



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS -
CCJE FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - FACC**

MARIA EDUARDA FIORENZA DUQUE PINHO

**OS RISCOS E MOTIVOS NA CONTRAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO
PARA APOSENTADOS**

Rio de Janeiro – RJ

2021

MARIA EDUARDA FIORENZA DUQUE PINHO

**OS RISCOS E MOTIVOS NA CONTRAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO
PARA APOSENTADOS**

Monografia apresentada como requisito à obtenção do grau de Bacharel em Administração à Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio de Janeiro (FACC/UFRJ).

Orientador : Caio Martins

Rio de Janeiro – RJ

2021

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Estrutura Etária Brasileira.....	8
Tabela 2: Taxa de juros – crédito pessoal consignado – INSS.....	11
Tabela 3: Perfil dos entrevistados.....	17

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
1.1 Objetivos.....	7
1.1.1 Objetivo Geral	7
1.2.2 Objetivos Específicos	7
1.3 Justificativas.....	7
2 REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 A Crise econômica e o sistema previdenciário.....	9
2.2 História do Crédito consignado.....	10
2.3 Processo de contratação e regras do empréstimo consignado.....	11
2.4 Taxa de juros e inadimplência.....	12
2.5 Gestão e relacionamento das Instituições Financeiras com o crédito consignado para idosos.....	15
3 METODOLOGIA.....	17
3.1 Classificação da pesquisa	17
3.2 Caracterização dos participantes	17
3.3 Instrumentos de pesquisa.....	17
3.4 Procedimento de coleta e análise dos dados	18
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	19
4.1 Perfil dos entrevistados	19
4.2 Motivos de contratação do crédito consignado.....	20
4.3 O processo de contratação	23
4.4 Relacionamento com a instituição financeira	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
REFERÊNCIAS	33
Apêndice A.....	34

1. INTRODUÇÃO

Durante o ano de 2018, trabalhei como estagiária em uma instituição financeira, e logo nos primeiros dias fiquei surpresa quanto ao funcionamento do procedimento de vendas, do sistema de metas e da grande pressão vinda da gerência sobre os funcionários. Eu entendia o banco como um prestador de serviços, local onde a pessoa paga suas contas, guarda ou investe seu dinheiro e pode resolver seus problemas financeiros. Porém, com a minha experiência, pude perceber que os grandes lucros desses bancos eram também resultado de outras práticas.

Existiam diferentes sistemas de vendas para cada área da agência, a comercial e a operacional, e cada uma delas tinha um treinamento direcionado para o tipo de atendimento. Os clientes direcionados à área operacional, no caso, os caixas da agência, tinham abordagens rápidas, com o oferecimento de produtos durante operações de serviços. Esse procedimento deveria ser feito através de táticas de vendas que impulsionam os clientes a tomarem decisões rápidas e sob pressão, pois o tempo de contato com o cliente é rápido, então os argumentos deveriam ser persuasivos e assertivos.

Entretanto, as vendas para clientes direcionados à área comercial, no caso, as mesas de atendimento, eram feitas em outro formato: o funcionário deveria tentar estabelecer um relacionamento com o cliente, passando confiança e segurança durante as operações, para que então pudesse começar o procedimento de vendas. Esse relacionamento era construído através de ligações telefônicas e presencialmente nas agências, e muitas vezes para fechar o contrato era necessário mais de uma visita do cliente.

Os produtos bancários disponíveis oferecidos eram os mesmos, tanto na área comercial, quanto na operacional, porém cada um tinha um peso diferente na meta de determinado setor. Existem diversos tipos de produto, como os seguros, títulos de capitalização e empréstimos, sendo cada um deles trabalhados de uma maneira diferente. A questão é que, independente da área, muitas vezes esses produtos eram oferecidos e até impostos sem se enquadrarem no perfil e nas necessidades do cliente.

Todos os funcionários têm a responsabilidade de vender basicamente todos os produtos da agência, e têm também suas metas de acordo com cada produto. Os empréstimos são os itens que têm as metas mais altas, pois compõem a maior parte da lucratividade dos bancos, e as agências têm um foco muito grande nas vendas dos diversos tipos de créditos oferecidos. Existem créditos como empréstimos pessoais, consignados, cheque especial, entre outros.

Como estagiária, eu era encarregada de vender o crédito consignado para aposentados, e desde o primeiro dia de estágio fui informada que minha avaliação de desempenho seria medida através das minhas metas de venda deste produto. Ou seja, todos os clientes da agência, tanto da área operacional quanto da comercial, que tinham a possibilidade ou interesse de contratar o crédito consignado, eram direcionados a mim. E eu tinha o papel de oferecer, explicar o processo de contratação e, na maioria das vezes, persuadir o cliente a contratar o crédito.

Durante o período de estágio, recebia treinamentos constantes de vendas persuasivas para idosos, os quais ensinavam os argumentos que os convenceriam através de variados discursos. O principal deles que me fazia questionar sobre meu trabalho: as apelações emocionais. Era necessário usar da vulnerabilidade do idoso para impor propostas de crédito consignado que, na maioria dos casos, não se encaixavam na necessidade e nem na vontade do cliente.

Essa experiência profissional gerou uma grande inquietação sobre a forma que as instituições financeiras lidam com as vendas direcionadas ao público idoso, principalmente sobre o crédito consignado, que teria sido criado com o intuito de ajudar financeiramente essa faixa etária da população brasileira, porém é um dos produtos que mais gera lucro para os bancos. Por isso são trabalhados através de vendas agressivas e persuasivas.

Esse contexto de vendas abusivas do crédito consignado com o público idoso, no caso, aposentados, envolve a vulnerabilidade e o pouco entendimento sobre assuntos financeiros, além dos atuais fatores econômicos brasileiros e do sistema previdenciário, que influenciam a situação financeira dos aposentados. Sendo assim, devido a essa conjuntura, o processo de contratação do crédito consignado envolve muitos riscos para o idoso.

Nesse contexto, essa pesquisa foi desenvolvida com o intuito de analisar os fatores externos e internos, econômicos e sociais que influenciam os aposentados a contratarem o crédito consignado. Além disso, busca entender melhor como é o relacionamento com as instituições financeiras na perspectiva dos idosos. Cheguei, assim, ao seguinte problema de pesquisa: Como é feito o processo de contratação do consignado para aposentados e quais riscos os idosos correm durante e após o aceite da oferta?

Para responder essa pergunta, este trabalho está dividido em cinco partes, as quais explicam e exemplificam os procedimentos do empréstimo consignado. O primeiro capítulo, a introdução, mostra o problema de pesquisa, objetivos gerais e específicos, dentro desse tema, a serem alcançados e a justificativa desse estudo. No capítulo do referencial teórico, é abordado como a crise econômica e as mudanças no sistema previdenciário interferem nas

contratações do crédito consignado; quando e porque foi criado esse tipo de empréstimo; suas regras, características e como é a gestão das instituições financeiras em relação a esse tipo de crédito.

O capítulo 3 trata da metodologia da pesquisa, a descrição do tipo de busca feita sobre o crédito consignado, os instrumentos de estudo, a caracterização dos participantes e como foram feitas as análises das entrevistas. O capítulo seguinte evidencia os resultados da pesquisa com base nas respostas das entrevistas realizadas, simultaneamente com a análise e discussão dos fatos expostos. E por fim, o último capítulo são as considerações finais do trabalho, analisando se os objetivos foram atingidos, quais as limitações encontradas e quais recomendações para as futuras pesquisas nesse tema.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar o processo de contratação do consignado para aposentados e identificar os riscos envolvidos na relação dos idosos com o com as instituições financeiras.

1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos desta pesquisa são:

- Analisar o contexto em que surge o crédito consignado para aposentados.
- Descrever como é feito o processo de aderência ao crédito consignado, suas regras e história.
- Identificar quais são os riscos e os principais motivos na contratação do crédito consignado por aposentados.
- Verificar como a forma de abordagem de venda das instituições financeiras impactam no processo de contratação do crédito consignado.

1.3 Justificativas

Esta pesquisa se justifica com o fato de que as análises feitas sobre a relação dos aposentados com o empréstimo consignado, com foco na responsabilidade dos bancos, ainda serem escassas. Analisando o presente momento da economia brasileira, é evidente a necessidade da população de ajuda monetária, para manter sua renda e até mesmo sua sobrevivência. Vistos o período de recessão e a atual crise do Coronavírus, essa realidade é cada vez mais agravada.

