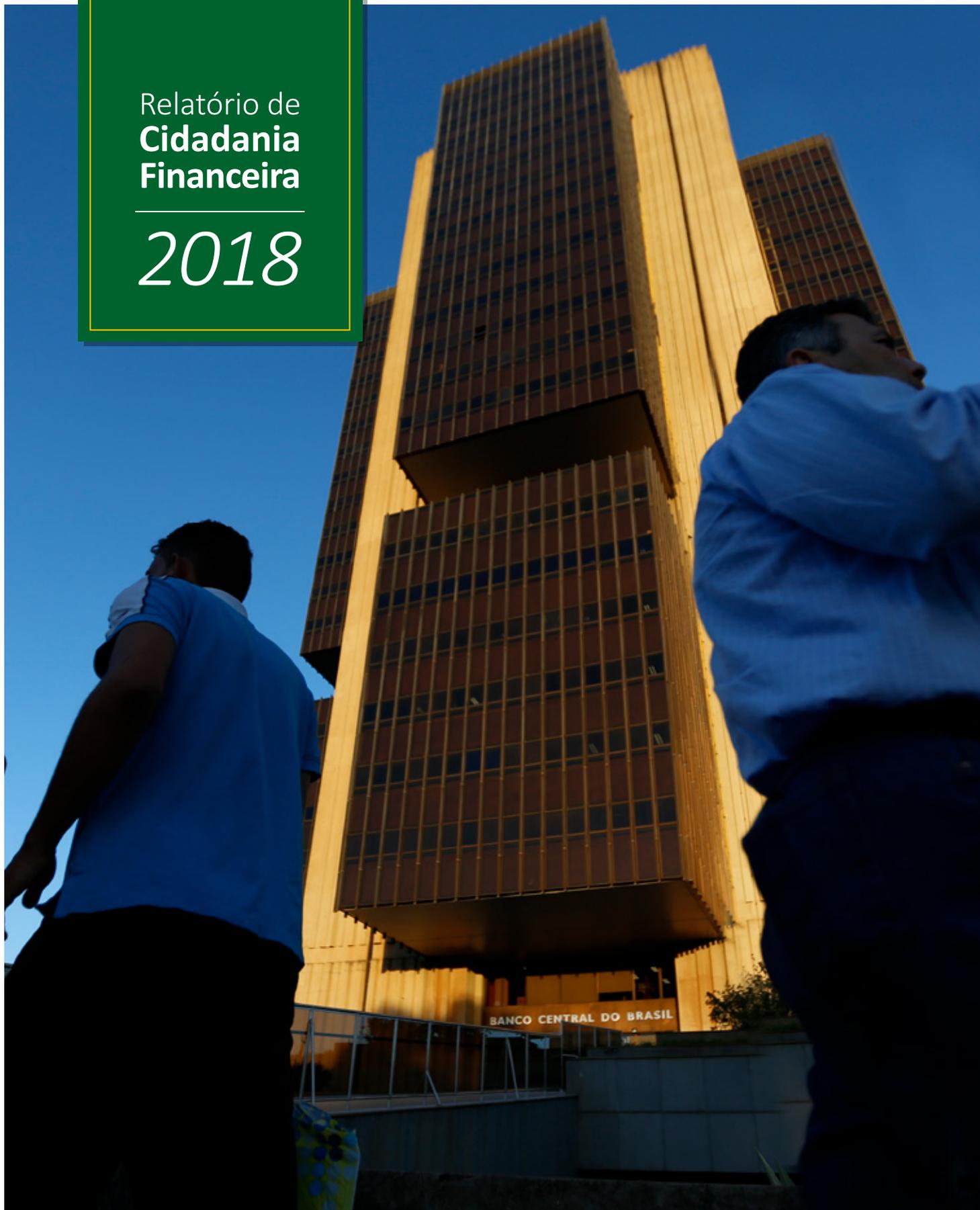


Relatório de
**Cidadania
Financeira**

2018



Banco Central © 2018

Internet: www.bcb.gov.br

Este trabalho é um produto da equipe do Banco Central com contribuições externas.

