



# ciab FEBRABAN 2016

21 A 23 DE JUNHO  
TRANSAMERICA EXPO CENTER  
SÃO PAULO - SP

## A importância do Varejo no Sistema Financeiro

**FEBRABAN**



# MISSÃO ACREFI

# MISSÃO

## **A Casa do Crédito ao Consumidor desde 1958**

**A ACREFI – Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento** foi fundada em 1958 com o objetivo de congregar as empresas do setor, defender seus legítimos interesses, fortalecer as relações entre os associados e promover o desenvolvimento de suas atividades.

# A importância do Varejo para o PIB do Brasil

# A importância do Varejo para o PIB do Brasil

- **Consumo das Famílias representam mais de 60% do PIB**

- **1 a cada 5 empregos formais no Brasil**

## Cenário dos últimos 10 anos dos principais INDICADORES

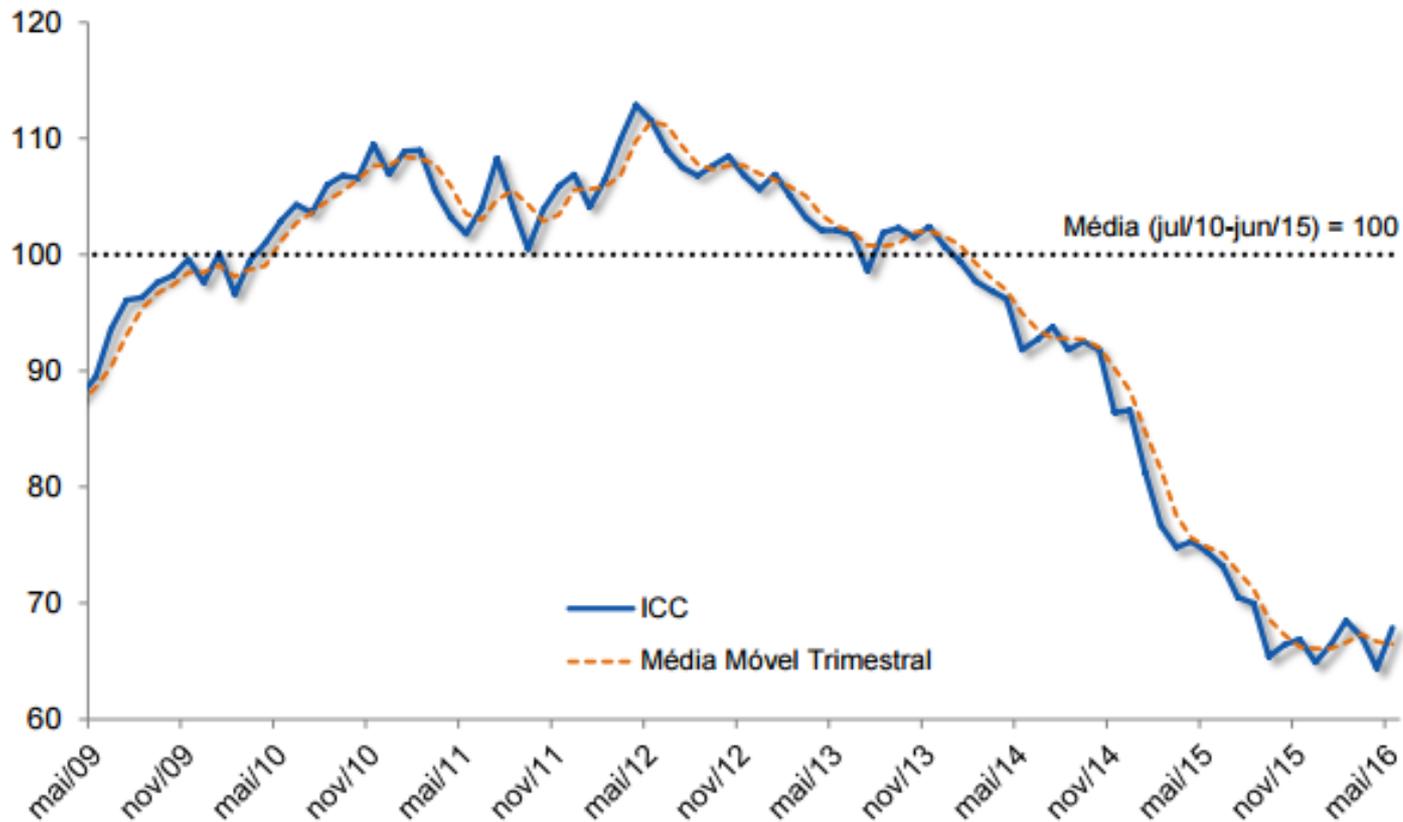
ANO	CRESCIMENTO DO PIB (%)	VAREJO RESTRITO (%)	VAREJO AMPLIADO (%)	INFLAÇÃO (%)	TAXA DE DESEMPREGO (%)
2005	2,30%	4,80%	3,10%	5,69%	9,80%
2006	3,80%	6,20%	6,40%	3,14%	10,00%
2007	6,10%	9,70%	13,60%	4,46%	9,30%
2008	5,20%	9,10%	9,90%	5,90%	7,90%
2009	(-) 0,2%	5,90%	6,80%	4,31%	8,10%
2010	7,50%	10,90%	12,20%	5,91%	6,70%
2011	2,70%	6,70%	6,60%	6,50%	6,00%
2012	1,00%	8,40%	8,00%	5,84%	5,50%
2013	2,50%	4,30%	3,60%	5,91%	5,40%
2014	0,02%	2,20%	(-) 1,60%	7,14%	4,80%
2015	(-) 3,80%	(-) 4,30%	(-) 8,60%	10,67%	6,80%

## BOOM DO CONSUMO 2003-2012

- INFLAÇÃO NO PERÍODO: **61,49%**;
- CRESCIMENTO MÉDIO:
  - PIB: **3,74%**;
  - VAREJO: **7,12%**;
  - CONSUMO DAS FAMÍLIAS: **4,29%**.
- DESEMPREGO CAIU DE **12,2%** EM 2002 PARA **5,5%** EM 2012;
- SALÁRIO MÍNIMO TEVE CRESCIMENTO REAL DE **66%**;
- CRÉDITO LIVRE A PESSOA FÍSICA SUBIU DE **5,8%** DO PIB PARA **14,6%**;
- ÍNDICE DE CONFIANÇA AO CONSUMIDOR **ACIMA DE 100**.

