

Obrigatoriedade de assinatura física na contratação de crédito por idosos

Aspectos e considerações gerais

Julho/2024

The background features a complex, abstract geometric pattern. It consists of various shapes, including triangles and polygons, in two colors: black and a light blue. The shapes are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some shapes appearing to overlap others. The overall effect is a modern, minimalist design.

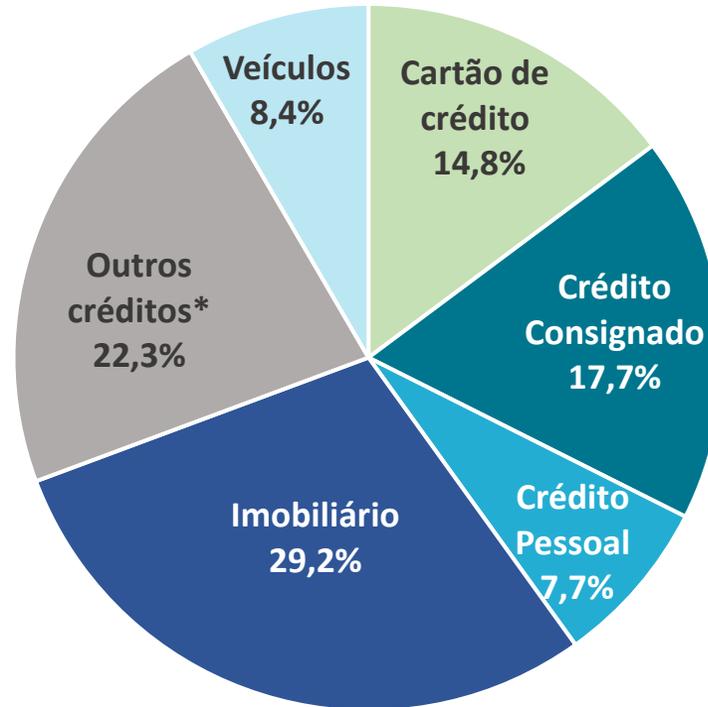
Panorama de crédito para o público idoso

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

Produtos de crédito consumidos pelas famílias brasileiras:

R\$ 3,6 tri

É o saldo total em operações de crédito contratadas pelas famílias brasileiras (abril/2024)



Em destaque:

R\$ 648,6 bi

É o saldo atrelado a operações de **crédito consignado**, sendo que **R\$ 255,1 bilhões (38%)** provém de operações **contratadas por aposentados e pensionistas do INSS**, com idade média superior a 60 anos.

Fonte: BC (Estatísticas Monetárias e de Crédito – abril/2024). Elaboração FEBRABAN.

* Outros créditos: crédito rural, cheque especial, BNDES, microcrédito e demais linhas.

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

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



32,1 milhões
de pessoas acima de
60 anos (IBGE)*

Idosos são 15,8% da população brasileira

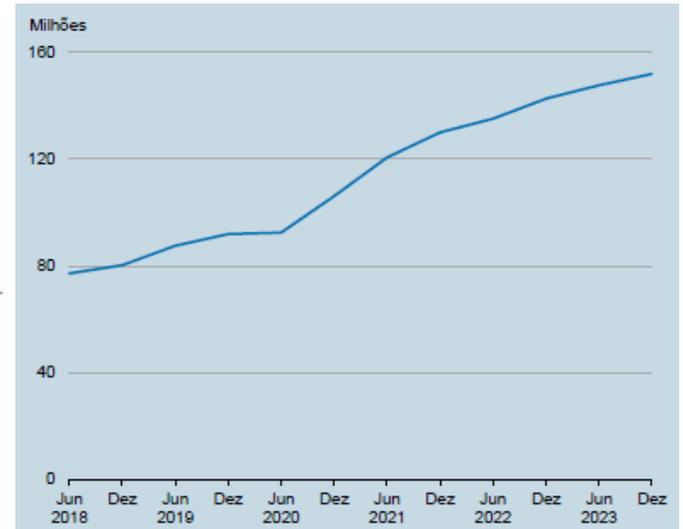


28,8 milhões
possuem relacionamento
com sistema financeiro**

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

*Idosos representam cerca
de 19% da população
adulta que utiliza
serviços financeiros*

