



Jornada da
**cidadania
financeira**
no Brasil

apresentação	3
introdução	4
Contexto brasileiro	5
antecedentes	7
Constituição Cidadã e cidadania financeira	7
Estabilização da economia pavimentou o caminho	7
BC reforça ações de inclusão financeira	8
Educação financeira entra no roteiro	8
Mudança na estrutura para enfatizar a importância do cidadão	8
Departamento de Atendimento Institucional, atual Departamento de Atendimento ao Cidadão	8
Departamento de Comunicação	8
Departamento de Educação Financeira, atual Departamento de Promoção da Cidadania Financeira	8
Cidadania Financeira: os caminhos da inclusão, proteção e educação se encontram	8
Caminho trilhado em conjunto	9
Eventos anuais	9
Estratégia Nacional de Educação Financeira	9
Parceria Nacional para Inclusão Financeira	9
Inserção internacional	9
conquistas (2013-2017)	10
Reconhecimento da cidadania financeira como estratégica para o BC	10
Evolução e consolidação do Fórum de Cidadania Financeira	11
Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira: participação ativa do setor privado em plano nacional	11
Crescimento da Semana Nacional de Educação Financeira	11
Inserção da educação financeira na Base Nacional Curricular	11
Escuta da sociedade na atuação regulatória sobre serviços financeiros digitais	12
Aprofundamento do relacionamento com o cidadão	12
Sistema Registrato	12
Aprimoramento do registro e acompanhamento de demandas	12
Ranking de Reclamações	13
Portal Cidadania Financeira	13
Ações de gestão de finanças pessoais	13
Museu de Valores como instrumento de cidadania financeira	13
Comitê do Cidadão	13
Aprimoramento do diagnóstico	13
reflexões e próximos passos	15
Lições aprendidas	15
Estabelecer parcerias	15
Incluir o ser humano como centro desde o <i>design</i>	16
Formalizar o assunto	16
Participar de espaços de debate internacionais	16
Aprimorar avaliação de impacto	16
No horizonte	16
Aperfeiçoamento do conceito de cidadania financeira	16
Educação econômica	16
Poupança	16
Tendências globais – Gênero e digitalização	17

apresentação

Em 2013, o Banco Central do Brasil (BC) lançou o Programa Cidadania Financeira, como forma de integrar, de maneira inovadora, três vertentes de sua atuação: a inclusão financeira, a proteção ao consumidor de serviços financeiros e a educação financeira.

Hoje, o termo cidadania financeira é muito mais do que simplesmente o nome de um programa. O conceito passou a ser amplamente debatido e operacionalizado, sendo um dos objetivos estratégicos do BC e um dos quatro pilares de nossa agenda pública de trabalho, a Agenda BC+, lançada em 2016.

Apesar de o termo cidadania financeira não ter sido criado pelo BC, ele é utilizado exatamente para enfatizar a importância dos cidadãos, nas vertentes da inclusão, proteção e educação financeiras. Cidadania financeira nos remete a deveres e direitos, protagonismo e participação, recordando-nos também de que, como governo, temos a responsabilidade de garantir as condições necessárias para que essa cidadania seja plena a todos os brasileiros.

O BC está ciente desse papel e também de que esse é um caminho que não se faz sozinho. Para tanto, instituições privadas, de governo e da sociedade civil têm sido convidadas para se articular em torno do assunto. Nesse sentido, ficamos satisfeitos em ter a Aliança para Inclusão Financeira (AFI) e toda a sua rede de países ao nosso lado nessa jornada ainda em andamento, mas com destino certo: o bem-estar financeiro de nossos cidadãos.

Maurício Moura
Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania do BC

Brasília
Maio/2018

introdução

Desde 2013, o Banco Central do Brasil (BC) vem trabalhando com o conceito de cidadania financeira, que busca enxergar a inclusão financeira, a proteção ao consumidor de serviços financeiros e a educação financeira da população de uma forma holística e integrada. Esta publicação tem como objetivo retratar um pouco desse caminho, que ainda está sendo trilhado, e as reflexões feitas ao longo dessa jornada.

A atuação do BC nesses temas data de mais de duas décadas. Toda essa história caberia em um livro de algumas centenas de páginas e já foi parcialmente contada em algumas publicações da instituição.¹

O que se pretende aqui é apresentar um panorama dos avanços, obstáculos e desafios à frente. Assim, para atender a esse objetivo, fomos sintéticos na descrição e na explicação das iniciativas mencionadas neste documento.

Boa parte dos temas aqui presentes são tratados com mais profundidade na página oficial do Banco Central. Caso o leitor deseje mais informações ou tenha questionamentos, pode entrar em contato conosco por meio do *e-mail* inclusao.financieira@bcb.gov.br.

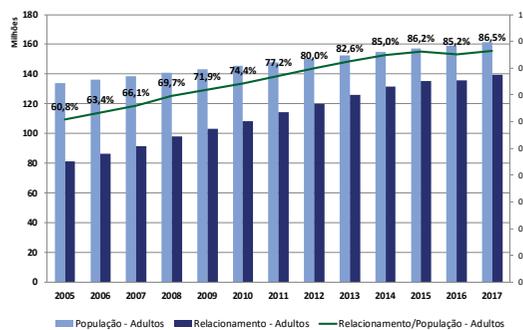
¹ Ver FELTRIM, L.E., VENTURA, E.C.F, DODL, A. B.(Ed.) *Perspectivas e desafios para inclusão financeira no Brasil: visão de diferentes atores*. Brasília: Banco Central do Brasil, 2009; e SOARES, M.M., MELO SOBRINHO, A.D. *Microfinanças, o papel do Banco Central do Brasil e a importância do cooperativismo de crédito*. Brasília, Banco Central do Brasil, 2008.

Contexto brasileiro

Para melhor entendimento dos aspectos relatados ao longo do documento, faz-se necessário, primeiramente, apresentar alguns números referentes à inclusão financeira no Brasil.

Em dezembro de 2017, aproximadamente 140 milhões de adultos estavam bancarizados (87% da população),² contra 60,8%, em 2005.

Relacionamento bancário

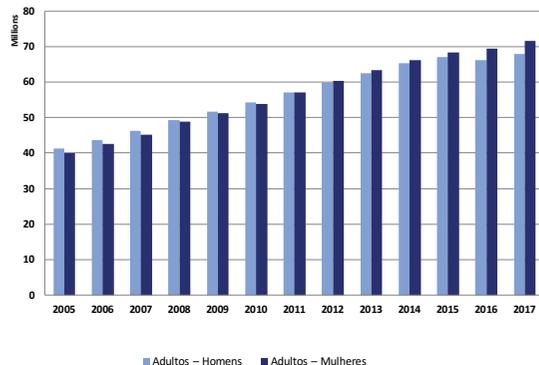


Fonte: Banco Central do Brasil

Esses números mostram que houve forte evolução da inclusão financeira no Brasil, medida pelo indicador de posse de contas. Transferências governamentais e a atuação dos bancos públicos podem estar entre os principais fatores para esse avanço.

