



Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas – FATECS

Curso: Administração

Linha de pesquisa: Inadimplência

Área: Finanças

Raphael Pacheco de Abreu Iglesias Gonzalez

RA: 20922164

Inadimplência e recuperação de créditos em uma instituição financeira

Brasília

2013

Raphael Pacheco de Abreu Iglesias Gonzalez

Inadimplência e recuperação de créditos em uma instituição financeira

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração de Empresas do UniCeub – Centro Universitário de Brasília.

Orientador: Inácio Alves Torres

Brasília

2013

Raphael Pacheco de Abreu Iglesias Gonzalez

Inadimplência e recuperação de créditos em uma instituição financeira

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração de Empresas do UniCeub – Centro Universitário de Brasília.

Orientador: Inácio Alves Torres

Brasília, 15 de maio de 2013

Banca Examinadora

Prof. Inácio Alves Torres

Orientador

Prof(a). Alexandre Zioli Fernandes

Examinador(a)

Prof(a). Cléber da Silva Pinheiro

Examinador(a)

Inadimplência e recuperação de créditos em uma instituição financeira

Raphael Pacheco de Abreu Iglesias Gonzalez

RESUMO

O presente artigo tem como foco o tema inadimplência, tomando como base os clientes de uma instituição financeira localizada em uma área nobre do Distrito Federal. O propósito principal dessa pesquisa é identificar a relação existente entre o perfil dos clientes inadimplentes de uma instituição financeira, e relacionar com as características de crédito que o banco oferece. Esse tema foi escolhido com o objetivo de contribuir com a sociedade, possibilitando uma melhor análise por parte de quem concede os recursos, a fim de evitar perdas com aqueles que não cumprem com os pagamentos. Optou-se por realizar um estudo nessa agência pelo fato de possuir apenas 7 meses de criação, podendo evitar assim perdas futuras com o não recebimento de seus recursos emprestados. Os objetivos específicos norteadores do trabalho são: analisar os conceitos de crédito, risco e inadimplência. Identificar o perfil dos clientes inadimplentes da agência bancária. Identificar as características dos créditos concedidos. Analisar e comparar os dados coletados.

Palavras-chave: Inadimplência. Risco. Crédito. Perfil dos clientes

Inadimplência e recuperação de créditos em uma instituição financeira

Raphael Pacheco de Abreu Iglesias Gonzalez

ABSTRACT

This article focuses on the theme of default risk, based on the customers of a financial institution located in a prime area of the Distrito Federal. The main purpose of this research is to identify the profile of customers who are somehow delayed its obligations in various products offered by the bank. This theme was chosen with the aim of contributing to society, enabling better analysis by the giver of resources, in order to avoid losses on those who do not meet the payments. We chose to conduct a study in this agency because of having only 7 months of creation, and may thus avoid future losses to the non-receipt of their borrowed funds. The specific objectives guiding the study are: to analyze the concepts of credit and default risk. Identify the profile of delinquent customers of bank agency. Identify the characteristics of the loans. Analyze and compare the data collected.

Keywords: Delinquency. Risk. Credit. Customer Profile.

1 INTRODUÇÃO

Uma das principais fontes de entrada de recursos para uma instituição financeira é por meio de operações de crédito. Essas concessões de crédito trazem consigo a expectativa por parte do credor de receber seus recursos novamente com os devidos juros. Por outro lado trazem também o risco do não pagamento, ou seja, inadimplência.

Com o Plano Real no Brasil, em 1994, o aquecimento da economia foi fortemente notável. Com a facilidade na liberação de crédito, o brasileiro aumentou o seu consumo e boa parte da população gastava mais do que recebia segundo pesquisas. Isso mostra o descontrole financeiro e uma má utilização do dinheiro. As finanças devem ser planejadas, a fim de encontrar um equilíbrio de receitas e despesas para atingir objetivos (CERBASI, 2010)

Com a queda nas taxas de juros e com a economia brasileira estável, fica imprescindível a procura de crédito, por parte dos brasileiros, para a conquista de um determinado objetivo. No entanto, as instituições financeiras, grandes geradores da concessão de tal crédito, devem ficar atentas a fim de evitar que a inadimplência neutralize sua margem de lucro.

As instituições financeiras se preocupam a partir do momento em que taxas de inadimplência vêm crescendo. Pessoas interessadas em realizar sonhos ou até mesmo organizar a vida financeiramente, acabam não cumprindo no prazo as cláusulas contratuais, conseqüentemente gerando juros de mora, multas e outros encargos para a parte inadimplente (SANDRONI, 1999).

Mesmo com ferramentas capazes de controlar a inadimplência de clientes, são inúmeras razões para ocorrer o não cumprimento de suas obrigações, como problemas familiares, desemprego, descontrole financeiro.

Com isso a questão norteadora da pesquisa é: qual a relação entre as características do crédito concedido e o perfil dos clientes inadimplentes de uma instituição financeira?

O objetivo geral do trabalho é identificar a relação existente entre o perfil dos clientes inadimplentes de uma instituição financeira, e relacionar com as características de crédito que o banco oferece.

Nesse contexto, será apresentada essa relação existente entre as diversas modalidades de créditos que a instituição financeira em questão trabalha, e relacionadas com o perfil dos clientes que apresentam atrasos no cumprimento do pagamento do saldo devedor.

Os objetivos específicos são: analisar os conceitos de crédito, risco e inadimplência; identificar o perfil dos clientes inadimplentes da agência bancária; identificar as características dos créditos concedidos; analisar e comparar os dados coletados.

As pesquisas apontam que o grau de endividamento das pessoas vem crescendo, nos últimos anos, pela falta de um planejamento financeiro dos recursos. O hábito de controlar as finanças pessoais é uma prática pouco difundida entre a população brasileira, o que favorece o endividamento familiar e pessoal. (GOMES; SORATO, 2010). No entanto, mesmo com a falta do controle de gastos pessoais, é possível associar que o grau de endividamento das pessoas é resultado do consumismo que caracteriza a sociedade atual.

1.1 Justificativa

O consumo, como todo comportamento humano, é orientado por seus valores (MADURO-ABREU, 2010). Assim, tratando-se de uma sociedade individualista, pode-se associar que o consumo é o meio pelo qual os indivíduos utilizam para a diferenciação de classe social. Isto implica aceitar que pessoas com valores individualistas, que entendem que suas necessidades são prioritárias em relação ao coletivo, têm uma maior frequência de consumo e que as levam para um maior grau de endividamento. Este projeto se justifica por buscar compreender a relação entre as características dos créditos concedidos em uma instituição financeira com o perfil dos clientes inadimplentes.

A cultura de consumo vem sendo característica da sociedade brasileira, pelo fato de associar a aquisição de bens ou serviços com status e felicidade. Desse modo, foi importante a investigação dos perfis de clientes inadimplentes a fim de propiciar às empresas, a compreensão dos seus clientes, evitando maiores graus de inadimplência. Como se sabe, a manutenção das vendas e consequente saúde financeira das empresas dependem da manutenção do consumo, o que pode ser retraído quando o consumidor ultrapassa a sua capacidade de pagamento.

O ato de consumir bens e serviços, quando se torna crônico e compromete a renda a ponto do indivíduo não ter condições de quitar o montante, é a característica básica para o início de endividamento. Desse modo, será feito um estudo para identificar o perfil dos clientes que estão endividados. Conforme Tavares (2011), dois fatores levam as pessoas ao endividamento: crédito fácil e a ilusão de manter um padrão de vida acima de sua realidade econômica. Assim, o estudo da relação entre o crédito concedido e o perfil do cliente inadimplente pode propiciar ações de educação financeira e “ajudar o indivíduo a ter maior consciência sobre suas escolhas financeiras, incluindo sua rotina de gastos básicos e gastos eventuais, seu uso de crédito, seus investimentos e escolhas de bem-estar e segurança.” (CERBAS, 2009, p. 6).

Como base para interpretação dos pesquisadores sobre o assunto abordado, a pesquisa científica exige a fundamentação por meio de pressupostos teóricos (LAKATOS E MARCONI, 2003), foram abordados os temas de finanças como, crédito, risco e inadimplência, relacionando com os tipos de créditos que a instituição disponibiliza.

Planejamento financeiro é uma base para iniciar um controle dos recursos que são fornecidos, mas não é tudo, neste artigo será identificado o perfil dos clientes inadimplentes de uma instituição financeira com as características dos créditos concedidos.

1.2 Metodologia

Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório (GIL, 1999), uma vez que o objetivo do estudo é investigar a relação dos créditos concedidos e o perfil dos clientes inadimplentes de uma instituição financeira. Com isso, é necessário o contato com o tema, visando, posteriormente, o aprofundamento das questões abordadas nos objetivos específicos. Além disso, a pesquisa se caracteriza por ser descritiva, pois pretende descobrir e verificar a existência de relações entre o crédito e o perfil de endividamento dos clientes.

Foi elaborada uma pesquisa bibliográfica com o objetivo de obter fundamentação teórica necessária para a compreensão do tema, informações essas retiradas de livros, revistas e *desk research*. Foi elaborado um estudo de caso sobre o perfil dos inadimplentes em relação ao crédito concedido em uma instituição financeira.

O método de abordagem quanto à natureza dos dados é quantitativo, sendo encontrados dados exatos e precisos comprovados pela frequência de cada característica apontada (GIL, 1999)

A coleta de dados será feita com pesquisa bibliográfica em livros, artigos científicos da SCIELO, EBSCO e AnPAD, publicações, reportagens em *sites* relacionados a crédito e inadimplência. A análise documental teve como pressuposto, a análise de relatórios fornecidos pela instituição bancária. Foi realizada uma análise na base de dados tanto do perfil do cliente quanto dos dados de créditos concedidos com uma amostra do universo de clientes endividados.

As informações foram encontradas a partir de um universo dos clientes que possuem atraso no cumprimento de pagamento dos créditos concedidos, referente a uma instituição financeira localizada na cidade de Brasília Distrito Federal, utilizando uma base de dados fornecidas. Além disso, será realizado um levantamento de documentos internos para mensuração do grau de endividamento da população estudada.

