

Copatrocinio:



**FEBRABAN**

**ABBC**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS

Realização:



III Fórum Banco Central sobre

# Inclusão Financeira

Brasília – DF – Brasil

De 21 a 23 de novembro de 2011

# Programação

# III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira

Do microcrédito à inclusão financeira: 10 anos de  
articulação do Banco Central

## Realização



## Copatrocinio



## Local

Centro de Eventos e Convenções Brasil 21  
Setor Hoteleiro Sul – Quadra 6 – Lote 1 – Conjunto A  
Brasília – DF – CEP 70316-901  
Fone: 55 (61) 3039-8880

## Data

De 21 a 23 de novembro de 2011

## Objetivo

No âmbito dos esforços governamentais para inclusão social da população, lançar e debater a Parceria Nacional para Inclusão Financeira (PNIF), a fim de promover a adequada inclusão financeira no Brasil, na busca de um sistema financeiro sustentável, eficiente e inclusivo. A PNIF, alinhada aos princípios para inclusão financeira inovadora do G20, visando à articulação de atores públicos e privados no processo, tem como pilares três grupos de ações interconectadas: 1) diagnóstico do mercado; 2) marco regulatório para inclusão financeira; 3) educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros.

## Público-alvo

Até 1.000 participantes, representantes do governo, representantes do segmento de microfinanças, estudiosos e fomentadores, nacionais e internacionais.

*E-mail:* [inclusao.financieira@bcb.gov.br](mailto:inclusao.financieira@bcb.gov.br)

# **PAINÉIS TEMÁTICOS**

## **Segunda-feira, 21 de novembro**

### **12h – Credenciamento**

Três painéis simultâneos, com três mesas de debates cada. Para cada mesa, há questões-chave que nortearão as apresentações e o debate (ver conteúdo dos painéis ao final da programação).

**Painel 1 – Diagnóstico do mercado**

**Painel 2 – Marco regulatório para inclusão financeira**

**Painel 3 – Educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros**

### **14h15 – Abertura dos painéis**

### **14h30 – Mesa 1**

### **16h30 – *Coffee break***

### **17h – Mesa 2**

### **19h – Finalização dos trabalhos do dia**

## **Terça-feira, 22 de novembro**

### **PAINÉIS**

### **9h – Mesa 3**

### **10h15 – *Coffee break***

### **10h45 – Continuação Mesa 3**

### **11h45 – Palavras do coordenador**

### **12h – Intervalo**

# PLENÁRIA

## Terça-feira, 22 de novembro

### 16h – Sessão solene

Exma. Sra. Dilma Rousseff – Presidenta da República  
Exmo. Sr. Alexandre Antonio Tombini – Presidente do Banco Central do Brasil (BCB)  
Senhor Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho – Presidente do Sebrae Nacional

### Parceria Nacional para Inclusão Financeira: alinhamento aos princípios do G20 para inclusão financeira inovadora

Luiz A. Pereira da Silva – Diretor de Regulação do Sistema Financeiro (Dinor/BCB)  
Representantes de atores/instituições no processo da inclusão financeira

### Do microcrédito à inclusão financeira: 10 anos de articulação do BCB

Luiz Edson Feltrim – Secretário-Executivo do BCB

### 19h – Coquetel

## Quarta-feira, 23 de novembro

### 8h30 – Palestra magna – Parcerias em microfinanças: a experiência boliviana

Exmo. Sr. Marcelo Zabalaga – Presidente do Banco Central da Bolívia

### 9h – I Painel – II Relatório de Inclusão Financeira (RIF) do BCB

Moderadora: Elvira Cruvinel – Departamento de Normas do Sistema Financeiro (Denor/BCB)

Fabiano Costa Coelho – Denor/BCB  
Lucio Cesar de Faria – Departamento de Organização do Sistema Financeiro (Deorf/BCB)  
Edilson Rodrigues de Souza – Deorf/BCB

