

Vulnerabilidade de Investidores Seniores

Relatório Final



OICV-IOSCO

**O CONSELHO
DA
ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DAS COMISSÕES DE VALORES
MOBILIÁRIOS**

FR03/2018

MARÇO DE 2018

NOTE: This report is a translation of the original English-language version and its content has not been verified by the IOSCO General Secretariat. For the original, please see <http://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD595.pdf>.

Cópias de publicações estão disponíveis no:
Website da Organização Internacional de Comissões de Valores Mobiliários www.iosco.org
© Organização Internacional das Comissões de Valores Mobiliários 2018. Todos os direitos reservados. Trechos curtos podem ser reproduzidos ou traduzidos, desde que a fonte seja declarada.

Conteúdo

Capítulo	Página	
Sumário Executivo	1	
1	Introdução	3
2	Histórico e Contexto	7
3	Opiniões e Experiências Relativas à Vulnerabilidade de Investidores	13
4	A perspectiva regulatória	19
5	Boas Práticas	24
6	Conclusões e Próximos Passos	42
	Apêndice A - Revisão da Literatura	44
	Apêndice B - Resumo Completo dos Resultados da Pesquisa	53
	Apêndice C - Pesquisa do C8	63
	Apêndice D - Perguntas sobre Vulnerabilidade de Investidores Idosos do	70
	Apêndice E - Participantes da Pesquisa	71

Sumário Executivo

Uma população cada vez mais idosa, seja devido a taxas decrescentes de fertilidade, ao aumento da expectativa de vida ou a uma combinação de ambos, é um fenômeno global com consequências econômicas e sociais de grande alcance para a maioria dos países. Do ponto de vista da proteção do investidor, a tendência crescente de envelhecimento populacional é uma questão importante a ser abordada, uma vez que o envelhecimento e níveis associados de declínio físico e cognitivo podem afetar cada vez mais as capacidades dos investidores nos mercados mundiais. De fato, a pesquisa detectou uma ligação entre o natural declínio cognitivo e deficiências no processo de tomada de decisões financeiras. Algumas pesquisas também correlacionam o envelhecimento com o aumento da suscetibilidade à exploração financeira e à fraude, em um momento em que muitos investidores assumem maior responsabilidade por sua própria aposentadoria e seu futuro financeiro.

Dada a relevância dessas tendências globais, a Organização Internacional das Comissões de Valores Mobiliários (IOSCO) tem procurado analisar os riscos enfrentados por investidores idosos e identificar boas práticas para gerir esses riscos. Este trabalho se destina a aumentar o nível de conscientização sobre a vulnerabilidade dos investidores idosos e as formas de melhorar sua proteção.

Este relatório explora as opiniões e experiências de membros da IOSCO em relação à vulnerabilidade desses investidores. Ele fornece uma lista com a descrição de boas práticas a esse respeito, tanto para reguladores como para prestadores de serviços financeiros, e inclui uma bibliografia não exaustiva da literatura que pode ser útil para reguladores e partes interessadas que desejarem explorar o nexo entre envelhecimento e vulnerabilidade. O relatório se encerra com os próximos passos recomendados.

Quase todos os membros da IOSCO entrevistados para este relatório acreditam que os idosos estão em maior risco que outros investidores de perder dinheiro devido a fraudes ou de outros se aproveitarem deles. Para os entrevistados, os maiores riscos para os investidores idosos seriam investimentos inadequados, fraudes financeiras cometidas por um não membro da família e capacidade cognitiva reduzida, que afeta sua tomada de decisão financeira. Outros fatores de risco notáveis seriam produtos complexos, alfabetização financeira deficiente e isolamento social. Embora 74% dos entrevistados na pesquisa tenham dito que têm programas para proteger idosos, esse número se baseia na crença generalizada de que esse

grupo é coberto pelos programas existentes de proteção a investidores e, portanto, não demandariam medidas de proteção específicas. Na realidade, 39% dos entrevistados disseram não ter estratégia específica alguma ou foco voltado para a proteção de idosos, a não ser os que cobrem todos os investidores.

De modo geral, o trabalho da IOSCO revelou um crescimento constante no número de estratégias de proteção de investidores idosos, indicando que as jurisdições em todo o mundo estão se concentrando nos desafios enfrentados por esse grupo. A IOSCO identificou as seguintes boas práticas, tanto para reguladores quanto para prestadores de serviços financeiros nessa área:

Boas práticas para reguladores:

1. Dispor de programas e recursos educacionais destinados a investidores mais idosos.
2. Promover o desenvolvimento de expertise focada em idosos dentro dos programas regulatórios, educacionais ou consultivos existentes.
3. Realizar projetos de pesquisa para entender melhor os riscos e os problemas enfrentados por investidores idosos e a incidência e a mecânica das fraudes em investimentos que afetam idosos nas suas jurisdições.
4. Desenvolver diretrizes e programas de capacitação para o pessoal encarregado de supervisionar transações feitas com investidores idosos.

Boas práticas para prestadores de serviços financeiros:

1. Oferecer suporte a investidores idosos que vivenciam um marco na vida durante o ciclo de vida do produto.
2. Fornecer treinamento e suporte para funcionários de empresas de serviços financeiros.

1. Introdução

A proteção do investidor é um dos três principais objetivos da IOSCO. Um mercado em rápida evolução, novas tecnologias financeiras inovadoras e produtos de investimento e serviços financeiros cada vez mais complexos colocaram muitos investidores em risco de sofrer fraudes, exploração financeira ou os efeitos de investimentos inadequados ao seu perfil. No entanto, à medida que a população mundial envelhece, poucos grupos de investidores estão se tornando tão suscetíveis a aconselhamento financeiro enganoso ou fraudulento quanto os investidores idosos. De fato, o isolamento social e a diminuição da capacidade cognitiva podem afetar o julgamento e a capacidade de tomada de decisão dos investidores idosos, tornando-os mais vulneráveis a abuso financeiro.

O objetivo deste relatório é identificar os riscos atuais e emergentes que os investidores idosos enfrentam, destacar as boas práticas atuais para gerenciar esses riscos e descrever as principais iniciativas tomadas pelos membros da IOSCO para enfrentar os desafios de uma população em processo de envelhecimento.

O contexto, as perspectivas e as práticas discutidas ao longo deste relatório são decorrentes em grande parte de uma pesquisa quantitativa e qualitativa dos membros do Comitê 8 de Investidores de Varejo (C8) da IOSCO, bem como uma segunda pesquisa de membros do Comitê 3 da IOSCO, sobre Regulamentação de Intermediários de Mercado (C3) e do Comitê Consultivo dos Membros Afiliados (AMCC).

Este relatório tem quatro partes. A primeira parte descreve o histórico e o contexto do estudo; a segunda resume os pontos de vista e experiências dos membros da IOSCO em relação à vulnerabilidade de investidores idosos; a terceira traz uma perspectiva regulatória; e a quarta apresenta boas práticas para reguladores e prestadores de serviços financeiros e intermediários. O relatório conclui com os próximos passos recomendados.

1.1 Definições

Antes de prosseguir, é útil definir vários termos-chave usados neste relatório.¹ Como as definições jurídicas e comuns de *investidores idosos*² variam muito de país para país, este projeto não pretende definir o termo ou limitar seu significado. Por exemplo, no Reino Unido, aposentados podem reivindicar alguns benefícios previdenciários a partir de 55 anos. Em contraste, os geriatras japoneses definem um idoso como alguém com 75 anos ou mais. Para referência, a idade média para a aposentadoria nos 35 países membros da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) em 2014 foi de 65 anos para homens e 63,5 anos para mulheres.

Para fins deste relatório, o termo *consultor financeiro* ou *consultor financeiro registrado* refere-se a um profissional de finanças ou firma registrada perante as autoridades/organizações apropriadas e envolvido no negócio de consultoria de investimentos ou corretagem de valores mobiliários. O termo *consultor financeiro não registrado* refere-se a um consultor ou corretor não devidamente registrado ou mesmo um fraudador.

Várias organizações têm suas próprias definições de *consumidor vulnerável*, resultando em variações sutis do termo. A maioria das definições se concentra em como as circunstâncias ou características pessoais de um consumidor – normalmente uma limitação física ou cognitiva, seja temporária seja permanente – pode aumentar a probabilidade e a gravidade das perdas incorridas em uma transação financeira ou em uma série de transações. A maioria das definições de *consumidor vulnerável* refere-se a consumidores suscetíveis a sofrerem danos, tanto temporariamente como por um longo prazo, nas mãos, por exemplo, de prestadores de serviços financeiros ou de outros que alegam ser prestadores de serviços financeiros.

É importante distinguir entre *fraude em investimentos* e *fraude financeira*. Fraude em investimentos é um subconjunto de fraude financeira que ocorre quando alguém *'conscientemente engana um investidor usando informações falsas para fins de ganho*

¹ Essas definições são para os fins deste relatório. Outras organizações internacionais (por exemplo, o Banco Mundial, a Organização Mundial da Saúde (OMS), a Federação Internacional sobre Envelhecimento (IFA), a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e o Fundo Monetário Internacional (FMI)) podem definir esses termos-chave de maneira diferente.

² Para os fins deste relatório, o termo *investidor idoso* é usado amplamente para categorizar o público-alvo. O grupo de trabalho do C8 reconhece que outras jurisdições podem usar termos diferentes, como consumidor idoso, consumidor sênior, consumidor maduro, idoso, cidadão idoso ou adulto mais velho.

monetário'.³ Fraudes em investimentos incluem fraude de ações, fraudes pré-IPO, fraudes de petróleo e gás, esquemas Ponzi e fraude de programas de investimento de alto rendimento, para citar algumas. Em geral, fraudes financeiras incluem outros tipos de fraudes econômicas que não estão relacionadas a investimentos, como golpes de loteria e sorteios, bem como fraudes que envolvem produtos sem valor ou inexistentes, além de serviços como produtos de emagrecimento ou memorabilia falsos.⁴

Outra distinção deve ser feita entre *exploração financeira/abuso financeiro* e *fraude financeira*. Esta normalmente é cometida por um consultor não registrado ou por um estranho, enquanto aquela é tipicamente cometida por um membro da família ou por um cuidador de confiança. Segundo a Associação Nacional de Serviços de Proteção ao Adulto (NAPSA) nos Estados Unidos, a exploração ou abuso financeiro envolve pessoas de confiança na vida do idoso vulnerável, como cuidadores, familiares, vizinhos, amigos e conhecidos, advogados, bancários, líderes religiosos, além de médicos ou enfermeiros. Pode incluir o uso indevido de recursos ou o não uso de recursos que poderiam beneficiar o idoso – essencialmente, comportamento negligente. Ademais, além da fraude e do roubo de bens, a exploração financeira também envolve esforços para limitar o acesso da vítima aos ativos ou ocultar informações sobre suas finanças, de acordo com a Rede Nacional para Acabar com a Violência Doméstica (NNEDV), também nos Estados Unidos. Em suma, os perpetradores e as táticas para cometer exploração ou abuso financeiro são, muitas vezes, bastante diferentes daqueles da fraude financeira.

Usando as distinções de definição descritas acima, este relatório se concentra em: a) fraude em investimentos cujo alvo são investidores idosos, cometida por consultor financeiro não registrado ou estranho; e b) consultores financeiros registrados cujo alvo são investidores idosos para investimentos inadequados.

1.2 Escopo e metodologia

Este relatório se baseia em informações e dados derivados de uma revisão bibliográfica de pesquisas relevantes, entrevistas com membros e os resultados de pesquisas individuais dos

³ Beals, M., M. DeLiema and, M. Deevy (2015). Framework For a Taxonomy of Fraud, Stanford Center on Longevity Working Paper. Palo Alto, CA.

⁴ Kieffer and Mottola (2017). Understanding and Combating Investment Fraud. In Mitchell, Hammond, and Utkus (Eds.), *Financial Security and Retirement in an Ageing World*.

membros de dois comitês de políticas da IOSCO e seu Comitê Consultivo de Membros Afiliados.

O Comitê 8 de Investidores de Varejo da IOSCO entrevistou seus membros sobre seus pontos de vista e experiências em relação à vulnerabilidade dos investidores idosos e para identificar pesquisas relevantes. Em alguns casos, os dados foram coletados por meio de entrevistas e videoconferências. Os resultados da revisão de literatura podem ser encontrados no Apêndice A. Para a revisão de literatura, solicitou-se aos membros do C8 que elaborassem relatórios de pesquisa relevantes conduzidas ou usadas por eles para informar seu trabalho sobre investidores idosos e vulneráveis. Além disso, o grupo de trabalho fez uma pesquisa mais ampla de trabalho acadêmico e outras pesquisas relacionadas à proteção dos investidores idosos. O grupo de trabalho também entrevistou membros do Comitê 3 da IOSCO sobre Regulação de Intermediários de Mercado (C3) e o Comitê Consultivo de Membros Afiliados (AMCC), sobre suas percepções de riscos e práticas de reguladores e do mercado.

Vinte e oito membros do C8 responderam à pesquisa e sete membros/grupos responderam ao questionário do C3/AMCC. Um grupo, respondendo à pesquisa do AMCC, distribuiu o questionário entre seus membros e obteve mais de 2.600 respostas individuais, que subsidiaram a resposta consolidada da organização. Um sumário completo dos resultados da pesquisa pode ser encontrado no Apêndice B. Uma cópia da pesquisa do C8 pode ser encontrada no Apêndice C e uma cópia da pesquisa do C3/AMCC pode ser encontrada no Apêndice D. O Apêndice E contém uma lista dos membros do C8, membros do C3 e membros do AMCC que participaram das pesquisas.⁵

É importante observar que uma revisão dos requisitos formais de adequação aplicáveis a intermediários, tanto estatutários como regras de conduta, está fora do escopo do projeto.

⁵ Salvo indicação em contrário, os comentários atribuídos aos membros do C8 são retirados da pesquisa.

2. Histórico e Contexto

2.1 Um mundo em processo de envelhecimento

A população mundial está envelhecendo e, portanto, torna-se cada vez mais importante compreender como os reguladores e o mercado podem enfrentar os desafios impostos por essa mudança. Esse processo propicia condições para a existência de um número maior de pessoas em situação de vulnerabilidade diante de fraudes financeiras e tenha dificuldades em escolher produtos de investimento adequados ao seu perfil.⁶ Por exemplo, o comprometimento cognitivo (leve ou que pode chegar a ser severo, como no caso da demência) e o isolamento social podem afetar a capacidade do investidor sênior de investir de forma efetiva e segura.⁷

Mais informações sobre os fatores que afetam esses investidores são fornecidas por uma pesquisa da Organização Mundial da Saúde (OMS):⁸

- Entre 2015 e 2050, a parcela da população mundial com 60 anos ou mais quase dobrará, de 12% para 22%.
- Além disso, o ritmo de envelhecimento da população está ganhando força e acelerando.
- Atualmente, 125 milhões de pessoas têm 80 anos ou mais. Até 2050, haverá quase o mesmo número de pessoas (120 milhões) com mais de 80 anos apenas na China, e 434 milhões em todo o mundo.
- Em 2050, de acordo com estimativas da OMS, 80% dos idosos viverão em países de renda baixa ou média.

Economias mais desenvolvidas, como Japão, Alemanha, Espanha, Reino Unido e Estados Unidos estão mais familiarizadas com os desafios impostos pelo aumento da expectativa de vida do que outros países ainda em desenvolvimento, onde as populações normalmente envelhecem a um ritmo mais lento, muitas vezes em função de sérios desafios no campo da saúde da população. Entretanto, são os países de renda baixa e média que estão

⁶ Wells commissioned by Age Concern (2015). An inclusive approach to financial products.

⁷ Kieffer and Mottola (2017). Understanding and Combating Investment Fraud. In Mitchell, Hammond, and Utkus (Eds.), *Financial Security and Retirement in an Ageing World*.

⁸ Folha de Dados sobre Envelhecimento e Saúde No. 404, da Organização Mundial da Saúde, de setembro de 2015.

experimentando maiores mudanças. Nos próximos 30 anos, países como Chile, República Popular da China, República Islâmica do Irã e Federação Russa também terão populações mais longevas em proporções cada vez maiores.⁹

Com a taxa atual de crescimento, o envelhecimento populacional apresenta-se como um desafio significativo para todas as jurisdições. A rápida mudança é particularmente desafiadora para as economias em desenvolvimento e que enfrentem dificuldades para organizar serviços e sistemas para lidarem com o crescente número de idosos em um período relativamente curto.

2.2 Fatores associados ao envelhecimento dos investidores idosos

Envelhecimento

O envelhecimento normal possui associações com reduções específicas nos processos cognitivos necessários para se adaptar rapidamente a novas ou mutáveis contingências ambientais. Essas capacidades, muitas vezes referidas como processos de controle "fluidos" ou "executivos", incluem flexibilidade mental, inibição, memória, tanto operacional como episódica, prospecção (que significa a capacidade de olhar para o futuro) e planejamento futuro.¹⁰ Impactos negativos no controle executivo prejudicam o processo de tomada de decisões, solução de problemas e planejamento para o futuro¹¹, sendo relevante salientar variações na taxa e na extensão de declínio cognitivo, havendo adultos mais idosos que não serão afetados quanto à independência e tomada de decisão. Para além disso, há claros benefícios com o envelhecimento, investidores seniores viveram mais e dispõem de mais experiências para se apoiarem. Essa experiência de vida, que é conhecida como inteligência cristalizada, "pode fornecer um caminho alternativo para boas decisões quando o caminho da inteligência fluida declina".¹²

⁹ Ibid.

¹⁰ Spreng, Karlawish, and Marson (2016). Cognitive, social, and neural determinants of diminished decision-making and financial exploitation risk in ageing and dementia: A review and new model, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 28(4-5): 320-344.

¹¹ Ibid.

¹² Baldassi, Johnson, and Weber (2013). Complementary cognitive capabilities, economic decision making, and ageing. *Psychology and Ageing*, 28(3): 595-613.

Dito isso, alguns estudos sugerem que esses investidores podem ser mais vulneráveis a abusos financeiros.¹³ Pesquisas examinaram a correlação nessa susceptibilidade em comunidades de idosos. Os pesquisadores descobriram que "a idade avançada e níveis mais baixos da função cognitiva diminuíram o bem-estar psicológico, e o baixo nível de letramento, em particular, pode ser indicadores de suscetibilidade a abusos financeiros em idades mais avançadas".¹⁴

O envelhecimento leva a outros riscos potenciais na prestação de serviços financeiros, que foram levantados no Conselho da Agenda Global sobre Envelhecimento, do Fórum Econômico Mundial (WEF), simpósio promovido pela Age UK. "Um aspecto interessante da questão é o "envelhecimento" da profissão de consultor financeiro. A idade média dos consultores financeiros nos EUA é de 50,9 anos e eles não estão sendo substituídos. Isso pode ter implicações para clientes e empresas, incluindo consultoria financeira e comunicação deficientes, desvio dos protocolos da empresa, perda de clientes, processos judiciais de responsabilidade civil, danos à reputação das empresas, etc."¹⁵. A Comissão de Valores Mobiliários de Ontário (OSC), por exemplo, começou a explorar essa questão.

