Estudos Serasa Experian

Mapa da Inadimplência do 1º semestre de 2020:

uma análise dos impactos da pandemia nas ações de cobrança e recuperação.

À medida que a pandemia começa a desacelerar e a atividade econômica vai sendo retomada, um estudo da nossa base de dados demonstrou que o volume de consumidores endividados apresentou um crescimento de **2,7%, enquanto o de empresas teve um aumento de 7,3%, de janeiro a junho de 2020**, se comparado com o mesmo período em 2019.

Ainda que o número de pessoas e empresas endividadas tenha aumentado, a média de dívidas de cada grupo caiu. Essa situação é um reflexo das medidas de proteção governamentais, como a ampliação dos prazos de negativação ou limitação do protesto de dívidas, além de benefícios empresariais que, alinhados com a realidade de desemprego e queda da economia informal, geraram um colchão de proteção para apoiar pessoas e empresas no período de isolamento social.

Essa redução pode sugerir que muitas empresas iniciaram processos de renegociação, cobrança amigável ou concederam prazos maiores para a retomada de pagamentos, mas também pode indicar que houve um represamento de dívidas. Trabalhar para recuperar essa dívida é saudável, pois permite que os credores mantenham suas atividades e impactem positivamente na retomada da economia.

"É uma equação simples: investimento em cobrança + negociações adequadas = aumento da recuperação. A roda não pode parar de girar; com respeito, inteligência e ferramentas adequadas, sua empresa recupera dívidas e se prepara para os próximos ciclos econômicos, que sugerem ser mais promissores", diz Glaucia Ximenes, Gerente de Soluções de Cobrança da Serasa Experian.

FIQUE POR DENTRO

Pessoa Física

O número de pessoas inadimplentes **subiu 2,7%**, mas o volume de dívidas por pessoa **caiu 1,5%** em relação aos primeiros seis meses de 2019.

A média de dívidas por pessoa **caiu 4,2%**.

Por idade, os mais inadimplentes se concentram nas faixas com idades entre **26 e 40 anos (36,57%) e 41 e 60 anos (34,45%)**.

Sudeste, Nordeste e Sul são as três regiões com maior percentual de consumidores inadimplentes.

Por segmento, **as pessoas devem mais para bancos (27,74%)** e instituições financeiras.

Pessoa Jurídica

O volume de dívidas de empresas inadimplentes **cresceu 7,18%** na comparação entre o primeiro semestre de 2019 e o primeiro semestre de 2020.

Entre janeiro e março de 2020, foi registrado o pico desse aumento. Tradicionalmente são meses com alta carga tributária para as empresas, contas a pagar e divulgação de índices de reajuste.

A média do número de dívidas por empresa **caiu 5,7%** em relação ao primeiro semestre do ano passado.

O ticket médio da dívida das empresas na primeira metade de 2020 foi de **R$ 2.191,21**.

Os estados do Sudeste lideram o ranking de inadimplência, seguidos pelos do Sul e do Nordeste no Top 3.

