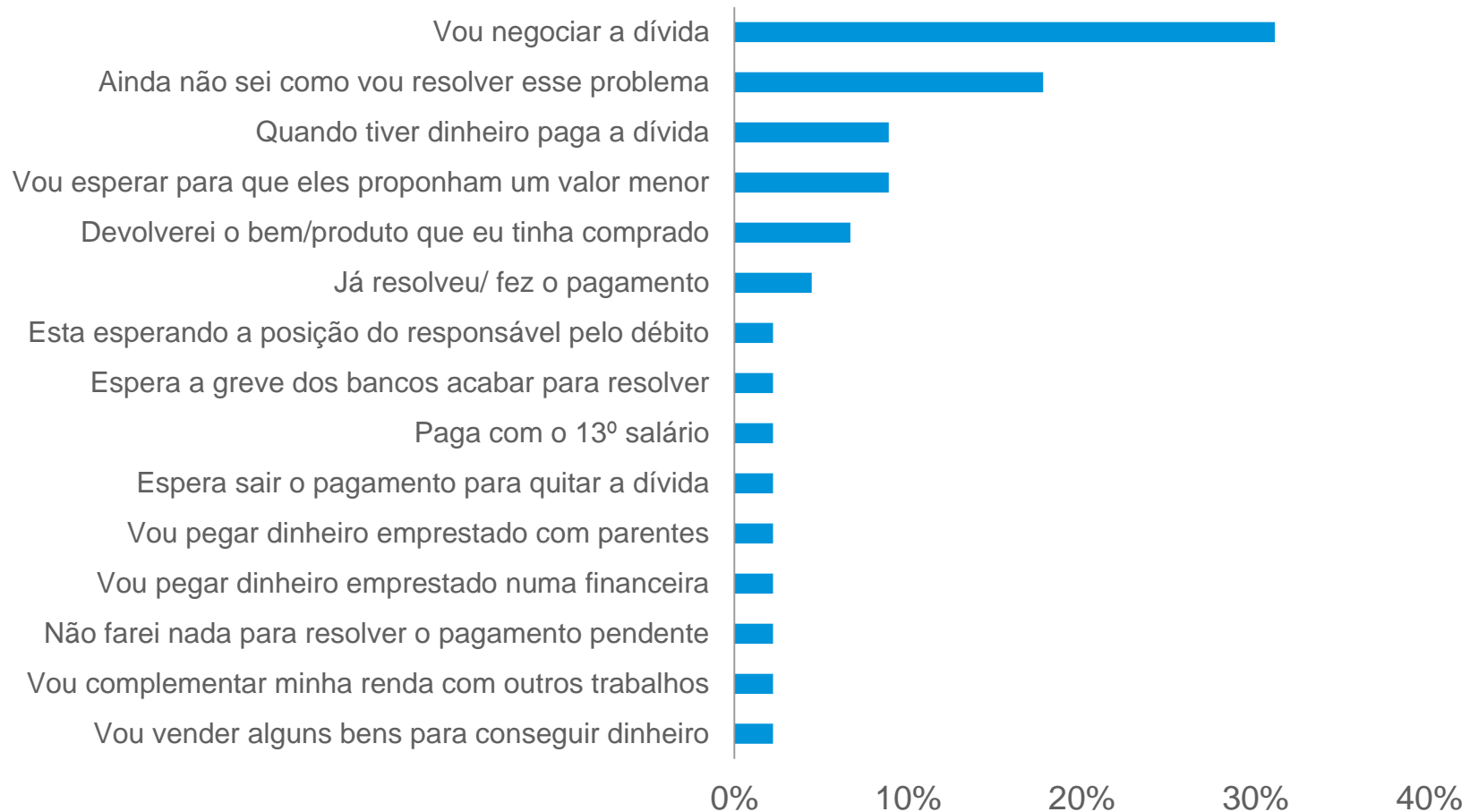
Adimplentes e Inadimplentes

Onde buscou informações sobre a pendência?