Pelo Banco Central, participaram os seguintes departamentos:

Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef) – coordenação técnica

Departamento de Comunicação (Comun)

Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati)

Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos (Deban)

Departamento de Supervisão de Conduta (Decon)

Departamento do Meio Circulante (Mecir)

Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor)

Departamento de Estudos e Pesquisas (Depep)

Departamento de Monitoramento do Sistema Financeiro (Desig)

Departamento de Supervisão Bancária (Desup)

Departamento de Tecnologia da Informação (Deinf)

Contribuições a este trabalho foram dadas por:

Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM)

Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil)

Fundação Getulio Vargas (FGV-Eaesp)

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)

Federação Brasileira de Bancos (Febraban)

Instituto de Economia Real

Relatório de Cidadania Financeira

É permitida a reprodução das matérias, desde que mencionada a fonte:

Relatório de Cidadania Financeira, 2018.

Atendimento ao Cidadão

Banco Central do Brasil

SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 2º subsolo

70074-900 Brasília – DF

Telefone: 145 (custo de ligação local)

Internet: <<http://www.bcb.gov.br/?ATENDIMENTO>>

Panorama da cidadania financeira no Brasil em 2017

257.570
pontos de atendimento
espalhados por todo o país



100%

dos municípios brasileiros
com pelo menos um ponto de
atendimento físico

86,5%

de brasileiros acima de 15
anos com conta bancária

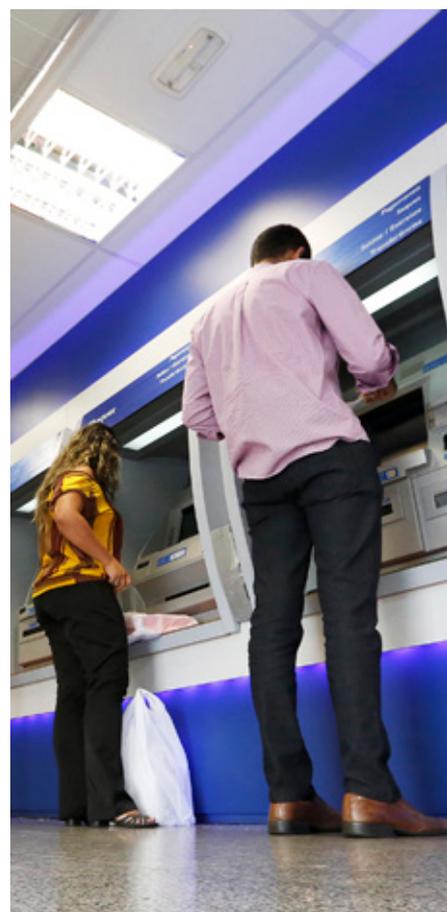


32%

da população poupou
nos últimos doze meses

44%

da população adulta com
operações de crédito



66%

do total de transações
feitas por canais remotos

Sumário

Introdução, 6

Sobre o relatório, 7

O conceito de cidadania financeira como base, 7

Conexões entre Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e cidadania financeira, 9

Parte 1 – Panorama da Cidadania Financeira, 11

Capítulo 1. As pessoas estão acessando serviços financeiros?, 12

Visão geral, 13

É importante destacar, 14

Canais de acesso: entre o analógico e o digital, 15

Bancarização estável, 21

Acesso a crédito e desafios na população de baixa renda, 25

Capítulo 2. A população está usando seus recursos financeiros de forma sustentável?, 29

Visão geral, 30

É importante destacar, 31

Uso do crédito, 32

O desafio do hábito de poupar, 37

Educar para poupar, 41

Capítulo 3. O cidadão está sendo ouvido?, 42

Visão geral, 43

É importante destacar, 44

Na trilha das reclamações, 45

O Banco Central também escuta o cidadão, 48

Capítulo 4. Como podemos acompanhar a evolução desse contexto?, 49

Índice de Cidadania Financeira: o desafio da priorização, 50

Capítulo 5. Conclusões, 58

Parte 2 – Textos relacionados, 61

O brasileiro e sua relação com o dinheiro, 62

Diferenças no acesso e uso de serviços financeiros entre homens e mulheres, 67

Serviços de pagamento eletrônico no Brasil: ações recentes do BCB, 78

Global Findex – O Brasil na comparação internacional, 82
Uso do crédito – o que diz o consumidor, 89
Relacionamento com o sistema financeiro e crédito nos públicos do Cadastro Único, 98
Empréstimo consignado: características, acesso e uso, 110
Educação financeira nas escolas: desafios e caminhos, 119
Educação financeira dos Microempreendedores Individuais, 128
Cada reclamação conta, 131
Cadastro Positivo e o Projeto de Lei Complementar nº 441, de 2017, 134
Evolução normativa no período 2015-2018, 137

Glossário, 142

Introdução

É com satisfação que apresentamos a primeira edição do Relatório de Cidadania Financeira (RCF), que substitui o Relatório de Inclusão Financeira (RIF). Este documento é fruto de um esforço de construção coletiva, que envolveu parceiros da academia e do setor privado e de diferentes unidades do Banco Central do Brasil (BCB), sob a coordenação técnica do Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef). Agradecemos a todos que contribuíram para a concretização deste trabalho.