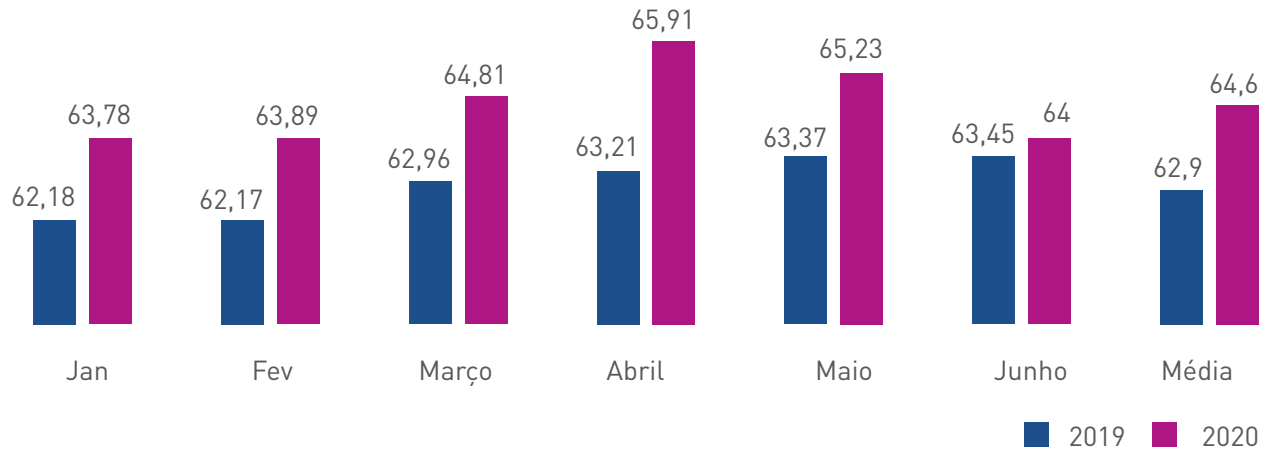
Mapeando a inadimplência

Para entender a composição da inadimplência ao longo do primeiro semestre deste ano, vamos olhar de forma atenta os segmentos de pessoas e empresas.

Pessoa Física

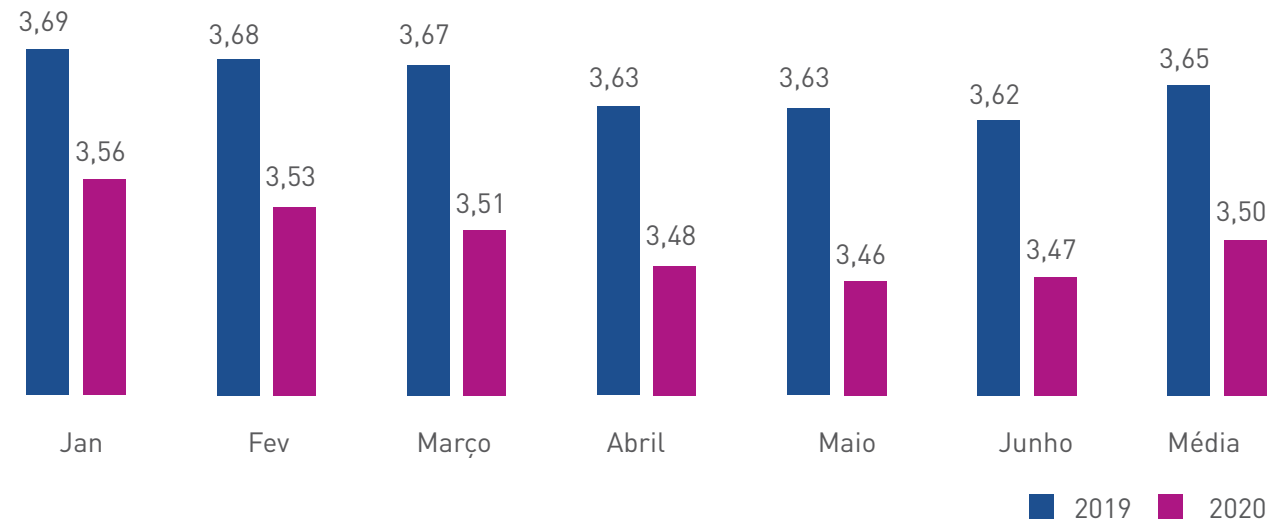
O volume de documentos de inadimplentes aumentou 2,7% na comparação entre o primeiro semestre de 2019 e o primeiro de 2020, o que representa cerca de 64,6 milhões neste ano, com pico de aumento no mês de abril de 2020, coincidindo com o início da pandemia.

Volume de inadimplentes - Doc Serasa/SPC (milhões)



Em 2020, cada uma dessas 64 milhões de pessoas tem, em média, 3,5 dívidas, uma queda de 4,2% em relação ao mesmo intervalo de tempo em 2019.

