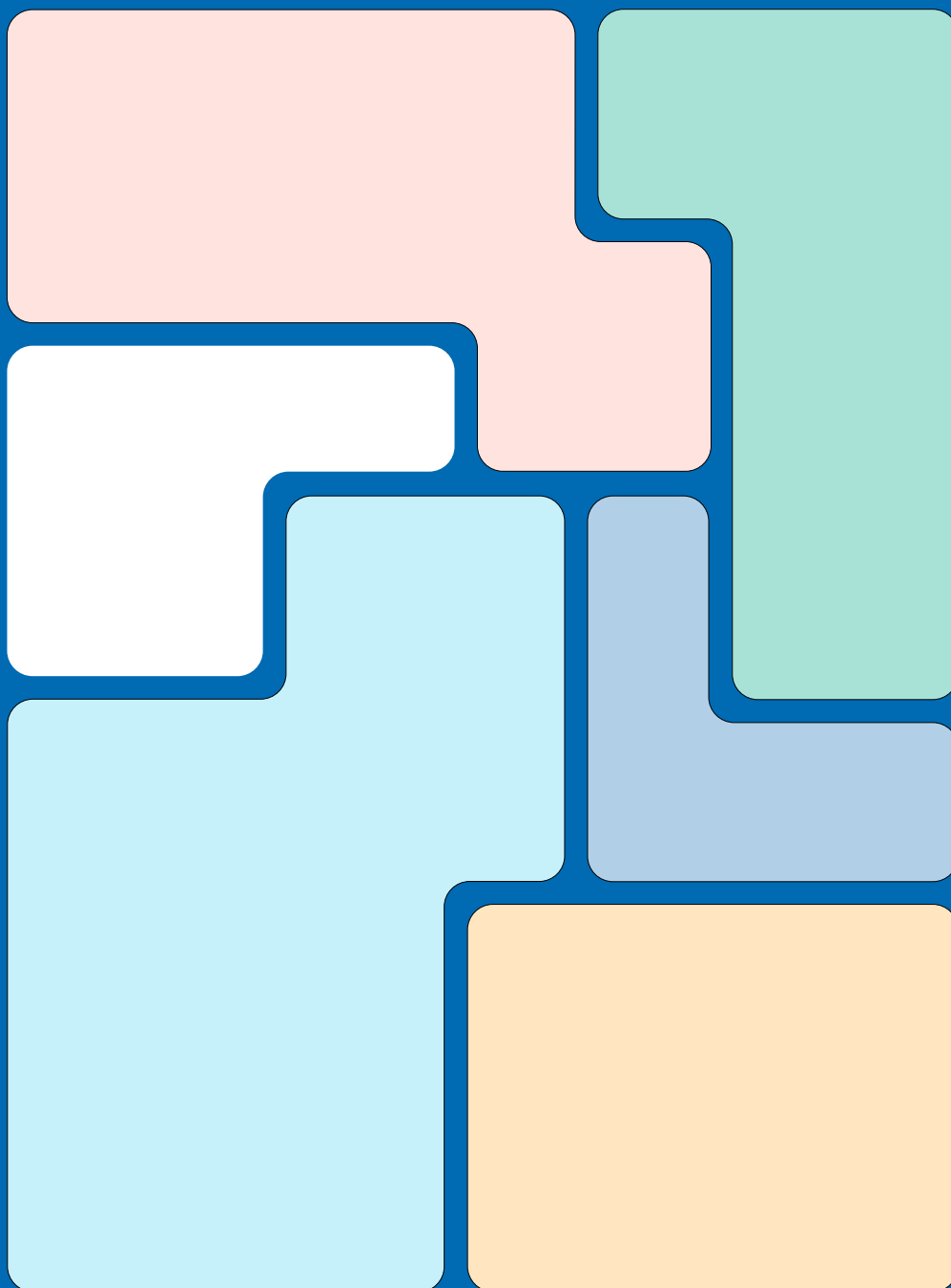
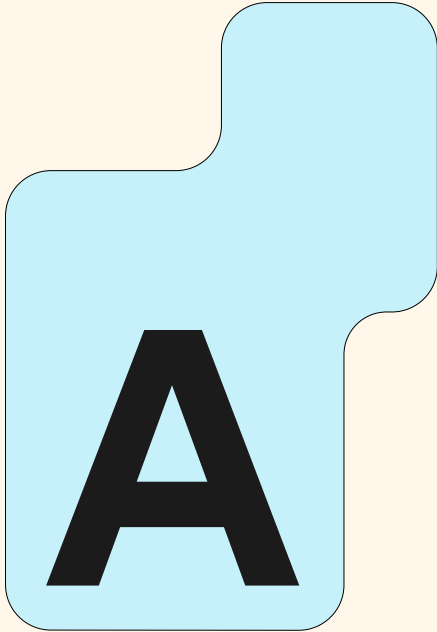


# Panorama da Portabilidade



uma visão sobre modelos  
atuais, impactos e potenciais  
aprimoramentos

Zetta



As instituições financeiras têm função fundamental em uma economia de mercado, transferindo recursos das famílias e empresas que poupam parte de suas rendas, para os agentes tomadores de empréstimos que necessitam desses recursos.

Através das instituições financeiras, as empresas são capazes de investir em tecnologia, infraestrutura, máquinas e equipamentos e as famílias podem comprar bens duráveis a prazo e suavizar o consumo na presença de diversos choques adversos.

No processo de intermediação financeira, essas instituições “criam” diversos “produtos”. As instituições financeiras transformam um conjunto de pequenos depósitos em um grande empréstimo; convertem depósitos que podem ser sacados a curto prazo em empréstimos que serão pagos apenas no longo prazo; e partilham o risco de inadimplência de vários empréstimos.

Sem essas transformações de tamanho e maturidade dos depósitos, além da partilha de riscos, seria praticamente impossível o financiamento de uma casa, de bens duráveis ou de grandes projetos de longo prazo que têm retornos incertos. Conseqüentemente, o desempenho eficiente das instituições financeiras é essencial para o desenvolvimento econômico de um país e para o bem-estar de sua população, como mostram diversos estudos acadêmicos.

Como em qualquer negócio, as instituições financeiras cobram um preço por seus serviços, que se reflete no spread bancário, que é a diferença entre as taxas de juros de empréstimos e de depósitos. Um fator natural para explicar o elevado spread bancário no Brasil, quando comparado com outros países, é a precária proteção jurídica, que faz as instituições financeiras racionarem o crédito e cobrarem um preço pela baixa taxa de recuperação de créditos inadimplidos.

Um outro determinante para explicar os elevados spreads no país corresponde à concentração bancária, que limita a concorrência entre os bancos e instituições financeiras para diversos produtos. Apesar da visível melhora recente com a entrada de novas instituições, novos modelos de negócios e a introdução de iniciativas como o Pix e o Open Finance, além de outras medidas, a concentração bancária ainda se encontra em um patamar elevado no Brasil quando comparada a padrões internacionais.

## **Apresentação**

Há claramente espaço para a melhora na regulação bancária com o objetivo de elevar a competição e possibilitar a entrada de novas entidades. O aperfeiçoamento do sistema de portabilidade de diversos serviços financeiros é essencial para permitir uma maior atuação de novos agentes no mercado, aumentar a competição no setor e permitir a independência dos clientes (pessoa física e jurídica), que podem buscar as entidades de forma a preencher melhor suas necessidades e preferências.

É com extrema satisfação, portanto, que apresento este novo estudo da Zetta, que faz uma análise da portabilidade de diversos serviços financeiros bancários no Brasil. O documento faz uso de uma pesquisa direta, implementada pela Datafolha, que busca entender as barreiras existentes, regulatórias ou não, que restringem a portabilidade de vários produtos entre as instituições que atuam no sistema financeiro e/ou de pagamentos bancários no país. O estudo mostra a falta de informação das pessoas e apresenta propostas e iniciativas concretas, como a redução dos custos de transação através de plataformas digitais para facilitar a portabilidade e a expansão da portabilidade de crédito para outras modalidades, como o cartão de crédito e empréstimos para pessoas jurídicas. As medidas propostas têm forte respaldo da teoria econômica e de vários estudos empíricos e deveriam ser estudadas com atenção e implementadas pelos legisladores e gestores públicos com o objetivo de reduzir as taxas de juros de mercado praticadas no país.

## **Tiago Cavalcanti**

Graduado em economia pela UFPE e PhD em economia pela Universidade de Illinois nos Estados Unidos. É professor da Faculdade de Economia da Universidade de Cambridge desde 2007. É também Fellow do Trinity College de Cambridge, Research Fellow do Centre for Economic Policy Research e Professor Titular de Economia na Fundação Getúlio Vargas de São Paulo.

# Sumário

1.Contexto

**11**

2.  
Visão  
Geral

**19**

3.  
Portabilidade  
Salarial

**22**

4.Portabilidade  
de crédito

**57**

**81**

5.Portabilidade  
de Benefícios  
de Alimentação  
e Refeição

6.Portabilidade  
de Custódia de  
Investimentos

**88**

7.Conclusão

**95**

# Sumário Executivo

O instrumento de portabilidade foi criado com o objetivo de dar mais liberdade ao consumidor na escolha da instituição com a qual ele quer contratar determinado serviço ou produto, de modo a estimular a competição e viabilizar a oferta de serviços mais acessíveis. No sistema financeiro, as portabilidades de salário e de crédito são instrumentos importantes, regulamentados pelo Banco Central a fim de colocar o cliente no controle de seu salário, além de facilitar a negociação de condições mais favoráveis, seja em relação à conta utilizada ou a uma operação de crédito.

Em que pese a relevância para a sociedade e os benefícios atrelados à portabilidade, que incluem a redução da taxa de juros, este instrumento ainda está longe de ser explorado em todo o seu potencial. Nesse sentido, o estudo traz dados importantes sobre a percepção da sociedade brasileira acerca da portabilidade, com especial foco nas portabilidades de crédito e de salário. De acordo com a pesquisa Datafolha, por exemplo, cerca de **50% dos bancarizados entendem que o processo de portabilidade é muito complicado ou que os bancos dificultam o processo.**

Os dados mostram que apenas 16% da população bancarizada entrevistada já tentou fazer portabilidade de crédito (6%) ou de salário (10%).

Burocracia, problemas relacionados à documentação exigida e à demora para aprovação foram as principais dificuldades apontadas entre aqueles que não conseguiram finalizar o processo. Ainda, **70% dos entrevistados responderam que com certeza fariam portabilidade se o processo fosse tão simples quanto fazer um Pix.**

Em relação à portabilidade de salário, o estudo mostra que 44% dos bancarizados nunca ouviram falar sobre o tema. Dentre os que já ouviram, 40% afirmam não saber como solicitar a portabilidade. Apenas 2% responderam que atualmente é possível solicitar a portabilidade de salário no App ou plataforma da instituição onde quer receber o salário, de forma mais rápida e prática.

Além da falta de conhecimento e do processo extremamente burocrático inerente à portabilidade, outro problema latente consiste na baixa taxa de aprovação dos pedidos. Em análise aos dados de 2019 a 2022, verifica-se que **a cada 10 pedidos de portabilidade de salário, 5 foram recusados.**

Embora o número de solicitações tenha aumentado nesse período, a taxa de aprovação é baixa e se mantém próxima de 50%, com uma leve tendência de queda.

De modo geral, a maior parte dos bancarizados já ouviu falar sobre a portabilidade de salário (56%). No entanto, o nível de conhecimento varia bastante de acordo com a renda. Nas classes D/E, por exemplo, apenas 34% já ouviram falar sobre este instrumento, enquanto nas classes A/B o número sobe para 71%.

## A portabilidade de crédito, por sua vez, é desconhecida por seis em cada dez bancarizados (60%).

Nas classes D/E apenas 34% já ouviram falar sobre o tema, enquanto nas classes A/B o número sobe para 48%.

Os dados abordados no estudo também destacam a evolução das instituições de pagamento que, em abril de 2019, eram destino de 9% das solicitações de portabilidade de salário e, apenas 3 anos depois, aumentaram esse número em cinco vezes e atingiram o patamar de 45% em abril de 2022.



Com base nos dados detalhados ao longo do estudo, fica nítido que o sistema de portabilidade é extremamente burocrático e não acompanhou a surpreendente evolução do Sistema Financeiro Nacional ao longo dos últimos 10 anos, período no qual surgiram iniciativas regulatórias e soluções absolutamente inovadoras, tais como o Pix e o Open Finance. Nesse sentido, a **Zetta** defende a urgente reformulação do sistema de portabilidade, com foco em processos mais modernos, simples e acessíveis, e apresenta propostas objetivas de aprimoramento.

Essa revisão está alinhada não só aos interesses do consumidor, na constante busca por autonomia e simplicidade, mas condiz também com os objetivos do Banco Central do Brasil, que colocou temas como inovação, competição e inclusão financeira em sua agenda prioritária e tem sido mundialmente premiado por uma atuação bem sucedida.

## 1

## Contexto

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) avançou de forma relevante ao longo dos últimos 10 anos, tornando-se mais dinâmico e competitivo. Nesse período, o índice de concentração bancária medido pelo Banco Central caiu 10 pontos percentuais, chegando aos atuais 71%. Isso significa que há mais empresas competindo entre si para oferecer serviços financeiros. Apesar da notória evolução, este índice ainda se encontra em um patamar elevado e existe espaço para avanços importantes no sistema financeiro como um todo.

Na última década, o SFN passou por diversos aprimoramentos voltados a gerar mais inovação e competitividade no setor e, como consequência, ganhos para o consumidor. Entre as principais evoluções, é possível destacar a regulamentação de novas entidades e modelos de negócio, tais como as diferentes modalidades de instituições de pagamento e as fintechs de crédito (Sociedades de Crédito Direto e Sociedades de Empréstimo entre Pessoas), além do surgimento de iniciativas regulatórias extremamente relevantes como o Pix, o Open Finance, o Real Digital (CBDC) e o ambiente de Sandbox Regulatório<sup>1</sup>.

Nesse contexto de evolução, é importante propiciar os mecanismos adequados para que os novos agentes e modelos de negócio ingressem no mercado em condições de equidade em relação às demais instituições já existentes, sem barreiras de entrada que possam inviabilizar tal movimento de inovação e competição. Nesse sentido, a implementação de um sistema de portabilidade mais eficiente é extremamente relevante para permitir a penetração dos novos agentes nos mais diversos produtos financeiros, além de consolidar a autonomia do cliente no SFN.

