BANCO CENTRAL DO BRASIL

Inclusão Financeira

Anais do III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira

De 21 a 23 de novembro de 2011
Centro de Eventos e Convenções Brasil 21
Brasília – DF

BANCO CENTRAL DO BRASIL

Inclusão Financeira

Anais do III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira

De 21 a 23 de novembro de 2011
Centro de Eventos e Convenções Brasil 21
Brasília – DF

Sumário

Sumário Executivo 5

PAINEL 1 – Diagnóstico do mercado 7
PAINEL 2 – Marco regulatório para inclusão financeira 10
PAINEL 3 – Educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros 14

PAINEL 1 – Diagnóstico do mercado 17

MESA 1 – Experiências e indicadores para mapeamento da inclusão financeira 19
MESA 2 – Mapeamento da demanda por inclusão financeira no Brasil 25
MESA 3 – Matriz de inclusão financeira: formatando pesquisa de demanda 31

PAINEL 2 – Marco regulatório para inclusão financeira 37

MESA 1 – Instituições especializadas em microcrédito no Brasil: em busca do fortalecimento do setor de microfinanças no Brasil 39
MESA 2 – Modelo de *m-payment* para adequada inclusão financeira no Brasil 45
MESA 3 – Adequação de serviços financeiros e dos canais de acesso às necessidades da população 51

PAINEL 3 – Educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros 57

MESA 1 – Estruturas institucionais e boas práticas de proteção ao consumidor 59
MESA 2 – Regras de proteção ao consumidor de serviços financeiros 65
MESA 3 – Educação e capacidade financeira: endividamento, poupança e processo de tomada de decisão 71

Equipe do III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira 77

Glossário 79

Sumário Executivo

Este documento sintetiza as principais discussões ocorridas no III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira, que aconteceu em Brasília, de 21 a 23 de novembro de 2011. Especificamente, trata dos três painéis temáticos, que foram dedicados ao debate do *Diagnóstico do mercado* (Painel 1), do *Marco regulatório para inclusão financeira* (Painel 2), e do tema *Educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros* (Painel 3). O objetivo é retratar, de forma sintética, as discussões entre os debatedores nas três mesas de discussão que compunham cada painel, além de, ao condensar rico manancial de ideias e propostas, oferecer eventual insumo à reflexão e à busca da contínua melhoria em prol da inclusão financeira.

Além deste sumário executivo, que tem o objetivo de fornecer visão geral do teor do documento, os Anais do III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira contêm seção específica para cada uma das nove mesas do evento. A seção específica para cada mesa traz a identificação dos debatedores e do moderador, além de nomear os profissionais do Banco Central do Brasil (BCB) envolvidos na coordenação dos painéis e na redação e revisão dos anais do evento.

PAINEL 1 – Diagnóstico do mercado

A primeira mesa do Painel 1 tratou de "Experiências e indicadores para mapeamento da inclusão financeira". As experiências e indicadores voltados às microfinanças na América Latina, segundo um dos debatedores, apontam que as instituições de microfinanças (IMFs) no continente possuem, de modo geral, bom desempenho financeiro e sustentabilidade, que o *ticket* médio é relativamente alto, se comparado ao setor em outros continentes, mas que isso não significa alijamento dos mais pobres, os quais também vêm sendo atendidos. Além disso, a América Latina é rica em experiências de *upscaling* de Organizações não Governamentais (OnGs) dedicadas às microfinanças (migração para o sistema financeiro, passando a cumprir com os requisitos regulatórios sem abandono da missão da entidade) e de *downscaling* (bancos e outras instituições financeiras passando a atuar no segmento de microcrédito). Em relação ao impacto do microcrédito, foram citados estudos que encontraram relação positiva e estatisticamente significante entre essa forma específica de crédito (medido pelo microcrédito *per capita* municipal) e as vendas, os ativos fixos, e a produtividade do trabalho. Por outro lado, não se identificam efeitos do microcrédito sobre o emprego no nível da empresa, o que seria intuitivo, já que os negócios financiados são tipicamente unipessoais (autoemprego) ou familiares.

Outro debatedor abordou a percepção da população sobre o sistema financeiro no Brasil, o que foi objeto de pesquisa do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Nessa pesquisa, 40,9% dos entrevistados declararam que a principal função de um banco é "movimentação", 21,2% indicaram "guarda de dinheiro" e 16,7%, "pagamento de contas". A função "emprestar dinheiro" foi indicada por apenas 4,5% dos entrevistados. De acordo com a pesquisa, no que tange à necessidade de crédito, 64,3% dos entrevistados declararam que não precisaram de crédito nos últimos cinco anos e 6,2% precisaram, mas não conseguiram. Em relação às fontes de recursos, o canal mais procurado são os familiares e amigos (48,6%), seguido por bancos e outras instituições financeiras (45,3%).

Dos entrevistados, 39,5% declaram não possuir conta em bancos, sendo que, desse grupo, 29,5% declararam ter acesso, mas preferir não utilizar serviços bancários. Dentre os "bancarizados" (60,5%), 5,4% abriram conta no último ano e 16,1%, entre um e cinco anos atrás, o que indica aceleração do acesso à conta. Quanto ao perfil dos "recém-bancarizados", destacam-se as seguintes características dominantes: (i) menos de trinta anos de idade; (ii) mulheres; e (iii) não brancos, com concentração nas regiões Sudeste e Nordeste. A pesquisa também indicou que o nível de satisfação com os serviços das agências bancárias, em relação à segurança e ao horário de funcionamento, é elevado.

No âmbito internacional, a *Alliance for Financial Inclusion* (AFI) vem estudando e propondo indicadores que favoreçam um padrão comum, garantindo a comparabilidade entre países. Tais indicadores cobrem três dimensões: (i) acesso (proximidade física de ponto de atendimento, barreiras mínimas); (ii) uso, definido como o uso real de serviços financeiros (serviços usados e padrões de uso); e (iii) qualidade, definida como a adequabilidade dos serviços (conveniência, segurança, proteção ao consumidor, conhecimento sobre serviços financeiros).

A mesa 2 desse painel foi planejada para discutir o mapeamento da demanda por inclusão financeira no Brasil. Um dos debatedores argumentou que, estatisticamente, é necessária população mínima de aproximadamente 10 mil habitantes para que seja instalada, em um município, uma agência bancária. Por outro lado, a presença de um correspondente não exige população mínima. Assim, a criação do modelo eliminou essa barreira de entrada, permitindo o acesso ao sistema financeiro em municípios com qualquer número de habitantes. Por isso, o professor considera equacionada a questão do acesso à infraestrutura física de prestação de serviços financeiros, pelo menos em nível municipal.

As questões em aberto, porém, seriam de outra natureza: (i) o custo do acesso a serviços financeiros; (ii) o racionamento de crédito; (iii) a sustentabilidade da utilização de serviços financeiros (citando, a título de ilustração, a possibilidade de sobre-endividamento crescente); (iv) os efeitos sobre o bem-estar das famílias e sobre a economia.

Quanto a possíveis estudos para verificar se o nível de endividamento das famílias é compatível com o fluxo de renda (sobre-endividamento), o pesquisador sugeriu a coleta direta de dados *cross-section*, de preferência atentando para os desafios para adequada mensuração do fluxo futuro da renda familiar, muitas vezes variável. Como uma forma de endereçar eventuais problemas de sobre-endividamento (ou preveni-los), o debatedor sugeriu regulação prudencial com esse enfoque. Já em relação aos efeitos sobre o bem-estar das famílias e sobre a economia, não há dados que permitam analisar a relação entre o aumento do bem-estar e o uso do crédito. A existência de dados, em painel, que permitissem a análise do consumo das famílias possibilitaria o início de estudos do gênero.

Um dos pesquisadores da mesa citou que seus estudos mostram que a variável mais importante quanto ao acesso ao sistema financeiro é a classe de renda, com forte concentração de acesso a serviços financeiros na população de alta renda. Segundo o pesquisador, ao se utilizar a metodologia do Índice de Gini para o acesso à previdência complementar, obtém-se o número 0,985, caracterizando profunda desigualdade. De acordo com suas pesquisas, raça, religião e sexo não trazem diferenças significativas quanto ao acesso a serviços financeiros.

Em contrapartida, outro pesquisador afirmou que se verifica relação positiva entre o acesso a serviços financeiros e o nível de renda, bem como entre o acesso e o nível de educação. No entanto, o aumento de um ano no tempo de educação formal equivale – em termos de impacto no acesso aos instrumentos "talão de cheque" e "cheque especial" – a um aumento de 35% e de 44% na renda, respectivamente. Isso evidenciaria que o acesso a esses instrumentos está mais ligado ao capital social do que à renda. Além disso, destacou que, mantidos constantes os níveis de renda e educação, constata-se: (i) a população branca tem mais acesso ao cheque especial que a população negra; e (ii) há mais acesso ao cartão de crédito no Nordeste que nas regiões Sul e Sudeste.

Foi destacado, por outro dos componentes da mesa, que a classe C já é responsável, em 2011, por 44,3% dos gastos dos brasileiros, enquanto as classes A e B, juntas, responderam por 39,9% e as classes D e E somaram 15,8%. Baseado em pesquisa do Instituto DataPopular, assinalou-se que os "emergentes" evitam instituições financeiras tradicionais. Dos entrevistados, 73% declararam que

preferem tomar crédito no varejo, em vez de fazê-lo em instituições financeiras. Mesmo com juros 5% maiores, 65% ainda preferem o varejo.

Além disso, a classe C prefere o uso de correspondentes às dependências bancárias tradicionais. Em sua visão, essa preferência se dá porque, para os "emergentes", as instituições bancárias: (i) são frias e impessoais; (ii) constrangem; (iii) são complicadas, de difícil entendimento; (iv) são vantajosas apenas para quem tem dinheiro.

Entre as sugestões voltadas à regulamentação, um pesquisador sugeriu a criação de instrumentos de poupança que sejam alinhados ao consumo, por exemplo, poupança que lastreie o crédito, aumentando seu limite. Segundo o proponente, para as classes de baixa e de média renda, é mais fácil poupar quando há obrigatoriedade, com penalidades para a retirada de dinheiro, sendo a poupança também incentivada por sorteios. Também houve a proposição, advinda da plateia, em favor da inserção, na pauta da inclusão financeira, de discussões sobre seguros, que constituiriam instrumento de proteção imediata, podendo ser inclusive mais eficazes que a poupança para absorver choques.

O tema da "Matriz de inclusão financeira: formatando pesquisa de demanda" foi objeto da terceira mesa do Painel 1. Uma das pesquisadoras apresentou estudo sobre expectativas e necessidades das classes mais pobres em relação a serviços financeiros, na qual foram utilizadas metodologias qualitativas, baseadas, entre outros, em visitas etnográficas. Tal metodologia possibilita extrapolar o nível do discurso do pesquisado e compreender aspectos inconscientes do comportamento, o que não é possível com a metodologia de grupos focais (em que se analisa o discurso, mas não o comportamento). Percebeu-se que, na lógica financeira das classes C e D, o apelo por satisfazer aos desejos de hoje é maior que o de planejar o futuro. Na classe C, o fluxo de renda é mais previsível (por haver mais empregos formais), o foco é consumo e conforto e há maior repertório para lidar com instrumentos financeiros. Na classe D, o fluxo de renda é mais imprevisível, o foco é acesso a oportunidades, conhecem-se os instrumentos financeiros disponíveis, mas o relacionamento é mais difícil e distante e há mais dificuldade em entender as regras do banco.

Para a debatedora, as principais dificuldades desses indivíduos que uma instituição poderia ajudar a solucionar são: (i) lidar com diferentes datas de pagamento; (ii) lidar com emergências financeiras; (iii) realizar controle de gastos; e (iv) juntar dinheiro para se divertir e consumir. Acrescentou que as classes C e D desejam ter um banco parceiro que seja proativo, ajude a administrar as contas, dê dicas de controle financeiro, ajude a se disciplinar e a limpar o nome.

Outra debatedora, ressaltando o quanto a realidade pode se distanciar do discurso imediato do entrevistado, citou pesquisa voltada à identificação do *portfolio* financeiro, realizada em Bangladesh. Inicialmente, as pessoas declararam utilizar poucos instrumentos financeiros, formais ou informais, tanto para guardar seus recursos (ativos) como para obter crédito ou assumir outras obrigações (passivos). Entretanto, a pesquisa revelou que nenhum domicílio usou menos de quatro instrumentos financeiros, e um terço dos domicílios usou mais de dez instrumentos.

A Fundação Bill & Melinda Gates, junto com outros parceiros, tem pesquisa em andamento no Brasil. Os estudos pilotos, prévios à pesquisa quantitativa, indicaram que: (i) no Brasil, em termos de *portfolio*, fala-se mais em crédito que em poupança; (ii) é frequente a estratégia de acumular limites com cartões não ativados, bem como o uso de cartões de parentes e amigos; (iii) é comum a contratação de créditos de pequenos valores, inclusive com parcelas inferiores a R$1; e (iv) produtos que oferecem sorteios têm muita aceitação, ainda que ofereçam baixos rendimentos. Foram identificados, ademais, diferentes pontos de vista sobre o crédito: (i) o crédito cria um fardo enorme para pessoas de baixa

renda; (ii) o crédito permite que as pessoas tenham uma vida melhor; (iii) o crédito ajuda as pessoas a fazerem seu orçamento domiciliar, porque a parcela se torna uma obrigação.

PAINEL 2 – Marco regulatório para inclusão financeira

A mesa inaugural do painel sobre marco regulatório para inclusão financeira foi dedicada ao tema "Instituições especializadas em microcrédito no Brasil: em busca do fortalecimento do setor de microfinanças no Brasil".

O primeiro debatedor, representante da Associação Brasileira de Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (ABSCM), assinalou que as Sociedades de Crédito ao Microempreendedor (SCMs) foram criadas para que as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs) de microcrédito pudessem migrar para um modelo regulado, conforme previsto desde a Resolução nº 2.627, de 2 de agosto de 1999. Isso permitiria reunir a tecnologia social das OSCIPs com o marco regulatório, gerando perenidade, com sustentabilidade econômica e institucional. Entretanto, passados mais de doze anos, nenhuma OSCIP migrou para o modelo das SCMs ou das atuais Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (SCMEPPs), em que se transformaram as SCMs em 2008 (Resolução nº 3.567, de 29 de maio de 2008). Possíveis motivos para as OSCIPs não migrarem para o modelo de SCMEPPs: não concordavam, ideologicamente, com o modelo; tinham receio da supervisão do BCB, ou entendiam que a supervisão lhes traria custos de observância das normas tidos como desnecessários; inércia; percepção de que o ambiente normativo era desfavorável em relação ao das OSCIPs; recebiam mais apoio como OnG do que receberiam como SCMEPP; falta de incentivo para a migração.

O debatedor elencou propostas que, no seu entender, tornariam o ambiente de crédito ao microempreendedor mais favorável, de forma que as OSCIPs pudessem migrar para o modelo regulado. No âmbito da captação de recursos, possibilitar ao investidor qualificado a captação, com pequena alavancagem; permitir que os 2% da exigibilidade possam ser cumpridos com qualquer tipo de operação de crédito dessas entidades. No âmbito tributário, entender as microfinanças como programa de governo, implicando redução das alíquotas do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) a zero para o tomador final, assim como para o Programa de Integração Social (PIS), a Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), pois são impostos com função eminentemente social e as microfinanças já têm essa característica intrínseca; reduzir também a zero a alíquota do Imposto de Renda para captação de recursos externos. No âmbito dos serviços, permitir a prestação de serviço de cobrança diretamente pelas SCMEPPs, com participação no sistema de compensação. No âmbito da estruturação, permitir que as SCMEPPs sejam constituídas na forma de sociedade anônima de capital aberto. Hoje elas só podem se constituir como empresas de capital fechado. A abertura poderia atrair investidores e alavancar as empresas para que, no futuro, possam abrir o capital.

O representante de banco multilateral ressaltou haver uma diferença muito importante entre microcrédito e microfinanças. O primeiro é um produto formatado para negócios de pequeno porte. Já as microfinanças seriam mais que isso; a poupança surge como um elemento muito importante. Há pouco tempo, foi feito um estudo sobre o assunto, e a questão da poupança se mostrou mais importante do que a do crédito. Haveria ainda confusão em muitos países sobre o conceito de microcrédito e o de crédito de consumo, o que traz impactos na operação desses segmentos. Na realidade, são processos diferentes, operações distintas.

Em relação à supervisão, é importante que os agentes de crédito tenham treinamento adequado para atuar junto às IMFs. Para o debatedor, a central de risco exerce um papel muito importante quanto à transparência das informações para as instituições de microfinanças. E todas as IMFs deveriam integrar a central de risco. O caso da Bolívia é muito interessante, porque há pouco tempo, somente as instituições reguladas tinham a obrigação de reportar suas operações à central de risco. Hoje, também as OnGs devem fazê-lo, para evitar que ocorra sobre-endividamento. A regulação das IMFs promove o aumento da confiança do público, minimiza o risco, do ponto de vista prudencial, além de atrair mais investimentos privados, melhorando a carteira de produtos oferecidos.

Como conclusão, o debatedor ponderou que as exigências legais precisam se adequar ao mercado das microfinanças. No Brasil, as OnGs não podem se constituir em Instituições Financeiras (IFs) reguladas. Em outros países, como Peru e Bolívia, isso já ocorre há anos. As IFs que operam com microcrédito precisam ser especializadas. Então, deveria se considerar a possibilidade de OnGs que já atuam de forma consolidada no mercado constituírem IFs.

Em relação ao programa Crescer, esse debatedor ponderou, a partir de intervenção da plateia, que a indústria de microfinanças precisa de apoio político. A possibilidade de progredir, no Brasil, é enorme, mas deve se dar atenção ao papel das iniciativas privadas na provisão de microcrédito e outros serviços de microfinanças. Seria necessário um modelo atrativo de instituições de microfinanças.

O terceiro debatedor, representante de associação de OSCIPs que atuam com microcrédito, apresentou a carteira brasileira de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), que, em 2000, era de R$45 milhões, com 115.654 clientes e operada por 42 OnGs de microcrédito e pelo Crediamigo/Banco do Nordeste (BNB). Em 2010, estima-se uma carteira em torno de R$1,2 bilhão, com cerca de um milhão de clientes, aí já incluídos, além das instituições citadas, os bancos Santander e Itaú. Na opinião do debatedor, esse retrato demonstra a falta de avanços significativos na área de microcrédito, e é preciso olhar para o marco regulatório para entender o porquê de tal situação. A seu ver, as OSCIPs brasileiras já dominam a tecnologia/metodologia de microcrédito em todas as suas vertentes: individual, grupal solidário e comunitário. Tais entidades também avançaram em governança, sistemas de informática, transparência e produtividade. Além disso, todas as OSCIPs com carteira acima de R$200 mil realizam auditorias independentes. Terminou ponderando que, para as OSCIPs passarem a ser instituições reguladas, é preciso que se desenvolva, antes, um sistema de autorregulação.

Para o moderador, não é o caso de que as OSCIPs necessariamente tenham de passar por seguidas transformações até chegarem a banco, nem que se necessite de uma autorregulação, como etapa precedente à regulação/supervisão. As instituições (OSCIPs) são bastante distintas entre si: (i) há um conjunto de OSCIPs, sem escala, querendo crescer, sem êxito nesse sentido; (ii) outras, de maior crescimento, querem mais regulação – passar de OSCIP para SCMEPP; (iii) e ainda há outras que já são muito grandes e se perguntam o que serão daqui a alguns anos. Desse modo, nosso arcabouço deveria tratar adequadamente cada um desses casos.

A mesa 2 desse painel recebia o título de "Modelo de *m-payment* para adequada inclusão financeira no Brasil". Segundo o moderador do Banco Central, para um instrumento eletrônico atender ao público excluído, e ter elevado potencial de substituir o dinheiro vivo, deve atender aos seguintes requisitos: (i) simplicidade; (ii) universalidade; (iii) segurança, confiabilidade e privacidade; (iv) interoperabilidade; (v) agilidade; (vi) competitividade (custo e eficiência para os dois lados do mercado); e (vii) permissão para transações P2P (de pessoa para pessoa). O moderador ainda teceu comentários sobre o quadro atual do *m-payment* no país, que considera "travado", com dificuldades

na definição do modelo de negócios em razão de conflitos de interesses entre os participantes do mercado e da ausência de regulação específica. Há poucas e isoladas iniciativas no mercado.

A representante do Ministério das Comunicações apresentou dados atuais sobre a rede de telefonia móvel que indicam a viabilidade do negócio do *m-payment* no Brasil: (i) mais de 231 milhões de dispositivos móveis em operação (118,62 dispositivos móveis por cem habitantes); (ii) 14,14% de crescimento no último ano; (iii) cobertura de 98% do municípios brasileiros, com previsão de atingimento de 100% em curto prazo. Segundo ela, o Sistema Móvel tem sido eficiente em atingir a população de baixa renda, o que pode ser inferido a partir da verificação de que 80% dos celulares são do tipo pré-pago.

Para a debatedora, a existência de um mercado de sistema móvel de pagamentos pode, inclusive, induzir as empresas a investirem mais na rede de telefonia móvel brasileira, acrescentou.

Nesse sentido, destacou a importância da interoperabilidade do sistema. No caso brasileiro, diferentemente do que ocorreu na experiência do Quênia (apenas uma operadora dominando 80% do mercado, o que permitiu impulsionar o negócio), há quatro *players* com participações equilibradas no mercado, quais sejam: (i) Vivo, 30%; (ii) TIM, 26%; (iii) CLARO, 25%; e (iv) Oi, 18%. Desse modo, o Brasil deve evitar o erro cometido quando da implantação do SMS, em que a falta de interoperabilidade causou importantes problemas, além de dificultar a expansão mais rápida do sistema.

Segundo a debatedora, 55% das pessoas ainda recebem seu salário em dinheiro, e o sistema bancário nacional não tem se mostrado eficiente para atender às classes sociais C e D, por considerá-las pouco atrativas. O modelo de negócio para o *m-payment* não deveria ser "bancocêntrico". A efetividade do novo instrumento eletrônico de pagamentos, segundo ela, dependerá também do adequado equacionamento de fatores como custo, preço por transação, escala e facilidade de efetuar pagamento corriqueiros, citando o exemplo de alguém que queira pagar R$5,00. Se isso custar R$1,00, a pessoa preferirá pagar em dinheiro.

O representante da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) também destacou que a maior parte das transações são efetuadas em dinheiro (71% em papel moeda; apenas 29% em instrumentos eletrônicos). Para o debatedor, os requisitos para um Sistema de Pagamentos Móveis (SPM) que atenda ao perfil da demanda focada são: universalidade (nacional, multi-banco/bandeira/operadora); instantaneidade; inclusão social (suporte ao processo de bancarização); fácil adoção (adequada à cultura e ao perfil do potencial usuário); rápida implantação (disponibilidade no curto prazo, integrando infraestrutura já existente no sistema brasileiro de pagamentos).

Quanto ao modelo de negócio, o debatedor apresentou a ideia da carteira eletrônica com oferta ampla de serviços (cartão de crédito, cartão de débito, cartão pré-pago e conta-corrente). A concepção seria fazer do celular um terminal que sensibiliza a conta-corrente do cliente, sendo o mecanismo de transferência P2P (pessoa para pessoa) a "peça faltante".

Por fim, o moderador do BCB destacou que o objetivo a ser perseguido é a eficiência do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e que é preciso um alinhamento sobre o tema dentro do próprio governo, para que seja apresentado um posicionamento ao mercado (Operadoras e SFN), na forma indutora ou regulada, visando ao aumento da eficiência com o *m-payment*.

A terceira mesa do painel de regulação abordou o assunto da "Adequação dos serviços financeiros e dos canais de acesso às necessidades da população". O primeiro debatedor, ao tratar de

ações e estratégias inovadoras para atender às necessidades dos clientes de classes menos favorecidas, destacou o modelo brasileiro de correspondentes bancários como algo positivo, e criticou o comportamento dos bancos centrais que estipulam tetos para taxas ou tarifas diversas sobre produtos financeiros, inibindo o desenvolvimento de ações inovadoras.

Em seguida, o debatedor apresentou resultados de uma pesquisa de campo realizada no Brasil, cuja metodologia distribui a população em classes de renda, com a finalidade de revelar suas demandas satisfeitas e insatisfeitas. Verificou-se que os pertencentes à classe C (50% da população) estão sendo bem atendidos pelos serviços de crédito – principalmente o consignado e os voltados à compra de veículos/bens de consumo duráveis – e necessitam dos serviços de seguros. A classe D, que representa 30% da população, está razoavelmente suprida dos serviços de crédito e demanda, principalmente serviços de seguros, poupança e financiamento habitacional. A classe E, por sua vez, é carente de todos os produtos financeiros e demanda, principalmente financiamento imobiliário, serviços de seguros, poupança e pagamentos. O desafio de conceber produtos talhados à necessidade da população tem sua importância ligada à ideia, defendida pelo debatedor, de que um sistema financeiro forte é aquele composto pelo maior número possível de pessoas de uma determinada sociedade, impulsionando a geração de emprego e renda.