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



**Atualmente no Brasil 152 milhões de
pessoas utilizam serviços financeiros**

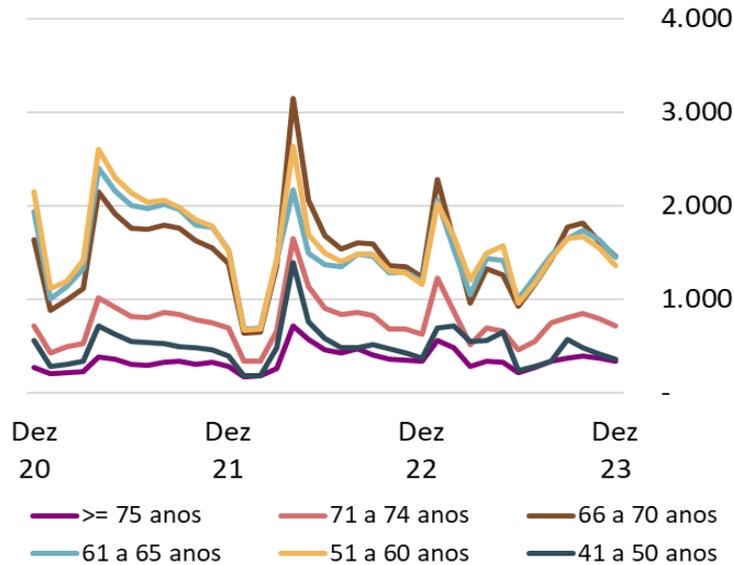
* Fonte: Censo 2022

** Fonte: BC (Séries temporais): estimativa adaptada com base na proporção da população brasileira informada pelo IBGE no censo 2022

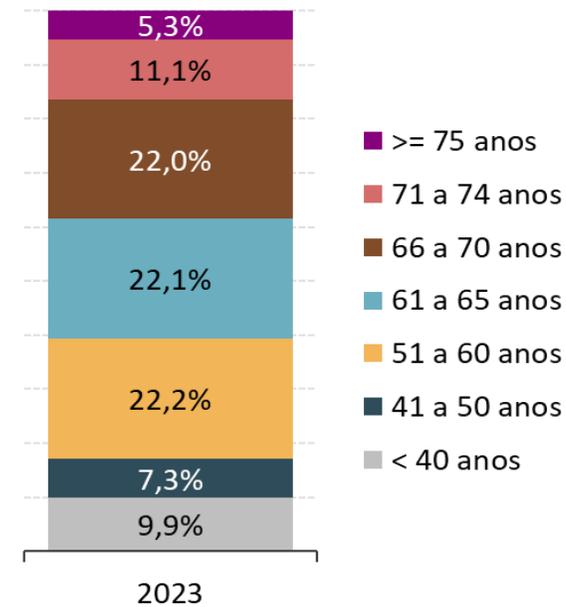
Dados gerais de operações de crédito para pessoas físicas (PF) no país

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

Concessão mensal por faixa etária (R\$ MM)



Concessão por faixa etária em 2023



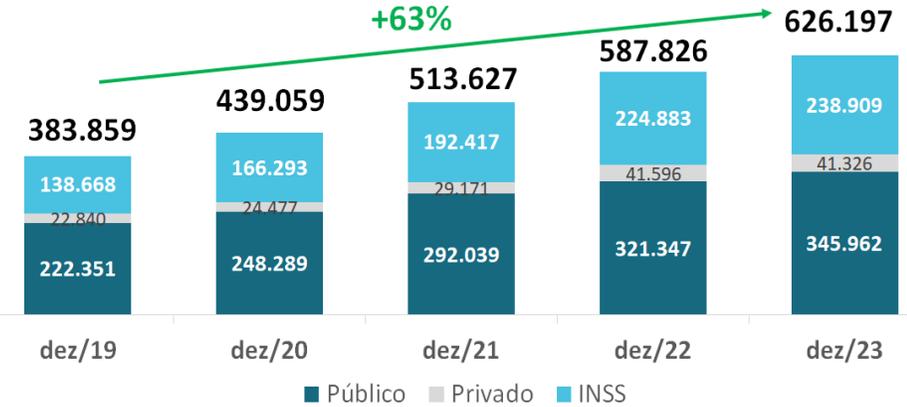
Em destaque:

Público tomador -
consignado INSS
(estimado)²



14,5 milhões
de aposentados e
pensionistas

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

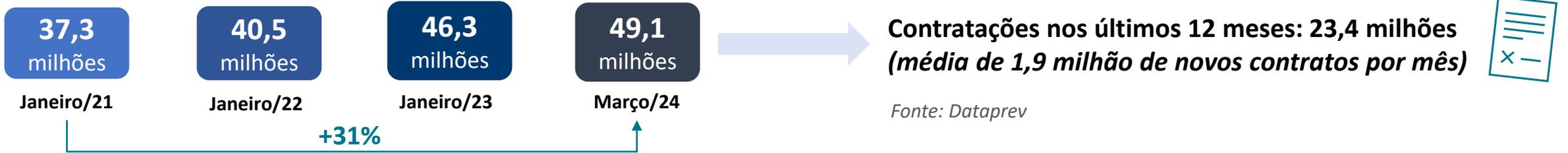


Carteira do produto consignado cresceu de forma consistente, na medida em que seu modelo de contratação também se tornou cada vez mais digital e tecnológico.

