



Obrigatoriedade de assinatura física na contratação de crédito por idosos

Aspectos e considerações gerais

Agosto/25



Panorama de crédito para o público idoso



Dados gerais de operações de crédito para pessoas físicas (PF) no país

FEBRABAN



População idosa no Brasil (com recorte dos que utilizam serviços financeiros)



37,7 milhões
de pessoas acima de
60 anos (IBGE)*

*Idosos são cerca de 16,0% da
população brasileira*

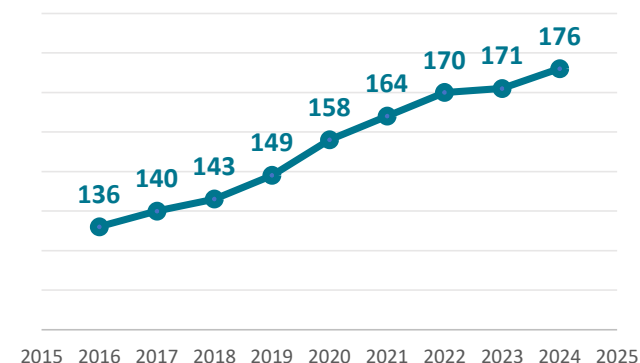


35,5 milhões
possuem relacionamento
com sistema financeiro**

*A maior parte da população idosa é usuária
ativa do sistema financeiro (realizando
pagamento ou operações de crédito).*

*Idosos representam
cerca de 20% da
população adulta
que utiliza serviços
financeiros*

*Evolução do número de clientes ativos no
sistema financeiro pessoas físicas (milhões)*



**Atualmente no Brasil 176 milhões de
pessoas utilizam serviços financeiros**

* Fonte: IBGE - 2024

** Fonte: BC (Séries temporais): estimativa adaptada com base na proporção da população brasileira informada pelo IBGE

Perfil e hábitos da população brasileira no uso da internet e canais digitais

FEBRABAN



No geral, a contratação de crédito por canais digitais já é uma realidade consolidada no cotidiano da população

Representatividade das principais transações bancárias
por meio de canais digitais (mobile e internet banking) - %

	2024
Pesquisa de saldo e extratos	98%
Transações de Pix com movimentação financeira	100%
Solicitação de comprovantes	99%
Pagamento de contas	73%
Contratação de crédito	91%
Consulta de cartão de crédito	89%
Agendamentos, consultas e cadastros para pagamento de contas, transferência, TEDs	94%
Depósito ⁴	3%
Transferência/TED	94%
Contratação de investimento	86%
Recarga de celular	93%

91%

das contratações de crédito são realizadas via canais digitais

(ou seja, fora dos canais físicos)

Fonte – Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2025 (Deloitte)

Dados gerais de operações de crédito consignado

FEBRABAN



Perfil de utilização pelos clientes (pesquisa junto ao público tomador)

Como você utilizou o dinheiro do empréstimo consignado contratado?



* Total ultrapassa 100% pois foi admitida mais de uma opção por respondente.

Fonte: Associados Febraban e ABBC

**Obrigatoriedade de assinatura física:
reflexos sobre o mercado de crédito**



Reflexos sobre o mercado de crédito (obrigatoriedade de assinatura física)

FEBRABAN



Apontamentos críticos quanto à necessidade de formalizar operações de crédito por meio de assinatura física

Prejuízo na jornada do cliente

- A contratação de serviços bancários por meio de aplicativos de celular e *internet banking*, pelo público idoso, é cada vez mais recorrente, comportamento intensificado a partir do período de pandemia, dada as condições de distanciamento social à época.
- **Obrigar o cliente idoso a assinar contratos de forma física prejudica o conforto e a comodidade na contratação de produtos e serviços, em especial para aqueles com enfermidades ou dificuldades de locomoção.**

Menor oferta de crédito / crédito potencialmente mais caro

- **Ao ter que se deslocar até uma agência ou ponto físico, o idoso fica restrito ao grupo de instituições com agência bancária ou pontos físicos na localidade, em vários casos tendo que ir até outro município.**
- Atualmente é grande o número de instituições especializadas na oferta de produtos e serviços virtuais, exclusivamente digitais (sem agência). Assim, **obrigar a formalização física pode potencialmente restringir a oferta de crédito, reduzindo as opções ao consumidor e diminuindo a concorrência de mercado, o que pode encarecer o custo final das operações.**



**2.847 municípios
não possuem agência
bancária**

(51,1% do total de
municípios) - Fonte: BCB –
2025
(estatísticasbancariasmunicipios)

Reflexos sobre o mercado de crédito (obrigatoriedade de assinatura física)