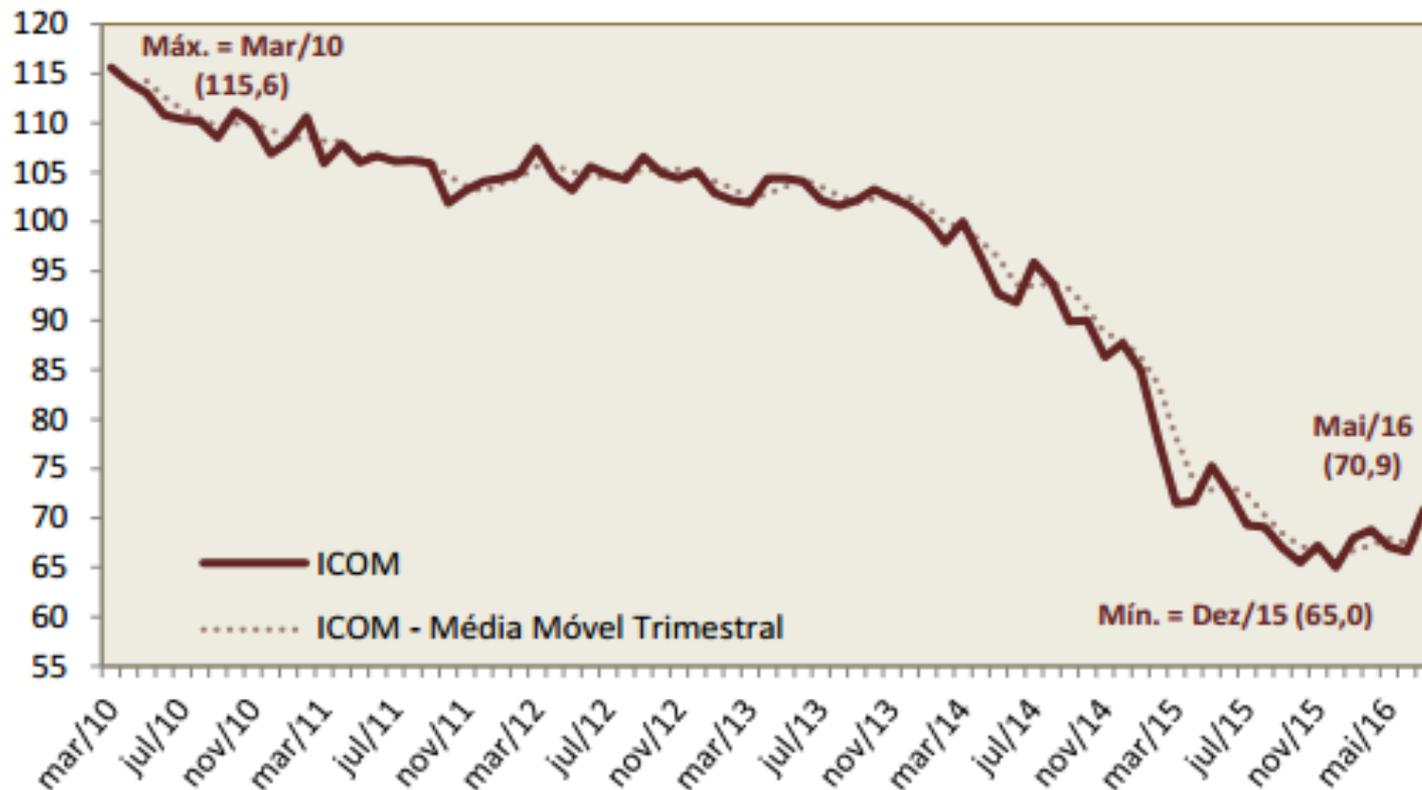
# CONFIANÇA DO CONSUMIDOR

**Índice de Confiança do Consumidor**  
(dessazonalizado)



## CONFIANÇA DO EMPRESARIADO

**Índice de Confiança do Comércio**  
(Dados de mar.10 a mai.16, dessazonalizados)





Relatório de  
**Inclusão  
Financeira**

Número 3 • 2015

ISSN • 2179-6696

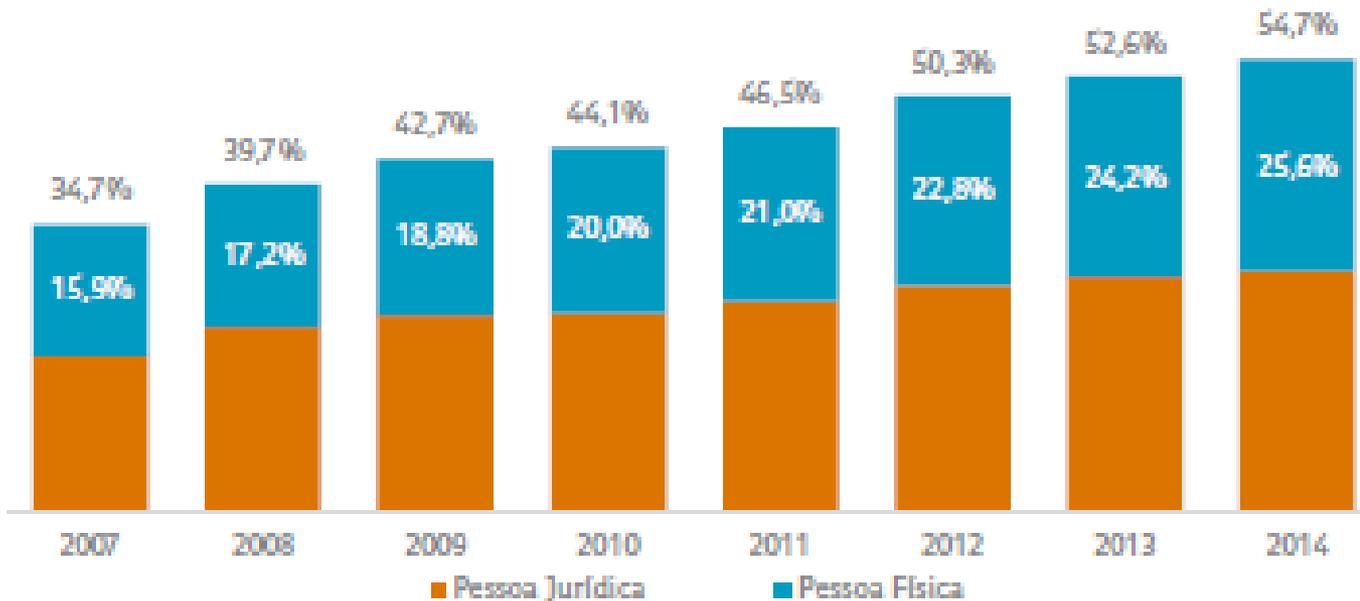
## INCLUSÃO FINANCEIRA

- ACESSO:**

<b>Tipo de Instituição</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>Evolução 2010-2014</b>
Bancos	155	159	157	156	152	-1,9%
Cooperativas de Crédito	1.362	1.307	1.252	1.189	1.146	-15,9%
Sociedade de Crédito ao Microempreendedor	41	39	39	36	39	-4,9%
Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento	59	58	56	57	55	-6,8%
<b>Total</b>	<b>1.617</b>	<b>1.563</b>	<b>1.503</b>	<b>1.435</b>	<b>1.392</b>	<b>-13,9%</b>