Com relação à distribuição entre homens e mulheres, a bancarização no período de 2005 a 2017 manteve-se em níveis similares entre os dois sexos. Observa-se, porém, um aumento proporcionalmente maior de mulheres com relacionamento com instituições financeiras. Se, em 2005, entre os adultos bancarizados, havia 50,79% de homens e 49,21% de mulheres, em 2017, essa proporção era de 48,7% de homens e 51,3% de mulheres.

Relacionamento bancário – Homens e mulheres



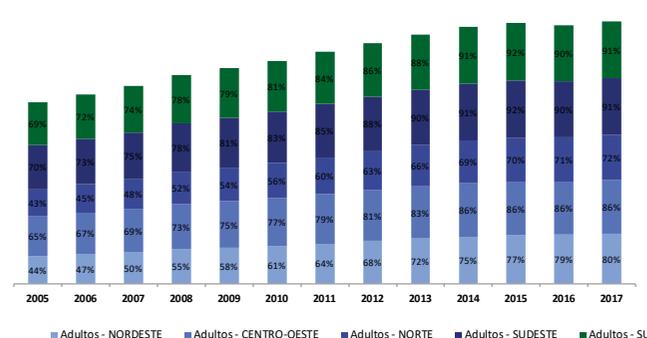
Fonte: Banco Central do Brasil

² Esse dado difere um pouco do divulgado pelo *Global Findex 2018*, que é de 70% da população adulta bancarizada. O dado do BC não avalia a movimentação da conta. É possível que respondentes que possuam contas inativas tenham declarado não possuir conta.

Em termos de capilaridade, o Brasil é caracterizado por uma densa rede de pontos de prestação de serviços financeiros, destacando-se em comparações internacionais quanto à quantidade de pontos de atendimento disponíveis para a população.

Na última década, houve evolução considerável do número de pontos de atendimento no país. Assim, a rede bancária chega à totalidade dos municípios brasileiros, mesmo nas áreas de menor densidade demográfica. No entanto, destaca-se que há uma maior concentração na oferta de serviços financeiros nas regiões mais desenvolvidas, que são as regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste. Consequentemente, essas regiões também apresentam maiores percentuais de posse de contas.

Relacionamento bancário – Por região

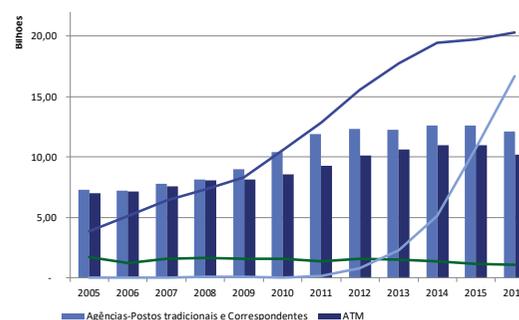


Fonte: Banco Central do Brasil

A qualidade dos dados referentes à desagregação por escolaridade, renda e tipo de localidade (rural/urbana) ainda precisa ser aprimorada para a obtenção de dados mais precisos com relação a esses quesitos.

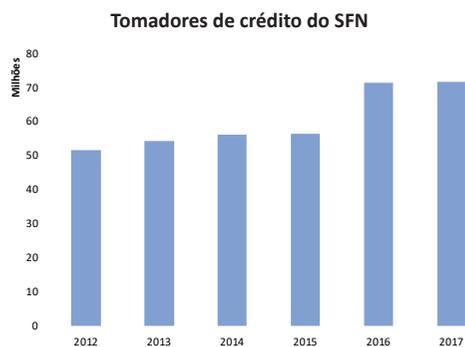
Com relação ao uso de canais de acesso e transações, houve aumento no uso de canais não presenciais (digitais ou eletrônicos), que cresceram à taxa média anual de 21% no período de 2010-2016, bem acima da taxa média anual de 3% dos canais presenciais. Os canais digitais/eletrônicos representam, hoje, o principal canal de acesso com o Sistema Financeiro Nacional (SFN). Existe, portanto uma grande oportunidade a ser explorada na disseminação da cidadania financeira por meio desses canais, com elevado potencial de alcance das populações de baixa renda dispersas no território nacional.

Canais de acesso e transações



Fonte: Informações remetidas ao BC por instituições autorizadas

Já os dados de crédito demonstram que o número de tomadores de crédito subiu consideravelmente até 2014, quando apresentou uma queda e voltou a crescer em 2016. Em agosto de 2017, o total de tomadores de crédito no SFN em 2016 já havia sido alcançado, indicando que os valores referentes à totalidade de 2017 serão ainda maiores.



Fonte: Banco Central do Brasil

Com esse contexto em mente, a seção a seguir, **Antecedentes**, traz um rápido retrospecto histórico, mencionando o início da atuação do BC com relação à inclusão e à educação financeiras; a reestruturação organizacional ocorrida em 2012, com a criação de uma área voltada especificamente para o relacionamento com o cidadão; e a importância da articulação com *stakeholders* e participação em fóruns de debate. Na seção seguinte, **Conquistas (2013-2017)**, são mencionados os principais avanços obtidos pelo BC, ao lado de instituições parceiras. Por fim, na última seção, **Reflexões e Próximos Passos**, o foco são as lições aprendidas e os próximos passos dessa jornada.

antecedentes

Para entender melhor os caminhos da cidadania financeira no Brasil, é preciso retroceder um pouco na história do país.

Constituição Cidadã e cidadania financeira

Em 1988, foi promulgada uma nova Constituição Federal, conhecida como Constituição Cidadã, por ter ampliado vários direitos sociais.

A Constituição de 1988 consagra dois importantes elementos para a cidadania financeira. Um deles é a função social do SFN, expressando que ele deve ser estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do país e a servir aos interesses da coletividade. Outro é a proteção ao consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica, abrindo espaço para uma série de regulamentações e iniciativas focadas na proteção aos consumidores, incluindo os de serviços financeiros.

Estabilização da economia pavimenta o caminho

No início da década seguinte, mais especificamente após a implementação do Plano Real em 1994, a economia do país, antes assolada por ciclos frequentes de hiperinflação, começou a se estabilizar. A estabilização aumentou o poder de compra da população, provocando expansão do crédito e do consumo. Esse ganho de poder de compra, aliado a outros fatores, como expansão econômica e fortalecimento do sistema bancário, contribuiu para o aumento na bancarização e na oferta de serviços financeiros.³

BC reforça ações de inclusão financeira

Foi a partir da década de 1990, nesse ambiente de consolidação da democracia e estabilização econômica, que o BC começou a dar seus passos mais importantes na construção de um sistema financeiro mais inclusivo.

