

Como os brasileiros conhecem, entendem e fazem uso do score de crédito?





Score: cada vez mais compreendido pela população

O score para concessão de crédito, vendas ou financiamento tem cada vez mais presença na vida da população brasileira.

A solução atribui, usualmente, uma pontuação de 0 a 1.000 que leva em conta variáveis como renda, comportamento e histórico de pagamento de um consumidor ou uma empresa, entre outras. No caso do Serasa Score, essa nota apresenta a probabilidade de um perfil pagar suas contas em um período determinado.

No mercado, o score é bastante utilizado para avaliar concessões de crédito, vendas a prazo e financiamentos diversos, entre várias outras

finalidades. Mas quais são as percepções dos brasileiros sobre os scores? Como conhecem, entendem e fazem uso dessa solução?

Para investigar essas respostas a Serasa Experian realizou três ondas de pesquisa entre 2019 e 2021. A partir dos resultados, é possível manter o tracking sobre a quantidade de pessoas que conhecem e consultam o score, seu perfil demográfico e social e quais são as suas percepções sobre esse serviço.

Como era?



Primeiro vamos dar uma olhada nos resultados gerais das duas primeiras ondas de pesquisa

Em 2019: 1.595 participantes

- Adultos de até 39 anos eram os que mais consultavam o score.
- A região Sul era onde proporcionalmente havia menos pessoas que realizavam essa atividade: 24% nunca haviam consultado.
- 89% dos entrevistados associavam o serviço à pontuação e ao acesso ao crédito, mas 63% deles não tinham conhecimento sobre como aumentar a pontuação.
- 78% das pessoas acessavam via site e 25% por aplicativo, em média duas vezes ao mês, geralmente antes de realizar uma compra ou adquirir cartão de crédito.
- Serasa Experian era a marca mais utilizada para consulta, com 65%.

Em 2020: 1.190 participantes

- 82% dos entrevistados da segunda onda já haviam ouvido falar sobre o score, sendo os jovens e as pessoas da classe C os que mais consultavam o serviço.
- Serasa Experian era a marca mais utilizada por 54% dos entrevistados.
- Bancos se destacaram na pesquisa com 7,8% das menções sobre as empresas onde consultavam o score.

Em 2021: 1.721 participantes

Neste ano o estudo aconteceu entre os dias 18 de janeiro e 2 de fevereiro, por meio de pesquisa online com 2.107 pessoas das classes ABCD, com idade acima de 18 anos e moradoras de todas as regiões do Brasil.

O questionário foi aplicado para 1.721 pessoas que já ouviram falar do score.

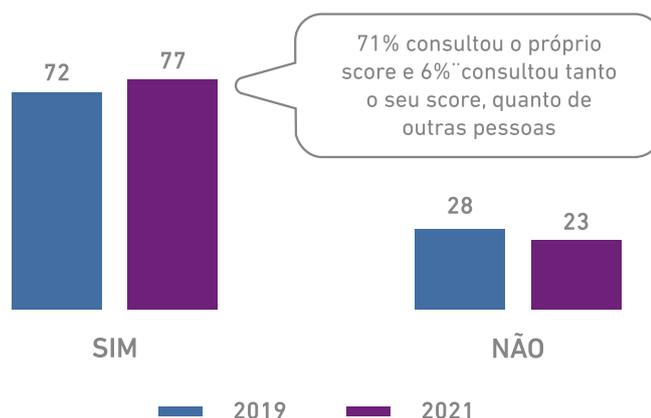
Uma conferida rápida nas principais descobertas:

- A Serasa Experian é a primeira marca lembrada pelos entrevistados, subindo de 50,8% em 2020 para 65,5% em 2021.
- Também é a 1ª colocada em consultas: passando de 65% em 2019 a 78% em 2021.
- Dentre os motivos para esta preferência, mantém-se a alta frequência de “a única que eu conheço” (37%), “a mais usada no mercado de crédito” (35%) e a “mais fácil de usar” (32%).
- O percentual dos que consultam passou de 72% em 2019 para 77% em 2021.
- Serasa Experian cresce no quesito “confiança”: de 15% em 2019 para 30% em 2021.
- Os dois principais motivos para consulta do score permanecem entre as pesquisas de 2019 a 2021: 49% o fazem para acompanhar a nota e 45% alegam curiosidade.
- Com relação à periodicidade do uso, mantém-se a maior frequência média de duas vezes ao mês.
- 60% das pessoas gostariam de ter mais informações sobre como aumentar o score. Fica claro que o bom desempenho no Cadastro Positivo e em educação financeira auxilia no aumento da pontuação do score.