A título exemplificativo, é possível mencionar a regulamentação do direito à portabilidade de crédito, que viabilizou a migração de operações de crédito de uma instituição financeira para a outra, conforme será detalhado neste estudo. Para além da portabilidade de crédito, a regulamentação atual garante aos clientes o direito à portabilidade de salário, de cadastro, de custódia de investimentos, de plano de previdência privada e de benefícios de alimentação e refeição.

**1** O Sandbox Regulatório é um ambiente em que entidades são autorizadas pelo Banco Central do Brasil para testar, por período determinado, projeto inovador na área financeira ou de pagamento, observando regras específicas que amparam a execução controlada de suas atividades. O projeto busca estimular a inovação e diferentes modelos de negócio, além de promover a competitividade no setor.

Embora cada tipo de portabilidade tenha características e benefícios específicos, destinados a diferentes públicos e soluções, em geral, a portabilidade tem como objetivo dar mais liberdade para o consumidor escolher a instituição com a qual prefere manter relacionamento ou contratar determinado serviço, de modo a reduzir custos para o cliente final e estimular a competição entre as instituições. Nesse cenário, a ideia é garantir ao cliente as condições necessárias para a escolha da instituição que acredita ser mais vantajosa.

Esse estudo tem como objetivo, portanto, apresentar um panorama acerca dos modelos de portabilidade no Brasil. A ideia é fazer um breve diagnóstico dos principais fluxos de portabilidade existentes, de modo a entender o nível de eficiência e utilização de tais modelos por parte do consumidor, além de identificar eventuais aprimoramentos necessários diante de um sistema financeiro que se modernizou ao longo dos últimos anos.

## 1.1

## Metodologia Datafolha

**P**ara fins de elaboração deste estudo, solicitamos ao Datafolha uma pesquisa de opinião focada em portabilidade, a fim de entender o nível de conhecimento da população brasileira sobre o tema. O estudo nos ajuda a compreender a familiaridade que o brasileiro possui com os principais instrumentos de portabilidade, bem como a satisfação e o nível de relevância que os diferentes grupos da sociedade atribuem a tal solução.

As informações relacionadas à metodologia utilizada na pesquisa estão descritas abaixo, ao passo que as principais conclusões e resultados obtidos serão abordados de forma detalhada ao longo do estudo.

## Objetivo

Realizar uma pesquisa de opinião junto à população brasileira de modo a explorar o tema portabilidade.

## Técnica

Pesquisa quantitativa, realizada por meio de entrevistas pessoais e individuais. Os entrevistados foram abordados em pontos de fluxo populacional, distribuídos geograficamente nas cinco regiões brasileiras. A data de campo aconteceu dos dias 8 a 18 de novembro de 2022.

## Público

A pesquisa foi realizada com a população brasileira bancarizada, com mais de 16 anos. Foram considerados bancarizados os entrevistados que possuem pelo menos um serviço financeiro: conta corrente em banco tradicional ou digital, conta poupança em banco tradicional ou digital, conta-salário em banco tradicional ou digital, empréstimo, cheque especial, financiamento imobiliário ou de veículo (carro, moto, etc.).

## Amostra

Foram realizadas 1621 entrevistas. Considerando o perfil do público entrevistado, este total representa 79% do total da população brasileira. A margem de erro para o total da amostra é de 2 pontos percentuais (p.p.), para mais ou para menos, nível de confiança de 95%.

## Perfil da amostra

O perfil dos bancarizados é similar ao da população adulta, porém um pouco mais qualificado em termos econômicos e educacionais. Há ligeiro predomínio masculino entre bancarizados, ao contrário do que ocorre na população.

A maior parte tem ensino médio de escolaridade e pertence à classe C, tanto na população quanto entre os bancarizados. A distribuição dos bancarizados também é similar à da população adulta brasileira, com maior presença de moradores da região Sudeste e interior.

## Serviços Financeiros

Em relação aos serviços financeiros, a conta corrente (70%) e a poupança (70%) são os produtos mais presentes entre a população bancarizada. Conta-salário é menos comum, correspondendo a 44%. Empréstimos (25%), cheque especial (13%) e financiamento (11%) são os serviços menos utilizados entre as pessoas entrevistadas.

Em relação à classificação econômica, empréstimos (36%) são mais citados por pessoas de classes A/B, enquanto financiamentos (15%) são mais presentes para pessoas de classes D/E.

FIG  
1

## Pesquisa Datafolha

Perfil da Amostra

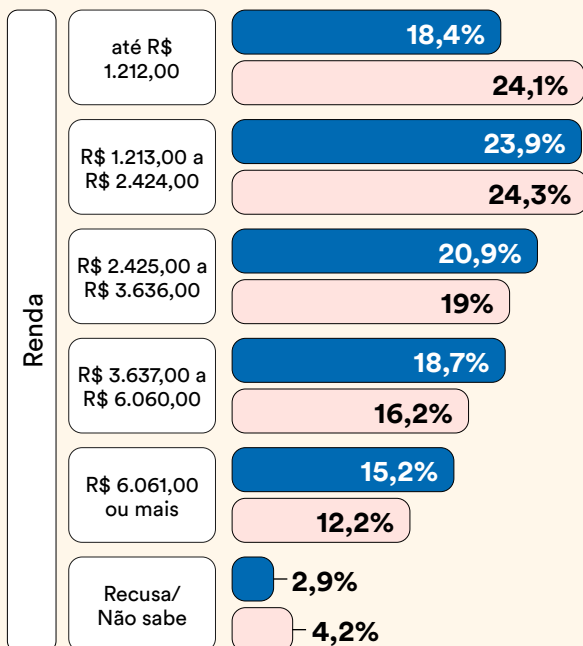
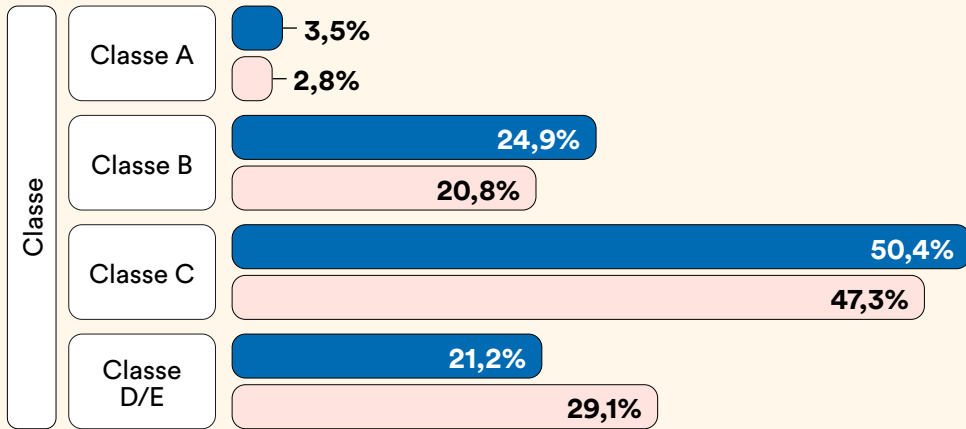
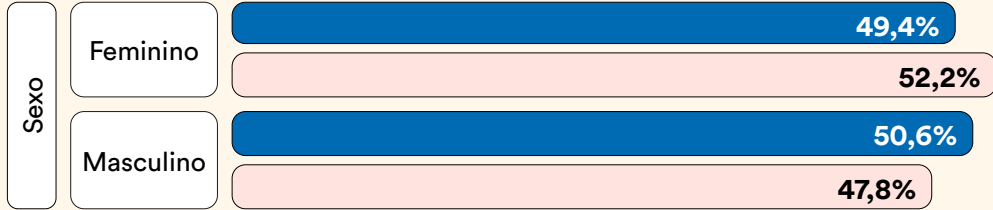
 Bancarizados     População


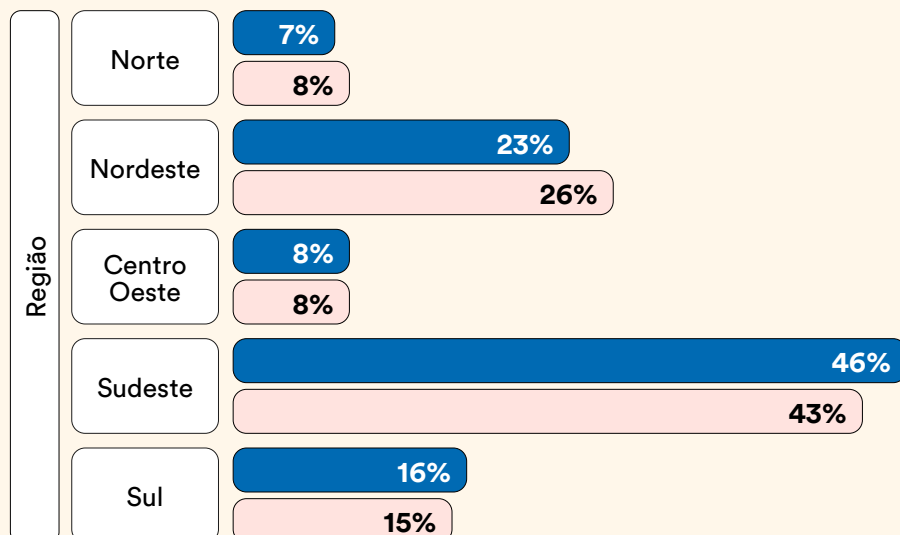
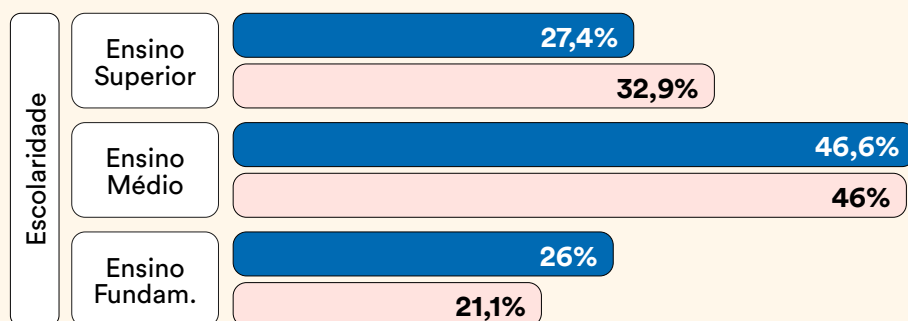
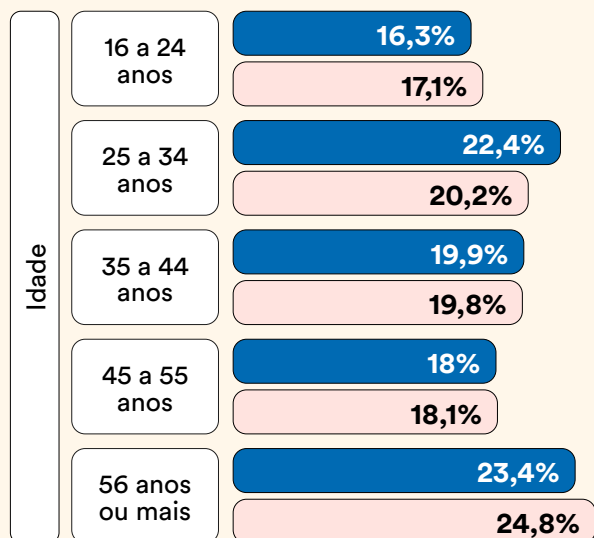


FIG  
1

# Pesquisa Datafolha

## Perfil da Amostra

Bancarizados  População



## 2

## Visão Geral sobre Portabilidade segundo Datafolha

Os dados mostram que apenas 16% da população bancarizada entrevistada já tentou fazer portabilidade de crédito (6%) ou de salário (10%). Burocracia, problemas relacionados à documentação exigida e à demora para aprovação<sup>2</sup> foram as principais dificuldades apontadas entre aqueles que não conseguiram finalizar o processo.

**2** Dificuldade para fornecer os dados pessoais ou da instituição empregadora, inconsistência no CNPJ e em outros dados indicados pelo cliente, assim como falta de paciência para aguardar a finalização do processo foram alguns dos motivos indicados como resposta.

O Datafolha também perguntou a opinião das pessoas sobre portabilidade e o resultado segue detalhado na **Figura 2**. De modo geral, a portabilidade é vista como uma funcionalidade positiva e que facilita as negociações com as instituições. No entanto, boa parte acredita que o processo é complicado e/ou que pode ser dificultado pelos bancos.

**Ainda, 70% dos entrevistados responderam que com certeza fariam portabilidade se o processo fosse tão simples quanto fazer um Pix.**

Na mesma linha, 69% do grupo de entrevistados entende ser mais fácil negociar taxas de juros com o banco atual do que fazer a portabilidade, o que demonstra o resultado prático das dificuldades atreladas aos processos de portabilidade vigentes.

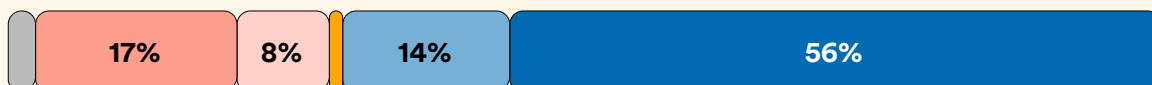
FIG  
2

# Pesquisa Datafolha

## Opinião sobre portabilidade

- Não sabe   
  Discorda totalmente   
  Discorda em parte  
 Nem concorda, nem discorda   
  Concorda em parte   
  Concorda totalmente

Se para fazer a portabilidade fosse tão fácil quanto fazer um Pix, com certeza você faria



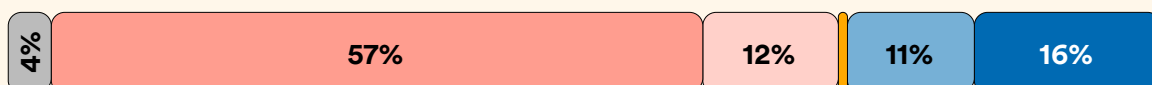
Os bancos dificultam o processo para fazer portabilidade de salário ou crédito para outra instituição



Fazer portabilidade de salário ou crédito é muito complicado



Os bancos podem impedir o cliente de fazer a portabilidade de salário ou crédito para outra instituição



Os empresários e chefes não vão deixar o funcionário receber o salário em outra instituição



É mais fácil negociar taxas de juros com o banco que já está trabalhando do que fazer a portabilidade



## 3

## Portabilidade Salarial

O Banco Central regulamentou a portabilidade de salário em 2006, no intuito de permitir que todo cidadão com vínculo empregatício pudesse escolher a instituição em que deseja receber o seu salário, independentemente do banco com a qual a empresa empregadora mantém contrato de folha de pagamento. Nesse contexto, uma vez escolhida uma nova instituição pelo cliente, caberia à instituição de origem<sup>3</sup> realizar o redirecionamento do salário de forma gratuita.