Como parte desses esforços, destacam-se:

- aprimoramento do marco regulatório das cooperativas de crédito, entre as décadas de 1990 e 2000;
- aperfeiçoamento da regulamentação dos correspondentes bancários, a partir de 1999, com o aumento do escopo de serviços e agentes envolvidos;

³ LEVORATO, W. Microfinanças e o sistema bancário brasileiro. In: FELTRIM, L.E., VENTURA, E.C.F, DODL, A. B.(Ed.) *Perspectivas e desafios para inclusão financeira no Brasil: visão de diferentes atores*. Brasília: Banco Central do Brasil, 2009.

- estabelecimento normativo, em 2003, da obrigatoriedade de as instituições financeiras aplicarem em operações de microcrédito produtivo orientado, no mínimo, 2% de seus depósitos à vista – sob pena de recolhimento dos valores ao BC (depósito compulsório, sem remuneração);
- criação das chamadas “contas simplificadas”, em 2004, isentas da cobrança de tarifas e com processo de abertura simplificado, com menor grau de exigência em termos de documentação, até o limite de R\$3.000;
- edição de normativos a partir dos anos 2000, com objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços financeiros e aumentar a transparência na prestação de serviços financeiros. Exemplos desses normativos são: padronização e uniformização da terminologia das tarifas bancárias e obrigatoriedade da existência de ouvidorias nas instituições financeiras e da divulgação de todos os custos envolvidos nas operações de crédito (CET);
- criação de estruturas para atendimento ao público, por múltiplos canais, para esclarecimento de dúvidas sobre as leis e normas relacionadas aos produtos e serviços financeiros e ao funcionamento do SFN, e para recepção e tratamento de reclamações contra as instituições supervisionadas pelo BC.

Educação financeira entra no roteiro

Nesse cenário de aumento da oferta de crédito e da diversidade e complexidade dos serviços financeiros, era necessário preparar a população para entender melhor as características e os riscos dos produtos financeiros e tomar decisões autônomas e conscientes. Surgia, então, um caminho complementar ao da inclusão financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros: o da educação financeira.

Assim, a partir de 1998, por meio do Programa de Comunicação Educativa, o BC estabeleceu sistemática para informar à sociedade sobre as suas atividades e sobre o funcionamento do SFN. Em 2003, foi institucionalizado o Programa de Educação Financeira (PEF-BC), com o objetivo de criar condições para que os indivíduos e a sociedade brasileira pudessem administrar seus recursos financeiros de maneira consciente e, dessa forma, contribuir para assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente.

Em 2005, foi criado o perfil Cidadão no *site* do BC na internet, apresentando, em linguagem simplificada e visual diferenciado, informações de interesse para a sociedade em geral, tais como taxas de juros, cálculos, índices e cotações. Além disso, disponibiliza, também, respostas às perguntas mais frequentes feitas pelo cidadão sobre normas, produtos e serviços financeiros, e cadastros administrados pelo BC.

Mudanças na estrutura para enfatizar a importância do cidadão

Em 2012, alterações foram empreendidas na estrutura organizacional do BC com os objetivos de: fortalecer o relacionamento com o cidadão, reforçar as ações de educação financeira, consolidar práticas corporativas aderentes aos valores de transparência e responsabilidade social e garantir melhores padrões de governança.

Foi criada, então, a Área de Relacionamento Institucional e Cidadania (Direc), que passou a ser responsável pelo atendimento ao cidadão, pela educação financeira e pela comunicação institucional da Instituição. No âmbito da Direc, foram estruturados os seguintes departamentos:



Departamento de Atendimento Institucional, atual **Departamento de Atendimento ao Cidadão**

Recepciona os pedidos de informações sobre os assuntos de responsabilidade do BC e as reclamações contra instituições financeiras e administradoras de consórcios registradas por clientes e usuários de instituições fiscalizadas pelo BC.

Departamento de Comunicação

Responsável pela gestão da imagem institucional, visando obter mais eficiência na comunicação do BC com a sociedade.



Departamento de Educação Financeira, atual **Departamento de Promoção da Cidadania Financeira**

Coordena e executa ações para a promoção da educação, proteção e inclusão financeiras da população e cuida da divulgação da história dos meios de pagamento no Brasil, por meio do Museu de Valores. Também veio facilitar o diálogo e a interação com outras instituições e entidades públicas e privadas envolvidas com iniciativas de inclusão, proteção e educação financeiras no país.

Vinculado à Área de Fiscalização, foi também instituído o Departamento de Supervisão de Conduta (Decon), com objetivo de promover uma adequada estrutura de governança e o cumprimento das regras relativas ao relacionamento das instituições financeiras com os cidadãos.

Cidadania Financeira: os caminhos da inclusão, proteção e educação se encontram

Ações de fortalecimento e de promoção da inclusão financeira, da educação financeira e da proteção ao consumidor de serviços financeiros passaram cada vez mais a estar presentes nas agendas das entidades governamentais, das entidades reguladoras e supervisoras das instituições financeiras e de organismos internacionais, em função do reconhecimento da importância desses temas para a estabilidade econômica e o desenvolvimento econômico e social em escala mundial.

O amadurecimento do debate sobre esses três elementos levou à percepção da profunda relação entre eles. Em 2013, o BC uniu esses três pilares em torno do conceito de Cidadania Financeira, que visava expressar os direitos e os deveres do cidadão com relação à sua vida financeira. A ideia é que esses três elementos, que contribuem para a eficiência do SFN e para a estabilidade da economia, não podem ser separados do exercício de uma cidadania plena.

Assim, em 2013, foi lançado o programa Cidadania Financeira, com três frentes: gestão de finanças pessoais, disseminação de informações sobre o sistema financeiro e indução de boas práticas na oferta de serviços.

A jornada da cidadania financeira estava começando.

Caminho trilhado em conjunto

O BC reconhece que os passos rumo à cidadania financeira não são dados sozinhos. Parceria sempre foi uma palavra-chave. Desde 1992, e, com mais intensidade a partir de 1999, o BC busca fomentar debates com os principais atores envolvidos nos temas da inclusão, educação, e proteção, como instituições financeiras, órgãos de governo e entidades do terceiro setor. Alguns exemplos de ações nesse sentido seguem abaixo.

Eventos anuais

Os eventos anuais do BC para tratar e difundir esses temas têm reunido, há mais de quinze anos, centenas de pessoas, consolidando-se como espaço privilegiado de discussão. O escopo dessas discussões acompanhou o amadurecimento sobre os desafios envolvidos. Os primeiros debates centraram-se no microcrédito, depois nas microfinanças. A partir de 2009, evoluíram para o tema da inclusão financeira e, a partir de 2015, passaram a focar na cidadania financeira, sendo chamados, atualmente, de Fóruns de Cidadania Financeira.

