

Parceria Nacional para

Inclusão Financeira

Plano de Ação
para Fortalecimento
do Ambiente Institucional

Relatório
2012-2014

Expediente

Relatório do Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional

Parceria Nacional para Inclusão Financeira
Novembro de 2014

Organização
Banco Central do Brasil

Presidente
Alexandre Antonio Tombini

Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania
Luiz Edson Feltrim

Chefe do Departamento de Educação Financeira
Elvira Cruvinel Ferreira

Chefe Adjunta do Departamento de Educação Financeira
Marusa Vasconcelos Freire

Chefe da Divisão de Avaliação de Impacto e Inclusão Financeira
Daniel Lafeté Machado

Redação e edição
Banco Central do Brasil

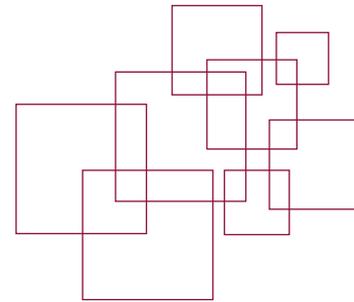
Identidade visual
Departamento de Comunicação – Banco Central do Brasil

Ficha Catalográfica elaborada pela Biblioteca do Banco Central do Brasil

Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional: relatório 2012-2014 /
Parceria Nacional para Inclusão Financeira – Brasília: Banco Central do Brasil, 2014.
126 p.

1. Educação financeira - relatório 2. Sistema financeiro 3. Finanças I. Banco Central do Brasil. II. Parceria Nacional para Inclusão Financeira II. Título.

CDU64.031.3



Apresentação

Ao envidar esforços para promover a inclusão financeira no Brasil, o Banco Central do Brasil (BCB) está ciente da grande responsabilidade e dos desafios inerentes ao processo. Um sistema financeiro inclusivo se coloca como pilar para a eficiência do sistema financeiro e, em consequência, para o desenvolvimento econômico e social do país.

O BCB, ao liderar essa rede de colaboração, fundamental para a melhor articulação dos atores, procura catalisar resultados, fazendo com que os benefícios sejam imediatos e efetivos para o cidadão. Porém, sabemos que isso não é simples, muito menos, rápido.

Este relatório busca sintetizar os principais esforços realizados pelos atores envolvidos no Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional entre 2012 e 2014. O trabalho, porém, começou muito antes.

No I Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira, em Salvador, em 2009, buscou-se diagnosticar os pontos fortes e as fragilidades do setor de microfinanças. Verificou-se a necessidade de organizar dados e informações sobre o assunto e de melhor articular os esforços em prol da inclusão financeira. Dessa forma, foram publicadas duas edições do Relatório de Inclusão Financeira (RIF): a primeira, em 2010, no II Fórum, e a segunda, em 2011, no III Fórum, ambos em Brasília. O II RIF inovou por apresentar estudo da evolução da inclusão durante uma década (2000 a 2010), por meio da construção do Índice de Inclusão Financeira (IIF). Esses três fóruns foram marcados por amplo debate, com a definição dos problemas a serem equacionados.

No III Fórum, também foi lançada a Parceria Nacional para Inclusão Financeira (PNIF), no esteio dos Princípios para Inclusão Financeira Inovadora do

G-20 e da Parceria Global para Inclusão Financeira. Para dar concretude à PNIF, em maio de 2012, foi apresentado o Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional, integrado por oito ações a serem realizadas até 2014, com prestação de contas durante os fóruns subsequentes.

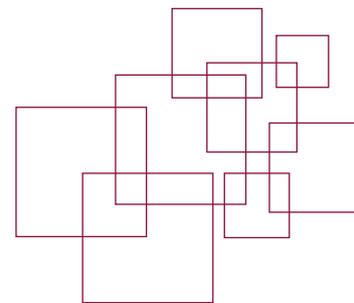
Os primeiros resultados do plano de ação foram mostrados nos IV e V Fóruns Banco Central sobre Inclusão Financeira, realizados em 2012 e 2013, em Porto Alegre e em Fortaleza, respectivamente. Em 2014, no VI Fórum, em Santa Catarina, o ciclo se completou.

Muito se conquistou nas ações de aperfeiçoamento normativo, de educação financeira e transparência e de diagnóstico da inclusão financeira, o que não significa o fim do caminho. Agora, com questões do ambiente institucional já encaminhadas, além de nos mantermos atentos a elas, é preciso ainda avançar.

Esperamos que este relatório sirva de subsídio para a preparação de uma nova fase da Parceria Nacional para Inclusão Financeira, que deve envolver, necessariamente, de forma mais ampla, a iniciativa privada.

Agradecemos aos parceiros que nos brindaram com sua contribuição a este relatório e esperamos continuar atuando em colaboração e cooperação rumo à adequada inclusão financeira do brasileiro, fundamental para sua cidadania financeira.

Alexandre Antonio Tombini
Presidente do Banco Central do Brasil



Sumário

Apresentação, 4

1 Sobre este relatório, 7

2 Sumário executivo, 9

Eixo Regulação, 10

Eixo Educação e Transparência, 12

Eixo Diagnóstico, 15

3 A Parceria Nacional para Inclusão Financeira, 17

Contexto internacional, 17

Declaração Maia, 20

O papel das estratégias nacionais, 20

Formação da Parceria Nacional para Inclusão Financeira, 21

Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional, 22

Ações, 23

4 Eixo Regulação, 25

Introdução, 25

Ações relacionadas, 25

Microcrédito e microfinanças, 26

Novos marcos regulatórios, 27

Panorama do microcrédito, 29

Panorama do microcrédito – Exigibilidade, 41

Novo parceiro, 44

Diversificação, qualidade e adequação dos serviços financeiros, 45

Experiências compartilhadas, 45

Portabilidade eletrônica de crédito, 47

- Microseguros, 48
- Seguros e previdência por meios remotos, 50
- Avanços na previdência complementar fechada, 51
- Responsabilidade socioambiental no Sistema Financeiro Nacional, 51
- Pagamentos móveis, 53
- Fortalecimento e ampliação dos canais de acesso, 59
 - Canais ampliados para seguros, 60
 - Novas regras para dependências bancárias e correspondentes, 60
 - Impulso ao cooperativismo de crédito, 62

5 Eixo Educação e Transparência, 67

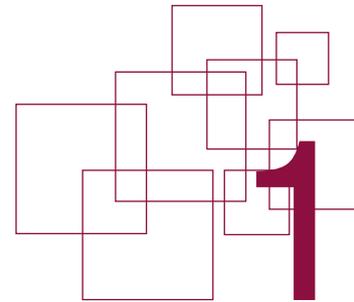
- Introdução, 67
 - Ações relacionadas, 67
- Principais direcionadores, 68
 - Estratégia Nacional de Educação Financeira, 68
 - Plano Nacional de Consumo e Cidadania, 71
- Educação financeira e proteção ao consumidor, 73
 - Educação Financeira para Consumidores, 74
 - Educação Financeira para Micro e Pequenas Empresas, 74
 - Educação sobre seguros e previdência, 77
 - Cidadania financeira, 78
 - Mudanças estruturais no Banco Central, 80
 - Ações pela transparência, 83
 - A proteção como pilar, 86

6 Eixo Diagnóstico, 89

- Introdução, 89
 - Ações relacionadas, 89
- Inclusão financeira em três dimensões, 90
 - Serviços financeiros: acesso e uso, 90
 - Aperfeiçoamento dos indicadores de inclusão financeira, 92
 - Incorporando tendências, 94
 - Convergências de esforços, 97
 - Indicadores para educação previdenciária, 101
 - O financiamento dos pequenos negócios no Brasil, 102
 - O uso de correspondentes no país, 110

7 Desafios, 117

8 Siglas, 123



Sobre este relatório

Este relatório contempla iniciativas alinhadas às oito ações estabelecidas no Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional – lançado pela Parceria Nacional para Inclusão Financeira (PNIF) em maio de 2012 – e realizadas pelos atores envolvidos desde o lançamento do Plano até 2014. Foi construído com base nos relatos enviados pelas instituições participantes e de material disponível em seus *websites*. Dados e informações referentes a outros períodos foram inseridos, com o objetivo de propiciar contexto histórico ao leitor e oferecer uma análise ampliada a respeito dos objetivos estabelecidos.

O conteúdo é norteado pelos três eixos definidos no Plano de Ação: Regulação; Educação e Transparência; e Diagnóstico. Essa definição é apenas metodológica e não indica que as ações sejam estanques. Pelo contrário, elas perpassam todos os eixos, numa perspectiva de interdependência. Desse modo, uma iniciativa apresentada no eixo de Regulação pode permear as ações de Educação e Transparência, da mesma forma que um produto inserido no contexto de Diagnóstico pode incluir objetivos regulatórios.

É importante ressaltar que o Plano beneficiou-se grandemente do efeito sinérgico provocado pela existência de projetos já em curso pelos parceiros. Assim, mais do que apresentar uma compilação de iniciativas decorrentes especificamente do Plano de Ação, este documento torna-se um panorama dos esforços empreendidos institucionalmente para criação de um ambiente mais profícuo à promoção da adequada inclusão financeira. Esse retrato possibilita que, cada dia mais, as ações se articulem para catalisação dos resultados.

Integram o Plano de Ação as seguintes instituições: Banco Central do Brasil (BCB), Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Ministério da Fazenda (MF), Ministério da Justiça (MJ),

Ministério das Comunicações (MC), Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), Ministério Público Federal (MPF), Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República (SAE/PR), Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), Superintendência de Seguros Privados (Susep), Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc).



Sumário executivo

Este Sumário executivo é um extrato das principais iniciativas realizadas durante a vigência do Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional, lançado, em 2012, pela Parceria Nacional para Inclusão Financeira (PNIF). O objetivo não é apresentar uma lista exaustiva, mas sim elencar alguns dos principais progressos obtidos, aderentes às oito ações do Plano, integrado pelas seguintes instituições: Banco Central do Brasil (BCB), Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Ministério da Fazenda (MF), Ministério da Justiça (MJ), Ministério das Comunicações (MC), Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), Ministério Público Federal (MPF), Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República (SAE/PR), Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), Superintendência de Seguros Privados (Susep), Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc).

Os avanços e as entregas seguem aqui discriminados pelos mesmos eixos que norteiam o conteúdo do relatório, a saber: Regulação; Educação e Transparência; e Diagnóstico.

Eixo Regulação

Ações relacionadas

Ação 1. Microcrédito e instituições de microfinanças.

Entidades coordenadoras – Banco Central do Brasil (BCB), Ministério da Fazenda (MF), Ministério da Justiça (MJ).

Finalidade – Aprimorar o arcabouço regulatório do microcrédito e das instituições especializadas em microfinanças para o adequado suporte a microempreendedores bem como a micro e pequenas empresas.

Ação 2. Diversificação e melhoria dos serviços financeiros.

Entidades coordenadoras – MF, BCB, Superintendência de Previdência Complementar (Previc), Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Finalidade – Fomentar a diversificação e a melhoria dos serviços financeiros, tornando-os mais adequados às necessidades da população.

Ação 3. Pagamentos móveis (*Mobile payments*).

Entidades coordenadoras – BCB, Ministério das Comunicações (MC).

Finalidade – Definir marco legal e regulatório sobre pagamentos móveis (*mobile payments*).

Ação 4. Fortalecimento e ampliação dos canais de acesso.

Entidades coordenadoras – BCB, MF.

Finalidade – Fortalecer a rede de canais de acesso da população.

Diversos avanços regulatórios foram realizados no período de vigência do Plano de Ação. A definição de microcrédito foi estabelecida em resolução do Conselho Monetário Nacional¹ (CMN), bem como a metodologia específica a ser empregada nesse tipo de operação. Isso possibilitou preencher uma lacuna – a inexistência de definição regulatória – que era citada por organismos internacionais como um dos principais problemas do Brasil quanto ao tema. Com o conceito de microcrédito definido, tornou-se possível padronizar a forma de concessão dessas operações e possibilitar melhor acompanhamento para fins de política pública.

O cálculo do cumprimento da exigibilidade das operações de crédito destinadas aos microempreendedores e à população de baixa renda passou a incluir o crédito concedido às cooperativas singulares de crédito e às Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (SCMEPP). Como forma de estimular os princípios de responsabilidade, qualidade e sustentabilidade na concessão de crédito, as operações inadimplentes ou em atraso superior a sessenta dias foram excluídas do cálculo do cumprimento do direcionamento obrigatório. Além disso, a soma das operações de microcrédito com o saldo de outras operações de crédito, excetuadas as de crédito habitacional, não poderá ultrapassar R\$40 mil.²

¹ Resolução CMN nº 4.152, de 30 de outubro de 2012.

² Resolução CMN nº 4.153, de 30 de outubro de 2012, que aperfeiçoou pontos da Resolução CMN nº 4.000, de 25 de agosto de 2011.

Além do aperfeiçoamento do marco regulatório sobre microcrédito, foi dada ênfase ao estímulo a diversificação, qualidade e adequação dos serviços financeiros.

Em 2012, a Susep regulamentou o segmento de microsseguros, possibilitando à população de menor renda, especialmente vulnerável, maior proteção contra imprevistos, de forma mais adequada ao seu perfil e à sua capacidade financeira.³

Para aumentar a capilaridade do seguro, a Susep investiu em parcerias e na criação de canais inovadores. Foram criadas as figuras do corretor e do correspondente de microsseguros e foi permitida a venda de seguros por meio de representantes (organizações varejistas, empresas de turismo etc.). Ampliado o acesso ao seguro, passou a ser permitida a aquisição desse tipo de produto também por meios remotos.⁴

Na área de previdência fechada, a Previc publicou a série Guia Previc de Melhores Práticas para Entidades Fechadas de Previdência Complementar, abordando temas como governança, investimentos, licenciamento e assuntos contábeis.

As novas regras sobre portabilidade eletrônica de crédito⁵, instituídas pelo CMN, tornaram esse tipo de portabilidade mais rápida e segura para os clientes, possibilitando o aprimoramento da concorrência no setor financeiro. As mudanças vedaram a chamada “troca com troco”, ou seja, operações de valor e prazos maiores do que os da operação original, que induziam o cliente ao endividamento pela motivação de obtenção de bonificação, prêmio ou troco.

Buscando fomentar a inserção de variáveis socioambientais nas estratégias de negócios das instituições financeiras, foi editada norma que estabeleceu a implementação de Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA)⁶ por parte das instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN). A resolução estabelece princípios e diretrizes que devem estar presentes na PRSA, para que seja implementada de forma compatível com a natureza, a complexidade e o grau de exposição das atividades da instituição. Tais medidas geram impacto positivo no processo de inclusão financeira, na medida em que reforçam a responsabilidade do setor e ajudam a aprimorar a relação entre a instituição financeira e seu cliente, em especial quando ocorre oferta de serviços e produtos financeiros que levem em consideração os impactos socioambientais e que sejam adequados às necessidades dos usuários.

Em 2013, nova perspectiva para a inclusão financeira foi aberta com o marco legal e regulatório sobre arranjos e instituições de pagamento.⁷ A regulamentação permite que instituições não financeiras prestem serviços de pagamento, estruturando um ambiente de concorrência e inovação e facilitando o acesso da população ao sistema financeiro.

3 Resolução CNSP nº 244, de 6 de dezembro de 2011, Circulares Susep nºs 439, 440, 441, 442, 443, 444, todas de 27 de junho de 2012, Resolução CNSP nº 263, de 25 de setembro de 2012.

4 Resolução CNSP nº 294, de 6 de setembro de 2013.

5 Resolução CMN nº 4.292, de 20 de dezembro de 2013.

6 Resolução CMN nº 4.327, de 25 de abril de 2014.

7 Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013. Resoluções CMN nº 4.282 e nº 4.283, e Circulares BCB nº 3.680, nº 3.681, nº 3.682 e nº 3.683, todas de 4 de novembro de 2013, alteradas depois pela Circular BCB nº 3.705, de 24 de abril de 2014.

Esse novo marco possibilitou também segurança jurídica para oferta de serviços de pagamentos móveis, o chamado *mobile payment*, que, dada a grande penetração no uso de celulares no Brasil, têm enorme potencial para se tornar um grande promotor da inclusão financeira.

Sem esquecer a importância de fortalecer os pontos físicos de acesso, foram estabelecidas novas regras para correspondentes e dependências de instituições financeiras.⁸ Com isso, a instalação de postos de atendimentos de instituições financeiras passou a ser mais simples e flexível. Para aprimorar o modelo de correspondentes, foi revista a forma de comissão recebida por eles.

Em 2014, o segmento das cooperativas de crédito ganhou mais confiança, e os cooperados, maior segurança, com a entrada em operação do Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCoop). O fundo, à semelhança do Fundo Garantidor de Créditos (FGC), já existente, garante créditos de até R\$250 mil nas situações de decretação da intervenção ou da liquidação extrajudicial de cooperativas.

Para garantir transparência e redução do risco moral associado à implementação do FGCoop, foram iniciados estudos, com os objetivos de fortalecer as estruturas de controles internos e de efetuar supervisão auxiliar das cooperativas de crédito.

Eixo Educação e Transparência

Ações relacionadas

5. Contribuir para promoção da educação financeira.

Entidades coordenadoras – BCB, Previc, CVM, Susep, Senacon/MJ, MDS, Sebrae
Finalidade – Em linha com a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), oferecer à população melhores condições para tomada de decisões no relacionamento com as instituições do SFN.

6. Intensificar a divulgação dos direitos do consumidor de serviços financeiros e dos caminhos para solução de conflitos.

Entidades coordenadoras – BCB, Previc, CVM, Susep, MPF, Senacon/MJ.
Finalidade – Facilitar ao consumidor de serviços financeiros o conhecimento de seus direitos e dos procedimentos para solução de eventuais conflitos, aumentando a segurança em relação à utilização de serviços financeiros.

As ações da ENEF continuaram a ampliar o alcance da educação financeira, levando o tema aos principais públicos-alvo considerados em seu Plano Diretor: crianças e jovens em idade escolar (Programa Educação Financeira nas Escolas – Ensino Fundamental e Médio) e adultos em situação de vulnerabilidade (Programa Educação Financeira de Adultos). O programa de educação financeira voltado ao ensino médio, por exemplo, beneficiará 2.962 novas escolas públicas até o fim de 2015. Já para as ações voltadas ao ensino fundamental, haverá 450 escolas a serem abordadas em projeto-piloto.

⁸ Resolução CMN nº 4.072, 26 de abril de 2012.

A Semana Nacional de Educação Financeira também contribuiu para disseminar a importância da educação financeira. Realizada em maio de 2014, a Semana ENEF contou com mais de 170 eventos em dezessete estados.

O contexto das ações desenvolvidas no país sobre educação financeira ganhou mais clareza com o Mapeamento Nacional de Iniciativas de Educação Financeira. Foram identificadas 803 ações no país. Desse total, 317 foram analisadas de forma detalhada, possibilitando traçar um panorama sobre perfil do público-alvo, localização geográfica, temas abordados, entre outros dados.

Outras iniciativas de educação financeira, empreendidas pelas instituições que fazem parte da PNIF, levaram, a diversos públicos, a importância do tema. A Senacon desenvolveu um programa direcionado aos consumidores, que será disponibilizado a todos os interessados, em formato de Ensino a Distância (EAD). O Sebrae, por sua vez, lançou a cartilha O Uso Adequado de Serviços Financeiros para Microempreendedores Individuais, elaborada em parceria com o BCB, e consolidou a sua já consagrada grade de cursos para empreendedores. Já a Previc realizou seminários e oficinas de projetos de educação previdenciária, com o objetivo de orientar a elaboração de programas de educação financeira por parte das entidades fechadas de previdência complementar. A Susep também trabalha para estruturar suas ações de educação financeira e, com esse fim, constituiu, em 2013, uma Comissão de Educação Financeira.

Em sua esfera de atuação, o BCB desenvolveu o programa Cidadania Financeira, unindo os pilares da educação financeira, proteção ao consumidor e inclusão financeira. O programa abrange diversos projetos voltados para temas como gestão de finanças pessoais, educação financeira voltada para cooperativas, empreendedores, profissionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e jovens e adultos em situação de pobreza e de extrema pobreza. Essas iniciativas estão sendo realizadas por meio de parcerias estratégicas com instituições, como Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Rural com Interação Solidária (Confesol), Escola de Administração Fazendária (Esaf), *Fundación Capital*, MDS, Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), Rede Brasileira de Bancos Comunitários, Sebrae e Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop). Além disso, o Museu de Valores iniciou o projeto-piloto de Psicologia Econômica, que funcionará como um laboratório para novas práticas e métodos em educação financeira.

A proteção aos direitos dos consumidores também foi reforçada com a edição de normas voltadas a dar mais transparência às informações. De acordo com resolução emitida pelo CMN⁹, passou a ser obrigatório constar, de forma destacada, no contrato de abertura de conta de depósitos, que o cliente (pessoa natural)¹⁰ tem o direito de optar pela utilização de serviços e pagamento de tarifas individualizados, sem a necessidade de adesão ou contratação específica de pacote de serviço. A norma instituiu ainda três novos pacotes padronizados de serviços prioritários, de disponibilização obrigatória às pessoas físicas pelas instituições que oferecem pacotes de serviços aos seus clientes vinculados a contas de depósitos à vista ou de poupança. Os clientes passaram a receber prospecto com informações essenciais, previamente à contratação de conta de depósitos ou de conta de pagamento¹¹, e se

9 Resolução CMN nº 4.196, de 15 de março de 2013.

10 Termo conhecido também como pessoa física.

11 Resolução CMN nº 4.283, de 4 de novembro de 2013.

tornou obrigatória a inserção de planilha de cálculo do Custo Efetivo Total (CET), de forma destacada, nos contratos de crédito.¹²

Foram efetuadas ainda, pelo BCB, ações para verificar a adequação das informações publicadas nos *sites* eletrônicos das instituições, dos contratos e faturas de cartões de crédito, da contratação de pacotes de serviços vinculados a contas bancárias e do controle de qualidade dos serviços prestados na rede de correspondentes no país.

No segmento de seguros, foram aperfeiçoadas as regras referentes ao seguro garantia estendida¹³. Adicionalmente, as normas que regulamentaram canais de distribuição de seguros – como as de Representante de Seguros, de Meios Remotos e a de Organizações Varejistas – estabeleceram a obrigação da ampla divulgação de informações sobre os seguros oferecidos e o direito de arrependimento para o segurado.

Nessa mesma linha, a Susep fortaleceu as ouvidorias no âmbito dos seus mercados supervisionados, ampliando sua alçada e tornando-as obrigatórias pelas sociedades seguradoras. O prazo para resolução de conflitos foi reduzido de 30 para 15 dias, e passou a ser exigida ampla divulgação dos canais de atendimento.¹⁴

O BCB também aprimorou suas formas de atendimento ao cidadão. Novos sistemas e aperfeiçoamento daqueles existentes possibilitam fluxo mais rápido e eficiente no tratamento das demandas recebidas e atendimento presencial mais adequado e padronizado. O *Ranking* de Instituições por Índice de Reclamações foi reformulado e ganhou nova metodologia de avaliação e novas funcionalidades. O desenvolvimento do Sistema Registrato, que incorpora os mais modernos padrões de segurança de internet *banking*, possibilita ao cidadão ter acesso a informações sobre suas operações de crédito e seus relacionamentos com o sistema financeiro, contribuindo para melhor planejamento das suas finanças pessoais e eliminando a necessidade de comparecimento presencial ou de remessa de documentos por meio postal.

Esses esforços somam-se às ações de órgãos estratégicos para a defesa do consumidor, como Senacon e MPF. A atuação da Senacon no monitoramento da qualidade da informação praticada pelas maiores instituições financeiras do país quanto a pacotes de serviços e tarifas possibilitou a detecção de problemas de conformidade e contribuiu para a regulamentação da matéria.

O Grupo de Trabalho do Sistema Financeiro Nacional (GT-SFN), vinculado à 3ª Câmara de Coordenação e Revisão (CCR), do MPF, também atuou para defesa do consumidor de produtos e serviços financeiros. Tanto o GT-SFN quanto a Senacon acompanharam a elaboração de normas, como a regulação do seguro garantia estendida e de arranjos e instituições de pagamento, reunindo-se com os órgãos envolvidos, como BCB e Susep, e apresentando sugestões para aprimoramento, tendo em vista a maior eficácia na proteção aos direitos do consumidor.

12 Resolução CMN nº 4.198, de 15 de março de 2013.

13 Resolução CNSP nº 296, de 25 de outubro de 2013.

14 Resolução CNSP n.º 279 de 30 de janeiro de 2013.

Eixo Diagnóstico

Ações relacionadas

7. Aprimorar a metodologia utilizada no estudo da inclusão financeira e incorporar indicadores de qualidade.

Entidades coordenadoras – BCB, Previc, Susep.

Finalidade – Fortalecer a metodologia para diagnóstico e acompanhamento da realidade brasileira em relação à inclusão financeira, tornando-os mais completos, de forma que se ofereça melhor subsídio à estruturação de ações para sua promoção.

8. Realizar pesquisas sobre o comportamento e a percepção da população em relação à utilização de serviços financeiros.

Entidades coordenadoras – BCB, Previc, CVM, Susep, IBGE, SAE/PR, MDS.

Finalidade – Aprofundar o conhecimento sobre acesso e uso de serviços financeiros, entaves ao processo de inclusão e qualidade dos serviços prestados com base em informações dos usuários.

Cientes de que traçar diagnósticos precisos é essencial para qualquer programa que se pretenda qualificar como estruturante, as entidades coordenadoras empreenderam diversas iniciativas voltadas ao desenvolvimento de metodologias, construção de indicadores e levantamento e análise de dados.

Nesse cenário, destaca-se a atuação do Brasil como líder do subgrupo da Aliança para Inclusão Financeira (AFI, sigla em inglês para *Alliance for Financial Inclusion*) dedicado a definir indicadores para analisar a qualidade da inclusão financeira, que irão se somar aos indicadores de uso e acesso. Em um trabalho que durou dois anos, foram levantados 28 indicadores – como preço acessível, transparência, conveniência, tratamento justo –, a serem adotados voluntariamente por países membros que pretendam acompanhar a qualidade do acesso a serviços financeiros por sua população.

O BCB também tem buscado o aprimoramento do Índice de Inclusão Financeira (IIF), trabalho que inclui a definição de dados que serão utilizados para construção das Estatísticas de Inclusão Financeira e a organização de um processo de trabalho ou rotina para sua divulgação sistemática e periódica.

Como parte desse esforço, duas pesquisas voltadas às unidades familiares estão em fase de conclusão, com o objetivo de conhecer a forma de acesso a serviços financeiros, a qualidade desses serviços e, idealmente, o impacto desses serviços na vida da população. Uma das sondagens é qualitativa e tem como foco o endividamento, usando a metodologia de grupos focais. A outra, quantitativa, baseia-se na aplicação de questionários e foi aplicada para que se possa apreender melhor a qualidade dos serviços prestados por parte das instituições financeiras e a eficácia dos canais de reclamação disponíveis.

O diagnóstico da inclusão financeira no país também contará com a ajuda do IBGE. O órgão, em parceria com o BCB, está trabalhando para identificar dados relevantes à inclusão financeira já contemplados pela Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF) e verificar a possibilidade da inserção, na POF, de outros temas e quesitos de interesse para a temática da inclusão.

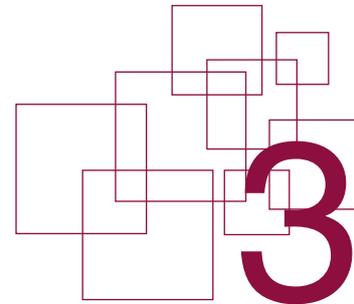
Enquanto se aguardam os resultados desses esforços para mapear esse cenário, outras pesquisas ajudaram a esboçar o panorama. Edição de Inclusão Financeira da pesquisa CNI-Ibope Retratos da Sociedade, realizada, em 2012, com apoio da SAE/PR e do BCB, contribuiu para compreensão de temáticas relacionadas à inclusão financeira, como acesso; grau de utilização; formas de utilização; educação financeira; barreiras; e demanda reprimida. Na época da sondagem, 63% da população acima de dezesseis anos possuía acesso a serviços bancários, ou seja, conta de depósito à vista e/ou conta-poupança. Mais de um terço da população ainda estava fora do SFN, e as principais razões alegadas foram falta de condições financeiras e alto custo bancário. A exclusão era maior entre as mulheres, entre a população menos instruída e a de menor renda.

Em 2013 e 2014, a SAE/PR e o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) desenvolveram três pesquisas de percepção social sobre inclusão financeira. Foram realizadas, em cada uma delas, cerca de 3.810 entrevistas domiciliares com representatividade nacional. Foram abordados temas como acesso a serviços financeiros; educação financeira; poupança; patrimônio das famílias; entre outros. De acordo com a sondagem, em relação aos locais de uso dos serviços bancários, as casas lotéricas, com 64,5%, superaram as tradicionais agências bancárias, utilizadas por apenas 36,54%. Por outro lado, 15,2% dos entrevistados não utilizaram nenhum serviço bancário no mês anterior à pesquisa.

Pesquisa específica sobre correspondentes, realizada, em 2013, pela consultoria internacional *Bankable Frontier Associates*, com o apoio do BCB, possibilitou melhor conhecimento sobre o uso desse serviço pela população. De acordo com a sondagem, a maior parte dos brasileiros residentes na área urbana mora a, no máximo, cinco quilômetros de um correspondente. Na área rural, essa distância sobe para dez quilômetros. Os correspondentes são largamente usados para pagamento de contas, mas pouco utilizados para serviços financeiros, como saques e depósitos.

Em 2014, o Sebrae divulgou os resultados de uma pesquisa que buscou avaliar as principais características do universo dos pequenos negócios no Brasil, quanto à questão do seu financiamento. O estudo, que contou com a participação total de 5.341 empresas de todo o país, indica que, entre microempreendedores individuais (MEIs), microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPPs), a oferta de crédito tende a ser mais generosa para as EPPs, para o setor de comércio e para empresas situadas no Sul do país. Já no outro extremo, com maior dificuldade de obter financiamento, estão os MEIs, o setor de construção civil e a região Norte.

Além de relatar os avanços, é preciso levar em consideração que ainda existem desafios. Impulsionar o setor de pagamentos móveis, ainda incipiente, aumentar a disseminação de produtos e serviços como as contas simplificadas, muitas vezes desconhecidas pelo cidadão, e reforçar os incentivos para a confecção de produtos financeiros que sejam realmente adequados ao perfil dos clientes são alguns deles. Para enfrentá-los, mostra-se cada vez mais necessário continuar o trabalho em rede, fortalecendo também o engajamento formal da iniciativa privada, em prol de um sistema financeiro verdadeiramente inclusivo.



A Parceria Nacional para Inclusão Financeira



CCBY 2.0/Karen Rose

Contexto internacional

No início de 2000, o tema inclusão financeira começou a ocupar espaço relevante nas agendas do G20, de organismos internacionais, bancos centrais e reguladores do sistema financeiro, bem como de secretarias e ministérios da Fazenda de diversos países. As razões para isso foram primordialmente: 1) a publicação de vários estudos que mostravam a alta correlação entre pobreza e exclusão financeira; 2) a preocupação dos órgãos encarregados da estabilidade financeira de que a inclusão financeira, se realizada de forma inadequada, poderia converter-se em fonte potencial de instabilidade; 3) a percepção do segmento bancário tradicional de que a inclusão financeira criaria um nicho para expansão de seus negócios.

Com a continuidade dos debates internacionais sobre o assunto, ficou cada vez mais clara a estreita relação entre inclusão financeira e desenvolvimento socioeconômico, solidificando a convicção de que são parte de um círculo virtuoso: a adequada expansão da inclusão financeira

viabiliza o acesso à economia formal, contribuindo para melhoria da qualidade de vida da população e, assim, propicia mais crescimento econômico, que, por sua vez, facilita o acesso de mais pessoas à economia e ao sistema financeiro, mobilizando poupança e investimento para crescimento do setor produtivo.



Nesse cenário, o G20 constituiu, em 2009, o Grupo de Especialistas em Inclusão Financeira (*Financial Inclusion Experts Group – FIEG*), do qual faziam parte o Subgrupo de Finanças para Pequenas e Médias Empresas (*Small and Medium Enterprise Finance – SME*) e o Subgrupo de Acesso por meio da Inovação (*Access Through Innovation Subgroup – ATISG*), cuja liderança foi exercida pelo Brasil em conjunto com a Austrália. Os trabalhos do ATISG resultaram, em 2010, na definição dos Princípios para Inclusão Financeira Inovadora do G20.

Princípios para Inclusão Financeira Inovadora do G20

1. **Liderança** – Cultivar amplo compromisso governamental pela inclusão financeira para ajudar no combate à pobreza.
2. **Diversidade** – Desenvolver políticas que promovam competição e fornecimento pelo mercado de ampla gama de serviços financeiros.
3. **Inovação** – Promover a inovação tecnológica e institucional como meio de expandir o acesso e o uso a serviços financeiros, até mesmo melhorando a infraestrutura disponível.
4. **Proteção** – Praticar a proteção ao consumidor sob perspectiva ampla, levando em conta as responsabilidades do governo, dos prestadores de serviços financeiros e dos consumidores.
5. **Capacitação** – Desenvolver educação e capacitação financeira.
6. **Cooperação** – Desenvolver um ambiente institucional com claras definições de responsabilidade e de coordenação na esfera do governo e encorajar parcerias e consultas diretas entre governo, setor privado e outros interessados.
7. **Conhecimento** – Melhorar a coleta e o trabalho de dados para embasar a formulação de política, medir o progresso e desenvolver o aprendizado sobre o assunto.
8. **Proporcionalidade** – Praticar política e estrutura regulatória proporcional aos riscos envolvidos nesses novos serviços.

9. Estrutura – Considerar as seguintes sugestões para o sistema regulatório, levando em conta as especificidades de cada país: (a) adoção de um regime apropriado de combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, que leve em consideração o risco real e equilibre os benefícios da inclusão financeira com os riscos relacionados aos produtos e aos canais de acesso; (b) estabelecimento de condições para uso de agentes como intermediários entre instituições financeiras e o público; (c) constituição de um claro regime regulatório para o dinheiro eletrônico; (d) desenvolvimento de incentivos baseados no mercado para promover amplas interoperabilidade e interconexões nas movimentações por meio eletrônico.

Nesse mesmo ano, os debates nos dois subgrupos conduziram ao estabelecimento do Plano de Ação para Inclusão Financeira do G20. Esse plano inclui ações-chave, como:

- reforçar o compromisso com a implementação dos Princípios para Inclusão Financeira Inovadora;
- estimular ações complementares e compartilhamento de informações sobre inclusão financeira entre os vários organismos internacionais que estabelecem padrões para os sistemas financeiros (os chamados *Standard Setting Bodies* – SSB), como o Comitê de Supervisão Bancária de Basileia (*Basel Committee on Banking Supervision*), o Grupo de Ação Financeira (GAFI, ou *Financial Action Task Force* – FATF) e o Comitê de Sistemas de Liquidação e de Pagamentos (*Committee on Payments and Settlement*), a Associação Internacional dos Supervisores de Seguros (*International Association of Insurance Supervisors* – IAIS) e a Organização Internacional das Comissões de Valores (*International Organization of Securities Commissions* – IOSCO).
- aperfeiçoar dados estatísticos sobre inclusão financeira;
- dar suporte ao treinamento e à capacitação sobre desenvolvimento e implementação de políticas de inclusão financeira, incluindo proteção ao consumidor e alfabetização financeira;
- incentivar ações de coordenação e colaboração entre os diversos atores envolvidos no tema da inclusão financeira nos âmbitos internacional, nacional e regional;
- integrar a inclusão financeira em todos os tipos de avaliação de sistemas financeiros.

O principal mecanismo de coordenação e implementação do Plano é a Parceria Global para Inclusão Financeira, com o objetivo de dar continuidade ao trabalho realizado pelo FIEG. A Parceria Global, instituída pelo G20, tem o apoio de instituições como *Alliance for Financial Inclusion* (AFI), o Grupo Consultivo de Assistência aos Pobres (CGAP, sigla em inglês para *Consultative Group to Assist the Poor*), *International Finance Corporation* (IFC), Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e Banco Mundial. Periodicamente, a Parceria Global presta contas dos avanços obtidos no Plano por meio de relatório.

Declaração Maia

Em 2011, durante o *Global Policy Forum*, em Riviera Maia, no México, dezessete países, entre eles o Brasil, assinaram a Declaração Maia, comprometendo-se a implementar diversas medidas voltadas a tornar os serviços financeiros acessíveis aos 2,5 bilhões de pessoas no mundo que vivem hoje à margem do sistema financeiro. A Declaração, idealizada pela AFI, é o primeiro conjunto de compromissos globais e mensuráveis assumido por países em desenvolvimento para aumentar a inclusão financeira. Até 2014, mais de noventa países – que representam mais de 75% da população não bancarizada – já haviam aderido. Fazem parte dos compromissos assumidos pelos signatários os itens seguintes:

1. estabelecer uma política de inclusão financeira que crie ambiente propício ao acesso eficaz a serviços financeiros, que estimule o uso de tecnologia inovadora adequada e reduza substancialmente o custo unitário dos serviços financeiros;
2. implementar um quadro regulatório sólido e proporcional, que atinja os objetivos complementares de inclusão financeira, estabilidade financeira e integridade financeira;
3. reconhecer a defesa e o empoderamento do consumidor como pilares fundamentais dos esforços de inclusão financeira;
4. dar prioridade às políticas de inclusão financeira pautadas em análise de dados detalhados, que acompanhem a mudança do perfil da inclusão financeira e criem indicadores comparáveis em rede.