Com relação aos consultores financeiros idosos, equipes da Canada Securities Administrators, incluindo o Departamento de Conformidade e Registro da OSC, bem como o Departamento de Conformidade da Autorité des marchés financiers de Quebec (AMF Quebec) publicaram orientação em maio de 2017 para pequenas empresas unipessoais, após um levantamento de conformidade detectar deficiências comuns que colocam algumas pequenas empresas em risco de não cumprir a legislação de valores mobiliários. O levantamento descobriu que 35% das pequenas empresas tinham planos inadequados ou não tinham plano algum para lidar com interrupções significativas dos negócios e questões de sucessão, suscitando preocupações quanto ao impacto nos clientes da empresa em caso de morte, incapacidade ou ausência prolongada do único indivíduo que opera a empresa. A orientação introduzida após o levantamento incentivou pequenas empresas a considerar o desenvolvimento de um plano de continuidade de negócios por escrito, adequado ao tamanho

¹³ Por exemplo, ver Gamble, K., P. Boyle, L. Yu, and D. Bennett (2014). 'The Causes and Consequences of Financial Fraud Among Older Americans,' Boston College Center for Retirement, Research Working Paper 2014-13, Boston, MA.

¹⁴ James, Boyle, and Bennett (2014). Correlates of Susceptibility to Scams in Older Adults Without Dementia. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 26(2):107-122.

¹⁵ Age UK (2016), Managing ageing and cognitive decline: challenges and opportunities for financial services, https://www.ageuk.org.uk/Documents/EN-GB/Events/wef-symposium/WEF_global_agenda_council_ageing_symposium_report.pdf?dtrk=true

e ao modelo de negócios da empresa, designando um indivíduo para executar o plano de continuidade, revisando-o anualmente.¹⁶

Comprometimento cognitivo leve e demência

A Associação de Alzheimer define déficit cognitivo leve (MCI) como algo que causa alterações cognitivas suficientemente graves para serem percebidas pelos indivíduos que as vivenciam ou por outras pessoas, mas não suficientemente severas para interferir na vida diária ou na função independente. Os pesquisadores começaram a estudar e documentar a deterioração na eficácia da tomada de decisões associada ao declínio cognitivo leve.¹⁷

A doença de Alzheimer é o tipo mais comum de demência, um termo geral usado para descrever várias doenças e condições que danificam as células do cérebro.¹⁸ Os sintomas podem incluir perda de memória, alterações de humor e problemas de comunicação e raciocínio. Esses sintomas ocorrem quando o cérebro é danificado por certas doenças, incluindo a doença de Alzheimer, ou por uma série de pequenos derrames. A demência é progressiva, o que significa que as pessoas com demência e seus cuidadores estão lidando com mudança, muitas vezes diminuindo habilidades ao longo do tempo. Isso inclui tanto a capacidade da pessoa de tomar decisões sobre mudanças importantes na vida, como as decisões do dia-a-dia. Em algum momento essas pessoas precisarão de ajuda para todas as atividades diárias de vários órgãos de saúde e assistência social.¹⁹

Para funcionar de forma independente em nossa sociedade, um indivíduo deve possuir capacidade financeira – a capacidade de lidar com o dinheiro e administrar suas próprias contas. A demência, contudo, acaba levando a uma perda de capacidade financeira.²⁰ Uma pessoa com demência, portanto, achará cada vez mais difícil e, por fim, impossível lidar com assuntos financeiros cotidianos, como administrar uma conta bancária.

¹⁶ Ver http://www.osc.gov.on.ca/en/SecuritiesLaw_csa_20170517_31-350_guidance-on-small-firms.htm.

¹⁷ Han, Boyle, James, Yu, and Bennett (2015). O comprometimento cognitivo leve está associado à piora na tomada de decisão em idosos baseados na comunidade. *Journal of the American Geriatrics Society*, 63(4):676-83.

¹⁸ Alzheimer's Association https://www.alz.org/research/science/alzheimers_research.asp

¹⁹ Ver https://www.alzheimers.org.uk/download/downloads/id/3379/what_is_alzheimers_disease.pdf.

²⁰ Widera E, Steenpass V, Marson D, Sudore R. (2011). Finances in the Older Patient with Cognitive Impairment: He didn't want me to take over. *The journal of the American Medical Association*, 305(7):698-706.

A Escala de Atividades Instrumentais de Vida Diária de Lawton (AIVD) é um instrumento utilizado para avaliar habilidades da vida independente. Ela avalia a funcionalidade atual de uma pessoa e mede o declínio da funcionalidade ao longo do tempo. As principais habilidades incluem o gerenciamento de medicamentos e atividades diárias, como fazer compras e usar o telefone. A gestão das finanças pessoais também é incluída como uma medida fundamental. Uma série de estudos concluiu que uma redução na capacidade financeira ocorre em um estágio muito inicial do comprometimento cognitivo.²¹

Essa deterioração cria um ambiente de risco para o indivíduo, na medida em que pode se tornar mais suscetível a fraudes ou abuso financeiro. Também cria desafios para profissionais financeiros, que podem não estar cientes da condição médica ou do prognóstico da pessoa.

Isolamento social

A Age UK conduziu uma revisão de evidências para "subsidiar a tomada de decisões para pessoas envolvidas no comissionamento, desenvolvimento de serviços, captação de fundos e influência". A revisão definiu isolamento como "a separação do contato social ou familiar, do envolvimento com a comunidade ou do acesso aos serviços. A solidão, ao contrário, pode ser entendida como o sentido pessoal e subjetivo de um indivíduo de carecer dessas coisas, na medida em que elas são desejadas ou necessárias".²²

O isolamento social varia do isolamento imposto ou involuntário ao isolamento voluntário.²³ Um estudo de 2009 sugere que o isolamento voluntário ou a privacidade, se ativamente escolhidos, podem ser bons para a psique humana. O isolamento involuntário é considerado negativo, porque resulta na perda de relações sociais e no apoio que elas dão ao indivíduo ou

²¹ Por exemplo, ver Pérès, Helmer, Amieva, Orgogozo, Rouch, Dartigues, and Barberger-Gateau (2008). Natural history of decline in instrumental activities of daily living performance over the 10 years preceding the clinical diagnosis of dementia: a prospective population-based study, *Journal of the American Geriatrics Society*, 56(1):37–44; Martin, Griffith, Belue, Harrell, Zamrini, Anderson, Bartolucci, Marson D. (2008). Declining financial capacity in patients with mild Alzheimer disease: a one-year longitudinal study. *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 16(3):209–219; Triebel, Martin, Griffith, Marceaux, Okonkwo, Harrell, Clark, Brockington, Bartolucci, Marson (2009). Declining financial capacity in mild cognitive impairment: A 1-year longitudinal study. *Neurology*, 73(12):928–934.

²² Age UK, *Loneliness and Isolation Evidence Review* (Feb. 2011), available at https://www.ageuk.org.uk/documents/en-gb/for-professionals/evidence_review_loneliness_and_isolation.pdf?dtrk=true

²³ Biordi and Nicholson (2009). Social Isolation. In P. D. Larsen & I. M. Lubkin (Eds.), *Chronic Illness: Impact and Intervention* (7th ed.).

a seus sistemas de apoio.²⁴ Além disso, um estudo mais recente descobriu que o isolamento social, independentemente da causa, era comum entre idosos vítimas de abuso financeiro e sugere que ter adultos capazes na vida de um idoso poderia reduzir o risco de exploração financeira e também melhorar seu bem-estar geral.²⁵

O isolamento social pode não ser um problema em todos os países. Em alguns países, as pessoas idosas podem ter relacionamentos próximos ou viver com a família, o que reduz as chances de sofrer isolamento social. Essa situação contrasta com a pesquisa que indica que uma grande parte da perda financeira ocorre nas mãos de um conhecido e, em muitas ocasiões, de um familiar próximo.²⁶

Os fraudadores usarão deliberadamente táticas para isolar potenciais vítimas de redes financeiras positivas, como consultores financeiros regulamentados ou familiares e amigos. O estudo de fraude em investimentos feito pela Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido (FCA) descobriu que "em alguns casos as vítimas foram instruídas a não contar a ninguém sobre o investimento (por exemplo, devido a possíveis repercussões em outras pessoas se a aquisição hostil fosse revelada ou porque desvalorizaria o investimento se ele se tornasse público), enquanto outros eram obrigados a assinar "acordos de confidencialidade" pelo fraudador sobre o suposto investimento. Além disso, os fraudadores utilizavam uma série de táticas de retardamento que prolongavam seu relacionamento com a vítima e a impedia de buscar informações oportunas ou apoio de suas redes sociais ou das autoridades".²⁷ A FCA também descobriu recentemente que os investidores idosos que se aproximam da idade de aposentadoria são um alvo chave para fraudes – 30% receberam abordagens não solicitadas sobre pensões ou investimentos nos últimos 12 meses.²⁸

²⁴ Ibid.

²⁵ DeLiema (2017). Elder Fraud and Financial Exploitation: Application of Routine Activity Theory. *The Gerontologist*.

²⁶ Schafer and Koltai (2015). Does embeddedness protect? Personal network density and vulnerability to mistreatment among older American adults. *The Journals of Gerontology: Series B*, 70(1): 597–606.

²⁷ Understanding victims of financial crime: A qualitative study with people affected by investment fraud -Autores: Shannon Harvey, Jane Kerr, Jasmin Keeble and Carol McNaughton Nicholls Data: 03/03/2014. Preparado para: Autoridade de Conduta Financeira.

²⁸ FCA Financial Lives Survey 2017, p 79 - <https://www.fca.org.uk/publication/research/financial-lives-survey-2017.pdf>.

3. Opiniões e Experiências Relativas à Vulnerabilidade de Investidores Idosos

A IOSCO, pesquisando seus membros, procurou avaliar os riscos enfrentados pelos investidores idosos e determinar se e como as organizações em diferentes jurisdições implantam estratégias para lidar com esses riscos. Esta seção resume as opiniões e experiências relacionadas à vulnerabilidade dos investidores idosos, conforme descrito pelos respondentes da pesquisa. Para obter um sumário completo dos resultados da pesquisa, consulte o Apêndice B.

3.1 Investidores idosos estão em maior risco

Os entrevistados da pesquisa mantiveram a opinião quase unânime de que os investidores idosos estão em maior risco do que outros investidores de perder dinheiro para fraudes ou de serem aproveitados por outros. Vários respondentes forneceram pesquisas estatísticas adicionais para apoiar essa declaração.²⁹ Outros disseram que, embora não tivessem dados suficientes para demonstrar que os idosos estão em maior risco do que outros investidores, tinham evidências de que os idosos correm maior risco de investir em produtos inadequados à medida que suas circunstâncias de vida mudam com a idade e a aposentadoria.

O Financial Planning Standards Board (FPSB) conduziu uma pesquisa de acompanhamento entre Planejadores Financeiros Certificados em todo o mundo. A pesquisa recebeu mais de 2.600 respostas de 12 territórios – incluindo Austrália, Canadá, Hong Kong, Indonésia, Malásia, Namíbia, Holanda, Nova Zelândia, Cingapura, África do Sul, Turquia e Estados Unidos. O FPSB descobriu que a maioria dos respondentes percebia que os idosos correm maior risco de perder dinheiro em comparação com o investidor médio, devido a práticas inescrupulosas (por exemplo, confiança cega em consultores ou membros da família, táticas agressivas de vendas, falta de educação técnica e financeira). Alguns dos respondentes também observaram que os idosos são particularmente vulneráveis devido ao horizonte de tempo reduzido para investir, o que pode levar à seleção de produtos que não estão de acordo com suas necessidades ou com o apetite de risco individual.

²⁹ Uma lista de pesquisas relevantes aparece no Apêndice A, juntamente com um breve resumo de cada relatório.

3.2 Riscos para decisões relacionadas a investimentos enfrentadas por investidores idosos

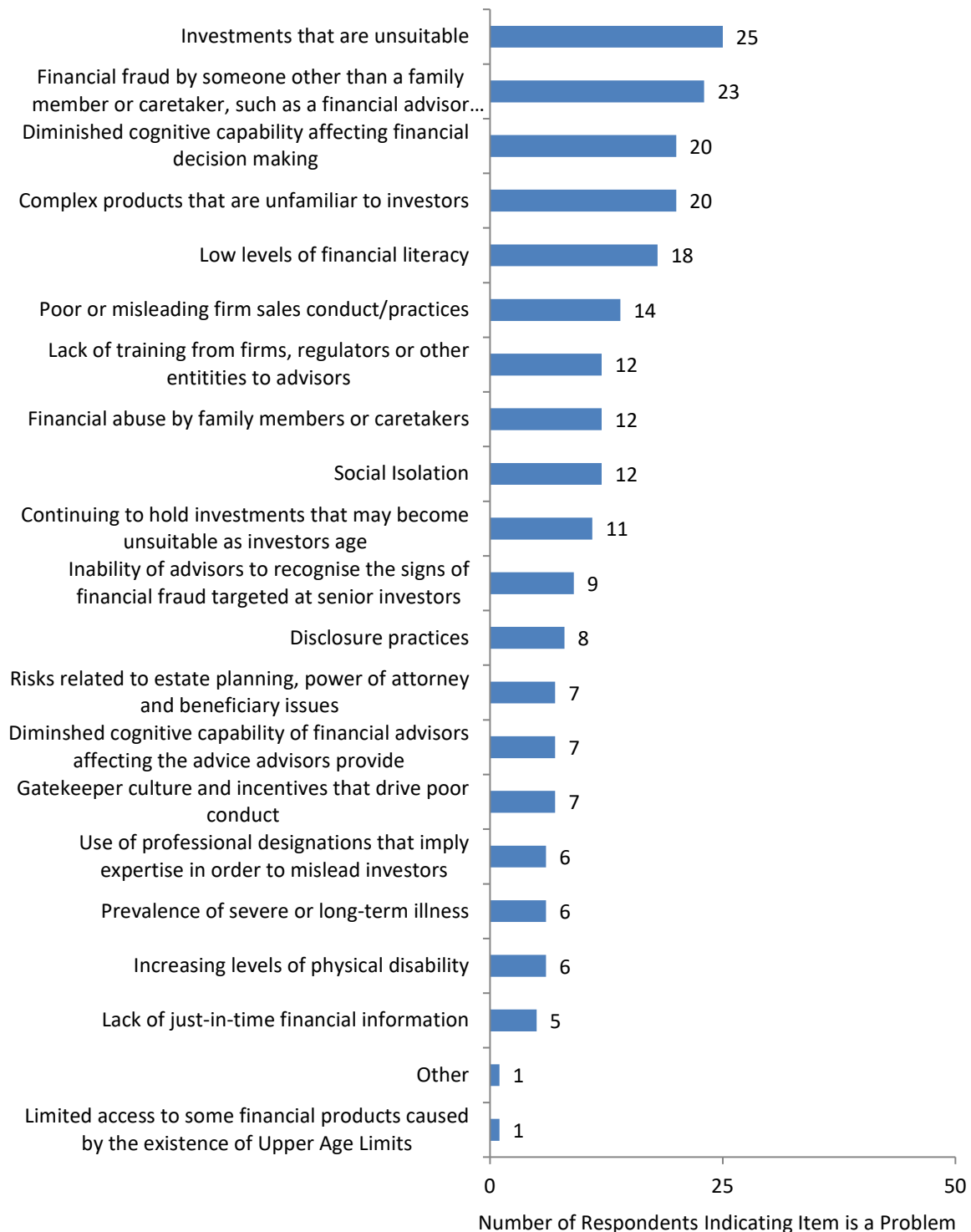
Quando solicitados a identificar os riscos das decisões dos idosos relacionadas aos investimentos, os respondentes disseram que perceberam dois riscos principais: investimentos inadequados e fraude financeira por alguém que não seja membro da família ou cuidador, como um consultor financeiro ou um estranho. Outras preocupações e riscos importantes para os investidores idosos incluíram a diminuição da capacidade cognitiva, que afeta a tomada de decisões financeiras, e produtos complexos que não são familiares aos investidores. A Figura 1 mostra as respostas à pergunta sobre os riscos em torno de decisões relacionadas a investimentos. A Financial Conduct Authority do Reino Unido (FCA), o órgão equivalente à Comissão de Valores Mobiliários, foi a única respondente que acreditava que limites de idade que restringem o acesso a alguns produtos financeiros eram um risco para os investidores idosos, devido ao impacto sobre hipotecas no Reino Unido.

Os respondentes não viram riscos específicos para os investidores idosos devido à falta de informações financeiras tempestivas, que alguns membros consideraram um risco geral para todos os investidores e não apenas para os investidores idosos.

A FCA observou que novas tecnologias avançadas, aliadas às dificuldades que investidores idosos geralmente têm para dominar as novas tecnologias, podem impedir os idosos de usar alguns serviços de consultoria. Alguns entrevistados indicaram que o uso crescente de comunicações online e a divulgação digital representavam uma área adicional de risco para muitos investidores idosos, particularmente para aqueles que podem ser menos proficientes tecnologicamente ou não habituados a receber informações em formato digital.

Vários respondentes disseram que investidores idosos normalmente enfrentam os mesmos riscos que a maioria dos demais investidores, enquanto a maioria dos problemas que afetam os idosos também podem ser motivo de preocupação para investidores de outras características demográficas, incluindo questões de adequação e *due diligence* do cliente.

Figura 1: Riscos para decisões relacionadas a investimentos enfrentadas por investidores idosos³⁰



Observação: Algumas perguntas foram reduzidas para fins de apresentação. Consulte o Apêndice C para o texto completo das perguntas feitas.

³⁰ Esses números são resultado da pesquisa com os membros do C8.

3.3 O que está sendo feito para proteger investidores idosos e atender às suas necessidades?

Programas e políticas para proteger investidores seniores

Quase três quartos dos entrevistados concordaram com a seguinte declaração: "Minha organização tem programas e políticas em marcha para proteger investidores idosos".³¹ Muitos dos entrevistados disseram que têm políticas gerais para instituições financeiras, que também servem para proteger investidores idosos. Em vez de introduzir programas e políticas específicos para proteger investidores idosos, eles confiam nas práticas existentes para gerenciar a adequação e os riscos – que se aplicam a todos os investidores, independentemente da idade ou da vulnerabilidade percebida.