## MERCADO DE CRÉDITO. CENÁRIO DOS ÚLTIMOS ANOS

- Carteira de crédito PJ, PF e total, comparando com o PIB:



### Relação Crédito / PIB

O saldo total das operações de crédito (PJ E PF) em ABRIL/16 atingiu:

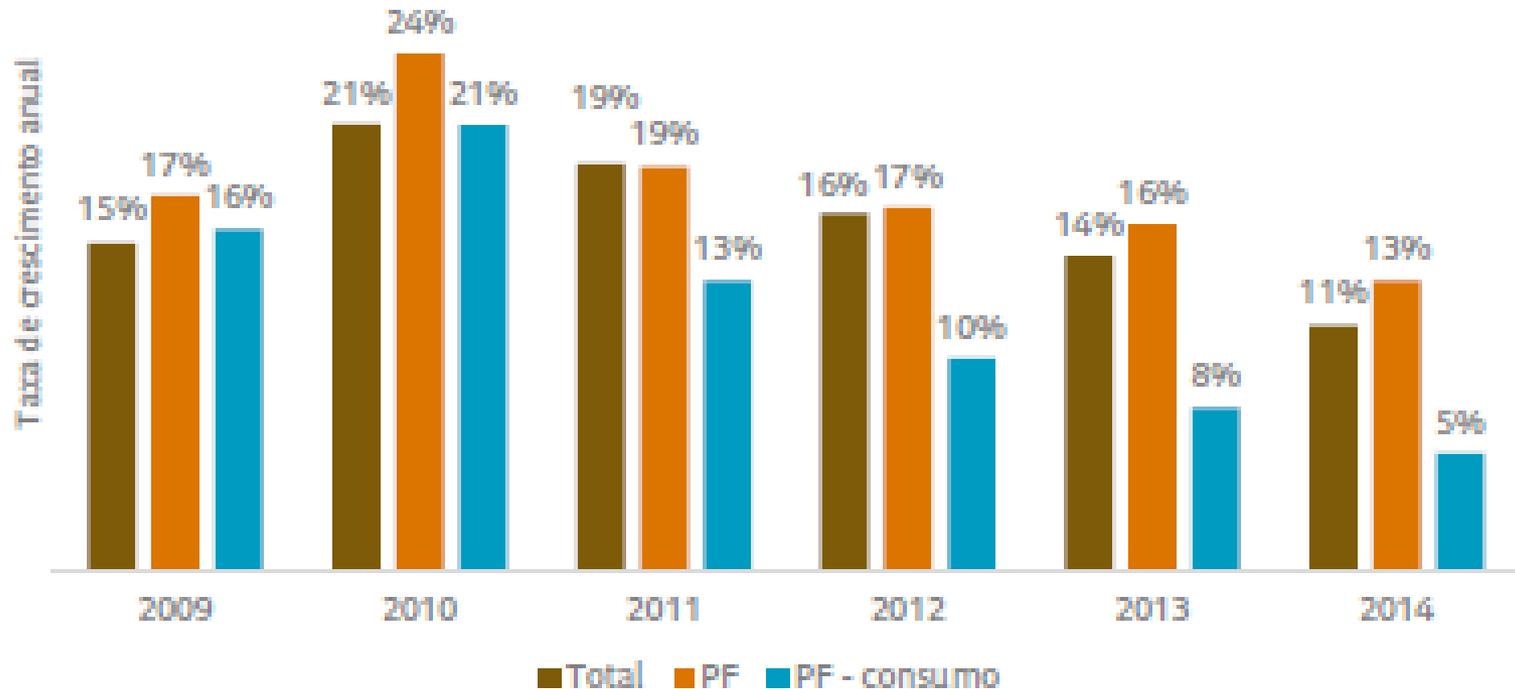
**52,5%**

Fonte: Banco Central do Brasil



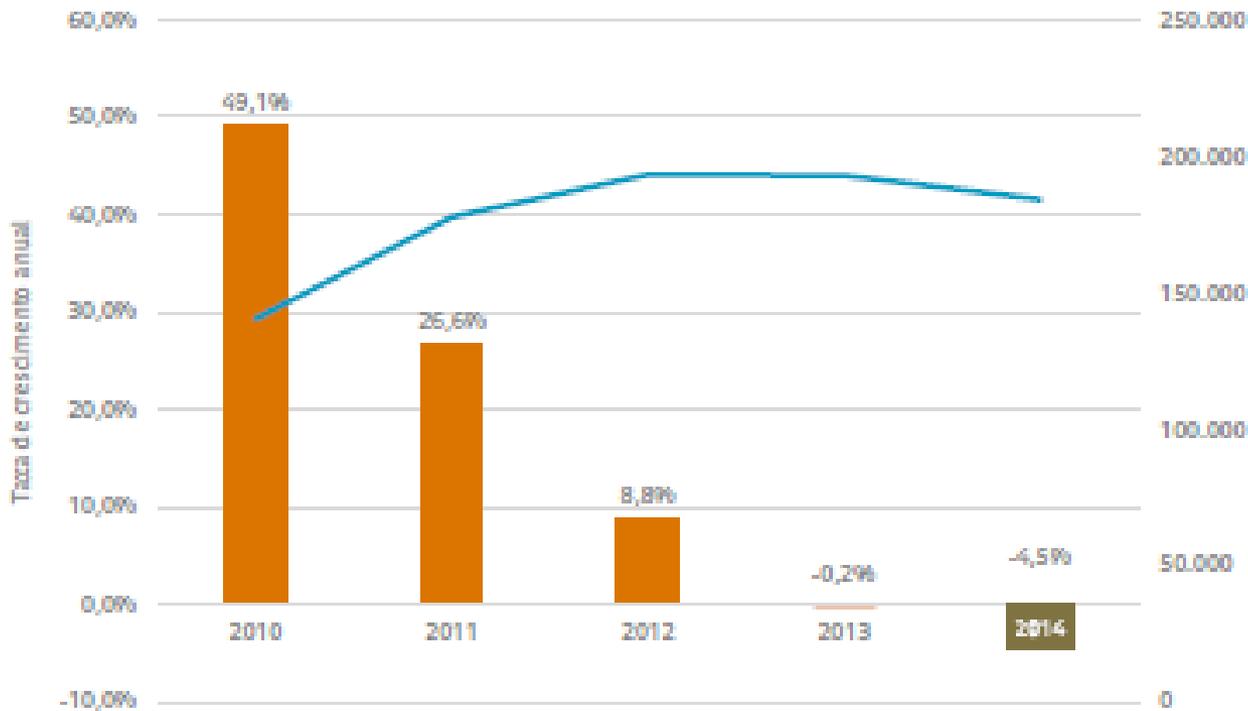
## MERCADO DE CRÉDITO. CENÁRIO DOS ÚLTIMOS ANOS