Estratégia Nacional de Educação Financeira

No âmbito da educação financeira, principalmente a partir da crise financeira mundial de 2008, diversos atores no Brasil, não só governamentais, passaram a se reunir e organizar uma estratégia para o país. Assim, em 2010, o BC participou da criação da Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef). Com a Enef, a educação financeira e previdenciária passou a ser uma política de Estado, de caráter permanente, envolvendo instituições públicas e privadas, de âmbito federal, estadual e municipal.

Para definir as ações da Enef e coordenar sua execução, foi instituído o Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef), com a seguinte composição: quatro órgãos reguladores do mercado financeiro (BC, Comissão de Valores Mobiliários – CVM, Superintendência de Seguros Privados – Susep e Superintendência Nacional de Previdência Complementar – Previc); três ministérios (Educação, Justiça e Fazenda); e, atualmente, seis representantes da sociedade civil, renovados a cada três anos.

Parceria Nacional para Inclusão Financeira

Em 2011, no esteio da Parceria Global para Inclusão Financeira (GPFI) do G20, o BC coordenou o lançamento da Parceria Nacional para Inclusão Financeira (PNIF), que se configura em uma rede de atores públicos e privados engajados em ações para a promoção da adequada inclusão financeira da população brasileira.

O primeiro plano da PNIF foi lançado em 2012, com vigência até 2014. O objetivo era fortalecer o ambiente governamental, de forma a torná-lo mais adequado à promoção da inclusão financeira. Esse plano contou com a participação de treze instituições governamentais e de fomento e teve três frentes: diagnóstico, regulação e educação e transparência. Ele abrangeu ações como: aprimoramento do marco regulatório do microcrédito, definição do marco legal sobre *mobile payment*, promoção da educação financeira e aperfeiçoamento de indicadores e diagnóstico. Um relatório com os resultados das ações realizadas e dos progressos obtidos foi publicado e está disponível, em português, no site do BC.⁴

Inserção internacional

O BC também procura estar presente nos principais espaços internacionais de discussão, integrando os seguintes fóruns: *Global Partnership for Financial Inclusion* (GPFI), no âmbito do G20; *International Network on Financial Education* (Infe) e *The International Financial Consumer Protection Organisation* (FinCoNet), ambos ligados à Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Além disso, o BC é membro da *Alliance for Financial Inclusion* (AFI), tendo participado ativamente da constituição da AFI como organização independente. Atualmente, o BC ocupa a posição de *chair* do *Board of Directors* da AFI e a presidência da *Financial Inclusion Initiative for Latin America and the Caribbean* (Filac).

⁴ PARCERIA NACIONAL PARA INCLUSÃO FINANCEIRA. *Plano de ação para fortalecimento do ambiente institucional*: relatório 2012-2014. Brasília: Banco Central do Brasil, 2014. Disponível em <https://www.BCB.gov.br/pec/apron/apres/Relat%F3rio%20PNIF%20-%20Br%200462.pdf>.

conquistas

(2013-2017)

Para avançar com relação à cidadania financeira, o BC busca utilizar ao máximo a sua influência e poder de convocação para articular atores, fomentar debates, estimular mudanças e desenhar ações em conjunto com a sociedade.

Os progressos apresentados aqui ilustram esse espírito.

Reconhecimento da cidadania financeira como estratégica para o BC

O crescente reconhecimento da relevância da cidadania financeira como conceito e como tema internamente ao BC se configura como um relevante avanço. Em 2015, quando a promoção da cidadania financeira foi elevada à condição de objetivo estratégico, a alta administração dava um sinal claro: cidadania financeira contribui para a missão do BC, e toda a Instituição deve estar comprometida com o seu alcance.

Em 2016, o lançamento da Agenda BC+ com seus quatro pilares – sendo um deles o pilar “Mais Cidadania Financeira” – pode ser visto como um endosso adicional à relevância do tema para a Instituição e, assim, para a economia e a sociedade.

As ações do pilar “Mais Cidadania Financeira” visam aumentar o nível de educação e inclusão financeira da população, e proporcionar mais proteção ao cidadão consumidor de serviços financeiros. Buscam, ainda, melhorar a comunicação e a transparência entre as instituições financeiras e seus clientes, fator fundamental para conscientizar o cidadão sobre os seus direitos e deveres financeiros. O pilar inclui também ações para mensurar o impacto das ações do BC, sob a perspectiva da cidadania financeira, elemento relevante para que as ações sejam sempre avaliadas e construídas em bases sólidas.

Cidadania financeira na Agenda BC+ e como objetivo estratégico

A Agenda BC+, lançada em 2016, tem o objetivo principal de trabalhar questões estruturais do BC e do SFN, gerando benefícios sustentáveis para a sociedade brasileira.

Ela está estruturada em quatro pilares temáticos: Legislação mais moderna, SFN mais eficiente, Crédito mais barato e Mais cidadania financeira.

A Agenda BC+ é pública e está à disposição para acesso em português, na página do BC na internet.⁵

⁵ Disponível em: <http://www.BCBb.gov.br/pt-br/#/c/BCBMAIS/>.

Evolução e consolidação do Fórum de Cidadania Financeira

No campo da articulação externa, a evolução e consolidação do Fórum de Cidadania Financeira é um grande marco. O Fórum, evento anual e tradicionalmente realizado em novembro, atrai representantes dos principais segmentos interessados no desenvolvimento da cidadania financeira no Brasil, como bancos comerciais, bancos de desenvolvimento, administradores de consórcios, instituições governamentais, *fintechs*, instituições de microcrédito, instituições de terceiro setor, cooperativas de crédito e instituições educacionais, entre outros.

Todos os anos, esses atores reúnem-se no evento para compartilhar experiências de sucesso, discutir desafios e ampliar suas redes de contato. O Fórum está hoje consolidado como um dos principais eventos do BC e é reconhecido como espaço qualificado de debate.

Evento dissemina tema da cidadania financeira em outras cidades

Uma das características do Fórum também é sua itinerância. Já foi realizado em cidades brasileiras em diferentes regiões do país. Essa é uma forma de o BC difundir o tema e colocar iniciativas locais em evidência, contribuindo para aglutinar atores regionais e motivar novas ações. Para o BC, também é uma oportunidade para adquirir mais conhecimento sobre as diferentes realidades brasileiras e seus desafios.

Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira: participação ativa do setor privado em plano nacional

Em 2015, durante o fórum anual do BC, foi lançado o Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira,⁶ a ser desenvolvido entre 2016 e 2019, sob a coordenação do BC, em consonância com os então recém-lançados Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs). A marcante característica desse Plano foi a inclusão da agenda privada em prol da cidadania financeira, além de atores do governo. As ações são organizadas em torno de quatro grupos temáticos: inclusão financeira dos pequenos negócios, relacionamento do cidadão com o SFN, mensuração do bem-estar financeiro e cidadania e vulnerabilidade financeira.