O papel das estratégias nacionais

A Declaração Maia, enfatizando a necessidade de partilha de conhecimento e troca de experiências entre múltiplos atores, reforçou o interesse dos países membros da AFI em desenvolver e implementar estratégias nacionais de inclusão financeira. Essas estratégias são vistas como essenciais para que se tenha uma visão clara em âmbito nacional, um *framework* amplamente aceito e uma estrutura organizacional robusta para facilitar o desenvolvimento e a implementação coordenada de políticas e reformas. Uma estratégia nacional com metas claras pode fornecer o suporte necessário à coordenação entre o setor público e o privado e um quadro organizado para implementação de políticas e regulação voltadas à inclusão financeira.

Apesar de existirem diferentes formas de desenvolvimento desse tipo de estratégia nos diversos países, há, em geral, pelo menos os quatro estágios seguintes. Estágio 1 – Fase de diagnóstico, na qual tanto os dados da oferta como os da demanda são reunidos e analisados, para se obter o panorama mais preciso do atual *status* da inclusão financeira.

Estágio 2 – Formulação da estratégia, na qual são estabelecidas uma definição e uma visão em comum, preferencialmente por meio de um processo de consulta com os setores públicos e privados envolvidos. Essa estratégia geralmente inclui um plano de ação com metas e prazos.

Estágio 3 – Implementação da estratégia, incluindo a promulgação de reformas identificadas, a resposta do setor privado e, geralmente, a adoção de um mecanismo de coordenação, como um Grupo de Trabalho Nacional ou Conselho para supervisionar o progresso.

Estágio 4 – Monitoramento e avaliação, com a mensuração de indicadores fundamentais para determinar se a estratégia está no caminho certo e a identificação de eventuais melhorias ou medidas adicionais necessárias.

Formação da Parceria Nacional para Inclusão Financeira

A Parceria Nacional para Inclusão Financeira (PNIF) espelha os mais recentes direcionamentos internacionais para o efetivo avanço da inclusão financeira. Une, em rede, atores públicos e privados engajados em ações coordenadas para promoção da adequada inclusão financeira no país. Representa um espaço de atuação colaborativa e troca de experiências entre os vários atores envolvidos – instituições públicas, privadas e organizações da sociedade civil –, interligando conhecimentos e unindo esforços.

Base para construção de uma visão integrada, a PNIF parte do princípio de que as soluções para promoção de um sistema financeiro realmente inclusivo e socialmente justo passam, necessariamente, pelo diálogo, pelo trabalho colaborativo e pela formação de parcerias.

Com essa atuação articulada, é possível aumentar a capilaridade das ações, possibilitar que projetos sejam mais efetivos e criar oportunidades para realização de novas ações coletivas, orientadas pelo reconhecimento de que estabilidade econômica, integridade do sistema financeiro e inclusão financeira são, ao mesmo tempo, complementares e interdependentes. O papel do BCB como fomentador desse processo é reflexo de sua experiência na articulação de parcerias sobre o tema.

A PNIF representa, enfim, a catalisação de esforços necessária diante dos novos desafios no tratamento do tema: aumentar a adequação da oferta de serviços financeiros às necessidades da economia e da população; (ii) elevar o grau de educação financeira da população, combatendo o superendividamento; (iii) fomentar a poupança popular; (iv) fortalecer os mecanismos de proteção aos usuários de serviços financeiros; (v) promover o desenvolvimento sustentável do microcrédito produtivo; (vi) garantir a estabilidade e incentivar o aperfeiçoamento do modelo de correspondentes no país; (vii) aprofundar o conhecimento sobre a realidade brasileira em relação à inclusão financeira.

Anunciada, em novembro de 2011, no III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira, a PNIF tem os seguintes objetivos específicos:

- expandir e melhorar o acesso da população a serviços financeiros;
- favorecer a responsabilidade financeira e o acesso a informações sobre serviços financeiros, por meio da educação financeira e do aumento da transparência;
- atuar para que a oferta de serviços financeiros seja mais adequada às necessidades da economia e às da população.

As ações propostas no âmbito da PNIF, a serem detalhadas neste relatório, não ocorreram de forma repentina. Resultam de intenso esforço de diagnóstico da inclusão financeira no país e de debate sobre os principais entraves à promoção de um adequado processo inclusivo da população ao Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Fazem parte desse esforço as edições do Fórum Banco Central de Inclusão Financeira e a publicação de dois relatórios de Inclusão Financeira – RIF I, em 2010, e RIF II, em 2011 – sobre a realidade do país em relação à inclusão financeira, com base em dados fornecidos pelas instituições supervisionadas pelo BCB.

Após o lançamento da PNIF, verificou-se que, para dar andamento a um processo de inclusão financeira com boa qualidade, seria necessário, antes, fortalecer o ambiente institucional, aprimorando o diagnóstico sobre o panorama atual do processo de inclusão financeira e equacionando questões regulatórias e institucionais já identificadas.

Assim, em maio de 2012, foi lançado o Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional, com previsão de conclusão para 2014, que congrega diversas instituições públicas, além do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), na qualidade de fomentador do tema para microempreendedores. Apesar de o Plano estar voltado para uma agenda de governo, a iniciativa privada, compreendida como ator de grande relevância na PNIF, também esteve presente. Empresas do setor de telecomunicações, por exemplo, participaram ativamente do diálogo, que culminou na definição de um ambiente seguro para desenvolvimento e disseminação de arranjos de pagamento. A consulta pública sobre a Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) para o sistema financeiro também recolheu relevantes contribuições do setor privado.

Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional

Três eixos interconectados orientam o Plano de Ação:

- (1) diagnóstico;
- (2) regulação;
- (3) educação e transparência.

O diagnóstico e a regulação pavimentam o caminho para que as empresas privadas ofereçam produtos e serviços adequados às necessidades dos cidadãos, que, beneficiados com as ações voltadas para educação e transparência, têm a possibilidade de melhor analisar seu perfil e seus interesses, conhecer as opções disponíveis no mercado e fazer suas escolhas, tomando decisões conscientes e bem fundamentadas.

Estabelecidas essas três linhas, o plano definiu oito ações para o período de 2012 e 2014, alinhadas aos Princípios para Inclusão Financeira Inovadora do G20, com destaque para os princípios de cooperação e liderança. As metas eram desenvolver um ambiente institucional com claras definições de responsabilidade e coordenação no âmbito do governo e encorajar parcerias e consultas diretas entre governo, setor privado e outros interessados (princípio da cooperação), além de cultivar amplo compromisso governamental pela inclusão financeira para ajudar no combate à pobreza (princípio da liderança).

Em conformidade com o compromisso assumido no Plano, o andamento dessas ações foi apresentado e debatido durante os fóruns do Banco Central sobre Inclusão Financeira que se seguiram ao lançamento do Plano. Em outubro de 2012, no IV Fórum, foi relatado o início das ações. No Fórum seguinte, em 2013, apresentou-se a evolução das ações e discutiram-se eventuais necessidades de aprimoramento. Em 2014, por fim, o ciclo é encerrado, com a apresentação, no VI Fórum, dos produtos desenvolvidos e da compilação de todos os avanços, reunidos neste relatório.

Ações

1. Aprimorar o arcabouço regulatório do microcrédito e das instituições especializadas em microfinanças, para o adequado suporte a microempreendedores bem como a micro e pequenas empresas.

Entidades coordenadoras – Banco Central do Brasil (BCB), Ministério da Fazenda (MF), Ministério da Justiça (MJ).

Finalidade – Contribuir para expansão do microcrédito produtivo no Brasil e para fortalecimento do papel das instituições especializadas em microfinanças na inclusão financeira de empreendedores, micro e pequenas empresas.

2. Fomentar a diversificação e a melhoria dos serviços financeiros, tornando-os mais adequados às necessidades da população.

Entidades coordenadoras – MF, BCB, Superintendência de Previdência Complementar (Previc), Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Finalidade – Contribuir para que a população brasileira, em especial a parcela de menor renda, tenha crescente acesso a serviços financeiros adequados a suas necessidades, incluindo instrumentos de poupança, seguros e previdência.

3. Definir marco legal e regulatório sobre pagamentos móveis (*mobile payments*).

Entidades coordenadoras – BCB, Ministério das Comunicações (MC).

Finalidade – Possibilitar a prestação de serviços de pagamentos por intermédio de celular e outros dispositivos vinculados à rede de telefonia móvel, em ambiente de concorrência entre os provedores, que assegure a confiança do consumidor e a eficiência na prestação dos serviços.

4. Fortalecer e ampliar a rede de canais de acesso da população.

Entidades coordenadoras – BCB, MF.

Finalidade – Solucionar entraves para disseminação equilibrada de canais de acesso a serviços financeiros, aprimorando a capilaridade do SFN.

5. Contribuir para a promoção da educação financeira.

Entidades coordenadoras – BCB, Previc, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Susep, Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJ), Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), Sebrae.

Finalidade – Em linha com a ENEF, oferecer à população melhores condições para tomada de decisões no relacionamento com as instituições do SFN.

6. Intensificar a divulgação dos direitos do consumidor de serviços financeiros e dos caminhos para solução de conflitos.

Entidades coordenadoras – BCB, Previc, CVM, Susep, Ministério Público Federal (MPF), Senacon/MJ.

Finalidade – Facilitar ao consumidor de serviços financeiros o conhecimento de seus direitos e dos procedimentos para solução de eventuais conflitos, aumentando a segurança em relação à utilização de serviços financeiros.

7. Aprimorar a metodologia utilizada no estudo da inclusão financeira e incorporar indicadores de qualidade.

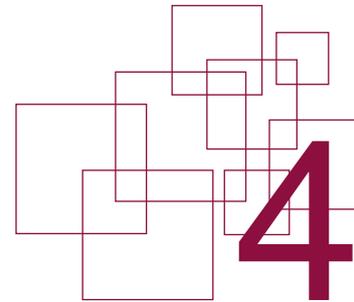
Entidades coordenadoras – BCB, Previc, Susep.

Finalidade – Fortalecer a metodologia de diagnóstico e acompanhamento da realidade brasileira em relação à inclusão financeira, tornando-os mais completos, de forma que se ofereça melhor subsídio à estruturação de ações para sua promoção.

8. Realizar pesquisas sobre o comportamento e as percepções da população em relação à utilização de serviços financeiros.

Entidades coordenadoras – BCB, Previc, CVM, Susep, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República (SAE/PR), MDS.

Finalidade – Aprofundar o conhecimento sobre acesso e uso de serviços financeiros, entaves ao processo de inclusão e qualidade dos serviços prestados com base em informações dos usuários.



Eixo Regulação

Introdução

O aperfeiçoamento do arcabouço legal e regulatório é importante para fomentar princípios como “inovação”, “diversidade” e “proporcionalidade”.

Nessa linha, destacam-se esforços para desenvolvimento e fortalecimento do segmento de instituições especializadas em microfinanças no Brasil, para inovações tecnológicas na provisão de serviços financeiros, para fortalecimento dos canais de acesso da população ao sistema e para melhor adequação dos serviços financeiros disponíveis às peculiaridades dos diferentes nichos populacionais, com especial atenção aos grupos de menor renda.

As ações aqui listadas dão continuidade aos aprimoramentos legais e regulatórios que têm sido historicamente empreendidos para expandir e melhorar o acesso da população a serviços financeiros.

Ações relacionadas

1. Aprimorar o arcabouço regulatório do microcrédito e das instituições especializadas em microfinanças, para o adequado suporte a microempreendedores bem como a micro e pequenas empresas.

Finalidade – Contribuir para expansão do microcrédito produtivo no Brasil e fortalecimento do papel das instituições especializadas em microfinanças na inclusão financeira de empreendedores, micro e pequenas empresas.

2. Fomentar a diversificação e a melhoria dos serviços financeiros, tornando-os mais adequados às necessidades da população.

Contribuir para que a população brasileira, em especial a parcela de menor renda, tenha crescente acesso a serviços financeiros adequados a suas necessidades, incluindo instrumentos de poupança, seguros e previdência.

3. Definir marco legal e regulatório sobre pagamentos móveis (*mobile payments*).

Possibilitar a prestação de serviços de pagamentos por intermédio de celular e outros dispositivos vinculados à rede de telefonia móvel, em ambiente de concorrência entre os provedores, que assegure a confiança do consumidor e a eficiência na prestação dos serviços.

4. Fortalecer e ampliar a rede de canais de acesso da população.

Solucionar entraves para disseminação equilibrada de canais de acesso a serviços financeiros, aprimorando a capilaridade do SFN.

Microcrédito e microfinanças



Canindé Soares/Arquivo Sebrae

O microcrédito representa importante instrumento de inclusão financeira e de desenvolvimento econômico e social. Embora existam diversas definições na literatura, o microcrédito é frequentemente associado a concessão de crédito de pequenos valores a pessoas que não possuem acesso às formas tradicionais oferecidas pelo sistema financeiro. O microcrédito produtivo orientado, particularmente, é voltado a negócios de pequeno porte, gerenciados por pessoas de baixa renda, e caracteriza-se pelo uso de metodologia baseada no relacionamento direto com o empreendedor em seu local de trabalho.

O acesso ao crédito sempre foi obstáculo ao crescimento do setor produtivo nacional, sobretudo para os micro e pequenos empreendimentos, uma vez que os mais pobres são os que mais se defrontam com dificuldades para acessar os produtos e serviços disponibilizados pelo mercado financeiro, em razão da assimetria de informações, dos custos elevados das tarifas e do crédito em suas diversas modalidades.

Com intuito de contornar esses problemas, o governo federal vem, nos últimos anos, produzindo vários incentivos para massificação do microcrédito no país. A oferta de crédito produtivo está sendo ampliada, especialmente a pessoas naturais e pessoas jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte, de forma que se incentive a geração de trabalho e renda pelos microempreendedores populares.

Novos marcos regulatórios

O aperfeiçoamento das normas referentes ao microcrédito contribuiu para dar novo estímulo ao setor.

Apesar da evolução normativa (ver box no fim da seção), a inexistência de definição no campo regulatório sobre microcrédito e a impossibilidade de conhecimento da carteira total desse tipo de operação eram apontadas por organismos internacionais como um dos principais problemas do Brasil quanto ao tema. Em 2011, o *Global Microscope on Microfinance Business Environment 2011*¹⁵ indicava que “a regulação sobre microfinanças no Brasil continua subdesenvolvida”. Os avaliadores advertiam, à época, que, no país, “a única definição operacional do microcrédito aplica-se aos recursos que bancos e instituições financeiras tradicionais devem direcionar a fins sociais”.

Para sanar essa deficiência e dar melhor qualidade à expansão do acesso ao crédito para empreendedores de baixa renda, o Conselho Monetário Nacional (CMN) editou as Resoluções CMN nº 4.152 e nº 4.153, ambas de 30 de outubro de 2012.

A Resolução nº 4.152, de 2012, estabeleceu a definição de microcrédito como sendo o crédito concedido a empreendedores urbanos ou rurais pessoas naturais ou pessoas jurídicas que utiliza equipe especializada, encarregada de acompanhar a operação durante o período do contrato, no local onde é executada a atividade econômica do tomador, e metodologia específica, que abrange:

- I. avaliação dos riscos da operação, considerando a necessidade de crédito, o endividamento e a capacidade de pagamento de cada tomador;
- II. análise de suas receitas e despesas, no caso de tomadores individuais;
- III. mecanismo de controle e acompanhamento diário do volume de crédito concedido e da inadimplência das operações da instituição.

¹⁵ Estudo conduzido pela *Economist Intelligence Unit*, com financiamento do Fundo Monetário Internacional (FMI), do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), da *International Finance Corporation (IFC)* e da *Corporação Andina de Fomento*.

A Resolução CMN nº 4.153, de 2012, por sua vez, aperfeiçoou pontos da Resolução CMN nº 4.000, de 25 de agosto de 2011, sobre as regras do direcionamento obrigatório de depósitos à vista para operações com população de baixa renda e microempreendedores, previsto pela Lei nº 10.735, de 11 de setembro de 2003. A resolução trouxe as seguintes alterações:

- exclusão das operações inadimplentes ou em atraso superior a sessenta dias do cálculo para cumprimento do direcionamento obrigatório, como forma de incentivar a responsabilidade na concessão das operações e a qualidade e a sustentabilidade da carteira;
- aumento do teto do saldo devedor do microempreendedor para adequação à nova realidade socioeconômica brasileira;
- permissão para procedimentos simplificados de confecção de ficha cadastral e elaboração do contrato representativo da dívida;
- fixação de limite de R\$40 mil para o somatório das operações de microcrédito com o saldo de outras operações de crédito, excetuadas as de crédito habitacional, para evitar o superendividamento dos tomadores de microcrédito;
- inclusão do crédito concedido a cooperativas singulares de crédito, Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (SCMEPP) no cálculo do cumprimento da exigibilidade das operações de crédito destinadas aos microempreendedores e à população de baixa renda, reforçando o financiamento das operações dessas instituições.

Assim, as novas normas (resumidas na tabela seguinte) harmonizaram a definição de microcrédito e criaram condições para acompanhamento contábil da carteira no Brasil.

Resolução CMN nº 4.152, de 30 de outubro de 2012	Disciplina as operações de microcrédito e define metodologia específica.
Resolução CMN nº 4.153, de 30 de outubro de 2012	Altera a Resolução nº 4.000, de 2011, que dispõe sobre a realização de operações de microcrédito destinadas à população de baixa renda e aos microempreendedores.
Carta-Circular Banco Central nº 3.606, de 5 de julho de 2013	Cria rubricas contábeis e altera títulos e subtítulos do Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (Cosif) para registro dos valores relativos à aplicação em operações de microcrédito.

Evolução normativa do microcrédito

Normativo	Avanços para o microcrédito
Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999	Inclui o microcrédito como uma das finalidades das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs).
Lei nº 10.194, de 14 de fevereiro de 2001	Institui as Sociedades de Crédito ao Microempreendedor. ¹⁶

¹⁶ Posteriormente alterada pela Lei 11.524, de 24 de setembro de 2007, modificando a denominação das Sociedades de Crédito ao Microempreendedor (SCM) para Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno porte (SCMEPP), com a alteração do escopo de sua atuação.

Lei nº 10.735, de 11 de setembro de 2003	Estabelece o direcionamento de parte dos depósitos à vista captados pelas instituições financeiras para operações de crédito destinadas a microempreendedores e pessoas naturais de baixa renda ou detentoras de aplicações financeiras de pequeno valor. O crédito poderia ter como finalidade o consumo ou o financiamento de atividades produtivas.
Lei nº 11.110, de 25 de abril de 2005	Institui o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), com o objetivo de propiciar o arcabouço técnico-legal consistente para facilitar e ampliar o acesso ao crédito produtivo e orientado aos microempreendedores.
Resolução CMN nº 3.422, de 1º de dezembro de 2006	Regulamenta a Lei nº 10.735, de 2003. Fixa em, no mínimo, 2% o percentual dos depósitos à vista a ser aplicado em operações de microcrédito. Em caso de não aplicação, esses recursos devem ser recolhidos ao BCB sem remuneração. Válido para depósitos captados por bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial e Caixa Econômica Federal.
Resolução CMN nº 4.000, 25 de agosto de 2011	Substitui a Resolução CMN nº 3.422, de 2006. Determina que, do total dos 2% de depósitos a vista direcionados ao microcrédito, um percentual mínimo seja destinado ao microcrédito produtivo orientado. Esse percentual foi estabelecido de forma escalonada, até chegar a 80% do total da exigibilidade, a partir de 1º de julho de 2013.
Circular Banco Central nº 3.566, de 8 de dezembro de 2011	Define critérios para aferição do cumprimento de exigibilidade de aplicação dos depósitos à vista em operações de microcrédito e estabelece procedimentos para remessas de informações relativas a essas operações.

Panorama do microcrédito

Em dezembro de 2013, a carteira total de microcrédito registrada no SCR era de R\$5,3 bilhões.

Em setembro de 2012, o BCB fez três alterações significativas no Sistema de Informações de Crédito (SCR):

- I. inseriu, nas Instruções de Preenchimento, uma definição de microcrédito que adotava, como critério fundamental, o emprego ou não, pela instituição concedente, de metodologia específica de relacionamento com o cliente microempreendedor no local onde é executada a atividade econômica, remetendo ainda ao estabelecido no art. 1º, §3º, da Lei nº 11.110, de 25 de abril de 2005, que institui o PNMPO¹⁷;

17 Lei nº 11.110, de 2005, art. 1º §3º: “Para os efeitos desta Lei, considera-se microcrédito produtivo orientado o crédito concedido para o atendimento das necessidades financeiras de pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte, utilizando metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores no local onde é executada a atividade econômica, devendo ser considerado, ainda, que: I - o atendimento ao tomador final dos recursos deve ser feito por pessoas treinadas para efetuar o levantamento socioeconômico e prestar orientação educativa sobre o planejamento do negócio, para definição das necessidades de crédito e de gestão voltadas para o desenvolvimento do empreendimento; II - o contato com o tomador final dos recursos deve ser mantido durante o período do contrato, para acompanhamento e orientação, visando ao seu melhor aproveitamento e aplicação, bem como ao crescimento e sustentabilidade da atividade econômica; e III - o valor e as condições do crédito devem ser definidos após a avaliação da atividade e da capacidade de endividamento do tomador final dos recursos, em estreita interlocução com este e em consonância com o previsto nesta Lei”.

- II. inseriu a modalidade “empréstimo” no registro do microcrédito (antes só havia a modalidade “financiamento”);
- III. criou marcação para registrar as operações de crédito direcionadas à população de baixa renda e aos microempreendedores que seguem a Lei nº 10.735, de 2003, regulamentada pela Resolução CMN nº 4.000, de 2011, com as alterações dadas pela Resolução CMN nº 4.153, de 2012.

Essas mudanças provocaram alteração perceptível na quantidade registrada de operações de microcrédito, tendo-se constatado um salto no valor total da carteira já em dezembro de 2012. Tratou-se de um movimento claro de ajuste de registro de operações pelas instituições concedentes, com valores expressivos migrando de outras modalidades para o microcrédito. Esse ajuste continuou em 2013, estabilizando-se em dezembro.

A introdução da modalidade “empréstimo” propiciou melhoria na qualidade da informação sobre o microcrédito, ao distinguir empréstimos (que não têm destinação específica, podendo ser usados, por exemplo, para capital de giro) de financiamentos (que têm destinação específica, como a compra de máquinas).

A marcação das operações de crédito direcionadas conforme a Resolução CMN nº 4.000, de 2011, possibilitou identificar, dentro do SCR, as operações que cumprem a exigibilidade prevista na norma. Ainda que haja outras fontes de informação sobre os créditos direcionados, a informação do SCR é especialmente robusta, pelo fato de a marcação das operações vincular-se a outras informações bastante específicas, como número do contrato de crédito e CPF/CNPJ do tomador. A amplitude da informação disponível sobre os créditos direcionados aumentou com a inclusão da marcação também na porção agregada do SCR (operações totais na instituição abaixo de R\$1.000), em maio de 2014.

Analisando-se as operações classificadas como microcrédito no SCR, portanto informadas como tal pelas instituições financeiras, na data-base de dezembro de 2013, pode-se ter o panorama do microcrédito do ponto de vista do tomador e pelo das instituições concedentes, como demonstrado nas tabelas e gráficos nesta seção.

Operações e valor médio por tipo de cliente

Na data-base de dezembro de 2013, a carteira total de microcrédito registrada¹⁸ no SCR era de R\$5,3 bilhões, relativos a 3,09 milhões de operações de crédito, o que representa 0,2% do valor e 0,4% das operações do SFN. Desse total, o valor da carteira do microcrédito para pessoa natural é de R\$5,06 bilhões (o tomador pessoa natural responde por 94,9% do valor e por 96,9% das operações de microcrédito).

¹⁸ A carteira total de microcrédito refere-se ao estoque de crédito na data-base e as operações de crédito referem-se a um crédito contratado e efetivamente realizado, com parcelas abertas na data-base, a vencer ou vencidas.

Valor e quantidade de operações da carteira total de microcrédito por tipo de cliente, em %

Tipo de cliente	Quantidade de operações	%/total	Valor	%/total	Valor médio
Pessoanatural – CPF	3.003.332	96,95%	5.063.728.419	94,98%	1.686
Pessoa jurídica – CNPJ	94.638	3,05%	267.607.450	5,02%	2.828
Total	3.097.970	100,00%	5.331.335.869	100,00%	1.721

No SFN, as pessoas naturais também respondem pela maior parte das operações (92,3%), mas, contrariamente ao microcrédito, é a pessoa jurídica que detém a maior parcela desse valor (54,9%). Quer dizer, no SFN, o valor médio de crédito das pessoas jurídicas é bem maior que o das pessoas naturais, e, no microcrédito, os valores médios são parecidos. Isso se explica, por um lado, pela existência de um limite máximo legal¹⁹ de valor no microcrédito (o que impede grandes variações), por outro, porque a diferença de perfil entre pessoa jurídica e pessoa natural é muito menor no microcrédito que no SFN.

Sistema Financeiro Nacional: valor e quantidade de operações da carteira total de microcrédito por tipo de cliente, em %

Tipo de cliente	Quantidade de operações	%/Total	Valor	%/Total
Pessoa natural – CPF	686.963.297	92,28%	1.209.462.207.403	45,10%
Pessoa jurídica – CNPJ	57.447.338	7,72%	1.470.746.117.347	54,90%
Total SFN	744.410.635	100,00%	2.680.208.324.750	100,00%

O valor médio das operações de microcrédito²⁰ (valor da carteira total por quantidade de operações) é de R\$1.721, sendo de R\$1.686 na carteira pessoa natural e de R\$2.828 na carteira pessoa jurídica. O valor médio na carteira de operações identificadas é de R\$2.248 e de R\$290, na carteira não identificada. As operações identificadas respondem por 95,5% do valor e por 73,1% das operações da carteira total de microcrédito. Se, pelo valor, a carteira não identificada é pouco significativa (4,5% da carteira total), em termos de quantidade é representativa (quase 30% das operações).

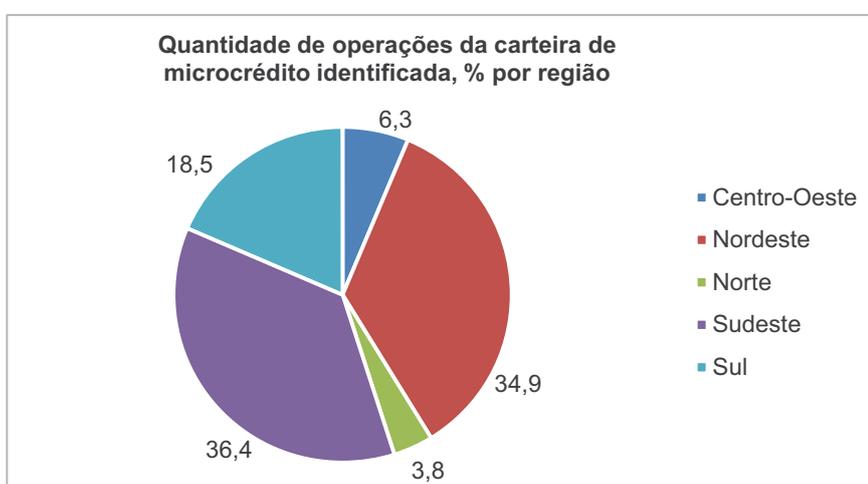
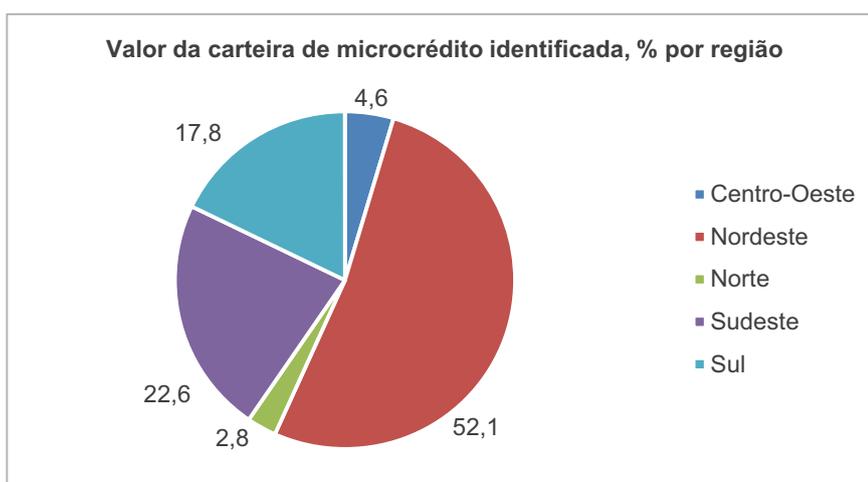
19 A Resolução CMN nº 4.000, de 2011, estabelece, em seu artigo 3º, o teto para as operações de crédito destinadas à população de baixa renda e aos microempreendedores: a) R\$2.000,00 (dois mil reais), quando se tratar de crédito às pessoas naturais referidas no art. 2º, inciso I; b) R\$5.000,00 (cinco mil reais), quando se tratar de crédito para microempreendedores referidos no art. 2º, inciso II; c) R\$15.000,00 (quinze mil reais), quando se tratar de crédito para microempreendedores referidos no art. 2º, inciso II, concedido na forma de microcrédito produtivo orientado em conformidade com o art. 4º. A Resolução CMN nº 4.152, de 2012, estabelece, em seu artigo 2º, que as operações de microcrédito devem observar a seguinte condição, entre outras: o somatório do valor da operação de microcrédito com o saldo devedor de outras operações de crédito com o mesmo tomador deve ser inferior a três vezes o valor do Produto Interno Bruto (PIB) *per capita*, excetuando-se desse limite as operações de crédito habitacional.

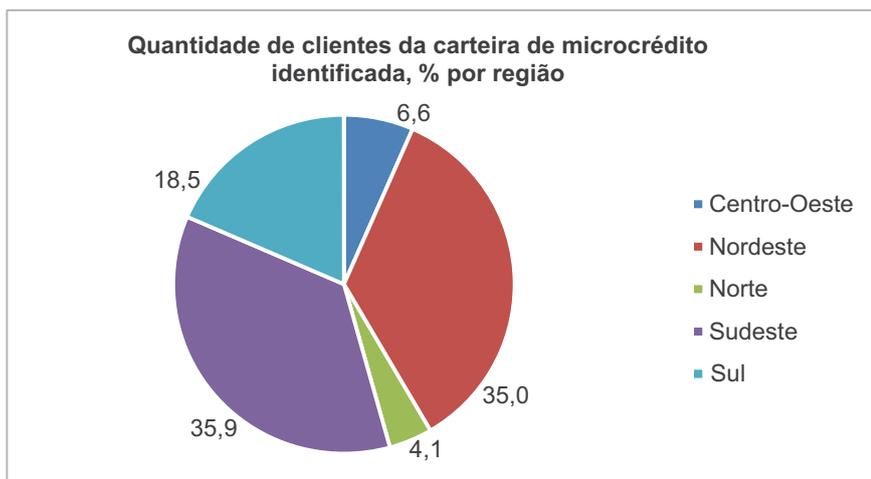
20 As operações de crédito podem ser identificadas, com individualização das informações do cliente e da operação – no caso de clientes cujas operações na instituição se igualam a R\$1.000,00 ou superam esse valor – ou não identificadas, com agregação das informações, quando as operações do cliente ficam abaixo de R\$1.000,00. Para mais informações, ver o capítulo Eixo Diagnóstico deste relatório.

Valor e quantidade de operações identificadas e não identificadas: % sobre a carteira total de microcrédito

Totais	% sobre carteira total
Quantidade de operações identificadas	73,1%
Quantidade de operações não identificadas	26,9%
Valor – Carteira identificada	95,5%
Valor – Carteira não identificada	4,5%

A região Nordeste responde por 52,1% da carteira identificada nacional em termos de valor; em termos de número de operações e de clientes, sua participação é menor, em torno de 35%. O valor médio por operação nessa região é R\$3.350, quase 50% acima da média nacional, que é R\$2.248 (todas as demais regiões têm média abaixo da média nacional, que foi puxada pela carteira do Nordeste). A segunda maior carteira de microcrédito – bem abaixo da região Nordeste – é a da região Sudeste, que responde por 22,6% do valor nacional. O Sudeste conta com o maior número de operações e do Brasil (36,4% de participação nacional, apenas 1,5% acima do Nordeste) e de clientes, bem como o menor valor médio por operação (R\$1.397).

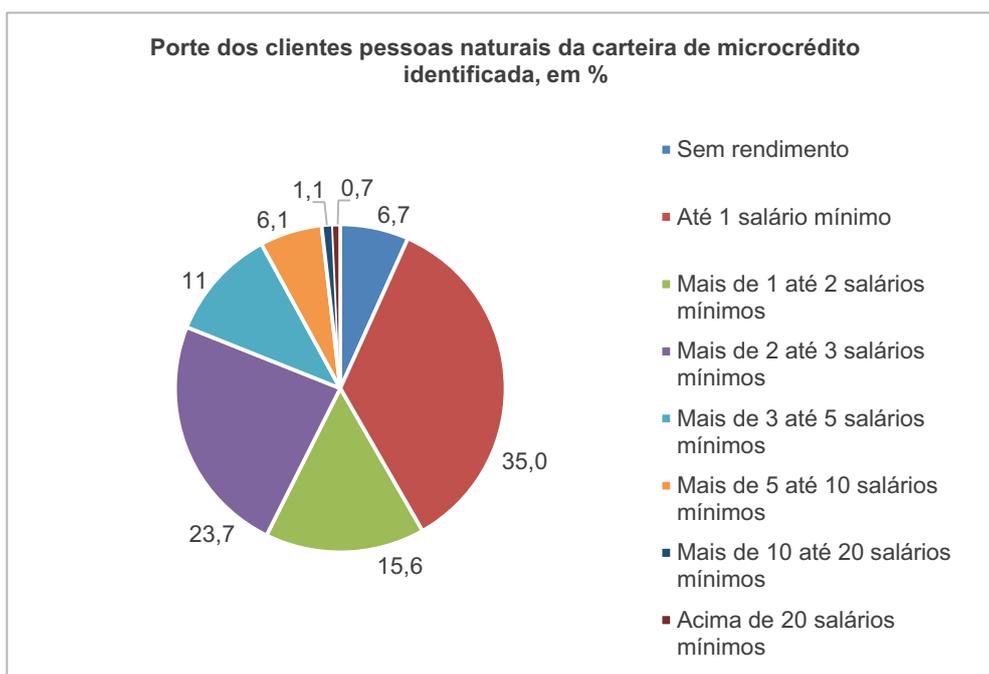




Faixa de renda

No agrupamento “pessoas naturais”, observa-se que 35% dos tomadores de microcrédito encontram-se na faixa de renda de até um salário mínimo, sendo que há ainda 6,7% classificados como “sem rendimento”, que poderiam ser incluídos nessa primeira faixa. Nesse caso, seriam 41,7% dos clientes com renda até um salário. A segunda faixa com maior concentração de tomadores é a de dois a três salários, com quase 24% do total de clientes.

Na análise por região, o Sul foge desse padrão: a faixa com maior número de tomadores é a de dois a três salários (quase 30% dos clientes), seguida pela faixa até um salário, com quase 20% (ou quase 25%, caso incluam-se os clientes “sem rendimento”). A região com maior quantidade de tomadores na faixa até um salário é o Nordeste, com 46% (ou 59%, com a inclusão dos “sem rendimento”).



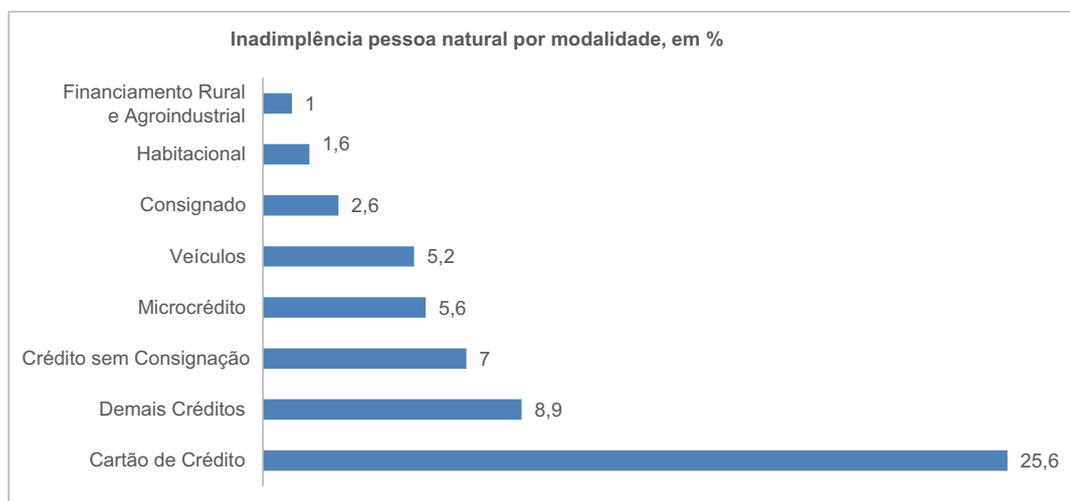
No agrupamento “pessoas jurídicas”, como era de se esperar, a imensa maioria dos tomadores de microcrédito (95,3%) é constituída por microempresas (receita bruta anual inferior a R\$360 mil).

Porte dos clientes pessoas jurídicas da carteira de microcrédito identificada, % por região

Região	Total de clientes				
	Micro	Pequeno	Médio	Grande	Total
Centro-Oeste	97,3%	2,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Nordeste	96,5%	3,4%	0,1%	0,1%	100,0%
Norte	97,3%	2,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Sudeste	96,5%	3,4%	0,0%	0,1%	100,0%
Sul	93,5%	6,2%	0,3%	0,0%	100,0%
Brasil	95,3%	4,5%	0,1%	0,1%	100,0%

Inadimplência – Carteira total

A inadimplência da carteira total do microcrédito é de 5,6% entre os clientes pessoas naturais e de 5% entre os clientes pessoas jurídicas, maior que a verificada no SFN (4% e 1,7%, respectivamente). Mas, no segmento pessoa natural, a inadimplência no microcrédito é menor que a observada em várias modalidades de crédito: Cartão de Crédito (25,6%), Demais Créditos (8,9%) e Crédito sem Consignação (7%). Ainda na comparação com outras modalidades envolvendo pessoa natural, a inadimplência no microcrédito é maior que no Financiamento Rural e Agroindustrial (1,0%), Habitacional (1,6%), Consignado (2,6%) e Veículos (5,2%).