### 10h – *Coffee break*

## 10h30 – II Painel – Construindo uma agenda global inclusiva

**Moderador: Rodrigo Pereira Porto – Denor/BCB**

**Raadhika Sihin** – Especialista em Políticas de Inclusão Financeira da *Alliance for Financial Inclusion* (AFI)

**Stephen Rasmussen** – Chefe do Programa de Tecnologia do *Consultive Group to Assist the Poor* (CGAP)

**Raúl Hernandez-Coss** – *Co-chair* na Parceria Global para Inclusão Financeira e Diretor-Geral para Acesso a Serviços Financeiros na Comissão Nacional Bancária e de Valores (CNBV) no México

**Sergio Navajas** – Especialista Sênior na Unidade para Acesso às Finanças do Fundo Multilateral de Investimento do Banco Interamericano de Desenvolvimento (MIF/BID)

## 12h – Intervalo

## 14h – III Painel – Microempreendedorismo, população de baixa renda e inclusão financeira: caminhos e oportunidades

**Moderador: Sérgio Odilon dos Anjos – Denor/BCB**

**Paulo Cezar Rezende Carvalho Alvim** – Gerente da Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros do Sebrae Nacional

**Rodrigo Nogueira** – Diretor Setorial de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e Gerente-Geral da Unidade Desenvolvimento Sustentável do Banco do Brasil

**Manfred Dassenbrock** – Coordenador do Conselho Consultivo de Crédito da Organização das Cooperativas Brasileiras (CECO/OCB)

**José Nélio Monteiro Corsini** – Representante da Associação Brasileira de Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças (ABCRED) e Diretor-Executivo do Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos da Bahia (Ceape/BA)

**Alexandre Cerff Ornelas** – Diretor-Executivo da Associação Brasileira das Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (ABSCM) e Diretor da Facilicred SCM

**Gilson Alceu Bittencourt** – Secretário-Adjunto na Secretaria de Política Econômica do Ministério da Fazenda (SPE/MF)

## 16h – *Coffee break*

## 16h30 – IV Painel – Projetos de inclusão financeira e pequenos negócios: experiências e casos práticos

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

**Neusa Gripa** – Coordenadora do Banco Comunitário Pirê

**Isabel Christina Baggio** – Representante da ABCRED e Presidente do Banco da Família

**Matthias Knoch** – Coordenador Brasil Norte/Nordeste e Cooperação com Moçambique na Confederação Alemã de Cooperativas (DGRV)

**Robson Vítor Gonçalves de Matos** – Analista Técnico no Sebrae Nacional

**Luiz Ros** – *Manager* da Iniciativa Oportunidades para a Maioria na Vice-Presidência do Setor Privado do BID

## **18h – Encerramento**

Sérgio Odilon dos Anjos – Chefe do Denor/BCB

Carlos Alberto dos Santos – Diretor Técnico do Sebrae

Manfred Dasenbrock – Coordenador do CECO/OCB

Wilson R. Levorato – Vice-Presidente Executivo da Febraban

Renato Martins Oliva – Presidente da Associação Brasileira dos Bancos (ABBC)

# **Conteúdo dos Painéis Temáticos**

**21/11**

14h15 – Abertura dos painéis

14h30 – Mesa 1

17h – Mesa 2

**22/11**

9h – Mesa 3

# Painel 1 – Diagnóstico do mercado

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

**Coordenador Técnico: Sergio Mikio** – Departamento de Estudos e Pesquisas do Banco Central do Brasil (Depep/BCB)

## Mesa 1 – Experiências e indicadores para mapeamento da inclusão financeira

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

### Debatedores:

**Fernando Alvarez** – Economista Principal – Investigações Socioeconômicas na CAF – Banco de Desenvolvimento da América Latina

**Fábio Schiavinatto** – Técnico de Planejamento e Pesquisa no Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)

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

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

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

## Mesa 2 – Mapeamento da demanda por inclusão financeira no Brasil

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

### Debatedores:

**Ricardo Paes de Barros** – Secretário de Ações Estratégicas da Presidência da República (SAE-PR)

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

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

**Renato Meirelles** – Sócio-Diretor do Instituto DataPopular

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

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

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

### **Mesa 3 – Matriz de inclusão financeira: formatando pesquisa de demanda**

**Moderador: Sergio Mikio – Depep/BCB**

#### **Debatedores:**

**Lauro Emílio Gonzalez Farias** – Professor e Pesquisador do Centro de Estudos em Microfinanças da Eaesp – FGV/SP

**Sidnéia Reis Cardoso** – Coordenadora de Estatísticas Econômicas e Classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