O representante da Febraban enfocou a atividade de abertura e movimentação de contas-correntes, que considera muito importantes para o processo de inclusão financeira, já que os produtos financeiros passam por esse tipo de conta. A despeito dos avanços na regulamentação, haveria empecilhos ligados à aplicação de alguns normativos, considerados restritivos, que, na maioria dos casos, provocam relevantes custos operacionais. Esse seria o caso de abertura, manutenção e movimentação de contas tradicionais de depósito. A conta eletrônica, criada pela regulamentação, seria difícil de trabalhar porque a norma é exigente quanto à documentação física, produzindo impactos negativos no seu desenvolvimento, razão pela qual não há, segundo o debatedor, nenhuma conta do tipo em funcionamento.

A movimentação das contas de depósitos simplificadas também encontra barreiras, que justificariam seu desenvolvimento abaixo do esperado. Tais contas estão sujeitas a muitos controles de movimentação, com os respectivos bloqueios, o que onera sua operacionalização. Entre suas características, essas contas podem ser abertas com dados de cadastro governamental e, embora bastante utilizadas para crédito de benefícios sociais, não teriam apelo para provedores privados. O debatedor afirmou que, se não fossem os benefícios sociais, os números dessas contas seriam próximos de zero.

O debatedor argumentou ainda que a norma que prevê a isenção de tarifas para os produtos de depósitos a vista e poupança para as pessoas físicas precisa ser revista, pois o processo de abertura, manutenção e movimentação das contas apresenta custo elevado de observância, citando o compulsório tradicional, além dos direcionamentos especiais, como o destinado ao crédito rural.
Outro debatedor enfocou suas experiências acadêmicas com correspondentes no país. A base para existência dos correspondentes atuais teria nascido atrelada aos esforços de eletrificação rural, que necessitavam de uma rede arrecadadora. Segundo o debatedor, os primeiros correspondentes surgiram na região do Pajeú, em Pernambuco. Atualmente, haveria dois gargalos para o modelo de correspondente: o primeiro é que os correspondentes não dispõem de infraestrutura de segurança para coibir possíveis assaltos, o que demandará elevados recursos. O segundo está relacionado com a questão trabalhista, consubstanciada na intenção das pessoas não bancárias de serem consideradas bancárias.

Por fim, foram citados problemas que têm provocado a extinção de alguns correspondentes: (i) a gestão de efetivo; (ii) a reduzida qualidade administrativa; e (iii) a carência de preparo técnico

dos funcionários do empreendedor para lidar com produtos financeiros. Segundo o debatedor, não obstante a existência de desafios, os empresários têm conseguido alavancar a administração da atividade principal da empresa ao atuar como correspondentes, além de forçar a melhoria da estrutura tecnológica dos serviços de telecomunicações para permitir o funcionamento de correspondentes nas mais remotas localidades.

PAINEL 3 – Educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros

A primeira mesa do Painel 1 tratou de "Estruturas institucionais e boas práticas de proteção ao consumidor de serviços financeiros".

Muitos órgãos internacionais de reguladores financeiros estão trabalhando no tema, segundo a debatedora do Banco Mundial. Destacam-se alguns países, como Canadá, Colômbia e Estados Unidos, nos quais existem agências supervisoras com o objetivo principal de proteção ao consumidor financeiro. Numa pesquisa sobre Inclusão Financeira feita pelo *Consultive Group to Assist the Poors* (CGAP) em 140 países, a proteção ao consumidor surgiu como o tema prioritário, elencado pelos pesquisados, ficando à frente de questões relacionadas a crédito para pequenas e médias empresas, microfinanças, crédito para o setor rural etc.

As boas práticas cobririam três áreas: (i) transparência, para fazer com que uma informação seja simples, comparável, fácil de compreender e acessível a diversos públicos; (ii) práticas do negócio – como as empresas apresentam o seu marketing, como elas vendem seus produtos e serviços; e (iii) resolução de disputas, para que o consumidor que tenha um problema possa levá-lo primeiramente para a instituição e, caso não seja solucionado, procure a autoridade supervisora antes de recorrer à Justiça. Em relação às ações de monitoramento disponíveis aos reguladores, existe a prática conhecida como "cliente misterioso", que consiste no envio de uma pessoa a determinada instituição para avaliar como essa instituição está atuando. As ações para cumprimento dos regulamentos pelas instituições (*enforcement*) podem incluir: (i) avisos à instituição financeira; (ii) aplicação de multas e penalidades; (iii) retirada de anúncios enganosos; e (iv) suspensão da licença para operar.

O debatedor do Ministério Público Federal (MPF) enfatizou que a regulação geral de proteção ao consumidor não é suficiente, o Código de Defesa do Consumidor é colocado como uma lei geral de defesa e, nesse caso, não consegue atender a todos os setores. Nesse sentido, a regulação setorial vem dar resposta a lacunas e omissões.

Para o procurador, a defesa do consumidor no Brasil ainda está se consolidando. A título de ilustração, enquanto existem mais de cinco mil municípios, não chega a mil o número daqueles que possuem algum órgão de defesa. As iniciativas institucionais do MPF, especificamente da 3ª Câmara, estão voltadas para: (i) fortalecimento do canal de negociação extrajudicial; (ii) estreitamento das relações com órgãos de defesa do consumidor, a exemplo do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC); (iii) aproximação com o Banco Central e agências reguladoras, por meio de visitas técnicas e reuniões. Esse estreitamento benéfico da relação institucional com o Banco Central teria resultado na regulamentação de temas de interesse do consumidor bancário, tais como tarifas bancárias, cartões de créditos e correspondentes bancários.

A defesa do consumidor é importante, segundo ela, porque o mercado tem "espírito animal", ou seja, se a iniciativa privada puder tirar mais do público, ela sempre irá fazê-lo. Em sua visão, há quatro desafios para aprimoramento das práticas: (i) coibir as persistentes cobranças indevidas,

a exemplo das tarifas no financiamento de veículos e da emissão de boletos; (ii) maior proteção à privacidade dos consumidores; (iii) descompasso entre o ritmo de crescimento da renda e do crédito às famílias; (iv) efetiva educação financeira dirigida aos diversos segmentos da sociedade, em especial à emergente classe "C" e aos "superendividados".

O tema da segunda mesa desse painel foi "Regras de proteção ao consumidor de serviços financeiros". Para uma das debatedoras, a efetividade da proteção ao consumidor depende muito mais da Justiça do que de prescrições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que já são bastante amplas. Seria preciso harmonizar as informações de produtos para que mais pessoas possam compreender e comparar, e para que se diminua a litigiosidade das relações de consumo. É preciso fortalecer os métodos de resolução de conflitos. Em contraposição, tem-se verificado maior celeridade na solução de problemas por meio de redes sociais, em detrimento dos canais institucionais. O problema desse meio é não se ter o registro das reclamações via redes sociais, para instruir futuras demandas.

Já para a coordenadora de um comitê de ouvidores, é muito importante que as empresas implementem estruturas para acolher o cidadão, o cliente, de forma respeitosa. Hoje, a cultura organizacional só oferece o relacionamento comercial, que impacta diretamente as vendas, mas não o de acolhimento de problemas derivados da relação de consumo. A atuação da ouvidoria deve ser sistêmica e deve-se prezar por uma postura mediadora e por uma solução justa. A ouvidoria deve atuar com imparcialidade e não se espera que esteja nem do lado da empresa nem do lado do cidadão.

Outro debatedor, representante da Serasa *Experian*, defendeu que o objetivo do histórico de crédito é reduzir a assimetria de informação a favor do consumidor. A ineficiência do processo de seleção do crédito leva a um indiscriminado aumento do custo das operações. Deve-se evitar o superendividamento, o qual se converte em custos para a sociedade como um todo, que pagará indiretamente pelo decorrente inadimplemento. Dever-se-ia pensar em medidas prudenciais para tratar do novo consumidor brasileiro, que não tem cadastro/histórico de crédito. Dados revelam que os novos entrantes, que não estariam acostumados ao planejamento financeiro, têm maior tendência ao superendividamento.

O Painel 3 contemplou também uma mesa sobre "Educação e capacidade financeira: endividamento, poupança e o processo de tomada de decisão" (mesa 3).

Segundo a representante da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), organismo que trabalha com educação financeira desde 2003, as estratégias nacionais para educação financeira bem-sucedidas foram aquelas que contaram com planejamento, coordenação e avaliação. De 25 países que lançaram estratégia nacional, dois terços participaram de uma pesquisa, na qual alguns desafios foram identificados: (i) construir um consenso em torno de um objetivo comum; (ii) assegurar um compromisso dos *stakeholders,* adequado e de longo prazo; (iii) definir o nível e o escopo do envolvimento do setor privado; (iv) sair da fase do desenho para a implementação; (v) avaliar a política; e (vi) garantir sustentabilidade e recursos.

Para a debatedora oriunda do Ministério da Educação, o momento é virtuoso para reduzir a exclusão, mas é de se ressaltar que a mais grave exclusão ocorre nas escolas, a depender se a instituição possui efetiva responsabilidade com o aprendizado do aluno. Em relação às iniciativas atuais, foi assinalada a aprovação de um novo ordenamento curricular que estabelece responsabilidades e competências, além da criação da Fundação de Desenvolvimento da Pesquisa (FUNDEP) e do Plano de Desenvolvimento para a Educação (PDE). Tais ações incluem o programa Mais Educação, voltado à educação integral, com ampliação da jornada escolar. Com essa ampliação, está previsto contemplar

a “educação econômica”, que abrange conceitos relacionados a aspectos fiscais, educação financeira etc. A meta do programa é chegar a 2020 com 50% das escolas em regime integral, sete horas de aula e um currículo que abranja todas as dimensões do ser humano.

Outro debatedor, da área de autorregulação da Febraban, ressaltou que o consumidor tem direito à informação. Segundo ele, 70% das reclamações contra os bancos referem-se à falta de informação. O aprimoramento da qualidade das informações e sua adequação ao perfil do consumidor já representariam um avanço significativo em relação à educação financeira.

Também haveria o direito ao aconselhamento, devendo o profissional de atendimento estar capacitado para orientar o consumidor sobre suas responsabilidades e riscos, oferecendo o produto que melhor atenda às suas necessidades. Por exemplo, ao observar o uso por tempo demasiado do cheque especial e sabendo do caráter emergencial desse instrumento financeiro, caberia ao gerente da conta orientar o cliente a contrair outro tipo de empréstimo.

Sobre o direito de reflexão, lembrou que o consumidor pode desistir da compra de um produto ou contratação de um serviço dentro de sete dias, o que vale para serviços financeiros. Naturalmente, no caso de crédito, o cliente pagará encargos financeiros proporcionais ao período.

Por fim, o crédito deve ser responsável. Segundo o debatedor, cabe ao banco avaliar potencial impacto da concessão do crédito ao cliente. Nesse sentido, a introdução do cadastro positivo de clientes que possibilite a avaliação com base em informações confiáveis pode ensejar maior cobrança sobre a responsabilidade da instituição financeira na concessão do crédito.

Foi defendido, pela plateia, o ponto de vista de que há uma excessiva preocupação com o sobre-endividamento das famílias brasileiras, quando o foco deveria recair sobre a má qualidade na concessão do crédito, já que, no Brasil, o crédito total representa apenas 48% do Produto Interno Bruto (PIB), nível que estaria bem abaixo inclusive de países vizinhos.

Por fim, sobre a educação financeira, chegou-se ao consenso de que: (i) a responsabilidade é principalmente do Estado e o conflito de interesses limita o papel das instituições financeiras no processo; (ii) deve começar o mais cedo possível nas escolas, mas deve ser também estendida aos adultos; (iii) o Estado deve exercer um papel relevante no processo, tanto na articulação da educação financeira quanto na regulação do sistema financeiro; (iv) é importante criar uma estratégia nacional para educação financeira com a participação dos diversos agentes: governo, sociedade civil, setor privado etc.

PAINEL 1 – Diagnóstico do mercado

Coordenadora-Geral: Elvira Cruvinel – Departamento de Normas do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil (Denor/BCB)

Coordenador técnico: Sérgio Mikio – Departamento de Estudos e Pesquisas do Banco Central do Brasil (Depep/BCB)

MESA 1 – Experiências e indicadores para mapeamento da inclusão financeira

DEBATEDORES

Debatedor 1: Fernando Alvarez – Economista Principal – Investigações Socioeconômicas na Corporação Andina de Fomento (CAF) – Banco de Desenvolvimento da América Latina

Debatedor 2: Fábio Schiavinatto – Técnico de Planejamento e Pesquisa do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)

Debatedor 3: Celina Lee – Especialista em Avaliação e Monitoramento da *Alliance for Financial Inclusion* (AFI)

Moderador: Yanina Seltzer – Consultora do *Consultive Group to Assist the Poor* (CGAP)

Questões norteadoras

A elaboração, a implementação e a avaliação de políticas públicas que visem à inclusão financeira exigem a organização, coleta e mensuração de base de dados e a definição de indicadores sobre o assunto. O objetivo desta mesa é debater experiências na coleta e mensuração de dados sobre inclusão financeira, desenvolvidas por diferentes institutos. Assim, espera-se abordar as seguintes questões nesta mesa:

1. As pesquisas sobre inclusão financeira têm conseguido mensurar dimensões de acesso, uso, qualidade e impacto? Como são mensuradas essas variáveis?
2. Informações sobre elegibilidade e frequência de utilização de produtos e serviços financeiros estão sendo observadas nas pesquisas sobre acesso e uso? Em que medida os resultados observados em diferentes países são comparáveis?
3. As pesquisas realizadas têm conseguido identificar diferentes tipos de barreiras para a inclusão financeira?
4. Teoricamente, a pesquisa sobre demanda visa à determinação dos tipos de serviços demandados pela população, da frequência de uso, do perfil dos usuários e não usuários e dos motivos da não utilização. As pesquisas têm conseguido mensurar tais variáveis?
5. Em que medida e de que forma as pesquisas conseguem mensurar os efeitos da inclusão financeira na economia e no bem-estar/comportamento da população?

Relatório

Fernando Alvarez, Economista Principal em Investigações Socioeconômicas na CAF, buscou retratar a situação do microcrédito produtivo e das microfinanças na América Latina. Destacou a importância do segmento em virtude de o público do microcrédito (produtivo) representar 90% dos estabelecimentos produtivos e um terço dos empregos na região e de concentrar trabalhadores de famílias carentes, o que o torna fundamental para a inclusão social.

Elucidou que, para caracterizar um empreendimento como microempresa, são utilizados critérios quantitativos baseados, por exemplo, em número de empregados, montante de vendas e de

ativos. Mas destacou que, além desses, devem ser considerados importantes elementos qualitativos, como: (i) trata-se de unidades produtivas tipicamente unipessoais ou familiares; (ii) há tendência à informalidade (carência de registro mercantil, falta de práticas contábeis); e (iii) a participação da mulher é relativamente alta.

Em seguida, o economista dissertou sobre o modelo latino-americano de instituições de microfinanças (IMFs). Destacou que, na América Latina, as IMFs possuem bom desempenho financeiro e sustentabilidade, com pouca dependência de doações. Para chegar a essas conclusões, utilizou uma série de indicadores, como: (i) margem de lucros; (ii) índice de autossuficiência – razão receitas/despesas; (iii) fontes de *funding* – participação de doações e investimentos; (iv) razão depósitos/ativos.

Fernando Alvarez destacou que, comparativamente a IMFs do restante do mundo, o crédito médio concedido por IMFs latino-americanas é maior. Em 2009, equivalia a aproximadamente 1.400 dólares, contra menos de 200 dólares no Sul da Ásia, sendo que, no restante do mundo, o valor era de pouco mais de 800 dólares. O debatedor questionou se esse alto valor pode indicar o abandono de clientes mais pobres.

Ressaltou que, na oferta de microcrédito na América Latina, prevalece orientação mercantilista. O *upscaling* de Organizações não Governamentais (OnGs) e o *donwscaling* dos bancos têm contribuído para essa característica. Comentou que os críticos a esse enfoque mercantil alegam que isso pode levar ao abandono da clientela mais pobre. O debatedor ressaltou, contudo, que a experiência na Bolívia indica que a orientação mais mercantil e o crescimento do valor médio do crédito não têm implicado abandono dos mais carentes.

Segundo Alvarez, a utilização do microcrédito por microestabelecimentos da América Latina ainda é pequena. Há pouco acesso ao crédito formal e as fontes informais ainda são bastante utilizadas. Configura-se um mercado financeiro dual. Mesmo entre aqueles que têm acesso ao crédito formal, muitos recorrem também a fontes informais. Para estudar a questão, foram entrevistadas unidades produtivas quanto às fontes de crédito, categorizando-as entre (i) formais financeiras (bancos, cooperativas, OnGs), (ii) formais não financeiras (fornecedor, estabelecimentos comerciais) e (iii) informais (emprestadores, lojas de penhor, familiares, amigos). Ao entrevistado, permitiu-se a indicação de mais de uma fonte.

A importância das fontes informais foi verificada, também, por meio de entrevista com IMFs. Aquelas que atuam com menores valores de crédito enxergam as fontes informais como concorrentes mais importantes. As que atuam com maiores valores, por sua vez, enxergam os bancos tradicionais em *downscaling* como concorrentes principais. Uma causa apontada para a grande participação dos créditos informais é a maior flexibilidade quanto a prazos, prestação e garantias.

De forma a instigar a plateia, o debatedor questionou: o microcrédito funciona? Esclareceu que, para responder a essa pergunta, seria necessário saber o impacto do microcrédito sobre as empresas que o utilizam, que provavelmente é heterogêneo. Comentou que um projeto de pesquisa explorou a relação entre a oferta de microcrédito e o desenvolvimento de microempresas em um município (ALVAREZ; MELÉNDEZ, 2010). Encontrou-se relação positiva e estatisticamente significante entre o microcrédito *per capita* municipal por um lado, e as vendas, os ativos fixos, a produtividade do trabalho e a relação capital-trabalho por outro. Ademais, os resultados sugerem que a expansão do microcrédito pode impactar significativamente também as microempresas informais. Contudo, não se encontram efeitos do microcrédito sobre o emprego em nível de empresa, o que, segundo Alvarez, é intuitivo, por se tratar tipicamente de empresas unipessoais.

O debatedor citou também experimentos aleatórios controlados (RCT), que trazem percepções quanto a fatores-chaves do desenvolvimento de microempresas, a saber: (i) o impacto do acesso ao crédito é muito heterogêneo, sendo os efeitos notadamente significativos apenas para empresários de maiores receitas (KARLAN; ZINMAN, 2009); (ii) o treinamento das unidades produtivas, que é fundamental, complementa o acesso ao crédito como instrumento para promover o desenvolvimento microempresarial (VALDIVIA, 2010; DREXLER *et al.*, 2010); (iii) o desenvolvimento da microempresa também está vinculado ao uso de instrumentos de poupança (DUPAS; ROBINSON, 2009).

Fernando Alvarez concluiu sua apresentação destacando as características do setor de microfinanças na América Latina. A orientação é mais mercantilista, o que não tem implicado abandono da clientela mais pobre. Resulta, na verdade, em maior sustentabilidade das IMFs. Nota-se, ademais, forte preponderância dos contratos informais, sendo que apenas 14% das microempresas utilizam principalmente as instituições formais como fonte de crédito.

A palavra foi passada a Fábio Schiavinatto, Técnico de Planejamento e Pesquisa do IPEA, que apresentou resultados da pesquisa sobre a percepção da população quanto ao sistema financeiro, no âmbito do Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS). Preliminarmente, o debatedor lembrou que, no que diz respeito à presença de pontos de atendimento, o Brasil encontra-se em posição intermediária (1,36), aquém de países desenvolvidos (2,14), com maior déficit de pontos de atendimento nas regiões Norte e Nordeste.

Fábio Schiavinatto explicou que, em uma das pesquisas de campo do SIPS, as questões abrangeram a percepção dos entrevistados em relação aos bancos. Buscou explorar, por exemplo, as motivações da opção por determinado banco, os serviços utilizados e o nível de satisfação.

Em relação à função de um banco, as mais indicadas foram: (1º) movimentação (40,9%), (2º) guarda de dinheiro (21,2%) e (3º) pagamento de contas (16,7%). A função "emprestar dinheiro" foi indicada por apenas 4,5% dos entrevistados. Sobre a necessidade de crédito, 64,3% dos entrevistados declararam que não precisaram de crédito nos últimos cinco anos e 6,2% precisaram, mas não conseguiram. Em relação às fontes, a mais procurada são os familiares e amigos (48,6%), seguida pelos bancos e outras instituições financeiras (45,3%).

Dos entrevistados, 39,5% declaram não possuir conta em bancos, sendo que, desse grupo, 29,5% declararam ter acesso, mas preferir não utilizar serviços bancários. E, dos "bancarizados" (60,5%), 5,4% abriram conta no último ano e 16,1%, entre um e cinco anos atrás, o que indica, segundo o debatedor, aceleração da quebra de barreiras e da "bancarização" no último ano. Quanto ao perfil dos "recém-bancarizados", destacaram-se as seguintes características dominantes: (i) menos de trinta anos de idade; (ii) mulheres; e (iii) não brancos, com concentração nas regiões Sudeste e Nordeste.

Sobre os motivos de escolha de determinado banco, três destacaram-se: (i) em virtude da empresa em que trabalha ou trabalhou; (ii) em virtude de ser o banco com o qual a família já trabalha; e (iii) por ser o banco em que confia. Diante desse quadro, o debatedor destacou o papel da geração de empregos formais no processo de "bancarização". O nível de satisfação com os serviços das agências bancárias, em relação à segurança e ao horário de funcionamento, é elevado.

Fábio Schiavinatto afirmou que há correlação entre acesso a serviços financeiros e região geográfica e acrescentou que a correlação com gênero, etnia, escolaridade e renda também é relevante. Segundo ele, há, ainda, relação entre a presença de pontos de atendimento e os indicadores de inclusão financeira utilizados na pesquisa.

O técnico do IPEA concluiu sua apresentação elencando barreiras à inclusão financeira. Destacou a dificuldade de acesso a informação, o que implica desconfiança em relação ao banco, por não se conhecer como ele funciona. O debatedor suscitou que a educação financeira no Brasil é possivelmente deficiente. Outras barreiras apresentadas foram a baixa capacidade de pagamento (em função de desemprego, falta de dinheiro e preços altos de tarifas) e a falta da documentação necessária (elegibilidade).

A apresentadora seguinte, Celina Lee, Especialista em Avaliação e Monitoramento da AFI, afirmou, preliminarmente, que a implementação adequada de políticas públicas de inclusão financeira acontece em quatro etapas: (i) o diagnóstico; (ii) a arquitetura e implementação de políticas adequadas; (iii) o monitoramento das mudanças; e (iv) a avaliação das políticas implementadas. Segundo ela, o Brasil encontra-se na etapa I.

Em seguida, deu início à apresentação de estudo de grupo de trabalho da AFI sobre experiências, fontes de dados e metodologias de pesquisa utilizadas em diferentes países. O objetivo final é a construção de um mapa mundial sobre inclusão financeira, que, enfatizou a especialista, enfrenta a dificuldade de contar com dados que utilizam diferentes parâmetros e metodologias não comparáveis.

Em busca de estabelecer um padrão comum para o estudo da inclusão financeira em diferentes países, a AFI utiliza três dimensões: (i) acesso, definido como a faculdade de usar serviços financeiros (proximidade física, barreiras mínimas); (ii) uso, definido como o uso real de serviços financeiros (cujo estudo envolve a identificação dos serviços usados e de padrões de uso); e (iii) qualidade, definida como a adequabilidade dos serviços (conveniência, segurança, proteção ao consumidor, conhecimento sobre serviços financeiros).

Para estudar o acesso, a AFI propõe, como indicadores principais, (i) o número de pontos de acesso por 10 mil adultos; (ii) a porcentagem de unidades administrativas com, pelo menos, um ponto de acesso; e (iii) a porcentagem da população total que reside em unidades administrativas que possuem, pelo menos, um ponto de acesso. Quanto ao estudo do uso, sugere (i) a porcentagem de adultos com, pelo menos, um tipo de conta de depósito regulada; e (ii) a porcentagem de adultos com, pelo menos, um tipo de conta de crédito regulada.