Na carteira identificada, que corresponde a 95,5% da carteira total em termos de valor, a inadimplência dos clientes pessoas naturais e pessoas jurídicas é a mesma: 5,0%. Já a inadimplência da carteira não identificada é bem mais alta: 18,5% entre as pessoas naturais e 15,4% entre as pessoas jurídicas.

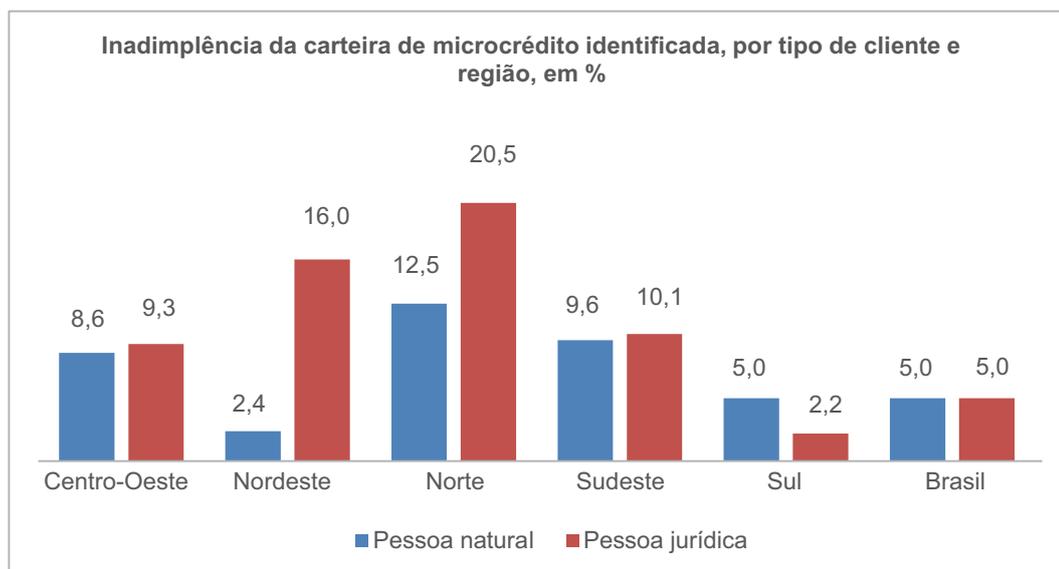
Inadimplência por tipo de cliente para a carteira total de microcrédito, identificada e não identificada, em %

	Pessoas naturais	Pessoas jurídicas
Carteira total	5,6%	5,0%
Identificada	5,0%	5,0%
Não identificada	18,5%	15,4%

Inadimplência – Carteira identificada (por região)

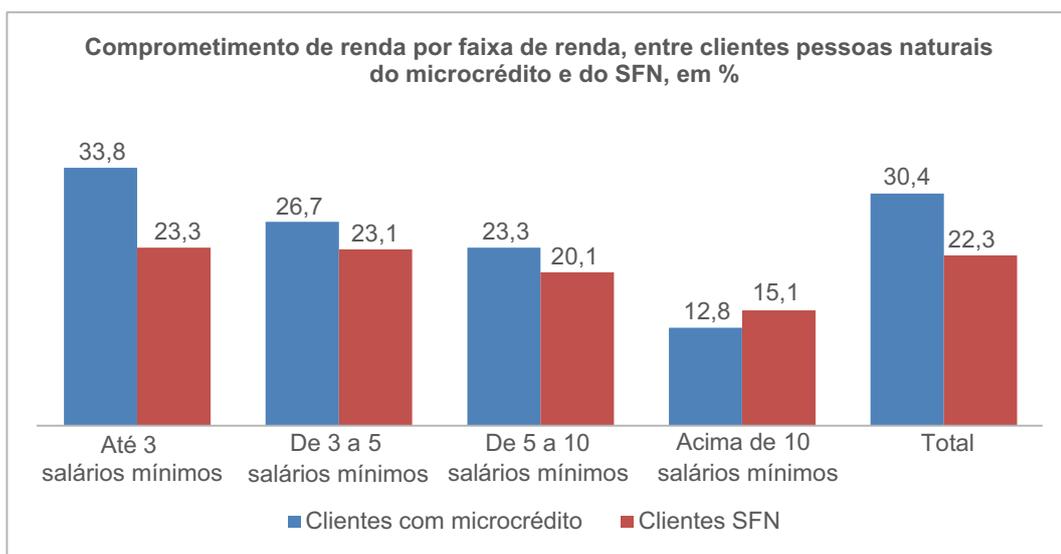
A inadimplência da carteira identificada por região é bastante heterogênea, não existindo padrão. O que mais se aproxima de um padrão – inverso ao verificado no SFN, por sinal – é o fato de a inadimplência da pessoa jurídica ser maior que a da pessoa natural, o que ocorre em todas as regiões, exceto na região Sul.

Na região Nordeste, a diferença é particularmente grande (16% de inadimplência para pessoas jurídicas ante 2,4% para pessoas naturais). Nas regiões Centro-Oeste e Sudeste, a diferença é bastante pequena: 8,6% no segmento de pessoas naturais, ante 9,3% no segmento de pessoa jurídica no Centro-Oeste e 9,6% entre as pessoas naturais contra 10,1% entre as pessoas jurídicas, no Sudeste. As maiores inadimplências, tanto entre as pessoas naturais quanto entre as pessoas jurídicas, encontram-se na região Norte (12,5% e 20,5%, respectivamente), e as menores, na região Nordeste, entre as pessoas naturais (2,4%), e na região Sul, entre as pessoas jurídicas (2,2%). A inadimplência na região Sul é relativamente baixa também entre as pessoas naturais (5,0%).



Comprometimento de renda

O comprometimento de renda das pessoas naturais tomadoras de microcrédito é de 30,4%. Dito de outra forma, essas pessoas comprometem 30,4% de sua renda com créditos em geral no SFN (não necessariamente apenas com microcrédito). Essa taxa é maior que a taxa média do SFN (22,3%), sendo a diferença particularmente notável na primeira faixa (até três salários mínimos): 33,8% entre os tomadores de microcrédito, ante 23,3% no SFN. Como a relação entre comprometimento de renda e renda é inversa – quanto menor a renda, maior é o comprometimento (relação verificada tanto no âmbito do microcrédito como no SFN) –, a diferença de taxas entre microcrédito e SFN é esperada, uma vez que o público do microcrédito está fortemente concentrado nas faixas de mais baixa renda.

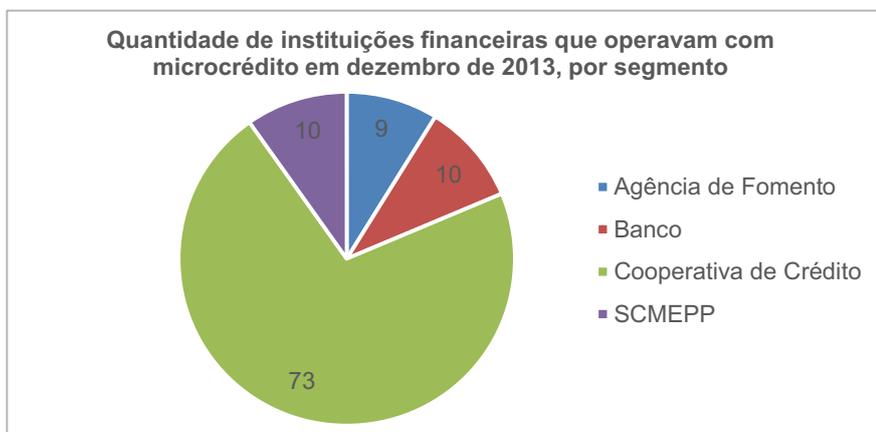


Instituições concedentes – Carteira total

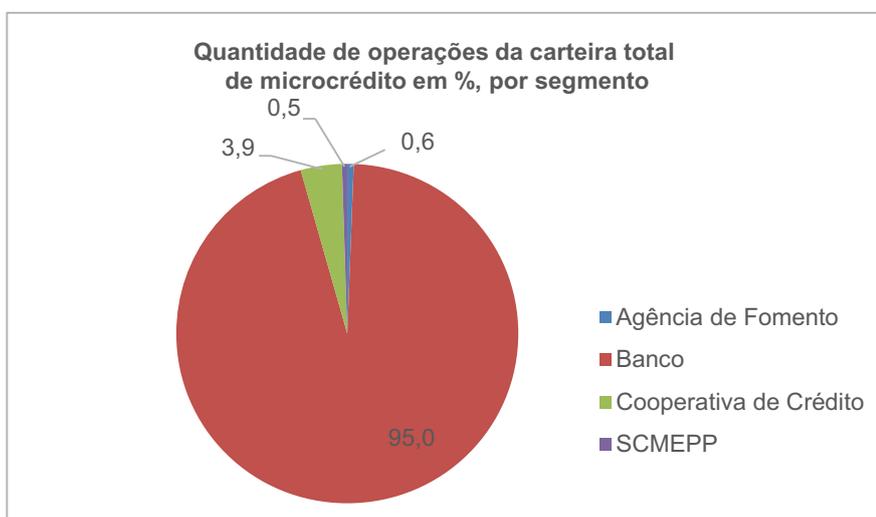
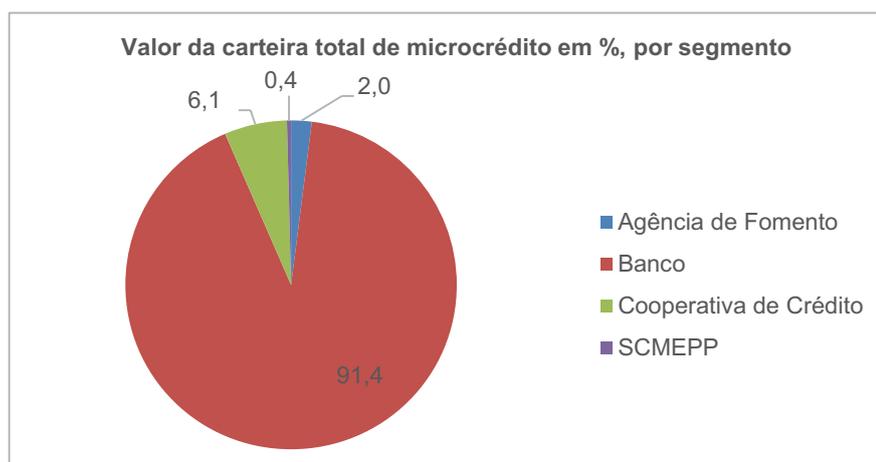
Quatro tipos de instituição concederam microcrédito na data-base: agências de fomento, bancos, cooperativas de crédito e SCMEPPs. São 102 instituições concedentes, sendo que a maioria é de cooperativas de crédito (73, ou 72% do total), havendo praticamente o mesmo número de bancos (10), SCMEPPs (10) e agências de fomento (9). A preponderância de cooperativas deve-se à representatividade numérica dessas instituições no SFN. Somando-se todas as instituições financeiras de cada um dos quatro segmentos, tem-se 1.361 instituições. Dessas, 1.161 (85,3%) são cooperativas de crédito, sendo que, desse total, apenas 6,3% (73 cooperativas) concederam microcrédito. É a menor porcentagem entre todos os segmentos concedentes de microcrédito, equiparada à de bancos (6,5%, ou seja 10 bancos do total de 153 instituições financeiras) e bem inferior à de agências de fomento (60,0% de 15 instituições financeiras) e de SCMEPPs (31,3% de 32 instituições financeiras)²¹.

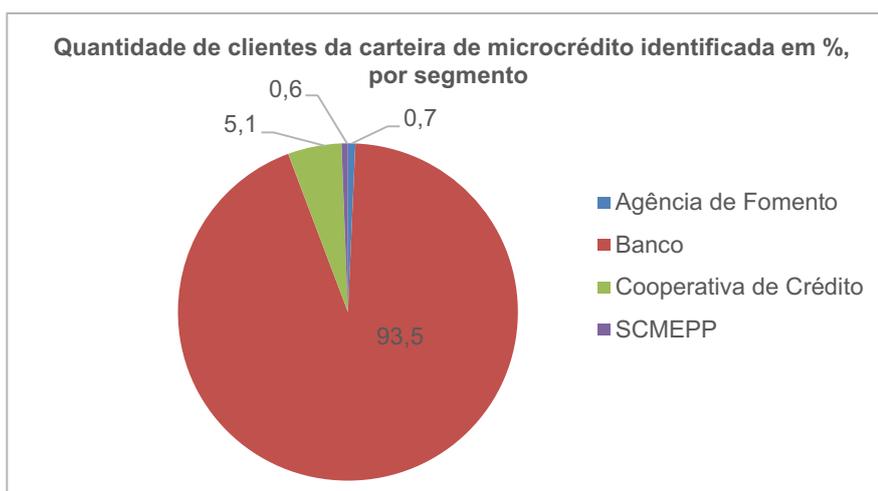
²¹ Critério para levantamento do número de instituições financeiras por segmento: instituições com carteira ativa maior que zero na data-base.

A propósito das SCMEPPs, cujo público exclusivo são os microempreendedores e as empresas de pequeno porte (EPPs), chama atenção que menos de um terço delas concedeu microcrédito, o que indica a necessidade de aperfeiçoamento desse modelo.



Em termos de valor e quantidade de operações, o microcrédito caracteriza-se pela concentração de concedentes. Os bancos respondem pela maior parte do valor da carteira (91,4%), da quantidade de operações (95%) e da quantidade de clientes (93,5%).





Instituições concedentes – Por tipo de cliente

As estatísticas por tipo de cliente, para as pessoas naturais – clientela amplamente majoritária no microcrédito – seguem o padrão geral. Já as estatísticas para as pessoas jurídicas mudam bastante. Os bancos também são os maiores concedentes, mas numa escala bem menor em termos de valor de carteira, respondendo por 45,6% das concessões. Em termos de quantidade de operações, detêm 85,3% do total, e de quantidade de clientes, 79,1%. As agências de fomento respondem por 29,9% da carteira, por 4,4% das operações e por 6,9% dos clientes; as cooperativas de crédito, por 24,2% da carteira, por 10,1% das operações e por 13,7% dos clientes; e a participação das SCMEPPs nas concessões a pessoas jurídicas – como ocorre nas concessões a pessoas naturais – é irrisória (0,2% da carteira, 0,3% das operações e 0,3% dos clientes de microcrédito).

Valor e quantidade de operações da carteira total de microcrédito, pessoas naturais, por segmento

	Valor da carteira(R\$)	%	Quantidade de operações	%
Agência de Fomento	26.469.482	0,5%	13.665	0,5%
Banco	4.753.977.218	93,9%	2.862.456	95,3%
Cooperativa de Crédito	261.140.084	5,2%	111.755	3,7%
SCMEPP	22.141.635	0,4%	15.456	0,5%
Total	5.063.728.419	100,0%	3.034.244	100,0%

Quantidade de clientes da carteira de microcrédito identificada, pessoas físicas, por segmento

	Quantidade de clientes	%
Agência de Fomento	9.695	0,5%
Banco	1.735.795	94,0%
Cooperativa de Crédito	90.130	4,9%
SCMEPP	11.744	0,6%
Total	1.847.364	100,0%

Valor e quantidade de operações da carteira total de microcrédito, pessoas jurídicas, por segmento

	Valor da carteira ativa (R\$)	% do total	Quantidade de operações	% do total
Bancos	125.980.298	45,6%	80.775	85,3%
Cooperativas	66.724.849	24,2%	9.597	10,1%
SCMEPP	684.667	0,2%	249	0,3%
Agências de Fomento	82.673.177	29,9%	4.127	4,4%
Total	276.062.991	100,0%	94.748	100,0%

Quantidade de clientes da carteira de microcrédito identificada, pessoas jurídicas, por segmento

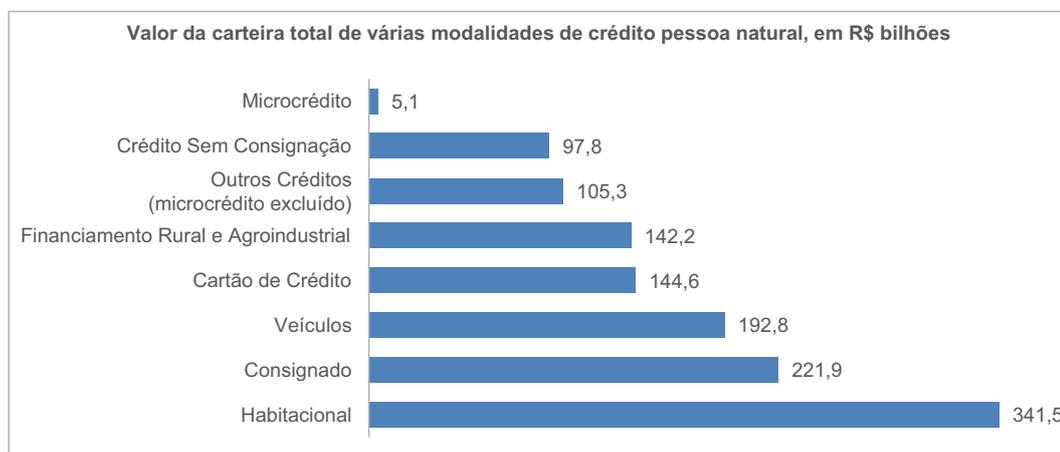
	Quantidade de clientes	%
Agência de Fomento	3.929	6,9%
Banco	45.143	79,1%
Cooperativa de Crédito	7.800	13,7%
SCMEPP	181	0,3%
Total	57.053	100,0%

Resumo

Esse panorama evidencia, entre outros pontos:

- destinação majoritária do microcrédito a pessoas naturais e, entre estas, aos indivíduos com renda de até um salário mínimo;
- concentração da carteira, em termos de valor, na região Nordeste (em termos de quantidade de operações e de clientes, a região equipara-se à Sudeste);
- inadimplência da pessoa jurídica maior que a da pessoa natural em todas as regiões, exceto na região Sul;
- comprometimento de renda dos tomadores de microcrédito maior que a média do SFN, particularmente na primeira faixa de renda (até três salários mínimos);
- pequena quantidade de instituições financeiras que concedem microcrédito, agrupadas em quatro segmentos (agências de fomento, bancos, cooperativas de crédito e SCMEPPs), sendo que quase 90% do valor da carteira é concedida por três bancos públicos.

A representatividade do microcrédito no SFN de forma geral ainda é muito baixa, representa 0,2% do valor e 0,4% das operações. Para se ter ideia do tamanho relativo do microcrédito, além da comparação com o SFN, pode-se tomar como referência o valor da carteira das principais modalidades de crédito para pessoas naturais.



Contudo, sua evolução nos últimos anos é significativa. O aprimoramento do marco regulamentar, com destaque para as normas recentes que determinam o direcionamento de depósitos à vista a operações de microcrédito e que definem microcrédito e sua metodologia, está contribuindo para expansão desse tipo de crédito. A coleta sistematizada de dados sobre essas operações possibilitará acompanhamento de sua evolução.

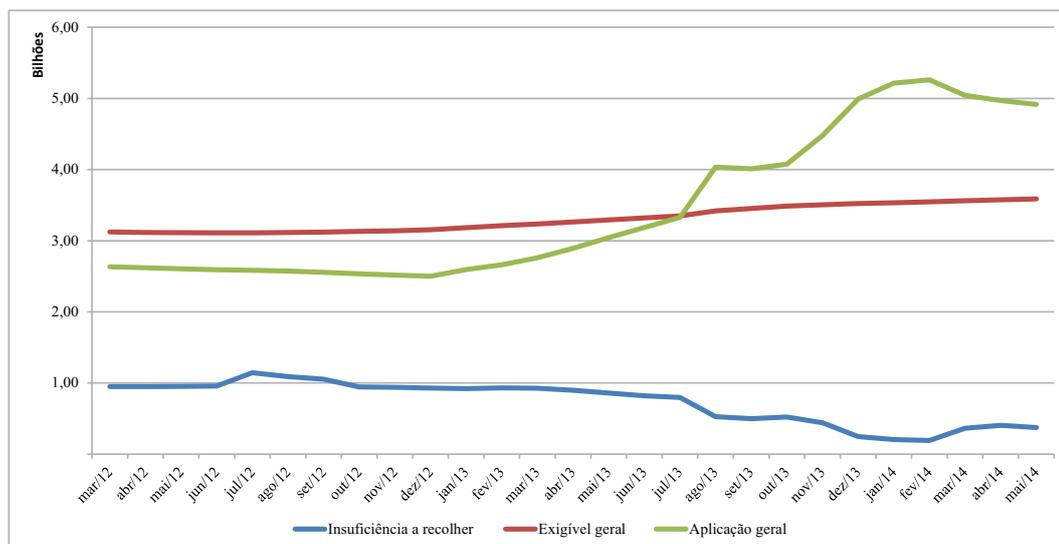
Panorama do microcrédito – Exigibilidade²²

Mudanças normativas contribuíram para crescimento na concessão de microcrédito.

O acesso ao microcrédito com utilização da exigibilidade prevista pela lei teve acentuado crescimento nos últimos anos. De março de 2012 a maio de 2014, a aplicação geral em microcrédito teve aumento de 87%, elevando-se de R\$2,6 bilhões para R\$4,9 bilhões. Nesse mesmo período, os valores recolhidos ao BCB pelo não cumprimento da exigibilidade de aplicação em microcrédito tiveram redução de 61%.

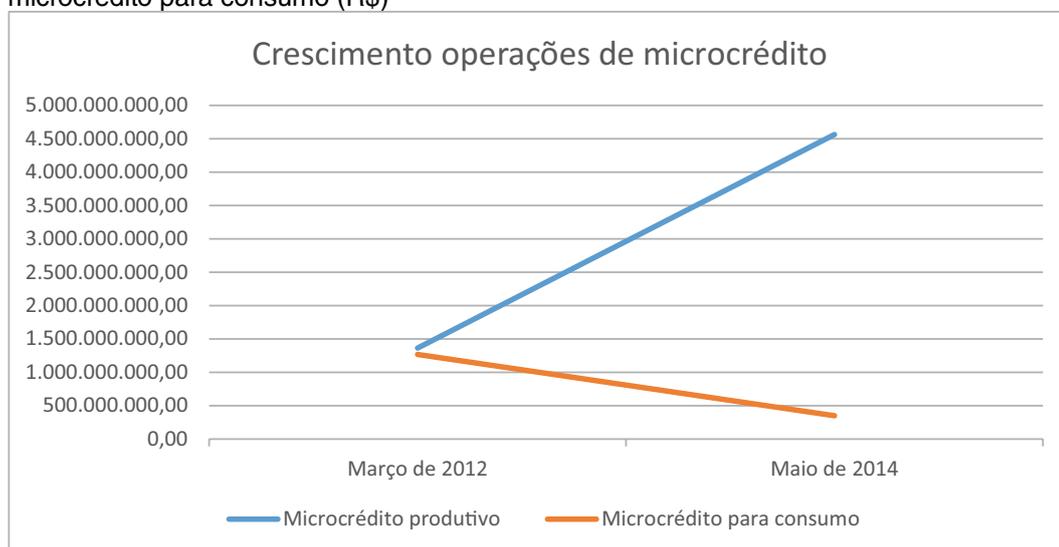
²² Os dados apresentados nesta seção se referem às operações que cumprem a exigibilidade prevista na Resolução nº 4.000, de 2011, e os dados da seção anterior se basearam nas operações classificadas como microcrédito no SRC (de acordo com a Resolução CMN nº 4.152, de 2012). Microcrédito e cumprimento da exigibilidade por meio de crédito a microempreendedores são conceitos conexos, mas nem sempre coincidentes.

Microcrédito – Insuficiência a recolher (de março de 2012 a maio de 2014)



Em relação especificamente à aplicação em microcrédito produtivo, a destinação de 80% do montante da exigibilidade a operações de microcrédito produtivo orientado a partir de julho de 2013 (estabelecida pela Resolução CMN nº 4.000, de 2011), contribuiu para impulsionar o crescimento desse tipo de aplicação, que subiu de R\$1,4 bilhão em março de 2012 para R\$4,6 bilhões em maio de 2014.

Crescimento nas operações de microcrédito – Microcrédito produtivo e microcrédito para consumo (R\$)



* Feito pela diferença com o geral.

No período, destacou-se o crescimento da participação dos bancos públicos federais na concessão de microcrédito, com aumento de 260%. Esse crescimento fez com que obtivessem uma participação de 90%, em maio de 2014, no montante total das operações de microcrédito produtivo orientado realizadas pelo SFN.

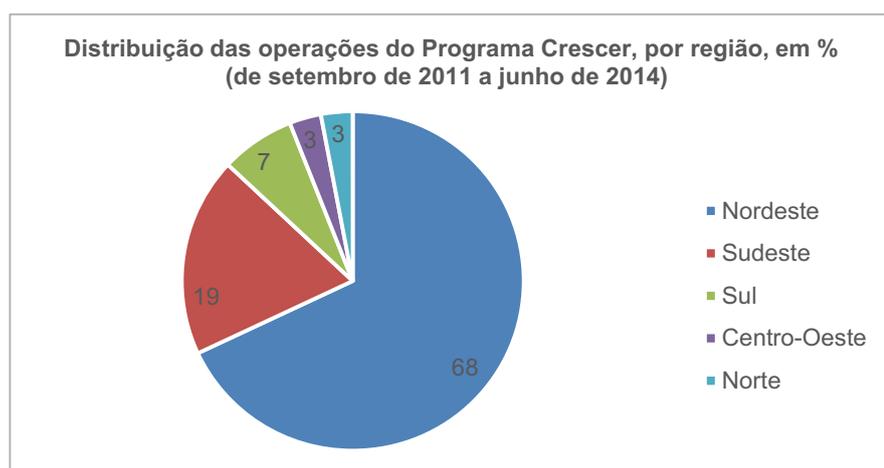
Contribuiu para aumento no montante de operações de microcrédito produtivo orientado a subvenção econômica concedida pelo Programa de Microcrédito Produtivo Orientado (Crescer), que reduziu as taxas de juros para 5% ao ano e a taxa de abertura de crédito para 1% do valor da operação.

Mais de 10,1 milhões de operações de microcrédito produtivo orientado no âmbito do Programa Crescer foram realizadas de setembro de 2011 a junho de 2014 pelas sete instituições financeiras operadoras do Programa (Banco do Nordeste, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco da Amazônia, Banrisul, Banestes e Agência de Fomento do Paraná), com desembolso total de R\$14 bilhões e prazo médio das operações de 7,3 meses.

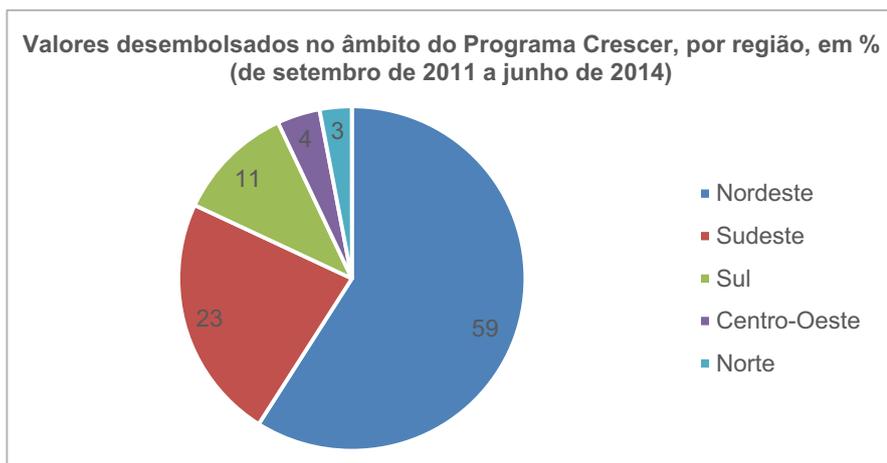
Ao todo, já foram contemplados pelo Programa 4,3 milhões de beneficiários em mais de 3,8 mil municípios no país. Em cruzamento de informações realizado com o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) em abril de 2014, foi identificado que 50% das operações de microcrédito a pessoas naturais foram realizadas por integrantes desse cadastro, sendo que 34% foram realizadas por pessoas de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, e 31% das operações atingiram o público de extrema pobreza do Brasil sem Miséria, cuja renda mensal *per capita* é de até R\$70.

Sobre o tipo de crédito, 83% das operações foram destinadas a capital de giro, e 17%, a investimento, sendo que 73% do valor desembolsado foram destinados a operações de capital de giro, e 27%, a operações de investimento.

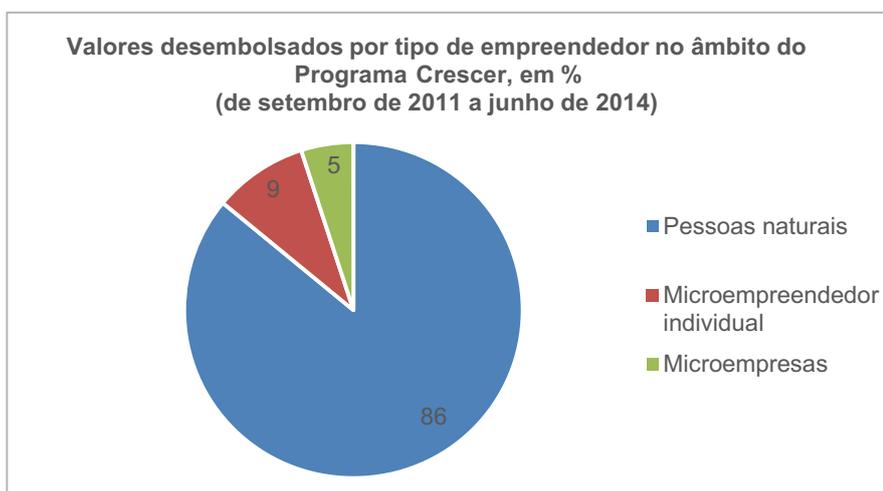
Em relação à distribuição regional, 68% das operações do Programa foram realizadas na região Nordeste; 19%, no Sudeste; 7%, no Sul; e 3%, nas regiões Centro-Oeste e Norte.



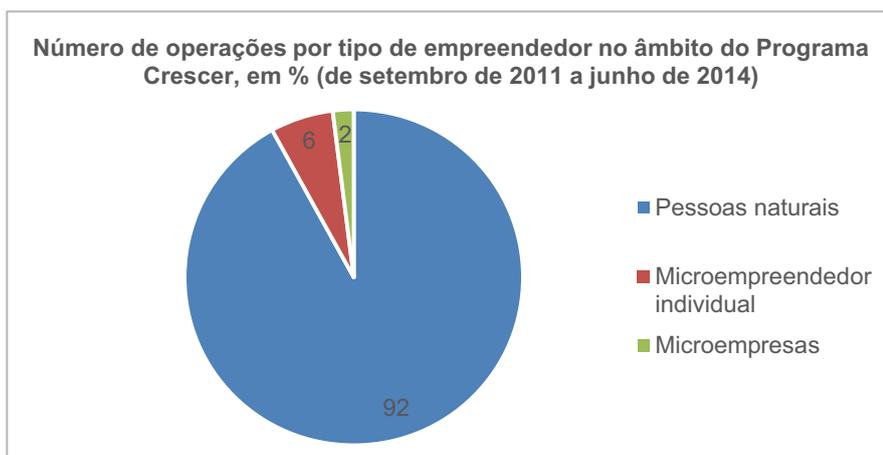
A respeito dos valores desembolsados, a divisão regional é a seguinte: 59% no Nordeste; 23% no Sudeste; 11% no Sul; e 4% e 3% nas regiões Centro-Oeste e Norte, respectivamente.



Quanto à contratação por tipo de empreendedor, 86% do valor desembolsado é destinado às pessoas naturais, 9% ao microempreendedor individual (MEI), e 5%, às MEs.



Além disso, 92% das operações do Programa Crescer são realizadas com pessoas naturais, 6% com MEIs, e 2%, com microempresas.



Entre janeiro de 2012 e junho de 2014, foi gasto com subvenção o volume de R\$1,1 bilhão, que representa gasto médio de R\$123 por operação.

Programa Crescer

O Programa Crescer foi lançado em agosto de 2011, com intuito de estimular o empreendedorismo no país, dar oportunidade a novos negócios e atender às necessidades financeiras de empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte, objetivando a elevação do padrão de vida e a geração de trabalho e renda. Está inserido no contexto do projeto de massificação do microcrédito no Brasil, com intuito de promover a bancarização da sociedade brasileira e melhor democratização do crédito no país.

O Programa Crescer utiliza a metodologia consagrada do PNMPO, baseada na proximidade. Essa metodologia consiste no relacionamento direto com o empreendedor no local de sua atividade e requer levantamento socioeconômico prévio à concessão e acompanhamento durante o período do contrato, pelo chamado agente de crédito.

As operações do Crescer, como em todo o microcrédito produtivo orientado, são direcionadas a empreendedores informais (pessoas naturais), empreendedores individuais (EIs), e microempresas com faturamento de até R\$120 mil anuais. O valor máximo de financiamento do programa é R\$15 mil, destinado a capital de giro ou investimento. O prazo de pagamento é pactuado entre as instituições financeiras e o tomador, de acordo com o tipo de empreendimento e o uso do recurso. Permite também a dispensa de garantias reais, desde que sejam substituídas pelo aval solidário ou por outras formas aceitas pelas instituições financeiras operadoras.

A concessão de crédito no âmbito do Crescer conta com subvenção do Tesouro Nacional, com isso a taxa de juros praticada nessas operações é de até 5% ao ano para o tomador, acrescida da Taxa de Abertura de Crédito (TAC) de, no máximo, 1%.

Essa subvenção é destinada às operações contratadas em conformidade com as condições divulgadas pelo MF por intermédio dos bancos comerciais, múltiplos e da Caixa Econômica Federal (detentores de depósito à vista) ou de bancos de desenvolvimento e agências de fomento. As demais instituições integrantes do PNMPO podem ter acesso ao subsídio, por meio daquelas instituições, seja por meio de repasse de recursos, por mandato (contrato de parceria) ou aquisições de operações de crédito.

Novo parceiro

Secretaria da Micro e Pequena Empresa e Banco Central farão ações conjuntas.

A Secretaria da Micro e Pequena Empresa (SMPE) e o Banco Central uniram esforços, em 2014, para dar novo impulso ao desenvolvimento das microfinanças no país. Cientes do potencial de sinergia em ações conjuntas, os dois atores formaram parceria voltada para simplificar e desburocratizar o ambiente de negócios das micro e pequenas empresas e apoiar o seu desenvolvimento nas áreas de crédito, gestão, inovação e acesso a mercados.

O acordo de cooperação possui as seguintes linhas de atuação: o intercâmbio de informações e a realização de estudos para subsídio à definição de políticas e ações relacionadas às micro e pequenas empresas; o desenvolvimento de ações que visam ao aperfeiçoamento da atuação da SMPE e do Banco Central no segmento das micro e pequenas empresas; e a divulgação de conteúdo e a realização de iniciativas de educação financeira direcionadas ao segmento das micro e pequenas empresas. Também serão desenvolvidas ações voltadas para integração de procedimentos, sistemas e base de dados, no âmbito da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (REDESIM).

Diversificação, qualidade e adequação dos serviços financeiros



Elza Fiúza/ABr

Ao mesmo tempo em que é necessário trabalhar para fortalecimento do acesso ao crédito, é preciso expandir e melhorar o acesso a serviços de poupança, aplicações, seguros e previdência, de forma que se propiciem à população melhores condições para estruturar o planejamento financeiro de médio e longo prazos.

Esses serviços também precisam estar adequados tanto em relação ao disciplinamento aplicável como em relação ao perfil dos clientes.

Experiências compartilhadas

Intercâmbio de informações no Subcomitê de Inclusão Financeira aprimora iniciativas.

O Subcomitê de Inclusão Financeira, constituído em abril de 2012, vinculado ao Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro, de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização (Coremec), tornou-se importante canal para troca de informações e experiências sobre melhores práticas, aperfeiçoamento da regulação e educação financeira.

Constituído em caráter permanente, é composto por um representante e um suplente de cada um dos quatro reguladores que compõem o Coremec (Previc, Susep, CVM e BCB) e tem como finalidades:

1. propiciar troca de informações e realização de estudos e pesquisas para análise do mercado financeiro e desenvolvimento de instrumentos de microfinanças, que englobem temas como microcrédito, estímulo a mecanismos de poupança, microsseguros e previdência;
2. propor ações de regulação, visando ao desenvolvimento dos canais de acesso, à adequação de produtos e serviços financeiros, à elevação dos níveis de transparência e de padronização de custos, ao aprimoramento da qualidade dos serviços e à certificação de seus provedores, à aferição de resultados e ao atendimento de outras demandas sociais relativas à inclusão financeira;
3. realizar atividades voltadas ao desenvolvimento da PNIF;
4. informar ao Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF) as ações de regulação voltadas à inclusão financeira, a fim de propiciar o desenvolvimento de ações de educação financeira compatíveis;
5. estabelecer parcerias com órgãos e entidades públicas e instituições privadas para consecução de suas finalidades.