O universo da agência em questão é de 450 clientes ativos dos quais 29 clientes estão com algum grau de endividamento podendo levar o banco a um prejuízo de aproximadamente 429 mil reais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1- Características de Crédito

Para Santos (2000, p.15): “crédito, em finanças, é definido como a modalidade de financiamento destinada a possibilitar a realização de transações comerciais entre empresas e seus clientes.” O conceito de crédito se dá basicamente pela fé e confiança depositada a quem é concedido, que por sua vez receberá, no futuro, o valor creditado.

Os bancos funcionam como intermediadores. Conforme Blatt (1999), o banco intermedia a captação de recursos de agentes econômicos superavitários e o empresta para agentes econômicos deficitários. Não tem como foco lançar capital para o mercado, mas sim alocar recursos de quem possui reserva e redistribuir para aqueles com escassez, colocando assim o mercado em crescimento.

Santos (2000) afirma que o cliente deve se atentar em pegar a linha de crédito que mais de adequa ao seu perfil. Isso implica, por parte da instituição financeira, no conhecimento detalhado de cada cliente a fim de atender e oferecer a linha de crédito que mais atende as necessidades do mesmo.

Conforme Schrickel (1995, p.25) o conceito de crédito é um pouco mais abrangente:

Crédito é todo ato de vontade, ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte de seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que essa parcela volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo estipulado.

Para Blatt (1999), “crédito é ‘crer’, e crer é ‘confiar’”. Por isso, o crédito deve estar ligado com a real necessidade do cliente. Com o objetivo de atender o consumidor, o banco, principal agente para concessão desse crédito, tem que conhecer detalhadamente a vida do cliente, tanto de forma financeira

quanto patrimonial, para atribuir um empréstimo capaz de atender a real necessidade do cliente.

Para a liberação de crédito por parte das instituições financeiras, diversas variáveis são levadas em consideração. A partir do momento em que créditos são liberados na sociedade, são diversos setores que se beneficiam com tal ação. As indústrias podem aumentar seu campo de produção, consumidores satisfazem suas necessidades e empresas de serviços e comércio também se beneficiam com o reflexo do consumo (SANTOS, 2000).

Conclui-se por sua vez que é uma confiança de entrega de recursos com o pagamento da mesma em uma data futura. Por se tratar de um banco, esse crédito tem um risco, por esse motivo o crédito não é gratuito, existe a incidência de juros.

O principal objetivo da análise de crédito segundo Schrickel (1995, p.26)

É o de identificar os riscos nas situações de empréstimo, evidenciar conclusões quanto a capacidade de repagamento do tomador, e fazer recomendações relativas a melhor estruturação e tipo de empréstimo a conceder, a luz das necessidades financeiras do solicitante, dos riscos identificados e mantendo, adicionalmente, sob perspectiva, a maximização dos resultados da instituição.

Para a iniciação de crédito em uma instituição financeira, o gerente responsável deve obter dados sobre a idoneidade moral do cliente, bem como verificar se as características das operações estão de acordo com suas atividades (MANUAL DO BANCO – 2012).

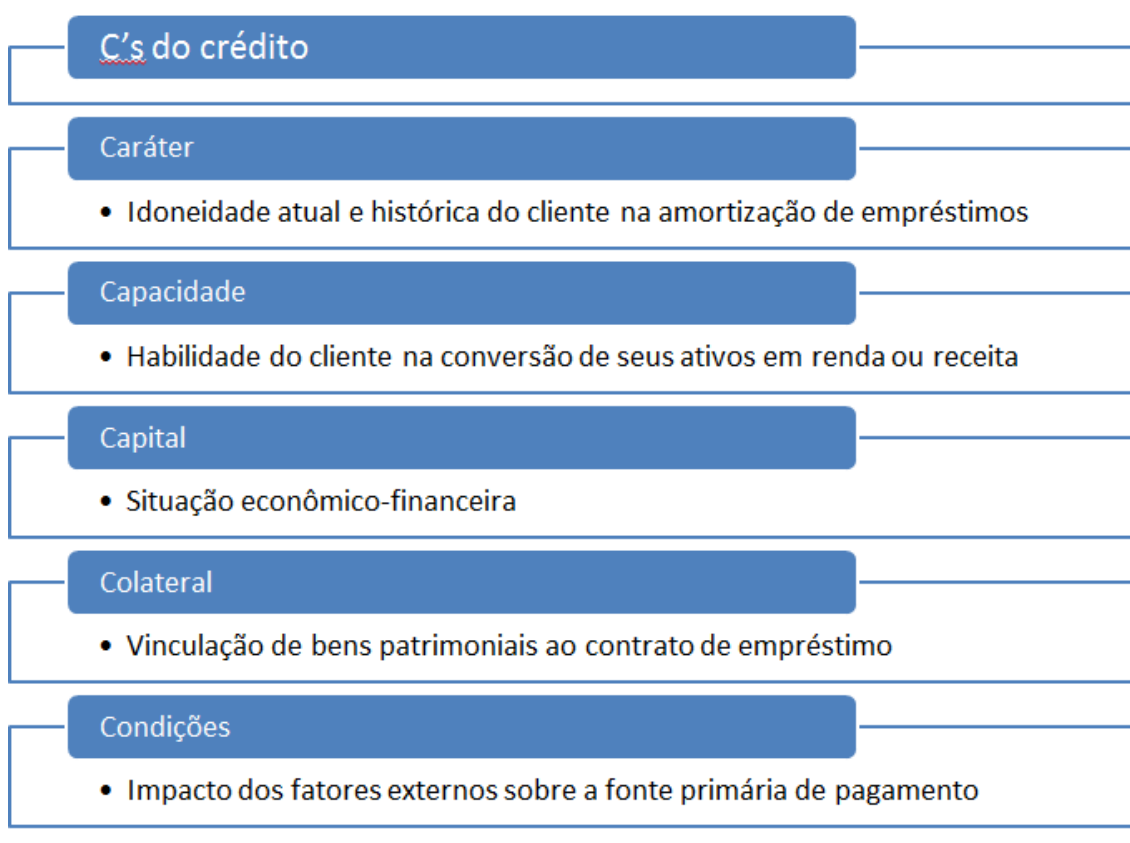
2.2- Os C's do crédito

Segundo Blatt (1999, p. 42) “os c's de crédito fornecem uma visão da complexidade que uma avaliação de crédito pode assumir.” Segundo o mesmo autor, essa avaliação se torna essencial para a liberação de uma linha de crédito, tanto na precificação do empréstimo quanto na classificação de risco.

Antes que seja feita qualquer concessão de crédito, o credor tem que ter a certeza de que seu cliente tenha vontade para honrar com suas obrigações, e que investigações mais profundas só são necessárias depois dessa primeira análise (SCHRICKEL 2000).

Santos (2000, p. 44) afirma: “o objetivo do processo de análise de crédito é o de averiguar a compatibilidade do crédito solicitado com a capacidade financeira do cliente.”

Figura 1: c's do crédito



Fonte: Santos 2000, p. 45

2.2.1 *Caráter*

Esta característica se associa com a honestidade do cliente. Para Blatt (1999, p.43) “o caráter faz menção ao risco moral, ou seja, a intenção ou a determinação do cliente de honrar ou não seus compromissos assumidos.” Se torna assim o primeiro recurso para avaliação do cliente.

Conforme Schrickel (2000, p. 48) “este é o mais importante e crítico ‘C’ em qualquer concessão de crédito, não importando, em absoluto, o valor da transação.”

O tempo de relacionamento com o banco torna a análise do comportamento financeiro do cliente mais confiável. Por esse motivo, o caráter se torna determinante para a liberação do crédito (SCHRICKEL 2000). Independente do histórico de bom pagamento do cliente, o seu posicionamento em uma situação de não pagamento, é o que determina seu caráter.

Santos (2000, p. 45) afirma que o caráter “está associado com a probabilidade de que os clientes amortizem seus empréstimos.” Para analisar esse critério, é necessário que haja informações históricas do cliente que evidenciaram a pontualidade e a intencionalidade na amortização de empréstimos.

Existem empresas especializadas que fornecem um banco de dados para análise, com acesso a informações sobre a idoneidade das pessoas, constituindo assim importante alternativa externa para identificação do caráter. Esses relatórios e outras informações gerenciais são de extrema importância para acompanhamento do pagamento pontual das parcelas dos créditos concedidos, podendo mostrar até perdas definitivas de clientes inadimplentes. (SANTOS, 2000)

Blatt (1999, p. 43) diz que “é tarefa difícil avaliar as boas intenções de um indivíduo ou de uma empresa; podemos ter casos em que o atraso do pagamento não significa, de modo algum, falta de caráter.” Afirma ainda que para conceder crédito é necessário descobrir o que o mercado pensa do cliente.

2.2.2 Capacidade

Santos (2000, p. 46) conclui:

Refere-se ao julgamento subjetivo do analista quanto à habilidade dos clientes no gerenciamento e conversão de seus negócios em renda ou receita. Usualmente, os bancos atribuem a renda de pessoas físicas ou a receita de empresas à denominação de ‘fonte primária de pagamento’ e principal referencial para possibilitar a análise da compatibilidade do empréstimo com a capacidade financeira do tomador.

Consiste na potencialidade do indivíduo gerir sua vida financeira. Para liberação de crédito é preciso conhecer a estabilidade empregatícia do cliente,

formação profissional e patrimônio, idade, estado civil e dependentes (BLATT, 1999).

Blatt (1999, p. 44) questiona uma pergunta fundamental para definição desse “c”: “a pessoa ou empresa sabe gerir suas economias e finanças?” diz ainda que é preciso “dispor de dados que permitam julgar o potencial pessoal/profissional para gerir as finanças que estejam sob sua responsabilidade.”

Confirma Schrickel (2000, p. 48) que “se o caráter diz respeito à vontade de pagar, a capacidade refere-se à habilidade de pagar.” Diz ainda que “esta capacidade é apreendida e desenvolvida pelo indivíduo através de seu processo de aculturação (conhecimentos gerais e técnico-específico) desde os tempos dos bancos escolares até sua profissionalização.”

