

CARTÃO DE CRÉDITO: FATURAS MAIS SIMPLES PODEM FORTALECER A EDUCAÇÃO FINANCEIRA DO CONSUMIDOR, APONTA MINSAIT

- **Pesquisa realizada pela consultoria a pedido da ABECS e Banco Central mostra que a maneira como as informações estão distribuídas na fatura, incluindo dados sobre taxas e porcentagens, podem confundir o consumidor no momento do pagamento da fatura**

São Paulo, 7 de novembro de 2018.- Usar o cartão de crédito faz parte da rotina de muitos brasileiros. Parcelar o pagamento de bens como de roupas, móveis e eletrodomésticos é um hábito comum e bem assimilado pelos consumidores – mas na hora de efetuar o pagamento da fatura, o excesso de informações e a complexidade de conceitos como taxas e encargos dificulta o entendimento do consumidor sobre os valores a serem pagos. É o que aponta uma pesquisa recente realizada pela Minsait, uma empresa Indra, que tem como objetivo identificar melhorias na comunicação no processo de pagamento dos cartões.

Os resultados foram obtidos com base em pesquisa com brasileiros de 25 a 45 anos em cinco regiões brasileiras com base nos seguintes requisitos: pessoas que pagaram integralmente todas as faturas nos últimos 6 meses; que pagaram o mínimo ou nada em pelo menos três faturas; e que pagaram o mínimo ou nada em uma ou duas faturas.

A partir da análise das respostas dos grupos, o trabalho identificou as percepções da compreensão das informações contidas nas faturas do cartão de crédito. Em geral, os consumidores acham a disposição das informações confusa e têm dificuldade para entender termos financeiros como juros expressos em porcentagem – preferindo ver valores absolutos, pois dessa forma conseguem ter uma noção real das quantias a serem pagas.

“A fatura do cartão de crédito é uma fotografia em uma determinada data de corte e as entidades deste mercado precisam refletir sobre a efetividade deste canal no processo de educação financeira do cliente. Hoje as instituições possuem diversos canais de relacionamento (Internet, aplicativos, entre outros) que podem ajudar o consumidor a gerenciar suas finanças de maneira mais eficaz”, afirma Oscar Pettezzoni, Diretor Executivo e Líder de Serviços Financeiros da Minsait no Brasil.

Com o objetivo de ajudá-las nessa reestruturação, a consultoria traz cinco grandes pilares que devem ter em mente durante esse processo: Relevância, Transparência, simplicidade, organização e objetividade. Isso pode se traduzir em ações práticas que vão impactar o consumidor de maneira positiva, como o fato de apresentar a dívida em valores absolutos e não em percentual, além de mostrar informações de maneira estruturada por blocos, clareza nas alternativas de pagamento caso o valor total não possa ser pago e informações organizadas a respeito do consumo por segmento.

“Mesmo de maneira complexa, é importante destacar que o cartão de crédito é o único produto de crédito que envia uma fatura detalhada mensalmente. Outras modalidades como cheque especial, consignado, financiamento de veículos não emitem esse tipo de informe e, portanto, não têm esse elo tão frequente de monitoramento por parte do consumidor. Portanto, o mercado deve avaliar a efetividade da fatura não só como um demonstrativo mensal, mas sim como uma oportunidade de melhorar o relacionamento com o cliente, ajudando-lhe em termos de orientação e educação financeira”, finaliza Pettezzoni.

Indra no Brasil

Presente no Brasil desde 1996, a Indra é uma das principais companhias de tecnologia e consultoria do país. Conta com mais de 6.000 profissionais, escritórios distribuídos nos principais estados brasileiros e quatro Centros de Produção. A companhia faz parte de alguns dos projetos mais inovadores para o desenvolvimento econômico e tecnológico do Brasil nos setores de Transporte & Defesa e de Tecnologia da Informação (TI), os quais estão agrupados em sua filial Minsait.

Mais informações à Imprensa:

[máquinaohn&wolfe](#)

Karina Souza – karina.souza@maquinacohnwolfe.com

+55 11 3147 7310

Sobre a Minsait

A Minsait, uma empresa da Indra (www.minsait.com), é a companhia líder em Consultoria de Transformação Digital e Tecnologias da Informação na Espanha e na América Latina. A Minsait apresenta um alto grau de especialização e conhecimento setorial, o que complementa sua alta capacidade de integrar o mundo core com o mundo digital, sua liderança em inovação e transformação digital e sua flexibilidade. Assim, concentra sua oferta em propostas de valor de alto impacto, baseadas em soluções end-to-end, com uma notável segmentação, que permite atingir impactos tangíveis para seus clientes em cada setor com uma abordagem transformacional. Suas capacidades e liderança são mostradas em sua oferta de produtos, denominada Onesait, e sua oferta transversal de serviços.

Sobre a Indra

A Indra (www.indracompany.com) é uma das principais empresas globais de tecnologia e consultoria e parceira de tecnologia para as principais operações dos negócios de seus clientes em todo o mundo. É um fornecedor líder global de soluções próprias em segmentos específicos dos mercados de Transporte e Defesa. Também, é a empresa líder em Consultoria de Transformação Digital e Tecnologias da Informação na Espanha e na América Latina, através de sua subsidiária Minsait. Seu modelo de negócios é baseado em uma oferta abrangente de seus próprios produtos, com uma abordagem end-to-end, de alto valor e com um alto componente de inovação. No ano fiscal de 2017, a receita da Indra foi de 3.011 milhões de euros, conta com 40.000 colaboradores, está presente em 46 países e operações comerciais em mais de 140 países.