



SUPERENDIVIDAMENTO

Desafios e caminhos possíveis

O crédito como motor da economia



Crédito consciente



Superendividamento

Inadimplência não gera bons resultados **nem para clientes nem para as empresas**

R\$ 25,5 bi

é o total de **custo de crédito** do Itaú Unibanco em 2016

Volume de crédito no mundo



EUA

177,5% do PIB



Reino Unido

163,8% do PIB



Chile

89,1% do PIB



Brasil

53,9% do PIB

Fonte: Banco Central dos países. Brasil (março de 2013). Demais (2012)

A concessão de crédito é importante para o atendimento das necessidades dos indivíduos e crescimento da economia.



Compra de um carro ou apartamento



Abertura de um negócio



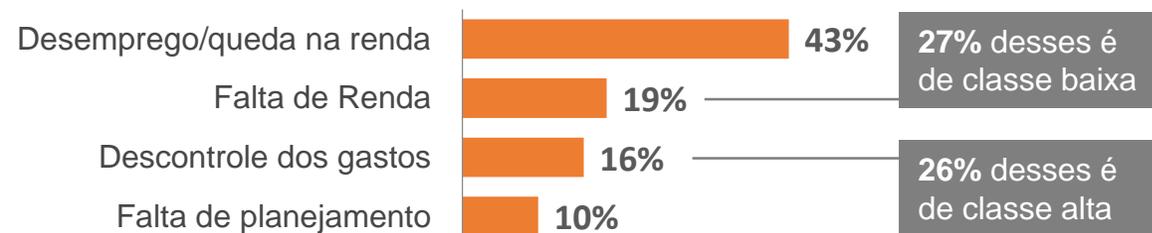
Financiamento de obras de infraestrutura e grandes projetos

Pegar dinheiro emprestado só faz sentido se for para a gente crescer

O que causa o superendividamento

- Imprevistos
- Falta de Renda
- Mau uso do dinheiro

Principais motivos que geraram atraso na dívida



Situação de trabalho



O acesso aos produtos de crédito não está restrito aos bancos, ele também ocorre diretamente na compra de bens. E muitos brasileiros acabam considerando o consumo como um fim, e não como um meio.

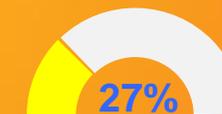
Até meados dos anos noventa, vivíamos num contexto de hiperinflação e falta tanto de conhecimento de gestão das finanças pessoais quanto de experiência.



Bancos



Comércio formal
(carnê, prestações, etc.)