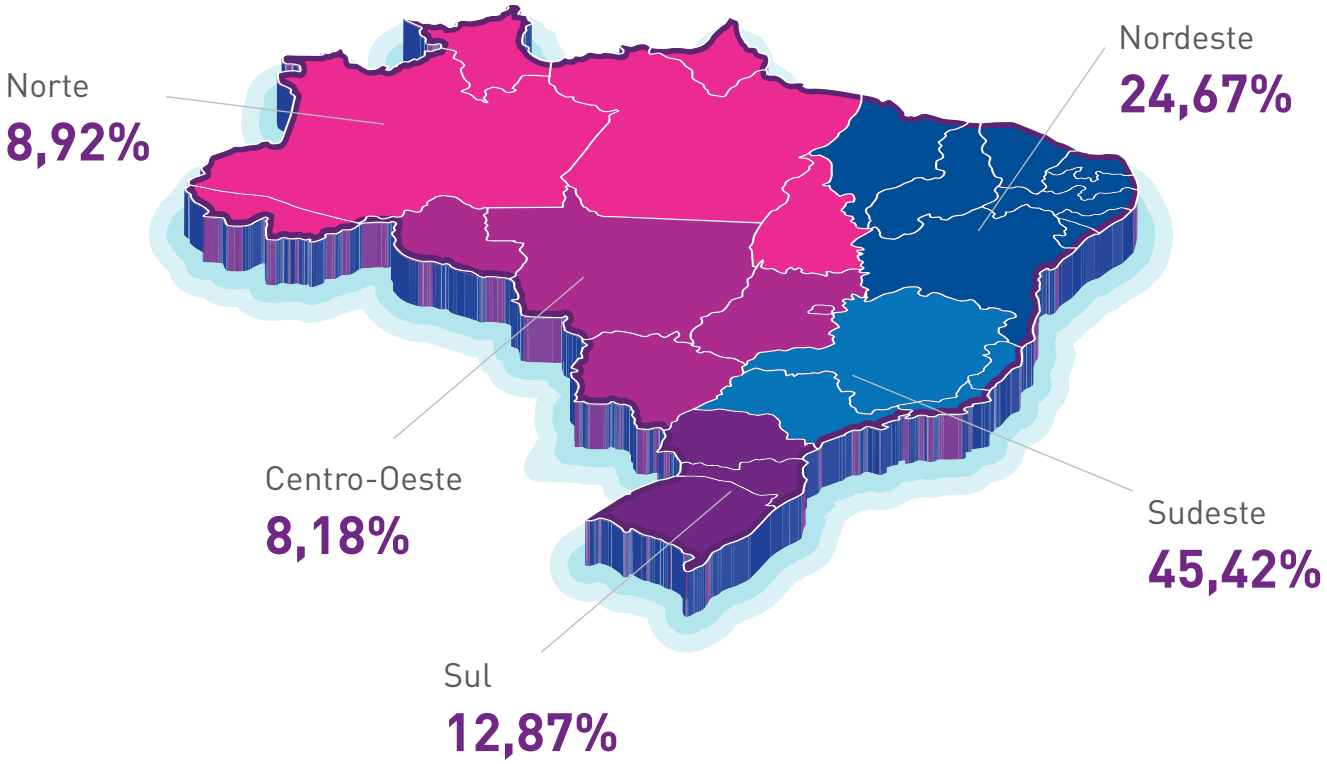
Quantidade de dívidas por pessoa



O ticket médio da dívida PF na primeira metade de 2020 foi de **R$ 1,1 mil**.

Inadimplência PF por região

O Sudeste lidera o ranking de inadimplência das pessoas físicas, seguido pelo Nordeste e pelo Sul, ocupando o segundo e o terceiro lugares, respectivamente. O Norte vem na quarta posição e o Centro-Oeste fica em último lugar. Confira no mapa abaixo:



Inadimplência PF por faixa etária

A faixa de idade com mais inadimplentes é a de 26 até 40 anos, seguida de perto pela faixa de 41 a 60 anos. Os que têm acima de 60 anos e os jovens de até 25 vêm na sequência.

26 a 40 anos
36,57%

41 a 60 anos
34,45%

Acima de 60 anos
15,77%

Até 25 anos
13,18%

Inadimplência PF por classe

Para agrupar a inadimplência por classe, tomamos como base o Mosaic, plataforma da Serasa Experian que classifica a população brasileira em 11 grupos e 40 segmentos, considerando aspectos financeiros, geográficos, demográficos e comportamentais, de consumo e estilo de vida.

A Classe D é a mais afetada pela inadimplência, seguida dos cinco primeiros lugares nesta ordem: H, E e G, com empate entre as classes C e K no quinto lugar. O restante do ranking é ocupado pelas Classe J, I, F e novamente um empate entre as classes A e B na nona posição.