Celina Lee concluiu sua apresentação expondo as lições aprendidas em relação à realização de pesquisa: é necessário (i) definir o "dono" da pesquisa; (ii) harmonizar as medidas utilizadas; (iii) iniciar com bases de dados existentes; (iv) não perder de foco as questões políticas norteadoras; (v) estabelecer parcerias, sem esquecer que a pesquisa precisa ter um "dono".

A apresentação seguinte foi realizada pela moderadora, Yanina Seltzer, Consultora do CGAP, que comentou a dificuldade para obtenção de dados e expôs os desafios relacionados à realização de pesquisa de base: (i) atender a múltiplas necessidades (governo, atores privados e fornecedores); (ii) ser relevante e oportuna, podendo ser replicada rapidamente; (iii) oferecer, ao setor privado, um bom ponto de partida para identificar oportunidades no mercado e para desenvolver produtos adequados.

A consultora dissertou sobre estudo de caso no México, em que se buscou conhecer as necessidades e percepções do segmento de baixa renda quanto a serviços financeiros por meio de pesquisa mista (qualitativa e quantitativa). Para o cadastro quantitativo, foram realizadas 426 entrevistas (utilizando o cadastro nacional de casas), com representatividade em nível nacional. No âmbito qualitativo, realizaram-se 31 entrevistas mais aprofundadas (de duas horas) e conduziram-se

três grupos focais para validar as conclusões. A pesquisa baseou-se em quatro dimensões: (i) estrutura do fluxo de renda e gastos; (ii) preocupações; (iii) aspirações; e (iv) estratégias de gestão de dinheiro.

Os principais resultados indicam que a base da pirâmide social pode ser subsegmentada, por se constatarem diferenças significativas no fluxo do dinheiro entre subgrupos dessa classe. Verificou-se, portanto, a necessidade de aprimoramento na especialização de produtos para a demanda de cada grupo. Percebeu-se, ademais, que o acesso a serviços formais é alto, mas há preferência por contratos informais.

Em seguida, iniciaram-se os debates. Yanina Seltzer propôs a primeira questão norteadora: "As pesquisas sobre inclusão financeira têm conseguido mensurar dimensões de acesso, uso, qualidade e impacto? Como são mensuradas essas variáveis?". Fábio Schiavinato esclareceu que o IPEA não realiza pesquisa com base na segregação dessas dimensões da inclusão financeira. O objeto é a percepção da população em relação aos bancos. O debatedor acredita que pesquisas que abranjam essas dimensões serão inovadoras, mas, quanto às barreiras para inclusão financeira, convergirão com pesquisas já realizadas.

Yanina Seltzer propôs a questão norteadora nº 2: "Informações sobre elegibilidade e frequência de utilização de produtos e serviços financeiros são observadas nas pesquisas sobre acesso e uso? Em que medida os resultados observados em diferentes países são comparáveis?" Para Celina Lee, a comparação entre países é atualmente muito difícil devido à adoção de diferentes conceitos.

Em seguida, a moderadora levantou a seguinte questão: "Em que medida e de que forma as pesquisas conseguem mensurar os efeitos da inclusão financeira na economia e no bem-estar e comportamento da população?". Fernando Alvarez esclareceu que essas pesquisas devem propor experimentos que acompanhem indivíduos e famílias diante do processo de inclusão financeira. Como há diferenças importantes de perfil entre os indivíduos, seria necessária ainda a adoção de grupos de controle para tornar os resultados mais evidentes.

Yanina, então, abriu o debate para questões do público. Fábio Schiavinatto foi questionado sobre possível interesse na realização de pesquisas mais aplicadas, práticas e específicas, que pudessem ser utilizadas como plataforma orientadora para a atuação dos bancos, tendo efeitos mais imediatos na adequação e geração de serviços. O debatedor esclareceu que o IPEA realiza pesquisas para a sociedade, com foco na geração de subsídios para políticas públicas, sem a intenção de contribuição direta aos agentes.

Direcionando-se também ao técnico do IPEA, integrante da plateia manifestou interesse em conhecer melhor, por meio de pesquisa de demanda, qual seria o papel dos bancos para a solução de barreiras, sugerindo que o motivo de não possuir conta ou crédito pode estar associado a questões de elegibilidade, e não somente ao acesso físico. O debatedor esclareceu que foi abordado, na pesquisa, se os "não bancarizados" gostariam de ter conta em banco, mas não se abordou a motivação para isso, podendo a questão ser incluída em novas edições da pesquisa. Celina Lee comentou que algumas pesquisas realizadas e em curso abrangem a motivação para a "não bancarização" e já apareceram alguns resultados, que indicam, por exemplo, motivos relacionados a religião e educação.

Questionou-se o motivo de o Brasil possuir poucas pesquisas com os temas inclusão e inovação financeira, quando comparado, por exemplo, com outros países da América Latina e com a Índia. Fernando Alvarez comentou que, em alguns países, os agentes financeiros são mais responsabilizados pela alocação de recursos e por sua contribuição para o desenvolvimento econômico. Yanina Seltzer

complementou confirmando a falta de foco do Brasil em relação ao tema. As pesquisas estão em fase inicial e, com as grandes dimensões do país, amostras representativas requerem esforços maiores, implicando dificuldade para atrair recursos para pesquisas que estejam sem foco.

Em relação à metodologia, questionou-se se a segregação de indicadores em duas dimensões (acesso e uso) não dificulta a análise combinada desses aspectos. Celina Lee afirmou que indicadores que combinem dados de acesso e de uso podem trazer novas informações no futuro, mas talvez ainda existam restrições de dados para isso.

Por fim, os debatedores falaram sobre a influência da inclusão financeira no bem-estar das pessoas. Fabio Schiavinatto citou que, apesar de sua pesquisa não abordar consequências de estar ou não "bancarizado", existem algumas pesquisas que estão mais relacionadas a alterações de satisfação da população diante dos últimos anos de desenvolvimento econômico do Brasil, porém nada específico sobre inclusão financeira. Fernando Alvarez enfatizou que pesquisas que envolvem horizonte temporal, como antes e depois da "bancarização", no intuito de apreender o nível de satisfação e bem-estar do agente "bancarizado", são difíceis de encontrar. Acrescentou que o foco normalmente recai sobre a avaliação de impactos na economia, no emprego e em indicadores socioeconômicos.

MESA 2 – Mapeamento da demanda por inclusão financeira no Brasil

DEBATEDORES

Debatedor 1: Ricardo Paes de Barros – Secretário de Ações Estratégias da Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República (SAE-PR)

Debatedor 2: Juliano Assunção – Professor do Departamento de Economia da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ)

Debatedor 3: Marcelo Neri – Economista Chefe do Centro de Políticas Sociais da Fundação Getulio Vargas (FGV)

Debatedor 4: Renato Meirelles – Sócio-Diretor do Instituto DataPopular

Moderador: Luiz A. Pereira da Silva – Diretor de Regulação do Sistema Financeiro (Dinor/BCB)

Questões norteadoras

As pesquisas de demanda constituem-se em importante ferramenta para obtenção de informações sobre a população. Nesse sentido, antes de elaborar uma pesquisa nacional sobre inclusão financeira, necessário se faz buscar em outras pesquisas, mesmo que com outros focos e objetivos, elementos úteis para subsidiar a elaboração da estrutura da pesquisa desejada.

O objetivo desta mesa é explorar resultados de pesquisas existentes, com foco em informações sobre necessidades dos usuários de serviços financeiros, propiciando subsidiar a formatação e realização de pesquisa em relação ao tema inclusão financeira. Nesse sentido, as questões que nortearão o debate nesta mesa são:

1. Que indicadores de inclusão financeira são possíveis de serem construídos a partir de dados e pesquisas disponíveis? É possível avaliar esses indicadores ao longo do tempo?
2. Qual o nível de granularidade desses dados? Quais indicadores podem ser construídos a partir dessas informações? Existe a possibilidade de análise espacial desses indicadores?
3. Que dados/informações das pesquisas realizadas poderiam ser cruzados? Essas bases apresentam alguma chave que possibilite o relacionamento entre elas?
4. De que maneira é possível avaliar os efeitos do processo de inclusão financeira sobre a economia?

Relatório

Ricardo Paes de Barros, Secretário de Ações Estratégias da SAE-PR, apresentou os resultados de levantamento de dados sobre inclusão financeira baseada na Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF) – do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) – e em dados do Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade (IETS). Conferiu destaque a comparações entre classes de renda, bem como ao acesso da população a conta-corrente, cartão de crédito, talão de cheques e cheque especial.

Expôs que, no Brasil, dos quatro serviços, há mais acesso à conta-corrente, seguida por cartão de crédito, talão de cheques e cheque especial. Todavia, há significativas diferenças entre as grandes

regiões. Mantidos constantes os níveis de renda e educação, há mais acesso ao cartão de crédito no Nordeste que nas regiões Sul e Sudeste. Quanto ao cheque especial, o acesso ao produto é inferior no Nordeste quando comparado às regiões Sul e Sudeste. Acrescentou que o cartão de crédito é instrumento de uso frequente: 85% da população que possui esse instrumento o utiliza.

O debatedor afirmou que, ao se analisar o acesso ao talão de cheques e ao cheque especial em função dos níveis de renda e de educação, verifica-se relação positiva entre o acesso e o nível de renda e entre o acesso e o nível de educação. Todavia, o aumento de um ano no tempo de educação formal equivale a aumento de 35% na renda para o acesso ao talão de cheque e de 44% para o acesso ao cheque especial. Para ele, isso evidencia que o acesso a esses instrumentos está mais ligado ao capital social que à renda.

Observou, ademais, que o acesso aos quatro instrumentos varia em função de outros fatores. Por exemplo, há pouco interesse pelo cartão de crédito nas zonas rurais e, mantidos constantes os níveis de renda e de educação, a população branca tem mais acesso ao cheque especial que a população negra.

O secretário destacou que a POF permite separar os gastos por categoria de itens de consumo e segmentar aqueles pagos a vista daqueles parcelados. A pesquisa indica que 15,2% dos gastos das famílias são parcelados ou pagos com cartão de crédito. Considerando que o consumo anual das famílias é de 1,5 trilhão, estima-se em 226 bilhões o valor pago com instrumentos de crédito. Dos gastos a crédito, a maior parte destina-se a vestuário, seguido por transporte, educação e recreação e cultura.

Quanto à segmentação por classe social, segundo o debatedor, do montante total das compras a crédito, 33% são feitos pela população de baixa renda, 50% pela classe média e 17% pela classe de renda mais elevada. Destacou que a população de alta renda destina grande parte de seus gastos a crédito à compra de automóveis e que o parcelamento de despesas com vestuário e com educação é mais frequente para a população de renda média que para a de renda alta.

Destacou, ainda, que a POF revela que, em geral, as famílias não conseguem separar o custo do bem dos juros pagos em sua aquisição (o custo do instrumento financeiro). O debatedor concluiu que a educação financeira é fundamental para possibilitar melhor gestão do orçamento familiar.

Em seguida, a palavra foi passada a Juliano Assunção, Professor do Departamento de Economia da PUC-RJ, que iniciou sua apresentação mostrando a evolução da distribuição espacial de pontos de acesso a serviços financeiros do início do século XX à atualidade, revelando intenso crescimento da presença física do sistema financeiro no país. Mostrou, ademais, que a distribuição das agências bancárias está fortemente relacionada à distribuição espacial da população brasileira. Destacou, ainda, que a distribuição é distinta entre bancos públicos e privados. Ao se considerar a infraestrutura física de atendimento de bancos públicos, a região Nordeste se mostra mais bem assistida que quando se considera os canais de acesso de bancos privados. O inverso acontece quanto às regiões Sul e Sudeste.

O debatedor destacou que a implantação do modelo de correspondentes diminuiu fortemente a quantidade de municípios sem ponto físico de acesso ao sistema financeiro no Brasil. Mostrou que, enquanto o número de correspondentes tem apresentado forte crescimento nos últimos anos, a quantidade de agências bancárias tem se mantido praticamente estável.

Juliano demonstrou estatisticamente que é necessária uma população mínima de aproximadamente 10 mil habitantes para que seja instalada, em um município, uma agência bancária. Por outro lado, a presença de um correspondente não exige população mínima, verificando-se que a criação do modelo

eliminou essa barreira de entrada, permitindo o acesso ao sistema financeiro em municípios com qualquer número de habitantes. Portanto, o professor considera equacionada a questão do acesso à infraestrutura física de prestação de serviços financeiros, pelo menos em nível municipal.

Quanto ao uso de serviços financeiros, ressaltou que não estão disponíveis dados que permitam análise aprofundada do assunto. Por isso, permanecem abertas importantes questões: (i) o custo do acesso a serviços financeiros; (ii) o racionamento de crédito; (iii) a sustentabilidade da utilização de serviços financeiros (citando, a título de ilustração, a possibilidade de sobre-endividamento crescente); (iv) os efeitos sobre o bem-estar das famílias e sobre a economia.

Quanto à sustentabilidade do crédito, para estudar se os níveis e condições de endividamento são sustentáveis, o debatedor julga interessante observar o nível de endividamento frente ao fluxo de renda das famílias, por meio da coleta direta de dados e da metodologia de *cross-section*. Alertou, contudo, que se trata de um desafio, especialmente no que toca a prospectar o fluxo futuro da renda familiar, que, muitas vezes, é variável. Quanto à compatibilidade entre o fluxo de renda e o endividamento, recomendou que a parcela de comprometimento da renda seja observada com cuidado, atentando-se para (i) os prazos (que também podem ser variáveis); (ii) o impacto de melhorias institucionais (por exemplo, a maior facilidade de acesso ao crédito por meio do consignado); (iii) a valorização dos ativos (por exemplo, a valorização dos imóveis nas áreas em que foram instaladas as Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs), no Rio de Janeiro); e (iv) a melhoria nas condições de trabalho. Para endereçar problemas de sobre-endividamento, o professor sugeriu a regulação prudencial.

Quanto aos efeitos sobre o bem-estar das famílias e sobre a economia, o professor assinalou que são evidentes as melhorias nas condições de trabalho, a redução do desemprego e da informalidade e o crescimento da classe média. Porém, não há dados que permitam analisar a relação entre o aumento do bem-estar e o uso do crédito. Para iniciar esse estudo, Juliano recomendou a análise do consumo e sugeriu a utilização da metodologia de painéis.

Concluída sua apresentação, a palavra foi passada para Marcelo Neri, Economista Chefe do Centro de Políticas Sociais da FGV. Em primeiro lugar, ele destacou que a literatura sobre inclusão financeira tem avançado pouco no país.

O economista citou as pesquisas que tem feito sobre o tema. Seus estudos mostram que a variável mais importante quanto ao acesso ao sistema financeiro é a classe de renda, com forte concentração de acesso a serviços financeiros na população de alta renda. Segundo o pesquisador, ao se utilizar a metodologia do Índice de Gini para o acesso à previdência complementar, obtém-se o número 0,985, caracterizando profunda desigualdade. De acordo com suas pesquisas, raça, religião e sexo não trazem diferenças significativas quanto ao acesso a serviços financeiros.

Para ele, ainda que os programas governamentais de transferência de renda (como o Bolsa Família) não sejam suficientes para alcançar a inclusão financeira, eles têm aumentado consideravelmente a potencialidade de promovê-la, trazendo oportunidades para os prestadores de serviços financeiros e para promotores de políticas públicas. Recomendou que se inicie a promoção da inclusão financeira com programas localizados, a exemplo do programa Poupança Jovem, em Minas Gerais, para futura ampliação.

Em seguida, Renato Meirelles, Sócio-Diretor do Instituto DataPopular, iniciou sua apresentação, mostrando resultados de pesquisas sobre o consumidor emergente e a demanda por inclusão financeira. Ele entende que o ponto principal não é a existência de canal de acesso, mas o

impacto sobre a vida dos integrantes da nova classe média (entendidos como aqueles de renda *per capita* mensal entre R$374,00 e R$1.387,00).

Segundo o debatedor, para essa classe, o acesso ao crédito significa "fazer parte, abrir portas, realizar os sonhos". O desafio que se coloca ao sistema financeiro é entender como pensam seus integrantes, que respondem, atualmente, pelo maior poder de consumo da sociedade – a classe C foi responsável, em 2011, por 44,3% dos gastos dos brasileiros, enquanto as classes A e B, juntas, responderam por 39,9% e as classes D e E somaram 15,8%. O pesquisador destacou, ademais, que, nas áreas metropolitanas, 61% da classe média tem cartão de crédito, número que representa 51% do total de pessoas que possuem esse serviço.

Para Renato Meirelles, o significado de um gasto não pode se limitar a categorias preestabelecidas, ou a um discurso moral da elite, forjado no preconceito de que "pobre deve gastar pouco ou nada". Compreender como a classe média entende o consumo é fundamental. E, em vez do discurso dogmático de que se deve poupar para comprar a vista, isentando-se dos custos do crédito, é mais eficaz argumentar pela linha de "gastar bem para gastar sempre", já que as classes mais baixas têm mais dificuldade de poupar. Em pesquisa da DataPopular com brasileiros maiores de 18 anos, 53% dos entrevistados da classe E, 55% da D e 56% da C declararam ter dificuldade de reservar recursos financeiros, contra 47% da B e 36% da A.

O pesquisador constatou também que os emergentes evitam instituições financeiras tradicionais. Dos entrevistados, 73% declararam que preferem tomar crédito no varejo. Mesmo com juros 5% maiores, 65% ainda preferem o varejo. Ademais, afirmou que a classe C prefere o uso de correspondentes às dependências bancárias tradicionais. Acrescentou que o uso de serviços bancários é bem inferior nas classes D e E (63% e 47%, respectivamente) em relação às classes A/B e C (81% e 91%), segundo pesquisa realizada nas regiões metropolitanas.

Segundo ele, isso se deve ao fato de que, para os emergentes, as instituições bancárias (i) são frias e impessoais; (ii) constrangem; (iii) são complicadas, de difícil entendimento; (iv) são vantajosas apenas para quem tem dinheiro. O pesquisador atribui essa visão à distância entre a lógica societária do modelo bancário tradicional e a lógica comunitária das classes C, D e E. A primeira é caracterizada pela impessoalidade, frieza, distância do cotidiano, linguagem técnica, individualismo, formalidade do cálculo, sendo representada pelos bancos, governo e mundos jurídicos. A segunda caracteriza-se pela solidariedade, emoção, tradução do cotidiano, diálogo com as relações, reciprocidade, informalidade, sendo representada por família, amigos e vizinhança.

Para ilustrar esse ponto, o debatedor apresentou resultados de pesquisa realizada em 2010, em que 46% dos entrevistados da classe E declararam ter muita dificuldade de entender assuntos de finanças, contra 36% das classes A/B. Verificou-se, ademais, que quanto menor a renda, maior a propensão a contratos informais. Dos entrevistados da classe D, 25% haviam emprestado cartão de crédito para parentes ou amigos e 45% haviam comprado fiado nos últimos seis meses, contra 3% e 6% das classes A/B, respectivamente.

Finalizadas as apresentações dos debatedores, Luiz A. Pereira da Silva, Diretor de Regulação do Sistema Financeiro do BCB, concluiu que o acesso se universalizou por meio, inclusive, da criação do modelo de correspondentes, mas faltam dados que permitam controle mais robusto da sustentabilidade do processo de inclusão. O moderador abriu o debate, instigando os expositores a endereçar três mensagens: (i) aos bancos e correspondentes; (ii) aos tomadores de crédito; e (iii) ao regulador do sistema financeiro. Também convidou o público a dirigir questões aos debatedores.

Uma integrante da plateia argumentou que é inegável a necessidade de educação financeira. Por outro lado, é incrível a capilaridade dos correspondentes. Indagou se não seria possível instrumentalizar os correspondentes para que eles promovam educação financeira. Quanto ao modelo, outra participante questionou se a evolução da presença dos correspondentes havia sido acompanhada por diversificação dos serviços prestados por esse canal. Após manifestação da plateia, o moderador passou a palavra aos debatedores, para que endereçassem as questões propostas.

Renato Meirelles, em sua mensagem aos bancos, destacou que a classe média tem poder aquisitivo e que é muito expressiva a movimentação financeira das classes C e D, sendo necessários a adequação do modelo de avaliação de risco ao perfil desse novo público e o desenvolvimento de produtos financeiros adequados às suas necessidades. Aos consumidores, o debatedor alertou que é necessário comprar bem para comprar sempre. Sobre essa questão, lembrou que a educação financeira não deve ser concorrente do consumo, mas ser parceira da melhoria na qualidade de vida. Por fim, ao regulador, o pesquisador sugeriu a criação de instrumentos de poupança que sejam alinhados ao consumo, por exemplo, poupança que lastreie o crédito, aumentando seu limite. Ademais, segundo o pesquisador, para as classes de baixa e de média renda, é mais fácil poupar quando há obrigatoriedade, com penalidades para a retirada de dinheiro, sendo a poupança incentivada também por sorteios.

Marcelo Neri endereçou aos bancos a pergunta "por que vocês ganham tanto dinheiro?", mencionando a possibilidade de oligopólio. Aos tomadores, indagou "por que tanto otimismo em relação à sua vida e tanto pessimismo em relação ao país?". Ao regulador, perguntou "como explorar a relação público-privada?". Sugeriu, ademais, que se utilizem os agentes de crédito como promotores de educação financeira. Recomendou estudar a atuação desses atores e utilizá-los também no mercado de seguros.

Juliano Assunção recomendou aos bancos o redesenho do sistema de avaliação de risco, alegando que se lida, atualmente, com público novo e ambiente institucional diferente. Aos consumidores, recomendou cuidado com o excesso de otimismo. Aos reguladores, recomendou trabalhar com o IBGE na coleta de dados sobre inclusão financeira em pesquisas regulares. Destacou, ainda, que os agentes de crédito conhecem o negócio do cliente e devem ajudá-lo em sua empreitada. Propôs, por fim, a diversificação dos serviços oferecidos por meio de correspondentes.

Ricardo Paes e Barros assinalou que o surgimento de um novo mercado pode ser ruim se as pessoas estiverem mal informadas. Afirmou que assistimos à emergência de novo mercado de crédito, em que a assimetria de informação é gigantesca, destacando a importância de se disponibilizar a maior quantidade possível de informações para as pessoas que precisam tomar decisão. Ressaltou a necessidade de se promover a educação financeira e a transparência, para que as pessoas saibam como o sistema funciona. Para os bancos, o debatedor recomendou tornar o sistema transparente, estar mais perto dos clientes (a exemplo do Crediamigo) e, assim, atrair mais que varejistas no mercado de crédito. Às famílias, recomendou mais reflexão para tomada de decisões. Para o regulador, sugeriu a criação de instrumentos que favoreçam a poupança e o crédito, ressaltando a necessidade de se fomentar com criatividade a poupança, no mesmo nível que se tem inovado quanto ao crédito. Alegou que, no Brasil, há formas de poupança compulsória a rendimentos muito baixos, a exemplo do FGTS. Afirmou que se tem a falsa impressão de que os brasileiros não se preocupam com o futuro, "são míopes", mas, na verdade, a poupança é pouco incentivada. Ressaltou a necessidade de se lidar com esse problema.

Em intervenção, integrante da plateia recomendou seja inserida, na pauta de inclusão financeira, discussões sobre seguros, que constituem instrumento de proteção imediata. Alegou que poupança é fundamental, mas seguro pode ser mais eficaz para absorver choques. Sugeriu que o BCB

e a Superintendência de Seguros Privados (Susep) realizem eventos conjuntos. Sobre o microcrédito produtivo orientado, recomendou a adequação do produto às necessidades do cliente, em termos de utilidade e de custos. Por fim, sugeriu ao BCB que promova a transparência com simplicidade.

Renato Meirelles avalizou esse argumento. Alegou que os contratos trazem linguagem jurídica, com advogados escrevendo para advogados, apesar de o alvo ser o consumidor. Para o pesquisador, não é papel do Estado dizer se a pessoa faz um bom ou mau negócio, mas sim garantir a informação.

Por fim, Juliano Assunção destacou a produtividade do debate e questionou se a solução do problema está na educação financeira ou na simplicidade da informação.

MESA 3 – Matriz de inclusão financeira: formatando pesquisa de demanda

DEBATEDORES

Debatedor 1: Lauro Emílio Gonzalez Farias – Professor e Pesquisador do Centro de Estudos em Microfinanças da Escola de Administração de Empresas de São Paulo (Eaesp) – FGV/SP

Debatedor 2: Sidnéia Reis Cardoso – Coordenadora de Estatísticas Econômicas e Classificação do Instituto IBGE

Debatedor 3: Caitlin Sanford – Associada do *Bankable Frontier Associates*

Debatedor 4: Luciana Aguiar – Sócia-Diretora da Plano CDE

Moderador: Sergio Mikio – Depep/BCB

Questões norteadoras

O BCB está avaliando a realização de uma pesquisa de demanda por inclusão financeira, com propósitos de construir um "mapa da inclusão financeira no Brasil". Tendo em vista a definição de inclusão financeira adotada pelo BCB, a pesquisa deverá abordar os seguintes temas:

- mensuração do nível de inclusão financeira;
- perfil da população atendida e não atendida;
- principais barreiras para a utilização dos serviços financeiros;
- canais de acesso aos serviços financeiros (bancário, formal e não bancário e informal);
- principais serviços financeiros utilizados, frequência de uso e finalidade;
- adequação dos produtos financeiros;
- grau de comprometimento da renda.