O Plano teve inicialmente 32 ações e nove instituições participantes. Ele é uma iniciativa dinâmica, de forma que novas ações e parceiros podem ser inseridos. O progresso das ações é divulgado anualmente pelo BC. A cada Fórum de Cidadania Financeira, uma prestação de contas é apresentada publicamente e disponibilizada no *hotsite*⁷ do evento.

⁶ BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Plano para fortalecimento da cidadania financeira: documento de referência*. Brasília, 2016. Disponível, em português, em https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/forum/Documents/2016/Plano_Fortalecimento_da_Cidadania_Financeira.pdf.

⁷ Disponível, em português, em <https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/forum/Paginas/plano-fortalecimento-cidadania-financeira.aspx>.

A Cidadania Financeira e os ODSs

Os ODSs foram lançados em 2015 pela Organização das Nações Unidas (ONU). São, ao todo, 17 ODSs,⁸ sendo que alguns deles se relacionam de forma mais próxima com a cidadania financeira.

Conforme exposto no 7º relatório anual publicado pela Assessora Especial do Secretário-Geral da ONU para Finanças Inclusivas para o Desenvolvimento (UNSGSA)⁹, há menção direta a metas de ampliação de acesso a serviços financeiros em sete ODSs: 1) Erradicação da pobreza; 2) Fome zero e agricultura sustentável; 3) Saúde e bem estar; 5) Igualdade de gênero; 8) Trabalho decente e crescimento econômico; 9) Indústria, inovação e infraestrutura; e 10) Redução das desigualdades.

Cabe menção ainda a um *paper* publicado pelo *Consultative Group to Assist the Poor* (CGAP) e pela UNSGSA¹⁰ que ainda reconhece o papel da inclusão financeira no atingimento de outros três ODSs: 4) Educação de qualidade; 6) Água potável e saneamento; e 16) Paz, justiça e instituições eficazes.

Esses ODSs facilitam na compreensão do relacionamento próximo entre o acesso qualificado a serviços financeiros e o exercício pleno da cidadania.

O BC participa do grupo de trabalho que está construindo a Plataforma Oficial Brasileira dos Indicadores ODSs, sob a coordenação do órgão nacional de estatísticas, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O grupo definirá os indicadores nacionais a serem acompanhados para mensurar a evolução do Brasil, inclusive com relação à ampliação do acesso a serviços financeiros.

Crescimento da Semana Nacional de Educação Financeira

Por sugestão do BC, à época presidente do Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef), foi instituída em 2013 a Semana Nacional de Educação Financeira (Semana Enef). Realizada anualmente desde 2014, consiste na promoção de ações educacionais gratuitas no decorrer de uma semana específica, com o objetivo de disseminar a educação financeira e previdenciária no país.

Em 2017, a Semana Enef contou com cerca de 4 mil ações tanto presenciais como *online*, alcançando todas as regiões do país – um aumento de 75% em relação ao ano anterior, atingindo milhões de pessoas. Grande parte das ações têm sido realizadas por parceiros convidados pelo BC, além de eventos organizados pela própria Instituição.

Inserção da educação financeira na Base Nacional Curricular

No âmbito da Enef, a inserção da educação financeira como tema integrador na Base Nacional Comum Curricular (BNCC) se configura como um passo importante para que efetivamente as questões relacionadas à vida financeira façam parte da vida de jovens e crianças.

⁸ Para saber mais sobre os ODSs, ver em <https://sustainabledevelopment.un.org/sdgs>.

⁹ UNSGSA. *Annual report to the Secretary-General*. Nova York, 2016. Disponível em: https://www.unsgsa.org/files/6214/7708/0597/UNSGSA_report_2016_copy.pdf.

¹⁰ KLAPPER et al. *Achieving the sustainable development goals, the role of financial inclusion*. CGAP, 2016. Disponível em <http://www.cgap.org/publications/achieving-sustainable-development-goals>.

A BNCC foi homologada pelo Ministério da Educação no fim de 2017, com diversas referências à educação financeira – especialmente no tocante a questões associadas à gestão de finanças pessoais e à educação para o consumo – e a temas relacionados à educação econômica. A ideia é que o conteúdo de educação financeira seja inserido de forma transversal, dialogando com outras áreas de conhecimento (Linguagem, Matemática, Ciências da Natureza, entre outras).

O que é a BNCC

A BNCC é um documento de caráter normativo que define o conjunto de aprendizagens essenciais que todos os alunos devem desenvolver ao longo das etapas e modalidades dos dois primeiros níveis: a educação infantil¹¹ e o ensino fundamental. Ela norteia os currículos dos sistemas e redes de ensino das unidades federativas, como também as propostas pedagógicas de todas as escolas públicas e privadas.

A BNCC homologada em 2017 não trata do ensino médio, que deverá ser contemplado na Base ampliada em 2018.

Escuta da sociedade na atuação regulatória sobre serviços financeiros digitais

O BC é responsável pela regulação e pela supervisão do SFN, de forma a assegurar a sua solidez e eficiência. Essa atribuição normativa também é importante para a promoção da cidadania financeira, garantindo uma relação justa e equilibrada entre a população e as instituições financeiras, bem como o estabelecimento claro de direitos e deveres no relacionamento entre eles.

Isso é especialmente importante na regulação dos serviços financeiros digitais, que possuem grande potencial para estimular a inclusão financeira. A interlocução e a escuta da sociedade tornam-se, então, imprescindíveis para estimular inovação e, ao mesmo tempo, garantir um ambiente em que os consumidores estejam protegidos. Recentes iniciativas do BC demonstram esse cuidado, como as mencionadas a seguir.

Marco legal e regulatório dos arranjos e das instituições de pagamento

A Lei 12.865, de 9 de outubro de 2013, estabeleceu princípios e diretrizes a serem observados para o adequado desenvolvimento não somente do segmento de pagamentos móveis, como também de outros setores, a exemplo da indústria de cartões. Essa lei foi resultado direto da interação do BC com outros órgãos governamentais, como o Ministério das Comunicações, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e o Ministério da Fazenda. Após a publicação, o BC editou normas que disciplinaram o tema, estabelecendo condições mínimas para o oferecimento seguro de serviços de pagamento, estimulando a competição com a entrada de novos atores e potencializando o surgimento de modelos mais competitivos e eficientes.

Consulta pública sobre *peer-to-peer lending*

A proposta de norma disciplina a realização de operações de empréstimo entre pessoas por meio de plataforma eletrônica e dispõe sobre a constituição e funcionamento de sociedades de crédito direto e sociedades de empréstimo

entre pessoas. Foram recebidas 85 contribuições durante o período da consulta pública, entre agosto e novembro de 2017. A norma deve ser publicada ainda em 2018.

O objetivo é ampliar as oportunidades de acesso dos agentes econômicos ao mercado de crédito, aumentar a segurança jurídica no segmento e proporcionar melhores condições de crédito ao consumidor.