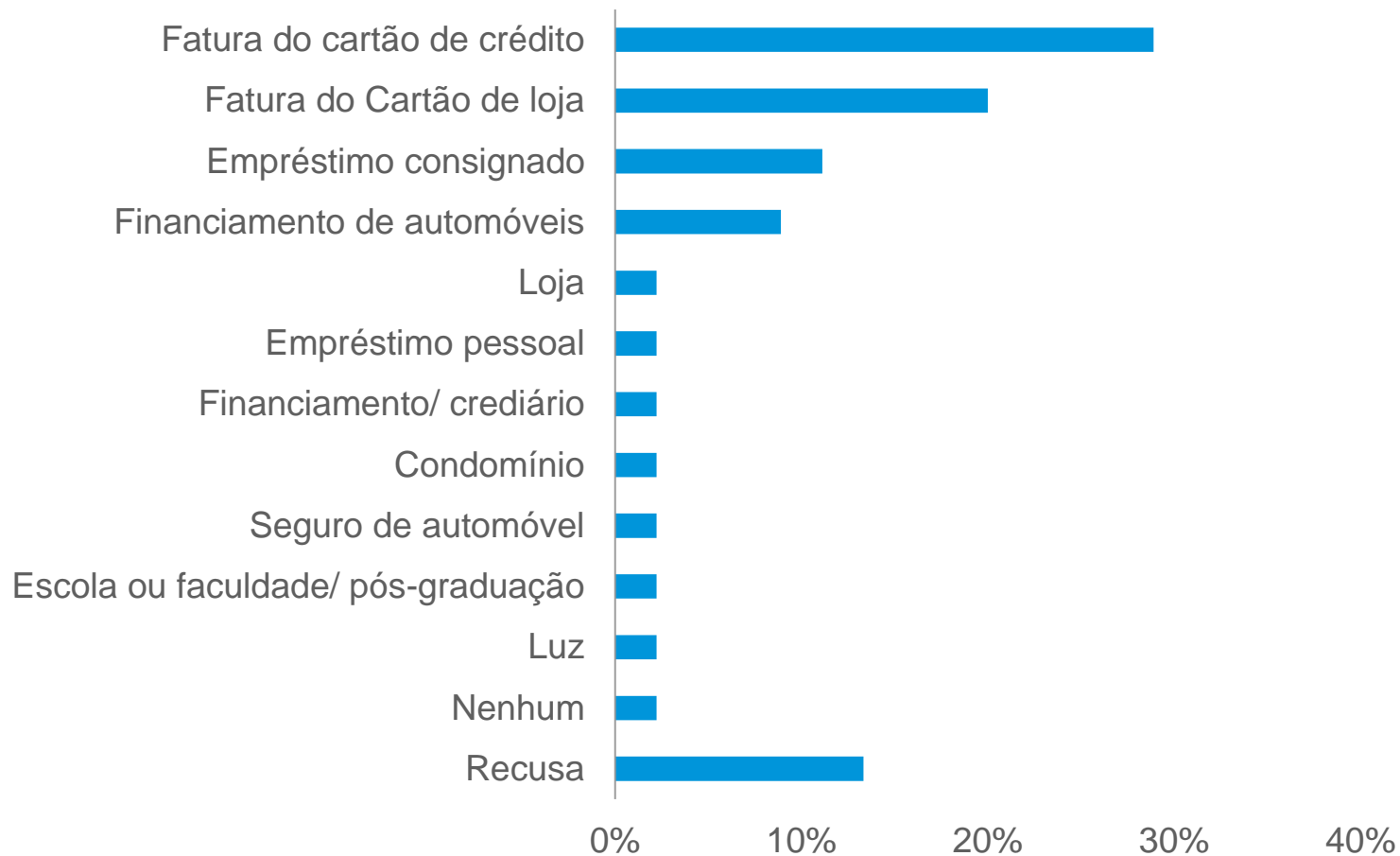
Adimplentes e Inadimplentes

O que você vai fazer para resolver o(s) pagamento(s) pendente(s)?