Nesse contexto, o objetivo desta mesa é, a partir da apresentação de uma matriz de informações necessárias para avaliar o acesso e a utilização dos serviços financeiros, subsidiar a formatação de uma pesquisa do gênero. Assim:

1. Como mensurar o nível de inclusão financeira?
2. Quais as principais barreiras para a inclusão financeira?
3. Quais os principais produtos a serem considerados?
4. Quais os principais canais a serem avaliados?
5. Que periodicidades são normalmente utilizadas em cada produto?

Relatório

Com o objetivo de nortear a discussão sobre a formatação de uma pesquisa de demanda e a construção de uma matriz de inclusão financeira, o moderador Sérgio Mikio, do Depep/BCB, apresentou uma proposta de estrutura para a pesquisa. O moderador explicou que, a partir da definição de inclusão financeira utilizada pelo BCB, constante do Relatório de Inclusão Financeira (RIF) nº 2, pretende-se realizar pesquisa em nível nacional, com o objetivo de construir um mapa da inclusão financeira no Brasil. A pesquisa abordaria aspectos relativos: (i) ao perfil da população atendida e não atendida; (ii) às principais barreiras para a utilização dos serviços financeiros; (iii) aos canais de acesso a esses serviços (bancário, formal, não bancário e informal); (iv) aos principais serviços usados (abrangendo frequência de uso, motivação e finalidade); (v) à adequação dos serviços; e (vi) ao grau de comprometimento da renda.

Na proposta apresentada pelo moderador, o questionário estrutura-se em quatro blocos: (i) perfil socioeconômico da família e acesso a serviços financeiros, que captaria, além de informações sobre o responsável e o domicílio (similarmente à Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD), dados referentes à proximidade aos principais canais de acesso; (ii) uso dos produtos e serviços financeiros, com ênfase em conta-corrente, pagamentos, operações de crédito e poupança; (iii) perfil daqueles que não acessam ou não usam produtos e serviços financeiros, identificando as principais barreiras e os produtos com demanda não atendida e buscando explorar quais produtos seriam mais adequados e quais são as formas alternativas utilizadas para suprir as necessidades; (iv) impacto e efeito dos serviços financeiros na qualidade de vida da população.

Em seguida, o moderador passou a palavra aos debatedores, propondo as questões norteadoras: (i) como mensurar o nível de inclusão financeira?; (ii) quais as principais barreiras para a inclusão financeira?; (iii) quais os principais produtos a serem considerados?; (iv) quais os principais canais a serem avaliados?; (v) que periodicidades são normalmente utilizadas em cada produto?

Sidnéia Cardoso, Coordenadora de Estatísticas Econômicas e Classificação do IBGE, alertou que a pesquisa deve observar os princípios da acurácia e da acessibilidade. Explicou que o IBGE tem, como escopo, a realização de pesquisas quantitativas e a disponibilização de dados, e não realiza pesquisas qualitativas. As pesquisas são iniciadas com levantamento de experiências internacionais e definição do tamanho da amostra. Em casos que requerem consulta em domicílio, podem alcançar 55 mil entrevistados. A debatedora questionou se, no caso do mapa, seria mesmo necessário pesquisa domiciliar.

Em seguida, Luciana Aguiar, Sócia-Diretora da Plano CDE, empresa de consultoria focada em baixa renda, apresentou estudo sobre as expectativas e necessidades das classes C/D em relação a serviços financeiros que a CDE elaborou para o CGAP. O objetivo era levantar informações que contribuíssem para o desenvolvimento de um novo modelo de negócios, haja vista que esse público possui instrumentos financeiros próprios e não convencionais.

Foram utilizadas duas metodologias qualitativas: visitas etnográficas e *workshop* de co-criação. O objetivo das visitas etnográficas foi vivenciar, no domicílio, os hábitos do entrevistado, a fim de entender seu relacionamento com instrumentos e serviços financeiros. Com isso, buscou-se entender a perspectiva do outro, repensar conceitos e ampliar o olhar sobre o público-alvo. Essas visitas também permitiram a construção de perguntas a partir do repertório do pesquisado, em vez de as questões refletirem puramente o universo do pesquisador. Possibilitaram, ademais, extrapolar o nível do discurso do pesquisado e compreender aspectos inconscientes do comportamento, o

que não é possível com a metodologia de grupos focais (em que se analisa o discurso, mas não o comportamento). Foram realizadas, no total, dezesseis entrevistas (doze com a classe D e quatro com a C; oito em Recife/PE e oito em São Paulo/SP), organizadas com base em duas categorizações. Uma das metodologias dividiu igualmente os entrevistados entre trabalhadores registrados e trabalhadores informais/liberais. A outra fez a divisão entre (i) solteiro jovem (18 a 28 anos); (ii) casado sem filhos; (iii) casado com filhos pequenos (0 a 12 anos); e (iv) casado com filhos mais velhos (13 a 16 anos).

As visitas resultaram no entendimento (i) da composição do orçamento e do fluxo de caixa das famílias; (ii) do uso de instrumentos financeiros; (iii) do acesso e uso de canais; e (iv) do uso da tecnologia.

Percebeu-se que, na lógica financeira das classes C/D, o apelo por satisfazer os desejos de hoje é maior que o de planejar o futuro. O crédito possibilita consumo e conforto, enquanto poupar está associado à privação de consumo no presente. Notaram-se, ademais, diferenças interessantes entre as duas classes. Na classe C, o fluxo de renda é mais previsível (por haver mais empregos formais), o foco é consumo e conforto e possui-se maior repertório para lidar com instrumentos financeiros. Na classe D, o fluxo de renda é mais imprevisível, o foco é acesso a oportunidades (há dificuldade de alcançar certos bens e serviços), conhecem-se os instrumentos financeiros disponíveis, mas o relacionamento é mais difícil e distante e há mais dificuldade em entender as regras do banco. Entre os entrevistados dessa classe, as principais dificuldades identificadas foram (i) equilibrar o desejo de consumo e a renda e (ii) lidar com emergências financeiras e administrar o orçamento doméstico.

Posteriormente, utilizou-se a metodologia *workshop* de co-criação, em que alguns dos participantes da primeira etapa dividiram, com o grupo, suas opiniões sobre os serviços financeiros. A dinâmica teve como resultado a identificação de principais barreiras, a proposição de soluções possíveis para diferentes realidades e, ainda, a criação de um modelo de negócio aderente a necessidades específicas e o teste de novo modelo de negócio proposto.

Com base nos resultados dessa pesquisa, a debatedora afirmou que, quanto ao relacionamento com instituições financeiras, as expectativas são baixas e, em geral, direcionadas à concessão de crédito e financiamento. Como, em muitos casos, não é atendido pelos bancos, esse público busca crédito na rede familiar ou social. Para a debatedora, as principais dificuldades que uma instituição poderia ajudar esses indivíduos a solucionar são: (i) lidar com diferentes datas de pagamento; (ii) lidar com emergências financeiras; (iii) realizar controle de gastos; e (iv) juntar dinheiro para se divertir e consumir. Acrescentou que a tecnologia pode facilitar o acesso, estar próxima do cotidiano, pode ser usada em transações financeiras, mas a utilização mais intensiva ainda requer aprendizado.

Acrescentou que as classes C e D desejam ter um banco parceiro que seja proativo, ajude a administrar as contas, dê dicas de controle financeiro, ajude a se disciplinar e a limpar o nome. Outros elementos importantes identificados foram: garantir segurança, praticidade e conveniência (estar presente no dia a dia do usuário) e ajudar a solucionar problemas.

Concluída a apresentação de Luciana Aguiar, a debatedora Caitlin Sanford, Associada do *Bankable Frontier Associates*, deu seguimento à rodada, apresentando resultados de pesquisa destinada a entender a vida financeira da baixa renda e a mensurar a inclusão financeira via quantificação de acesso e uso de serviços financeiros.

Para Caitlin Sanford, a mensuração da inclusão financeira envolve, pelo menos, quatro etapas: (i) mensurar a existência dos serviços financeiros em um país (número de agências bancárias por

10 mil pessoas); (ii) mensurar o número de pessoas que possuem produtos financeiros (percentual da população que tem conta bancária); (iii) mensurar o número de transações (frequência de uso); (iv) mensurar os saldos nas contas de poupança (se há crescimento).

Segundo ela, a pesquisa indicou que a simples mensuração desses indicadores não produz informações suficientes para saber se o acesso aos serviços financeiros está melhorando as vidas das pessoas de baixa renda. Concluiu, portanto, que, para melhor compreensão sobre a inclusão financeira da população de baixa renda, seria necessário (i) caracterizar a renda; (ii) identificar o *portfolio* financeiro; (iii) caracterizar o uso dos instrumentos financeiros; (iv) mensurar o grau de risco dos instrumentos financeiros; e (v) mensurar o grau de risco das estratégias para obter recursos em emergências.

A caracterização da renda foi exemplificada por um estudo na África do Sul, em que se acompanhou o fluxo de caixa de uma pessoa que vive com U$3,5 por dia, em média. O estudo revelou fluxo de caixa fortemente instável e imprevisibilidade dos gastos.

Quanto à identificação do *portfolio* financeiro, foram apresentados resultados de pesquisa em Bangladesh, em que inicialmente as pessoas declararam utilizar poucos instrumentos financeiros, formais ou informais, tanto para guardar seus recursos (ativos) como para obter crédito ou assumir outras obrigações (passivos). Entretanto, a pesquisa revelou que nenhum domicílio usou menos de quatro instrumentos financeiros, um terço dos domicílios usou mais de dez instrumentos e dois terços da renda foram gastos ou transferidos por meio de instrumentos financeiros.

Em relação à caracterização do uso dos instrumentos, a debatedora remeteu a estudo realizado em Moçambique. Os resultados confirmaram elevada utilização de instrumentos informais, destacando-se o fato de as pessoas guardarem suas poupanças em mãos de parentes, amigos ou vizinhos e em consórcios informais. Caitlin Sanford alertou que os instrumentos informais são arriscados, mostrando que, em pesquisa realizada na Índia, os consórcios informais foram campeões na taxa de perdas financeiras dividida pelo número de usuários (92%). Conhecer o produto e ter a sensação de transparência foram identificados como as razões para a baixa renda utilizar instrumentos informais, por terem receio de serem enganados se usarem instrumentos bancários formais.

Na análise do grau de risco das estratégias para emergências, mostrou que estratégias informais, como contribuições de parente, têm elevados custos financeiros, além de custos sociais.

A debatedora expôs que, no Brasil, foram realizadas pesquisas sobre comportamento financeiro. Em 2009, foi conduzida pesquisa quantitativa na qual foram utilizadas questões sobre finanças pessoais, com amostra de aproximadamente duas mil pessoas. Também foi realizado trabalho de campo qualitativo destinado a compreender o comportamento financeiro dos beneficiários do programa Bolsa Família, com sete grupos focais e onze entrevistas individuais.

Quanto à realização de pesquisa mais ampla sobre inclusão financeira no Brasil, ressaltou que a Fundação Bill & Melinda Gates, a Plano CDE, a *Bankable Frontier Associates* e muitos outros atores estão se unindo para implementar essa pesquisa. Citou, como potenciais colaboradores e interessados, a FGV, a PUC do Rio de Janeiro, o BCB, o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), a Caixa Econômica Federal, a Febraban, o Banco do Brasil, o Bradesco, o Banco Postal, a Corporação Financeira Internacional, o Banco Interamericano de Desenvolvimento, o Banco Mundial e a AFI.

Nesse sentido, falou sobre pesquisa que a Fundação Bill & Melinda Gates planejou para o Brasil, atualmente em andamento. Por meio dela, pretende-se criar uma base de dados pública sobre inclusão financeira, que pode ser útil tanto para a indústria como para formuladores de políticas e regulamentos. Além disso, a entidade pretende obter informações sobre a gestão financeira pessoal e sobre o uso de correspondentes, tendo em vista que o Brasil é líder mundial nesse tipo de canal e a fundação quer aprender mais sobre seu funcionamento e sua prestação de serviços.

A pesquisa é realizada com a colaboração institucional de acadêmicos e pesquisadores, elaboradores de políticas e instituições públicas, bancos e instituições multilaterais. Na pesquisa qualitativa, foi realizado estudo sobre comportamento financeiro e experiências com correspondentes, por meio de oito grupos focais em São Paulo e Ibíuna (SP), Belém (PA), Recife e Goiana (PE). Os resultados parciais não foram apresentados.

A pesquisa quantitativa está em planejamento para realização em 2012. Usará amostra de três mil domicílios, distribuídos em duzentas áreas metropolitanas e rurais. Estudo piloto foi feito em São Paulo (SP), Manaus (AM), Curitiba (PR) e Goiânia (GO), em setembro e outubro de 2011. Como conclusões preliminares, foi constatado que: (i) no Brasil, é mais fácil caracterizar as fontes de receitas e renda, comparativamente a outros países; (ii) em termos de *portfolio*, fala-se mais em crédito que em poupança; (iii) no uso dos instrumentos, é frequente "fazer poupança com cartões não ativados" e o uso de cartões de parentes e amigos; (iv) é comum contratação de créditos de pequenos valores, inclusive com parcelas inferiores a R$1,00; e (v) produtos que oferecem sorteios têm muita aceitação, ainda que ofereçam baixos rendimentos. Foram identificados, ademais, diferentes pontos de vista sobre o crédito no Brasil: (i) o crédito cria um fardo enorme para pessoas de baixa renda; (ii) o crédito permite que as pessoas tenham uma vida melhor; (iii) o crédito ajuda as pessoas a fazerem seu orçamento domiciliar, porque a parcela se torna uma obrigação.

A debatedora destacou que, para entender melhor o que as pessoas de baixa renda precisam, é importante conhecer seu *portfolio* completo, não se restringindo ao declarado pelo entrevistado em resposta a um questionário. Alertou ainda que é necessário melhorar e ampliar a base de dados, a fim de viabilizar pesquisas que permitam entender o impacto do crédito sobre os brasileiros de baixa renda.

Alegou ser interessante observar também: (i) a estabilidade dos rendimentos no Brasil, comparativamente aos outros países pesquisados; (ii) a possibilidade de a migração para a formalidade reduzir a quantidade de pessoas empregadas, por haver indícios de que, ao migrar para a formalidade, os microempreendedores trabalham mais para reduzir despesas com pessoal; (iii) o crescimento da quantidade de instrumentos para operações de débitos e pagamentos; (iv) o uso e as características dos instrumentos financeiros não mencionados pela pessoas; (v) a frequência com que os serviços financeiros são utilizados e sua relação com momentos de déficit nas contas pessoais; (vi) as estratégias de emergências que recaem sobre o crédito quando o nome está "sujo" no SPC Brasil; (vii) as alternativas para que as pessoas possam pagar despesas como emergências médicas ou funerais, sem incorrerem em elevado endividamento; (viii) o risco que decorre da compreensão equivocada dos produtos e dos contratos financeiros; (ix) a necessidade de reforço da atuação dos reguladores no que diz respeito à proteção do consumidor.

A última exposição foi realizada por Lauro Farias, Professor e Pesquisador do Centro de Estudos em Microfinanças da Eaesp, na FGV/SP. O debatedor iniciou sua apresentação ressaltando a importância das pesquisas, que contribuíram para que as discussões evoluíssem de microcrédito e bancarização para microfinanças, educação financeira e inclusão financeira. Também enfatizou a distinção entre impacto, que é difícil quantificar, e efeito, que é mais visível. Ressaltou que são

perspectivas importantes em análises envolvendo crédito. Em sua avaliação, o RIF está muito voltado ao acesso e, com isso, nossa compreensão sobre essa dimensão é maior que sobre o uso. Alegou que é necessário compreensão mais aprofundada sobre os produtos financeiros. Por fim, o debatedor propôs que fosse feita reflexão sobre o significado de microcrédito inclusivo, sugerindo que se considere a aplicação da abordagem de mercado.

PAINEL 2 – Marco regulatório para inclusão financeira

Coordenador-Geral: Sergio Odilon dos Anjos – Departamento de Normas do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil (Denor/BCB)

Coordenador técnico: Rodrigo Pereira Porto – Denor/BCB

MESA 1 – Instituições especializadas em microcrédito no Brasil: em busca do fortalecimento do setor de microfinanças no Brasil

DEBATEDORES

Debatedor 1: Rubens de Andrade Neto – Presidente da Associação Brasileira das Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (ABSCM)

Debatedor 2: Alejandro Soriano – Executivo Sênior na Corporação Andina de Fomento (CAF)

Debatedor 3: Almir da Costa Pereira – Presidente da Associação Brasileira das Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças (ABCRED)

Moderador: Alexandre Darzé – Oficial de Operações no Departamento de Acesso a Serviços Financeiros da *International Finance Corporation* (IFC)

Questões norteadoras

O crédito é importante impulsionador do desenvolvimento econômico, especialmente para a população de baixa renda e para microempreendedores. Tendo em conta as dificuldades dessa população de acesso ao crédito, o governo brasileiro, por meio de legislação específica, estabeleceu o direcionamento obrigatório de parte dos recursos dos depósitos a vista para aplicação em operações de microcrédito. Verifica-se, entretanto, que parte expressiva dos recursos do direcionamento está sendo mantida no Banco Central, sem remuneração. Por outro lado, instituições de microfinanças, por vezes, enfrentam dificuldades para financiar suas atividades. A discussão dos problemas e das soluções que poderiam ser adotadas para reversão desse cenário é o objetivo desta mesa, que se guiará pelas seguintes questões-chave:

1. Quais os principais entraves para que os recursos do direcionamento sejam efetivamente emprestados?
2. Por que os recursos disponíveis, hoje mantidos no Banco Central, não são repassados para as instituições especializadas em microcrédito?
3. Que alternativas poderiam ser desenvolvidas para que o crédito atinja a população de baixa renda e de microempreendedores?

Relatório

O primeiro debatedor, Rubens Neto, iniciou ressaltando que hoje existem 36 Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (SCMEPPs) ativas, que têm ao menos R$1,00 emprestado, representando uma carteira total de R$103 milhões. Destas, trinta são Filiadas à ABSCM, com uma carteira de R$48 milhões.

Quanto à regulação, o setor passou por fases distintas: a primeira fase, que ele chama de especialização com foco restrito, estendeu-se até 2008, e teve como marco a Medida Provisória (MP) nº 1.894, de 29 de junho de 1999, que criou as Sociedades de Crédito ao Microempreendedor (SCMs). Essa MP foi regulamentada na Resolução nº 2.627, de 2 de agosto de 1999. Em 2001, a MP nº 1.894,

de 1999, foi convertida na Lei nº 10.194, de 14 de fevereiro de 2001, e foi editada a Resolução nº 2.874, de 26 de julho de 2001, que "reformou" a Resolução nº 2.627, de 1999 (Primeira Reforma). E finalmente, em 2005, foi criado o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO). A segunda fase, que podemos chamar de foco ampliado, decorre da edição da Resolução nº 3.567, de 29 de maio de 2008, que alterou o limite de risco de crédito por cliente de um valor fixo (R$10.000,00) para um percentual do Patrimônio Líquido (PL) da SCMEPP (em que essa resolução transformou a SCM) – 5%. Essa foi a "Segunda Reforma". E a terceira fase é a que está em curso agora, com a criação do Programa Crescer, que autoriza a União a conceder subsídios para Instituições Financeiras (IFs) que realizem operações, no âmbito do PNMPO, em determinadas condições.

As SCMs foram criadas para que as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs) de microcrédito pudessem migrar para um modelo regulado, conforme o disposto na Resolução nº 2.627, de 1999. Isso permitiria reunir a tecnologia social das OSCIPs de microcrédito com o marco regulatório, gerando perenidade do ponto de vista da sustentabilidade econômica e institucional. Entretanto, passados doze anos, nenhuma OSCIP migrou para o modelo das atuais SCMEPPs. Possíveis motivos para as OSCIPs não terem migrado para o modelo de SCMEPP são: não concordavam, ideologicamente, com o modelo; tinham receio da supervisão do Banco Central, pelo fato de se tratar de um terreno desconhecido, ou entendiam que a supervisão lhes traria custos de observância das normas tidos como desnecessários; inércia; perceberam que o ambiente normativo era desfavorável em relação ao das OSCIPs; recebiam mais apoio como OnGs do que receberiam como SCMEPP; faltou incentivo para a migração.

Por fim, o debatedor elencou algumas propostas para tornar o ambiente de crédito ao microempreendedor mais favorável, de forma que as OSCIPs possam migrar para o modelo regulado: (i) no âmbito da captação de recursos: captar do investidor qualificado, com pequena alavancagem; permitir que os 2% da exigibilidade possam ser cumpridos com qualquer tipo de operação de crédito; (ii) no âmbito tributário: entender as microfinanças como programa de governo, implicando a redução das alíquotas do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) a zero para o tomador final, assim como para Programa de Integração Social (PIS), Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), pois são impostos com função eminentemente social e as microfinanças já têm essa característica intrínseca; reduzir também a zero a alíquota do Imposto de Renda para captação de recursos externos; (iii) no âmbito dos serviços: permitir a prestação de serviço de cobrança diretamente pelas SCMEPPs, com a participação no sistema de compensação; (iv) no âmbito da estruturação: permitir que as SCMEPPs sejam constituídas na forma de sociedade anônima de capital aberto. Hoje elas só podem se constituir como empresas de capital fechado. A abertura poderia atrair investidores e alavancar as empresas para que, no futuro, possam abrir o capital.

A segunda apresentação foi de Alejandro Soriano, que iniciou sua explanação falando sobre a CAF, um Banco Multilateral que atua no Brasil há doze anos, sobretudo no setor de infraestrutura, mas com um envolvimento muito ativo na área de microfinanças em outros países da América Latina.

Em seguida, o debatedor falou da evolução das microfinanças no Brasil, que, assim como a Colômbia, teve suas primeiras experiências na década de 1970. Começou com Organizações não Governamentais (OnGs) que ofertavam microcrédito. Nos anos 90, países como a Bolívia começaram a mudar a estrutura do microcrédito, iniciando as operações com as microfinanças, abrindo também mercado para que outras instituições, incluindo as cooperativas, pudessem oferecer microcrédito. Após 2005, há a entrada de bancos nesse mercado.

Há uma diferença muito importante entre microcrédito e microfinanças. O primeiro é um produto formatado para negócios de pequeno porte. Já as microfinanças são mais que isso, em que a poupança surge como um elemento muito importante. Há pouco tempo, foi feito um estudo sobre o assunto, em que a questão da poupança se mostrou mais importante do que a do crédito. Há, ainda, em muitos países, a confusão sobre o conceito de microcrédito e o crédito de consumo, que traz impactos na operação desses segmentos. Na realidade, são processos diferentes, operações distintas. Nesse sentido, a central de risco exerce um papel muito importante quanto à transparência das informações. Não basta que se reportem apenas os inadimplentes, mas que se conheça o risco de crédito dos clientes, tanto dos bons quanto dos maus pagadores. Outro ponto fundamental são os controles operativos, como auditorias, tanto para dentro quanto para fora das instituições, no que concerne a sua credibilidade. O microcrédito exige um tipo de tecnologia de crédito específico, e as instituições que o operam devem estar preparadas para trabalhar com tecnologias apropriadas. Por exemplo, quando um marco prevê a exigência de garantias, inviabiliza o desenvolvimento das microfinanças, uma vez que o seu público nem sempre pode apresentá-las.

Do ponto de vista da supervisão, é importante que os seus agentes tenham treinamento adequado para atuar junto às Instituições de Microfinanças (IMFs). E todas as IMFs devem integrar a central de risco. O caso da Bolívia é muito interessante, porque há até pouco tempo, somente as instituições reguladas tinham a obrigação de reportar suas operações à central de risco. Hoje, também as OnGs devem fazê-lo, para evitar que ocorra sobre-endividamento. A regulação das IMFs promove o aumento da confiança do público; minimiza o risco, do ponto de vista prudencial; e atrai mais investimentos privados, melhorando a carteira de produtos oferecidos.

Como conclusão, o debatedor ponderou que as exigências legais precisam se adequar ao mercado das microfinanças. No Brasil, as OnGs não podem se constituir em IFs reguladas. Em outros países, como Peru e Bolívia, isto já ocorre há anos. As IFs que operam com microcrédito precisam ser especializadas. Então, deveria ser considerada a possibilidade de OnGs que já atuam de forma consolidada no mercado se constituírem em IFs.

