



Série Cidadania Financeira

Estudos sobre Educação, Proteção e Inclusão



Nº 3 – Uso e Qualidade de Serviços Financeiros no Brasil





Série Cidadania Financeira

Estudos sobre Educação, Proteção e Inclusão



Nº 3 – Uso e Qualidade de Serviços Financeiros no Brasil

Uma análise sobre os resultados de pesquisa realizada pelo Banco Central



Série Cidadania Financeira

Estudos em Educação, Proteção e Inclusão

Edição nº 3 – Setembro de 2016

USO E QUALIDADE DE SERVIÇOS FINANCEIROS NO BRASIL

Uma análise sobre os resultados de pesquisa realizada pelo Banco Central

BANCO CENTRAL DO BRASIL – PRESIDENTE

Ilan Goldfajn

DIRETOR DE RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL E CIDADANIA

Isaac Sidney Menezes Ferreira

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

Danniel Lafetá Machado

COORDENADORA DE AVALIAÇÃO DE IMPACTO

Janaína Fabiana Balsanupho Soares

RESPONSÁVEIS TÉCNICOS

Cristina Oliveira Roriz – Departamento de Educação Financeira – Dimif

José Ricardo da Costa e Silva – Departamento de Educação Financeira – Dimif

REVISÃO

Equipe da Divisão de Inclusão Financeira

Ficha Catalográfica elaborada pela Biblioteca do Banco Central do Brasil

SÉRIE CIDADANIA FINANCEIRA: ESTUDOS SOBRE EDUCAÇÃO, PROTEÇÃO E INCLUSÃO / BANCO CENTRAL DO BRASIL – 3. ED. – BRASÍLIA : BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2016.

101P. : IL.

NOTA: N. 3. USO E QUALIDADE DE SERVIÇOS FINANCEIROS NO BRASIL: UMA ANÁLISE SOBRE OS RESULTADOS DE PESQUISA REALIZADA PELO BANCO CENTRAL.

A PUBLICAÇÃO ESTÁ DISPONÍVEL EM VERSÃO *ON-LINE* NA PÁGINA DO BCB, NO ENDEREÇO <[HTTP://WWW.BCB.GOV.BR/?CIDADANIAFINANCEIRA](http://www.bcb.gov.br/?CIDADANIAFINANCEIRA)>.

ISSN: 1111111111

1. EDUCAÇÃO FINANCEIRA. 2. CONTAS BANCÁRIAS. 3. PLANEJAMENTO FINANCEIRO. 4. POUPANÇA. 5. INCLUSÃO FINANCEIRA. 6. PLANEJAMENTO FAMILIAR. I. BANCO CENTRAL DO BRASIL. II. TÍTULO.

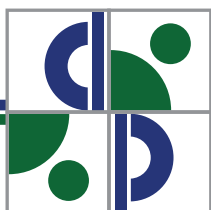
CDU 64.031.3

Apresentação

Esta publicação visa reunir e disseminar conhecimento desenvolvido no âmbito institucional sobre Cidadania Financeira – conceito que diz respeito a direitos e deveres relacionados à vida financeira do cidadão – e seus pilares: educação financeira, proteção ao consumidor de serviços financeiros e inclusão financeira da população.

São apresentados trabalhos desenvolvidos por pesquisadores da instituição, em coautoria com colaboradores externos, assim como estudos e pesquisas realizados pelo Banco Central do Brasil.

O trabalho apresentado nesta terceira edição da Série divulga os resultados da pesquisa promovida pelo Banco Central do Brasil, sobre uso e qualidade de serviços financeiros. A pesquisa revela aspectos sobre o uso de contas bancárias, poupança e excedente financeiro, acesso a crédito, qualidade dos canais de atendimento, entre outros.



Uso e Qualidade de Serviços Financeiros no Brasil

Uma análise sobre os resultados de pesquisa realizada pelo Banco Central

Resumo

O objetivo do presente trabalho é apresentar os resultados da pesquisa promovida pelo Banco Central do Brasil, sobre uso e qualidade de serviços financeiros, notadamente sobre a posse e o uso de contas bancárias, o planejamento financeiro e a poupança, o uso do crédito e os canais de atendimento aos usuários. O método utilizado foi de levantamento amostral, com público formado por maiores de 15 anos, por meio de 2.500 entrevistas distribuídas proporcionalmente pelas regiões do Brasil. Os resultados foram complementados e enriquecidos com informações da base de dados do Banco Central para melhor exame das questões. A pesquisa revela o uso frequente de contas bancárias por mais de 70% da população e, ainda, que a maioria dos brasileiros já poupou alguma vez e que o excedente financeiro mensal é condição determinante na decisão de poupar. A pesquisa revela também que quase metade da população teve acesso ao crédito nos últimos doze meses, sendo que, desses, quase metade em instituições não bancárias. Quanto à qualidade dos canais de atendimento, aproximadamente dois terços dos usuários que tiveram problemas e buscaram solução conseguiram resolvê-los. De modo geral, o brasileiro se diz satisfeito com o sistema de crédito que existe a seu dispor.

Abstract

The purpose of this paper is to present the results of the survey promoted by Central Bank of Brazil, on the use and the quality of financial services, notably on the ownership and use of bank accounts, financial planning and savings, credit use and customer service channels. The method used was the sample survey with the public over 15 year old with 2,500 interviews, distributed proportionally throughout Brazilian regions. For further understanding, this paper used Central Bank database. The research reveals the frequent uses of bank accounts for over 70% of the population. Reveals also that most Brazilians have saved some time in their lives, and that the monthly financial surplus is determining factor in the decision of saving. The survey also reveals that almost half of the population had access to credit in the last 12 months, and nearly half of those in non-banking institutions. As for quality of customer service channels, approximately two thirds of the users who had problems and sought solution was able to solve them. Generally, Brazilian is satisfied with the credit system available.

Sumário

INTRODUÇÃO	1
1. POSSE E UTILIZAÇÃO DE CONTAS BANCÁRIAS	3
POSSE E USO DE CONTAS BANCÁRIAS	3
ANÁLISE DOS RESULTADOS	4
POSSE DE CONTA BANCÁRIA	4
TEMPO DESDE A ABERTURA DE CONTA	6
PERFIL DOS BRASILEIROS QUE NUNCA TIVERAM CONTA	8
MOTIVOS PARA NÃO POSSUIR CONTA-CORRENTE OU CONTA-POUPANÇA	9
A EXCLUSÃO E SUA RELAÇÃO COM A INFORMALIDADE	11
INFORMALIDADE, MEIOS DE PAGAMENTOS E INCLUSÃO FINANCEIRA	12
TIPO DE CONTA MAIS UTILIZADA	15
UTILIZAÇÃO DA CONTA	17
FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DA CONTA	20
FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DA CONTA POR PERFIL DE RENDA, ESCOLARIDADE, FAIXA ETÁRIA, REGIÃO GEOGRÁFICA E OCUPAÇÃO	21
CANAIS DE ACESSO MAIS UTILIZADOS	23
ESCOLHA DO BANCO	25
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM RELAÇÃO ÀS CONTAS BANCÁRIAS	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE POSSE E UTILIZAÇÃO DE CONTAS BANCÁRIAS	27
2. PLANEJAMENTO FINANCEIRO E POUPANÇA	29
POUPANÇA, INCLUSÃO FINANCEIRA E CRESCIMENTO ECONÔMICO	29
PLANEJAMENTO FAMILIAR E POUPANÇA	30
ANÁLISE DOS RESULTADOS	30
CAPACIDADE FINANCEIRA DA FAMÍLIA	30
DESTINO DADO À SOBRA FINANCEIRA MENSAL PELAS FAMÍLIAS	31
REALIZAÇÃO DE POUPANÇA	33
FREQUÊNCIA COM QUE GUARDA DINHEIRO	34
FINALIDADE DA POUPANÇA	35
MOTIVOS PARA A NÃO REALIZAÇÃO DE POUPANÇA	37
PERFIL DOS ADULTOS QUE NUNCA POUPARAM	38
FORMA UTILIZADA PARA GUARDAR O DINHEIRO	41
PLANEJAMENTO FINANCEIRO E COMPORTAMENTO DE CONSUMO	43
CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE PLANEJAMENTO FINANCEIRO E POUPANÇA	44

3. O ACESSO AO CRÉDITO E O ENDIVIDAMENTO DAS FAMÍLIAS	45
CRÉDITO E CRESCIMENTO ECONÔMICO	45
ANÁLISE DOS RESULTADOS	46
USO DE CRÉDITO NOS ÚLTIMOS DOZE MESES	46
FINALIDADE DO CRÉDITO ADQUIRIDO	47
CRITÉRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS/CRÉDITOS	48
LOCAL/CANAL DE AQUISIÇÃO DO CRÉDITO/EMPRÉSTIMO	50
INFORMAÇÕES RECEBIDAS SOBRE O CRÉDITO ADQUIRIDO	51
NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO RECEBIDO E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE CRÉDITO	52
CARTÃO DE CRÉDITO E CHEQUE ESPECIAL	53
FATORES DEMOGRÁFICOS DO USO DO CRÉDITO – ESTRATIFICAÇÕES	57
CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE O USO DO CRÉDITO	59
4. PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS FINANCEIROS	60
CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS FINANCEIROS E O BANCO CENTRAL DO BRASIL	60
ANÁLISE DOS RESULTADOS	61
RESULTADOS OBTIDOS PELA PESQUISA DOMICILIAR	61
TIPOS DE PROBLEMAS COM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	61
BUSCA PARA A SOLUÇÃO DO PROBLEMA	62
CANAIS DE RECLAMAÇÃO PROCURADOS	63
NÍVEL DE RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	64
LOCAL DA SOLUÇÃO DO PROBLEMA	65
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO E A SOLUÇÃO DO PROBLEMA	67
CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE CANAIS DE ATENDIMENTO	68
CONCLUSÕES	68
REFERÊNCIAS	72
ANEXO I – INSTRUMENTO DE PESQUISA	73
ANEXO II – CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA E PERFIL DOS ENTREVISTADOS	84
CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA	84
TÉCNICA DE AMOSTRAGEM UTILIZADA	84
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	85
GÊNERO	85
IDADE E FAIXA ETÁRIA	86
COR/RAÇA	86

ESTADO CIVIL	87
ATIVIDADE LABORAL	87
ESCOLARIDADE	88
RENDA FAMILIAR	88
COMPOSIÇÃO FAMILIAR	88
FORMA USUAL DE RECEBIMENTO DO SALÁRIO/BENEFÍCIO/PENSÃO	89
REGIÃO DE MORADIA	89
PORTE DO MUNICÍPIO	90
LOCALIZAÇÃO DA MORADIA – ÁREA URBANA OU RURAL	90

Introdução

Desde meados dos anos 1960, quando da criação do Banco Central, até meados da década de 1990, com o plano Real, época de estabilização de preços, o Brasil conviveu com altos índices de inflação. Durante esse período, o sistema financeiro brasileiro, em especial os bancos comerciais ou com carteiras comerciais, apresentava alta rentabilidade aplicando seus recursos em títulos públicos e operações de *overnight*¹. Era um sistema financeiro robusto, mas, de certo modo, ineficiente, pois não operava com a transferência de recursos entre setores da sociedade superavitários e deficitários de recursos financeiros. Por um lado, as instituições tinham uma fonte de receita inflacionária relativamente fácil, captando depósito à vista e investindo esses recursos em *overnight*. Por outro lado, a sociedade tinha grande receio de tomar dinheiro emprestado em um ambiente em que as taxas de juros nominais eram astronômicas.

A estabilização de preços eliminou essa fonte de renda fácil para os bancos, que perceberam a necessidade de ampliar suas atividades. Por outro lado, a sociedade timidamente começava a perceber que existia um mercado de crédito que podia ser acessado, embora com as restrições naturais de um país que apresentava taxas de juros inacessíveis. Movido em parte pelo novo ambiente de estabilidade de preços e também pelas experiências internacionais que começavam a se interessar pelo pequeno tomador, o Banco Central do Brasil (BCB) começa, de forma progressiva, a dar atenção para a ampliação do acesso do cidadão ao sistema financeiro.

Esses passos foram acompanhados pela evolução do ambiente macroeconômico, que favoreceu maior acesso e uso de produtos e serviços financeiros e afetou muito a vida e o relacionamento das famílias com o sistema financeiro. Nesse sentido, o amadurecimento da estabilidade de preços e o aperfeiçoamento institucional levaram à redução dos juros reais da economia e à expansão da oferta de crédito. Outros fatores que contribuíram para uma maior inclusão financeira na década de 2000 foram o aumento da formalização no mercado de trabalho, o aumento do salário médio real das famílias, a expansão da oferta de crédito imobiliário, o uso de cartões de pagamento e os programas sociais do governo, que promovem a abertura de contas para recebimento de benefícios. Muito se conquistou nas ações de expansão dos pontos de atendimento do sistema financeiro, cuja evolução pode ser vista nos Relatórios de Inclusão Financeira publicados pelo BCB².

Ao evitar esforços para promover a inclusão financeira no Brasil, o BCB está ciente da grande responsabilidade e dos desafios inerentes ao processo. Assegurar a inclusão financeira de milhões de brasileiros, porém, exige mais do que o acesso – entendido pela capilaridade proporcionada pelos pontos de atendimento. É preciso que haja efetivo uso dos serviços financeiros, para que os cidadãos se beneficiem das funções das instituições financeiras. É preciso, também, aperfeiçoar a qualidade desses serviços e sua adequação às necessidades dos usuários, bem como melhorar a capacidade dos usuários de compreender os instrumentos para que esses possam fazer escolhas que estejam de acordo com seus perfis. Por fim, é preciso garantir que as insatisfações e reclamações dos usuários sejam encaminhadas de forma adequada para o aprimoramento do sistema, de sua eficiência e de sua estabilidade.

Nesse sentido, o BCB tem avançado na mensuração, no monitoramento e na avaliação da inclusão financeira. Para obter diagnósticos precisos, tem trabalhado no desenvolvimento de metodologias de análise e investigação, construção de indicadores e levantamento de dados. Diferentemente dos indicadores de acesso e uso que podem ser obtidos por um processo mais quantitativo e direto, a dimensão de qualidade envolve indicadores mais complexos, tanto em termos conceituais quanto em medição ou quantificação. A avaliação da qualidade

1 Operações de *overnight* consistem em compra e venda de títulos públicos pelo prazo de uma noite.

2 Relatório de Inclusão Financeira nº 1, de 2010; Relatório de Inclusão Financeira nº 2, de 2011; e Relatório de Inclusão Financeira nº 3, de 2015.

dos serviços está, inevitavelmente, relacionada a opiniões e percepções, o que traz um componente de subjetividade à equação. Construir indicadores de qualidade para a inclusão financeira é um desafio novo para os formuladores de políticas públicas e faz parte do processo de amadurecimento metodológico necessário para mensuração eficiente da inclusão financeira.

É nesse contexto que se insere a presente pesquisa³ sobre uso e qualidade de serviços financeiros, que teve como escopo trazer ao BCB a percepção dos usuários sobre os serviços financeiros e os canais de atendimento, para, a partir desse conhecimento, melhor avaliar o estágio em que se encontra a inclusão financeira nas suas diversas dimensões e pensar em políticas públicas para avançar na direção do aprofundamento desse processo. Seus objetivos específicos foram:

- identificar dados relacionados à posse e utilização de contas bancárias e à percepção pelos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados;
- identificar práticas relacionadas à formação de poupança – finalidades e impedimentos para sua realização – e ao hábito de poupar da população;
- avaliar o acesso e uso de serviços de crédito disponíveis no mercado e suas implicações na gestão financeira e no endividamento das famílias;
- avaliar a qualidade do atendimento, a ocorrência de reclamações relacionadas a instituições financeiras, a satisfação dos usuários com esse atendimento e a solução dos problemas.

Esses objetivos nortearam a estruturação do questionário em blocos individualizados, cujos resultados serão apresentados neste relatório.

A aplicação dos questionários foi realizada pela técnica de *survey*, por levantamento amostral, entre 23 de setembro e 23 de outubro de 2014. A coleta foi executada por meio de entrevistas pessoais, em domicílio, nas cidades sorteadas para compor a amostra da pesquisa. O tamanho da amostra foi pré-definido, totalizando 2.500 entrevistas distribuídas proporcionalmente nas cinco regiões do país. Para viabilizar comparações estatísticas robustas, foi utilizada a técnica de estratificação por porte do município e por populações rurais e urbanas, por se entender que a percepção da qualidade dos serviços financeiros pode variar em função da localização. Ao todo, foram visitados 160 municípios.

O público-alvo é formado por brasileiros maiores de 15 (quinze) anos⁴ que se identificassem como responsáveis pelas despesas da casa nos domicílios selecionados pela amostragem. Em caso de ausência, o domicílio foi substituído por outro no mesmo setor censitário. Essa opção tem sido defendida na literatura para pesquisas sobre inclusão financeira, como pode ser visto em Cull e Kinnon (2010). Embora tal opção pudesse gerar algumas distorções em relação à população brasileira, observa-se que, com relação a gênero, idade média, distribuição etária e renda média, o perfil da amostra é aproximado ao da sociedade brasileira⁵. O estudo está organizado em introdução, conclusão e quatro capítulos: Capítulo 1 – Posse e utilização de contas bancárias; Capítulo 2 – Planejamento financeiro e poupança; Capítulo 3 – Acesso ao crédito e o endividamento das famílias; Capítulo 4 – Percepção da Qualidade dos Canais de Atendimento aos Usuários de Serviços Financeiros. No Anexo I, está o questionário que foi instrumento da pesquisa; no Anexo II, as características da pesquisa e o perfil dos entrevistados.

3 Essa pesquisa, de caráter quantitativo, foi realizada pela empresa Foco, contratada por licitação pelo BCB. Outra pesquisa qualitativa foi realizada à mesma época pela empresa Statsol, também contratada por licitação pública pelo BCB, cuja apresentação de resultados será objeto de outro relatório.

4 Padrão para consideração de população adulta em pesquisas nacionais e internacionais.

5 Mais informações sobre o perfil da pesquisa encontram-se no Anexo II.

Os resultados apresentados foram complementados e enriquecidos com informações da base de dados do BCB, que permitem melhor exame das questões relacionadas à posse e utilização de contas bancárias e à percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados.

1. Posse e utilização de contas bancárias

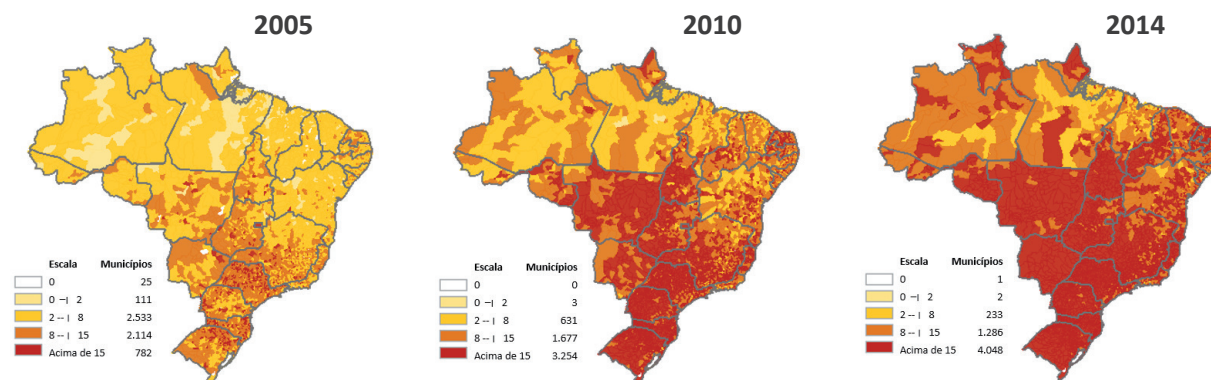
Posse e uso de contas bancárias⁶

Desde o final da década de 1990, o Banco Central do Brasil (BCB) tem atuado no sentido de tornar o sistema financeiro mais eficiente e mais acessível à população brasileira em geral. No entanto, o primeiro esforço para divulgar o resultado de tais políticas foi a publicação do I Relatório de Inclusão Financeira (RIF), em 2010, no qual se mostra o resultado dessa atuação sobre o acesso e uso de serviços financeiros e sua evolução ao longo do tempo.

Como reflexo da atuação do BCB e da mudança de perfil da população brasileira, a quantidade de municípios que não tinham nenhum ponto de atendimento do sistema financeiro diminuiu, sendo nula desde 2010. Já a quantidade de municípios com mais de quinze pontos de atendimento por dez mil habitantes aumentou de 782, em 2005, para 4.048, em 2014. A média de pontos de atendimento por dez mil habitantes por município brasileiro era próxima a 8 em 2005, aumentando para 15, em 2010, e atingindo 18, em 2014. O Gráfico 1.1, divulgado no III Relatório de Inclusão Financeira, mostra a evolução do número de pontos de atendimento de sistema financeiro por 10 mil habitantes nos municípios brasileiros.

GRÁFICO 1.1

Evolução do número de pontos de atendimento de sistema financeiro por 10 mil habitantes por município⁷



Entre os principais tipos de pontos de atendimento do sistema financeiro no Brasil, destacam-se os correspondentes pela quantidade absoluta de pontos – mais de duzentos mil em dezembro de 2014 – e por sua capilaridade.

6 Os principais tipos de contas são: conta de depósito à vista (conta-corrente), que inclui conta-salário e conta simplificada, e conta de depósito de poupança (conta-poupança). Mais informações sobre tipos de contas podem ser encontradas no *site* do BCB.

7 Pontos considerados: agências, sedes, pontos de atendimento (PAs), pontos de atendimento eletrônicos (PAEs) e correspondentes dos bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos cooperativos, banco múltiplo cooperativo, cooperativas, Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento (SCFI) e Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (SCMEPP).

A expansão dos pontos de atendimento, notadamente os correspondentes bancários, gerou significativos ganhos de eficiência, facilitando a abertura de contas bancárias e tornando os serviços de pagamento de contas e de transferências financeiras mais fáceis e rápidos para milhões de brasileiros. É importante notar, entretanto, que redes de correspondentes estão focadas no pagamento de contas, transferências bancárias e em encaminhamento de propostas de crédito, com espaço ainda para ampliar sua atuação na oferta de outros produtos financeiros, como abertura de contas bancárias, poupanças, ou seguros, servindo, conseqüentemente, com maior eficiência na expansão da inclusão financeira. Estudo sobre uso de correspondentes realizado pela *Bankable Frontiers Associates* (BFA) estima que 32 milhões de domicílios brasileiros realizam pagamentos formais, principalmente via correspondentes bancários, ao mesmo tempo em que não possuem acesso a conta bancárias, entre outros serviços financeiros⁸.

Neste trabalho, considera-se que possuir uma conta-corrente ou uma conta-poupança é a principal forma de acesso ao sistema financeiro⁹. 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 poupança¹⁰.

O trabalho segue com a apresentação dos resultados na seção seguinte, seguido de uma conclusão para este capítulo.

Análise dos Resultados

Esta seção apresenta a análise dos resultados, complementando, quando pertinente, com informações de outros estudos e das bases do BCB. Busca-se, também, ressaltar pontos mais relevantes para discussão de questões relacionadas à posse de contas bancárias e ao uso de serviços financeiros pelas famílias brasileiras.

Posse de conta bancária

Com o objetivo de avaliar a posse e o uso de contas bancárias, a pesquisa buscou, inicialmente, avaliar o percentual de famílias que tem conta-corrente e/ou conta-poupança ativas, sendo considerada ativa a conta que tenha pelo menos uma movimentação nos últimos seis meses. Segundo os dados da pesquisa, 72% dos respondentes – moradores responsáveis pelas contas da casa – têm conta em instituição financeira regulada (corrente e/ou poupança) ativa, dos quais 84% têm conta-corrente, 52% têm conta-poupança e 36% possuem ambos os tipos de conta¹¹.

Os dados indicam também que 84% dos entrevistados têm ou já tiveram uma conta bancária (corrente e/ou poupança), ou seja, apenas 16% dos respondentes nunca tiveram conta.

8 Sanford e Cojocarú (2013).

9 Como procedeu a CNI/Ibope – Retratos da Sociedade Brasileira: Inclusão Financeira (2012).

10 Relatório de Inclusão Financeira 2010.

11 Vale comparar os resultados obtidos pela pesquisa BCB com outras sobre o tema. A pesquisa CNI-Ibope (2011) encontrou que 63% da população acima de dezesseis anos (população de eleitores) possuem conta-corrente e/ou de conta-poupança. O relatório Global Findex, do Banco Mundial para 2014, indica que 68% da população adulta no Brasil (indivíduos acima de quinze anos) possuem conta em alguma instituição financeira formal. Já a pesquisa conduzida pela *Bankable Frontier Associates*, em 2013, concluiu que 71% dos respondentes (responsáveis pelas contas da casa) possuíam conta em instituição financeira (é a que apresenta dados que mais se aproximam do identificado pela presente pesquisa).

GRÁFICO 1.2

Posse de conta-corrente e conta-poupança – Respondentes da pesquisa

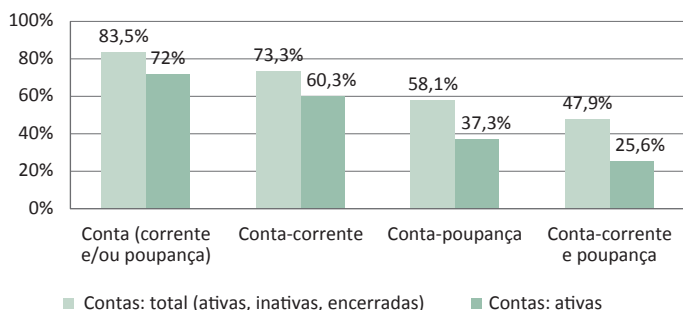
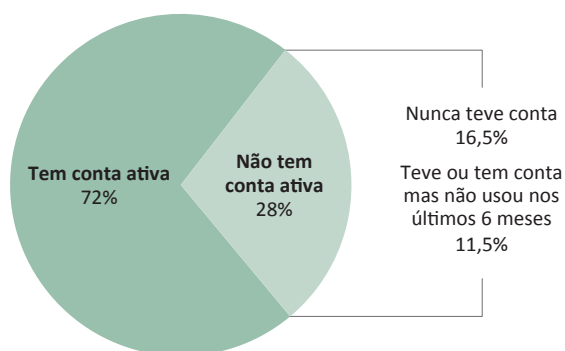


GRÁFICO 1.3

Detalhamento da posse de conta-corrente e conta-poupança



Adicionalmente, 26% dos entrevistados que indicaram nunca ter tido conta informaram que havia um familiar ou morador no mesmo domicílio que possuía conta (4% dos respondentes). Dessa forma, os dados sobre contas indicam que um percentual considerável dos respondentes (88%) tem acesso a contas bancárias, ainda que utilizando o sistema financeiro por meio de contas de familiares ou de moradores do mesmo domicílio¹².

De acordo com dados do BCB para correspondentes bancários, enquanto praticamente todos os correspondentes estão autorizados a receber pagamentos (incisos II e III da Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011), e 48% estão autorizados a fazer, inclusive, transferências eletrônicas (inciso II), apenas 38% estão autorizados a receber/encaminhar propostas de abertura de conta (inciso I).

¹² Esse resultado é similar ao obtido pela pesquisa coordenada pela CNI/Ibope (2011), que concluiu que 29% dos entrevistados que não possuíam conta conseguiam acesso a serviços financeiros por outros meios.

TABELA 1.1Número de correspondentes bancários por atividade executada¹³ – 2014

Tipo de serviço prestado	Quantidade de correspondentes	(%)
Recepção e encaminhamento de proposta de abertura conta – Inciso I	80.656	38,48%
Recebimentos e pagamentos e transferências eletrônicas – Inciso II	100.992	48,18%
Recebimento e pagamentos de qualquer natureza – Inciso III	141.294	67,41%
Recepção e encaminhamento de propostas operação de crédito e arrendamento mercantil – Inciso V	148.758	70,97%
Recepção e encaminhamento de propostas de cartão crédito – Inciso VIII	120.677	57,57%
QTD CORRESPONDENTES (Total sem duplicações)	209.607	100,00%

Fonte: Unacad – BCB

Apesar desses indícios do potencial uso de correspondentes para a efetiva inclusão financeira, estudos adicionais serão necessários para avaliar quais os meios eficazes para ampliar o uso de serviços financeiros mais sofisticados, bem como para identificar incentivos e controles necessários para promover a expansão da oferta desses serviços de maneira confiável e sustentável.

Tempo desde a abertura de conta

Com relação ao tempo passado desde a abertura da primeira conta, a média é de 13,2 anos para conta-corrente e de 12,7 anos para conta-poupança.

TABELA 1.2

Tempo médio desde a abertura da primeira conta (anos)

Tempo médio em anos	Conta-corrente	Conta-poupança
Média	13,15	12,72
Mediana	10	10
Desvio padrão	9,92	9,86
Mínimo	1	0
Máximo	50	56

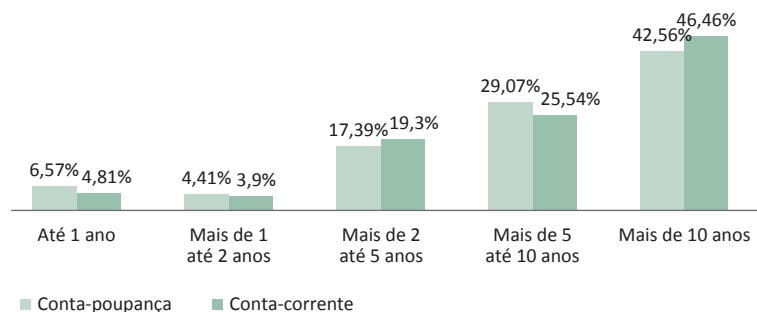
Os dados da pesquisa indicam que 54% dos respondentes abrem sua primeira conta-corrente nos últimos dez anos, o que mostra que o aprofundamento da inclusão financeira é relativamente recente. Com relação à abertura de conta-poupança, esse número é de 57%. Esse aumento na quantidade de contas abertas nos últimos anos reflete, em parte, o esforço feito pelos órgãos do governo para que maior número de brasileiros tenha acesso ao sistema financeiro e, em parte, a melhora de renda das classes mais pobres no mesmo período, com sua ascensão à classe média¹⁴.

13 Classificação de atividades definidas no art. 8º da Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011.

14 Ver cartilha Vozes da Classe Média (2012) da SAE/Presidência da República.

GRÁFICO 1.4

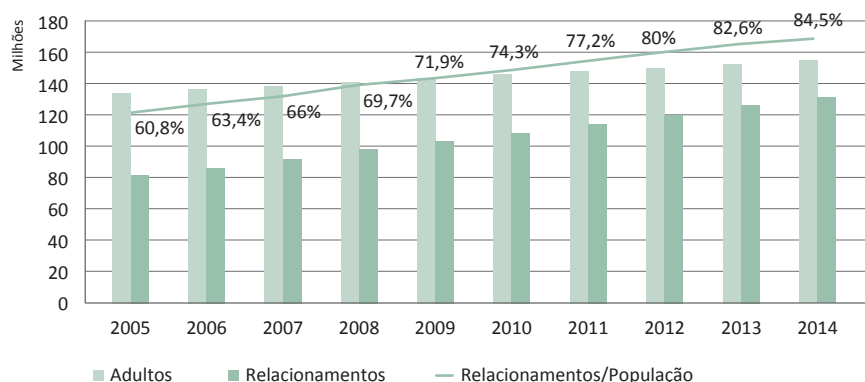
Tempo de abertura da primeira conta



Segundo dados do Relatório de Inclusão Financeira (RIF) 2015, o número de adultos (maiores de 15 anos) com relacionamento ativo¹⁵ subiu de aproximadamente 81 milhões, em 2005, para mais de 135 milhões, em 2015, um acréscimo de 66%, bastante superior ao crescimento da população adulta no mesmo período, que foi de cerca de 20%¹⁶, o que confirma que o avanço do número de pessoas com acesso a conta bancária não é apenas resultado da evolução demográfica, mas da efetiva inclusão de pessoas que antes não tinham acesso a esses serviços financeiros nos últimos dez anos.

GRÁFICO 1.5

Proporção de adultos com relacionamento no Sistema Financeiro Nacional



Fonte: BCB (RIF 2015).

Dado o tempo médio de abertura da primeira conta e a idade média dos respondentes da pesquisa (44,4 anos), estima-se que, em média, o respondente teria aberto sua primeira conta, corrente ou poupança, com aproximadamente 32 anos.

Considerando apenas o tempo desde a abertura da conta ativa mais utilizada, o tempo médio de conta-corrente cai de 13,1 para 10,5 anos, enquanto que, para poupança, esse tempo cai de 12,7 para 8,6 anos. Essa diferença entre o tempo médio desde a abertura da primeira conta e o tempo médio desde a abertura da conta mais utilizada sugere alteração entre contas (e possivelmente entre bancos) ao longo da vida. Ressalta-se que 32% dos entrevistados informaram que abriram a conta que mais usam há menos de cinco anos.

15 O conceito de relacionamento ativo usado pelo BCB é diferente do conceito utilizado na pesquisa. No primeiro caso, o relacionamento ativo considera clientes as pessoas físicas com 15 anos ou mais que detenham a titularidade de conta de depósito, mesmo sem movimentação. Já para a pesquisa, o conceito de conta ativa é aquele que realizou pelo menos uma transação nos últimos seis meses.

16 Dados do IBGE indicam que a população acima de 15 anos subiu 16% entre 2005 e 2014, passando de 134 milhões para 159 milhões de habitantes.

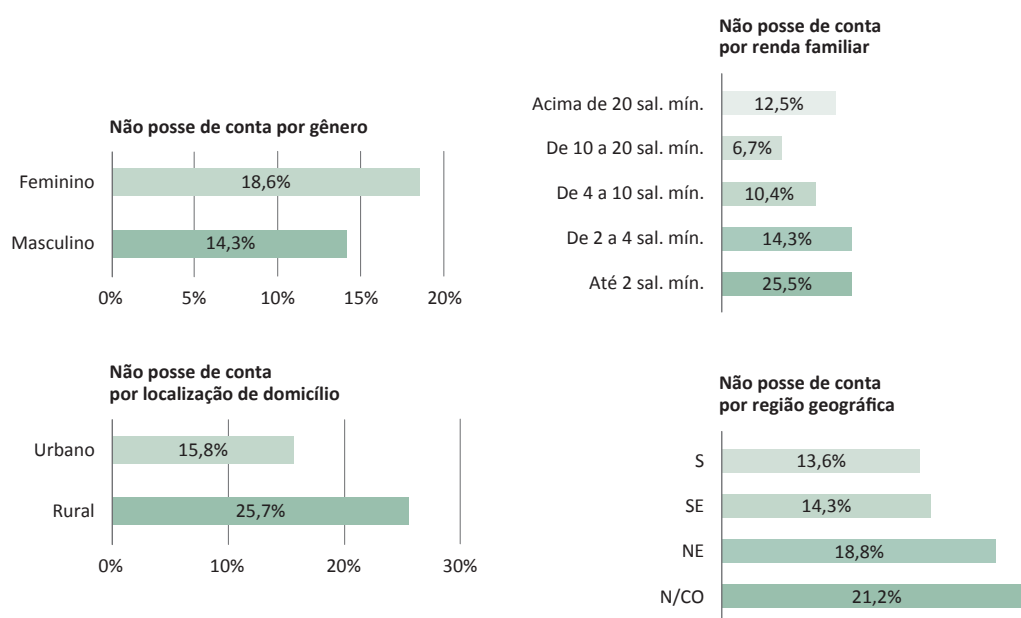
Perfil dos brasileiros que nunca tiveram conta

Os dados da pesquisa referentes aos respondentes que nunca tiveram conta sugerem que mulheres, pessoas com menor renda familiar, menor escolaridade e os mais jovens são os que apresentam maior probabilidade de nunca terem tido uma conta no sistema financeiro. Por territorialidades, entre os respondentes das regiões Norte/Centro-Oeste e Nordeste e os de áreas rurais há menor probabilidade de terem possuído conta. O porte do município, medido por quantidade de habitantes, por outro lado, parece não ser importante na determinação da não posse de conta em instituição financeira.