Estratégia ou foco para atender às necessidades dos investidores idosos

Cinquenta e nove por cento dos respondentes da pesquisa relataram que sua organização tem uma estratégia ou foco específico para atender às necessidades dos investidores idosos, diferente da abordagem geral da organização para proteger investidores vulneráveis. Trinta e sete por cento disseram que não tinham uma estratégia especial para idosos, ao passo que quatro por cento não tinham certeza.³² Daqueles sem uma estratégia ou foco específico, a maioria disse que os investidores idosos eram cobertos pelas mesmas estratégias gerais para investidores vulneráveis, e que nenhuma norma especial tinha como alvo específico investidores maiores de certa idade.

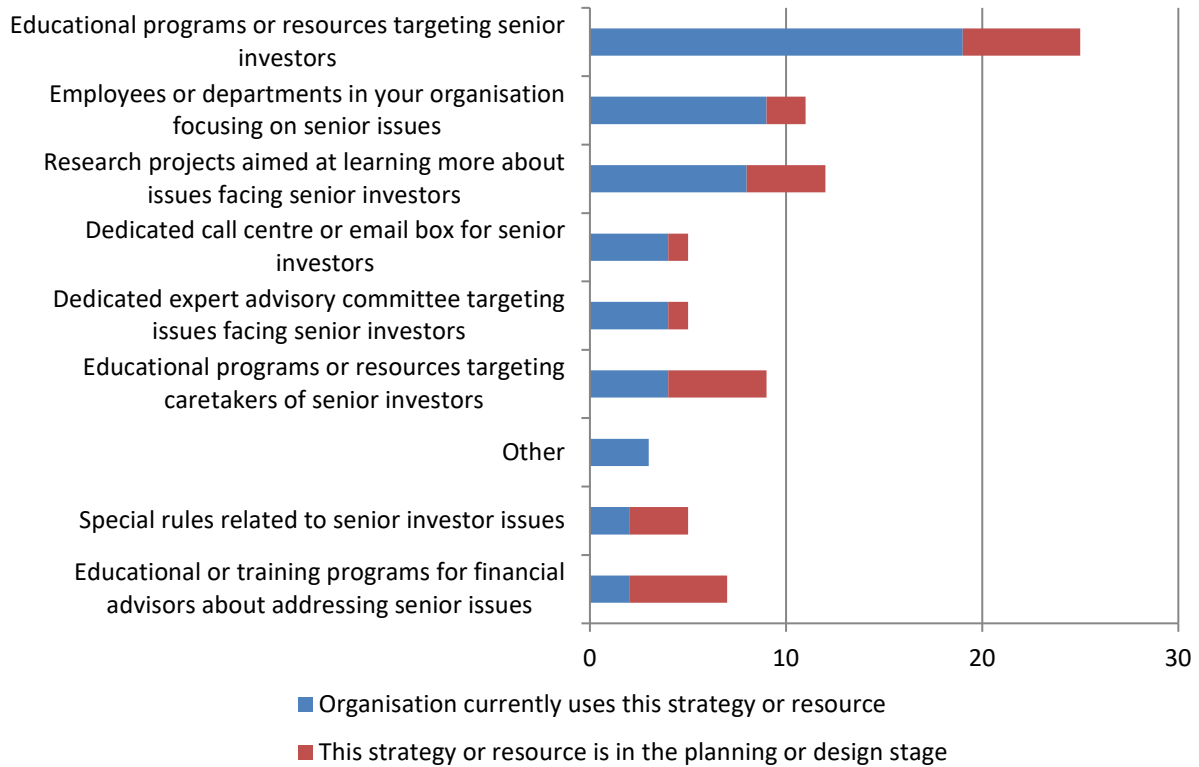
Estratégias ou recursos utilizados para proteger investidores idosos

Os entrevistados disseram que os programas ou recursos educacionais foram os instrumentos mais utilizados pelas organizações para proteger investidores idosos. A Figura 2 ilustra como os respondentes da pesquisa confiam nos programas educacionais como a principal ferramenta para proteger investidores idosos.

³¹ Ibid.

³² Ibid.

Figura 2: Estratégias ou recursos utilizados para proteger investidores idosos³³



Observação: Algumas perguntas foram reduzidas para fins de apresentação. Consulte o Apêndice C para o texto completo das perguntas feitas.

Oito respondentes disseram que estavam conduzindo pesquisas sobre os problemas enfrentados por investidores idosos, enquanto outras quatro organizações relataram que planejavam realizar trabalho semelhante. Atualmente, nove entrevistados têm funcionários ou departamentos voltados para questões de investidores idosos.

Apenas dois respondentes oferecem programas educacionais ou de treinamento para consultores financeiros sobre questões relacionadas a investidores idosos, e apenas dois entrevistados relataram ter regras especiais relacionadas a investidores idosos. Contudo, sete afirmaram que pelo menos uma dessas medidas está planejada ou em desenvolvimento.

Como complemento às estratégias tradicionais de educação e alcance dos investidores, algumas jurisdições implementaram táticas alternativas para melhor entender e engajar

³³ Ibid.

investidores idosos. Por exemplo, em 2015, a Autoridade Reguladora do Setor Financeiro nos EUA (FINRA) criou uma Linha Direta Gratuita de Valores Mobiliários para Idosos, que permite que investidores mais idosos ou seus representantes entrem em contato com a FINRA para obter assistência ou para suscitar preocupações sobre questões com contas de corretagem e investimentos. Contando com pessoal com experiência em investigação, a estratégia apresenta tanto elementos educacionais como regulatórios.

No geral, a pesquisa revelou que um número crescente de jurisdições possui estratégias de proteção de investidores idosos e está preocupado com os problemas enfrentados por esse grupo. Também metade dos mais de 2.600 Planejadores Financeiros Certificados que responderam à pesquisa do FPSB planeja adotar medidas adicionais ao lidar com investidores idosos, como mudar a maneira como se comunicam, a fim de facilitar o entendimento.

Regras ou orientações específicas para lidar com investidores idosos

Quando perguntados se havia regras específicas ou orientações em vigor para provedores ou intermediários de serviços financeiros em sua jurisdição, 15 respondentes disseram que sim (54%) e 11 disseram que não (39%). Dois entrevistados não souberam responder.³⁴ A próxima seção sobre a perspectiva regulatória traz vários exemplos práticos de jurisdições que desenvolveram regras ou orientações específicas para provedores ou intermediários de serviços financeiros.

³⁴ Ibid.

4. A perspectiva regulatória

4.1 Regulamentos existentes que já incluem investidores idosos

A maioria das jurisdições não possui legislação explícita ou requisitos regulatórios voltados para investidores idosos. No entanto, muitas jurisdições indicaram que não são necessárias regras especiais para idosos, uma vez que eles já são protegidos por regras gerais para todos os investidores vulneráveis. Por exemplo, a Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV) da Espanha escreveu que "no caso da prestação de gestão de carteiras e consultoria de investimento, os intermediários devem levar em conta o conhecimento, a experiência, a situação financeira e o perfil de risco do investidor." Essa abordagem é comum a muitas jurisdições.

A Canadian Securities Administrators (CSA), que inclui a Comissão de Valores Mobiliários de Ontário (OSC) e a Autorité des marchés financiers de Quebec (AMF Quebec), explicou que "as leis vigentes no Canadá impõem aos consultores financeiros e corretores registrados o direito de negociar de forma justa, honesta e de boa fé com seus clientes. Tal obrigação se aplica a todos os tipos de clientes, incluindo idosos. Geralmente, no Canadá, os corretores e consultores registrados devem garantir que qualquer compra ou venda de valores mobiliários recomendada para um cliente seja adequada, e que o registrador deve tomar medidas razoáveis para explicar as características e riscos associados aos produtos que está recomendando aos clientes (política comumente chamada de *know-your-client* (KYC), *know-your-product* (KYP) e obrigações de *suitability*)."

No Canadá, consultores que administram contas de forma discricionária também estão sujeitos a um dever fiduciário.

4.2 Algumas jurisdições estão fazendo mudanças

Japão

A Agência de Serviços Financeiros do Governo do Japão (JFSA) estabeleceu em suas diretrizes de supervisão a realização de revisões de estruturas de vendas, sistemas internos de monitoramento e acompanhamento pós-venda de transações com investidores idosos, observando que a capacidade dos investidores idosos de tomar decisões de investimento podem deteriorar-se devido ao declínio físico ou ficar temporariamente prejudicada, mesmo

quando possuem ampla experiência de investimento. Essas diretrizes se referem às normas emitidas pela JSDA, que detalha os requisitos específicos relativos a solicitações e transações envolvendo investidores idosos. Os supervisores também avaliam se a empresa acompanha ou não os investidores idosos de maneira cuidadosa após a venda do produto, por exemplo, tentando entender seus problemas do ponto de vista deles, aconselhando-os sobre essas questões e ajudando-os com sua decisão de investimento.

A Associação de Corretores de Valores Mobiliários do Japão (JSDA) afirmou que há muitos casos em que os representantes de vendas entram em contato com clientes idosos que não estão conscientes nem apresentam sintomas óbvios de comprometimento cognitivo leve. Da mesma forma, há muitos casos em que os próprios representantes de vendas não sabem que o cliente sofre de comprometimento cognitivo. Por essas razões, os membros da família são frequentemente os primeiros a alertar as empresas para o comprometimento cognitivo de um cliente. A JSDA relatou um aumento no número de casos em que membros da família apresentam reclamações ou discutem com instituições financeiras transações desses clientes.

A JSDA introduziu regras e diretrizes específicas – "Pontos de atenção em relação a solicitação cujo alvo são clientes idosos" – que seus membros devem observar ao oferecer e vender produtos financeiros a investidores idosos (pessoas com 75 anos ou mais). Antes dessas normas e diretrizes, cada instituição financeira tinha seus próprios processos para lidar com clientes idosos. O uso dessas normas e diretrizes promove uma abordagem mais uniforme em todo o setor.

As diretrizes da JSDA esclarecem que seus membros associados devem estabelecer regras internas ao:

- determinar a gama de produtos financeiros (produtos complexos, de baixa liquidez, etc.) que exigem procedimentos específicos quando oferecidos a investidores idosos
- receber aprovação de um gerente experiente antes de oferecer tais produtos
- esperar um dia entre a oferta e a aceitação de ordens para tais produtos, em princípio, para dar aos investidores idosos tempo para entender completamente sua decisão de investimento
- aceitar ordens de uma pessoa que não seja o vendedor
- verificar a conscientização dos clientes idosos sobre a ordem após a execução por uma pessoa que não seja o vendedor

- monitorar essa ordem e sua execução para garantir que sejam conduzidas de acordo com as regras internas

Estados Unidos

Nos Estados Unidos, funcionários da Autoridade Reguladora do Setor Financeiro (FINRA) e da Comissão de Valores Mobiliários (U.S. SEC) emitiram um relatório conjunto em abril de 2015 para auxiliar os corretores a avaliar, desenvolver ou refinar suas políticas e procedimentos para investidores ao se preparar ou entrar na aposentadoria. O relatório destaca tendências regulatórias e do setor relativas a idosos, e inclui observações e práticas identificadas pelos dois reguladores durante uma série de inspeções regulatórias focadas em como as empresas conduzem seus negócios com investidores idosos. Entre os tópicos abordados, estão os tipos de valores mobiliários comprados por investidores idosos, a adequação dos investimentos recomendados, treinamento de representantes de corretoras, marketing, comunicação, uso de designações como “especialista sênior”, documentação de contas, divulgações, reclamações de clientes e supervisão. Além disso, o relatório lista em um apêndice uma série de leis e normas relevantes e orientações do mercado.

Em alguns casos, uma empresa pode ser a primeira a ser alertada sobre sinais de fraude financeira. Por exemplo, uma empresa pode identificar que um investidor idoso está emitindo instruções para desembolsar ou transferir fundos para o que eles suspeitam ser um esquema fraudulento ou ilícito. Para tratar de suspeitas de exploração financeira de idosos e outros adultos especificados, a SEC dos EUA aprovou uma proposta de norma feita pela FINRA, com duas etapas principais para proteger os investidores: (1) a adoção da nova Norma 2165 da FINRA (Exploração Financeira de Adultos Especificados) para permitir que empresas suspendam temporariamente os desembolsos de fundos ou valores mobiliários das contas de clientes específicos, quando houver uma suspeita razoável de exploração financeira desses clientes; e (2) alteração na Norma 4512 da FINRA (Informações da Conta do Cliente) para exigir que as empresas envidem esforços razoáveis para obter o nome e as informações de contato de uma pessoa de confiança para a conta do cliente.

Além disso, em abril de 2017, a FINRA anunciou que o Conselho Adjudicatório Nacional (NAC) reviu as *Diretrizes de Sanção* da FINRA para incluir uma nova consideração principal intitulada "Consideração para Clientes Vulneráveis." O NAC é o tribunal de recursos da FINRA para casos disciplinares. Trata-se de comitê de 15 membros oriundos do mercado e

de fora dele. A nova consideração principal reafirma que a exploração financeira de clientes idosos e outros vulneráveis deve resultar em fortes sanções. Embora as decisões da FINRA tenham reconhecido que exercer influência indevida é uma circunstância agravante em um caso concreto, a nova consideração principal deixa claro que as Diretrizes de Sanção contemplam a cobertura para indivíduos vulneráveis ou com capacidade reduzida, o que pode incluir investidores idosos.³⁵

Quebec

Em Quebec, o Parlamento aprovou lei (Projeto de Lei No. 115: Lei de combate aos maus-tratos de idosos e outras pessoas em idade avançada em situação vulnerável (“Projeto de Lei 115”)) que amplia o alcance de várias leis que autorizam a comunicação de informações pessoais, sem o consentimento da pessoa envolvida, para impedir um ato de violência. As alterações legislativas são aplicáveis aos representantes supervisionados pela Autorité des marchés financiers de Quebec (AMF Quebec).

O Projeto de Lei 115 em Quebec também introduz a obrigação de diferentes ministros e organizações públicas, incluindo a AMF Quebec, de firmar acordo-quadro sobre maus-tratos a idosos até o fim de 2017. O acordo-quadro deve, entre outras coisas, estipular a obrigação das partes de garantir que um processo de intervenção seja estabelecido em cada região, levando em conta as diferentes realidades regionais. Ele permitirá a autorização para denunciar qualquer caso suspeito de maus-tratos a qualquer pessoa autorizada a receber tais relatórios no âmbito do processo de intervenção.

Vinculada ao Projeto de Lei 115 e ao Plano de Ação do Governo para Coibir Abusos Contra Idosos (2017-2022), a AMF Quebec está trabalhando atualmente em um “Guia de Boas Práticas” para profissionais do setor financeiro, que dará orientações sobre como interagir e adaptar sua prática em relação a clientes em situação vulnerável.

Além disso, a Equipe de Conformidade da AMF Quebec publicou um boletim³⁶ oferecendo orientações sobre esse assunto. Em um esforço para conscientizar os Registradores sobre a importância de reconhecer sinais de que alguns clientes podem estar em situação vulnerável, a equipe da AMF incentiva a adoção de boas práticas em todos os níveis pelas entidades,

³⁵ <http://www.finra.org/newsroom/2017/national-adjudicatory-council-introduces-new-sanction-guidelines>.

³⁶ Info-Conformité – Volume 6, No 2.

registradores e até mesmo representantes no contexto da oferta de produtos e serviços para essa clientela.

Hong Kong

A Autoridade de Mercados de Hong Kong (HKMA) tem trabalhado em estreita colaboração com a Associação de Bancos de Hong Kong para introduzir regras que exigem que Instituições Autorizadas (AI) ofereçam níveis adicionais de proteção a certos grupos de investidores ao investir em derivativos. Investidores idosos são um desses grupos. O Período de Reflexão Antes do Investimento (PICOP) prevê um período de dois dias, dos quais o último deve ser um dia útil, para permitir que o cliente entenda melhor o produto, considere a adequação do investimento e consulte seus familiares e amigos.

5. Boas Práticas

Nesta seção, destacamos uma série de boas práticas em relação a investidores idosos que se baseiam nas pesquisas e no feedback acima mencionados dos membros da IOSCO que participaram deste trabalho. Identificamos boas práticas para reguladores, por um lado, e para prestadores de serviços financeiros, por outro. Exemplos práticos ilustram as boas práticas que reguladores e provedores de serviços financeiros têm desenvolvido para ajudar a alcançar melhores resultados para investidores idosos.

5.1 Boas práticas para reguladores

1. Dispor de programas e recursos educacionais destinados a investidores idosos

Além de iniciativas educacionais direcionadas a uma série de investidores, os reguladores interessados em mitigar a vulnerabilidade dos investidores idosos podem considerar o desenvolvimento e a divulgação de mensagens e ferramentas criadas especificamente para idosos (conforme a definição desse termo dentro de cada jurisdição). Em vários casos, membros do C8 indicaram que colaborar com especialistas externos – se for adequado e houver disponibilidade – tem ajudado tanto no planejamento quanto na entrega de programas voltados para o idoso. Conforme observado nos exemplos abaixo, esses especialistas externos incluem acadêmicos, profissionais da área médica, organizações sem fins lucrativos que atendem a públicos mais velhos, agentes da lei ou defensores de vítimas.

Exemplos ilustrativos:

Reino Unido

A **Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido** (UK FCA) desenvolveu o ScamSmart, uma campanha de educação pública voltada principalmente para investidores idosos. A campanha inclui materiais projetados para entrar sensibilizar possíveis vítimas, a fim de ajudá-las a perceber que foram alvo de esquema ilegal ou fraudulento. Uma empresa pode usar esse material de apoio para ajudar a tranquilizar investidores idosos vulneráveis no sentido de que a empresa está agindo de acordo com seus melhores interesses, afastando-os de uma possível fraude.

Estados Unidos

A Diretoria de Educação ao Investidor da **Autoridade Reguladora da Indústria Financeira** (FINRA) e a Fundação de Educação aos Investidores da FINRA regularmente oferecem educação e recursos para o público investidor, incluindo eventos e materiais específicos para investidores idosos que se concentram em questões relacionadas, entre outras coisas, a aposentadoria e fraude. A Fundação também administra uma série de parcerias nacionais, estaduais e de base, e desenvolve ferramentas e programas agentes da lei e defensores de vítimas, a fim de promover iniciativas de proteção ao investidor e prevenção de fraudes.³⁷

O pessoal da **Comissão de Valores Mobiliários dos EUA** (US SEC) participa de várias atividades voltadas à educação de idosos sobre produtos de investimento e potenciais fraudes, incluindo participação em eventos presenciais focados em questões de investidores idosos ou que são frequentados por americanos mais velhos. Essas atividades vão desde apresentações em congressos nacionais, até estandes de exibição em feiras financeiras e eventos locais.

