



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Brasília, 22 de novembro de 2016.

**Discurso do Presidente do Banco Central do Brasil, Ilan
Goldfajn, no Encerramento do II Fórum de
Cidadania Financeira.**

Chegamos ao término de mais um evento anual para debater cidadania financeira no Brasil. Esse II Fórum de Cidadania Financeira é fruto de uma evolução de muitos anos, iniciada em 2002 com os Seminários de Microcrédito e Inclusão Financeira.

Muito caminhamos desde aquele evento, sempre organizado pelo Banco Central em parceria com o Sebrae e contando com o tradicional patrocínio da ABBC, da Febraban e da OCB. Aproveito para reconhecer e agradecer o apoio dos líderes dessas instituições e a dedicação de suas equipes na organização deste bem-sucedido evento.

Ao longo dos anos, muitas foram as entidades que apoiaram a realização e que participaram destes eventos, cujo objetivo principal é criar um espaço de debate entre diferentes atores para a construção conjunta de soluções voltadas ao avanço da cidadania financeira no Brasil.

Cabe destacar, como já mencionado pelo Diretor Isaac Ferreira na abertura deste Fórum, que a promoção da cidadania financeira, em todos os seus aspectos, é tarefa que demanda grande empenho de nossas instituições e de toda a sociedade. Os objetivos que queremos alcançar não serão atingidos por meio de medidas voluntaristas de curto prazo. Pelo contrário, serão fruto do trabalho árduo e contínuo de muitos atores e por muitos anos. Mas com persistência, planejamento e prudência, chegaremos lá.

Nesse sentido, é com grande satisfação que vejo novamente um auditório cheio de pessoas comprometidas com esse caminho – desafiador, sem dúvida, mas também necessário e recompensador.

Asseguro a todos que o Banco Central continuará a liderar esse debate e a dedicar seus melhores esforços para contribuir para seus avanços.

Como é do conhecimento das senhoras e dos senhores, a missão do Banco Central é muito clara: assegurar o poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente. O cumprimento de nosso mandato de preservar as estabilidades monetária e financeira nacionais passa obrigatoriamente pelo avanço da cidadania financeira.

No campo da estabilidade monetária, o retorno a um patamar de inflação baixo e estável, no centro da meta, contribui para a retomada da confiança, do investimento, do emprego e do crescimento econômico sustentável; alonga o horizonte de planejamento das empresas e das famílias; e, entre outros benefícios, fomenta a inclusão social, que leva naturalmente à evolução nos índices de inclusão financeira.

Entretanto, esse processo natural de aumento da população com acesso ao sistema financeiro será mais seguro e produtivo para o cidadão e para o país se for acompanhado de educação e de proteção financeiras.

No campo da estabilidade financeira, ao assegurar um sistema financeiro sólido, o Banco Central e as instituições que o integram permitem que sejam oferecidos produtos e serviços para sustentar o desenvolvimento econômico do país e o bem-estar financeiro do cidadão, dos mais simples aos mais complexos.

Mas não basta que esse sistema seja sólido, é necessário que também o seja eficiente.

No contexto deste evento, consideramos que a eficiência do sistema também pode e deve ser medida pelo nível de cidadania financeira da população ou, mais precisamente, por quanto os cidadãos encontram-se incluídos no sistema, preparados para utilizá-lo e protegidos, na medida de suas fragilidades.

Combinadas, inflação baixa e estável com estabilidade financeira, tão caras ao Banco Central, permitem que cidadãos economicamente ativos, financeiramente preparados e protegidos, possam encontrar produtos e serviços financeiros adequados, em uma economia sólida e próspera.

A Cidadania Financeira requer um sistema financeiro inclusivo, eficiente, que detenha a confiança e que estimule o comportamento responsável de seus usuários, por meio, principalmente, do aumento do nível de educação e inclusão financeiras, gerando um ambiente de maior proteção ao consumidor bancário.

Nesse sentido, aproveito este Fórum para anunciar um conjunto de ações que formam um dos pilares de nossa agenda: **Promoção da Cidadania Financeira**, que passo a destacar.

Em primeiro lugar, informo que o Banco Central acaba de aprovar sua **Política de Relacionamento com o Cidadão e Partes Interessadas**, com princípios e diretrizes para o relacionamento do Banco Central com a sociedade, buscando maior consistência e o aprimoramento contínuo desse processo visando ofertar melhores serviços.

A partir dessa Política, vamos trabalhar para, entre outras medidas:

- i) aprimorar o relacionamento do BC com o cidadão;
- ii) propiciar canais efetivos de interação, adequados aos diferentes perfis dos cidadãos e de outras partes interessadas;
- iii) ampliar a adoção de linguagem cidadã, para melhor compreensão pela sociedade dos atos do BC;
- iv) aumentar o nível de transparência ativa;
- v) aprimorar os serviços oferecidos à sociedade; e
- vi) estimular boas práticas no relacionamento das instituições supervisionadas com o cidadão.