- Taxa de crescimento anual do crédito



## MERCADO DE CRÉDITO. CENÁRIO DOS ÚLTIMOS ANOS

- Crescimento do mercado de financiamentos de veículos



Saldo de financiamento de veículos - R\$ milhões

Financiamento de Novos e Usados

Jan a Mai/2015 = 2.267.663

Jan a Mai/2016 = 1.868.890

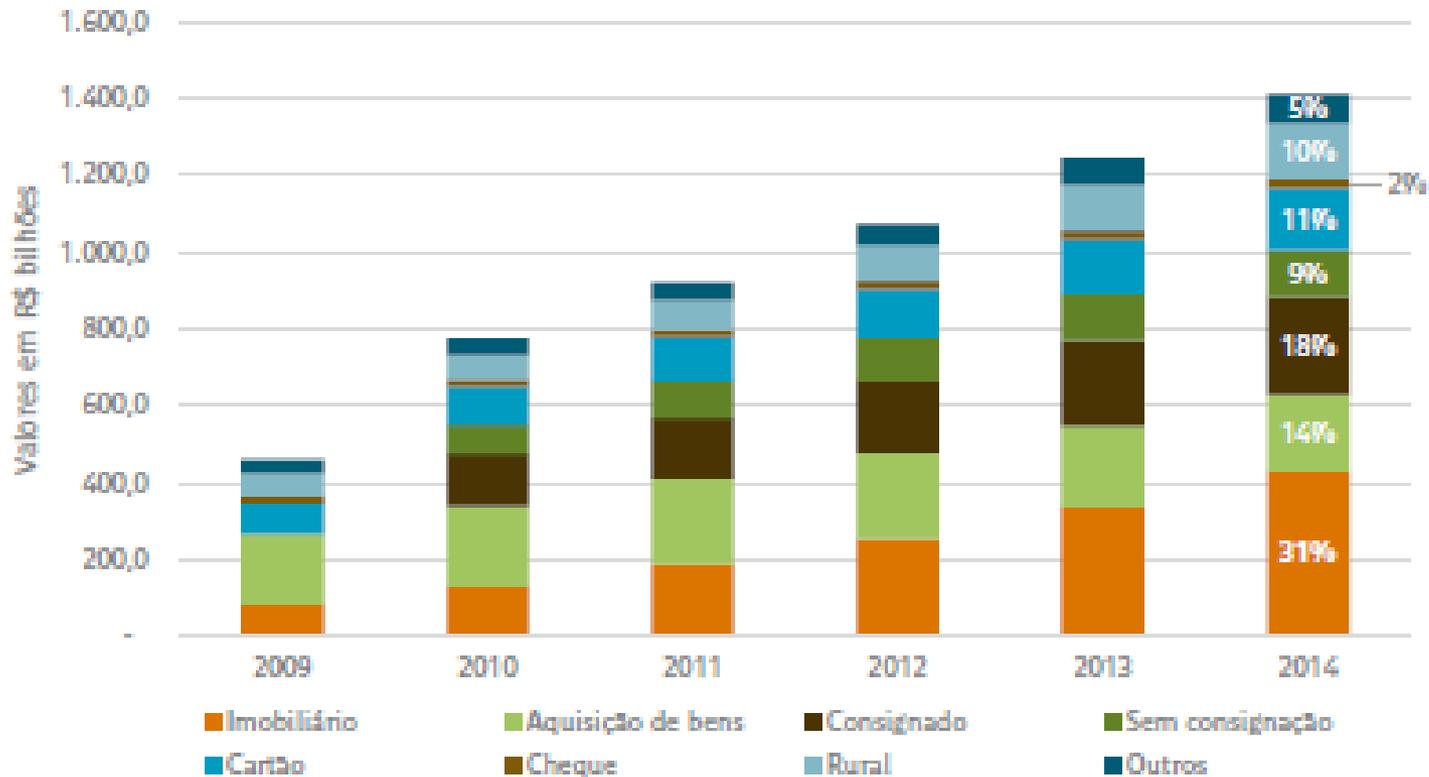
Queda de **17,6%**

Fonte: Boletim de Financiamentos – Cetip mai/16



## MERCADO DE CRÉDITO. CENÁRIO DOS ÚLTIMOS ANOS

- Distribuição das principais modalidades de crédito Pessoa Física (PF)



## INCLUSÃO FINANCEIRA

- **USO:**

- 68% da população possuem contas ativas (mais de 30% ainda estavam fora do SFN);
- Mais de 22 milhões de novos clientes no SFN entre 2011 e 2014;
- **CRÉDITO (Crescimento entre 2010 e 2014):**
  - I. CRÉDITO IMOBILIÁRIO (CI): **229%**
  - II. CONSIGNADO: **85%**
  - III. CRÉDITO PESSOAL: **77%**
  - IV. CARTÃO DE CRÉDITO: **61%**
  - V. CHEQUE ESPECIAL: **34%**
  - VI. VEÍCULOS: **31%**
  - VII. OUTROS BENS: **16%**
- **POUPANÇA:**
  - I. 12% DOS BRASILEIROS COM HÁBITO DE POUPAR (A. Latina 14%; BRICS 23% e OCDE 52%)