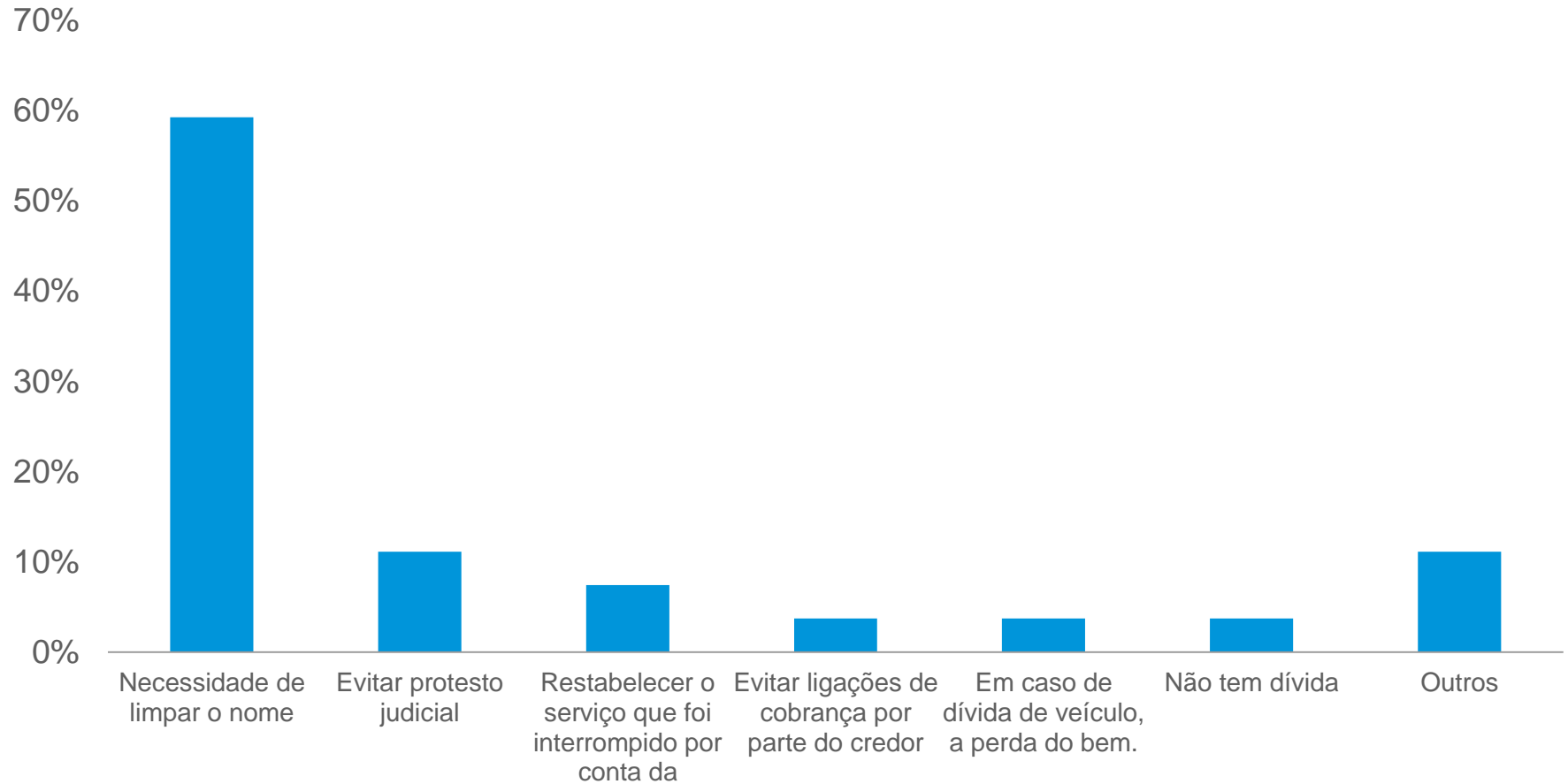
Adimplentes e Inadimplentes

Qual conta pagaria em primeiro lugar?