A maioria das obras sobre o empréstimo consignado aborda seus efeitos econômicos, como por exemplo as obras de Medeiros *et al.* (2018) e de Melo (2015), que buscaram analisar de uma forma mais ampla o contexto econômico, sem ter tanto foco nas vertentes sociais envolvidas na questão e na análise dos relacionamentos desse público com as instituições financeiras.

Além disso, é de extrema importância investigar de que forma são os atendimentos e como é feita a persuasão da venda para que os aposentados se alertem quanto aos estímulos à contratação de empréstimos que não estão de acordo com seu perfil, necessidade e no pior dos casos, não têm seu consentimento.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo trará uma análise sobre o crescimento da oferta e demanda do crédito consignado nos últimos anos, destacando fatores econômicos que tiveram grande contribuição para tal fato. Apresentará as regras e como se dão os processos para a aderência do crédito, dando destaque para as características dos aposentados que se resignam ao empréstimo. Além disso, analisará a gestão das instituições financeiras que oferecem o crédito na perspectiva dos idosos. A pesquisa teórica foi realizada utilizando artigos publicados a partir de 2005 em bases especializadas como Spell e Scielo.

2.1 A Crise econômica e o sistema previdenciário

De acordo com Silva (2019), o cenário econômico brasileiro nos últimos 10 anos foi de crise, com a maior recessão da história e está sendo a pior década de crescimento econômico dos últimos anos. Marcado pelos impactos da crise mundial de 2008, o Governo Federal aprovou medidas como o congelamento dos investimentos sociais e retirada dos direitos dos trabalhadores, com o intuito de recuperar as taxas de lucro capitalistas. Segundo estimativas do Banco Central de 2019, era esperado um avanço de 1,8% no PIB para 2020, porém, devido ao presente cenário, o PIB em 2020 caiu 4,1%, e nos quatro primeiros trimestres de 2021 teve um crescimento de 1,8% (IBGE).

Além disso, a COVID-19 acarretou uma maior crise no país, resultando em 720 mil empresas que pararam de atuar, 13 milhões de trabalhadores desempregados, 5,7 milhões de desalentados e 32 milhões subempregados; ou seja, 52,8% da população economicamente ativa ficou marginalizada no mercado de trabalho (SILBER, 2020).

Em decorrência de diversos fatores econômicos, é possível afirmar que a crise econômica que o Brasil vem passando nos últimos anos trouxe péssimas consequências para a classe mais pobre, como o desemprego e o endividamento. Além disso, essa classe social não tem acesso livre a informações e a crediários, resultando em um sistema financeiro desigual, com impactos negativos no crescimento econômico e social. (ALCÂNTARA *et al.*, 2015).

Segundo Melo (2015), a sociedade entrou em colapso devido ao alto índice de desemprego, falência de empresas e até a miséria para muitas famílias brasileiras. Os aposentados tiveram seu poder de compra reduzido devido ao fato de que os reajustes nos benefícios dos últimos anos não acompanharam a inflação do país, fazendo com que muitos tivessem que recorrer aos empréstimos consignados.

De acordo com Lacerda *et al.* (2010), o aumento da longevidade da população brasileira resulta no alongamento do período em que o aposentado ou pensionista permanece no sistema, recebendo benefícios. Ou seja, os idosos representam hoje no Brasil uma grande parcela da sociedade, requisitando uma maior necessidade de recursos para essa parcela da população (ver Tabela 1). Vistos alguns dos efeitos da crise, as reformas na previdência e a atual situação econômica do Brasil, é perceptível que a situação da maioria dos aposentados seja de mais dificuldades do que em outros períodos.

Tabela 1. Estrutura Etária Brasileira

Ano	RDI	0-14	15-64	mais de 65	entre 15 e 59	mais de 60 anos	Idade média
2006	9,36	27,34	66,44	6,22	63,63	9,03	29,60
2016	11,82	22,69	69,14	8,17	65,21	12,10	32,89
2026	16,85	18,73	69,55	11,72	64,56	16,71	36,46
2036	23,48	16,25	67,82	15,93	62,21	21,54	39,89
2046	31,58	14,62	64,88	20,49	58,01	27,37	42,91
2056	41,13	13,36	61,39	25,25	54,60	32,04	45,42
2057	41,97	13,25	61,10	25,64	54,28	32,46	45,64
2058	42,80	13,16	60,81	26,03	53,95	32,89	45,85
2059	43,62	13,07	60,53	26,40	53,63	33,30	46,05
2060	44,44	12,99	60,24	26,77	53,30	33,71	46,25

Fonte: IBGE

A projeção do envelhecimento da população brasileira, como mostra a tabela acima, fez com que governo fizesse alguns ajustes nas aposentadorias, com o objetivo de garantir a proteção social das gerações futuras e a sustentabilidade do sistema previdenciário a longo prazo. Os reajustes na previdência resultaram no recebimento pelos pensionistas de uma aposentadoria que é apenas um sistema de repartição e não um planejamento para suprir todas as suas necessidades (MELO, 2015). Isso fez com que muitos recorressem ao crédito consignado, para aumentar seu poder de compra ou ao menos cumprir suas obrigações financeiras.

2.2 História do Crédito consignado

O crédito consignado de hoje em dia foi instituído pelo Governo Lula, com a Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003 (BRASIL, 2003). Fundamentado em proposta original da Central Única dos Trabalhadores (CUT), em 2004 se deu início às operações para aposentados e pensionistas. Em 2007, as operações de crédito consignado já tinham o mesmo número de contratações que as de crédito pessoal (GOUVEIA, 2010). Isso ocorreu devido à

instabilidade econômica do país e as características de segurança financeira que o crédito consignado garante às instituições financeiras.

Dentro dessas condições, o crédito consignado vem ganhando um grande espaço no mercado, atingindo 74% do total de crediários oferecidos em 2017, confirmando as ações direcionadas das instituições financeiras na concessão desse tipo de crédito e aumentando o acesso a renda e o poder aquisitivo das famílias (MEDEIROS *et al.*, 2018). Além disso, houve um grande aumento da contratação do consignado por pensionistas ou aposentados. Tal fato possibilitou um maior endividamento para essa faixa etária da população, relacionado também com outros diversos fatores econômicos, sociais e políticos.

O crédito consignado é oferecido a qualquer aposentado e pensionista que recebe o benefício pelo INSS, não obrigatoriamente em estado de necessidade, mas sim um direito garantido pelo Estado a este público específico, contanto que o beneficiário esteja dentro de todas as regras estabelecidas. O crédito pode ser utilizado para qualquer fim, porém, devido ao momento de crise do país, a maioria das vezes a aceitação do empréstimo é pela baixa renda ou com a intenção de ajudar membros da família.

2.3 Processo de contratação e regras do empréstimo consignado

Para ser um candidato à contratação do empréstimo consignado, é preciso possuir todos os requisitos legais e se encaixar em uma dessas três categorias: trabalhador ativo (quando a empresa possui convênio com o banco), trabalhador aposentado ou pensionista. No que diz respeito ao trabalhador aposentado, que é o tema desta pesquisa, as instituições financeiras são obrigadas a respeitar alguns impedimentos legais, com o intuito de conferir, dessa maneira, uma maior segurança para o aposentado (MELO, 2015).

Analisando a Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003 (Brasil, 2003), verifica-se que o principal impedimento que garante a proteção do cliente aposentado é o controle da margem consignável, que deve ser no máximo 40% do benefício recebido, para assegurar que não haja um endividamento excessivo do cliente ao comprometer grande parte de sua renda mensal com parcelas do empréstimo. Além disso, há limites nos prazos de pagamento, que podem ser feitos em até 84 parcelas, Não existe idade máxima para a contratação do crédito consignado, porém cada banco define o limite de idade em função de riscos operacionais e de estabilidade, sendo 75 anos a idade média que são estipuladas restrições nas parcelas e prazos pelas instituições financeiras sobre este tipo de crédito.

A utilização de toda a margem (40%) não precisa ser necessariamente em apenas em uma instituição financeira, sendo possível a contratação do crédito em diferentes bancos. A partir da contratação, cabe ao aposentado definir o procedimento de operação, se fará a transferência do seu benefício para o banco que contratou o crédito ou permanecerá na agência de origem. Além disso, no ato da contratação, é necessário que o cliente tenha seus documentos pessoais, uma atualização dos dados cadastrais com um comprovante da margem consignável disponível e um extrato de pagamento do último crédito de benefício (MELO 2015), que na maioria das vezes é retirado nos caixas eletrônicos, facilitando o processo de venda do crédito para os bancos e para os idosos interessados.