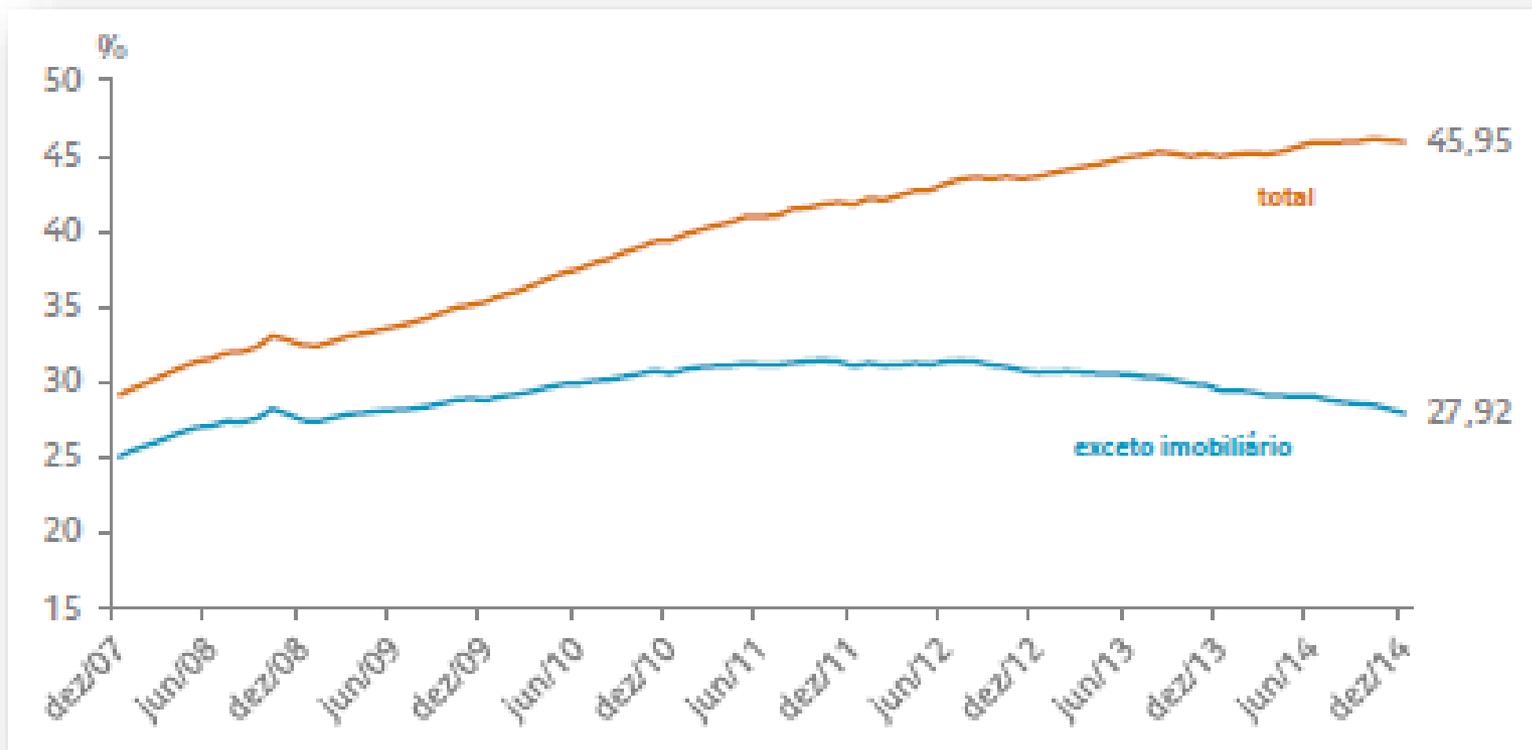
## INCLUSÃO FINANCEIRA

- **QUALIDADE DO USO:**
  - TOMADORES DE CRÉDITO:
    - I. 56 MILHÕES DE PESSOAS
    - II. 34 MILHÕES ATÉ 3 SALÁRIOS MÍNIMOS
  
  - ENDIVIDAMENTO DAS FAMÍLIAS:
    - I. 2007 → 29%
    - II. 2014 → 46% (18% Crédito imobiliário)
  
  - ENDIVIDAMENTO DAS FAMÍLIAS ATÉ 3 SALÁRIOS MÍNIMO:
    - I. 73%, sendo CI 23% e Consignado 17%
  
  - COMPROMETIMENTO DA RENDA MENSAL , FAMÍLIAS ATÉ 3 SM:
    - I. 24% NA MÉDIA
    - II. 13 MILHÕES, (38%) COM MAIS DE 50%

## COMPROMETIMENTO DE RENDA DAS FAMÍLIAS



## ENDIVIDAMENTO DAS FAMÍLIAS



## INADIMPLÊNCIA POR FAIXA DE RENDA E MODALIDADE DE CRÉDITO -2014

Em %

Faixas de renda	Total	Cartão de crédito		Consignado	Imobiliário	Veículos	Sem consignação
		parcelado	rotativo				
Até 3SM	6,16	0,21	47,16	3,21	2,05	6,23	15,98
3-5SM	4,27	0,16	35,38	2,52	1,85	4,16	10,09
5-10SM	3,47	0,14	30,72	2,15	1,51	3,23	8,14
Acima de 10SM	2,41	0,17	26,88	1,67	1,06	2,56	4,96
<b>Total</b>	<b>3,70</b>	<b>0,30</b>	<b>37,20</b>	<b>2,40</b>	<b>1,70</b>	<b>3,90</b>	<b>7,50</b>

## INADIMPLÊNCIA

Indicadores de Crédito - Evolução Recente (Nova Metodologia)	abr-16	mar-16	abr-15	Var. (mensal e 12 meses)
Saldo Total das Operações de Crédito (R\$ bi)	3.142,9	3.160,5	3.061,5	-0,6% / 3,2%
Saldo das Operações de Crédito Total com PF (R\$ bi)	1.519,9	1.520,5	1.446,9	0% / 5,1%
Saldo das Operações de Crédito Total com PJ (R\$ bi)	1.623,0	1.640,0	1.614,6	-1% / 1,6%
Taxa Média de Inadimplência Total (%) - SFN	3,7	3,5	3	0,2 p.p. / 0,7 p.p.
Taxa Média de Inadimplência PF (%) - SFN	4,3	4,3	3,7	0 p.p. / 0,6 p.p.
Taxa Média de Inadimplência PJ (%) - SFN	3,1	2,9	2,2	0,2 p.p. / 0,9 p.p.