Schrickel (2000, p.50) escreve:

Existe uma área cinzenta em que se misturam ou confundem, até certo ponto indefinível, com precisão, os “C” do Caráter e o da Capacidade. Isto porque pode o tomador de empréstimos, literalmente, ser honesto, isto é, ele tem a inquestionável vontade (caráter) de pagar suas obrigações. Porém, se sua habilidade (Capacidade) em fazê-lo for considerada anormal (leia-se, se ele for incapaz de pagar), sua vontade perde algo de seu valor. Afinal, pouco esclarecedora é a afirmação de um devedor: “... quero pagar, mas não posso...” Nestas circunstâncias, o “querer” e o “poder” pagar misturam-se, a ponto de dificultar sobremaneira ao prestador o discernimento de cada um deles.

Depois da segunda metade do século XXI, o cenário econômico mudou significativamente. Com a aceleração das indústrias no país, as decisões de emprestar ficaram mais complexas, a economia ficou mais volátil devido ao processo inflacionário do país. Com as rápidas alterações no cenário econômico, o indivíduo precisa ter uma capacidade que faz menção a aspectos técnicos, e comerciais (SCHRICKEL 2000).

2.2.3 Capital

Para Santos (2000, p. 46) “o capital é medido pela situação financeira, econômica e patrimonial do cliente, levando-se em consideração a composição dos recursos (quantitativamente e qualitativa), onde são aplicados e como são financiados.”

Devido ao fato de manipulação dos clientes, em omitir informações financeiras, a fim de obter aprovação de crédito, a declaração de imposto de renda é uma fonte extremamente questionável (SANTOS 2000).

Blatt (1999, p.45) faz uma pergunta fundamental para a questão capital: “a estrutura econômica e financeira do cliente é sólida e estável?” Para ele capital “diz respeito às condições dos negócios, do ramo de atividade ou do emprego do cliente. Trata-se da fonte de receita e renda do cliente, ou seja, quais as origens de seus recursos, sua frequência e consistência.”

Cabe ao analista de crédito mensurar até que ponto são confiáveis as informações que foram passadas, devido ao fato de ocorrer alteração nos demonstrativos financeiros (BLATT 1999).

Schricket (2000, p. 52) afirma:

O solicitante de crédito pessoal normal, isto é, padrão com relação a grande média da população, tem mais comumente pouco Capital, que pode estar ou não representado por um ou outro bem móvel ou imóvel. Por conseguinte, para os indivíduos prevalece quase sempre a figura do hollerith ou contracheque. Afinal, será esta a base primária para o repagamento do empréstimo.

A figura do capital não fica tão evidente nos casos de pessoa física, talvez pelo fato dos empréstimos pessoais não serem respaldados no capital, mas sim pela fonte de renda mensal do indivíduo, como o salário e seu nível de comprometimento (SCHRICKEL 2000).

2.2.4 Condições

Afirma Schrickel (2000, p. 54) “as condições dizem respeito ao micro e macrocenário em que o tomador de empréstimos está inserido. No caso de empresas, tal cenário é o ramo de atividade e a economia como um todo. Vale dizer que, é muito importante saber avaliar o momento do empréstimo.”

Para Blatt (1999, p. 46,) “as condições fazem menção aos aspectos gerais e conjunturais dos negócios, ramo de atividade e até mesmo do emprego do cliente.”

A pergunta chave para condições é: a economia, o ramo de atividade do cliente, tem perspectiva favorável para o período do crédito? (BLATT 1999)

Santos (2000, p. 47) diz:

Está associada com a análise do impacto de fatores sistemáticos ou externos sobre a fonte primária de pagamento (renda ou receita). A atenção nessa informação é de extrema importância para a determinação do risco total de crédito, uma vez que, dependendo da gravidade do fator sistemático – exemplos típicos de situação recessiva com aumento nas taxas de desemprego -, o banco poderá enfrentar grandes dificuldades para receber os créditos.

2.2.5 Colateral

Está associado com a análise patrimonial dos indivíduos, considerando uma análise futura para vinculação de bens ao contrato de créditos, em caso de perda da fonte primária de pagamento (SANTOS 2000).

Blatt (1999, p. 45) simplifica: “trata-se do oferecimento, por parte do devedor, de garantias que confirmam maior segurança ao crédito.” e diz ainda que a pergunta chave é: “há uma boa segunda fonte de pagamento para o caso da primeira falhar?”

3 RISCOS

Para Blatt (1999, p 53), risco é “a probabilidade de que algo por nós esperado e desejado não aconteça, ou que algo indesejado aconteça” consequentemente o risco de crédito, segundo o mesmo autor, é a possibilidade do não pagamento do devedor, nas condições combinadas com aquele que concedeu o crédito.

Existem diversos créditos que se tornam impagáveis devido à má avaliação de risco da análise de crédito (Blatt, 1999). Essa análise possibilita evitar o aumento do número de inadimplência por parte dos devedores.

Em todas as operações de crédito, está presente o fator risco pelo simples “fato de que esta concessão patrimonial envolve expectativas quanto ao recebimento de volta da parte cedida. É imperativo reconhecer que a qualquer crédito está associado com a noção de risco.” (SCHRICKEL, 1998, p. 25)

Além de todas as precauções necessárias na concessão do empréstimo, é de extrema importância o acompanhamento do negócio, algumas alterações e acontecimentos com os clientes podem ocorrer durante o tempo, como desemprego, descontrole financeiro, problemas familiares.

Todos os correntistas (pessoa física) do banco são analisados por meio da política de crédito na visão cliente. Nessa visão são considerados parâmetros de risco de crédito para avaliar a concessão ou não de crédito. O parâmetro utilizado pela instituição financeira é a do modelo de score que tem como objetivo relacionar as características do cliente ou de seu comportamento na instituição com a probabilidade de inadimplência em produtos de crédito (MANUAL DO BANCO – 2012).

Esse parâmetro de avaliação de risco classifica o cliente de acordo com o seu perfil de risco. Essa classificação é denominada *Rating*, e ordena o perfil de risco do cliente entre 1 e 9, sendo 1 o maior risco de crédito e 9 o menor risco de crédito. O *rating* define a aprovação automática ou não do cliente para a liberação de crédito, e a possível negociação de proposta com alçadas superiores a da agência (MANUAL DO BANCO – 2012).

Para uma entidade financeira, risco é a possibilidade de se gerar um acontecimento que possa ocasionar perda econômica para uma instituição (SCHRICKEL, 2000). Assim, entender o risco, medir e determinar suas consequências nos permite otimizar a gestão dos recursos disponíveis.

De acordo com Blatt (1999, p.59), “o objetivo básico da análise de crédito consiste em ponderar receita, lucro, fluxo de caixa e riscos de crédito.” A gestão eficaz do risco é condição necessária para gerar valor de forma sustentável no tempo. Por sua vez, o risco é assumido em contrapartida de um ganho econômico. De sua gestão eficiente, obtém-se a otimização do capital, maximizando a rentabilidade para um determinado apetite de risco.

Os benefícios com retorno de juros concedidos através de créditos têm que ser pesados em relação ao risco creditício. Esse risco inclui a demora no pagamento ou até mesmo o não pagamento da prestação, falência, desemprego, risco de insolvência, entre outros.

Risco de crédito conforme Blatt (1999, p. 63) é:

o risco de que as obrigações financeiras para com o credor não sejam pagas a tempo e plenamente, como esperado e contratado, resultando em um prejuízo financeiro para o credor. O risco de crédito está relacionado ao cliente, porque a dimensão do risco depende do desejo e da capacidade do cliente para cumprir com suas obrigações para com o credor.

4 INADIMPLÊNCIA

Para Sandroni (1999, p. 293) a inadimplência é “a falta de cumprimento das cláusulas contratuais em determinado prazo.”

A não quitação de uma operação no prazo combinado caracteriza o cliente como inadimplente, podendo o banco em questão efetuar a cobrança dessa dívida por meios amigáveis e/ou judiciais. A cobrança será executada de forma justa e condizente com os direitos do consumidor. A não observância das determinações do Código de Defesa do Consumidor é prejudicial à instituição financeira podendo acarretar penalidades previstas na lei (MANUAL DO BANCO – 2012)

Sempre com a característica de elevadas taxas de juros, o Brasil teve, no auge dos anos 80, a maior escassez de crédito e a inflação nas alturas, a renda por habitante no Brasil, teve redução de 8,3% entre o período de 1980 a 1989. Com a inflação na média de 54,9% no primeiro ano da década, esse índice subiu para 1.157,6% em 1989. Com o plano real em 1994, a redução da inflação foi quase que completa, expandindo assim operações de crédito e levantando a estabilidade econômica. Com a facilidade e a implementação de várias linhas de crédito, tendo como exemplo o consignado, a renda não conseguiu acompanhar o crescimento do endividamento. O país está diante de um desafio, conseguir equivaler o crescimento da renda ao crescimento do crédito, a fim de que não haja aumento da inadimplência. (SOLIMEO, 2009)

Para os bancos existem um receio na hora de conceder crédito a pessoa física, pelo fato de um possível colapso financeiro, seja na hora da perda do emprego, ou separação litigiosa, acidente ou problema na família ou simplesmente por imprudência na satisfação o ego. (SCHRICKEL, 1995)

Conforme Santos (2000, p. 145)

a atividade de concessão de crédito sempre estará exposta ao risco de inadimplência dos tomadores. Para minimizar essa exposição, é fundamental que os profissionais de crédito analisem minuciosamente as informações dos tomadores; e, após a concessão do empréstimo façam continuamente o monitoramento de risco.

Conforme o Manual do Banco (2012), cabe ao gerente da conta, acompanhar a correta liquidação da operação no seu vencimento e empenhar-se para reaver os créditos pendentes, quando houver, propondo a regularização da dívida em caso de inadimplência, dentro das linhas de renegociação disponíveis.

De acordo com Frankenberg (1999, p. 31), “Planejamento financeiro pessoal significa estabelecer e seguir uma estratégia precisa, deliberada e dirigida para a acumulação de bens e valores que irão formar o patrimônio de uma pessoa e de sua família”.