Na maioria das instituições financeiras, a renovação do empréstimo consignado é disponibilizada quando o contratante quita de 15% a 30% do contrato. Nesse momento é liberado um novo valor de crédito com a condição de aumento do prazo e do número de parcelas. Além disso, as taxas podem ser modificadas de acordo com os juros em vigor. Esse dinheiro pode ser utilizado pelo cliente ou pode ser usado para abater as parcelas do próprio empréstimo. Com o intuito de diminuir o tempo de pagamento através da operação de amortização de parcelas, com a quitação das últimas prestações do contrato. Porém essa operação só é benéfica para o consumidor se as taxas de juros tiverem tido uma grande baixa do contrato antigo para o atual.

O local onde os aposentados podem ter acesso ao crédito é nos bancos onde eles recebem a aposentadoria ou em bancos que trabalham diretamente com consignado. De acordo com Rosa *et al.* (2016), o crescimento da oferta de crédito fez com que essas instituições financeiras facilitassem o acesso à contratação e fizessem publicidades insistentes para persuadir os idosos a aceitar as ofertas. Sem os devidos planejamentos financeiros, muitos acabam chegando ao superendividamento. Para esses bancos, a venda do empréstimo consignado é um ótimo negócio, pois a prestação é descontada diretamente da folha de pagamento do INSS, fazendo com que quase não exista risco de inadimplência por parte dos beneficiários, mesmo quando os clientes não têm mais condições de arcar com as prestações acordadas.

2.4 Taxa de juros e inadimplência

A taxa de juros do empréstimo consignado é muito baixa quando comparada com a de outros empréstimos pessoais. Isso se explica pela garantia que a instituição financeira tem ao descontar as parcelas diretamente da folha de pagamento do contratante. Segundo o Banco

Central do Brasil, de 2014 até 2018 a taxa de juros teve uma média de 2,14% ao mês. Após isso, no ano de 2019 teve uma baixa para 1,72% ao mês e continuou a cair em 2020, chegando a 1,63% ao mês. De acordo com a tabela abaixo, em 2021 essa taxa é no máximo de 1,83% ao mês. É evidente que seja muito atraente a escolha pelo consignado para quem tem essa categoria disponível, visto que atualmente as taxas de juros para um crédito pessoal, que a maioria da população brasileira com conta corrente em um banco tem acesso, varia em torno de 6,46% ao mês (BCB).

Tabela 2: Taxa de juros – crédito pessoal consignado - INSS

Posição	Instituição	% a.m.	% a.a.
1	BANCO INTER	1,16	14,89
2	BCO CETELEM S.A.	1,24	15,99
3	CCB BRASIL S.A. - CFI	1,27	16,41
4	BANCO SICOOB S.A.	1,31	16,84
5	BCO COOPERATIVO SICREDI S.A.	1,31	16,88
6	FINANC ALFA S.A. CFI	1,31	16,93
7	BCO DO ESTADO DO RS S.A.	1,36	17,65
8	FACTA S.A. CFI	1,38	17,93
9	PARANA BCO S.A.	1,40	18,21
10	BCO DAYCOVAL S.A	1,41	18,35
11	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	1,44	18,75
12	BCO BRADESCO FINANC. S.A.	1,49	19,44
13	BCO SAFRA S.A.	1,51	19,64
14	BCO BRADESCO S.A.	1,56	20,36
15	BANCO BARI S.A.	1,57	20,50
16	PARATI - CFI S.A.	1,57	20,59
17	BCO DA AMAZONIA S.A.	1,58	20,70
18	BCO DO BRASIL S.A.	1,59	20,87
19	BCO CREFISA S.A.	1,60	21,05
20	BCO BMG S.A.	1,61	21,16
21	BCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	1,64	21,51
22	BCO BANESTES S.A.	1,67	21,93
23	BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.	1,68	22,12
24	HS FINANCEIRA	1,68	22,17
25	BCO INDUSTRIAL DO BRASIL S.A.	1,70	22,42
26	BCO AGIBANK S.A.	1,71	22,50
27	BCO C6 CONSIG	1,73	22,79
28	GAZINCRED S.A. SCFI	1,74	22,96
29	ITAÚ UNIBANCO S.A.	1,74	22,98

30	CREDIARE CFI S.A.	1,74	23,02
31	VIA CERTA FINANCIADORA S.A. - CFI	1,75	23,18
32	BCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.	1,75	23,21
33	ZEMA CFI S/A	1,77	23,44
34	BCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	1,79	23,77
35	BANCO PAN	1,80	23,93
36	MERCANTIL BRASIL FIN S.A. CFI	1,83	24,34

Fonte: Banco Central do Brasil

Segundo Santos e Fama (2006), o aumento significativo da concessão de crédito para a população gerou a preocupação nas instituições financeiras sobre a inadimplência nas carteiras de crédito, pois existem muitos casos em que a pessoa contrata o empréstimo sem condições financeiras de arcar com o pagamento das parcelas até o final do contrato. Isso acontece por diversos motivos, como o possível aumento das taxas de juros, a desorganização financeira do contratante, diminuição ou perda de renda e até mesmo novas dívidas.

Foi desenvolvido um estudo por Santos e Fama (2006) que analisa os riscos de inadimplência nas carteiras de crédito, que aborda três proposições para diminuir o risco. Uma delas é “O Agente desestimulador ao Risco Moral” que analisa a qualidade dos tomadores em relação a pontualidade de pagamento e recursos financeiros. Utilizando o crédito consignado para aposentados nesse modelo, vê-se que a maioria dos contratantes tem uma renda baixa e poucos recursos financeiros para arcar com empréstimos, porém é evidente que exista a pontualidade no pagamento das parcelas, pois não depende da ação do contratante, é descontado diretamente da folha de pagamento.

Sendo assim, as instituições financeiras, ao conceder o crédito consignado para aposentados, têm seu risco de inadimplência nas operações reduzido, devido ao desconto direto. Este risco, porém, é transferido para o contratante durante e após a contratação. Isso se explica devido à impossibilidade de o aposentado optar por não pagar ou atrasar a prestação, independente do que aconteça na sua vida ou de sua família. Soma-se a isso as formas que o crédito é oferecido ao aposentado, valendo-se muitas vezes de táticas de persuasão, convencimento e o pouco entendimento no assunto por parte do cliente.¹ Além disso, o empréstimo pode trazer futuros impactos negativos na situação financeira do aposentado, uma

¹ Após a análise de artigos científicos nas bases exploradas, não foram encontradas informações sobre essas práticas, sendo assim, essa afirmação apoia-se em minha experiência profissional e, como será demonstrado, no relato dos entrevistados.

vez que a parcela pode afetar o planejamento mensal de suas economias e prejudicar sua condição de vida.

2.5 Gestão e relacionamento das Instituições Financeiras com o crédito consignado para idosos

De acordo com Faco (2009), o mercado bancário tem a intenção de ter serviços de excelência, porém, a prática se constrói com produtos bancários comuns, os intangíveis (conta corrente), heterogêneos (fundos e carteiras de aplicações) e inseparáveis (empréstimos). Dentro dessa explicação, os empréstimos são os produtos bancários que estabelecem uma ligação duradoura entre clientes e o banco e, mesmo com os riscos de inadimplência, esses produtos são muito eficientes para a lucratividade. Além disso, o crédito consignado e sua característica de desconto direto se tornaram um dos produtos mais trabalhados pela garantia de pagamento e segurança.

Para a concretização do crédito consignado para idosos, é necessário que haja uma confirmação do INSS sobre a proposta feita, verificando se todas as regras estão sendo cumpridas, principalmente em relação à margem consignável disponível que o aposentado tem. Essa fiscalização e aprovação do INSS é extremamente necessária para que os contratantes estejam protegidos de qualquer tipo de abuso. De acordo com Buaes (2015), cada vez mais os idosos estão sendo atraídos para a contratação do crédito, devido à publicidade excessiva e ao empenho de vendas com foco em um público específico com o produto consignado, levando essa população a um grande endividamento.