Em reuniões periódicas, o Subcomitê discutiu temas como ações voltadas para o uso de seguros e microsseguros, a Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentações de *suitability*, cooperativas de crédito, pagamentos móveis, seguro habitacional, seguro prestamista; portabilidade de crédito; sustentabilidade socioambiental no SFN; correspondentes, além da aplicação dos Princípios de Inclusão Financeira do G20 em cada instituição participante. Foi ainda realizada pesquisa estatística em parceria com a CNI/Ibope, além de se ter iniciado diálogo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e com o IBGE também no sentido do aprofundamento de pesquisas que cubram o universo dos serviços financeiros regulados pelos parceiros do Coremec.

Diversas propostas de normativos foram apresentadas ao Subcomitê para discussão entre os integrantes, de modo que o compartilhamento de experiências pudesse contribuir para seu aperfeiçoamento. Assim, deu-se, por exemplo, com a norma sobre microsseguros, levada pela Susep por envolver pontos, quanto à sua futura distribuição, que guardariam semelhança com a normativa do BCB sobre correspondentes. Também se buscou estreitar laços com ministérios e parceiros externos, para fomentar ações conjuntas no tocante à inclusão financeira. Nesse sentido, participaram de reuniões do Subcomitê, apresentando resultados de trabalhos, além do já citado Ipea, o MDS.

O compartilhamento de experiências também tem sido feito em âmbito internacional. Desde 2012, o BCB vem realizando, em parceria com a AFI, a Semana Internacional de Inclusão Financeira, com participação de instituições reguladoras e supervisoras de diferentes países. Em 2014, participaram representantes de países como Togo, Senegal, Bangladesh, Moçambique, Nigéria e México e do *National Bank for Agriculture and Rural Development* (Nabard), da Índia, que conheceram a experiência brasileira nas áreas de correspondentes, educação financeira, crédito e seguro rural, atendimento e proteção dos usuários e serviços financeiros. Banco do

Brasil, Caixa Econômica Federal e Banco do Nordeste, instituições responsáveis pela operação desses instrumentos, também participam do encontro.

O evento é uma oportunidade para o BCB fortalecer as atividades de cooperação internacional, bem como as parcerias com organizações internacionais, tal como a AFI. Nesse âmbito, novas parcerias estão sendo estabelecidas para oferta de semanas internacionais em outros temas cuja demanda no campo da cooperação tem se mostrado crescente.

Portabilidade eletrônica de crédito

Novas regras tornaram a portabilidade de crédito mais simples e rápida.

Com os objetivos de estimular a concorrência no setor financeiro e possibilitar aos clientes que tenham acesso a melhores taxas e condições de pagamento, passou a vigorar, em maio de 2014²³, a portabilidade eletrônica de crédito. A medida, instituída pelo CMN, possibilitou aos clientes pessoas naturais de instituições financeiras a transferência de suas dívidas para outra instituição de forma mais racional, sem custos adicionais, aperfeiçoando o sistema existente.

Esse mecanismo de transferência de dívida de uma instituição para outra, conhecido como portabilidade de crédito, já existia desde 2006. Contudo, devido à falta de uniformidade nos procedimentos adotados para efetivação dessas transferências, o processo tornava-se mais complexo do que o necessário e nem sempre proporcionava o pleno exercício desse direito.

A nova sistemática exige a utilização pelas instituições financeiras envolvidas de sistema de registro eletrônico autorizado pelo Banco Central para troca de informações entre as instituições. Foram padronizados os procedimentos adotados pelas instituições financeiras para a transferência da dívida, estabelecendo prazos para a troca de informações entre essas instituições e para a efetivação da portabilidade.

A portabilidade eletrônica assegura maior agilidade, segurança e confiabilidade ao processo. É a própria instituição interessada em receber a operação por meio da portabilidade que fará a comunicação com o atual banco credor do cliente.

Para proporcionar maior transparência no processo de negociação com o cliente, a nova sistemática coloca em evidência a taxa de juros da nova operação a ser concedida pelo banco proponente, limitando a nova operação ao prazo remanescente e ao saldo devedor da operação original. Essa medida veda a oferta de operações conhecidas como “troca com troco”, ou seja, operação de valor e prazos maiores do que os da operação original. Isso contribui para evitar o endividamento motivado apenas pela obtenção de bonificação, prêmio ou troco pela instituição proponente.

²³ Resolução CMN nº 4.292, 20 de dezembro de 2013.

Microseguros

Em 2012, a Susep regulamentou o segmento de microseguros, adotando canais de distribuição inovadores.

À medida que os outros segmentos das microfinanças, como o microcrédito e a poupança, auxiliam na produção de riqueza, o microseguro protege os bens e os ganhos obtidos contra eventos adversos, proporcionando sustentabilidade a todo o processo, constituindo-se em importante e poderosa ferramenta de inclusão financeira e social.

Parte-se do princípio de que as famílias de menor renda são especialmente vulneráveis a riscos, tanto àqueles causados pela natureza, quanto aos ocasionados por ocorrências do cotidiano. Essas famílias são, frequentemente, expostas a doenças, acidentes, mortes e a diversos danos e perdas relacionadas aos bens e à propriedade em razão da natureza de suas atividades e do ambiente em que vivem. Essas ocorrências, além dos impactos sociais e econômicos causados a essa parcela da população, geram, a cada período, diversos gastos extraordinários para o governo.

Nesse contexto, o microseguro é uma opção para beneficiar o crescimento econômico e o desenvolvimento humano, desempenhando papel fundamental, já que se encontra na fronteira entre os serviços financeiros e a proteção social, incorporando elementos de ambos.

À semelhança de outros países, foram empreendidas ações para formalização de parcerias entre seguradoras e organizações que tradicionalmente trabalham com famílias de baixa renda. Essas organizações detêm um entendimento melhor desse mercado e podem auxiliar a prestar serviços de microseguro de maneira adequada, eficiente e sustentável.

Desse modo, foram editadas, em 2012, pela Susep, seis circulares que regulamentam o segmento de microseguro, com base na Resolução CNSP nº 244, de 6 de dezembro de 2011. Os correspondentes passaram, então, a poder oferecer microseguros, e duas novas figuras foram criadas – o “corretor” e o “correspondente” de microseguros –, proporcionando ampliação significativa dos canais de distribuição já existentes e flexibilidade necessária ao desenho de novos modelos.

As novas regras definiram também um valor máximo quanto ao valor de cobertura das apólices, para que o produto possa ser caracterizado como microseguro, e estabeleceram o prazo mínimo de um mês para vigência das coberturas. As sociedades seguradoras e as entidades abertas de previdência complementar deverão protocolar na autarquia os planos de microseguro, incluindo condições gerais ou seus regulamentos. A nova regulamentação permitiu, ainda, o uso de meios remotos na oferta de seguros e a inclusão de sorteios pela capitalização.

As normas da Susep também regulamentaram a oferta de planos de previdência aberta equiparados a planos de microseguros, nos termos da Resolução CNSP nº 244, de 2011, e criaram o ramo de Previdência, voltadas para o registro desses planos.

Normativos referente a microsseguros

- **RESOLUÇÃO CNSP nº 244, de 6 de dezembro de 2011** – Dispõe sobre as operações de microsseguro, os corretores e os correspondentes de microsseguro e dá outras providências.
- **CIRCULAR SUSEP nº 439, de 27 de junho de 2012** – Estabelece as condições para autorização e funcionamento das sociedades e entidades que venham a operar com microsseguro.
- **CIRCULAR SUSEP nº 440, de 27 de junho de 2012** – Estabelece parâmetros obrigatórios para planos de microsseguro, dispõe sobre as suas formas de contratação, até mesmo com emprego de meios remotos.
- **CIRCULAR SUSEP nº 441, de 27 de junho de 2012** – Disciplina a oferta de planos de microsseguro por intermédio de correspondentes de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
- **CIRCULAR SUSEP nº 442, de 27 de junho de 2012** – Disciplina a atividade do correspondente de microsseguro.
- **CIRCULAR SUSEP nº 443, de 27 de junho de 2012** – Disciplina sobre o registro e a atividade dos corretores de microsseguro.
- **CIRCULAR SUSEP nº 444, de 27 de junho de 2012** – Dispõe sobre a cessão de direitos dos títulos de capitalização para incentivo à aquisição do microsseguro.
- **RESOLUÇÃO CNSP nº 263, de 25 de setembro de 2012** – Dispõe sobre o capital mínimo requerido para autorização e funcionamento das sociedades seguradoras e entidades abertas de previdência complementar autorizadas a operar exclusivamente com microsseguros.

Essas iniciativas são parte de uma trajetória iniciada, pela Susep, na década de 2000 para incentivo a produtos de seguro voltados para segmentos de baixa renda. Os primeiros esforços resultaram na edição da circular sobre seguro de vida em grupo popular, em 2004, e na circular sobre seguro popular de automóvel, em 2005. Embora esses produtos possibilitassem maior acesso ao seguro, pois apresentavam importâncias seguradas e prêmios de pequeno valor, verificou-se a necessidade de estudos voltados para elaboração de planos de seguros específicos, voltados para as classes menos favorecidas.

Dessa forma, em 2008, foi constituída a Comissão Consultiva de Microsseguros, composta por representantes dos setores público e privado, com o objetivo de promover estudos e pesquisas sobre microsseguros, os quais deram suporte para publicação de vários normativos que regulamentaram desde os parâmetros obrigatórios dos produtos até os meios de distribuição dos microsseguros. Esse trabalho está disponível em: <http://www.funenseg.org.br/pesquisa/pesquisa_microsseguro.php>.

Como resultado, a partir de 2013, começaram a ser liberados os primeiros produtos de microsseguro para serem comercializados, direcionados a um público-alvo de baixa renda (classes C, D e E), com idade de contratação que varia entre 18 e 70 anos. Em alguns planos, a venda está restrita a titulares de conta de depósito à vista ou de poupança. Esses produtos são vendidos por meio de correspondentes, correspondentes de microsseguro, corretores de microsseguro, lojas, empresas de prestação de serviços e por meios remotos. Até julho de 2014, dezesseis seguradoras estavam autorizadas a operar com microsseguros, e trinta produtos de microsseguros já haviam sido aprovados. A expectativa é que esse número cresça,

uma vez que muitas empresas ainda estudam a melhor forma de se inserirem nesse tipo de segmento.

Microseguro x Seguro popular

No Brasil, o termo “seguro popular” é usado para designar produtos massificados com importâncias seguradas e prêmios de pequeno valor. Porém, seguro popular não é o mesmo que microseguro, uma vez que este está direcionado para as necessidades específicas das famílias de baixa renda, e o seguro popular é voltado a todos os tipos de consumidores, significando apenas seguro de pequenos valores.

Seguros e previdência por meios remotos

Resolução do CNSP passou a regular as operações relacionadas a planos de seguros e de previdência complementar aberta por meios remotos.

A comercialização de produtos relacionados aos planos de seguros e de previdência complementar aberta por meios remotos era uma prática já existente, que precisava de regulamentação. Para isso, seguindo a linha de apoiar a diversificação de canais de distribuição, o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) aprovou, em 2013, a Resolução nº 294, de 6 de setembro, autorizando as companhias a realizar a emissão de bilhetes, apólices e certificados individuais, além da troca de informações e transferência de dados, por meio de internet, telefonia (incluindo aparelhos celulares), sistemas de comunicação por satélite, entre outros, definidos na resolução. A resolução dispôs também sobre a regulação do sinistro por meios remotos, tornando toda a operação mais dinâmica.

A utilização dos meios remotos deve garantir ao contratante a possibilidade de impressão do documento e o fornecimento, quando solicitado, de sua versão física. A solicitação também pode ser realizada por meio remoto.

Foram estabelecidos, ainda, parâmetros de segurança, como comprovação de autoria e integridade de documentos contratuais encaminhados pela sociedade; identificação do contratante, assegurando a autenticidade; segurança na troca de dados e informações; confirmação do recebimento de documentos e mensagens enviadas pela sociedade seguradora ao contratante ou, quando couber, ao corretor; fornecimento de protocolo ao contratante, em qualquer operação de envio, troca de informações e/ou transferência de dados e documentos.

Avanços na previdência complementar fechada

Guia publicado pela Previc estimula adoção de melhores práticas na previdência complementar fechada.

Com a finalidade de orientar dirigentes, participantes, assistidos, patrocinadores, instituidores e seus servidores quanto à gestão dos fundos de pensão, a Previc publicou a série Guia Previc de Melhores Práticas para Entidades Fechadas de Previdência Complementar, que aborda temas como governança, investimentos, licenciamento e assuntos contábeis. O Guia oferece a diretriz geral sobre alguns temas da legislação específica da previdência complementar fechada, tendo como objetivos fortalecer o Sistema Brasileiro de Previdência Complementar e defender e garantir o patrimônio dos participantes e assistidos do setor.

Como forma de dar mais acesso ao serviço de previdência complementar à população, a Previc estimula a inserção, nos programas de educação financeira e previdenciária das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), de ações para fomentar a adesão, o aumento do valor de contribuição nos planos de benefícios disponíveis e para qualificar as escolhas previdenciárias, tendo em vista as mudanças de vínculos empregatícios na fase acumulativa e as opções por formas de recebimento dos recursos poupados na fase perceptiva, como saque ou opção por renda vitalícia.

A Previc está estudando ainda a elaboração de novas regras de resgate específicas para esses planos de benefícios instituídos. O objetivo dessa regulamentação é dar mais flexibilidade aos participantes, sem perder de vista o fim previdenciário.

Responsabilidade Socioambiental no Sistema Financeiro Nacional

Norma busca estabelecer novo patamar de relacionamento entre instituições financeiras e clientes.

Assim como em outros setores da economia, o sistema financeiro passa por um processo de incorporação de questões relacionadas à responsabilidade socioambiental em seus negócios e em suas atividades. Entretanto, considerando a heterogeneidade do sistema financeiro, sob o enfoque dos diversos segmentos operacionais – bancários ou não –, e mesmo entre as diversas instituições componentes de um mesmo segmento, verifica-se ainda grande desnível no sistema em relação às estratégias adotadas para implementar medidas socioambientais consistentes. Com o objetivo de fomentar a construção de um padrão mínimo de gestão que considere, de forma integrada, as dimensões econômica, social e ambiental nos negócios, o CMN editou a Resolução nº 4.327, de 25 de abril de 2014, que dispõe sobre a implementação de Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) por parte das instituições integrantes do SFN.

A norma decorreu de audiência pública proposta por ocasião da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, a Rio+20, realizada em junho de 2012, na cidade do Rio de Janeiro, resultando em intensa contribuição da sociedade civil no processo de regulamentação.

A implementação da PRSA tem por objetivo promover mais eficiência das instituições, mais transparência na prestação de informações e na contratação de serviços financeiros, bem como estimular a concorrência. Tais medidas geram impacto positivo no processo de inclusão financeira, na medida em que reforçam a responsabilidade do setor e ajudam a aprimorar a relação entre a instituição financeira e seu cliente, em especial no sentido de estimular a oferta de serviços e produtos financeiros que levem em consideração os impactos socioambientais e que sejam adequados às necessidades dos usuários. Além disso, a maior transparência assegura melhores condições para tomada de decisão dos clientes, bem como adequada estrutura para resolução de conflitos.

Busca-se, assim, estabelecer novo patamar de relacionamento entre instituições financeiras e suas partes interessadas, calcado na transparência, na melhoria do atendimento, na redução de riscos às partes e na geração de novas oportunidades de negócio, elementos fundamentais para o sucesso da instituição, em linha com as melhores práticas relacionadas ao processo para a adequada inclusão financeira. São consideradas partes interessadas os clientes e os usuários dos produtos e serviços oferecidos pela instituição, a comunidade interna e as demais pessoas que sejam impactadas por suas atividades.

De acordo com a referida resolução, a PRSA deverá ser implementada conforme os princípios de proporcionalidade – ou seja, deve ser compatível com a natureza da instituição e com a complexidade de suas atividades e de seus serviços e produtos financeiros –, e de relevância – o escopo da política deve considerar o grau de exposição ao risco socioambiental das atividades e das operações da instituição.

Pagamentos móveis



Marcello Casal Júnior/ABr

O pagamento móvel tem sido incentivado internacionalmente como meio de promoção da inclusão financeira e já tem encontrado sucesso nesse propósito em muitos países.

No Brasil, há enorme potencial para desenvolvimento de modelos de mobile payment, considerando que o uso de aparelhos celulares é altamente propagado, até mesmo nas classes de menor renda, nas quais fatias consideráveis da população não possuem conta bancária.

Esse cenário tem o potencial de trazer benefícios – redução de custos e preços, maior conveniência, melhoria do serviço, facilitação da inclusão financeira – e mais competição na prestação desse serviço. Contudo, há riscos inerentes aos serviços de pagamento que merecem ser corretamente dimensionados e mitigados, o que torna necessário lidar com assuntos tais como lavagem de dinheiro, riscos tecnológicos, parcerias entre operadoras de telefonia e bancos e interoperabilidade.

Com o advento de novas tecnologias, a participação de empresas não financeiras na prestação de serviços de pagamento, como no caso do segmento de cartões de pagamento, tornou-se realidade. O Relatório sobre a Indústria de Cartões de Pagamento, publicado em 2010, no âmbito do convênio firmado entre o BCB, a Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda (Seae) e a então Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (SDE), já indicava aumento expressivo das transações realizadas no âmbito dessas instituições. Outros modelos de negócios e serviços começaram a surgir, como os serviços de pagamento pela internet e o *mobile payment*.

Porém, a ausência de uma base legal e normativa que contemplasse a prestação de serviços de pagamento por entidades não financeiras acarretava incerteza no campo regulatório, com desincentivo aos investidores. Além disso, era preciso adequar os modelos que estavam surgindo, de modo que não se fragilizasse a confiança da população e que se construísse um ambiente concorrencial saudável, seguro e sustentável economicamente. A coordenação entre diversas entidades e reguladores – até mesmo de telefonia móvel – também era necessária para permitir o desenvolvimento de modelos capazes de favorecer a inclusão financeira da população.

Essas lacunas foram preenchidas com a promulgação da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013. O projeto que deu origem à lei surgiu da interação do BCB com outros órgãos governamentais, como o MC, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e o próprio MF. A lei estabeleceu princípios e diretrizes que devem ser observados para o adequado desenvolvimento não somente do segmento de pagamentos móveis como também de outros setores, a exemplo da indústria de cartões.

Arranjos de pagamento, instituições de pagamento e conta de pagamento

Arranjo de pagamento – Conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público aceito por mais de um recebedor. As regras de funcionamento dos arranjos são estabelecidas pelo instituidor de arranjo de pagamento, a exemplo das bandeiras de cartões. Assim, quando alguém utiliza um instrumento de pagamento, dá início a uma transação de pagamento que está sujeita às regras do arranjo até a disponibilização de recursos em conta de livre movimentação pelo recebedor. Os serviços de transferência e remessas de recursos também são operacionalizados no âmbito de um arranjo de pagamento.

Instituições de pagamento – Pessoas jurídicas não financeiras que executam os serviços de pagamento no âmbito do arranjo e que são responsáveis pelo relacionamento com os usuários finais do serviço de pagamento. As empresas que credenciam estabelecimentos comerciais para aceitação de cartões e as instituições não financeiras que utilizam conta de pagamento (pré ou pós-paga) são exemplos de instituições de pagamento.

Conta de pagamento – Conta de registro individualizado das transações de pagamento (pagamento de contas e de compras e transferências) realizadas em nome do usuário final. A conta de pagamento pode ser pré-paga, com aporte inicial para que sejam realizadas transações de pagamento por cartão, telefone, internet e outros meios. A conta de pagamento também pode ser pós-paga, mantida pelas instituições financeiras e instituições de pagamento, para abertura de limites de gastos em cartão de crédito, por exemplo. A conta de pagamento não se confunde com a conta de depósito à vista (conhecida como conta-corrente ou conta bancária). Porém, nada impede que um cidadão seja titular de uma conta de depósito à vista e de uma conta de pagamento num mesmo banco, assim como nada impede que o cidadão tenha apenas a conta de pagamento.

Outras informações estão disponíveis no FAQ do BCB sobre o assunto, em: http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/arranjo.asp#l

À luz das novas competências atribuídas pela Lei nº 12.865, de 2013, o CMN e o BCB editaram, em 4 de novembro de 2013²⁴ e em 24 de abril de 2014²⁵, normas que disciplinam o assunto. Esse novo arcabouço normativo buscou estabelecer condições mínimas para o oferecimento seguro de serviços de pagamento, estimular a competição, com a entrada de novos atores e potencializar o surgimento de modelos mais competitivos e eficientes, criando, portanto, um ambiente mais inclusivo e favorável a inovações em pagamentos de varejo.

Evolução do Sistema de Pagamentos Brasileiro

2002	Modernização de pagamentos de varejo.
2005	Publicação do Diagnóstico do Sistema de Pagamentos do Varejo do Brasil.
2006	Assinatura de convênio com o MJ e o MF para promoção de estudos sobre a indústria de cartões de pagamento.
2006	Diretiva sobre a indústria de cartões de pagamento.
2010	Publicação do Relatório sobre a Indústria de Cartões de Pagamento.
2012	Constituição de grupo de trabalho com MC e Anatel: proposição ao executivo de Medida Provisória (MP).
2013	Edição da MP 615, convertida na Lei nº 12.865, de 2013.
2013	Edição da regulamentação mínima estipulada em lei.
2014	Vigência da regulamentação.

A promoção da inclusão financeira da população brasileira foi um dos importantes motivadores para o trabalho de regulamentação dos serviços de pagamentos. Considera-se que, entre esses serviços, o de pagamentos móveis, em especial, pode contribuir significativamente com esse objetivo.

O *mobile payment*, ou pagamento móvel, diferencia-se do simples acesso ao *site* de uma instituição bancária pelo computador ou por meio de aplicativo no *smartphone*. É um arranjo de pagamento novo, que pode ser oferecido a cidadãos que não têm conta de depósito à vista e não demanda necessariamente acesso à internet, podendo ser operacionalizado por tecnologias tais como *Short Message Services* (SMS) e *Unstructured Supplementary Service Data* (USSD), tornando-se, assim, acessível também a portadores de celulares mais simples.

Além disso, esses novos arranjos não precisam estar vinculados a instituições financeiras, podendo ser oferecidos por uma entidade sujeita a regulação mais simples – a instituição de pagamento. Com isso, busca-se incentivar a concorrência na oferta desse tipo de serviço, que demanda regulação e supervisão menos intensiva do que a oferta de produtos de aplicação e de crédito.

O potencial inclusivo dos pagamentos móveis deve-se à abertura da possibilidade de atuação de novas instituições, que poderiam ser estabelecidas pelas operadoras de

24 Resoluções CMN nº 4.282 e nº 4.283, e Circulares BCB nº 3.680, nº 3.681, nº 3.682 e nº 3.683, todas de 4 de novembro de 2013.

25 Circular nº 3.705, de 24 de abril de 2014.

telecomunicações²⁶, aliada à elevada penetração da telefonia móvel no Brasil, em todos os segmentos de renda. A pesquisa TIC Domicílios 2013 (a mais recente disponível), conduzida pelo “cetic.br”, estimou a proporção de indivíduos que possuem telefone celular. Para isso, considera a população com cinco anos ou mais, o que significa uma base de 168,3 milhões de indivíduos. Destes, a pesquisa estima que 82% tenham telefone celular, ou seja, aproximadamente 138 milhões de pessoas. Os dados da TIC Domicílios 2013 foram coletados entre setembro de 2013 e fevereiro de 2014.

Dois pontos importantes merecem ser destacados no tocante ao processo de inclusão financeira. Em primeiro lugar, a regulamentação busca assegurar a devida proteção aos consumidores e usuários de serviços de pagamento, tal como se fossem clientes de instituições financeiras. Assim, as instituições de pagamento devem atender ao disposto na regulamentação em relação a contratação e prestação de serviços de pagamento aos usuários finais (art. 1º da Resolução CMN nº 3.694, de 26 de março de 2009, e Resolução CMN nº 3.919, de 25 de novembro de 2010) e instituição de ouvidorias (Resolução CMN nº 3.849, de 25 de março de 2010).

O segundo ponto refere-se à proteção dos recursos mantidos em contas de pagamento pré-pagas, de modo que se preserve o valor e a liquidez dos recursos dos clientes. Em conformidade com o art. 12 da Lei nº 12.865, de 2013, a regulamentação determina que as instituições de pagamento mantenham percentual dos recursos de seus clientes em conta no BCB, ou em títulos públicos federais, sendo que, a partir de 2019, esse percentual deve ser de 100%. A medida reduz riscos aos clientes, assegurando também proteção necessária à manutenção de recursos em conta de pagamento, utilizada para realização das diversas transações de pagamento possíveis.

Com isso, a regulamentação busca direcionar a iniciativa privada não apenas para que sejam oferecidos serviços mais adequados aos diferentes perfis, necessidades e interesses dos usuários, mas também para que o faça de forma adequada, segura e transparente.

26 A operadora de telefonia não pode tornar-se uma instituição de pagamento, porquanto não tem como objetivo principal a prestação de serviços de pagamento. Por outro lado, ela pode, por exemplo, constituir uma subsidiária integral, que teria por objeto social principal a prestação desses serviços.

Perspectivas positivas para expansão dos pagamentos móveis no Brasil

Ministério das Comunicações

Secretaria de Telecomunicações

Departamento de Serviços e de Universalização de Telecomunicações

O contexto atual se mostra bastante favorável ao desenvolvimento do mercado de pagamentos móveis: a legislação traz segurança jurídica para os investimentos, e a rápida expansão da base de celulares inteligentes amplia o potencial de inovações.

Desde a edição das normas regulamentadoras dos arranjos de pagamento no Brasil, o mercado de pagamentos móveis tem demonstrado grande capacidade de criação de produtos de pagamento, corroborando as expectativas iniciais do BCB, do Ministério das Comunicações e da Anatel quanto ao potencial inovador desse segmento de mercado e quanto à contribuição que o desenvolvimento dos pagamentos móveis pode trazer para a inclusão financeira, sobretudo pela presença das tecnologias móveis entre as classes de menor renda.

Contribui para as expectativas favoráveis o grande crescimento da base de aparelhos inteligentes (*smartphones*) no país. Não obstante algumas formas de pagamento móvel possam ser realizadas pelos aparelhos tradicionais, por exemplo, por meio do pagamento por SMS, a rápida disseminação dos *smartphones* potencializa o surgimento de novos produtos que utilizem tecnologias mais sofisticadas, como é o caso da tecnologia de Comunicação por Proximidade de Campo (*Near Field Communication – NFC*) e das chamadas soluções de pagamento *in-app*, ou seja, embutidas em aplicativos para *smartphones*. Segundo dados divulgados em julho de 2014 pela Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee), de cada quatro aparelhos vendidos no Brasil atualmente, três são *smartphones*. Entre janeiro e maio de 2014, 19,5 milhões de *smartphones* foram vendidos, o que representa crescimento de 71% em relação aos cinco primeiros meses de 2013. Espera-se também que a venda de aparelhos inteligentes alcance o total de 47 milhões de dispositivos em 2014.

Esses dados positivos obtidos refletem a política pública de inclusão digital implementada pelo Ministério das Comunicações no âmbito do Programa Nacional de Banda Larga, que, entre suas ações, conta com a desoneração de tributos federais (Programa de Integração Social, Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público – PIS/Pasep – e Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – Cofins) para a venda de *smartphones* no varejo, como forma de reduzir os preços ao consumidor.

Com isso, o contexto atual se mostra bastante favorável ao desenvolvimento do mercado de pagamentos móveis. Primeiro, porque o Brasil conta hoje com uma das legislações mais modernas do mundo no que diz respeito aos arranjos de pagamento, o que traz segurança jurídica para os investimentos nesse segmento. Segundo, porque a rápida expansão da base de celulares inteligentes amplia o potencial de inovações no desenvolvimento de produtos de pagamento, o que pode ser ilustrado pela diversidade de produtos encontrados no mercado, podendo-se destacar os seguintes.

Dinheiro Móvel (*Mobile Money*): transferência de valores de pessoa para pessoa (P2P) e de pessoa para empresa (P2B) por meio de SMS. Exige o depósito de uma quantia em uma conta de pagamento ligada ao número do celular e, em muitos

casos, as tarifas cobradas pelo serviço são revertidas em crédito para falar ao celular. Pode ser realizada com utilização dos celulares tradicionais, os chamados *feature phones*.

Pagamento Móvel Baseado em Nuvem: o cliente comprador seleciona uma instituição de pagamento com serviços ligados à nuvem, autorizando o pagamento por NFC ou por outro método. O provedor de serviços de pagamento efetua o pagamento ao vendedor e, posteriormente, cobra o valor da operadora do cartão de crédito cadastrado (conta vinculada em nuvem do cliente comprador).

Carteira Digital: permite o pagamento por meio do celular, dispensando o uso de cartão em meio físico. A carteira digital reúne as informações financeiras do cliente, como o número do cartão de crédito e o da conta bancária.

Pagamento *in-app*: solução que possibilita armazenar as informações financeiras do cliente comprador (por exemplo, número do cartão de crédito) em um aplicativo para *smartphone* relacionado a algum produto ou serviço específico. Essa solução vem sendo muito utilizada para pagamento com cartão de crédito de corridas de táxi solicitadas por meio de aplicativos.

mPOS (*mobile Point of Sale*): solução que agrega um leitor de chip acoplado ao celular e que permite aceitar pagamentos das principais bandeiras de cartão de crédito. Tende a facilitar o recebimento de pagamentos por parte de micro e pequenas empresas, em áreas urbanas e rurais. É uma solução mais barata que as máquinas de cartão de crédito (máquinas de POS), pois basta adquirir o leitor de *chip*, não havendo necessidade de pagar aluguel da máquina. Observa-se, portanto, o grande potencial de ampliação da inclusão financeira propiciado pelos novos modelos de negócios que surgem no mercado de pagamentos, fazendo uso da plataforma móvel.

É interessante notar também que várias empresas do segmento de pagamentos móveis, sobretudo as operadoras de telecomunicações, têm divulgado que o público-alvo desses serviços é formado pela população não bancarizada das classes C, D e E. Assim, considerando a forte presença do celular nessas classes de menor renda, aliada ao contexto favorável ao desenvolvimento do mercado de pagamentos móveis, espera-se que o potencial inovador desse mercado se traduza em importante contribuição à inclusão financeira nos próximos anos.

Fortalecimento e ampliação dos canais de acesso



Elza Fiúza/Abr

Os canais de acesso ao sistema financeiro não se limitam a dependências de instituições financeiras, sendo importante conferir atenção também ao desenvolvimento de meios inovadores para acesso da população aos serviços financeiros.

Entre os principais canais inovadores de acesso a serviços financeiros no Brasil, os correspondentes no país – contratados na forma da Resolução CMN nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011 – destacam-se pela quantidade absoluta de pontos de atendimento e por sua capilaridade.

É preciso ressaltar o papel essencial das cooperativas de crédito no contexto da busca pela inclusão financeira e social da população do nosso país. Com a capilaridade que lhes é característica, as cooperativas de crédito atendem a estratos sociais e municípios de regiões mais carentes, onde não está presente o sistema bancário tradicional, aumentando os níveis de concorrência no sistema financeiro e ampliando o acesso a serviços e produtos financeiros.

Considerando-se o sistema financeiro de forma geral, é necessário atuar para que a estrutura de prestação de serviços financeiros seja ainda mais adequada às características demográficas e geográficas das diferentes localidades, bem como para reduzir as disparidades regionais.

Canais ampliados para seguros

A entrada de novos atores aumenta a capilaridade do segmento de seguros.

As figuras do corretor e do correspondente de microsseguros, regulamentados pela Susep e mencionados anteriormente, também são exemplo de inovação na distribuição de novos produtos, ampliando as possibilidades de acesso por parte da população, especialmente a de menor renda.

Para fomentar outros canais de comercialização de seguros, foi emitida a Resolução CNSP nº 297, de 25 de outubro de 2013, que regulamentou a comercialização de seguros por meio de representantes, tais como as redes varejistas, agências de turismo e outros. Com a publicação dessa Resolução, a Susep regulou a oferta de seguros exclusivamente por organizações varejistas.

As novas regras foram elaboradas com base nas propostas apresentadas por Grupo de Trabalho especialmente constituído, integrado por Susep, Senacon, ME, Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) e pelo Instituto para o Desenvolvimento do Varejo (IDV).

Dentre as medidas implementadas, destacam-se:

- a obrigatoriedade de as sociedades seguradoras e organizações varejistas promoverem a capacitação e a certificação de todos os vendedores envolvidos nas atividades de atendimento ao consumidor. O objetivo é que seja prestada, adequadamente, toda a orientação sobre os tipos de planos de seguros oferecidos;
- a contratação na forma individual – os seguros comercializados por organizações varejistas deverão ser contratados mediante emissão de apólice individual ou de bilhete, observadas a legislação específica, não se admitindo, em nenhuma hipótese, contratação por apólice coletiva;
- a instituição de prazo de arrependimento, período de sete dias durante o qual o segurado poderá desistir do seguro contratado, com direito à devolução integral do valor pago.

Novas regras para dependências bancárias e correspondentes

Permissão para instalação de postos de atendimento de forma mais simples e flexível amplia as opções de canais de acesso da população.

O uso de tecnologia e a criação de canais inovadores complementam a rede de pontos físicos de acesso a serviços financeiros, podendo favorecer o usuário final no que diz respeito a comodidade, custos, rapidez, segurança, entre outros. Não substituem, porém, as agências, postos de atendimento ou correspondentes, que são essenciais para a provisão de serviços de saque e depósito. Além disso,

oferecem atendimento pessoal e prestam serviços aos clientes em geral, até mesmo àqueles que não utilizam meios de acesso remoto. Até 2012, os bancos tinham pouca flexibilidade para se instalar nas diferentes localidades do país. Além de agências, só poderiam abrir postos de atendimento em casos específicos:

1. em município onde não houvesse agência – os chamados Postos de Atendimento Avançado (PAAs), conforme a Resolução CMN nº 2.396, de 25 de junho de 1997, revogada;
2. em qualquer município, mas no interior dos recintos de uma empresa privada ou de entidade da administração pública, limitando-se, nesse caso, a prestar serviços apenas do interesse dessa entidade ou de seus funcionários – denominados Postos de Atendimento Bancário (PABs), que eram regulados pela Resolução CMN nº 2.099, de 26 de agosto de 1994, também revogada.

Com isso, as possibilidades de ampliação da rede própria dos bancos ficavam restritas. Ainda seria possível abrir uma agência, porém haveria um rol de exigências que tornariam os custos altos.

Visando a equacionar a questão, foi, então, editada a Resolução CMN nº 4.072, de 26 de abril de 2012. O normativo busca facilitar a instalação de dependências próprias de instituições financeiras (agências e postos de atendimento). De acordo com a Resolução, as instituições financeiras podem, considerando sua estratégia de negócios, instalar Posto de Atendimento (PA), com estrutura física simples e flexível.

O PA pode ser fixo ou móvel, permanente ou transitório, e estará subordinado a uma agência da instituição ou à sua sede. Os serviços podem ser livremente definidos pela instituição financeira, sendo permitido, até mesmo o oferecimento de serviços de conveniência aos clientes, de forma complementar à prestação de serviços tipicamente financeiros. Esses serviços de conveniência se referem a qualquer atividade ou serviço que vise apoiar a prestação de um serviço financeiro, por exemplo atendimento para dirimir dúvidas e retirada de produtos (como talonário de cheque). Para dar transparência aos usuários, os serviços oferecidos devem ser informados no PA em local e formato visíveis ao público. Quando for o caso, também devem orientar sobre a localização da dependência mais próxima onde podem ser encontrados os serviços não disponíveis naquele local.

Com isso, além da possibilidade de contratar correspondentes no país, as instituições passaram a ter mais opções de canal de atendimento à população, podendo escolher o mais adequado a cada situação, aumentando a capilaridade e a disseminação da oferta de serviços financeiros.

Com o objetivo de prover mais eficiência ao modelo dos correspondentes, foram introduzidas importantes mudanças regulatórias, entre elas a Resolução CMN nº 4.294, de 20 de dezembro de 2013, que definiu novas regras de remuneração dos correspondentes, especialmente, na oferta do crédito. Essa medida teve por objetivo garantir a ampliação do crédito no país, preservando-se, no entanto, a qualidade das operações.

A norma obriga a que as instituições financeiras tenham política para remunerar os contratos de operação de crédito encaminhados por correspondentes de forma compatível com a gestão de risco. O objetivo é que os correspondentes tenham incentivos econômicos para adotar procedimentos adequados na negociação de propostas de crédito, conduzindo avaliação de risco cuidadosa e fornecendo ao cidadão as informações e orientações necessárias a tomada de decisão consciente e bem fundamentada. Sob a perspectiva do cidadão, trata-se de uma medida que busca evitar que, por negligência ou por incentivos econômicos inadequados, haja indução a problemas de endividamento.

Essas alterações somam-se para constituir ambiente mais favorável à expansão sustentável da inclusão financeira, aproximando as instituições financeiras dos cidadãos, sem perder de vista o cuidado com a qualidade do atendimento prestado.

Impulso ao cooperativismo de crédito

FGCoop, Balancete Combinado e revisão em controles internos reforçam segmento e dão mais segurança a cooperados.

Tendo em vista o relevante papel das cooperativas de crédito, o BCB tem dedicado considerável atenção a esse segmento, com o objetivo de elevar os graus de segurança e de confiabilidade dessas instituições, bem como de ampliar o oferecimento de serviços e produtos financeiros, a fim de promover a inclusão financeira da população e o desenvolvimento econômico regional.

Desde a Resolução CMN nº 2.608, de 27 de maio de 1999, até a Resolução CMN nº 3.859, de 27 de maio de 2010, vigente, o marco regulatório das cooperativas de crédito tem evoluído, com o propósito de ampliar as possibilidades de associação, sempre com requisitos prudenciais para resguardar a continuidade e a solidez das cooperativas, exigindo a participação em fundo garantidor, a filiação a cooperativa central de crédito com adequada capacidade de supervisão e a contratação de entidade de auditoria externa com comprovada experiência em auditoria de cooperativas de crédito.