Quem consulta?

- Em 2019, 71% deste público já havia consultado a própria pontuação.
- Em 2021, esse percentual subiu a 77%; destes, 71% consultaram sobre si mesmos e 6% consultaram o score de outra pessoa.
- 28% nunca haviam consultado em 2019, caindo para 23% em 2021.

Você já consultou o seu score? (%)



Os campeões da consulta ao score em 2021:

- Regiões Norte e Centro-Oeste, repetindo a posição de 2019 e 2020.
- Classe D consulta mais, apesar de haver pouca variação entre as classes A, B e C.
- Pessoas de até 39 anos.
- Casadas.
- Com ensino superior incompleto, seguido por médio completo.

Veja, no quadro abaixo, as principais diferenças entre quem consulta e quem não consulta:

	Consultam o Score	Sim	Não
 Região	Sudeste	76	24
	Nordeste	76	24
	Sul	77	23
	Norte Centro-Oeste	81	19
 Gênero	Masculino	78	23
	Feminino	76	24
 Classe	A	78	23
	B	77	24
	C	76	24
	D	81	19
 Idade	18 - 29	81	19
	30 - 39	81	19
	40 ou mais	68	32
 Estado Civil	Casado	78	22
	Solteiro Separado Viúvo	76	24
 Escolaridade	Até médio completo	78	23
	Superior incompleto	80	20
	Superior completo ou mais	75	25
Total		77	23

Mudanças mais significativas entre 2019, 2020 e 2021

Ao analisarmos as diferenças entre os grupos que consultam e os que não consultam score ao longo das três ondas de pesquisa, notamos algumas evoluções.

Aumenta significativamente a quantidade de pessoas que consultaram o score (seu ou de terceiros) na região Sul, entre os homens, na classe B e entre pessoas com mais de 40 anos.

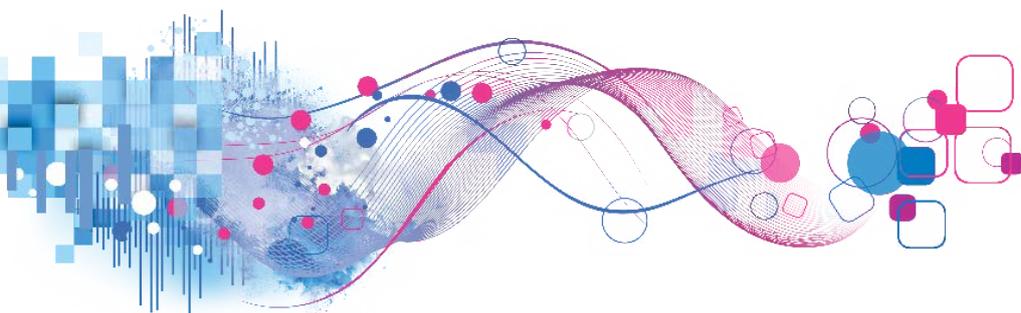
Já consultou o score (%)



“Qual é a primeira empresa em que você pensa ao ouvir falar em score?”

A pergunta acima foi feita nas pesquisas de 2020 e 2021.

E a Serasa Experian cresceu significativamente neste intervalo: de 50,8% para 65,5%.



Com qual empresa o score é mais consultado?

Ao serem indagados sobre "com qual empresa você consulta o score", verifica-se que a Serasa Experian vai de 65,5% em 2019 a 78,7% em 2021.

Afinal, para que os consumidores acreditam que serve o score?

A percepção geral é de que o Serasa Score permite acompanhar a evolução da pontuação e que ela pode ajudar a obter crédito para adquirir ou financiar bens, comprar a prazo e explorar novas oportunidades de consumo.

Confira as percepções dos consumidores sobre o score em 2021:

71% apontam que: "É uma ferramenta que permite ver a pontuação e que pode ajudar a obter crédito".

Em 2021, 66% da classe D aponta esta resposta.

13% acham que: "É uma ferramenta que me permite ver a minha pontuação".

Em 2021, 15% da classe D adere a esta resposta.

6% acreditam que: "É uma ferramenta que permite ver a pontuação, mas não ajuda a obter crédito".

7% entendem que: "É uma ferramenta que permite ver a pontuação, mas não interfere em conseguir crédito".

3% responderam: "Não sei".



Qual é a frequência de consulta?

Cresce a quantidade de pessoas que consultam o score diariamente, embora a maior média de frequência seja de duas vezes ao mês, na comparação entre a primeira e a mais recente pesquisa.