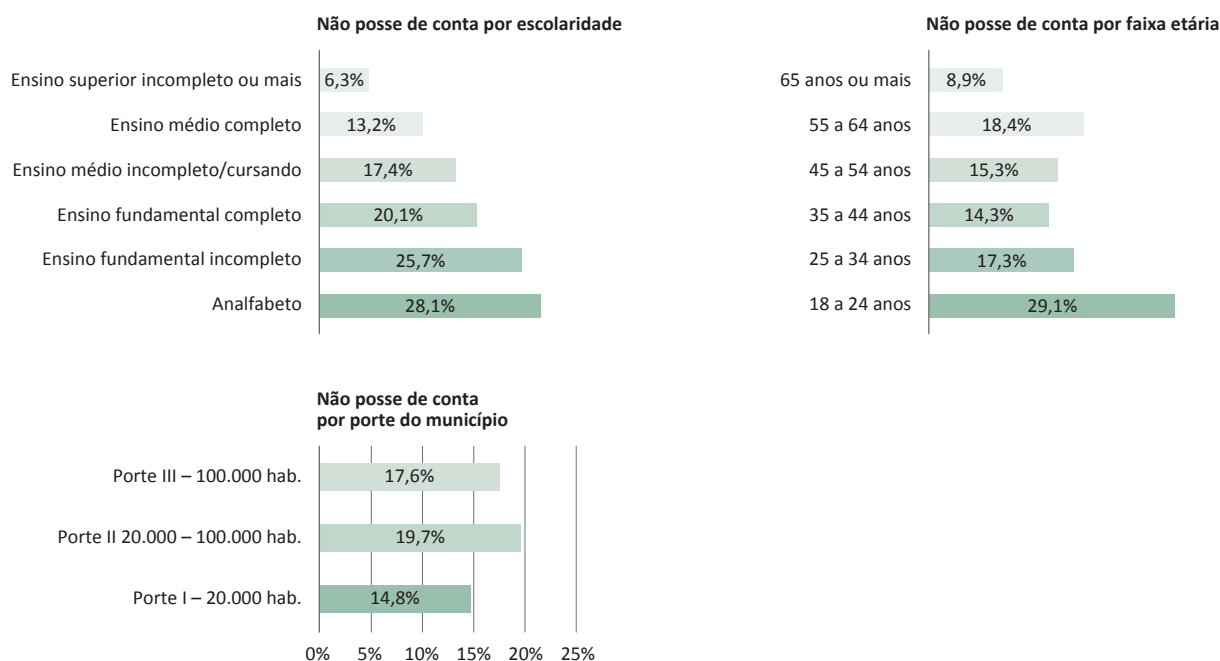
No que se refere à distribuição etária, o percentual dos que nunca tiveram conta, na maior parte das faixas etárias, é superior a 14%, sendo 18% dos respondentes com idade entre 55 e 64 anos; esse percentual cai para 9% para aqueles com 65 anos ou mais. É provável que, com a ampliação do sistema previdenciário e dos programas de assistência social, muitos dos cidadãos com 65 anos ou mais passaram a ter conta bancária para recebimento de aposentadorias e pensões. Além de facilitar o recebimento de benefícios sociais, o uso de conta bancária facilita o acesso a outros tipos de produtos financeiros. Por exemplo, conforme dados do Banco Central, aproximadamente 30% do saldo de créditos consignados concedido estão atrelados ao INSS (pagamento de aposentadorias)¹⁷. A inserção tardia desse público (com 65 anos ou mais), no entanto, apresenta desafios adicionais referentes a educação financeira e à proteção desses cidadãos. O Gráfico 1.6 mostra a distribuição dos dados relativos aos respondentes que nunca tiveram conta em instituição financeira.

GRÁFICO 1.6

Não posse de conta por perfil do entrevistado



17 Dados para junho de 2015. Dado o baixo montante médio, espera-se que, referente a operações, esse percentual seja ainda maior.



Esses dados precisam ser ponderados pelo tamanho da população a que se refere, para que possam ser úteis na definição de políticas e estratégias de atuação para inclusão financeira.

Motivos para não possuir conta-corrente ou conta-poupança

Quando solicitados a indicar até três razões para não possuírem conta, os respondentes alegam que o principal motivo para tal condição é o fato de não possuírem dinheiro suficiente (43%). Em segundo lugar, justificam como falta de interesse (18%) ou de necessidade (20%), inclusive informando que utilizam contas de outras pessoas quando precisam (7%).

No entanto, quando consideradas as razões indicadas pelo respondente para não ter contas, independente da prioridade¹⁸, o desinteresse (39%) e a falta de necessidade (41%) passam a preponderar, representando 81% das respostas; a falta de dinheiro representa 53% das respostas; e o alto valor para se ter conta, 9%. Nesse caso, a possibilidade de utilizar conta de terceiros para transações quando necessário se mostra relevante, representando 17% das respostas.

Os motivos ligados à falta de informação somam 16% (8% consideram complicada a movimentação das contas, 5% alegam não possuir a documentação necessária e 3% não sabem como proceder para a abertura).

A falta ou dificuldade de acesso ao sistema financeiro é o que leva 9% das pessoas a não possuírem conta, índice mais relacionado à localização distante do banco (8%) do que à ausência de instituição próxima a sua moradia (1%). Finalmente, 8% dos entrevistados não confiam nas instituições bancárias, 1% diz não ser bem tratado pelas instituições e 7% indicam que têm nome sujo, razões pelas quais não possuem conta.

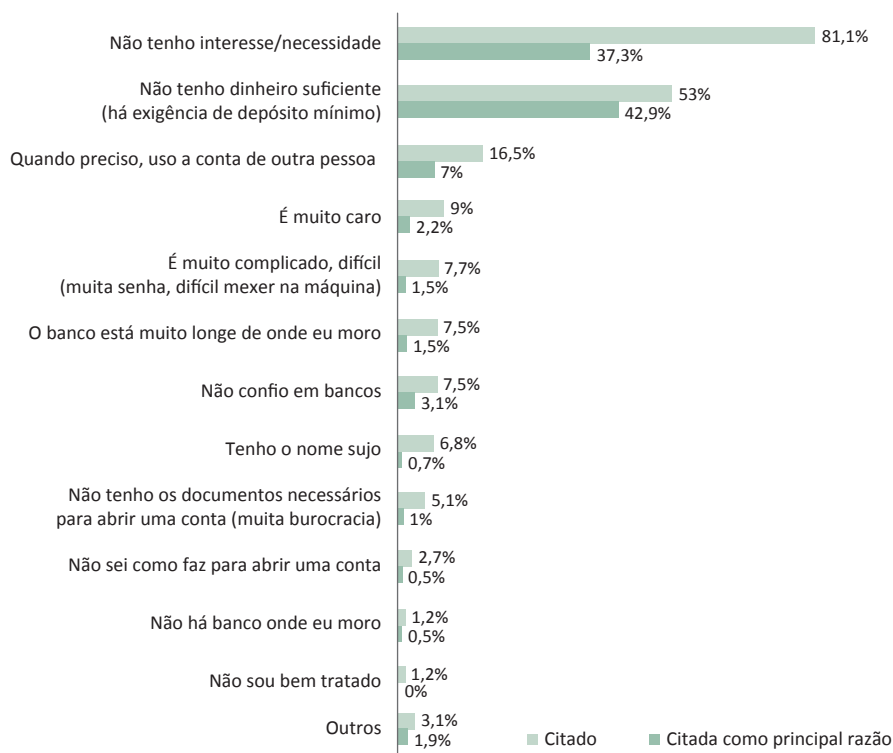
É possível que a falta de interesse ou de necessidade possa resultar do não conhecimento dos benefícios, em médio e longo prazo, que a posse de uma conta bancária poderia gerar, tais como a facilidade de transferências,

18 Nesse caso, a forma como foi feita a pergunta sobre a questão permite que o somatório seja maior que 100%.

as formas de realização de poupança financeira, a criação de histórico de crédito, o planejamento financeiro, entre outros. Da mesma maneira, a falta de conhecimento pode estar por trás da alegada falta de dinheiro, pois existem tipos de conta em que não são cobradas tarifas de abertura e manutenção, nem requerem a manutenção de saldo médio mínimo, tais como a conta-poupança, a conta-corrente simplificada e a conta digital.

GRÁFICO 1.7

Motivos para a não posse de conta



Por outro lado, o fato de 12% dos respondentes que não têm conta já terem possuído uma, ou seja, já foram bancarizados, mas optaram por não mais se relacionar com o sistema financeiro, sugere que os serviços oferecidos não estão sendo adequados às necessidades dessa parcela da população. Nesse sentido, para ampliar a inclusão financeira, é preciso investigar se a população tem acesso a produtos adequados às suas necessidades e, em caso negativo, o que pode ser feito para que a indústria financeira ofereça serviços e produtos adequados às necessidades dessa população. Estudo realizado por técnicos do Banco Mundial no México¹⁹ indica que, na maioria das vezes, os bancos induzem os clientes a adquirirem os produtos mais rentáveis para a instituição, e não necessariamente os mais convenientes e/ou menos custosos. Será interessante investigar se as mesmas questões se aplicam ao caso brasileiro e, em caso afirmativo, se isso está dificultando a ampliação da inclusão financeira.

19 Gine, Cuela, Mazer e Keenen (2014).

A exclusão e sua relação com a informalidade

Nos debates internacionais sobre o assunto, fica cada vez mais clara a estreita relação entre inclusão financeira e desenvolvimento socioeconômico, solidificando a hipótese de um círculo virtuoso²⁰: a adequada expansão da inclusão financeira viabiliza o acesso à economia formal e, assim, propicia maior crescimento econômico, que, por sua vez, facilita o acesso de mais pessoas à economia formal e ao sistema financeiro, mobilizando poupança e investimento para crescimento do setor produtivo²¹.

De fato, avaliando-se a distribuição dos respondentes que nunca possuíram conta de acordo com sua ocupação, percebe-se que a exclusão financeira está fortemente associada à economia informal e às profissões tradicionalmente com menor remuneração. Dentre as ocupações pré-definidas no questionário, aqueles que apresentaram maior percentual de nunca terem tido conta bancária são os que não trabalham (do lar, estudantes e desempregados), 37%; os empregados domésticos (que trabalham em unidades familiares), 31%; os autônomos que não pagam INSS, 29%; e os empregados de empresa privada sem carteira assinada, 26%.

GRÁFICO 1.8

Percentual dos que nunca tiveram conta bancária para cada ocupação



No entanto, apesar de os trabalhadores do setor formal terem os mais baixos índices de exclusão (10% dos empregados com carteira assinada, 16% dos autônomos regulares e 3% dos funcionários públicos/militares nunca tiveram conta bancária), esse grupo representa quase um terço do total das pessoas que nunca tiveram uma conta bancária (18% são empregados de empresas privadas com carteira assinada e 8% são autônomos que pagam INSS²²).

Estudos complementares seriam necessários para melhor entender quais as razões para que parte dos trabalhadores do setor formal nunca tenha possuído conta. Identificadas essas razões, será possível avaliar as regulações e os incentivos que podem ser aplicados para promover uma maior bancarização entre esses trabalhadores.

20 Ver Cull, Ehrbeck e Holle (2015) para um sumário dos benefícios da inclusão financeira para o desenvolvimento socioeconômico.

21 PNIF, Banco Central do Brasil (2014).

22 Quando avaliadas as razões para não ter conta apresentadas especificamente por essas duas categorias ocupacionais, observa-se que as respostas “não tenho dinheiro”, “não tenho interesse/preciso” são as mais citadas.

Outro indicador de não uso de conta bancária por ocupação refere-se àqueles que têm conta, mas que não as movimentam há mais de seis meses (consideradas contas inativas pela pesquisa). Esse indicador mostra que as ocupações que apresentavam maior percentual de nunca ter tido conta continuam apresentando maior percentual de conta inativa, embora com percentuais inferiores²³. Além da posse de conta inativa ser um indicador de “exclusão”, ela também indica pessoas que já tiveram conta, mas perderam o incentivo para usá-la como instrumento financeiro. Isso pode refletir dificuldades operacionais, falta de adequação dos produtos oferecidos ou alguma dificuldade momentânea.

GRÁFICO 1.9

Posse de conta sem uso por mais de seis meses para diferentes ocupações



Informalidade, meios de pagamentos e inclusão financeira

O entendimento sobre a relação da informalidade com a exclusão financeira tratada no item anterior pode ser enriquecido investigando-se a abertura do número de trabalhadores que recebem remuneração em espécie, por ocupação. De acordo com a pesquisa, 34% dos entrevistados recebem salário em papel-moeda²⁴.

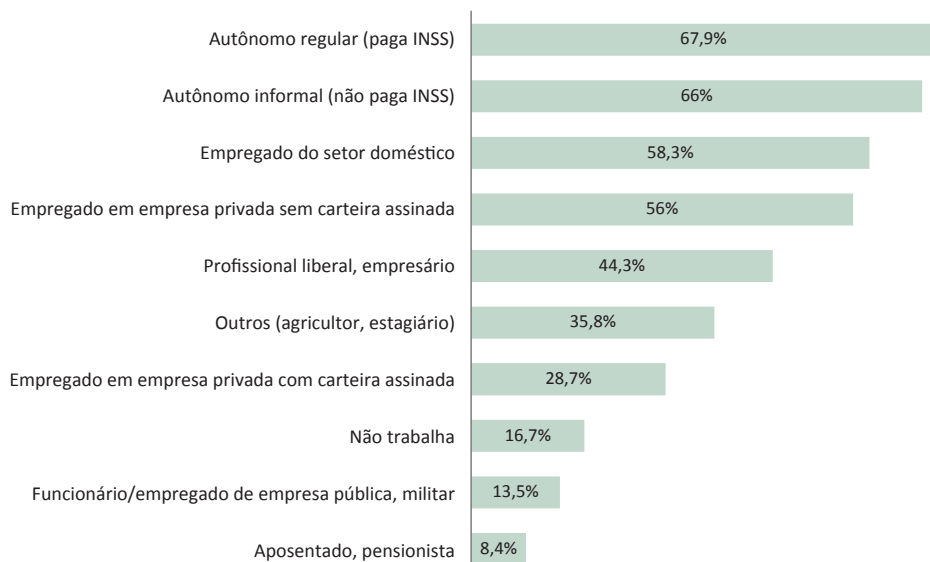
O Gráfico 1.10 apresenta os dados da pesquisa com os percentuais de entrevistados que declararam ter rendimentos em espécie, conforme sua ocupação. Nota-se que o percentual é relativamente elevado para uma série de ocupações, tais como os autônomos, os empregados domésticos e os empregados de companhia privada sem carteira assinada. Destaca-se, no entanto, o fato de 30% dos trabalhadores do setor formal receberem salário em espécie.

23 O menor percentual de ocupações com conta inativa em comparação com os que nunca tiveram conta indica que abrir uma conta é um desafio maior do que mantê-la ativa. Essa percepção, no entanto, necessita de mais investigação, para se chegar a uma conclusão.

24 Em 2013, o Banco Central realizou a pesquisa O Brasileiro e sua Relação com o Dinheiro. A pesquisa, que abordou questões de conservação, hábitos em relação ao uso do dinheiro e identificação dos elementos de segurança das cédulas, identificou percentual maior de pessoas que recebem em espécie, 51%. Essa diferença pode estar relacionada tanto à diferença temporal das duas pesquisas quanto a algum viés amostral entre as duas pesquisas. Ver <<http://www.bcb.gov.br/htms/mecir/Apresentacao-PopulacaoEComercio-2013.pdf>>.

GRÁFICO 1.10

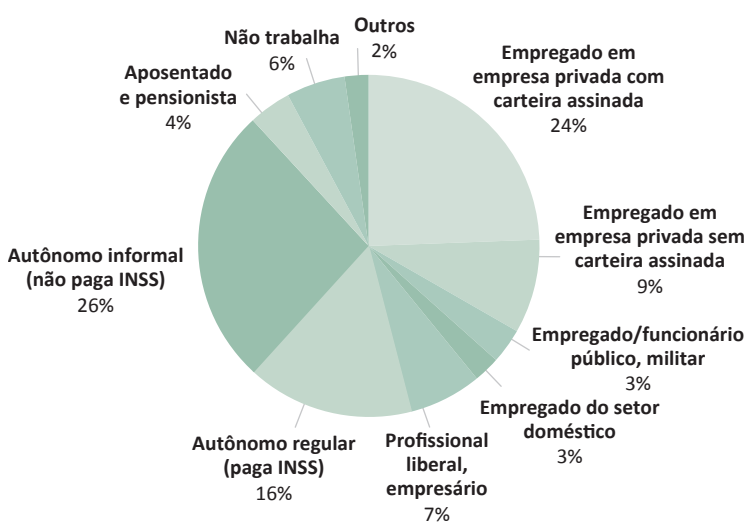
Recebimento em espécie por ocupação



Por sua vez, apesar de o percentual de trabalhadores do setor informal que recebem rendimentos em dinheiro ser alto, é no setor formal que se encontra o maior número de pessoas que recebem em espécie. Dessa forma, de todos os respondentes que recebem em dinheiro, 46% são do setor formal, enquanto 25% são trabalhadores de empresas privadas sem carteira assinada e de autônomos que não pagam INSS. Os empregados domésticos representam apenas 3% do total de pessoas que recebem em dinheiro.

GRÁFICO 1.11

Distribuição do recebimento de pagamento em espécie por ocupação



Quando se pensa em inclusão financeira, é importante analisar os possíveis motivos pelos quais parcelas tão significativas dos rendimentos são pagas em espécie, uma vez que esses pagamentos via depósito em conta são importantes para se criar o hábito de utilização de conta bancária e, assim, um meio de aumentar a inclusão financeira.

Obter respostas para essa pergunta não foi o objetivo da pesquisa. No entanto, alguns dados obtidos pela pesquisa podem fornecer indicações e precisarão ser complementados com outros estudos para conclusões mais precisas. Nesse sentido, a Tabela 1.3 consolida as informações sobre recebimento em espécie e posse de conta bancária obtidas pela pesquisa. Sua análise permite fazer suposições sobre as necessidades das diferentes ocupações.

TABELA 1.3

Posse de conta e recebimento em espécie por ocupação

Ocupação (respondentes que trabalham)	% do total de entrevistados	% dos entrevistados que recebem em espécie	% da categoria que recebe em espécie	% da categoria que nunca teve conta
Profissional liberal; empresário	5,24%	6,87%	44,27%	5,34%
Empregado em empresa privada com carteira assinada	28,70%	24,41%	28,69%	10,17%
Empregado/funcionário público, militares	8,31%	3,32%	13,46%	4,33%
Autônomo regular (paga INSS)	7,83%	15,76%	67,86%	15,82%
Autônomo informal (não paga INSS)	13,51%	26,42%	65,98%	28,70%
Empregado em empresa privada sem carteira assinada	5,36%	8,89%	55,97%	26,12%
Empregado do setor doméstico	1,44%	2,49%	58,33%	30,56%

Embora exista a expectativa de que a redução do número de pessoas que recebem em espécie levaria a uma maior inclusão financeira, os dados dessa pesquisa revelam que a maioria das pessoas que recebe em espécie, independente da ocupação, tem algum tipo de conta bancária (ativa ou inativa). Isso se dá de maneira mais expressiva entre os empresários/profissionais liberais, em que apenas 5% não têm conta, embora 44% informem receber rendimentos principalmente em espécie. Da mesma forma, empregados com carteira assinada e autônomos regulares têm percentuais relativamente baixos de não posse de conta, respectivamente 10% e 16%, ao mesmo tempo em que apresentam alta incidência de pessoas que recebem rendimento principalmente em espécie (29% e 67%). Esses dados não ratificam a hipótese de que os profissionais liberais e autônomos recebam em espécie por serem excluídos financeiramente.

Enfraquecida a hipótese de exclusão financeira e recebimento em espécie, ficam outras a serem investigadas em pesquisa apropriada, como a possibilidade desse recebimento em espécie ser decorrente de questões fiscais e tributárias ou a possibilidade de falta de meios de pagamento adequados para essas categorias²⁵.

Já os trabalhadores informais, empregados sem carteira assinada e trabalhadores domésticos, exibem realidades diferentes, apresentando altos percentuais de recebimento em espécie – 66%, 56% e 58%, respectivamente e de exclusão financeira –, e aproximadamente um terço desses profissionais nunca tiveram uma conta. Uma dificuldade para os trabalhadores informais pode ser a obtenção de documentos e comprovante exigidos pelos bancos para abertura de contas. Por essas razões, ao contrário do observado anteriormente para o setor formal,

25 Instrumentos seguros, confiáveis, contínuo/tempo real, a custos compatíveis.

é possível que o baixo acesso dos empregados domésticos e do setor informal ao sistema financeiro formal seja uma das razões para o recebimento em espécie.

Essa análise acima não tem intenção de concluir a questão, mas de enfatizar a importância de se avaliar os desafios e as necessidades dos diferentes grupos para se adequarem à oferta de serviços financeiros. Pesquisas mais direcionadas sobre o assunto poderão ajudar na identificação e no desenvolvimento de produtos que possam criar incentivos para uma maior inserção no sistema financeiro.

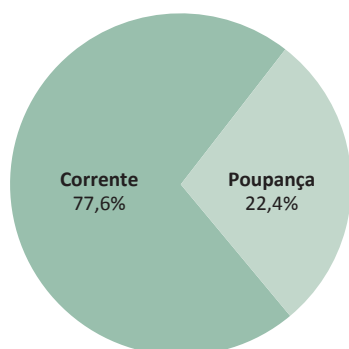
Tipo de conta mais utilizada

Para subsidiar o entendimento dos motivos pelos quais as pessoas possuem conta bancária e como as utiliza, foram incluídas questões para aqueles que detêm conta, sobre tipo de conta mais usado, frequência e tipo de transações feitas, canais de acesso/atendimento e formas de movimentação mais utilizados e critérios para escolha dos bancos.

Com relação ao uso de conta ativa, 78% utilizam mais a conta-corrente, enquanto 22% utilizam mais a conta-poupança.

GRÁFICO 1.12

Tipo de conta mais utilizada



A análise da distribuição por perfil revela um padrão no qual as pessoas ou regiões com renda mais elevada ou maior grau de escolaridade tendem a fazer uso mais significativo da conta-corrente do que da conta-poupança. Analisando as respostas do tipo de conta mais utilizado com relação à renda familiar, percebe-se que, entre as pessoas que responderam e detêm conta bancária, existe uma relação inversamente proporcional entre uso mais frequente de conta-poupança e nível de renda, ou seja, a posse e o uso de conta-poupança parecem estar relacionados à falta de recursos e de escolaridade.

Enquanto as respostas das pessoas com renda de até dois salários mínimos indicam o uso maior de poupança, em 32% dos casos, esse uso predominante de conta-poupança se reduz à medida que a faixa de renda aumenta, chegando a 0% no caso de respostas de pessoas que recebem mais de vinte salários mínimos por mês. Essa informação sugere que, de modo geral, o uso da conta-corrente e as suas opções de investimentos mais bem remuneradas são mais adequados para as pessoas com renda mais alta.

TABELA 1.4

Tipo de conta mais utilizada por renda familiar mensal

	Até 2 salários mínimos	Entre 2 e 4 salários mínimos	Entre 4 e 10 salários mínimos	Entre 10 e 20 salários mínimos	Acima de 20 salários mínimos
Corrente	68,5%	76,5%	83,9%	92,6%	100,0%
Poupança	31,5%	23,5%	16,1%	7,4%	0,0%
Base de respondentes	476	681	547	95	14

Embora de forma mais suave, também se percebe uma relação inversa, embora não linear, entre o uso mais frequente das contas de poupança e o nível de escolaridade. Cerca de 30% das pessoas que leem, mas não frequentaram escola, e das que têm ensino fundamental incompleto responderam que usam mais a poupança, enquanto esse índice é de 10% nas respostas das pessoas com ensino superior completo ou pós-graduação. Quem tem pós-graduação utiliza, em 92% dos casos, mais intensamente a conta-corrente.

TABELA 1.5

Tipo de conta mais utilizada por escolaridade

	Analfabeto	Lê e escreve, mas não frequentou escola	Fundamental incompleto	Fundamental completo	Médio incompleto	Médio completo	Superior incompleto	Superior completo	Pós-graduação
Corrente	82,1%	67,1%	70,7%	80,4%	69,6%	77,7%	82,8%	89,5%	92,3%
Poupança	17,9%	32,9%	29,3%	19,6%	30,4%	22,3%	17,2%	10,5%	7,7%
Base de respondentes	39	70	379	255	168	705	128	210	39

No caso da estratificação em faixas etárias, verifica-se alguma estabilidade entre 74% e 77% das pessoas que utilizam majoritariamente a conta-corrente. Entre os que têm 65 anos ou mais, esse número aumenta para 82%²⁶.

TABELA 1.6

Tipo de conta mais utilizada por faixa etária

	18 a 24 anos	25 a 35 anos	35 a 44 anos	45 a 54 anos	55 a 64 anos	65 anos ou mais
Corrente	76,2%	74,1%	79,2%	77,7%	76,4%	82,2%
Poupança	23,8%	25,9%	20,8%	22,3%	23,6%	17,8%
Base de respondentes	164	410	442	449	289	253

26 É possível que, nessa idade, a preocupação em guardar dinheiro para o futuro perca preponderância.

A divisão do uso por tipo de conta, por região geográfica, mostra algo semelhante ao que se verifica na relação com faixas de renda. As regiões mais ricas do país, Sul e Sudeste, têm maior índice de uso de conta-corrente, próximo a 85%, e menor índice de uso mais frequente de conta-poupança (em torno de 15%). Já Norte, Centro-Oeste e Nordeste apresentam maior incidência de uso de poupança (em torno de 30%) e menor uso relativo de conta-corrente (próximo a 70%).

TABELA 1.7

Tipo de conta mais utilizada por região geográfica

	Norte e Centro-Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Corrente	70,2%	64,8%	85,0%	85,6%
Poupança	29,8%	35,2%	15,0%	14,4%
Base de respondentes	289	537	881	299

A análise do tipo de conta mais usado de acordo com a situação laboral, trabalha ou não trabalha, revela uso mais intenso da conta-corrente entre os que trabalham.

TABELA 1.8

Tipo de conta mais utilizada por situação de ocupação

	Trabalha	Não trabalha
Corrente	79,3%	72,9%
Poupança	20,7%	27,1%
Base de respondentes	1.471	535

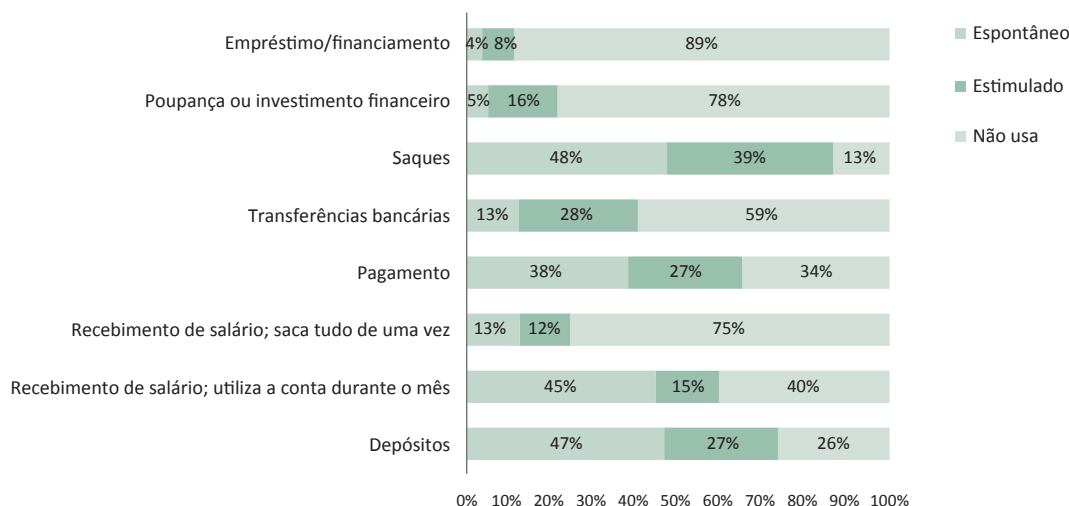
Utilização da conta²⁷

A maioria dos respondentes (87% das respostas, sendo 48% de forma espontânea e 39% de forma estimulada) indicou que utiliza a conta-corrente para saques; 74% (47% responderam espontaneamente; 27%, depois de estimulados) utilizam essas contas para depósitos; 60% (45%, espontaneamente; 15%, depois de estimulados) usam para recebimento de salários; e 65% (48% espontaneamente; 27%, depois de estimulados) utilizam para pagamentos. Além disso, embora apenas 13% tenham afirmado espontaneamente que usam a conta-corrente para transferências bancárias, esse número aumenta para 41% quando somado aos 28% que confirmaram esse uso depois de estimulados.

27 As perguntas relativas à utilização de conta permitiam aos respondentes escolher mais de uma opção, o que leva a um somatório superior a 100%.

GRÁFICO 1.13

Tipos de transações mais usadas para conta-corrente



Note-se que, além da pergunta sobre o uso da conta-corrente para recebimento de salário, perguntou-se se a pessoa usava a conta-corrente apenas para esse fim, seguido de saque imediato. Nesse caso, 25% (13%, de forma espontânea; e 12%, estimulados) responderam que usam a conta-corrente apenas para receber salários, pensões ou benefícios e que sacam todo o dinheiro em uma única operação²⁸. Esses 25% são indicadores de pessoas que têm acesso ao sistema financeiro, mas que dele não utilizam quase nenhum instrumento.

Merece destaque também o baixo uso da conta-corrente para empréstimos e financiamentos, uma vez que 89% das pessoas que têm essas contas não a utilizam para essas finalidades. Além disso, 78% não usam a conta-corrente para investimentos financeiros²⁹.

Uma das conclusões a que se pode chegar é que o detentor de conta-corrente ativa tende a utilizá-la para operações mais básicas, por exemplo, pagamentos, saques, depósitos e recebimento de salário, não fazendo, na maioria dos casos, proveito de suas potencialidades. É possível que a análise do perfil daqueles que fazem pouco uso dos instrumentos e benefícios da conta-corrente, principalmente daqueles que a usam apenas para sacar salário/benefício/pensão, forneça *insights* sobre a adequação dos produtos financeiros ofertados, uma vez que se trata de população que, mesmo tendo acesso ao sistema financeiro, pouco se beneficia dos serviços ofertados para a gestão de suas finanças pessoais.

Por outro lado, no caso da conta-poupança, 80% das pessoas utilizam-na para guardar dinheiro em segurança (dos quais 67% responderam espontaneamente e 13%, de forma estimulada). Apesar desse índice elevado, um percentual bem inferior (39% das pessoas) a utiliza como forma de poupança e investimento. Isso é congruente com pesquisa realizada pela BM&FBovespa³⁰ em 2008, que indicava que a maioria das pessoas veem poupar como sinônimo de guardar dinheiro para eventos futuros e para situações inesperadas e que poucos visavam ao aumento de capital

28 Note-se que foi solicitada resposta com base na conta que o respondente mais usa.

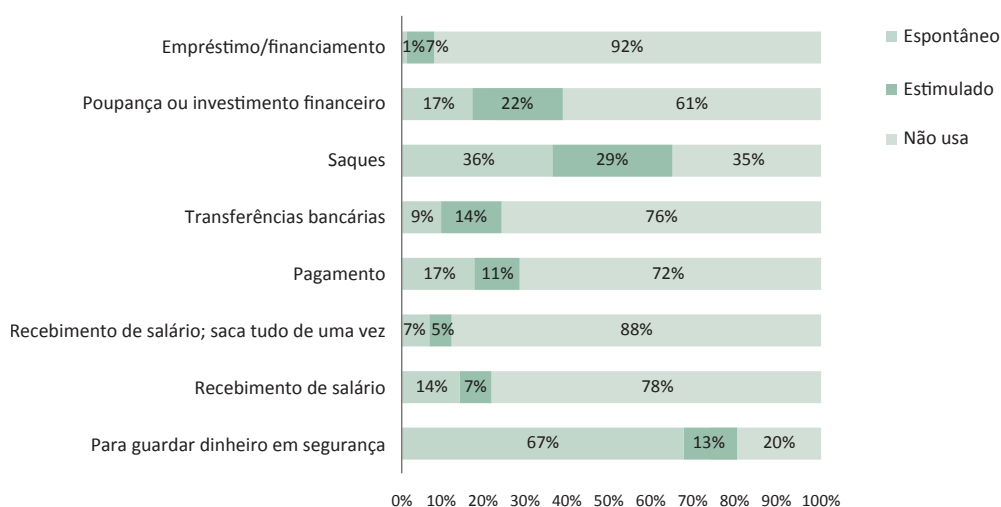
29 A conta-corrente é a porta de entrada do relacionamento das pessoas com o sistema financeiro para outros tipos de transações financeiras, tais como opções diversas de investimentos financeiros e uso de crédito.

30 Pesquisa Nacional: Grau de Educação Financeira da População Brasileira, 2008. Publicação realizada pelo grupo de trabalho instituído pela Deliberação Coremec n. 3/2007 com o apoio da BM&BOVESPA.

resultante dos juros³¹. Uma parte significativa informa que utiliza a conta para saques, 65% (36% responderam espontaneamente e 29%, de forma estimulada), e um percentual pequeno ainda cita seu uso para pagamentos (28%), transferências bancárias (23%) e recebimento de salário (21%). Apenas 8% enxerga a conta-poupança como meio de empréstimos e financiamentos, desconhecendo, em alguns casos, o vínculo de algumas contas de poupança (como das associações de poupança e empréstimo) a empréstimos imobiliários, por exemplo.

GRÁFICO 1.14

Tipos de transações mais usados para conta-poupança



No tocante a tipos de transações por tipo de conta, observa-se que aqueles que utilizam a poupança tendem a utilizar menor diversidade de tipos de transações³². Entre os oito tipos de transações avaliadas, a grande maioria dos usuários de conta-corrente e de conta-poupança utiliza até quatro delas. No caso da conta-poupança, 21% dos usuários informaram utilizar apenas um dos diversos tipos de transação, e a grande maioria, 77%, utiliza de um a três tipos de transações. No caso da conta-corrente, apenas 9% dos respondentes utilizam apenas um tipo de transação, e 75% utilizam de dois a cinco tipos de transações.