Durante esse período, foram editadas normas que permitem a constituição de cooperativas de pequenos empresários, microempresários e microempreendedores (Resolução CMN nº 3.058, de 20 de dezembro de 2002) e empresários (Resolução CMN nº 3.140, de 27 de novembro de 2003). A Resolução CMN nº 3.106, de 25 de junho de 2003, voltou a permitir a constituição de cooperativas de livre admissão de associados em localidades com menos de 100 mil habitantes ou a transformação de cooperativas existentes em cooperativas de livre admissão de associados em localidades com menos de 750 mil habitantes. Essa resolução estabeleceu a necessidade de projeto prévio à constituição de qualquer cooperativa de crédito. Por sua vez, as resoluções CMN nº 3.321, de 30 de setembro de 2005, e nº 3.442, de 28 de fevereiro de 2007, ampliaram a possibilidade de constituição ou transformação para livre admissão, aumentando o limite populacional das áreas de atuação. A Lei

Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009, que dispôs sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC), é considerada um marco para o segmento, na medida em que trouxe segurança e estabilidade regulatória, proporcionando sua consolidação na prestação diversificada de serviços financeiros a seus associados.

Como resultado, o segmento de crédito cooperativo ficou mais bem estruturado, favorecendo o enfoque sistêmico. Hoje, as cooperativas atendem a maior parcela da população mediante ampliação das possibilidades de vínculos associativos de seus cooperados – por exemplo, cooperativas de empresários e de livre admissão – e da variedade de serviços e produtos financeiros que podem oferecer.

Rede cooperativista de crédito – Em 30 de junho de 2014

1.172 cooperativas, sendo:

2 confederações;

37 centrais;

1.133 singulares.

5.252 pontos de atendimento, sendo:

1.172 sedes;

4.080 postos de atendimento (PA).

Verifica-se, dessa forma, maior ganho de escala das cooperativas – até mesmo no caso das decorrentes do processo de incorporações e fusões – e a utilização da tecnologia de forma mais intensiva e compartilhada. Esses fatores possibilitam ao segmento oferecer leque mais amplo de serviços e produtos aos cooperados – consórcios, seguros, previdência privada e cartões de crédito, como exemplos –, com mais qualidade, o que contribui para a fidelização do cooperado e aumenta o volume das operações realizadas, assegurando, assim, melhores condições de competitividade com o sistema bancário tradicional.

Balancete Combinado do Sistema Cooperativo

Esse crescimento das cooperativas de crédito, com a consequente ampliação das suas atividades e da complexidade de suas operações, tornou necessária a adoção de instrumentos que possibilitassem à supervisão do BCB uma avaliação mais abrangente da posição patrimonial, econômica e financeira do segmento cooperativista, tanto no que tange a cada cooperativa particularmente quanto no que diz respeito aos respectivos grupos aos quais pertencem.

A solução seria um documento contábil combinado, capaz de refletir a posição econômica e patrimonial das entidades integrantes de mesmo sistema cooperativo, como se, em conjunto, representassem única entidade, à semelhança do que se dá com outras instituições financeiras. No caso dos conglomerados financeiros, por exemplo, as demonstrações financeiras são enviadas de forma consolidada, abrangendo o conjunto de instituições financeiras vinculadas diretamente ou não,

como se essas entidades constituíssem única e indivisível entidade econômica, demonstrando o resultado global.

Dessa forma, em 2012, o CMN editou a Resolução nº 4.151, de 30 de outubro, instituindo o Balancete Combinado do Sistema Cooperativo²⁷. A norma obrigou os bancos cooperativos, as confederações de crédito e as cooperativas centrais de crédito a elaborarem e remeterem, trimestralmente, ao BCB, um balancete combinado, a partir da data-base de 30 de junho de 2013. No caso da cooperativa central de crédito, o balancete deverá conter o patrimônio das cooperativas singulares de crédito filiadas. Por sua vez, o balancete da confederação de crédito deverá abranger o patrimônio das cooperativas centrais de crédito e das cooperativas singulares de crédito integrantes do respectivo sistema. Já no balancete dos bancos cooperativos, deverá ser inserido o patrimônio das cooperativas centrais de crédito e o das cooperativas singulares de crédito integrantes do respectivo sistema.

Desse modo, evidencia-se a situação econômico-financeira e patrimonial de todo o grupo, possibilitando, até mesmo, aprimoramento no processo de supervisão de tais sistemas.

Sistema Nacional de Crédito Cooperativo

As cooperativas de crédito são regidas pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e pela Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009, que institui o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC). Nesse arranjo legal, as cooperativas se dividem em:

- i) cooperativas singulares de crédito, que prestam serviços de captação e de crédito aos associados, podendo receber repasses de outras instituições financeiras e realizar aplicações no mercado financeiro;
- ii) centrais de crédito, que prestam serviços às singulares filiadas e desempenham atividades auxiliares de supervisão das singulares filiadas;
- iii) confederações de cooperativas centrais, que prestam serviços a centrais e suas filiadas.

Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito

Com o objetivo de tornar mais robusta a rede de proteção do SNCC e do SFN, foi criado, em 2013, o Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCoop), conferindo garantia aos recursos de cooperados, similarmente à oferecida pelo Fundo Garantidor de Créditos (FGC).

O fundo, aprovado por meio da Resolução CMN nº 4.284, de 5 de novembro de 2013, protege depositantes e investidores das instituições associadas nas situações de decretação da intervenção ou da liquidação extrajudicial de cooperativas. Também, no futuro, poderá contratar operações de assistência e de suporte financeiro, incluindo operações de liquidez com as instituições associadas, diretamente ou por intermédio de central ou confederação.

²⁷ Os procedimentos operacionais para elaboração e remessa do documento Balancete Combinado do Sistema Cooperativo foram estabelecidos por meio da Circular nº 3.669, de 2 de outubro de 2013.

A criação do FGCoop já era tema de interesse, estudos e conversas entre o BCB e o segmento há vários anos. A partir de 2012, o tema passou a ser objeto de discussão ampla, formal e coordenada entre grupos técnicos do BCB e do Conselho Consultivo de Crédito (Ceco), da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), com participação também de representantes do sistema de agricultura familiar solidária e de cooperativas não filiadas (singulares e centrais).

O processo de constituição do FGCoop ocorreu, portanto, de forma gradativa, guardando similaridade com as características do FGC (que administra, desde 1995, com êxito, mecanismo voltado para proteger depositantes e investidores de instituições financeiras bancárias e para manter a estabilidade do SFN). Dessa forma, os clientes das cooperativas de crédito passaram a ter o mesmo tratamento dispensado aos clientes bancários no tocante à garantia dos seus depósitos e aplicações.

O FGCoop fortalece a credibilidade e a solidez do segmento cooperativista, oferecendo melhores condições para concorrer com as instituições bancárias. Representa relevante instrumento para o segmento cooperativista aumentar seu volume operacional, atrair novos cooperados, oferecer crédito mais barato, ampliar sua participação no SFN e desenvolver-se de maneira sustentável no longo prazo, contribuindo para que o sistema financeiro seja mais sólido, estável, eficiente e inclusivo.

FGCoop protege créditos até R\$250 mil

O FGCoop, constituído em 2014, é uma associação civil sem fins lucrativos, com personalidade jurídica própria, de direito privado, de abrangência nacional, e tem como associadas todas as cooperativas singulares de crédito do Brasil e os dois bancos cooperativos, Banco Cooperativo do Brasil (Bancoob) e Banco Cooperativo Sicredi S.A. (Bansicredi).

O total de créditos de cada pessoa contra a mesma instituição associada será garantido até R\$250 mil. Devem ser somados todos os créditos de cada credor identificado pelo número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou o do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) na mesma instituição. Os cônjuges são considerados pessoas distintas, seja qual for o regime de casamento. Os créditos de dependentes devem ser computados separadamente. Nas contas conjuntas, o valor de garantia é limitado a R\$250 mil ou ao saldo da conta, quando inferior a esse limite, dividido pelo número de titulares, sendo o crédito do valor garantido feito de forma individual. O pagamento dos créditos garantidos será iniciado em até sessenta dias após a intervenção ou a liquidação.

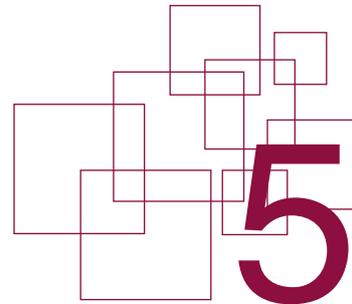
De acordo com a Resolução CMN nº 4.284, de 2013, a contribuição mensal ordinária das instituições associadas é de 0,0125% do montante dos saldos das contas correspondentes ao objeto de garantia. O recolhimento mínimo mensal não deverá ser inferior a R\$100.

Os créditos cobertos pelo FGCoop são:

- depósitos à vista ou sacáveis mediante aviso prévio;
- depósitos de poupança;
- depósitos a prazo, com ou sem emissão de certificado;

- depósitos mantidos em contas não movimentáveis por cheques, destinadas ao registro e controle do fluxo de recursos referentes à prestação de serviços de pagamento de salários, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares;
- letras de câmbio;
- letras imobiliárias;
- letras hipotecárias;
- letras de crédito imobiliário;
- letras de crédito do agronegócio;
- operações compromissadas que têm como objeto títulos emitidos após 8 de março de 2012 por empresa ligada.

Para garantir a transparência e a redução do risco moral associado à implementação do FGCoop, foram iniciados estudos, com o objetivo de fortalecer as estruturas de controles internos e de supervisão auxiliar das cooperativas de crédito.



Eixo Educação e Transparência

Introdução

O Brasil tem experimentado profundas mudanças no campo socioeconômico. A evolução recente da economia aumentou o poder aquisitivo da população, e uma parcela significativa dos brasileiros saiu da pobreza e passou a compor a classe média. Nesse mesmo período, a oferta de serviços financeiros também passou por modificações. Os instrumentos financeiros se diversificaram, a oferta de crédito aumentou, e o acesso tornou-se mais fácil.

Nesse cenário, torna-se cada vez mais necessário contribuir para a tomada de decisões conscientes por parte dos consumidores, de modo que possam compreender a importância do planejamento financeiro e benefícios, ônus e riscos envolvidos na contratação de produtos e serviços.

Além disso, é preciso que se fortaleçam e se divulguem os mecanismos de proteção aos direitos desses consumidores em face de sua posição de vulnerabilidade ante as instituições financeiras, decorrente, principalmente, da assimetria de informação. Revela-se ainda importante ampliar a divulgação dos canais para a solução de conflitos, no que toca aos direitos do consumidor, e para denúncia de eventual descumprimento das normas.

Ações relacionadas

5. Contribuir para promoção da educação financeira.

Em linha com a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), oferecer à população melhores condições para tomada de decisões no relacionamento com as instituições do SFN.

6. Intensificar a divulgação dos direitos do consumidor de serviços financeiros e dos caminhos para solução de conflitos.

Facilitar ao consumidor de serviços financeiros o conhecimento de seus direitos e dos procedimentos para solução de eventuais conflitos, aumentando a segurança em relação à utilização de serviços financeiros.

Principais direcionadores



Arquivo BCB

Duas políticas públicas, elaboradas fora do âmbito da PNIF, mas consideradas de grande relevância para a temática da inclusão financeira, direcionam e fortalecem a atuação em rede no âmbito da PNIF: a ENEF e o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec).

Estratégia Nacional de Educação Financeira

A ENEF foi instituída pelo Decreto nº 7.397, de 22 de dezembro de 2010, com a finalidade de promover a educação financeira e previdenciária, contribuir para o fortalecimento da cidadania, a eficiência e a solidez do sistema financeiro nacional e a tomada de decisões conscientes por parte dos consumidores. Sua implementação deve sempre ser balizada pelas seguintes diretrizes:

- . atuação permanente e em âmbito nacional;*
- . gratuidade das ações de educação financeira;*
- . prevalência do interesse público;*
- . atuação por meio de informação, formação e orientação;*
- . centralização da gestão e descentralização da execução das atividades;*
- . formação de parcerias com órgãos e entidades públicas e instituições privadas;*
- . avaliação e revisão periódicas e permanentes.*

Com os objetivos de definir planos, programas, ações e de coordenar a execução da ENEF, foi instituído, pelo mesmo Decreto, o CONEF, composto pelos quatro reguladores do Sistema Financeiro Nacional (BCB, CVM, Previc e Susep), Ministério da Educação (MEC), MF, MJ, Ministério da Previdência Social (MPS), e quatro entidades representantes da sociedade civil, que podem ser substituídas a cada três anos (até o fim de 2014, os representantes são Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais – Anbima –, BM&FBovespa, CNSeg e Federação Brasileira dos Bancos – Febraban). De acordo com o Decreto, o BCB é permanentemente responsável pela Secretaria-Executiva do CONEF.

A principal instância executiva da ENEF é a Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF-Brasil), fundada em 2011 pela Anbima, BM&FBovespa, CNSeg e Febraban. A AEF-Brasil foi fundada como uma entidade sem fins lucrativos, e obteve o status de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP)²⁸ em abril de 2013, com a responsabilidade de conceber, planejar, estruturar, desenvolver, implementar e administrar iniciativas transversais da ENEF.

No âmbito da ENEF estão em fase de planejamento ou execução programas transversais direcionados para os principais públicos-alvo considerados no Plano Diretor da ENEF: as crianças e jovens em idade escolar (Programa Educação Financeira nas Escolas – Ensino Fundamental e Médio) e adultos em situação de vulnerabilidade (Programa Educação Financeira de Adultos). Outro projeto – já encerrado – desenvolvido pela AEF-Brasil foi o Mapeamento Nacional de Iniciativas de Educação Financeira, cujo resultado está disponível em <<http://www.vidaedinheiro.gov.br/>>.

Educação Financeira nas Escolas

O Programa de Educação Financeira nas Escolas, formado por dois projetos – Ensino Médio e Fundamental –, possui um projeto pedagógico e um conjunto de livros, que oferecem ao aluno e ao professor atividades educativas que permitem a inserção do tema na vida escolar. O modelo pedagógico e o conteúdo foram concebidos com base no documento Orientação para Educação Financeira nas Escolas, construído com a participação do MEC, da União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação (UNDIME), do Conselho Nacional de Secretários de Educação (CONSED) e de diversas instituições educacionais e financeiras.

O Programa de Educação Financeira nas Escolas – Ensino Médio encontra-se em fase operacional, após a aplicação do projeto-piloto em 2010 e 2011, envolvendo quase 900 escolas públicas de seis unidades federativas, com participação de, aproximadamente, 27 mil estudantes e 1.800 professores. O programa obteve avaliação positiva em processo conduzido pelo Banco Mundial. Até o fim de 2015, 2.962 novas escolas públicas de ensino médio terão acesso à formação em educação financeira, em todos os estados do país. Até julho de 2014, foi encaminhada, para tramitação, proposta de capacitação dos professores em oito estados, sendo que

²⁸ Entidades com esse *status* têm sua colaboração com o setor público favorecida para consecução de objetivos de natureza social, como educação, além de maior facilidade para controle efetivo dos resultados.

já havia ocorrido capacitação presencial em quatro deles (AP, CE, RJ e MS), e esse processo já estava agendado para mais dois estados em agosto (TO e PA).

Em números, isso significa:

- 165 multiplicadores capacitados presencialmente das secretarias de Educação;
- 3.817 professores que realizaram curso a distância durante agosto;
- 468 professores e 47 escolas cadastrados (por meio de cadastro espontâneo).

Já o Programa Educação Financeira nas Escolas – Ensino Fundamental encontra-se em fase de projeto-piloto, no qual está prevista a abordagem de trezentas escolas. O material didático para os nove anos do ensino fundamental já foi desenvolvido e encontra-se em processo de conclusão da tramitação jurídica de direitos autorais.

O Programa de Educação Financeira de Adultos tem dois públicos-alvo prioritários: os aposentados com renda até dois salários-mínimos, a serem abordados com o apoio do MPS, e as mulheres beneficiárias do Programa Bolsa Família, que serão atingidas por meio de parceria com o MDS. Os projetos-pilotos voltados para esses dois públicos, cujas atividades estão em fase de implementação, têm como propósito o desenvolvimento, o teste, a avaliação e a sistematização de tecnologias sociais de educação financeira que possam ser adotadas e replicadas a baixo custo por organizações públicas, sociais e privadas por todo o Brasil.

Mapeamento de Educação Financeira

O Mapeamento Nacional de Iniciativas de Educação Financeira foi desenvolvido no segundo semestre de 2013, sob a coordenação da AEF-Brasil. Seus resultados foram apresentados no início de 2014, com o objetivo de exibir informações mais profundas sobre projetos ou iniciativas de desenvolvimento de tecnologias educacionais e sociais de educação financeira, bem como sobre as ferramentas educacionais gratuitas, disponibilizadas por diferentes instituições e pessoas (setores públicos, privados e da sociedade civil) à sociedade brasileira. Esse trabalho mostrou claro aumento no número de iniciativas sobre o tema desenvolvidas no Brasil.

Em projeto correlato (embora com universo mais restrito) desenvolvido em 2010, haviam sido identificadas cerca de cem iniciativas voltadas a formar, informar ou orientar a população em relação às boas práticas da gestão financeira. Já no Mapeamento de 2014, foram localizadas 803 iniciativas – aumento de mais de 700%. Entre elas, 317, quase 40%, puderam ser mais bem estudadas, possibilitando resumos analíticos e quantitativos disponíveis no *site* Vida & Dinheiro (<<http://www.vidaedinheiro.org.br>>), também administrado pela AEF-Brasil.

Semana ENEF

Entre 5 e 9 de maio de 2014, foi realizada a primeira edição da Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF) em 2014. A programação oficial da Semana, disponível no *site* <<http://www.semanaenef.gov.br>> e alimentada pelos responsáveis

pelas atividades, informa a realização de mais de 170 eventos, presenciais ou *on-line*, que ocorreram em 21 cidades de dezessete unidades federativas.

Houve considerável participação presencial e virtual, além de cobertura da imprensa, levando conhecimento sobre o tema a colégios, universidades, organizações e público em geral. A Semana ENEF será um evento anual, e o sucesso da primeira edição sugere eventos ainda maiores nos próximos anos.

Reconhecimento internacional



Entrega do prêmio Country Award 2014/Arquivo BCB

Por sua atuação, o Brasil foi o vencedor do prêmio *Country Award 2014* (para a região das Américas e do Caribe) na 3ª edição do *Child and Youth Finance International (CYFI) Award*. Esse prêmio laureia as realizações de autoridades governamentais na construção de alianças entre *stakeholders* nacionais para a introdução de regulação financeira adequada para crianças e jovens e a expansão do alcance de programas de cidadania econômica por meio de canais formais e não formais de educação. Ao premiar o Brasil, a CYFI destacou o Programa de Educação Financeira nas Escolas – Ensino Médio (desenvolvido no âmbito da ENEF), além da PNIF e do Plandec.

Plano Nacional de Consumo e Cidadania

O Plandec foi instituído, em março de 2013, por meio do Decreto nº 7.963. Executado pela União, em colaboração com estados, Distrito Federal, municípios e sociedade, o Plandec tem como objetivos: garantir o atendimento das necessidades dos consumidores; assegurar o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor; estimular a melhoria da qualidade de produtos e serviços colocados no mercado de consumo; assegurar a prevenção e a repressão de condutas que violem direitos do consumidor; promover o acesso a padrões de produção e consumo sustentáveis; e promover a transparência e harmonia das relações de consumo.

Três eixos de atuação norteiam a realização do Plandec: prevenção e redução de conflitos; regulação e fiscalização; e fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Cada um desses eixos é composto por políticas e ações que abrangem:

- . criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo;*
- . promoção da educação para o consumo, incluída a qualificação e a capacitação profissional em defesa do consumidor.*
- . instituição de avaliação de impacto regulatório sob a perspectiva dos direitos do consumidor;*
- . promoção da inclusão, nos contratos de concessão de serviços públicos, de mecanismos de garantia dos direitos do consumidor;*
- . ampliação e aperfeiçoamento dos processos fiscalizatórios quanto à efetivação de direitos do consumidor;*
- . estímulo a interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com estados e municípios;*
- . fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores.*

Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução de conflitos de consumo. É disponibilizado por meio de plataforma tecnológica de informação, com interação e compartilhamento de dados, monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

Lançado em junho de 2014, em âmbito do Plandec, o Consumidor.gov.br inaugurou um espaço público de atendimento ao consumidor, promovendo o diálogo efetivo entre consumidores e empresas de diversos segmentos, até mesmo financeiro.

A ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e à implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

A participação das empresas na plataforma é voluntária, mas é preciso aderir formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativos à reclamação relatada.

A plataforma foi lançada em 27 de junho de 2014 e, menos de dois meses depois, em agosto de 2014, contava com a adesão de 133 empresas. Até essa data, outras 52 estavam em fase de credenciamento. Estavam cadastrados, até agosto, 19 mil consumidores e já haviam sido registradas 13 mil reclamações.

O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado por meio da funcionalidade “Perfil do Fornecedor”, que disponibiliza indicadores a respeito da quantidade de reclamações finalizadas por empresa, o índice de resolução, a satisfação do consumidor com o atendimento dado e o prazo médio de resposta.

A plataforma Consumidor.gov.br, assim como as demais iniciativas no âmbito do Plandec, poderão trazer contribuições significativas para as relações de consumo que envolvem instituições financeiras. Ao fortalecer a cultura do diálogo, os valores da transparência e os da excelência no atendimento, essas medidas servem como mais um estímulo para que as empresas do setor financeiro, que ainda se situam no topo do ranking de reclamações, revejam e aprimorem os seus processos e resgatem a confiança do consumidor.

Educação financeira e proteção ao consumidor



A proteção ao consumidor é elemento essencial de qualquer sistema financeiro inclusivo. Não apenas é importante para proteger os indivíduos que já estão integrados a ele, mas também para suscitar confiança nos que ainda estão à sua margem. No caso das pessoas de menor renda, essa proteção é vital, pois, frequentemente, possuem limitada experiência financeira formal e níveis mais baixos de instrução. Sem medidas protetivas básicas, consumidores inexperientes ficam mais vulneráveis a vendas abusivas, práticas ilegais e contratação de serviços, especialmente de crédito, que podem ser inapropriados.

Juntamente com a proteção ao consumidor, a educação financeira contribui para práticas mais eficientes, transparentes e competitivas. Cidadãos mais bem informados ajudam, com suas próprias decisões, a monitorar e aprimorar o mercado, quando, por exemplo, passam a exigir produtos que ofereçam mais transparência e mais proteção aos seus direitos.

Educação Financeira para Consumidores

Programa da Senacon oferecerá a consumidores cursos a distância sobre produtos e serviços financeiros.

Com a instituição do Plandec, em março de 2013, a Senacon desenvolveu o Programa Educação Financeira para Consumidores e deu o passo inicial rumo a uma atuação setorial própria na área temática de Educação Financeira. Alinhado às diretrizes da ENEF, o Programa ofertará cursos, abertos à sociedade, nas modalidades presencial e a distância, com o objetivo de ampliar o conhecimento dos consumidores sobre produtos e serviços financeiros, orçamento doméstico e planejamento financeiro, com foco em exemplos concretos e na compreensão sobre seus direitos. Questões como cláusulas contratuais, acesso a serviços mínimos e direito a informação serão apresentadas de forma clara aos consumidores, em conjunto com informações propriamente relacionadas à formação financeira.

Para elaboração do Programa, foram consideradas, entre outras, as experiências do Programa de Apoio ao Superendividado, da Fundação Procon de São Paulo; da Comissão de Proteção e Defesa do Consumidor Superendividado, da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro; e o Projeto de Tratamento do Superendividamento, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, além do BCB.

Após essa fase de mapeamento, em 2014, o primeiro produto foi desenvolvido. Trata-se de curso, com material didático composto por Livro do Aluno e Livro do Facilitador. O Livro do Aluno apresenta, por meio de narrativas e personagens, conteúdo relacionado a produtos e serviços financeiros, orçamento doméstico e planejamento financeiro, com foco em exemplos concretos e na compreensão sobre os direitos dos consumidores. Já o Livro do Facilitador, contém orientações didáticas e pedagógicas àqueles que desejam se tornar facilitadores ou multiplicadores do Programa de Educação Financeira para Consumidores.

Após a fase de teste do material, os conteúdos serão disponibilizados aos interessados e adaptados para Ensino a Distância (EaD), passando a integrar a agenda permanente de cursos oferecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC).

Educação Financeira para Micro e Pequenas Empresas

Cursos oferecidos pelo Sebrae atenderam a milhares de empreendedores no país.

Em um cenário no qual a demanda por crédito por parte dos pequenos negócios vem se expandindo, a educação financeira torna-se elemento imprescindível também para os micro e pequenos empreendedores. É preciso saber utilizar ferramentas adequadas que possibilitem a organização e o controle financeiro para a melhor gestão do capital da empresa, bem como analisar custos, despesas e investimentos.

O conhecimento do amplo espectro de produtos e serviços financeiros oferecidos e de suas características de rendimentos, risco, custos, e a identificação daqueles capazes de efetivamente atender às particularidades de cada atividade pode ser o segredo para o sucesso de um pequeno negócio.

Em 2014, o Sebrae/MG lançou a cartilha O Uso Adequado de Serviços Financeiros para Microempreendedores Individuais, elaborada em parceria com o BCB. A publicação tem como objetivo esclarecer os microempreendedores individuais) sobre questões financeiras que podem ter impacto no resultado dos negócios, mostrando que o crédito pode ser útil, mas, se não for bem usado, pode se tornar um problema. A cartilha orienta ainda como escolher uma instituição financeira, quais são os principais serviços bancários, a finalidade e o uso correto do crédito. Está disponível para download gratuito em <<http://www.sebraemg.com.br/>>.

Além dessa cartilha, a parceria do Sebrae com o BCB tem levado outros produtos a micro e pequenos empreendedores. Nas Feiras do Empreendedor, são oferecidas palestras sobre gestão de finanças pessoais; nos Baús do Saber, remetidos a escolas do Programa Pronatec Empreendedor – vinculado ao Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), do MEC – foram incluídos, em 2014, mais de 1.200 kits com diversos materiais de educação financeira, tais como o Caderno de Educação Financeira – Gestão de Finanças Pessoais e folhetos sobre relacionamento com o Sistema Financeiro Nacional, disponíveis para *download* gratuito em <<http://www.bcb.gov.br/?PEF-BC>>.

O concurso para o desenvolvimento de jogos e aplicativos de educação financeira para empreendedores e pequenos negócios é outra iniciativa em elaboração pelo Sebrae, também em parceria com o BCB. A competição busca fomentar a criação de jogos e aplicativos inovadores que abordem a temática da educação financeira, sob a perspectiva de empreendedores e pequenos negócios (potenciais empreendedores, microempreendedores, microempresas empresas de pequeno porte e produtor rural).

Ferramentas educacionais também são disponibilizadas pelo Sebrae para promover a educação financeira dos responsáveis por empreendimentos de micro e pequeno porte. Entre elas há os cursos presenciais e a distância, que alcançam milhares de empreendedores em todo o país.

Cursos oferecidos pelo Sebrae na área de Educação Financeira entre 2012-2014

Curso	Temática	Público-alvo	EAD/Presencial	Número de pessoas capacitadas		
Sei Controlar Meu Dinheiro	Gestão Financeira	Microempreendedor Individual (MEI)	Presencial e EAD	2012	2013	2014*
				19.092	27.855	16.616
				*1º Semestre de 2014		
Controle Financeiro	Noções básicas de como controlar as finanças	Empresários e profissionais do comércio varejista	EAD	Matrículas realizadas		
				2012	2013	2014*
				10.001	23.999	9.584
				*1º Semestre de 2014		
Análise e Planejamento Financeiro - APF	Ferramentas de controle financeiro	Empresários de pequenos negócios	EAD	Matrículas realizadas		
				2012	2013	2014*
				48.095	51.998	20.932
				*1º Semestre de 2014		
Gestão Financeira na Medida	Gestão e controle financeiro	Empresários de microempresas	Presencial. Parte do Programa Na Medida, voltado às principais necessidades de gestão de uma microempresa	Pessoas capacitadas		
				2012	2013	2014*
				174	7.905	6.025
				*1º Semestre de 2014		
Sebrae Mais – Gestão Financeira – Do controle à decisão	Desenvolvimento de competências para controlar, analisar, planejar e simular informações financeiras para uma eficiente tomada de decisões.	Empresários	Semipresencial	Pessoas capacitadas		
				2012	2013	2014*
				2.766	3.413	539
				*1º Semestre de 2014		
Controlar Meu Dinheiro no Campo	Análise financeira	Produtor rural	Presencial	Pessoas capacitadas		
				2014*	283	
				*1º Semestre de 2014		
Custos para Produzir no Campo	Custos de produção, estrutura dos custos de produção e margem bruta.	Produtor rural	Presencial	Pessoas capacitadas		
				2014*	255	
				*1º Semestre		

Educação sobre seguros e previdência

Susepe e Previc também reforçam ações educacionais.

Desde 2009, nos termos da Instrução SPC nº 32, as EFPCs que executam programas de educação financeira e previdenciária submetidos e aprovados pela Previc são dispensadas do envio do relatório anual de informações impresso aos participantes.

Os projetos devem conter, no mínimo, objetivo e detalhamento de cada ação; identificação dos participantes e assistidos, por plano de benefícios, que serão atingidos pelo programa, bem como a forma e os meios de comunicação utilizados. Os programas de educação financeira e previdenciária devem ser adequados, sempre que possível, às características dos planos de benefícios e ao perfil dos participantes, assistidos e beneficiários da EFPC.

O fato de as EFPCs não precisarem enviar o relatório anual de informações impresso já reduz custos. Além disso, dados recentes indicam que cerca de 48% dos participantes ativos, assistidos e pensionistas já se encontram em entidades e planos de benefícios com projetos de educação financeira implementados.

Nos programas aprovados pela Previc, foi possível observar que as entidades com programas ou ações mais eficazes balizaram suas ações no envolvimento direto dos seus gestores, na experiência das áreas de atendimento, na vivência e participação dos seus profissionais e na busca de integração com as ações das patrocinadoras/instituidoras.

Nesse sentido, nas entidades, o objetivo almejado pela Previc é que a educação previdenciária promova uma melhoria na gestão efetiva dos planos de benefícios previdenciários, tratando dos riscos envolvidos, dos custos administrativos relacionados, da rentabilidade das carteiras e outros pontos.

Aprovação	Exercício	EFPC**	Planos de Benefícios **	Total de EFPC*	Total de planos*	População***
2009	2010	8	26	369	1.053	265.393
2010	2011	31	123	368	1.078	1.000.285
2011	2012	64	374	337	1.091	1.551.641
2012	2013	76	408	327	1.088	1.674.136
2013	2014	93	474	324	1.091	1.844.200

* Foi utilizado o boletim estatístico do 2º trimestre para os dados de atuais de EFPC e de Planos de Benefícios.

** As quantidades de EFPC e de Planos de Benefícios com Projeto de Educação Aprovados é uma estimativa, dado que não foram analisados todos os relatórios de execução.

*** Os dados de população são referentes a junho de 2010, 2011, 2012, 2013.

Para contribuir com a qualidade dos Programas, a Previc realizou nove seminários de educação previdenciária e duas oficinas de projetos de educação previdenciária, além de publicar o estudo Divulgação das Melhores Práticas em Educação Financeira e Previdenciária das Entidades Fechadas de Previdência Complementar. De 2012 a 2014, foram realizadas quatro edições do Seminário de Educação Previdenciária, a primeira e a segunda Oficina de Projetos de Educação Previdenciária.

A Susep, também integrante do CONEF, por sua vez, está trabalhando para estruturar melhor suas ações de educação financeira. Para isso, constituiu uma Comissão de Educação Financeira, em 2013, com o objetivo de identificar ações, visando fornecer informações sobre os diversos ramos de seguros de acordo com necessidades de públicos específicos.

Cidadania financeira

Por meio de parcerias estratégicas, o programa Cidadania Financeira fortalece as ações do Banco Central voltadas ao cidadão.

Cidadania financeira é um conceito relativo ao pleno exercício dos direitos e deveres do cidadão quando o assunto é sua vida financeira. Para o BCB, educação, proteção e inclusão financeira contribuem tanto para a cidadania financeira como para a eficiência do SFN e para a manutenção da estabilidade econômica do país.

Esse entendimento é o norteador do programa Cidadania Financeira, lançado pelo BCB em 2013. Alinhado à ENEF, o programa Cidadania Financeira atua em três frentes:

Gestão de finanças pessoais – Foco no hábito de poupança, na responsabilidade no uso do crédito e na tomada de decisões financeiras autônomas.

Relacionamento do cidadão com o SFN – Informação, formação e orientação sobre serviços e produtos financeiros, sobre os canais de atendimento e de resolução de conflitos com o SFN e sobre o papel e as funções do SFN e do BCB.

Relacionamento das instituições financeiras com o cidadão – Indução de boas práticas de educação na oferta de serviços financeiros.

As ações são executadas diretamente pelo BCB ou por meio de parcerias estratégicas, capazes de ampliar o escopo e o alcance do Programa. Nesse sentido, existem projetos em parcerias com diferentes instituições, governamentais e da sociedade civil, como os que se seguem.

1) Educação Financeira Cidadã

Parceiros: MDS, Fundación Capital, Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Rural com Interação Solidária (Confesol) e Rede Brasileira de Bancos Comunitários.

O objetivo é desenvolver metodologias para: (a) promoção de educação financeira de jovens e adultos em situação de pobreza e de extrema pobreza incluídos no Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal; (b) avaliação e monitoramento da evolução da inclusão financeira e dos graus de poupança e de endividamento dessa população. Serão circulados, em escala experimental, *tablets* pertencentes à *Fundación Capital*²⁹, com conteúdo autoinstrucional, em comunidades atendidas por meio das cooperativas de crédito solidário afiliadas à Confesol e por meio dos bancos comunitários.

2) Educação Financeira para o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Parceira: Senacon/MF

O objetivo do projeto é promover o acesso a conhecimento e informação sobre o SFN e o BCB a entidades responsáveis pelo atendimento e defesa do consumidor e a outros parceiros institucionais. Serão realizadas ações educacionais voltadas à formação e orientação do corpo funcional, atendentes e colaboradores das entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), abordando tópicos como funções do SFN e do BCB, produtos financeiros, canais de atendimento e de resolução de conflitos. O conteúdo desenvolvido também será disponibilizado em ambiente virtual.

3) Educação Financeira Cooperativa

Parceiros: Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop) e OCB

A parceria tripartite tem por objetivo o desenvolvimento de um projeto que propicie às cooperativas levar a educação financeira pessoal a seus cooperados e colaboradores. O projeto abrange a realização de um curso de formação de facilitadores de Gestão de Finanças Pessoais, voltado a capacitar cooperados e colaboradores de cooperativas, tornando-os adequadamente instruídos e aptos a ministrar cursos e palestras nas cooperativas de todo o território nacional.

4) Educação Financeira Empreendedora

Parceiro: Sebrae

O projeto inclui ações voltadas aos micro e pequenos empreendedores, como as que foram relatadas anteriormente na seção Educação Financeira para Micro e Pequenas Empresas.

²⁹ O escopo do projeto não inclui doação de *tablets*, mas sim a circulação desses entre as famílias das comunidades que farão parte da amostra do projeto. Após o uso, os *tablets* retornarão à posse da *Fundación Capital*.

Mudanças estruturais no Banco Central

Alterações no organograma deram nova ênfase a relacionamento com o cidadão e educação e inclusão financeiras.

Para dar mais foco às ações voltadas ao relacionamento com o cidadão, o BCB realizou, em 2012, alterações em sua estrutura organizacional.

Vinculado à área de Fiscalização, foi instituído o Departamento de Supervisão de Conduta (Decon), que tem entre seus objetivos promover uma adequada estrutura de governança e o cumprimento das regras relativas ao relacionamento das instituições financeiras com os cidadãos. O Departamento foi constituído com base no modelo internacional conhecido como *twin peaks*, que separa as estruturas de supervisão destinadas a tratar de assuntos de conduta – em especial Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e Relacionamento com os Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros – daquelas destinadas à supervisão prudencial.

Dentre as atribuições do Decon que dizem respeito ao relacionamento com os clientes e usuários de produtos e serviços financeiros, destacam-se as questões afetas a contratação de produtos e serviços, que abrange o conceito de *suitability* (adequação), tarifas, ouvidoria e correspondentes no país, que têm impacto direto na prestação de serviços financeiros à população, tanto em termos de quantidade como de qualidade.

Outra alteração na estrutura organizacional foi a instituição da área de Relacionamento Institucional e Cidadania (Direc), que passou a ser responsável pelo atendimento ao cidadão, pela inclusão e educação financeiras e pela comunicação institucional. Os objetivos são fortalecer o relacionamento com o cidadão; reforçar as ações de educação financeira; consolidar práticas corporativas aderentes aos valores de transparência e responsabilidade social; e garantir melhores padrões de governança.

Assim, no âmbito da Direc, foi estruturado o Departamento de Atendimento Institucional (Deati), para centralizar e dar tratamento uniforme às demandas por informações, bem como às denúncias e reclamações de cidadãos e de clientes de instituições do Sistema Financeiro Nacional. As funções do Deati abrangem ainda solicitações relacionadas à Lei nº 12.527, de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação.

Também subordinado à Direc, está o Departamento de Educação Financeira (Depef), constituído para promover a cidadania financeira por meio de educação, proteção e inclusão financeira da população e de divulgação da história dos meios de pagamento no Brasil. O departamento atua para centralizar e potencializar os esforços do BCB de formulação e execução de políticas e diretrizes relacionadas a educação e inclusão financeiras, estabelecendo parcerias, oferecendo conhecimento e instrumentos que estimulem a administração consciente de recursos financeiros e a

inclusão financeira da população. Também faz a gestão do patrimônio numismático e artístico sob guarda do BCB, por meio do Museu de Valores.