Classe D
Jovens da periferia
31%

Classe H
Massa trabalhadora urbana
16%

Classe E
Adultos urbanos estabelecidos
10%

Classe G
Donos de negócio
9%

Classe C
Juventude trabalhadora urbana
Classe K
Habitantes de áreas rurais
7%

Classe J
Habitantes de zonas precárias
6%

Classe I
Moradores de áreas empobrecidas do Sul e Sudeste
5%

Classe F
Envelhecendo no século XXI
3%

Classe A
Elites brasileiras
Classe B
Experientes urbanos de vida confortável
2%

Conheça os inadimplentes

Para detalhar melhor o perfil das classes que ocupam o **Top 3 da inadimplência**, as informações do Mosaic trazem insights reveladores:

Classe D - Jovens da Periferia
Neste segmento, estão os jovens adultos, principalmente na faixa dos 26 aos 45 anos, moradores de grandes cidades, que vivem em zonas muito distantes do centro. Apesar de muitos terem escolaridade média, isso não significa que tenham garantia de boas ocupações: suas rendas são bem modestas. Sofrem com a falta de opção de lazer público nos bairros em que vivem e, por essa razão, investem em televisores mais modernos, em videogames e em pacotes mais simples de TV por assinatura.

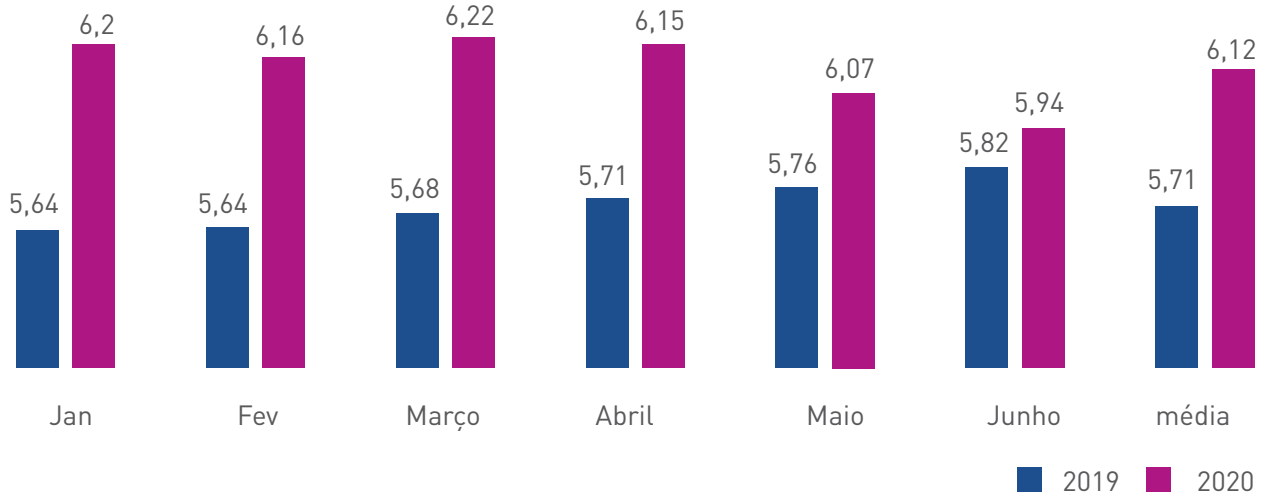
Classe H - Massa trabalhadora urbana
São trabalhadores que moram nos subúrbios e nas periferias das regiões metropolitanas, cujo acesso ao emprego formal possibilitou que atingissem uma situação financeira mais estável e segura. A maioria é casada e tem filhos. Apesar do alto índice de emprego formal, sua escolaridade é muito baixa, o que muitas vezes os impede de exercer funções mais prestigiadas e com remuneração mais elevada.

Classe E - Adultos urbanos estabelecidos
Adultos entre 36 e 60 anos, sendo a maioria homens, que vivem com suas famílias. São "malabaristas" que conseguem tirar o máximo dos recursos disponíveis para ter a melhor condição de vida possível. Ou seja, profissionais de baixa a média escolaridade que atingiram alguma estabilidade no emprego e têm renda fixa – muitas vezes insuficiente para cobrir todos os gastos mensais. Por isso, recorrem com frequência ao crédito para poderem fechar as contas no fim do mês.