Na esteira do lançamento dessa Política, estamos criando o **Comitê do Cidadão**, integrado por técnicos de diversas áreas do Banco Central, para dar tratamento aos assuntos de interesse do cidadão. Com isso, vamos intensificar o foco das nossas decisões aos temas relacionados ao cidadão e, com maior sinergia das diversas unidades desta Casa, otimizar a solução dos problemas identificados na relação do cidadão com as instituições que compõem o sistema financeiro.

Como terceira ação, estamos buscando o **aperfeiçoamento de mecanismos de solução de conflitos entre o cidadão e o Sistema Financeiro Nacional**. Temos acompanhado o número de reclamações de clientes bancários e também o volume de ações judiciais envolvendo consumidores e instituições financeiras, nos diversos Tribunais do País.

Para reduzir esse volume, estamos em tratativas com o Conselho Nacional de Justiça para formalização de parceria com intuito de viabilizar a prática da mediação, por meio do sistema digital disponibilizado desde meados desse ano, envolvendo os agentes do mercado.

Paralelamente, temos trabalhado para o fortalecimento do papel das ouvidorias das instituições financeiras, em especial na atuação como mediador.

O resultado positivo desta ação trará benefícios que extrapolam a relação conflituosa entre as partes envolvidas, pois contribuirá para a diminuição da inadimplência e do custo de crédito e, ainda, para a redução do custo da máquina administrativa.

Dentro do escopo de aproximação do Banco Central com a sociedade, acabamos de lançar o **Portal de Dados Abertos**, colocando à disposição do público informações e bases de dados em formato acessível e amigável para qualquer cidadão. Esse lançamento faz parte da execução do Plano de Dados Abertos do BC, que tem por objetivo aumentar a transparência e reduzir a assimetria de informações, com possibilidade de ampliação do controle social sobre as políticas públicas a cargo do BC.

Outra ação é o desenvolvimento de um **novo sistema para acompanhamento online do andamento das Demandas do Cidadão junto ao BC**. Através dessa nova funcionalidade, o cidadão poderá ter informações da evolução da análise interna de sua reclamação, dos pedidos de informação, bem como das sugestões e elogios aos serviços prestados pela Autarquia. Além disso, será disponibilizado um questionário para avaliação do atendimento prestado pelo BC.

A sexta ação relevante voltada à aproximação com a sociedade é a **criação do novo site do Banco Central**, com modificação do leiaute para garantir mais acessibilidade, melhor disposição dos conteúdos e, conseqüentemente, proporcionar maior compreensão sobre o papel do Banco Central.

Anuncio ainda que o BC está ampliando a sua **inserção nas mídias sociais** para maior difusão sobre suas ações e políticas, aumentando a oferta de

canais de acesso a diversas informações. Nesse sentido, ampliaremos a comunicação do Banco Central no Twitter, no Facebook, no YouTube e no Flickr e, em breve, estaremos também no Instagram.

Outras ações objetivam o **aumento do nível de educação financeira do brasileiro**.

Para esta ação, ampliaremos nossa atuação em três frentes, a saber:

- i) fortalecimento da Rede Cooperativa para Cidadania Financeira;
- ii) execução de projetos voltados à indução de boas práticas das instituições financeiras em relação a ofertas de serviços adequados e à promoção do acesso das entidades de defesa do consumidor a conhecimentos e informações sobre o funcionamento do mercado; e
- iii) iii) consolidação da Estratégia Nacional de Educação Financeira, visando a promoção da matéria em todo o País, em especial por meio da inserção do assunto nas escolas.

Para o adequado acompanhamento desta evolução, temos uma outra medida a implementar: o **desenvolvimento de indicadores de cidadania financeira e a avaliação dos impactos das ações do BC**. Vamos divulgar periodicamente indicadores não só de educação financeira, mas de proteção ao consumidor de serviços financeiros, de inclusão financeira e de acesso ao crédito das micro e pequenas empresas. Pretendemos também publicar estudos analíticos sobre avaliação de impacto das ações que realizamos, sob a perspectiva do cidadão.

Finalmente, fazem parte deste conjunto de ações a **inclusão financeira digital**. O objetivo é a avaliação dos efeitos do uso de novas tecnologias financeiras na vida dos cidadãos e das pequenas e médias empresas.

Esta é, portanto, a agenda do Banco Central no pilar de **Promoção da Cidadania Financeira** para os próximos anos. É um projeto desafiador, mas de grande impacto e de benefícios duradouros para a sociedade como um todo.

Nenhum dos desafios aqui colocados é simples ou fácil de ser alcançado. Todos eles demandam grandes esforços de diversos atores e só poderão ser alcançados com disseminação de conhecimento, uma vez que não há inclusão sem conhecimento, sem educação financeira.

Talvez resida aí nosso desafio primordial: fazer esse conhecimento alcançar toda a população brasileira, tão plural em sua diversidade e ainda muito desigual. Para sermos realmente inclusivos, precisamos ter a capacidade de levar informação e orientação financeira a todos os brasileiros.

Embora o desafio seja grande, a participação de todos vocês em eventos como esse e o engajamento com esses temas no dia-a-dia em suas organizações nos dão confiança de que poderemos atingir o objetivo maior de criamos uma população financeiramente cidadã.

Agradeço pela participação e pelo apoio, e desejo boa noite a todos.