A gestão da imagem institucional passou para a responsabilidade do Departamento de Comunicação (Comun), visando a obter mais eficiência na comunicação do BCB com seus públicos-alvo e administrar os veículos e os processos de comunicação, de forma que se integrem os canais internos e externos.

Essa reestruturação propiciou, além das parcerias citadas anteriormente, ambiente adequado ao desenvolvimento de produtos voltados à cidadania financeira, como os que seguem.

Produto	Escopo
Guia de Excelência de Educação na Oferta de Serviços Financeiros	Apresenta ações de educação financeira na oferta de produtos e serviços a serem adotadas, de forma voluntária, pelas instituições financeiras, visando à excelência no relacionamento com o cidadão. Os temas abordados pelo Guia são: serviços de crédito (2013) e contas de depósito (em elaboração).
Laboratório de Psicologia Econômica no Museu de Valores	Implementação de projeto-piloto de Psicologia Econômica no Museu de Valores, como laboratório para novas práticas e métodos em educação financeira, visando a contribuir para formação de consciência crítica do cidadão ao tomar decisões econômicas.
Caderno de Educação Financeira – Gestão de Finanças Pessoais	Conteúdo básico de educação financeira, que tem o objetivo de promover a reflexão sobre a relação com o dinheiro e sobre a adequada gestão das finanças pessoais.
Glossário Simplificado de Termos Financeiros	Apresenta significados de palavras e expressões relacionadas a produtos e serviços do mercado financeiro com linguagem cotidiana.
Folhetos	Doze folhetos sobre relacionamento do cidadão com o SFN e nove folhetos sobre gestão de finanças pessoais.
Vídeos animados	Conjunto de vídeos com personagens animados sobre temas de interesse dos usuários do SFN. Em sua primeira etapa, os temas são poupança, empréstimo consignado, portabilidade de salário e portabilidade de crédito.
Nova funcionalidade na Calculadora do Cidadão	Nova funcionalidade que possibilita simulações de pagamento parcial da fatura de cartão de crédito e comparação com outros tipos de empréstimo. Disponível no site do BCB e em versão para <i>smartphones</i> e <i>tablets</i> , o aplicativo simula situações do cotidiano financeiro, tais como aplicações, financiamentos, cálculo do valor futuro e correção de valores. Disponível para os sistemas IOS e Android, a Calculadora do Cidadão acumula, de 2012 até julho de 2014, 189.745 <i>downloads</i> e já figurou entre os dez aplicativos mais baixados na <i>App Store</i> .

Câmbio legal	<p>Lançado em 2013, o aplicativo Câmbio Legal, para aparelhos móveis, possibilita localizar pontos de câmbio em todo o país e, assim, encontrar o local mais próximo para comprar e vender moeda estrangeira, além de sacar ou trocar moedas por reais. O sistema informa endereço, telefones, horário de funcionamento, serviços e tipos de atendimento da instituição selecionada. O objetivo foi padronizar as informações, colocando-as em um mesmo lugar, de fácil acesso ao público interessado.</p> <p>O aplicativo está disponível para <i>download</i> gratuito na <i>App Store</i> e no <i>Google Play</i> para os aparelhos que utilizam os sistemas IOS e Android.</p>
Boletim Consumo e Finanças	<p>Divulgado em parceria com a Senacon/MJ, o informativo traz esclarecimentos sobre temas relacionados à prestação de serviços financeiros, como abertura de contas, operações de crédito, cheques, tarifas, ouvidoria, consórcios etc.</p>
Curso EaD sobre Gestão de Finanças Pessoais, em parceria com a Escola de Administração Fazendária (Esaf)	<p>Lançado em setembro de 2014, o curso Gestão de Finanças Pessoais foi elaborado de forma conjunta pelo BCB e pela Esaf. Aborda, de forma lúdica e com uso de personagens, situações que ilustram como otimizar os gastos e utilizar o dinheiro de forma consciente. O curso é gratuito e aberto ao público em geral, sendo oferecido na modalidade de EaD. Para participar, basta um computador conectado à internet. Em outubro, pouco mais de um mês após seu lançamento, já registrava 8,5 mil inscrições.</p>

As mudanças organizacionais no BCB também reforçaram o atendimento direto ao cidadão. Em 2013, teve início o projeto Sala do Cidadão, com os objetivos de oferecer ambiente com estrutura física e recursos tecnológicos adequados à eventual necessidade de atendimento especializado; disponibilizar condições de autoatendimento ao cidadão, com acesso direto ao Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações do Banco Central (RDR); e, principalmente, promover ações de educação financeira, com a divulgação de vídeos e materiais corporativos sobre os assuntos reclamados.

No mesmo ano, com vistas a ganhar eficiência no processo de atendimento, para possibilitar mais foco da força de trabalho na qualidade das respostas ao cidadão, nova versão do RDR foi implementada. Essa nova versão agrega funcionalidades que possibilitaram remodelar o fluxo de tratamento das demandas recebidas pelo BCB, com significativo ganho de produtividade. O novo RDR instituiu, por exemplo, o envio de mensagens automáticas para o cidadão, informando-o do andamento de sua reclamação. Com o Módulo do Cidadão, em desenvolvimento, o cidadão terá acesso direto às suas demandas no BCB, mesmo após o encerramento. A estrutura tecnológica de atendimento telefônico também está sendo modernizada, de forma que se aprimore a capacidade de resposta às demandas por meio desse canal.

Ações pela transparência

A edição de novos normativos e a reestruturação de sistemas de atendimento contribuíram para facilitar o acesso à informação.

O BCB e o CMN também empreenderam esforços para aperfeiçoar as regras relativas ao relacionamento entre as instituições financeiras e seus clientes, visando, especialmente, a dar mais transparência às informações, e, assim, propiciar escolhas mais conscientes por parte do cidadão. Nesse contexto, destaca-se a edição dos seguintes atos normativos, com os respectivos avanços.

Resolução	Tema	Avanços
Resolução nº 4.196, de 15 de março de 2013	Transparência na contratação e na divulgação de pacotes de serviços	Passou a ser obrigatório constar, de forma destacada, no contrato de abertura de conta de depósitos, que o cliente (pessoa natural) tem o direito de optar pela utilização de serviços e pagamento de tarifas individualizados, sem a necessidade de adesão ou contratação específica de pacote de serviços. Três novos pacotes padronizados de serviços prioritários foram instituídos, de disponibilização obrigatória às pessoas naturais, pelas instituições que oferecem pacotes de serviços aos seus clientes vinculados a contas de depósitos à vista ou de poupança.
Resolução nº 4.197, de 15 de março de 2013	Custo Efetivo Total (CET)	Tornou obrigatória a inserção de planilha de cálculo do CET, de forma destacada, nos respectivos contratos de crédito. O demonstrativo deve explicitar, além do valor em reais de cada componente do fluxo da operação, os respectivos percentuais em relação ao valor total devido.
Resolução nº 4.198, de 15 de março de 2013	Valor Efetivo Total (VET)	Válido para operações de câmbio de liquidação pronta de até US\$100.000,00, ou seu equivalente em outras moedas. Estabeleceu a obrigatoriedade de as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a operar no mercado de câmbio informarem ao cliente ou usuário, previamente à operação, o VET, expresso em reais, por unidade de moeda estrangeira. Esse cálculo deverá ser feito considerando a taxa de câmbio, os tributos incidentes e as tarifas eventualmente cobradas.

Resolução nº 4.283, de 4 de novembro de 2013	Conduta e fornecimento de prospecto com informações essenciais	<p>Dispõe sobre procedimentos a serem realizados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB na contratação de operações e na prestação de serviços a clientes e usuários, estabelecendo requisitos de transparência, prestação de informações, bem como de adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados a necessidades, interesses e objetivos do cliente.</p> <p>Torna obrigatório o fornecimento aos clientes de prospecto com informações essenciais, previamente à contratação de conta de depósitos ou de conta de pagamento. Esse prospecto deve explicitar, no mínimo, as regras básicas, os riscos existentes, os procedimentos para contratação e rescisão, as medidas de segurança, até mesmo em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, além de periodicidade e forma de atualização pelo cliente de seus dados cadastrais.</p>
Resolução nº 4.320, de 27 de março de 2014	Cálculo de pagamento antecipado	<p>Estabelece a sistemática de cálculo para o pagamento antecipado de contratos de concessão de crédito e de arrendamento mercantil financeiro com taxas prefixadas. Com a resolução, os pagamentos antecipados passaram a ser calculados com base, unicamente, na taxa de juros pactuada no contrato. A medida é válida para contratos assumidos por pessoas naturais e microempresas e empresas de pequeno porte e aplicável a operações contratadas a partir de 5 de maio de 2014.</p>

Outra iniciativa no sentido de contribuir para o acesso à informação é o desenvolvimento do Sistema Registrato pelo BCB, que permite ao cidadão acessar, de forma rápida e segura, pela internet, relatórios com informações sobre suas operações de crédito e seus relacionamentos com o sistema financeiro.

Esse novo sistema eliminará a necessidade de comparecimento presencial na sede ou nas regionais do Banco ou de remessa pelos correios de solicitação com firma reconhecida em cartório e cópias de documentos pessoais autenticados. Esses procedimentos eram necessários, tendo em vista tratar-se de informações de caráter pessoal e sigiloso, cobertas pelo direito à privacidade do cidadão.

Para continuar garantindo esse sigilo, o novo sistema incorpora consagrados padrões de segurança de identificação eletrônica do cliente bancário desenvolvida nos serviços de internet *banking*, utilizados em larga escala pelo mercado financeiro.

O acesso aos dados por meio da internet contribuirá para melhoria na qualidade do crédito concedido pelas instituições financeiras, por meio do aprimoramento do processo de análise cadastral. Para os cidadãos, permitirá melhor administração de suas finanças pessoais, tendo em vista o fácil acesso a informações sobre seu grau de endividamento no SFN.

Essa preocupação do BCB em disponibilizar ao cidadão informações relevantes para o processo de escolha de uma instituição financeira adequada às suas necessidades também norteou o aperfeiçoamento do *Ranking* de Instituições por Índice de Reclamações, divulgado mensalmente. A nova versão foi disponibilizada ao público em agosto de 2014 e está prevista a divulgação do primeiro *ranking* semestral em janeiro de 2015. O *ranking* é formado com base em reclamações registradas por cidadãos no BC. São consideradas apenas as queixas sobre temas regulados pelo BCB que são avaliadas como procedentes, isto é, quando há realmente indícios de que a instituição financeira cometeu alguma irregularidade, critério que qualifica o *ranking*. O novo *Ranking* de Instituições por Índice de Reclamações permite à sociedade, em particular ao cliente e aos usuários de serviços bancários, identificar com mais clareza o perfil das reclamações registradas no BCB em desfavor de cada instituição financeira.

Para isso, novas funcionalidades foram acrescentadas, como a possibilidade de obter mais informações sobre os tipos de reclamação e simular outros *rankings*, com base em diferentes critérios. O novo *ranking* também passou a ser dividido entre instituições com mais de dois milhões de clientes e com menos de dois milhões. Antes, a divisão era feita com um milhão de clientes.

Além disso, houve aprimoramento da base de cálculo. Antes, apenas clientes com depósitos (contas correntes, poupança) cobertos pelo FGC formavam a base de clientes de cada instituição. Essa base foi aumentada no novo *ranking*, incluindo clientes com operações de crédito e outros tipos de depósito não cobertos pelo FGC. Outra novidade é a inclusão das financeiras (sociedades de crédito, financiamentos e investimento) – a versão anterior registrava apenas as reclamações contra bancos e administradoras de consórcio.

Nesse contexto, as ouvidorias das instituições financeiras têm importante papel, não somente na resolução dos conflitos das instituições com seus clientes, mas estrategicamente na efetiva indução de melhoria dos processos de trabalho das instituições financeiras objeto de recorrentes reclamações de seus clientes.

As ações do BCB preveem realização de eventos específicos sobre o tema, já tendo sido realizados dois eventos internos ao BCB para apresentação por entidades representativas do mercado financeiro sobre a atuação presente e a futura das ouvidorias de suas instituições associadas.

O objetivo é atingir novo patamar de efetividade das ouvidorias das instituições financeiras, o que pode demandar, até mesmo, alteração do arcabouço normativo.

Nessa mesma linha, no âmbito da Susep, foi revista a resolução que instituiu as ouvidorias no âmbito dos seus mercados supervisionados. A Resolução CNSP nº 279, de 30 de janeiro de 2013, ampliou a alçada das ouvidorias, tornando-as obrigatórias pelas sociedades seguradoras. Além disso, diminuiu o prazo para resolução de conflitos de 30 para 15 dias e tornou obrigatória a ampla divulgação dos canais de atendimento pelas sociedades seguradoras.

Também objetivando a divulgação dos direitos do consumidor, as normas da Susep que regulamentaram canais de distribuição de seguros – como as de Representante de Seguros, de Meios Remotos e a de Organizações Varejistas – estabelecem a obrigação de ampla divulgação de informações sobre os seguros oferecidos e o direito de arrependimento para o segurado.

O aperfeiçoamento das regras referentes ao seguro garantia estendida, por meio da Resolução CNSP nº 296, de 25 de outubro de 2013, foi outra ação que contribuiu para proteção do consumidor. O seguro garantia estendida, que está se tornando muito popular, vinha sendo comercializado de forma inadequada e com alto risco de conflito. Tal norma passou a disciplinar a venda desse tipo de seguro, estabelecendo vários direitos para os consumidores, com destaque para o direito de arrependimento, e regras estritas de comercialização pelas seguradoras e seus representantes.

A proteção como pilar

A atuação estratégica da Senacon e do MPF reforçou a garantia dos direitos do consumidor.

Assim como a existência de arcabouço regulatório adequado, é de vital importância a avaliação da conformidade dos produtos e serviços financeiros oferecidos.

Nesse sentido, foram realizadas, pelo BCB, ações para verificar a adequação das informações publicadas nos *sites* eletrônicos das instituições, dos contratos e faturas de cartões de crédito, da contratação de pacotes de serviços vinculados a contas bancárias e do controle de qualidade dos serviços prestados na rede de correspondentes no país. Também foram priorizados trabalhos para garantir a troca de instituição financeira (portabilidade) sempre que o consumidor desejar.

O monitoramento da qualidade da informação quanto a pacotes de serviços e tarifas foi foco de atuação da Senacon. Em 2012, o órgão iniciou monitoramento nas maiores instituições financeiras que atuam no Brasil, notificando-as a prestar informações sobre pacotes oferecidos por elas em suas páginas na internet e em materiais informativos.

Essa iniciativa teve como base as determinações da Resolução CMN nº 3.919, de 25 de novembro de 2010, que estabelece rol de serviços essenciais gratuitos e institui pacote padronizado de serviços, de oferta obrigatória por parte das instituições, que

oferecem pacotes de serviços aos seus clientes vinculados a contas de depósitos à vista ou de poupança. Com a publicação da Resolução CMN nº 4.196, de 15 de março de 2013, foram criados três pacotes de serviços padronizados. Com isso, a Senacon notificou novamente as instituições financeiras, com o intuito de acompanhar a implementação dos dispositivos da nova resolução.

Pela análise das informações prestadas, verificou-se a ocorrência dos seguintes problemas:

- ausência de informação dos serviços essenciais no contrato;
- falta de clareza sobre a informação dos serviços essenciais (geralmente incluídos no total de cada pacote personalizado e não discriminados de forma clara);
- pouca visibilidade das informações dos pacotes padronizados (nos *sites* em ambientes diversos dos demais pacotes personalizados);
- nomenclatura de pacotes que poderiam causar confusão (uso do termo “essencial” para cesta personalizada, e de “pleno/total/completo” para pacotes diferentes do mesmo banco).

Em reunião com as instituições notificadas, foram indicados itens que foram considerados irregulares ou que poderiam causar confusões ao consumidor. Os resultados do monitoramento também foram reportados ao BCB. As instituições se comprometeram a resolver questões apresentadas pela Senacon, e, no primeiro semestre de 2014, muitos dos itens já haviam sido cumpridos.

Outro monitoramento está sendo realizado em 2014, em relação às Resoluções nº CMN nº 3.517, de 6 de dezembro de 2007, e nº 4.197, de 15 de março de 2013, que estabelecem regras para informações sobre o CET.

O MPF também realizou diversas ações convergentes ao objetivo do Plano de Ação da PNIF de contribuir para a garantia dos direitos dos consumidores de produtos financeiros. Essa atuação se dá por meio do Grupo de Trabalho do Sistema Financeiro Nacional (GT-SFN), vinculado à 3ª Câmara de Coordenação e Revisão (CCR) – Consumidor e Ordem Econômica, do MPF. O GT-SFN orienta-se pelos seguintes temas considerados prioritários: a regulamentação do mercado de seguros; a diferenciação de preços no varejo de acordo com a modalidade de pagamento; ética, *compliance* e autorregulação; e arranjos de pagamento.

3ª CCR

Na estrutura do MPF, as câmaras são órgãos setoriais de coordenação, de integração e de revisão do exercício funcional. A atuação da 3ª CCR, segundo ato normativo do Conselho Superior do MPF, abrange a defesa do consumidor, da concorrência e da regulação da atividade econômica concedida ou delegada, as políticas públicas, assistenciais ou promotoras, para o desenvolvimento urbano, industrial, agrícola e fundiário.

A Câmara é conduzida por colegiado de três membros, dos quais um é o coordenador, que acumula atribuições executivas. É sua missão zelar pelo processo competitivo na economia brasileira, com apoio nas normais legais e constitucionais que asseguram, entre outras, a liberdade econômica.

Integram a 3ª CCR grupos de trabalho referentes aos seguintes temas: energia, mercado de capitais, planos de saúde, tecnologias da informação, telecomunicações, transportes e SFN. Especificamente, o grupo de trabalho do SFN tem como objetivos contribuir para a melhoria do atendimento ao cliente bancário, o acesso ao crédito, até mesmo ao imobiliário, a eficácia da fiscalização das operações bancárias e da proteção da privacidade e a adequação da tarifa dos serviços financeiros.

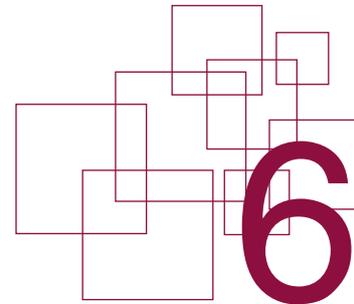
Em relação aos seguros, o GT-SFN acompanhou a regulação do seguro de garantia estendida, reunindo-se, até mesmo, com a diretoria da Susep durante a elaboração da norma. O GT-SFN vai acompanhar a implementação dessa regulamentação e pretende efetuar levantamento dos principais problemas desse mercado.

Sobre a diferenciação de preços, o GT-SFN manifestou o entendimento contra a cláusula contratual que proíbe a prática da diferenciação de preço, imposta pelas credenciadoras. Na avaliação do Grupo, a proibição é ilegal e inconstitucional. Assim, a diferenciação de preço deve ser vista como uma possibilidade, cabendo ao lojista diferenciar ou não e, ao consumidor, escolher a opção que julgar mais favorável.

A diferenciação de preços no varejo, de acordo com a modalidade de pagamento escolhida – dinheiro, cheque, cartão de crédito ou de débito – seria uma forma de o comerciante lidar com as diferenças de custo entre as diversas modalidades. No caso do cartão de crédito, além de o comerciante arcar com taxas de operação, há um intervalo entre a venda e o recebimento do dinheiro credenciadora. No entanto, algumas delas incluem em seus contratos de adesão cláusula-padrão que impõe a fixação de preços iguais entre o pagamento por crédito e em dinheiro, às vezes alegando prevenir a discriminação da modalidade.

A aplicação de boas práticas de Ética e *Compliance* no sistema financeiro também está sendo seguida de perto pelo GT-SFN. Uma das iniciativas acompanhadas é o sistema de autorregulação voluntário proposto pela Febraban, que prevê a seleção dos cinco maiores bancos (públicos e privados) para aplicação de boas práticas referentes aos temas. Para isso, o GT-SFN verificará com a Febraban a efetividade da autorregulação e os próximos passos.

Além disso, o GT-SFN discute com o BCB a melhoria no processo de comunicação relativo à lesão ao direito do consumidor e desenvolvimento de um sistema para aperfeiçoamento do fluxo de informações entre o BCB e o GT-SFN. Por fim, outro tema prioritário para o Grupo refere-se aos arranjos de pagamento. Após atuar no processo de discussão sobre o marco legal e regulamentar, apresentando sugestões ao BCB, o GT acompanha, agora, a implementação da regulamentação, seus impactos e resultados.



Eixo Diagnóstico

Introdução

À medida que se busca aumentar o acesso da população de baixa renda a serviços financeiros, é preciso avançar na avaliação e na mensuração dessa inclusão financeira. Assim como no processo de inclusão financeira, os indicadores que a mensuram precisam evoluir para que todas as dimensões desse processo possam ser medidas e, conseqüentemente, avaliadas. Além disso, vem-se firmando o consenso quanto à necessidade de aplicação de pesquisas voltadas às unidades familiares, com o objetivo de conhecer, sob a ótica do cidadão, as formas de acesso e uso de serviços financeiros, a qualidade desses serviços e, idealmente, seus impactos na vida da população.

Esse esforço propicia o dimensionamento mais preciso do quadro com que se trabalha, o conhecimento mais sólido das necessidades e dos interesses da população e a possibilidade de definição de metas para ações. Também subsidia possíveis aprimoramentos do marco regulatório e embasa estratégias de educação financeira e de proteção aos clientes e usuários de serviços financeiros.

Ações relacionadas

7. Aprimorar a metodologia utilizada no estudo da inclusão financeira e incorporar indicadores de qualidade.

Fortalecer a metodologia de diagnóstico e acompanhamento da realidade brasileira em relação à inclusão financeira, tornando-os mais completos, de forma que se ofereça melhor subsídio à estruturação de ações para sua promoção.

8. Realizar pesquisas sobre o comportamento e as percepções da população em relação à utilização de serviços financeiros.

Aprofundar o conhecimento sobre acesso e uso de serviços financeiros, entraves ao processo de inclusão e qualidade dos serviços prestados, com base em informações dos usuários.

Inclusão financeira em três dimensões

Aprimoramento de metodologia e aplicação de pesquisas ajudarão a aprofundar conhecimento sobre o cenário da inclusão financeira.



Serviços financeiros: acesso e uso

Pesquisa CNI/Ibope auxiliou no mapeamento da inclusão financeira.

Publicado pelo BCB em 2010 e 2011, o Relatório de Inclusão Financeira (RIF) foi o primeiro grande passo para construção do mapa da inclusão financeira no Brasil. A partir de dados fornecidos por instituições supervisionadas pelo BCB, o RIF analisou a oferta de serviços financeiros pelas instituições reguladas pelo BCB nas dimensões do acesso – que se refere à disponibilidade de serviços e produtos oferecidos por instituições financeiras formais – e do uso, que analisa a sua efetiva utilização pela população. Em 2011, o RIF nº 2 trouxe significativos aperfeiçoamentos, como a análise do papel de diferentes segmentos na inclusão financeira e a integração das informações de acesso e uso em um único índice, o Índice de Inclusão Financeira (IIF), com dezoito indicadores que abordam esses dois parâmetros.

Em 2012, como parte desse mapeamento, foi realizada, com apoio do BCB e da SAE/PR, a pesquisa CNI/IBOPE Retratos da Sociedade Brasileira: Inclusão Financeira, buscando verificar a percepção dos consumidores sobre suas relações

com o mundo financeiro. Foi usada a seguinte definição de inclusão financeira: “processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo para sua qualidade de vida”. Nortearam o estudo questões como: “Por que se relacionar com instituições financeiras?”, “Por que não se relacionar?”, “Quais são as barreiras para se ter uma conta bancária?”, “O que leva um consumidor a procurar um banco?”, “Que serviços são mais demandados?”, “Que instrumentos de crédito são mais utilizados?”. A discriminação por gênero, região, escolaridade e faixa de renda ajudou a entender as limitações para a prática da poupança e o envolvimento em situações de risco ligadas ao endividamento, bem como o grau de dificuldade para honrar os compromissos de dívida.

O questionário retrata a inclusão financeira de acordo com o grau de acesso e de uso dos serviços bancários por pessoa natural. A pesquisa considerou que ter uma conta-corrente ou uma conta de poupança é a principal forma de acesso³⁰. Os serviços bancários avaliados foram pagamentos, poupança, transferência de valores e crédito. Cerca de dois mil questionários foram aplicados pelo Ibope em março de 2012, com a população acima de dezesseis anos (população de eleitores). O acesso foi avaliado conforme o perfil do usuário: sexo, idade, escolaridade, renda pessoal e renda familiar.

O principal resultado encontrado foi que 63% da população acima de dezesseis anos tem acesso a serviços bancários, ou seja, possui conta-corrente e/ou conta-poupança. Cabe ressaltar que, em 2011, o relatório *Global Findex*, publicado pelo Banco Mundial, havia apurado que 56% da população adulta no Brasil (indivíduos acima de quinze anos) possuía conta em alguma instituição financeira formal.

Segundo a sondagem CNI/Ibope, mais de 1/3 da população ainda está fora do SFN, e as principais razões alegadas foram: falta de condições financeiras e alto custo bancário. A exclusão é maior por parte das mulheres, da população menos instruída e da de menor renda.

O serviço bancário mais utilizado pela população, mesmo pela população sem acesso, é o pagamento de contas. Os serviços de crédito também são muito utilizados: 38% dos entrevistados possuem algum tipo de empréstimo, parcelamento ou financiamento. O canal de endividamento mais frequente entre os consumidores avaliados pela pesquisa é o cartão de crédito: 32% do número de empréstimos correspondeu a cartão de crédito. Outro canal muito utilizado é o empréstimo consignado (17%). Para os consumidores que optam pelo crédito fora das instituições financeiras, os instrumentos vinculados aos estabelecimentos comerciais são as principais escolhas, como o carnê de loja (25%) e o cartão de loja (16%)³¹.

30 Embora seja a mais usual, a conta bancária não é a única forma de acesso. Um indivíduo pode fazer uso de serviços bancários, como efetuar pagamentos e obter crédito, sem ter uma conta de depósito, ou de poupança. Um dos resultados do questionário é que 29,3% dos entrevistados conseguem acesso a serviços financeiros por outros meios.

31 As modalidades de crédito avaliadas pela pesquisa CNI/IBOPE foram: (i) no SFN: limite do cheque especial, cartão de crédito, empréstimo por penhora, empréstimo consignado, outro tipo de empréstimo ou financiamento em banco, outro tipo de empréstimo ou financiamento em cooperativa de crédito, outro tipo de empréstimo ou financiamento em financeira; e (ii) fora do SFN: cartão de loja, cheque pré-datado, carnê de loja, conhecido ou parente, empréstimo direto com empregador, agiota.

As pessoas com menor escolaridade e renda recorrem menos às operações de crédito. No entanto, são as que mais enfrentam dificuldades para saldar seus compromissos. Em média, 73% das famílias brasileiras, com renda de até dez salários mínimos, apresentam dificuldades para pagar suas dívidas (apenas compromissos financeiros, sem incluir contas). Da mesma forma, 69% dessas famílias, em média, não fazem qualquer reserva financeira. Por outro lado, para famílias com renda acima de dez salários, apenas 36% apresentam alguma dificuldade para pagamento das dívidas, sendo que, em média, apenas 34% não fazem nenhuma reserva financeira. O cenário atual traçado pela pesquisa mostra que grande parte da população brasileira não poupa e, ao mesmo tempo, encontra-se altamente endividada. Para a pequena parcela que possui o hábito de poupar, o grau de endividamento é menor.³²

Aperfeiçoamento dos indicadores de inclusão financeira

Brasil liderou subgrupo internacional sobre indicadores de qualidade.

Construir indicadores de qualidade para a inclusão financeira é um desafio novo para os formuladores de política e faz parte do processo de amadurecimento metodológico necessário para mensuração eficiente da inclusão financeira. Diferentemente dos indicadores de acesso e uso, que podem ser obtidos por um processo mais quantitativo e direto, a dimensão de qualidade é um indicador mais complexo, tanto em termos conceituais quanto em medição ou quantificação. Muitos fatores podem afetar a qualidade dos serviços financeiros, como custo, atenção dada aos consumidores, efetividade de mecanismos de proteção ao consumidor, fundos garantidores, transparência e competição. Tipicamente, requer pesquisas pelo lado da demanda e o uso de indicadores qualitativos ao invés de quantitativos como os usados nas demais dimensões.

Ao longo de 2012 e 2013, o BCB trabalhou conjuntamente com a AFI e outros membros na formulação de indicadores em um grupo de trabalho constituído especificamente para esse fim: o Grupo de Trabalho sobre Indicadores de Inclusão Financeira (*Financial Inclusion Data Working Group* ou FIDWG, na sigla em inglês). No âmbito desse grupo de trabalho, coube ao Brasil liderar o subgrupo Qualidade, dedicado a definir indicadores de qualidade na inclusão financeira.

Medir a qualidade da inclusão financeira não é tarefa simples. A avaliação da qualidade dos serviços está, inevitavelmente, relacionada a opiniões e percepções, o que traz um componente de subjetividade na equação. Assim, para lidar com

32 O relatório do Banco Mundial, *Global Findex*, avaliou a inclusão financeira em vários países, até no Brasil. Apesar de a metodologia de pesquisa ser diferente da empregada na pesquisa CNI/IBOPE por considerar a população adulta (acima de quinze anos), os resultados são relevantes, pois permitem a comparação internacional. O relatório situou, em 2011, 148 países em estágios distintos de inclusão financeira. O indicador básico do *Findex* é a posse e o uso de conta bancária. Para o Brasil, a pesquisa apurou que 56% da população adulta (acima de quinze anos) tem conta em alguma instituição financeira formal. O Brasil se destaca entre os países em desenvolvimento, cuja média ficou em 41% de inclusão. Além disso, o Brasil está mais bem situado que a Rússia (48%) e a Índia (35%), integrantes dos BRICS. Os dados de 2014 estarão disponíveis em abril de 2015.

os fatores amplos dessa questão e lidar com possibilidades infinitas, o subgrupo elaborou princípios para guiar a seleção dos indicadores de qualidade. Nesse sentido, a primeira consideração a ser feita na escolha dos indicadores foram utilidade e relevância. Além dessa consideração, cinco princípios foram estabelecidos para definição dos indicadores:

- Concisão: cobrir todas as dimensões importantes com um conjunto pequeno de indicadores;
- Especificidade: os indicadores devem estar diretamente ligados à inclusão financeira, ao invés de serem genéricos;
- Simplicidade: se dois indicadores forem semelhantes, o mais claro e simples deve ser escolhido;
- Progresso: escolher os melhores indicadores, mesmo que esse indicador seja prejudicial para algum país; e
- Perspectiva do Cliente: os dados devem medir a situação real dos cidadãos, e não características indiretas assumidas como úteis pela perspectiva do regulador.

O resultado do trabalho do FIDWG, que durou dois anos, foi apresentado no *Global Policy Forum 2013*, organizado pela AFI, e está em fase de revisão final. O conjunto total abrange 28 indicadores a serem adotados voluntariamente por países membros, compreendendo:

- Núcleo: núcleo básico e mínimo de indicadores que todos os países devem coletar;
- 2º Nível: indicadores recomendados como complemento ao Núcleo de Indicadores;
- Catálogo: catálogo completo de indicadores em uso ou já utilizados por membros do Grupo de Trabalho de Indicadores.

Os indicadores de qualidade são parte do 2º Nível do conjunto de indicadores desenvolvido pelo grupo de trabalho da AFI. Estão divididos em oito categorias: acessibilidade (custos), transparência, conveniência (retorno), tratamento justo, proteção, endividamento, educação financeira e escolha. A ideia não foi cobrir todos os pontos de cada categoria, mas sim buscar indicadores que cobrissem os pontos mais relevantes, ou seja, os pontos indispensáveis para um alto padrão de qualidade no processo de inclusão financeira. Para ilustrar o poder descritivo desse conjunto de indicadores, imaginemos que o país estivesse em um ponto ótimo em diversos aspectos. Isso significaria que:

- a população pode movimentar e guardar valores;
- não é caro manter conta bancária;
- o tempo de espera em fila é curto, e a maior parte das pessoas pode evitá-la, usando a internet, serviços financeiros por celular ou caixa eletrônico;
- os cidadãos planejam seus gastos e entendem que retirar empréstimo custa dinheiro;
- o crédito tem sido mais acessível tanto aos mais ricos como aos mais pobres, e que isso tem ocorrido sem aumento (ou com queda) no percentual de pessoas inadimplentes;
- o acesso ao crédito se dá a baixo custo (tanto para pessoas naturais quanto para pessoas jurídicas). Os serviços bancários estão ficando mais baratos em relação aos demais preços ao consumidor;
- as pessoas contam com pontos de acesso a serviços financeiros básicos nos diversos municípios, até mesmo com certo nível de opção entre bancos provedores e com a presença do cooperativismo;

- percentual crescente da população tem utilizado seguros;
- a regulação requer que as instituições financeiras informem os custos verdadeiros da concessão de crédito aos consumidores (mesmo nos anúncios publicitários);
- as pessoas, em regra, não têm problema com instituições financeiras;
- se tiverem, resolver esse problema é fácil;
- os serviços de proteção são fortes, independentes e eficazes;
- a população tem hábitos de poupança, e aqueles que poupam o fazem por meio de instituições financeiras formais.

Indicadores que poderiam sinalizar cenários como esse estão exemplificados a seguir.

Exemplos de Indicadores de Qualidade

Categoria	Indicador
Acessibilidade (custos)	Custo médio mensal para manter uma conta de depósito em relação à renda média dos 50% mais pobres da população.
	Diferença entre a média da taxa de juros de empréstimos ao consumidor e a taxa básica de juros.
Transparência	Existência de regulação que obriga as instituições financeiras a informar aos clientes o custo total a ser pago por determinada operação de crédito.
	Percentual de instituições financeiras que informam o custo total de uma operação de crédito nos seus anúncios publicitários.
Conveniência	Percentual de poupadores que poupam em instituições financeiras formais.
	Tempo médio gasto em filas nas instituições financeiras.
Educação financeira	Percentual da população adulta que entende que retirar um empréstimo custa dinheiro.
	Percentual da população adulta que planeja seus gastos financeiros.

Incorporando tendências

Aprimoramento de indicadores vai possibilitar diagnóstico mais preciso da inclusão financeira no Brasil.

Refletindo os mais recentes direcionamentos internacionais, a exemplo do resultado do trabalho do FIDWG, o BCB iniciou um grande processo de melhoria de suas próprias bases de dados e estatísticas relacionadas, de modo que se disponibilizasse um diagnóstico mais sólido, consistente e sistemático sobre a situação do país quanto à inclusão financeira. Isso inclui o aperfeiçoamento do IIF, que passa a incorporar a dimensão qualidade.

Em relação ao IIF, busca-se a construção de um índice que cubra os principais pontos da inclusão financeira para acompanhamento ao longo dos anos, que estejam em harmonia com os indicadores de Qualidade da AFI, aprovados no *Global Policy Forum* de 2013.

Para isso, um dos pontos levados em consideração foi a perspectiva da população, com base em suas necessidades presumidas. Foram consideradas necessidades diretas: guarda e transferência de recursos (contas) e acesso a crédito, a preço razoável e de modo sustentável, isto é, que não leve ao superendividamento. Outras características contempladas são mais indiretas ou presumidas. Nesse sentido, a existência de pontos de acesso ao SFN é perceptivelmente necessária à população, já a existência de opções mínimas de diferentes provedores bancários (assim como a presença do cooperativismo) são fatores mais indiretos, que se presumem benéficos, não apenas pela diversidade de escolha (que reforça a posição do consumidor), mas também por eventual efeito na concorrência.

A perspectiva da população também implica que, em determinados aspectos, sua ótica seja diretamente considerada (indicadores de percepção), caso da “necessidade” de serviços bancários que gerem poucos problemas. Além disso, sempre que possível, serão buscados: especificidade (quanto mais diretamente captar a inclusão melhor), simplicidade (indicadores simples são desejáveis), concisão (até 21 indicadores), melhoria (indicar áreas de menor avanço ou estagnação) e relevância (para política de inclusão financeira).

Como parte desse processo de aprimoramento do IIF, o BCB está trabalhando na definição do conjunto de dados que serão utilizados para a construção das Estatísticas de Inclusão Financeira e na organização de um processo de trabalho ou rotina para organização e divulgação sistemática e periódica dos dados e das estatísticas de inclusão financeira.

As estatísticas de inclusão financeira devem abranger dois conjuntos de indicadores. Um construído a partir de dados coletados nas instituições financeiras. Outro construído a partir de dados e informações coletadas com a população. A primeira etapa de construção dessas estatísticas será dedicada ao primeiro conjunto de indicadores, construídos com as informações prestadas pelas instituições financeiras, contidas nos sistemas de registros do BCB.

Com esses dados, será possível cobrir boa parte dos indicadores necessários à construção do novo IIF. O trabalho encontra-se na etapa de validação dos sistemas de coleta dos dados disponíveis no BCB e deverá ser concluído até meados de 2015.

Para compreensão mais precisa do panorama da inclusão financeira no Brasil, mudanças também foram efetuadas no SCR. O sistema reúne informações enviadas por instituições reguladas pelo BCB sobre operações de crédito realizadas pelos seus clientes. Essas informações podem estar individualizadas (clientes e suas operações informados individualmente) ou agregadas (pelo total, com clientes e suas operações sem identificação).