Destaque para o aumento das consultas via aplicativo da Serasa Experian: de 25% para 41%.

Os respondentes consultam o Serasa Score por meio de:



Site:

2019 – 84%
2021 – 73%



Aplicativo:

2019 – 25%
2021 – 41%



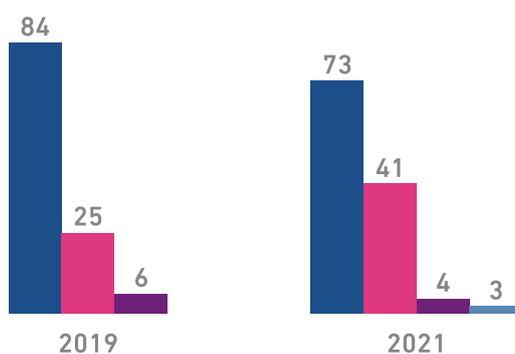
Estabelecimentos físicos (postos de atendimento, lojas etc.):

2019 – 6%
2021 – 4%



Relatórios de consulta ou outros sistemas utilizados no trabalho:

2019 – sem registro
2021 – 3%



SERASA

Site

Aplicativo

Estabelecimento físico

Relatórios de consulta ou outros sistemas utilizados no trabalho

Quem consulta com mais frequência usa mais o aplicativo:

Até uma vez por semana:

Site – 57%
App – 63%
Estabelecimentos físicos – 11%
Relatórios de consulta – 8%

Até uma vez por mês:

Site – 72%
App – 41%
Estabelecimentos físicos – 5%
Relatórios de consulta – 3%

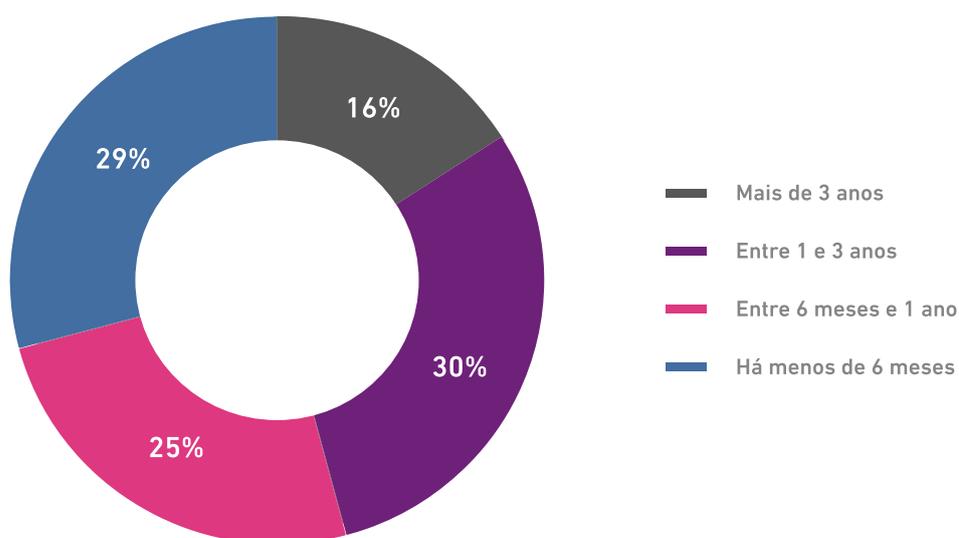
Menor frequência:

Site – 80%
App – 27%
Estabelecimentos físicos – 5%
Relatórios de consulta – 2%

Há quanto tempo os entrevistados consultam o score?

Há uma distribuição quase igualitária, mas os “novatos” no uso do score estão nas regiões Norte e Centro-Oeste, fizeram o ensino médio completo e são das classes C e D.

Há quanto tempo consulta o score



Por que os consumidores consultam seu score?

Há uma multiplicidade de motivos para a consulta ao score, desde curiosidade até o preparo anterior à solicitação de um cartão de crédito ou empréstimo.