TABELA 1.9

Tipos de transações utilizadas por tipo de conta

Número de tipos de transações utilizadas	Conta-corrente	Conta-poupança
	Percentual	Percentual
1	8,69%	20,88%
2	14,06%	32,87%
3	20,29%	23,23%
4	24,14%	11,67%
5	16,05%	4,93%
6	9,68%	1,39%
7	4,18%	1,18%
8	2,92%	3,85%

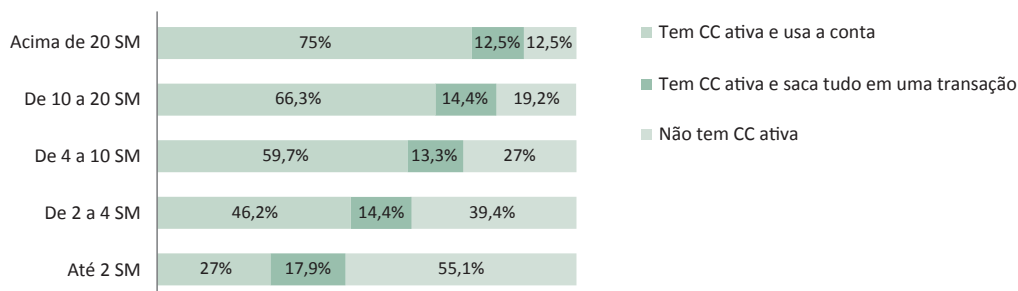
31 É possível que os baixos juros pagos por essa aplicação em relação às demais e a segurança desse tipo de aplicação tenha associado sua finalidade mais à proteção de imprevisto que à forma de acumular capital por meio da capitalização de seus juros.

32 As transações perguntadas na pesquisa são: guardar dinheiro em segurança, recebimento de salário, recebimento de salário e sacar tudo de uma vez, pagamento, transferências bancárias, saques, poupança ou investimento financeiro, empréstimo/financiamento e outros.

No que tange à relação entre o uso de tipos de transação e o nível de renda, o Gráfico 1.15 ilustra um percentual relativamente constante (de 13% a 14%) de usuários que fazem apenas uma transação entre diferentes níveis de renda, com exceção daqueles que recebem até dois salários mínimos, em que esse percentual é de 18%.

GRÁFICO 1.15

Percentual de usuários que saca todo o dinheiro por renda

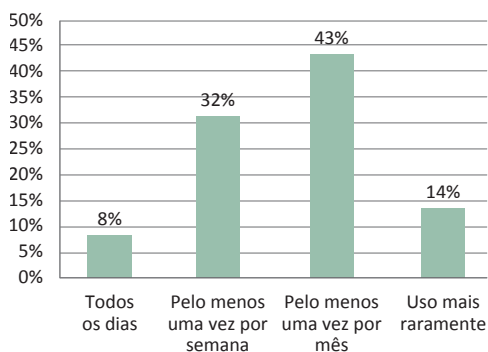


Frequência de utilização da conta

Considerando as respostas sobre utilização de conta-corrente ou poupança, 43% responderam que utilizam sua conta pelo menos uma vez ao mês. Além disso, 8% responderam que a utilizam diariamente; e 32%, que a utilizam pelo menos uma vez por semana.

GRÁFICO 1.16

Frequência de utilização da conta bancária



Comparando a frequência de utilização por tipo de conta, a conta-corrente é utilizada com periodicidade significativamente maior: 10% responderam que a usam diariamente; 36%, que a usam pelo menos uma vez por semana; e 40%, que a usam pelo menos uma vez por mês. Já para a conta-poupança, 2% utilizam-na diariamente; 17%, pelo menos uma vez por semana; e 55%, pelo menos uma vez por mês. Essas diferenças são compatíveis com a natureza das contas, uma vez que a conta-poupança tem o propósito de “guardar” dinheiro, enquanto a corrente, de movimentá-lo.

TABELA 1.10

Frequência de utilização por tipo de conta

Frequência de uso da conta	Conta-corrente	Conta-poupança
Todos os dias	10,2%	2,4%
Pelo menos uma vez por semana	35,7%	17,3%
Pelo menos uma vez por mês	40,1%	55,1%
Uso raramente	11,1%	22,9%
Outro	3,0%	2,2%

Frequência de utilização da conta por perfil de renda, escolaridade, faixa etária, região geográfica e ocupação

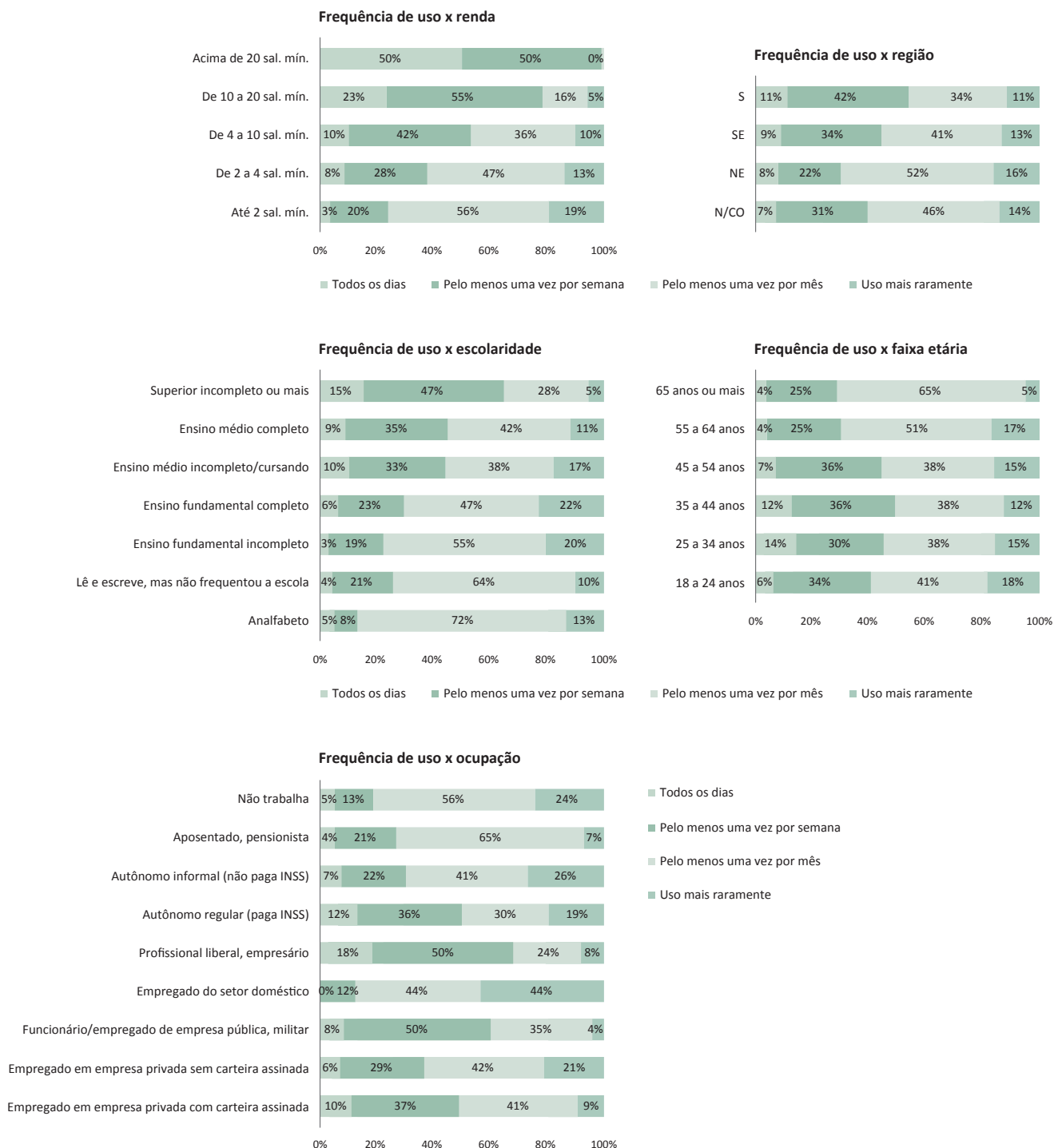
Quando se segmenta a análise da frequência de uso das contas por perfil de renda, escolaridade e ocupação, encontra-se uma relação positiva entre renda e grau de escolaridade com a frequência de uso. Por outro lado, quando se estratifica a frequência do uso em função da faixa etária, identifica-se um leve formato de U invertido, nos dados de pelo menos uma vez por semana, isto é, aumento do uso nas faixas etárias de 25 a 54 anos, diminuindo nas outras faixas (acima de 54 e abaixo de 25 anos).

A frequência de uso aumenta com a renda, e 100% das pessoas com renda acima de 20 salários mínimos fazem uso da conta todo dia ou pelo menos uma vez por semana. Esse percentual diminui para 78% na população com renda entre 10 e 20 salários mínimos; para 52% nas pessoas que recebem de 4 a 10 salários mínimos; para 36% nas pessoas que recebem de 2 a 4 salários mínimos; e, finalmente, para 23% na população com renda até dois salários mínimos, que faz uso da conta pelo menos uma vez por semana.

A frequência de uso também aumenta conforme a escolaridade – 62% da população com ensino superior incompleto ou mais movimentada a conta todo dia ou pelo menos uma vez por semana. O mesmo se observa em 44% das pessoas com ensino médio completo; em 29% das com ensino fundamental completo; em 25% das que leem e escrevem, mas não frequentaram a escola; e em apenas 13% dos analfabetos.

GRÁFICO 1.17

Frequência de utilização da conta bancária por perfil – Renda, escolaridade, faixa etária, região geográfica e ocupação



No que se refere à idade, há uma concentração de uso mais frequente entre as idades de 25 e 54 anos, e, à medida que a pessoa envelhece, existe uma incidência maior de uso de pelo menos uma vez por mês. Nesse caso, pessoas com 65 anos ou mais fazem uso menos frequente de suas contas (pelo menos uma vez por mês). Isso pode ser indicação de que boa parte dessas pessoas faz uso da conta bancária apenas para saque de benefício social de aposentadoria.

Corroborando a análise para utilização das contas bancárias, a baixa frequência de uso dessas contas para uma parcela da população, em especial a de baixa renda, escolaridade e de idade avançada, indica que essa população, mesmo inserida no sistema financeiro, utiliza-se de serviços mais pontuais e pode não estar enxergando os serviços financeiros como instrumentos úteis para gestão de seus recursos ou para facilitar transações financeiras.

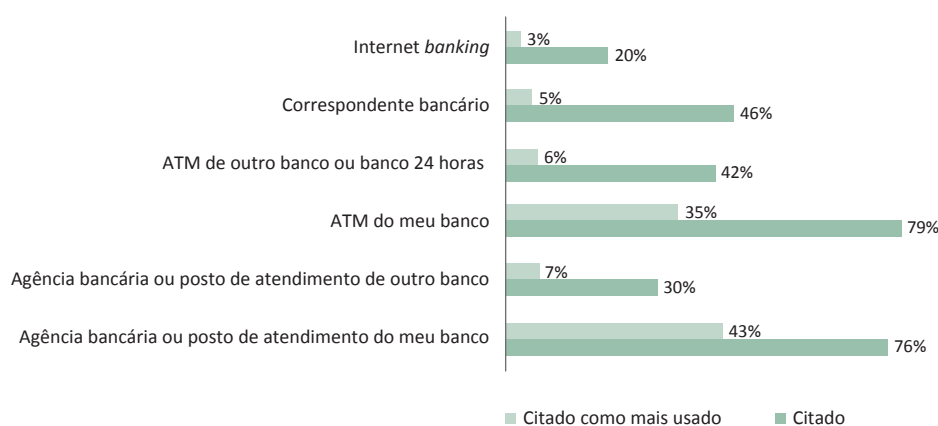
Canais de acesso mais utilizados

Chamam-se canais de acesso os meios pelos quais as pessoas (usuário das contas) podem recorrer para fazer uso de serviços financeiros. Tradicionalmente, os canais são constituídos de pontos físicos de atendimento, tais como agências bancárias, postos de atendimento, correspondentes, e, mais recentemente, de canais de acesso remotos oferecidos pelas instituições financeiras, como *internet banking*, celulares, atendimento telefônico (*call centers*). São considerados ainda como canais de acesso os caixas eletrônicos (ATM) que funcionam como caixas de autoatendimento. Em algumas classificações, também se utilizam máquinas de cartão (POS) como canais de acesso (*vide* RIF 2015).

De acordo com os dados desta pesquisa, os brasileiros preferem utilizar as agências ou os postos de atendimento de seu banco como canais para movimentação da conta, o que é o caso de 43% das respostas. Como as transações mais efetuadas nesses canais são saques, depósitos e pagamentos, que podem facilmente ser realizados por outros canais, como caixas eletrônicos e *internet banking*, existe a possibilidade de os usuários preferirem o atendimento pessoal para movimentar a sua conta. É possível que essa preferência pelo atendimento pessoal decorra da dificuldade em utilizar os caixas eletrônicos e outros canais remotos. Já os caixas eletrônicos do próprio banco são preferidos por 35% da população.

GRÁFICO 1.18

Canais de acesso mais utilizados



Considerando-se todos os canais utilizados pelos usuários, os caixas eletrônicos dos bancos e as agências bancárias/postos de atendimento são os canais mais citados pelos respondentes da pesquisa, sendo que, nesse caso, 79% dos usuários preferem o uso dos caixas eletrônicos, enquanto as agências e os postos de atendimento são citados por 76% dos participantes da pesquisa.

Embora o uso de internet tenha sido citado como o canal mais usado por apenas 3% dos participantes da amostra, no somatório de todas as respostas sobre o uso de canais, 20% das pessoas informaram que fazem uso dessa opção³³. Quando se observa esse uso por perfil de usuário, percebe-se que o percentual aumenta de acordo com a renda e o nível de escolaridade, alcançando quase 50% daqueles que recebem mais de 20 salários mínimos por mês e quase 70% dos que têm pós-graduação. No caso da idade, observa-se que os mais jovens apresentam maior uso, com pico de 34% de uso para os que têm entre 35 e 44 anos, diminuindo a partir daí.

Com relação aos correspondentes bancários, há grande variação entre o percentual de entrevistados que identificam os correspondentes bancários como o canal mais utilizado (5%) e aqueles que informam utilizar esse canal (46%).

Os resultados para o uso dos correspondentes bancários quando se considera o uso dos serviços bancários por toda a população brasileira tendem a ser bem superiores aos identificados pela presente pesquisa, que considera apenas as pessoas que têm conta bancária. Estudo realizado em 2014³⁴ pela Secretaria de Assuntos Especiais (SAE/PR) e o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) revelou que o acesso ao sistema financeiro em casas lotéricas (citado por 65% dos entrevistados) supera o uso das tradicionais agências bancárias (citado por 37% dos entrevistados).

Essa diferença sugere que o uso de correspondentes bancários não seria a opção mais conveniente para quem já tem conta, mas uma alternativa para aqueles que não possuem acesso a contas e/ou infraestruturas bancárias. Essa possibilidade é reforçada pelos resultados da pesquisa da BFA³⁵, que conclui que, quando podem escolher, as pessoas preferem fazer suas transações em agências bancárias.

Ao contrário da pesquisa, que identifica o uso mais frequente de canais de acesso presenciais (agências/postos, ATMs e correspondentes), o RIF de 2015 apresenta uma evolução mais intensa no uso de canais remotos (internet, centrais telefônicas, celulares e *tablets*), que atingiram 26 bilhões de transações em 2014, superando as 24 bilhões de transações realizadas presencialmente. A diferença sugere que, apesar de menor número de usuários utilizarem canais remotos, eles tendem a realizar maior número de transações.

33 Repare que o somatório de todas as opções leva a um percentual superior a 100%, uma vez que um respondente pode indicar a utilização de mais de um canal.

34 Neri (2015).

35 Sanford e Cojocarú (2013).

TABELA 1.11

Quantidade de transações por canal de acesso

	2010	2011	2012	2013	2014	Taxa Média anual 2010-2014
Presencial	18.936	21.154	22.581	22.994	23.711	5,8%
Agências-Postos tradicionais	7.486	8.718	9.063	8.682	8.814	4,2%
ATM	8.545	9.262	10.102	10.627	10.953	6,4%
Correspondentes Bancários	2.905	3.174	3.417	3.686	3.944	7,9%
Não Presencial	12.216	14.389	17.961	21.576	25.980	20,8%
Internet, Home e Office Banking	10.593	12.830	15.559	17.740	19.466	16,4%
Centrais de Atendimento (<i>call center</i>)	1.562	1.362	1.581	1.546	1.370	-3,2%
Telefones celulares e <i>tablets</i> (<i>Wireless</i>)	61	196	821	2.290	5.143	202,4%
Total Geral	31.152	35.543	40.542	44.570	49.691	12,4%

Fonte: BCB/RIF 2015

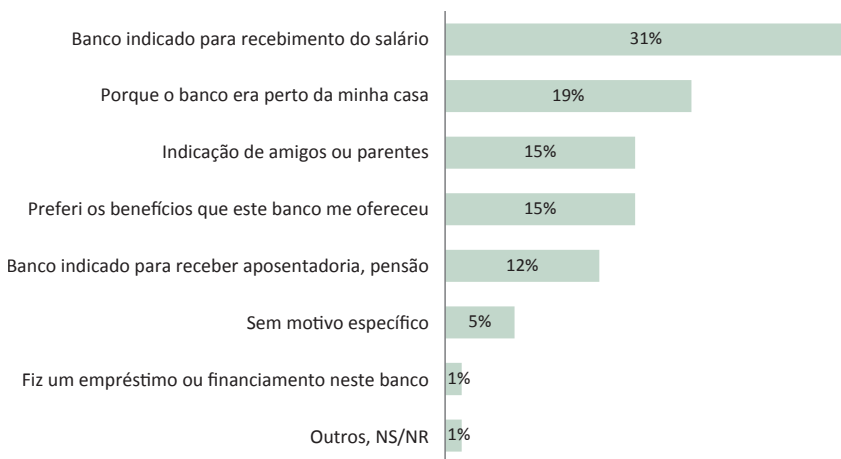
Escolha do banco

Com relação à escolha do banco, 43% da população informaram que usam o banco indicado para recebimento de rendimentos – recebimento do salário (31%) ou recebimento de pensão, aposentadoria e benefício (12%). Em seguida, a escolha é baseada em comodidade, tendo sido escolhido o banco próximo a casa ou ao trabalho (19%). Uma parcela (15%) escolheu o banco por indicação de amigos ou parentes, e a mesma quantidade de respostas (15%) indica que o banco foi escolhido em razão dos benefícios oferecidos³⁶.

36 A análise desse grupo que compara os benefícios oferecidos não permitiu a identificação de um padrão de maior escolaridade, ou de maior renda, como poder-se-ia supor.

GRÁFICO 1.19

Motivos indicados pra a escolha do banco

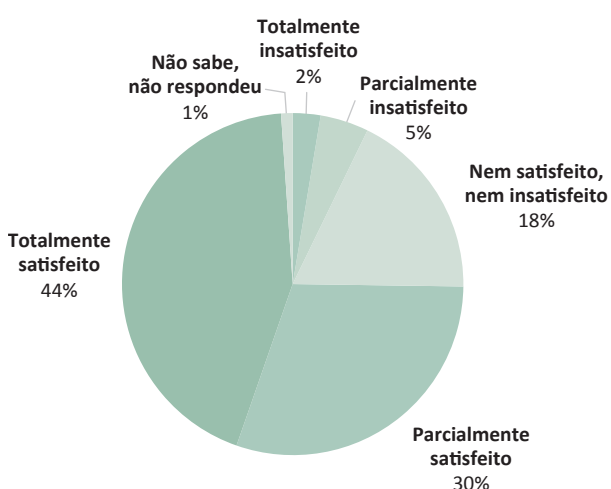


Percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados em relação às contas bancárias

Em geral, os consumidores de serviços financeiros mostraram-se satisfeitos com a qualidade do serviço prestado. Quando perguntados sobre o nível da satisfação com o atendimento e os serviços que o banco oferece em relação à conta que têm, 74%, informaram estar total ou parcialmente satisfeitos, enquanto apenas 7% dos entrevistados se disseram total ou parcialmente insatisfeitos. Cerca de um quinto (18%) dos respondentes se considera indiferente (nem satisfeito, nem insatisfeito).

GRÁFICO 1.20

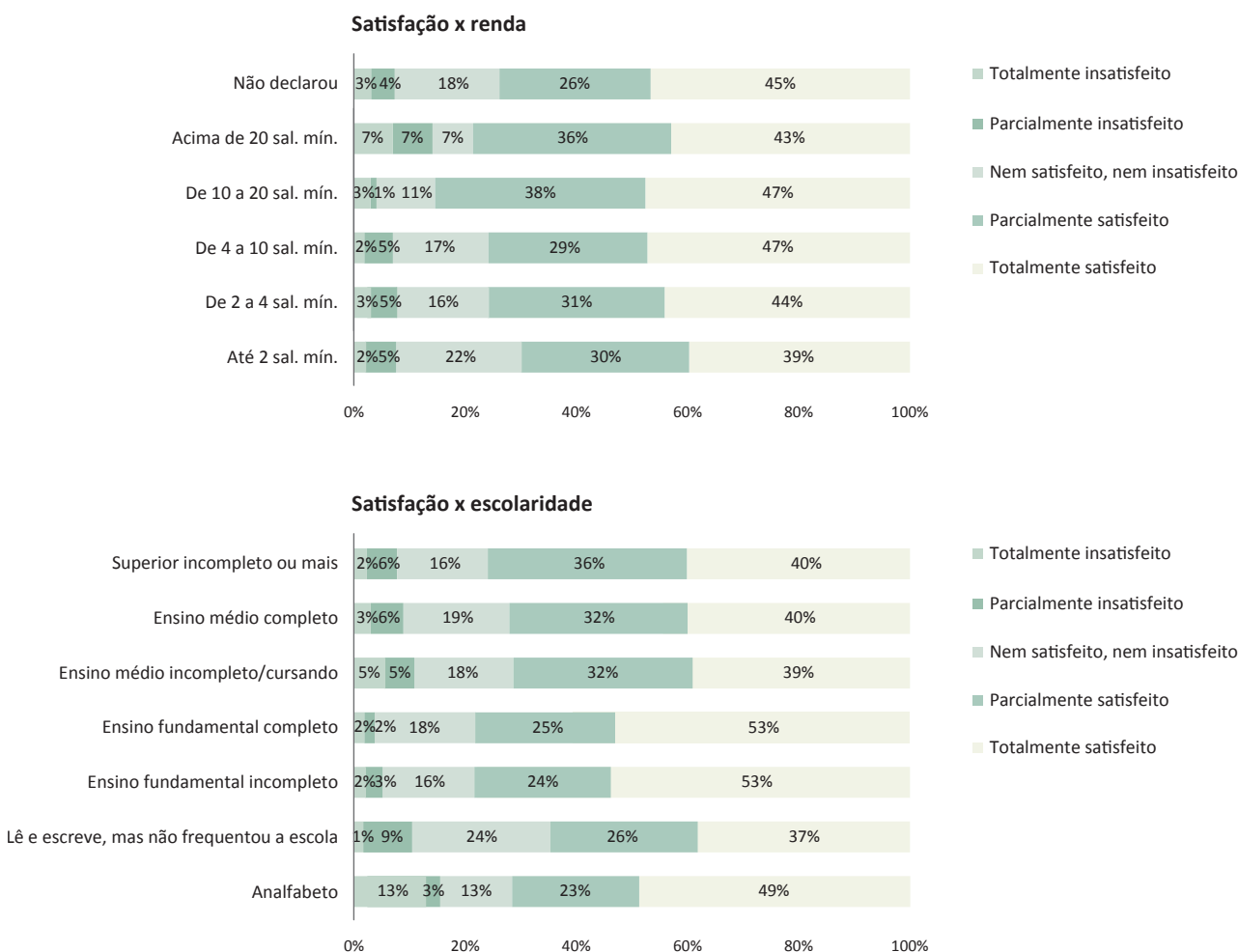
Nível de satisfação em relação à conta



Apesar da grande diferença apresentada em termos de tipos de serviços utilizados e frequência de uso, não há variação significativa no nível de satisfação, entres as populações dos diferentes níveis de renda e escolaridade, com os serviços e o atendimento que o banco oferece.

GRÁFICO 1.21

Nível de satisfação com a conta pela renda e escolaridade



Considerações finais sobre posse e utilização de contas bancárias

Ao atuar na promoção da inclusão financeira, o BCB tem por finalidade ampliar o acesso a produtos e serviços financeiros e garantir sua adequação e sustentabilidade, aprofundando a eficiência do sistema financeiro brasileiro e potencializando os benefícios que se tem com um sistema financeiro que cumpre sua missão de intermediar poupança, de criar as condições adequadas para o uso de excedente por toda a sociedade brasileira e, ainda, de proporcionar a todos uma infraestrutura de pagamentos ágil e segura.

Os RIFs já enfatizaram os importantes avanços obtidos nos últimos anos quanto ao acesso ao sistema financeiro no Brasil, mas garantir a oferta de serviços de qualidade e adequados às necessidades da população continua a ser um desafio para o Brasil.

Esta pesquisa, e em especial este capítulo, buscou acessar e entender a distribuição de pontos de acesso e uso do sistema financeiro pela perspectiva dos brasileiros e, uma vez tendo acesso a serviços financeiros, o quanto esses serviços estão sendo úteis para a gestão adequada dos seus recursos financeiros.

Com relação à posse de contas bancárias, a cobertura alcançada no Brasil é ampla: dados da pesquisa indicam que 72% dos respondentes têm conta ativa e outros 4% indicaram que ao menos um morador do domicílio tem conta, totalizando 76% de famílias nas quais pelo menos um membro da casa tem conta.

Dos 28% que não têm conta, 12% já tiveram conta em algum momento, o que pode ser indício de que há mais a ser investigado para entender e avaliar a forma como a inclusão financeira está sendo feita. Adicionalmente, 25% dos que possuem conta-corrente e 12% dos que possuem conta-poupança informaram usá-las apenas para receber salário/pensão/benefício, sacando todo o saldo em uma transação. Entender os motivos pelos quais essas famílias não utilizam de forma extensiva os serviços financeiros é importante para identificar necessidades de adequação dos produtos ofertados, bem como para definir estratégias de educação financeira que orientem o cidadão na busca por serviços que possam ajudá-lo na gestão de seus recursos e, assim, melhorar sua qualidade de vida.

Analisando o perfil dos entrevistados que não possuíam conta, encontra-se que as mulheres, as pessoas com menores rendas familiares e escolaridade, os mais jovens, os habitantes das regiões Norte/Centro-Oeste e Nordeste e das áreas rurais têm maior probabilidade de nunca terem possuído uma conta bancária.

Entre os respondentes que trabalham, as categorias com o maior percentual de pessoas que não possuem conta são os empregados do setor doméstico, os autônomos informais e os empregados em empresa privada sem carteira assinada. Contudo, dada a representatividade dos trabalhadores formais na população, eles correspondem a 28% dos respondentes que não possuem conta. Estudos complementares seriam necessários para melhor avaliar as razões pelas quais esses grupos não possuem conta, bem como quais regulações e incentivos seriam aplicáveis para promover maior grau de acesso ao sistema financeiro (medido pela posse de conta) entre os trabalhadores formais e as demais categorias.

Nesta análise buscou-se identificar a relação do impacto da informalidade sobre a inclusão financeira, por meio do cruzamento dos dados da pesquisa relacionados ao tipo de ocupação e à forma de recebimento do pagamento. Conclui-se que, mesmo entre empresários/profissionais liberais, empregados de empresa privada com carteira assinada e autônomos regulares, muitos recebem em espécie. É possível, nesse caso, especular-se que a opção pelo recebimento em espécie seja decorrente da possibilidade de que as transações sejam realizadas em espécie, muitas vezes por falta de meios de pagamento digitais adequados (seguros, confiáveis, contínuo/tempo real e a custos razoáveis) para essas categorias, ou por outras questões não objeto da pesquisa³⁷.

Já entre os trabalhadores informais, empregados sem carteira assinada e trabalhadores domésticos, um alto percentual dos que recebem em espécie não possui conta bancária. Para esses, existe uma dificuldade adicional, que é a obtenção de documentos e comprovante exigidos pelos bancos para abertura de contas.

As análises buscaram identificar a frequência e finalidade de uso das contas pela população e os principais canais de acesso utilizados. Com base nos dados da pesquisa, conclui-se que mais de dois terços da população têm conta ativa.

Embora o uso disseminado, os resultados da pesquisa sugerem que esse uso ainda é superficial, mais ligado a saques, depósitos, transferências e pagamentos do que a uso de instrumentos de crédito e de investimentos financeiros.

Analisando a frequência de uso da conta por renda, escolaridade e ocupação, notam-se diferenças significativas entre os grupos de renda e escolaridade. A frequência de uso aumenta com a renda e escolaridade. Além disso, o uso mensal da conta entre a população com renda e escolaridade mais baixas está influenciado pelo uso de serviços pontuais, tais como saques mensais de salários, rendimentos ou pensões.

37 Tais como questões fiscais ou legais.

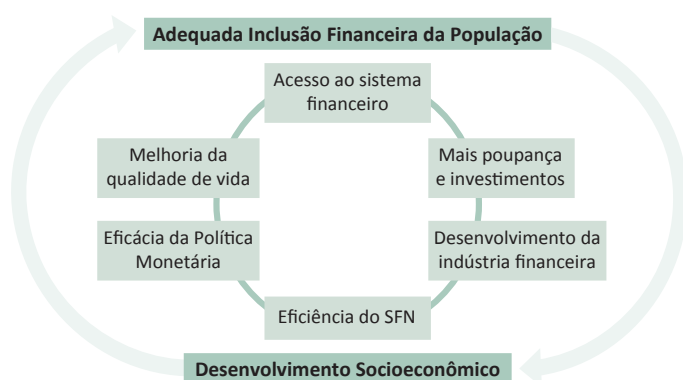
Contudo, ao avaliar a percepção da qualidade pelos entrevistados, tem-se que, apesar da grande diferença apresentada em termos de serviços utilizados e frequência de uso, não há diferença significativa de satisfação com os serviços e o atendimento que o banco oferece entre as populações dos diferentes níveis de renda e escolaridade. Em geral, o grau de satisfação com os serviços prestados é alto. A maioria dos usuários informou estar satisfeita e pouco insatisfeita.

2. Planejamento financeiro e poupança

Poupança, inclusão financeira e crescimento econômico

O incentivo à poupança afeta não apenas a microeconomia, impactando a vida das pessoas e das famílias, no financiamento de seus gastos de longo prazo, mas também a macroeconomia. O crescimento do PIB depende do investimento e, para que este se realize, deve ser financiado por um fluxo equivalente de poupança, seja doméstica ou externa. O nível de formação bruta de capital fixo depende do nível de poupança de cada país. Não é possível crescimento mais acelerado do PIB, sem correspondente aumento da taxa de poupança nacional. Interessa ao Banco Central do Brasil, como responsável pela estabilidade do sistema financeiro e da oferta de moeda, a ampliação do nível de poupança, tanto a nível micro, dos benefícios que traz à gestão das finanças pessoais, como a nível macroeconômico, na geração de nível de poupança necessário para manter o crescimento econômico sustentável no país.

Um sistema inclusivo é essencial para a eficiência do setor financeiro e, conseqüentemente, para o desenvolvimento econômico e social do país. Não há verdadeira inclusão financeira sem uso sustentado dos serviços gerados no sistema, em especial a intermediação financeira (crédito e poupança) e a provisão de sistemas de pagamentos seguros, eficientes e eficazes.



O aumento da poupança doméstica permite ao país aumentar o investimento e, assim, favorece o crescimento de maneira sustentada. Um melhor entendimento dos determinantes da taxa de poupança na economia brasileira é fundamental para o desenvolvimento de políticas públicas voltadas para ampliação dessas taxas. Para tanto, a análise dos dados de conjuntura macroeconômica deve ser complementada com estudos e pesquisas sobre os hábitos de poupança das famílias e principais entraves e desafios para sua realização e ampliação.

De acordo com os objetivos desta pesquisa, este capítulo aborda os tópicos mais relevantes para entendimento da relação entre planejamento financeiro, realização de poupança e seus impactos na economia e na gestão financeira das famílias. Além disso, busca-se identificar práticas relacionadas à formação de poupança, finalidades e impedimentos

para sua realização, hábito de gerar excedente e de poupar, as finalidades dessa poupança, a frequência com que se guarda dinheiro, o destino dado ao excedente financeiro das famílias e as formas mais frequentes de poupar.

Planejamento familiar e poupança

Para que as famílias possam pensar no futuro, precisam ter disposição para aprender a lidar com as finanças, pois muitos de seus projetos só poderão ser alcançados com recursos financeiros. Para tanto, é preciso que suas despesas sejam compatíveis com os seus rendimentos. Uma vida financeira equilibrada considera também o uso consciente do crédito – a possibilidade de despesas maiores que a renda, em alguns momentos, deve ser acompanhada do entendimento de seu custo e da necessidade de receitas maiores que despesas em um momento futuro.

Os motivos pelos quais devemos poupar são muitos, destacando-se superar imprevistos, aproveitar oportunidades de consumo, promover ações empreendedoras, realizar investimentos em educação ou em lazer que envolvam despesas extras, ter uma aposentadoria mais tranquila financeiramente.

Ter despesas menores que os rendimentos significa que as famílias estão com um resultado financeiro positivo e têm condições de poupar. Poupar a nível microeconômico nada mais é que acumular recursos financeiros no presente para utilizá-lo no futuro, aproveitando, para isso, a remuneração recebida pela decisão de postergar o consumo. Dessa forma, as famílias potencializam seu poder de compra.

Na perspectiva macroeconômica, a poupança das famílias significa a liberação de recursos produtivos da produção de bens de consumo para a produção de bens de produção, por meio da utilização da poupança em investimentos. O uso desses recursos para produzir bens de produção resultará em aumento da produtividade, permitindo à sociedade acesso a maior quantidade de bens de consumo e bem-estar no futuro.

Análise dos Resultados

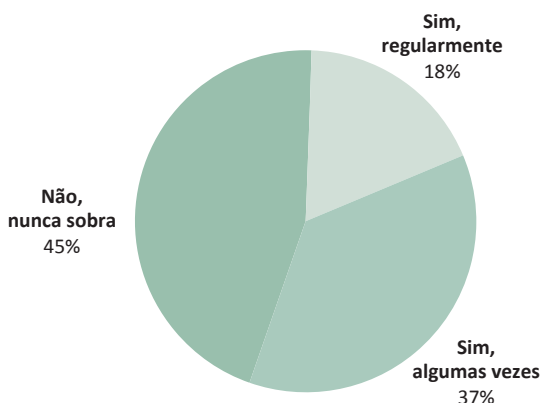
A pesquisa realizada pelo BCB buscou avaliar o comportamento das famílias brasileiras no que se refere a prática de poupança, sua finalidade, frequência e formas utilizadas para guardar dinheiro, além dos motivos para a falta de hábito de poupar.

Capacidade financeira da família

Para avaliar o comportamento financeiro das famílias em relação à poupança, procurou-se aferir a capacidade financeira mensal das famílias brasileiras, isto é, se as famílias costumam ter sobra de dinheiro depois de pagar as contas e de comprar os itens básicos no mês. As respostas dadas pelos entrevistados indicam que a maior parte das famílias, 45%, não consegue gerar excedentes mensais, seguida de 37% das famílias que conseguem eventualmente ter alguma sobra e de 18% das famílias que costumam receber mais do que gastam regularmente. No total, 54% das famílias produzem algum excedente financeiro mensal, regular ou ocasionalmente.