O terceiro e último debatedor foi Almir Pereira, que iniciou apresentando a carteira brasileira de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), que em 2000 era de R$45 milhões, com 115.654 clientes e operada por 42 OnGs de microcrédito e pelo Crediamigo/Banco do Nordeste (BNB). Em 2010, estima-se que a carteira estivesse em torno de R$1,2 bilhão, com cerca de um milhão de clientes. Aqui estão incluídos, além das instituições citadas, também os bancos Santander e Itaú. Na opinião do debatedor, esse retrato demonstra a falta de avanços significativos na área de microcrédito, e é preciso que se olhe para o seu marco regulatório para entender o porquê de tal situação.

Pereira também salientou que as fontes de *funding* foram reduzidas, o que comprometeu o crescimento sustentado do setor. Do ponto de vista dos recursos nacionais, houve aumento do controle sobre as fontes e diminuição do acesso a esses recursos. Pelo lado internacional, o Brasil passou a ser visto como um país que já não necessita tanto de recursos externos para esse tipo de financiamento. Ao mesmo tempo, vale ressaltar que houve todo um esforço da parte do Governo Federal no sentido de ajustar a legislação vigente, para propiciar maior fluidez dos recursos e aumentar o acesso às fontes de financiamento.

Mas a grande questão do microcrédito está em sua diferença em relação ao crédito de consumo. É preciso ter bastante claro como funcionam as tecnologias para se operar em microcrédito: (i) créditos individuais: garantias morais (avalista) e tradicionais (bens); (ii) a existência dos grupos solidários, redes de apoio mútuo e devedor solidário; (iii) bancos comunitários.

É importante perceber que o Brasil avançou quanto ao microcrédito. Antes se fazia apenas o primeiro tipo de microcrédito, o individual. Mas, de 2001 para cá, os grupos solidários começaram a se desenvolver, e o Brasil já domina as demais tecnologias sociais de microcrédito. Já possui operadores capazes de reconhecer a escala em que devem operar e o tipo de metodologia a ser aplicada ao cliente. O domínio dessa tecnologia é essencial para o crescimento responsável da carteira e da entidade que se dedica a esse ramo.

As OSCIPs também avançaram quanto ao uso de outras tecnologias, como sistemas mais avançados e seguros de informática; qualificação por meio de cursos voltados à governança e transparência; aumento da produtividade para se atingir um nível de escala com qualidade, reduzindo os custos de operação. Além disso, todas as OSCIPs com carteiras acima de R$200 mil realizam auditorias independentes.

Almir Pereira concluiu ponderando que, para as OSCIPs passarem a ser instituições reguladas, é preciso que se desenvolva antes um sistema de autorregulação. E deixou uma pergunta: como fazer a transição de uma instituição sem fins lucrativos para uma lucrativa? Ou, em outras palavras, de OSCIP para SCMEPP? Um possível caminho é olhar para a possibilidade aberta pela mobilidade social. Com o aumento da renda nos setores sociais mais pobres, algumas OSCIPs já têm, hoje, carteiras maiores do que as SCMEPPs.

O moderador pediu a palavra para fazer alguns comentários, antes de passar ao debate com o público. Para ele, não é o caso de as OSCIPs necessariamente passarem por seguidas transformações até chegarem a banco, nem que se necessite de uma autorregulação, como uma etapa precedente à regulação/supervisão. As instituições (OSCIPs) são bastante distintas entre si: (i) há um conjunto de OSCIPs, sem escala, querendo crescer, sem êxito nesse sentido; (ii) outras, de maior crescimento, querem mais regulação – passar de OSCIP para SCMEPP. As poucas OSCIPs que querem se transformar em SCMEPP não conseguem. Isso mostra que o quadro brasileiro é imperativo quanto à necessidade de revisão da regulação; (iii) e ainda há outras que já são grandes e se perguntam sobre o que serão daqui a alguns anos. Para além da figura das SCMEPPs, o que pode vir depois? Desse modo, nosso arcabouço deveria tratar adequadamente cada um desses casos.

Em seguida, o moderador abriu o debate para a plateia, e a primeira pergunta foi para Alejandro Soriano, acerca das características da entrada dos bancos no mercado de microcrédito e que experiências podem ser classificadas como boas ou como ruins? Alejandro iniciou sua resposta afirmando que alguns bancos criaram áreas internas voltadas para microcrédito e, embora o modelo institucional estivesse bem desenhado, houve problemas com a qualificação/adequação dos recursos humanos. Na prática, houve a transposição para o setor do mesmo tipo de profissional, de trabalho e de recompensas tradicionais nos bancos, e isso acarretou vários problemas. As pessoas não se sentiam valorizadas na área de microcrédito da mesma forma que nos bancos, embora desenvolvessem trabalhos bastante similares. O gerente de uma área mais corporativa – que trabalha do outro lado do corredor – consegue, com um telefonema, uma carteira igual à de outro que levou um mês para construir. Isso foi uma experiência negativa da entrada dos bancos no mercado de microcrédito. Como caso exitoso, foi citado um exemplo do Peru, onde um banco comprou uma das principais financeiras do país, que já era especializada em microcrédito, para operar sua carteira. Com isso, não ocorreram os problemas observados com outros bancos.

A pergunta seguinte foi sobre os problemas de crescimento para OSCIPs e SCMEPPs. Como conectar esses segmentos com as políticas públicas (por exemplo, o Programa Crescer), e quais as suas estratégias para crescer e captar *funding* no Brasil? Segundo Almir Pereira, várias OSCIPs e também

um banco já contataram a ABCRED para saber como vai ficar o Programa Crescer. Todos concordam que o programa pode ser melhorado. A dúvida é saber se haverá escala na demanda para operar dentro do programa, que limita o valor do crédito a R$15.000,00. Também já há bancos querendo parcerias com as OSCIPs, buscando resolver esse problema. Em relação ao crescimento, ele afirmou que tanto as OSCIPs quanto as SCMEPPs sabem o que fazer para crescer, mas é preciso ter muito cuidado com as taxas de juros, porque juros e inflação andam juntos. Em dez anos, mesmo com as alterações da taxa *overnight* do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (taxa Selic) e da Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP), as taxas praticadas pelas OSCIPs não mudaram. E, nesse sentido, o Programa Crescer ainda pode ser muito melhorado. Em seguida, a palavra foi passada a Rubens Neto, que afirmou que as SCMEPPs também não variaram muito suas taxas de juros, que são muito semelhantes àquelas praticadas pelas OSCIPs. E ponderou que o Programa Crescer, quanto ao que toca às taxas de juros, faz uma avaliação equivocada do problema de crescimento do microcrédito. A questão não é baixar a taxa de juros, concedendo subsídios às instituições públicas para competirem com OSCIPs e SCMEPPs. Em sua opinião, esse não é o melhor caminho. É preciso olhar para o modelo de regulação. No modelo atual, as SCMEPPs só surgiram a partir de 2008, e algumas cresceram tanto que se tornaram financeiras. E as outras que estão atuando no mercado têm se fortalecido.

Em seguida, a mesa foi questionada se o caminho de subvenção econômica e da limitação da taxa de juros adotado no Brasil pode fortalecer o nosso microcrédito. A questão foi respondida por Alejandro Soriano, que concordou que a subvenção por parte do governo é muito importante, porém há outros caminhos para o crescimento. Não se pode esquecer que os juros devem ser suficientes para cobrir todos os custos de operação e ainda ser rentável. Uma instituição que seja atrativa aos investidores do ponto de vista da rentabilidade é um importante agente de crédito. Por isso, as instituições privadas não podem trabalhar com taxas de juros muito baixas, porque é preciso ter uma boa rentabilidade para atrair mais clientes e atender a um público mais amplo. A discussão sobre a taxa de juros a ser praticada deve ser colocada em seu contexto: o governo tem um papel e o setor privado tem outro.

A pergunta seguinte foi sobre as razões de o setor privado não ter entrado nas microfinanças no Brasil. Isso ocorreria porque, aqui, as microfinanças são vistas como um negócio do governo? Ou o problema seria o marco regulatório? E o Programa Crescer, vai piorar esse quadro? Almir Pereira respondeu dizendo que o que o preocupa é a descontinuidade das coisas. Por exemplo, a rede de Bancos da Mulher fechou. Por quê? Por causa da descontinuidade da parceria, principalmente a pública. Por causa da dificuldade com a legislação. Carecemos olhar para projetos de longo prazo se queremos ter um segmento sustentável. No segmento de microcrédito, está-se criando uma cultura de crédito que seja perene. É preciso saber caminhar com todas as instituições que fazem microcrédito no Brasil, em todos os setores. Em seguida, o moderador Alexandre Darzé pediu a palavra para fazer um comentário. Segundo ele, o Brasil é injustiçado quanto aos números de inclusão financeira. Em sua opinião, o setor privado entrou, sim, nesses mercados, e o Santander é exemplo disso. O que acontece é que estamos contabilizando mal. Se o conceito de microcrédito for relativizado, o setor privado já atua com essa linha, e se ampliarmos para microfinanças, o Brasil é líder. Em seguida passou a palavra a Alejandro Soriano, que ressaltou que a indústria de microfinanças precisa de apoio político. A possibilidade de crescer, no Brasil, é enorme. Mas as coisas têm de ser analisadas em seu contexto, porque há as áreas pública e privada. Precisa-se de instituições que sejam atrativas e que tenham estrutura adequada às microfinanças. Temos OSCIPs com tecnologias aprovadas, porém já se passaram quarenta anos e o Brasil ainda não desenvolveu o que poderia nesse campo. É preciso entrelaçar as ações dos diversos setores, e falar a mesma língua. Finalizando a resposta a essa pergunta, Rubens Neto concordou com Almir Pereira quanto ao fato de que a descontinuidade das ações prejudicou tanto as OSCIPs quanto as SCMEPPs. Mas, no caso dessas últimas, houve ainda um

erro na regulação. O teto de R$10 mil é muito baixo, e o arcabouço legal levou muitos empresários do mercado a optarem por outros modelos de sociedades de crédito. No fim, quem podia abria uma financeira, e quem não podia é que ia abrir uma SCMEPP. Os limites impostos inicialmente pelo BCB deveriam ser apenas para testar o modelo, no entanto demorou nove anos para mudar.

MESA 2 – Modelo de *m-payment* para adequada inclusão financeira no Brasil

DEBATEDORES

Debatedor 1: Miriam Wimmer – Diretora da Secretaria de Telecomunicações – Ministério das Comunicações

Debatedor 2: Anderson Brandão – Assessor da Secretaria para Erradicação da Extrema Pobreza no Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS)

Debatedor 3: Cláudio Prado – Consultor da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e CEO de Tecnologia do Deutsche Bank

Moderador: Mardilson Fernandes Queiroz – Departamento de Operações Bancárias e de Sistemas de Pagamento do Banco Central do Brasil (Deban/BCB)

Questões norteadoras

O desenvolvimento da tecnologia de informação e a ampliação da cobertura dos serviços e do uso de telefones celulares no Brasil, serviços de pagamentos mais inovadores, como *e-money*, baseado em plataforma móvel, ou *mobile payment*, possibilitam a ampliação do atendimento financeiro à população. Todavia, embora os padrões tecnológicos já estejam consolidados e haja viabilidade de modelos compartilhados entre os bancos e as operadoras com utilização da infraestrutura instalada do sistema de pagamentos, as iniciativas que têm surgido nesse sentido ainda são insuficientes para o mercado brasileiro.

Com o propósito de discutir os desafios e o papel dos reguladores e das demais instituições na construção de um ambiente apropriado ao desenvolvimento de um modelo adequado às características do nosso mercado, a fim de permitir a competitividade, a segurança e a inovação no setor, pergunta-se aos debatedores:

1. Quais os modelos de negócio possíveis (modelo aberto e interoperável, entre outros) para que o serviço de pagamentos móvel seja prestado de forma adequada às necessidades do usuário e que, ainda, traga os devidos incentivos econômicos aos provedores? Quais as vantagens e desvantagens desses modelos?
2. Em relação a esse(s) modelo(s) ideal(is), quais os principais entraves para sua concretização no Brasil?
3. Qual deve ser o papel do governo na criação de ambiente propício ao desenvolvimento de serviço de pagamentos móvel que atenda às necessidades dos agentes econômicos, em especial à população financeiramente excluída?

Relatório

Mardilson Fernandes iniciou os trabalhos contextualizando o tema tratado, apontando o aumento da eficiência econômica e do bem-estar social como o objetivo do Banco Central do Brasil que relaciona a questão da inclusão financeira ao *m-payment*.

Introduziu as características de um modelo redesenhado do sistema de pagamentos que considera importantes para o alcance da eficiência: interdependência e complementaridade de decisões, compatibilidade e padronização e massa crítica (tamanho sustentável mínimo).

Acrescentou que, para um instrumento eletrônico atender ao público excluído, e ter elevado potencial de substituir o dinheiro vivo, deve atender aos seguintes requisitos: (i) simplicidade; (ii) universalidade; (iii) segurança, confiabilidade e privacidade; (iv) interoperabilidade; (v) agilidade; (vi) competitividade (custo e eficiência para os dois lados do mercado); e (vii) permitir transações P2P (de pessoa para pessoa).

Em seguida, teceu comentários sobre o quadro atual do *m-payment* no país, que considera "travado", com dificuldades na definição do modelo de negócios em razão de conflitos de interesses entre os participantes do mercado e da ausência de regulação específica. Há poucas e isoladas iniciativas no mercado.

O modelo a ser perseguido e o papel dos diversos atores do mercado e do governo são questões preliminares a serem enfrentadas para o atendimento ao objetivo de suprir o grande potencial do mercado-alvo, concluiu.

Miriam Wimmer, preliminarmente, esclareceu que o Ministério das Comunicações esteve pouco envolvido com o tema da inclusão financeira via dispositivos móveis nos últimos anos, mas que deve participar do seu desenvolvimento.

Em seguida, apresentou dados atuais sobre a rede de telefonia móvel que indicam a viabilidade do negócio do *m-payment* no Brasil: (i) mais de 231 milhões de dispositivos móveis em operação, o que significa 118,62 dispositivos móveis por 100 habitantes (teledensidade); (ii) 14,14% de crescimento no último ano; (iii) cobertura de 98% do municípios brasileiros, com previsão de atingimento de 100% em curto prazo.

Observou que o Sistema Móvel tem sido eficiente em atingir a população de baixa renda, o que se pode inferir a partir da verificação de que 80% dos celulares são do tipo pré-pago.

A existência de um mercado de sistema móvel de pagamentos pode, inclusive, induzir as empresas a investirem mais na rede de telefonia móvel brasileira, acrescentou.

Destacou a importância da interoperabilidade do sistema no caso brasileiro, pois, diferentemente do que ocorreu na experiência do Quênia, onde o fato de apenas uma operadora dominar 80% do mercado permitiu uma grande impulsão ao negócio, no Brasil há quatro *players* com participações equilibradas no mercado, quais sejam: (i) Vivo, 30%; (ii) TIM, 26%; (iii) CLARO, 25%; e (iv) Oi, 18%. Desse modo, o Brasil deve evitar o erro cometido quando da implantação do SMS em que a falta de interoperabilidade causou importantes problemas, além de dificultar a expansão mais rápida do sistema.

Citou que 55% das pessoas ainda recebem seu salário em dinheiro e observa que o sistema bancário nacional não tem se mostrado eficiente para atender às classes sociais C e D, por considerá-las pouco atrativas.

Deve-se ter em conta que o Sistema Móvel Pessoal já serve a camadas da população onde o sistema bancário não consegue chegar, asseverou. Assim, considera que o momento é de grande oportunidade para todos os envolvidos.

Os bancos poderão atingir novos clientes, enquanto as operadoras de telefonia móvel poderão fornecer e agregar serviços que resultem em aumento de "consumo" e, por consequência, de sua receita. Além disso, a substituição do papel moeda traduzir-se-á em redução de custos e aumento da eficiência para o sistema financeiro nacional, ponderou.

O mercado já está se movimentando, com alguns modelos sendo implementados, mas há a questão pendente de quem paga o custo do uso do instrumento disponibilizado. Do mesmo modo, existe insegurança por parte dos investidores, bancos e operadoras, observou.

Acrescentou que a ideia da carteira eletrônica não esbarra no padrão de tecnologia, mas na definição regulatória. O modelo de negócio não deve ser "bancocêntrico" e precisa agregar valor a ambos os segmentos que partilham a empreitada, instituições financeiras e operadoras de telefonia móvel, propôs.

Sugeriu, ainda, que o ambiente regulatório propicie algo novo. Não é uma conveniência a mais, não é "mais do mesmo", deve ser um modelo de negócios novo que inclua as pessoas. Um modelo aberto operado em um marco regulatório que propicie segurança aos investidores, bancos e operadoras é requisito para a construção de uma rede consistente e confiável, que induzirá a adesão do público na escala necessária, advertiu.

A efetividade do novo instrumento eletrônico de pagamentos dependerá, também, do adequado equacionamento de fatores como custo, preço por transação, escala e facilidade de efetuar "pagamentos corriqueiros do dia a dia", propôs. Se alguém quer pagar R$5,00 e isso custa R$1,00, vai preferir pagar em dinheiro, acrescentou.

A Sra. Miriam finalizou reafirmando o interesse do Ministério das Comunicações em participar dessa iniciativa para se construir um sistema de pagamentos móvel que impulsione a inclusão financeira da população brasileira.

Anderson Brandão iniciou traçando uma retrospectiva da evolução das iniciativas de combate à pobreza pela via da prestação de serviços financeiros, abrangendo as fases determinadas por abordagens distintas do tema em cada uma delas: microcrédito, microfinanças, inclusão bancária, microsseguros, educação financeira, regulação e proteção ao consumidor e *mobile money*.

Mostrou, ainda, como essas abordagens distintas eram acompanhadas de diferentes visões acerca da pobreza e do pobre.

Prosseguiu sua exposição apontando as mudanças de paradigma até chegar à consolidação do processo de institucionalização da inclusão financeira inovadora.

O Sr. Anderson finalizou sua intervenção lançando a questão sobre uma política pública institucionalizada e apresentando sugestões para a inclusão financeira inovadora no Brasil:

- ampliação da participação e frequência do debate público sobre a importância da inclusão financeira;
- extensão do conceito de inclusão financeira que incorpore o mercado de microsseguros;
- associação ao sistema de proteção ao consumidor e à estratégia nacional de educação financeira (ENEF);

- associação a centros de pesquisa tecnológica e de estudos para desenvolver a inventividade e o conhecimento necessários à inovação técnica para uma inclusão financeira eficiente;

- instituição de um Fundo de Inclusão Financeira Inovadora (*e.g.*, Reino Unido e Índia) para financiar: (i) estudos e pesquisas; (ii) projetos-piloto experimentais de inclusão financeira; (iii) incorporação experimental de inovações tecnológicas e negociais;

- estabelecer uma cultura e uma postura empreendedora, aberta, compartilhada e compreensiva, quanto à pesquisa e experimentação em inclusão financeira, como forma de promover e apreender o conhecimento, o progresso técnico e a inventividade (*e.g.*, Instituto Palmas);

- buscar *benchmarking* internacional e nacional quanto a formas compartilhadas de desenvolvimento e institucionalização de inclusão financeira inovadora no governo, a exemplo da ENEF e da unificação das ações de alfabetização digital e democratização da internet na Secretaria de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações.

Cláudio Prado, iniciando sua fala, apresentou dados sobre as transações de pagamentos no Brasil, em que 71% são efetuados em papel moeda e apenas 29%, por intermédio de outros meios (notadamente os eletrônicos).

Avançar no pagamento móvel e ocupar esse espaço de forma rápida, abrangente e eficiente, promovendo a inclusão financeira, afigura-se inadiável, como também confirmam os números apresentados pela Sra. Miriam Wimmer em sua exposição, afirmou.

O debatedor indicou os requisitos a um Sistema de Pagamentos Móveis (SPM) que atenda ao perfil da demanda focada:

- universalidade – nacional, multibanco, multibandeira, multioperadora, com tecnologia que permita massificação;

- instantaneidade – produtos e serviços simples e rápidos, janela transacional (24 horas e 7 dias na semana);

- inclusão social – suporte ao processo de bancarização, atendendo os sem acesso a serviços financeiros básicos no território nacional;

- fácil adoção – adequada à cultura e realidade locais e ao perfil do potencial usuário, facilitando os pagamentos; e

- rápida implantação – disponibilidade no curto prazo, integrando infraestrutura já existente no sistema brasileiro de meios de pagamento.

Quanto à configuração do SPM, como alternativa única e abrangente, o representante da Febraban apresentou a ideia da carteira eletrônica com oferta ampla de serviços (cartão de crédito, cartão de débito, cartão pré-pago e conta-corrente), tendo como chave de identificação das partes o DDD + número do celular, com tecnologia NFC, SMS, 3G, entre outras possíveis.

A concepção é fazer do celular um terminal que sensibiliza a conta-corrente do cliente, mas o mecanismo de transferência P2P é "peça faltante". Advertiu, ainda, que a falta de clareza na definição da tecnologia pode inibir as iniciativas.

Assinalou o Sr. Cláudio que há ampla concordância sobre o que fazer, mas há barreiras a serem vencidas:

- cadeia de valor – necessário definir modelo de negócios envolvendo todos os atores do processo;
- iniciativas atuais – grande número de iniciativas isoladas e não convergentes;
- complexidade de controles – processos de abertura de contas e monitoramento ainda podem apresentar dificuldades operacionais que impedem a massificação de determinados serviços;
- oferta de produtos e serviços – ausência de produtos e serviços adequados para esse ambiente transacional.

Finalizou apontando alguns aspectos-chave que precisam ser superados para permitir avançar, como a simplificação de processos, o alinhamento da cadeia de valor (especialmente setor financeiro e operadoras de telefonia móvel) e uma regulação clara que estabeleça segurança jurídica que favoreça a decisão sobre investimentos necessários.

Indagado pelo Sr. Mardison Fernandes sobre o *timing* de equacionamento dos interesses entre a Febraban e as operadoras, o Sr. Cláudio Prado informou que já houve avanços, mas reconheceu que talvez o processo pudesse caminhar mais rapidamente.

Há pré-condições por parte da Febraban, acrescentou. Houve avanços nessa questão, mas os entendimentos com as operadoras só podem ocorrer após a convergência dentro do próprio sistema financeiro, informou.

Há a necessidade de um aprofundamento com as operadoras sobre questões que determinam o modelo e a viabilidade do negócio – tais como tarifação dos serviços móveis envolvendo a prestação de serviços financeiros –, mas considera que as operadoras são parte integrante da solução do *mobile payment* no Brasil, acrescentou o Sr. Cláudio Prado.

O Sr. Mardilson destacou que o objetivo a ser perseguido é a eficiência do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e que é preciso um alinhamento sobre o tema dentro do próprio governo, a ser apresentado ao mercado (operadoras e SFN), na forma indutora ou regulada, visando ao aumento da eficiência com o *m-payment*.

Sobre a questão do risco de explosão da demanda caso o sistema *m-payment* se mostre eficiente, levantada pela plateia, o Sr. Cláudio Prado considerou ser um problema gerenciável.

Considerando as iniciativas isoladas em andamento no mercado de forma não articulada, sem interoperabilidade, a plateia indagou sobre o risco de estar em curso uma corrida concorrencial para afirmação de um padrão, de forma a dificultar ou impedir a implantação de solução mais satisfatória.

O Sr. Cláudio Prado admitiu que há o risco, mas não há massa crítica nessas atuais operações que possibilite tal intento, e há iniciativas da Febraban para mitigar esse risco.

O Sr. Anderson Brandão sugeriu que as atuais iniciativas têm, sim, o objetivo de forçar um padrão dominante, mas admitiu que há, também, a possibilidade de parcerias.

Encerrando o debate, o Sr. Mardilson Fernandes ressaltou que o BCB tem conversado com a Febraban sobre padrões mais abertos, reafirmando que há padrões técnicos (SMS, NFC etc.), o que ainda não há é o modelo de negócio.