**3** banco em que o cliente possui a conta-salário

A portabilidade de salário funciona, portanto, como uma transferência gratuita da remuneração do empregado entre a instituição na qual ele possui a conta-salário e a instituição escolhida por ele para a destinação dos recursos. As pessoas que optarem por esse serviço e concluírem o processo de portabilidade com sucesso não precisam solicitar a transferência gratuita mensalmente, pois ela ocorrerá de forma automática e programada nos meses seguintes.

À época em que foi regulamentado, o processo exigia que o trabalhador fosse à agência física da instituição em que recebia o salário para fazer o pedido, além de contemplar apenas instituições financeiras, não sendo possível a execução de portabilidade para instituições de pagamento, por exemplo. A burocracia envolvida no processo acabou limitando o potencial da solução e a portabilidade de salário no Brasil não decolou.

Em 2018, a fim de simplificar o sistema de portabilidade salarial até então vigente, o Banco Central efetivou mudanças regulatórias importantes<sup>4</sup>. Nessa ocasião, as contas de pagamento passaram a ser aceitas para fins da portabilidade. Além disso, a regulamentação passou a permitir a solicitação da portabilidade de forma digital e diretamente junto à nova instituição escolhida pelo cliente, ampliando os meios e canais disponíveis para o pedido de portabilidade.

Apesar das acertadas mudanças feitas pelo regulador, aspectos práticos e operacionais ainda representam enorme barreira no processo de portabilidade salarial, dificultando a plena e rápida execução da vontade dos clientes no que diz respeito ao controle de seu salário. O que na teoria deveria ser simples e intuitivo, na prática se mostra um processo burocrático e pouco didático para o cidadão.

Nesse sentido, detalharemos adiante o processo de portabilidade salarial vigente e as respectivas oportunidades de melhoria mapeadas pela **Zetta**, além de apresentar dados relacionados à taxa de efetivação dos pedidos realizados nos últimos anos e à relevância desta solução para fins de estímulo à competição no sistema financeiro.

<sup>4</sup> A portabilidade de salário é regulamentada pela Resolução CMN nº 5.055, de 15 de dezembro de 2022 e pela Resolução BCB nº 284, de 4 de janeiro de 2023

**3.1****Funcionamento****Operacionalização e  
Experiência do Cliente**

A portabilidade salarial se aplica somente aos colaboradores detentores de conta-salário<sup>5</sup>. Essa modalidade de conta pode ser utilizada também para o recebimento de proventos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares, mas ficam vedados depósitos de quaisquer outras fontes. Isso significa que os valores mantidos nesta conta não podem ser utilizados, por exemplo, para o pagamento de contas em geral.

Para solicitar a portabilidade, o cliente pode entrar em contato com a instituição na qual mantém a conta-salário ou com a instituição em que deseja passar a receber os recursos. O contato pode ser feito presencialmente, em alguma agência bancária, ou pelos meios digitais disponibilizados por tais instituições.

**5** Conta aberta a pedido da instituição empregadora, mediante autorização do funcionário, para fins de pagamento de salário.



Ao solicitar a portabilidade na instituição destino, ou seja, aquela para a qual o salário será transferido, o cliente precisa preencher as seguintes informações: (i) CNPJ do empregador, (ii) razão social do empregador e (iii) instituição na qual é mantida a conta-salário. No sistema de portabilidade atual, não é possível concluir o pedido da portabilidade sem o prévio preenchimento de tais informações, sendo que o preenchimento incorreto também resulta na reprovação do pedido. Após a solicitação, o banco detentor da conta-salário tem um prazo de até 10 (dez) dias úteis para aprovar ou reprovar a portabilidade de salário.

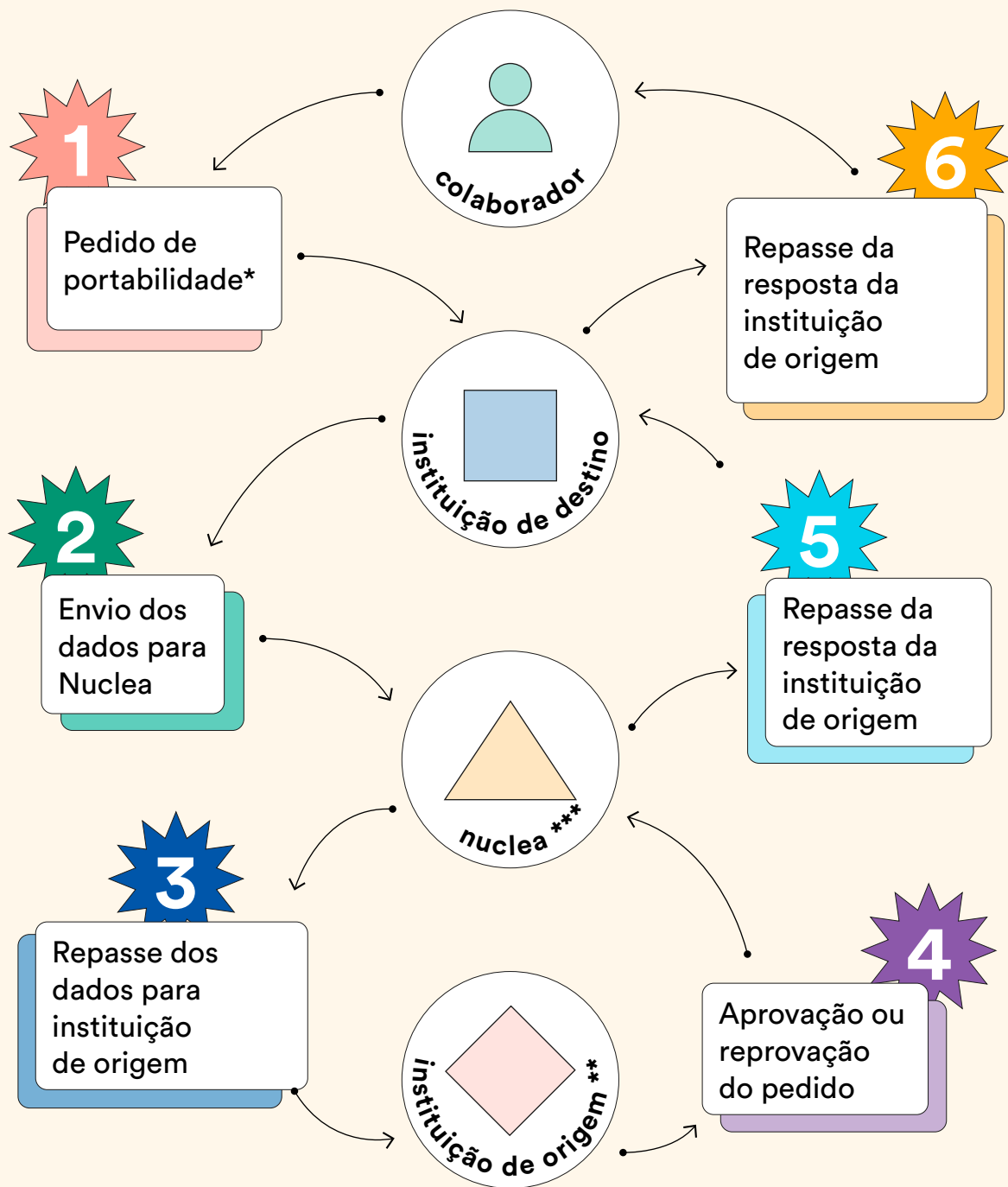
Do ponto de vista técnico, vale destacar que a portabilidade é operacionalizada e viabilizada por meio da Nuclea<sup>6</sup>, que atua como intermediária no contato e troca de informações entre a instituição de origem e a instituição destino. Após a solicitação do cliente, portanto, a interação entre as instituições ocorre por meio da Plataforma Centralizadora de Portabilidade de Salário, mantida pela Nuclea.

○ **Fluxograma 1** ilustra as etapas do processo de portabilidade e os agentes envolvidos:

**6** Antiga associação denominada Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), que foi transformada em sociedade anônima e atua como provedora de infraestrutura e de pagamentos. Atualmente, a execução dos processos de portabilidade salarial e de crédito depende dos serviços prestados pela [Nuclea](#)

FLUX.  
1

## Como funciona o processo de portabilidade



\* Para concluir o pedido, o cliente precisa estar munido das seguintes informações:

(i) CNPJ do empregador; (ii) razão social do empregador; (iii) indicação da instituição folha.

Alternativamente, o pedido pode ser realizado direto na instituição de origem

\*\* Instituição na qual o cliente mantém a conta-salário

\*\*\* Empresa que operacionaliza a troca de informações entre as instituições de destino e origem

A depender da data em que o colaborador fez o pedido e que este foi aprovado pela instituição de origem, é possível que a portabilidade seja efetivada somente no mês subsequente ao da aprovação.

Uma vez contratada e efetivada, a transferência do salário para a nova conta ocorre no mesmo dia em que o pagamento é realizado pelo empregador, desde que este seja feito até às 12h. Após esse horário, pode ser que a transferência do salário ocorra apenas no dia seguinte. Vale lembrar que, pela legislação, o sábado é considerado dia útil para fins de contagem para pagamento do salário. Portanto, a portabilidade de salário cai no sábado também. Outro fator importante é que a instituição de origem não pode descontar valores no momento da transferência do salário, a não ser que o cliente autorize<sup>7</sup>.

**7** A possibilidade de autorização de descontos no salário previamente à transferência, em alguns casos, pode gerar dúvidas no cliente quanto ao fato do valor não ter sido integralmente transferido. Isso porque, muitas vezes a autorização se dá no contexto da prestação de um serviço ou da contratação de um empréstimo, por exemplo, em que a lógica do desconto não fica explícita.

## 3.2

## Diagnóstico com dados públicos

### Número de pedidos e aprovação histórica

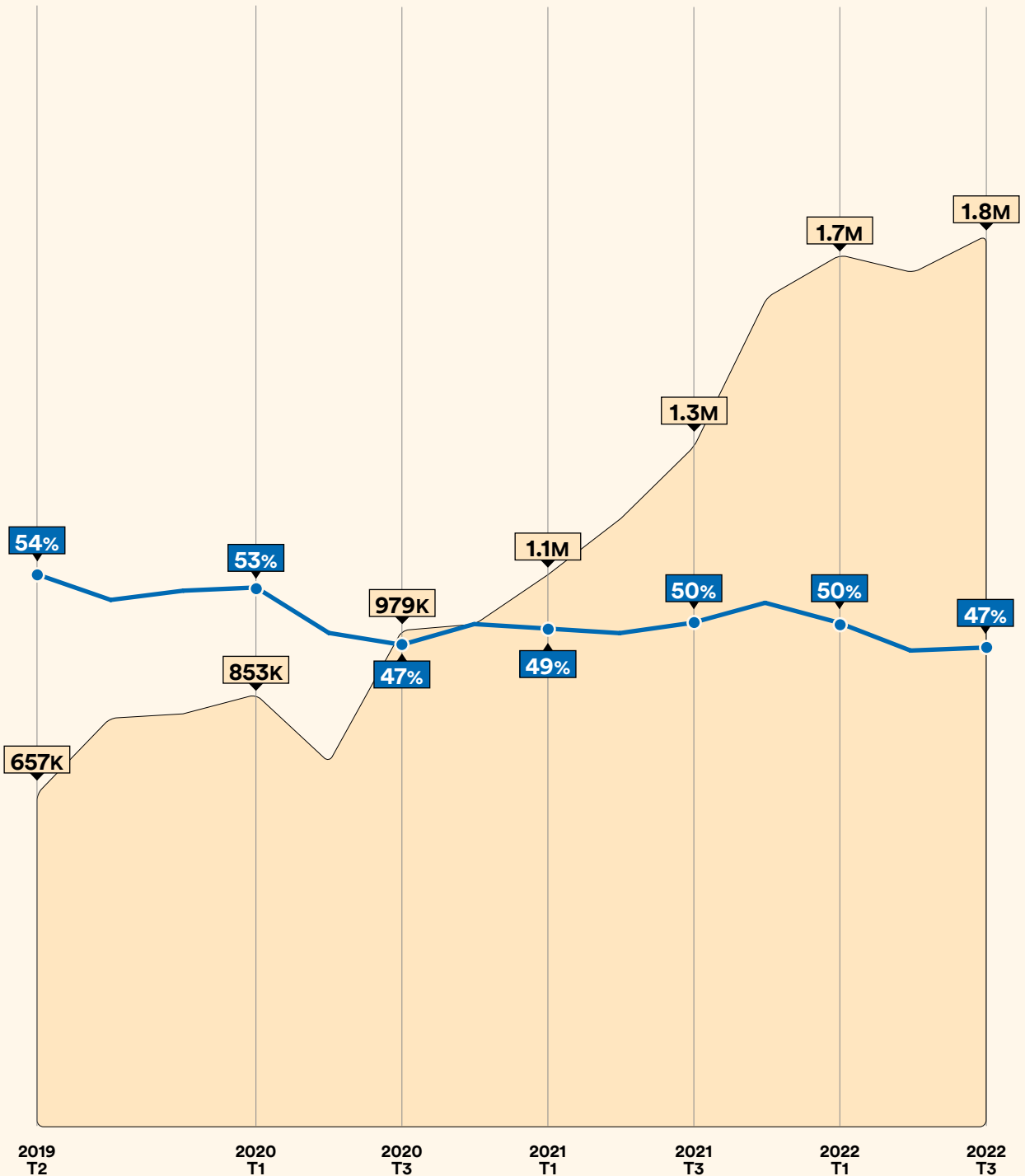
A Nuclea disponibiliza de forma pública informações sobre pedidos de portabilidade de salário desde abril 2019, por meio do Sistema Gerenciador de Séries Temporais (SGS) do Banco Central. Desde 2019, a média mensal de pedidos tem aumentado, sendo aproximadamente 250 mil em 2019, 300 mil em 2020, 430 mil em 2021 e 570 mil em 2022. Apesar do número crescente de solicitações de portabilidade, desde o início a taxa de aprovação se mantém próxima de 50%, com uma leve tendência de queda como mostra a **Figura 3**. Ou seja, mais de 50% dos pedidos de portabilidade salarial vem sendo recusados ultimamente.