A equipe da SEC também publica regularmente uma série de alertas e boletins alertando os investidores sobre possíveis esquemas fraudulentos e instruindo-os sobre assuntos relacionados a investimentos, muitos dos quais focam tópicos relevantes para investidores idosos. Por exemplo, a equipe da SEC trabalhou com o Escritório de Idosos da Agência de Proteção Financeira do Consumidor para divulgar um boletim conjunto do investidor e assessoria ao consumidor para ajudar investidores e consumidores a entender o impacto potencial da capacidade diminuída em tomar decisões financeiras e incentivá-los a se planejar para uma possível capacidade financeira reduzida bem antes que aconteça.

A equipe da SEC também distribui folhetos impressos sobre investimentos para americanos idosos e outros por vários canais de distribuição, incluindo bibliotecas e centros de idosos.

O SmartCheck é uma campanha da Commodity Futures Trading Commission dos EUA (US CFTC), que informa os investidores sobre ferramentas que os ajudam a pesquisar as credenciais dos profissionais da área financeira, descobrir qualquer histórico disciplinar e ficar à frente de golpistas com notícias e alertas.

³⁷ Mais informações em www.SaveAndInvest.org/ProtectYourMoney.

Cingapura

A **Autoridade Monetária de Cingapura** (MAS), por meio do MoneySENSE, o programa nacional de educação financeira, também desempenha um papel ativo na educação de investidores, incluindo investidores idosos, para capacitá-los a avaliar criticamente oportunidades de investimento e assumir a responsabilidade por suas decisões financeiras. Por exemplo, o Instituto de Alfabetização Financeira (colaboração entre o MoneySENSE e o Instituto Politécnico de Cingapura) oferece palestras e oficinas educativas gratuitas sobre temas como aposentadoria e planejamento sucessório, além de negócios que são "bom demais para ser verdade".³⁸ O Instituto também se associou a organizações que servem a comunidade para levar educação financeira aos idosos.

Brasil

A **Comissão de Valores Mobiliários** (CVM) do Brasil montou um grupo de trabalho com acadêmicos (principalmente da área de Psicologia) e instituições públicas (Ministério Público e Defensoria Pública) para estudar as vulnerabilidades de investidores idosos e planejar iniciativas educacionais para eles. O grupo de trabalho organizou quatro eventos educacionais para investidores idosos e deu palestras sobre temas como formas de violência (incluindo a violência financeira) contra idosos, proteção ao consumidor, bem-estar financeiro e planejamento financeiro. O grupo também editou um folheto com dicas e recomendações para o público-alvo idoso e está fazendo pesquisas sobre risco, bem-estar financeiro e tomada de decisões entre investidores, especialmente os idosos.

Espanha

A **Comissão Nacional do Mercado de Valores** (CNMV) da Espanha tem conteúdos educacionais específicos para investidores idosos em seu site *Finanzas Para Todos*.³⁹ Por exemplo, inclui informações sobre como planejar a aposentadoria e sobre os diferentes benefícios econômicos que investidores idosos podem acessar em caso de necessidade.

Austrália

Recursos e informações destinados a educar os maiores de 55 anos estão atualmente disponíveis no site da MoneySmart da **Comissão Australiana de Valores Mobiliários e**

³⁸ Acesse <http://finlit.sg/programmes/>.

³⁹ Acesse www.finanzasparatodos.es.

Investimentos (ASIC). A ASIC atualmente trabalha em recursos para ajudar as pessoas, incluindo os idosos, a entenderem melhor como são os "bons" conselhos financeiros e aumentar a probabilidade de terem acesso a uma assessoria financeira adequada às suas necessidades. A falta de confiança nos planejadores financeiros é uma das várias barreiras aos idosos que buscam sua orientação, quando talvez isso possa ser benéfico. O site MoneySmart da ASIC também fornece um Registro de Aconselhamento Financeiro de pessoas que prestam aconselhamento pessoal sobre investimentos, aposentadoria e seguro de vida. Idosos (e outros) podem usar esse registro para obter informações importantes sobre um consultor em particular, incluindo o seu histórico de trabalho, qualificações, treinamento, filiação a associações profissionais e quais produtos eles estão autorizados a aconselhar.

Jersey

A **Comissão de Serviços Financeiros de Jersey** (JFSC) desenvolveu estratégias de Educação Financeira e de Investimento concentrando-se principalmente em duas categorias de investidores: (1) futuros investidores (estudantes do ensino médio em toda a jurisdição); e (2) investidores vulneráveis, com campanhas recentes voltadas especificamente para os mais velhos (investidores idosos). Diversas campanhas de comunicação foram implementadas até o momento pela JFSC e várias outras campanhas foram desenvolvidas e planejadas para serem lançadas nos próximos 12 meses. A JFSC trabalha em estreita colaboração com muitas outras partes interessadas com sede na Ilha e que estão bem posicionadas para ajudar a educar e alcançar o público-alvo da JFSC.

Ontário

A **Comissão de Valores Mobiliários de Ontário** (OSC) continua a fornecer um conjunto abrangente de ferramentas e recursos educacionais para investidores em seu premiado site de educação para investidores GetSmarterAboutMoney.ca, que apresenta uma nova seção focada em questões relacionadas ao envelhecimento, incluindo informações sobre prevenção de fraudes em investimentos, trabalhando com um consultor financeiro e planejando para a aposentadoria.

A Diretoria de Investidores da OSC regularmente organiza eventos e apresentações de engajamento da comunidade. Muitos deles são voltados para prestar informações a

investidores idosos. Chamadas de *OSC na Comunidade*, essas apresentações fornecem aos investidores idosos informações valiosas sobre o reconhecimento e a prevenção de fraudes em investimentos, além de dicas para selecionar e trabalhar com um consultor financeiro apropriado.

A Diretoria de Investidores também introduziu um novo programa "*teletownhall*", cujo formato é semelhante ao de um programa de rádio com atendimento de chamadas, com a equipe da OSC dando informações, respondendo a perguntas e conduzindo enquetes por uma hora.

Japão

A **Associação de Corretores de Valores Mobiliários do Japão (JSDA)** tem os seguintes programas de educação destinados a proteger idosos: Realização de campanhas de rua para evitar que as pessoas se tornem vítimas de fraude em investimentos, em colaboração com a polícia e outras autoridades (50 cidades em 2015); Operação de um call center para evitar que as pessoas se tornem vítimas de fraude em investimentos (1.167 chamadas em 2015); Alerta aos investidores, ilustrando no site da JSDA os métodos atualmente usados por fraudadores; e a Realização de seminários de conhecimento financeiro para idosos.

A **Agência de Serviços Financeiros do Governo do Japão (JFSA)** organizou o “Simpósio de Defesa contra as Dificuldades Financeiras”.

Hong Kong

O **Centro de Educação para Investidores de Hong Kong (IEC)** definiu os aposentados como um dos grupos-alvo com maior prioridade na educação financeira. Aposentados são definidos como aqueles que deixaram o emprego em tempo integral. O IEC tem como alvo a educação financeira desse público com um montante de economias de aposentadoria para gerenciar. Além das competências básicas de gerenciamento de dinheiro, o IEC desenvolve programas, conteúdo e recursos para educar o planejamento financeiro e imobiliário adequado durante a aposentadoria.

Bélgica

O Wikifin.be⁴⁰ é o programa de educação financeira da **Autoridade de Serviços e Mercados Financeiros** da Bélgica (FSMA). No site Wikifin.be você pode encontrar informações independentes, confiáveis e práticas sobre assuntos relacionados a dinheiro. O site também contém questionários, dicas e ferramentas, como o simulador de poupança, um simulador de herança e um simulador de habitação.

Quebec

A **AMF Quebec** estabeleceu parceria com as principais associações de idosos para oferecer conferências e informações sobre seus serviços de assistência que são particularmente úteis para idosos (reclamações, indenização, etc.). Por meio do Fundo de Educação e Boa Governança, a AMF Quebec concedeu um projeto dedicado a cuidadores e profissionais de serviços sociais dirigidos a Idosos de Comunidades Culturais (imigrantes) que costumam ser alvos frequentes de esquemas de fraude por afinidade (vinculado à Figura 6).

A AMF Quebec assinou acordo com o Centro Regional de Assistência às Vítimas da Criminalidade (CAVAC), em um esforço para romper o isolamento das vítimas de crime financeiro e ajudá-las a recuperar o controle sobre suas vidas⁴¹.

Argentina

A **Comissão Nacional de Valores da Argentina** (CNV) organiza seminários, reuniões e oficinas destinados a investidores em geral e idosos, trabalhando em conjunto com todas as divisões da CNV, instituições do mercado de capitais e outras agências e departamentos estatais. Por exemplo, a CNV fez uma apresentação sobre educação financeira para idosos (funcionários aposentados e próximos à aposentadoria), juntamente com a Administração Federal de Receitas Públicas da Argentina (AFIP).

⁴⁰ Acesse <https://www.wikifin.be/>

⁴¹ Acesse <https://lautorite.qc.ca/en/general-public/assistance-complaints-and-compensation/crime-victims-assistance-centre/>

2. Promover o desenvolvimento de expertise focada em idosos dentro dos programas regulatórios, educacionais ou consultivos existentes

Vários membros da IOSCO citaram benefícios de desenvolver expertise interna em questões de vulnerabilidade de investidores idosos e de convocar especialistas terceirizados na qualidade de consultores.

Exemplos ilustrativos:

Estados Unidos

Em abril de 2015, a **Autoridade Reguladora da Indústria Financeira (FINRA)** lançou a Linha Direta (Helpline) de Valores Mobiliários para Idosos® - um número gratuito [844-57-HELPS] pelo qual investidores idosos podem obter assistência da FINRA em questões relativas a contas de corretagem e investimentos. A Helpline trouxe informações valiosas para a equipe da FINRA e abriu um canal direto de comunicação com os idosos. A FINRA ganhou mais capacidade de ver questões que as empresas enfrentam quando atendem a investidores mais velhos – particularmente aqueles com capacidade reduzida. Desde o início até dezembro de 2017, mais de US\$ 5,33 milhões foram devolvidos aos clientes porque as empresas investigaram de forma proativa as questões levantadas pela Helpline e reembolsaram os clientes, quando foi o caso. O Helpline recebeu ligações de mais de 11.800 pessoas de todos os 50 estados dos EUA, do Distrito de Columbia e de Porto Rico, e virtualmente de todos os continentes.

Em abril de 2015, a equipe do **Comissão de Valores Mobiliários dos EUA (US SEC)** e a FINRA emitiram um relatório sobre a Iniciativa Nacional de Investidores Idosos, resumindo um levantamento de 2013 que tinha como alvo 44 corretores que faziam negócios com idosos. O relatório inclui observações e práticas identificadas em inspeções que se concentraram em como as empresas conduzem negócios com investidores idosos. As inspeções focaram nos tipos de valores mobiliários comprados por investidores idosos, a adequação dos investimentos recomendados, treinamento de representantes de corretoras, marketing, comunicação, uso de designações como “especialista sênior”, documentação de contas, divulgações, reclamações de clientes e supervisão.⁴²

⁴² Ver Relatório OCIE-FINRA sobre a Iniciativa Nacional de Investidores Idosos em <https://www.sec.gov/news/pressrelease/2015-67.html>.

A equipe da SEC recebe todos os anos a Cúpula Global do Dia Mundial de Conscientização sobre o Abuso Contra Idosos, convocada pela Associação Nacional de Serviços de Proteção ao Adulto, pelo Centro Nacional das Vítimas de Crime e pela Rede Internacional de Prevenção do Abuso contra Idosos, em colaboração com organizações parceiras nacionais e internacionais.

Ontário

A **Comissão de Valores Mobiliários de Ontário** (OSC) criou seu Comitê Consultivo de Especialistas em Idosos (SEAC) para servir como fórum para discutir e atender às necessidades dos investidores mais velhos. Os membros do SEAC representam um conjunto de disciplinas que inclui direito, academia, mercado, medicina, aplicação da lei e defesa de idosos. O SEAC aconselha o pessoal da OSC a respeito de políticas e desenvolvimento operacional relacionados a valores mobiliários que afetam investidores mais velhos e fornece informações sobre as atividades de educação e alcance relacionadas à OSC.

A Filial de Regulação de Conformidade e Registradores da OSC também conduziu recentemente análises de gerentes de carteira e isenta corretores de mercado com alta porcentagem de clientes com 60 anos de idade ou mais. A OSC usará as conclusões (bem como a orientação de outros reguladores e organizações) para desenvolver uma série de práticas recomendadas para esses registradores ao lidar com clientes idosos como parte do desenvolvimento de uma estratégia holística de idosos que forneça orientação prática, recursos e ferramentas para registradores, investidores idosos e suas famílias.

Reino Unido

A **Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido** (FCA) realizou um projeto específico para analisar de que forma os serviços financeiros estão atendendo às necessidades dos consumidores mais velhos no Reino Unido e publicou recentemente um artigo sobre População em Envelhecimento e Serviços Financeiros (setembro de 2017).⁴³ O trabalho se concentrou em questões de mercado de massa e produtos para o público em geral que são

⁴³ População em Envelhecimento e Serviços Financeiros – Artigo 31 publicado pela Autoridade de Conduta Financeira, setembro de 2017, disponível em <https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-31.pdf>.

particularmente importantes para a participação em serviços financeiros, como bancos de varejo e crédito imobiliário.

A FCA também encomendou uma pesquisa que explorou o impacto do envelhecimento cognitivo na tomada de decisões financeiras e questões sobre o acesso de terceiros e "soluções alternativas" informais para administrar o dinheiro. Em relação aos investidores idosos, a FCA está analisando separadamente a suscetibilidade de investidores idosos a golpes de aposentadoria (golpes pelos quais os recursos de pensão de um consumidor são liberados com o propósito de investimentos não autorizados ou de alto risco/inadequados) e buscando ajudar os consumidores a identificar sinais de alerta e evitar golpes, incluindo golpes de pensão.

Portugal

O departamento de investidores da **Comissão do Mercado de Valores Mobiliários** (CMVM) de Portugal tem uma estratégia específica para apoiar os consumidores mais velhos, que implica manter um conjunto de ferramentas de comunicação para tranquilizar os investidores idosos e persuadi-los a procurarem ajuda e orientação da CMVM. Por exemplo, comunicações postais, reuniões pessoais e linhas telefônicas diretas são disponibilizadas para incentivar investidores idosos a entrarem em contato com a CMVM.

Coreia

O **Serviço de Supervisão Financeira** (FSS) criou uma força-tarefa composta de representantes de empresas de valores mobiliários e da Associação de Investimentos Financeiros da Coreia (KOFIA). Essa força-tarefa foi responsável por estabelecer diretrizes de controle interno para prestadores de serviços de valores mobiliários, especificamente voltados para a proteção de investidores idosos. As diretrizes sugeriram o estabelecimento de um guichê exclusivo de e uma equipe de aconselhamento para investidores idosos, tanto em agências como em call centers, bem como funcionários designados que analisassem a política interna e a educação para investidores idosos.

3. Realizar projetos de pesquisa para entender melhor os riscos e os problemas enfrentados por investidores idosos e a incidência e a mecânica das fraudes em investimentos que afetam idosos nas suas jurisdições

Os membros da IOSCO forneceram uma série de exemplos que ilustram de que forma a pesquisa pode subsidiar melhor os esforços educacionais de um regulador e, em alguns casos, iniciativas de definição de políticas.

Exemplos ilustrativos:

Itália

A **Comissão de Valores Mobiliários (CONSOB)** da Itália lançou um projeto de pesquisa política em cooperação com diversas universidades italianas. O projeto trata da digitalização e seu impacto esperado no mercado financeiro e de investidores de varejo na Itália. A CONSOB acredita que os investidores idosos podem ser um alvo, pois, no geral, são menos digitalizados e, portanto, mais vulneráveis à exclusão financeira (isso significa perder a oportunidade de se beneficiar de qualquer economia/novos produtos ou serviços financeiros etc. que possam derivar de desenvolvimentos tecnológicos/fintechs ou, de fato, mais suscetíveis a golpes e fraudes). Consequentemente, a CONSOB está implementando uma estratégia específica em relação à proteção de investidores idosos, que também levará em conta a digitalização dos processos de intermediação financeira.

Estados Unidos

Com financiamento da AARP (Associação Americana de Aposentados) e da Fundação de Educação dos Investidores da **Autoridade Reguladora Nacional do Mercado Financeiro (FINRA)**, psicólogos da Universidade de Stanford fizeram um estudo que descobriu que induzir emoções de alta excitação (como raiva ou excitação) em adultos mais velhos (entre 65 e 85 anos) tornaram-nos mais suscetíveis a propagandas enganosas, aumentando sua intenção de comprar itens anunciados com engano. Essas emoções não tiveram o mesmo efeito em uma amostra de adultos mais jovens (entre 30 e 40 anos). Um breve resumo sobre a pesquisa está disponível no Centro de Longevidade de Stanford (Stanford Center on Longevity).⁴⁴ Esses resultados sugerem que um estado de alta excitação emocional, independentemente de

⁴⁴ Acesse <http://longevity.stanford.edu/blog/2016/05/05/heightened-emotional-states-increase-susceptibility-to-fraud-in-older-adults-2/>

ser positivo ou negativo, poderia ter uma ampla influência na suscetibilidade de adultos mais velhos a fraudes. Quando adultos mais jovens foram examinados separadamente, esses mesmos efeitos não foram encontrados. Além disso, enquanto nos adultos mais jovens uma maior credulidade em anúncios foi associada a uma maior intenção de compra do item, credulidade e intenção de compra não foram significativamente relacionadas em adultos mais velhos. Esses achados sugerem que a intenção dos adultos mais velhos de comprar o item anunciado não se baseou na credibilidade percebida, mas sim nos estados emocionais que eles estavam experimentando.

Nos últimos 10 anos, a Fundação de Educação de Investidores da FINRA tem conduzido e financiado pesquisas sobre fraudes financeiras.⁴⁵ Alguns desses estudos dão informações importantes sobre a relação entre envelhecimento e fraude. Os estudos, listados no Apêndice A, sugerem que não existe um perfil único e estereotipado da vítima de fraude, e que o processo de envelhecimento parece ser um fator de suscetibilidade à fraude. No entanto, a compreensão da vitimização da fraude é dificultada por uma série de questões metodológicas e práticas, inclusive a falta de uma definição clara de fraude financeira e subnotificação por parte das vítimas, de modo que o trabalho continua nessa área.

Ontário

Em setembro de 2017, a **Comissão de Valores Mobiliários de Ontário** (OSC) divulgou os resultados de uma pesquisa sobre o conhecimento financeiro, atitudes e comportamentos em relação ao planejamento da aposentadoria dos ontarianos com mais de 45 anos. A pesquisa constatou que 45% das pessoas com casa própria antes da aposentadoria em Ontário estão confiando no valor de sua casa para financiar a aposentadoria. A pesquisa também identificou diferenças substanciais de gênero – por exemplo, mulheres com 55 anos ou mais relataram que são mais estressadas quando se trata de planejamento de aposentadoria. Entre outras coisas, a pesquisa está ajudando a subsidiar o desenvolvimento da estratégia geral de idosos da OSC.