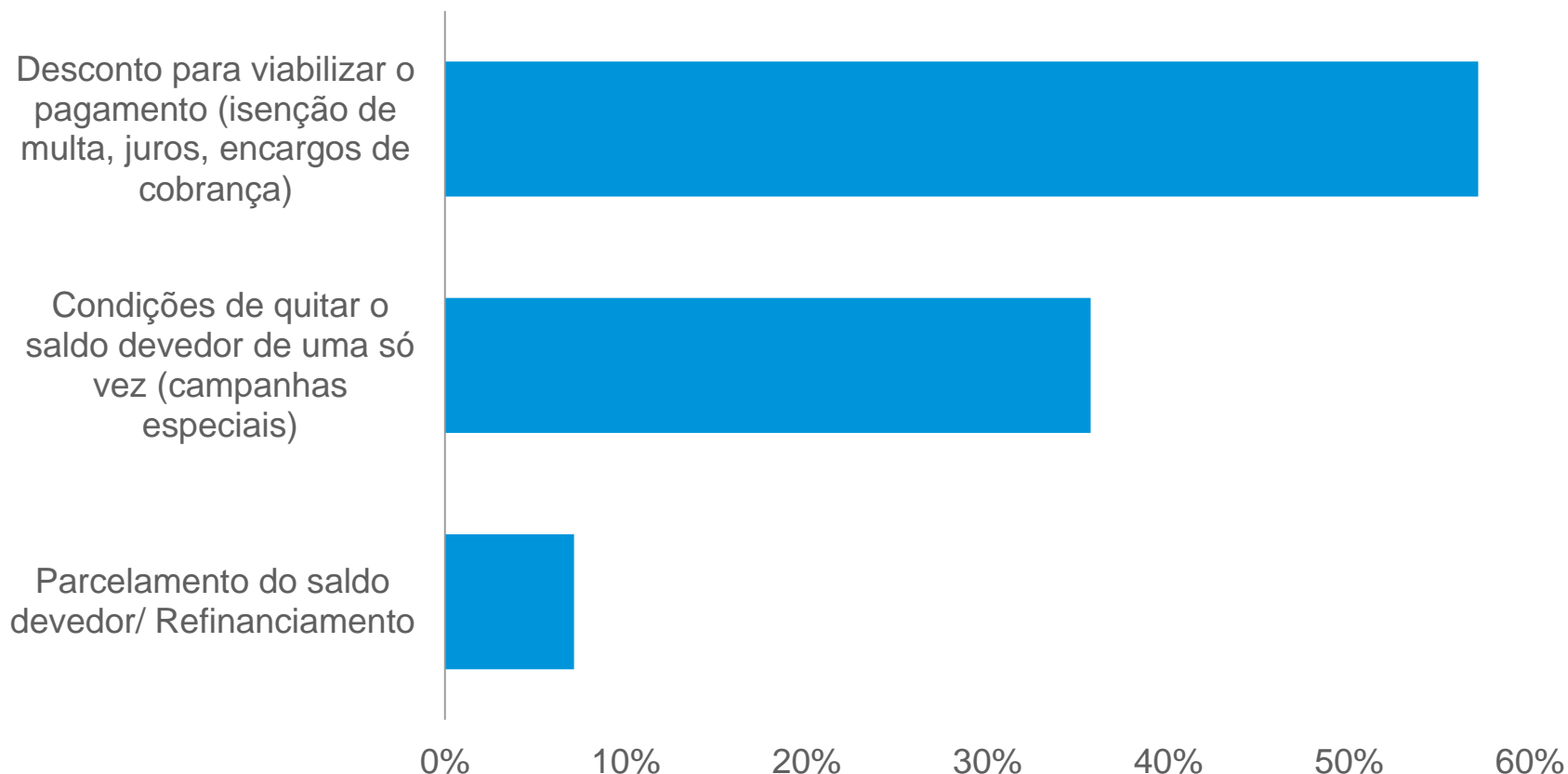
Adimplentes e Inadimplentes

Motivos que o levariam a pagar essa dívida em primeiro lugar?