FIG  
3

## Portabilidade de Salário

Overview dos pedidos realizados

- Taxa de Aprovação (Aprovados + Aceite compulsório)
- Total de pedidos



## Destino da portabilidade salarial

Desde 2019, conforme mostra a **Figura 4**, a quantidade de pedidos de portabilidade de salário para instituições de pagamento tem crescido ano após ano, o que demonstra a importante atuação de instituições de menor porte no sistema financeiro e o real interesse dos clientes em direcionar seus recursos para instituições não incumbentes.

Em abril de 2019, as instituições de pagamento eram destino de 9% das solicitações de portabilidade de salário e, apenas 3 anos depois, aumentaram esse número em cinco vezes e atingiram o patamar de 45% em abril de 2022.

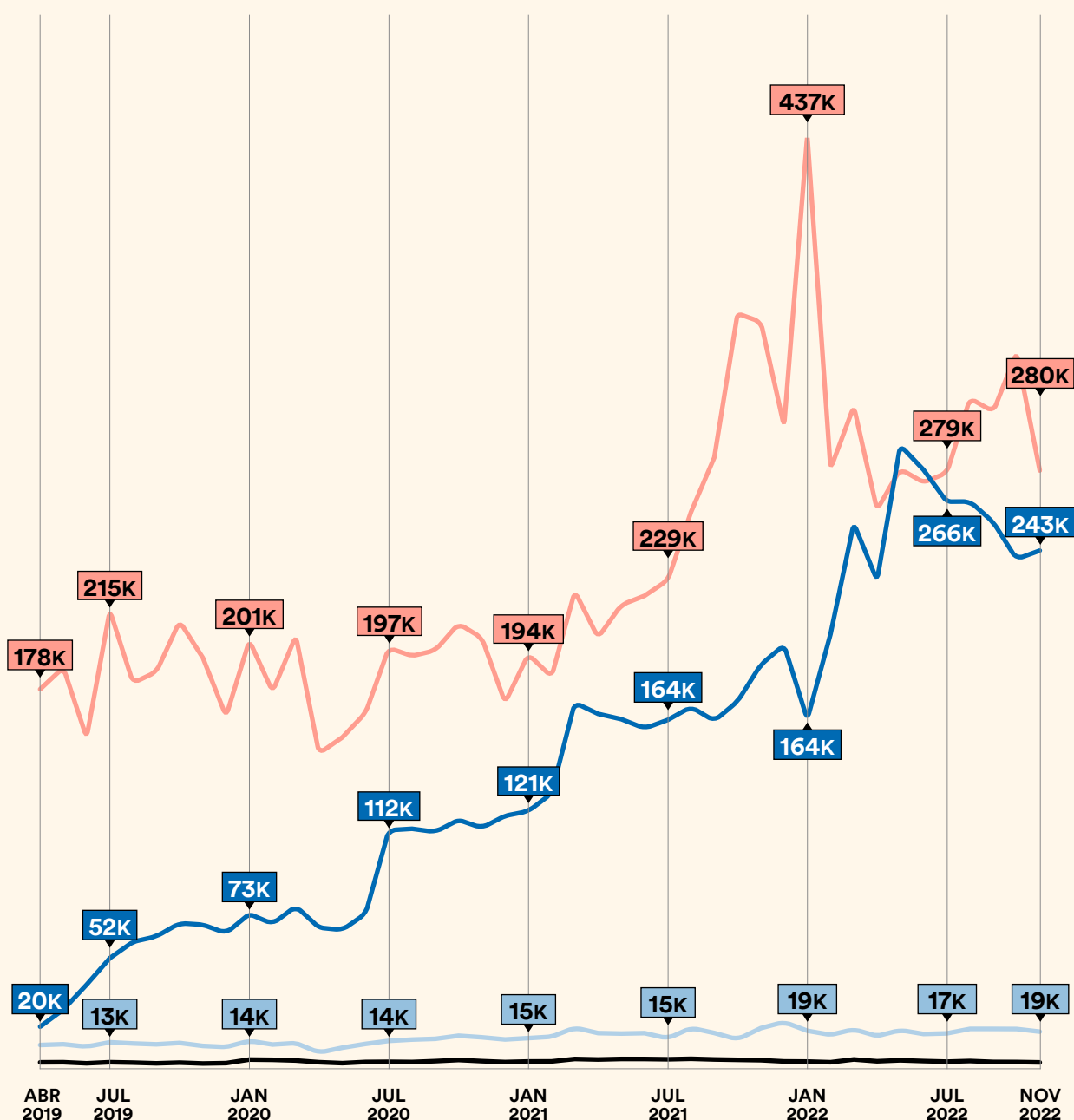
Em contrapartida, o percentual de portabilidade com destino a bancos múltiplos reduziu de 83% para 51% no mesmo período, sendo que por 2 meses seguidos, em maio e junho de 2022, os bancos múltiplos tiveram menos solicitações de portabilidade de salário comparado com instituições de pagamento.

FIG  
4

## Portabilidade de Salário

### Análise de pedidos por instituição destinatária

- Destinatário: Banco Múltiplo (incluindo Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal)
- Destinatário: Instituição de Pagamento
- Destinatário: Banco Múltiplo Cooperativo
- Destinatário: Cooperativa de Crédito + Banco Comercial + Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento



## Alta taxa de reprovação dos pedidos

Em que pese o aumento dos pedidos de portabilidade e a atuação cada vez mais relevante das instituições de pagamento nesse setor, cabe destacar que a taxa de reprovação dos pedidos de portabilidade ainda é alta. Em um período de 14 trimestres da série histórica, somente em 3 trimestres as solicitações de portabilidade de salário aprovadas diretamente foram maiores que as solicitações reprovadas diretamente.

O sistema atual, portanto, se mostra incompatível com um ambiente financeiro moderno em que existem iniciativas regulatórias tão inovadoras quanto o Pix e o Open Finance, por exemplo.



Os dados da **Figura 5** evidenciam certa ineficiência no sistema de portabilidade de salário vigente, na medida em que a quantidade de pedidos reprovados está em patamar elevado e não apresenta tendência de queda. Esse cenário impacta diretamente os potenciais benefícios da portabilidade de salário no país, em especial, a autonomia do colaborador no controle dos recursos decorrentes de seu salário.

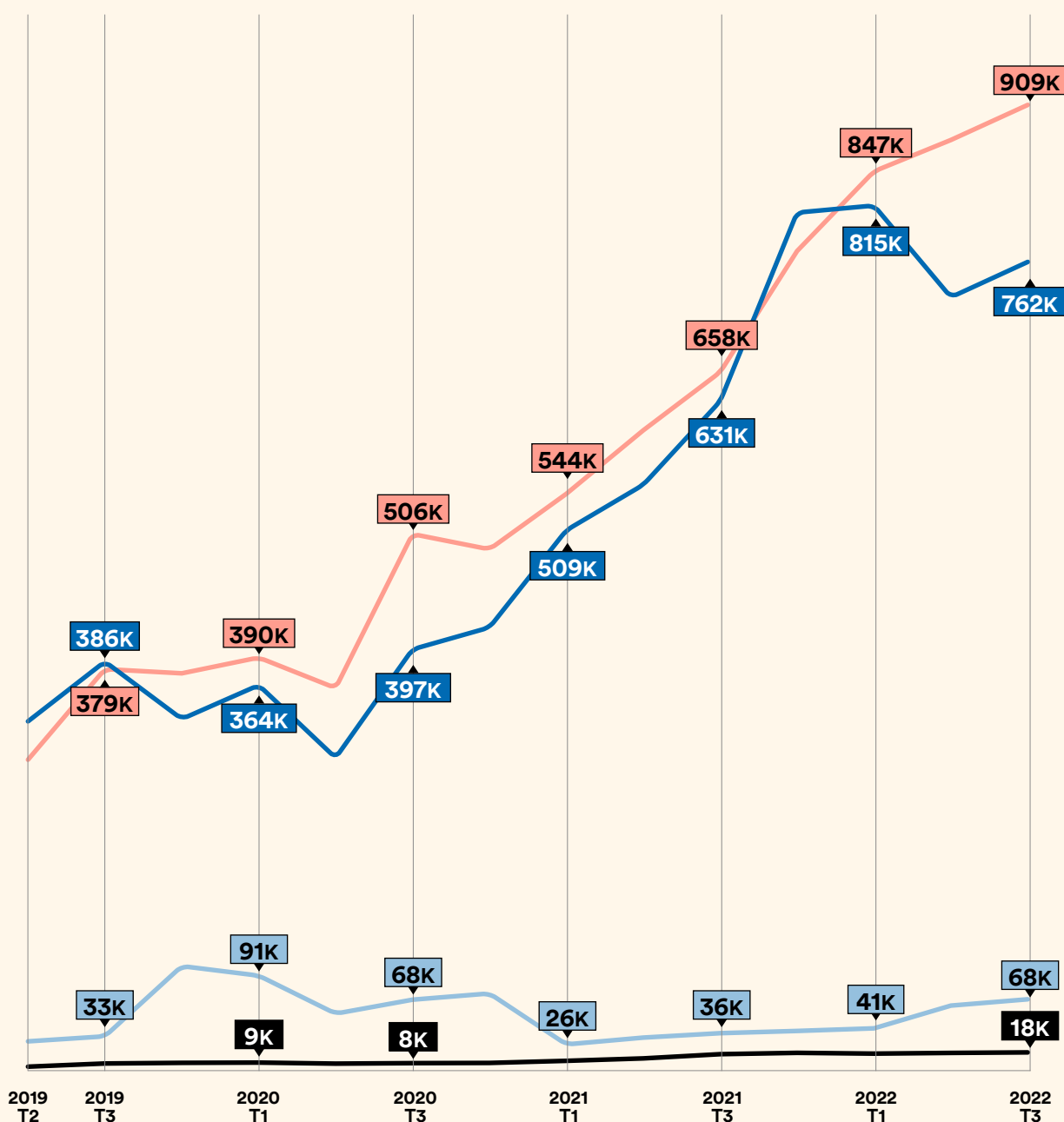
É possível que o índice de reprovação dos pedidos esteja relacionado a alguns fatores específicos e passíveis de resolução. Entre tais fatores, destacam-se o **excesso de informações** exigidas do cliente no processo de portabilidade, às quais nem sempre o cliente tem fácil acesso ou conhecimento. Outro fator importante está relacionado ao prazo de análise do pedido, que pode chegar a até **10 dias úteis** e é pouco transparente - ou seja, durante esse período o cliente tem pouca visibilidade do status do pedido.

FIG  
5

## Portabilidade de Salário

### Análise de pedidos por situação

- Pedidos Aprovados
- Pedidos com Aceite compulsório por falta de resposta
- Pedidos Reprovados
- Pedidos Cancelados



## 3.3

## Pesquisa Datafolha

**Depósito em conta**

A maioria dos bancarizados economicamente ativos tem o salário depositado em uma conta em banco (59%). Entre as classes D/E é menos comum ter o salário depositado em uma conta (44%), enquanto nas classes A/B, 65% dos entrevistados recebem salário depositado em conta, e na classe C, 60%.

## Escolha do banco para depósito do salário

De acordo com a **Figura 6**, **52,8%** dos entrevistados entendem que **NÃO** escolheram o banco em que recebem o salário, mas que essa escolha foi feita pela empresa em que trabalham. Se considerarmos as classes D/E, o número sobe para 59%, e na classe C também há um aumento para 55%.

FIG 6	Classe A/B	Classe C	Classe D/E	TOTAL
<b>Você escolheu o banco onde seu salário é depositado ou foi determinado pela empresa em que trabalha?</b>				
A empresa escolheu o banco	48%	55%	59%	52,8%
Entrevistado escolheu o banco	52%	45%	41%	47,2%

## Conhecimento sobre o tema

Segundo a **Figura 7**, de modo geral, a maior parte dos bancarizados já ouviu falar sobre a portabilidade de salário (56%), mas ainda há espaço (44%) para ampliar o conhecimento. No recorte por classificação econômica, apenas 34% das pessoas das classes D/E têm ciência sobre a portabilidade de salário. Na classe A, 71% das pessoas responderam que já ouviram sobre o tema.

FIG 7	Classe A/B	Classe C	Classe D/E	TOTAL
<b>Você já tinha ouvido falar sobre portabilidade de salário?</b>				
Não	29%	44%	66%	44,4%
Sim	71%	56%	34%	55,6%

## Conhecimento sobre como solicitar

Apesar de 56% das pessoas entrevistadas afirmarem que já ouviram sobre a portabilidade de salário, do total de pessoas entrevistadas, 40% afirmam que não sabem solicitar e 33% acreditam que o pedido precisa ser feito ou na empresa onde trabalham ou no banco onde recebem o salário, mostrando que não há um consenso geral sobre como deve ser realizado esse procedimento.

Por fim, conforme a **Figura 8**, apenas 2% responderam que atualmente é possível solicitar a portabilidade de salário no App ou plataforma da instituição onde quer receber o salário, de forma mais rápida e prática.

FIG  
8

## Portabilidade de Salário

Conhecimento sobre como solicitar

2% Baixar o app e solicitar pelo app

40%

Não sabe/Não respondeu

4% Outras respostas

21%

Solicitar junto ao banco em que recebe o salário

16%

Solicitar junto ao banco para onde quer mudar

17%

Solicitar na empresa em que trabalha (RH, chefe, dono etc)

O desconhecimento sobre como solicitar a portabilidade de salário é ainda maior nas classes D/E e entre quem estudou somente até o ensino fundamental, uma vez que **64%** não sabe ou não respondeu se sabe como solicitar o procedimento (**Figura 9**).

FIG 9	Classe A/B	Classe C	Classe D/E	TOTAL
<b>O que o trabalhador deve fazer para pedir a portabilidade, ou seja, passar a receber o salário em outra instituição que escolheu?</b>				
Solicitar junto ao banco em que recebe o salário	28%	21%	11%	20,8%
Solicitar na empresa em que trabalha (RH, chefe, dono etc)	20%	18%	10%	17%
Solicitar junto ao banco para onde quer mudar	21%	17%	10%	16,6%
Baixar o app e solicitar pelo app	4%	2%	1%	2,3%
Outras respostas	3%	4%	5%	3,7%
Não sabe/Não respondeu	25%	38%	64%	39,7%



## Possibilidade de a instituição de origem impedir a portabilidade de salário

Um mito, que consiste na possibilidade do banco em que a pessoa recebe o salário impedi-la de fazer a portabilidade, foi analisado pelo Datafolha na **Figura 10**.