Em 2013, o BCB usou pela primeira vez a expressão “cidadania financeira” como forma integrada de enxergar a inclusão financeira, a educação financeira e a proteção ao consumidor de serviços financeiros. Neste ano, em 2018, ela ganhou contornos ainda mais sólidos, com a publicação de sua definição conceitual, que inclui mais uma dimensão que a fundamenta. Nessa definição, expressamos nossa visão de que o contexto necessário para o desenvolvimento da cidadania financeira também abrange a participação e o engajamento do cidadão e de outros atores em um diálogo construtivo para aperfeiçoar o sistema financeiro.

O RCF é mais um passo natural – e necessário – nesse processo de amadurecimento e vai permitir acompanharmos o progresso desse contexto de inclusão, educação, proteção e participação. Além de um panorama da cidadania financeira, ele traz uma seção de textos relacionados, que aprofundam a análise sobre alguns dos desafios.

Sabemos que acompanhar a evolução da cidadania financeira é um desafio complexo. Por isso, nesta primeira edição, apresentamos, de forma inédita, uma proposta para o Índice de Cidadania Financeira (ICF). O ICF compila diferentes indicadores, transmitindo de maneira mais clara e sintética o cenário nas diversas regiões do país.

Este é um trabalho que estará em constante evolução, para que esteja sempre alinhado ao cenário de rápidas transformações e realidades complexas em que vivemos. Teremos grande satisfação em contar com a sua parceria, leitor e leitora deste novo RCF, na forma de sugestões e contribuições sobre o conteúdo apresentado e possíveis caminhos.

Boa leitura.

Mauricio Moura

Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania

Sobre o relatório

Relatório de Cidadania Financeira substitui o Relatório de Inclusão Financeira e passa a ser divulgado a cada três anos

O Banco Central do Brasil (BCB) tem a promoção da cidadania financeira como um dos seus **seis objetivos estratégicos**¹ e um dos **pilares da Agenda BC+**.² Para melhor identificar lacunas e desafios para o alcance desse objetivo e alinhar seus esforços nesse campo, o BCB passa a publicar o Relatório de Cidadania Financeira (RCF) a cada três anos, em substituição ao **Relatório de Inclusão Financeira (RIF)**.³

O relatório está dividido em duas partes distintas. A primeira – Panorama da Cidadania Financeira – mostra o contexto geral da cidadania financeira. A segunda compreende textos relacionados que aprofundam a compreensão e a análise desse cenário e foram redigidos por diferentes departamentos do BCB e instituições parceiras.

Em sua última publicação, em 2015, o RIF havia apresentado a evolução da inclusão financeira no país durante o período de 2010 a 2014, tendo como base de comparação o período 2005-2010. Esta primeira edição do RCF abrange, na seção Panorama, os anos de 2015 a 2017. Restrições temporais nas bases de dados utilizadas, bem como mudanças metodológicas durante o período, podem alterar essa abrangência. Os textos relacionados, por sua vez, não cobrem um período temporal único, cada um deles ajustando-se ao escopo do tema que propõe analisar.

Os aspectos visuais e de conteúdo que norteiam este relatório foram baseados em entrevistas em profundidade com representantes de *stakeholders*, como imprensa e membros da academia. Em caso de dúvidas, críticas ou sugestões, estamos à disposição no *e-mail*: cidadania.financeira@bcb.gov.br.

O conceito de cidadania financeira como base

Conceito de cidadania financeira e seus diferentes aspectos formam a estrutura do relatório

O BCB usou o termo “cidadania financeira” pela primeira vez em 2013, ao lançar um programa com esse nome: o Programa Cidadania Financeira. Ao longo do tempo, o significado dessa expressão no âmbito da Autarquia foi evoluindo. Em 2017, após amplo processo de consulta e participação de *stakeholders*, o conceito ganhou contornos mais definitivos, acrescentando-se a ele também o que seriam as condições necessárias para que se concretize – o trabalho está disponível [aqui](#).⁴

**cidadania
financeira**

é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros.

¹ Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/Pre/sobre/Pestrategico.asp>>.

² Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/c/BCMAIS/>>.

³ Edições anteriores do RIF estão disponíveis em: <<https://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/n/RELINCFIN/>>.