Quem não planeja uma situação futura, não pensa em poupar e se descontrola com compras supérfluas, certamente está em desequilíbrio financeiro.

Um típico desequilíbrio é evidenciado quando as pessoas têm o hábito de gastar sempre que o saldo no banco permitir, sem controle algum, pois negligenciam a necessidade de reservas para o futuro. Existe ainda o tipo de controle financeiro que apenas administra as dívidas igualmente sem lograr sobras para o futuro, pois a vida descuidada é pautada por uma considerável perda de tempo em um controle ineficaz. (MEKELBURG, 2010, p. 20).

São inúmeros motivos que levam as pessoas a realizarem suas compras, dentre elas está a necessidade, lazer, status e *marketing*.

Dinheiro existe para dar prazer. Mas, se você vive endividado, usando sempre o cheque especial e sempre parcelando as compras pelo cartão de crédito e sem condições de alimentar uma poupança, não conseguirá desfrutar desse prazer. É preciso saber organizar-se (TAVARES, 2011)

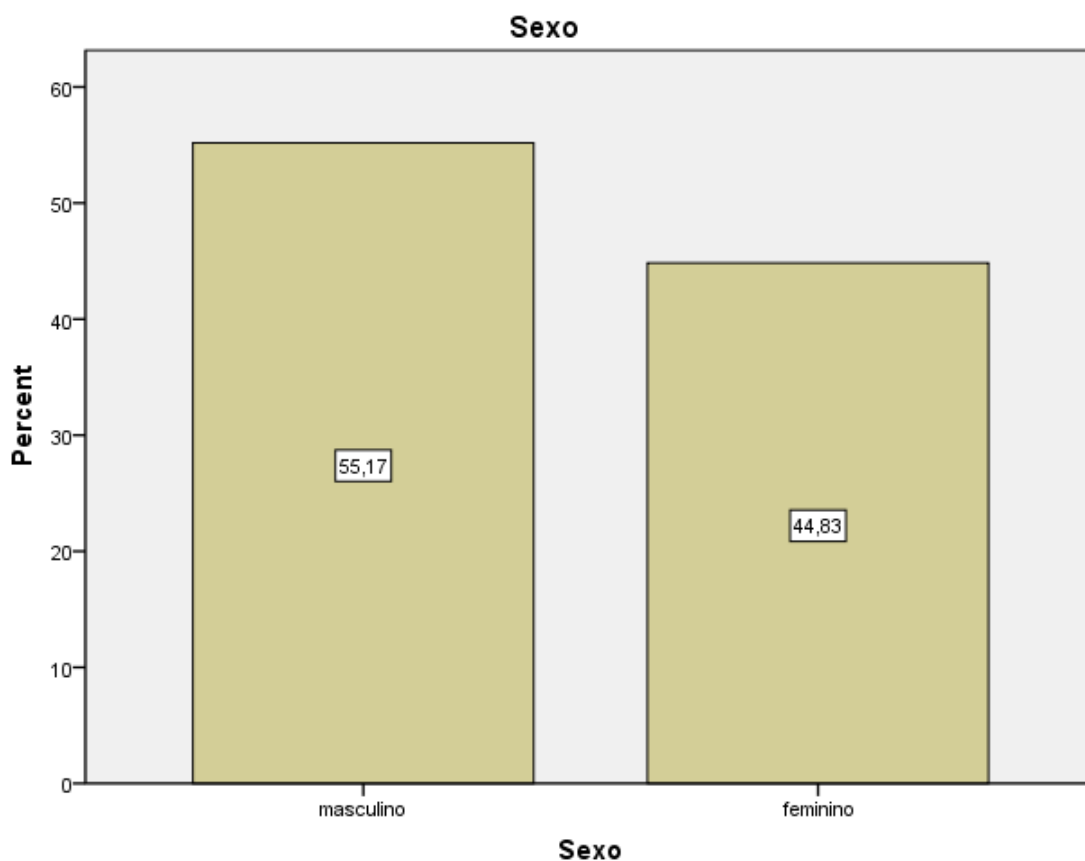
5 DISCUSSÃO

5.1- Perfil do cliente

Como apresentado, foram determinados alguns perfis aos clientes endividados. Foram analisados os dados a partir da coleta de dados de uma base de informações cedidas pelo banco.

Para as variáveis, os valores foram obtidos em uma base de 29 clientes com certo grau de inadimplência.

Figura 2 – Perfil dos clientes

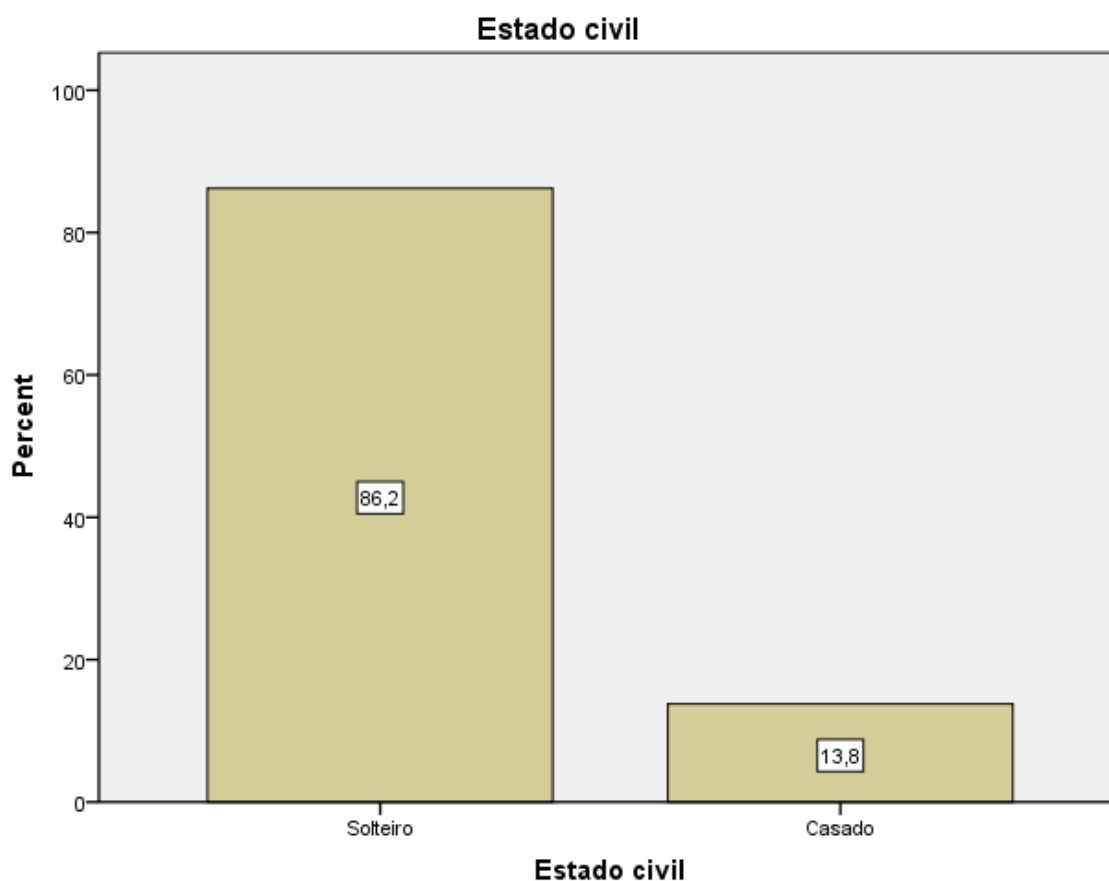


Fonte: Elaborado pelo Autor

Constata-se que a maioria dos clientes, com certo atraso em suas obrigações, é do sexo masculino. Apesar da diferença não ter sido grande, segue uma mesma proporção segundo a pesquisa do IBOPE divulgado em 2007, informando que homens gastam em média mais que as mulheres em 12%.

Para uma instituição financeira, é fundamental distinguir entre aqueles que têm um perfil provável de pagamento e os que provavelmente não irão honrar com seus compromissos (SANTOS, 2000). Nota-se que o risco de quem não recebe o salário na instituição é maior. Entretanto devido aos recursos existentes hoje, como a resolução 2682/99 do Bacen, que determina que as instituições financeiras são obrigadas a constituir, mensalmente, provisão para devedores duvidosos, com base nos níveis de classificação de risco das operações. Isso facilita na hora de avaliar o *rating* do cliente, e consequentemente na liberação do crédito.

Figura 3 – Perfil dos clientes



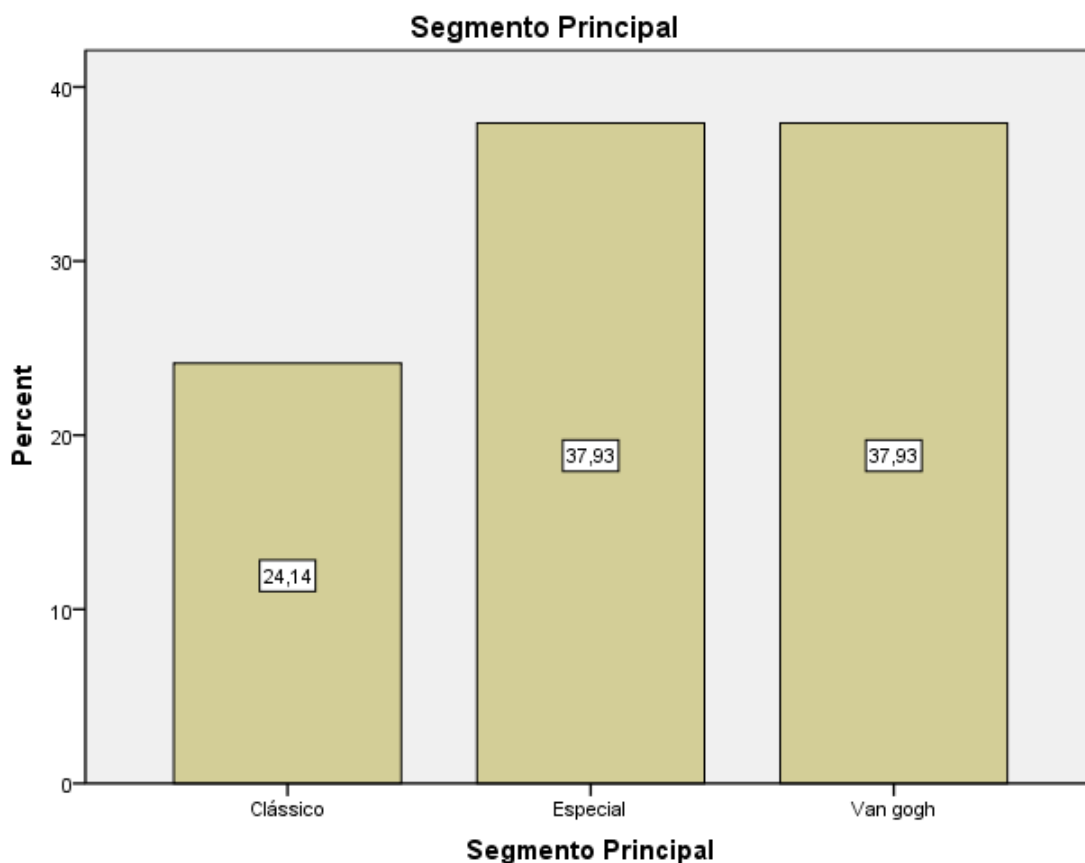
Fonte: Elaborado pelo Autor

Para analisar o perfil dos clientes do banco, foi avaliado o estado civil dos mesmos. E com 86,2%, conclui-se que a grande maioria dos clientes endividados são solteiros.