A maioria das pessoas bancarizadas entrevistadas (69%) entende que o banco não pode impedir, mas 15% ainda acreditam que o banco pode impedir e 16% não souberam responder. Nas classes sociais de menor poder aquisitivo (D/E), o desconhecimento sobre a portabilidade salarial aumenta de forma relevante.

FIG 10	Classe A/B	Classe C	Classe D/E	TOTAL
<p>Pelo que você sabe ou ouviu falar, o banco em que a pessoa recebe o salário atualmente pode ou não impedir de fazer a portabilidade para outra instituição financeira?</p>				
Pode impedir	11%	14%	21%	14,5%
Não pode impedir	81%	70%	53%	69,4%
Não sabe	9%	16%	26%	16,1%

## **Grau de interesse em fazer portabilidade de salário**

Segundo o Datafolha, o interesse dos entrevistados que possuem salário depositado em conta-salário em fazer portabilidade de salário é relativamente baixo: 24% demonstram muito ou algum interesse, enquanto 76% não demonstram interesse. Na análise por classe econômica, 19% dos integrantes das classes A/B apresentaram interesse, na classe C o número sobe para 28%, enquanto nas classes D/E o interesse é de 20%.

## **Motivos do interesse ou desinteresse em fazer portabilidade salarial**

Entre os entrevistados que manifestaram interesse em fazer a portabilidade de salário, o acesso aos produtos e serviços e a possibilidade de redução de tarifas e taxas são os principais motivadores. Aqueles que manifestaram não ter interesse, por sua vez, mencionaram a satisfação com a instituição atual como o principal motivo para tal escolha.

**Nível de satisfação após conclusão  
da portabilidade salarial**

**95%**

dos entrevistados que concluíram a  
portabilidade de salário se mostraram  
satisfeitos com a nova instituição  
e não gostariam de desfazer o  
procedimento, o que indica a  
relevância e o impacto positivo deste  
instrumento para o consumidor.

## 3.4

## Benefícios e oportunidades regulatórias

A portabilidade salarial, se executada em um modelo eficiente, tem o potencial de aumentar a competitividade no setor financeiro e viabilizar serviços mais acessíveis à sociedade, na medida em que garante ao indivíduo a possibilidade de escolher a instituição em que deseja receber o salário.

De acordo com um [levantamento da Bain & Company](#)<sup>8</sup>, o recebimento do salário aparece em primeiro lugar na lista de funcionalidades mais relevantes para clientes de bancos tradicionais, sendo um fator de extrema importância para o cliente decidir onde irá centralizar suas transações financeiras. Isso significa que a capacidade de atuar como instituição destinatária de salários também é importante para as fintechs, instituições de pagamento e bancos digitais ingressarem no sistema financeiro com sucesso, atuando como principal instituição de seus clientes.

<sup>8</sup> Bancos melhoram satisfação do cliente e diminuem diferença com fintechs | Finanças | [Valor Econômico](#)

Além disso, o recebimento do salário permite que a instituição conheça melhor o perfil de seu cliente, ampliando a oferta de produtos e serviços, tais como cartões, empréstimos com garantia, seguros e financiamentos. A **Zetta** entende que, em linha com o Open Finance, a portabilidade de salário é essencial para permitir que o cliente tenha pleno controle de seus recursos e liberdade para circular da maneira como preferir no sistema financeiro.

Em análise aos dados de portabilidade de salário no Brasil, contudo, é possível notar que existe espaço para aprimoramentos importantes do ponto de vista técnico e regulatório. Nesse contexto, a **Zetta** defende um processo de portabilidade salarial condizente com o sistema financeiro moderno e inovador que o país desenvolveu na última década, de modo a colocar o indivíduo no controle de sua vida financeira, em especial, de seu salário.

No intuito de viabilizar um processo de portabilidade de salário simples, eficiente e acessível, propomos uma revisão das regras atuais com foco nos seguintes aspectos:

## **Exclusão da conta-salário**

Sugerimos a exclusão da conta-salário, visto que o sistema financeiro já contempla outras modalidades de contas e instituições capazes de suprir esse produto, inclusive em termos de gratuidade. O avanço da digitalização no Brasil deu origem a diferentes instituições e modelos de negócio, tais como fintechs e bancos digitais, extremamente interessados em absorver a parcela desbancarizada da população. Além disso, a conta-salário tem um efeito negativo em termos de competitividade, dado que estimula a compra de folhas de pagamento para prestação de serviço aos empregadores. Esse processo representa uma das principais barreiras para as instituições não incumbentes desafiarem o mercado, uma vez que os clientes tendem a escolher como instituição principal aquela em que recebem seu salário.

## **Conceito e função da conta-salário**

Caso a conta-salário seja mantida, a nova regulamentação deve contemplar ajustes importantes para reduzir as diferenças existentes entre instituições incumbentes e fintechs no que tange (i) à própria oferta da conta-salário; e (ii) à prestação de serviços de folha de pagamento. Em linhas gerais, sugerimos que o serviço de folha de pagamento possa ser prestado via conta de pagamento pré-paga e de forma simplificada, isto é, sem que a conta de pagamento precise observar condições similares à conta-salário. Afinal, tais limitações prejudicam e impedem a real inclusão financeira do cliente.

## **Não redirecionamento dos recursos**

Independentemente do sistema de portabilidade salarial que venha adotado pelo Banco Central, entendemos que os recursos decorrentes do salário devem ser depositados diretamente na conta da nova instituição escolhida pelo usuário. Ou seja, em um cenário de “portabilidade” da instituição A para a instituição B, os recursos não deveriam passar pela conta mantida na instituição A com posterior transferência para a instituição B, sendo diretamente depositados na instituição B. Além de tornar mais simples o processo de pagamento e portabilidade de salário, esse modelo libera o cliente da obrigação de manter uma conta aberta na instituição A e potencializa a competição. Ademais, a exclusão da fase de redirecionamento também evita que a instituição A efetue descontos antes de transferir o salário do empregado para a instituição B.



### **Consulta e preenchimento automatizado do CNPJ/razão social do empregador**

De acordo com os dados disponibilizados pela Nuclea, aproximadamente 87% dos pedidos de portabilidade recusados se devem a dados (CPF/CNPJ) divergentes e/ou não encontrados, o que evidencia a dificuldade dos consumidores para encontrar os dados necessários ou preenchê-los corretamente. A complexidade é ainda maior no caso de grupos empresariais com diversos CNPJs. É imprescindível, portanto, a criação de uma base de dados e/ou integração automatizada entre as instituições (de origem e de destino) que permitam à instituição destino consultar automaticamente o CNPJ ou razão social dos empregadores vinculados a um funcionário (CPF).

### **Redução do prazo de análise/ aprovação imediata do pedido**

Após o envio do pedido pelos clientes, as instituições têm um prazo de 10 (dez) dias úteis para aceitar ou recusar a portabilidade salarial. Na prática, isso corresponde a aproximadamente 15 dias corridos, o que se mostra extremamente longo para a execução da vontade do cliente. Esse prazo gera confusão e imprevisibilidade para o cliente em relação ao próprio salário, razão pela qual sugerimos a redução do prazo de análise e, idealmente, a adoção de um sistema que viabilize a aprovação imediata do pedido e em um fluxo simplificado.

### **Redução e/ou exclusão de custos excessivos**

Outro problema enfrentado pelas instituições destino consiste nos custos atrelados ao processo de portabilidade, os quais incluem valores relativos (i) à transferência de informações entre instituições na Plataforma Centralizada de Portabilidade de Salário, pagos pela instituição destino à Nuclea; e (ii) ao atendimento dos clientes até a finalização do pedido de portabilidade, que costumam ser relevantes já que a portabilidade salarial está entre alguns dos temas que mais geram demanda de atendimento ao cliente. Tais custos, somados à burocracia do sistema, representam uma forte barreira ao direito de portabilidade dos clientes.

### **Padronização dos motivos de recusa, quando aplicáveis**

Inexiste no sistema atual uma padronização ou detalhamento dos motivos de recusa, o que faz com que as instituições adotem processos de análise divergentes e usem motivos distintos para situações idênticas. Esse cenário possibilita, inclusive, a recusa arbitrária e não justificada dos pedidos de portabilidade salarial, contrariando o disposto na regulamentação vigente, que veda qualquer tipo de restrição ao processo de portabilidade. É importante, assim, que um novo sistema contemple regras e diretrizes claras e específicas o suficiente para evitar esse tipo de situação.

### **Uso de sistema integrado, ágil e barato (Pix ou Open Finance)**

O processo de portabilidade de salário atual é ineficiente, moroso e incompatível com um sistema financeiro que se modernizou nos últimos anos, especialmente com a implementação do Pix e do Open Finance. É imprescindível a construção de um modelo integrado a tais iniciativas regulatórias, de modo a propiciar um processo mais ágil, barato e competitivo.

### Sistema centralizado e/ou integrado ao Banco Central

Com base no sucesso do Pix, a **Zetta** entende que o novo processo de portabilidade salarial deve estar centralizado ou minimamente integrado ao Banco Central, seja via Pix ou Open Finance, de modo a permitir que o regulador monitore de perto e tenha relevante influência no condução de tais operações. Além disso, na construção e aprimoramento de um novo sistema de portabilidade, é importante garantir a participação e influência igualitária de todos os players, independente de porte, assim como vêm sendo exitosamente conduzidas as discussões sobre Pix e Open Finance. O sistema atual apresenta extrema burocracia e decisões que se distanciam dos interesses da sociedade. Trata-se, assim, de um modelo incapaz de colocar a competição e a inclusão financeira como prioridades.

## **Segurança e Prevenção a Fraudes**

É importante que a nova regulamentação contemple mecanismos que atribuam segurança ao processo de portabilidade sem, contudo, prejudicar a eficiência e a experiência do cliente. Para tanto, sugerimos um fluxo de portabilidade salarial automatizado e centralizado, por meio do qual o cliente possa solicitar e concluir a portabilidade em uma jornada única, mediante autenticação nas duas pontas do processo (instituição de origem e destino). Esse mecanismo, atrelado ao Pix, garantiria a segurança e robustez necessária ao processo, além de ser mais simples e intuitivo para o cliente.

### **Programa de divulgação da portabilidade e seus benefícios**

Considerando que 44% das pessoas bancarizadas nunca ouviram falar sobre a portabilidade de salário, propomos a criação de um programa nacional para dar visibilidade a este instrumento e seus benefícios para o consumidor, além de explicar as etapas e informações necessárias para que o cliente faça o pedido. A portabilidade ainda é pouco conhecida e utilizada pela população brasileira, razão pela qual uma iniciativa como esta seria interessante para ampliar sua capacidade de impacto, especialmente no que tange à autonomia e promoção da competição.

## 4

## Portabilidade de Crédito

A portabilidade de crédito foi regulamentada pelo Banco Central em 2006 e aprimorada em 2013, no intuito de permitir que pessoas físicas e jurídicas transfiram uma operação de crédito (empréstimo ou financiamento) para outra instituição financeira sob condições mais vantajosas, incluindo benefícios como redução nas taxas de juros, crédito adicional, alongamento do prazo, entre outros. Trata-se de importante mecanismo para estimular a concorrência entre as instituições no país.

Na prática, após negociar as condições da nova operação, o cliente solicita a portabilidade junto à instituição concedente do novo crédito que, por sua vez, fica responsável por liquidar a operação em curso perante a instituição credora original. Embora a instituição credora original não possa recusar a portabilidade solicitada pelo cliente, é possível que ela apresente condições melhores de crédito no intuito de evitar que o cliente migre para outra instituição.



De acordo com dados divulgados pelo Banco Central<sup>9</sup>, em 2020 foi identificada uma melhora expressiva nas condições de crédito dos cidadãos que utilizaram a portabilidade no período, visto que houve redução média da taxa de juros de 2,9 pontos percentuais ao ano no crédito imobiliário e 5,7 pontos percentuais para o consignado. Tais dados mostram que uma parcela significativa de cidadãos pode se beneficiar da portabilidade de crédito no Brasil, especialmente a partir da **redução das taxas de juros**. O instrumento da portabilidade de crédito se mostra ainda mais importante em um cenário de superendividamento da população brasileira, visto que tem o potencial de liberar a renda e ampliar a capacidade de pagamento dos devedores.

Apesar do impacto positivo da portabilidade de crédito em termos de competitividade no setor, nota-se que nem todo cliente bancário conhece este recurso ou sabe como utilizá-lo, o que deixa em aberto um mundo de oportunidades não só para o consumidor, mas também para as instituições financeiras interessadas em captar novos clientes a partir da oferta de crédito.

Nesse sentido, apresentaremos a seguir dados relevantes acerca da portabilidade de crédito no Brasil e aprimoramentos que, no entendimento da **Zetta**, podem expandir os impactos positivos deste instrumento no que tange à competitividade e inclusão financeira.

<sup>9</sup> Dados divulgados no boxe “Evolução da portabilidade de crédito no Brasil: comportamento e perfil”, que integra o Relatório de Economia Bancária do Banco Central referente a 2020.

## 4.1

**Funcionamento****Operacionalização e  
experiência do cliente**

Atualmente, são passíveis de portabilidade as operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, incluindo aquelas atreladas ao cheque especial. De acordo com dados da Nuclea, existem 647 instituições financeiras participantes da [Central de Transferência de Crédito](#), serviço eletrônico que é responsável por centralizar a troca de informações de portabilidade de crédito.

Para solicitar a portabilidade, o cliente precisa reunir algumas informações referentes à dívida que será portada, incluindo o número do contrato, o saldo devedor, o número de parcelas a vencer, taxa de juros, CET, entre outros. Essas informações devem ser solicitadas junto à instituição credora original, que tem o prazo de até 1 (um) dia útil para fornecê-las. Alternativamente, tais dados podem ser compartilhados via Open Finance, desde que ambas as instituições integrem o sistema e o cliente autorize o compartilhamento.

Munido de tais informações, cabe ao cliente entrar em contato com outras instituições financeiras e buscar novas e melhores condições para a operação de crédito em curso. Após encontrar a proposta mais benéfica, o cliente deve comunicar o interesse em realizar a portabilidade da operação à nova instituição escolhida que, por sua vez, conduzirá a portabilidade junto à instituição credora original, mediante intermediação da Nuclea<sup>10</sup>.