GRÁFICO 2.1

Geração de excedente financeiro mensal pelas famílias



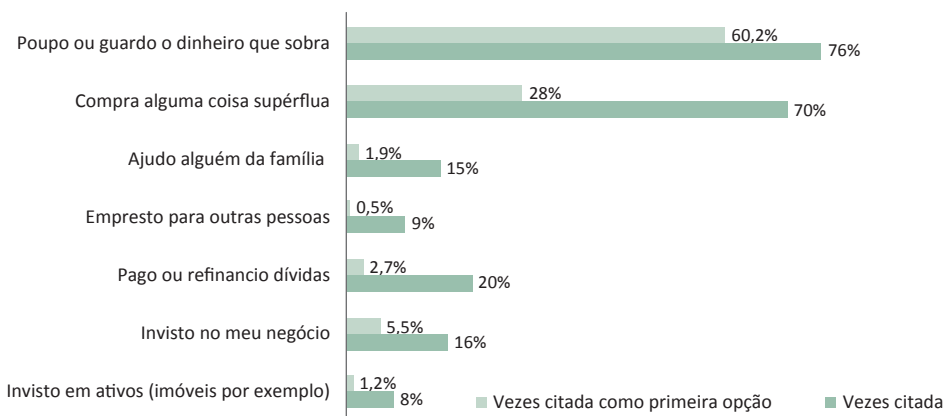
Destino dado à sobra financeira mensal pelas famílias

Das famílias que geram alguma sobra de dinheiro no final do mês, ocasional ou regularmente, 60% informaram que têm como primeira opção poupar ou guardar, enquanto 28% preferem usar o excedente com compras supérfluas. Um percentual pequeno das famílias declarou que usa o excedente para investir em negócio próprio (5%), pagar ou refinanciar dívidas (3%), enviar para familiares (2%), investir em ativos (1%) ou emprestar para outra pessoa (0,5%).

O Gráfico 2.2 ilustra o resultado da pesquisa sobre o uso das sobras mensais das famílias. Quando se consideram todas as opções informadas pelos respondentes sobre uso das sobras de dinheiro³⁸, independentemente da ordem de prioridade, 76% das famílias mencionam que costumam guardar dinheiro; por outro lado, 70% se referem ao uso para comprar supérfluos (roupas extras, jogos, lazer). As outras destinações aparecem menos mencionadas: 20% falam em pagar dívidas; 16%, em investir em negócio próprio; 15% enviam para algum familiar; 9% emprestam para outras pessoas; 8% investem em ativos.

GRÁFICO 2.2

Uso da renda excedente



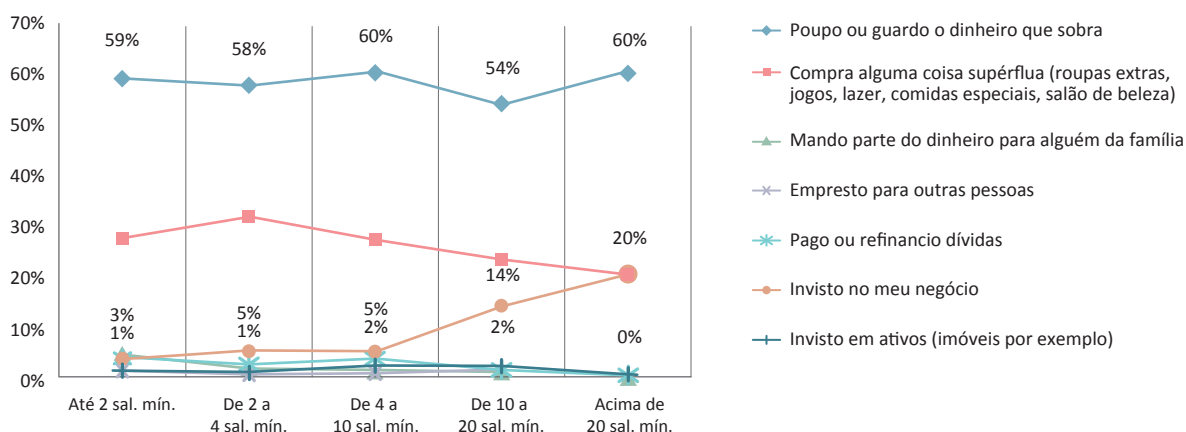
38 Cada família pode responder sobre até seis destinos dados às suas sobras em dinheiro, com ordem de prioridade. Como resultado, o total das escolhas em todas as opções vai ser superior a 100%.

Ainda sobre o destino dado às sobras financeiras no mês, mas segmentado por classes de renda, os dados da pesquisa sugerem que³⁹:

- O percentual de famílias que têm a poupança como principal destinação das sobras mensais não aumenta com a renda, como a princípio poderia se esperar, mas apresenta pequena variação percentual entre as diferentes categorias. É ligeiramente menor para a categoria de 2 a 4 salários mínimos e de 10 a 20 salários mínimos. Quando se considera poupar em todas as opções, essa realidade não muda muito, mas há uma tendência à queda do percentual de resposta favorável à poupança a partir do grupo que recebe de 4 a 10 salários mínimos, chegando ao menor percentual (67%) entre aqueles que recebem renda mais elevada.
- O percentual de famílias que usam as sobras para compras supérfluas apresenta um ápice na categoria de 2 a 4 salários mínimos e diminui a partir de então, atingindo o menor percentual nas famílias de mais alta renda. Esse retrato é apresentado tanto entre aquelas famílias que destinam as sobras para compras em primeira opção quanto entre as que consideram essa destinação em todas as opções.
- O percentual das famílias que investem em negócio próprio cresce com a renda naquelas famílias que recebem mais de dez salários mínimos. Essa percepção é válida tanto entre as famílias que dá esse destino às sobras como primeira opção quanto entre as famílias que citaram essa destinação entre todas as opções.
- Quando observado o destino declarado às sobras de dinheiro no mês em todas as opções, os dados referentes a emprestar dinheiro à outra pessoa e o pagamento ou refinanciamento de dívidas sugerem uma redução monótona com a renda, isto é, quanto maior a renda do indivíduo, a tendência para emprestar a outra pessoa e a renegociação de dívidas serão menores. Talvez esses movimentos reflitam o maior grau de inclusão e o acesso a mecanismos mais institucionais para atender esses tipos de demanda⁴⁰.

GRÁFICO 2.3

Principal destinação das sobras

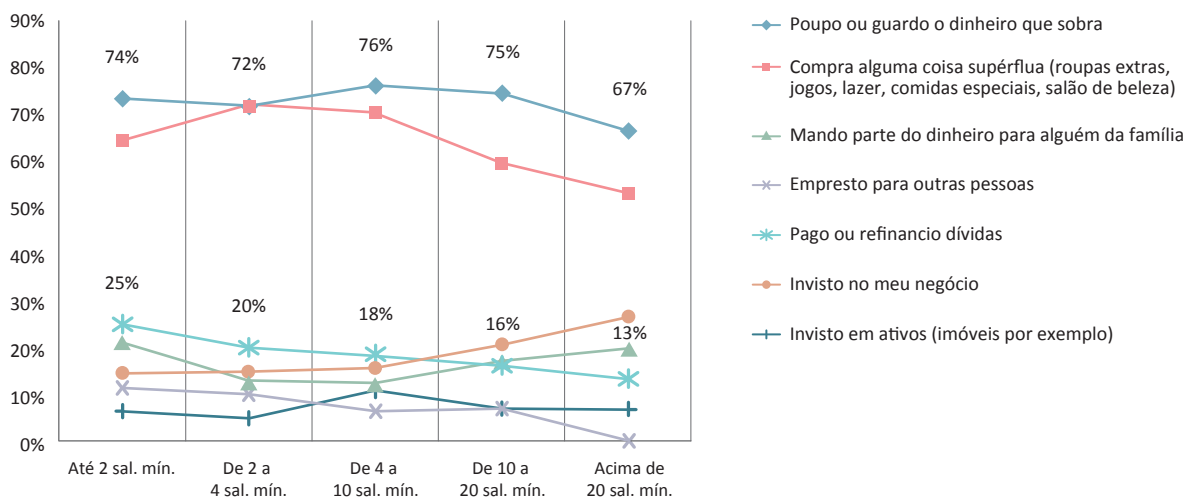


39 Ver Gráficos 2.3 e 2.4.

40 Para esclarecer essa questão, seria necessário inserir questões mais específicas em novas pesquisas.

GRÁFICO 2.4

Destinação independente da ordem de prioridade⁴¹

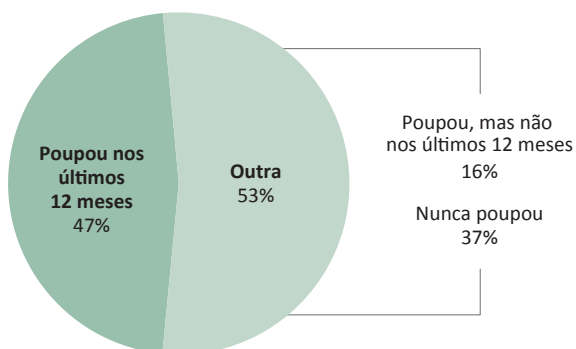


Realização de poupança

Os dados coletados pela pesquisa indicam que 63% das famílias já pouparam em algum momento, enquanto 37% afirmaram nunca o terem feito. Quando perguntados se a família poupou nos últimos 12 (doze) meses, 47% afirmaram que pouparam ou guardaram algum dinheiro nesse período, enquanto 53% afirmaram que não pouparam⁴².

GRÁFICO 2.5

Realização de poupança



Ao cruzar as respostas sobre a realização de poupança nos últimos doze meses e a existência de excedente mensal de renda, percebe-se que a maioria expressiva das famílias entrevistadas (85%), que mencionaram

41 Somatório de todas as destinações.

42 Vale ressaltar que essa pesquisa considera instrumentos formais e informais de poupança, tais como guardar dinheiro em casa e na conta-corrente, pedir para amigos guardar, entre outros. Além disso, as respostas englobam as pessoas que pouparam regularmente ou ocasionalmente. Isso faz com que esse percentual possa ser superior ao encontrado em outras pesquisas.

ter sobra mensal de dinheiro regularmente, poupou nesse período⁴³. O mesmo se verifica nas famílias que mencionaram sobra eventual de dinheiro, nas quais 72% pouparam no período, indicando a necessidade de gerar excedentes mensais para a realização de poupança.

TABELA 2.1

Comparativo: existência de excedente mensal x poupança

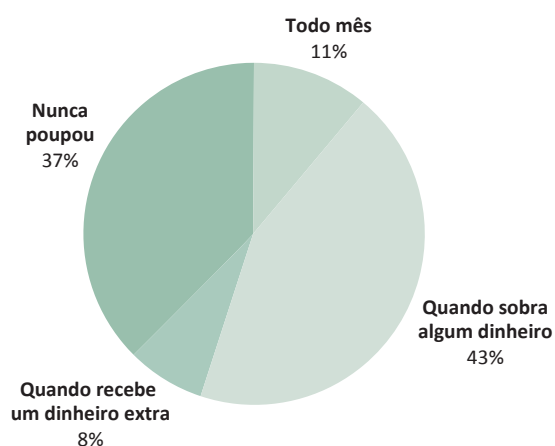
Opções	Após o pagamento das contas e compra dos itens básicos mensais		
	Regularmente sobra dinheiro	Eventualmente sobra dinheiro	Nunca sobra dinheiro
Fez poupança nos últimos doze meses	85,4%	72,2%	11,3%
Não fez poupança nos últimos doze meses	14,6%	27,8%	88,7%

Frequência com que guarda dinheiro

A frequência com que as famílias guardam dinheiro está relacionada com os excedentes, quais sejam, regularmente, às vezes e nunca. As respostas indicam que 43% das famílias costumam guardar dinheiro somente quando sobra; 11% das famílias guardam todo mês; e 8%, quando recebem um dinheiro extra.

GRÁFICO 2.6

Frequência com que guarda dinheiro



43 Esse dado pode ser contrastado com o de outros trabalhos de pesquisas que indicam que as famílias brasileiras não têm o hábito de poupar, tais como: (1) UOL (2007) – Sete em cada dez brasileiros não fazem poupança; (2) Ministro Neri fala de estudo do Ipea sobre baixo grau de poupança. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=20560http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2013/11/estudo-conclui-que-brasileiros-ainda-nao-tem-o-habito-de-poupar-dinheiro.html>; e (3) <<https://www.spcbrasil.org.br/impressa/noticia/354-brasileiroeconomizapoucoequandoeconomizaeparagastaraindamaisdizpesquisaspcbrasil>>.

Finalidade da poupança

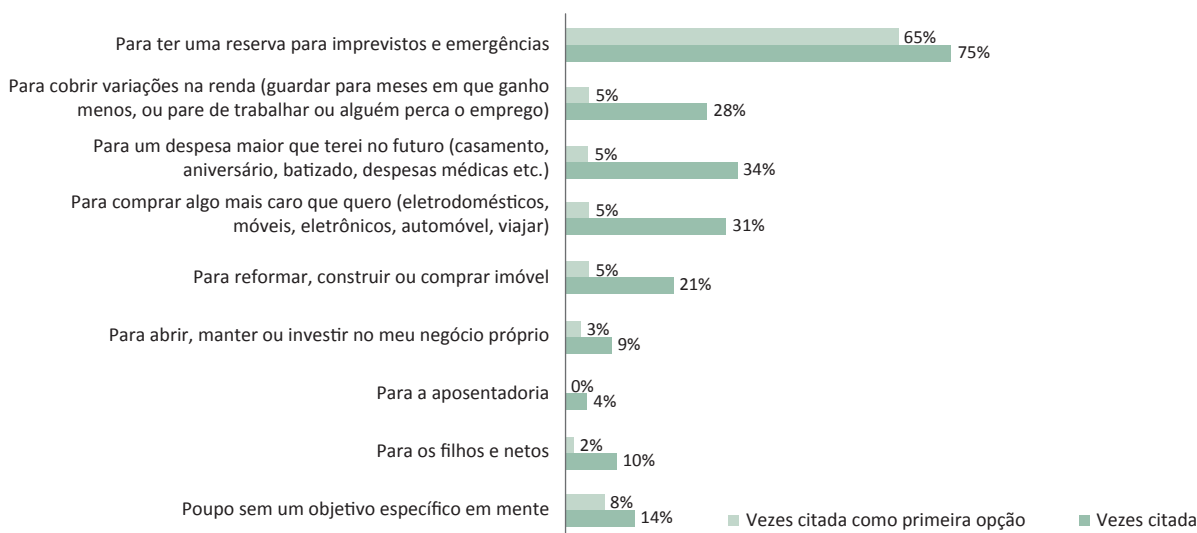
Criar reserva para imprevistos e emergências foi apontada, por 65% das famílias, como a principal razão de se fazer poupança ou guardar dinheiro⁴⁴. A pergunta quanto à finalidade permitia a indicação de várias respostas, ordenando-as por importância⁴⁵. Ao se somarem as menções, reserva para imprevistos e emergências continuou a razão mais citada, com 75% das respostas.

Cobrir variações na renda, preparar-se para uma despesa maior no futuro (casamento, aniversário, médico), comprar um objeto de desejo (carro, eletrodoméstico, móveis) e reformar, construir ou comprar imóvel foram, cada uma, citadas como primeira opção por 5% das respostas. No entanto, quando se observa o somatório das menções feitas a todas as opções (prioridades), essas finalidades ganham outra dimensão, bem superiores àquelas observadas apenas para primeira opção. Nesse caso, preparar-se para uma despesa maior no futuro foi citada em 34% das respostas; comprar um objeto de desejo, em 31%; cobrir variações na renda, em 28%; e reformar, construir ou comprar imóvel foi citada em 21% das respostas. Abrir, manter ou investir no seu próprio negócio foi a opção citada, em 3% das famílias, como a principal razão para poupar e mencionada em 9% das respostas, quando somadas todas as opções.

A pesquisa mostra que a grande maioria das famílias brasileiras poupa em razão de uma finalidade específica. Por isso, apenas 8% das respostas mencionaram, em primeira opção, que pouparam sem um fim específico (14% das respostas, quando se considera todas as menções).

GRÁFICO 2.7

Finalidade para poupar/guardar dinheiro



Destaca-se, no entanto, o fato de apenas 0,4% dos entrevistados ter indicado poupar para a aposentadoria como primeira opção e 4% em todas as opções. Guardar dinheiro para a aposentadoria deveria ser um dos motivos para poupança em longo prazo. No entanto, o resultado da pesquisa não é estranho à realidade brasileira, sendo

44 A pergunta foi feita apenas àquelas famílias que declararam que, em algum momento, já pouparam ou guardaram dinheiro.

45 Foram dadas nove finalidades pré-definidas, o espaço para escolha de uma décima e a resposta "não sei". O respondente poderia escolher todas e ordená-las em importância (chamou-se isso de opção). Para efeito de cômputo geral, consideraram-se as quatro primeiras opções. O somatório dessas escolhas dará um valor superior a 100%.

compatível com estudo prévio publicado pelo Ipea⁴⁶, no qual se apresenta análise da taxa de poupança e consumo no ciclo de vida das famílias brasileiras. O estudo conclui que a existência de regimes previdenciários abrangentes, e não necessariamente baseados no valor poupado ao longo da vida (como no caso do INSS, no Brasil), poderia fazer com que as pessoas jovens tenham menor propensão a poupar para a aposentadoria, uma vez que os gastos com consumo na velhice poderiam ser financiados com a própria renda advinda do regime previdenciário⁴⁷.

Reserva para imprevistos e emergências continua sendo a principal finalidade da poupança para qualquer das categorias de renda, quando se estratifica as respostas sobre a finalidade para poupar/guardar dinheiro de acordo com os níveis de renda. Apenas se observa uma redução sensível na importância da reserva para imprevisto para quem ganha mais de 20 salários mínimos⁴⁸. A preponderância da poupança para imprevistos e emergências é justificada por pesquisas com consumidores que mostram o papel importante da ocorrência de eventos críticos em episódios de inadimplência, justificando preocupação com situações de emergência e imprevistos, evidenciada por esse resultado. Silveira (2014)⁴⁹ ressalta que quanto maior o grau de aversão ao risco e a incerteza em relação ao seu fluxo de renda futura, maior a poupança se precaucionaria, o que justifica, conforme mostrado pelos gráficos, que o percentual de poupadores com esse objetivo diminua com o aumento da renda.

Ainda no cruzamento dos dados de renda com finalidade para poupar, chama atenção o aumento da quantidade de respostas dadas à poupança sem motivação específica, em primeira opção para as famílias com mais de 20 salários mínimos, que atinge 17%.

46 Silveira e Moreira (2014).

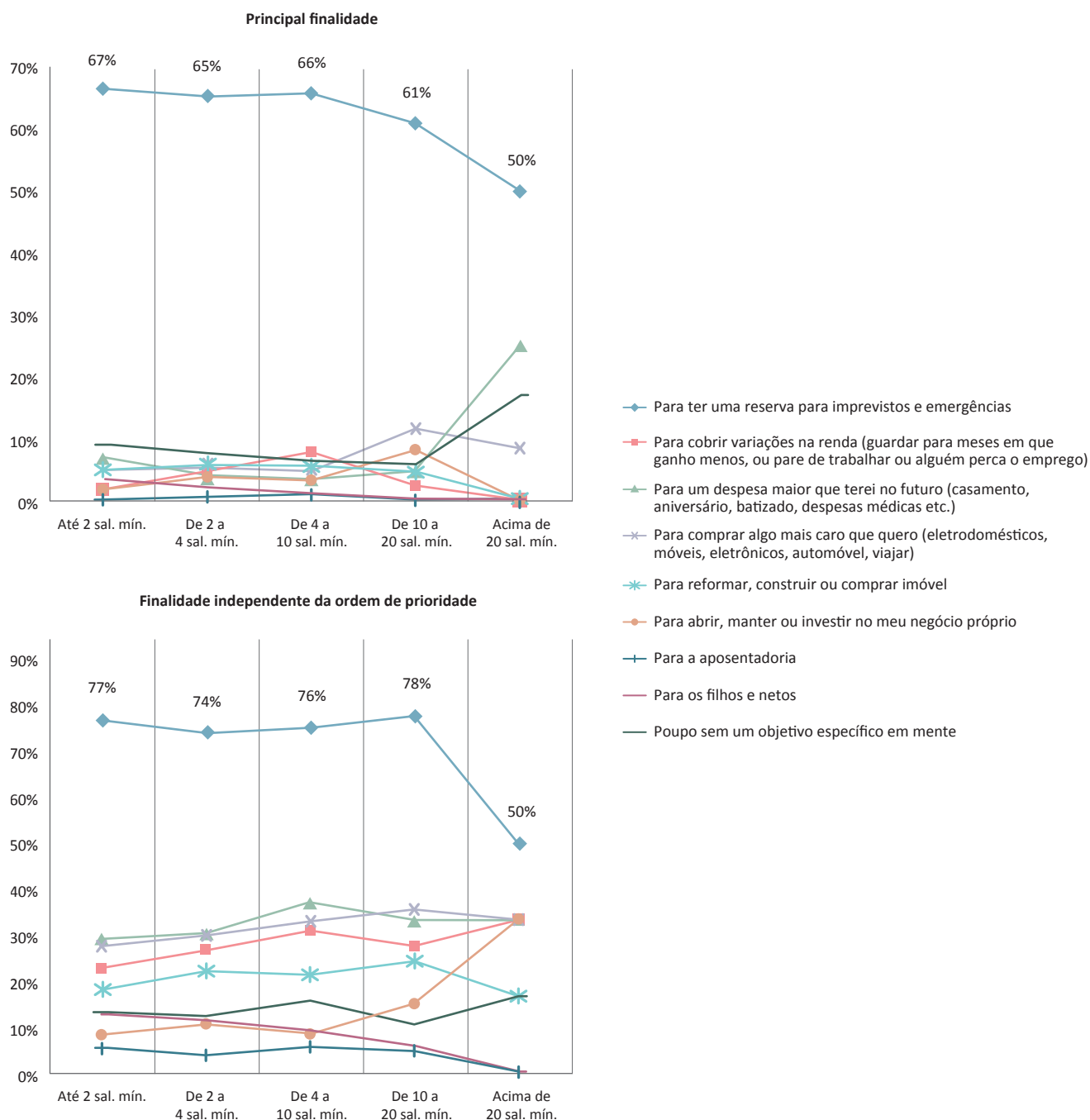
47 Rangel *et al.* (2009).

48 Considerar que, dos 1.579 respondentes para essa pergunta, apenas doze eram da categoria “acima de 20 salários mínimos”.

49 Silveira (2014).

GRÁFICO 2.8

Finalidade para poupar/guardar dinheiro por faixa de renda



Motivos para a não realização de poupança

Se a principal motivação para poupar dinheiro entre aqueles que já o fizeram é se preparar para imprevistos e emergências, entre os que não pouparam nos últimos doze meses, a principal motivação para a maioria (cerca de 90%) é a falta de dinheiro excedente⁵⁰. As outras motivações sugeridas foram escolhidas em primeira opção

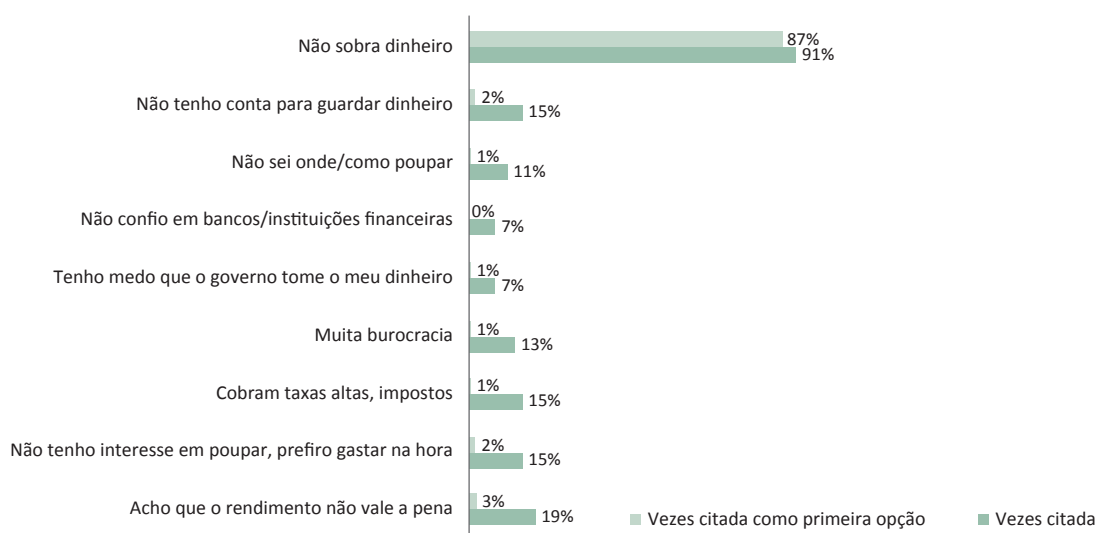
50 87% em primeira opção, e 91% com todas as menções.

por poucos entrevistados (apenas 1% em primeira opção): não sei onde poupar; tenho medo que o governo pegue meu dinheiro; burocracia; taxas altas cobradas pelos bancos. Não tenho conta e não tenho interesse foram escolhidas por 2% dos entrevistados, e rendimento baixo, por 3%. No entanto, quando se considera as respostas a todas as opções⁵¹, um número significativo de entrevistado alegou motivos diversos relacionados, principalmente, a três variáveis⁵²:

- custo x benefício da poupança: o rendimento não vale a pena (19%); e cobram taxas altas e impostos (15%);
- não inclusão no sistema financeiro: não ter conta (15%) ou não saber como e onde poupar (11%);
- confiança no sistema financeiro: não confia em bancos (7%) e temor ao governo (7%).

GRÁFICO 2.9

Motivos para não poupar



Perfil dos adultos que nunca pouparam

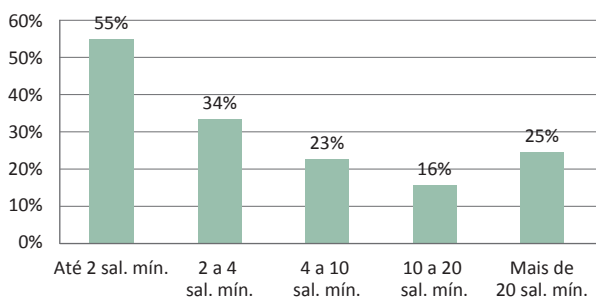
Quando se observa a estratificação da poupança de acordo com níveis de renda, percebe-se que o hábito de poupar está correlacionado à renda. Avaliando os dados para cada uma das faixas de renda, tem-se que 55% dos entrevistados que recebem até dois salários mínimos nunca fizeram poupança. Esse percentual cai com o aumento da renda até atingir 16% para o grupo com renda familiar entre 10 e 20 salários. Acima disso, o percentual aumenta novamente. Pode-se especular que pessoas com maior nível de renda têm acesso a um nível diversificado de investimentos não financeiros, que não identifica como poupança, mas essa explicação precisa de investigações adicionais, uma vez que não foi alvo dessa pesquisa, nem é possível identificar somente com o cruzamento de respostas.

51 Cada entrevistado pode escolher várias razões entre as disponíveis para não poupar. A escolha de todas as opções é o somatório de menções recebidas por cada razão.

52 É possível também que haja uma falta de adequação dos produtos e serviços financeiros, uma vez que há boa parcela, principalmente entre os mais pobres, que ainda guarda dinheiro em casa ou com amigos e parentes.

GRÁFICO 2.10

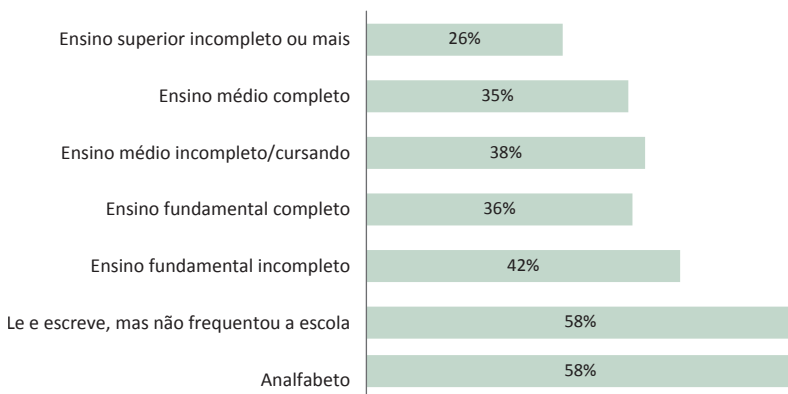
Percentual de adultos que nunca pouparam



Como renda e escolaridade estão muito correlacionadas, resultados similares são obtidos ao se analisar poupança por escolaridade ou ocupação. Entre aqueles que têm ensino superior completo ou mais tempo de educação formal, o percentual dos que nunca pouparam é de 26%. Esse percentual tende a crescer à medida que se reduz a quantidade de educação formal, atingindo 58% entre analfabetos ou que não frequentaram a escola.

GRÁFICO 2.11

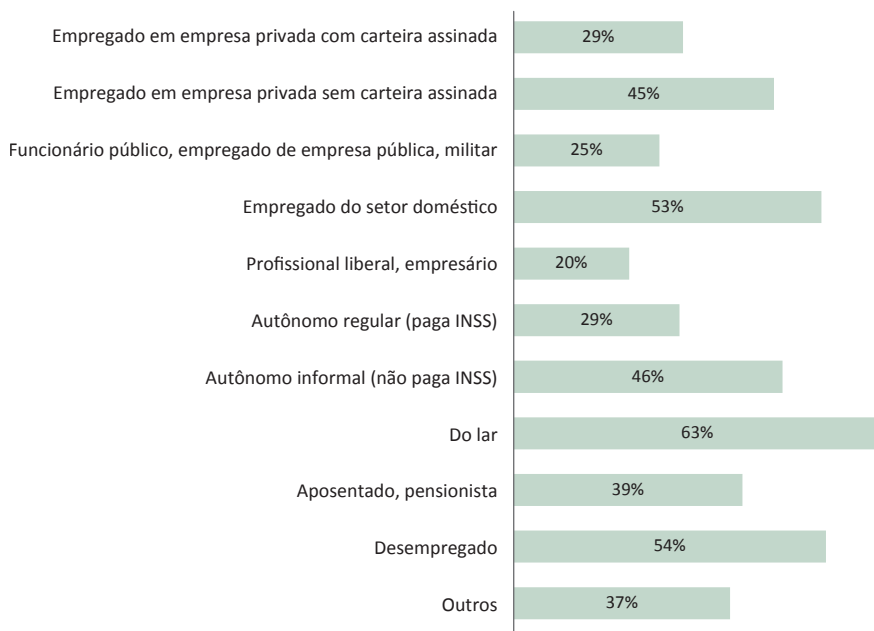
Percentual de adultos que nunca pouparam x escolaridade



Com relação à ocupação, é interessante notar que aquelas que estão mais ligadas a remunerações mais baixas e menos estáveis, como, por exemplo, trabalhadores informais e empregados do setor doméstico, tendem a apresentar menores níveis de poupança, superiores apenas aos dos adultos que declararam não ter trabalho remunerado (do lar, desempregados). Isso evidencia que, mais que se prevenir contra incertezas, a escolha de poupar está relacionada à capacidade de gerar excedente das famílias. Uma vez gerada a sobra de dinheiro, a precaução contra infortúnios se torna a principal razão.

GRÁFICO 2.12

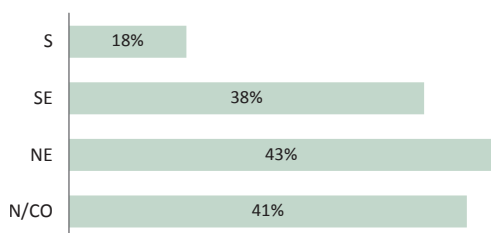
Percentual de adultos que nunca pouparam x ocupação



É possível que essa capacidade de gerar excedente também explique em parte as diferenças regionais quanto ao hábito de poupar. Enquanto o percentual de adultos que nunca pouparam na região Nordeste chega a 43%, na região Sul é de 18%.

GRÁFICO 2.13

Percentual de adultos que nunca pouparam x região



Uma informação importante da pesquisa para a inclusão financeira é que as chances de realização de poupança aumentam para os entrevistados que possuem conta. No entanto, nota-se que 71% dos entrevistados que informaram nunca ter poupado/guardado dinheiro já tiveram conta (corrente ou poupança) em algum momento, e que 57% desses entrevistados possuem conta ativa, ou seja, que foi movimentada nos últimos seis meses. Assim, também é possível que a relação posse de conta e prática de poupança dependa da geração de excedente. Uma vez gerado excedente, a posse de conta influencia positivamente na realização da poupança.

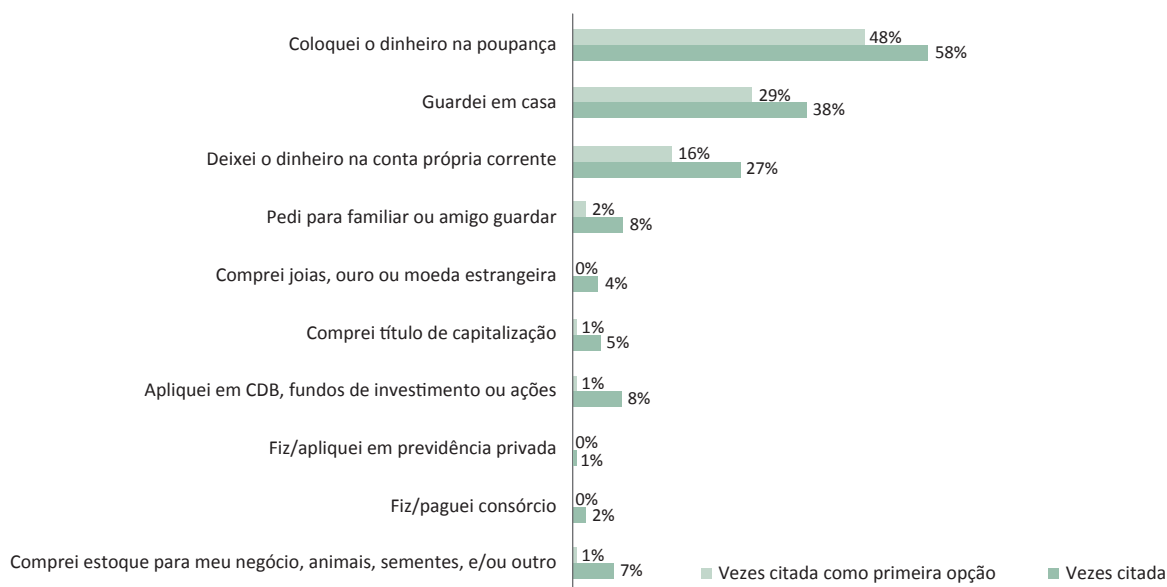
Forma utilizada para guardar o dinheiro

Entre aqueles que declararam ter poupado ou guardado dinheiro alguma vez (1.579 entrevistados), a forma mais citada para guardar dinheiro é a poupança em instituição financeira (48% em primeira opção e 58% mencionada em todas)⁵³. Entretanto, uma quantidade grande das famílias respondeu que costuma guardar o dinheiro na própria casa (29% em primeira opção; e 38% mencionado em todas as opções) ou mesmo deixá-lo em conta-corrente (16% em primeira opção; e 27% mencionado em todas as opções). Aplicações financeiras em título de capitalização⁵⁴, fundo de investimento, CDB e ações merecem, cada uma, menção em menos de 1% das respostas em primeira opção. Quando se considera as menções a essas aplicações em todas as opções, encontra-se 5%, 4%, 2% e 2%, respectivamente. Aplicações em aposentadoria privada são percentuais muito pequenos: 0,4% das respostas em primeira opção e 1% em todas as menções.