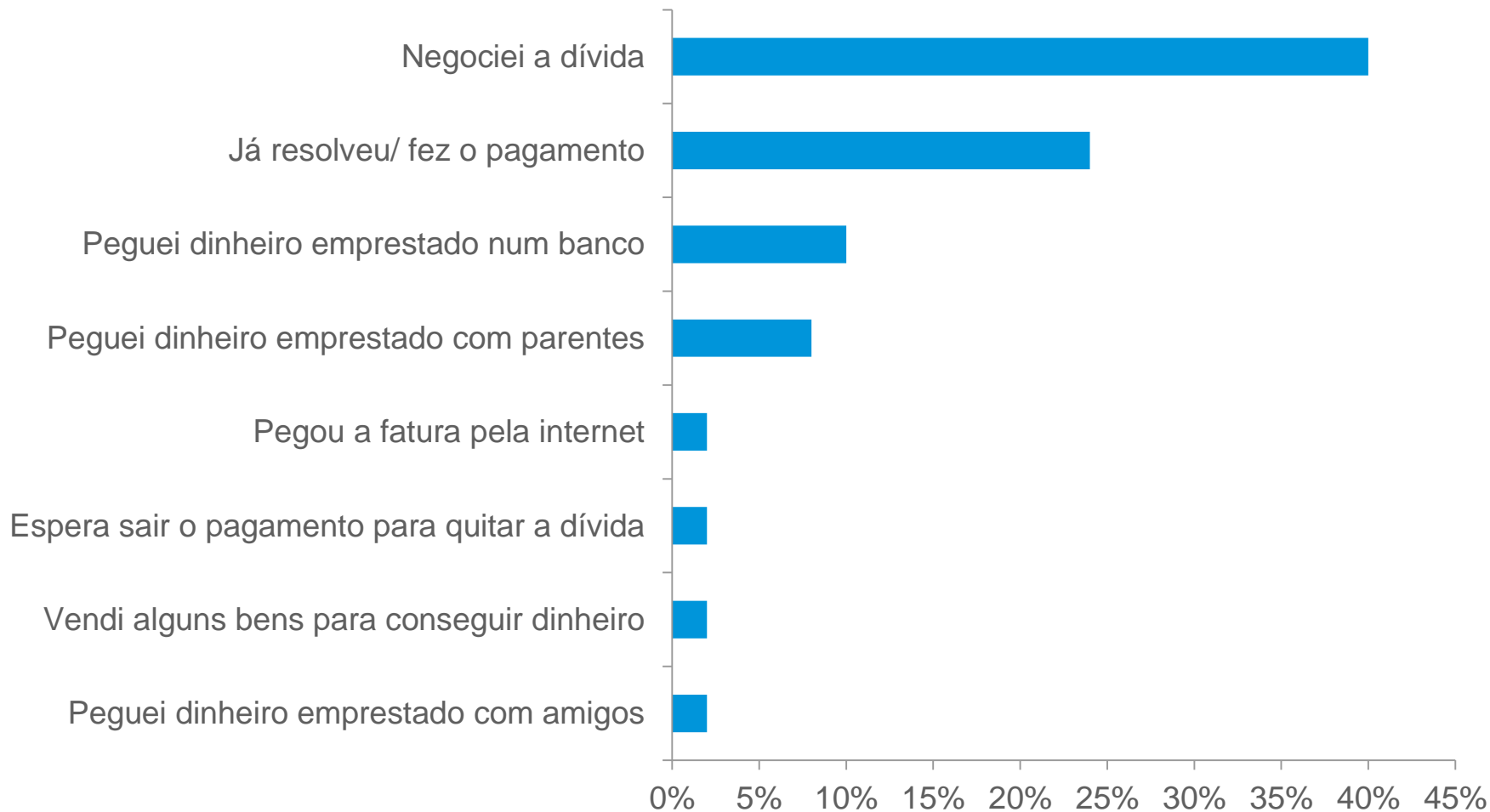
Adimplentes e Inadimplentes

Entre essas opções de negociação, o que você escolheria?