Em 2016, a OSC também divulgou a pesquisa "Etapas da Vida Financeiro de Canadenses com Mais de 50 Anos", que examinou as finanças pessoais e o planejamento antes e depois da aposentadoria. O estudo revisitou algumas das descobertas de outro estudo similar da OSC divulgado em junho de 2015 (Etapas da Vida Financeira de Canadenses Mais Velhos). O

⁴⁵ Acesse <https://www.saveandinvest.org/about-us/investor-protection-campaign-research>.

estudo de 2016 concluiu principalmente que quase metade dos pré-aposentados com 50 anos de idade ou mais não têm um plano de pensão para a aposentadoria, e 20% ainda não começaram a economizar dinheiro para a aposentadoria.

Quebec

A **AMF Quebec** encomendou o estudo acadêmico *A Proteção Jurídica de Idosos contra Fraude e Exploração Financeira* (Prof. Raymonde Crête), que foi publicado em junho de 2014.⁴⁶

Austrália

A **Comissão Australiana de Valores Mobiliários e Investimentos** (ASIC) concluiu recentemente uma série de estudos de levantamento de mercado, incluindo pesquisa de segmentação, para entender melhor as necessidades dos investidores idosos. Os principais resultados da pesquisa realizada foram agora resumidos e publicados online como Relatório 537 da ASIC, "Construindo capacidade financeira dos idosos".⁴⁷ Esse trabalho está agora subsidiando o desenvolvimento e a curadoria de informações, ferramentas e recursos direcionados, além de estratégias de comunicação. Um "Grupo de Coordenação de Australianos Idosos" foi convocado dentro do ASIC para considerar uma ampla gama de questões relativas aos australianos idosos.

4. Desenvolver diretrizes e programas de capacitação para o pessoal encarregado de supervisionar transações feitas com investidores idosos

Vários membros da IOSCO apontaram iniciativas que focam na educação para os consultores financeiros e corretores que servem como intermediários para investidores idosos.

Exemplos ilustrativos:

Japão

As Diretrizes para Supervisão de Operadores de Negócios de Instrumentos Financeiros (IV-3- 1-2 (3)) da **Agência de Serviços Financeiros do Japão** estipulam que o supervisor deve

⁴⁶ Disponível em francês em https://www.grdsf.ulaval.ca/sites/grdsf.ulaval.ca/files/crete-rapport-etape_2014.pdf.

⁴⁷ Disponível em <http://download.asic.gov.au/media/4452034/rep-537-published-17-august-2017-2.pdf>.

supervisionar com base no desenvolvimento de um programa ou mecanismo que aborde os seguintes pontos:

(i) Se o operador tem regras internas sobre solicitação que os reguladores de valores mobiliários reúnem – ou, quando factível e são permitidas atividades de vendas direcionadas a clientes idosos, conduzem de forma independente – pesquisas para monitorar o status de aderência a tais regras internas, com base nas regras de autorregulação da Associação de Corretores de Valores Mobiliários do Japão, intitulado "Regulações relativos a solicitação para investimentos e gestão do cliente, etc., por Membros da Associação," e "Como Interpretar o Artigo 5(3) das Normas Relativas a Solicitação para Investimentos e Gestão de Clientes, etc., por membros da Associação", (diretrizes sobre vendas por meio de solicitações direcionadas a clientes idosos).

(ii) Se o operador faz acompanhamento de clientes idosos de maneira cuidadosa, mesmo após a venda do produto, por exemplo, tentando entender melhor seus problemas do ponto de vista deles, aconselhando-os sobre seus problemas em todos os pequenos detalhes e ajudando-os com a incidência e mecanismos de fraude de julgamento de investimento em suas jurisdições.

Levando em consideração os declínios físicos e cognitivos que ocorrem com a idade, a **Associação de Corretores de Valores Mobiliários do Japão (JSDA)** sugere que seus membros estabeleçam limiares de idade internos a partir dos quais medidas de proteção serão aplicadas. A JSDA exige que os membros adotem regras internas para proteger os idosos, nos termos das "Regras sobre Solicitação para Investimentos e Gestão de Clientes, etc. por Membros da Associação." A JSDA emitiu diretrizes para ajudar os membros a formular regras internas para solicitações direcionadas a idosos.

Cingapura

A **Associação de Seguros de Vida de Cingapura** publicou normas mínimas para o processo de consultoria de seguros de vida, de forma que os consultores sejam recomendados a encorajar os clientes a serem acompanhados por pessoa de confiança, se preencherem dois dos seguintes critérios:

- Idade igual ou superior a 62 anos
- Não proficiente em inglês falado ou escrito
- Educação secundária ou inferior

Essa prática também é incentivada para produtos de seguros de compra direta, que podem ser adquiridos sem consultoria.

Estados Unidos

Em outubro de 2016, a **Autoridade Reguladora da Indústria Financeira** (FINRA), em parceria com a Associação dos Mercados Financeiros e de Valores Mobiliários (SIFMA), sediou uma Conferência de Proteção ao Investidor Idoso. Essa conferência reuniu consultores financeiros, reguladores, pessoal de compliance, advogados e especialistas acadêmicos para uma conferência conjunta dedicada a promover esforços para proteger investidores idosos. O evento colaborativo, de um dia e meio, concentrou-se em estratégias e soluções para ajudar os profissionais financeiros a fortalecer seus papéis como as primeiras linhas de defesa contra ameaças a esse grupo vulnerável do público investidor. Tópicos incluídos:

- Entendendo o tomador de decisão em processo de envelhecimento
- Comunicando-se com clientes idosos
- Capacitando-se para trabalhar com investidores idosos
- Como identificar situações de potencial declínio cognitivo ou exploração financeira de idosos
- O site de aposentadoria da FINRA traz informações e ferramentas abrangentes relacionadas a poupança para aposentadoria e gerenciamento da renda após a aposentadoria

Em dezembro de 2015, a FINRA publicou o seu *Relatório sobre a Linha Direta da FINRA para Idosos*, que descreveu lições aprendidas com a Linha Direta. O relatório incluiu dicas práticas efetivas tanto para empresas como para investidores.

Em 2013, a FINRA organizou uma "Mesa Redonda de Investidores Idosos" para um grupo de empresas, a fim de discutir suas abordagens para lidar com os principais aspectos de seus negócios com idosos, como solicitação de abertura de contas para idosos, gerenciamento do relacionamento com idosos e *suitability* e o investidor idoso.

União Europeia

As empresas da UE autorizadas a prestar serviços financeiros na UE devem observar as regras da MiFID ao oferecer serviços/atividades financeiras a pequenos investidores, incluindo os requisitos de *suitability*. Em julho de 2012, a **Autoridade Europeia de Valores**

Mobiliários e Mercados (ESMA) emitiu orientações para esclarecer a aplicação de certos aspetos dos requisitos de *suitability* da MiFID, para garantir a aplicação comum, uniforme e coerente das respetivas normas de *suitability*. No parágrafo 23 das diretrizes, há uma referência específica à idade: "A idade do cliente, em especial, geralmente é uma informação importante que as empresas devem conhecer para avaliar a *suitability* de um investimento. Ao determinar quais informações são necessárias, as empresas devem ter em mente o impacto que qualquer mudança em relação a essas informações poderia ter sobre a avaliação de *suitability*."

Tailândia

A **Comissão de Valores Mobiliários** (SEC) da Tailândia tem uma notificação específica para intermediários lidarem com idosos. Segundo a cláusula 5 da Notificação do Gabinete da Comissão de Valores Mobiliários No. Sor Thor. 35/2557 Re: Regras detalhadas sobre Comunicação e Prestação de Serviços a Clientes de Intermediários de Títulos, Valores Mobiliários e Derivativos afirma que "para a comunicação e a prestação de serviços a clientes, o intermediário deve fornecer ou oferecer serviços adequados para cada cliente de forma cuidadosa, especialmente para os seguintes clientes:

- (1) qualquer indivíduo com sessenta anos de idade ou mais; e
- (2) qualquer pessoa com pouco conhecimento financeiro."⁴⁸

Malásia

As Diretrizes sobre Práticas de Vendas de Produtos de Mercado de Capitais Não Listados da **Comissão de Valores Mobiliários** (SC) da Malásia estipula que os distribuidores de produtos devem fazer uma avaliação de *suitability* de um cliente em potencial, que inclua fatores de idade, antes de recomendar a ele um produto de mercado de capital não listado.

Ontário

A Divisão de Regulação de Compliance e Registradores (CRR) da **Comissão de Valores Mobiliários de Ontário** (OSC) também está focada em investidores mais velhos e em assegurar que as empresas tenham políticas e procedimentos adequados para a proteção do investidor, inclusive o investidor mais velho. Ao longo do ano passado, a CRR ajustou suas

⁴⁸ A Notificação está disponível em <http://capital.sec.or.th/webapp/nrs/data/6389se.pdf>.

revisões de conformidade para incluir perguntas específicas a idosos referentes a três práticas de negócios: capacitação; políticas e procedimentos; e comunicação com idosos. Sob essas três práticas comerciais, a CRR fez perguntas relacionadas a suitability, abuso de idosos e sinais de capacidade diminuída. Além disso, a CRR atualizou sua seção "Conheça seu cliente" (KYC) e revisão de suitability, de forma a incluir perguntas específicas a clientes idosos da empresa; com que frequência são atualizadas as informações de KYC para clientes idosos; se informações diferentes ou adicionais de KYC/suitability são coletadas para idosos; e os tipos de produtos que os idosos possuem (inclusive se certos produtos são considerados inadequados para idosos de modo geral). A CRR também atualizou seu Questionário de Avaliação de Risco bianual para os registradores determinarem a porcentagem de clientes com mais de 60 anos. Uma porcentagem maior de clientes idosos contribui para uma pontuação ou indicador de risco mais elevado, o que pode resultar em revisões de conformidade mais frequentes ou direcionadas desses registradores.

Coreia

As diretrizes estabelecidas pelo **Serviço de Supervisão Financeira (FSS)** – composta por representantes de empresas de valores mobiliários e da Associação de Investimentos Financeiros da Coreia (KOFIA) – sugerem que as organizações estabeleçam regras internas especificando o procedimento de venda para investidores idosos e forneçam capacitação regular ao pessoal de vendas no call center exclusivo. As diretrizes também incluem a realização de inspeção de transações suspeitas de venda (por exemplo, regularmente pelo departamento de conformidade); e um período de reflexão antes do investimento de um dia (PICOP) para o investidor idoso com mais de 80 anos e incapaz de receber qualquer conselho ou consulta com um membro da família ou gestor ao aceitar uma oferta de venda. Em março de 2017, a FSS elevou os padrões do PICOP para dar proteção adicional a investidores idosos, incluindo a previsão do PICOP de dois dias e expandindo sua cobertura para investidores com mais de 70 anos com investimento em produtos com níveis de risco mais altos que sua preferência de risco típica.

Conselho de Normas de Planejamento Financeiro (FPSB)

Dos 2.641 Planejadores Financeiros Certificados de 12 territórios que responderam à pesquisa do FPSB, 47% (ou 1.241) indicaram ter diretrizes ou programas para lidar

especificamente com o pessoal que presta assessoria financeira ou serviços financeiros a idosos. As diretrizes incluem a necessidade de o cliente preencher um documento com instruções sobre o que o consultor deve fazer se sentir que algo está errado com o cliente; pedir ao investidor idoso para envolver seus filhos ou outro membro da família confiável nas discussões e na tomada de decisões; fazer todas as reuniões com clientes idosos pessoalmente, em vez de fazê-las por telefone ou por vídeo; dar tempo extra para explicar opções de investimento e responder a perguntas; e criar materiais personalizados para explicar as opções de maneira clara e fácil de entender.

5.2 Boas práticas para prestadores de serviços financeiros

Além das boas práticas para reguladores descritas acima, o trabalho da IOSCO identificou duas boas práticas adicionais relativas a provedores de serviços financeiros.

1. Oferecer suporte a investidores idosos que vivenciam um marco na vida durante o ciclo de vida do produto

Exemplos ilustrativos:

Reino Unido

O trabalho da **Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido (UK FCA)** sobre população em processo de envelhecimento constatou que uma empresa havia desenvolvido um Guia de Luto que sinaliza para outras organizações, como os Escritórios de Registro das autoridades locais. Ele também abrange serviços importantes, como agências de apoio emocional e quem contatar para serviços funerários.

O projeto de população em processo de envelhecimento da FCA constatou que "uma empresa testou um esquema para estimular consumidores a outorgar procurações, descontando taxas para requerentes que registraram uma procuração permanente (LPA - Lasting Power of Attorney). Essa estrutura de incentivos pode levar os clientes a planejar melhor os possíveis eventos importantes ou a perda de capacidade. Ela reduziu também o risco para o credor, garantindo acordos para que o procurador assuma o controle se, no futuro, um mutuário vier a perder a capacidade mental e tornar-se incapaz de gerir suas finanças."

Outra empresa criou um serviço de referência de especialistas para dar apoio a pacientes com câncer. Isso inclui oferecer assistência financeira ao dispensar juros, taxas e encargos de todas as linhas de produtos e buscando maximizar o acesso dos clientes a produtos e serviços. A empresa disse à FCA que o serviço resulta em maior satisfação do cliente durante os principais eventos da vida. Eles também observaram benefícios adicionais de maior envolvimento dos funcionários, reputação positiva e redução do risco de problemas de conformidade ou reclamações dos consumidores.⁴⁹

Conselho de Normas de Planejamento Financeiro (FPSB)

O FPSB pediu aos respondentes que identificassem a(s) medida(s) que mais beneficiariam idosos, se introduzidas no seu território (observe que os entrevistados podiam escolher mais de uma opção):

- 60% estimulam políticas que apoiem a prestação de assessoria financeira a idosos sob a obrigação do primeiro/melhor interesse do cliente
- 35% exigem divulgações compreensíveis de consultores que alegam ter especialização específica para idosos
- 34% estimulam políticas que estabelecem requisitos para consultores especializados em prestar consultoria a idosos
- 29% aprovam designações de boa-fé para aqueles que se especializam em prestar consultoria a idosos
- 28% de aumento na supervisão e na sanção de consultores que trabalham com idosos

2. Fornecer treinamento e suporte para funcionários de empresas de serviços financeiros

⁴⁹ No Reino Unido, a FCA analisou especificamente como as necessidades dos investidores idosos eram consideradas no desenho de produtos e serviços. A FCA constatou que produtos, serviços e processos foram criados para um "cliente médio" inexistente ou concebido em torno da necessidade corporativa, e não da necessidade do cliente. Para ajudar a resolver isso, as empresas poderiam envolver consumidores mais velhos ou mais vulneráveis nas fases de teste, desenho e desenvolvimento do produto. As empresas também podem levar em conta as necessidades dos consumidores mais velhos ao desenvolver canais de distribuição. Além disso, a FCA descobriu que, embora nem todos os processos possam, ou devam, ser construídos apenas em torno das necessidades de um grupo demográfico.

Reconhecer quando um investidor idoso pode estar sofrendo de uma condição relacionada à idade, como demência, muitas vezes é muito difícil, porque os sinais podem não ser imediatamente aparentes.

As respostas do FPSB indicaram que muitos membros (Planejadores Financeiros Certificados) gostariam de melhorar a comunicação com investidores idosos. Não se pode esperar que os funcionários sejam especialistas, mas quando eles suspeitam que um investidor idoso pode estar sofrendo de uma doença ou condição relacionada à idade, devem poder ter acesso a apoio e aconselhamento especializados.

Exemplos ilustrativos:

Reino Unido

O Projeto de População em Processo de Envelhecimento da **Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido** (UK FCA) destacou exemplos de boas práticas em empresas.⁵⁰ Por exemplo, um banco criou uma ferramenta de aprendizado interna para ajudar funcionários a entender melhor as necessidades de clientes com problemas ou demandas específicas, como aqueles com dificuldades financeiras, idosos e seus cuidadores. Outra empresa treinou sua equipe para gerenciar as divulgações de forma eficaz, incentivando-a a ouvir e procurar pistas e sinais de agitação do cliente, que podem ser sutis. O treinamento também envolve a dramatização de situações emocionalmente difíceis.

Várias empresas desenvolveram parcerias com organizações nacionais e instituições de caridade especializadas em lidar com doenças relacionadas à idade, como a demência. As empresas podem buscar o desafio crítico de parceiros do terceiro setor ao projetar produtos ou serviços para ajudar a identificar barreiras de acesso específicas ou desafios que possam surgir para consumidores com necessidades mais especiais.

⁵⁰ População em Envelhecimento e Serviços Financeiros – Artigo 31 publicado pela Autoridade de Conduta Financeira, setembro de 2017, disponível em <https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-31.pdf>

6. Conclusões e Próximos Passos

Hoje, populações em processo de envelhecimento têm um impacto importante na proteção do investidor. Nesse contexto, a IOSCO procurou analisar os riscos crescentes que os investidores idosos enfrentam hoje e identificar boas práticas para gerenciar esses riscos.

O trabalho da IOSCO se concentrou em a) fraude em investimentos cujo alvo são investidores idosos, cometida por consultor financeiro não registrado ou estranho; e b) consultores financeiros registrados cujo alvo são investidores idosos para investimentos inadequados. Ele revela que os idosos têm maior risco que outros investidores de perder dinheiro para fraudes e golpes financeiros. Os maiores riscos para os investidores idosos seriam investimentos inadequados, fraudes financeiras cometidas por um não membro da família e capacidade cognitiva reduzida, que afeta sua tomada de decisão financeira. Outros fatores de risco notáveis seriam produtos complexos, alfabetização financeira deficiente e isolamento social.

Atualmente, muitas jurisdições acreditam que a regulamentação existente e os programas gerais de proteção ao investidor já abordam muitos dos riscos para investidores idosos e, portanto, esses investidores não exigem medidas de proteção específicas. No entanto, algumas jurisdições começaram a alterar a sua abordagem e, no decurso do seu trabalho, a IOSCO detectou um interesse crescente nas estratégias de proteção de investidores idosos, indicando que as jurisdições em todo o mundo estão se concentrando nos desafios enfrentados por eles.

As alterações demográficas estão afetando várias regiões de diferentes maneiras e em diferentes velocidades. A importância e o senso de urgência que as jurisdições dão às questões relacionadas à vulnerabilidade de investidores idosos também são, portanto, definidas por seu contexto local e cultural.