Ao ser contatada pela instituição proponente e comunicada do pedido de portabilidade, a instituição credora original pode (i) reter a operação (mediante contraproposta com condições melhores ao cliente) ou (ii) aprovar a portabilidade. Caso aprovada a portabilidade, a instituição proponente transfere o valor necessário à quitação da dívida para a instituição original e dá origem à nova operação de crédito, conforme condições apresentadas ao cliente.

**10** A Nuclea gerencia a Central de Transferência de Crédito (CTC), que é o sistema responsável pelo registro e controle das transferências de contratos de crédito entre as instituições financeiras e pessoas naturais. Mais especificamente, a Nuclea viabiliza a troca de informações necessárias às portabilidades das operações de crédito.

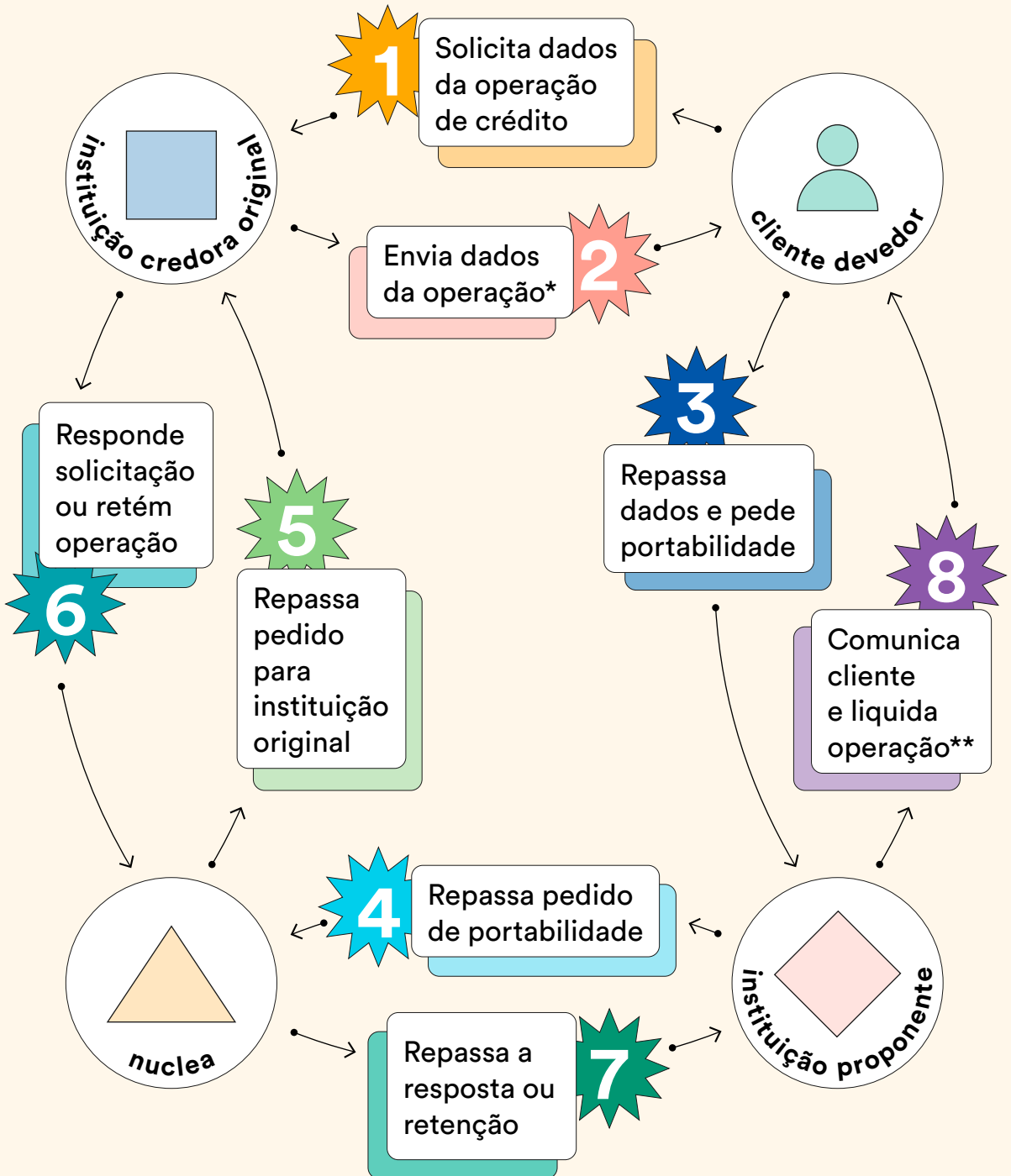
Considerando que os prazos relacionados à portabilidade de crédito são longos e que o cliente precisa atuar de forma manual e proativa em diferentes etapas<sup>11</sup>, em alguns casos o processo pode levar cerca de 20 dias corridos ou mais para ser concluído. Verifica-se, assim, uma oportunidade importante de aprimoramento e simplificação do processo.

○ **Fluxograma 2** ilustra as etapas do processo de portabilidade de crédito e os agentes envolvidos:

**11** Por exemplo, na busca dos dados da operação a ser portada, no compartilhamento dos dados com potenciais instituições proponentes, na escolha da proposta mais benéfica ou, ainda, na análise da eventual contraproposta apresentada pela instituição credora original.

FLUX.  
2

## Como funciona o processo de portabilidade de crédito



\* Dados podem ser enviados por e-mail ou via aplicativo, por exemplo

\*\* A instituição comunica a aprovação ou reprovação do pedido. Caso aprovado, após a liquidação da operação, a credora original confirma o recebimento dos valores devidos pela proponente em virtude da portabilidade

## 4.2

## Diagnóstico com dados públicos

Antes de avaliar os aspectos a serem aprimorados na portabilidade de crédito, é importante destacar alguns dados que refletem os impactos deste instrumento no sistema financeiro.

De acordo com a **Figura 11**, a efetivação de pedidos<sup>12</sup> cresceu de forma contínua do início de 2015 até o 1o semestre de 2018, mas nos semestres seguintes a efetivação desacelerou e manteve um patamar próximo de 40% até o 2o semestre de 2021. Particularmente em 2022, a quantidade de pedidos de portabilidade de crédito reduziu significativamente, sendo a menor desde o 1o semestre de 2017. Além da quantidade de pedidos, a taxa de efetivação também reduziu, sendo a apresentada no 1o semestre de 2022 (37%), a menor desde o 1o semestre de 2016.

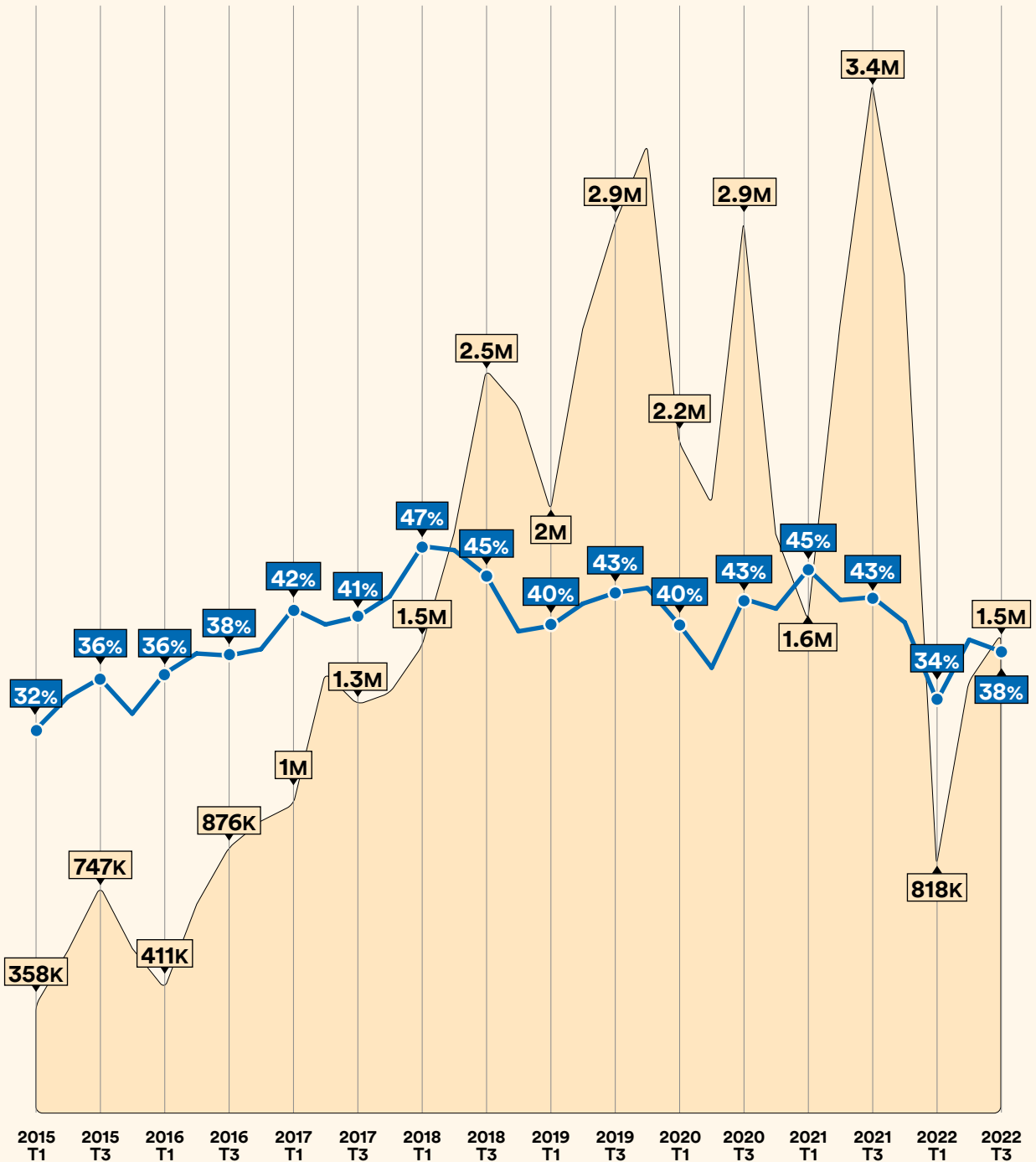
**12** Efetivação: a solicitação de portabilidade foi concretizada, ou seja, a operação de crédito foi transferida da instituição credora original para a instituição que o cliente escolheu.

**FIG 11**

# Portabilidade de Crédito

Overview dos pedidos solicitados e taxa de efetivação

- Todas modalidades - Efetivação de Pedidos (%)
- Todas modalidades - Total de pedidos (Unidades)



O [Relatório de Economia Bancária](#)<sup>13</sup> apontou que, em 2020, uma parcela significativa de tomadores possuía operações de crédito com taxas de juros acima da média do mercado, as quais somadas correspondiam a **18,9 milhões** na modalidade de crédito consignado, **4,2 milhões** no financiamento de veículos e **493 mil** no crédito imobiliário. No ano anterior (2019), somente 6,4% do potencial de portabilidade de crédito imobiliário foi realizado, com apenas 36 mil contratos portados.

Em outras palavras, apesar da redução significativa das taxas de juros e do aumento do número de portabilidades, em 2020 também foi identificada uma parcela considerável de tomadores em operações de crédito com taxas de juros acima da média praticada pelo mercado. Isso significa que o número de pessoas que procuram ou efetivam a portabilidade de crédito ainda é muito baixo perto do potencial deste instrumento.

A fim de entender melhor o nível de familiaridade que os brasileiros possuem com a portabilidade de crédito, bem como potenciais melhorias para expandir o impacto positivo deste instrumento, analisaremos a seguir alguns dados interessantes divulgados em pesquisa Datafolha.

<sup>13</sup> Dados disponíveis no boxe [“Evolução da Portabilidade de Crédito no Brasil: comportamento e perfil”](#).



## 4.3

## Pesquisa Datafolha

| **Conhecimento sobre o tema**

De acordo com pesquisa Datafolha,  
a portabilidade de crédito é  
desconhecida por seis em cada  
dez bancarizados (60%)

ainda que atualmente seja permitido transferir as dívidas como cheque especial, crédito consignado, crédito pessoal, financiamento de imóveis ou veículos de uma instituição para outra. O desconhecimento é ainda maior para as classes D/E (66%).

FIG 12	Classe A/B	Classe C	Classe D/E	TOTAL
<b>Você já tinha ouvido falar sobre a portabilidade de crédito?</b>				
Não	52%	62%	66%	60,2%
Sim	48%	38%	34%	39,8%

## Grau de interesse em fazer portabilidade

Segundo o Datafolha, o interesse das pessoas bancarizadas em fazer portabilidade de crédito é baixo, sendo que cerca de oito em cada dez (80%) não apresenta interesse. Esse desinteresse pode estar relacionado à falta de conhecimento sobre a portabilidade e seus benefícios ou ao processo em si, além do cenário contracionista do ponto de vista de política monetária, uma vez que a Taxa SELIC tem crescido e se mantido em patamar acima de 2 dígitos desde o 2o trimestre de 2022.

Quando analisado por classe econômica, entrevistados das classes A/B apresentaram 22% de interesse em realizar a portabilidade. Assim como a classe C que também apresenta 22% de interesse na portabilidade de crédito, enquanto 24% dos entrevistados de classes D/E responderam que têm interesse.

# 80%

das pessoas bancarizadas não apresenta interesse em fazer a portabilidade apesar de seus benefícios

Porcentagem de bancarizados interessados em realizar a portabilidade *(por classe econômica)*

Classe A/B

22%

Classe C

22%

Classe D/E

24%

## 4.4

**Benefícios e Oportunidades regulatórias**

Como mencionado, a portabilidade de crédito possibilita a transferência da dívida para uma nova instituição, sob condições mais vantajosas. No entanto, ainda existe um alto custo de esforço e tempo a ser empregado pelo cliente, que precisa buscar as informações e documentos relacionados à operação objeto da portabilidade, pesquisar, negociar e comparar as novas propostas apresentadas por outras instituições, além de realizar o acompanhamento do processo. Tais etapas representam fricção relevante e afetam o potencial da portabilidade, razão pela qual é importante tornar o processo o mais ágil e simples possível.