Pessoa Jurídica

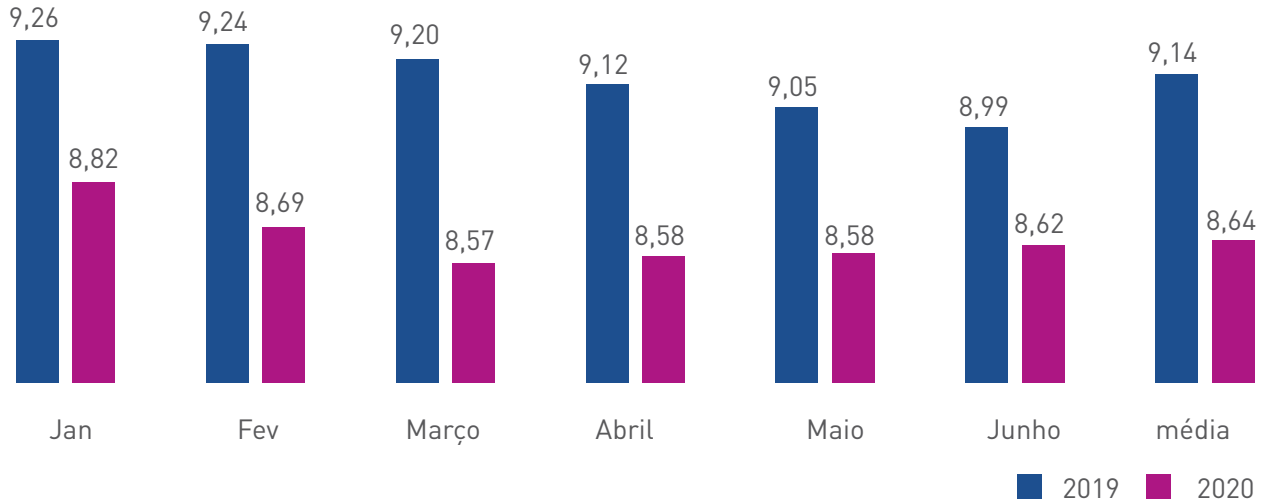
O volume de documentos de inadimplentes aumentou cerca de 0,41%, quando comparamos o primeiro semestre de 2019 com o primeiro semestre de 2020. Nesse intervalo, o pico de aumento aconteceu nos meses de janeiro a março de 2020, período em que as empresas normalmente possuem mais contas para pagar. Além disso, os reajustes da inflação e de índices como IGPM também são divulgados no primeiro trimestre.

Volume de inadimplentes Doc Serasa/SPC (milhões)



Apesar dos bons números apresentados em junho, com uma redução de 1,15 milhão no volume da dívida dos inadimplentes, esse volume subiu, em média, 1,36% na comparação com 2019.

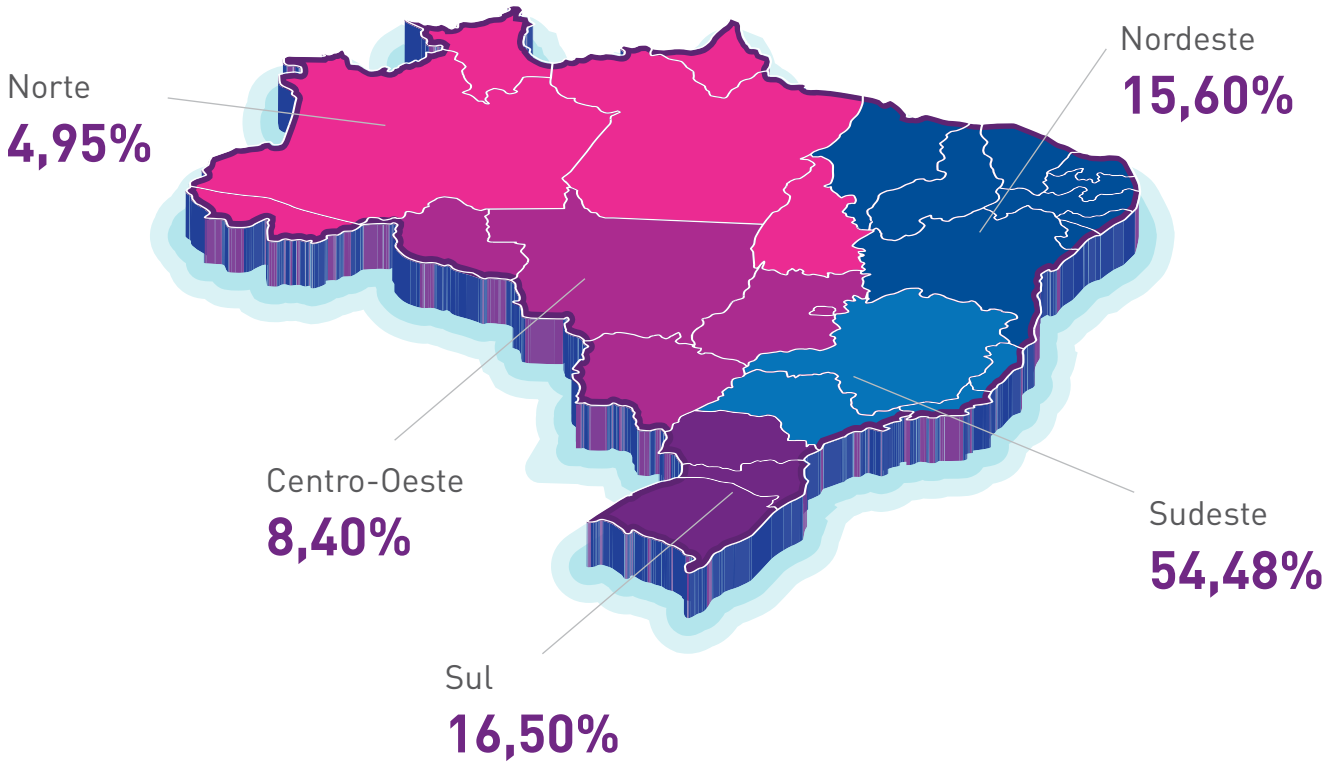
Média de dívidas por empresa (quantidade)