De acordo com essas respostas, o perfil do poupador/guardador de dinheiro no Brasil sugere pouco conhecimento sobre ganhos financeiros⁵⁵ ou um comportamento muito conservador, que prioriza liquidez e segurança, e não rentabilidade. A pesquisa identifica que 45% dos brasileiros guardam, em primeira opção, dinheiro sem buscar nenhuma rentabilidade (em casa ou em conta-corrente) e outros 48% aplicam em poupança, considerado de baixo retorno e seguro, quando comparado a outros investimentos. Fundos de investimentos, CDB, aplicações em ação e previdência privada, por exemplo, que poderiam oferecer retornos mais elevados, somam 1% das respostas em primeira opção.

GRÁFICO 2.14

Formas de poupança



53 Dados do BC indicam que é o tipo de aplicação financeira no qual há maior número de poupadores, embora isso não signifique que seja o investimento em que haja maior volume de recursos aplicados financeiramente. Esses dados se referem a todas as respostas que citaram a poupança como um dos instrumentos utilizados para poupar, que engloba as citações ordenadas nas seis primeiras opções.

54 Título de capitalização não é puramente uma aplicação financeira, mas um misto disso com loteria.

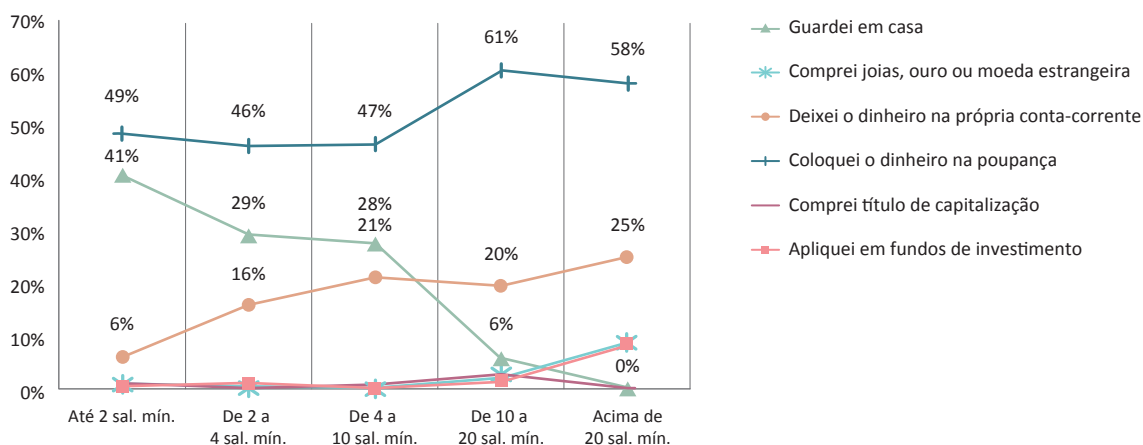
55 Neste caso, há um grande espaço para programas mais aprofundados de educação financeira.

Cruzando os dados demográficos de renda com as respostas relativas à forma de guardar dinheiro, pode-se entender um pouco melhor o comportamento do brasileiro. Não há diferenças substanciais em termos de comportamento entre as respostas em primeira opção e soma de todas as menções. Por isso menciona-se a seguir a soma das opções:

- Colocar o dinheiro na poupança⁵⁶ é a forma mais utilizada para qualquer faixa de renda, sendo mencionado por 60% das famílias com renda de até dois salários mínimos, chegando a 69% das famílias com renda entre 10 e 20 salários mínimos.
- Guardar o dinheiro em casa, que é a segunda forma mais utilizada de poupança, mostra uma relação inversamente proporcional à renda, como esperado, diminuindo significativamente de incidência das famílias de menor poder aquisitivo para aquelas com maior nível de renda. Seu uso como forma de guardar dinheiro chega a 49% nas famílias com renda de até dois salários mínimos. Nas famílias com renda superior a 20 salários mínimos, esse percentual diminui, atingindo apenas 8%.
- Um percentual significativo das famílias poupa deixando o dinheiro na própria conta-corrente. Essa não é uma forma interessante de investimento, uma vez que não há rendimento. As respostas, no entanto, mostram que essa forma de poupança é comum mesmo entre as famílias de maior renda, que tenderiam a ter maior conhecimento e alternativas de investimento, mas, de forma mais intensa (máximo de 33% das respostas), entre famílias no intervalo de 4 a 10 salários mínimos; essa forma de poupança entra em trajetória descendente, atingindo 25%⁵⁷ das respostas para famílias acima de 20 salários mínimos.
- O uso de fundos de investimentos mostra comportamento contrário ao observado sobre guardar dinheiro em casa, sendo mencionado como forma de poupança por apenas 3% das famílias com renda de até dois salários mínimos e cresce atingindo 25% das respostas para famílias com renda superior a 20 salários mínimos.

GRÁFICO 2.15

Principal forma de poupança

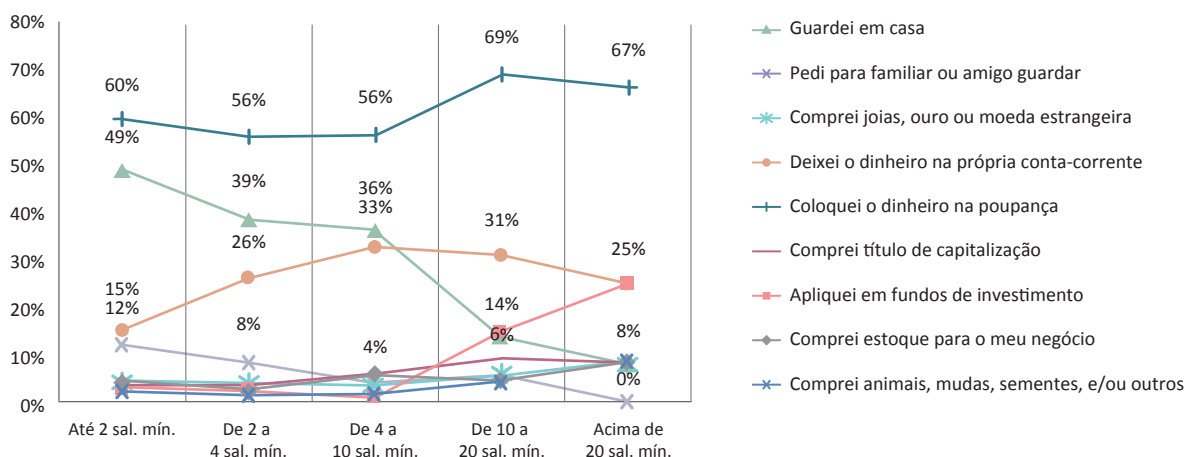


56 O Fundo Garantidor de Créditos (FGC) tem um censo semestral que também mostra a popularidade da poupança, que está disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/fis/fgc/estat/arquivos/Resumo/FGC-Resumo-semestral-122014.pdf>>.

57 Percentual ainda muito alto para guardar dinheiro sem nenhum rendimento.

GRÁFICO 2.16

Forma de poupança independente da ordem de prioridade

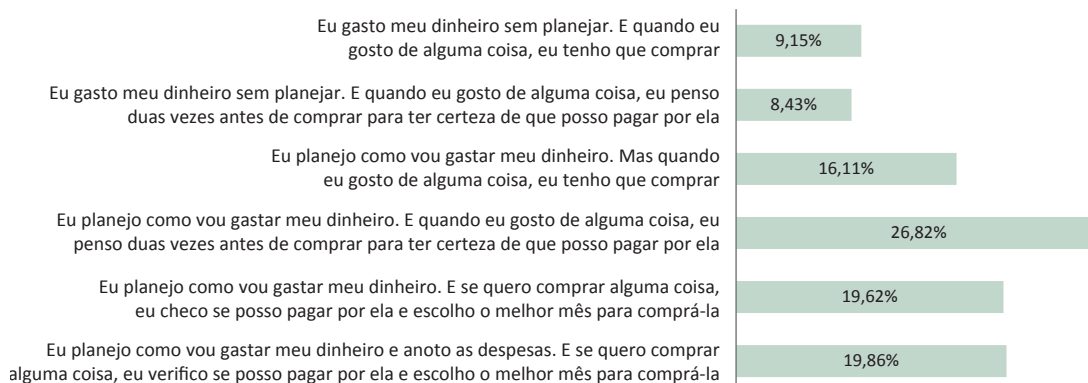


Planejamento financeiro e comportamento de consumo

Embora a compra por impulso, independentemente do planejamento de gastos, seja assumida por 25% dos respondentes, a grande maioria (82% das respostas) declara que costuma planejar como gastar o dinheiro. Das pessoas que declaram que planejam seus gastos, apenas um quinto toma nota dessas despesas ao longo do mês.

GRÁFICO 2.17

Comportamento de consumo



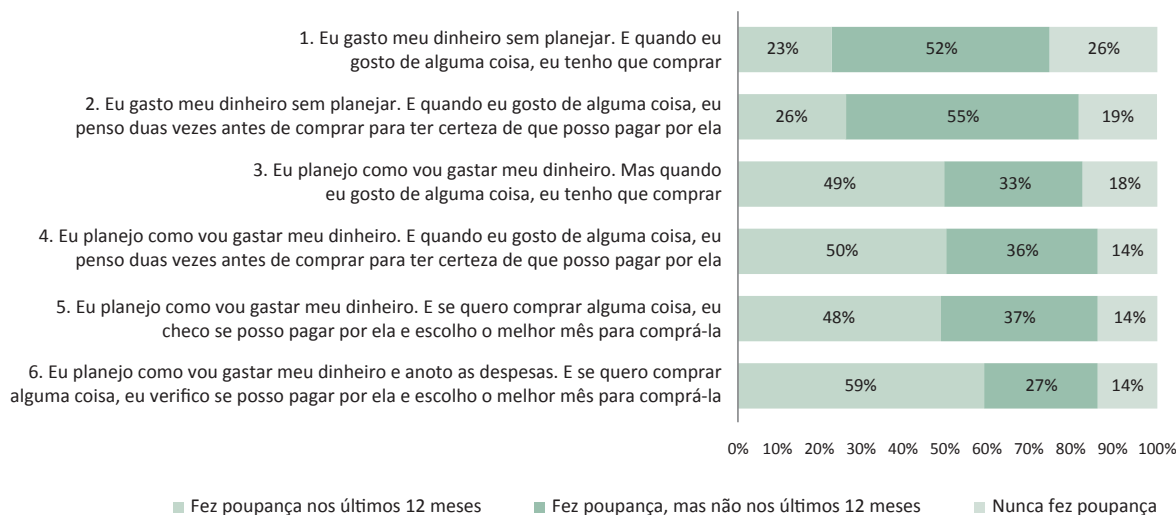
Uma questão esperada e corroborada pelos dados da pesquisa é a correlação entre planejamento financeiro e o hábito de poupar. Quanto maior o planejamento de gastos, maior a realização de poupança nos últimos doze meses. Entre aqueles que planejam como vão gastar seu dinheiro e anotam as despesas, 59% fizeram poupança nos últimos doze meses. Esse percentual diminuiu para 49%⁵⁸ entre os que planejam os gastos, mas não tomam nota, e para 24% entre os que não planejam os gastos, com ou sem cuidado na hora de comprar algo⁵⁹.

58 Percentual médio de poupança para respostas 3, 4 e 5 do Gráfico 2.18.

59 Percentual médio de poupança para as respostas 1 e 2 do Gráfico 2.18.

GRÁFICO 2.18

Planejamento financeiro e poupança



Os dados da pesquisa revelam que planejar como gastar o dinheiro tem impacto significativo e positivo na capacidade de poupar. Entre os entrevistados que compram por impulso, 23% dos que não planejam pouparam nos últimos doze meses, enquanto 49% dos que planejam pouparam no mesmo período. Já entre os entrevistados que pensam duas vezes antes de comprar, 26% dos que não fazem planejamento pouparam, enquanto 50% dos que planejaram pouparam nos últimos dozes meses.

A comparação entre os que não planejaram – apresentam comportamento de consumo impulsivo ou não – corrobora a importância do planejamento na ação de poupar. A diferença de poupança nos últimos doze meses para esses grupos é muito pequena, 3 pontos percentuais. Isso mostra que planejar as despesas tem impacto muito maior do que o comportamento declarado diante do consumo para o hábito de poupar⁶⁰.

Considerações finais sobre planejamento financeiro e poupança

O objetivo da análise deste capítulo foi abordar as respostas da pesquisa para os tópicos mais relevantes ao entendimento da relação entre planejamento financeiro, realização de poupança e seus impactos na economia e na gestão financeira das famílias. Além disso, buscou-se identificar práticas relacionadas à formação de poupança, finalidades, aos principais determinantes no hábito de gerar excedente e de poupar, à frequência com que se guarda e se poupa dinheiro.

A análise dos resultados da pesquisa indica que a maior parte dos brasileiros já poupou alguma vez, sendo que quase metade das famílias poupou ou guardou algum dinheiro nos últimos doze meses e que 16% das famílias já tiveram poupança em algum outro momento.

A principal finalidade para poupar para os brasileiros é a construção de uma reserva para imprevistos e emergência, apontada por quase 90% dos entrevistados. Quando se considera escolhas múltiplas, outras razões aparecem com alguma relevância. Na maioria expressiva dos casos, existe, então, um fim específico para a poupança, e apenas 14% declaram poupar mesmo sem ter motivo específico para a prática.

60 A importância do planejamento na poupança dos últimos doze meses aparece na pesquisa de Gaber e Koyama (2016).

O brasileiro que poupa o faz de forma mais conservadora, seja utilizando depósitos em poupança em instituição financeira, seja mantendo o dinheiro sem nenhuma rentabilidade, em casa ou em conta-corrente.

Por outro lado, para a grande maioria dos brasileiros que não pouparam nos últimos doze meses, o principal motivo alegado foi a falta de dinheiro excedente. No entanto, quando consideradas as várias respostas dadas por cada entrevistado, um número significativo de entrevistados também mencionou motivos relacionados a custo-benefício, não inclusão ou falta de confiança no sistema financeiro.

Avaliando as práticas de planejamento financeiro das famílias, a pesquisa indica que a grande maioria costuma planejar como gastar o dinheiro. A pesquisa também revela que o fato de planejar como gastar seu dinheiro se mostrou fator positivo na capacidade de poupar, independente do comportamento declarado do consumidor, se impulsivo ou não.

3. O acesso ao crédito e o endividamento das famílias

Crédito e crescimento econômico

Em circunstâncias normais, o grau de intermediação financeira é positivamente correlacionado com o crescimento econômico e do emprego. Os principais mecanismos para fazê-lo são, geralmente, menores custos de transação, melhor alocação de investimento e capital, melhor monitoramento dos investimentos, melhor administração de risco, maior mobilização de poupança e melhora na troca de bens e serviços⁶¹. O uso do crédito também aumenta o bem-estar ao longo da vida, pois permite uma maior suavização do consumo ao longo do ciclo de vida das pessoas.

Aghion e Bolton (1997) mostraram que as assimetrias de informação criam restrições, particularmente aos mais pobres, que não costumam ter acesso a crédito nem a garantias, limitando a disponibilidade de recursos necessários para desenvolver projetos e explorar oportunidades de investimentos⁶². Estudos mais recentes indicam uma correlação positiva entre o acesso ao financiamento e a redução da pobreza⁶³; no entanto, há ainda poucos dados sobre os mecanismos por meio dos quais o financiamento ajuda a reduzir a pobreza.

Estudos conduzidos no México por Bruhn e Love (2013) indicam que o acesso ao crédito melhora a atividade econômica local⁶⁴. O estudo mostra que a rápida abertura das agências do Banco Azteca, em mais de mil lojas de varejo do Grupo Elektra, teve impacto significativo sobre a economia local, levando a um aumento de 7% nos níveis de renda quando comparados às comunidades semelhantes em que não havia agências do Banco⁶⁵. Com acesso facilitado ao crédito, as famílias foram capazes de distribuir o consumo ao longo do tempo e de

61 Ver Levine (2005).

62 Aghion e Bolton (1997) apud Levine (2005).

63 Bruhn, Miriam e Inessa Love (2009).

64 Bruhn e Love (2013) apud Cull, Ehrbecke e Holle (2014).

65 Em outubro de 2002, o Banco Azteca abriu filiais em todas as lojas pré-existentes de sua controladora, o Grupo Elektra, um grande varejista de bens de consumo. Isso permitiu que o Banco Azteca instituisse rapidamente a segunda maior rede de agências no México, estabelecendo um recorde mundial na abertura de mais de 800 agências de uma só vez. Uma característica importante do crédito do Banco Azteca é que ele é oferecido para os grupos de renda baixa e média, que, em sua maioria, tinham sido excluídos do setor bancário comercial. Aproveitando-se de décadas de experiência do Grupo Elektra em fazer pequenos empréstimos a prestações para a sua mercadoria, suas bases de dados e tecnologias de informação e seu sistema de recolha de bens, o Banco Azteca reuniu condições únicas para atingir este segmento da população, que se estima abranger mais de 70 % de todas as casas.

acumular mais bens duráveis. Ao mesmo tempo, a proporção de domicílios que poupou diminuiu 61% nessas comunidades, o que sugere que as famílias passaram a depender menos da poupança como um amortecedor contra a flutuação de renda quando o crédito formal tornou-se disponível.

Sem acesso a serviços financeiros formais, as famílias precisam contar com mecanismos informais de poupança e crédito, tais como família, amigos, grupos de poupança, agiotas e guardar o dinheiro em casa. Muitas vezes, no entanto, esses mecanismos são insuficientes e pouco confiáveis, e, muitas vezes, caros. A exclusão financeira tende a impor grandes custos de oportunidade especialmente sobre aqueles que mais precisam de oportunidade.

De acordo com os objetivos do estudo, este capítulo busca avaliar o acesso e uso de serviços de crédito disponíveis no mercado e suas implicações na gestão financeira e no endividamento das famílias.

Análise dos resultados

Esta seção busca ressaltar pontos mais relevantes para discussão de questões relacionadas ao uso de crédito pelas famílias brasileiras. A seção apresenta os dados e a análise dos resultados da pesquisa, complementando, quando pertinente, com informações de outros estudos e do BCB.

Uso de crédito nos últimos doze meses

Os dados da pesquisa em relação ao crédito revelam que quase metade das famílias brasileiras (40%) utilizou pelo menos um tipo de crédito ou empréstimo nos últimos doze meses. A pesquisa aponta que o crédito dado pelos lojistas é a forma mais usada entre os brasileiros, seja pelo uso do cartão da loja (16% dos casos), seja por meio de crediário/carnê/fiado direto na loja (em 15% dos casos). A pesquisa aponta o crédito do cartão de crédito (considera apenas quando a pessoa deixa de pagar o valor total da fatura) como a terceira forma de crédito mais utilizada (em 11% dos casos) pelos brasileiros, apesar de ser uma das mais caras.

Empréstimo pessoal aparece em 18% das respostas, sendo 9% na modalidade consignado em folha, como a quarta forma mais comum de uso de crédito nos últimos doze meses; e crédito não consignado aparece em quinto lugar, com quase 9% das respostas.

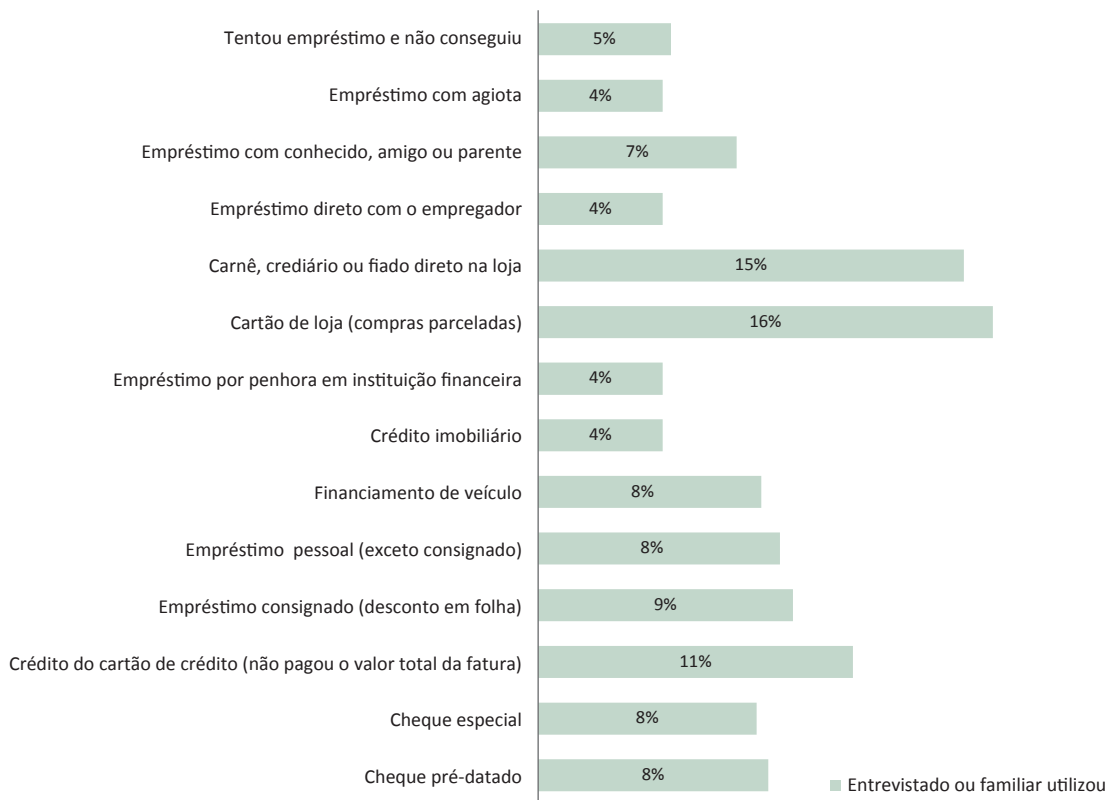
Outra modalidade de crédito peculiar à realidade brasileira, os cheques pré-datados, aparece como uma das formas de crédito mais usadas pelos brasileiros, sendo a sexta mais citada na pesquisa, com 8% das respostas. Em seguida, sétima forma mais citada, aparece o financiamento de veículos, também com quase 8% das respostas. O cheque especial, que apresenta uma das maiores taxas de juros no país, aparece em oitavo lugar (8%) entre as formas mais usadas.

Os créditos informais aparecem, somados, como utilizados por 15% dos respondentes da pesquisa: empréstimo com conhecido, amigo ou parente (7%), empréstimo com agiota (4%) e empréstimos direto com o empregador (4%). Assim, aproximadamente metade das famílias que fizeram uso de crédito⁶⁶ utilizou algum tipo de crédito não bancário e/ou informal.

⁶⁶ O que corresponde a 54% das famílias. Chama-se atenção que este número deriva-se de uma distribuição que soma 112%, uma vez que, entre as famílias que utilizam crédito, há as que fazem uso de mais de um tipo de crédito.

GRÁFICO 3.1

Créditos e empréstimos utilizados nos últimos doze meses

**Finalidade do crédito adquirido**

Ao serem perguntadas sobre os motivos que as levaram a procurar crédito, as famílias tiveram a opção de escolher até três, na ordem de importância⁶⁷. Nesse sentido, a aquisição de bens como móveis e eletrodomésticos foi citada, como motivo para uso do crédito, por cerca de 50% das famílias (37% das respostas apontaram essa opção como principal motivo). Um percentual considerável das famílias citou o uso do crédito para aquisição de bens tipo automóvel, moto (15% das famílias, sendo que 12,5% apontaram esse como motivo principal) e para aquisição, construção e reforma de imóveis (13% das famílias; 7% apontaram esse como motivo principal).

Por outro lado, destaca-se a quantidade de famílias que mencionaram solicitar crédito por motivo de endividamento (38% no total e 23% como principal motivo), sendo 7% para pagar outros empréstimos (4% como motivo principal), 8% para pagar dívidas de cartão de crédito (4% como motivo principal) e 23% para pagar contas da casa (14% como motivo principal)⁶⁸.

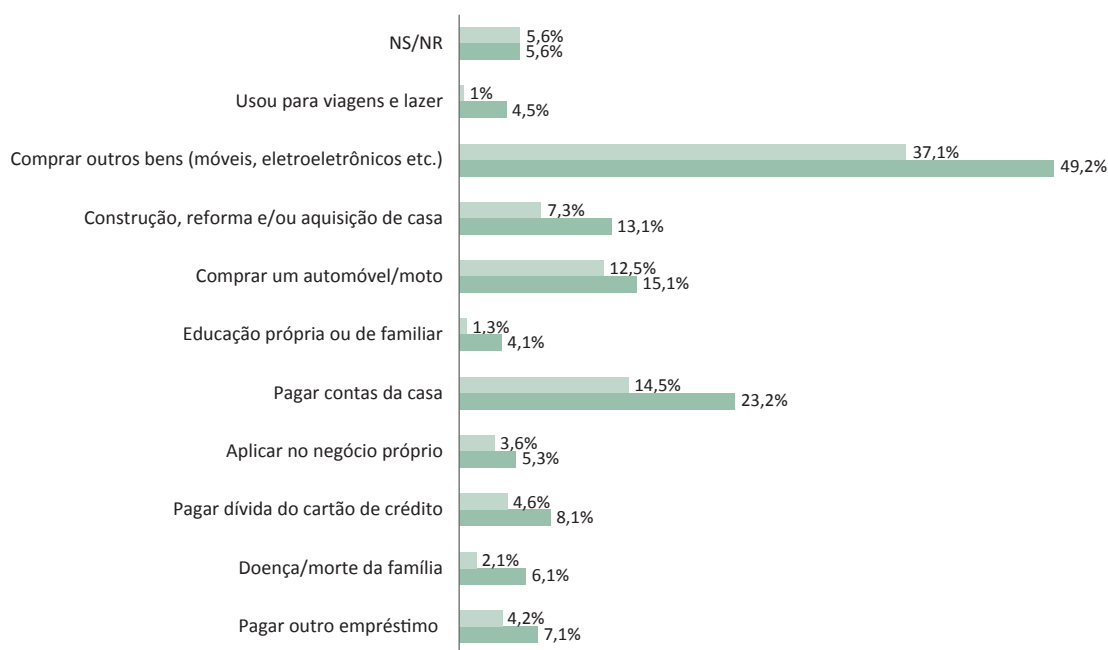
Um percentual pequeno das famílias tomou crédito para aplicar no seu próprio negócio (5%, 4% como motivo principal), para usar com doenças e morte (6%; 2% como motivo principal), para educação (4%; 1% como motivo principal) e para viagens e lazer (4%, 1% como principal motivo).

67 Note-se que, nesse caso, embora o percentual reflita a quantidade de pessoas/famílias que utilizaram determinado tipo de crédito, a soma de todas as respostas resulta em mais de 100%, uma vez que as famílias utilizam o crédito para mais de uma finalidade.

68 A pesquisa não avaliou a propriedade da substituição/refinanciamento de dívidas.

GRÁFICO 3.2

Finalidade do crédito adquirido

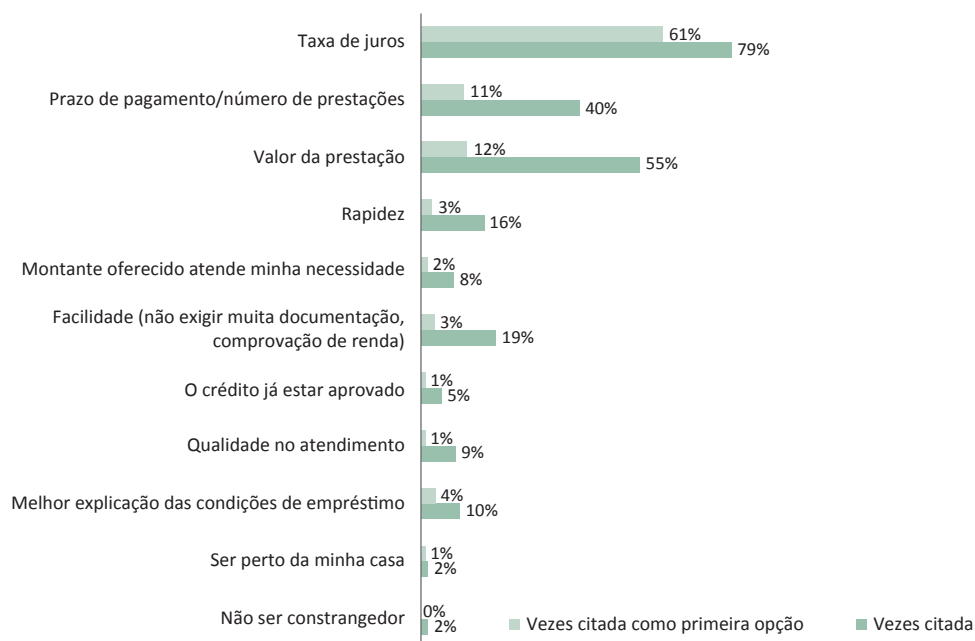
**Critérios para a contratação de empréstimos/créditos**

Ao serem perguntados sobre os critérios mais importantes para a decisão de contratar um empréstimo ou dispor de um crédito, os entrevistados puderam escolher até três motivos, em ordem de importância, assim como na pergunta do motivo para a busca de crédito. As taxas de juros foram apontadas como critério determinante na tomada do empréstimo por 79% dos entrevistados (61% como o motivo principal), seguida pelo valor da prestação (citado por 55% dos entrevistados que tomaram crédito, sendo que 12% apontaram-no como critério principal). O prazo de pagamento também foi apontado como critério importante (mencionado por 40% dos entrevistados que tomaram crédito; em 11%, como fator principal). Assim, o valor das prestações continua sendo importante, mas perde para as taxas de juros, como o principal critério para contratação de crédito.

Facilidade e rapidez também aparecem como importantes para, respectivamente, 19% e 16% dos entrevistados (em ambas, 3% das famílias apontam como principal fator). Boa explicação e qualidade de atendimento são apontadas por 9% e 8% das famílias, respectivamente, como importantes para escolha (4% e 1%, respectivamente, como principal motivo). Um percentual próximo indica que as famílias escolhem o crédito por atender ao montante que precisam e por já terem crédito aprovado (8% e 5% no total; e 2% e 1% como fator principal, respectivamente).

GRÁFICO 3.3

Fatores decisórios para a contratação de empréstimos



Apesar de quase 80% das famílias citarem a taxa de juros como fator principal para tomada do empréstimo, importante parcela dos entrevistados indica ter tomado crédito sem ter sido informada sobre os juros e encargos cobrados: cerca de 8% de quem tomou crédito pessoal; 8% de quem tomou crédito imobiliário; 17% de quem pegou financiamento de veículos; 21% de quem usou crédito consignado; 22% de quem usou cheque especial; e quase 50% de quem usou o crédito rotativo do cartão de crédito. Esse percentual de desconhecimento do custo dos empréstimos aumenta se for considerada toda a amostra de tomadores de crédito⁶⁹.

TABELA 3.1

Importância da taxa de juros na escolha do crédito e nível de informação nos casos de aquisição

	Crédito consignado	Crédito pessoal	Financiamento de veículos	Crédito imobiliário	Cheque especial	Cartão de crédito
Não foi informada sobre os juros (porcentagem entre todos os tomadores)	21,29%	8,82%	23,02%	21,74%	31,31%	54,31%
Entre os que consideram juros fator relevante, porcentagem que diz não ter sido informada sobre os custos	20,87%	7,55%	16,39%	8,33%	22,11%	47,32%

69 Isso reflete a complexidade das operações de crédito. Também reflete que a exigência de apresentação de custo efetivo total CET não está chegando à população em geral, ou, se estiver chegando, é pouco compreendida pelo cidadão.

Local/canal de aquisição do crédito/empréstimo

Os bancos ainda são o principal local que as famílias vão para obter crédito, independente da modalidade. Em 90% dos casos de crédito consignado, os entrevistados se dirigiram aos bancos para adquiri-los. Para o crédito imobiliário, crédito pessoal (exceto consignado) e financiamento de veículos, os percentuais de uso dos bancos são igualmente altos: 87%, 74%, 54%, respectivamente.

O segundo local mais comum para aquisição de crédito são as financeiras, para onde se dirigiram 37% dos que buscam financiamento de veículos e 24% dos entrevistados que buscam crédito pessoal. As financeiras ainda respondem por 8% da procura de crédito consignado e por 4% da demanda por crédito imobiliário. As cooperativas de crédito aparecem em terceiro lugar como a instituição mais usada para aquisição do crédito pelos entrevistados, 3% e 2% da aquisição de crédito pessoal e do financiamento de veículos, respectivamente.

Os correspondentes bancários respondem por 0,7% do total de acesso ao crédito consignado e por 0,8% do total de financiamento de veículo, ou seja, percentuais bem menores que as instituições mencionadas anteriormente⁷⁰.

TABELA 3.2

Local/canal de aquisição do crédito/empréstimo

Opções	Crédito consignado	Crédito pessoal	Financiamento de veículos	Crédito imobiliário
Banco	89,68%	73,50%	54,00%	87,00%
Cooperativa		3,00%	1,60%	
Financeira	8,39%	23,50%	36,50%	4,30%
Correspondente bancário	0,65%		0,80%	
Caixa eletrônico	0,65%			
Telefone				
Internet (banco)				
Trabalho	0,65%			
Representante do banco			0,80%	
Outro				
Não informou			6,30%	8,70%

⁷⁰ É possível que este dado esteja sub-representado, pois, como o registro das operações de financiamento é feito na instituição financeira, o tomador pode não ter a percepção que a operação está sendo realizada via correspondente.

Informações recebidas sobre o crédito adquirido

Um aspecto que surpreende na pesquisa são as respostas dadas às questões relativas à leitura de contratos, ao entendimento de juros, custos e condições do produto⁷¹. A maioria dos entrevistados que revelaram que tomaram crédito, 65%⁷², afirma que leu o contrato, recebeu informações necessárias para a aquisição do crédito, considera-se bem informado a respeito do contrato, dos juros, das condições do produto, dos diferentes tipos de empréstimos e das diversas ofertas em diferentes instituições.

Analisando cada critério individualmente, em média 69% dos entrevistados afirmam ter lido o contrato antes de fazer um empréstimo ou financiamento, percentual que varia de 79% para financiamento de veículos a 61% para cheque especial. No que concerne ao entendimento das condições de tomada de empréstimo, em média 74% dos entrevistados acharam fácil entender as condições do produto. Analisando cada tipo de crédito, o percentual é praticamente o mesmo para financiamento imobiliário, de veículos e crédito pessoal e um pouco mais baixo para crédito consignado e cheque especial.