O modelo de venda do consignado se tornou, muitas vezes, uma prática abusiva com os idosos, usando da vulnerabilidade desse público para impor determinados mandamentos. São usadas habilidades de venda para construir um relacionamento com o cliente e fazer a persuasão necessária para que seja aceita a proposta. De acordo com Rosa *et al.* (2016), o idoso revela-se como alvo potencial de práticas comerciais abusivas que se aproveitam da sua reduzida capacidade de discernimento para impor a contratação de serviços. Essa vulnerabilidade do idoso envolve ainda aspectos emocionais, visto que muitos são vítimas de preconceito, discriminação e abandono por suas famílias, fazendo com que aceitem determinadas propostas em troca de qualquer tipo de atenção, adquirindo produtos ou serviços que não estão de acordo com suas reais necessidades.

Além dos fatores de influência vindo das instituições financeiras, pautados em fortes persuasões e imposições aos clientes idosos para a contratação do crédito, existem outras

razões que influenciam o empréstimo para os aposentados além das questões de consumo, como o pagamento de outras dívidas e o crédito para outros membros da família. Isso pode gerar uma situação problemática, marcada pelo estado de dependência que os idosos ficam, quando contratam o crédito para terceiros e passam a depender financeiramente da pessoa para conseguir arcar com suas obrigações financeiras, levando até a situações de violência física e emocional, devido a vulnerabilidade do aposentado (BUAES, 2015)

Sendo assim, é notório que a criação do crédito consignado para aposentados tem o intuito de ajudar financeiramente essa faixa etária da população, considerando as taxas de juros baixas e a possibilidade de pagamentos em um prazo extenso. Por outro lado, fica claro que esse tipo de empréstimo seja um ótimo negócio para as instituições financeiras, resultando em insistentes persuasões na venda, que se torna um risco para o aposentado, pois a proposta pode não se enquadrar em sua necessidade.

3 METODOLOGIA

3.1 Classificação da pesquisa

A presente pesquisa caracteriza-se por uma pesquisa qualitativa, a qual buscou interpretar e analisar os entrevistados de acordo com o embasamento teórico levantado. De acordo com Günther (2006), esse método de pesquisa busca estudar cada problema de acordo com os seus instrumentos e procedimentos necessário, com flexibilidade e adaptabilidade, para facilitar no entendimento de cada vertente do objeto.

Optou-se pela pesquisa descritiva com o intuito de retratar as experiências dos entrevistados e a técnica utilizada foi o planejamento de entrevistas com as pessoas que se enquadram no perfil estudado, para entender as causas que levaram a essas pessoas contratarem o crédito consignado.

3.2 Caracterização dos participantes

A pesquisa foi realizada com pessoas que já contrataram o crédito consignado e são aposentados. Foram entrevistadas pessoas que já tenham contraído o crédito em diferentes instituições financeiras, para que fosse possível fazer uma análise também do posicionamento dos bancos em relação ao procedimento de venda e para que haja um melhor entendimento dos motivos que levam as pessoas a pegarem o crédito consignado. Foram entrevistadas sete pessoas, aposentados de diferentes regiões do país, que tenham ou já tiveram um relacionamento com o consignado. Esses participantes foram encontrados através da minha rede de contatos disponíveis no período das entrevistas.

3.3 Instrumentos de pesquisa

O estudo foi realizado através de uma pesquisa bibliográfica, com o objetivo de explorar as características do crédito consignado para aposentados e analisar o comportamento dessa faixa etária em relação aos procedimentos de contratação do empréstimo. E para isso, foi realizado também, um questionário com perguntas diretas, que buscaram entender os motivos da contratação do crédito consignado de acordo com as características sociais e financeiras do entrevistado e, também, saber como foi o processo da

contratação com a instituição financeira e o relacionamento que a pessoa mantém com o banco.

As perguntas foram formuladas nas seguintes etapas, conforme roteiro (Apêndice A):

- 1- Entendimento da situação financeira e social do entrevistado
- 2- Motivos para a contratação do crédito consignado
- 3- Processo de contratação do empréstimo
- 4- Relacionamento com as instituições financeiras

3.4 Procedimento de coleta e análise dos dados

As entrevistas foram agendadas individualmente com cada pessoa, visto que é necessário um espaço em que o entrevistado se sinta à vontade para contar sua experiência e os motivos pelos quais tiveram ou quiserem contrair o empréstimo. Foram feitas por chamadas de vídeo, para haver uma troca entre o pesquisador e o entrevistado e para que haja uma melhor interpretação das respostas, principalmente no quesito emocional. “Além da influência de valores no processo de pesquisa, há de se constatar um envolvimento emocional do pesquisador com o seu tema de investigação” (GUNTHER, 2006, p. 203).

Após a realização de todas as entrevistas foi feita uma análise e comparação das respostas de todos os entrevistados para entender se existem motivos similares para a contratação do crédito e se de fato o período econômico de crise está influenciando na contratação de empréstimos, assim como a situação financeira do entrevistado. Além disso, saber quais os riscos que os idosos correm durante e após esse processo e como o entrevistado se sente quanto às regras e procedimentos do empréstimo consignado. Houve também uma interpretação das respostas ligadas às instituições financeiras, com o intuito de entender se determinadas práticas de venda realmente influenciam no processo de aderência ao empréstimo e como foi o relacionamento do entrevistado com o banco antes, durante e após a contratação do empréstimo consignado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O resultado das entrevistas serão apresentados nos seguintes tópicos: perfil dos entrevistados, motivos da contratação do crédito consignado, o processo de contratação e relacionamento com a instituição financeira.. O primeiro tópico analisará o perfil econômico e social de cada entrevistado, o segundo permitirá entender os principais motivos que os idosos têm ao contratar o empréstimo. O terceiro tópico demonstrará quais foram os procedimentos necessários para a contratação do consignado e finalmente, no quarto tópico será possível entender como é o relacionamento dos idosos com as instituições financeiras a respeito dos processos bancários, com foco no crédito consignado.

As entrevistas foram feitas com o intuito de abrir uma conversa onde pudessem ser feitas objeções com outras perguntas durante a conversa para entender a particularidade de cada caso e que o entrevistado tivesse a oportunidade de expor toda sua experiência sobre o assunto pesquisado. Por se tratar de um assunto pessoal, uma vez que as pessoas não se sentem à vontade de expor sobre sua vida financeira, foram utilizados nomes fictícios para preservar a identidade dos participantes.

4.1 Perfil dos entrevistados

A pesquisa foi realizada com sete participantes e segue na tabela abaixo o perfil social e econômico de cada um:

Tabela 3: Perfil dos entrevistados

Nome	Idade	Estado Civil	Ocupação	Faixa de Renda
Claudia	69 anos	viúva	aposentada	3 a 5 salários mínimos
Julia	75 anos	viúva	aposentada	1 salário mínimo
Laura	72 anos	divorciada	aposentada, mas ainda trabalha	3 a 5 salários mínimos
Pedro	73 anos	casado	aposentado	1 a 2 salários mínimos
Mariana	61 anos	casada	aposentada, mas ainda trabalha	3 a 5 salários mínimos
Lucas	62 anos	casado	aposentado, mas ainda trabalha	1 a 2 salários mínimos
Catarina	70 anos	casada	aposentada	1 salário mínimo

Fonte: autora da pesquisa

Foram selecionados desde recém-aposentados com 61 anos até pessoas com 75 anos, idade média em que os bancos começam a impor restrições na contratação do crédito consignado. Todos os participantes são aposentados e recebem o benefício do INSS, o que é a principal regra para ter acesso ao crédito consignado, porém alguns dos participantes ainda

exercem outras atividades para complementar sua renda mensal. Nenhum dos entrevistados demonstrou um salário mensal maior que 5 salários-mínimos, nem mesmo os que ainda trabalham, e a maioria da amostra coletada tem sua faixa de renda entre 1 a 2 salários mínimos por mês.

4.2 Motivos de contratação do crédito consignado

Durante as entrevistas foram encontrados os mais diversos motivos de contratação do crédito consignado, como necessidade de dinheiro para pagar contas atrasadas, resolver algum problema urgente, realizar algum projeto ou até mesmo ajudar algum membro da família.