A IOSCO identificou as seguintes boas práticas, tanto para reguladores quanto para prestadores de serviços financeiros relativos a investidores idosos:

Boas práticas para reguladores:

1. Dispor de programas e recursos educacionais destinados a investidores idosos.

2. Promover o desenvolvimento de expertise focada em idosos dentro dos programas regulatórios, educacionais ou consultivos existentes.
3. Realizar projetos de pesquisa para entender melhor os riscos e os problemas enfrentados por investidores idosos e a incidência e a mecânica das fraudes em investimentos que afetam idosos nas suas jurisdições.
4. Desenvolver diretrizes e programas de capacitação para o pessoal encarregado de supervisionar transações feitas com investidores idosos.

Boas práticas para prestadores de serviços financeiros:

1. Oferecer suporte a investidores idosos que vivenciam um marco na vida durante o ciclo de vida do produto.
2. Fornecer treinamento e suporte para funcionários de empresas de serviços financeiros.

Próximos passos

O grupo de trabalho de Vulnerabilidade de Investidores Idosos do C8 planeja monitorar o progresso nesse espaço para manter os membros da IOSCO a par dos desenvolvimentos relevantes e importantes. Para esse fim, o grupo de trabalho fará uma análise do impacto deste relatório após um ano para determinar se alguma das jurisdições mudou ou está planejando mudar sua abordagem para proteger os idosos de investimentos inadequados e fraudulentos.

O grupo de trabalho também está pensando em criar um kit de ferramentas online ou outros recursos para ajudar as jurisdições a tomar medidas com base no relatório.

Apêndice A - Revisão da Literatura

Título	Produzido por	Resumo
<i>Alfabetização financeira, julgamento financeiro e auto-eficácia da aposentadoria de administradores mais velhos de fundos de aposentadoria auto-gerenciados</i>	Earl JK, Gerrans P, Asher A, Woodside J, Australian Journal of Management, Vol 40 (3), 2015, pp 435-458.	O relatório investiga as relações entre auto-eficácia da aposentadoria, alfabetização financeira e julgamento financeiro em uma amostra de administradores mais velhos de fundos de aposentadoria auto-gerenciados (SMSFs), que controlam ativos significativos.
<i>As vidas digitais de australianos mais velhos</i>	Autoridade Australiana de Comunicações e Mídia	Explora os níveis de engajamento online de australianos com 65 anos ou mais e examina várias medidas de engajamento digital, incluindo acesso à internet, frequência e localização do uso da internet, bem como os dispositivos usados para acessar a internet e as atividades realizadas online; discute as diferenças nos perfis demográficos de idosos usuários e não usuários da internet.
<i>Os números demográficos do envelhecimento na Austrália: Padrões de Crescimento</i>	Hugo, G, APMRC Policy Brief Vol 2, No.2, University of Adelaide, Março/Abril 2014	Salienta que o impacto do envelhecimento na economia australiana deve ser compensado por iniciativas em Planejamento, População, Participação e Produtividade e que é necessário iniciar a mudança agora para obter benefícios nas próximas décadas.
<i>Discussões sobre escolha financeira de longo prazo</i>	Cheah KK, F Douglas Foster, Heaney R, Higgins T, Oliver B, O'Neill T and Russell R, 2015, Australian Journal of Management, vol. 40:3, pp. 414-34	A análise constatou que pessoas de todas as idades entendem a importância da poupança de longo prazo, mas enfrentam muitos desafios na preparação para a aposentadoria. Quebrar as grandes e complexas decisões de aposentadoria em partes mais gerenciáveis (com base em circunstâncias pessoais) e fornecer informações mais focadas e relevantes aos investidores resultaria em mais esforço e cuidado gasto com decisões de aposentadoria.
<i>Padrões de gastos de aposentados mais velhos: Novo padrão de aposentadoria da ASFA, setembro de 2014</i>	Associação de Fundos de Pensão da Austrália	Com um número crescente de australianos ultrapassando os 90 anos, o relatório destaca a necessidade de antecipar e planejar mudanças nos padrões de gastos dos aposentados mais velhos.

<i>Demência na Austrália 2011-2050</i>	Relatório para portadores de Alzheimer na Austrália, preparado por Deloitte Access, 2011	Este relatório estima o número de pessoas que viverão com demência na Austrália de 2012 até 2050.
<i>A relação entre idade e vitimização por fraude contra o consumidor</i>	Força-tarefa de fraude contra o consumidor da Australásia	Este documento examina a relação entre idade e risco de fraude contra o consumidor, usando os resultados de pesquisas online realizadas pela AIC em nome da Força-Tarefa sobre Fraude contra o Consumidor da Australásia em 2011 e 2012. As pesquisas encontraram relações estatisticamente significativas entre idade e a forma como os convites foram recebidos; idade e fraudes resultando em vitimização; e idade e aqueles que enviaram dinheiro em resposta a convites.
<i>Relatório Nacional de Vulnerabilidade contra Fraudes em Investimentos</i>	Comissão de Valores Mobiliários de British Columbia	A Comissão de Valores Mobiliários de British Columbia (BCSC) decidiu estudar fraudes em investimentos contra a população com mais de 50 anos. Um dos principais objetivos do estudo foi avaliar a compreensão dos canadenses sobre a relação entre risco e retorno. Ter expectativas não realistas de retornos de mercado e não entender a relação entre risco e recompensa pode levar as pessoas a cometer o erro, que pode custar caro, de cair em fraudes em investimentos.
<i>Abuso financeiro contra idosos</i>	Brunel University	Exame da tomada de decisão por gestores e profissionais de saúde, assistência social, setor bancário e gestão de ativos. O relatório enfoca o fornecimento de melhores metodologias para detectar e prevenir o abuso financeiro contra idosos
<i>Vulnerabilidade</i>	Autoridade de Conduta Financeira	Contém informações básicas e a definição de vulnerabilidade
<i>Mudando a cara da aposentadoria (2014)</i>	Instituto de Estudos Fiscais	Projeções de mortalidade, composição familiar, saúde, recebimento de cuidados, prestação de cuidados, oferta de trabalho e recebimento de benefícios por incapacidade de pessoas com 65 anos ou mais de 2010-2011 até 2022-23, bem como projeções de sua riqueza e renda, a fim de oferecer comentários sobre a distribuição de renda líquida e as taxas de pobreza para esses indivíduos até o

		início dos anos 2020.
<i>A puxada de orelha: Como os baby boomers tiraram o futuro de seus filhos</i>	Resolution Foundation	Contém algumas estatísticas úteis sobre a geração dos <i>baby boomers</i>
<i>O consumidor vulnerável de serviços financeiros</i>	University of Nottingham	Pesquisa inicial sobre a vulnerabilidade do consumidor e como isso afeta as interações com os serviços financeiros.
<i>Uma análise quantitativa das vítimas de crimes em investimentos</i>	Autoridade de Conduta Financeira	Este relatório apresenta os resultados da primeira fase de um projeto desenhado para nos ajudar a combater proativamente as fraudes em investimentos. O objetivo do projeto era triplo: Desenvolver insights sobre as características das vítimas de crimes financeiros; apoiar as necessidades de capacitação e desenvolvimento de investigadores de crimes financeiros; desenvolver intervenções proativas (campanhas de comunicação, por exemplo) entregues a grupos específicos/locais específicos.
<i>Como o envelhecimento afeta a tomada de decisão financeira</i>	Centro de Pesquisa de Aposentadoria do Boston College	A primeira seção faz uma revisão de literatura. A segunda seção descreve o conjunto de dados e a amostra usada no estudo. A terceira seção estima o efeito do declínio da cognição em três aspectos da tomada de decisão financeira: alfabetização financeira, confiança na capacidade dos indivíduos de tomar decisões financeiras e responsabilidade pela administração das finanças dos indivíduos. A seção final conclui que o declínio da cognição tem um efeito adverso notável na educação financeira, mas não na confiança dos indivíduos na administração de suas finanças.

<p><i>Recomendações e relatório para instituições financeiras sobre prevenção e resposta à exploração financeira de idosos</i></p>	<p>Agência de Proteção Financeira do Consumidor</p>	<p>Identificou as melhores práticas para ajudar as instituições financeiras em seus esforços de prevenir o abuso financeiro de idosos e, na ocorrência do abuso, intervir de forma eficaz, o que inclui: *Treinar gestores e equipe para prevenir, detectar e responder, * Usar a tecnologia para monitorar sinais de exploração financeira de idosos, Informar todos os casos de suspeita de exploração a autoridades competentes, Oferecer serviços amigáveis aos idosos, de forma a aumentar as proteções contra a exploração financeira.</p>
<p><i>Consultoria para instituições financeiras sobre prevenção e resposta à exploração financeira de idosos</i></p>	<p>Agência de Proteção Financeira do Consumidor</p>	<p>Links para recomendações e relatório para instituições financeiras sobre prevenção e resposta à exploração financeira de idosos</p>
<p><i>Determinantes cognitivos, sociais e neurais de risco diminuído de tomada de decisão e exploração financeira no envelhecimento e na demência: Uma revisão e um novo modelo</i></p>	<p>Laboratório do Cérebro e da Cognição, Instituto de Neurociência Humana, Departamento de Desenvolvimento Humano, Cornell University, Ithaca, Nova York, EUA</p>	<p>Relata que alterações no cérebro e no funcionamento cognitivo e social, em todo o espectro do envelhecimento normal ao patológico, podem levar a deficiências na tomada de decisões que aumentam o risco de abuso em muitos domínios da vida (como cuidados de saúde, envolvimento social, gestão financeira). Concentra-se especificamente em pesquisas emergentes que identificam marcadores neurais, cognitivos e sociais do declínio da capacidade de tomada de decisão financeira em idosos. Também estabelece a detecção precoce e novas intervenções para reduzir o risco de exploração.</p>
<p><i>Abordando a exploração financeira entre pessoas vivendo com comprometimento cognitivo e seus cuidadores: o papel das redes de serviços de saúde pública e de envelhecimento</i></p>	<p>Os Centros de Controle e Prevenção de Doenças</p>	<p>Destaca os passos práticos que podem ser dados por meio da colaboração com parceiros adequados, como advogados de direito dos idosos, profissionais da área financeira e profissionais de cuidados primários, saúde pública e de serviços de envelhecimento em assistência àqueles com comprometimento cognitivo para evitar o impacto potencialmente devastador da exploração financeira e do abuso.</p>

<i>Relatório de 2015 sobre abuso financeiro de idosos</i>	True Link Financial	Abrange três áreas de abuso: Abuso de cuidador, fraude criminosa e exploração financeira. Inclui uma pesquisa com cuidadores familiares de idosos americanos, com 2.335 anos acumulados de dados sobre incidentes de abuso financeiro.
<i>Proteções de Dodd-Frank para idosos: Um passo importante, mas insuficiente</i>	University of Cincinnati	Descreve a forma e o escopo do problema que inspirou as porções de proteção de idosos da legislação, detalha o que Dodd-Frank fez para proteger os idosos de riscos financeiros, analisa as debilidades dos passos dados pelo Congresso, examina as armadilhas potenciais a serem percebidas ao desenvolver proteções para idosos, e defende três etapas adicionais que devem ser tomadas para combater adequadamente esse problema.
<i>Finanças no paciente idoso com comprometimento cognitivo</i>	Biblioteca Nacional de Medicina dos EUA	O papel dos médicos na proteção de pacientes que se tornaram financeiramente incapazes devido à demência
<i>Declínio da capacidade financeira no comprometimento cognitivo leve: Um estudo longitudinal de 1 ano.</i>	Biblioteca Nacional de Medicina dos EUA	Habilidades financeiras em declínio são detectáveis em pacientes com comprometimento cognitivo leve (MCI) no ano anterior à sua conversão para a doença de Alzheimer. Os médicos devem monitorar proativamente o declínio de habilidades financeiras de pacientes com MCI e aconselhar pacientes e familiares sobre intervenções apropriadas.
<i>Estados emocionais aumentados aumentam a susceptibilidade à fraude em adultos mais velhos</i>	Stanford Center on Longevity, FINRA Foundation, AARP (2017)	Psicólogos da Universidade de Stanford descobriram que a indução de emoções em adultos mais velhos – seja positiva (excitação) ou negativa (raiva) – aumentava sua intenção de comprar itens falsamente anunciados, em comparação com adultos jovens.
<i>Fraudes, Esquemas e Golpes: Uma revisão da pesquisa sobre fraude financeira do consumidor</i>	Stanford Center on Longevity, FINRA Foundation (2012)	Este artigo descreve o que sabemos (e o que ainda precisamos aprender) sobre fraude financeira contra o consumidor – sua prevalência, vítimas, perpetradores e métodos.
<i>O escopo do problema: Uma visão geral da medição de prevalência de fraude</i>	Stanford Center on Longevity, FINRA Foundation (2013)	Sem estimativas precisas e confiáveis sobre fraude, é difícil entender o que funciona ou não para proteger as vítimas. Este relatório analisa mais de perto a questão da prevalência da fraude. Ele visa a reconciliar a variabilidade das

		estimativas de prevalência de fraudes financeiras, explicar por que é tão difícil obter estimativas confiáveis e válidas e sugerir maneiras de melhorar a medição da prevalência de fraudes.
<i>Bases neurais e comportamentais das diferenças de idade nas percepções de confiança</i>	Processos da Academia Nacional de Ciências 109(51).	Dois estudos, um comportamental e outro utilizando metodologia de neuroimagem, identificaram diferenças de idade na confiança e suas bases neurais. Adultos mais velhos e mais jovens classificaram os rostos confiáveis em termos semelhantes, mas os adultos mais velhos perceberam rostos com indícios de não-confiabilidade como significativamente mais confiáveis e acessíveis do que os adultos mais jovens. Esse padrão relacionado à idade foi espelhado na ativação neural para pistas de confiabilidade.
<i>Causas e consequências da fraude financeira entre americanos mais velhos</i>	Boston Center for Retirement Research	Os pesquisadores usam um conjunto de dados único para examinar causas e consequências da fraude financeira entre americanos mais velhos. Primeiramente eles descobrem que a cognição decrescente está associada a maiores pontuações de suscetibilidade a fraudes e é preditiva de vitimização por fraude. Em segundo lugar, o excesso de confiança no conhecimento financeiro está associado à vitimização de fraudes. Em terceiro lugar, as vítimas de fraude aumentam sua disposição de assumir riscos financeiros em relação às não vítimas correspondentes à propensão.
<i>Abuso de idosos: A extensão do abuso pelos responsáveis é desconhecida, mas algumas medidas estão sendo tomadas para ajudar a proteger idosos</i>	Agência de Contabilidade do Governo dos EUA	Agência de Contabilidade do Governo dos Estados Unidos. Relatório para solicitantes do Congresso.
<i>Estudo de Vulnerabilidade de Fraude em Investimentos da AARP</i>	AARP	No geral, foram encontradas diferenças significativas entre as vítimas e a população geral de investidores em diversas áreas. Idade, sexo, casamento e serviço militar – mais vítimas tinham mais de 70 anos (50%) em comparação com os investidores em geral (35%). Mais vítimas eram do sexo masculino (81%) em comparação com os

		investidores em geral (42%), mais vítimas eram casadas (66%) em comparação com os investidores em geral (58%) e mais vítimas eram veteranos (33%) em comparação com os investidores gerais (18%).
<i>Protegendo investidores idosos: compliance, supervisão e outras práticas usadas pelas empresas de serviços financeiros no atendimento a investidores idosos</i>	SEC, FINRA, NASAA	Este Relatório resume as práticas usadas por empresas de serviços financeiros e profissionais de valores mobiliários para atender investidores idosos nas seguintes áreas: Começando: como as empresas estão pensando em maneiras de remodelar suas estruturas de supervisão e compliance para atender às necessidades variáveis dos investidores idosos; Comunicação eficaz com investidores idosos; Capacitação e educação de funcionários em questões específicas dos idosos (por exemplo, como identificar sinais de diminuição da capacidade e abuso de idosos); Estabelecimento de um processo interno para escalar problemas e dar os próximos passos; Incentivo a investidores de todas as idades a se prepararem para o futuro; Publicidade e marketing para investidores idosos; Obtenção de informações na abertura da conta; Garantia de adequação dos investimentos; e Realização de revisões de supervisão, vigilância e compliance com foco no idoso.
<i>Um guia para o desenvolvimento de práticas e procedimentos para proteger investidores idosos e adultos vulneráveis da exploração financeira</i>	Associação Norte-Americana de Administradores de Valores Mobiliários (NASAA)	Este Guia destaca certos requisitos e opções disponíveis sob as leis estaduais existentes, a Lei do Modelo da NASAA e práticas voluntárias, juntamente com sugestões sobre como as empresas devem desenvolver políticas e procedimentos para mitigar possíveis danos causados pela exploração e questões relacionadas ao declínio cognitivo ou capacidade diminuída. O Guia está estruturado em cinco conceitos principais: 1) identificação de indivíduos vulneráveis; 2) relatórios governamentais; 3) relatórios de terceiros; 4) atraso nos desembolsos das contas de clientes; e 5) continuação da cooperação regulatória após relatos ou atrasos nos desembolsos.

<i>Fraude financeira e suscetibilidade à fraude nos Estados Unidos</i>	FINRA Foundation (2013)	Este relatório contribui para uma compreensão mais profunda da fraude financeira ao medir a exposição e a resposta a fraudes no tradicionais e cibernéticas, e as relações entre a suscetibilidade à fraude e vários dados demográficos, incluindo a idade.
<i>Pesquisa Nacional de Vítimas de Fraudes da AARP Foundation</i>	AARP	Esta é uma pesquisa nacional para examinar as diferenças demográficas e comportamentais entre as vítimas de vários tipos de fraude contra o consumidor e a população em geral.
<i>Pesquisa de risco de fraudes contra idosos</i>	FINRA Foundation (2007)	Examinou investidores com idades entre 55 e 64 anos a respeito de comportamentos que podem colocá-los em maior risco de se tornarem vítimas de fraude em investimentos.
<i>Levantamento de alfabetização do investidor idosos e suscetibilidade a fraudes</i>	FINRA Foundation (2006)	Um levantamento de suscetibilidade de investidores idosos (60 anos ou mais) à fraude descobriu que 92% se sentiam "um pouco" ou "muito" confiantes em administrar suas finanças, e quase 80% se consideravam "um pouco" ou "muito" conhecimento sobre investimento. Mas menos da metade – apenas 44% – obteve uma nota mínima em um teste básico de conhecimentos sobre alfabetização financeira. Quanto mais velho o investidor, menor a probabilidade de ele querer aprender mais.
<i>Finanças na aposentadoria: novos desafios, novas soluções</i>	Merrill Lynch e Age Wave	Merrill Lynch/BOA e Age Wave se uniram para estudar como o panorama financeiro da aposentadoria nos EUA está mudando, integrar as implicações financeiras e os desafios de cada uma das prioridades de vida na aposentadoria e examinar as escolhas e mudanças que as pessoas podem fazer para se tornarem financeiramente mais seguras na aposentadoria.
<i>Combate à fraude: Comitê Especial sobre Envelhecimento do Senado dos EUA: Os 10 golpes principais contra idosos em nosso país</i>	Comitê Especial sobre Envelhecimento do Senado dos EUA	Relatório do Comitê sobre Envelhecimento do Senado dos EUA sobre os 10 principais golpes contra idosos nos EUA. O guia é projetado para informar e ajudar a proteger os idosos contra as fraudes e os golpes mais difundidos e maliciosos.