Empresas
financeiras

34%

dos inadimplentes vivem fora do real padrão de sua renda

39%

dos inadimplentes fazem compras por impulso

Ter uma relação equilibrada com o dinheiro

independe de quanto se ganha

Somos influenciados por



desejos

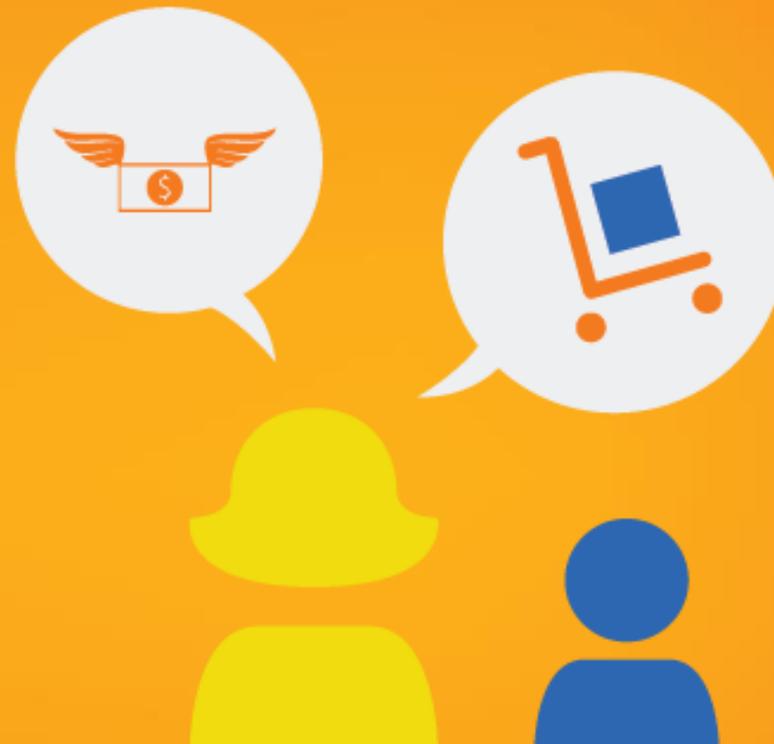
conscientes e
incoscientes



Conhecimento não garante boas escolhas

Insegurança desconfiança imediatismo

Nas escolhas com o dinheiro



Inflação alta e desvalorização do dinheiro = **Não consumir é perder e consumir é ganhar**