**Caitlin Sanford** – Associada do *Bankable Frontier Associates*

**Luciana Aguiar** – Sócia-Diretora da Plano CDE

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

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

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

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

# **Painel 2 – Marco regulatório para inclusão financeira**

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

**Coordenador Técnico: Rodrigo Pereira Porto** – Departamento de Normas do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil (Denor/BCB)

## **Mesa 1 – Instituições especializadas em microcrédito no Brasil: em busca do fortalecimento do setor de microfinanças no Brasil**

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

### **Debatedores:**

**Alejandro Soriano** – Executivo Sênior na CAF – Banco de Desenvolvimento da América Latina

**Hugo Viladegut** – Departamento de Educação e Inclusão Financeira na Superintendência de Bancos, Seguros e AFP do Peru (SBS)

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

**Almir da Costa Pereira** – Presidente da Associação Brasileira de Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças (ABCRED)

Apesar da demanda por serviços financeiros, o sistema financeiro tradicional encontra dificuldades para agregar parcela expressiva da população à sua base de clientes. O provimento de serviços financeiros, em especial do crédito, aos usuários de baixa renda ou residentes em regiões remotas é prejudicado por restrições tecnológicas, de logística, de dados sobre o público-alvo, da ausência de colaterais, assim como em função do baixo ganho de escala e do alto custo fixo em relação ao nível de atividade do empreendimento.

Nesse contexto, as instituições que atuam diretamente com o microempreendedor prestam uma variedade de serviços aos clientes, que, além dos recursos financeiros, podem também demandar orientação específica na condução de suas atividades, possibilitando melhor aplicação dos recursos adquiridos. O desenvolvimento dessas instituições é passo essencial para a ampliação da capacidade de atendimento ao tomador de baixa renda, resultando em gama maior de serviços prestados, atendendo de forma mais completa às necessidades do microempreendedor. De modo a compreender o melhor modelo que possibilite o desenvolvimento dessas instituições, esta mesa tem as seguintes questões-chave propostas:

1. Qual o modelo de negócio das instituições de microfinanças, especialmente aquelas com foco na concessão de microcrédito produtivo orientado, e como ele se difere do modelo bancário tradicional?
2. Quais os principais entraves regulatórios ao desenvolvimento do setor de microcrédito produtivo no país?
3. Que medidas são necessárias para dar mais transparência às atividades do setor?

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

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

### **Debatedores:**

**Miriam Wimmer** – Diretora da Secretaria de Telecomunicações – Ministério das Comunicações

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

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

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

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

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

## **Mesa 3 – Adequação de serviços financeiros e dos canais de acesso às necessidades da população**

**Moderador: Sérgio Odilon dos Anjos – Denor/BCB**

### **Debatedores:**

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

**Ademiro Vian** – Diretor-Adjunto da Federação Brasileira de Bancos (Febraban)

**Renato Martins Oliva** – Presidente da Associação Brasileira de Bancos (ABBC)

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

O Brasil tem mantido crescimento vigoroso da economia nos últimos anos, com nítido reflexo na melhor distribuição da renda. Tal cenário resulta no aumento da demanda por serviços diversos na economia, inclusive aqueles de natureza financeira, o que reforça a perspectiva de que a busca de mecanismos para adequada inclusão financeira é essencial para subsidiar avanços na redução de desigualdades sociais e para maior desenvolvimento econômico do país. Nesse cenário, faz-se necessário analisar em que medida os canais de acesso e as características dos produtos e serviços financeiros estão adequados às características dos agentes econômicos, particularmente àqueles de menor renda, de forma a atender

às suas necessidades de consumo e de empreendimentos. A adequação da prestação dos serviços financeiros ao perfil dos usuários, proporcionando orientação adequada quanto aos custos, benefícios e riscos inerentes ao serviço, além de transparência em relação às obrigações do contratante, é usualmente reconhecida pelo conceito de *suitability*.