A média do número de dívidas por empresa ficou em 8,64 no primeiro semestre deste ano.

Inadimplência PJ por região

O Sudeste lidera o ranking de inadimplência, seguido pelo Sul e Nordeste no Top 3. O Centro-Oeste e o Norte vêm em penúltimo e último lugares, respectivamente. Veja abaixo como o total de dívidas se distribui no mapa do Brasil:

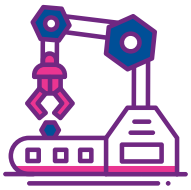


Inadimplência PJ por segmento

Em relação ao ramo de atuação das empresas, serviço e comércio seguem liderando o ranking de inadimplência por setor:

Serviço **50,47%**

Comércio **40,12%**



Indústria **8,2%**

Primário **0,77%**

Terceiro setor **0,2%**

Financeiro **0,1%**

Retomada da economia também significa a retomada das ações de cobrança

Nesse contexto apresentado, alguns pontos importantes devem ser avaliados pelos gestores de cobrança na elaboração das suas estratégias:

Diminuição da demanda: os subsídios governamentais auxiliaram as pessoas em situação de maior vulnerabilidade a manter suas necessidades prioritárias, mas a maioria das empresas teve redução de suas atividades e muitas fecharam as portas (117 mil, conforme dados da Fecomércio). Com a redução de novos negócios, a recuperação de crédito, ainda em retomada, tornou-se uma fonte importante de receita. **Cobrar está na agenda mais do que nunca.**

Migração para o digital: a importância dos canais digitais no período de pandemia se acentuou, principalmente por serem o principal meio de comunicação entre as pessoas. Compor a estratégia de cobrança utilizando meios digitais pode ser uma forma de alavancar a cobrança e reduzir custos. Lembrando que o país tem dimensões continentais e que, mesmo com um maior acesso à internet, ainda temos devedores que precisam dos meios tradicionais para serem chamados à negociação.

Conhecendo o cliente devedor: as mudanças na economia impactaram o perfil das pessoas, tanto no risco para concessão de novos créditos como nos indicadores que mostram sua capacidade de pagar, dado que elas já estão em débito. Utilizar ferramentas que auxiliem a conhecer o perfil do devedor ajuda a calibrar a estratégia, criando réguas específicas para cada caso. Os clientes devedores não são iguais e a forma de cobrá-los também não deve ser.

Renegociação em pauta: ferramentas digitais que permitam que você estabeleça estratégias de renegociação de acordo com o perfil do cliente e já construa uma régua adequada vão ajudar sua empresa a aumentar a recuperação, sem criar atritos desnecessários e prezando por um dos maiores valores de seu negócio: o relacionamento estabelecido e a experiência do cliente.

Serasa Experian: informação e soluções especializadas sobre cobrança

A Serasa Experian acredita que a cobrança também gera e nutre relacionamentos. Assim, cobrar de forma inteligente e estratégica ajuda empresas a recuperar dívidas e manter o relacionamento com clientes que podem gerar novas oportunidades. Nosso portal de cobrança traz uma série de conteúdos, sempre atualizados e com a visão dos nossos especialistas, para que a área de cobrança se qualifique e se aprimore, tornando-se uma área consultora.

Acesse:

serasaexperian.com.br/solucoes-cobranca

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 tomarem 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.

Saiba mais em: 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 17.200 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