Por outro lado, chega a 73% o percentual médio dos entrevistados que responderam que foram informados sobre o valor dos juros e de outros custos embutidos na prestação. Esse percentual, no entanto, foi significativamente mais baixo para os usuários de cartão de crédito, em que 46% responderam terem sido informados sobre juros e custos antes de utilizarem o crédito⁷³.

Vale ressaltar que pesquisa de mercado e de preço são relativamente pouco realizadas pelos respondentes, visto que os menores resultados foram obtidos na comparação entre condições de serviço em diferentes instituições (realizada por 49% dos entrevistados) e comparação entre diferentes tipos de empréstimos antes da decisão (realizada por 51% dos entrevistados).

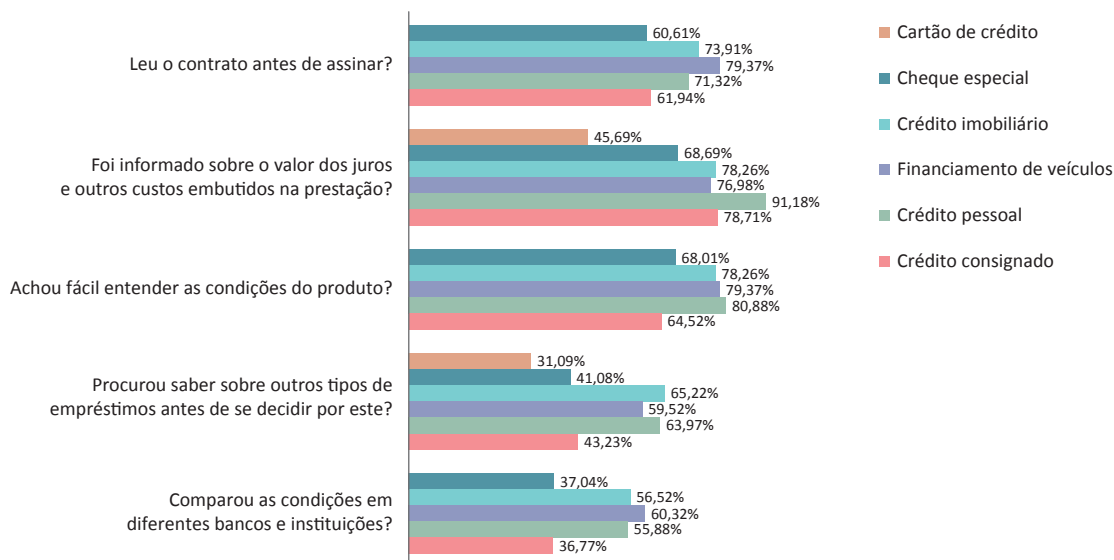
71 É possível que, ao responder essa pergunta, o entrevistado tenha se sentido constrangido em citar que não leu o contrato. Num país em que o índice de analfabetismo funcional chega a mais de 30% da população, segundo o Indicador de Analfabetismo Funcional (Inaf), do Instituto Paulo Montenegro, surpreende o fato revelado pela pesquisa de que a grande maioria leu e entendeu os contratos financeiros de crédito.

72 Percentual calculado por meio da média aritmética de todos os critérios avaliados nos créditos supracitados.

73 De fato, esse percentual é relativamente alto quando se considera que as condições do cartão de crédito são pré-aprovadas na hora da contratação do cartão, variando com discricionariedade da instituição responsável pelo cartão, sem uma prévia notificação aos usuários.

GRÁFICO 3.4

Informações recebidas sobre o crédito adquirido

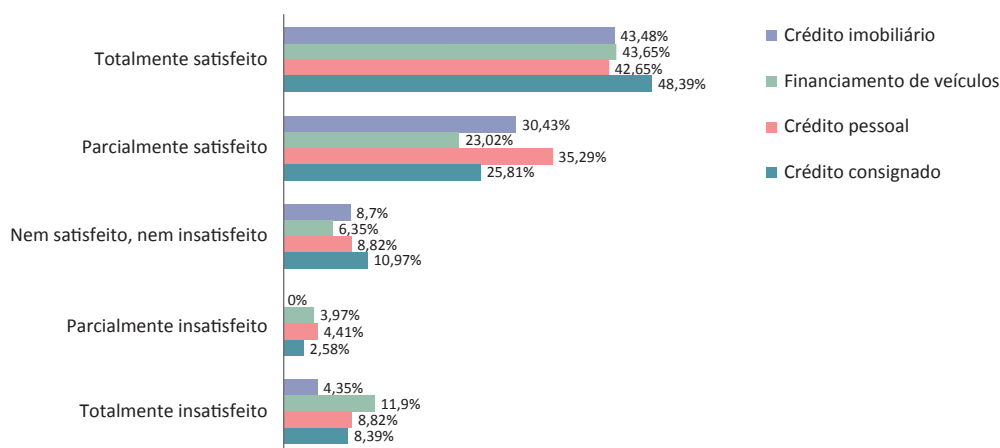


Nível de satisfação com o atendimento recebido e condições dos serviços de crédito

A satisfação com os serviços de crédito foi avaliada sob dois aspectos: quanto ao atendimento prestado nas instituições em que o crédito foi adquirido e quanto às condições do empréstimo. Em ambos os casos, é alto o percentual das pessoas que estão satisfeitas⁷⁴. O atendimento registra a média de 73% de satisfação, com destaque para o atendimento prestado na oferta do crédito pessoal, que pontua 78% em satisfação.

GRÁFICO 3.5

Satisfação com o atendimento



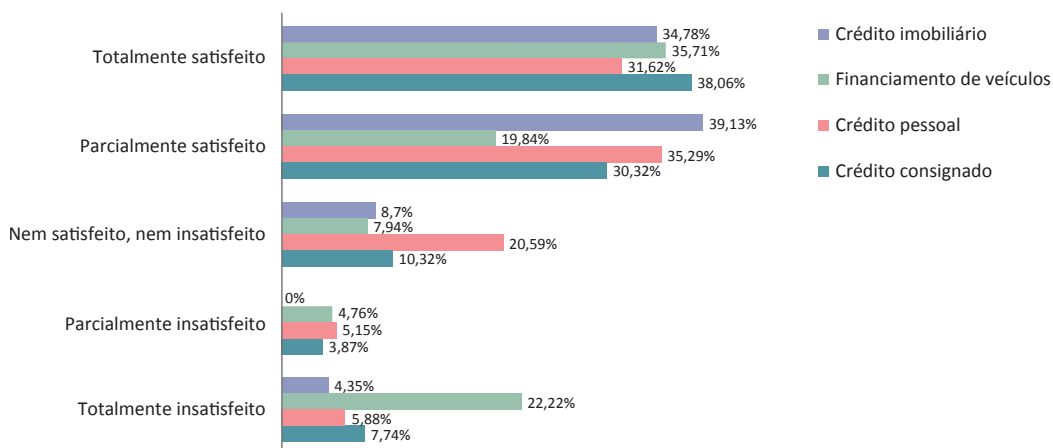
A satisfação com as condições de empréstimo apresenta média geral um pouco inferior em relação à satisfação com o atendimento, com índice de 66% de usuários satisfeitos. O crédito imobiliário é particularmente bem avaliado, com aprovação de 74% dos tomadores, seguido dos créditos consignado e pessoal não consignado, com nível de satisfação de 68% e 67%, respectivamente. Entre os serviços financeiros avaliados, o financiamento

74 Considerando-se a média do somatório dos usuários totalmente satisfeitos e parcialmente satisfeitos.

de veículos registra o menor índice de satisfação, registrando satisfação por apenas 56% dos entrevistados que utilizaram esse tipo de serviço financeiro⁷⁵.

GRÁFICO 3.6

Satisfação com as condições do empréstimo



Cartão de crédito e cheque especial

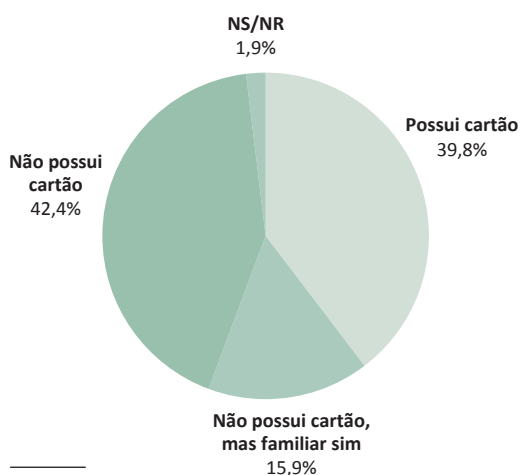
a) Cartão de crédito

O cartão é um serviço financeiro muito útil para organizar despesas e facilitar o controle (todas as despesas em uma única conta), fazer compras antecipadas e permitir o parcelamento com o vendedor, além de ser uma opção de crédito, com o pagamento mínimo e/ou parcelamento da fatura. No entanto, o seu uso como instrumento de crédito, dada o alto nível de juros cobrados e a complexidade da formação da taxa de juros envolvida, pode levar os consumidores ao descontrole do orçamento e ao endividamento com alto custo.

Sobre a posse de cartão de crédito, 40% dos entrevistados afirmam que possuem o produto e outros 16% afirmam que um familiar possui, indicando que, em 56% das famílias brasileiras, pelo menos um dos membros tem cartão de crédito.

GRÁFICO 3.7

Posse de cartão de crédito

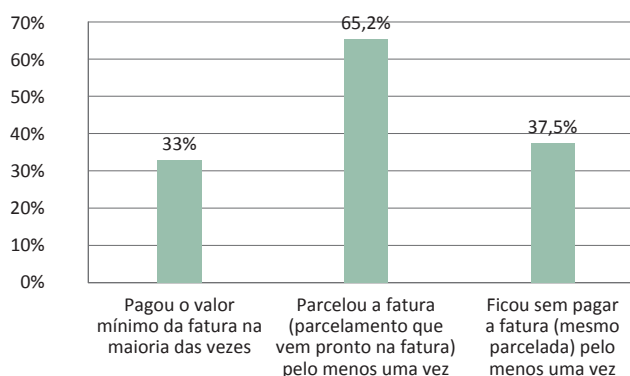


75 Para mais informações, ver Gráfico 3.6. É interessante notar que a satisfação é maior nos serviços que apresentam menor taxa de juros.

Das famílias que possuem cartão, 73% sempre pagaram o total da fatura. Outros 27% fizeram uso da função crédito do cartão: parcelaram, pagaram o valor mínimo ou até deixaram de pagar o débito alguma(s) vez(es). Dos que utilizaram a função crédito, a prática mais comum é o parcelamento da fatura, em que 65% desses utilizaram essa modalidade pelo menos uma vez, enquanto 33% pagaram o valor mínimo na maioria das vezes e 38% deixaram de pagar a fatura pelo menos uma vez⁷⁶.

GRÁFICO 3.8

Uso do cartão de crédito



Como registrado anteriormente, apesar de ser uma das formas mais caras de crédito, a pesquisa indica que o uso da função crédito do cartão de crédito aparece como a terceira forma de crédito mais utilizada pelas famílias. Além da privacidade⁷⁷, as pessoas recorrem a esse tipo de crédito por praticidade: 69% dos que utilizaram não procuraram outros tipos de crédito com juros menores antes de usar o crédito do cartão; e, por desinformação, mais da metade das pessoas (54%) que deixaram de pagar a fatura do cartão de crédito integralmente afirmaram desconhecer os juros e as multas inerentes a essa ação.

Do total de respondentes que possuem cartão de crédito, a maioria (78%) aprova o serviço, informando estar satisfeita⁷⁸ com o custo-benefício que o cartão de crédito oferece. É também interessante notar que o percentual de satisfação mantém-se elevado (71%) entre aqueles que deixaram de pagar o valor integral da fatura em algum momento.

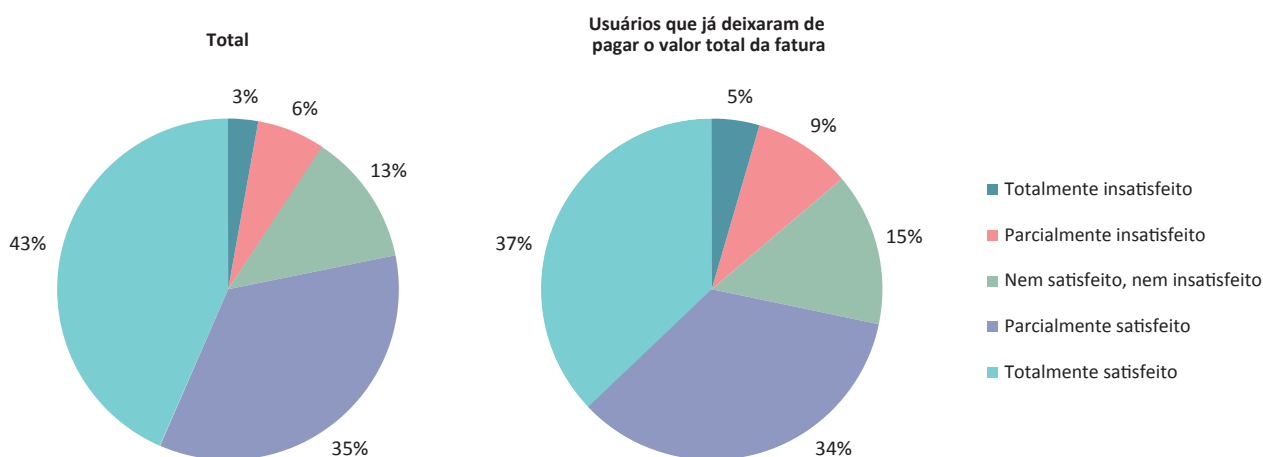
76 Nota-se que o somatório dos que utilizaram a função crédito é bem superior a 100%. Isso ocorre porque uma mesma pessoa entrevistada utilizou o cartão na função crédito em mais de uma modalidade.

77 O crédito via pagamento do valor mínimo é automático, não é preciso se apresentar para utilizá-lo, podendo ser usado no anonimato.

78 Total ou parcialmente.

GRÁFICO 3.9

Satisfação com o uso do cartão de crédito

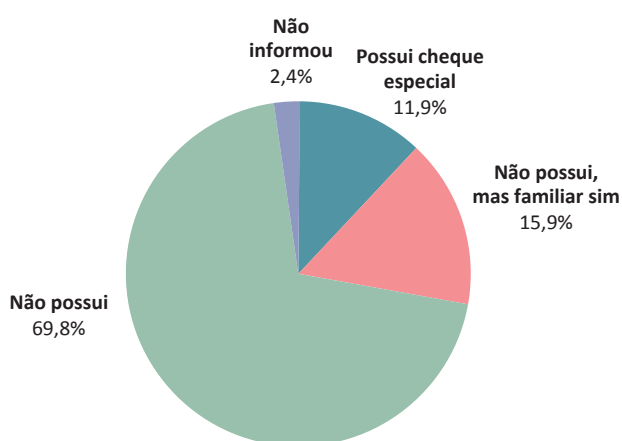


b) Cheque especial

A maioria dos brasileiros não tem cheque especial: cerca de 70%, segundo dados da pesquisa⁷⁹. Esses dados mostram que o cheque especial é um produto presente em apenas 28% das famílias brasileiras. Em 12% dos casos, os respondentes alegam possuir o produto e, em outros 16%, mencionam que, apesar de não possuírem, alguém da família possui.

GRÁFICO 3.10

Posse do cheque especial



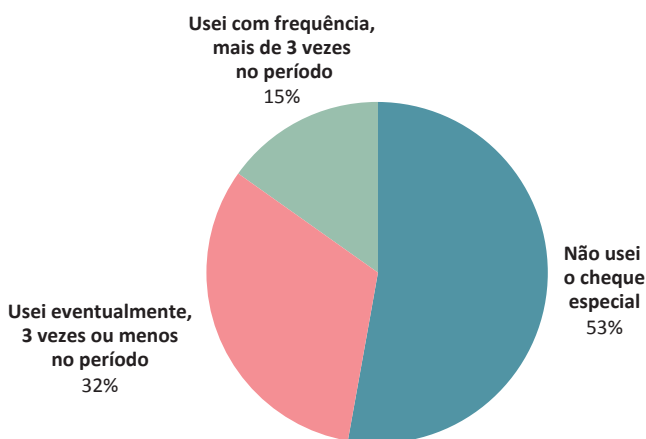
Entre os respondentes que possuem cheque especial, 47%⁸⁰ fizeram uso, em algum momento, desse tipo de crédito nos últimos doze meses, e 15% usaram com frequência superior a três vezes no período.

79 Esse número é bem superior ao número de respondentes que não têm cartão de crédito. É provável que esse número já reflita grandemente a substituição do cheque pelo cartão.

80 Esse percentual é sobre os 12% que responderam que têm cheque especial, uma vez que a pergunta foi direcionada apenas aos respondentes.

GRÁFICO 3.11

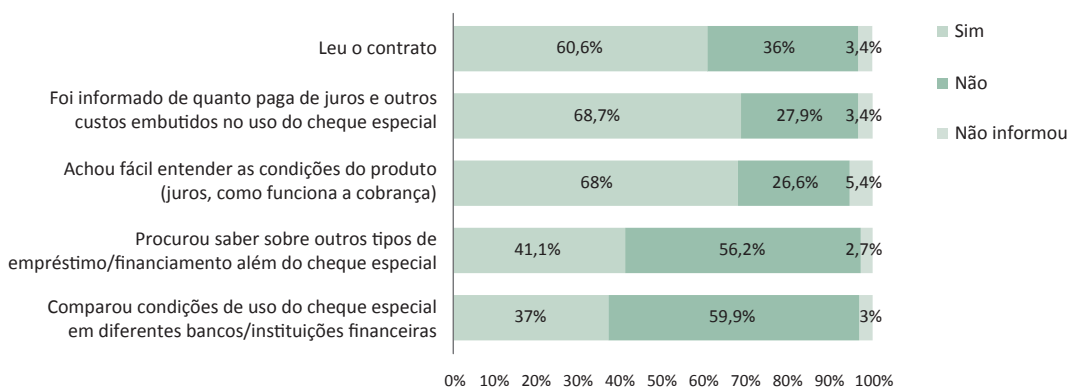
Uso do cheque especial



Assim como no caso do cartão de crédito, a facilidade do uso e o anonimato são os principais motivos para a utilização do cheque especial. Em 56% dos casos, o usuário não procurou saber sobre outros tipos de empréstimo, e em 60% não comparou as condições de uso do cheque especial em outras instituições antes de acessá-lo. Por outro lado, cerca de 60% dos respondentes afirmaram ter lido o contrato e quase 70% mencionaram achar fácil de entender as condições de uso e que foram informados dos custos envolvidos (juros e outras taxas).

GRÁFICO 3.12

Uso do cheque especial



Do total de respondentes que possuem cheque especial, a maioria (58%)⁸¹ aprova o serviço, informando estar satisfeita⁸² com o custo-benefício que ele oferece. Considerando apenas os que utilizaram o cheque especial nos últimos doze meses, o percentual de muito satisfeitos ou satisfeitos aumenta para 69%⁸³.

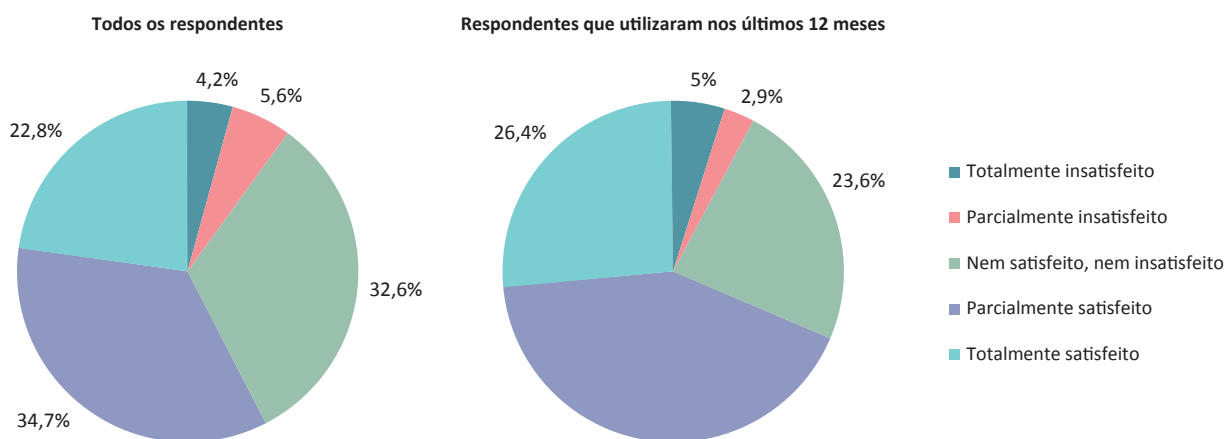
81 Embora a maioria esteja satisfeita, essa aprovação perde em grandeza quando comparada ao número de pessoas que possuem cartão de crédito e que estão satisfeitas (77%).

82 Total e parcialmente.

83 Aqui há uma aproximação com os dados do cartão de crédito. Dos que o utilizaram na função crédito nos últimos doze meses, 71% se dizem satisfeitos.

GRÁFICO 3.13

Satisfação com o uso do cheque especial



Fatores demográficos do uso do crédito – Estratificações

Apresenta-se aqui a estratificação das respostas sobre uso de crédito de acordo com variáveis demográficas, tais como sexo, idade, escolaridade, renda e ocupação funcional.

Os dados da pesquisa indicam que há certo equilíbrio no acesso ao crédito no que se refere ao sexo do tomador, em que 38% das mulheres e 42% dos homens tiveram acesso a algum tipo de crédito nos últimos doze meses.

TABELA 3.3

Uso de crédito por sexo

	Masculino	Feminino
Utilizou pelo menos um tipo de crédito ou empréstimo nos últimos doze meses	37,5%	41,9%
Base de respondentes	1.212	1.290

Já no que se refere ao uso de crédito por idade, há uma concentração maior entre as idades de 35 a 44 anos e de 45 a 54 anos. No primeiro grupo, 42% das pessoas entrevistadas utilizaram algum tipo de crédito nos últimos doze meses; no segundo, 44% do grupo. Entre 18 e 24 anos e com mais de 65 anos, essa percentagem se reduz para, aproximadamente, 30% das respostas.

TABELA 3.4

Uso de crédito por idade

	18 a 24 anos	25 a 35 anos	35 a 44 anos	45 a 54 anos	55 a 64 anos	65 anos ou mais
Utilizou pelo menos um tipo de crédito ou empréstimo nos últimos doze meses	30,3%	41,7%	42,4%	43,7%	38,9%	33,0%
Base de respondentes	234	515	538	554	370	291

A pesquisa revela que parece haver uma relação direta entre o uso do crédito e o grau de escolaridade, pois a percentagem das pessoas que utilizou algum tipo de crédito aumenta à medida que aumentam os anos de escola. Entre os entrevistados que sabem ler e escrever, mas não frequentaram a escola, 26% utilizaram algum tipo de crédito nos últimos doze meses. Essa participação cresce com alguma regularidade de acordo com os anos de escolaridade, chegando a 71% nos entrevistados com pós-graduação.

TABELA 3.5

Uso de crédito por escolaridade

	Analfabeto	Lê e escreve, mas não frequentou escola	Fundamental incompleto	Fundamental completo	Médio incompleto	Médio completo	Superior incompleto	Superior completo	Pós-graduação	Não informou
Utilizou pelo menos um tipo de crédito ou empréstimo nos últimos doze meses	31,6%	26,1%	34,4%	34,7%	41,3%	41,9%	43,2%	54,2%	71,4%	13,0%
Não utilizou nenhum tipo de crédito ou empréstimo nos últimos doze meses	68,4%	73,9%	65,6%	65,3%	58,7%	58,1%	56,8%	45,8%	28,6%	87,0%
Base de respondentes	57	92	538	334	213	841	146	216	42	23

Quando se observa a distribuição dos entrevistados que acessaram crédito nos últimos doze meses de acordo com a renda, observa-se um crescimento até a renda familiar entre 10 e 20 salários mínimos mensais, em que 61% dos entrevistados haviam utilizado algum tipo de crédito no período. Dos entrevistados que recebem mais de 20 salários mínimos, 50% utilizaram algum tipo de crédito.

TABELA 3.6

Uso de crédito por renda familiar mensal

	Até 2 salários mínimos	Entre 2 e 4 salários mínimos	Entre 4 e 10 salários mínimos	Entre 10 e 20 salários mínimos	Acima de 20 salários mínimos	Não declarou
Utilizou pelo menos um tipo de crédito ou empréstimo nos últimos doze meses	27,1%	43,7%	46,1%	60,6%	50,0%	36,9%
Não utilizou nenhum tipo de crédito ou empréstimo nos últimos doze meses	72,9%	56,3%	53,9%	39,4%	50,0%	63,1%
Base de respondentes	686	827	625	104	16	244

Quanto à condição ocupacional, os dados da pesquisa indicam que aqueles que trabalham tendem a tomar mais empréstimos que aqueles que não trabalham. Nesse sentido, 42% dos que trabalham utilizaram algum tipo de crédito nos últimos doze meses, enquanto entre aqueles que não trabalham esse percentual foi de 34%⁸⁴.

TABELA 3.7

Uso de crédito por situação de ocupação

	Trabalha	Não trabalha
Utilizou pelo menos um tipo de crédito ou empréstimo nos últimos doze meses	42,3%	33,6%
Não utilizou nenhum tipo de crédito ou empréstimo nos últimos doze meses	57,7%	66,4%
Base de respondentes	1.784	718

A estratificação do uso do crédito, de acordo com fatores demográficos, indica um uso mais concentrado em pessoas com maior nível educacional e de renda mais elevado. Também é interessante observar que a distribuição etária concentra seu uso entre pessoas de 30 a 50 anos, em idade mais produtiva. É provável que essa estratificação seja fruto de restrições do lado da oferta do que escolha do lado da demanda.

Considerações finais sobre o uso do crédito

A análise do uso do crédito no Brasil extraída da presente pesquisa indica que quase metade da população teve acesso ao crédito nos últimos doze meses, mas, desses, o crédito foi acessado em quase metade das vezes em instituições não bancárias, seja via crédito informal, seja direto com a loja.

A principal finalidade para o uso do crédito apontada pelos entrevistados foi a compra de bens de duráveis.

Entre os fatores preponderantes na escolha do crédito pelos entrevistados, estavam a taxa de juros e o valor das prestações.

A maioria significativa dos entrevistados que acessaram o crédito no período se apresentou como bem informada sobre condições e custos dos empréstimos que tomou e satisfeita com o uso do serviço.

84 É provável que as condições de garantias exigidas pelos ofertadores e apresentadas por quem trabalha sejam maiores que aquelas que podem ser oferecidas por quem não trabalha. Essa explicação, porém, exigiria uma investigação mais aprofundada em termos de *surveys*. Por isso era de se esperar uso bem inferior pelos que não trabalham, no entanto, na classificação dessa tabela, os pensionistas estão incluídos entre os que não trabalham.

4. Percepção da Qualidade dos Canais de Atendimento aos Usuários de Serviços Financeiros

Canais de atendimento aos usuários de serviços financeiros e o Banco Central do Brasil

A utilização de produtos e serviços financeiros requer mecanismos de atendimento e defesa dos direitos desses usuários, devido à enorme distância entre eles e as instituições financeiras, decorrente da assimetria de informação, o que cria uma posição de vulnerabilidade dos usuários.

Dentro de sua missão de assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente – e o conseqüente esforço de torná-lo mais inclusivo –, o Banco Central enfrenta responsabilidades e desafios inerentes ao processo, que vão além da fiscalização das instituições financeiras. Na tarefa de cuidar da estabilidade do sistema financeiro, engloba-se ações de supervisão, regulação, fiscalização e cuidado pela credibilidade do sistema. Nesse sentido, é muito importante que os usuários sintam seus direitos assegurados no relacionamento com o sistema financeiro, sob pena de pôr em risco um dos pilares mais importantes para o funcionamento de qualquer sistema financeiro: a confiança. Por isso, é importante para o Banco Central que os usuários do sistema financeiro saibam utilizá-lo adequadamente, que estejam atentos à garantia de seus direitos e que sintam confiança no seu funcionamento.

Nesse sentido e no bojo das ações vinculadas à prestação de serviços públicos, o BCB disponibiliza serviços que objetivam proporcionar educação e informação aos usuários dos serviços prestados pelos agentes financeiros, contribuindo para que os cidadãos entendam as relações que influenciam suas vidas na área da economia e das finanças.

Como parte do esforço para melhor entender as necessidades dos usuários do sistema financeiro, o BCB incluiu nessa pesquisa questões relacionadas aos canais de atendimento de reclamações de serviços bancários. A pesquisa pretendeu avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras e a eficácia dos canais de atendimento e de reclamação disponíveis, bem como entender, de forma mais profunda, as necessidades e os interesses da população, a fim de embasar estratégias de educação financeira e de defesa dos direitos dos usuários de serviços financeiros.

Este capítulo apresenta a última parte do estudo feito a partir dos dados da pesquisa aplicada em 2014. O principal objetivo é avaliar o atendimento, identificar o nível de reclamação e a facilidade para resolução de problemas relacionados a serviços financeiros, bem como a percepção sobre a qualidade dos serviços prestados pelos canais de atendimento ao consumidor. Com essas informações, busca-se embasar a discussão técnica entre os atores envolvidos no atendimento aos consumidores de produtos e serviços financeiros, possibilitando a definição de metas conjuntas para ações, bem como a identificação de lacunas e a proposição de estudos complementares.

Os dados aqui apresentados são relevantes para a avaliação da qualidade dos serviços prestados e, juntamente com alguns dos parâmetros pesquisados, servirão de subsídio na formulação de políticas.

Análise dos Resultados

Resultados obtidos pela pesquisa domiciliar

Dos 2.500 entrevistados, apenas 190 (8%)⁸⁵ declararam ter tido problemas com instituições financeiras nos últimos doze meses. No entanto, considerando os entrevistados que reportaram mais de um problema, o registro da ocorrência é superior, somando 308 problemas.

Analisando o número de ocorrência por respondente, tem-se que 5% dos respondentes tiveram apenas uma ocorrência; pouco mais de 1% teve duas ocorrências; e cerca de 1% teve três ou mais problemas nos últimos doze meses.

TABELA 4.1

Número de ocorrências por respondente

Opções	Ocorrência	%
Um problema	125	5,0%
Dois problemas	35	1,4%
Três problemas	13	0,5%
Quatro problemas	11	0,4%
Cinco problemas	6	0,2%
Total de respondentes que tiveram pelo menos um problema nos últimos doze meses	190	7,6%
Respondentes que não tiveram problema nos últimos doze meses	2.312	92,4%

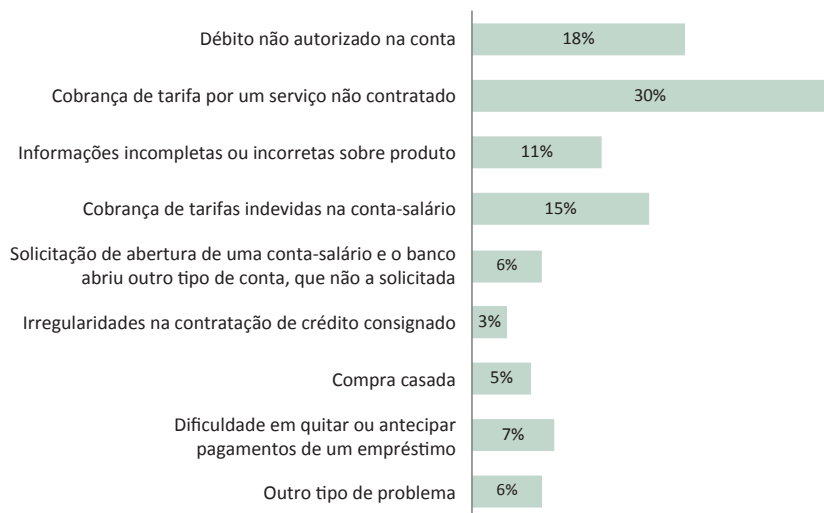
Tipos de problemas com instituições financeiras

De acordo com os entrevistados que tiveram problemas com instituições financeiras nos últimos doze meses, os problemas mais comuns são as cobranças indevidas por serviços não contratados (30% dos casos), débitos não autorizados na conta (18% dos casos), cobrança de tarifas indevidas na conta-salário (15%) e o não recebimento de informações completas sobre produtos contratados (11%). Os entrevistados ainda escolheram como problemas a dificuldade em quitar ou antecipar pagamentos de um empréstimo (7%), abrir outro tipo de conta, quando se solicitou originalmente para abrir uma conta-salário (6%), compra casada (5%) e irregularidades na contratação de crédito consignado (3%).

⁸⁵ É possível que esse número esteja um pouco subestimado, uma vez que parte dos usuários pode não identificar problemas, e parte dos que tiveram problemas e foram solucionados rapidamente pode não se lembrar.

GRÁFICO 4.1

Tipos de problemas reportados

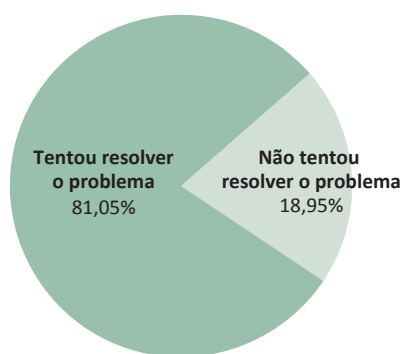


Busca para a solução do problema

Perguntados sobre a busca de solução para o problema, a maioria dos respondentes (81%) informou que tentou resolver o problema de alguma maneira, buscando pelo menos um canal de atendimento.

GRÁFICO 4.2

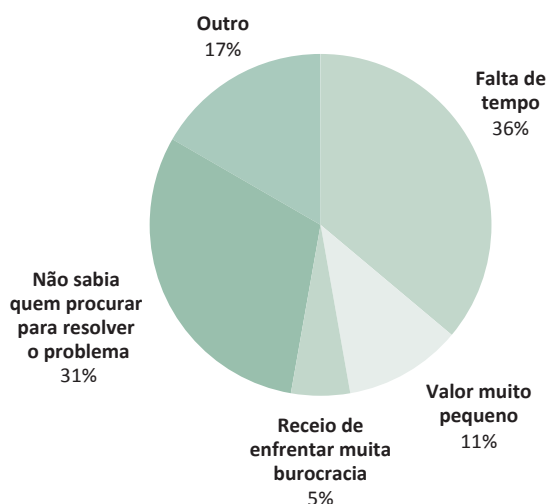
Respondentes que tentaram resolver o problema



Dos que não buscaram solução, 36% alegaram falta de tempo, e 31%, desconhecimento de como proceder e/ou onde buscar ajuda.

GRÁFICO 4.3

Motivos para não tentativa de resolver o problema

**Canais de reclamação procurados**

A qualidade do sistema financeiro deve ser avaliada, preferencialmente, por meio da frequência de problemas, e não de reclamações, pois o aumento do número de reclamações poderia tanto indicar uma qualidade ruim dos serviços prestados quanto uma melhoria na efetividade dos canais de atendimento do usuário, o que incentivaria o registro de reclamações. Nesse sentido, o alto percentual de usuários que buscam resolver o problema via canais de atendimento das instituições e dos órgãos de proteção do consumidor pode ser indicador de um bom nível de qualidade dos serviços prestados por esses canais.