Para acompanhar minha pontuação: 49%

Por curiosidade: 45%

Antes de solicitar um cartão de crédito: 23%

Tive um crédito negado: 17%

Antes de realizar uma compra: 9%

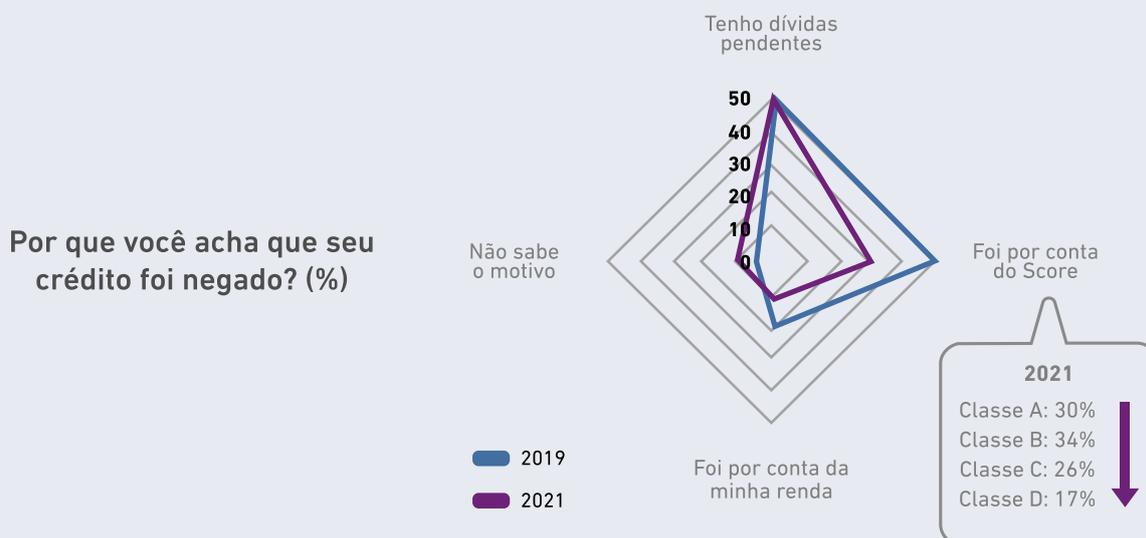
Antes de solicitar um empréstimo: 10%

Antes ou depois de pagar uma dívida: 19%

Tive meu crédito negado. Será que foi o score?

O peso do score como motivo para ter o crédito negado diminuiu. Há um crescimento da opção "não sei o motivo", o que reflete, possivelmente, uma postura mais conservadora por parte de quem concede crédito.

Em 2021, a resposta "por conta do score" em relação ao crédito negado ficou distribuída assim entre as classes sociais:



Quem o consumidor acha que mais consulta o score dele?

