

Cenário atual para a concessão de crédito consignado INSS

**Audiência - Comissão dos Direitos da Pessoa Idosa
Câmara dos Deputados**

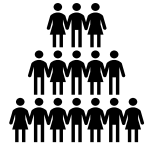
Agosto/25

Breve panorama de crédito para o público idoso



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

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*

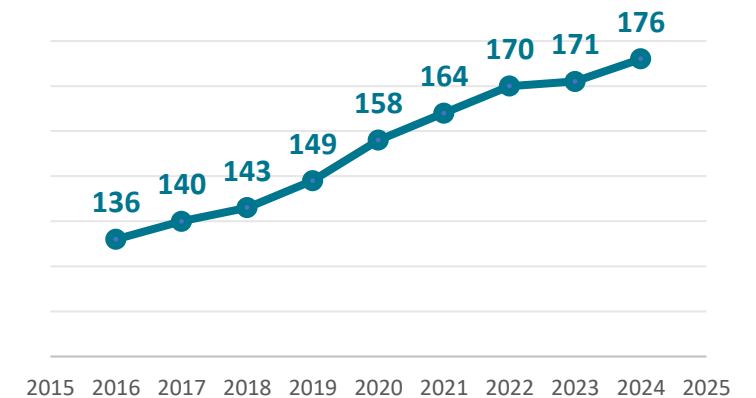


35,5 milhões
possuem relacionamento
com sistema financeiro**

*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)

Dados gerais de operações de crédito consignado

FEBRABAN

Visão específica: crédito consignado (produto com maior representatividade dentre o público idoso)

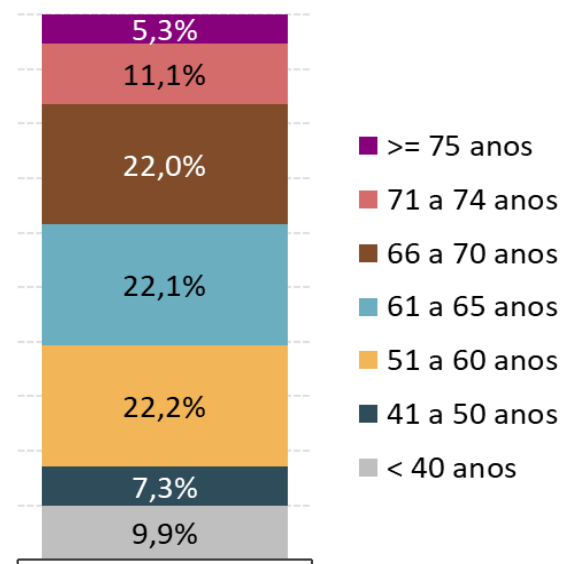
Em destaque:

Público tomador -
consignado INSS (estimado)²

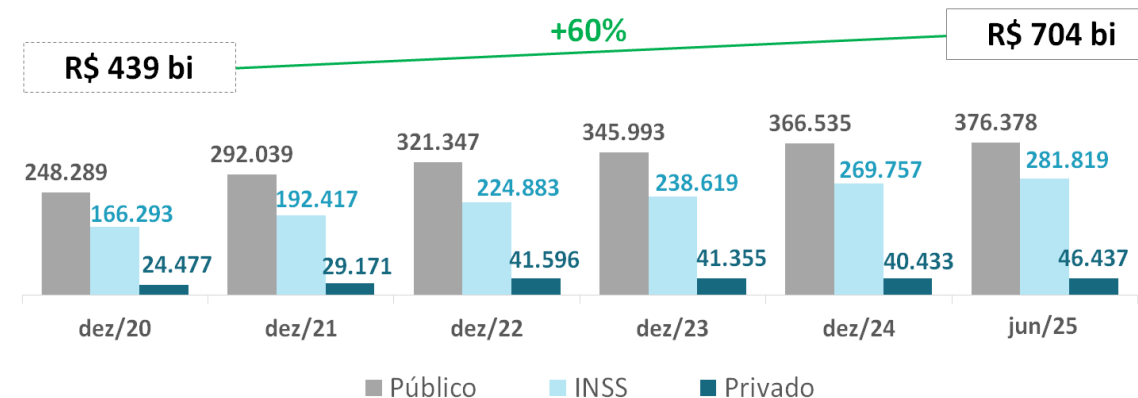


15 milhões
de aposentados e
pensionistas

Produção por faixa etária



Saldo em carteira – Consignado por modalidade(R\$ MM)



A carteira do produto consignado cresceu de forma consistente, na medida em que seu modelo de contratação também se tornou cada vez mais digital e tecnológico.

¹ Fonte: BC-Desig / ² Fonte: Dataprev

Dados gerais de operações de crédito consignado

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

**Complexidades atuais para fins de
concessão do crédito consignado**

**Obrigatoriedade de assinatura física
para a contratação de crédito:
reflexos sobre o mercado**



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

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)

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

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 câmera e software

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

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)

**Complexidades para fins de concessão
do crédito consignado**

**Desbloqueio de benefícios por biometria
no Meu INSS: implementação e evolução**



- 
- **Mai/08**: Obrigatoriedade de liberação do recurso na conta em que o aposentado recebe sua aposentadoria (...)
 - **Jan/20**: Entrada em vigor da Autorregulação do Crédito Consignado
 - **Jun/20**: Inclusão do Cartão Consignado na Autorregulação
 - Prazo máximo para liquidação da dívida por meio de desconto em folha
 - Proibição da venda por Telefone
 - Limitação do valor de saque no cartão em 70% do limite
 - Obrigatoriedade de envio de material informativo simples sobre o funcionamento do Produto
 - **Out/21**: Proposta Febraban e ABBC de **adoção da biometria facial (dos bancos)** para combater fraudes e reclamações
 - **Out/21**: Piloto da **biometria facial** com **11 Instituições Financeiras**, responsáveis por ~ 80% da carteira
 - **Nov/22**: IN 138/2022 – **Obrigatoriedade da biometria / mecanismos de autenticação digital** na contratação
 - **Abr/23**: **Obrigatoriedade de envio do contrato** em formato digital para o **"MEU INSS"**
 - **Mai/23**: Padronização dos **requisitos técnicos** pela Dataprev para biometria com *liveness*
 - **Jun/23**: recomendações para o monitoramento da taxa de juros pela Dataprev (relatório CGU 1205005/2023)
 - **2023 e 2024**: Auditorias Autorregulação: supervisão de IFS, avaliação de Correspondentes e agentes de crédito
 - **Mai/25**: bloqueio de benefícios para fins de contratação de consignado INSS e regras para o desbloqueio com a obrigatoriedade de biometria no **"Meu INSS"**

Normas recentes pelo INSS

**Despacho decisório
PRES/INSS nº 67
(07.05.2025)**

Determinação do **bloqueio dos benefícios do INSS** para fins de averbação de descontos para novos empréstimos consignados

**Despacho decisório
PRES/INSS nº 75
(16.05.2025)**

A partir de 23 .05.2025, todos os desbloqueios para averbação de novos empréstimos consignados somente podem ser realizados com a **biometria facial**, na plataforma “**Meu INSS**”, validada em bases do governo federal.

**Portaria Conjunta
DIRBEN//INSS nº
13 (23.05.2025)**

Procedimentos operacionais do bloqueio/desbloqueio para fins de concessão do crédito consignado a partir de 23.05.