Consulta pública sobre segurança cibernética

Trata-se de consulta pública sobre a implementação, por parte das instituições autorizadas a funcionar pelo BC, de política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e computação em nuvem.

Essa iniciativa tem como intuito fortalecer as estruturas de prevenção e tratamento a incidentes relacionados ao ambiente cibernético, para que a inclusão financeira da população seja realizada com qualidade, acompanhada da devida proteção ao consumidor. A consulta pública foi lançada em setembro de 2017 e encerrada em novembro do mesmo ano, tendo recebido 82 contribuições.

Aprofundamento do relacionamento com o cidadão

As iniciativas mencionadas até aqui comprovam o que já foi dito: o caminho da cidadania financeira não é feito sozinho. Múltiplas vozes nos acompanham, e uma delas está sendo cada vez mais ouvida: a do cidadão.

Desde a criação da Área de Relacionamento Institucional e Cidadania, ações para não apenas atender o cidadão, mas, proativamente, relacionar-se com ele, têm sido aprimoradas. Esse relacionamento inclui não apenas escutar o cidadão, suas reclamações e percepção sobre o sistema financeiro, mas também oferecer a ele serviços que o ajudem na tarefa de melhor se relacionar com as instituições que compõem o SFN. São exemplos:

Sistema Registrato

Permite aos cidadãos terem acesso pela internet, de forma rápida, segura e gratuita, a relatórios contendo informações sobre seus relacionamentos com as instituições financeiras e sobre suas operações de crédito. Entre a criação do Registrato, em novembro de 2014, e o fim de março de 2018, foram emitidos mais de 950 mil relatórios por meio do sistema.

Aprimoramento do registro e acompanhamento de demandas

Desde 2017, o cidadão pode acompanhar pela internet as demandas encaminhadas à área de atendimento ao cidadão do BC. São cerca de 500 mil demandas por ano, sendo que o módulo de acompanhamento, disponibilizado a partir de maio de 2017, teve pouco mais de 100 mil acessos em 2017.

¹¹ A educação básica no Brasil compreende três níveis: educação infantil (para crianças de até cinco anos), ensino fundamental (com duração de nove anos) e ensino médio (com duração de três anos).

Ranking de Reclamações

Disponibilizado na página oficial do BC, fornece informações para que os usuários comparem a qualidade dos serviços oferecidos por bancos, financeiras e administradoras de consórcio.

Entenda o Ranking

O *Ranking* de Reclamações¹² tem como objetivo contribuir para a transparência das ações do BC, trazendo ao conhecimento da sociedade o perfil das reclamações que foram processadas, analisadas e encerradas pelo BC em cada período de referência. O *Ranking* publica as instituições com os maiores níveis de reclamações e os motivos que deram origem a elas.

Dessa forma, o *Ranking* permite à sociedade, em particular aos clientes e aos usuários de serviços bancários, identificar com mais clareza a natureza das reclamações registradas no BC em desfavor de cada instituição financeira e contribui para que o cidadão possa escolher a instituição que melhor atende às suas necessidades.

As principais instituições ranqueadas, seja pela posição no *Ranking* de Reclamações ou pela quantidade de clientes, recebem ofícios do Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania tratando das reclamações mais frequentes observadas no período. Além disso, as informações do *Ranking* servem de subsídio para ações de fiscalização junto às instituições, melhoria da regulação e ações de educação financeira.

Portal Cidadania Financeira

No Portal de Cidadania Financeira, <http://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br>, disponibilizado em 2015, o cidadão pode utilizar, entre outras seções e informações relevantes, as que seguem:

- navegação por perfis, que poderão ajudá-lo em situações cotidianas (endividamento, planejamento financeiro, investimento etc.);
- ambiente de treinamento, em que são disponibilizados cursos e ferramentas de colaboração destinadas a ajudar no planejamento e melhoria da vida financeira. Desde 2014, mais de 20 mil pessoas concluíram o curso à distância de Gestão de Finanças Pessoais fornecido na plataforma;
- vídeos da série “Eu e meu dinheiro”. São episódios curtos, de linguagem leve e informal, baseados em situações cotidianas, que levam o espectador a refletir sobre seus padrões de tomada de decisão e contribuem para a mudança de comportamento e postura na tomada de decisões financeiras;
- Calculadora do Cidadão, iniciativa também disponível em aplicativo de celular que simula operações do cotidiano financeiro (financiamentos, correção monetária, pagamento de fatura de cartão de crédito etc.) a partir de informações fornecidas pelo usuário. Criada em 1999, na internet, foi transformada em aplicativo em 2012. A página conta com uma média de 400 mil visualizações anuais.

Ações de gestão de finanças pessoais

Carro-chefe das ações de educação financeira do BC desde a criação do Departamento de Promoção da Cidadania Financeira, os conteúdos de gestão de finanças pessoais contam com diferentes formatos, à distância e presenciais. Um

dos destaques é o Curso de Formação de Facilitadores em Gestão de Finanças Pessoais, totalmente gratuito para os participantes selecionados por parceiros, com trilha de aprendizagem de longa duração, que engloba ações presenciais e atividades *online*, e material didático próprio.

Museu de Valores como instrumento de cidadania financeira

A partir de 2013, o Museu de Valores desenvolve estudos para inserção do tema psicologia econômica. Um dos produtos é a exposição “Você já parou pra pensar?”, inaugurada em março de 2015. A exposição busca mostrar artifícios utilizados no comércio para induzir o consumo, a partir do conhecimento sobre a reação do cérebro das pessoas. A partir dessa experiência, o Museu de Valores vem buscando, cada vez mais, ser uma ferramenta de comunicação para conscientizar o público quanto aos assuntos do BC, ou seja, explicar temas como inflação, câmbio e outros conceitos de economia que ainda são pouco compreendidos pelos cidadãos, além de estimular reflexões sobre seu comportamento financeiro.

Comitê do Cidadão

O Comitê de Assuntos de Relacionamento do Cidadão com o Sistema Financeiro e o Banco Central, ou Comitê do Cidadão, foi instituído em 2016 com o objetivo de unificar o tratamento que a instituição dá a assuntos de interesse do cidadão em seu relacionamento com o sistema financeiro.

Políticas como guia

Duas importantes políticas internas, lançadas nos últimos anos, são importantes guias na trajetória rumo à cidadania financeira.

Política de Relacionamento do Banco Central com o Cidadão e Partes Interessadas

Lançada em 2016, tem como objetivo garantir a efetividade do relacionamento do BC com a sociedade por meio da oferta de serviços, do diálogo e da prestação de contas, em prol da satisfação do interesse público, da promoção da cidadania e do cumprimento da missão da Instituição.

Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco Central

Publicada em agosto de 2017, direciona as contribuições do BC para o desenvolvimento sustentável, nas suas dimensões social, ambiental e econômica. Entre outros objetivos, ela traça diretrizes que visam estimular as instituições integrantes do sistema financeiro a participar do processo de desenvolvimento equilibrado do país e promover o acesso a informações, serviços e produtos financeiros adequados às necessidades dos cidadãos e das empresas brasileiras.

Aprimoramento do diagnóstico

O BC tem investido esforços para aprimorar o diagnóstico da cidadania financeira no Brasil. O objetivo é que o desenho das políticas públicas, bem como a proposição e a análise de ações e iniciativas, tenham bases sólidas para a decisão.

O Relatório de Inclusão Financeira (RIF) foi passo fundamental nesse processo, ao consolidar informações sobre a inclusão financeira no país, disponíveis nas bases de dados do BC inicialmente. Em termos gerais, a abordagem tem considerado as três dimensões da inclusão financeira:

¹² O *Ranking* de Reclamações pode ser acessado pelo link: <https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp>.

- acesso – disponibilidade de serviços e produtos financeiros;
- uso – extensão e profundidade de uso de serviços financeiros;
- qualidade – relevância dos serviços e produtos financeiros para a vida diária do consumidor.

Três edições do RIF foram publicadas. A primeira, em 2010, representou um esforço de integração de informações, por meio da interação de diferentes unidades do BC. A segunda edição, em 2011, teve importantes avanços, trazendo uma análise da década 2000-2010, com recorte estadual. O Relatório incluiu ainda um “Índice de inclusão financeira”, com dezoito indicadores de acesso e uso de serviços financeiros.

A terceira edição do RIF,¹³ em 2015, apresentou a evolução da inclusão financeira no país entre os anos de 2010 e 2014. A análise foi enriquecida com cruzamentos com bases de dados externas ao BC e também com resultados de pesquisas que aferem a percepção da população sobre o processo de inclusão financeira.

BC disponibiliza dados de inclusão financeira ao público

Desde 2012, o BC vem trabalhando para automatizar dados, de forma a garantir a qualidade, a tempestividade e a transparência das informações ao público. Esse processo, ainda em desenvolvimento, trouxe novidades importantes ao disponibilizar indicadores de inclusão financeira nas chamadas Séries Temporais (Sistema Gerenciador de Séries Temporais – SGS) do BC.¹⁴ O SGS consolida e disponibiliza diversas informações econômico-financeiras. As séries podem ser consultadas individualmente, em grupos, por meio de listas personalizadas e, inclusive, automaticamente.

Pesquisadores e cidadãos em geral também têm acesso a dados de cidadania financeira desenvolvidos pelo BC no Portal de Dados Abertos do Governo Federal.¹⁵ O portal tem o objetivo de reunir e disponibilizar dados de interesse público com acesso irrestrito, contribuindo para o controle social e para a melhoria da gestão pública.

Como forma de compartilhar os resultados dos trabalhos e consolidar o tema cidadania financeira, foi criada, em 2015, a Série Cidadania Financeira.¹⁶ Trata-se de uma publicação que tem o objetivo de reunir e difundir conhecimento desenvolvido no âmbito institucional do BC sobre a cidadania financeira e os seus três pilares.

Desde então, estudos e análises específicos sobre cidadania financeira têm sido publicados na Série, com temas como: microcrédito, efetividade da educação financeira, uso e qualidade dos serviços financeiros no Brasil, crédito a microempreendedores individuais e resultados de pesquisa sobre comportamento financeiro. A ideia é que a Série se solidifique como canal importante para a disseminação do conhecimento e o debate sobre a cidadania financeira, vindo a incluir também pesquisadores externos ao BC.

Experiência no grupo de dados da AFI contribuiu para atividades

O *Financial Inclusion Data Working Group* (FIDWG) tem como objetivos desenvolver marcos comuns para medir a inclusão financeira e promover a sua adoção entre os países membros da AFI internacionalmente. Além disso, possibilita o compartilhamento das experiências dos países-membros na definição de metas, metodologias de pesquisa, análise de dados e uso de dados para subsidiar a formulação de políticas.

O BC sempre se destacou no grupo, liderando os trabalhos do subgrupo dos indicadores de qualidade do FIDWG até o fim de 2013 e participando ativamente da formulação desses indicadores. As contribuições do Brasil e a troca de experiências com os demais membros têm se mostrado fundamentais. Essa experiência contribuiu, por exemplo, para o desenvolvimento de atividades como a construção de um arcabouço de dados de inclusão financeira que compuseram o *Relatório de Inclusão Financeira 2015* e a divulgação dos dados de inclusão financeira nas Séries Temporais do Banco Central e no Portal de Dados Abertos do Governo Federal, que hoje já ultrapassam o expressivo número de duas mil séries.

¹³ Disponível, em português, em <https://www.bcb.gov.br/Nor/relicinfin/RIF2015.pdf>.

¹⁴ O SGS pode ser acessado neste [link](http://www4.bcb.gov.br/pec/series/ingl/avisoi.asp): <http://www4.bcb.gov.br/pec/series/ingl/avisoi.asp>.

¹⁵ O Portal de Dados Abertos está disponível, em português, neste [link](http://www.dados.gov.br): <http://www.dados.gov.br>.

¹⁶ A Série Cidadania Financeira pode ser consultada em <http://www.bcb.gov.br/en/#/n/SERIECIDFINAN>.

reflexões e próximos passos

Lições aprendidas

Algumas lições aprendidas ao longo do processo de fortalecimento da Cidadania Financeira são:

Estabelecer parcerias

O estabelecimento de parcerias é essencial para a compreensão integral do ambiente, para a cobertura de um território de proporções continentais e para o desenvolvimento de material que leve em conta as diversas nuances dos três pilares da cidadania financeira. Estabelecer e manter essas parcerias, porém, gera a necessidade de um trabalho constante de integração, bem como de estruturas de governança que organizem as tarefas, estabeleçam uma missão clara, evitem o retrabalho e facilitem a multiplicação de conhecimento e resultados entre os participantes. Construir e solidificar essas relações é parte considerável do trabalho em cidadania financeira no BC.

Incluir o cidadão como centro desde o *design*

Ao longo dessa experiência com a cidadania financeira, ficou clara a importância de se compreenderem profundamente as características e necessidades do público-alvo no desenho das iniciativas. Exemplo é o projeto *É da Sua Conta – Relacionamento com o SFN*.¹⁷ Esse projeto foi desenvolvido para capacitar as pessoas responsáveis pelo atendimento ao público nos órgãos brasileiros de defesa do consumidor. O objetivo era aprimorar a orientação dada ao cidadão em assuntos financeiros.

Para desenhar a solução, foram utilizadas técnicas de *design thinking* (ou *human centered design*). O resultado foi a construção de um treinamento à distância com tutoria, videoaulas, fórum de discussões e apostilas de apoio, adaptado ao perfil, linguagem e características de trabalho desses funcionários. Também foi desenvolvido um banco de casos práticos, com exemplos de situações frequentes envolvendo o consumidor de serviços financeiros. A iniciativa foi lançada em 2017 e já atingiu 349 cidades brasileiras, equivalendo a 37% dos órgãos de atendimento ao consumidor do país.