Na hora da concessão de crédito por parte do banco, é preciso analisar a estabilidade empregatícia do cliente, formação profissional e patrimônio, idade, estado civil e dependentes (BLATT, 1999). Neste caso, é notório que a população endividada nessa agência em questão é na sua maioria solteira.

Estudos apontam que aqueles que moram sozinhos, têm a tendência em gastar mais com alimentação, habitação e lazer. Já pessoas casadas desfrutam desses “mimos”, porém com a possibilidade de compartilhar os gastos. E indicam ainda que possuem menor gasto com itens fundamentais, e parte dos gastos mensais dos solteiros, podem ser partilhados como por exemplo prestação de carros e aluguéis.

Figura 4 – Perfil dos clientes



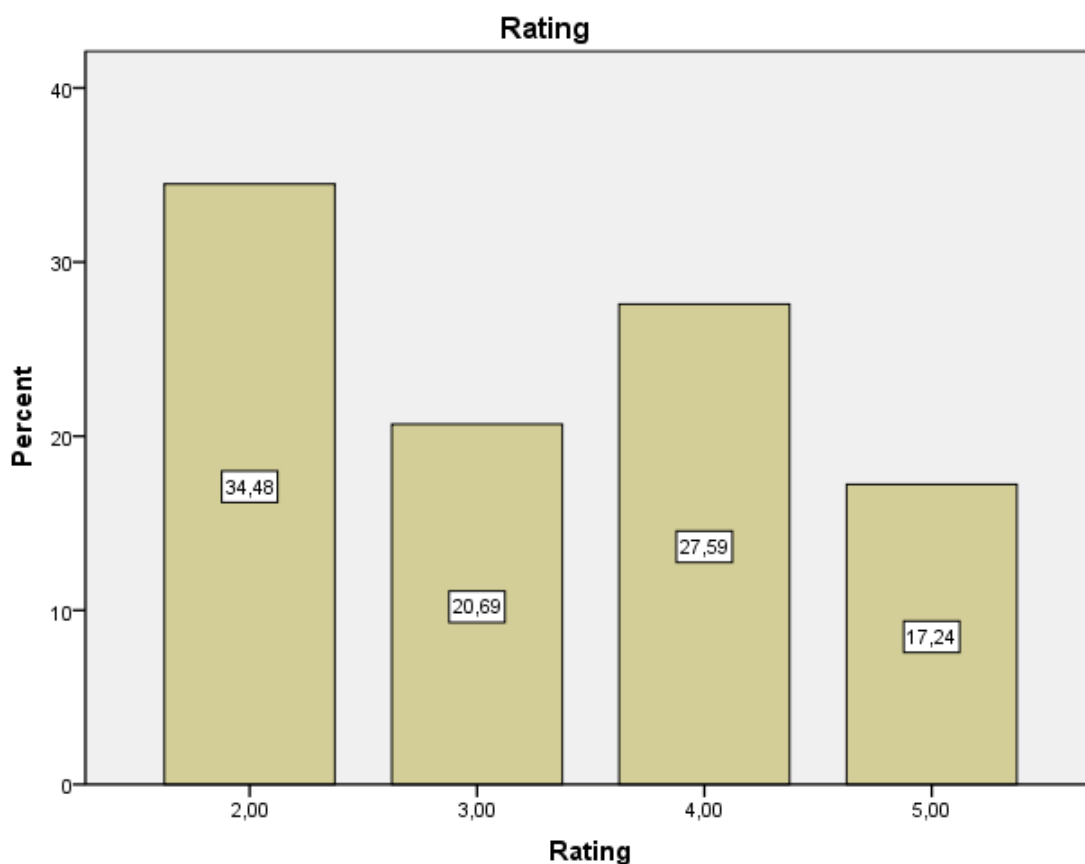
Fonte: Elaborado pelo Autor

A instituição financeira em questão trabalha com uma segmentação de clientes. Os clientes “clássicos” são os clientes que possuem uma renda mensal comprovada no valor de até 1.200 reais. Já os clientes “especiais”

possuem renda comprovada no valor entre 1.200 reais até 4.000 reais. Por fim temos os clientes “*van gogh*” que por sua vez possuem a renda comprovada maior que 4.000 reais.

Constata-se que a quantidade de clientes dos segmentos, especial e *van gogh* do banco são os mesmos quando relacionados ao grau de inadimplência. E com 24,14% dos clientes com algum atraso nas obrigações, são do segmento clássico.

Figura 5 – Perfil dos clientes



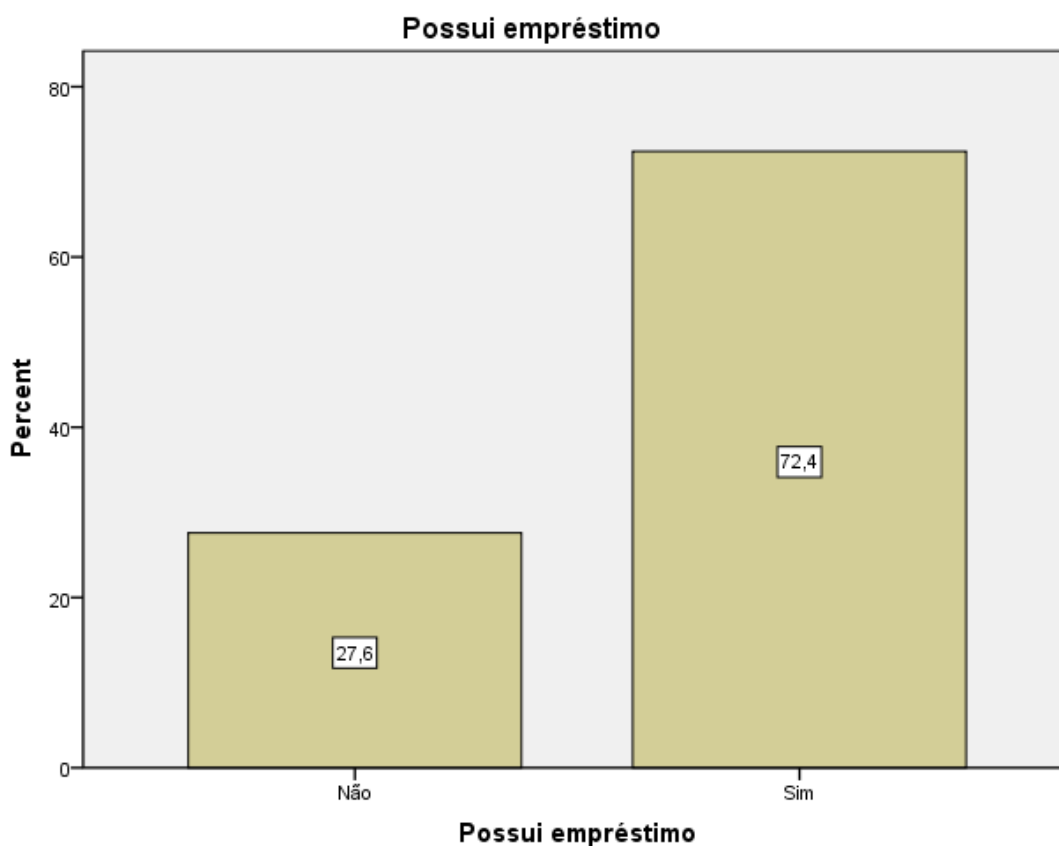
Fonte: Elaborado pelo Autor

Conforme Blatt (1999, p. 66) afirma que *Rating* é “um sistema de classificação de risco creditício.” O banco atribui a nota que varia de 1 a 9 sendo 1 a classificação mais baixa onde o banco considera perda provável, já prevê um prejuízo ou ainda consta com o cadastro de pessoa física (CPF) irregular, e 9 para os clientes com perfil de crédito de baixíssimo risco e com capacidade extremamente forte de honrar com seus compromissos.

O ideal para a liberação de crédito é com *rating* a partir de 7, que possuem uma capacidade forte de pagamento, porém são sensíveis as mudanças de cenário econômico (MANUAL DO BANCO, 2012).

Pode-se analisar que não existem clientes com *rating* acima de 5 no banco que estejam inadimplentes. Essa análise, é uma forma de diminuir o risco do banco, liberando assim menos recursos para clientes com alto risco no mercado. 34,48% dos clientes estão com *rating* 2 no banco, isso significa que a chance do não pagamento de suas obrigações com a instituição financeira é muito elevado. E que a minoria dos clientes analisados possuem um *rating* 5 com apenas 17,24% que são considerados de risco, porém com esperança de recuperação dos créditos concedidos.