A entrevistada Julia contou que desde que parou de trabalhar e passou a receber a aposentadoria, que se refere a 1 salário-mínimo, sua situação financeira ficou bem difícil, tendo que cortar muitos gastos para conseguir pagar suas contas. Mesmo com o corte nos gastos, a aposentada contou que teve que vender seu apartamento e se mudar para uma região mais afastada para conseguir cumprir com suas obrigações financeiras. Segundo ela, mesmo com a mudança, não estava conseguindo arcar com todas as suas despesas.

Julia disse que, desde que começou a ganhar sua aposentadoria, recebe ligações do banco oferecendo o crédito consignado: “Primeiro ficaram me ligando insistentemente, depois começaram a me mandar SMS, que eu tinha um dinheiro que eu podia pegar... Eu não peguei, porque no momento eu não precisava.” Julia disse que aceitou a proposta do crédito consignado depois de um tempo, devido ao acúmulo de contas a serem pagas na sua vida financeira.

A entrevistada Claudia contou que começou a ter muitas dificuldades financeiras desde que seu marido faleceu, e a partir disso iniciou a contratação de empréstimos. Como ainda não tinha disponível o crédito consignado, contratava créditos pessoais com taxas de juros relativamente altas para conseguir manter o sustento de sua família. Quando se aposentou, passou a contratar o crédito consignado para tentar dar fim aos outros empréstimos com as taxas de juros mais altas e também utilizar o dinheiro para pagar pendências de sua vida financeira.

É possível afirmar que as duas entrevistadas são exemplos do que muitos idosos passam no Brasil, a dificuldade financeira para manter sua vida depois que passam a contar somente com a aposentadoria para sobreviver. Confirma-se em seus discursos a teoria de Melo (2015) de que a aposentadoria é um sistema de repartição e não uma renda que garante suprir todas as necessidades dos aposentados. Esse fato faz com que muitos aposentados

tenham que adaptar suas vidas para conseguir arcar com todos seus gatos. Muitos idosos, por exemplo, não conseguem mais arcar com os preços de um plano de saúde particular, devido ao constante aumento do valor de acordo com a idade da pessoa. O caso de Julia é ilustrativo: teve que vender seu apartamento e se mudar para outro bairro para ser capaz de pagar todas as suas contas.

A participante Mariana contou que é aposentada, mas ainda trabalha fazendo doces e salgadinhos em encomenda, o mesmo trabalho que costumava fazer antes de se aposentar. Devido ao aumento do custo de vida no Brasil, do aumento do preço dos seus materiais de trabalho e da necessidade de reformas na sua cozinha, as contas foram ficando cada vez mais caras, fazendo com que o dinheiro recebido mensalmente não fosse suficiente para sustentar sua família. Sabendo do dinheiro disponível no crédito consignado, Mariana decidiu pegar uma parte do valor para ajudar a pagar as contas que estavam atrasadas. Segundo ela: “consegui, finalmente, fazer uma reforma na minha cozinha e acertar as contas que estavam pendentes de pagamento.”

A participante Laura contou que a sua história com o crédito consignado começou antes de se aposentar, quando ainda era funcionária pública e sua mãe precisava de uma ajuda financeira para terminar a reforma da casa em que moravam. Sabendo da disponibilidade do crédito consignado, sua mãe pediu que Laura pegasse o empréstimo, devido as taxas de juros serem mais baixas. Após esse fato, Laura contou que continuou contratando o crédito consignado por diversos motivos, e os mais recentes, quando passou a receber o benefício do INSS, foram: “para fazer uma reforma aqui em casa, e a última vez que peguei, foi para ajudar meu neto, que precisava dar um gás na empresa que estava começando.”

Muitos aposentados conseguem sobreviver e pagar suas contas com a aposentadoria recebida, porém parte deles tem que continuar trabalhando para completar sua renda, como nos casos de Mariana e Laura. As duas entrevistadas já têm o direito de receber suas aposentadorias, mas ainda são ativas no mercado de trabalho, pois o valor recebido não é suficiente para que parem de trabalhar e continuem tendo o mesmo padrão de vida. Mesmo com a aposentadoria e o trabalho, às vezes os aposentados têm planejamentos que não cabem no seu orçamento, como Mariana com a reforma de sua cozinha, que faz parte do seu trabalho, e Laura, que decidiu reformar sua casa. As duas optaram por contratar o crédito consignado para conseguirem realizar esses dois objetivos, que não seriam possíveis somente com suas rendas mensais.

Além disso, Laura utilizou o crédito, também, para ajudar um membro de sua família que estava precisando, fato esse que é muito comum nas contratações do crédito consignado.

Este é o caso do entrevistado Lucas, que contou que sempre recebeu ligações do banco informando que existia um valor disponível para ele no crédito consignado, mas disse que não se interessava pois não precisava. Até que, um dia, sua filha, sabendo que seu pai tinha um valor de crédito disponível no banco, pediu que ele contratasse o crédito para ajudá-la nas suas finanças, pois ela sabia que as taxas de juros do empréstimo consignado eram mais baixas do que as taxas de juros dos créditos que o banco oferecia para ela.

Catarina contou que também aceitou a proposta do crédito consignado para ajudar seu filho, que na época estava precisando do dinheiro para complementar uma quantia para comprar um imóvel. Disse ela que o filho pediu a ajuda alegando que as taxas de juros de crédito consignado serem mais baixas do que a de um financiamento para o imóvel e que pagaria as parcelas mensais, para que essa contratação não prejudicasse o orçamento de sua mãe.

Os casos de Lucas, Laura e Catarina são exemplos muito comuns no crédito consignado, em que os aposentados pegam o empréstimo para ajudar membros da sua família que estão precisando do dinheiro, isso porque as taxas de juros do consignado são mais baixas comparadas a outros tipos de empréstimos oferecidos pelo banco. Segundo Buaes (2015) esse fato faz com que muitos idosos passem a depender financeiramente do membro de sua família para quem contratou o consignado, pois geralmente é acordado que as parcelas sejam responsabilidade do familiar e o idoso necessita daquele valor para sobreviver. O idoso assume para si o risco de um eventual não pagamento por parte daquele que, de fato, valeu-se do empréstimo.

Há riscos também de os empréstimos serem contratados sem o consentimento do aposentado, se algum membro da família tem as senhas bancárias do idoso² e contrata o crédito diretamente nos caixas eletrônicos ou compactuando com algum funcionário da agência nesse processo ilegal.

A pressão das metas sobre os funcionários incide na forma de abordagem dos clientes, como no caso do entrevistado Pedro. O entrevistado contou que contratou o crédito consignado sem estar precisando do valor disponível. Ele disse que sempre teve suas economias bem administradas e nunca precisou contratar um empréstimo em toda sua vida. Porém, contratou o consignado para ajudar uma funcionária do banco, que considerava amiga, a conseguir bater sua meta de vendas.

² Sabe-se que muitos idosos compartilham suas senhas com membros da família para que não precisem ir às agências bancárias ou por dificuldades com os meios eletrônicos de acesso à sua conta.

Analisando os relatos dos entrevistados é possível perceber que existem diversos motivos para a contratação do crédito consignado e dentro de cada cenário são evidenciados os riscos envolvidos nesse processo: superendividamento com o acúmulo de empréstimos, que tinham o objetivo de pagar contas em atraso ou cobrir taxas de juros mais altas de outras dívidas; endividamento ao comprometer parte do seu benefício para realizar algum planejamento que não seria possível somente com a renda mensal e a dependência dos familiares ao contratar o consignado para ajudar algum membro da família.

4.3 O processo de contratação

O processo de contratação do crédito consignado deve seguir os procedimentos impostos pelo INSS, previstos na Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003 (Brasil, 2003), que asseguram a integridade do aposentado. Pode acontecer por diversas vias, como telefone, internet, caixa eletrônico e presencialmente nas instituições financeiras. Além disso, o contratante deve ser informado sobre sua margem consignável, parcelas, prazos, regras e taxas de juros. Porém, muitas vezes algumas dessas informações são omitidas, seja pela falta de paciência ao explicar todos os procedimentos para o idoso, pela má índole do vendedor, ou por causa da pressão sofrida pelos funcionários para o atingimento das metas.