Confisco de poupança e diversidade de moedas = **Investir sinônimo de gastar**

Consumir

- Economizar
- Pertencer
- Ter voz
- Fazer boas escolhas
- Criar laços



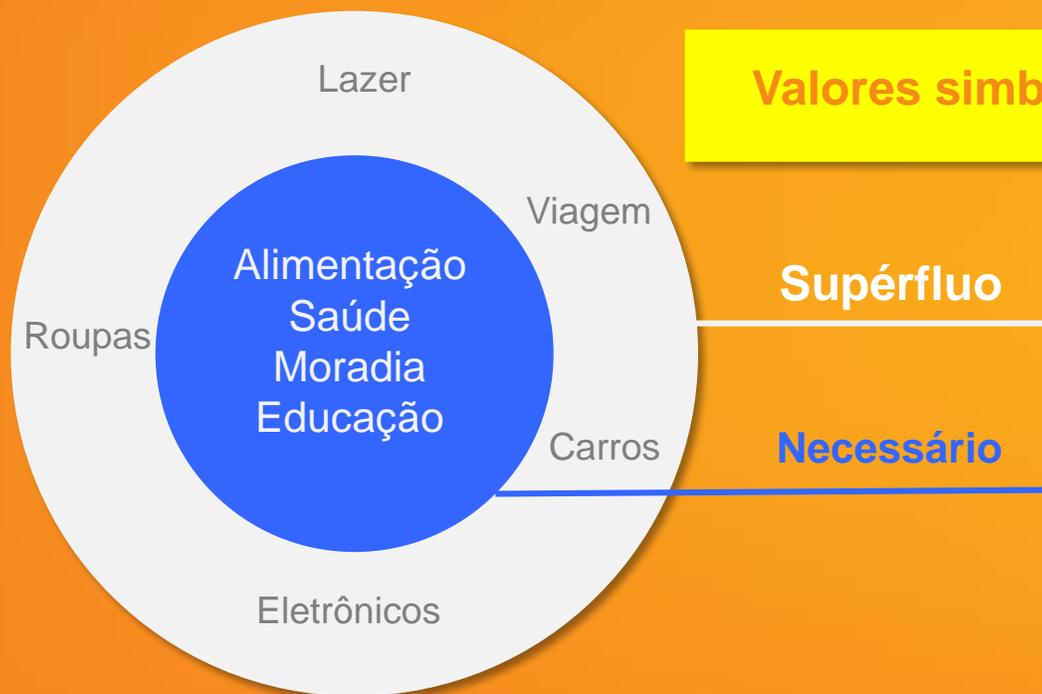
Poupar

- Assumir riscos
- Esconder
- Não comunicar
- Não participar
- Se isolar

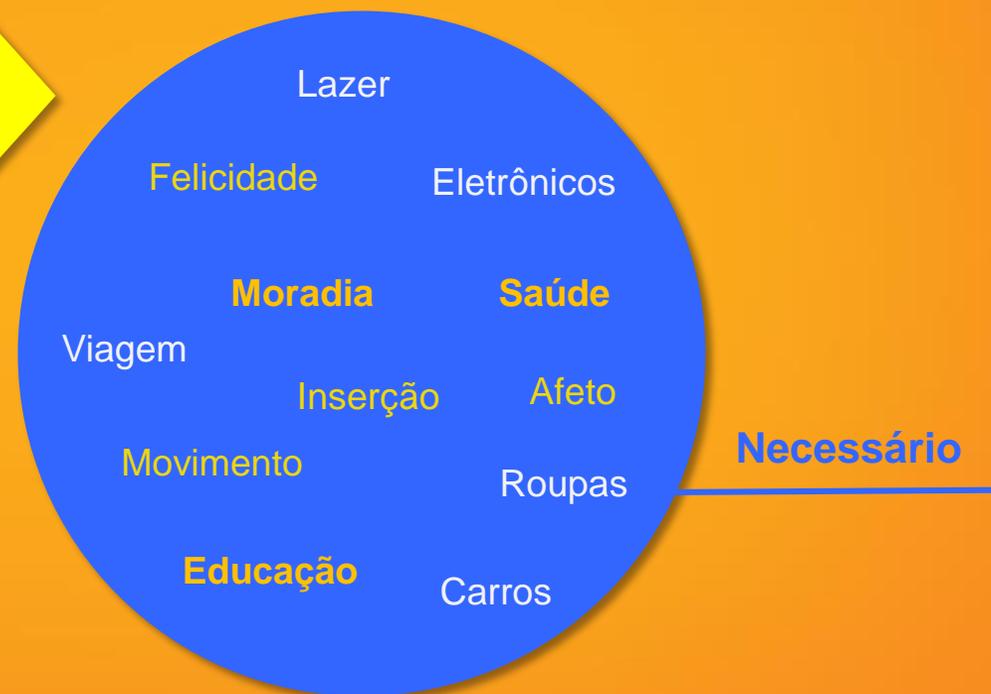
Necessário vs. Supérfluo



Critério da necessidade



Novo critério da necessidade



Mais do que a falta de

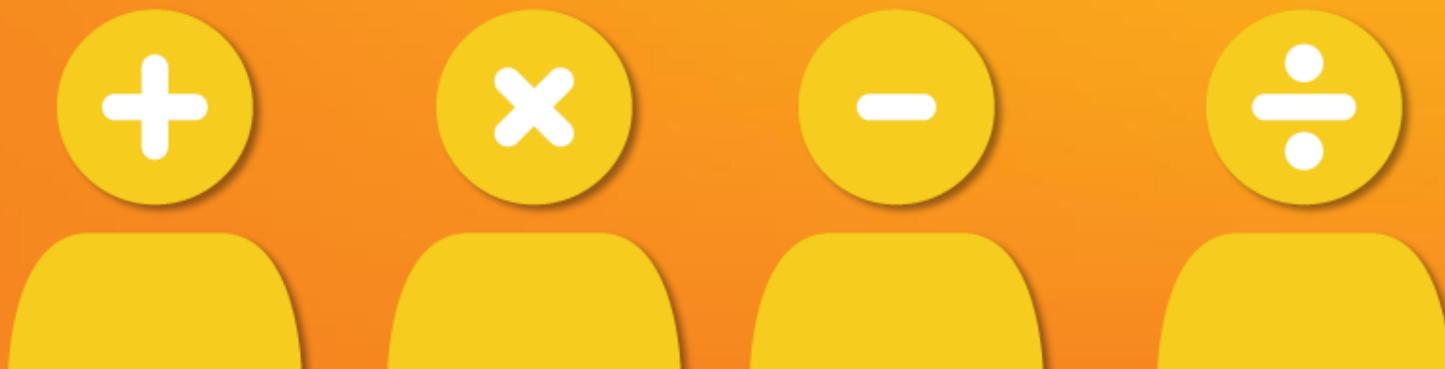
experiência e informação,

a dificuldade de se fazer

boas escolhas com o dinheiro



Está ligada ao **comportamento**





Conclusão

**Falta educação
financeira no país**

O que é educação financeira?



A combinação de:

- + competências pessoais
- + conhecimento
- + comportamento em relação ao dinheiro

Proporciona

- Maior consciência sobre as escolhas
- Melhor gestão dos recursos



Acreditamos que é necessário um **esforço multisetorial** para promovermos mudanças positivas na forma como as pessoas cuidam do seu dinheiro.