⁴ Documento sobre a definição do conceito de cidadania financeira está disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/?conceitocf>>.

É importante notar que a plena implementação e o pleno avanço da cidadania financeira dependem da existência de um contexto estruturado para o seu desenvolvimento.

O desenvolvimento da cidadania financeira se dá por meio de um contexto de inclusão financeira, de educação financeira, de proteção ao consumidor de serviços financeiros e de participação no diálogo sobre o sistema financeiro.

Com base em referências nacionais e internacionais, na opinião de *stakeholders* e pesquisadores e na experiência da equipe do BCB que trabalha com o tema, concluiu-se que ser cidadão financeiro, em plenitude, inclui quatro condições básicas:

- **Inclusão financeira:** ter acesso a serviços financeiros que se adequam às suas necessidades.
- **Educação financeira:** ter oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos financeiros.
- **Proteção ao consumidor de serviços financeiros:** contar com ambiente de negócios que gera confiança, com informações simples e mecanismos de solução de conflitos.
- **Participação:** ter canais para participar do debate sobre o funcionamento do sistema financeiro.



Com escopo ampliado, o RCF procura traçar o panorama atual da cidadania financeira, abordando não somente dados relativos à inclusão financeira, foco das edições anteriores do RIF, mas também aspectos relacionados ao contexto de educação financeira, de proteção ao consumidor de serviços financeiros e de participação do cidadão e de outros *stakeholders* no aprimoramento do sistema financeiro. Nesta edição, as questões referentes à participação, inserida de forma inovadora na definição conceitual, são abordadas de forma indireta nas análises de proteção.

Definir métricas e indicadores que contemplem todos os aspectos do conceito de cidadania financeira é um desafio que se inicia com este trabalho, mas ainda precisa evoluir e ser aprofundado nos próximos anos.

Para apresentar esse panorama, algumas perguntas são usadas como norteadoras:

- 1. As pessoas estão acessando serviços financeiros?**
- 2. A população está usando seus recursos financeiros de forma sustentável?**
- 3. O cidadão está sendo ouvido?**
- 4. Como podemos acompanhar a evolução desse contexto?**

Cada pergunta está relacionada a aspectos do conceito e a condições necessárias para que se concretize. Essa correlação é feita na abertura de cada capítulo, como poderá ser verificado ao longo deste relatório.

» Caminhos para o futuro: Índice de Cidadania Financeira

No espectro das diversas perguntas possíveis, as que foram selecionadas para nortearem este relatório foram escolhidas por serem passíveis de respostas a partir das bases de dados utilizadas, majoritariamente do BCB. Nota-se que a definição sobre o significado de cidadania financeira é recente, e, conseqüentemente, também o são as tentativas para mensurá-la.

Para seguir nesse caminho de amadurecimento, o BCB apresenta, nesta edição, um grupo-chave de indicadores considerados para mensuração da cidadania financeira. Para facilitar a visualização do panorama da cidadania financeira, esta edição inclui ainda uma proposta de Índice de Cidadania Financeira (ICF), permitindo comparabilidade entre regiões e, ao longo do tempo, identificação de tendências e desafios, que são importantes para orientar a definição de estratégias e ações para o fortalecimento da cidadania financeira no país.

Conexões entre Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e cidadania financeira

Ampliação do acesso a serviços financeiros está na meta de diversos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Analisar os avanços e desafios na agenda da cidadania financeira é, também, refletir sobre sustentabilidade. A ampliação do acesso a serviços financeiros, o uso responsável do crédito e outros elementos ligados à cidadania financeira são considerados importantes catalisadores do desenvolvimento sustentável, desempenhando papel importante no alcance dos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**⁵ lançados pela ONU, em 2015. Há metas explícitas quanto a isso em sete dos dezessete ODS: erradicação da pobreza; fome zero e agricultura sustentável; saúde e bem-estar; igualdade de gênero; trabalho digno e crescimento econômico; indústria, inovação e infraestrutura; e educação das desigualdades.

Veja, a seguir, como os serviços financeiros podem contribuir para esses objetivos.⁶

⁵ A lista dos ODS está disponível em: <http://www.agenda2030.com.br/os_ods/>.

⁶ 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>.