Entre aqueles que buscam solucionar o problema, 89%⁸⁶ o fazem inicialmente por meio da instituição na qual ocorreu o problema – por meio dos gerentes/atendentes (73%) e das centrais de atendimento das instituições (16%).

Já entre os canais de atendimento externos às instituições financeiras, o Procon e a Justiça (pequenas causas e justiça comum) são os mais procurados, tendo sido citados por 4%⁸⁷ dos respondentes que buscaram resolver seus problemas, seguidos pelo Banco Central, citado por 2% dos reclamantes⁸⁸.

86 Esse percentual refere-se apenas à opção inicial, que engloba gerente e canais de atendimento. Considerando todas as opções (considera-se também a ouvidoria, que nunca é a primeira opção), soma-se 102%. Lembrando que, quando se permite a menção em mais de uma opção, não há mais o compromisso de somar 100%.

87 Nesse caso, foram dadas ao entrevistado oito opções, e esse percentual refere-se à soma das três primeiras opções (disponíveis).

88 Nesse caso, é a soma das respostas em primeira e sétima opção (disponíveis). Os dados do Banco Central registraram cerca de 600 mil pedidos de informações, reclamações e denúncias em 2013.

TABELA 4.2

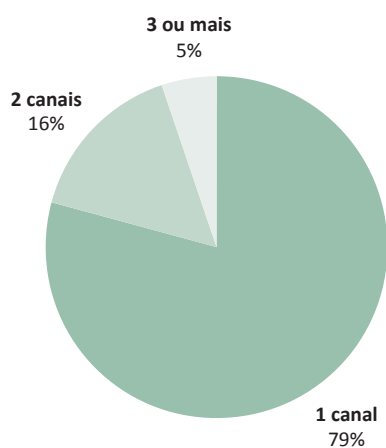
Local procurado pelos usuários para registrar reclamação e/ou resolver o problema

Canal	1ª opção	2ª opção	3ª opção	4ª opção	5ª opção	6ª opção	7ª opção	8ª opção	Geral
Gerente/atendente da própria instituição	73,38%	2,60%	0,65%	1,30%	-	-	-	-	77,93%
Central de atendimento ou SAC da própria instituição	15,58%	12,34%	-	0,65%	-	-	-	-	28,57%
Ouvidoria da própria instituição	-	1,95%	2,60%	-	-	0,65%	-	-	5,20%
Procon	1,30%	1,30%	1,30%	-	-	-	-	-	3,90%
Justiça	1,95%	1,30%	0,65%	-	-	-	-	-	3,90%
Defensoria Pública	0,65%	-	-	-	-	-	-	-	0,65%
Banco Central	1,30%	-	-	-	-	-	0,65%	-	1,95%
Outro	5,84%	1,30%	-	-	-	-	-	0,65%	7,79%

Analisando a quantidade de canais procurados para registro de reclamações, os dados também indicam um processo relativamente ágil, com média de 1,3 canal por reclamante. Em 79% dos casos, o usuário buscou apenas um canal de atendimento/defesa; em 16%, procurou dois canais; e, em 5%, precisou procurar por três ou mais canais.

GRÁFICO 4.4

Quantidade de canais procurados

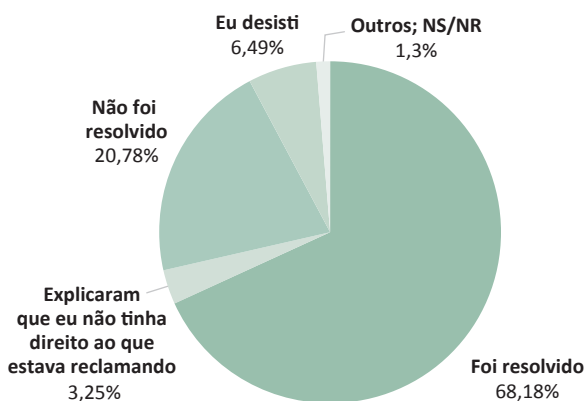


Nível de resolução do problema

De acordo com os dados coletados pela pesquisa, o nível de resolução dos problemas atinge 68%; em 21% dos casos, o cliente não teve seu problema resolvido; em 7%, o cliente desistiu; e, em 3% dos casos, o cliente foi informado que não possuía o direito ao qual estava reclamando.

GRÁFICO 4.5

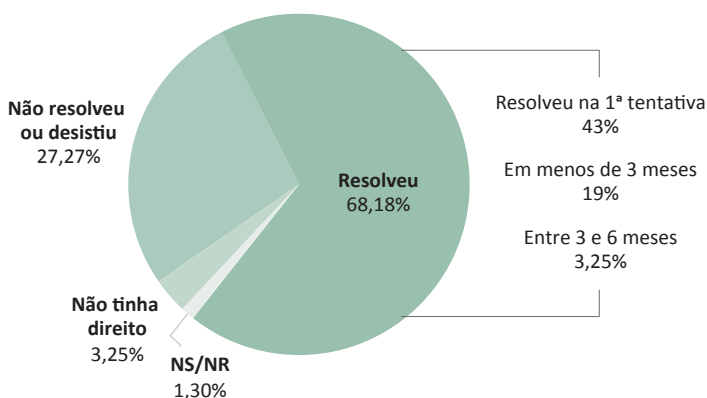
Nível de resolução dos problemas



Para maior confiança do usuário no sistema financeiro, é interessante que ele tenha o mínimo de problemas com a instituição financeira, e, em havendo, que sejam fáceis de resolvê-los, preferencialmente com a própria instituição. Nesse sentido, complementando os indicadores de ocorrência de problemas e de nível de resolução, os dados da pesquisa mostram que, em 63% dos casos em que os usuários tiveram seus problemas resolvidos, isso ocorreu já na primeira tentativa, e, em 19%, foi resolvido nos primeiros três meses.

GRÁFICO 4.6

Facilidade/tempo para a resolução do problema



Local da solução do problema

Depois de revelar que o reclamante médio teve que acessar 1,3 canal de atendimento e que, em 43% dos casos, o problema foi resolvido na primeira tentativa, os dados mostram quais foram os canais em que mais se resolveram os problemas: em quase 90% dos casos, o problema foi resolvido diretamente com a instituição financeira; em 72%, o problema foi resolvido com os gerentes/atendentes; em 15%, com as centrais de atendimento; e, em 2%, com as ouvidorias. Esses dados são congruentes com os dados sobre locais procurados pelos usuários em diversas opções e revelam que a melhor orientação a ser dada para o consumidor de produtos e serviços bancários com problema é que procure primeiro a própria instituição na qual o problema ocorreu.

A pesquisa ainda revela que em 2% dos casos os problemas foram resolvidos no Procon; em 2%, na justiça; em 1%, no Banco Central; e em 6%, em outros locais, tais como na loja da compra, na delegacia, entre outros.

TABELA 4.3

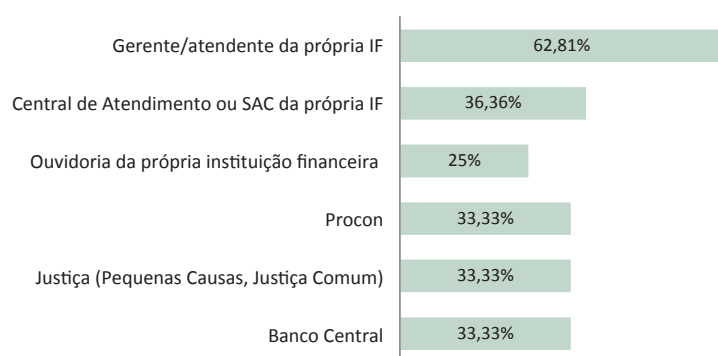
Canal em que ocorreu a solução do problema

Canais de Reclamação	Ocorrências	%
Gerente/atendente da própria instituição	76	72,38%
Central de atendimento ou SAC da própria instituição	16	15,24%
Ouvidoria da própria instituição	2	1,90%
Procon	2	1,90%
Justiça	2	1,90%
Defensoria Pública	0	0,00%
Banco Central	1	0,95%
Outro	6	5,71%
Total	105	100,0%

Ainda sobre a resolução dos problemas, o percentual dos usuários que conseguiu resolver no canal procurado apresenta um grau de eficiência do canal de atendimento sob a perspectiva do usuário. Nesse sentido, os dados da pesquisa revelam que o canal mais eficiente é o gerente/atendente da instituição financeira, que resolveu 63% das reclamações recebidas, seguido pelo serviço de atendimento ao consumidor da própria instituição, que resolveu 36% das reclamações recebidas. Procon, Justiça e Banco Central tiveram o mesmo índice de resolução de problemas, com 33% dos problemas resolvidos cada⁸⁹. O gráfico a seguir sumariza essas informações.

GRÁFICO 4.7

Percentual de resolução de problemas por canal



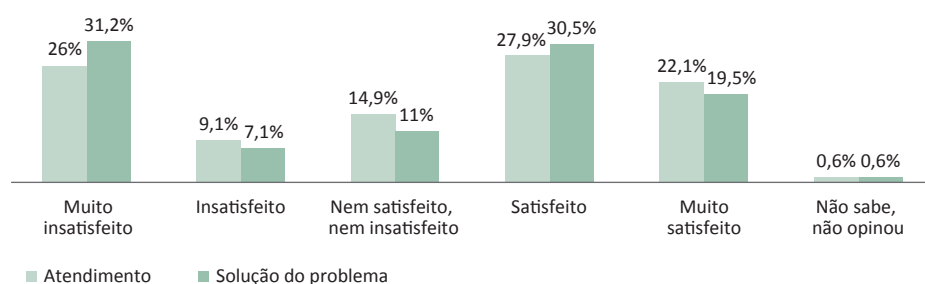
89 Ressalta-se que o Banco Central não tem competência legal para atuar em questões consumeristas. Assim, a atuação do BCB não tem por objetivo principal a reparação de eventuais danos de ordem individual, mas sim de ordem sistêmica. Um problema que se repete serve de *input* no trabalho de supervisão e acompanhamento do funcionamento das instituições financeiras.

Satisfação com o atendimento e a solução do problema

Considerando todos os respondentes que tiveram problema e tentaram resolvê-lo, independentemente do resultado, 50% dos reclamantes ficaram satisfeitos⁹⁰ com o atendimento e com a solução do problema. Por outro lado, 35% dos reclamantes ficaram insatisfeitos⁹¹ com o atendimento, enquanto 38% ficaram insatisfeitos com a solução do problema.

GRÁFICO 4.8

Nível de satisfação com o atendimento e a solução dada ao problema



Considerando apenas os respondentes que tiveram seus problemas resolvidos, 68% ficaram satisfeitos com o atendimento, e 70% ficaram satisfeitos com a solução dada.

TABELA 4.4

Satisfação dos respondentes de acordo com a resolução do problema

Opções	Problema resolvido	Problema não resolvido	Desistiu	Não tinha direito ao reclamado
Satisfação com o atendimento recebido				
Insatisfeitos	14,29%	87,50%	70,00%	60,00%
Nem satisfeito/nem insatisfeitos	18,10%	9,38%	0,00%	0,00%
Satisfeitos	67,62%	3,13%	30,00%	40,00%
Satisfação com a solução do problema				
Insatisfeitos	16,19%	93,75%	70,00%	100,00%
Nem satisfeito/nem insatisfeitos	14,29%	3,13%	0,00%	0,00%
Satisfeitos	69,52%	0,00%	30,00%	0,00%

90 Totalmente satisfeitos e parcialmente satisfeitos.

91 Totalmente insatisfeitos e parcialmente insatisfeitos.

Considerações finais sobre canais de atendimento

Apenas 8% dos entrevistados declararam ter algum problema com instituições financeiras nos últimos doze meses. Desses, a grande maioria tentou resolver o problema, buscando pelo menos um canal de atendimento. A falta de tempo e de informação sobre como proceder e onde buscar ajuda são os principais empecilhos que levaram uma pequena parcela dos usuários a não buscarem solução para os problemas ocorridos.

Nota-se que a grande maioria dos usuários que tiveram problemas com instituições financeiras segue o fluxo de resolução de problemas sugerido pelos canais de atendimento, buscando inicialmente a própria instituição financeira via gerentes, SAC e ouvidorias. Essa estratégia tem se mostrado vitoriosa para a maioria dos usuários que a adotaram, pois mostrou ser o canal mais eficiente na solução dos problemas individuais. Entre os canais externos às instituições financeiras, os mais procurados são Procon, Justiça e Banco Central.

A pesquisa revela ainda que aproximadamente 70% dos usuários conseguiram resolver seus problemas, sendo que a maioria resolveu na primeira tentativa e na própria instituição financeira.

Com relação ao nível de satisfação dos usuários, 50% dos reclamantes que tentaram resolver o seu problema ficaram satisfeitos com o atendimento recebido e com a solução dada.

Conclusões

Os aprimoramentos institucionais implementados a partir da redemocratização do país pavimentaram o caminho para o controle inflacionário e a estabilidade de preços alcançada em 1994 e consolidada nos anos subsequentes. Essa estabilização era fundamental para se ter um sistema financeiro mais eficiente e inclusivo. A estabilidade forçou o sistema financeiro a encontrar outras fontes de renda e atuar de forma mais abrangente e eficiente, cumprindo seu papel de intermediário entre poupadores e tomadores e facilitando o acesso a um mercado de crédito que antes era menos acessível. A partir do final da década de 1990, o BCB começa a atentar-se, de forma progressiva, para a necessidade de tornar o sistema financeiro mais eficiente, atingindo a população nas diversas localidades e faixas de renda. A crise de 2008 levou o tema da inclusão à comunidade internacional, estimulando bancos centrais e instituições financeiras multilaterais a buscarem instrumentos de políticas e análise para ampliar a base de acesso à intermediação financeira.

Para entender melhor esse processo no território nacional, o BCB tem procurado mensurar, monitorar e avaliar a inclusão financeira e a forma como os brasileiros se relacionam com a oferta de serviços financeiros e seus provedores. Situada nesse contexto, a pesquisa, cujos resultados foram apresentados neste relatório, teve como motivação a necessidade de melhor se conhecer quatro dimensões da inclusão financeira: acesso e uso, poupança, crédito e canais de atendimento, pelo lado da demanda, ou seja, pela perspectiva dos usuários.

Entre os objetivos, estão: a identificação de dados relacionados à posse e utilização de contas bancárias e a percepção pelos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados; a identificação das práticas relacionadas à formação de poupança, suas finalidades e impedimentos; a avaliação do acesso e uso de serviços de crédito disponíveis no mercado e suas implicações na gestão financeira e no endividamento das famílias; e a avaliação do atendimento, do nível de reclamações e de resolução de problemas relacionados a instituições financeiras e a satisfação dos usuários com esse atendimento e solução dos problemas.

As respostas a essa pesquisa proveem um amplo e útil conjunto de informações sobre o relacionamento dos brasileiros e suas famílias com o sistema financeiro nacional, seus serviços e produtos, que permite, a quem os observa, conhecer melhor não só o nível de inclusão financeira, mas também o próprio brasileiro e seus hábitos em relação a oferta de serviços e produtos financeiros e seus provedores.

Com relação à posse e ao uso de contas bancárias, é notável perceber o alcance da cobertura no Brasil, com mais de dois terços da população adulta possuindo conta ativa.

Analisando o perfil dos entrevistados que não possuíam conta, encontra-se que as mulheres, as pessoas com menores rendas familiares e escolaridade e os mais jovens têm maior probabilidade de nunca terem possuído uma conta bancária. Habitantes das regiões Norte/Centro-Oeste e região Nordeste ou de áreas rurais também têm menos chance de possuírem conta. No entanto, com base nos perfis dos respondentes da pesquisa, tem-se que a quase totalidade dos que nunca tiveram conta está em áreas urbanas, majoritariamente em municípios de até 100 mil habitantes e nas regiões Sul e Sudeste. Também é possível identificar que quase metade tem razoável nível de escolaridade.

Entre os respondentes que trabalham, as categorias com maior percentual de pessoas que não possuem conta são os empregados do setor doméstico, os autônomos informais e os empregados em empresa privada sem carteira assinada. Contudo, dada a representatividade dos trabalhadores formais na população, eles correspondem a 28% dos respondentes que não possuem conta. Assim, com relação ao impacto da informalidade sobre a inclusão financeira, conclui-se que, mesmo entre empresários/profissionais liberais, empregados de empresa privada com carteira assinada e autônomos regulares, muitos fazem pagamentos e recebem em espécie, o que é um incentivo ao não uso frequente de conta bancária.

A pesquisa também revela que parte dos que não têm conta ativa já a tiveram. Assim, o perfil quantitativo das categorias que não têm conta e o fato de uma boa parte já ter tido conta podem sugerir que as razões para a não inclusão sejam mais complexas que apenas o nível (baixo) de renda, escolaridade ou informalidade. Nesse sentido, é interessante que o tipo de atividade, a falta de adequação dos serviços e produtos oferecidos devam também estar na mira dos fazedores de política que intencionam ampliar o processo de inclusão financeira.

Com base nos dados da pesquisa, verifica-se que a utilização das contas é relativamente elevada nos locais em que quase a totalidade dos usuários que têm conta ativa movimentam-a no mínimo mensalmente. Para quase metade desses usuários, esse uso é de, no mínimo, semanal. A frequência de uso aumenta com a renda e escolaridade.

Quanto ao hábito de poupar, a análise dos resultados da pesquisa indica que a maior parte dos brasileiros já poupou alguma vez, sendo que quase metade das famílias poupou ou guardou algum dinheiro nos últimos doze meses, e uma parcela já teve poupança em algum outro momento. A pesquisa também revela que ter excedente mensal é o fator mais determinante na decisão de poupar e, no entanto, são poucos os brasileiros que geram excedente e poupam regularmente.

A principal finalidade dos brasileiros para poupar é a construção de uma reserva para imprevistos e emergência, opção apontada por quase 80% dos entrevistados. Além disso, o brasileiro que poupa o faz de forma mais conservadora, seja utilizando depósitos em poupança em instituição financeira, seja mantendo o dinheiro sem nenhuma rentabilidade em casa ou em uma conta-corrente.

A pesquisa indica ainda que a grande maioria costuma planejar antes de gastar o dinheiro e revela que esse fato é mais relevante para a capacidade de poupar que a forma como compra, compulsivamente ou não.

A análise do uso do crédito no Brasil, por outro lado, indica que quase metade da população teve acesso ao crédito nos últimos doze meses, o que é um dado muito importante para um país que há pouco mais de 25 anos vivia uma inflação que tornava impeditivo o acesso ao crédito. No entanto, os dados indicam que esse acesso ao crédito não foi totalmente oferecido diretamente pelo sistema financeiro. Ao contrário, quase metade das vezes se deu via instituições não bancárias, seja via crédito informal, seja direto com a loja.

A principal finalidade para o uso do crédito apontada pelos entrevistados foi a compra de bens de consumo duráveis. Entre os fatores preponderantes na escolha pelos entrevistados do crédito estavam a taxa de juros e o valor das prestações.

É interessante notar que, apesar do propalado alto índice de analfabetismo funcional do brasileiro e das altas taxas de juros praticadas no mercado nacional, a maioria significativa dos entrevistados que acessou o crédito no período apresentou-se bem informada sobre condições e custos dos empréstimos que tomara e satisfeita com o uso do serviço.

Em geral, o grau de satisfação com os serviços prestados é bem alto. A maioria dos usuários informou estar satisfeita, total ou parcialmente.

Quanto a reclamações sobre serviços financeiros, uma percentagem muito pequena dos entrevistados declarou que teve algum problema com instituições financeiras nos últimos doze meses. Desses, a grande maioria tentou resolver o problema, buscando pelo menos um canal de atendimento e, nesse caso, a grande maioria seguiu o fluxo de resolução de problemas sugerido pelos canais de atendimento, buscando inicialmente a própria instituição financeira via gerentes, SACs e ouvidorias. Essa estratégia se mostrou bem-sucedida, de acordo com os dados da pesquisa, uma vez que a própria instituição financeira revelou-se como o canal mais eficiente na solução dos problemas individuais. Entre os canais externos às instituições financeiras, os mais procurados são procons, justiça e Banco Central.

A pesquisa revela ainda que aproximadamente dois terços dos usuários – que tiveram problemas e buscaram solucioná-los – conseguiram resolver seus problemas, sendo que a maioria desses resolveu na primeira tentativa na própria instituição financeira. Com relação ao nível de satisfação dos usuários, metade dos reclamantes que tentou resolver o problema ficou satisfeita com o atendimento recebido e com a solução dada. Essa proporção é maior quando se considera apenas aqueles reclamantes que tiveram sua reclamação solucionada.

O conjunto de informações colhido nesta pesquisa revela um brasileiro com alto grau de inclusão financeira no que diz respeito a acesso, com uso relativamente frequente de suas contas e satisfeito com seu relacionamento com o sistema financeiro. Também revela a dificuldade que o brasileiro tem em gerar excedente de renda mensal e a importância deste para a criação de uma poupança regular. Mesmo assim, quando pode, o brasileiro procura poupar e o faz principalmente para se preparar para imprevistos, priorizando “aplicações” conservadoras e mais líquidas. O acesso ao crédito no sistema financeiro, no entanto, ainda é rudimentar, não permitindo bons mecanismos de suavização de consumo, nem de financiamento de projetos produtivos pessoais, o que leva uma boa quantidade de brasileiros a tomar empréstimos no setor informal ou diretamente com lojistas e também, muitas vezes, utilizar instrumentos de crédito muito onerosos, como o cartão de crédito e o cheque especial.

Apesar disso, o brasileiro se diz satisfeito com o sistema de crédito que existe a seu dispor, especialmente no que se refere à possibilidade de crédito do cartão de crédito e do cheque especial. No que se refere às reclamações, uma parcela pequena dos que têm conta bancária (11%) declarou ter tido algum problema nos últimos doze meses, a maioria desses fez uma reclamação e teve seu problema resolvido no primeiro canal de reclamação acessado,

num prazo de até três meses. A maioria se declarou satisfeita com o atendimento e com a solução do problema. Além de fazer um bom retrato da situação do brasileiro em relação ao tema, os dados levantados por esta pesquisa servem como subsídio para identificar variáveis que devem ser acompanhadas com maior periodicidade, de forma a compor um índice de inclusão financeira que tenha não só a abrangência da dimensão do acesso como também o uso, a qualidade e a adequabilidade dos produtos e serviços financeiros ofertados.

Ao contratar a pesquisa e ao divulgar esta análise, o Banco Central espera contribuir com o conhecimento de toda a sociedade e subsidiar os centros de pesquisas para que outras pesquisas e outros aprofundamentos possam ser feitos para melhor compreensão do tema inclusão financeira e seus impactos na vida dos brasileiros. Existem ainda muitos espaços para cruzamento de informações e investigações com os dados divulgados nesta pesquisa, e tanto a academia quanto os institutos de pesquisa saberão aproveitá-los para benefício do saber.

Os resultados desta pesquisa contribuem para os trabalhos desenvolvidos no âmbito do Banco Central e também para uma discussão mais ampla, com parceiros e instituições envolvidos na promoção da educação financeira, sobre estratégias de atuação, áreas a serem fortalecidas e possibilidades de parcerias. Os dados coletados sobre o comportamento do brasileiro fornecem informações para estudos mais aprofundados pela academia sobre o comportamento dos brasileiros quanto ao tema e gera subsídios sobre os níveis de adequação e confiabilidade dos produtos ofertados sob a perspectiva do cidadão, e pontos a serem aperfeiçoados para que o usuário possa se beneficiar cada vez mais dos produtos financeiros ofertados.

Referências

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **FGC**. 2014. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/fis/fgc/estat/arquivos/Resumo/FGC-Resumo-semestral-122014.pdf>>.

_____. **O Brasileiro e a sua relação com o dinheiro**. 2013. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/htms/mecir/Apresentacao-PopulacaoEComercio-2013.pdf>>.

_____. **Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional**: relatório 2012-2014/Parceria Nacional para Inclusão Financeira. 2014.

BRUHN, Miriam and Inessa Love. **The Economic Impact of Banking the Unbanked**: Evidence from Mexico. World Bank Policy Research Working Paper 4981, 2009. Disponível em: <<http://econ.worldbank.org/programs/finance/impact>>.

CULL, Robert; SCOTT, Kinnon. **Measuring household usage of financial services**: does it matter how or whom you ask? The World Bank economic review. vol. 24, n. 2, pp. 199-233. 2010. Disponível em: <<http://documents.worldbank.org/curated/en/2010/08/17764593/measuring-household-usage-financial-services-matter-or-ask>>.

CULL, Robert; EHRBECK, Tilman; HOLLE, Nina. **Financial Inclusion and Development**: Recent Impact Evidence. Focus Note 92. 2014. Washington, D.C.: CGPA.

GINE, Xavier; CUELA, Martinez; MAZER, Cristina; KEENEN, Rafael. **Financial (Dis-)Information**: Evidence from an Audit Study in Mexico. World Bank Policy Research Working Paper 6902, June 2014.

RANGEL, Leonardo A.; PASINATO, Maria T.; SILVEIRA, Fernando G.; LOPEZ, Felix G; MENDONÇA, João L. (2009). **Conquistas, Desafios e Perspectivas da Previdência Social no Brasil em IPEA, Vinte anos após a promulgação da Constituição Federal de 1988**. Políticas Sociais: Acompanhamento e Análise, n° 17, Volume 1, p. 41-94. Brasília.

LEVINE, Ross. **Finance and Growth**. In AGHION, Phillip; DURLAUF, Steven 2005. Handbook of Economic Growth Vol 1-A, Pages 865-934.

NERI, Marcelo. **Risco de Renda e Inclusão Financeira**: evidências e propostas de políticas. Relatório da Parceria Nacional para Inclusão Financeira. 2015. Disponível em <<http://inclusaofinanceira.bcb.gov.br/parcerianacional/Paginas/6-3-70-uso-de-correspondentes-no-pais.aspx>>. Acesso em: 23 abr. de 2015.

SANFORD, Caitlin; COJOCARU, Laura. **Do Banking Correspondents Improve Financial Inclusion? Evidence from a National Survey in Brazil**, Bankable Frontiers Association. 2013. Disponível em: <<http://bankablefrontier.com/data-from-a-national-survey-on-financial-inclusion-and-the-use-of-banking-correspondents-in-brazil-now-publically-available/>>.

SILVEIRA, Marcos Antonio Coutinho. **Gastos com bens duráveis no ciclo da vida das famílias brasileiras**. Texto para discussão / Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasília: Ipea, junho de 2014. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3148/1/TD_1984.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2014.

SILVEIRA, Marcos Antonio Coutinho; MOREIRA, Ajax. **Taxa de poupança e consumo no ciclo da vida das famílias brasileiras**: evidências microeconômicas. Textos para discussão do Instituto de Pesquisa Aplicada (IPEA) nº 1997, 2014.

WORLD BANK Global Findex. 2014. Disponível em: <http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2015/10/19/090224b08315413c/2_0/Rendered/PDF/The0Global0Fin0ion0around0the0world.pdf#page=3>.

Anexo I – Instrumento de Pesquisa

Abordagem: Bom dia/tarde/noite. Meu nome é.....e trabalho na empresa Foco Opinião e Mercado. Estamos realizando um estudo para o Banco Central do Brasil sobre a qualidade dos serviços financeiros que vem sendo oferecidos à população. Você poderia responder algumas perguntas? Garanto que suas respostas serão confidenciais e utilizadas apenas para extrair resultados para a pesquisa. Faremos perguntas sobre a forma como a família se relaciona com o banco, realizando pagamentos, tomando empréstimos, poupando. Para isso eu preciso entrevistar a pessoa que toma a maior parte das decisões sobre o orçamento familiar ou que seja responsável pelo pagamento das contas da casa. Quem seria esta pessoa?

(. . .)	QUESTIONÁRIO. Não preencher	(.)	Entrevistador:	Data: / /		
Horário de início da entrevista: ____:____ (hh:mm)			Horário de fim da entrevista: ____:____ (hh:mm)			
Dados de localização						
(.) (.)	1. Cidade:	2. Estado:				
3. Endereço Residencial:	Rua			Nº		
Complemento:	Bairro:	Setor censitário:				
Dados da família						
(.)	4. Quantos pessoas, incluindo você, residem no domicílio?					
Escolaridade: 1. Analfabeto 2. Lê e escreve, mas não frequentou escola 3. Ensino Fundamental Incompleto 4. Ensino Fundamental Completo 5. Ensino Médio Incompleto ou Cursando 6. Ensino Médio Completo 7. Superior Incompleto ou Cursando 8. Superior Completo 9. Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado, pós-doutorado)						
Condição na família: 1. Pessoa entrevistada 2. Conjuge 3. Filho 4. Parente 5. Agregado 6. Pensionista 7. Empregado doméstico 8. Parente do empregado doméstico						
Nome	Idade	Sexo 1.M 2.F	Escolaridade:	Condição na família:	Renda média mensal	Possui conta em banco (CC ou poupança) 1.Sim 2.Não
1.				1.Entrevistado		
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
(.)	5. Quando você precisa fazer algum pagamento ou depósito bancário, quanto tempo, em média, você costuma gastar na fila [<i>pense nos últimos 12 meses</i>]...					
(.)	Na agência bancária ou posto de atendimento? _____ minutos (anote 99 para não sabe e 88 para não usou)					
(.)	Em correspondentes como lotérica, correios, supermercados etc _____ min (anote 99 para não sabe e 88 para não usou)					
()	6. Como você recebe seu salário/pagamento/pensão? (EST) [<i>Caso tenha mais de uma alternativa, considerar a mais frequente</i>]					
	1. Depósito em conta-corrente/ poupança/ salário e retira/movimenta no caixa eletrônico do banco					
	2. Depósito em conta-corrente/poupança/salário e retira/movimenta no caixa dentro da agência (atendimento do funcionário)					
	3. Em cheque e retira no caixa dentro da agência (atendimento do funcionário)					
	4. Em dinheiro/ espécie					
	5. Não possui renda, salário, pensão etc					
	6.Outro. Qual _____					

()	7. Você tem ou já teve conta-corrente alguma vez? 1. Sim 2. Não [vá para pergunta 11]
(.)	8. Há quantos anos você teve sua primeira conta-corrente em banco? _____ anos 99. NS/NR
()	9. Você movimentou pelo menos uma conta-corrente nos últimos 6 meses? 1. Sim 2. Não [vá para pergunta 11]

10. Para que você usa sua conta-corrente? *[deixe o entrevistado falar espontaneamente e marque x na coluna espontâneo. Quando ele encerrar, pergunte para os itens que ele não citou:]*

Você usa sua conta também para... *[ler item que ele não citou e marque x na coluna espontâneo]?*

Nos parênteses escreva **1. Citou espontaneamente 2. Sim, depois de estimulado 3. Não utiliza para esta transação 9. Não sabe**

Transações		Marque X se citou espontaneamente	Marque X se disse sim, após ser estimulado
()	a. Depósitos		
()	b. Recebimento de salário e utiliza a conta durante o mês		
()	c. Recebimento de salário apenas, depois saca tudo de uma vez		
()	d. Pagamento		
()	e. Transferências bancárias		
()	f. Saques		
()	g. Poupança ou investimento financeiro		
()	h. Empréstimo/financiamento		
()	i. Outros. Quais:		

() 11. Você tem ou já teve conta-poupança alguma vez? **1. Sim [siga para pergunta 12]**

2. Não [Se sim em 7 vá para pergunta 18, se não em 7 vá para pergunta 15]

(.) 12. Há quantos anos você teve sua primeira conta-poupança em banco? _____ anos **99. NS/NR**

() 13. Você movimentou esta(s) conta(s) poupança nos últimos 6 meses? **1. Sim [siga] 2. Não [vá para pergunta 18]**

14. Para que você usa sua conta-poupança? *[deixe o entrevistado falar espontaneamente e marque 1 no parênteses. Quando ele encerrar, pergunte para os itens que ele não citou:]* Você usa sua conta também para... *[ler item]?*

Nos parênteses escreva **1. Citou espontaneamente 2. Sim, depois de estimulado 3. Não utiliza para esta transação 9. Não sabe**

Transações		MARQUE X SE CITOUE SPONTANEAMENTE	MARQUE X SE DISSE SIM, APÓS SER ESTIMULADO
()	a. Depósitos apenas para guardar dinheiro em segurança		
()	b. Recebimento de salário		
()	c. Recebimento de salário apenas, depois saca tudo		
()	d. Pagamento		
()	e. Transferências bancárias		
()	f. Saques		
()	g. Poupança ou investimento financeiro		
()	h. Empréstimo/financiamento		
()	i. Outros. Quais:		

[SE APLICOU A QUESTÃO 14, Ao encerrar a questão 14 vá para a pergunta 18]

15. E por qual motivo você não tem conta-corrente e/ou conta-poupança [ESP] – [aceite até 3 motivos em ordem de prioridade]		
1º (.)	1. Não tenho dinheiro suficiente (há exigência de depósito mínimo)	8. Não preciso
2º (.)	2. É muito caro	9. Não sou bem tratado
3º (.)	3. O banco está muito longe de onde eu moro	10. É muito complicado, difícil (muita senha, difícil mexer na máquina)
	4. Não há banco onde eu moro	11. Tenho o nome sujo
	5. Não confio em bancos	12. Não sei como faz para abrir uma conta
	6. Não tenho interesse em ter conta bancária	13. Quando preciso, uso a conta de outra pessoa
	7. Não tenho os documentos necessários para abrir uma conta (muito burocracia)	14. Outros. Qual? _____
()	16. Alguma outra pessoa na casa tem algum tipo de conta (corrente ou poupança) que movimentou nos últimos 6 meses?	
	1. Sim [SIGA]	
	2. Não [vá para pergunta 25]	
	9. NS/NR [vá para pergunta 25]	
()	17. Que tipo de conta essa pessoa possui: corrente, poupança ou as duas? 1. Corrente 2. Poupança 3. Ambas 9. NS/NR	
	Vá para pergunta 25 – neste caso o entrevistado não possui conta, apenas um familiar.	
()	18. Qual das contas você mais utiliza, corrente ou poupança? 1. Conta Corrente 2. Conta poupança [obrigatória escolha de um tipo]	
Então vamos falar dessa conta que você mais usa:		
()	19. Com que frequência você movimenta a sua conta (movimentar significa usar cartão de débito, fazer saque, depósito, aplicação, transferência, cheque ou qualquer outra transação) – [Citar opções de 1 a 4] [EST]	
	1. Todos os dias	4. Uso mais raramente
	2. Pelo menos uma vez por semana	5. Outro: _____
	3. Pelo menos uma vez por mês	
(.)	20. Há quantos anos você tem esta conta, a que você mais usa? _____ anos [se não sabe preencha 99]	
()	1. Até 1 ano 2. De 1 a 5 anos 3. Mais de 5 anos 9. NS/NR	
()	21. Por qual motivo você escolheu o banco desta conta? [ESP] 9. NS/NR	
	1. Indicação de amigos ou parentes	
	2. Porque o banco era perto da minha casa ou do meu trabalho	
	3. Comparei e preferi os benefícios que este banco me ofereceu	
	4. Foi o banco que me indicaram para receber aposentadoria, pensão ou benefício	
	5. Foi o banco indicado para recebimento de meu salário	
	6. Fiz um empréstimo ou financiamento neste banco e abri a conta por esta razão	
	7. Outro. Qual? _____	
1º ()	22. Entre estes canais de acesso [apresentar lista], quais você utiliza para movimentar sua conta? Por favor, indique o que você mais usa, depois o 2º que mais usa, assim por diante [Ordenar iniciando pelo que mais usa] [EST]	
2º ()	1. Agência bancária ou posto de atendimento do meu banco (caixa)	4. Caixa eletrônico de outro banco ou banco 24 horas
3º ()	2. Agência bancária ou posto de atendimento de outro banco (caixa)	5. Correspondente bancário (lotérica, farmácias, correios postos de gasolina etc)
4º ()	3. Caixa eletrônico do meu banco	6. Internet banking
5º ()		7. Outro: Qual? _____
6º ()		