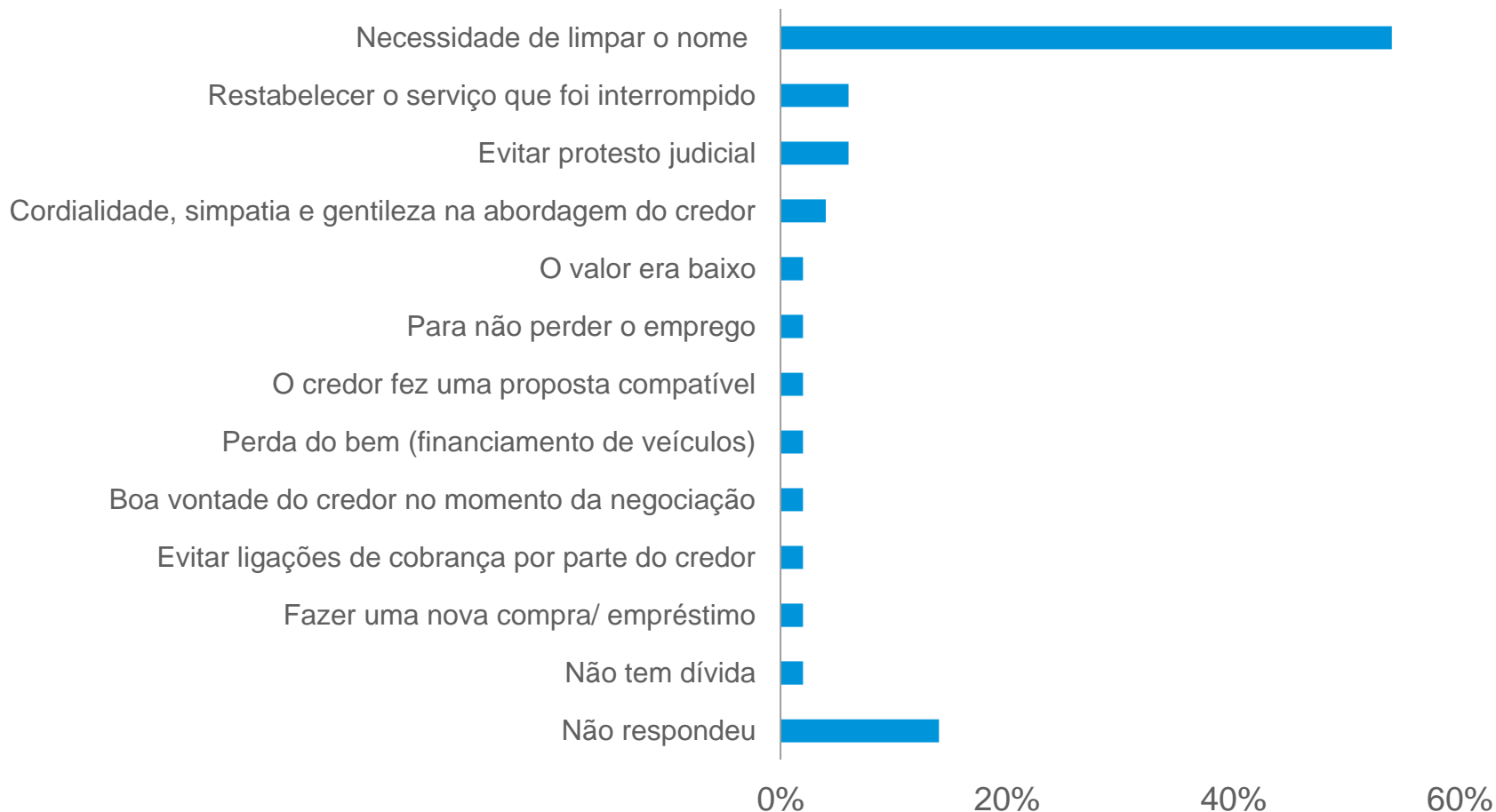
Adimplentes e Inadimplentes

O que fez para resolver o pagamento pendente?