Alguns efeitos positivos da ampliação do acesso a serviços financeiros	ODS relacionados
<p>Os serviços financeiros, como os relacionados a crédito e à formação de poupança, podem ajudar as famílias a absorverem melhor choques financeiros, acumularem ativos, gerenciarem melhor os cuidados médicos e investirem em sua educação. Além disso, no caso das áreas rurais, produtos de crédito e seguros possibilitam que os produtores invistam mais em suas plantações, podendo obter, com isso, maior retorno econômico, e tenham maior capacidade de enfrentar efeitos adversos, como perdas de safra.</p>	
<p>Garantir às mulheres acesso a serviços financeiros contribui para o empoderamento feminino, pois dá a elas maior controle sobre suas finanças e ajuda a ampliar o seu poder econômico, podendo ter reflexos em sua qualidade de vida.</p>	
<p>A ampliação do acesso a serviços financeiros aumenta a possibilidade de mobilizar poupança para o financiamento de empreendimentos produtivos, contribuindo para o crescimento econômico e a geração de empregos.</p>	
<p>O acesso a crédito, principalmente para pequenos empreendedores e empreendedoras, pode estimular a criação de empresas e a expansão das que já existem.</p>	
<p>Ao contribuir para melhorar a vida das pessoas mais pobres, a inclusão financeira contribui para a redução das desigualdades e para a construção de uma sociedade mais inclusiva.</p>	

Parte 1

***Panorama
da Cidadania
Financeira***



Capítulo 1

As pessoas estão acessando serviços financeiros?

Condição para a cidadania financeira relacionada a este capítulo:

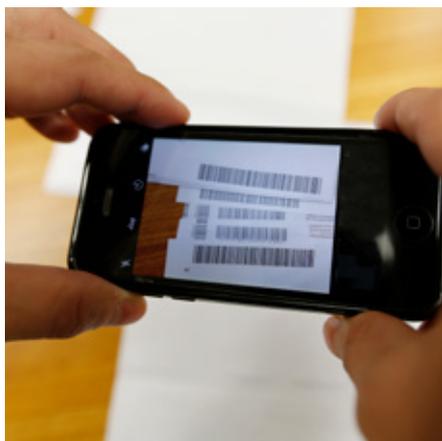


O cidadão tem acesso a serviços financeiros que se adequam às suas necessidades

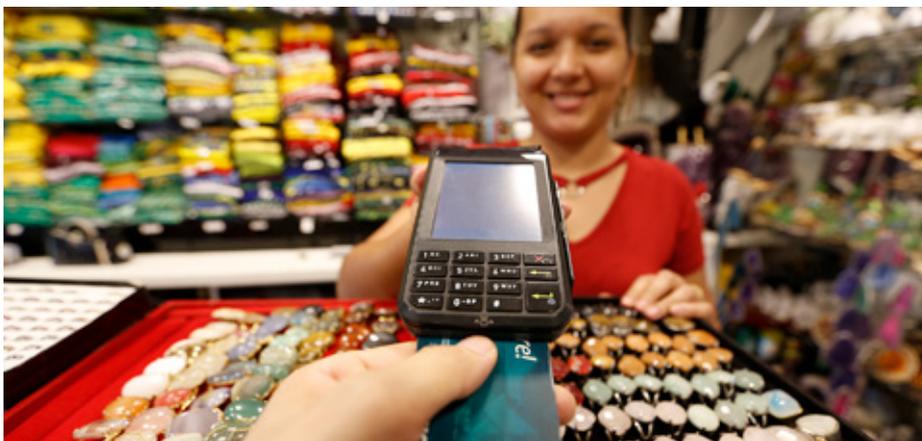
Visão geral

Tradicionalmente, o primeiro contato da população com o Sistema Financeiro Nacional dá-se por meio de **pontos de atendimento físico** – como agências e correspondentes bancários, máquinas de cartão-POS e caixas eletrônicos.

Os canais de acesso também podem ser remotos – como internet banking, smartphones e atendimento telefônico.