¹⁷ Disponível, em português, em: <http://www.cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/edasaconta/#1/home>.

Participar de espaços de debate internacionais

A atuação do BC em cidadania financeira também é pautada pela sua participação e acompanhamento nos principais fóruns e organizações internacionais que abordam o tema. Essa atuação não apenas mantém a Instituição bem informada e atualizada nas áreas acompanhadas há mais tempo, como o desenvolvimento de estratégias nacionais de educação e inclusão financeira, mas também pauta as discussões internas sobre temas de rápida evolução ou de abordagem ainda incipiente no Banco.

Aprimorar avaliação de impacto

Finalmente, pode ser mencionada a necessidade de melhoria na avaliação de impacto, observada no trabalho relacionado à cidadania financeira no BC. A capacidade de desenvolvimento de material e estabelecimento de parcerias para elaboração e divulgação estão sendo devidamente desenvolvidas, chegando a um nível de maturidade adequado. Porém, avaliar adequadamente a efetividade das iniciativas realizadas, incluindo muitas das que foram relatadas neste documento, ainda é um desafio, dificultando a melhora incremental do trabalho desenvolvido e a identificação de estratégias inadequadas.

Algumas das estratégias previstas para a mitigação desse problema são: a aproximação com outras áreas da Instituição que possam auxiliar nesse desenvolvimento, o treinamento em instituições internacionais de referência e o acompanhamento mais próximo de fóruns e organismos internacionais que desenvolvam trabalhos e discussões sobre o assunto.

Parte importante desse trabalho é a construção de indicadores apropriados para mensurar a evolução da cidadania financeira do país, de forma que seja possível identificar o impacto das intervenções do BC, incluindo o desenvolvimento de um índice específico. Esses esforços contam com a importante parceria da AFI.

No horizonte

Algumas das principais ações em desenvolvimento pelo BC e parceiros são:

Aperfeiçoamento do conceito de cidadania financeira

Ao longo dessa jornada, ficou clara a necessidade de aprofundar o conhecimento sobre o significado de cidadania financeira e encontrar formas de mensurar sua evolução. Esse é um passo essencial para a definição de critérios para o diagnóstico do quadro atual, para o detalhamento de iniciativas que contribuem efetivamente com a promoção do bem-estar financeiro, para a delimitação do escopo dos esforços e para a avaliação dos resultados das estratégias adotadas.

O aprofundamento sobre o conceito de cidadania financeira está sendo feito desde 2015, por meio de estudos, debates e encontros técnicos específicos sobre o tema. Como explicitado nesta publicação, cidadania financeira vai muito além das esferas de competência do BC. Por isso, esse processo de conceituação envolve a escuta e a participação de diferentes atores, como Academia, terceiro setor, governo e iniciativa privada.

Além dessa necessidade de aprofundamento conceitual, outras temas estão no caminho, como educação econômica, poupança e tendências globais.

Educação econômica

O BC tem a intenção de tornar conceitos econômicos, como inflação e juros, mais acessíveis para a população. Além disso, pretende demonstrar como as expectativas e os comportamentos de cada indivíduo influenciam na economia como um todo e como as mudanças econômicas podem afetar a vida de cada um. Esse trabalho pode trazer evidentes benefícios para a população (conhecimento, “empoderamento” e, em última instância, bem-estar financeiro), além de otimizar a política monetária graças ao aumento de credibilidade, da reputação da autoridade monetária, e da transparência das ações do BC.

Poupança

Também deve ser considerado o imediatismo e baixa tendência à poupança do brasileiro, verificado em múltiplas pesquisas. Embora essas características sejam mais notáveis entre os grupos de menor renda e escolaridade, chama atenção o fato de também serem verificadas em níveis consideráveis nas faixas mais ricas. À resistência natural do ser humano ao hábito da poupança somam-se questões culturais, como o passado recente hiperinflacionário, que estimulava o consumo ao invés da poupança, e os baixos níveis de educação financeira da população.

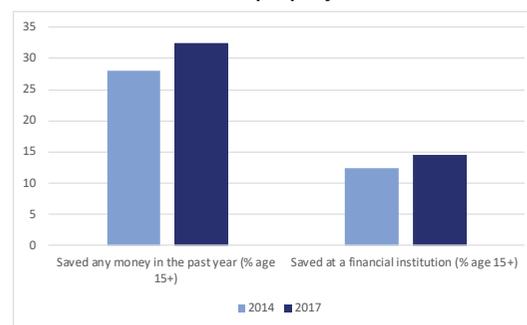
Tudo isso impacta diretamente a produção de políticas públicas, que devem levar em conta a tendência da população a não abrir mão de consumo no presente em troca de poupar recursos para o futuro.

Cerca de 30% dos brasileiros têm hábito de poupar

Pesquisa aplicada em 2015 pelo BC, em parceria com Serasa Experian e Ibope, verificou que apenas 31% dos respondentes afirmaram ter poupado alguma parte dos rendimentos nos últimos doze meses.* O número é próximo do identificado na última edição do *Global Findex*, divulgada em 2017, que foi de 32%, como mostra o gráfico a seguir.

* Baseada em Toolkit elaborado e incentivado pela Infe, no âmbito da Organização OCDE (Toolkit Infe/OCDE).

Nível de poupança no Brasil



Fonte: Global Findex

Tendências globais – Gênero e digitalização

Temas que ganham força no cenário internacional também estão sendo acompanhado detidamente no BC, como as questões de gênero e a inclusão financeira das mulheres. O BC está buscando utilizar o conjunto extenso de dados que possui sobre a inclusão financeira no Brasil, para compreender as diferenças entre homens e mulheres, tanto com relação ao acesso a serviços financeiros como no comportamento em relação à utilização deles.

A digitalização dos serviços financeiros, com suas consequências na regulação, educação e proteção à população, também é uma tendência que o BC acompanha de perto. Ela implica uma nova interação entre a tecnologia e o ser humano, oferecendo um novo e promissor conjunto de ferramentas e possibilidades para melhoria da cidadania financeira, ao mesmo tempo que apresenta um novo conjunto de riscos a serem considerados.

Sabemos que o futuro nos reserva novos e complexos desafios que nos separam de nosso objetivo: uma população com acesso a opções de serviços financeiros que se adequem às necessidades e situação pessoais, consciente de seus direitos e deveres, capaz de tomar decisões informadas sobre sua vida financeira e colaborando para um sistema financeiro mais sólido e eficiente. Entretanto, em companhia de nossos parceiros nos setores público e privado, prosseguiremos buscando compreender nosso ambiente para traçar e trilhar o melhor caminho possível rumo ao nosso destino final.