Fonte: Banco Central do Brasil

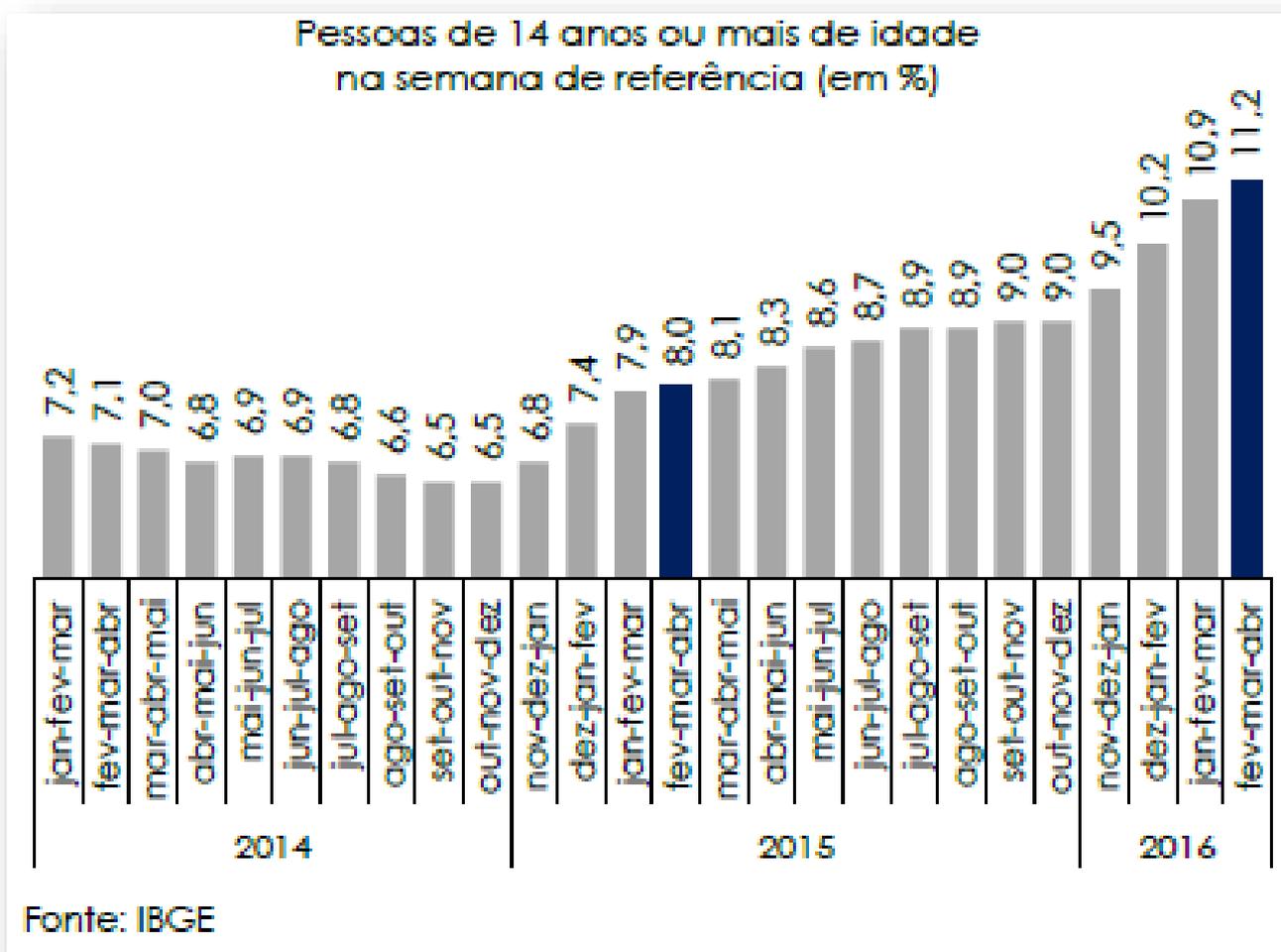
**CENÁRIO ATUAL**

**“Crise de confiança”**

# CRISE DE CONFIANÇA...CONSEQUÊNCIAS

- ✓ Queda do **PIB**
- ✓ Queda do **investimento**
- ✓ Queda na **rentabilidade** das empresas
- ✓ **Inflação** em alta
- ✓ **Desvalorização** do Real
- ✓ Perda do **grau de investimento**
- ✓ Queda na **geração de empregos**
- ✓ Aumento de **desemprego**

## TAXA DE DESOCUPAÇÃO



## DESAFIOS PARA O MERCADO

- Queda da **renda** do trabalhador
- Queda da intenção de **consumo**
- Aumento da **inadimplência**
- Aumento do **endividamento** das famílias
- Crédito mais restritivo
- Queda de **venda** no varejo
- Queda da eficiência e produtividade



# OPORTUNIDADES

# OPORTUNIDADES

- NOVO MOMENTO DO PAÍS
- BÔNUS DEMOGRÁFICO
- PAÍS COM DIMENSÃO CONTINENTAL
- 30% DA POPULAÇÃO AINDA NÃO ESTÁ BANCARIZADA
- OS CONSUMIDORES ESTÃO MAIS CONSCIENTES
- SOLIDEZ DO MERCADO FINANCEIRO
- CADASTRO POSITIVO