Julia falou que seu processo de contratação do crédito foi todo feito pelo telefone, visto que ela recebia ligações insistentes com a oferta do consignado, e que não foi necessária a comprovação de nenhum documento e nem assinatura, somente alguns dados bancários. Contou que o banco informou que ela tinha um valor “x” disponível e que foi induzida a pegar todo o valor, com uma parcela alta em muitas vezes. Disse ainda que hoje em dia essa parcela tão alta faz falta nas suas contabilidades mensais. Além disso, disse que não foi oferecido nenhum cronograma de pagamento das parcelas e que, quando renovou o seu empréstimo em uma taxa de juros mais baixa, tentou pegar o crédito para abater as prestações do final, porém o banco disse que não seria possível: “tinha que amortizar com o valor total das parcelas, não tinha desconto, não tinha nada”.

O relato de Julia pode indicar que alguns funcionários agem sem a intenção de ajudar o cliente, pois analisando a renovação do crédito consignado nesse caso, em que as taxas de juros estavam mais baixas, seria possível fazer a amortização das parcelas do final com o próprio dinheiro recebido na renovação do empréstimo, para tentar diminuir a dívida da entrevistada. Porém, sem o suporte da instituição financeira nesse procedimento, muitos

aposentados não encontram a quem recorrer ajuda em situações como essa e acabam aceitando o que foi imposto.

O caso de Julia é interessante porque existem dois fatos que mostram como os bancos fazem uma persuasão para que o cliente contrate o crédito consignado nos formatos que serão benéficos à instituição. A entrevistada disse que foi induzida a pegar o valor total disponível de crédito, mesmo precisando apenas da metade. Isso acontece porque os bancos impõem metas de vendas de empréstimos que fazem com que os funcionários acabem induzindo os clientes a contratarem os valores mais altos possíveis, sem pensar no planejamento financeiro do idoso. Como disse a entrevistada, a parcela tão alta fez falta nas suas contabilidades mensais.

Além disso, o caso de Julia mostra também a questão das renovações do empréstimo consignado, que acontece quando o cliente já pagou um determinado número de parcelas e é disponibilizado um outro valor de crédito. O que acontece é que a maioria das instituições financeiras usa da redução das taxas de juros para convencer o cliente a renovar o empréstimo, mesmo que ele não precise do dinheiro naquele momento. Argumentos como a amortização de parcelas do final, redução dos empréstimos, entre outros, são utilizados para atrair o idoso nesse processo.

Porém, esse assunto é bem complexo para alguns aposentados e muitos acabam não entendendo de fato os acordos feitos na renovação ou mesmo na contratação, como no caso de Catarina. Ela contratou seu crédito consignado em uma agência terceirizada, onde a atendente informou tudo sobre margem consignável, prazos, parcelas e falou que seria mais vantajoso fazer em um número maior de prestações e que a aposentada fosse amortizando as parcelas do final. Porém, a entrevistada disse que até hoje não conseguiu amortizar nenhuma parcela e seu empréstimo segue com muitos anos de pagamento ainda. Ou seja, por mais que a instituição tenha falado do procedimento de amortização de parcelas, a aposentada não conseguiu realizar o acordado por falta de entendimento do assunto.

Outra participante passou por uma situação bem parecida. Mariana contou que quando pegou o seu segundo crédito consignado fez todo o processo pelo telefone, sem ter que ir na agência para apresentar qualquer tipo de documento ou assinatura. Após um tempo, recebeu um dinheiro extra e foi à agência com o intuito de diminuir sua dívida, amortizando as últimas parcelas do empréstimo. Porém, segundo ela, um dos atendentes disse que não seria um bom negócio, visto que o empréstimo estava no final.

Isso mostra que, por mais que o crédito consignado seja um produto criado com o intuito de ajudar a financeiramente os aposentados, nem sempre os serviços oferecidos pelas

instituições financeiras consideram esse mesmo objetivo. Por isso algumas informações são omitidas e até falsificadas, como no caso de Mariana, que tinha dinheiro disponível para quitar uma parte do seu empréstimo e pagar menos juros, mas confiou no atendente do banco que disse que esse não seria um bom negócio para ela.

Existem casos, também, em que os aposentados ficam reféns das renovações do crédito, como Claudia, que disse estar sempre atenta a atualização das taxas e às renovações para tentar reduzir seus empréstimos de alguma forma, ou até mesmo porque está precisando do dinheiro: “eu pago, pago, pago, abaixa e eles dão uma margem de novo, e eu pego essa margem toda a vez”.

A participante Claudia começou a sua história com o consignado contratando o crédito na instituição financeira que recebia sua aposentadoria para pagar um empréstimo que já tinha feito no seu banco de conta corrente. Após muitos acordos, passou a receber sua aposentadoria neste mesmo banco. Ela disse que o processo de contratação é muito parecido nas duas instituições e que a única diferença é o tempo de atendimento, pois uma das instituições é mais cheia e hoje em dia e, devido ao Covid-19, faz suas negociações através do telefone com a sua gerente de conta, que indica o passo a passo para que ela consiga contratar os serviços utilizando as plataformas virtuais do banco.

Existem muitos aposentados, como Claudia, que, devido às muitas contratações e renovações do crédito consignado, entram em um superendividamento, com a junção de diversas parcelas de empréstimos. Esse tipo de cliente entra em um ciclo de contratações, que muitas vezes tem o intuito de diminuir suas dívidas, mas acabam se endividando cada vez mais.

A entrevistada Laura, por exemplo, contou que atualmente tem cinco empréstimos consignados disse que já fez a contratação do crédito por diversas vias, nas agências bancárias, em firmas que oferecem o crédito consignado e atualmente pelo aplicativo do seu banco. Contou que sempre soube das informações de margem consignável disponível pelo seu contracheque e a partir disso verifica se o líquido que está recebendo é suficiente para pagar suas contas e caso precise de um dinheiro extra, utiliza a margem que está disponível.

Disse, também, que opta pelas negociações com o menor número de parcelas hoje em dia, por ter receio de deixar dívidas para sua família. Quando o empréstimo está sendo feito para terceiros, ela vai acompanhada da pessoa na agência para que a negociação seja feita de acordo com o que a pessoa pode pagar. Como exemplo, contou o caso de quando contratou o consignado para o seu neto e a funcionária do banco explicou sobre a questão das amortizações das parcelas, para que ele pudesse diminuir o tempo de pagamento.

Além de Laura ser um exemplo de cliente que já contratou muitos consignados, ela também é um tipo de cliente que pega o empréstimo para terceiros, o que acontece em muitas negociações desse produto. Contudo, algumas vezes o contratante não tem o consentimento de todos os acordos feitos, como no caso de Lucas, que narrou que sua filha, pra quem estava contratando o crédito, resolveu todo o processo do consignado. Ela foi à agência decidir prazos e valores e ele recebeu apenas uma ligação do banco para que ele confirmasse a contratação. “Ela decidiu sozinha, por que eu não pago empréstimo pros outros”, alegando que seria tudo responsabilidade dela.

A história de Lucas é interessante porque ele, além de ter contratado o crédito para terceiros, não foi à agência e nem estava a par dos procedimentos e regras do consignado, apenas aceitou e confiou na pessoa para quem estava fazendo o crédito e nos funcionários da instituição financeira. Assim como o participante Pedro, que fez o processo de contratação do consignado na agência, no caixa eletrônico, com a ajuda de uma atendente.

Pedro contou que, como estava contratando o empréstimo para ajudar a funcionária a bater sua meta, foi explicado a ele que ele não teria nenhum prejuízo nessa contratação e que todas as parcelas seriam abatidas com o dinheiro disponibilizado do próprio empréstimo, que ele não deveria se preocupar com nada, nesse caso, a vendedora estava agindo de má fé, pois devido às taxas de juros, é impossível abater todas as parcelas do empréstimo com próprio dinheiro disponibilizado por ele. Esse procedimento é realizado da seguinte forma: o cliente contrata o empréstimo e o funcionário abate a maior parte das parcelas do início e do final do contrato com o próprio dinheiro disponibilizado, deixando apenas duas ou três parcelas no meio do contrato, para que o aposentado não perceba de início que foi enganado.

Sendo assim, é evidente que o processo de contratação do crédito consignado é repleto de riscos para os idosos, como o não entendimento das regras e propostas apresentadas, pois muitas vezes esses assuntos não são bem compreendidos pelos idosos e dependem de que os funcionários tenham paciência ao explicar os procedimentos. Além disso, as abordagens persuasivas dos funcionários para que o aposentado contrate os serviços de acordo com o seus próprios benefícios, como o atingimento de metas e premiações, fazem com que muitas contratações sejam feitas fora do perfil e necessidade do idoso.