Até a data-base de março de 2012, as instituições deviam fornecer informações individualizadas apenas quando o valor do conjunto das operações do cliente na instituição fosse igual ou superior a R\$5 mil. A partir da data-base de abril de 2012, esse limite foi reduzido para mil reais, com base nas regras publicadas na Circular nº 3.567, de 12 de dezembro de 2011, permitindo, assim, o detalhamento de informações de tomadores de menor porte. Para ter ideia do aumento da base de dados, entre dezembro de 2011 e julho de 2012 (data-base limite para que as instituições financeiras se ajustassem às regras publicadas na circular), o número de clientes identificados no SCR saltou de 37,3 milhões para 65,6 milhões (um aumento de 76%).

Insumos para melhor compreensão sobre como os consumidores agem e interagem em relação a serviços financeiros também estão disponíveis no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) do BCB. Esse cadastro possibilita identificar as instituições financeiras com as quais os clientes do sistema financeiro mantêm relacionamentos, representados por bens, direitos e valores, como depósitos à vista, poupança, entre outros produtos.³³

Entre outras funções, como a de auxiliar o Poder Judiciário na identificação da movimentação de recursos de origem suspeita, o CCS representa importante ferramenta para mensuração da inclusão financeira, com elaboração das análises estatísticas dos dados, que demonstram aumento na quantidade de cidadãos atendidos pelo SFN.

Ainda no âmbito do aprimoramento do IIF, o BCB vem elaborando pesquisas voltadas às unidades familiares com o objetivo de recolher dados diretamente dos usuários de serviços financeiros sobre o acesso e a qualidade desses serviços e dos canais de reclamações disponíveis. Os resultados das pesquisas e da análise dos dados serão apresentados em 2015. Esse estudo contempla:

1. pesquisa qualitativa a respeito de superendividamento, com utilização de grupos focais. Essa pesquisa tem como foco os consumidores de produtos financeiros em situação de superendividamento e pretende mapear o caminho percorrido pelo cidadão nesse processo, identificando pontos críticos e estratégias de resolução adotadas. Os dados dessa pesquisa subsidiarão estudos sobre o impacto da oferta de crédito e sua relação com o processo de superendividamento do brasileiro, em especial nos estratos socioeconômicos de baixa renda e em ascensão;
2. pesquisa quantitativa de opinião pública nacional, por meio da aplicação de questionários com o objetivo de conhecer a qualidade dos serviços prestados à população brasileira por parte das instituições financeiras e pelos órgãos de defesa do consumidor, segundo a percepção da população em geral e especificamente dos consumidores de serviços financeiros.

33 O CCS não abrangia os relacionamentos dos clientes com cooperativas de crédito. O CMN aprovou a Resolução CMN nº 4.368, de 11 de setembro de 2014, que dispõe sobre o envio de informações pelas cooperativas singulares de crédito sobre seus cooperados, aprimorando o conhecimento sobre o segmento cooperativo de crédito brasileiro e permitindo o povoamento do CCS em relação às cooperativas. Serão obtidos dados sobre gênero, idade, renda de cooperados, até por região, dando subsídios para que o BCB possa realizar e divulgar trabalhos e estudos aprofundados, bem como acompanhar e fomentar o crescimento desse segmento.

Convergências de esforços

Diagnóstico sobre inclusão financeira e parceiros.

IBGE

Esse trabalho de compreensão do cenário de inclusão financeira no Brasil e do uso de serviços financeiros passou a contar com o reforço de parceiros estratégicos. Desde 2012, no âmbito da PNIF, o BCB e o IBGE estão estreitando a parceria, com o objetivo de verificar informações já disponíveis nas bases de dados do Instituto e procurar responder a um conjunto de demandas de interesse para inclusão financeira.

Inicialmente, identificou-se a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) e a Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF), ambas pertencentes ao Sistema Integrado de Pesquisas Domiciliares (SIPD) do IBGE, como veículos potenciais.

Com o detalhamento das referidas demandas, acordou-se que o conjunto de informações e levantamentos pretendidos pelo projeto seria avaliado sob o ponto de vista da POF, que já prevê a produção de dados relacionados a despesas e rendimentos.

Foram efetuadas implementações previstas para a próxima edição da POF, planejada para ir a campo de março de 2015 a março de 2016, referentes aos temas de interesse sinalizados pelo BCB. Algumas questões já se encontravam contempladas na pesquisa e deverão ser mantidas em seu questionário. A inclusão de novos temas na POF, contudo, ainda depende de análise técnica final, tendo em vista custos e operacionalização da pesquisa.

Forma de atendimento das demandas solicitadas

Tema	Dados a serem levantados na POF	Limitações
Sobre a relação de pessoas moradoras com o sistema financeiro	Número de contas-correntes, poupança, cartões de crédito, cheque especial. Formas de pagamento nas aquisições (à vista ou a prazo), com utilização de cartão de crédito ou não.	Não será possível fazer levantamento de limites desses instrumentos. Não será possível fazer desagregação além da que já existe na pesquisa. A amostra da POF não permite construir estimativas para os diversos cruzamentos que envolvem formas de pagamento e aquisições.
Sobre o grau de endividamento	Estudos sobre contratação de empréstimos no período de referência de doze meses. Empréstimos pagos no período de referência, embora apenas as parcelas ou o montante pago no período de referência. Quesitos sobre as expectativas da pessoa de referência do domicílio em relação ao pagamento de despesas domiciliares (procura-se identificar se a pessoa de referência está preocupada, ou não, com a suficiência dos recursos da família para pagamento de despesas correntes, como água, luz, gás, condomínio etc.).	Não serão investigados os totais das dívidas das pessoas moradoras.
Sobre a posse de ativos financeiros	Transações do período, ou seja, o fluxo dos ativos (depósitos e retiradas), mas não seus saldos. Considerações referentes à previdência privada e seguros já são atendidas pela metodologia da pesquisa.	Não há previsão, na pesquisa, quanto ao levantamento da posse de ativos financeiros. Por exemplo, total em poupança, total em ações.
Sobre a intenção de poupar	Realização de depósito em poupança ou em outra aplicação financeira (fundo de investimentos, CDB, ações etc.). Aquisições de títulos de capitalização, consórcios e despesas com previdência privada. Observação – O período de referência para registro dessas informações, conforme a metodologia da pesquisa, é de doze meses, ou seja, os registros são feitos se a pessoa tiver realizado um dos eventos citados nos doze meses anteriores à data de abertura da pesquisa no domicílio.	

Previc

A Previc, em parceria com a Secretaria de Políticas de Previdência Complementar (SPPC) do MPS e com colaboração das associações dos participantes e patrocinadores, também elaborou um projeto de pesquisa, baseado no *Optional Survey Questions for the OECD INFE Financial Literacy Core Questionnaire*, para ser aplicado aos participantes dos fundos de pensão. Um dos objetivos do questionário será tentar identificar o grau de endividamento dos participantes de fundo de pensão. No momento, o projeto de pesquisa está sob a responsabilidade da SPPC.

Secretaria de Assuntos Estratégicos

Em relação a consumo das bases de dados e pesquisas existentes, a SAE/PR já havia participado do III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira, realizado em 2011, em que apresentou análise sobre a inclusão financeira da nova classe média. Nesse trabalho, foram destacados os pontos da magnitude da inclusão financeira, isto é, quais os serviços mais utilizados pela nova classe média, quais aqueles em que o acesso ou a utilização são ainda restritos, além de destacar o padrão de consumo da nova classe média e para quais bens e serviços essa classe mais usa mecanismos financeiros de financiamento. As bases de dados utilizadas na análise em questão foram a Pesquisa de Orçamentos Familiares, do IBGE, e a Pesquisa de Qualidade de Vida em Comunidades com Unidade de Polícia Pacificadora (UPP), realizada pelo Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade (IETS) em parceria com a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan).

Nessa mesma frente, a SAE/PR participou, em 2012, de evento concomitante ao Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional. O ato contou com o engajamento da Princesa Máxima, da Holanda, como Assessora Especial do Secretário-Geral das Nações Unidas para o Desenvolvimento Financeiro Inclusivo. Nessa ocasião, a SAE/PR expôs análise sobre a utilização de serviços de seguros pelas classes populares, sobre os principais tipos de serviços que contratam, sobre as percepções dos riscos e dos mecanismos de gestão dos riscos mais utilizados e, ainda, sobre o contraste entre as expectativas pessoais de como lidariam com os sinistros face à efetiva forma como historicamente lidaram nas ocorrências de sinistros. Para tanto, a SAE/PR utilizou a pesquisa Estou Seguro, realizada pelo IETS, a Pesquisa de Avaliação do Impacto do Microcrédito, realizada pelo IETS em parceria com a Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), a Pesquisa de Qualidade de Vida em Comunidades com UPP, também realizada pelo IETS em parceria com a Firjan, bem como a pesquisa Economia Informal Urbana (ECINF), realizada pelo IBGE.

Em 2013, a SAE/PR participou do V Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira. Na sessão Educação Financeira no Brasil, a SAE/PR fez análise sobre os principais desafios para a educação financeira no Brasil, enfatizando a importância de decisões financeiras bem informadas, as crescentes consequências (da falta) da educação financeira no endividamento das famílias brasileiras e o impacto sobre o bem estar da subestimação da taxa de juros para quem toma empréstimos e da superestimação da taxa de juros para quem poupa. Em suas análises, a SAE/PR

utilizou dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, da Pesquisa de Orçamentos Familiares, as projeções populacionais, todas realizadas pelo IBGE, bem como dos Relatórios de Economia Bancária e Crédito, realizados pelo BCB, dos Indicadores de Alfabetismo Funcional (INAF), especificamente aqueles que se referem ao letramento financeiro, desenvolvidos pelo Instituto Paulo Montenegro, e pesquisa do Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora (CAEd/UFJF) sobre percepções e efetivo conhecimento financeiro.

Colaboração na realização de novas pesquisas

Na frente de colaboração na realização de novas pesquisas, a SAE/PR, em parceria com o BCB, ajudou a desenvolver o questionário para a edição de Inclusão Financeira da pesquisa CNI-Ibope Retratos da Sociedade, divulgada em junho de 2012. As equipes se concentraram na elaboração de quesitos que ajudassem a compreender as seguintes temáticas relacionadas à inclusão financeira: acesso; grau de utilização; formas de utilização; educação financeira; barreiras; e demanda reprimida.

Em 2013 e 2014, a SAE/PR e o Ipea desenvolveram três pesquisas de percepção social sobre inclusão financeira. Foram realizadas, em cada uma delas, cerca de 3.810 entrevistas domiciliares com representatividade nacional e grandes regiões brasileiras. Foram abordados temas como: acesso a serviços financeiros; educação financeira; poupança; patrimônio das famílias. Os resultados dessa pesquisa foram apresentados no V Fórum BCB sobre Inclusão Financeira pelo ministro da SAE/PR Marcelo Neri durante a sessão Diagnóstico da Inclusão Financeira do Brasil, realizada no primeiro dia do evento.

Em fevereiro de 2014, o ministro Marcelo Neri se reuniu com a Diretoria Colegiada do BCB para tratar de inclusão financeira, poupança das famílias e desenvolvimento inclusivo sustentável. O objetivo foi discutir temas estratégicos de interesse comum às duas instituições, com foco no papel da inclusão financeira e das microfinanças para o desenvolvimento.

Há consenso entre o presidente do BCB e o ministro da SAE/PR de que o objetivo a ser atingido com as ações empreendidas é o de melhorar o bem-estar das pessoas por meio de estímulo à poupança e à educação financeira das famílias brasileiras. Ambos manifestaram a intenção de aprofundar a discussão e realizar esforços conjuntos, para aumentar a poupança financeira das famílias brasileiras.

Nesse âmbito, o Ipea e a SAE/PR estão realizando nova pesquisa de inclusão financeira, que está terminando de sair de campo, entrevistando as mesmas pessoas que responderam à pesquisa de 2013. A nova pesquisa, além de reproduzir perguntas feitas na edição anterior, dá maior destaque a perguntas sobre determinantes e motivações individuais e familiares relacionadas à poupança (ou ao fato de o indivíduo não ter poupado), buscando aprofundar a discussão e pensar ações que visem estimular as poupanças das famílias brasileiras. O estímulo à poupança das famílias faz parte do

conjunto de agendas centrais da SAE/PR, já que é um dos elementos mais importantes para sustentar o desenvolvimento do país no longo prazo.

Ainda em 2014, o ministro Neri fez uma palestra para convidados especiais durante o XVI Seminário Anual de Metas de Inflação, organizado pelo BCB em maio. Foi feita uma análise das tendências de redistribuição de renda e capital entre os brasileiros nos anos recentes, e os mais atuais dados públicos disponíveis sobre o avanço socioeconômico em curso foram apresentados, apontando-se evidências de sua qualidade e sustentabilidade.

Indicadores para educação previdenciária

Os programas de educação financeira e previdenciária desenvolvidos pelas EFPCs também incorporam indicadores mensuráveis. É exigência da Previc que a qualidade das ações seja monitorada e que as mudanças de comportamento resultantes delas sejam avaliadas.

De acordo com a Instrução MPS/SPC nº 32, de 4 de setembro de 2009, os programas de educação financeira devem conter descrição da metodologia de monitoramento e avaliação para cada ação, incluindo:

- a) os indicadores de monitoramento, que busquem comprovar a efetividade e abrangência das ações de educação financeira e previdenciária;
- b) as avaliações de implementação, que objetivam medir se as ações estão sendo executadas conforme previsto; e
- c) as avaliações de resultado, que visam analisar o impacto da ação ou do programa na compreensão pelos participantes e assistidos.

O financiamento dos pequenos negócios no Brasil

Pesquisa do Sebrae forneceu o panorama sobre a relação entre empresas e financiamento.



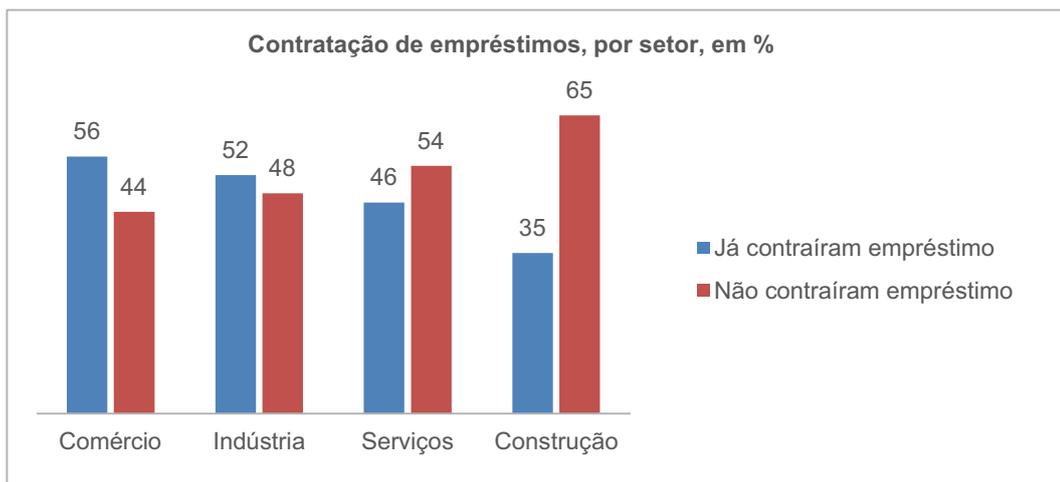
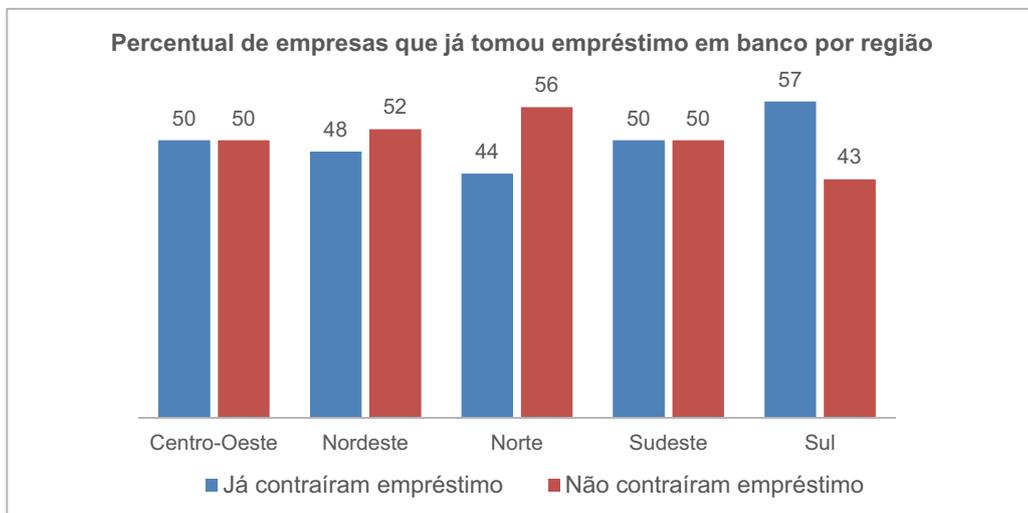
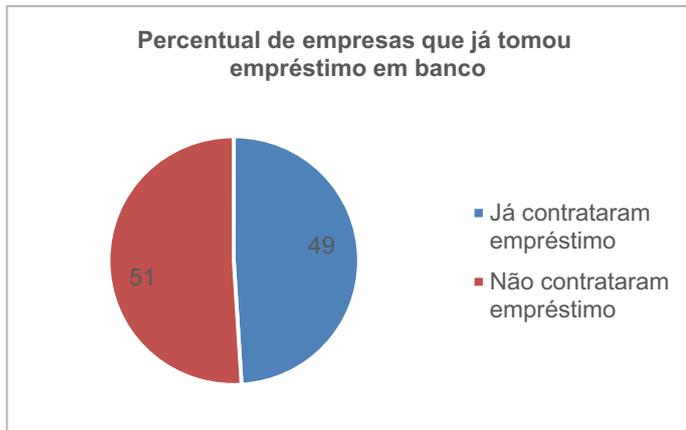
Arquivo Sebrae

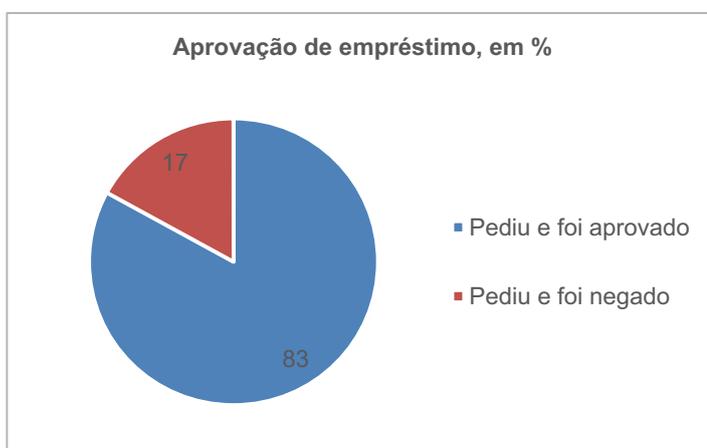
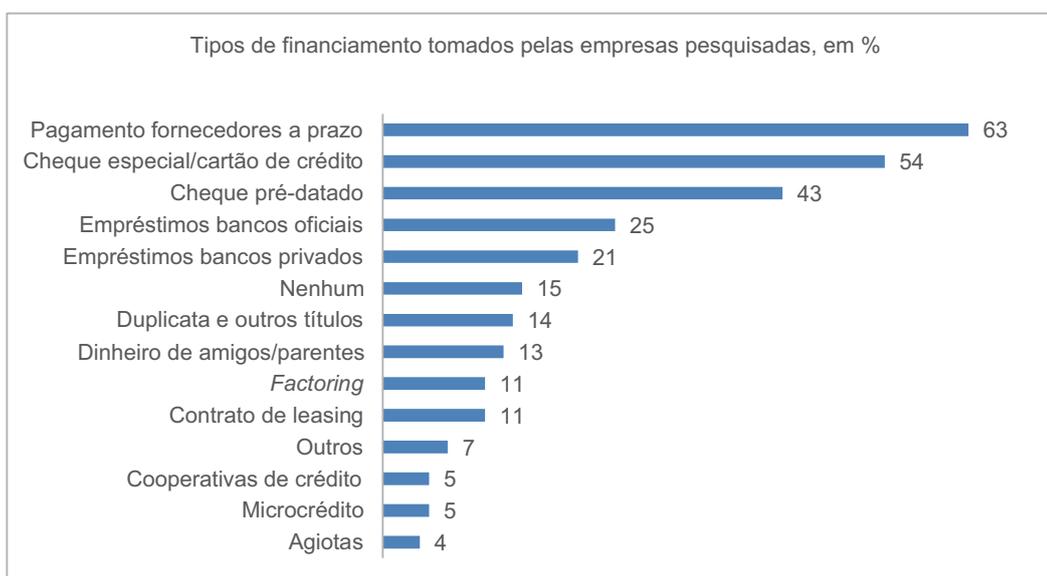
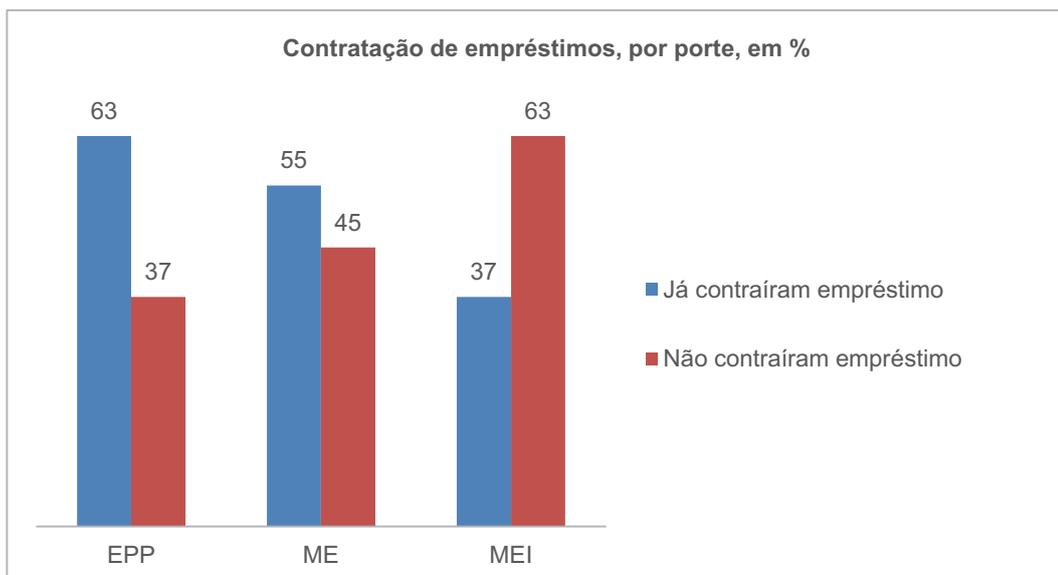
Em abril de 2014, o Sebrae divulgou os resultados de uma pesquisa que buscou avaliar as principais características do universo dos pequenos negócios no Brasil, quanto à questão do seu financiamento. Participaram da sondagem MEIs, microempresas e EPPs, perfazendo a amostra total de 5.341 empresas, nas cinco regiões do país. O estudo foi realizado de julho a outubro de 2013, por telefone, com empresas dos setores de indústria, construção, comércio e serviços.

Os resultados da pesquisa indicam que a oferta de crédito tende a ser mais generosa para as EPPs, para o setor de comércio e para empresas situadas no Sul do país. Já no outro extremo, com maior dificuldade de obter financiamento, estão os MEIs, o setor de construção civil e a região Norte.

A íntegra do estudo está disponível em <<http://www.sebraefinancas.com.br>>.

Principais resultados





Principais motivos alegados pelos bancos para negar empréstimos

“Saldo médio insuficiente.”

“Insuficiência de garantias reais.”

Finalidade do empréstimo

Compra de máquinas e equipamentos: 28%.

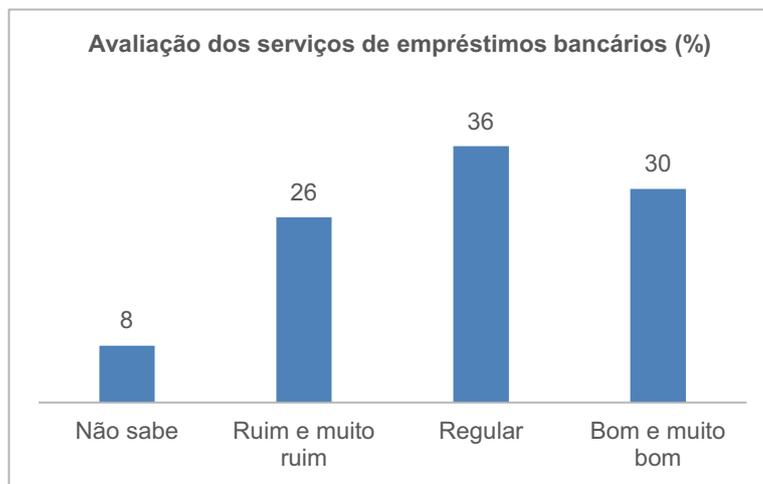
Pagar fornecedores/comprar mercadorias: 22%.

Mediana do valor desejado para empréstimo

R\$30.000,00.

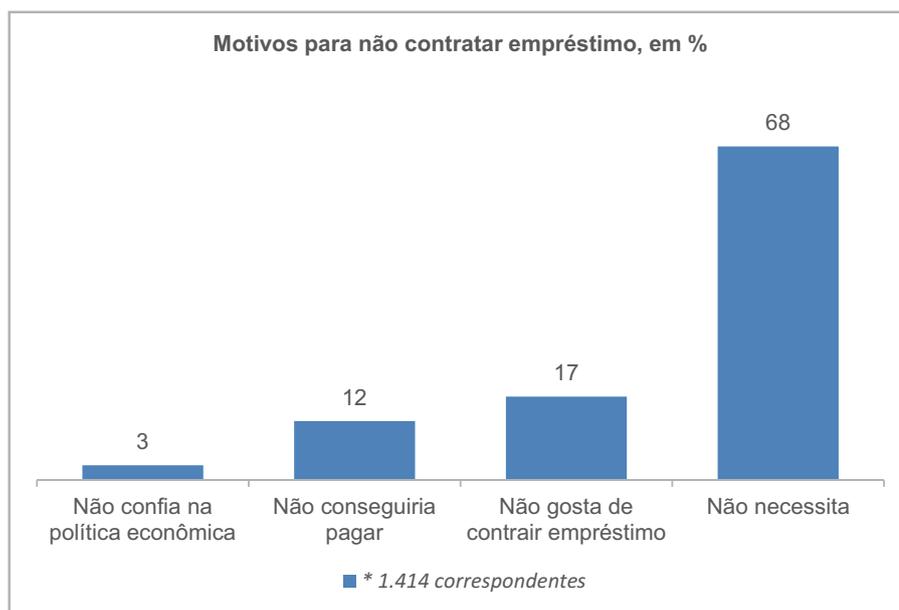
Mediana do prazo desejado para pagar o empréstimo

36 meses.



Gostariam de contratar um empréstimo “se fosse fácil e barato”:

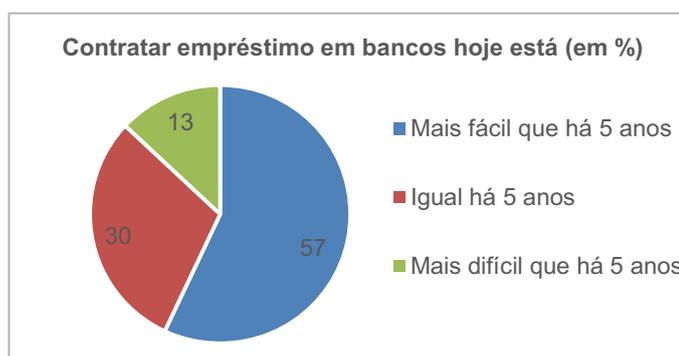
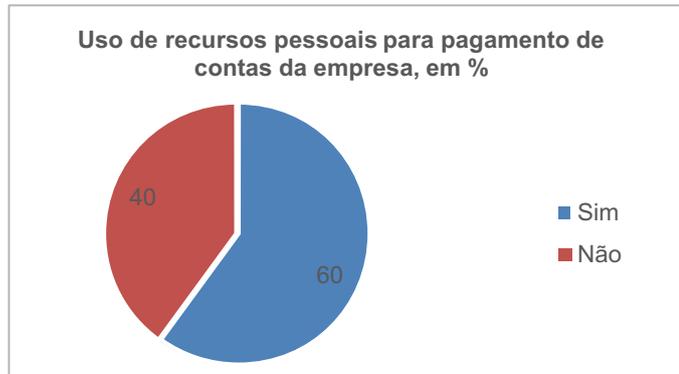
66% das empresas



Poderia facilitar a aquisição de empréstimo

“Redução de burocracia”: 33%.

“Redução dos juros”: 30%.



A expansão do crédito e as perspectivas para os pequenos negócios

Carlos Alberto dos Santos³⁴

Em vários aspectos, a evolução e as transformações no SFN, nos últimos anos, colaboraram para um ambiente mais favorável à inclusão financeira.

A significativa melhora na oferta de crédito a um custo menor no Brasil, nos últimos anos, ainda não encontra vazão proporcional, quando se trata de pequenos negócios, que são a maioria (99%) das empresas formais do país. Embora se tenha avançado em políticas públicas de inclusão produtiva e financeira e nas estratégias dos bancos públicos para facilitar o atendimento a esse público, microempreendedores, pequenas e microempresas ainda encontram dificuldades e altos custos para acesso a crédito no SFN, em que pese a expansão da sua oferta nos últimos anos, atingindo inéditos 56,5% do PIB³⁵.

De um lado, a maior oferta associada à simplificação dos procedimentos de solicitação de empréstimos, resultou em crédito relativamente mais barato e em maior concorrência no mercado bancário. De outro, tem-se produtos cada vez mais comoditizados, com emprego de alta tecnologia de comunicação e informação, e o autoatendimento, por internet ou caixa automático, com redução substantiva da força de trabalho, garantem segurança nas transações, maior eficiência nos processos e maior concorrência entre grandes redes de varejo.

Embora represente um avanço no sentido de irrigar a economia brasileira, nem todo o aparato tecnológico associado aos investimentos para ampliar mercado e fidelizar clientes levaram os bancos aos pequenos negócios e vice-versa. O fato é que eles continuam, em sua maioria, com acesso restrito ao SFN. Em especial, devido à crônica baixa qualidade das informações disponíveis e metodologias de análise de risco inadequadas às peculiaridades da pessoa jurídica de micro e pequeno porte, uma combinação de fatores que induzem uma forte aversão ao (presumido) risco de crédito do segmento.

O que já mudou e o que ainda precisa mudar para que os pequenos negócios possam acessar efetivamente crédito no Brasil? O ponto de partida para esse debate é a constatação de que, em vários aspectos, a evolução e as transformações no SFN nos últimos anos colaboraram para um ambiente mais favorável à inclusão financeira, seja de pessoas físicas seja de pequenos negócios. No âmbito da ação governamental, o Crescer, uma das estratégias do Plano Brasil sem Miséria, estimula a inclusão produtiva da população extremamente pobre e facilita o acesso a crédito por milhares de empreendedores, informais ou formais. A capilaridade dos bancos oficiais, fartos recursos públicos para financiar as operações e subsídio da taxa de juros estão no centro da estratégia governamental. O Crediamigo, maior Programa de Microcrédito Produtivo Orientado da América do Sul, é uma experiência exitosa que faz parte do Crescer, e concentra suas operações nos estados da região Nordeste por meio Banco Nacional do Nordeste (BNB).

O motivo principal – apontado pela maioria dos especialistas – a impedir a maior participação do microcrédito no SFN são as dificuldades operacionais para alcançar escala em um país como o Brasil, de dimensão continental. Também os elevados custos para concessão de microcrédito por meio dos métodos

34 Economista. Doutor pela Freie Universität Berlin. Diretor-técnico do Sebrae.

35 Banco Central do Brasil, em 2013.

tradicionais implica necessidade de fortes subsídios, o que explica a pouca presença dos bancos privados nesse segmento.

Uma experiência bem-sucedida nos últimos anos é o cartão BNDES³⁶, que vem se tornando um bom produto financeiro para os pequenos negócios na compra de máquinas, equipamentos, peças, serviços de certificação etc. O limite de crédito é de R\$1 milhão por cartão, e cada empresa pode receber até cinco cartões simultaneamente. Os juros aplicados são de 0,9% ao mês, e o prazo de pagamento pode chegar a 48 meses.

No ambiente legal, as decisões do CMN provocaram forte impacto no cooperativismo brasileiro e abriram novos horizontes às cooperativas de crédito, agente financeiro que vem superando as expectativas de atendimento aos pequenos negócios. Várias delas tornaram-se cooperativas de crédito de livre admissão de associados e outras, de pequenos negócios, foram criadas, facilitando a participação de empresários e MEI. Os sistemas cooperativos de crédito hoje percebem o potencial dessa demanda e têm oferecido produtos e serviços financeiros para essa clientela, ampliando seu *market share* no SFN.

A assimetria de informações entre o segmento empresarial de micro e pequeno porte e os agentes financeiros impacta o acesso e gera custos mais elevados de crédito. Por essa razão, o foco de atuação do Sebrae na orientação e capacitação empreendedora.

A grande assimetria de informações entre o segmento empresarial de micro e pequeno porte e os agentes financeiros, porém, acaba impactando em maior restrição ao acesso e custos mais elevados do crédito. Por essa razão, o foco de atuação do Sebrae na orientação e na capacitação empreendedora, disseminação de informações e oferta de solução em garantias.

Para os pequenos negócios, uma referência em acesso a crédito é o Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe), operado pelo Sebrae há quase vinte anos. Nesse período, o Fampe consolidou-se como instrumento de garantias complementares em financiamentos para pequenos negócios, operado em parceria com instituições financeiras conveniadas. Em 2013, 236 mil operações foram contratadas com apoio do Fampe, que concedeu R\$9,4 bilhões em financiamentos e R\$6,9 bilhões em avais. O patrimônio do Fampe alcançou R\$520 milhões no mesmo ano, o que corresponde 17% de crescimento ante os recursos contratados com o aval do Fundo em 2012.

As relações nesse ambiente avançam com a constituição das Sociedades de Garantia de Crédito (SGCs), como mecanismo de garantia de segunda geração. As SGC são uma inovação financeira no Brasil e vêm se expandindo rapidamente nos últimos anos, sustentadas pelos benefícios aos pequenos negócios que podem ter acesso a melhores linhas de crédito, com vantagens quanto a prazos, juros, carência e outras condições adequadas às suas necessidades. Por meio das SGC, já foram emitidos cerca de R\$30 milhões em garantias, que avalizaram R\$55 milhões em operações de crédito, beneficiando em torno de 1,5 mil pequenos empreendimentos a elas associados.

36 <www.cartaobndes.gov.br>

Microempreendedores, desafios e perspectivas

A mudança mais emblemática ocorreu em 2009, quando o governo federal, com apoio do Sebrae, começou um programa de formalização de trabalhadores autônomos, sem precedente na história recente do nosso país. Por meio do Portal do Empreendedor,³⁷ é possível obter o registro no CNPJ e, com ele, emitir nota fiscal, contratar um empregado, além de direitos previdenciários, entre outras vantagens que conferem cidadania econômica aos empreendedores. Hoje, mais de 4,1 milhões de pessoas deixaram a informalidade para garantir cidadania econômica, tornando-se público potencial para serviços financeiros.

A formalização, no entanto, não garante acesso a crédito. Ao avaliar a relação dos MEI com o SFN, particularmente quanto ao acesso a crédito, 90% dos entrevistados pelo Sebrae dizem não ter procurado banco para isso. Essa situação pode evidenciar ausência de identificação desse público com as instituições financeiras, bem como uma importante oportunidade, para que os agentes financeiros possam customizar o atendimento ao MEI.

Entretanto, o percentual daqueles que não recorreram a bancos diminuiu, passando de 90% em 2012 para 77,3% em 2013. Outros 22,6% afirmaram ter buscado por empréstimo, sendo que desses, 12,5% disseram ter obtido, e 10,1%, não. Vale registrar que de 2012 para 2013, além de aumentar o percentual daqueles que buscaram empréstimos, cresceu a parcela daqueles que efetivamente conseguiram, passando de 5,2% para 12,5%.

O mercado se expande com a emergência de novos clientes e se torna cada vez mais competitivo. Sua própria dinâmica define as tendências e as mudanças necessárias para um ambiente legal mais favorável, com o suporte adequado para os pequenos negócios.

Há, no entanto, uma parcela significativa desse mercado ainda não atendida pelos agentes financeiros, mas que pode ser vista como oportunidade, logicamente com produtos e serviços financeiros adequados às necessidades dessa clientela potencial. Escala, segurança e facilidades para atendimento a esse público são prioridades para reverter o quadro atual, intensificando a movimentação financeira de MEI, micro e pequenas empresas.

Soma-se o fato de hoje a oportunidade ser a principal motivação para 71% dos brasileiros em 2013³⁸. Ter sua própria empresa é a terceira opção, após a compra da casa própria e viajar pelo Brasil. Fazer carreira numa empresa ficou em 8º lugar entre as prioridades dos brasileiros, cujos pequenos negócios alcançam uma taxa de sucesso de 73% nos dois primeiros anos de atividade. Hoje há 8,3 milhões de pequenos negócios enquadrados no Simples Nacional, regime especial de tributação para esse segmento.

Pode parecer trivial, mas vale lembrar que nem sempre o crédito é a melhor solução para se superar uma crise. Se já está endividado, por exemplo, recorrer a essa alternativa, em geral, significa se arriscar numa “bola de neve”, que pode até inviabilizar a empresa. O mesmo ocorre com pessoa física.³⁹ A educação financeira

37 <www.portaldoempreendedor.gov.br>

38 Sebrae, da Pesquisa GEM, 2013.

39 Termo equivalente a pessoa natural.

funciona como insumo básico para mudar esses perfis. O Sebrae atua junto com parceiros em várias frentes – por meio de portal⁴⁰, consultorias, fóruns, educação presencial e a distância, central de relacionamento –, na oferta de conteúdos sobre finanças, para fortalecer e desenvolver os pequenos negócios.