(Fonte: Case da Estratégia de Educação Financeira – Itaú 2013)

Instituições de Ensino

Podem incluir a educação financeira no ensino fundamental, médio e universitário, além de estimular a produção de estudos acadêmicos sobre o tema

As Empresas

Podem inserir o tema em suas agendas internas, já que ele influencia a produtividade e qualidade de vida de seus colaboradores

As Pessoas

Podem ter atitude mais consciente sobre as próprias escolhas



Setor Financeiro

Pode ser ainda mais transparente em produtos e serviços, prestar orientação e fazer ofertas adequadas às necessidades do cliente

O Estado

Pode evoluir em aspectos que promovam a educação financeira na sociedade e no marco regulatório

Educação financeira

Gerar contribuições relevantes para a discussão, inspirar as pessoas a fazer melhores escolhas e promover prosperidade individual e coletiva.

Impulsionar o tema na sociedade



Disponibilizar conteúdos, ferramentas e soluções que ajudem colaboradores, clientes e não clientes a fazerem melhores escolhas de acordo com os seus momentos e necessidades.

Empoderar para melhores decisões



Disponibilizar produtos, serviços, atendimentos e ofertas transparentes, que potencializem a conquista real e financeiramente saudável dos objetivos de nossos clientes.

Viabilizar uma conquista real





Impulsionar o tema na sociedade

- Entre 2013 e 2015, levamos orientação financeira ao grande público através do Merchan no Programa "Encontro com Fátima Bernardes". Em 2016, tivemos o quadro "Mitos e Verdades" no programa Calderão do Huck.
- Em 2016, lançamos a Websérie online "Vida Real", que teve mais de **42 milhões de views no mês de lançamento**.
- Programa de Voluntariado do Uso Consciente do Dinheiro. Até 2016, tivemos **1000 voluntários atuantes e 6000 pessoas impactadas**.



Empoderar para melhores decisões

- Desde 2009, Programa de Educação Financeira para os colaboradores: campanha de comunicação, com cursos presenciais e à distância e assessoria financeira.
- Programa de Educação Financeira oferecido, sem custo, para quase **800 empresas clientes** no Brasil. Mais de 23.000 clientes já foram impactados.
- Plataformas digitais: investimento, proteção, crédito consciente e uso consciente do dinheiro



Viabilizar uma conquista real

- **Avaliação de projetos** internos de criação ou revisão de produtos e serviços, sob a perspectiva de orientação financeira, transparência e satisfação de clientes.
- Orientação financeira integrada a **atuação preventiva**, com clientes propensos a inadimplência, por meio de oferta de crédito mais adequada às suas necessidades.

Outras iniciativas de prevenção ao superendividamento



Orientador de crédito

A sugestão do melhor produto é feita levando-se em consideração o valor solicitado pelo cliente e a menor taxa disponível.

Gestão ativa

- Orientação para troca de uma dívida mais cara por uma mais barata (crédito consignado, por ex.)
- Oferta do parcelamento com redução de juros de cheque especial e readequação do limite via Itaú Crédito sob Medida