4.4 Relacionamento com a instituição financeira

As instituições financeiras tentam manter um bom relacionamento com os clientes para cumprir com os padrões de qualidade esperados e também em prol do oferecimento e

venda de produtos. Porém, no caso dos idosos, muitas vezes esse relacionamento acaba sendo apelativo, usando da vulnerabilidade do aposentado para a persuasão em negociações e venda de produtos bancários.

A aposentada Catarina contou que todas as vezes que ia na agência receber seu pagamento, ofereciam o crédito consignado: “eles dizem que eu tenho um valor disponível e eu posso fazer o que eu quiser, presentear meus netos, fazer uma reforma na casa ou até mesmo comprar um eletrodoméstico.” Isso mostra que os funcionários usam argumentos que visam a atingir o lado emocional do idoso para conseguir vender o crédito consignado, que na maioria das vezes acaba atrapalhando o seu planejamento financeiro por muito tempo.

Esse momento em que o idoso está no caixa das agências bancárias para receber seus benefícios é quando os funcionários têm a melhor oportunidade de fazer ofertas, e como é um tempo bem curto, os idosos recebem muitas informações e não tem tempo suficiente para conseguir assimilar todas as ofertas, correndo o risco de aceitar propostas que não seriam boas para eles. Este foi o caso de Lucas, que tinha uma conta conjunta com sua esposa e tinham um título de capitalização, o qual estava para vencer em dois meses, quando o casal receberia todo o dinheiro. Entretanto, em uma visita à agência, Lucas foi convencido que era um bom negócio encerrar o produto naquele momento, fazendo com que ele e sua esposa perdessem uma grande quantia.

Além desse caso, existem situações em que os bancos aproveitam do desespero do idoso para impor negociações que não são benéficas a eles. Como na história de Julia. De acordo com ela, a negociação feita pelo telefone não se enquadrava nas suas condições financeiras de pagamento. Todavia, resolveu aceitar devido ao momento de estresse que estava passando: “para oferecer dinheiro são sempre muito gentis, mas depois as coisas mudam”. Nesse contexto, ela estava se referindo ao pós-venda do consignado, quando não tinha mais condições de arcar com as parcelas e a instituição financeira não deu o amparo necessário para tentar resolver esse problema.

O arrependimento de ter aceitado certas negociações com o banco em momentos de desespero ocorreu também com a entrevistada Claudia, que já era cliente da mesma agência há mais de trinta anos. Claudia disse já ter passado por muitos gerentes de conta. Ela contou que saiu da sua antiga agência porque seu gerente tinha sido transferido para outro estado. Esse gerente tinha paciência ao explicar as negociações, taxas, parcelas e prazos, “e como a gente não entende nada, é muito legal essa explicação”. A história de Claudia ilustra um fato conhecido no meio: a maioria dos idosos são leigos nos assuntos referentes à negociação

financeira e acabam confiando no funcionário da instituição que demonstra intenções de ajuda e passam segurança aos clientes, através da construção de uma relação de amizade.

No entanto, Claudia disse que devido ao grande número de troca de gerentes da sua atual agência, foi fazendo muitas negociações, renovações e novas contratações de crédito, que resultaram em uma prestação de 900 reais, a qual não lembra de ter aceitado. Disse ela: “eles não têm a menor dó mesmo, você não pode achar que tem amigo dentro do banco, você não tem, a pessoa pensa no que ela vai ganhar no final do mês, os prêmios que ela vai ganhar.” Esse é um exemplo de uma cliente que virou refém de renovações do crédito consignado para tentar diminuir suas dívidas e confiou nos seus gerentes de conta nos momentos de desespero e se deparou com uma parcela fora de seu orçamento por causa do acúmulo de contratações de crédito.

Algumas negociações feitas nas instituições financeiras, principalmente as de amortização de parcelas do empréstimo consignado com o dinheiro recebido na renovação, tem consequências negativas no futuro para alguns clientes, como o exemplo de Claudia, com o acúmulo de muitas parcelas. Isso acontece porque existe uma grande rotatividade de gerentes e funcionários dentro das instituições financeiras, fazendo com que os funcionários tenham soluções momentâneas para os problemas financeiros dos clientes, sem se responsabilizar com o futuro dessas negociações porque provavelmente não estarão mais atuando na agência.

Além desses fatos, a participante contou que já aceitou contratar produtos para ajudar os funcionários da agência a bater suas metas. Essa apelação acontece em função das dificuldades em atingir as metas de vendas estipuladas para os funcionários de agência bancárias. Além de serem difíceis de serem atingidas, essas metas são, muitas vezes, parâmetros para a permanência do funcionário na empresa, fazendo com que eles utilizem todas as estratégias possíveis para manter seu emprego e, uma delas, é construir vínculos com clientes para que possam pedir “favores” no futuro.

Como o que aconteceu com o entrevistado Pedro, que contou que devido às suas limitações de entendimento nos processos bancários, sempre se valeu da ajuda de uma funcionária para resolver seus problemas, construindo assim uma relação além de funcionário-cliente. Pedro confiava na profissional e a tratava como se fosse um membro de sua família. Mas, segundo ele, essa funcionária o induziu a contratar um crédito consignado para conseguir bater sua meta, dizendo que seu emprego estava em risco, fazendo-o aceitar apenas para ajudá-la.

No entanto, o combinado seria que Pedro não teria nenhum prejuízo, visto que não precisava do dinheiro disponibilizado pelo crédito consignado, e que todas as parcelas seriam abatidas com o próprio dinheiro do empréstimo. Todavia, alguns anos se passaram, a funcionária saiu da agência e Pedro se deparou com uma prestação do empréstimo, disse que tentou pedir ajuda na mesma agência que foi feita a contratação, mas que os funcionários disseram que nada poderia ser feito, visto que o contrato foi assinado com o consentimento do aposentado.

Além das situações de abuso com os aposentados, como os casos de Pedro e Claudia, em que eles são utilizados, através de argumentos persuasivos e mentiras, para o alcance de metas de vendas, existem um outro fator muito agravante nos relacionamentos entre as instituições financeiras e os idosos, principalmente a respeito do crédito consignado, que é a insistência no oferecimento de produtos.

A participante Laura contou que contratou um dos seus empréstimos em uma empresa especializada em crédito consignado, que este crédito já foi quitado e que hoje em dia não tem mais margem para contratar empréstimos e, mesmo assim, recebe ligações frequentes dessa empresa oferecendo diversas propostas de empréstimos para ela. Mariana falou que desde que abriu a renovação do empréstimo consignado ela recebe ligações frequentes do banco e que já deixou bem claro que não está interessada.

Hoje em dia, com a situação do Covid-19, o relacionamento com o cliente está sendo feito predominantemente por telefone ou internet. Porém, antes da pandemia, as ligações oferecendo produtos financeiros, principalmente o crédito consignado, já eram muito frequentes para aposentados. A maioria dos entrevistados disse que se incomoda com a quantidade de ligações que recebem durante o dia, alguns disseram que já pediram para que parassem de ligar, outros disseram ter sido bem rudes ao dizer que não querem mais receber esse tipo de ligação, pois essa persistência de ligações para venda acaba sendo uma rotina exaustiva para os idosos.

Sendo assim, com os relatos dos participantes fica evidente que a conduta ética das instituições financeiras em relação aos idosos é questionável, pois usam da vulnerabilidade dos aposentados para vender produtos que não estão no perfil do cliente. E como visto nas histórias de alguns entrevistados, tentam até construir algum tipo de relacionamento com o idoso, para ganhar sua confiança e ter a liberdade de impor propostas que não seriam benéficas a eles ou no pior dos casos, que não estão no seu consentimento. Além disso, há uma insistência muito grande no oferecimento dos produtos para essa faixa etária, seja

presencialmente nas agências ou por ligações, o que leva ao risco do idoso aceitar determinadas propostas por pressão ou persuasão dos bancos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando se iniciou o trabalho de pesquisa constatou-se que havia aspectos sobre o crédito consignado para aposentados, ligados a vulnerabilidade do idoso e o relacionamento dessa faixa etária com as instituições financeiras, que ainda não tinham sido tão explorados em pesquisas acadêmicas. Com o aumento da procura e da oferta desse produto bancário, decorrente de fatores econômicos e sociais, foi percebido que o processo de contratação, aceite da oferta e práticas de venda das instituições financeiras geram riscos para os aposentados.