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

1. Que medidas estão sendo adotadas pelas instituições financeiras para identificar as reais necessidades de seus clientes, de forma a orientar a tomada de decisão por parte deles, proporcionando um relacionamento construtivo?
2. Quais os principais entraves – legais, regulatórios ou de mercado – que dificultam o provimento de serviços adequados à natureza da demanda, particularmente para pessoas de menor renda? Que medidas regulatórias proporcionariam o aperfeiçoamento dos canais de acesso aos serviços financeiros, bem como de efetiva utilização por parte desses clientes?
3. Que avanços podem ser esperados no relacionamento entre instituição financeira e seus clientes e usuários no curto e longo prazo, em relação aos aspectos de *suitability* e de adequação dos canais de acesso?

# **Painel 3 – Educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros**

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

**Coordenadores Técnicos:** João Evangelista de Sousa Filho e Carlos Eduardo Rodrigues da Cunha Gomes – Banco Central do Brasil (BCB)

## **Mesa 1 – Estrutura institucional e boas práticas de proteção ao consumidor**

**Moderador:** Luiz Ribeiro de Andrade – PGBC

### **Debatedores:**

**Nancy Andrighi** – Ministra do Superior Tribunal de Justiça (STJ)

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

**Antônio Fonseca** – Subprocurador-Geral da República, Coordenador da 3ª Câmara de Revisão e Coordenação do Ministério Público Federal – Consumidor e Ordem Econômica

**Deputado Roberto Santiago** – Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados

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

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

## **Mesa 2 – Regras de proteção ao consumidor de serviços financeiros**

**Moderador: Carlos Eduardo Rodrigues da Cunha Gomes – Departamento de Prevenção a Ilícitos Financeiros e de Atendimento de Demandas de Informações do Sistema Financeiro (Decic/BCB)**

### **Debatedores:**

**Juliana Pereira da Silva** – Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça

**Maria Inês Dolci** – Coordenadora da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (PRO TESTE)

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

**Ricardo Loureiro** – Presidente da Serasa *Experian* e da *Experian* América Latina

A necessidade de proteção aos consumidores de serviços financeiros decorre da existência de um desequilíbrio de poder, de informação e recursos entre consumidores e instituições financeiras e de crédito. Enquanto as instituições financeiras e outras entidades de crédito conhecem bem os produtos e serviços que oferecem, incluindo os riscos envolvidos nas transações que realizam, é difícil e oneroso para os consumidores obterem informações suficientes sobre os produtos e serviços que adquirem, inclusive quando precisam garantir judicialmente o cumprimento das condições dos contratos. Em parte, essa situação deve-se à natureza complexa dos produtos e serviços financeiros, que, em geral, envolvem obrigações diferidas, avaliação de riscos e estimativas de valores futuros variáveis ao longo do tempo, deixando o consumidor vulnerável a práticas desleais e abusivas por parte das instituições financeiras e demais entidades de crédito. Esta mesa objetiva discutir aspectos relevantes referentes a regras especiais de proteção ao consumidor de serviços financeiros, tais como a transparência na divulgação de informações, a eficiência dos canais de reclamações e métodos alternativos de solução de conflitos e a atuação dos órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público, bem como das associações de defesa do consumidor. Assim, as questões propostas são:

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

## **Mesa 3 – Educação e capacidade financeira: endividamento, poupança e processo de tomada de decisão**

**Moderador: João Evangelista de Sousa Filho – Universidade Banco Central do Brasil (UniBacen)**

### **Debatedores:**

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

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

**Gustavo Marrone** – Diretor de Autorregulação da Febraban

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

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

1. Quais as recomendações internacionais em relação à educação financeira do usuário de serviços e produtos financeiros e como a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) se alinha a essas recomendações? Quais são as principais ações, críticas e sugestões para o aprimoramento da ENEF?
2. Como a cultura do brasileiro influencia o seu nível de endividamento e o seu comportamento como consumidor de serviços financeiros? A compreensão a respeito das motivações e consequências das decisões financeiras fortalece a capacidade financeira dos consumidores?
3. A educação financeira deve enfatizar os problemas causados pelo endividamento excessivo ou incentivar a poupança? Em que medida a educação financeira orientada para ensinar as famílias a preparar orçamentos e a organizar suas finanças deve ser incluída no escopo de programas de educação financeira direcionados à proteção ao consumidor?
4. Que métricas podem ou devem ser utilizadas para avaliar o impacto do conteúdo dos programas de educação financeira no comportamento dos consumidores e com que frequência deve ser feita essa avaliação?