<p><i>Taxas de mortalidade por todas as causas em cinco anos, em cinco categorias de abuso comprovado de idosos que ocorrem na comunidade</i></p>	<p>Journal of Elder Abuse and Neglect</p>	<p>O abuso de idosos aumenta a probabilidade de mortalidade precoce, mas pouco se sabe sobre quais tipos de abuso podem estar resultando no maior risco de mortalidade. Este estudo incluiu N = 1.670 casos de abuso comprovado de idosos e estimou a mortalidade durante cinco anos para cinco tipos de abuso de idosos (negligência do cuidador, abuso físico, abuso emocional, exploração financeira e vitimização múltipla). Diferenças estatisticamente significativas nos riscos de mortalidade em 5 anos foram encontradas por tipo de abuso e por gênero. A negligência e a exploração financeira do cuidador tiveram as menores taxas de sobrevivência, ressaltando o valor de considerar as consequências de longo prazo associadas às diferentes formas de abuso.</p>
<p><i>Investindo enquanto envelhecemos</i></p>	<p>Comissão de Valores Mobiliários de Ontário</p>	<p>Pesquisa preparada para a Comissão de Valores Mobiliários de Ontário com base em um levantamento dos conhecimentos financeiros, atitudes e comportamentos em relação ao planejamento da aposentadoria entre ontarianos com 45 anos ou mais. Os resultados da pesquisa serão usados para subsidiar o desenvolvimento da Estratégia de Idosos da OSC.</p>
<p><i>Preparação para a aposentadoria: Canadenses com 50 anos ou mais</i></p>	<p>Comissão de Valores Mobiliários de Ontário</p>	<p>Pesquisa preparada para a Comissão de Valores Mobiliários de Ontário com base em um levantamento sobre preparação para aposentadoria entre canadenses com mais de 50 anos. Os resultados da pesquisa serão usados para subsidiar o desenvolvimento da Estratégia de Idosos da OSC.</p>

<p><i>Proteção jurídica do idoso contra a fraude financeira e a exploração.</i> <i>Prof. Raymonde Crête.</i> <i>(Francês)</i></p>	<p>Laval University, Cidade de Quebec, Canadá Concedido pela AMF Quebec Education e pelo Good Governance Fund.</p>	<p>Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) documentar as diversas manifestações e implicações econômicas, sociais e jurídicas do abuso financeiro de idosos; 2) avaliar a necessidade de proteção jurídica específica contra a exploração financeira de idosos; 3) analisar e sintetizar a atual legislação de Quebec e do Canadá sobre a proteção jurídica de idosos contra a exploração financeira; 4) Avaliar criticamente os pontos fortes e fracos da legislação atual de Quebec e do Canadá à luz de uma análise comparativa da legislação francesa, britânica e americana, bem como com base em literatura relevante em disciplinas complementares, como economia, sociologia, serviço social e psicologia; 5) À luz dos pontos fortes e fracos identificados na legislação em vigor, propor caminhos de ação para assegurar a efetiva proteção jurídica de idosos contra a exploração financeira em termos de prevenção, reparação e repressão.
---	--	---

Apêndice B - Resumo Completo dos Resultados da Pesquisa

Para avaliar os riscos enfrentados por investidores idosos e alcançar uma compreensão sobre se e, em caso afirmativo, como as organizações em diferentes jurisdições implementam estratégias para lidar com esses riscos, o grupo de trabalho entrevistou membros do C8, do C3 e do AMCC. Esta seção resume os pontos de vista e experiências em relação à vulnerabilidade de investidores idosos, conforme descrito pelos membros do C8, C3 e AMCC.

I. Resultados do levantamento com membros do C8

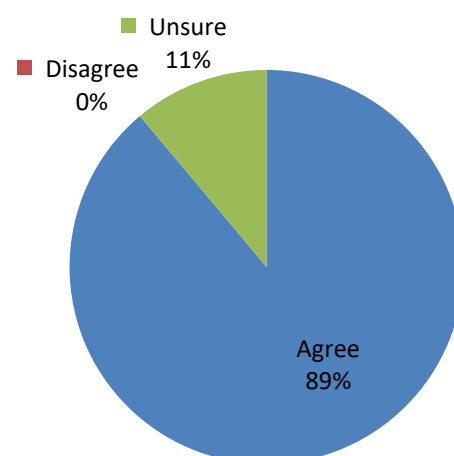
Investidores idosos estão em maior risco

Como um limiar de avaliação, os respondentes da pesquisa foram quase unânimes em suas respostas quando perguntados se investidores idosos estão em maior risco que outros investidores de perder dinheiro para fraudes ou de serem passados para trás. Vinte e cinco entrevistados concordaram, enquanto três entrevistados estavam inseguros (Figura 1). Nenhum dos entrevistados discordou da afirmação.

Vários respondentes forneceram pesquisas estatísticas adicionais para apoiar essa declaração. Por exemplo, a Autoridade Reguladora da Indústria Financeira dos EUA (FINRA) se referiu a um estudo conduzido por psicólogos da Universidade de Stanford, que descobriu que:

"Induzir emoções de alta excitação (raiva ou excitação) em adultos mais velhos (com idades entre 65 e 85 anos) tornou-os mais suscetíveis a propagandas enganosas Esses resultados sugerem que um estado de alta excitação emocional, independentemente de ser positivo ou negativo, poderia ter uma ampla influência na suscetibilidade de adultos mais velhos a fraudes."⁵¹

Figure 1: Are seniors at a greater risk?



⁵¹ Kircanski, Notthoff, Shadel, Mottola, Carstensen, and Gotlib (2016). Emotional Arousal Increases Susceptibility to Fraud in Older Adults, Palo Alto, CA: Stanford Center on Longevity.

Vários entrevistados citaram pesquisas conduzidas dentro de sua jurisdição que forneceram razões ou causas para esse risco aumentado para investidores idosos. Por exemplo, a Comissão Australiana de Valores Mobiliários e Investimentos (ASIC) declarou:

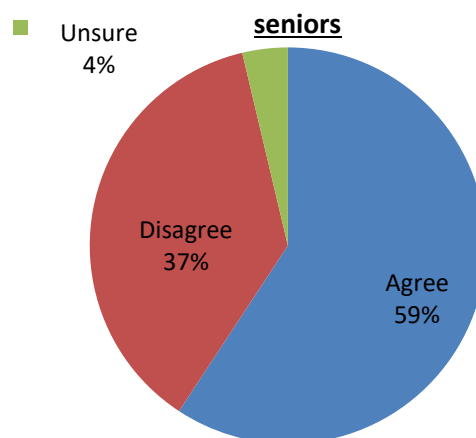
"A pesquisa destaca a relação entre envelhecimento e vulnerabilidade à exploração financeira e à fraude e o impacto de alguns golpes.⁵² Outros fatores, incluindo isolamento social como consequência de problemas de saúde, aposentadoria e perda de cônjuge e amigos⁵³, também foram identificados como potenciais causas de aumento da vulnerabilidade de idosos à exploração financeira."

Uma lista de pesquisas relevantes aparece no Apêndice A, juntamente com um breve resumo de cada relatório.

Estratégia ou foco para atender às necessidades dos investidores idosos

Os entrevistados da pesquisa foram divididos mais ou menos por igual, conforme ilustrado na Figura 2, quando perguntados se concordavam com a afirmação de que sua organização tinha uma estratégia específica ou foco para atender às necessidades dos investidores idosos distinta da abordagem da organização em geral na proteção de investidores vulneráveis. Cinquenta e nove por cento relataram ter uma estratégia específica ou foco em idosos, enquanto trinta e sete por cento disseram que não tinham, e quatro por cento não tinham certeza. Daqueles que discordaram da afirmação, a maioria comentou que, embora tivessem estratégias em vigor para investidores vulneráveis em geral, os investidores idosos caíam nessa categoria como um todo e, portanto, as jurisdições não tinham normas especiais voltadas especificamente para investidores com mais de determinada idade.

Figure 2: Strategy or focus for addressing needs of



⁵² Veja Escolhendo as Vítimas de Golpes: Relatório da ACCC sobre a atividade de golpes 2015, ACCC, maio de 2016, p. 9.

⁵³ Kim, Eun-Jin, and Geistfeld (2008). O que torna os idosos vulneráveis à exploração ou ao abuso? *Fórum para Questões da Família e do Consumidor*, 13(1).

A maioria dos membros do C8 que possuem estratégias em vigor voltadas para idosos citaram iniciativas educacionais, como o SmartCheck nos EUA (US Commodity Futures Trading Commission, ou CFTC)⁵⁴ e wikifin.be na Bélgica (Autoridade de Serviços e Mercados Financeiros, ou FSMA)⁵⁵. O SmartCheck é uma campanha que informa os investidores sobre ferramentas que os ajudam a pesquisar as credenciais dos profissionais da área financeira, descobrir qualquer histórico disciplinar e ficar à frente de golpistas com notícias e alertas. O Wikifin.be é o programa de educação financeira da FSMA. No site Wikifin.be você pode encontrar informações independentes, confiáveis e práticas sobre assuntos relacionados a dinheiro. O site também contém questionários, dicas e ferramentas, como o simulador de poupança, um simulador de herança e um simulador de habitação.

Além disso, a FCA do Reino Unido desenvolveu o ScamSmart⁵⁶, uma campanha de educação pública voltada principalmente para investidores idosos. A campanha inclui materiais projetados para entrar sensibilizar possíveis vítimas, a fim de ajudá-las a perceber que foram alvo de esquema ilegal ou fraudulento. Esse material de apoio pode ajudar a garantir a um investidor idoso vulnerável que a empresa está agindo no melhor interesse dele, afastando o investidor de uma possível fraude.

A Comissão de Valores Mobiliários de Ontário (OSC) também traz mensagens de conscientização e prevenção de fraudes para idosos em Ontário por meio de seu programa OSC na Comunidade, que dá informações a investidores idosos sobre sinais comuns de fraude e como denunciar possíveis fraudes em investimentos a seus reguladores provinciais de valores mobiliários. Outros, incluindo a AMF Quebec, a FINRA, a US SEC e a Commodity Futures Trading Commission dos EUA (US CFTC) participam de atividades similares.

Como complemento às estratégias tradicionais de educação e alcance dos investidores, algumas jurisdições implementaram táticas alternativas para melhor entender e engajar investidores idosos. Em 2015, por exemplo, a FINRA criou uma Linha Direta de Valores Mobiliários para Idosos como um canal através do qual os investidores idosos ou seus representantes poderiam obter assistência da FINRA ou apresentar preocupações sobre

⁵⁴ Acesse <https://smartcheck.cftc.gov/>

⁵⁵ Acesse <https://www.wikifin.be/>

⁵⁶ Acesse <http://scamsmart.fca.org.uk>

questões com contas de corretagem e investimentos. Contando com pessoal com experiência em investigação, a estratégia apresenta tanto elementos educacionais como regulatórios.

Além disso, a ASIC, como outras jurisdições, desenvolve pesquisas para entender melhor o mercado dos idosos. E a OSC criou seu Comitê Consultivo de Especialistas em Idosos (SEAC) para servir como fórum para discutir e atender às necessidades dos investidores mais velhos. O SEAC aconselha o pessoal da OSC a respeito de políticas e desenvolvimento operacional relacionados a valores mobiliários que afetam investidores mais velhos e fornece informações sobre as atividades de educação e alcance relacionadas à OSC.

Programas e políticas para proteger investidores seniores

Significativamente, como mostrado na Figura 3, quase três quartos dos entrevistados concordaram com a seguinte afirmação: "Minha organização tem programas e políticas em marcha para proteger investidores idosos". Muitos dos entrevistados mencionaram políticas gerais a serem seguidas pelas instituições financeiras que, por sua vez, protegem os investidores idosos. Por exemplo, a Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV), da Espanha, declarou:

"No caso da prestação de gestão de carteiras e consultoria de investimentos, os intermediários devem levar em consideração o conhecimento, a experiência, a situação financeira e o perfil de risco do investidor".

Regras ou orientações específicas para lidar com investidores idosos

Quando perguntados se havia regras específicas ou orientação em vigor para provedores de serviços financeiros ou intermediários em sua jurisdição (Figura 4), houve um resultado bastante equilibrado com 15 entrevistados concordando (54%) e 11 discordando da afirmação (39). Dois entrevistados não souberam responder.

Como exemplo, a equipe da FINRA e da SEC dos EUA emitiu um relatório conjunto⁵⁷ em abril de 2015 para ajudar os corretores a avaliar, elaborar ou refinar suas políticas e procedimentos para investidores, enquanto se preparam para entrar e entram na aposentadoria. O relatório destaca tendências regulatórias e do setor relativas a idosos, e inclui observações e práticas identificadas pelos dois reguladores durante uma série de inspeções regulatórias focadas em como as empresas conduzem seus negócios com investidores idosos. Entre os tópicos abordados, estão os tipos de valores mobiliários

Figure 3: Programs and policies to protect senior investors

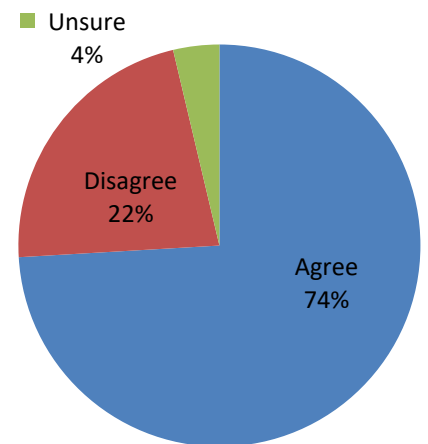
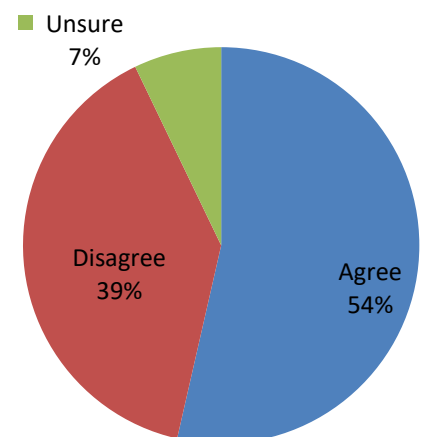


Figure 4: Specific rules or guidance for dealing with senior investors



⁵⁷ Iniciativa Nacional de Investidores Idosos. Uma série coordenada de inspeções. Escrito pelo Escritório de Inspeções e Verificações de Compliance da SEC e pela FINRA. <http://www.finra.org/sites/default/files/SEC%20National%20Senior%20Investor%20Initiative.pdf>.

comprados por investidores idosos, a adequação dos investimentos recomendados, treinamento de representantes de corretoras, marketing, comunicação, uso de designações como “especialista sênior”, documentação de contas, divulgações, reclamações de clientes e supervisão. Além disso, o relatório lista em um apêndice uma série de leis e normas relevantes e orientações do mercado.

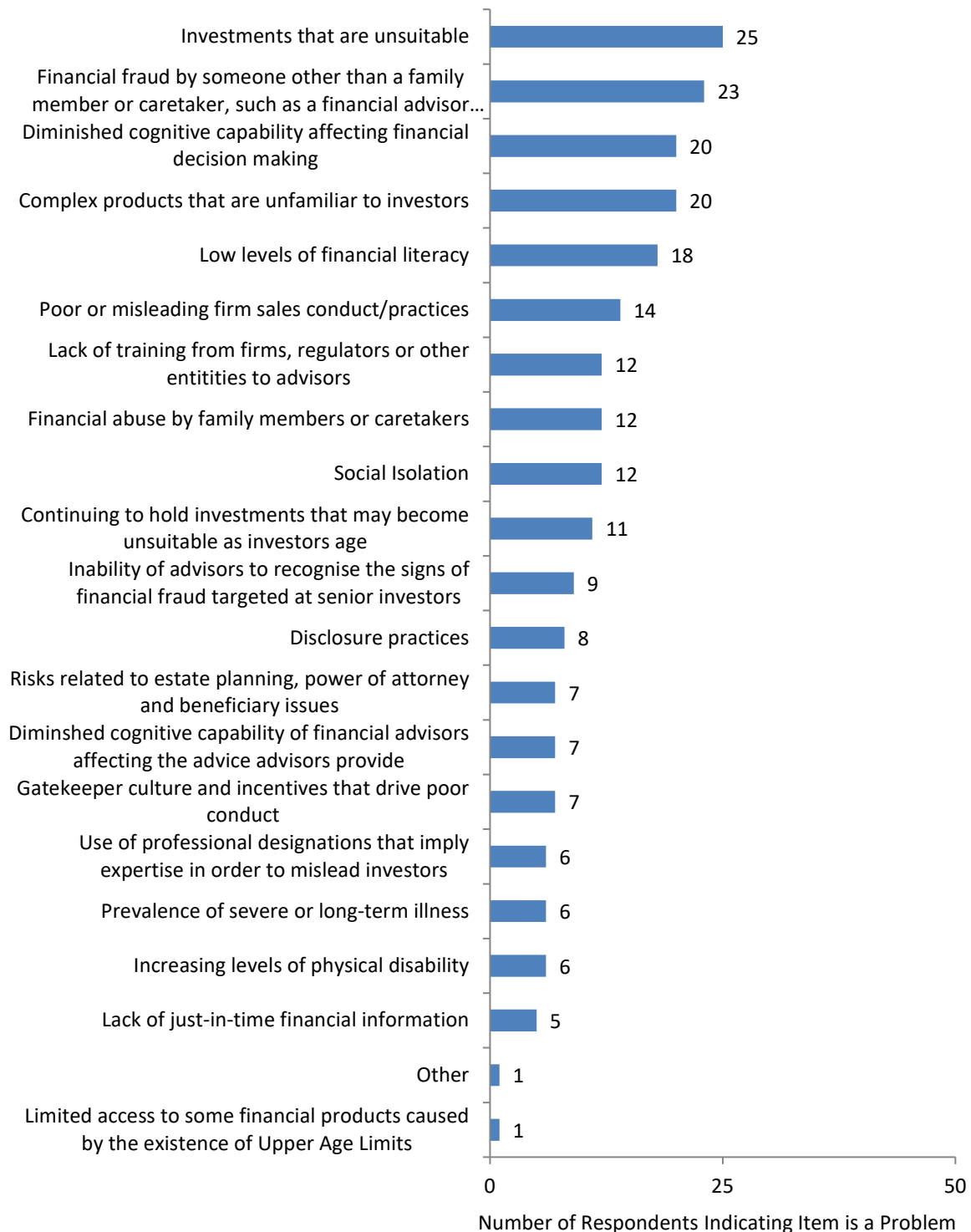
Riscos para decisões relacionadas a investimentos enfrentadas por investidores idosos

Os entrevistados também foram solicitados a indicar os riscos para as decisões relacionadas a investimentos que os investidores idosos enfrentaram. A Figura 5 mostra os resultados, que incluíram uma lista pré-preenchida de riscos potenciais. Como pode ser visto claramente, dois riscos principais foram percebidos por quase todos os entrevistados como risco para os idosos ao tomarem decisões financeiras relacionadas a investimentos: *investimentos inadequados e fraude financeira por alguém que não seja membro da família ou cuidador, como um consultor financeiro ou um estranho*. Outras principais preocupações e riscos para investidores idosos observados pelos respondentes foram *capacidade cognitiva diminuída, afetando a tomada de decisão financeira, e produtos complexos que não são familiares para os investidores*.