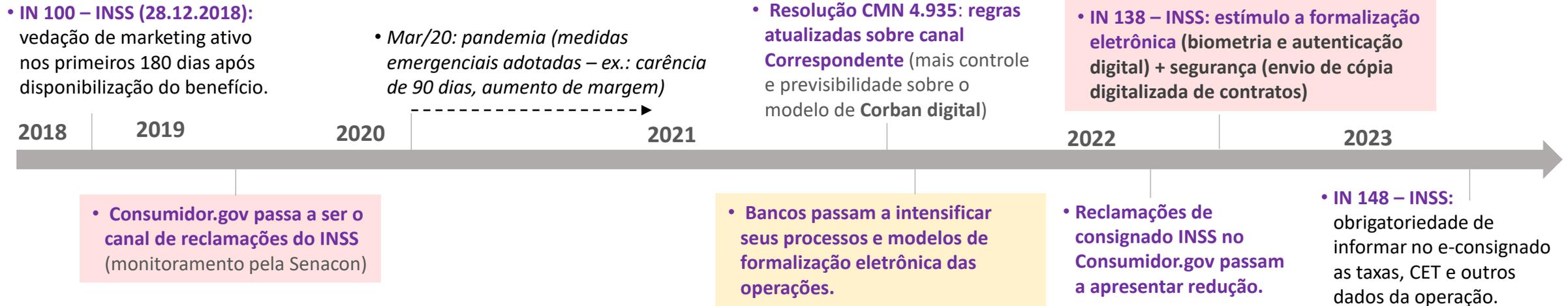
¹ Fonte: BC-Desig (abril/2024) / ² Fonte: Dataprev

Case: Consignado INSS e sua evolução

Quantidade de operações ativas de empréstimo consignado INSS

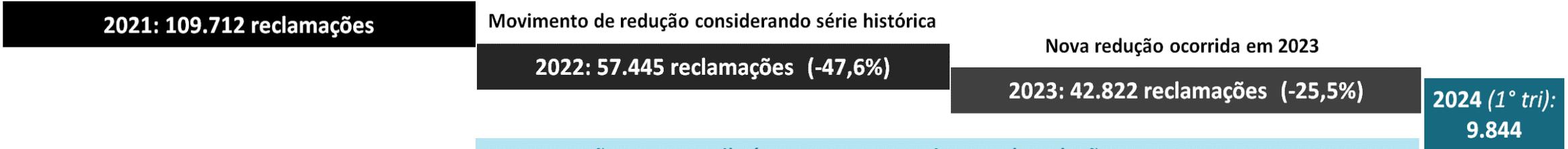


Medidas pelo INSS e demais órgãos resultaram em incentivos à digitalização do produto, com maior controle e eficácia em sua gestão:



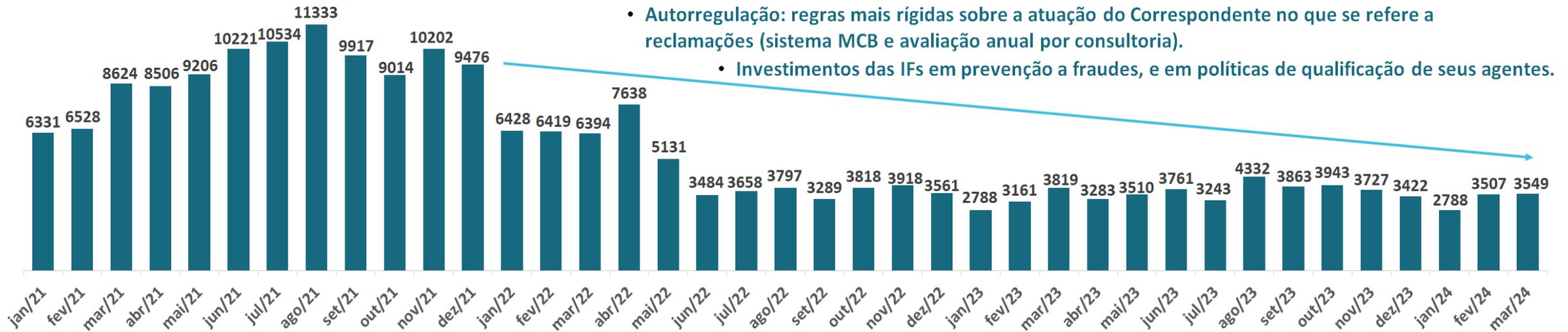
Case: Consignado INSS e sua evolução (Reclamações: Consumidor.gov)

Histórico resalta a redução dos registros ao passo de mais investimentos aplicados sobre o produto:



Fatores e ações que contribuíram para esse movimento de redução:

- IFs intensificaram a formalização eletrônica na contratação de operações, conferindo mais segurança.
- Registro das reclamações no consumidor.gov passou a exigir conta “gov.br” (ponto havia sido reforçado à época para a Senacon e a medida foi implementada em abril/22).
- Autorregulação: regras mais rígidas sobre a atuação do Correspondente no que se refere a reclamações (sistema MCB e avaliação anual por consultoria).
- Investimentos das IFs em prevenção a fraudes, e em políticas de qualificação de seus agentes.