Figura 6 – Perfil dos clientes



Fonte: Elaborado pelo Autor

Nesta questão, observa-se que a grande maioria dos clientes, 72,4% fizeram alguma contratação de empréstimo no banco. Isso prova que alguns

clientes que estão em atraso, não são por causa do não pagamento das parcelas vencidas de empréstimo, e sim com algum grau de inadimplência com outros produtos financeiros.

5.2 Perfil do crédito

5.2.1 Cartão de crédito

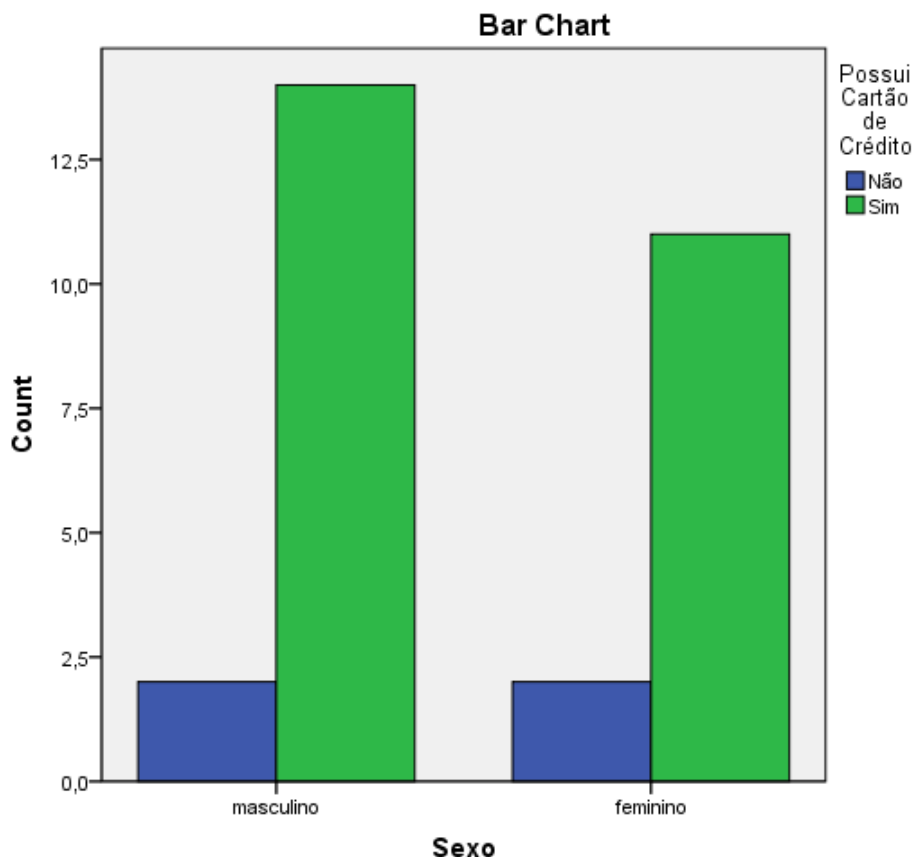
Para Santos (2000, p. 25) “trata-se da modalidade de crédito que permite aos clientes realizar operações de saque e compras de bens e serviços, até o limite de crédito concedido.”

É uma forma de pagamento bastante conhecida, contém informações pessoais como nome, data da contratação e validade, uma tarja magnética campo de assinatura e código de segurança, pode ou não conter um *chip* e possui tamanho padrão.

Fica clara a forma em que o cartão de crédito vem ganhando a simpatia dos consumidores. São inúmeras vantagens que esse artifício proporciona, como possibilidade de parcelamento, programas de incentivos entre outros. Por outro lado, é necessário cautela na hora da utilização devido às altas taxas de juros cobradas.

A maioria dos bancos atualmente, estão operando com o cartão na função múltiplo. Essa função tem por objetivo operar tanto débito quanto crédito utilizando a mesma senha para ambas as funções, permitindo ao cliente correntista movimentar a sua conta corrente e fazer compras na função débito. Pode também fazer compras e retirada em espécie com a função crédito, efetuando o pagamento por meio da fatura (MANUAL DO BANCO – 2012)

Figura 7 – Perfil do Crédito



Fonte: Elaborado pelo Autor

Analisando os dados, nota-se que dos clientes que possuem cartão de crédito, a maioria são homens.

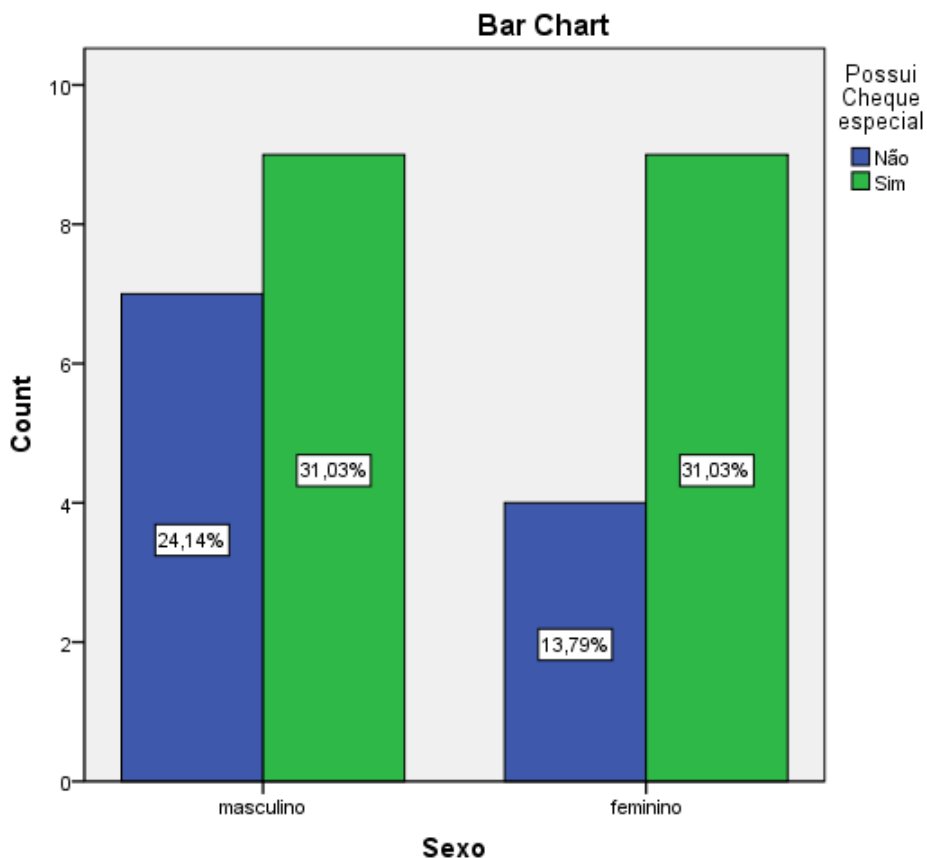
5.2.2 Cheque Especial

Cheque especial é a “modalidade de crédito rotativo para atender as necessidades eventuais ou temporárias dos clientes” (SANTOS, 2000 P. 25)

Segundo o Manual do Banco (2012) é um empréstimo em conta corrente, de natureza rotativa (sob forma de limite de crédito) que garante liquidez de lançamentos a débitos, permitindo aos titulares da conta a realização de saques a descoberto, podendo a conta ser movimentada livremente até o limite estabelecido e durante o prazo de vigência do contrato. Este limite visa atender ao cliente em demandas de curto prazo, como cobrir cheques pré-datados, saques emergenciais, compras de cartão de débito, pagar contas que ofereçam descontos e outros imprevistos diários.

É um crédito automático, permite que o cliente utilize de forma fácil e rápida um limite, quando não há saldo disponível em conta. Tem por objetivo cobrir eventuais débitos para quitação em curto prazo.

Figura 8 – Perfil do Crédito



Fonte: Elaborado pelo Autor

Observa-se que, dentre os clientes inadimplentes, a quantidade de homens e de mulheres que possuem limite de cheque especial, são iguais com 31,03%, porém a quantidade de homens que não possuem cheque especial é maior do que as mulheres, como nota-se que clientes do sexo masculino é de 24,14% e do sexo feminino 13,79%.

Cada correntista pode ter mais de uma conta com limite de cheque especial como primeiro titular, desde que respeite seu risco total.

O banco em questão trabalha com o limite de cheque especial com algumas características únicas como, por exemplo, conta com um benefício de 10 dias sem juros, alternados ou corridos, no limite da conta, além de permitir

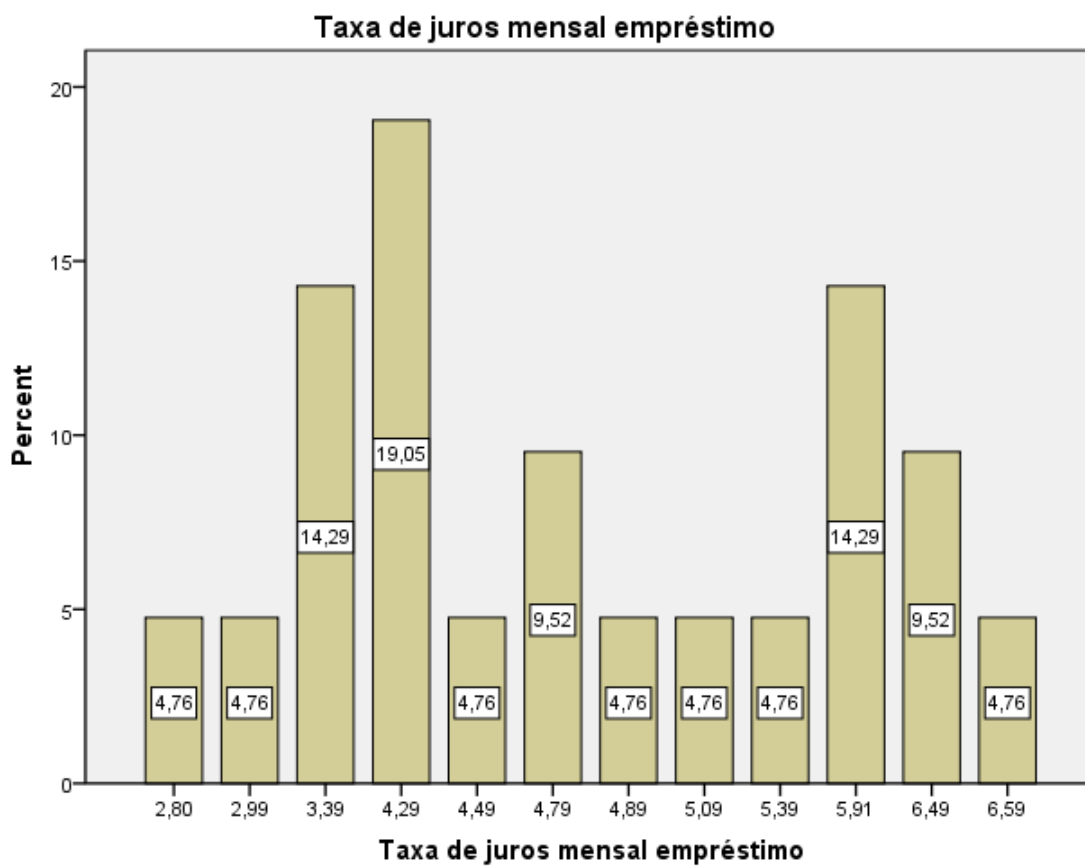
parcelar o saldo devedor pela metade da taxa de juros. (MANUAL DO BANCO – 2012)