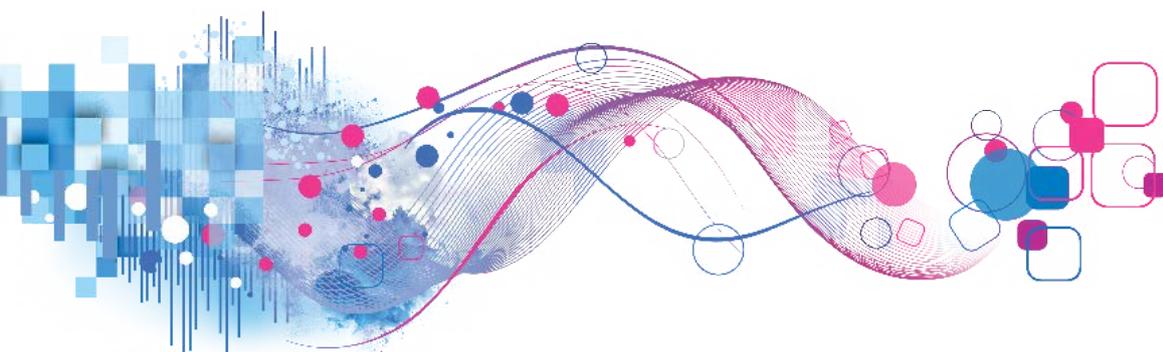
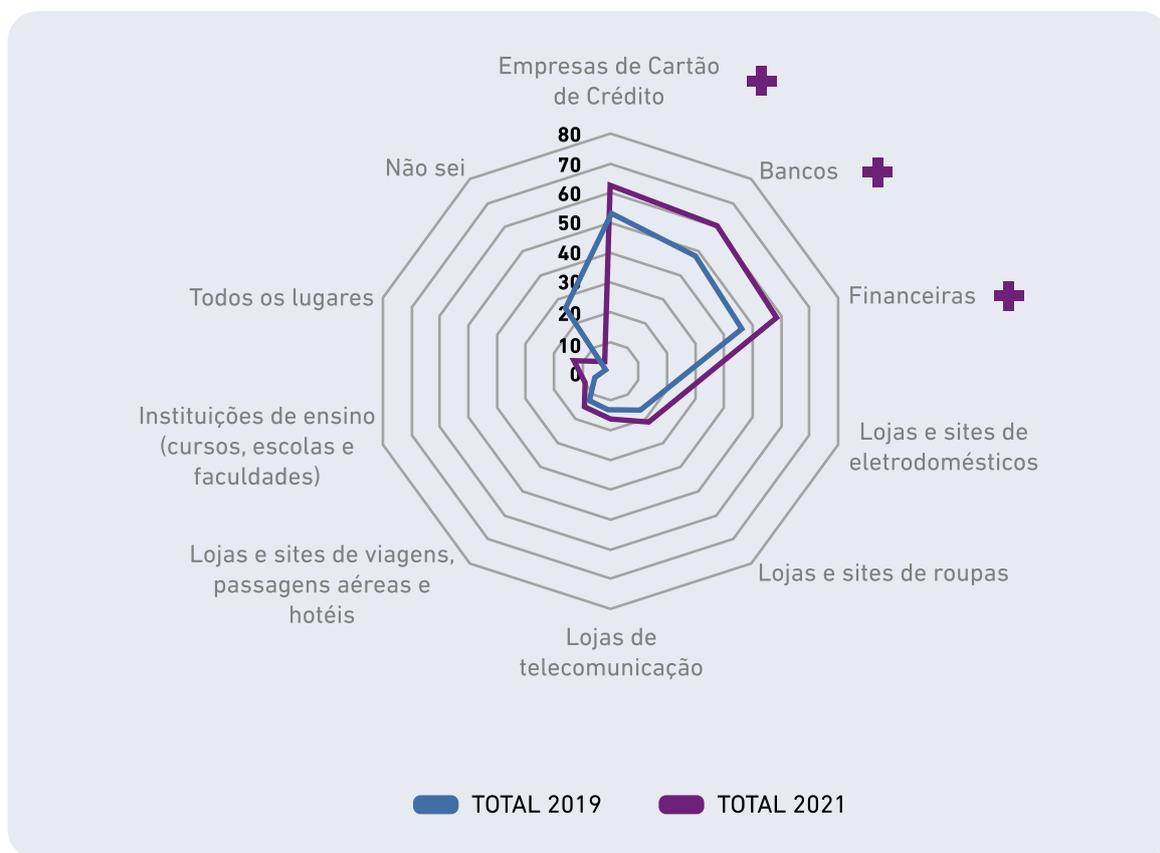
Aumenta a percepção do consumidor sobre as empresas que mais utilizam o score.

E o Top 3 em 2021 é composto por:

Empresas de cartão de crédito – 60%

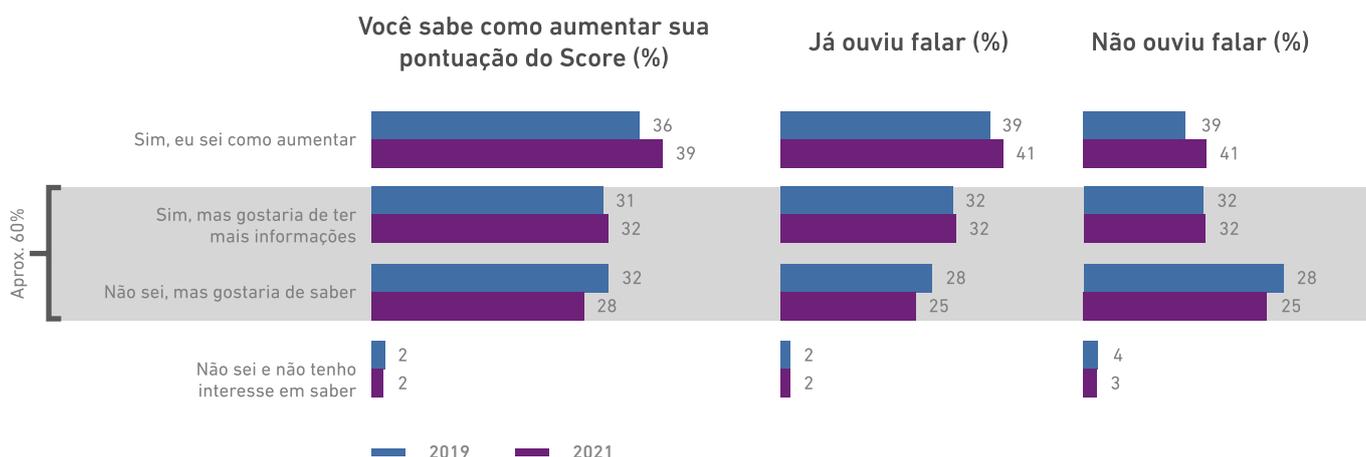
Bancos – 40%

Financeiras – 20%



Me conta: como aumentar o meu score?