MESA 3 – Adequação de serviços financeiros e dos canais de acesso às necessidades da população

DEBATEDORES

Debatedor 1: Kabir Kumar – Analista de Microfinanças no Programa de Tecnologia do *Consultative Group to Assist the Poor* (CGAP)

Debatedor 2: Ademiro Vian – Diretor-Adjunto da Federação Brasileira de Bancos (Febraban)

Debatedor 3: Renato Martins Oliva – Presidente da Associação Brasileira de Bancos (ABBC)

Debatedor 4: Eduardo Henrique Diniz – Professor e Pesquisador do Centro de Estudos em Microfinanças da Eaesp (FGV/SP)

Moderador: **Sergio Odilon dos Anjos** – Chefe do Denor/BCB

Questões norteadoras

O Brasil tem mantido crescimento vigoroso da economia nos últimos anos, com nítido reflexo na melhor distribuição da renda. Tal cenário resulta no aumento da demanda por serviços diversos na economia, inclusive aqueles de natureza financeira, o que reforça a perspectiva de que a busca de mecanismos para adequada inclusão financeira é essencial para subsidiar avanços na redução de desigualdades sociais e para maior desenvolvimento econômico do país. Nesse cenário, faz-se necessário analisar em que medida os canais de acesso e as características dos produtos e serviços financeiros estão adequados às características dos agentes econômicos, particularmente àqueles de menor renda, de forma a atender às suas necessidades de consumo e de empreendimentos. A adequação da prestação dos serviços financeiros ao perfil dos usuários, proporcionando orientação adequada quanto aos custos, benefícios e riscos inerentes ao serviço, além de transparência em relação às obrigações do contratante, é usualmente reconhecida pelo conceito de *suitability*.

Nesta mesa, são discutidos os principais mecanismos ou as perspectivas que as instituições financeiras utilizam ou anteveem para direcionar serviços e produtos que estejam em sintonia com as necessidades, interesses e objetivos de seus clientes, em especial os de menor renda. Adicione-se a isso a oportunidade de discutir a adequação dos canais de acesso, tais como dependências, correspondentes no país, internet, rede de caixas eletrônicos de autoatendimento (*Automated Teller Machine* – ATM) etc., considerando os diversos perfis de clientes atendidos. Nesse cenário, são propostas as seguintes questões para esta mesa:

1. Que medidas estão sendo adotadas pelas instituições financeiras para identificar as reais necessidades de seus clientes de forma a orientar a tomada de decisão por parte deles, proporcionando um relacionamento construtivo?

2. Quais os principais entraves – legais, regulatórios ou de mercado – que dificultam o provimento de serviços adequados à natureza da demanda, particularmente para pessoas de menor renda? Que medidas regulatórias proporcionariam o aperfeiçoamento dos canais de acesso aos serviços financeiros, bem como de efetiva utilização por parte desses clientes?

3. Que avanços podem ser esperados no relacionamento entre instituição financeira e seus clientes e usuários no curto e longo prazo, em relação aos aspectos de *suitability* e de adequação dos canais de acesso?

Relatório

Em sua apresentação, Kabir Kumar relatou que costuma buscar respostas globais relacionadas às dificuldades que as instituições encontram para criar produtos e inovações financeiras adequadas para suprir a demanda da população pobre. No seu entendimento, visando a melhor atender seus clientes, algumas instituições têm criado bancos laboratórios com a finalidade de coletar as ideias do consumidor, a partir da interação com os próprios usuários; bem como vêm coletando ideias dos empregadores e de pessoas especialistas no tema. Como resultado final, torna-se provável a confecção de produtos racionais desenvolvidos para o público-alvo.

Em seguida, o palestrante informou que apenas um pequeno número de instituições se prepara de maneira eficiente para atender aos consumidores de baixa renda que não são bem compreendidos pelo mercado. De um modo geral, possuem canais de distribuição, tipos de produtos e custos operacionais inadequados. As instituições erram também ao considerar seus clientes padronizados e, portanto, deixam de produzir produtos diferenciados.

Kabir Kumar destacou o modelo brasileiro de correspondentes bancários como algo positivo, e criticou o comportamento dos bancos centrais que estipulam tetos para taxas ou tarifas diversas sobre os produtos financeiros inibindo o desenvolvimento de ações inovadoras.

Na sequência, foram mencionadas três ações globais que as instituições precisam colocar em prática visando a alcançar grau satisfatório de *suitability*. A primeira é procurar atingir e entender esse nicho, que, por sinal, é o grande desafio do segmento empresarial. A segunda é produzir com baixo custo, dadas as limitações do mercado e as características da demanda. A terceira é promover inovações distintas dos produtos básicos, que são o crédito e a poupança. Ou seja, as ações fundamentais do segmento empresarial estão relacionadas com a necessidade de conhecer de forma integral os consumidores, de preferência encontrando uma grande necessidade a ser satisfeita.

Em seguida, o debatedor apresentou resultados de uma pesquisa de campo realizada no Brasil cuja metodologia distribui a população em classes de renda, com a finalidade de revelar suas demandas satisfeitas e insatisfeitas. Verificou-se que os pertencentes à classe C, que representam 50% da população, estão sendo bem atendido pelos serviços de crédito – principalmente o crédito consignado e os utilizados para compra de veículos automotores e bens de consumo duráveis – e necessitam dos serviços de seguros. A classe D, que representa 30% da população, está razoavelmente suprida dos serviços de crédito e demandam, principalmente, serviços de seguros, poupança e financiamento habitacional. A classe E, por sua vez, é carente de todos os produtos financeiros e demanda, principalmente, financiamento imobiliário, serviços de seguros, poupança e pagamentos.

Ademiro Vian começou sua apresentação convidando os presentes para refletir sobre dois pontos que ele considera muito importantes para o processo de inclusão financeira: a atividade de abertura e movimentação de contas-correntes, pois os produtos financeiros passam por esse tipo de conta; e sua distribuição e capilaridade.

Para o palestrante, a estrutura regulatória vem proporcionando avanços e retrocessos no desenvolvimento de produtos adequados para a sociedade. No seu entendimento, as recaídas estão diretamente correlacionadas com a aplicação de alguns normativos, considerados restritivos, que, na maioria dos casos, provocam relevantes custos operacionais. Citou, por exemplo, a Resolução nº 2.025, de 24 de novembro de 1993, que trata de abertura, manutenção e movimentação de contas de depósito.

Em seguida, falou sobre o excesso de documentação para se abrir conta-corrente e seus custos de observância. A conta eletrônica, criada pela regulamentação, é difícil de trabalhar porque a norma é exigente quanto à documentação física, produzindo impactos negativos no seu desenvolvimento, razão pela qual não há, segundo o debatedor, nenhuma conta do tipo em funcionamento.

Posteriormente, discorreu sobre a movimentação das contas de depósitos simplificadas, cuja dinâmica se encontra abaixo do esperado. Tais contas estão sujeitas a muitos controles de movimentação, com os respectivos bloqueios, o que onera sua operacionalização. Entre suas características, essas contas podem ser abertas com dados de cadastro governamental e, embora bastante utilizadas para crédito de benefícios sociais, não têm apelo para provedores privados. Afirmou que, se não fossem os benefícios sociais, os números dessas contas seriam próximos de zero. Como exemplo de pouca utilização, citou que, em novembro de 2008, cerca de 40% estavam inativas. Inclusive, a participação das inativas cresceu e, em junho de 2011, atingiu 42,3% de inatividade.

Na sequência, comentou sobre a evolução da conta poupança simplificada, que tem apresentado elevado grau de inatividade. Como exemplo, citou que, em novembro de 2008, existiam cerca de 301 mil contas, cuja inatividade se encontrava em torno de 94%. Essa participação relativa foi reduzida para 7,6% em junho de 2011, porém o quantitativo de contas tornou-se apenas 10 mil. O palestrante apontou algumas restrições que prejudicam esse produto, tais como a proibição para fornecer talões de cheque e para abertura de conta conjunta.

O debatedor informou que a norma que prevê a isenção de tarifas para os produtos de depósitos a vista e poupança para as pessoas físicas precisa ser revista, pois o processo de abertura, manutenção e movimentação das contas apresentam custo elevado de observância. Além dos custos já mencionados, os produtos têm preços aumentados pelas seguintes exigências: (i) dos direcionamentos dos depósitos a vista; (ii) dos recolhimentos compulsórios (43%); (iii) do direcionamento para crédito rural (28%); (iv) do direcionamento para microcrédito (2%); e (v) de encaixe obrigatório (16,8%).

Ao final, o Sr. Ademiro Vian convidou a sociedade a reflitir sobre a necessidade de revisões normativas que proporcionem maior adequação aos produtos de conta-corrente e que incentivem a abertura de agências bancárias e dependências pelo território nacional, principalmente nas cidades interioranas.

Renato Oliva iniciou sua apresentação discorrendo sobre algumas características do complexo sistema financeiro brasileiro e ressaltou que a finalidade dos bancos pequenos é fornecer crédito da melhor forma possível, ou seja, amigável e evitando a presença de erros na sua concessão e operacionalização.

Em seguida, apresentou as funções da ABBC, dentro de seu escopo, que é representar os interesses das instituições bancárias de médio e pequeno porte. As atividades desse segmento bancário encontram-se muito direcionadas e especializadas para a concessão de crédito para as médias e pequenas empresas e, também, para a oferta de empréstimos para pessoas físicas que não são seus correntistas. Nesse contexto, seus filiados estão participando ativamente do crescimento econômico do país, dada a importância das empresas de menor porte na geração de emprego e renda.

De acordo com o palestrante, atender a demanda desse grupo empresarial – cuja força econômica é muito relevante para a economia brasileira – produz grande aprendizado e torna o banco um especialista nessa atividade. Trabalhar com as médias e pequenas empresas traz desafios que normalmente implicam custos relevantes, devido à necessidade de criar ferramentas adequadas para o monitoramento do crédito concedido e à carência de organização gerencial dessas empresas. Nesse

contexto, é imprescindível conhecer bem o cliente, suas atividades e vida financeira, principalmente a movimentação do fluxo de caixa.

O segundo grupo atendido pelas instituições bancárias de médio e pequeno porte é formado pelas pessoas físicas não clientes que, portanto, não dispõem de conta-corrente no banco. Nesse cenário, reduzir a assimetria de informações, identificando o bom pagador do ruim, é uma atividade desafiadora e extremamente importante, pois melhorar a qualidade da concessão de crédito implica, em múltima instância, baratear o custo dos empréstimos.

O debatedor expressou seu contentamento com a contribuição desse segmento bancário para a recente expansão da relação crédito/PIB, influenciada pela atividade de crédito consignado, proporcionando aumento do consumo da população e maior segurança para o credor, além de redução da taxa de juros.

Na sequência de sua apresentação, o Sr. Renato Oliva relatou que tem observado uma grande transformação no modo de pensar e atuar do banqueiro, que não mais considera o crédito como o elemento mais importante de seu negócio, mas que este foi substituído pelo busca da maximização do bem-estar da sociedade. Com essa modificação comportamental, os banqueiros têm efetuado fortes investimentos na capacitação de seus facilitadores, para que estes possam bem atender o cliente, de forma ética, tentando captar suas necessidades e oferecer produtos adequados.

Na opinião do palestrante, o grande desafio da expansão da inclusão financeira está correlacionado com a necessidade de reduzir custos e processos, pois fornecer crédito para pessoas físicas, que não têm conta-corrente, é muito caro. Como exemplo, foi citado que número expressivo dos aposentados mora na área rural, o que torna o aspecto logístico muito oneroso para a concessão. Além disso, é imprescindível discutir tópicos que proporcionem melhorias no fornecimento de produtos e serviços aos não correntistas de forma mais barata, bem como aumentar a produtividade e eficiência dos sistemas de crédito.

Durante sua apresentação, o professor Eduardo Diniz descreveu suas experiências acadêmicas com os correspondentes bancários. Destacou a importância desse instrumento, que abrange 100% de cobertura territorial no país e foi amplamente adotado pela população para pagamentos, em especial com uso de boletos bancários, e para recebimento de benefícios sociais, tais como o Programa Bolsa Família. O palestrante enfatizou os avanços do modelo ao longo do tempo, mas assinalou que ainda é subutilizado e tem um longo caminho para a promoção de avanços.

Em seguida, foi apresentada a trajetória temporal de sucesso dos correspondentes desde sua constituição. Mencionou, por exemplo, que a base para existência dos correspondentes atuais nasceu atrelada aos esforços de eletrificação rural, que necessitavam de uma rede arrecadadora; e que os primeiros correspondentes surgiram na região do Pajeú, em Pernambuco.

Apesar dos avanços alcançados, o palestrante acredita que o momento é de reflexão sobre novas formas de atuação, sendo necessário redesenhar o modelo atual e procurar meios de melhor entender às possibilidades desse importante mercado, que guarda vantagens ainda não exploradas. A partir desse diagnóstico, o debatedor enumerou dois gargalos. O primeiro é que os correspondentes não dispõem de infraestrutura de segurança para coibir possíveis assaltos, o que demandará elevados recursos financeiros. O segundo está relacionado com a questão trabalhista, consubstanciada na intenção das pessoas não bancárias que desejam ser consideradas bancárias.

A seguir, foram citados alguns problemas que têm provocado a extinção de alguns correspondentes: (i) a gestão de efetivo; (ii) a reduzida qualidade administrativa; e (iii) a carência de preparo técnico dos funcionários do empreendedor para lidar com produtos financeiros. Apesar das adversidades, os empresários têm conseguido alavancar a administração da atividade principal da empresa ao atuar como correspondentes, e forçado a melhoria da estrutura tecnológica dos serviços de telecomunicações para permitir o funcionamento de correspondentes nas mais remotas localidades.

Na sequência da apresentação, foram citados alguns casos observados em suas pesquisas de campo que devem ser analisados com cuidado, visando corrigir distorções: (i) alguns benefícios sociais são pagos quinzenalmente, provocando um movimento sazonal no segmento comercial e gerando relevante custo operacional, em virtude da necessidade de transportar os valores financeiros, sendo imprescindível, portanto, melhorar a eficiência dessa atividade operacional; (ii) sobre-endividamento de pensionistas, envolvendo questões sociológicas, principalmente de pessoas mais idosas, que têm apresentado grau de consumo incompatível com suas idades; (iii) falta de sintonia entre as instituições bancárias e os correspondentes; e (iv) a dificuldade que as pessoas mais humildes apresentam para utilizar os cartões magnéticos.

O moderador dos debates fez duas perguntas e deixou os debatedores à vontade para se posicionarem. A primeira queria saber de que forma o processo de autorregulação pode ajudar o *suitability*; e a segunda desejava descobrir como resolver o *trade-off* entre um sistema financeiro sólido e eficiente e a adequação dos serviços à população carente.

Renato Oliva comentou que existe grande preocupação com o sobre-endividamento, que é algo novo para a sociedade brasileira que convive atualmente com um ambiente de baixa inflação. No período inflacionário, o brasileiro aprendeu a se relacionar com o empréstimo bancário, uma espécie de educação financeira forçada. Esse tema é preocupante, principalmente para a população mais jovem, que não conheceu os efeitos nocivos provocados pela alta inflação, e, dada sua relevância, a ABBC está estudando métodos para educar seus clientes quanto ao uso consciente do crédito. Em continuação, o palestrante comentou ser muito importante que o credor procure meios para identificar o sobre-endividado, para que possa ajudar, educar e fornecer consultoria adequada. Além disso, comentou que, nas concessões futuras, a instituição bancária deve levar em consideração a capacidade de recuperação do seu cliente.

Ademiro Vian informou que seus filiados estão bastante avançados no processo de autorregulação e que sua entidade constituiu uma empresa para a atividade de certificação, cujos resultados serão submetidos a auditoria independente. Como exemplo de suas tarefas, pretende-se efetuar processo de certificação para os correspondentes no país. De forma geral, a tendência será ampliar essa linha de atuação para que cada produto tenha uma certificação própria.

Na visão de Kabir Kumar, um sistema financeiro forte é aquele composto pelo maior número possível de pessoas de uma determinada sociedade, impulsionando a geração de emprego e renda. No seu entendimento, há uma percepção geral de que o Brasil está bem próximo de encaminhar sua população pobre para o sistema financeiro. Entretanto, é necessário olhar para o futuro e enxergar novos produtos financeiros para essa parcela da sociedade além dos já existentes. É imprescindível, portanto, criar uma nova realidade, bem distinta da atual.

Um participante da plateia perguntou ao professor Eduardo Diniz se seria viável os correspondentes bancários atuarem como instituição de microcrédito, ou seja, fornecendo e orientando sobre a melhor utilização do crédito. O palestrante não acredita no sucesso de parceria nesse sentido,

já que o correspondente não teria vocação para instituição de microcrédito. Por outro lado, vislumbra a oportunidade de serem construídos bons relacionamentos de bancos com as próprias instituições especializadas em microcrédito produtivo orientado.

PAINEL 3 – Educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros

Coordenadora-Geral: Marusa Vasconcelos Freire – Procuradoria-Geral do Banco Central (PGBC)

Coordenadores técnicos: João Evangelista de Sousa Filho – Universidade Banco Central do Brasil (UniBacen) – **e Carlos Eduardo Rodrigues da Cunha Gomes** – Departamento de Prevenção a Ilícitos Financeiros e de Atendimento de Demandas de Informações do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil (Decic/BCB)

MESA 1 – Estruturas institucionais e boas práticas de proteção ao consumidor

DEBATEDORES

Debatedor 1: Margaret Miller – Economista Sênior da Área de Inclusão Financeira do Departamento de Desenvolvimento do Setor Privado e Financeiro do Banco Mundial

Debatedor 2: Antônio Fonseca – Subprocurador-Geral da República, coordenador da 3ª Câmara de Revisão e Coordenação do Ministério Público Federal – Consumidor e Ordem Econômica

Debatedor 3: Eduardo Ferrari de Araújo – Coordenador de Equipes Especializadas em Clientes e Usuários Bancários do Departamento de Supervisão de Bancos e de Conglomerados Bancários do Banco Central do Brasil (Desup/BCB)

Moderador: Luiz Ribeiro de Andrade – PGBC

Questões norteadoras

Embora exista esforço internacional para o estabelecimento de boas práticas de proteção ao consumidor de serviços financeiros, a discussão sobre a melhor estrutura institucional para regular a questão continua em aberto e deve ser decidida de maneira a atender às necessidades e aos objetivos de cada país. A autorregulação é útil para melhorar práticas de negócios das instituições financeiras e demais entidades de crédito, porém ela não substitui a regulação governamental para a proteção aos consumidores. Por sua vez, no que se refere à regulamentação governamental, eventualmente, no curto prazo, pode haver conflito entre a regulação prudencial das instituições financeiras e a regulamentação de proteção ao consumidor de serviços financeiros, sendo necessário encontrar equilíbrio entre esses dois tipos de regulamentação. Nesta mesa serão debatidas boas práticas para proteção ao consumidor que são internacionalmente reconhecidas e algumas questões referentes aos papéis dos diversos atores envolvidos na estrutura institucional de proteção ao consumidor no Brasil, especialmente no que se refere à competência legal para regulamentar a matéria. Assim, a discussão será guiada pelas seguintes questões:

1. Em que consistem as "boas práticas para a proteção aos consumidores de serviços financeiros" e qual sua importância?
2. A regulação geral de proteção ao consumidor é suficiente para prevenir métodos comerciais coercitivos ou desleais e práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços financeiros? O que é "arbitragem regulatória" e como afeta o bem-estar dos consumidores de serviços financeiros?
3. Quais os prós e contras de a proteção ao consumidor de serviços financeiros ficarem a cargo dos órgãos que cuidam da defesa do consumidor, dos órgãos supervisores das instituições financeiras ou de uma agência especializada?
4. Qual o papel dos reguladores e supervisores das instituições financeiras (Banco Central do Brasil – BCB, Comissão de Valores Mobiliários – CVM, Superintendência Nacional de Previdência Complementar – Previc e Superintendência de Seguros Privados – Susep) na proteção aos consumidores de serviços financeiros?

Relatório

Na sua fala inicial, o Dr. Luiz Ribeiro, moderador, enfatizou que o objetivo da mesa seria discutir a problemática relacionada à educação financeira e à proteção ao consumidor.

A primeira debatedora, Sra. Margaret Miller, faz parte de uma área do Banco Mundial voltada para o tema inclusão financeira. Iniciou sua apresentação destacando os elementos básicos da proteção ao consumidor financeiro, que é desenvolvida através de dois mecanismos: (i) leis e regulamentos da proteção ao consumidor, incluindo aspectos de autorregulação da indústria financeira; e (ii) educação financeira para consumidores e estudantes.

A Sra. Margaret iniciou sua apresentação destacando o interesse internacional na proteção ao consumidor financeiro, cujo tema foi abordado na última reunião do G-20. Apontou a existência de preocupação no mundo atual para a proteção ao consumidor não apenas do setor bancário, mas também para os consumidores de todos os tipos de produtos e serviços financeiros. Disse também que muitos órgãos internacionais de reguladores financeiros estão trabalhando no tema. Destacou alguns países, como Canadá, Colômbia e Estados Unidos, onde existem agências supervisoras com o objetivo principal de proteção ao consumidor financeiro.

Em seguida, mostrou alguns números de uma pesquisa sobre inclusão financeira feita pelo CGAP em 140 países cujo tema prioritário elencado pelos pesquisados foi a proteção ao consumidor, ficando à frente de questões relacionadas a crédito para pequenas e médias empresas, microfinanças, crédito para o setor rural etc. Outro dado que a pesquisa mostrou foi a importância cada vez maior da proteção ao consumidor nos países de renda mais elevada, enquanto os países de renda mais baixa estão mais preocupados com a proteção ao crédito.

Em seguida, a Sra. Margaret Miller apresentou boas práticas que vêm sendo adotadas em relação ao tema. A primeira está relacionada à transparência e divulgação das informações – como fazer uma informação que seja simples, comparável, fácil de compreender e acessível a diversos públicos. A segunda está relacionada às práticas do negócio – como as empresas apresentam o seu *marketing*, como elas vendem seus produtos e serviços. A terceira diz respeito à resolução de disputas – como estabelecer situações para que um consumidor que tenha um problema possa levá-lo primeiramente para a instituição e, caso não seja solucionado, procure a autoridade supervisora antes de recorrer à Justiça. A quarta e última trata da educação financeira, cujo trabalho deve ser feito em parceria com o governo, as próprias instituições financeiras, OnGs e empresas de mídia, avaliando-se o impacto dos programas.

Continuando, apresentou os tipos de legislação da proteção ao consumidor na região da América Latina, onde a maioria dos países dispõe, para a proteção ao consumidor, de uma lei do setor financeiro e/ou adotam uma lei geral. Dentro da estrutura institucional de proteção, a maioria também dispõe de unidades de proteção ao consumidor ou adota mecanismos para resolução de disputas. Em relação às ações de monitoramento disponíveis aos reguladores, citou a prática conhecida como "cliente misterioso", que consiste no envio de uma pessoa a uma determinada instituição para avaliar como essa instituição está atuando.

Nesse ínterim, apontou diversas ações para cumprimento dos regulamentos pelas instituições, tais como: (i) avisos à instituição financeira; (ii) aplicação de multas e penalidades; (iii) retirada de anúncios enganosos; e (iv) suspensão da licença para operar.

Citou ainda requisitos adotados pela supervisão para a proteção ao consumidor financeiro, tais como: (i) conhecimento do setor financeiro – qual o nível de conhecimento que o regulador tem da atuação do sistema financeiro?; (ii) capacidade institucional – posição e credibilidade institucional, cumprimento dos regulamentos, alinhamento de incentivos e prioridades e habilidade de atender ao público; e (iii) relação com o regime de supervisão prudencial.

Por fim, citou as estratégias do Banco Mundial para programas de proteção ao consumidor, com destaques para a realização de pesquisa sobre o conhecimento financeiro e o comportamento dos consumidores, além de um diagnóstico do marco legal e regulatório, com o objetivo de traçar um plano de ação e um programa de recomendações.

O moderador, Dr. Luiz Ribeiro, nas suas considerações acerca da apresentação da Sra. Margaret Miller, citou a Constituição de 1988, que trouxe esse princípio de proteção ao consumidor, cabendo ao Estado regulá-lo por meio de norma específica. Em seguida, citou a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, que dispôs em seu art. 1º, inciso II, a defesa do direito do consumidor e, no art. 6º, a possibilidade de qualquer pessoa levar ao Ministério Público questões relativas ao descumprimento desse direito, sendo que, no caso do servidor público, esse é um dever legal. Por fim, lembrou a edição do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em 1990, e que é consenso entre todos os operadores que os princípios do CDC se aplicam às instituições que atuam no Sistema Financeiro Nacional. Em seguida, passou a palavra ao segundo debatedor, Sr. Eduardo Ferrari. O segundo palestrante, Sr. Eduardo Ferrari, dividiu sua apresentação em três partes: (i) estrutura – áreas da Diretoria de Fiscalização que atuam na supervisão de assuntos relacionados ao cliente e usuário bancário; (ii) competências do Banco Central do Brasil; e (iii) panorama das atividades da fiscalização.