1º ()	23. Agora entre estas formas [apresentar lista], quais você utiliza para movimentar sua conta? [Ordenar iniciando pelo que mais usa] [EST]
2º ()	1. Cheque
3º ()	2. Cartão do banco (cartão de débito)
4º ()	3. Internet
5º ()	4. Caixa eletrônico
6º ()	5. Diretamente nos caixas de bancos e correspondentes
	6. Outro: Qual? _____
()	24. Em uma escala de 1 a 5 onde 5 é totalmente satisfeito e 1 totalmente insatisfeito, no geral, como está a sua satisfação com o atendimento e os serviços que este banco te oferece em relação a sua conta? 5. Totalmente satisfeito 4. Parcialmente satisfeito 3. Nem satisfeito, nem insatisfeito 2. Parcialmente insatisfeito 1. Totalmente insatisfeito 9. Não sabe, não respondeu
POUPANÇA	
()	25. Na sua casa, depois de pagar as contas, comprar comida e outros itens necessários básicos (excluindo as reservas eventuais e investimentos), nos últimos 12 meses, alguma vez sobrou dinheiro? [EST] Sim regularmente 2. Sim algumas vezes 3. Não, nunca sobra [vá para pergunta 27] 9.NS/NR
1º ()	26. O que você/sua família fazem principalmente com o dinheiro que sobra? [ESP]. [Pesquisador, anote por ordem de importância – o que faz em 1º lugar, e em 2º lugar etc]
	1. Poupo ou guardo o dinheiro que sobra
2º ()	2. Compra alguma coisa (roupas extras, jogos, lazer, comidas especiais, salão de beleza)
3º ()	3. Mando parte do dinheiro para alguém da família
4º ()	4. Empréstimo para outras pessoas
5º ()	5. Pago ou refinancio dívidas
6º ()	6. Invisto no meu negócio
	7. Invisto em ativos (imóveis por exemplo)
	8. Outro. Qual? _____
	99. NS/NR
()	27. Nos últimos 12 meses você poupou ou guardou algum dinheiro? 1.Sim [vá para pergunta 30] 2.Não [siga]
1º (.)	28. Por qual motivo você não poupou nos últimos 12 meses [ESP]? [Pesquisador, anote por ordem de importância – o que faz em 1º lugar, e em 2º lugar etc]
	1. Não sobra dinheiro. Além desse, você teve algum outro motivo de não poupar?
2º (.)	2. Não tenho conta para guardar dinheiro
3º (.)	3. Não sei onde/como poupar
4º (.)	4. Não confio em bancos/instituições financeiras. Qual motivo? _____
5º (.)	5. Tenho medo que o governo tome o meu dinheiro
6º (.)	6. Muito burocracia
7º (.)	7. Cobram taxas altas, impostos
8º (.)	8. Não tenho interesse em poupar, prefiro gastar na hora
	9. Acho que o rendimento não vale a pena
	10. Outro: _____
	99. NS/NR

()	29. Você não poupou nos últimos meses, mas você já guardou dinheiro ou teve poupança alguma vez? 1.Sim [siga] 2.Não [vá para pergunta 33]	
1º ()	30. SE POUPA: Nestas vezes que você poupou, para qual finalidade vocês poupam/guardam o dinheiro? [ESP]	
2º ()	1. Para ter uma reserva para imprevistos e emergências	
3º ()	2. Para cobrir variações na renda (guardar para meses em que ganho menos, ou pare de trabalhar ou alguém perca o emprego)	
4º ()	3. Para um despesa maior que terei no futuro (casamento, aniversário, batizado, despesas médicas etc)	
5º ()	4. Para comprar algo mais caro que quero (eletrodomésticos, móveis, eletrônicos, automóvel, viajar)	
6º ()	5. Para reformar, construir ou comprar imóvel	
7º ()	6. Para abrir, manter ou investir no meu negócio próprio	
8º ()	7. Para a aposentadoria	
9º ()	8. Para os filhos e netos	
10º ()	9. Poupo sem um objetivo específico em mente	
	10. Outro: Qual? _____	
	99. NS/NR	
	31. Nestas vezes que você poupou, quais destas formas [mostrar disco] você usou para guardar o dinheiro? [EST]	
(.)	01. Guardei em casa	02. Pedi para familiar ou amigo guardar
(.)	03. Comprei joias, ouro ou moeda estrangeira	04. Deixei o dinheiro na conta própria corrente
(.)	05. Coloquei o dinheiro na poupança	06. Fiz título de capitalização
(.)	07. Fiz CDB	08. Apliquei em fundos de investimentos
(.)	09. Apliquei em ações	10. Comprei estoque para o meu negócio
(.)	11. Fiz/apliquei em previdência privada	12. Fiz/paguei consorcio
(.)	13. Comprei animais, mudas, sementes e/ou outros produtos	14. Outra forma: Qual? _____
()	32. Com que frequência você costuma guardar dinheiro [ESP]?	
()	Todo Mês 2. Quando sobra algum dinheiro 3.Quando recebe um dinheiro extra (13º, férias, trabalho extra) 4. Outros. Qual? _____ 9.NS/NR	
()	33. Agora vamos falar de como você usa o seu dinheiro. Entre estas opções indique a que melhor descreve o seu comportamento [mostrar lista-se necessário, ajude o entrevistado a ler];[EST]	
	1. Eu gasto meu dinheiro sem planejar. E quando eu gosto de alguma coisa, eu tenho que comprar	
	2. Eu gasto meu dinheiro sem planejar. E quando eu gosto de alguma coisa, eu penso duas vezes antes de comprar para ter certeza de que posso pagar por ela.	
	3. Eu planejo como vou gastar meu dinheiro. Mas quando eu gosto de alguma coisa, eu tenho que comprar	
	4. Eu planejo como vou gastar meu dinheiro. E quando eu gosto de alguma coisa, eu penso duas vezes antes de comprar para ter certeza de que posso pagar por ela	
	5. Eu planejo como vou gastar meu dinheiro. E se quero comprar alguma coisa, eu checo se posso pagar por ela e escolho o melhor mês para compra-la	
	6. Eu planejo como vou gastar meu dinheiro e anoto as despesas. E se quero comprar alguma coisa, eu verifico se posso pagar por ela e escolho o melhor mês para compra-la	

SERVIÇOS DE CRÉDITO

34. Nos últimos 12 meses você ou alguém da sua família utilizou alguma destas formas de crédito? **Caso SIM:** Foi você ou algum familiar seu que usou? [ler item a item] **1.Sim, entrevistado usou 2.Não, familiar usou 3.Não utilizou**

SE USOU: Qual valor aproximado você utilizou deste crédito no último ano?

()	R\$	a. Cheque pré-datado	()	R\$	b. Cheque especial
()	R\$	c. Crédito do cartão de crédito (não pagou o valor total da fatura)	()	R\$	d. Empréstimo consignado (desconto em folha)
()	R\$	e. Empréstimo pessoal (exceto consignado)	()	R\$	f. Financiamento de veículos
()	R\$	g. Crédito imobiliário	()	R\$	h. Empréstimo por penhora em instituição financeira
()	R\$	i. Cartão de loja (compras parceladas)	()	R\$	j. Carnê, crediário ou fiado direto na loja
()	R\$	k. Empréstimo direto com o empregador	()	R\$	l. Empréstimo com conhecido, amigo ou parente
()	R\$	m. Empréstimo com agiota	()	R\$	n. Tentou algum empréstimo e não conseguiu

Se utilizou algum dos créditos destacados acima: SIM na Letra D ou Letra E ou Letra F ou Letra G ir para 35.

Se não utilizou ESTES créditos, ir para 36

35. Você disse que utilizou os seguintes créditos ... [citar os que ele utilizou entre empréstimo consignado, empréstimo pessoal, financiamento de veículos e crédito imobiliário]. Eu gostaria de saber quais informações você buscou ou recebeu e qual a sua satisfação com o serviço prestado nestes casos. Sobre... [citar crédito]

- Onde foi oferecido: **1. Banco 2. Cooperativa 3. Financeira 4. Correspondente bancário 5.Caixa Eletrônico 6.Telefone 7.Internet (do banco) 8. Trabalho 9. Representante do banco 10.Outro** _____ **99.NS/NR**
- Que tipo de informação você recebeu: **1. Sim 2.Não 9.NS/NR**
- E qual a sua satisfação com o em uma escala de 1 a 5, onde 5 é totalmente satisfeito e 1 é totalmente insatisfeito:

5. Totalmente satisfeito 4. Parcialmente satisfeito 3. Nem satisfeito, nem insatisfeito

2. Parcialmente insatisfeito 1. Totalmente insatisfeito 9. Não sabe, não respondeu

	SE USOU, CONTINUE	Onde pegou?	Você ou algum familiar? 1. Entrevistador 2. Familiar	INFORMAÇÕES QUE BUSCOU/RECEBEU					Atendimento recebido	Condições do empréstimo
				Comparou as condições de empréstimo em diferentes bancos e instituições	Procurou saber sobre outros tipos de empréstimos antes de se decidir por esse	Achou fácil entender as condições do produto, por exemplo se atrasar a prestação, o que ocorre	Foi informado sobre o valor dos juros e outros custos embutidos na prestação	Leu o contrato		
a. Crédito consignado (empréstimo com desconto em folha de pagamento)	.									
b. Crédito pessoal (sem desconto em folha de pagamento)	.									
c. Financiamento de veículos	.									
d. Crédito imobiliário	.									
PERGUNTA 36	SE UTILIZOU PELO MENOS UM DOS CRÉDITOS DA PERGUNTA 34, VÁ PARA PERGUNTA 36 SE NÃO UTILIZOU NENHUM DOS CRÉDITOS DA PERGUNTA 34, VÁ PARA PERGUNTA 37									
36. E para que você/sua família precisou do dinheiro? [Cite até 3 motivos em ordem de importância] [ESP]		99. NS/NR								
1º (.) 2º (.) 3º (.)	1. Pagar outro empréstimo				2. Doença/morte da família					
	3. Pagar dívida do cartão de crédito				4. Aplicar no negócio próprio					
	5. Pagar contas da casa				6. Educação própria ou de familiar					
	7. Comprar um automóvel/moto				8. Construção, reforma e/ou aquisição de casa					
	9. Comprar outros bens (móveis, eletrodomésticos, eletrônicos etc)				10. Usou para viagens, lazer					
11. Outro. Qual? _____										
1º (.) 2º (.) 3º (.)	37. Na hora de contratar um empréstimo ou financiamento o que é mais importante para sua decisão: [Cite até 3 motivos em ordem de importância] [ESP]									
99. NS/NR										
1.Taxa de juros 2. Prazo de pagamento e/ou número de prestações 3. Valor da prestação 4. Rapidez										
5. Montante oferecido atende minha necessidade 6. Facilidade (não exigir muita documentação, comprovação de renda) 7. O crédito já estar aprovado 8. Qualidade no atendimento 9.Melhor explicação das condições de empréstimo 10.Ser perto da minha casa 11.Não ser constrangedor 12 .Outro. Qual? _____										
()	38. Você ou alguém da sua família (que mora com você) tem cheque especial?									
1. Sim, entrevistado [siga] 2. Entrevistado não possui, mas familiar possui [VÁ PARA PERGUNTA 46]										
3.Não [VÁ PARA PERGUNTA 46] 9.NS/NR [VÁ PARA PERGUNTA 46]										
()	39. Com que frequência você utilizou o seu limite do cheque especial nos últimos 12 meses?									
1. Não usei o cheque especial 2. Usei eventualmente, 3 vezes ou menos no período										
3. Usei com frequência, mais de 3 vezes no período 9. NS/NR										

()	40. Você comparou condições de uso do cheque especial em diferentes bancos/instituições financeiras? 1.Sim 2.Não 9. NS/NR	
()	41. Você procurou saber sobre outros tipos de empréstimo/ financiamento além do cheque especial? 1. Sim 2.Não 9. NS/NR	
()	42. Você achou fácil entender as condições deste produto? Por exemplo, quanto vai pagar se atrasar de juros, como funciona a cobrança etc? 1. Sim 2.Não 9. NS/NR	
()	43. Você foi informado de quanto paga de juros e outros custos embutidos no uso do cheque especial? 1. Sim 2.Não 9. NS/NR	
()	44. Você leu o contrato? 1. Sim 2.Não 9. NS/NR	
()	45. De modo geral, considerando custo e benefício, qual a sua satisfação com cheque especial que você possui. Considere uma escala de 1 a 5, onde 5 é totalmente satisfeito e 1 é totalmente insatisfeito: 5. Totalmente satisfeito 4. Parcialmente satisfeito 3. Nem satisfeito, nem insatisfeito 2. Parcialmente insatisfeito 1. Totalmente insatisfeito 9. Não sabe, não respondeu	
()	46. Você ou familiar tem cartão de crédito? 1. Sim, entrevistado 2.Entrevistado não possui mas familiar possui [VÁ PARA PERGUNTA 54] 3. Não [VÁ PARA PERGUNTA 54] 9.NS/NR [VÁ PARA PERGUNTA 54]	
E em relação ao cartão de crédito, nos últimos 12 meses:		
()	47. Você sempre pagou o total da fatura? 1. Sim 2.Não 9. NS/NR [SE SIM VÁ PARA PERGUNTA 53]	
()	48. Você pagou o valor mínimo da fatura na maioria das vezes? 1. Sim 2.Não 9. NS/NR	
()	49. Você parcelou a fatura (parcelamento que vem pronto na fatura) pelo menos uma vez? 1. Sim 2.Não 9. NS/NR	
()	50. Você ficou sem pagar a fatura (mesmo parcelada) pelo menos uma vez 1. Sim 2.Não 9. NS/NR	
()	51. E ao optar por não pagar o total da fatura do cartão de crédito você sabia quanto estava pagando de juros e outros encargos? 1. Sim 2.Não	
()	52. Você procurou outros tipos de crédito que tivessem juros mais baixos que os do cartão de crédito para poder pagar a fatura? 1. Sim 2.Não	
()	53. De modo geral, considerando custo e benefício, qual a sua satisfação com o cartão de crédito que você possui. Considere uma escala de 1 a 5, onde 5 é totalmente satisfeito e 1 é totalmente insatisfeito: 5. Totalmente satisfeito 4. Parcialmente satisfeito 3. Nem satisfeito, nem insatisfeito 2. Parcialmente insatisfeito 1. Totalmente insatisfeito 9. Não sabe, não respondeu	
SEGUROS		
54. Você ou alguém da sua família possui [LER ITEM A ITEM]: 1. Sim 2.Não 9. NS/NR		
()	a. Seguro de vida	SE NÃO POSSUI NENHUM TIPO DE SEGURO, VÁ PARA PERGUNTA 55 SE POSSUI PELO MENOS UM TIPO DE SEGURO, VÁ PARA PERGUNTA 56.
()	b. Seguro de saúde	
()	c. Seguro de vida atrelado a alguma dívida (prestamista)	
()	d. Seguro contra acidentes pessoais	
()	e. Seguro odontológico	
()	f. Seguro de casa	
()	g. Seguro de garantia estendida (p.ex. para eletrodomésticos)	
()	h. Seguro de carro ou moto	
()	i. Seguro funerário	
()	j. Outros. _____	
()	55. Porque você não tem seguro? 1. É muito caro 2. Não conheço 3. Não acho adequado 4. Não tenho interesse / Não vale 5. Não sei como fazer 6. Outro: Qual? _____ 9. NS/NR	

CANAIS DE RECLAMAÇÃO

Nos últimos 12 meses, você teve algum destes problemas com instituições financeiras (banco, cooperativa de crédito, financeira, outros): *[cite uma a um]* **1. Sim 2. Não 9. NS/NR**

()	56. Foi feito um débito não autorizado na sua conta
()	57. Foi cobrada uma tarifa por um serviço que não foi contratado
()	58. Você não recebeu todas as informações ou não te informaram corretamente sobre as condições de um produto que você contratou (por exemplo, que você teria que pagar determinadas tarifas ou sobre o prazo de resgate de um título de capitalização)
()	59. Cobraram tarifas indevidas na sua conta salário
()	60. Você abriu uma conta para receber seu salário no banco que o seu empregador indicou, mas ao invés de conta salário, o banco abriu outro tipo de conta, e não te informou
()	61. Irregularidades na contratação de crédito consignado
()	62. Para você contratar um serviço, você precisou comprar outro (ex.: para contratar um empréstimo, você teve que comprar um título de capitalização)
()	63. Dificuldade em quitar (pagar totalmente) ou antecipar pagamentos de um empréstimo?
()	64. Algum outro tipo de problema? Qual _____

SE NÃO TEVE NENHUM TIPO DE PROBLEMA – VÁ PARA PERGUNTA 73 (PERFIL DO ENTREVISTADO)

SE TEVE PELO MENOS UM PROBLEMA VÁ PARA PERGUNTA 65

SE TEVE MAIS DE UM PROBLEMA: Caso tenha tido mais de um problema nesse período, vamos conversar a respeito do problema mais recente. Em caso de ocorrência de mais de um evento no mesmo período, considere o mais relevante.

()	65. Você procurou de alguma forma resolver este problema? 1.Sim <i>[VÁ PARA PERGUNTA 67]</i> 2.Não <i>[siga]</i>
()	66. E por qual motivo você não procurou resolver o problema? 1. Não tive tempo 2. O valor era muito pequeno 3. Receio de enfrentar muita burocracia 4. Não sabia quem procurar para resolver o problema 5. Outro. Qual _____ <i>[Ao encerrar esta pergunta</i> 9. NS/NR <i>VÁ PARA PERGUNTA 74]</i>
()	67. Há quanto tempo aproximadamente você fez esta reclamação? 1. Menos de 30 dias 2. Entre 1 e 3 meses 3. Entre 3 e 6 meses 4. De 6 meses a 1 ano 5. Mais de um ano 9.NS/NR
1ª ()	68. E que lugar você procurou para resolver o seu problema? Se você foi em mais de um lugar, informe todos a partir de quem você procurou primeiro: <i>[ESP]</i>
2ª ()	1. O gerente/atendente da própria instituição financeira
3ª ()	2. A Central de Atendimento ou SAC da própria instituição financeira
4ª ()	3. A ouvidoria da própria instituição financeira
5ª ()	4. O Procon
6ª ()	5. A Justiça (Pequenas Causas, Justiça Comum)
7ª ()	6. A Defensoria Pública
8ª ()	7. O Banco Central
	8. Outro(s) _____

()	<p>69. E qual destas opções melhor descreve o que ocorreu. O seu problema... :</p> <p>1. Foi resolvido [VÁ PARA PERGUNTA 70]</p> <p>2. Não foi resolvido. Quando você procurou a instituição pela primeira vez para resolver _____/_____ (mês e ano)</p> <p>3. Eu desisti. Quando você procurou a instituição pela primeira vez para resolver _____/_____ (mês e ano)</p> <p>4. Explicaram que eu não tinha direito ao que estava reclamando</p> <p>5. Outro: qual: _____</p> <p>9. NS/NS</p>	<p>[ir para pergunta 72]</p>
()	<p>70. Quanto tempo levou para resolver? [ESP]</p> <p>1. Resolveu na 1ª tentativa 2. Em menos de 3 meses 3. Entre 3 e 6 meses</p> <p>4. Entre 6 meses e 1 ano após a reclamação 5. Depois de 1 ano 9. NS/NR</p>	
()	<p>71. Onde você conseguiu resolver o seu problema? [ESP]</p> <p>1. O gerente/atendente da própria instituição financeira</p> <p>2. A Central de Atendimento ou SAC da própria instituição financeira</p> <p>3. A ouvidoria da própria instituição financeira</p> <p>4. O Procon</p> <p>5. A Justiça (Pequenas Causas, Justiça Comum)</p> <p>6. A Defensoria Pública</p> <p>7. O Banco Central</p> <p>8. Outro(s) _____</p>	
()	<p>72. Em uma escala de 1 a 5 onde 5 é totalmente satisfeito e 1 totalmente insatisfeito, no geral, qual a sua satisfação com o atendimento prestado pelas instituições que você procurou para resolver o seu problema?</p> <p>5. Totalmente satisfeito 4. Parcialmente satisfeito 3. Nem satisfeito, nem insatisfeito</p> <p>2. Parcialmente insatisfeito 1. Totalmente insatisfeito 9. Não sabe, não respondeu</p>	
()	<p>73. Em uma escala de 1 a 5 onde 5 é totalmente satisfeito e 1 totalmente insatisfeito, no geral, qual a sua satisfação com a SOLUÇÃO dada ao seu problema?</p> <p>5. Totalmente satisfeito 4. Parcialmente satisfeito 3. Nem satisfeito, nem insatisfeito</p> <p>2. Parcialmente insatisfeito 1. Totalmente insatisfeito 9. Não sabe, não respondeu</p>	
PERFIL DO ENTREVISTADO		
()	<p>74. Cor/Raça: 1. Branco 2. Negro 3. Amarelo 4. Pardo 5. Indígena</p>	
()	<p>75. Estado civil: 1. solteiro 2. Casado civilmente 3. Vive com companheiro/união estável 4. Separado/divorciado 5. Viúvo</p>	
()	<p>76. Atualmente você está trabalhando? 1. Sim 2. Não</p>	

	77. Qual a sua ocupação (o que faz em seu trabalho)? [ESP]. <i>Aguarde a resposta e enquadre em uma das opções abaixo</i>	
	Trabalhando	Não trabalhando
(.)	<p>1. Empregado em empresa privada com carteira assinada</p> <p>2. Empregado em empresa privada sem carteira assinada</p> <p>3. Empregado em empresa pública/ Funcionário público</p> <p>4. Empregado do setor doméstico</p> <p>5. Militar</p> <p>6. Empresário</p> <p>7. Profissional liberal</p> <p>8. Funcionário público</p> <p>9. Autônomo regular (paga INSS)</p> <p>10. Autônomo informal (não paga INSS)</p> <p>11. Estagiário</p> <p>12. Agricultor/ produtor rural</p>	<p>13. Do lar</p> <p>14. Aposentado</p> <p>15. Estudante</p> <p>16. Desempregado</p> <p>17. Desempregado que não procura emprego</p> <p>18. Pensionista</p> <p>19. Só vive de renda</p> <p>20. Outro _____</p>
()	78. Somando a sua renda e de todas as pessoas que moram com você, incluindo salários, benefícios e todas as outras rendas, qual a sua renda familiar mensal?	
	<p>1. Até R\$ 1.448,00 (2 SM) 2. De R\$1.449,01 a R\$2896,00 (2 a 4 SM) 3. De R\$2.896,01 a R\$ 7.240,00 (4 a 10 SM)</p> <p>4. De R\$7.241,01 a R\$ 14.480,00 (10 a 20 SM) 5. Acima de R\$ 14.481,01 (Acima de 20 SM) 9. Não declarou</p>	

Anexo II – Características da Pesquisa e Perfil dos entrevistados

Características da Pesquisa

Esta seção apresenta as características da pesquisa realizada, detalhando a técnica de amostragem utilizada e o perfil dos entrevistados.

A pesquisa foi concebida, contratada e acompanhada pelo Departamento de Educação Financeira do Banco Central do Brasil e executada pela empresa Foco Opinião e Mercado LTDA, conforme contrato BACEN/DEMAP n. 50618/2014. As entrevistas foram realizadas entre 23 de setembro e 23 de outubro de 2014.

Técnica de amostragem utilizada

A pesquisa teve caráter quantitativo, sendo realizada pela técnica de *survey*, por levantamento amostral. A coleta foi executada por meio de entrevistas pessoais, em domicílio, nas cidades sorteadas para compor a amostra da pesquisa. O tamanho da amostra foi pré-definido, totalizando 2.500 entrevistas distribuídas nas cinco regiões do país – Sul, Sudeste, Nordeste e Norte/Centro-Oeste. As regiões Norte e Centro-Oeste são apresentadas de forma agregada, dada suas pequenas participações relativas – CO (7%) e N (8%), segundo Censo 2010. Quando distribuída de forma proporcional a amostra de 2.500, essas regiões acabam tendo um tamanho de amostra relativamente pequeno, o que dificulta a avaliação isolada. Assim, a opção pela junção dessas duas regiões tem por finalidade viabilizar a manutenção da amostra proporcional e a representatividade desses estratos. Essa metodologia é também utilizada nas pesquisas sobre Meio Circulante realizada pelo BCB. A distribuição foi proporcional à densidade populacional dessas regiões, conforme dados apurados no Censo 2010, do IBGE, apresentados na Tabela 1.12.

TABELA 1.12

Comparativo da distribuição da população e da amostra

Região	População	Percentual em relação ao total no Brasil	Amostra executada	Percentual em relação ao total de entrevistas
Norte	15.864.454	8,3%	392	15,7%
Centro-Oeste	14.058.094	7,4%		
Nordeste	53.081.950	27,8%	687	27,5%
Sudeste	80.364.410	42,1%	1063	42,5%
Sul	27.386.891	14,4%	360	14,4%
Total no Brasil	190.755.799	100,0%	2.502	100,0%

Com o objetivo de viabilizar comparações estatisticamente robustas entre as regiões e representar adequadamente diferentes níveis de acesso a serviços financeiros no Brasil, foi utilizada a técnica de estratificação – por região geográfica, porte do município (Porte I: até 20.000 habitantes; Porte II: entre 20.000 e 100.000 habitantes; e Porte III: acima de 100.000 habitantes) e entre populações rurais e urbanas – por se entender que o acesso, o uso e a percepção da qualidade de serviços financeiros podem variar em função da localização. Ao todo, foram visitados 160 municípios em todas as regiões do país.

TABELA 1.13

Comparativo da distribuição da população e amostra: porte e setor

Região	Percentual em relação ao total no Brasil (IBGE, 2010)			Percentual em relação ao total de entrevistas			Percentual em relação ao Brasil (IBGE)		Percentual em relação ao total de entrevistas	
	Porte 1	Porte 2	Porte 3	Porte 1	Porte 2	Porte 3	Rural	Urbana	Rural	Urbana
Norte/Centro-Oeste	50%	33%	17%	59%	27%	14%	19%	81%	13%	87%
Nordeste	40%	38%	22%	43%	34%	23%	27%	73%	13%	87%
Sudeste	47%	30%	24%	70%	18%	12%	7%	93%	3%	97%
Sul	69%	20%	11%	49%	31%	20%	15%	85%	3%	97%
Brasil	55%	28%	17%	58%	26%	17%	16%	84%	7%	93%

O público-alvo é formado por brasileiros maiores de 15 (quinze) anos⁹², selecionados para compor a amostra da pesquisa. A pesquisa foi domiciliar e, de acordo com o perfil definido, apenas moradores responsáveis pelas contas da casa foram entrevistados. Na impossibilidade de entrevistar o morador responsável pelas contas do domicílio, mesmo após três tentativas, o domicílio foi substituído por outro no mesmo setor censitário.

Cull e Scott (2010)⁹³, em estudo sobre metodologias de pesquisas sobre inclusão financeira conduzido em Gana, concluem que as informações sobre a atividade financeira concedida pelo chefe do domicílio são mais completas e precisas do que informações a partir de uma entrevista com um indivíduo selecionado aleatoriamente. A opção por entrevistar o responsável pelas contas da casa em vez de se selecionar aleatoriamente um morador do domicílio foi utilizada também em pesquisa sobre correspondentes bancários no Brasil, conduzida pela *Bankable Frontier Associates*⁹⁴. Ressalta-se, porém, que, uma vez que o entrevistado no domicílio não foi selecionado aleatoriamente, todos os resultados individuais não devem ser considerados como representativos da população em geral, pois os responsáveis pelas contas da casa tendem a ser financeiramente mais instruídos do que a população como um todo.

Perfil dos Entrevistados

Gênero

Com relação ao gênero, 48,4% dos entrevistados são homens (1.212 pessoas) e 51,6% dos entrevistados são mulheres (1.290). Tal distribuição aproxima-se consideravelmente das estatísticas da população brasileira, que registra, de acordo com o Censo 2010, do IBGE, 51,03% de mulheres e 48,96% de homens.

92 Padrão para consideração de população adulta em pesquisas nacionais e internacionais.

93 CULL, Robert; SCOTT, Kinnon. 2010. "Measuring household usage of financial services: does it matter how or whom you ask?". The World Bank economic review. Vol. 24, nº 2 (2010), pp. 199-233. <<http://documents.worldbank.org/curated/en/2010/08/17764593/measuring-household-usage-financial-services-matter-or-ask>>.

94 Ver nota 4.

TABELA 1.14

Gênero

Opções	Ocorrências	Percentual
Masculino	1.212	48,4%
Feminino	1.290	51,6%
Total	2.502	100,0%

Idade e Faixa Etária

Com relação à faixa etária, praticamente metade da amostra está concentrada entre 18 e 34 anos (51,50%). A idade média dos pesquisados é de 38,45 anos. Apesar dos respondentes serem membros das famílias responsáveis pelas contas, a distribuição por faixa etária apresentou números bastante próximos aos das estatísticas nacionais apuradas no Censo de 2010, do IBGE.

TABELA 1.15

Faixa etária

Opções	Ocorrências	Percentual
18 a 24 anos	234	9,4%
25 a 34 anos	515	20,6%
35 a 44anos	538	21,5%
45 a 54 anos	554	22,1%
55 a 64 anos	370	14,8%
65 anos ou mais	291	11,6%
Total	2.502	100,0%

Cor/Raça

Já com relação à cor/raça, a amostra está distribuída conforme mostra a tabela a seguir, indicando predominância de brancos (48,6%), seguida de pardos (32,5%). Segundo os dados do IBGE, no Censo de 2010, a população de brancos diminuiu no país desde o último levantamento, totalizando 47,7%, estimativa bastante próxima da obtida na pesquisa.

TABELA 1.16

Cor/Raça

Opções	Ocorrências	Percentual
Branco	1.216	48,6%
Negro	391	15,6%
Amarelo	66	2,6%
Pardo	812	32,5%
Indígena	17	0,7%
Total	2.502	100,0%

Estado Civil

Com relação ao estado civil, 55,7% dos entrevistados possuem algum tipo de união conjugal (legalmente constituída ou não). Considerando as estatísticas da população, segundo o Censo de 2010, 55,4% dos brasileiros vivem em união conjugal de alguma natureza, revelando uma amostra representativa da população no que tange ao estado civil.

TABELA 1.17

Estado civil

Opções	Ocorrências	Percentual
Solteiro	685	27,4%
Casado civilmente	1.062	42,4%
Vive com companheiro	334	13,3%
Viúvo	231	9,2%
Divorciado/Separado	190	7,6%
Total	2.502	100,0%

Atividade Laboral

De acordo com o IBGE, em 2010, 53,3% da população brasileira estava ocupada. Neste levantamento, a população ocupada registra 71,3%, fato que pode ser decorrente do perfil dos respondentes da pesquisa, quais sejam, membros das famílias responsáveis pelas contas no domicílio.

TABELA 1.18

Pessoas trabalhando

Opções	Ocorrências	Percentual
Sim	1.784	71,3%
Não	718	28,7%
Total	2.502	100,0%

Escolaridade

TABELA 1.19

Escolaridade

Opções	Ocorrências	Percentual
Analfabeto	57	2,3%
Lê e escreve, mas não frequentou a escola	92	3,7%
Ensino fundamental incompleto	538	21,5%
Ensino fundamental completo	334	13,3%
Ensino médio incompleto	213	8,5%
Ensino médio completo	841	33,6%
Ensino superior incompleto	146	5,8%
Ensino superior completo	216	8,6%
Pós-graduação	42	1,7%
Não informou	23	0,9%
Total	2.502	100,0%

Renda familiar

TABELA 1.20

Renda familiar mensal

Opções	Ocorrências	Percentual
Até R\$1.448,00 (até 2 salários mínimos)	686	27,4%
De R\$1.448,01 a R\$2.896,00 (2 a 4 salários mínimos)	827	33,1%
De R\$2.896,01 a R\$7.240,00 (4 a 10 salários mínimos)	625	25,0%
De R\$7.240,01 a R\$14.480,00 (10 a 20 salários mínimos)	104	4,2%
Acima de R\$14.481,01 (Acima de 20 salários mínimos)	16	0,6%
Não informou	244	9,8%
Total	2.502	100,0%

Composição familiar

A composição familiar dos entrevistados está mais concentrada entre duas e três pessoas por residência, indicando 2,95 como número médio de moradores por domicílio.

TABELA 1.21

Composição familiar por residência

Opções	Ocorrências	Percentual
Uma pessoa	389	15,5%
Duas pessoas	686	27,4%
Três pessoas	648	25,9%
Quatro pessoas	429	17,1%
Cinco pessoas	207	8,2%
Seis pessoas	109	4,3%
Mais de seis pessoas	34	1,4%
Total	2.502	100,0%

Forma usual de recebimento do salário/benefício/pensão

TABELA 1.22

Forma usual de recebimento de salário

Opções	Ocorrência	Percentual
Depósito em conta-corrente/poupança/salário e retira/movimenta no caixa eletrônico do banco	1.048	41,9%
Depósito em conta-corrente/poupança/salário e retira/movimenta no caixa dentro da agência	251	10,0%
Em cheque e retirada no caixa dentro da agência	47	1,9%
Em dinheiro/espécie	844	33,7%
Não possui renda, salário, pensão etc.	255	10,2%
Não informou	57	2,3%
Total	2.502	100,0%

Região de moradia

TABELA 1.23

Região de moradia

Opções	Ocorrências	Percentual da amostra	Dados do universo IBGE 2010
Norte/Centro-Oeste	392	15,7%	15,7%
Nordeste	687	27,5%	27,8%
Sudeste	1.063	42,5%	42,1%
Sul	360	14,4%	14,4%
Total	2.502	100,0%	100,0%

Porte do município

TABELA 1.24

Porte do município

Opções	Ocorrências	Percentual da amostra	Dados do universo IBGE 2010
Acima de 100.000 habitantes	1.447	57,8%	54,7%
Entre 20.001 e 100.000 habitantes	640	25,6%	28,1%
Até 20.000 habitantes	415	16,6%	17,1%
Total	2.502	100,0%	100,0%

Localização da moradia – Área urbana ou rural

TABELA 1.25

Localização da moradia – urbana ou rural

Opções	Ocorrências	Percentual da amostra	Dados do universo – IBGE 2010
Área urbana	2.323	92,8%	84,4%
Área rural	179	7,2%	15,6%
Total	2.502	100,0%	100,0%



cidadania
financeira



**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**

DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA – DEPEF

BANCO CENTRAL DO BRASIL

SBS – QUADRA 3 – BLOCO B – EDIFÍCIO-SEDE – 1º SS

70074-900 BRASÍLIA – DF

TELEFONE: (61) 3414-4020

E-MAIL: INCLUSAO.FINANCEIRA@BCB.GOV.BR