A assistência técnica do Sebrae a pequenos negócios financiados por instituições parceiras do SFN disponibiliza um conjunto de soluções, de forma que se deem condições ao empresário de aprimorar a gestão de seu negócio, no sentido da melhor utilização do recurso captado e na garantia de cumprimento de seus compromissos ante a instituição financeira.

O mercado se expande com a emergência de novos clientes e se torna cada vez mais competitivo. Sua própria dinâmica define as tendências e as mudanças necessárias para um ambiente legal mais favorável, com o suporte adequado para os pequenos negócios. As autoridades governamentais estão atentas, é necessário seguir aprimorando a segurança jurídica/legal, para que os agentes financeiros ampliem o atendimento a esse segmento, incrementando a competitividade que beneficiará os pequenos negócios e a economia em todo o país.

O uso de correspondentes no país

Pesquisa mostrou como brasileiros usam os serviços dos correspondentes.

Pesquisa específica sobre correspondentes foi realizada em 2013, com o apoio do BCB. O estudo, desenvolvido pela consultoria internacional *Bankable Frontier Associates*, com patrocínio da Fundação Bill & Melinda Gates, teve como objetivos verificar se os chamados correspondentes influenciaram de forma positiva a inclusão financeira no Brasil e quais lições dessa experiência poderiam ser levadas a outros países. Foram entrevistadas 2.885 pessoas em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal.

De acordo com a sondagem, a maior parte dos brasileiros residentes na área urbana mora a, no máximo, cinco quilômetros de um correspondente. Na área rural, essa distância sobe para dez quilômetros. Os correspondentes são largamente usados para pagamento de contas, mas pouco utilizados para serviços financeiros, como saques e depósitos.

A pesquisa mostrou que os mais pobres, as pessoas que trabalham no mercado de trabalho informal e os moradores de pequenas cidades do Nordeste são mais propensos do que os outros a esse tipo de ponto de atendimento para realizarem saques. Moradores de pequenas cidades e, principalmente, cidades pequenas, onde há poucas agências bancárias são os mais propensos a depositar em correspondentes. A chance de uma pessoa de uma pequena cidade no Nordeste utilizar esse tipo de serviço para depósitos é 33% maior do que para o resto do país. Além disso, 79% das famílias não bancarizadas pagam, regularmente, pelo menos uma conta em um correspondente, o que significa que elas têm contato regular com esse canal.

A partir desses resultados, a consultoria concluiu que os correspondentes estão atingindo populações tradicionalmente carentes e, portanto, estão fazendo

⁴⁰ <www.sebrae.com.br>

diferença para a inclusão financeira. O estudo também demonstrou que há espaço para melhorias: os correspondentes são selecionados porque são mais convenientes, mas, quando é dada a escolha, as pessoas relatam que preferem fazer transações em agências bancárias.

Alguns dos resultados da sondagem seguem abaixo. O relatório completo e o conjunto de dados estão disponíveis em inglês e português, no *site* <<http://www.bankablefrontier.com>>.

Distância da residência até o correspondente na zona urbana

72%: até 5km

26%: até 1km

Gastos com locomoção

Da residência até a agência bancária mais próxima

Tempo: 21 minutos

Custo: R\$11,90

Da residência até o correspondente mais próximo

Tempo: 18min

Custo: R\$2,93

Percentual por domicílio brasileiro ...

... com qualquer produto formal de crédito (empréstimo de banco, instituição financeira de microcrédito, cooperativa de crédito, governo, cartão de crédito, cheque especial)	66%
... com qualquer produto formal de poupança (poupança, depósito de renda fixa a prazo, investimento em longo prazo, título de capitalização, consórcio formal)	44%
... com poupança dentro de casa	14%
... com pelo menos um cartão de crédito	37%
... compra de mercadorias de forma parcelada regularmente	30%
... compra de mercadorias com pequeno crédito nas lojas (fiado)	21%
Pelo menos uma pessoa presta serviços financeiros (empréstimos a familiares e amigos, atuando como agiota, guardador de dinheiro, oferecendo crédito ou crédito como fornecedor, se possui um negócio.)	14%

Perfil do chefe do domicílio com maior conhecimento sobre as finanças da residência

- 71% possuem conta em banco.
- 34% já tiveram o seu nome em listas do Serasa/SPC.
- 42% possuem algum tipo de seguro.
- 14% possuem plano de assistência funeral.

Uso de correspondentes para serviços financeiros

- 12% dos entrevistados bancarizados fazem saques em um correspondente.
- Entre aqueles que depositam em sua conta bancária, 9% costumam fazê-lo em um correspondente.
- Apenas 4% dos respondentes com contas bancárias abriu sua conta por meio de um correspondente.
- 6% da amostra relatou acessar um empréstimo pelo canal de correspondente nos últimos doze meses.

Uso de correspondentes para pagamento de contas

- Média do número de contas pagas por domicílio brasileiro: 4,2 (Bancarizado = 4,4; Não bancarizado = 2,5)
- Regularmente paga, pelo menos, uma conta em um correspondente: 68%
- Percentual de domicílios brasileiros que pagam contas de energia elétrica: 95%
- Desses domicílios, percentual que paga a conta de eletricidade em um correspondente: 59%
- Valor médio de todas as contas mensais: R\$544,75
- Percentual das contas pagas em dinheiro: 86%

Risco de Renda e Inclusão Financeira: evidências e propostas de políticas

Marcelo Neri

Secretaria de Assuntos Estratégicos e Escola Brasileira de Economia e Finanças, da Fundação Getúlio Vargas

O objetivo último das políticas públicas é melhorar o bem-estar social. Nestes vinte anos, o Brasil sofreu mudanças diversas, como crescimento da renda, redução da pobreza e formalização das relações trabalhistas. Duas mudanças ganharam especial destaque nesse período: a estabilização macroeconômica da taxa de inflação e outra, de fundo social, captada pela redução da desigualdade de renda. Estabilidade e equidade exercem marcados efeitos sobre o de bem-estar individual e o da sociedade e devem ser estudadas de maneira integrada. Por exemplo, dados que acompanham a renda das mesmas pessoas ao longo do tempo indicam que a maior parte da queda da distância transversal entre rendimentos individuais reais mensais do trabalho observada no período após a implementação do Plano Real derivou de menor volatilidade da renda (queda de 40%, um choque de ordem), e não da menor distância dos padrões médios entre diferentes pessoas. É preciso separar o “efeito-estabilidade” do “efeito-equidade” para que a natureza dos ganhos de bem-estar e as suas implicações sejam compreendidas.

Risco – De maneira geral, a dispersão de medidas de bem-estar individuais como renda ou consumo *per capita*, que compõem o grau de bem-estar agregado, pode ser analisada sob dois enfoques: a desigualdade de padrões de vida médios entre pessoas e a flutuação observada do padrão de vida de uma mesma pessoa entre diferentes instantes do tempo. A desigualdade de rendas mensais, que é a forma como a questão é acompanhada no Brasil, tem sido amplamente medida e discutida. A dispersão temporal *a priori*, suavizando o bem-estar entre diferentes estados da natureza, ou medido *a posteriori*, é pouco analisado, seja do ponto de vista empírico por falta de dados, seja no desenho de políticas públicas.

Abrimos a análise de risco de renda em duas partes: o de uma mesma pessoa cruzar em doze meses a mediana de renda domiciliar *per capita* do trabalho de cima para baixo (risco de queda) e a de cruzá-la de baixo para cima (oportunidade de subir) com base em dados longitudinais da Pesquisa Mensal de Emprego (PME), do IBGE. Os resultados mostram que, no período de 2012 a 2013, 27 em cada 100 pessoas cruzaram a mediana de baixo para cima, o que coloca a oportunidade de subir na vida no ponto mais alto da série, iniciada em 2002. No período de 2002 a 2003, essa oportunidade era de apenas 16 em cada 100 pessoas. Por outro lado, o risco de queda sofreu forte redução nos últimos dez anos, indo de 26,2% em 2002/2003 para 13,3% em 2012/2013. Portanto, houve uma inversão dos riscos de queda e de ascensão entre os biênios 2002/2003 e 2012/2013. Essa maior estabilidade microeconômica, complementa melhoras na média e na desigualdade de renda *per capita* na obtenção de progresso no bem-estar geral da Nação (ganhos reais de 52% na média e de 107% nos 10% mais pobres de 2003 a 2012 pela PNAD/IBGE).

A volatilidade de renda tem implicações para a análise de programas como Bolsa Família. Numa analogia com o desemprego friccional, se há pessoas entrando e saindo da pobreza a cada mês, o índice de pobreza zero é tão inatingível como é o desemprego zero. O Banco Mundial, na sua nova meta de zerar a extrema pobreza até 2030, aponta 3% como o valor a ser considerado. No desenho de sua inspiradora meta de superação de pobreza até 2014, o Brasil, por meio do MDS, tem enfatizado esse ponto. Por outro lado, o Bolsa Família contribui para maior estabilidade da renda das famílias. De uma forma e de outra, o efeito estabilidade deve ser incorporado à análise de bem-estar.

Inclusão financeira – Outro elemento que mistura os dois tipos de dispersão acima citados, a transversal e a temporal, é observar como pessoas de diferentes estratos econômicos suavizam seu padrão de vida ao longo do tempo. A chamada inclusão financeira por meio dos segmentos de poupança, crédito e seguro é fundamental na determinação de como flutuações de renda das famílias de baixa renda influenciam o respectivo padrão temporal de vida. Estudamos também o primeiro passo do processo de inclusão bancária, que é a porta dos indivíduos a serviços financeiros⁴¹.

Começando com um retrato global, o *Global Findex*, que abrangeu 148 países, em 2011⁴², indica que 50% dos indivíduos com quinze anos ou mais possuíam conta formal ante 56% no Brasil. Na maioria dos países da Europa Ocidental, mais de 90% da população está incluída, sendo que o menor percentual era o da Itália, 71%. Nos EUA e no Canadá, os percentuais eram 88% e 95,8%, respectivamente. O Brasil está acima da média da maioria dos países em desenvolvimento, com exceção da China

41 O Banco Central possui iniciativa-chave de inclusão financeira: <<http://www.bcb.gov.br/?INCFINANC>>.

42 *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex. World Bank Policy Research WP 6025*, 2012. Ver <<http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/>>.

(64% de incluídos). Os demais BRICS, por exemplo, ficaram abaixo do Brasil (África do Sul, com 53,6%, Rússia, com 48,2%, e Índia, com 35%). Na América Latina, o Brasil é, com folga, o país pesquisado com o maior percentual de indivíduos com conta formal, seguido pela Venezuela (44,1%), Chile (42,2%), Equador (36,7%) e Argentina (33,1%).

Estudamos aqui a entrada dos indivíduos ao sistema financeiro por meio de pesquisa de campo representativa nacional feita pelo Ipea, com 3.800 entrevistas de pessoas de quinze anos ou mais, realizada em 210 cidades brasileiras em maio de 2013. Em primeiro lugar, em relação aos locais de uso dos serviços bancários, as casas lotéricas, com 64,5%, superaram as tradicionais agências bancárias utilizadas por apenas 36,54%. Por outro lado, 15,2% dos entrevistados não utilizaram nenhum serviço bancário no mês anterior à pesquisa.

Enfatizamos aqui uma das perguntas, que se destinava a saber se o indivíduo possuía conta-corrente ou de poupança como um estágio desejável para ascender a serviços financeiros mais sofisticados. Os resultados mostraram que 58% dos entrevistados possuíam conta em alguma instituição financeira. Chama a atenção o percentual elevado de novas contas: 12,71% foram abertas nos últimos três anos. No outro extremo, estavam os 28,6% dos que nunca tiveram uma conta.

Determinantes – A fim de possibilitar a análise do efeito isolado de diversas variáveis sociodemográficas para nortear as ações de inclusão financeira, foi feita uma análise multivariada por meio de um modelo *logit* dos determinantes da probabilidade de as pessoas terem conta bancária, senão vejamos: escolaridade, renda e patrimônio, todas se relacionam positivamente com as chances de ter acesso à conta, ou seja, nenhuma dessas variáveis substitui as demais. Esse resultado não apenas indica que transações financeiras são de fato um serviço de luxo, mas também que ações de popularização desses serviços devem idealmente buscar resultante da união desses três vetores, e não optar por apenas um critério desses, como substituto dos demais.

Outra variável para além do nível de educação formal que impacta o acesso à conta bancária é relativa ao acerto em duas questões de números e finanças colocadas no questionário. Aqueles que acertaram essas questões possuem chances 27,6% maiores que os demais indivíduos de terem acesso à conta bancária. Esses dados sugerem a importância de ações prévias ligadas ao reforço do ensino básico de matemática e de educação financeira para incrementar o uso exitoso de instrumentos financeiros. Similarmente, indivíduos mais pacientes (definidos como aqueles que preferem receber R\$380 após um mês em lugar de R\$340 no momento da pesquisa) possuem chances 24,7% maiores que os demais, o que sugere que, além do conhecimento numérico, deve-se, talvez, cultivar valores relativos à virtude de saber esperar. A pesquisa sugere ainda que a paciência não é sinônimo de pessimismo sobre o futuro, pelo contrário. Os indivíduos que acham que sua vida irá melhorar nos próximos cinco anos têm 17,4% maiores chances de acesso financeiro que os demais. Acesso a serviços financeiros pode ser importante alavanca na consecução de um plano de ascensão social individual.

O acesso financeiro por idade apresenta trajetória em forma de sino, crescendo na juventude e na meia idade até os sessenta anos, o limiar da chamada terceira idade, quando passa a decrescer. Esse resultado revela uma trajetória do tipo teoria do ciclo de vida de Franco Modigliani no acesso à conta bancária. Homens possuem 32,6% maiores chances de ter acesso à conta que as mulheres em situação igual. Esse *deficit* de gênero preocupa, pois as mães são, muitas vezes, as principais responsáveis pelo cuidado da família.

Em relação a variáveis espaciais, os nordestinos possuem 38,7% mais chances de cobertura financeira do que os do Sudeste em condições iguais. Similarmente, moradores do núcleo e da periferia das grandes metrópoles têm 14,5% e 23,4% menores chances de ter acesso a serviços financeiros que os moradores de cidades menores.

Finalmente, o fato de o indivíduo ser beneficiário do programa Bolsa Família aumenta sua chance de acessar serviços financeiros em 23%, dado comparável ao impacto de incremento de patrimônio entre os que dispõem de mais de R\$100 mil em relação à faixa anterior. O efeito Bolsa Família é revelador de como as regras básicas do programa, em que os beneficiários estão todos no CadÚnico e recebem da Caixa Econômica Federal seus benefícios, acabam produzindo como efeito colateral o maior acesso desse grupo a outros serviços financeiros. Neste sentido, o Bolsa Família, mais do que uma saída da pobreza, figura como entrada a segmentos mais sofisticados do mercado financeiro. É possível ir além desse efeito colateral e desenhar políticas que lancem mão da plataforma do programa para garantir acesso a mais e melhores serviços financeiros para a população de baixa renda. Cabe lembrar que, para quem está próximo da linha de miséria, perdas valem mais que ganhos de mesma monta, valendo mais a suavização do consumo do que para os de maior renda.

Políticas – A SAE/PR realizou, em 2014, questionário em que pessoas com quinze anos ou mais deveriam atribuir nota de 0 a 10 a algumas propostas de política pública. A primeira é a realização de cursos de educação financeira para alunos de ensino médio, por meio de deveres de casa que envolvem os pais, propagando a educação financeira no seio familiar. Algumas avaliações realizadas no Brasil comprovam impactos positivos dessa metodologia de difusão. A nota atribuída a essa proposta foi 8,42 ante, por exemplo, 7,74 para cursos de educação financeira gratuitos oferecidos na internet. A segunda proposta, que obteve nota 8,55, é a criação de incentivos à poupança para os beneficiários do Bolsa Família, na linha dos fundos de pensão usuais de empresas privadas. A permanência dos recursos seria premiada com subsídios do Estado, criando hábitos de poupança na base da distribuição de renda. Note-se que o impacto sobre as contas públicas seria pequeno, pois todo o Bolsa Família custa hoje 0,53% do PIB e só aparece em prazo mais longo, quando a pequena parcela dos recursos poupados forem retirados. Na verdade, haveria maior folga no caixa fiscal no primeiro momento. Cabe lembrar que a nota média atribuída à qualidade dos serviços financeiros oferecidos é de 6,32, o que corrobora a atuação regulatória firme do BCB.

Modelo <i>Logit</i> de Acesso a Serviços Financeiros Tem conta-corrente ou de poupança? (Sim=1)	Estimativa	p – Valor	Razão de Chances
Patrimônio abaixo de 10 mil reais	-0.6889	<.0001	0.502
Patrimônio acima de 100 mil reais	0.2265	0.0897	1.254
Log da soma de todas as rendas do domicílio	0.425	0.0012	1.53
Número de moradores	-0.0815	0.0023	0.922
Segundo grau completo ou incompleto	0.7127	<.0001	2.039
Superior completo ou incompleto	1.2634	<.0001	3.537
Idade	0.1053	<.0001	1.111
Idade ao quadrado	-0.00089	<.0001	0.999
Homem	0.2823	0.0006	1.326
Intercepto	-6.6423	<.0001	0.001
Capital	-0.1565	0.0926	0.855
Periferia	-0.2928	0.0144	0.746
Nordeste	0.3273	0.0014	1.387
Centro-Oeste	0.8711	<.0001	2.39
Sul	0.3782	0.002	1.46
Acertou as 2 questões sobre <i>numeracy</i>	0.2438	0.0071	1.276
A felicidade irá aumentar nos próximos 5 anos	0.1604	0.0711	1.174
Prefere receber um prêmio de 340 reais hoje do que 380 reais daqui a 1 mês (Impaciente)	-0.2832	0.0011	0.753
Recebe Bolsa Família	0.2256	0.0355	1.253

Fonte: Elaboração SAE/PR com base nos microdados do SIPS/Ipea

* Variáveis não significativas omitidas.



Desafios



Desafios para a inclusão financeira no Brasil

Apesar dos inegáveis avanços ocorridos nos últimos anos, no processo de inclusão financeira no Brasil, alguns dos quais listados neste relatório, muitos desafios ainda precisam ser enfrentados na busca da adequada inclusão financeira do brasileiro. Alguns deles, obedecendo à dinâmica natural da evolução do processo, surgirão no decorrer do tempo. Outros, contudo, têm sido mapeados, até mesmo por organismos internacionais. A seguir, relatamos alguns pontos de estudos sobre o assunto, para que se tenha um quadro geral dos caminhos que estamos percorrendo.

De acordo com o relatório *Financial Inclusion in Brazil: building on success* (Inclusão Financeira no Brasil: construindo o sucesso, em tradução livre), divulgado pelo FMI e pelo Banco Mundial, em maio de 2013, o Brasil fez progressos significativos em inclusão financeira, atingindo um dos mais altos patamares de penetração de contas

bancárias entre as economias emergentes – como apresentado anteriormente, 56% dos adultos no país possuem conta bancária, de acordo com *Global Findex*.

Entretanto, ainda há espaço para aperfeiçoamento e, assim, pode-se atingir os patamares de países desenvolvidos, em que é comum encontrar coberturas acima de 90%. O estudo cita os correspondentes como um dos fatores por trás do sucesso brasileiro na inclusão financeira, ao lado de outros programas de governo como Bolsa Família, CrediAmigo e AgroAmigo, mas, reforça que, embora muito tenha sido feito, ainda há muito a se fazer.

Segundo o relatório, o pagamento de contas e de benefícios dos programas governamentais ainda é a fonte primária de serviços desenvolvidos nos correspondentes – dado confirmado pela pesquisa realizada pela *Bankable Frontiers* (ver eixo Diagnóstico).

A gama de serviços financeiros de que as pessoas necessitam, além dos pagamentos – incluindo-se poupança, crédito e seguros –, ainda não está prontamente disponível para muitos consumidores, sobretudo os de baixa renda.

A expansão do acesso também tem sido desequilibrada, com maior avanço em regiões de renda mais alta – Sul e Sudeste –, especialmente quanto ao número de correspondentes e de crescimento de cooperativas de crédito.

Microseguros, embora crescentes, são ainda relativamente incipientes e focam em poucos mercados, como é o caso do seguro-funeral. Tudo leva a crer que a produção nesse segmento deverá aumentar daqui para frente. Um grande desafio nessa seara é a aprovação do Projeto de Lei nº 3.266/2008, para que seja instituído o Regime Especial de Tributação aplicável às operações de microsseguros.

Para FMI e Banco Mundial, atenção crescente deve ser dada ao desenvolvimento do hábito de poupar, que reforça a inclusão financeira ao mesmo tempo em que atua como apoio para a estabilidade financeira. De acordo com o estudo, produtos de crédito têm se expandido mais rapidamente e se tornaram mais difundidos que produtos de poupança, abrindo espaço para patamares não saudáveis de endividamento. Corroborando essa preocupação, dados do *Global Findex* apontam que apenas 1/5 dos adultos no Brasil relatou ter poupado qualquer quantia de dinheiro no ano anterior, e apenas 1/10 guardou sua poupança em uma instituição financeira formal.

O fortalecimento da proteção ao consumidor financeiro é outra recomendação presente no relatório. De acordo com o documento, diferentemente da educação financeira – que já conta com uma política de Estado definida e implementada, a ENEF –, a responsabilidade pela proteção ao consumidor está a cargo, principalmente, do Ministério da Justiça, que carece de equipe dedicada especificamente a assuntos de mercado financeiro.

O *Global Microscope On The Microfinance Business Environment 2013* também indica lacunas no processo de inclusão financeira no Brasil. Um dos pontos ressaltados é que ainda é difícil abrir e operar instituições de microfinanças (IMFs)

não reguladas, como as OSCIPs e Organizações não Governamentais (ONGs) tradicionais. A migração dessas organizações do ambiente não regulado para o ambiente regulado é cercada de dificuldades. Assim, segundo o *Global Microscope*, o panorama da indústria de microfinanças no Brasil é de fragmentação.

Segundo o estudo, embora os correspondentes sejam altamente desenvolvidos, o setor de pagamentos móveis ainda é incipiente. A disseminação das contas simplificadas também precisaria ser aprimorada. Apesar de a regulação já existir, a oferta desse tipo de produto financeiro é praticamente inexistente. Ainda, em sua visão, as instituições precisam informar taxas e juros dos produtos relacionados a crédito de forma transparente, e o sistema continua complexo sob o ponto de vista do cliente, mesmo que governo e instituições tenham enfatizado a importância da educação financeira.

Já na visão do CGAP, um dos grandes desafios enfrentados no Brasil é a oferta de produtos adequados à camada da população que saiu da pobreza e passou a integrar a classe média. Segundo o CGAP, esse movimento criou diversos incentivos para os bancos desenvolverem novos produtos realmente adequados aos segmentos de menor renda. Entretanto, mesmo com a possibilidade de abrir novos canais e produtos para os mais pobres, poucas instituições têm sido capazes de contextualizar e realmente compreender a complexa vida financeira desse diverso e emergente grupo de pessoas.

Ainda sob a perspectiva do CGAP⁴³, no segmento de seguros também haveria espaço para avanços. Referindo-se especificamente à oferta de seguros por meio de organizações varejistas, o CGAP aponta que há dificuldades, por parte dos empregados das lojas autorizadas a distribuir seguros, quanto à orientação ao consumidor. Segundo eles, apesar de a regulação buscar ampliar as informações oferecidas aos clientes e melhorar a transparência em relação aos produtos vendidos, auxiliar os consumidores no processo de compra e uso de seguros têm sido um processo difícil e demorado para os empregados das lojas de varejo. Limitações de tempo, competição com as vendas e alto índice de rotatividade no segmento são desafios adicionais na venda de seguros em estabelecimentos varejistas.

De acordo com CGAP, é preciso investir em educação financeira apropriada e na divulgação de informações relevantes e transparentes também com relação a seguros. É necessário, ainda, dotar os consumidores das ferramentas necessárias, para que possam se defender e fazer as perguntas certas. Há amplo espaço para atuação conjunta de vários atores com esse fim.

Todos esses estudos corroboram a importância das ações estabelecidas e trabalhadas no plano de ação, que visaram a equalizar e encaminhar grande parte dos pontos acima elencados. Restam, porém, ainda, alguns desafios, que são apresentados a seguir, seguindo-se novamente a lógica dos eixos direcionadores do Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional para a inclusão financeira.

43 Fonte: <<http://www.cgap.org/blog/buying-insurance-%E2%80%93-your-groceries-%E2%80%93-brazil-colombia>>

Eixo Regulação

Mesmo com a política pública voltada ao microcrédito desde os anos 2000, não se observou seu fortalecimento como se esperaria. Do lado dos bancos, mesmo com a política estabelecida com o direcionamento obrigatório para o microcrédito, ainda há dificuldades em operacionalizar esse tipo de crédito, tendo sido recolhidos ao Banco Central, por mais de uma década, grande parte da exigibilidade – ou seja, o percentual do depósito compulsório recolhido ao Banco Central, sem remuneração, por não ser aplicado em microcrédito.

Nos últimos três anos, embora esse recolhimento (insuficiência de direcionamento de recursos) tenha baixado consideravelmente, não se observa forte envolvimento das instituições financeiras privadas. A maior parte do microcrédito é hoje concedida por bancos públicos, sobretudo em virtude do Programa Crescer.

A participação de instituições financeiras não bancárias, como as cooperativas de crédito e as SCMEPPs, na oferta de microcrédito, também é ainda baixa. A participação das OSCIPs de microcrédito, não reguladas, também não prosperou conforme a expectativa.

Há vários fatores indicados como possíveis gargalos para massificação do microcrédito no país, como a inadimplência, a falta de cultura de crédito da população de baixa renda, a concorrência e a falta de acesso a recursos e a taxas subsidiadas por parte de algumas instituições. Porém, há casos de sucesso, e o desafio que se impõe é criar condições para que cada vez mais instituições consigam viabilizar suas operações. O aprimoramento do ambiente regulatório, assim como o avanço tecnológico, são ferramentas importantes nesse desafio de criar condições que possibilitem a redução de custo e o ganho de eficiência e escala para o microcrédito.

Na visão do Sebrae, é preciso seguir aprimorando a inclusão financeira dos micro e pequenos negócios bem como avançar na temática das garantias que envolvem pequenos negócios, ampliar a oferta de produtos e serviços financeiros voltados a esse público e estimular as finanças sustentáveis.

Em relação às perspectivas do segmento das cooperativas de crédito, espera-se que ele continue aumentando sua participação no SFN em termos de ativos, captações e patrimônio, para atender à demanda de serviços e de produtos financeiros de forma ampla, capilar e competitiva. Nesse sentido, também é desejada a continuidade do aumento de postos de atendimento e de aglutinação de cooperativas de crédito, com o objetivo de gerar ganhos de escala, mais eficiência e sustentabilidade do empreendimento cooperativo.

Para tanto, espera-se que o recente FGCoop – primeiro órgão de unicidade do SNCC – exerça papel importante no desenvolvimento do segmento cooperativista, fortalecendo a credibilidade e a solidez de todo o segmento e representando relevante instrumento para que as cooperativas ampliem seu volume operacional, atraiam novos cooperados e possam oferecer crédito mais barato à população.

As cooperativas também necessitam aprimorar seus instrumentos de controle e de governança, bem como ampliar a qualidade e a quantidade dos seus produtos e serviços financeiros, para poderem se expandir de maneira sustentável em um ambiente competitivo como é o do SFN. Nesse sentido, outro desafio, já elencado, diz respeito à forma dessa expansão, que não pode ficar concentrada em regiões de renda mais alta (no caso, no Sul e Sudeste), sendo necessária maior presença das cooperativas nas demais regiões do país – em especial, nas regiões Norte e Nordeste, ainda insuficientemente assistidas.

Educação e transparência

Na área de educação e transparência, existem três principais desafios a serem enfrentados, de forma que se evite que o processo de inclusão financeira se transforme em exclusão permanente e voluntária, em consequência de experiências mal-sucedidas na contratação e no uso de produtos e serviços financeiros:

- promover acesso a serviços financeiros adequados às necessidades do consumidor (*suitability*);
- promover a escala dos projetos-piloto de educação financeira testados e aprovados, ampliando sua disseminação e alcance;
- promover a proteção dos consumidores de serviços financeiros.

É preciso educar tanto o consumidor quanto as instituições financeiras, para que, por um lado sejam oferecidos produtos e serviços voltados às necessidades de clientes e usuários, de acordo com as melhores práticas de relacionamento e transparência; por outro, os próprios clientes saibam reconhecer opções mais adequadas aos seus perfis. Isso abrange tanto consubstanciar o interesse das instituições financeiras e os das associações de classe quanto os mecanismos de autorregulação.

Fazer com que os projetos-pilotos de educação financeira ganhem escala também é desafio a ser enfrentado, não somente para a ENEF – com os projetos voltados aos segmentos do ensino médio e fundamental – como também para os projetos setoriais dos parceiros integrantes do CONEF. A formação de multiplicadores é uma das soluções encontradas para ampliar o alcance das iniciativas, mas que também precisa ter escala. Além disso, é preciso avaliar o impacto que essas ações, em maior abrangência, provocam, não somente no contexto específico de suas ações, mas também no espectro mais amplo da evolução da educação financeira no país. Porém, definir indicadores e metodologias para apreender com certeza se as mudanças de comportamento esperadas realmente ocorreram e quais foram decorrentes das iniciativas empreendidas é também desafiador.

Como parte do desafio contínuo de tornar a conquista do acesso ao SFN permanente e sustentável ao longo do tempo, é necessário educar financeiramente o consumidor para que possa avaliar o que é mais adequado e proteger-se de seus próprios impulsos de consumo, tornando-se capaz de tomar decisões de forma autônoma.

É preciso ainda fomentar o hábito de poupar, de modo que ele possa ser compreendido não como renúncia, mas como forma de se consumir de forma planejada, tendo em vista o longo prazo, tarefa que assume especial importância dada à expectativa de vida crescente da população brasileira.

Outro desafio que se desenha para a educação financeira está no campo das tecnologias digitais, cujo uso para produtos e serviços financeiros aumenta a cada dia. Nesse cenário, é necessário prover conteúdo de educação financeira adaptado a esses novos canais e à linguagem de seus usuários.

Diagnóstico

O aprimoramento do diagnóstico quanto ao panorama de inclusão financeira no Brasil também já é uma necessidade percebida. Esse aperfeiçoamento, entretanto, precisa ser contínuo, tendo em vista as mudanças cada vez mais rápidas e mais amplas que ocorrem na dinâmica da sociedade contemporânea e que se refletem no processo de inclusão. Nesse cenário, bases de dados, metodologias e o intercâmbio de informações entre os diversos atores envolvidos no estudo da inclusão financeira torna-se vital para se obterem avanços.

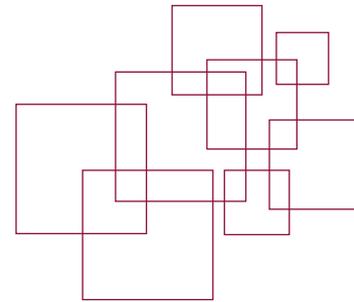
Como relatado anteriormente neste relatório, o BCB está trabalhando em um modelo robusto de monitoramento e avaliação do progresso da inclusão financeira no país, que atenda não só as necessidades de informação do próprio BCB, mas também o conjunto básico de indicadores definidos por entidades e fóruns internacionais, como o G20 e a AFI.

Próximos passos na Parceria Nacional para Inclusão Financeira

Superar os desafios aqui elencados – sejam eles no campo da regulação, da educação, da transparência ou do diagnóstico – e outros que, com certeza, surgirão, pressupõe agir de forma sinérgica.

A continuidade da PNIF, como espaço privilegiado para debate e planejamento de iniciativas conjuntas, adquire, então, caráter primordial. Contudo, para que isso ocorra, a PNIF terá seus próprios desafios pela frente, como ampliar o compartilhamento de experiências, integrar de maneira mais efetiva os parceiros do setor privado, construir agendas coletivas e definir, em consenso, seus próximos passos.

Propõe-se, então, que, em 2015 haja interlocuções dos envolvidos para definição de metas, de acordo com orientações, como a Declaração Maia, e recomendações expressas por entidades internacionais, como o G20 e a AFI.



Siglas

Abinee	Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica
AEF-Brasil	Associação de Educação Financeira do Brasil
AFI	<i>Alliance for Financial Inclusion</i> (Aliança para Inclusão Financeira)
Anatel	Agência Nacional de Telecomunicações
Anbima	Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais
ATISG	<i>Access Through Innovation Subgroup</i>
BCB	Banco Central do Brasil
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BNB	Banco Nacional do Nordeste
Bancoob	Banco Cooperativo do Brasil
Bansicredi	Banco Cooperativo Sicredi S.A.
CCR	Câmara de Coordenação e Revisão
CCS	Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional
CadÚnico	Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal
CAEd/UFJF	Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora
Ceco	Conselho Consultivo de Crédito
CET	Custo Efetivo Total
CGAP	<i>Consultative Group to Assist the Poor</i> (Grupo Consultivo de Assistência aos Pobres)
CMN	Conselho Monetário Nacional
CNI	Confederação Nacional de Indústrias
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas
CNseg	Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

CONEF	Comitê Nacional de Educação Financeira
Confesol	Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Rural com Interação Solidária
CONSED	Conselho Nacional de Secretários de Educação
CNSP	Conselho Nacional de Seguros Privados
CNseg	Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização
Comun	Departamento de Comunicação
Coremec	Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro, de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização
Cofins	Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social
Cosif	Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
Crescer	Programa de Microcrédito Produtivo Orientado
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
CYFI	<i>Child and Youth Finance International</i>
Deati	Departamento de Atendimento Institucional
Decon	Departamento de Supervisão de Conduta
Depef	Departamento de Educação Financeira
Direc	Relacionamento Institucional e Cidadania
EAD	Ensino a Distância
ECINF	Economia Informal Urbana
EI	empreendedor individual
EFPC	Entidade Fechada de Previdência Complementar
ENDC	Escola Nacional de Defesa do Consumidor
ENEF	Estratégia Nacional de Educação Financeira
EPP	Empresa de Pequeno Porte
Esaf	Escola de Administração Fazendária
Fampe	Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas
FATF	<i>Financial Action Task Force</i>
Febraban	Federação Brasileira dos Bancos
FGC	Fundo Garantidor de Créditos
FGCoop	Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito
FIDWG	<i>Financial Inclusion Data Working Group</i> (Grupo de Trabalho sobre Indicadores de Inclusão Financeira)
FIEG	<i>Financial Inclusion Experts Group</i> (Grupo de Especialistas em Inclusão Financeira)
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos
Firjan	Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro
FMI	Fundo Monetário Internacional
GAFI	Grupo de Ação Financeira
GT-SFN	Grupo de Trabalho do Sistema Financeiro Nacional 3ª Câmara de Coordenação e Revisão
IAIS	<i>International Association of Insurance Supervisors</i> (Associação Internacional dos Supervisores de Seguros)
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDV	Instituto para o Desenvolvimento do Varejo
IETS	Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade

IFC	<i>International Finance Corporation</i>
IIF	Índice de Inclusão Financeira
IMF	instituição de microfinanças
INAF	Indicadores de Alfabetismo Funcional
IOSCO	International Organization of Securities Commissions (Organização Internacional das Comissões de Valores)
Ipea	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LAI	Lei de Acesso à Informação
MC	Ministério das Comunicações
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
MEC	Ministério da Educação
MEI	microempreendedor individual
MF	Ministério da Fazenda
MJ	Ministério da Justiça
MPS	Ministério da Previdência Social
MP	Medida Provisória
MPF	Ministério Público Federal
mPOS	<i>mobile Point of Sale</i>
Narbard	<i>National Bank for Agriculture and Rural Development</i>
NFC	<i>Near Field Communication</i> (Comunicação por Proximidade de Campo)
OCB	Organização das Cooperativas Brasileiras
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONG	Organização não Governamental
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
PA	Posto de Atendimento
PAA	Posto de Atendimento Avançado
PAB	Postos de Atendimento Bancário
PME	Pesquisa Mensal de Emprego
PASEP	Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público
PF	pessoa física
PJ	pessoa jurídica
PIB	Produto Interno Bruto
PIS	Programa de Integração Social
Plandec	Plano Nacional de Consumo e Cidadania
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNIF	Parceria Nacional para Inclusão Financeira
PNMPO	Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado
POF	Pesquisa de Orçamentos Familiares
Previc	Superintendência Nacional de Previdência Complementar
Pronatec	Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego
PRSA	política de responsabilidade socioambiental
RDR	Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações do Banco Central
REDESIM	Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios
RIF	Relatório de Inclusão Financeira
SAE/PR	Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República

SCM	Sociedade de Crédito ao Microempreendedor
SCMEPP	Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte
SCR	Sistema de Informações de Crédito
SDE	Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça
Sebrae	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Sescoop	Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SGC	Sociedade de Garantia de Crédito
SIPD	Sistema Integrado de Pesquisas Domiciliares
SME	<i>Small and Medium Enterprise Finance</i>
SMPE	Secretaria da Micro e Pequena Empresa
SMS	<i>Short Message Services</i>
Senacon	Secretaria Nacional do Consumidor
SNCC	Sistema Nacional de Crédito Cooperativo
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
SPPC	Secretaria de Políticas de Previdência Complementar
SSB	<i>Standard Setting Bodies</i>
Susep	Superintendência de Seguros Privados
TAC	Taxa de Abertura de Crédito
UNDIME	União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação
UPP	Unidade de Polícia Pacificadora
USSD	<i>Unstructured Supplementary Service Data</i>