Cerca de 60% dos entrevistados gostariam de saber como aumentar o score, um índice que se mantém estável entre 2019 e 2021. Entre os que não conhecem o Cadastro Positivo, esse número sobe para 70%.



Com a palavra, nosso especialista:

“O consumidor passa a ter cada vez mais intimidade com o seu score. É importante conhecer o processo, que é muito transparente. Ao consultar o site ou o app da Serasa, ele passa a entender quais os dados que compõem a sua pontuação e o que a faz se mover para cima ou para baixo. Além disso, nossas iniciativas de educação financeira também empoderam esse consumidor para que ele controle a saúde das suas finanças, faça melhores escolhas, conheça e aperfeiçoe o seu perfil ampliando o acesso a crédito para novas realizações pessoais”.



Júlio Guedes, Diretor de Analytics

Cadastro Positivo e educação financeira: ferramentas para melhorar o score

Fica claro para os entrevistados que um bom desempenho no Cadastro Positivo e em educação financeira pode melhorar a sua pontuação no score. Na classe D, a percepção de que a educação financeira ajuda a melhorar a nota atinge 78% em 2021.

Você acredita que ter um bom histórico de pagamentos no Cadastro Positivo pode ajudar a aumentar o seu score?



Mudanças mais significativas registradas entre 2019 e 2021:

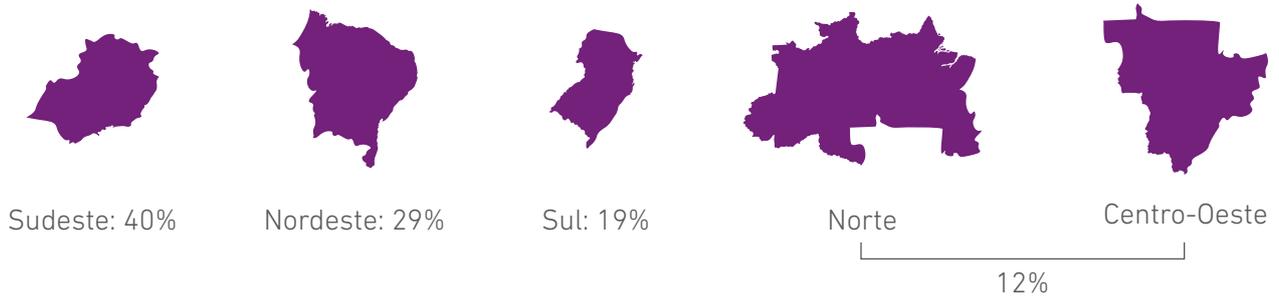
- Aumento da presença da região Sul (de 66% em 2019 para 77% em 2021) e das pessoas acima de 40 anos (de 60% em 2019 para 68% em 2021) dentre as que consultam o seu score.
- Aumento no percentual dos que consultam (de 72% em 2019 para 77% em 2021).
- Redução no recall dos bancos (de 9,1% em 2019 para 3,6% em 2021).
- Aumento do número de motivos para consultar o score, que vão desde realizar uma compra, pagar uma dívida ou solicitar um cartão de crédito.
- Aumento na quantidade de pessoas que consultam diariamente o score.

Muito prazer, eu sou o usuário do score:

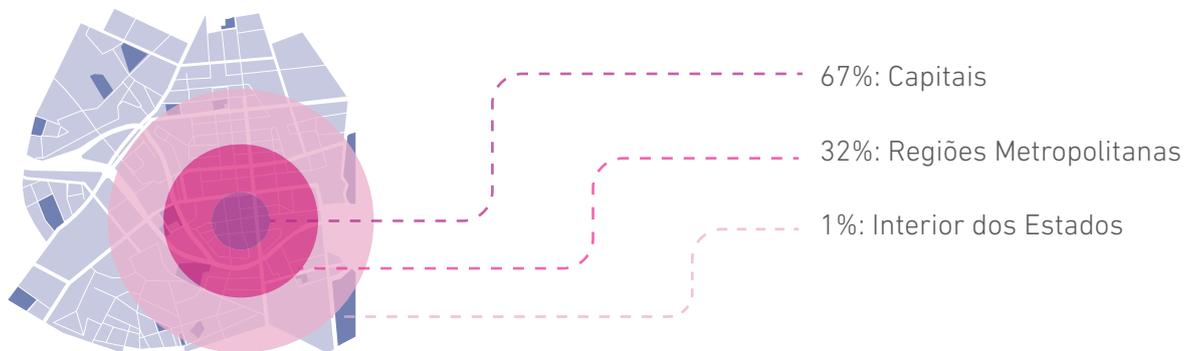
Conheça o perfil dos entrevistados da pesquisa.