**COMO SAIR FORTALECIDO DO  
CENÁRIO ATUAL...**

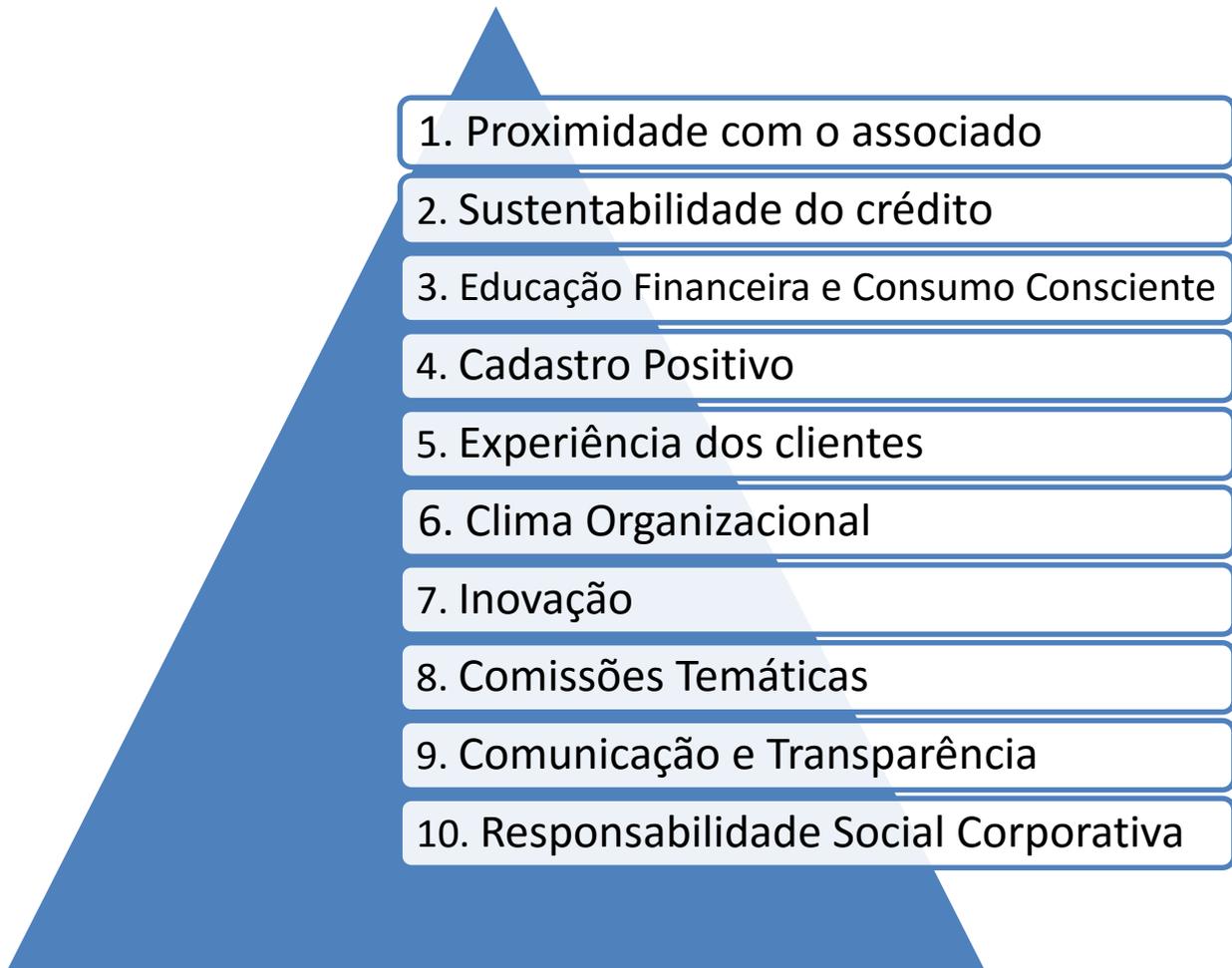
## COMO SAIR FORTALECIDO

- RECONHECER A SITUAÇÃO ATUAL
- FAZER UMA ANÁLISE “SWOT”
- CRIAR UM SENSO DE URGÊNCIA
- BUSCAR PARCERIAS
- BUSCAR MELHORAR A EFICIÊNCIA E PRODUTIVIDADE
- SER TRANSPARENTE
- INVESTIR EM INOVAÇÃO (MUNDO DIGITAL)
- ENGAJAR O TIME
- MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



# ESTRATÉGIAS DA ACREFI

## COMO A ACREFI IRÁ APOIAR...

- 
1. Proximidade com o associado
  2. Sustentabilidade do crédito
  3. Educação Financeira e Consumo Consciente
  4. Cadastro Positivo
  5. Experiência dos clientes
  6. Clima Organizacional
  7. Inovação
  8. Comissões Temáticas
  9. Comunicação e Transparência
  10. Responsabilidade Social Corporativa



**Caderno de Educação Financeira**  
**Gestão de Finanças Pessoais**  
(Conteúdo Básico)

## EDUCAÇÃO FINANCEIRA

- NOSSA RELAÇÃO COM O DINHEIRO
- ORÇAMENTO PESSOAL OU FAMILIAR
- USO DO CRÉDITO E ADMINISTRAÇÃO DE DÍVIDAS
- CONSUMO PLANEJADO E CONSCIENTE
- POUPANÇA E INVESTIMENTO
- PREVENÇÃO E PROTEÇÃO



ciadania  
financeira



BANCO CENTRAL  
DO BRASIL

*A ACREFI apoia essa causa*

<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/>

## RESOLUÇÃO BACEN 3954/2011



**CERTIFICAÇÃO DE  
FUNCIONÁRIOS DE  
CORRESPONDENTES E DE  
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

# CERTIFICAÇÃO DOS CORRESPONDENTES NO PAÍS

Resolução BACEN 3954 de 24 de novembro de 2011

## ARTIGO 12

§ 2º A certificação de que trata este artigo deve ter por base processo de capacitação que aborde, no mínimo, os **aspectos técnicos das operações, a regulamentação aplicável, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), ética e ouvidoria.**

## Serviço ao Consumidor





## **Pesquisa ACREFI & TNS**

## Objetivo

Monitorar as expectativas e impressões da população brasileira em relação à situação econômica do país e do impacto em suas decisões pessoais.



## Metodologia



CAWI

### Campo online

- **1000 entrevistas**
- 1ª Onda: Outubro de 2014
- 2ª Onda: 24 de Março a 2 de Abril de 2015
- 3ª Onda: 02 de Julho a 13 de Julho de 2015
- 4ª Onda: 05 de Outubro a 14 de Outubro de 2015
- **5ª Onda: 18 a 22 de Março de 2016**
- Todas as regiões do Brasil