Em relação à primeira parte, o debatedor elencou os três departamentos subordinados à Diretoria de Fiscalização que atuam na supervisão de temas relacionados ao cliente e usuário bancário: (i) Desup e Desuc, que são responsáveis por fiscalizar a aderência, respectivamente, de instituições bancárias e não bancárias às normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do BCB que tratam da relação entre instituições financeiras e clientes/usuários de produtos e serviços bancários, a exemplo da Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010, que trata da cobrança de tarifas; (ii) Decic, que, entre outras atribuições, recepciona as denúncias e reclamações de cidadãos, encaminha essas demandas às instituições financeiras para apresentação de resposta diretamente aos demandantes em até dez dias úteis. O Decic também monitora a evolução dessas informações ao longo do tempo, tanto em relação ao Sistema Financeiro Nacional como um todo como também por instituições financeiras, além de organizar esses dados no Sistema RDR.

No que tange às competências do Banco Central do Brasil, enfatizou que, desde a edição do CDC, em 1990, surgiram questionamentos sobre a sua aplicabilidade na defesa dos direitos de clientes e usuários de produtos e serviços bancários. Em 2000, o Supremo Tribunal Federal (STF) foi consultado sobre essa controvérsia, por iniciativa de entidade representativa de bancos, que ajuizou a ADI nº 2.591. Foi então publicada, em 2006, a decisão do STF, com o entendimento de que os dispositivos contidos no CDC devem ser aplicados também aos bancos. Nesse ínterim, o CMN editou a Resolução nº 2.878, de 26 de julho de 2001, conhecida como Código de Defesa do Consumidor Bancário, que espelhava, no âmbito do SFN, diversos dispositivos do CDC, tais como proibição à venda casada de produtos, vedação à existência de cláusulas contratuais e preços abusivos. Após a definição sobre a aplicabilidade do CDC aos bancos, a Resolução nº 2.878, de 2001, foi revogada pela Resolução nº 3.694, de 26 de março 2009, que passou a tratar dos riscos inerentes à contratação de operações e prestações de serviços por parte das instituições autorizadas a funcionar pelo BCB. Assim, as relações de consumo passaram a ser fiscalizadas exclusivamente pelos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

(SNDC). Coube, então, ao BCB fiscalizar o cumprimento das normas editadas pelo CMN e pelo próprio BCB relacionadas aos clientes e usuários, tais como as Resoluções nº 3.516, nº 3.517 e nº 3.518, todas publicadas em 6 de dezembro de 2007, que regularam, respectivamente, a liquidação e amortização antecipada de contratos de crédito e arrendamento mercantil, o Custo Efetivo Total (CET) e a cobrança de tarifas. Cabe destacar que a Resolução nº 3.518, de 2007, foi revogada pela Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2011, que passou a regulamentar também a cobrança de tarifas de cartão de crédito.

Por fim, deu um panorama das atividades de fiscalização, cuja programação de trabalhos da supervisão para o ano seguinte é iniciada em meados do mês de setembro de cada ano, e envolve todos os departamentos da Diretoria de Fiscalização. Complementou dizendo que, para a indicação de trabalhos na área de clientes e usuários bancários, a supervisão se utiliza de duas fontes de informações importantes: o Sistema RDR e o Sistema Nacional de Reclamações Fundamentadas (SNRF) do DPDC. Assim, considerando-se o histórico de trabalhos realizados e o perfil das denúncias e reclamações registradas nos referidos sistemas, são programadas para o exercício seguinte Verificações Especiais (VEs) a respeito dos seguintes temas: cobrança de tarifas, correspondentes no país, ouvidoria e aderência às normas de contratações de operações e prestações de serviços.

Ferrari finalizou acrescentando que, desde a edição da Resolução nº 3.518, de 2007, já foram realizadas cerca de 40 VEs de Tarifas, que detectaram diversos tipos de irregularidades, tais como: cobrança de tarifas vedadas, inadequação de modelos de contratos, falta de padronização nos extratos e falta de clareza na divulgação de tarifas.

O terceiro debatedor, Dr. Antonio Fonseca, iniciou sua apresentação expondo algumas questões que preocupam o Ministério Público Federal (MPF), tais como: (i) aumento substancial da classe C, cujo fator positivo é o aumento do contingente de brasileiros com um poder aquisitivo maior; (ii) essa ascensão vem aumentando a bancarização; (iii) e gerando um aumento no nível de endividamento das famílias; (iv) por sua vez, esse ciclo pode gerar uma queda do risco do capital próprio das instituições bancárias.

Segundo o Dr. Antonio, o grande desafio é equacionar o acesso ao consumo com o controle da inflação, acompanhado do desejo de manter certo crescimento sustentável. O MPF não sabe e não quer substituir as autoridades, mas, de certo modo, está na "travessia da crise". Enfatizou que o MPF mostra total confiança nas autoridades.

Em relação aos pontos propostos pela mesa, o Dr. Antonio destacou que: (i) não existe conceito definitivo de boas práticas, e que alguns conceitos podem servir para determinadas instituições e outros não. Porém, ressaltou que boas práticas estão contidas num conjunto de princípios, manuais e diretrizes, e que, para se ter uma boa compreensão, é necessário passar por um processo de validação; (ii) a regulação geral de proteção ao consumidor não é suficiente. O CDC é colocado como uma lei geral de defesa, e não consegue atender a todos os setores. Nesse sentido, a regulação setorial vem dar resposta a lacunas e omissões. Em relação à "arbitragem regulatória", disse que não é verdadeiramente uma arbitragem, mas uma análise do ambiente feita pelo investidor que, em algum momento, pode trocar um ambiente pelo outro; (iii) o nível de regulação é um desafio a todas as autoridades (Procon, MP, Institutos etc.) e nem sempre os órgãos públicos dispõem de uma sensibilidade para proteger o consumidor; (iv) é fundamental que haja uma defesa, por isso o STF decidiu que aos serviços financeiros se aplica o CDC, mas cada órgão fará um complemento regulatório.

O Dr. Antonio explicou que a defesa do consumidor no Brasil ainda está se consolidando, e que existem mais de cinco mil municípios, mas não chega a mil o número daqueles que possuem

algum órgão de defesa, e esse baixo número deve-se a questões políticas envolvendo empresários e comerciantes locais. Por isso, é importante que haja um incremento do número de municípios com órgãos de defesa do consumidor. Nesse sentido, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) deve ser melhorado, aperfeiçoando-se na defesa do consumidor. Complementou dizendo que somente a união de esforços com as autoridades setoriais irá efetivar a defesa do consumidor, e que é possível que haja um conflito com a regulação prudencial.

Nesse ínterim, citou três iniciativas institucionais da 3ª Câmara do MPF: (i) fortalecimento do canal de negociação extrajudicial; (ii) estreitamento das relações com órgãos de defesa do consumidor, a exemplo do DPDC; (iii) aproximação das agências reguladoras e do Banco Central por meio de visitas técnicas e reuniões periódicas. Complementou dizendo que o estreitamento da relação institucional com o Banco Central resultou na regulamentação de temas de interesse do consumidor bancário, tais como: tarifas bancárias, cartões de crédito e correspondentes bancários.

Acrescentou que o mercado tem "espírito animal", ou seja, se a iniciativa privada pode tirar mais do público, ela sempre irá fazê-lo, por isso a defesa do consumidor é importante, mas ainda não é completa.

Em relação à educação financeira, informou que o MPF vem fazendo parcerias com diversos órgãos reguladores (BCB, CVM, Susep, SPC), cujas ações são muito importantes devido a sua ação preventiva, evitando as vias judiciais. Tais iniciativas congregam esforços de órgãos governamentais como os Ministérios da Justiça, Fazenda e da Educação, assim como de instituições não governamentais, a exemplo da Bovespa, da Febraban e da Andima, e que é por meio dessas ações que o MPF procura contribuir.

Enfatizou que a educação financeira também é um incentivo à poupança e ao equilíbrio orçamentário das famílias, mas sua eficácia tem limitações. Explicou que as escolhas dos consumidores migraram do indivíduo para as famílias, e que nossa propensão em consumir é maior do que poupar. Citou como exemplo a população chinesa, que é maior que a brasileira, só que nós consumimos cinco vezes mais. Nesse sentido, a educação financeira também deve estimular a poupança.

Por fim, apresentou quatro desafios: (i) coibir as persistentes cobranças indevidas, a exemplo das tarifas no financiamento de veículos e da emissão de boletos; (ii) maior proteção à privacidade dos consumidores; (iii) descompasso entre o ritmo de crescimento da renda e do crédito às famílias; (iv) efetiva educação financeira dirigida aos diversos segmentos da sociedade, em especial à emergente classe "C" e aos "superendividados".

E finalizou dizendo que a regulação impacta o custo Brasil. Sugeriu a criação de uma consolidação temática e sistemática das diversas normas que permeiam o assunto, a exemplo da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Segundo o Dr. Antônio, essa ação pode reduzir a preocupação da "arbitragem regulatória".

Em seguida, o moderador, Dr. Luiz Ribeiro, abriu a mesa para perguntas da plateia. A primeira pergunta não foi direcionada especificamente para nenhum debatedor e tratou das ações voltadas para a educação financeira. A primeira a responder foi a Sra. Margaret Miller, que focou a questão dos diversos programas existentes no mundo, dizendo que alguns funcionam, outros não, mas que o mais importante é dar informações relevantes, úteis, simples e fáceis de lembrar, que podem ser mais interativas, a exemplo do que vem sendo feito no Brasil, citando as escolas que vêm preparando os alunos para uma entrevista de trabalho. Espera-se que outros países possam aprender também. O

segundo a responder foi o Dr. Antonio Fonseca, que enfatizou que, para se ter eficácia na educação financeira, é preciso se organizar, ter dados, saber qual é o segmento que se quer atingir. Finalizou dizendo que mais órgãos deveriam se envolver na educação financeira, como os bancos, que poderiam se beneficiar dessas iniciativas.

A segunda pergunta foi direcionada para o Sr. Eduardo Ferrari e tratou das justificativas dadas pelas instituições financeiras que atribuem as responsabilidades sobre a cobrança de determinada tarifa aos normativos do Banco Central. Ferrari Eduardo citou o exemplo da taxa de abertura de crédito (TAC), que foi proibida, mas um novo normativo permitiu aos bancos cobrarem uma "tarifa de cadastro", cuja sigla é a mesma, e que, algumas vezes, a instituição financeira tem razão em função de determinada norma. No entanto, caso o cliente não fique satisfeito, deve procurar alguns canais existentes, como o SAC, que vai gerar um número de protocolo do atendimento e, caso o problema não seja solucionado, o cliente deve procurar a Ouvidoria da instituição, cuja qualidade da informação é mais especializada, uma vez que os ouvidores são obrigados a ter treinamento específico. E, como recurso adicional, pode-se ainda procurar o Banco Central, por meio do telefone, do *site* ou pessoalmente.

A terceira e última pergunta focou a proteção das pessoas que estão endividadas financeiramente, citando como exemplo os juros dos cartões de crédito. O primeiro debatedor a responder foi o Dr. Antonio Fonseca, que enfatizou que a consolidação das normas de proteção poderia ajudar, sugeriu também a criação de um portal. Em seguida, o segundo debatedor, Sr. Eduardo Ferrari, citou a Carta-Circular BCB nº 3.512, de 25 de novembro de 2010, que estipulou o percentual de 15% para o pagamento mínimo da fatura. Disse que a questão da "abusividade" da taxa de juros cobrada nos cartões de crédito não é competência do Banco Central, mas, com base no conceito de *suitability*, segundo o qual a instituição financeira deve oferecer o produto que melhor se adeque às necessidades dos clientes, a instituição deveria oferecer outras linhas de crédito, caso as taxas cobradas dos cartões estejam acima da realidade ou da capacidade de pagamento daquele cliente.

MESA 2 – Regras de proteção ao consumidor de serviços financeiros

DEBATEDORES

Debatedor 1: Maria Inês Dolci – Coordenadora da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (PROTESTE)

Debatedor 2: Lucia Helena de Farias – Coordenadora do Comitê de Ouvidores da Associação Brasileira das Relações Empresa Clientes (ABRAREC) e Ouvidora do Grupo Algar Tecnologia e Soluções

Debatedor 3: Ricardo Loureiro – Presidente do Serasa *Experian* e da *Experian* América Latina

Debatedor 4: Juliana Pereira da Silva – Diretora do DPDC do Ministério da Justiça

Moderador: Carlos Eduardo Rodrigues da Cunha Gomes – Decic/BCB

Questões norteadoras

A necessidade de proteção aos consumidores de serviços financeiros decorre da existência de um desequilíbrio de poder, de informação e recursos entre consumidores e instituições financeiras.

1. Quais são e como funcionam os instrumentos a serviço do poder público para a execução da política nacional de relações de consumo estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor? O uso desses instrumentos é suficiente para coibir práticas desleais e abusivas por parte das instituições financeiras?
2. Quais as principais reclamações sobre produtos e serviços financeiros? As informações sobre os produtos e serviços financeiros têm sido adequadas e claras, de maneira a assegurar que o consumidor possa tomar uma decisão financeira informado?
3. Como funcionam os canais de reclamações e métodos alternativos de solução de conflitos e de reparação à disposição do consumidor contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços financeiros?
4. O histórico de crédito contribui ou prejudica a proteção ao consumidor? Quais os aspectos controversos que devem ser considerados na legislação que disciplina a formação e consulta a bancos de dados de informação de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para a formação do histórico de crédito?

Relatório

Maria Inês Dolci, Coordenadora da PROTESTE, remetendo-se à questão norteadora número 2, explicou que a PROTESTE é uma associação civil cuja missão consiste em fomentar a discussão e difundir os melhores padrões em termos de defesa do consumidor no Brasil. Com cerca de 250 mil associados, a PROTESTE já existe há dez anos e possui várias frentes de trabalho, como a realização de testes comparativos, de pesquisas sobre perfil de consumo, informação e orientações ao cidadão de forma geral.

O papel da associação ganha relevo na medida em que são verificados desequilíbrios e assimetrias nas relações de consumo, como o fato de o cidadão comum muitas vezes desconhecer os próprios direitos.

De fato, muitos brasileiros estão galgando o *status* de "consumidor" no Brasil, sendo comumente denominados de novos entrantes. Em decorrência do controle da inflação, dos aumentos reais do salário mínimo e do aumento sistemático do crédito, grupos de baixa renda vêm tendo a possibilidade de consumir de forma expressiva, sendo o crédito consignado um dos principais produtos ofertados para essa camada da população.

O aumento do consumo é positivo, mas deve-se ter cuidado quando esse aumento se dá via crédito. Apesar de ser um propulsor da economia, é bom lembrar que, associada ao crédito, há uma forte tendência ao endividamento pessoal, difícil de ser controlada.

Tentação e pressões são exercidas pela propaganda. Correspondentes muito frequentemente são os principais intermediários entre bancos e clientes de mais baixa renda. Nessa relação, o agente – despreparado – se aproveita da falta de informação do consumidor para auferir vantagens via produtos transacionados.

São exemplos de práticas/produtos geralmente relacionados a reclamações e abusos de direitos, entre outros:

- os planos que oferecem créditos sem garantias do consumidor, mas a taxas altíssimas; e

- os cartões de crédito, que deveriam ser usados como moeda de plástico, mas são usados, na verdade, como crédito de plástico, com juros muito altos e impondo risco de falência pessoal.

Sobre as questões que balizam o debate, deve-se mencionar que o CDC prevê a existência de ouvidorias. Bancos e seguradoras já vêm caminhando nesse sentido. Também podem ser mencionados outros canais dentro das entidades de defesa do consumidor. Cartilha de educação financeira e divulgação de preços da cesta básica são outras iniciativas complementares.

Mas é preciso que se diga que a questão da efetividade da proteção do consumidor depende hoje muito mais da Justiça do que de prescrições do CDC, que já são bastante amplas. O maior peso econômico/político das empresas em detrimento dos respectivos clientes pesa nas decisões judiciais. A raiz do problema é a tendência da Justiça em decisões desfavoráveis ao consumidor. Muitas delas dizem respeito a débitos e tarifas indevidas (ex.: TAC).

É preciso simplificar e harmonizar as informações de produtos para que mais pessoas possam compreender e comparar, e para que se diminua a litigiosidade das relações de consumo. É preciso fortalecer os métodos de resolução de conflitos, que dependem de cada instituição. É preciso maior independência da ouvidoria e maior efetividade de sua atuação (de resolução dos conflitos). Os serviços de atendimento ao consumidor (SACs) também precisam melhorar substancialmente, encontrando seu verdadeiro papel de primeira instância de resolução de conflitos.

Em contraposição, tem-se verificado maior celeridade na solução de problemas por meio de redes sociais, em detrimento dos canais institucionais. O problema desse meio é não se ter o registro das reclamações via redes sociais, para instruir futuras demandas. O consumidor confunde os canais, insuficientes, diga-se de passagem, com as redes sociais, que apresentam maior efetividade.

A PROTESTE tem feito um esforço de esclarecimento e informação aos consumidores com base nos itens mais reclamados – como o da inconveniência do crédito rotativo e do cartão de crédito, por exemplo. Vem também aprimorando ferramentas, como seus simuladores de financiamento e outras formas de educação financeira, mas esse tema precisa entrar nos currículos da educação formal básica nas escolas.

Além disso, a PROTESTE vem acompanhando o comportamento do consumidor e das empresas. E o que se verifica é que, no discurso, as instituições propalam a defesa e o respeito ao consumidor, mas a prática não seguem esse discurso.

Em suma, o sistema de crédito tem apresentado uma grande falta de transparência. Adquire-se crédito sem consciência da capacidade de pagamento e dos riscos. É nesse momento que o consumidor se endivida e é nesse aspecto que devemos concentrar esforços conjuntamente.

Lucia Helena de Farias, Coordenadora do Comitê de Ouvidores da ABRAREC e Ouvidora do Grupo Algar Tecnologia e Soluções, abordando o objeto da questão norteadora número 3, afirmou que o crédito é bom porque movimenta a economia, mas, sem o acompanhamento da educação financeira, a ocorrência de problemas com o direito do consumidor aumenta. O equilíbrio que deve ser buscado aponta para tentar solucionar as deficiências verificadas e não passa apenas pela educação do consumidor, mas também das empresas.

As iniciativas de *marketing* e vendas das organizações muitas vezes pressionam o consumidor, que não está preparado para analisar entre diversas alternativas e escolher o melhor serviço/produto para as suas necessidades. Muitas vezes, para bater uma meta, a empresa deixa de dar atenção ao fornecimento de informações necessárias e adequadas a orientar o consumidor no processo de escolha.

A empresa precisa ser educada também, precisa ser humanizada de forma a se relacionar mais adequadamente com o consumidor, não apenas porque é importante evitar a falência pessoal, que tem um evidente efeito negativo para a sociedade, mas também tendo em vista a própria continuidade como empresa.

É muito importante que as empresas implementem estruturas para acolher o cidadão, o cliente, de forma respeitosa. Hoje, a cultura organizacional só oferece o relacionamento comercial, que impacta diretamente as vendas, mas não o acolhimento de problemas derivados da relação de consumo.

As organizações, que não implementam as próprias estruturas de ouvidoria, ou as implementam mal, acabam por terceirizar suas atividades para os órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor (PROCONs). Nesse sentido, a implantação de adequadas estruturas de atendimento possibilitará, ainda, a desobstrução dos atendimentos nos PROCONs.

Deve-se avançar nos esforços de definir e esclarecer o papel da ouvidoria junto aos agentes e à sociedade como um todo. Informar para quê serve a ouvidoria, o que se deve encaminhar e o que se deve esperar.

A ouvidoria é a última instância de reclamação na instituição. As organizações não podem confundir o papel dos SACs com o das ouvidorias. A ouvidoria parte do pressuposto de que o problema tem maior gravidade, não tendo sido possível resolvê-lo nos SACs. Espera-se uma conversa mais prolongada, com o devido entendimento e encaminhamento da solução do problema especifico e de demais problemas possíveis a partir daquela mesma situação.

A atuação da ouvidoria deve ser sistêmica e deve-se prezar por uma postura mediadora e por uma solução justa. A ouvidoria deve atuar com imparcialidade, não se espera que esteja nem do lado da empresa nem do cidadão. Além disso, deve-se prezar pelo bom relacionamento com as demais áreas da organização.

Os bancos estão na vanguarda no que toca à implantação das ouvidorias, especialmente após a edição da Resolução nº 3.477, de 26 de julho de 2007[1], e normativos seguintes. A área de seguros já vem se movimentando nesse sentido também. Nos setores de energia e de saúde, cujas agências reguladoras são atuantes, trabalha-se no sentido de estabelecer uma regulamentação e uma cultura de ouvidoria.

Ricardo Loureiro, Presidente do Serasa *Experian* e da *Experian* América Latina, enfocou o tema do histórico do crédito, previsto na questão norteadora número 4. Segundo ele, o objetivo do histórico de crédito é reduzir a assimetria de informação a favor do consumidor. A principal contribuição do cadastro positivo refere-se à redução dessas diferenças informacionais e à melhoria do crédito em termos qualitativos e quantitativos. O ambiente competitivo das empresas transferirá esse benefício aos consumidores, na forma de preços melhores – um terço do *spread* é formado por inadimplência. A redução na inadimplência tem como expectativa a redução do *spread* bancário, o que beneficia os clientes de baixo risco.

Um exemplo ilustrativo é o do mercado de seguros. O valor da apólice (prêmios, taxas etc.) pode ser calculado com base nos pontos na carteira do consumidor motorista. Há benefícios em avaliar e valorar comportamentos positivos dos consumidores.

Pesquisas internacionais mostram aumento da aprovação de crédito com melhor avaliação de riscos (seleção) a partir do uso tanto do cadastro negativo quanto de ambos os cadastros, mesmo num ambiente com alta inadimplência.

A ineficiência do processo de seleção do crédito leva a um indiscriminado aumento do custo das operações. O superendividado, por sua vez, será convertido em custos para a sociedade como um todo, que pagará indiretamente pelo decorrente inadimplemento.

Por isso, o cadastro é uma infraestrutura que vem para benefício do consumidor e de toda a sociedade, desde que respeitados, evidentemente, os cuidados com a sensibilidade das informações.

A boa avaliação do comportamento do consumidor, associada a um ambiente competitivo, deve ser levada em consideração e será a combinação necessária para favorecer as condições de crédito e consumo.

Outro benefício é que o mercado e as autoridades serão capazes de avaliar a forma como os créditos são concedidos. Pode-se inclusive avaliar más estratégias, conluios, descuidos e imprudências das empresas junto aos consumidores já endividados.

Devemos pensar ainda em medidas prudenciais para tratar do novo consumidor brasileiro, que não tem cadastro/histórico de crédito. Dados revelam que os novos entrantes têm maior tendência ao superendividamento, especialmente quando submetidos a algum estresse financeiro, além de não estarem acostumados ao planejamento financeiro.

[1]A Resolução nº 3.477, de 2007, foi revogada pela Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010, atualmente vigente.

O Brasil cresceu muito nesse último ano. Há muitos novos entrantes, que começaram a consumir agora. Essa é uma oportunidade, mas precisamos de condições de perenidade, porque, em última instância, o crédito deve ser eficiente e sustentável para a nossa sociedade, afastando os dissabores do superendividamento e outros problemas. É um movimento positivo para o bom consumidor, cria-se uma cultura de adimplência.

O Serasa *Experian* e seus concorrentes vêm contribuindo para esse processo não apenas por meio do fornecimento de informações de crédito. Há uma contribuição qualitativa para a educação financeira. Temos como exemplo a responsabilidade pelo adequado atendimento ao cidadão, mediante parcerias que criamos com os PROCONs e com demais entidades relacionadas, o que tem garantido a melhoria do relacionamento. No longo prazo, esses esforços conjuntos converter-se-ão em fortalecimento do mercado interno para que seja sustentável para as próximas gerações.

Juliana Pereira da Silva, Diretora do DPDC do Ministério da Justiça, tratando do objeto da questão norteadora número 1, afirmou ser muito difícil exercer a defesa do consumidor no país, mesmo com toda a estrutura do DPDC e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC): PROCONs, Ministério Publico, Defensorias Públicas, entidades civis como a PROTESTE e o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), entre outras.

Para contextualizar o tema, esclareça-se que o processo de defesa do consumidor é concebido de forma capilarizada e não hierarquizada. É um trabalho que possui um bônus, mas que também se traduz em ônus. O bônus refere-se às portas abertas e a um índice de solução de problemas de 80%. O ônus é a responsabilidade que se adquire com a reputação construída na prática do dia a dia e na relação de confiança que o cidadão passou a depositar no sistema.

É importante falarmos da realidade brasileira, não apenas a realidade da Avenida Paulista, mas a do interior do Piauí ou de Minas Gerais. Trata-se de uma realidade heterogênea que o SNDC deve alcançar. Embora se busque dar esse atendimento de forma adequada, verificamos a sobrecarga gerada ao sistema público de defesa do consumidor devido à transferência da responsabilidade que originalmente é das empresas.