Índice de reclamações sobre contratos em 2021: 0,27%
(27 reclamações a cada 10 mil contratos)

Índice de reclamações sobre contratos em 2023: 0,08%
(8 reclamações a cada 10 mil contratos)

Público com idade superior a 60 anos está cada vez mais conectado e utilizado a internet

Fonte – Pesquisa TIC Domicílios 2023 (Cetic.br)



Usuários de internet – Faixa +60 anos*

- 2016: 18,8% (5,5 milhões de idosos)
- 2019: 33,7% (10,8 milhões de idosos)
- **2023: 51,5% (17,0 milhões de idosos)**

↓
Deste contingente, **85% acessam a internet diariamente**



Atividades na internet – Faixa +60 anos

- Mandar mensagem em aplicativos: 86,6%
- Assistir vídeos, programas, séries: 42,8%
- Buscar informações de produtos: 38,2%

Obs.: indicador referenciado: “Indivíduos, por último acesso à internet”
* Percentuais sobre o total da população brasileira estimada para a faixa etária.

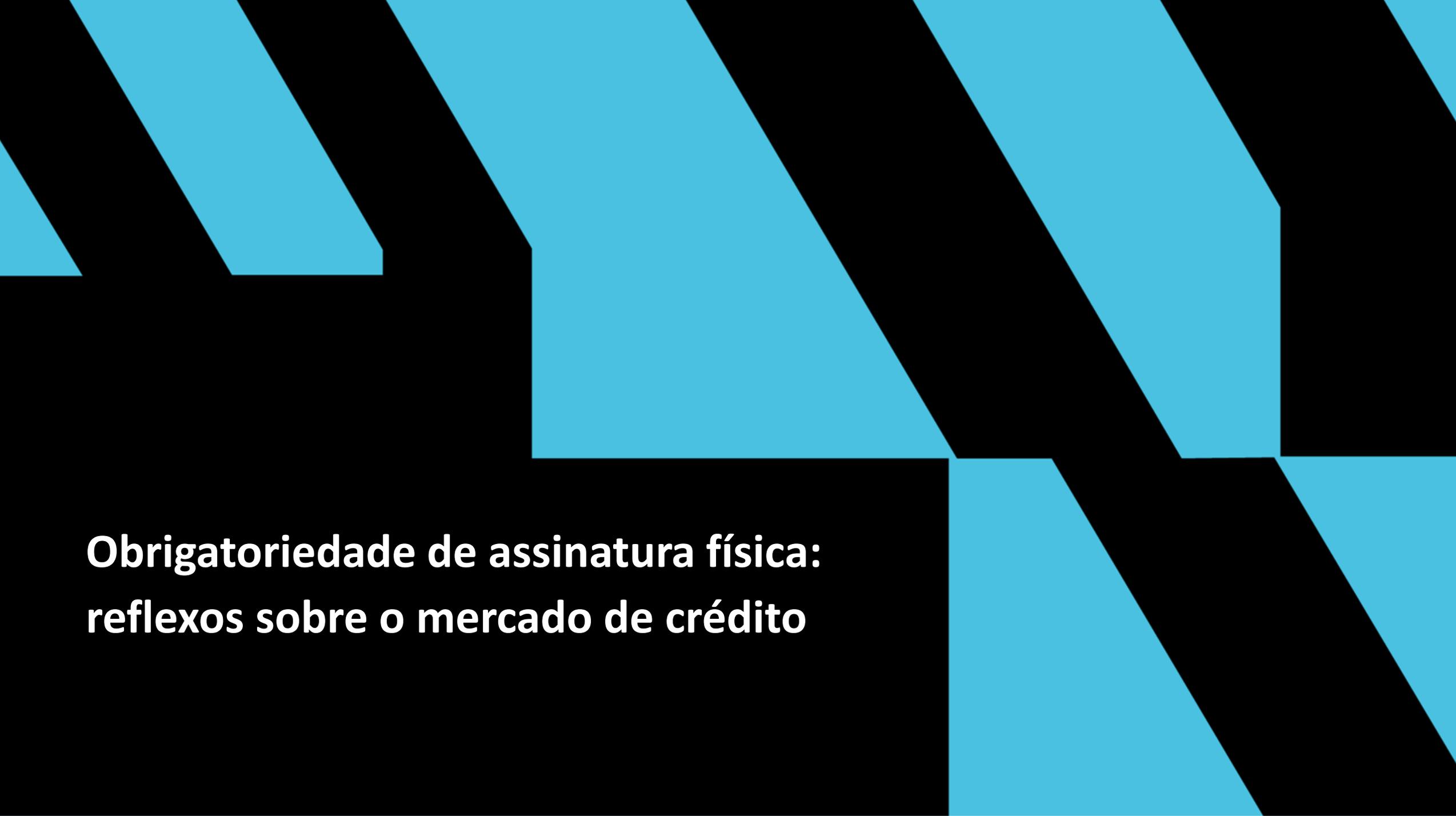
No geral, a contratação de crédito por canais digitais já é uma realidade consolidada no cotidiano da população

Fonte – Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2023

Composição das transações por canal (%)



93% das contratações de crédito ocorrem via canal digital

The background features a complex, abstract geometric pattern. It consists of several large, irregular shapes in black and a light blue color. The shapes are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some shapes appearing to overlap others. The overall effect is modern and dynamic.