FEBRABAN

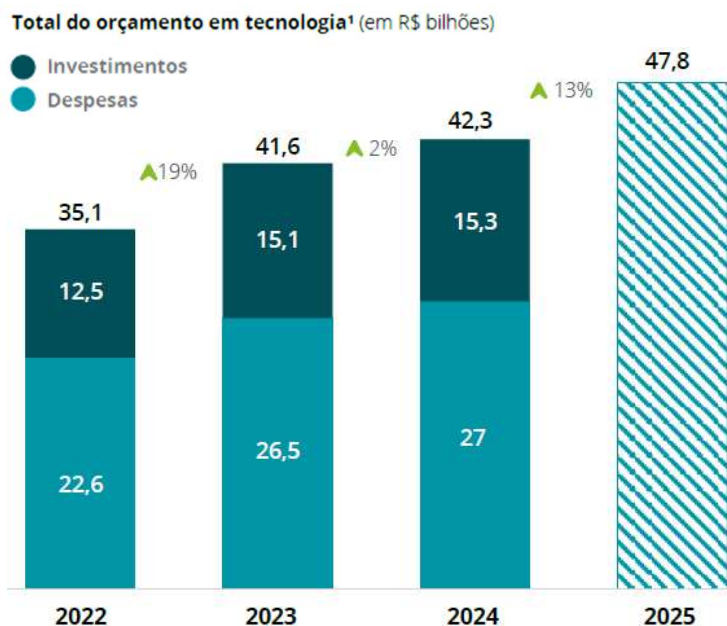
Apontamentos críticos quanto à necessidade de formalizar operações de crédito por meio de assinatura física



Menor segurança na contratação do crédito

- Ao contrário do que se presume, **a adoção de formalização eletrônica nas contratações de crédito tem se demonstrado mais segura e menos suscetível a fraudes.** Tanto que as IFs observam expressiva redução em fraudes por falhas na autenticação de clientes.

Para garantir a segurança e qualidade das operações, o setor bancário em 2025 deve investir cerca de **R\$ 47,8 bilhões em tecnologia**



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 (Deloitte)



Fonte: Febraban e ABBC (pesquisa com associados)

Mecanismos tecnológicos de segurança adotados: dupla autenticação, certificação ICP Brasil, geolocalização, tokens, biometria, entre outros.

Assinatura Eletrônica

A assinatura eletrônica oferece mais segurança para a formalização de operações com IF.

FEBRABAN



Segurança Reforçada

- Utiliza biometria facial, autenticação em duplo fator e geolocalização.
- Reduz significativamente o risco de fraudes por falsificação ou uso indevido de identidade.
- Garante validação em ambiente digital seguro.



Tecnologia de detecção de vida

Permite verificar com precisão se:

- ✓ O cliente está “ao vivo”.
- ✓ Não usa fotos de terceiros.
- ✓ Foto da foto.
- ✓ Vídeos em telas.

Entre os algoritmos utilizados temos:

- ✓ Detecção da reflexão da íris.
- ✓ Micromovimento e textura da pele.
- ✓ Checagem se a camera e software são do aparelho.

Rastreabilidade e Auditoria

- Gera trilhas digitais auditáveis em toda a jornada contratual.
- Permite verificação da identidade e consentimento do contratante.
- Fortalece a segurança jurídica e a confiança no modelo digital.



Após o envio do documento, é realizada uma verificação automatizada com bases de dados de *bureaus* especializados, que inclui a comparação da selfie enviada com a foto do documento, além da aplicação de técnicas de documentoscopia.

Essa análise verifica elementos como:

- Autenticidade dos dados (data de emissão, autoridade emissora).
- Presença de marcas de segurança (furos, hologramas, etc.).
- Identificação de possíveis rasuras, adulterações ou inconsistências visuais.

Reflexos sobre o mercado de crédito (obrigatoriedade de assinatura física)

FEBRABAN



Apontamentos críticos quanto à necessidade de formalizar operações de crédito por meio de assinatura física

Conflitos com leis, normas e iniciativas que preveem mecanismos digitais para a autorização e formalização de operações

- Exemplo notório é a Instrução Normativa – IN INSS 138, determinando que a autorização e formalização das operações de consignado para aposentados e pensionistas deve se dar com o uso de reconhecimento biométrico ou autenticação eletrônica, justamente por conferir mais confiabilidade e segurança.

Mais exemplos de iniciativas cuja operacionalização acontece ou se fez de forma virtual:

Programa Desenrola (totalmente digital)

Prova de vida INSS (digital)

Desbloqueio de benefícios INSS (digital)

Reflexos sobre o mercado de crédito (obrigatoriedade de assinatura física)

FEBRABAN



Impactos substanciais aos mais de 37 milhões de idosos no país



- **Não poderão contratar crédito consignado**, pois a Instrução Normativa - IN 138 do INSS exige que o contrato seja firmado, com uso de reconhecimento biométrico ou mecanismos de autenticação eletrônica.



- **Não poderiam aderir a programas como foi o caso do Desenrola Brasil**, que permitiu a renegociação de dívidas com benefícios para os consumidores, e ocorreu maneira exclusivamente digital.



- **Não poderão financiar a compra de um veículo ou de outro bem pela internet** (via app do Banco ou *internet banking*).



- **Serão obrigados a comparecer em uma agência para ter acesso a cartão de crédito.**



- **Não poderão utilizar bancos digitais ou que não possuam estabelecimentos físicos** no município onde o idoso reside, o que impede que busque por taxas e condições melhores.



- **Não poderão fazer investimentos pela internet** (via app do Banco ou *internet banking*).



- **Não poderão contratar seguros pela internet** (via app do Banco ou *internet banking*).