Esse momento de prosperidade que vivemos no país é um ponto muito positivo, mas o que se deve ter em mente é qual país estamos construindo, qual país queremos construir. E a educação financeira também está ligada à assunção de responsabilidades por todos os agentes envolvidos no processo.

Quantos encontros, relações de consumo se dão diariamente? A responsabilidade na condução dessas relações passa por todos os agentes envolvidos. Quando transferimos as responsabilidades, como das empresas para o Estado, adiamos a solução dos problemas, porque a questão perpassa os setores público e privado.

Outro ponto a mencionar é que, antes de ser avaliado, o crédito é vendido. E é sabido que o grau de escolaridade médio de nossa população é de uma criança de dez anos de idade. Por isso, o processo de *marketing* das indústrias tem de lidar de maneira responsável junto a esse contingente de pessoas, potenciais clientes. Afinal, qual é o incentivo dado ao agente do banco para conceder o crédito? Não é a responsabilidade de seguir o CDC, certamente, mas o apelo da venda, do alcance das metas.

Hoje o PROCON trabalha na renegociação de dívidas, por exemplo. De fato, esse é um trabalho importante, mas devemos (todos os agentes) ter uma atuação mais preventiva no processo. O

reconhecimento da vulnerabilidade e a necessidade de transparência e de boa-fé nas relações devem pautar o comportamento dos agentes, sendo expressão de responsabilidade das empresas. Inclusive esses termos não são novidade, pois já estão no CDC há mais de vinte anos.

Por isso, temos duas opções: ou continuar infantilizando as relações ou tratar de resolver os problemas por meio da responsabilidade. Ninguém é obrigado a dar crédito. Deve-se ter maturidade e transparência de dizer por que o crédito é negado e fornecer um atendimento adequado tanto na venda quanto no pós-venda.

O Estado deve fazer seu papel e o faz. Mas quem está dia a dia com o consumidor é o mercado. Nesse sentido, a concorrência é desejada, mas a burocracia e os incentivos no Brasil são dificultadores dos benefícios trazidos pela dinâmica de mercado e concorrência.

A visão deve ser de que o consumidor não é custo, mas investimento. Essa é a definição de sustentabilidade. Não se trata de rasgar direitos. É possível uma sociedade capitalista compatível com direitos e garantias, e esse não é um discurso isolado, mas um conceito comprovadamente acertado e utilizado em outros países.

Para evoluir, o país precisa enfrentar os problemas com maturidade e transparência. Até porque o atendimento é muitas vezes mais valorado pelo consumidor em seus índices de satisfação do que a qualidade do produto em si. Hoje a diferenciação no mercado se dá na medida em que a empresa realmente resolve problemas.

Podemos, sim, comemorar a oportunidade de crédito no Brasil, mas as dores do crescimento precisam ser tratadas, porque precisamos de uma envergadura institucional e de um pacto social para tratar da questão do consumidor com responsabilidade e maturidade.

Após as palestras, foi franqueada a palavra para o auditório. Foram mencionados, entre os pontos, alguns dados sobre cooperativas de crédito como alternativa ao mercado financeiro tradicional, bem como a necessidade de incentivar a educação financeira sobre as cooperativas, o conhecimento sobre cooperativas. Outro ponto foi o questionamento sobre a utilidade dos sistemas de *credit scoring* em diminuir a inadimplência na medida em que possui um poder discriminante capaz de melhor avaliar os riscos e melhorar a oferta de crédito.

MESA 3 – Educação e capacidade financeira: endividamento, poupança e processo de tomada de decisão

DEBATEDORES

Debatedor 1: Flore-Anne Messy – Responsável pelo Projeto de Educação Financeira da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)

Debatedor 2: Suely Teixeira Mello – Assessora da Coordenação-Geral do Ensino Fundamental (COEF) da Secretaria de Educação Básica (SEB) do Ministério da Educação

Debatedor 3: Gustavo Marrone – Diretor de Autorregulação da Federação Brasileira de Bancos (Febraban)

Debatedor 4: Mara Luquet – Colunista da rádio CBN e do Jornal da Globo, especialista em educação financeira

Moderador: João Evangelista de Sousa Filho – UniBacen

Questões norteadoras

A educação financeira requer um esforço de longo prazo e é uma parte essencial da proteção ao consumidor de serviços financeiros. Embora haja recomendações internacionais no sentido de que as estratégias nacionais de educação financeira devem ser lideradas pelos reguladores do sistema financeiro, todos os atores interessados devem participar e se envolver em programas de educação financeira: as instituições financeiras e demais entidades de crédito, as associações empresariais e profissionais, as organizações de defesa do consumidor, os órgãos do Poder Executivo, particularmente o Ministério e as secretarias estaduais e municipais de Educação e as entidades e empresas de comunicação. Um consumidor bem educado financeiramente conhece seus direitos e obrigações nos contratos que firma com as instituições financeiras e é capaz de compreender as informações disponibilizadas a respeito de custos, riscos e recompensas referentes aos produtos e serviços financeiros que irá adquirir. Para alcançar esse resultado, os programas de educação financeira devem ser ajustados de acordo com o grau de complexidade dos serviços ofertados e com os níveis de educação e de especialização dos consumidores, considerando, ainda, aspectos culturais que influenciam a situação patrimonial, de poupança e de endividamento dos consumidores. Os debates desta mesa irão se concentrar nas seguintes questões relacionadas a estratégias e iniciativas que contribuem para a educação financeira dos consumidores:

1. Quais as recomendações internacionais em relação à educação financeira do usuário de serviços e produtos financeiros e como a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) se alinha a essas recomendações? Quais são as principais ações, críticas e sugestões para o aprimoramento da ENEF?

2. Como a cultura do brasileiro influencia o seu nível de endividamento e o seu comportamento como consumidor de serviços financeiros? A compreensão a respeito das motivações e consequências das decisões financeiras fortalece a capacidade financeira dos consumidores?

3. A educação financeira deve enfatizar os problemas causados pelo endividamento excessivo ou incentivar a poupança? Em que medida a educação financeira orientada para ensinar as famílias a preparar orçamentos e a organizar suas finanças deve ser incluída no escopo de programas de educação financeira direcionados à proteção ao consumidor?
4. Que métricas podem ou devem ser utilizadas para avaliar o impacto do conteúdo dos programas de educação financeira no comportamento dos consumidores e com que frequência deve ser feita essa avaliação?

Relatório

A primeira apresentação foi de Flore-Anne Messy, da OCDE, com o tema Desenvolvendo estratégias eficientes para educação financeira – perspectivas globais e recomendações. A apresentação teve os seguintes focos: (i) o panorama das políticas globais para educação financeira; (ii) áreas prioritárias do trabalho da OCDE sobre o tema; (iii) os princípios para as estratégias nacionais para a educação financeira; (iv) recomendações a serem implementadas e um guia sobre educação financeira.

Flore-Anne destacou que a educação financeira é um processo pelo qual consumidores e investidores melhoram seu conhecimento sobre conceitos e produtos financeiros. Isso ocorre por meio de informações, instruções e aconselhamento, o que torna os usuários mais conscientes dos riscos e oportunidades existentes no mercado financeiro. A educação financeira deve, então, promover uma escolha consciente que ajude a melhorar o bem-estar do consumidor financeiro.

A educação financeira já era tema desenvolvido pela OCDE antes da crise de 2008, mas não tinha a mesma relevância. Esse tema vem se tornando prioridade no contexto financeiro por diversos motivos, cabendo destaque para: (i) o aumento da complexidade do ambiente econômico, com o desenvolvimento de novos produtos financeiros mais complexos e que expõem os consumidores a um nível de risco maior, exigindo mais informação e regulação; (ii) o aumento da expectativa de vida da população, que exige planejamento financeiro de longo prazo e criação de produtos financeiros adequados.

Dentro desse panorama, observa-se que, embora haja baixa confiança dos consumidores financeiros nos produtos adquiridos, eles não pesquisam, não têm conhecimento de conceitos básicos de finanças e, quando querem saber alguma coisa, perguntam aos seus gerentes.

Diante disso, aumentou o reconhecimento internacional sobre a importância da educação financeira: diversos países da OCDE implementaram a educação financeira, inclusive com políticas públicas, e a OCDE reconhece que inclusão financeira, proteção ao consumidor e educação financeira se tornaram pilares de um novo sistema financeiro e sua estabilidade (OECD/INFE 2009, 2010). Atualmente, existe maior consciência da necessidade de se capacitar o consumidor financeiro, conforme os Princípios do G-20 para Inclusão Financeira Inovadora e para proteção ao consumidor, e existem mais estratégias nacionais para educação.

O trabalho da OCDE com educação financeira surgiu em 2003, focando: (i) na coleta de dados e pesquisa; (ii) nas recomendações políticas e instruções; e (iii) no diálogo para uma política global e cooperação. Esse trabalho prioriza três áreas:

- desenvolvimento de metodologia internacional, atuando com educação de adultos em quatorze países pilotos e educação de jovens. Para isso, desenvolveu manuais e guias;

- dedicação a projetos por meio de uma estratégia nacional de inclusão financeira, atuando nas escolas e focando na educação de mulheres, tendo em vista as restrições impostas a esse segmento, que em muitos países não têm contato com dinheiro ou com produtos financeiros;

- pesquisa sobre políticas de educação financeira, abrangendo crédito, poupança, fundos de pensão, comportamento econômico, *marketing* social e estratégia de comunicação e de proteção ao consumidor.

Em seguida, Flore-Anne focou sua atenção sobre a estratégia nacional para educação financeira. De acordo com a pesquisa da OCDE, as estratégias nacionais bem-sucedidas foram aquelas que contaram com avaliação, coordenação e planejamento. De 25 países que lançaram estratégia nacional, dois terços participaram da pesquisa e alguns desafios foram identificados: (i) construção de um consenso agregando um objetivo comum; (ii) assegurar um compromisso dos *stakeholders* adequado e de longo prazo; (iii) definir o nível e o escopo do envolvimento do setor privado; (iv) sair da fase do desenho para a implementação; (v) avaliação da política; e (vi) sustentabilidade e recursos.

Segundo a debatedora da OCDE, a estrutura para uma estratégia de educação financeira deve passar por uma fase de preparação e diagnóstico que deve contemplar: (i) mecanismo de governança e papel dos *stakeholders*; (ii) mapeamento dos recursos; (iii) processo de consulta intenso; e (iv) identificação de lacunas (por exemplo falta de poupança) e conscientização nacional sobre a educação financeira. Ademais, a construção da estratégia nacional está fundamentada em três pilares:

- mecanismos de governança e o papel dos principais *stakeholders* – deve-se buscar algum órgão ou instituição para assumir a responsabilidade pela implementação do projeto de educação financeira e, à medida que o processo amadureça, o ideal seria a criação de um conselho envolvendo os ministérios (educação, justiça etc.), o BC e demais agências reguladoras, o setor privado, a sociedade civil e a comunidade internacional;

- um roteiro que contemple: (i) os objetivos comuns e as prioridades do projeto; (ii) monitoramento e avaliação; e (iii) disponibilidade orçamentária.

- conteúdo do programa da educação. Recomenda-se que o programa se inicie o mais cedo possível nas escolas. Devem ser desenvolvidos métodos e ferramentas, definindo padrões de qualidade, programas de incentivos e de certificação e suporte para avaliação dos programas. Além disso, o programa deve pensar nas especificidades do público-alvo, utilizando linguagem apropriada de modo a alcançar diferentes perfis de consumidores – velhos, jovens etc.

Por fim, a debatedora ressaltou a importância do desenvolvimento de indicadores e da comparação com outros países na fase de implementação da estratégia nacional para educação financeira.

A Sra. Suely Mello, do Ministério da Educação, iniciou sua fala lembrando que o Brasil é um país federativo e que os três níveis – a União, as Unidades Federativas (estados e DF) e os municípios – possuem autonomia e políticas próprias na área da educação. Diante disso, qualquer iniciativa do Ministério da Educação deve respeitar as políticas dos estados e municípios, inclusive na educação financeira.

Suely Mello disse que o momento é virtuoso para reduzir a exclusão e ressaltou que a maior exclusão ocorre nas escolas, que possuem responsabilidade com o aprendizado do aluno.

A debatedora ressaltou que foi aprovado um novo ordenamento curricular que estabelece responsabilidades e competências. Foram criados o Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB) e o Plano de Desenvolvimento para a Educação (PDE), que consiste num conjunto de programas para a educação, entre eles o programa Mais Educação, voltado à educação integral, com o objetivo de ampliar a jornada escolar. Com essa ampliação, está previsto incluir a educação econômica, que abrange conceitos relacionados a aspectos fiscais, educação financeira etc. A meta do programa é chegar a 2020 com 50% das escolas em regime integral, sete horas de aula e com um currículo que abranja todas as dimensões do ser humano.

Além dessas iniciativas, o Ministério da Educação (MEC) vem desenvolvendo indicadores para avaliar suas políticas, citando o Índice de Desenvolvimento de Educação Básica (IDEB) como exemplo.

Quanto à educação financeira, Suely ressaltou que o tema não será apresentado nas escolas como disciplina específica, mas abordado dentro das outras (geografia, matemática, história etc.), evitando sobrecarregar o currículo escolar e aumentar a resistência por parte de professores. Ademais, observou que, atualmente, existe um programa piloto, que já proporciona aulas de educação financeira a 26.000 alunos. Os resultados do programa estão sendo monitorados, comparando os resultados de alunos com e sem capacitação financeira, e já é possível identificar diferenças significativas entre os dois grupos.

O Sr. Gustavo Marrone, da Febraban, alertou sobre as necessidades básicas dos novos clientes, recém-ingressos na classe "C". Segundo o debatedor, esses novos consumidores carecem não somente de educação financeira, mas também de educação básica, sendo necessária a criação de um projeto amplo e de longo prazo. Ressaltou também que as instituições financeiras têm responsabilidade no processo e que precisam ser capacitadas.

O debatedor, então, discorreu sobre os temas: (i) direito à informação; (ii) direito ao aconselhamento; (iii) direito de reflexão ou de arrependimento; e (iv) crédito responsável.

Primeiramente, Gustavo Marrone ressaltou que o consumidor tem direito à informação, embora 70% das reclamações contra os bancos se refiram à falta de informação. O aprimoramento da qualidade das informações e sua adequação ao perfil do consumidor já representaria um avanço significativo em relação à educação financeira.

Quanto ao direito ao aconselhamento, destacou que o profissional de atendimento deve estar capacitado a atender o consumidor, orientando-o sobre suas responsabilidades e riscos, e oferecendo o produto que melhor atenda às suas necessidades. Como exemplo, mencionou o caráter emergencial do cheque especial, frisando que cabe ao gerente da conta orientar o cliente a fazer outro tipo de empréstimo quando observar o uso por tempo demasiado desse produto financeiro.

Sobre o direito de reflexão, observou a possibilidade de recisão do contrato financeiro dentro de sete dias, assim como para os demais produtos e serviços não financeiros. No caso de crédito, contudo, destacou que o cliente pagará encargos financeiros proporcionais ao período, devido à fungibilidade (e possibilidade de uso) do recurso financeiro.

Em relação ao crédito responsável, o banco deve avaliar potencial impacto da concessão do crédito ao cliente, através de seu risco. Nesse sentido, a introdução do cadastro positivo de clientes, possibilitando a avaliação com base em informações confiáveis, permitirá maior cobrança para a responsabilidade da instituição financeira na concessão do crédito.

Por fim, o debatedor ressaltou que as instituições financeiras têm responsabilidade na orientação dos clientes e deverão se aprimorar para: (i) obter melhores informações dos clientes; (ii) simplificar os contratos, tornando-os mais objetivos e adequados aos clientes; (iii) capacitar os funcionários ao aconselhamento; (iv) alterar a estrutura de recompensa, criando incentivos para quem melhor empresta e não para quem mais empresta; (v) informar os custos para o cumprimento e as consequências do descumprimento dos contratos.

A última debatedora foi a jornalista Mara Luquet, que comentou sua impressão de que o brasileiro tem educação, mas carece de informação. Para a jornalista, quem precisa de educação são as instituições financeiras, que precisam se capacitar para atender devidamente os clientes, que não querem fazer dívida apenas para consumir, mas querem estudar, progredir na vida e melhorar sua qualidade de vida.

A jornalista enfatizou que existe um conflito de interesse nas instituições financeiras, ligado às metas de produção e ao sistema de recompensas imposto aos funcionários. Para cumprir suas metas, os funcionários não prestam as informações necessárias, pois o produto mais adequado ao cliente pode não ser o de maior interesse para a instituição.

Mara Luquet alertou que os professores são resistentes à educação financeira porque não entenderam o propósito do projeto e acham que é uma propaganda de banco ou de produtos financeiros. Segundo ela, a responsabilidade de ensinar os conceitos da educação financeira e da matemática financeira – por exemplo, o cálculo dos juros compostos – é responsabilidade da escola e não dos bancos, cuja obrigação é prestar informações claras para o consumidor.

Após as colocações de Mara, o moderador João Evangelista abriu oportunidade para que a plateia fizesse perguntas e comentários.

Um dos presentes informou que vem trabalhando com o programa piloto de educação financeira, afirmando que muitos dos professores estão engajados no programa e têm aprendido junto com os alunos como administrar suas finanças. A avaliação do programa mostra que o resultado tem sido muito positivo, os jovens estão ajudando suas famílias a organizar o orçamento familiar e existem diversos *blogs* de professores que estão ajudando a disseminar o tema.

A experiência das cooperativas de crédito, que há muito tempo trabalham com a educação financeira de seus associados, também foi colocada por um dos presentes. Observou-se também que, durante a crise financeira em 2008, as cooperativas de crédito não foram atingidas porque souberam conduzir seus negócios de forma mais sustentável, e a experiência do setor deveria ser mais conhecida pelos formuladores de política estratégica para a educação financeira.

Outra observação vinda da plateia é de que há uma excessiva preocupação com o sobre-endividamento das famílias brasileiras, mas o que se deve analisar é a má qualidade na concessão do crédito porque o total de crédito no Brasil representa apenas 48% do PIB, o que está muito abaixo inclusive dos países vizinhos.

Por fim, sobre a educação financeira, chegou-se ao consenso de que: (i) a responsabilidade é principalmente do Estado e o conflito de interesses limita o papel das instituições financeiras no processo; (ii) deve começar o mais cedo possível nas escolas, mas deve ser também estendida aos adultos; (iii) o Estado deve exercer um papel relevante no processo, tanto na articulação da educação financeira quanto na regulação do sistema financeiro; (iv) é importante criar uma estratégia nacional para educação financeira com a participação dos diversos agentes: governo, sociedade civil, setor privado etc.

Equipe do III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira

Coordenadores do III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira

Elvira Cruvinel Ferreira Ventura e Rodrigo Pereira Porto

Coordenador da edição destes Anais do III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira

Fabiano Costa Coelho

Equipe de redatores e revisores

Alexandre Martins Bastos
Andrea Pereira Barreto
Edilson Rodrigues de Sousa
Fernanda Martins Bandeira
José Renato Nunes Barros
Marcelo Bicalho Viturino de Araujo
Maria de Fátima Cavalcante Tosini
Mario Rubem do Coutto Bastos
Paula Lúcia Machado Buzolin
Paulo Soares Sampaio
Sidney Soares Chaves

Equipe de apoio do III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira

Adao Vicente Bruno
Heitor de Andrade e Silva
Helio Fernando Siqueira Celidonio
Luiz Gonzaga Soares Dutra Neto
Mauricio de Miranda Silva
Sergio Soares Manhaes

Demais integrantes da equipe do Projeto Inclusão Financeira II

Adalberto Vieira Costa Filho
Alexandre Martins Bastos
Anderson Heringer Werner
Andrea Pereira Barreto
Cesar Borges de Oliveira
Cláudio Ruiz
Cleber Kiyam
Daniela Brandão Braga
Denise Silva Fernandes
Edilson Rodrigues de Souza
Edson Luiz Maciel de Oliveira
Eduardo Ferrari de Araújo
Epitácio da Silva Ribeiro
Eurilton Alves Araújo Junior
Fábio Guedes de Oliveira Almeida (estagiário)
Fernanda Martins Bandeira
Francisco Fernando Viana Ferreira
Gabriela Gouveia Guedes Loureiro Ruberg

Guilherme Billio Jenkel
Janaina Fabiana Balsanupho Soares
João Evangelista de Souza Filho
José Renato Nunes Barros
Kassyus Gian Leite
Lilian Barbieri de Matos
Lucas Iten Teixeira
Lucas Scatulin Bocca
Lúcio Cesar de Faria
Luiz Carlos de Brito
Marcelo Bicalho Viturino de Araújo
Marcelo de Mendonca Virgilio
Maria de Fátima Cavalcante Tosini
Mário Fernando Maia Queiróz
Mário Rubem do Coutto Bastos
Marusa Vasconcelos Freire
Paula Ester Farias de Leitão
Paula Lúcia Machado Buzolin
Paulo Soares Sampaio
Roberta Afonso
Ricardo Teixeira Leite Mourão
Sara Moreira de Souza
Sergio Mikio Koyama
Sidney Soares Chaves
Theo Cotrim Martins
Valdo Cesar Duarte Rodrigues
Vinícius Lins de Mello
Vladimir Guimaraes Farias Sodre

Glossário

ABBC Associação Brasileira de Bancos
ABCRED Associação Brasileira das Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças
ABRAREC Associação Brasileira das Relações Empresa Clientes
ABSCM Associação Brasileira de Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte
AFI *Alliance for Financial Inclusion*
Andima Associação Nacional das Instituições do Mercado Financeiro
ATM *Automated Teller Machine*
BCB Banco Central do Brasil
BNB Banco do Nordeste
CAF Corporação Andina de Fomento
CDC Código de Defesa do Consumidor
CET Custo Efetivo Total
CGAP *Consultive Group to Assist the Poors*
CLT Consolidação das Leis do Trabalho
CMN Conselho Monetário Nacional
COEF Coordenação-Geral do Ensino Fundamental
COFINS Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social
CSLL Contribuição Social sobre o Lucro Líquido
CVM Comissão de Valores Mobiliários
Deban Departamento de Operações Bancárias e de Sistemas de Pagamento
Decic Departamento de Prevenção a Ilícitos Financeiros e de Atendimento de Demandas de Informações do Sistema Financeiro
Denor Departamento de Normas do Sistema Financeiro
Depep Departamento de Estudos e Pesquisas
Dinor Diretor de Regulação do Sistema Financeiro
Desuc Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não Bancárias
Desup Departamento de Supervisão de Bancos e de Conglomerados Bancários
DPDC Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Easp Escola de Administração de Empresas de São Paulo
ENEF Estratégia Nacional de Educação Financeira
Febraban Federação Brasileira de Bancos
FGTS Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
FGV Fundação Getulio Vargas
FUNDEB Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação
FUNDEP Fundação de Desenvolvimento da Pesquisa

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEC Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
IDEP Índice de Desenvolvimento de Educação Básica
IETS Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade
IF Instituição Financeira
IFC *International Finance Corporation*
IMF Instituições de Microfinanças
IOF Imposto sobre Operações Financeiras
IPEA Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MEC Ministério da Educação
MDS Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
MP Medida Provisória
MPF Ministério Público Federal
MPO Microcrédito Produtivo Orientado
OCDE Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OnG Organização não Governamental
OSCIP Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público
PDE Plano de Desenvolvimento para a Educação
PGBC Procuradoria-Geral do Banco Central
PIB Produto Interno Bruto
PIS Programa de Integração Social
PNAD Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNMPO Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado
PL Patrimônio Líquido
POF Pesquisa de Orçamentos Familiares
Previc Superintendência Nacional de Previdência Complementar
PROCONs Órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor
PROTESTE Associação Brasileira de Defesa do Consumidor
PUC-RJ Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
RCT Experimentos aleatórios controlados
RIF Relatório de Inclusão Financeira
SAC Serviço de Atendimento ao Consumidor
SAE-PR Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República
SCM Sociedades de Crédito ao Microeempreendedor
SCMEPP Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte
SEB Secretaria de Educação Básica
Selic Sistema Especial de Liquidação e de Custódia
SFN Sistema Financeiro Nacional
SIPS Sistema de Indicadores de Percepção Social

SPC Serviço de Proteção ao Crédito
SNDC Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
SNRF Sistema Nacional de Reclamações Fundamentadas
SPM Sistema de Pagamentos Móveis
STF Supremo Tribunal Federal
Susep Superintendência de Seguros Privados
TAC Taxa de abertura de crédito
TJLP Taxa de Juros de Longo Prazo
VE Verificações Especiais
UniBacen Universidade Banco Central do Brasil
UPP Unidade de Polícia Pacificadora