Essa modalidade conta com encargos sobre a utilização. E conforme Manual do Banco (2012), a taxa de juros vigente é informada ao cliente via extrato de conta corrente ou qualquer outro meio eficaz de comunicação disponibilizado pelo banco.

O IOF (imposto sobre operações financeiras) é debitado no 1º dia útil do mês subsequente ao mês da utilização do limite, na conta corrente, à alíquota de 0,0041% ao dia e IOF adicional no valor de 0,38% sobre o incremento diário do saldo devedor, calculado e cobrado automaticamente de acordo com a legislação vigente. (MANUAL DO BANCO – 2012)

5.2.3 Crédito Pessoal

“Trata-se de um tipo de empréstimo pessoal sem destinação específica dos recursos liberados” (MANUAL DO BANCO – 2012)



Fonte: Elaborado pelo Autor

Para caracterizar o crédito, a taxa de juros é fundamental. No objeto em estudo, nota-se que a taxa de juros na contratação de crédito, varia entre 2,8% e 6,59% ao mês. Essa taxa varia de acordo com a classificação de risco do cliente. Observa-se ainda que dentre os créditos concedidos, a maior parte dos clientes, com 19,05% contrataram com a taxa de juros de 4,29%.

Conforme o Manual do Banco, os prazos e taxas podem variar de acordo com: vínculo salarial, onde alguns coletivos possuem acordos com taxas e prazos especiais; segmento do cliente; comportamento do cliente, onde a taxa de juros é aplicada de acordo com o risco que o cliente representa com base em seu comportamento, clientes considerados de baixo risco fazem jus a condições mais favoráveis.

De acordo com Rizzardo (1999, p. 37) “é o empréstimo bancário um dos contratos mais antigos. É, ainda, a operação bancária que mais sobressai e corriqueira, e que precedeu as outras formas de operações”

Desde 2008 o Conselho Monetário Nacional determina obrigatória a apresentação prévia ao cliente do Custo Efetivo Total (CET) para as operações contratadas pelos clientes. O CET é calculado considerando-se os fluxos referentes às liberações e pagamentos previstos, incluindo juros, tributos, tarifas, seguros e outras despesas cobradas do cliente mesmo que relativas ao pagamento de serviços de terceiros contratados pela instituição. (MANUAL DO BANCO – 2012)

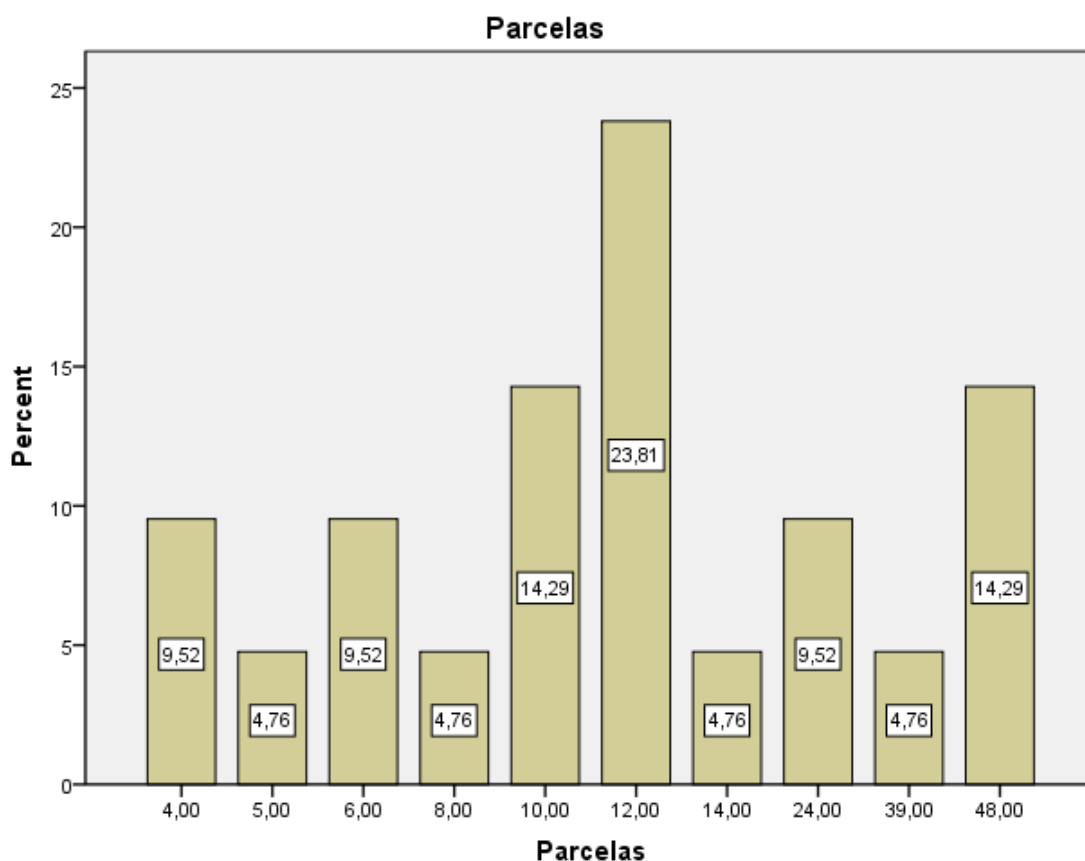
Segundo o Manual do Banco (2012) a forma de pagamento se dá pelo principal mais os juros acumulados, em prestações mensais e sucessivas debitadas em conta corrente. Permite a carência máxima de 2 meses, não sendo possível nas parcelas intermediárias. As parcelas são calculadas utilizando-se o sistema *Price* na base 365 dias/ano. Além de não ser permitida a liberação de crédito pessoal em conta salário, somente em conta corrente.

Para a formalização e liberação de um crédito pessoal conforme Manual do Banco (2012), é necessário incluir a documentação atualizada do cliente, para o comitê da agência ou Centro de Decisão de Crédito formalizar juntamente com o termo contratual, contendo os dados completos do cliente, assinado. Não é necessária a vinculação de garantia para esse tipo de empréstimo.

5.2.4 Crédito Gerenciado

Trata-se de um produto para recomposição de dívidas, de clientes adimplentes ou inadimplentes, com atraso máximo de 59 dias nas operações de cheque especial, cartão de crédito e crédito pessoal. Tem por objetivo unificar as operações em um único contrato (MANUAL DO BANCO – 2012).

Figura 10 – Perfil do Crédito



Fonte: Elaborado pelo Autor

O prazo para pagamento das parcelas desse crédito variaram entre 4 e 48 meses, como se observa no gráfico acima. Nota-se ainda que 23,81% dos clientes em atraso parcelaram seu contrato em 12 vezes.

A concessão desse produto de recomposição de dívida obriga a redução/cancelamento dos limites de cheque especial e de cartão de crédito para que o grau de endividamento do cliente fique compatível com a sua capacidade de pagamento (MANUAL DO BANCO – 2012)

Conclui-se que esse crédito tem como característica evitar que a “bola de neve” tome conta da vida financeira do cliente. Esse crédito contempla todo o saldo devedor em conta corrente, inclusive juros provisionados, o valor devido dos contratos de Crédito Pessoal, vencidos ou a vencer, valor das tarifas pendentes de cobrança e valor da dívida com cartões de crédito, incluso compras parceladas e parcelado lojista. (MANUAL DO BANCO – 2012)

Segundo o Manual do Banco (2012) a contratação dessa linha de crédito restringe a contratação de novas operações de empréstimos até a liquidação total do empréstimo. Essa modalidade não permite a liberação de recursos adicionais, pois as dívidas são atualizadas online. O valor mínimo da parcela é de 5 reais e o máximo se enquadra na parcela de 35% da renda comprovada pelo cliente, e o prazo deve ser estendido até o prazo máximo do produto para que o valor da parcela se enquadre nessa regra.

5.3 Correlação Cliente x Crédito

Para se obter a correlação, foram cruzadas as informações das variáveis em questão. Foi utilizado o Coeficiente de Correlação de Pearson, em anexo, que tem como principal característica associar a intensidade de duas variáveis (MALHOTRA, 2006)

Segundo o Manual do Banco (2012), os parâmetros para a aceitação de clientes para concessão de crédito são: idade mínima de 18 anos, não possuir atrasos em nenhum produto, ter o *rating* entre 7 e 9, utilizar menos de 100% do limite de cheque especial e do cartão de crédito, ter renda mínima de R\$ 415,00 e não possuir produtos de renegociação.

Ao se correlacionar, observa-se que a renda é o principal fator para a concessão de crédito. Quanto maior a renda, maior o saldo devedor do cartão de crédito, maior o limite de cartão e cheque especial, maior o valor contratado de empréstimo e por sua vez maior o saldo devedor do empréstimo.