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

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 presença do público idoso na internet cresce, e por consequência a contratação de serviços bancários por meio de aplicativos bancários e *internet banking* é cada vez mais recorrente, comportamento que se intensificou a partir do período de pandemia, em razão das condições de distanciamento social à época.
- **Obrigar o cliente (principalmente o idoso) a assinar contratos de forma física prejudica o conforto e a comodidade na contratação de produtos e serviços, em especial para aqueles com alguma enfermidade ou dificuldade de locomoção. A opção pelo meio físico ou digital deve ser uma escolha do próprio cliente.**

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.



*Fonte: ABBC (pesquisa com associados)

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

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.**



2.476 municípios não possuem agência bancária (44,5% do total)

Fonte: BC

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

- Recente exemplo é a Instrução Normativa – IN INSS 138, a qual determina que a autorização e formalização das operações de consignado para aposentados e pensionistas deve se dar com o uso de reconhecimento biométrico, justamente porque confere mais confiabilidade e segurança.

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

Programa Desenrola (totalmente digital)

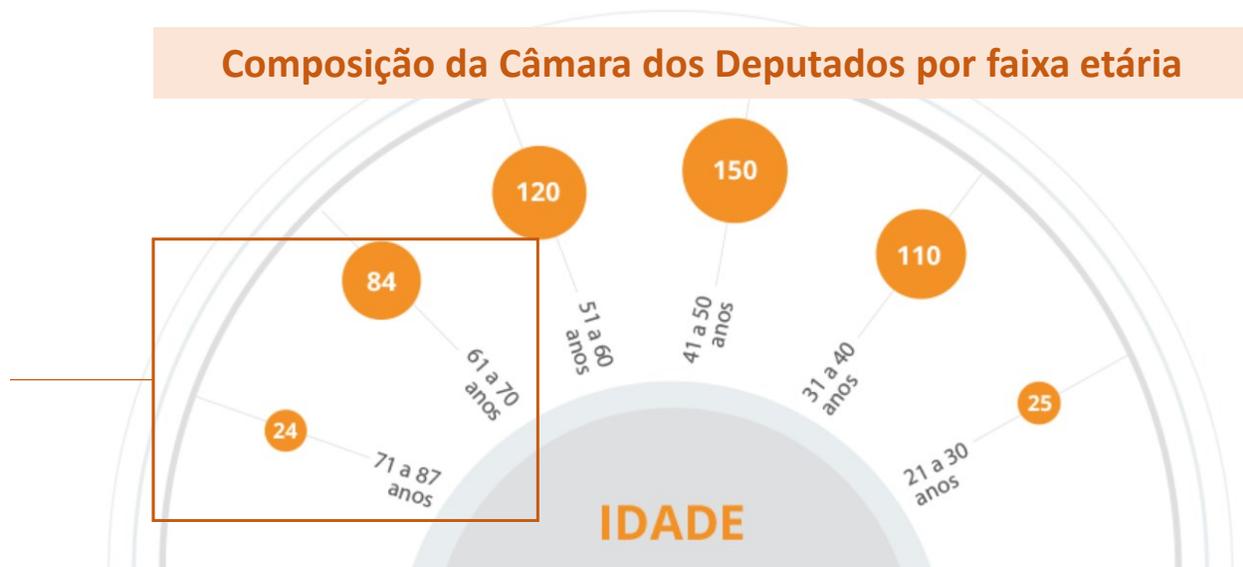
Prova de vida INSS (digital)

