



CARTÃO DE CRÉDITO





Principais Problemas

Problema	2016	2017	2018
Cobrança indevida/abusiva	42%	42%	43%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	14%	14%	14%
Cálculo de prestação/taxa de juros	10%	10%	8%
Cálculo de prestação em atraso	10%	9%	7%
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	5%	6%	6%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	2%	2%	2%
Lançamento Não Reconhecido na Fatura	2%	2%	2%
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	2%	2%	2%
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	1%	1%	1%
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	1%	1%	1%

*De Janeiro a Maio de 2018



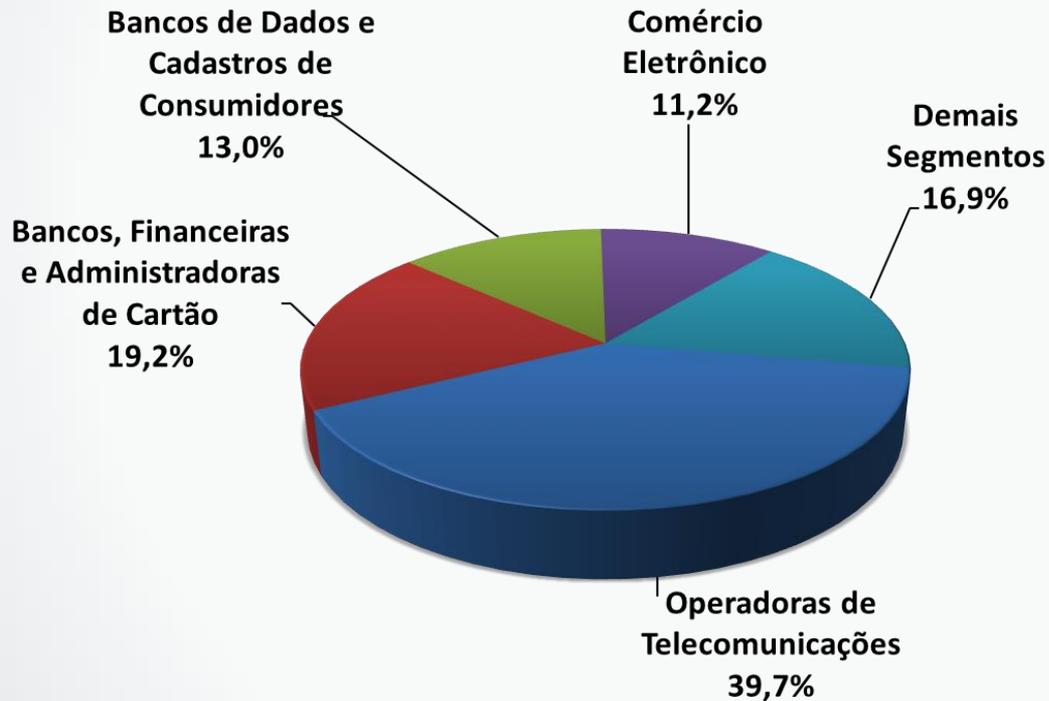
Ranking de Fornecedores

Posição	Grupo Econômico	Participação
1º	BRADERSCO / HSBC	29,5%
2º	ITAÚ	18,4%
3º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	9,6%
4º	SANTANDER	5,6%
5º	CARREFOUR	5,2%
6º	BMG	4,1%
7º	BANCO DO BRASIL	2,8%
8º	BGN/CARDIF/CETELEM	2,7%
9º	LOJAS RIACHUELO S.A	2,6%
10º	PANAMERICANO	2,5%

*De Janeiro a Maio de 2018



Principais Segmentos em 2018



*De Janeiro a Maio de 2018



Principais Assuntos de Bancos

Assunto	2017	2018	Total
Cartão de Crédito / Débito / Loja	40,5%	41,2%	40,7%
Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	14,8%	13,4%	14,4%
Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)	11,5%	13,2%	12,1%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	8,9%	8,7%	8,8%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	6,4%	6,9%	6,6%

*De Janeiro a Maio de 2018



Principais Problemas de Cartão De Crédito



Problema	2017	2018	Total
Renegociação / parcelamento de dívida	16,9%	11,2%	15,0%
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	11,5%	11,7%	11,5%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	10,2%	10,5%	10,3%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	5,2%	5,5%	5,3%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4,5%	6,6%	5,2%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	4,8%	4,9%	4,8%
Cobrança de compra/saque não reconhecido	4,3%	4,3%	4,3%
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	3,4%	4,0%	3,6%
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	2,6%	2,6%	2,6%
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2,5%	2,6%	2,5%

*De Janeiro a Maio de 2018



Resolução 4.655, DE 26 DE ABRIL DE 2018

- ENCARGOS EM DECORRÊNCIA DE ATRASO NO PAGAMENTO PELO CONSUMIDOR:
- JUROS REMUNERATÓRIOS: **é um** valor que se paga pelo cliente à instituição financeira, com o objetivo de se remunerar o dinheiro emprestado durante o período da contratação.
- MULTA
- JUROS DE MORA: **é o** valor cobrado pela inadimplência do pagamento daquela prestação.



MUDANÇAS NAS REGRAS DO CARTÃO DE CRÉDITO

- COMO ERA ATÉ O DIA 01/06/2018:
- Consumidor pode fazer pagamento do valor mínimo do cartão de crédito, de 15% da fatura, pelo período de um mês, e acessar o crédito rotativo.
(empréstimo emergencial)
- Adesão do consumidor a uma linha de parcelamento de crédito, com juros menores que o rotativo.
- Possibilidade de cobrança de taxas de juros dos consumidores inadimplentes. Chamado de rotativo não regular.



Como ficou com as novas alterações

- Cada banco pode definir o percentual do pagamento mínimo e o cliente pode escolher apenas uma vez.
- A taxa do inadimplentes será a do rotativo regular mais multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês. Ou seja, o rotativo não regular tem limitação de juros de mora e de multa.



Secretaria Nacional do Consumidor

Ministério da Justiça

Junho/2018