Uma vez que atribui a renda como fonte primária de pagamento e de onde o cliente tira a capacidade de honrar com seus compromissos, fica clara a influência de tal variável (SANTOS 2000).

Conforme o Manual do Banco (2012), o valor da renda a ser considerada na análise para concessão dos produtos de crédito é a renda comprovada pelo cliente. Existem 3 tipos de clientes para concessão de crédito, são eles: a) clientes iniciação, com até 120 dias da abertura da conta; b) clientes Pré-manutenção, são os que têm entre 5 a 12 meses de relacionamento com o banco; c) clientes Manutenção, mais de 1 ano de relacionamento.

Constatou-se que o *rating* se relacionou com o saldo em conta corrente, quanto maior o saldo devedor da conta corrente, menor é o seu *rating*. Isso comprova mais uma vez que quanto maior o risco de crédito de um cliente, menor é o seu *rating*.

Observa-se que a escolaridade influencia a renda dos clientes, uma vez que já era esperada tal relação, pelo fato de acreditar que o nível de escolaridade mais elevado determina uma renda mais elevada por sua vez.

Outro fator determinante para se ter uma renda elevada, foi a idade. Nota-se que quanto maior a idade, maior a renda do cliente. Um resultado esperado, pois devido às experiências profissionais e pelo tempo de trabalho, as pessoas de maior idade são tendenciosas a levar uma renda maior do que aqueles em início de carreira.

Nota-se que os homens renegociam suas dívidas em atraso mais que as mulheres. São 28,57% o universo de mulheres que pegam crédito pessoal, porém a porcentagem cai exatamente pela metade quando se trata de crédito gerenciado. Isso implica que as mulheres honram mais com suas primeiras obrigações e dificilmente deixam suas dívidas irem para negociação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo tem como propósito identificar, as principais características dos perfis dos clientes de uma agência bancária localizada em uma área nobre de Brasília, e as características de créditos oferecidos pela mesma instituição.

O objetivo geral foi atingido, uma vez que foi encontrada uma relação entre o perfil do cliente inadimplente, com as características de crédito apresentadas.

Por meio dos resultados obtidos, e com a literatura estudada, mesmo com toda a ferramenta que o banco disponibiliza para concessão de crédito, sugere-se que algumas variáveis, mais incisivas, também sejam analisadas. O segmento do cliente, que é atribuído pela sua renda, é o fator mais determinante para definir a característica do crédito, tanto a questão da taxa de

juros, como prazo, carência e limites. O *rating*, uma ferramenta que avalia o risco do cliente, é o segundo fator crucial para conceder crédito. E verificou-se ainda, nessa agência em questão, que homens, solteiros, com elevado grau de escolaridade, são mais tendenciosos a não honrar com o pagamento, e conseqüentemente se tornar inadimplente com a instituição.

Elaboraram-se os objetivos específicos a fim de chegar ao objetivo geral. Para isso em um primeiro momento, foi analisado o conceito de crédito, risco e inadimplência no referencial teórico, destacando aplicações que ocorrem na prática na instituição bancária em estudo. O segundo e terceiro objetivo, foi alcançado a partir de um banco de dados fornecidos pelo banco em questão com a finalidade de levantar o perfil dos clientes inadimplentes dessa agência e levantar também a característica dos créditos que podem ser concedidos pela instituição. Por fim, temos a análise e correlação de todos os dados levantados no presente artigo.

Destaca que não se pode generalizar com este estudo, uma vez que variáveis foram testadas em uma agência específica. Porém com todas as ferramentas disponibilizadas hoje para análise de crédito, ainda ocorrem problemas com inadimplência. Com isso, no momento de concessão de crédito para o cliente, algumas variáveis podem ser questionadas antes da contratação para redução de riscos para a instituição.

Como limitação para realizar este trabalho, temos a dificuldade em referências nesse assunto financeiro. A carência de tempo para a realização do trabalho e pelo fato de analisar uma única agência também foi um fator limitador.

Para trabalhos futuros, fica a sugestão de aplicar e relacionar os perfis de clientes com os créditos, em outras agências como também de outras instituições financeiras.

7 REFERÊNCIAS

ABRÃO, Carlos Henrique. **Cartões de crédito e débito**. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2005.

BLATT, Adriano. **Créditos inadimplidos e inadimplência**. 2ª ed São Paulo. Ed. STS 1999

CERBASI, Gustavo. **Como organizar sua vida financeira: inteligência financeira pessoal na prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009

FRANKENBERG, Louis. **Seu futuro financeiro: você é o maior responsável**. 8ª ed Rio de Janeiro Campus 1999

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Deisi Martinello; SORATO, Kátia Aurora Dalla Libera. **Planejamento e controle das finanças pessoais com enfoque na utilização das ferramentas e serviços contábeis: um estudo com profissionais autônomos**. 2010. Disponível em:<
<http://periodicos.unesc.net/index.php/CSA/article/viewArticle/411>>.

MADURO-ABREU, A. **Valores, consumo e sustentabilidade**. Brasília. 2010. 224 f. Tese (doutorado em desenvolvimento sustentável) – Universidade de Brasília

MALHOTRA, Naresh k. **Pesquisa de Marketing: uma Orientação Aplicada**. 4ª ed, Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MATTAR, Fauzi. **Pesquisa de Marketing** 6. Ed. São Paulo: atlas, 2005

MEKELBURG, Gilson. **Finanças Pessoais**. 2010. Disponível em:
www.facenp.com.br/public/trabalhos/1300359096d0e04812b_.pdf.

RIZZARDO, Arnaldo. **Factoring**. 2ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999.

SANDRONI, Paulo. **Novíssimo dicionário de economia**. São Paulo: Best Seller, 1999.

SANTOS, José Odálio. **Análise de crédito para empresas e pessoas físicas**. Editora Atlas, São Paulo, 2000.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito: concessão e gerência de empréstimo** 4ª ed. São Paulo: Atlas 1995

TAVARES, Célio. **Dicas sobre finanças pessoais**. Disponível em <<http://www.ctavares.com.br/>>. Acesso em 01 mai 201

Apêndice A – Correlação Cliente x Crédito

		Renda	Saldo conta-corrente	Rating	Saldo devedor cartão de crédito	Limite do Cartão de crédito	Saldo devedor cheque especial	Limite cheque especial	Saldo devedor empréstimo	Valor de empréstimo solicitado	Prazo de carência	Taxa de juros mensal empréstimo	Tempo de admissão emprego
Renda	Correlação Coeficiente	1	0,033	0,123	,604**	,783**	0,35	0,392	,859**	,833**	-0,114	-0,437	,671**
	Sig. (2-tailed)		0,869	0,533	0,002	0	0,142	0,097	0	0	0,633	0,054	0
	N	28	28	28	24	24	19	19	20	20	20	20	27
Saldo conta-corrente	Correlação Coeficiente	0,033	1	-,566**	-0,3	-0,22	-,756**	-,845**	-0,072	-0,097	-0,075	-,462*	-0,094
	Sig. (2-tailed)	0,869		0,001	0,145	0,292	0	0	0,758	0,675	0,748	0,035	0,642
	N	28	29	29	25	25	19	19	21	21	21	21	27
Rating	Correlação Coeficiente	0,123	-,566**	1	,414*	0,306	0,337	0,423	0,4	0,401	0,26	0,407	0,061
	Sig. (2-tailed)	0,533	0,001		0,04	0,136	0,158	0,071	0,073	0,072	0,254	0,067	0,763
	N	28	29	29	25	25	19	19	21	21	21	21	27
Saldo devedor cartão de crédito	Correlação Coeficiente	,604**	-0,3	,414*	1	,590**	,655**	0,296	,762**	,809**	0,074	0,05	,424*
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,145	0,04		0,002	0,004	0,248	0	0	0,771	0,843	0,039
	N	24	25	25	25	25	17	17	18	18	18	18	24
Limite do Cartão de crédito	Correlação Coeficiente	,783**	-0,22	0,306	,590**	1	0,399	,613**	,891**	,884**	0,057	-0,24	,493*
	Sig. (2-tailed)	0	0,292	0,136	0,002		0,112	0,009	0	0	0,822	0,337	0,014
	N	24	25	25	25	25	17	17	18	18	18	18	24
Saldo devedor cheque especial	Correlação Coeficiente	0,35	-,756**	0,337	,655**	0,399	1	,629**	0,515	0,469	-0,432	0,189	0,18
	Sig. (2-tailed)	0,142	0	0,158	0,004	0,112		0,004	0,105	0,145	0,184	0,578	0,462
	N	19	19	19	17	17	19	19	11	11	11	11	19
Limite cheque especial	Correlação Coeficiente	0,392	-,845**	0,423	0,296	,613**	,629**	1	0,555	0,491	-0,477	-0,087	0,162
	Sig. (2-tailed)	0,097	0	0,071	0,248	0,009	0,004		0,077	0,125	0,138	0,798	0,508
	N	19	19	19	17	17	19	19	11	11	11	11	19
Saldo devedor empréstimo	Correlação Coeficiente	,859**	-0,072	0,4	,762**	,891**	0,515	0,555	1	,988**	0,069	-0,277	,569*
	Sig. (2-tailed)	0	0,758	0,073	0	0	0,105	0,077		0	0,766	0,224	0,011
	N	20	21	21	18	18	11	11	21	21	21	21	19
Valor de empréstimo solicitado	Correlação Coeficiente	,833**	-0,097	0,401	,809**	,884**	0,469	0,491	,988**	1	0,05	-0,281	,519*
	Sig. (2-tailed)	0	0,675	0,072	0	0	0,145	0,125	0		0,829	0,217	0,023
	N	20	21	21	18	18	11	11	21	21	21	21	19
Taxa de juros mensal empréstimo	Correlação Coeficiente	-0,437	-,462*	0,407	0,05	-0,24	0,189	-0,087	-0,277	-0,281	,643**	1	-0,218
	Sig. (2-tailed)	0,054	0,035	0,067	0,843	0,337	0,578	0,798	0,224	0,217	0,002		0,371
	N	20	21	21	18	18	11	11	21	21	21	21	19

Fonte: Elaborado pelo Aluno