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

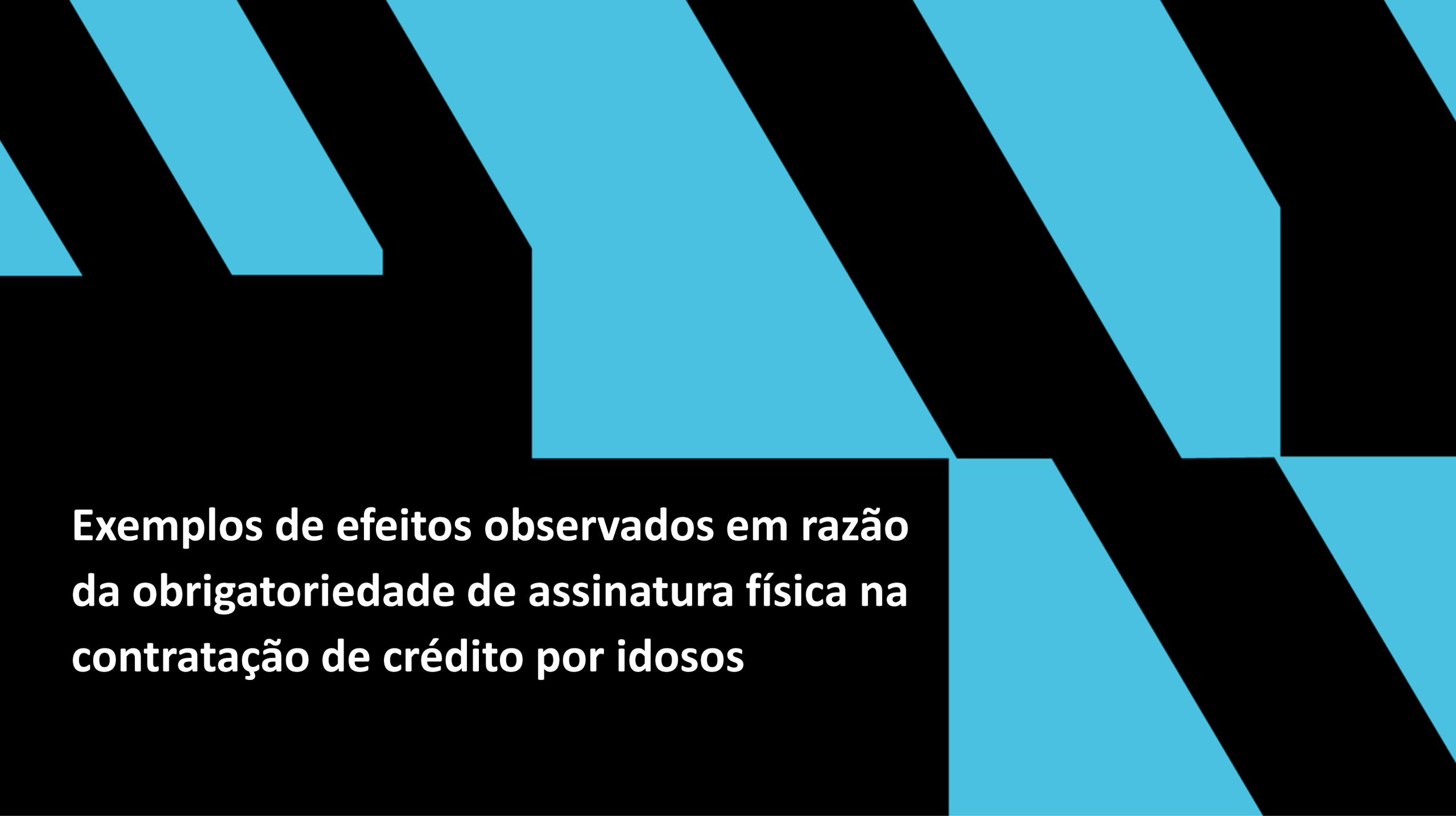
Impactos sobre a atuação voltada à democratização financeira

- **Liberdade de escolha e autodeterminação:** o sistema financeiro de modo geral (e nesse caso incluindo não só as instituições financeiras, mas como o próprio Banco Central), tem atuado em políticas para ampliar o contato da população com produtos e serviços digitais. Nesse cenário a adoção de ferramentas tecnológicas é fundamental para tal universalização. **A digitalização amplia a oferta de produtos e serviços com maior rapidez, menor custo e maior comodidade e proteção ao cliente.**
- **Nesse sentido, a imposição de processos físicos na contratação de crédito compromete os objetivos estratégicos e regulatórios do sistema financeiro nacional, em especial impactando o processo de democratização financeira da população.**

Composição da Câmara dos Deputados por faixa etária



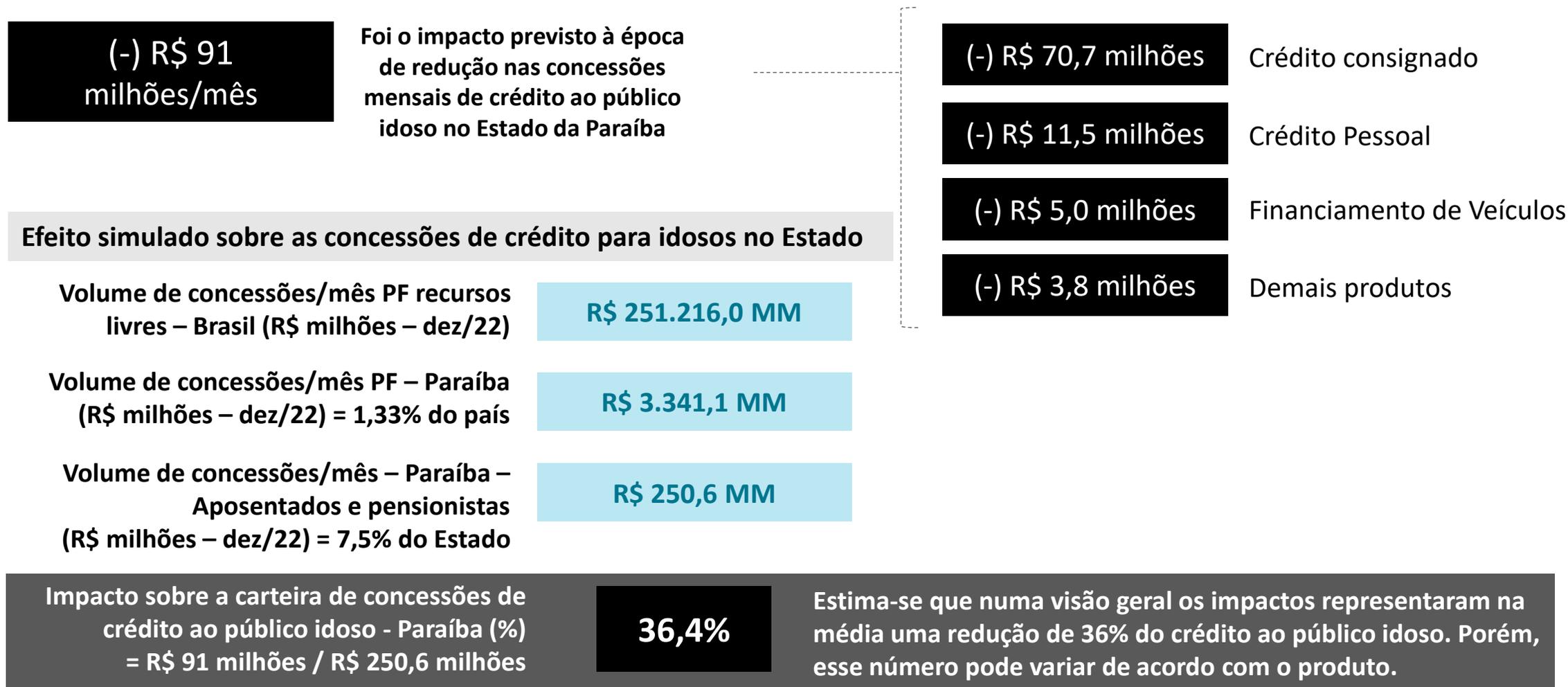
108 deputados (21% da Câmara)
no pleno e amplo exercício da atividade parlamentar precisariam se deslocar até uma agência bancária para contratar crédito