### Sexo

- 52% mulheres
- 48% homens



### Idades

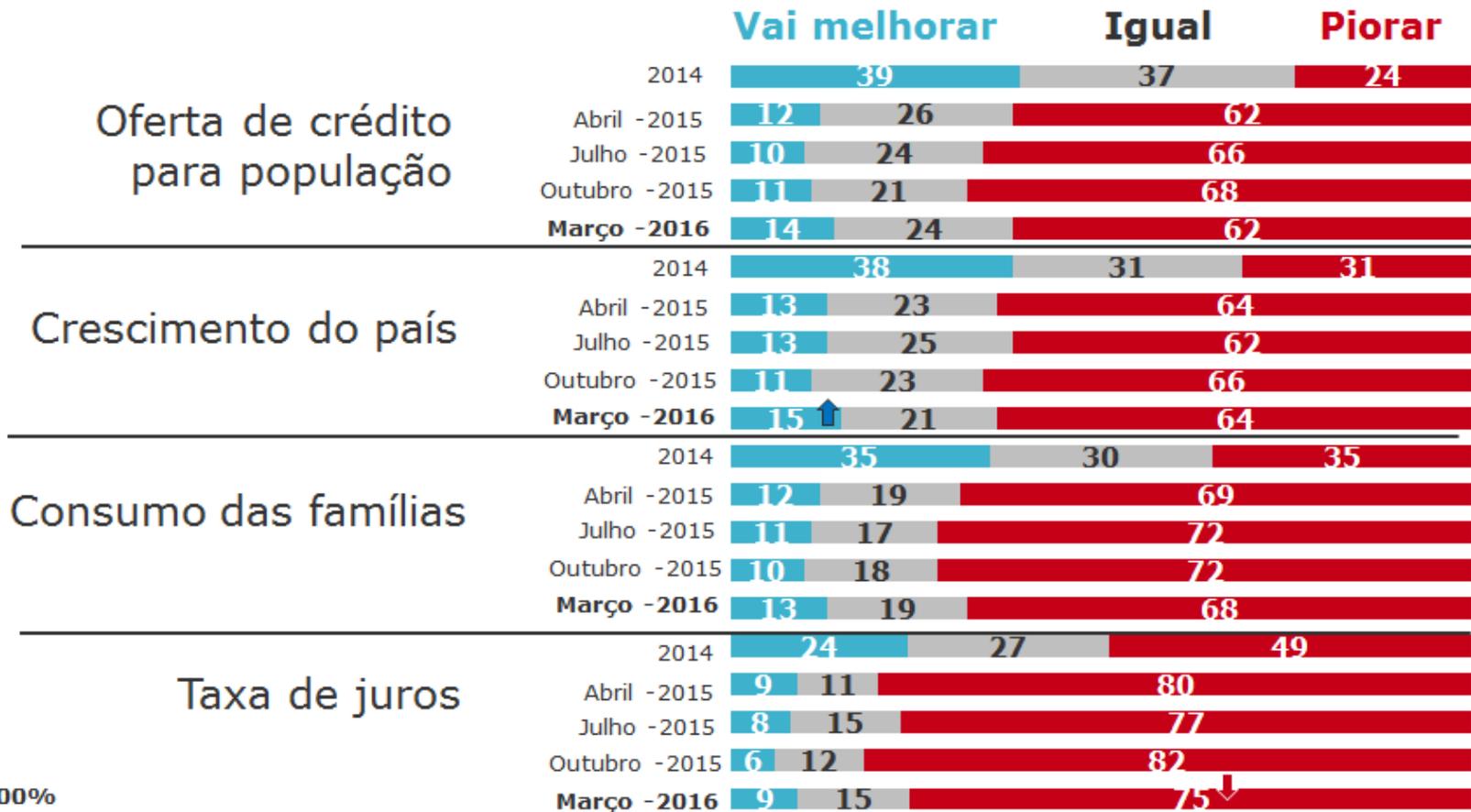
- Entre 18 e 65 anos

Realização do campo:



# Pesquisa ACREFI & TNS

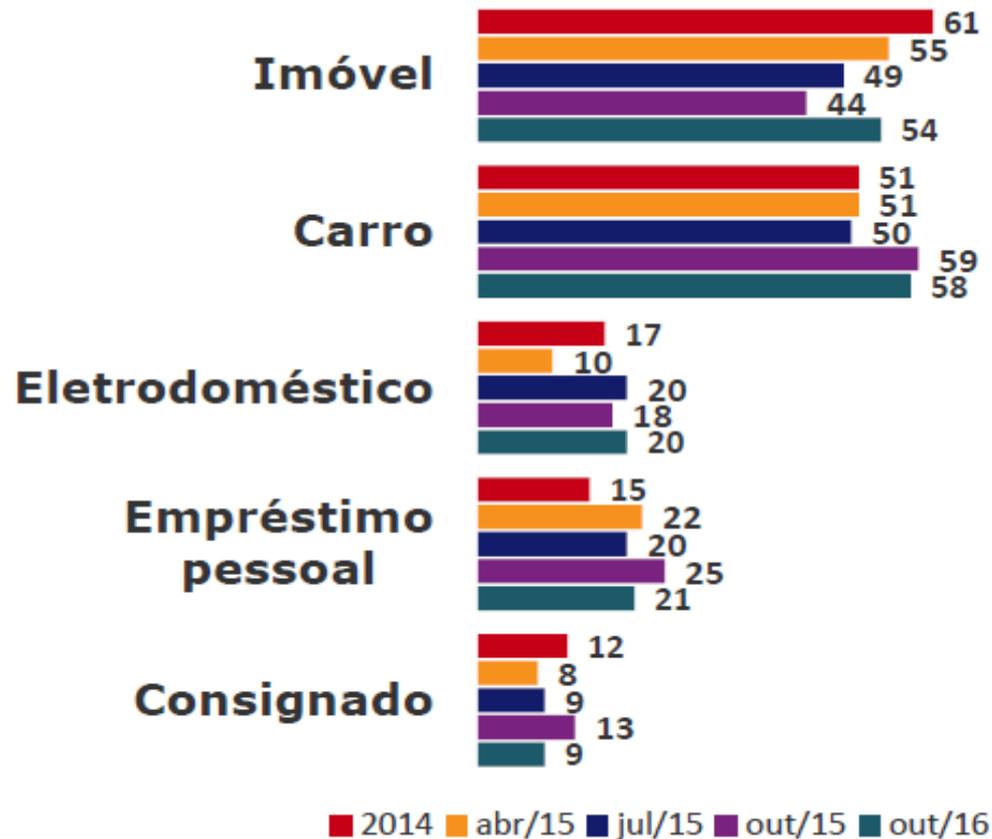
➤ Pensando na situação do Brasil em 2016 como avalia ...



RU - 100%

## Pesquisa ACREFI & TNS

Qual ou quais desses itens você financiaria ou utilizaria?



# CÍRCULO VIRTUOSO DO CRÉDITO



# COMO CONSEQUÊNCIA...

- RETOMADA DA CONFIANÇA
- AUMENTO DA SATISFAÇÃO
- REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA
- GERAÇÃO DE RESULTADOS SUSTENTÁVEIS PARA TODOS
- CONTRIBUIÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO PAÍS.



**Obrigado!**  
**Hilgo Gonçalves**

e-mail: [presidente@acrefi.org.br](mailto:presidente@acrefi.org.br)