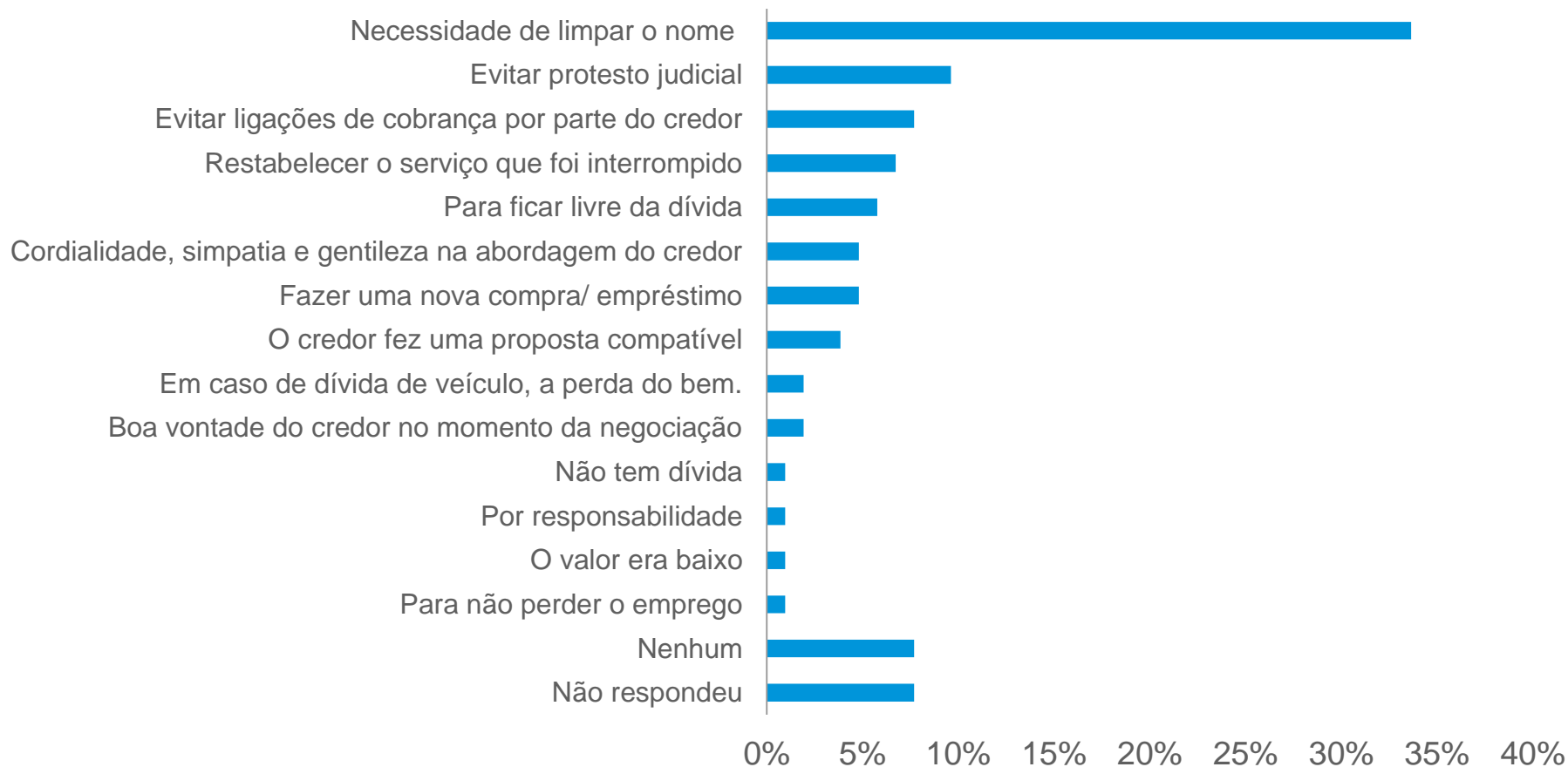
Adimplentes e Inadimplentes

Motivos que o levaram pagar a dívida. 1º menção.