Diante disso, a pesquisa teve como objetivo geral identificar os principais riscos envolvidos na relação dos idosos com o crédito consignado e com as instituições financeiras. Constata-se que esse objetivo foi atendido, pois, através das entrevistas, conseguiu-se analisar como é o relacionamento do público aposentado com as instituições financeiras, no ponto de vista dos idosos, e identificar os riscos na contratação do crédito consignado.

Através dos resultados das entrevistas foi possível encontrar diversos motivos para a contratação do crédito consignado pelos aposentados, porém o que deveria ser uma solução pode ser transformar em um risco para o idoso como superendividamento ou o acúmulo de empréstimos, quando a contratação é feita para uso próprio e a dependência financeira de um membro da família, quando o empréstimo é contratado para terceiros. Além disso, foi percebido que o processo de contratação do consignado é repleto de riscos para os idosos, visto que é um assunto de pouco entendimento para essa faixa etária. E muitas vezes os funcionários dos bancos não têm paciência ao explicar as propostas adequadamente, ou até, omitem informações para impor ofertas que não são benéficas aos aposentados, em prol do atingimento de metas.

Ademais, a pesquisa mostrou que o relacionamento entre as instituições financeiras e os aposentados é pautada no uso da vulnerabilidade do idoso na venda de produtos e que as abordagens usadas são direcionadas aos objetivos do banco e não ao atendimento das necessidades e dentro do perfil dos aposentados. Mostra também que existe uma grande insistência na venda de produtos financeiros para aposentados, o que é um risco para os idosos que aceitam ofertas confiando nos funcionários, sem entender de fato o que estão contratando.

A pesquisa partiu da hipótese de que práticas abusivas de vendas são usadas pelas instituições financeiras com aposentados e a consequência desse processo são os riscos para a integridade dos idosos na contratação de serviços. Esse fato foi confirmado através dos relatos

dados pelos aposentados entrevistados, em que ficou perceptível como os riscos de operação do crédito consignado são transferidos dos bancos para os aposentados.

Os resultados alcançados não eliminam a possibilidade de haver outros motivos para a contratação do crédito consignado não identificados, ou de outros riscos que os idosos possam estar correndo durante o processo de contratação. Novas pesquisas com um número maior de entrevistas poderiam contribuir para isso, assim como para perceber outras práticas que as instituições financeiras adotam para a venda desse tipo de crédito.

Além disso, uma outra limitação do trabalho é a análise do posicionamento das instituições financeiras a respeito das práticas de venda agressivas com pessoas da terceira idade. Entender o porquê da persuasão nas vendas, como essas vendas impactam no desempenho das empresas que atuam e qual o direcionamento e treinamento que as gerências passam a respeito desse tipo de conduta é um tema ainda a ser explorado.

Pela natureza de uma pesquisa qualitativa, não é possível dimensionar quantitativamente a presença dos riscos identificados nessa população. Para isso, recomenda-se que sejam realizados novos estudos com esse objetivo. É recomendado também que sejam feitas pesquisas futuras com foco no relacionamento dos idosos com os bancos, nas perspectivas das instituições financeiras, para investigar se os procedimentos aplicados, as táticas de venda e persuasão estão dentro do que é permitido pela legislação, bem como se há mecanismos administrativos que visem a disseminar boas práticas (éticas) na relação com os clientes. Além disso, é importante verificar se essas práticas são decorrentes de outros motivos dentro características de trabalho e cobranças em determinadas empresas.

Ademais, é de extrema relevância que se disseminem meios para que os idosos se alertem a respeito do oferecimento insistente de produtos bancários, com foco no crédito consignado, através de argumentos persuasivos e da pressão psicológica das instituições financeiras. É necessário também que a legislação dê amparo a essa faixa etária, criando leis que zelem a proteção do aposentado sobre esse tipo de situação e conduta.

REFERÊNCIAS

- ALCÂNTRA, W. R., ALCÂNTRA, D. P. R., SILVEIRA J. M. F. J., A Desigualdade Pode Afetar a Eficiência do Sistema Financeiro? Um Modelo de Equilíbrio em Dois Períodos com Fricções na Intermediação Financeira. **Revista Brasileira Econômica**. v. 69 n.1. Rio de Janeiro Jan./Mar. 2015
- BRASIL. Decreto Lei nº 10.820, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2003. Lex: Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências.
- BUAES, C. S., Educação Financeira com Idosos em um Contexto Popular. **Educação & Realidade**. Porto Alegre, v. 40, n. 1, p. 105-127, jan./mar. 2015.
- FACO, J. F. B., DINIZ, E. H., CSILLAG, J. M., O Processo de Difusão de Inovações em Produtos Bancários. **Revista de Ciências da Administração** v. 11, n. 25, p. 177-208, set/dez 2009
- GOUVEIA, F. H. C., AFONSO, L. E., Empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS: um estudo exploratório com a utilização de princípios de matemática actuarial. **BRAZILIAN BUSINESS REVIEW**. v.7 n. 1. Espírito Santo, Jan/Mar. 2010
- GUNTHER, H., Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: Esta É a Questão?. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Brasília v. 22, n. 2, p 201-210. Mai-Ago 2006.
- LACERDA, A. C. et al. A população brasileira e a transição demográfica. **Economia Brasileira**, São Paulo: Saraiva, 2010, v 4, cap 18, p 331-351
- MEDEIROS, A. P., OLIVEIRA G. X., BENDER, R. F., Crédito consignado: segmentos e efeitos econômicos. **RACE**, Joaçaba, v. 17, n. 2, p. 783-810, maio/ago. 2018
- MELO, A. M., LIMA, A. A. B., Concessão de crédito consignado aos aposentados do regime geral de previdência social: análise da repercussão econômica. **Arquivo Jurídico**. Teresina-PI. v. 2, n. 2, p. 103-115. jul/dez 2015
- ROSA, L. C. G., BERNARDES, L. F., FELIX, V. C., O idoso como consumidor hipervulnerável na sociedade de consumo pós-moderna. **Revista Jurídica da Presidência** v. 18 n. 116 Brasília p. 533-558. jan. 2017
- SANTOS, J. O., FAMA, R., Avaliação de estratégias para a redução do risco de inadimplência em carteiras de crédito bancário rotativo de pessoas físicas. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 17, n. 42, São Paulo p. 92-103. Dez. 2006
- SILBER, S. D. A fragilidade econômica e financeira na pandemia do Sars-Covid-19. **Estudos Avançados** v. 34, n.100, p. 107-116, set.2020
- SILVA, M. A., Os reflexos da crise econômica sobre os direitos trabalhistas no Brasil. **Revista Katálysis**. v. 22, n. 2. Florianópolis ago.2019

Apêndice A:

Roteiro da entrevista

Pedir a permissão para que a entrevista seja gravada.

- 1- Qual o seu nome, idade e estado civil?
- 2- Qual é a sua ocupação?
- 3- Entre as seguintes faixas de renda, em qual você se encaixa (um a dois salários-mínimos, três a cinco, ou acima de cinco)?
- 4- Como ficou sabendo sobre a disponibilidade do crédito consignado para você?
- 5- Qual foi o motivo para a contratação do crédito consignado?
- 6- Quais foram os motivos que te levaram a escolher o crédito consignado?
- 7- Como foi o processo de contratação?
- 8- Quais documentos pessoais foram apresentados para a contratação?
- 9- Qual tipo de assinatura foi feita?
- 10- Como foi o relacionamento com a instituição financeira antes, durante e após a contratação do crédito?
- 11- Houve alguma mudança no tratamento oferecido pela instituição financeira antes e depois da contratação?
- 12- Todos os acordos feitos entre você e a instituição financeira foram cumpridos?
- 13- A instituição financeira te informou sobre sua margem consignável?
- 14- Foram disponibilizadas opções de parcelas e preços?
- 15- Você optou por fazer o cartão de crédito consignado?
- 16- Foram oferecidos outros produtos durante a contratação do crédito?
- 17- A instituição financeira forneceu um cronograma de pagamento das parcelas?
- 18- Foi informado que é possível fazer amortização das parcelas com redução dos juros?
- 19- Já foi oferecida a renovação do crédito consignado? Caso sim, como foi oferecida?
- 20- Você se arrepende de ter contratado o crédito consignado por algum motivo?