Avisos ao cliente (*warnings*) nos caixas eletrônicos e internet

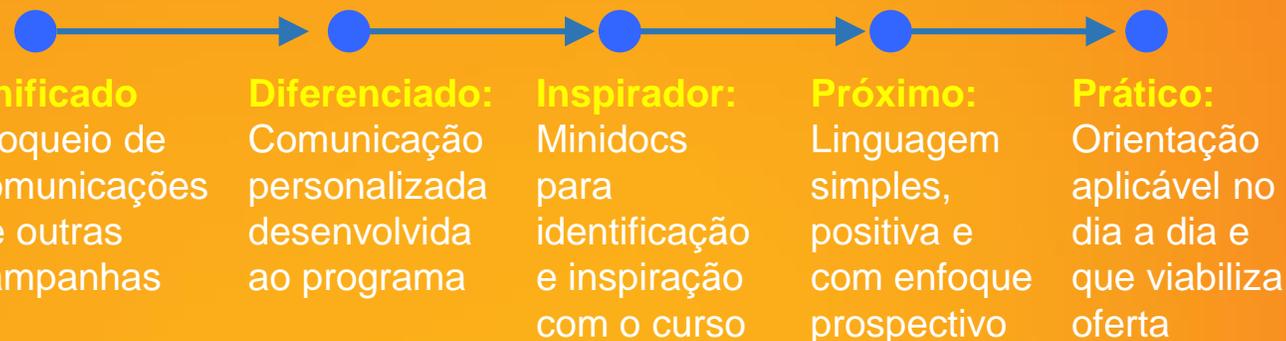
The screenshot shows a warning screen titled "Aviso de uso" (Usage Warning) with the Itaú logo. A yellow banner with a warning icon and the word "Atenção" (Attention) is at the top. The main text reads: "Nesta operação você utilizará R\$ 10,00 (*) do seu LIS e estará sujeito a encargos proporcionais aos dias de uso do limite. Caso queira evitar a cobrança sobre essa operação, regularize ainda hoje o seu saldo devedor." Below this, a smaller note states: "(*) Este valor é baseado nas informações disponíveis até esse instante, podendo ser alterado a qualquer momento." In the bottom right corner, there is a logo for "USO consciente do dinheiro" (Conscious use of money). At the bottom, the question "Você deseja fazer a operação?" (Do you want to make the operation?) is followed by two buttons: "não" (no) and "sim" (yes). Below these are three navigation icons: a back arrow labeled "voltar", a home icon labeled "início", and a close icon labeled "fim". A "30 horas" timer is visible in the bottom left corner.

Piloto 2017

Ações

- **Oferta:** taxa exclusiva e benéfica ao cliente.
- **Curso:** orientação financeira em formato prático.
- **Atendimento e Comunicação:** conversa orientada à parceria.

Relacionamento com o cliente



Objetivos

- Avaliar o impacto da orientação financeira na mudança de comportamento e qualidade de vida das pessoas
- Antecipar tendências regulatórias e contribuir para a saúde financeira da sociedade



PL 3515/2015

Projeto de alteração no Código de Defesa do Consumidor - inclui aperfeiçoamento da disciplina do crédito ao consumidor e prevenção e tratamento do superendividamento

Pontos favoráveis

- Incentivos ao diálogo para reestruturação de dívidas, inclusive com mediação do SNDC
- Criação de um processo judicial de renegociação compulsória de dívidas (na ausência de acordo), buscando equilíbrio entre a necessidade de se manter o regular ciclo do crédito e a necessidade do devedor de reestruturar sua dívida e consumo.

Desafios

- Definição do conceito de “mínimo existencial” para caracterização do consumidor superendividado
- Efeitos entre o pedido de renegociação e a audiência de conciliação
- Obrigatoriedade de avaliação da capacidade financeira do consumidor - prática já inerente à boa gestão do crédito, mas com efeitos incertos quando trazida como obrigação legal. Desafio é não gerar distorções.

Superendividamento Arts. 104-A e 104-B

Processo judicial de renegociação de dívida. Na ausência de conciliação, é facultado ao Juiz o estabelecimento de um plano de renegociação compulsório.

Vantagens

- Até 5 anos para quitar, com possibilidade de carência de 180 dias
- Juiz pode reduzir ou excluir juros, se necessário
- Plano pode abranger todas as dívidas quirografárias de consumo
- Incentivo à reeducação financeira:
 - Consumidor não pode agravar sua situação durante o plano
 - Novo plano somente pode ser feito 2 anos após pagamento do último.

FEBRABAN – Autorregulação Bancária (SARB 018/2017)

Normativo de Tratamento e Negociação de Dívidas



Premissas

Princípios da boa fé, transparência, livre negociação, sustentabilidade do acordo e orientação financeira.

Objetivo

Acordo entre banco e consumidor para pagamento de suas dívidas dentro de suas capacidades financeiras.

Inovação

Identificar quando um consumidor adimplente, que paga regularmente suas dívidas, começa a apresentar sinais de que pode vir a inadimplir

Deveres dos bancos

- Adoção de medidas ativas para tratamento dos consumidores endividados
- Reconhecimento de situações especiais
- Ações voltadas a orientação e educação financeira.



**Ser líder em performance
sustentável e satisfação
de clientes**