Assim como na portabilidade de salário, a **Zetta** identifica alguns aprimoramentos necessários para viabilizar o potencial da portabilidade de crédito no Brasil, em termos de competitividade e ampliação da oferta de crédito em condições mais vantajosas ao consumidor. A seguir, resumimos algumas sugestões de melhoria voltadas à modernização e eficiência do sistema de portabilidade de crédito no país:

## Uso do Open Finance

O Open Finance já viabiliza a troca de informações relacionadas a uma operação de crédito e contempla, ainda, o módulo de encaminhamento de proposta de crédito. Para além das etapas já implementadas, sugerimos a criação de um módulo que permita que todo o processo de portabilidade de crédito seja iniciado e concluído via Open Finance, mediante integração direta entre as instituições participantes. O Open Finance consiste em grande oportunidade para tornar todo o processo de portabilidade de crédito mais ágil, transparente e seguro para as partes envolvidas. Ademais, o uso do Open Finance também tende a reduzir os custos inerentes ao processo de portabilidade, dado que afasta a necessidade de terceiros intermediários no processo de integração entre as instituições. Para tanto, seria importante alinhar junto ao Banco Central a priorização dessa finalidade na agenda evolutiva do Open Finance, que tem como principais objetivos promover competição e inclusão financeira.

## Redução de prazos

Alguns dos prazos para a consulta e portabilidade de crédito são excessivamente largos - especificamente o prazo para retorno da instituição credora original à instituição proponente da portabilidade, de até 05 dias úteis<sup>14</sup>. Estes dias adicionais acabam por adicionar fricção ao processo de portabilidade, gerando espera excessiva do cliente de produtos financeiros e, como consequência, criando uma barreira à livre transação do crédito. Desta forma, sugerimos que o processo possa ser encurtado e que tenha sua fricção reduzida por meio de duas iniciativas: (i) redução do custo de transação do cliente; e (ii) redução dos prazos do processo.

<sup>14</sup> Para fins comparativos, o prazo para esse retorno no processo de portabilidade de investimentos é de 2 (dois) dias úteis

## **Programa de divulgação da portabilidade e seus benefícios**

Considerando que 6 (seis) a cada 10 (dez) pessoas bancarizadas desconhecem a portabilidade de crédito, propomos a criação de um programa nacional para dar visibilidade a este instrumento e seus benefícios para o consumidor, além de explicar as etapas e informações necessárias para que o cliente faça o pedido e tenha acesso a propostas de portabilidade. A portabilidade ainda é pouco conhecida e utilizada pela população brasileira, razão pela qual uma iniciativa como esta seria interessante para ampliar sua capacidade de impacto, especialmente no que tange à organização financeira e à mitigação dos riscos de endividamento da população.

### **Simplificação do acesso aos dados da operação de crédito**

Um dos problemas enfrentados no processo de portabilidade de crédito consiste na dificuldade do consumidor em reunir e compartilhar os dados de uma operação de crédito com outras instituições que não a originalmente contratada, para fins de análise e oferta de melhores condições. Há pouco tempo esse compartilhamento ocorria exclusivamente de forma manual e por meio do próprio cliente. Com o lançamento do Open Finance, o cliente passou a ter a opção de autorizar a integração e o compartilhamento automatizado de tais dados, tornando o processo de acesso a informações mais simples. Considerando, no entanto, que algumas instituições relevantes ainda não participam do Open Finance e que muitos clientes ainda não conhecem tal iniciativa, propomos a simplificação do processo de compartilhamento dos dados da operação de crédito também por outros meios que não envolvam apenas o Open Finance. Mais especificamente, sugerimos o seguinte:

**Documento Descritivo do Crédito:** que a instituição credora original, por meio de seus canais de acesso e atendimento, dê maior visibilidade às condições gerais das operações de crédito contratadas pelo cliente. Embora a Resolução CMN nº 5.004 (art. 4º) já contemple a obrigação de disponibilização do DDC (Documento Descritivo do Crédito), seria importante dar mais destaque a essas informações. A ideia é que as instituições disponibilizem um botão destacado em seu aplicativo ou plataforma por meio do qual o cliente possa obter o DDC de forma simples e rápida.

# 1

**Consulta aos dados da operação:** criação de uma base de dados em que os dados das operações de crédito sejam registrados pelas credoras originais e possam ser consultados pelas proponentes, a partir do CPF do tomador e mediante o consentimento expresso deste. Esse mecanismo reduziria substancialmente o custo de tempo e esforço a ser empregado pelo cliente na busca dos dados de uma operação. Além disso, seria possível visualizar todas as operações de crédito vigentes e atreladas a um único CPF, facilitando inclusive a consolidação de dívidas e a negociação de condições melhores. Alternativamente, propomos a criação de um número único de contrato para cada operação de crédito, a ser utilizado para as operações de portabilidade de crédito, evitando assim que o cliente se confunda e passe a informação errada para a instituição proponente. Hoje as instituições costumam utilizar mais de um número para fazer referência à determinada operação, o que torna o processo confuso e demorado.

# 2



### Flexibilização das condições da operação de crédito

Nos termos da regulamentação vigente, as operações de portabilidade de crédito não podem apresentar valores e prazos superiores ao saldo devedor e ao prazo remanescente da operação de crédito objeto da portabilidade. Além disso, as normas vigentes não permitem a consolidação de operações de modalidades distintas. A **Zetta** defende maior flexibilidade na alteração das condições de uma operação de crédito, a fim de ampliar as possibilidades e melhor atender às necessidades do consumidor interessado em portar a operação. Em especial, defendemos os seguintes ajustes:

Possibilidade de consolidação de operações de modalidades distintas em um único contrato, de modo a ampliar a capacidade de pagamento e organização financeira do tomador que possua duas ou mais dívidas, por exemplo

# 1

Flexibilização das condições de prazo e valor das operações de crédito, permitindo a negociação de prazos maiores com parcelas reduzidas e que caibam no orçamento do devedor. Dado que o motivo da portabilidade é, geralmente, a busca por melhores condições, é possível que tais condições sejam alcançadas por meio da alteração do prazo e das parcelas, especialmente em um cenário de consolidação de diferentes operações. Defendemos, contudo, que o alongamento do prazo somente seja permitido quando houver redução substancial do valor da parcela original contratada pelo tomador, ressalvados os casos de consolidação de dívidas em que o saldo devedor naturalmente será maior;

# 2

### **Direito de “última proposta” da instituição proponente**

Atualmente, após a solicitação de portabilidade pela instituição proponente, a instituição credora original pode igualar a oferta da instituição proponente por meio de uma contraproposta (right to match). Caso o cliente aceite, a instituição proponente não pode fazer ainda outra contraproposta e, caso o cliente não aceite a contraproposta feita pela credora original, esta realiza a transferência do crédito. O fato de a instituição credora original ter o direito ao right to match, em alguns casos, pode gerar um incentivo para que esta não ofereça sua melhor taxa inicialmente. Essa lógica, por sua vez, dificulta a atuação das instituições desafiantes na oferta da melhor taxa. Propomos, assim, que a proponente tenha o direito de fazer a última oferta do cliente, caso em que deve ser excluída a etapa de “réplica” da credora original ou criada uma etapa de “tréplica” para a desafiante.

## Desintermediação do processo de troca de informações

O processo de portabilidade de crédito vigente é intermediado pela Nuclea, que auxilia as instituições na troca de informações (dados de clientes e das operações de crédito a serem transferidas). A existência de um terceiro intermediário torna o processo de portabilidade mais demorado e burocrático, pois acrescenta etapas ao procedimento e exige a troca de arquivo entre tais instituições. O sistema atual, contudo, foi criado em um cenário em que não existiam tecnologias e iniciativas regulatórias inovadoras, tais como o Pix e o Open Finance, por exemplo. Assim, a **Zetta** entende que a desintermediação do processo de portabilidade, mediante uso de mecanismos automatizados e já integrados ao sistema financeiro para fins de troca de informações, tornaria o processo mais simples e eficiente. Nesse contexto, seria possível viabilizar a integração direta entre as instituições (via Open Finance, por exemplo) ou, ainda, a criação de uma base de dados em que fosse possível registrar e consultar os dados das operações de crédito de forma mais ágil.

### **Expansão das operações elegíveis à portabilidade**

Considerando a sua relevância no contexto atual, sugerimos que o rotativo de cartão de crédito seja expressamente incluído no rol de operações elegíveis à portabilidade. Propomos também que seja avaliada, via Banco Central e/ou Nuclea, a criação de layouts e outros mecanismos operacionais que viabilizem a portabilidade do rotativo na prática, tendo em vista algumas de suas peculiaridades, como o prazo limite de 30 dias.

## **Ampliação da portabilidade para pessoas jurídicas**

O instrumento de portabilidade pode ser utilizado por pessoas jurídicas, mas exclusivamente em relação às operações de crédito também passíveis de contratação por pessoa natural. Essa limitação restringe a portabilidade para empresas que tenham linhas de crédito específicas, como é o caso do capital de giro. Acreditamos que a crescente concorrência entre instituições financeiras, trazidas principalmente pelas fintechs, poderá beneficiar as empresas em outras modalidades de crédito. Dentro destas, destaca-se o benefício às PMEs que, de maneira geral, não costumam dispor de condições de obtenção de crédito tão favoráveis quanto as de empresas maiores e mais bem estabelecidas. Para que esse potencial seja integralmente explorado, Zetta defende a ampliação do escopo de portabilidade para pessoas jurídicas, levando maior competição a este segmento.

## Redução de custos

O Ressarcimento de Custos de Originação (RCO) é uma compensação paga pela instituição proponente à instituição de origem para cobrir os custos de aquisição da instituição, cujo valor é definido de acordo com o valor da operação de crédito. Além do RCO, a instituição proponente também paga um valor para a Nuclea, que realiza a troca de informações do processo de portabilidade e fixa o preço cobrado por tal serviço. A depender da modalidade e do valor da operação, tais valores podem afetar a capacidade de competição das proponentes em relação às credoras originais, na oferta de condições melhores. Propomos, assim, a revisão do racional que embasa o cálculo, assim como a redução dos custos inerentes ao processo de solicitação e execução da portabilidade de crédito, de modo a viabilizar um uma cobrança mais justa, eficiente e transparente.

## 5

## Portabilidade de Benefícios de Alimentação e Refeição

## 5.1

### Conceito

O Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) é uma política pública que tem quase 50 anos de existência. Ela foi formulada pelos Ministros do Trabalho, da Fazenda e da Saúde em 1976 com o objetivo de melhorar as condições nutricionais dos trabalhadores, principalmente das indústrias, como forma de impulsionar a produtividade e tornar o Brasil mais competitivo no cenário internacional.

Inicialmente, o objetivo era incentivar as empresas, tributadas pelo lucro real, a implantarem serviços de alimentação para seus trabalhadores, oferecendo refeições com níveis nutricionais adequados. O incentivo foi feito por meio da dedução do dobro das despesas realizadas com a alimentação do trabalhador do lucro tributável para fins de imposto de renda, conforme o disposto no art. 1º da Lei 6.321, de 1976 e observado o limite legal de dedução.



Ao longo dos anos, no entanto, o programa passou a ser regulamentado por meio de normativos infralegais e hoje, além de oferecer alimentação por meio de serviços próprios, as empresas beneficiárias também podem contratar empresas que forneçam refeições ou cestas de alimentos em seu estabelecimento. Além disso, há a possibilidade de as pessoas jurídicas beneficiárias contratarem empresas facilitadoras de aquisição de refeições e gêneros alimentícios, as quais são organizadas na forma de arranjo de pagamento e emitem moeda eletrônica para viabilizar pagamentos em estabelecimentos comerciais (restaurantes e supermercados, por exemplo) credenciados no Programa de Alimentação do Trabalhador, popularmente chamados de vale-refeição e vale-alimentação.

Na prática, além do salário e outros benefícios comuns, a instituição empregadora pode ofertar aos seus colaboradores os benefícios de vale-refeição e vale-alimentação, que são usualmente disponibilizados por meio de um cartão pré-pago, emitido em nome do colaborador e carregado mensalmente. Assim, o programa passou a ter um funcionamento relacionado aos sistemas de pagamento, arranjos e instituições de pagamento, atualmente bastante impactados pelo desenvolvimento de tecnologias e inovações normativas, além da abertura de mercado para gerar aumento de competitividade e eficiência.

## 5.2

## Inovação Regulatória

Atualmente, os trabalhadores recebem o benefício de acordo com a instituição emissora<sup>15</sup> escolhida pela empresa onde trabalham, sem terem poder de escolha sobre qual deve ser essa instituição. Não é possível, tampouco, transferir esses recursos para outros emissores. Uma relevante inovação do Programa, que a princípio entrará em vigor em 2023<sup>16</sup>, permitirá que o trabalhador escolha a emissora dos vales-alimentação e refeição na qual deseja receber seus créditos mensais, independente da decisão do empregador. As novas regras introduziram, ainda, os conceitos de portabilidade e interoperabilidade no âmbito do PAT.

De acordo com o Ministério do Trabalho e Previdência, portabilidade “é o procedimento de transferência de recursos financeiros da Emissora do PAT de origem para a Emissora do PAT de destino, decorrente de solicitação expressa pelo trabalhador, compreendendo as fases de solicitação, aceitação, notificação, confirmação e transferência dos recursos financeiros”. Na prática, isso significa que o trabalhador poderá migrar de um prestador de serviço do benefício para outro que lhe traga mais vantagens.

**15** Instituição responsável pela emissão do cartão utilizado como meio de pagamento e pelo processo de autorização das compras

**16** Conforme disposto no art. 5º da lei nº 14.442/2022 e no Decreto nº 10.854/2021

Já a interoperabilidade é “o procedimento que possibilita às emissoras do PAT, organizadas em arranjo de pagamento aberto ou fechado, compartilharem a rede credenciada de estabelecimentos comerciais”. A ideia é permitir que o titular do cartão de benefícios PAT tenha amplo acesso a restaurantes e comércios de alimentação, independentemente da maquininha adotada por tais estabelecimentos. Nesse contexto, os vales-alimentação e refeição passarão a ser aceitos também em restaurantes menores ou que só atendem via delivery, por exemplo, desde que efetivamente cumpram com a exigência de comercializar itens relacionados a alimentação e refeição.

De acordo com o Decreto no 10.854/21, os novos dispositivos que tratam da interoperabilidade e da portabilidade entrarão em vigor 18 meses após a data da publicação do texto, o que ocorrerá em maio de 2023. Para regulamentar esses conceitos, inicialmente o Ministério do Trabalho e Emprego editou a Portaria nº 4.227 de 2022, definindo a realização da portabilidade eletronicamente, por meio de sistema de registro de ativos, operacionalizada por entidade contratada e custeada pelas emissoras PAT.