Exemplos de efeitos observados em razão da obrigatoriedade de assinatura física na contratação de crédito por idosos

Impactos em razão de leis obrigando assinatura física (caso da Lei 12.027/21 - Paraíba)

Bancos reportaram no decorrer de 2022 a redução na oferta e contratação de operações a idosos, e em alguns casos até a paralisação das operações por inviabilidade operacional (pois seus modelos se davam por jornadas de contratação eletrônicas).



Impactos em razão de leis obrigando assinatura física (caso da Lei 12.027/21 - Paraíba)

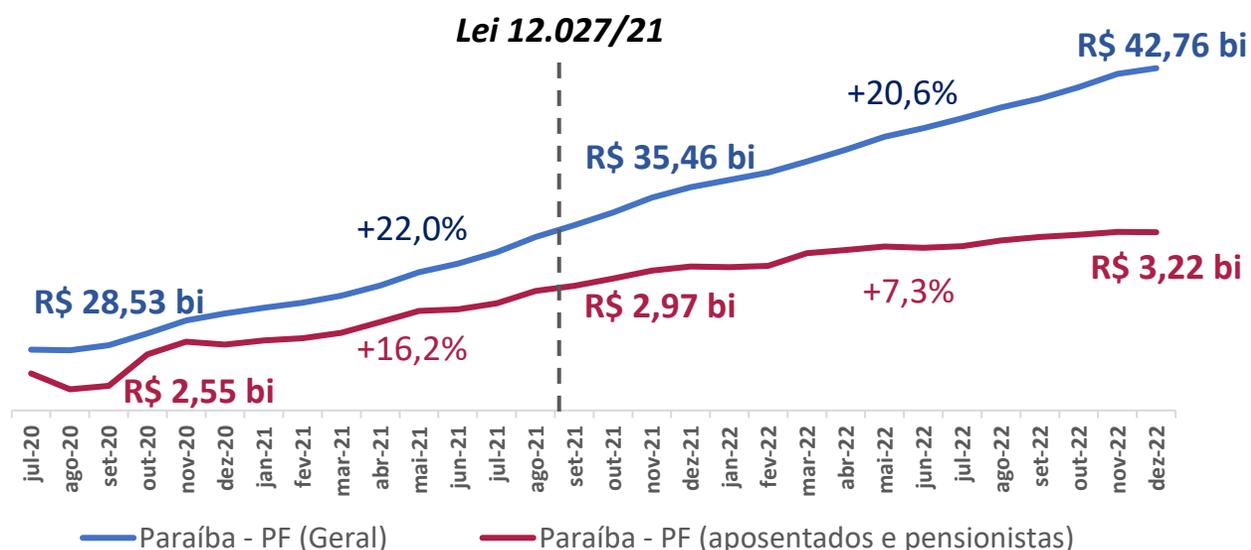


1,33%
(R\$ 47,88 bi)

É a atual representatividade do Estado da Paraíba no total da carteira de crédito PF no país (fonte: BC – SCR – abril/24)

Público específico de aposentados e pensionistas representa 7,6% da carteira no Estado

Paraíba – Saldo em carteira (público geral PF x público de aposentados e pensionistas)



A carteira de crédito para o público de aposentados e pensionistas no Estado da Paraíba, após a publicação da Lei 12.027/21, reduziu de modo expressivo seu ritmo de crescimento, sobretudo se comparado à carteira geral de PF no Estado.

- Nos 15 meses anteriores à Lei: +16,2%
 - Nos 15 meses após à Lei: +7,3%
- (ou seja, uma proporção 54,8% menor à época)**

Efeito semelhante pode estar ocorrendo em outros Estados que também seguiram mais recentemente com legislações sobre o tema.