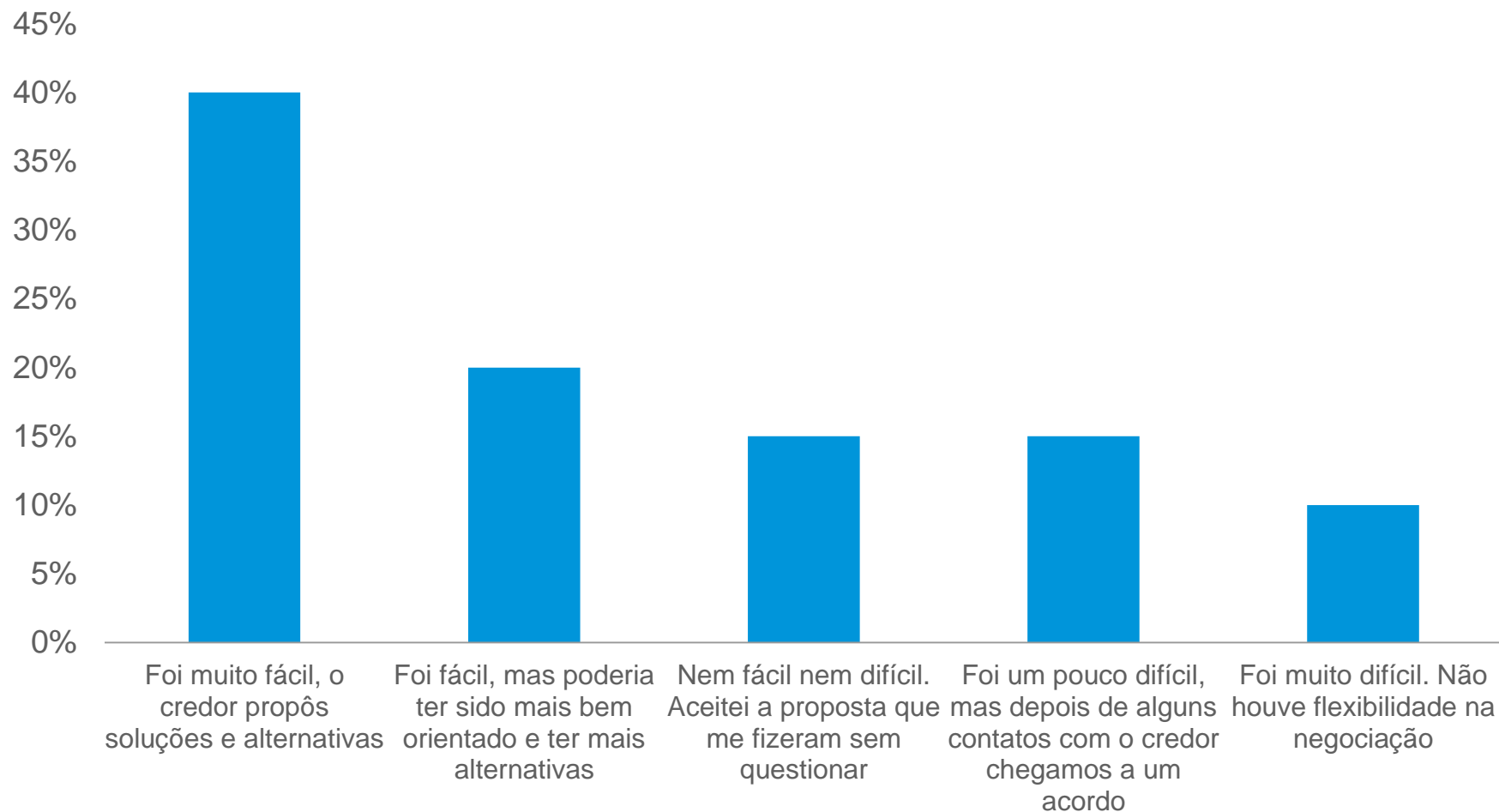
Adimplentes e Inadimplentes

Motivos que levaram a pagar a dívida - total de menções



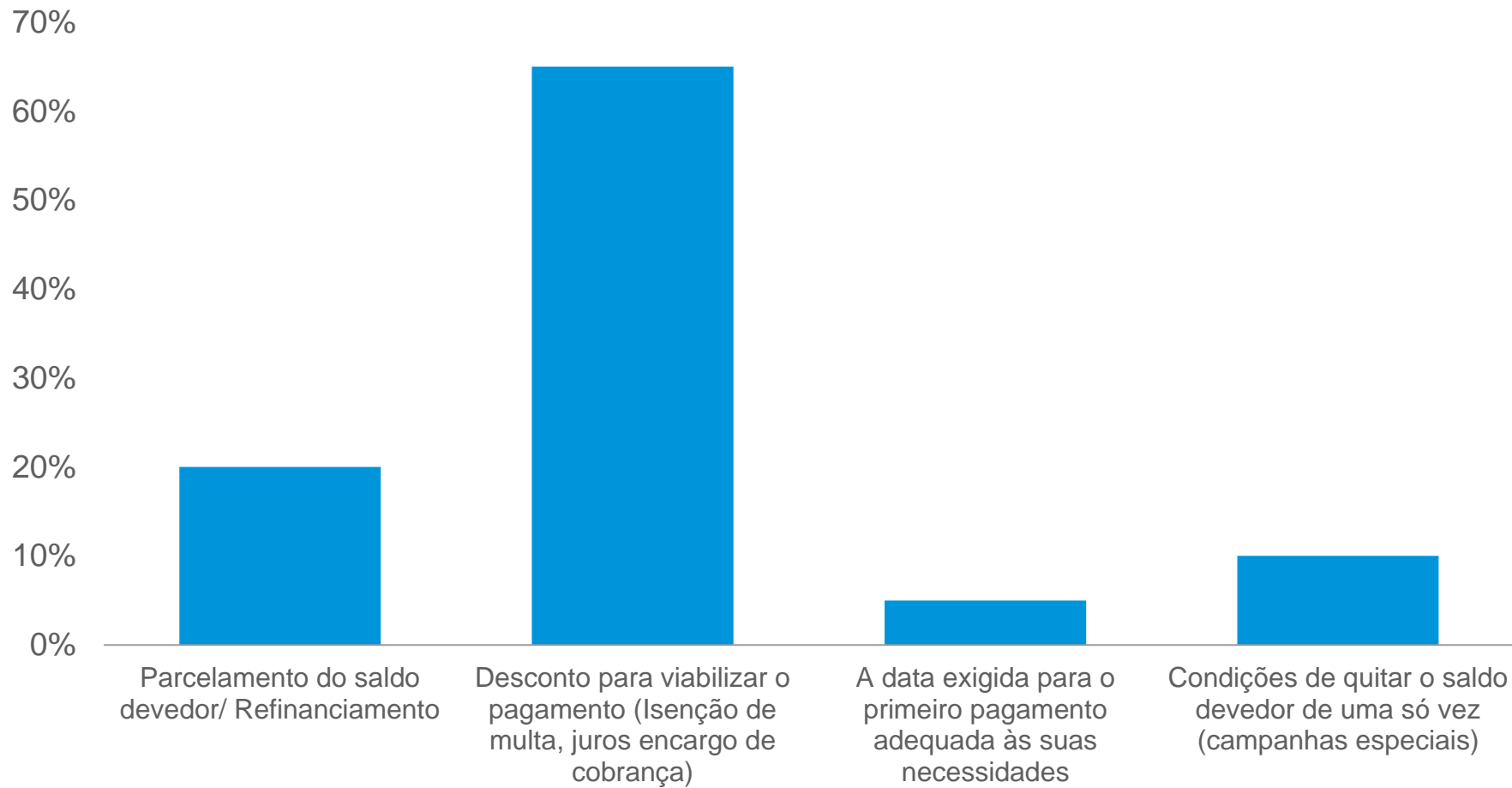
Adimplentes e Inadimplentes

Considerando essa negociação, diria que:



Adimplentes e Inadimplentes

Entre as opções oferecidas, qual escolheu?



Adimplentes e Inadimplentes

Como gostaria de receber uma notificação