Febraban e ABBC realizaram agendas com Ministério da Previdência e INSS, e enviaram Ofício aos órgãos com sugestões colaborativas para o aprimoramento da medida

Ações pelo setor bancário

Frentes de diálogo para aprimoramento do produto

Eixos temáticos

- Segurança, acesso e controle de dados
- Oferta e contratação do consignado INSS
- Monitoramento, gestão e supervisão

Participantes: FEBRABAN e ABBC, Ministério da Previdência Social, INSS, e Dataprev (com a participação de outras entidades convidadas, como BCB, AGU, CGU e Senacon)

Premissas em destaque

- **Adoção de medidas para o combate a fraudes** (com mais segurança na contratação do crédito consignado e proteção aos dados dos beneficiários)
- **Melhorias nos processos de bloqueio e desbloqueio dos benefícios do INSS**

Contexto

- 09/05: **praticamente 100% dos segurados da Previdência foram bloqueados** para a contratação de crédito consignado. A possibilidade de desbloqueio foi implementada em 23/05, via Meu INSS, **exclusivamente por biometria**.
- Referenciado em dados da Dataprev, desde 23/05 até 22/08, cerca de **3 milhões de segurados** tentaram realizar o desbloqueio, sendo que **cerca de 670 mil (22%) não tiveram sucesso**.
- Dos **670 mil segurados que não tiveram sucesso** no desbloqueio, **455 mil (68%) não possuíam a face cadastrada junto ao TSE**. Entende-se que há a necessidade urgente de se buscar alternativas para atendimento deste público.
- **Representantes Legais**, autorizados a contratar operações pela IN INSS 136/2022, **também não estão aptos a realizar o desbloqueio** dos benefícios dos seus representados.
- Necessidade também de solução para o atendimento dos **segurados com prótese e deformidade facial, que não conseguem passar pelo processo de biometria**.
- Proposta ao Ministério da Previdência Social e INSS em 18.06: possibilidade de utilização do canal gov.br (via acesso autenticado junto aos bancos habilitados) para a validação de biometria no “Meu INSS” - *medida para segurados sem cadastro facial no TSE ou com dificuldade na conclusão via app*

Desbloqueio do benefício - Consignado INSS

Aspectos gerais sobre a implementação do desbloqueio de benefícios via biometria para contratação do consignado



Pontos favoráveis da medida

- **Agrega segurança** ao aposentado/pensionista
- **Previne e reduz a ocorrência de fraudes** no processo de contratação da operação
- **Mais robustez e controle** no fluxo de concessão
- **Fortalece boas práticas** pelo mercado com o uso de tecnologias

O setor bancário tem buscado trabalhar em conjunto com o INSS para viabilizar o aprimoramento da medida, garantindo a proteção ao beneficiário sem comprometer a capacidade de oferta do público



Pontos de preocupação (desafios a serem superados)

Técnicos/operacionais

- Instabilidades no aplicativo “Meu INSS”
- Cota mensal de consultas pelo INSS à base de biometria do TSE tem se esgotado (devido a alta procura)

Usabilidade

- Dificuldades dos beneficiários na captura da biometria (falta de familiaridade, limitações, entre outros aspectos)

Impacto sobre o ambiente de negócios

- Redução das concessões face às restrições atuais de acesso
- Público migrando para a contratação de linhas mais caras (ex.: crédito pessoal PF, cheque especial), o que é prejudicial

Desbloqueio do benefício para empréstimo e cartões

Demais sugestões de melhoria do processo de desbloqueio (apresentadas ao Ministério da Previdência, INSS e Dataprev):



1. Ampliação base de biometria

- Agregação de outras bases de Governo para a checagem da biometria, como Denatran/CNH, CIN (nova Carteira de Identidade) e Passaportes

2. Desbloqueio por representantes legais (tutor e curador)

- Permitir que os Representantes Legais possam realizar o desbloqueio do benefício dos seus representados para a contratação de operações, conforme previsto na IN 136/2022

3. Otimização jornada atual Meu INSS

- Melhoria da jornada de desbloqueio do Meu INSS com mais fluidez e menor carga cognitiva, tornando-a mais simples e amigável para o público de segurados do INSS