Regiões e áreas do país

Na pesquisa realizada em 2021, a distribuição geográfica dos entrevistados ficou assim:



Na divisão entre capitais, interior e regiões metropolitanas, temos:





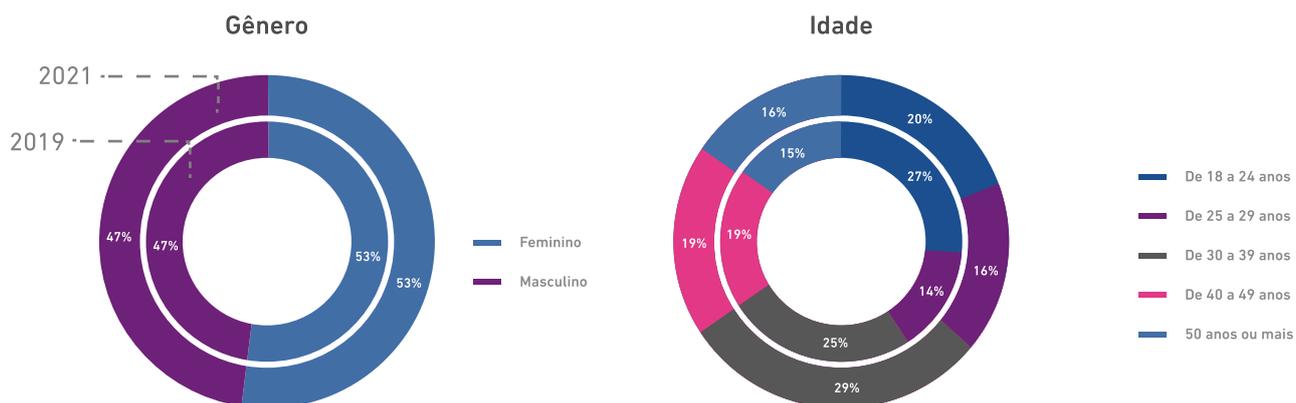
Perfil sociodemográfico: idade e gênero

Em 2019, havia um sutil predomínio dos mais jovens, pessoas na faixa entre 18 e 24 anos, dentre os que ouviram falar no score.

Já em 2021, vemos que essa faixa retrai e a turma entre 30 e 39 anos passa a ser maioria.

Apesar disso, se considerarmos o grupo de até 39 anos, o percentual de 66% permanece inalterado entre as averiguações.

Não há alteração com relação ao gênero.