A norma previa também a criação de Comitê de Implementação da Portabilidade e Interoperabilidade-CIPI, com a finalidade de elaborar um cronograma detalhado das atividades necessárias à implementação, bem como formular proposta de ato normativo a ser submetida ao Ministério do Trabalho e Emprego. Em janeiro de 2023, o Ministério do Trabalho e Previdência apresentou a Nota Técnica SEI n 25/2023/MTP com a indicação das entidades representativas que comporão a CIPI, que deverá iniciar os seus trabalhos nos primeiros meses de 2023.

Contudo, em 09 de março de 2023 foi publicada revogação da Portaria 4.227/22. De acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego, essa revogação foi necessária para fazer ajustes burocráticos na data de instalação do Comitê da Portabilidade, uma vez que a sua instituição não ocorreu em 31 de janeiro, prazo final para que isso ocorresse. A nova portaria deverá estabelecer o novo prazo, mas não será aberto novo processo de seleção dos participantes. A **Zetta** é a Associação indicada pela Nota Técnica SEI nº 25/2023/MTP para representar as instituições entrantes no mercado de benefícios.

## 5.3

## Benefícios e Oportunidades

A **Zetta** entende que os instrumentos de portabilidade e interoperabilidade no contexto do PAT são imprescindíveis para garantir aos trabalhadores mais autonomia na escolha e uso do vale-alimentação e/ou refeição que melhor se adequem às suas necessidades (ex. busca de restaurantes e mercados próximos à sua residência ou trabalho), além de estimular a competição entre os players do setor e a oferta de mais benefícios ao trabalhador.

No entanto, para aproveitar ao máximo o ganho de eficiência e competitividade que tais soluções tendem a gerar, é importante que alguns princípios e aspectos operacionais sejam observados. No que tange à portabilidade de benefícios, é preciso garantir um fluxo simples, ágil e intuitivo, de modo que os trabalhadores não tenham dificuldades para iniciar e concluir o processo. Ou seja, um modelo em que o cliente não tenha que preencher informações de difícil acesso ou aguardar um prazo demasiadamente longo para concluir o processo, como ocorre atualmente nas portabilidades de crédito e salário. Ainda, destacamos a importância de um sistema eficiente e que não apresente custos impeditivos às instituições envolvidas.

Já em relação à interoperabilidade entre arranjos, propõe-se que o procedimento seja pautado pelos princípios da não discriminação, da proporcionalidade e da razoabilidade, garantindo que a interoperabilidade seja ampla e disponível para todos os participantes do mercado. Nesse contexto, é importante garantir o tratamento, bem como a atribuição de iguais direitos e deveres a todos os participantes que prestam uma mesma atividade no âmbito do arranjo. Sugere-se, ainda, que sejam vedadas a criação de outras formas de tarifa ou remuneração, entre participantes, que não as expressamente previstas no regulamento do arranjo.

Por fim, considerando que a interoperabilidade entre os arranjos tende a ser executada por meio de uma instituição central, é importante que seja escolhida uma entidade neutra e com infraestrutura adequada para sustentar a alta volumetria de informações a ser compartilhada entre os participantes dos arranjos.

Caso observadas tais diretrizes, a **Zetta** entende que a implementação e execução dos instrumentos de portabilidade e interoperabilidade no âmbito do PAT serão bem sucedidas e, conseqüentemente, promoverão ampla concorrência no mercado e benefícios substanciais para os colaboradores.

## 6

## Portabilidade de Custódia de Investimentos

O aumento da competição que ocorreu no SFN na última década também impactou as instituições integrantes do sistema de distribuição de valores mobiliários. Com o aumento da concorrência e mais facilidade para abrir contas em plataformas digitais de investimentos, houve uma popularização de tais plataformas e os investidores passaram a ter maior oferta de produtos e serviços. Com isso, começaram a transferir recursos entre diferentes corretoras conforme as suas necessidades e oportunidades. Nesse contexto, a transferência de custódia de ativos ganha relevância para incentivar os investidores a buscarem melhores produtos e serviços, além de menores taxas nas corretoras, ampliando a concorrência no mercado.

**6.1****Conceito e Funcionamento**

A transferência de custódia de ativos é regulamentada especialmente pela Resolução CVM 32 e, na prática, consiste em processo que permite a portabilidade de investimentos mantidos em uma corretora para outra, mediante solicitação do investidor. Trata-se de instrumento importante para consolidar a autonomia do investidor em relação aos seus investimentos, na busca de serviços e soluções que melhor atendam às suas necessidades.

Os procedimentos para transferência de custódia de ativos no Brasil, contudo, são específicos para cada tipo de ativo e, em geral, as experiências não são amigáveis para os investidores. Muitas vezes o procedimento de transferência é inviável ou a burocracia é tão grande que os investidores optam por vender o ativo para transferir o recurso e recomprar em outra corretora, em geral tendo impactos negativos nesse processo, sobretudo tributários.



### 6.1. Conceito e Funcionamento

Para fazer transferência de custódia de ações e cotas de fundos de investimento fechados negociados no mercado de bolsa, o investidor precisa preencher o formulário STVM (solicitação de transferência de valor mobiliário) do custodiante de origem, inserindo dados pessoais e detalhamento dos ativos a serem transferidos. Além disso, cada custodiante tem sua própria política quanto aos requisitos formais para o formulário, tais como exigência ou não de documento impresso, reconhecimento de firma, dentre outras possibilidades. Uma vez atendidas todas as exigências impostas pelo custodiante de origem, o prazo para transferência é de 2 dias úteis, nos termos do § 2º do artigo 11 da Resolução CVM 32.

**6.1.1.****Transferência de custódia de renda fixa**

O procedimento de transferência de custódia de renda fixa é mais complexo do que o de ações e de cotas de fundos de investimento fechados negociados em bolsa. Além do processo de preenchimento e formalização da STVM em conformidade com os requisitos impostos pelo custodiante de origem, há questões operacionais que podem tornar o processo mais longo e mais desafiador. Nesse contexto, muitos investidores desistem do procedimento de transferência e optam por manter a custódia na corretora ou, alternativamente, vender os ativos, transferir os recursos para posteriormente recomprar em outra corretora de sua preferência.

**6.1.2****Transferência de custódia de fundos de investimento abertos**

Hoje a transferência de custódia de cotas de fundos de investimento abertos somente é viável nos casos em que o mesmo fundo é distribuído pela corretora de destino. Esse procedimento é inviável no caso de fundos distribuídos por meio de fundos de investimento em cotas de fundos de investimento (FIC) específicos e fundos espelhos, estrutura muito comum de distribuição no mercado, também conhecida como fundos feeders.

## 6.2

## Oportunidades Regulatórias

Garantir aos investidores um procedimento mais simples e eficiente para solicitar a transferência de custódia de todas as classes de ativos e valores mobiliários é fundamental para o fomento da portabilidade e da concorrência. Esse tema foi oficialmente incluído na agenda regulatória da CVM para o ano de 2023. Em seu estudo de Análise de Impacto Regulatório sobre o tema, a CVM identificou algumas características desejadas para garantia de um procedimento eficiente:

**• Alteração do agente responsável**

**pela transferência:** permitir que o investidor solicite a transferência junto ao custodiante de destino, e não exclusivamente junto ao custodiante original, como acontece atualmente

**• Monitoramento da solicitação**

**pelo investidor:** garantir acesso do cliente ao fluxo da sua solicitação, recebendo, no mínimo, um comprovante do pedido realizado junto a sua corretora

**• Redução dos prazos:**

redefinição de prazos para a conclusão das transferências, mais condizentes com o esforço dispendido e a realidade prática dos participantes

**• Solicitação da transferência**

**via área logada:** definir que a solicitação de transferência deve ser feita ao custodiante de destino, por meio de uma área logada do cliente ou participante do mercado, digitalizando todo o processo tal como já corre no relacionamento entre clientes e corretoras para a abertura de contas e negociação de ativos, por exemplo

**• Centralização e** **automatização de informações:**

estabelecer uma depositária central como a responsável por determinadas informações necessárias para a transferência de ativos de renda fixa, que tem suas particularidades

### 6.2. Oportunidades Regulatórias

A **Zetta**, no intuito de ampliar a concorrência e garantir um processo de portabilidade o mais fluido possível, apoia as recomendações contidas no estudo da CVM e acrescenta as seguintes:

- **Procedimento 100% digital:**

possibilitar o uso de diferentes sistemas operacionais (Web/IOS/Android) no processo de transferência.

- **Simplificação da assinatura:**

permitir a assinatura do investidor via API, com autenticação no próprio app, sem necessidade de apresentação de documento ou procuração.

- **Simplicidade:**

preenchimento automático da STVM, evitando erros de digitação e dificuldade na obtenção de informações - cedente passaria a ter obrigação de apresentar os valores mobiliários disponíveis para portabilidade para que o investidor possa selecionar.

- **Padronização:**

garantir um procedimento de transferência definido pelo regulador ou autorregulador, amplamente divulgado aos investidores, sem customização por cada custodiante cedente, evitando discrepâncias, recusas e/ou descumprimento do prazo para transferência.

- **Ampliação do escopo da transferência:**

viabilizar a portabilidade de valores de fundos de investimento e não apenas de cotas de fundos de investimento, evitando que estrutura de fundos feeders de incumbentes seja utilizada como uma barreira de saída com objetivo de impedir a portabilidade sem ocorrência de eventos tributários em prejuízo do investidor.

- **Preservação do histórico:**

disponibilização de todo o histórico do investidor ao cessionário para que este possa oferecer serviço de qualidade ao investidor, evitando essa barreira de saída.

- **Agilidade:** portabilidade solicitada mediante menor número possível de “clicks”.

### 6.2.Oportunidades Regulatórias

A adoção dos aprimoramentos descritos acima tornaria o processo de transferência de ativos mais ágil e moderno, de forma condizente ao avanço tecnológico apresentado pelas corretoras nos últimos anos. Além disso, trata-se de movimento alinhado à desburocratização do sistema financeiro e do mercado de capitais, que potencializa a competitividade e os benefícios para os investidores.

## 7

## Conclusão

**E**ste estudo foi produzido com o intuito de abordar os principais instrumentos de portabilidade no Brasil e os seus impactos para a sociedade. Além de identificar aprimoramentos necessários à ampliação da competitividade no setor e à consolidação da autonomia das pessoas na contratação de produtos e serviços.

Embora a portabilidade seja vista como uma funcionalidade positiva e que facilita as negociações com as instituições, cerca de 50% dos entrevistados acreditam que o processo é muito complexo ou que pode ser dificultado pelas instituições envolvidas, evidenciando a burocracia e a falta de conhecimento inerentes a tais instrumentos.

Apenas **16%** da população bancarizada já fez ou tentou fazer portabilidade de crédito ou de salário. Se considerarmos somente as pessoas pertencentes às classes D/E, esse número cai para **10%**.

Nota-se, assim, que o conhecimento e/ou o acesso a tais portabilidades é ainda menor nas classes de baixa renda, o que reflete um problema de inclusão e educação financeira em relação a tais grupos.

Apesar da pouca familiaridade da população brasileira com a portabilidade, 95,0% das pessoas que realizaram portabilidade de salário e 79,3% das que concluíram a portabilidade de crédito se mostraram satisfeitas e não querem desfazer o procedimento. Portanto, o nível de satisfação geral com a portabilidade de crédito e salário, baseado na pesquisa Datafolha, é de 90,5%. Isso significa que a maioria esmagadora das pessoas reconhece benefícios importantes na portabilidade mas, diante da falta de conhecimento e/ou dificuldade de acesso por parte da população, o potencial dessas soluções ainda está longe de ser alcançado.

Dentre os principais benefícios proporcionados pelas portabilidades, destacam-se o acesso a produtos e serviços melhores, mais baratos e personalizados, além da contratação de operações sob condições mais vantajosas, tais como taxas de juros reduzidas. Para além dos benefícios e comodidades, a portabilidade também consome o direito de autonomia que o consumidor deve ter em relação aos serviços por ele contratados.

A fim de viabilizar fluxos de portabilidade mais modernos e consolidar a referida autonomia dos consumidores, apresentamos uma série de aprimoramentos defendidos pela **Zetta** ao longo do estudo, os quais se mostram plenamente viáveis em um sistema financeiro avançado e integrado a iniciativas como o Pix e o Open Finance. A incorporação dos avanços tecnológicos e normativos aos atuais processos de portabilidade é imprescindível, portanto, para a promoção da competitividade e da inclusão financeira em todo o seu potencial.



# Expediente

COORDENAÇÃO GERAL

**Rafaela Nogueira**

Economista-Chefe da **Zetta**

AUTORA

**Leticia Novaes**

PROJETO GRÁFICO

**Estúdio Irá**

ESPECIALISTA EM DADOS

**Matheus  
Morgado**

# Sobre a Zetta

A **Zetta** é uma associação sem fins lucrativos que representa empresas de tecnologia que oferecem serviços financeiros digitais com o mesmo valor: a tecnologia deve dar liberdade de escolha para pessoas e empresas cuidarem do seu dinheiro e tomarem as melhores decisões para elas, para seus dados e para seus clientes.

Atualmente, a **Zetta** conta com 29 empresas associadas: Banco VR, Bankly, Bees Bank, Bexs, Bitso, Caju, Cappta, Cloudwalk, Conpay, Cora, Creditas, CSU Digital, Dock. tech, Fitbank, Fiinco, IFood, Iugu, Mercado Pago, Mobile, Neon, Nubank, PicPay, Recarga Pay, SumUp, Transfero, WillBank, Wise, Z1 e Zoop. Nosso objetivo é garantir um ambiente econômico competitivo que resulte em maior inclusão financeira, inovação e satisfação dos clientes.

A **Zetta** também defende a promoção da digitalização dos serviços financeiros e trabalha para que a inovação e a competição não encontrem barreiras.

Dessa forma, a **Zetta** busca colaborar com o regulador e a sociedade para potencializar o impacto da tecnologia no setor financeiro e de meios de pagamentos.

## DIREITOS

Esta publicação é uma produção exclusiva da **Zetta**, criada por empresas que usam a tecnologia para promover a competitividade e a inclusão financeira. A reprodução do conteúdo é permitida desde que a fonte seja citada.