No outro extremo da escala, apenas um entrevistado acreditava que o acesso limitado a alguns produtos financeiros causado pela existência de limites superiores de idade dentro dos critérios de fornecimento de produtos era um risco para investidores idosos. A Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido (FCA) foi a única a responder que acreditava que esse era um risco-chave, comentando que essa é uma questão específica em relação às hipotecas no Reino Unido.

Outras questões que não são vistas como riscos específicos para investidores idosos são a falta de informação financeira tempestiva, que foi comentada por alguns membros como sendo um risco geral para todos os investidores, em oposição aos investidores idosos especificamente. A FCA comentou como o avanço da tecnologia, combinado com a capacidade geralmente menor dos investidores idosos em usar a tecnologia moderna, significa que esses investidores podem ser naturalmente impedidos de usar alguns serviços de consultoria.

Figura 5: Riscos para decisões relacionadas a investimentos enfrentadas por investidores idosos



Observação: Algumas perguntas foram reduzidas para fins de apresentação. Consulte o Apêndice C para o texto completo das perguntas feitas.

Estratégias ou recursos utilizados para proteger investidores idosos

Quando solicitadas a fornecer detalhes de estratégias ou recursos específicos que a organização usa para proteger investidores idosos, a estratégia mais utilizada e em desenvolvimento por diferentes organizações, como é evidente na Figura 6, é o uso de programas ou recursos educacionais voltados para investidores idosos. A Figura 6 também demonstra como os respondentes da pesquisa dependem de programas educacionais de forma muito mais significativa do que quaisquer outras estratégias ou recursos.

Figura 6: Estratégias ou recursos utilizados para proteger investidores idosos



Observação: Algumas perguntas foram reduzidas para fins de apresentação. Consulte o Apêndice C para o texto completo das perguntas feitas.

Oito entrevistados relataram ter projetos de pesquisa em andamento para aprender sobre problemas enfrentados por investidores idosos, além de quatro outras organizações que relataram planejamento para esse tipo de pesquisa. Nove entrevistados também disseram que

atualmente têm funcionários ou departamentos voltados para questões relativas a investidores idosos.

Apenas dois entrevistados relataram ter programas educacionais ou de capacitação em vigor para consultores financeiros sobre questões relacionadas a investidores idosos, a passo que somente dois entrevistados relataram ter regras especiais relacionadas a questões de investidores idosos. No entanto, sete afirmaram que tais medidas estão planejadas ou em desenvolvimento. No geral, a pesquisa revelou uma tendência de crescimento nas estratégias de proteção de investidores idosos, demonstrando um foco maior em questões de envelhecimento em todas as jurisdições.

II. Resultados do levantamento com membros do C3 e do AMCC

Seis membros do C3 e quatro do AMCC responderam ao questionário complementar, que teve como objetivo identificar exemplos de riscos relacionados à vulnerabilidade de investidores idosos e às práticas atuais em vigor para tratar de tais questões. O que se segue é um resumo de alto nível das respostas. Contudo, como só temos dados de 10 entidades, as descobertas devem ser interpretadas com cautela.⁵⁸

Com relação a riscos, os entrevistados expressaram amplamente que investidores idosos normalmente enfrentam os mesmos riscos que a maioria dos demais investidores, e a maioria das questões relativas aos idosos também pode ser compartilhada por investidores de outras demografias, incluindo questões de *suitability* e *due diligence* do cliente.

Embora os entrevistados não tinham dados suficientes para demonstrar que investidores idosos correm maior risco de perder dinheiro com fraudes ou serem explorados financeiramente do que outros investidores, muitos acreditam que investidores idosos podem estar em maior risco de investir em produtos inadequados à medida que mudam suas circunstâncias de vida com a idade e caminham para a aposentadoria. Alguns entrevistados também apontaram o movimento em direção à comunicação online e à divulgação digital como uma área adicional de risco para investidores idosos, particularmente para aqueles que podem ser menos proficientes com a tecnologia ou desacostumados a receber informações em formato digital.

⁵⁸ A Autoridade Alemã de Supervisão Financeira Federal (BaFin) e a Comissão de Valores Mobiliários de Ontário (OSC) responderam tanto o levantamento com membros do C8 como o que foi feito entre os membros do C3.

Quando questionados sobre quaisquer leis, normas, orientações regulatórias ou outros programas em vigor para proteger investidores idosos, a maioria dos entrevistados indicou não ter tais programas em vigor. Esses entrevistados, por outro lado, confiam nas práticas existentes para gerenciar questões de *suitability* e risco – que se aplicam a todos os investidores, independentemente da idade ou vulnerabilidade percebida – para tratar de questões que afetam investidores idosos. Uma jurisdição reconheceu a necessidade de avaliar os riscos relacionados ao envelhecimento, principalmente aqueles baseados em capacidades cognitivas.

O pessoal da FINRA e da SEC dos EUA observou, em resposta conjunta à pesquisa do C3, que a SEC havia aprovado: (1) a adoção da nova Norma 2165 da FINRA (Exploração Financeira de Adultos Especificados) para permitir que membros suspendam temporariamente os desembolsos de fundos ou valores mobiliários das contas de clientes específicos, quando houver uma suspeita razoável de exploração financeira desses clientes; e (2) alteração na Norma 4512 da FINRA (Informações da Conta do Cliente) para exigir que os membros envidem esforços razoáveis para obter o nome e as informações de contato de uma pessoa de confiança para a conta do cliente.⁵⁹ Ambas as disposições visavam a abordar a exploração financeira de investidores idosos.

Além disso, em abril de 2017, a FINRA anunciou que o Conselho Adjudicatório Nacional (NAC) reviu as *Diretrizes de Sanção* da FINRA para incluir uma nova consideração principal intitulada "Consideração para Clientes Vulneráveis." O NAC é o tribunal de recursos da FINRA para casos disciplinares. Trata-se de comitê de 15 membros oriundos do mercado e de fora dele. A nova consideração principal reafirma que a exploração financeira de clientes idosos e outros vulneráveis deve resultar em fortes sanções. Embora as decisões da FINRA tenham reconhecido que exercer influência indevida é uma circunstância agravante em um caso concreto, a nova consideração principal deixa claro que as Diretrizes de Sanção contemplam a cobertura para indivíduos vulneráveis ou com capacidade reduzida, o que pode incluir investidores idosos.⁶⁰

⁵⁹ Veja FINRA, Regulatory Notice 17-11 (Mar. 30, 2017), com a descrição do escopo e publicação do texto das regras novas e alteradas. O novo Regulamento 2165 e as emendas ao Regulamento 4512 entraram em vigor em 5 de fevereiro de 2018.

⁶⁰ <http://www.finra.org/newsroom/2017/national-adjudicatory-council-introduces-new-sanction-guidelines>.

Um membro do AMCC, o Financial Planning Standards Board (FPSB) conduziu uma pesquisa de acompanhamento entre Planejadores Financeiros Certificados em todo o mundo. A pesquisa incluiu as perguntas originais do C8 e algumas perguntas adicionais para obter mais informações sobre problemas de vulnerabilidade de investidores idosos. A pesquisa reuniu mais de 2.600 respondentes de 12 territórios – incluindo Austrália, Canadá, Hong Kong, Indonésia, Malásia, Namíbia, Holanda, Nova Zelândia, Cingapura, África do Sul, Turquia e Estados Unidos. O FPSB descobriu que a maioria dos respondentes percebia que os idosos correm maior risco de perder dinheiro em comparação com o investidor médio, devido a práticas inescrupulosas (por exemplo, confiança cega em consultores ou membros da família, táticas agressivas de vendas, falta de educação técnica e financeira). Alguns dos respondentes também observaram que os idosos são particularmente vulneráveis devido ao horizonte de tempo reduzido para investir, o que pode levar à seleção de produtos que não estejam alinhados com suas necessidades ou com o apetite de risco individual. Entretanto, o FPSB também observou que os investidores não idosos também podem enfrentar os mesmos problemas, especialmente aqueles com capacidades cognitivas insuficientes ou limitadas. Dito isso, metade dos entrevistados planejava adotar medidas adicionais para lidar com investidores idosos, como mudar a maneira como se comunicam com os idosos, para facilitar o entendimento.

Apêndice C - Pesquisa do C8

Levantamento com membros do C8: Vulnerabilidade de Investidores Idosos

Responda às seguintes perguntas sobre os pontos de vista e experiências da sua organização com relação aos riscos enfrentados por investidores idosos e as estratégias para lidar com esses riscos. Além disso, há um espaço para comentários para que você possa elaborar suas respostas, se assim desejar. Para informações adicionais sobre a pesquisa, contate Gerri Walsh em Gerri.Walsh@Finra.org.

Nome da Organização

Contato Primário da Pesquisa

Endereço de E-mail

1. Você concorda ou discorda com a seguinte afirmação? "Investidores idosos correm maior risco de perder dinheiro com fraude ou de serem passados para trás do que outros investidores (investimentos inadequados, comissões excessivas, markups, taxas, encargos, etc.)." (Marque apenas uma caixa.)

- Concordo
- Discordo
- Não tenho certeza

Comentários:

2. Você concorda ou discorda com a seguinte afirmação? "Minha organização tem uma estratégia específica ou foco para atender às necessidades de investidores idosos que é distinta da nossa abordagem para proteger investidores vulneráveis em geral." (Marque apenas uma caixa.)

Concordo

Discordo

Não tenho certeza

Se você respondeu Concordo, descreva brevemente como os investidores idosos são tratados de forma diferente dos investidores não idosos.

3. Você concorda ou discorda com a seguinte afirmação? "Minha organização tem programas e políticas em marcha para proteger investidores idosos." (Marque apenas uma caixa.)

Concordo

Discordo

Não tenho certeza

Se você respondeu Concordo, faça um breve resumo de quais programas e políticas sua organização tem para idosos.

4. Você concorda ou discorda com a seguinte afirmação? "Prestadores de serviços financeiros ou intermediários em sua jurisdição têm regras específicas ou orientação para lidar com idosos." (Marque apenas uma caixa.)

Concordo

Discordo

Não tenho certeza

Se você respondeu Concordo, por favor explique.

5. Na experiência da sua organização, quais são os riscos que os idosos enfrentam para as decisões financeiras relacionadas a investimentos?

Alfabetização financeira

- Baixos níveis de alfabetização financeira

Questões físicas, mentais, sociais e de saúde

- Isolamento social
- Diminuição da capacidade cognitiva, afetando a tomada de decisão financeira
- Níveis crescentes de deficiência física
- Prevalência de doença grave ou prolongada

Abuso financeiro de idosos

- Abuso financeiro por membros da família ou cuidadores
- Fraude financeira por alguém que não seja membro da família ou cuidador, como um consultor financeiro ou um estranho
- Riscos relacionados ao planejamento sucessório, procuração e questões com beneficiários

Acesso e qualidade do aconselhamento financeiro

- Capacidade cognitiva diminuída dos consultores financeiros, que afeta os conselhos dados pelos consultores
- Incapacidade de consultores reconhecerem os sinais de fraude financeira que tem como alvo investidores idosos
- Falta de treinamento de empresas, reguladores ou outras entidades para consultores sobre como trabalhar com investidores idosos
- Falta de informação financeira tempestiva

Conduta profissional / questões relacionadas ao produto

- Cultura de gatekeeper e incentivos que incentivam a má conduta
- Investimentos inadequados
- Práticas de divulgação
- Produtos complexos que não são familiares para os investidores
- Manutenção de investimentos que podem se tornar inadequados à medida que os investidores envelhecem e suas circunstâncias mudam

- Acesso limitado a alguns produtos financeiros causado pela existência de Limites de Idade Superior dentro dos critérios de oferta de produtos
- Conduas/práticas de vendas falhas ou enganosas por parte das empresas
- Uso de designações profissionais que sugerem perícia, no intuito de enganar investidores
- Outro (descreva brevemente)

Se você marcou mais de três caixas, por favor, liste os três maiores riscos que você sente que os investidores enfrentam.

6. As perguntas a seguir avaliam o uso de estratégias ou recursos específicos da sua organização para proteger investidores idosos. Indique quais estratégias ou recursos sua organização oferece ou usa marcando um 'X' nas colunas rotuladas com Sim ou Não. Além disso, na última coluna, indique se a estratégia ou recurso está no estágio de planejamento ou elaboração.

Estratégias ou recursos para auxiliar investidores idosos	Sua organização usa atualmente essas estratégias ou recursos? (Marque Sim ou Não)		Essa estratégia ou recurso está no estágio de planejamento ou design.
	Sim	Não	
<i>Call center ou caixa de e-mail dedicada para investidores idosos</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Programas educacionais ou recursos destinados a investidores idosos</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Empregados ou departamentos em sua organização com foco em questões de investidores idosos</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Projetos de pesquisa destinados a aprender mais sobre questões enfrentadas por investidores idosos</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Programas educacionais ou recursos destinados a cuidadores de investidores idosos</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Programas educacionais ou de treinamento para consultores financeiros sobre como lidar com questões relacionadas a investidores idosos</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Regras especiais relacionadas a questões de investidores idosos</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Comitê consultivo especializado dedicado a questões enfrentadas por investidores idosos</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Outro (descreva brevemente abaixo)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Se sua organização estiver usando atualmente uma ou mais dessas estratégias ou recursos, detalhe como são utilizados e, se possível, forneça alguns números e detalhes para avaliar sua eficiência e efetividade.</p>			

7. Existem políticas ou programas não capturados nesta pesquisa que sua organização está atualmente usando (ou considerando) para proteger investidores idosos? Se sim, por favor descreva brevemente.

Apêndice D - Perguntas sobre Vulnerabilidade de Investidores Idosos do C3 e do AMCC

Questão de risco

Em que medida os intermediários na sua jurisdição sentem que investidores idosos correm maior risco de perder dinheiro com fraude ou de serem passados para trás do que outros investidores (investimentos inadequados, comissões excessivas, markups, taxas, encargos, etc.)?

Você está vendo riscos emergentes que podem afetar investidores idosos em sua jurisdição? Por favor, explique e forneça detalhes.

Questão de prática regulatória

Sua jurisdição tem leis ou normas, diretrizes regulatórias ou outros programas ou políticas em vigor para proteger investidores idosos? Em caso afirmativo, explique e forneça detalhes.

Práticas da indústria

Os intermediários em sua jurisdição têm programas ou políticas para lidar com investidores idosos?

Você está ciente de alguma tecnologia emergente que está sendo usada para ajudar a enfrentar os desafios de uma população em processo de envelhecimento?

Você vê avanços na tecnologia como uma ajuda ou um obstáculo para os consumidores mais velhos em sua jurisdição?

Se sim, explique e forneça exemplos.

Outras informações

Há mais alguma coisa que você gostaria de acrescentar à vulnerabilidade de investidores idosos?

POR FAVOR, DEVOLVA ESTE QUESTIONÁRIO PARA jed.hodgson@fca.org.uk até 30 de maio de 2017.

Agradecemos sua ajuda com este projeto.

Grupo de Trabalho do Comitê 8 da IOSCO sobre Vulnerabilidade de Investidores Idosos.

Apêndice E - Participantes da Pesquisa

Membros do Comitê 8 sobre Investidores de Varejo (C8)

Argentina - Comissão Nacional de Valores (CNV)

Austrália - Comissão Australiana de Valores Mobiliários e Investimentos (ASIC)

Bélgica - Autoridade dos Serviços e Mercados Financeiros (FSMA)

Brasil - Comissão de Valores Mobiliários (CVM)

China - Comissão de Regulação de Valores Mobiliários (CSRC)

França - Autorité des marchés financiers (AMF França)

Alemanha - BaFin

Hong Kong - Centro de Educação do Investidor (IEC)

Japão - Agência de Serviços Financeiros (FSA)

Japão - Associação de Corretores de Valores Mobiliários (JSDA)

Jersey - Comissão de Serviços Financeiros de Jersey (FSC)

Coreia - Comissão de Serviços Financeiros / Serviço de Supervisão Financeira (FSC/FSS)*

Malásia - Comissão de Valores Mobiliários (SC Malásia)

México - Comissão Nacional Bancária e de Valores (CNBV)

Holanda - Autoridade para os Mercados Financeiros (AFM Países Baixos)

Nigéria - Comissão de Valores Mobiliários (SEC Nigéria)

Ontário, Canadá - Comissão de Valores Mobiliários de Ontário (OSC)

Portugal - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

Quebec, Canadá - Autorité des marchés financiers (AMF Quebec)

Rússia - Banco da Rússia

Cingapura - Autoridade Monetária de Cingapura (MAS)

África do Sul - Conselho de Serviços Financeiros (FSB)

Espanha - Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV)

Suécia - Finansinspektionen (FI)

Turquia - Conselho de Mercados de Capitais da Turquia (CMB)

Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido (UK FCA)

Estados Unidos - Comissão de Negociação de Futuros de Commodities (US CFTC)

Estados Unidos - Autoridade Reguladora da Indústria Financeira (US FINRA)

Estados Unidos - Comissão de Valores Mobiliários (SEC dos EUA)

** Contribuições enviadas por escrito, não responderam ao questionário*

Membros do C3

Alemanha - BaFin

Ontário, Canadá - Comissão de Valores Mobiliários de Ontário (OSC)

Quebec, Canadá - Autorité des marchés financiers (AMF Quebec)

Paquistão - Comissão de Valores Mobiliários (SEC Paquistão)

US FINRA e US SEC (fornecendo um adendo conjunto para a resposta anterior de cada organização)

Membros do AMCC

Autorregulador do Mercado de Valores - Colômbia

Conselho de Normas de Planejamento Financeiro (FPSB)

Associação Nacional de Futuros (NFA)

Bolsa de Valores de Taiwan - Chinese Taipei