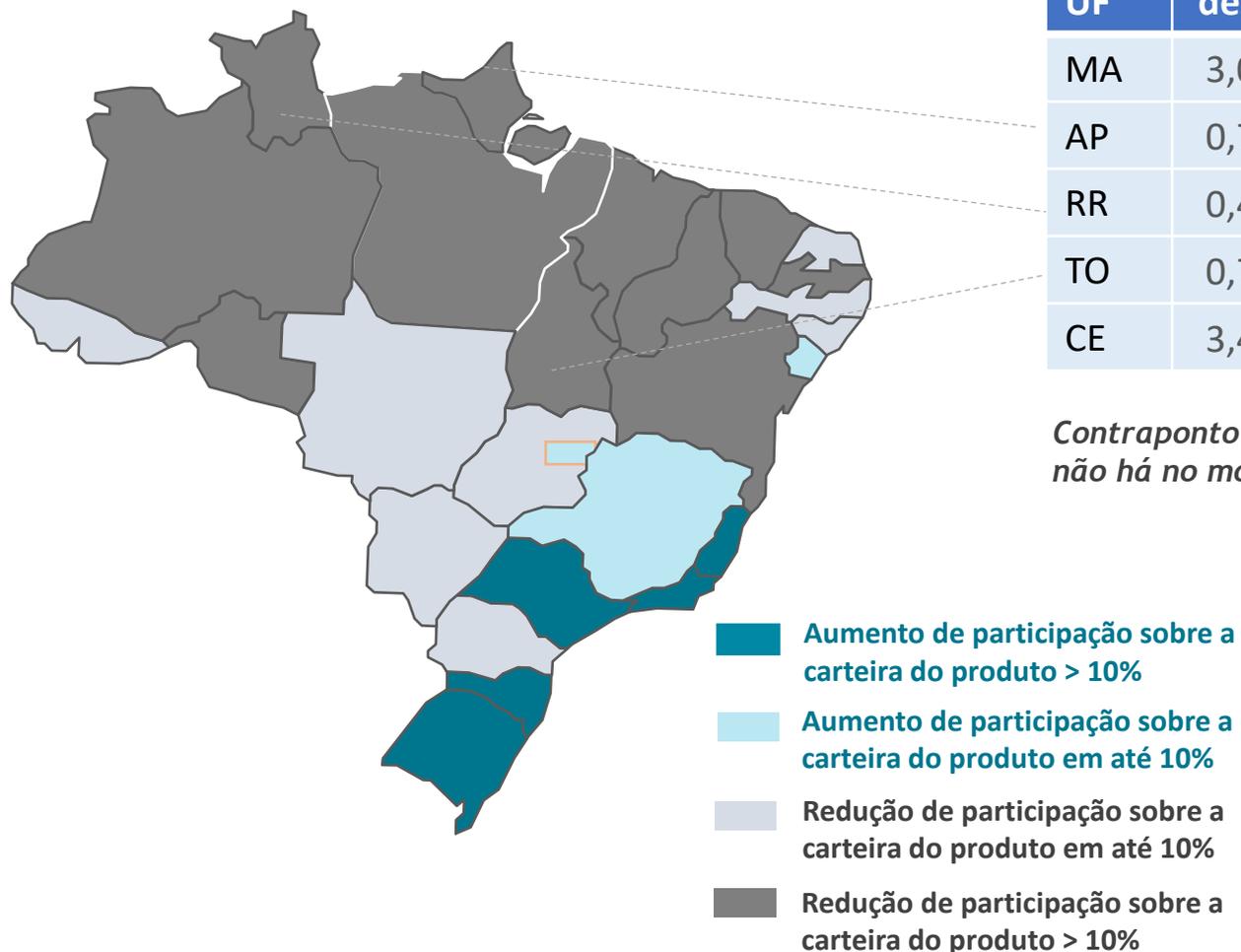
Variação percentual da participação dos Estados na carteira ativa (em volume financeiro) do produto crédito consignado

Período: dezembro/2022 x abril/2024 (Fonte: BC-SCR)

Maiores reduções de *share* da carteira:

UF	dez/22	abr/24	Δ%	Possui lei obrigando assinatura física?
MA	3,08%	1,45%	-52,81%	<i>Possui projeto de lei em tramitação</i>
AP	0,75%	0,40%	-46,51%	Sim: Lei 2.840/23
RR	0,45%	0,24%	-46,25%	Sim: Lei 1.895/23
TO	0,76%	0,48%	-36,88%	Sim: Lei 4.221/23
CE	3,43%	2,17%	-36,78%	<i>Possui projeto de lei em tramitação</i>

Contraponto: nas UFs com maior aumento no share de carteira (RS, SC, SP e ES) não há no momento projetos de lei propondo a assinatura física obrigatória.



A redução de crédito pode gerar um aumento de risco para o mercado local, uma vez que restringe as opções de produtos ao consumidor (em especial os de mais idade), fazendo com esse público tenha que buscar a contratação de linhas com custo final maior, algo prejudicial e que não desejamos.

Obrigado



FEBRABAN