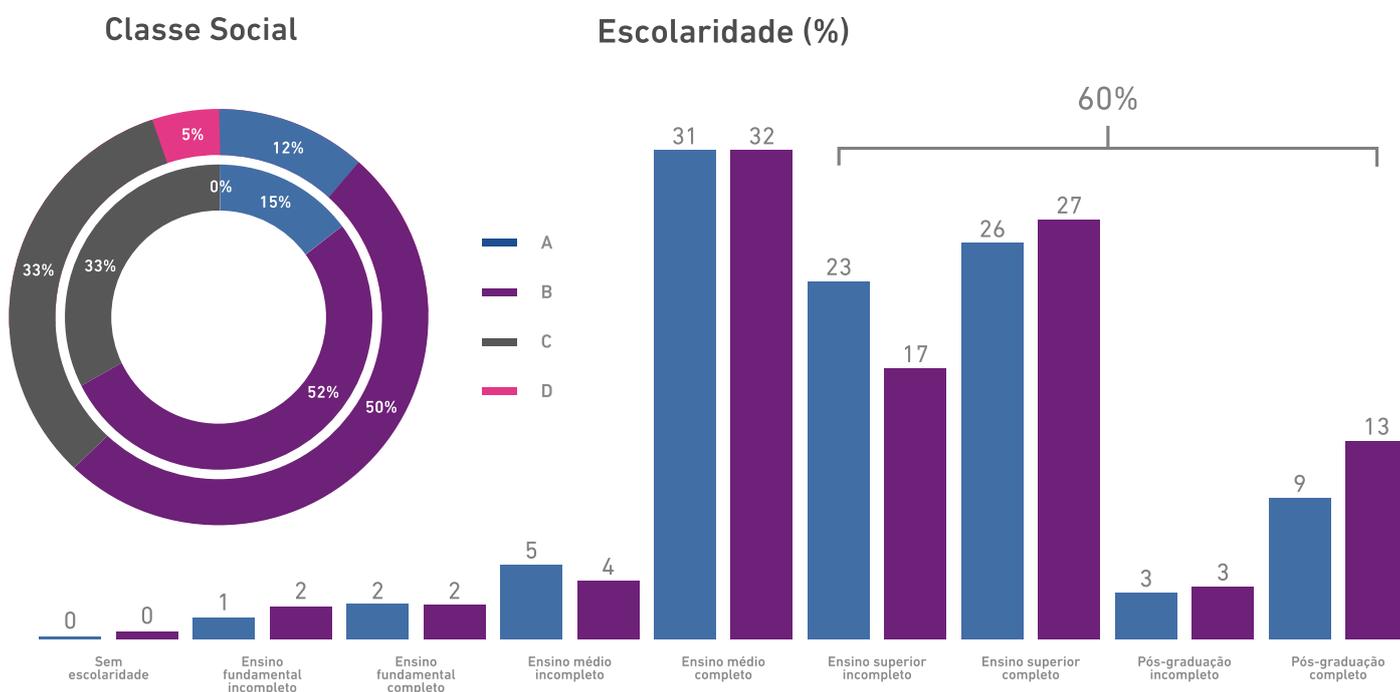


Perfil sociodemográfico: classe social e escolaridade

Em 2021 houve a inclusão da classe D no estudo (5%), mas sem impactos estatísticos nas demais classes sociais.

Há uma predominância da classe B na amostra (50%), seguida pela classe C (33%), dentre os que já ouviram falar no score.

Pessoas com ensino médio completo apresentam maior frequência, porém se somarmos as que estão cursando ou já cursaram o 3º grau, o percentual chega a 60%.





Serasa Experian tem curso gratuito para apoiar a saúde financeira dos brasileiros

A Serasa Experian disponibiliza um curso online e gratuito para contribuir com a saúde financeira e empoderar economicamente a população brasileira em tempos de incertezas econômicas. O conteúdo apresenta fundamentos básicos de educação financeira, essenciais para ajudar aqueles que precisam organizar as finanças da família e até do próprio micronegócio, que pode ter sido criado neste momento para gerar renda extra e vai precisar de disciplina financeira pessoal para se manter.

Para participar, basta acessar o link: www.serasaexperian.com.br/acoes-covid e procurar pelo tema: **Curso Básico de Orientação Financeira**. Ainda nesta página, é possível encontrar informações sobre as demais iniciativas da Serasa Experian para ajudar consumidores e empresas durante este momento desafiador.





Serasa Experian

A Serasa Experian é líder na América Latina em serviços de informações para apoio na tomada de decisões das empresas. No Brasil, é sinônimo de solução para todas as etapas do ciclo de negócios, desde a prospecção até a cobrança, oferecendo às organizações as melhores ferramentas. Com profundo conhecimento do mercado brasileiro, conjuga a força e a tradição do nome Serasa com a liderança mundial da Experian. Criada em 1968, uniu-se à Experian Company em 2007. Responde on-line/real-time a 6 milhões de consultas por dia, auxiliando 500 mil clientes diretos e indiretos a tomar a melhor decisão em qualquer etapa de negócio.

Constantemente orientada para soluções inovadoras, a Serasa Experian vem contribuindo para a transformação do mercado de soluções de informação, com a incorporação contínua dos mais avançados recursos de inteligência e tecnologia.

Para mais informações, visite: www.serasaexperian.com.br

Experian

A Experian é líder mundial em serviços de informação. Nos grandes momentos da vida – desde comprar um carro, passando por mandar seu filho para a faculdade, até a crescer o negócio se conectando com novos clientes – nós empoderamos consumidores e empresas a gerenciarem seus dados com confiança. Nós ajudamos as pessoas a tomarem o controle de suas vidas e acessarem serviços financeiros, os negócios a tomarem decisões mais inteligentes e prosperarem, os credores a emprestarem de forma mais responsável e as organizações a prevenirem fraude de identidade e crime.

Empregamos cerca de 17.500 pessoas em 44 países e a cada dia estamos investindo em novas tecnologias, profissionais talentosos e inovação para ajudar todos os clientes a maximizarem cada oportunidade. A Experian plc está listada na Bolsa de Valores de Londres (EXPN) e compõe o índice FTSE 100.

Saiba mais em www.experianplc.com ou visite o nosso hub de conteúdo global para as últimas notícias sobre a empresa.