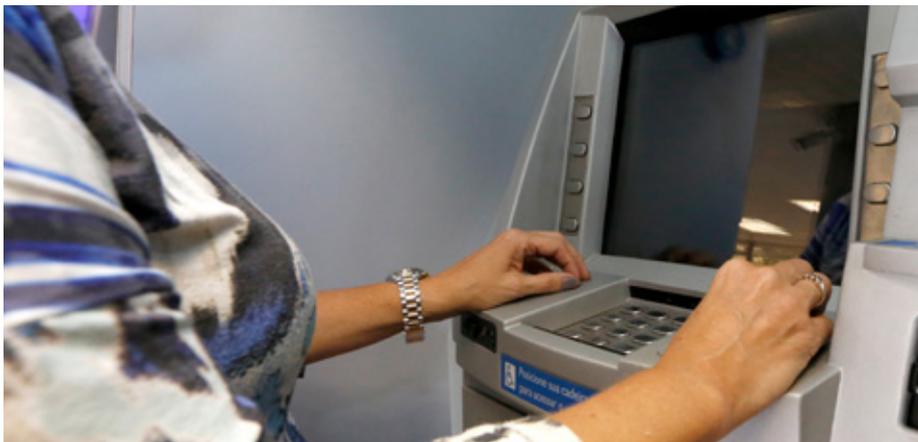
Se os canais de acesso são o primeiro contato com o SFN, a porta de entrada é, em geral, a posse de conta-corrente, conta de poupança ou conta de pagamento. Analisar dados de relacionamento bancário ajuda a verificar se, além de ter acesso, as pessoas estão fazendo uso efetivo de serviços financeiros. A posse de conta facilita a realização de transações e favorece a realização de poupança.



O acesso a produtos de crédito também é importante. Para avaliar se a população está acessando produtos de crédito, é preciso verificar quantas pessoas possuem produtos de crédito, quais as principais modalidades utilizadas e como é a distribuição do crédito na população em geral.

É importante destacar

Todos os municípios do Brasil têm pelo menos um ponto de atendimento físico. Apesar da alta capilaridade, há tendência de queda, com redução em todas as regiões. Em 2017, o país tinha, no total, 257.570 pontos de atendimento, contra 277.982 em 2015.



O uso de canais remotos vem crescendo. As transações por smartphones e PDAs aumentaram 19% entre 2015 e 2017, e já representam 35% da quantidade total de transações (remotas e presenciais). A importância dos canais presenciais ainda é grande.

O percentual da população com relacionamento bancário manteve-se estável entre 2015 e 2017. São 86,5% de brasileiros adultos com posse de conta.



A quantidade de pessoas com operações de crédito também ficou praticamente estável nesse período, apresentando uma leve oscilação de 45% para 44% da população. A penetração do crédito apresenta variações nas diferentes faixas de renda. Do total da população com renda até 1 salário mínimo, 11% têm operações de crédito. No caso dos microempreendedores individuais, 8,5% tinham operação de crédito em nome da empresa em 2017.



Canais de acesso: entre o analógico e o digital

País registra alta distribuição de pontos físicos de atendimento e grande crescimento nas transações por meio de canais remotos

O Brasil conta com ampla cobertura de pontos de atendimento físico para a prestação de serviços financeiros. Em todos os municípios, há, pelo menos, um ponto de atendimento bancário. Fatores como a crescente utilização de canais remotos e a preocupação com questões de segurança começam a mudar esse cenário.

Depois do movimento de acomodação na evolução da quantidade de pontos de atendimento no Brasil, verificado entre 2010-2014, o período recente mostrou redução na maioria dos segmentos, em todas as regiões brasileiras. Em 2017, eram, no total, 257.570 pontos de acesso físico espalhados por todo o país, contra 277.982 em 2015.

Gráfico 1.1 – Pontos de atendimento por tipo de instituição financeira – 2015

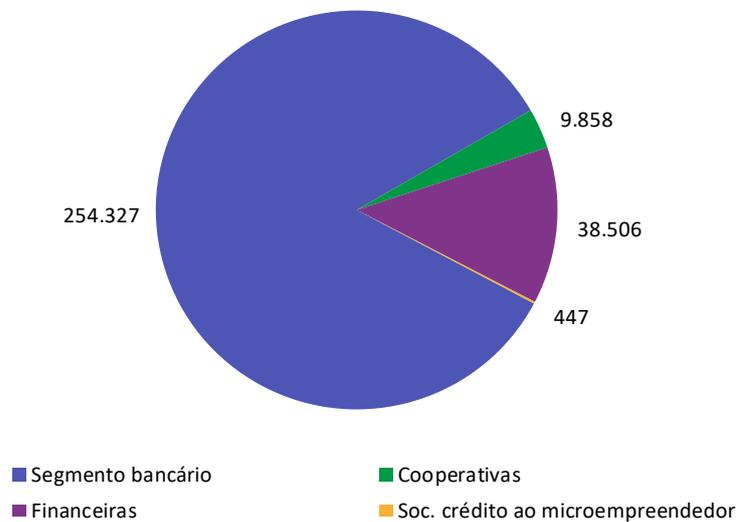


Gráfico 1.2 – Pontos de atendimento por tipo de instituição financeira – 2017

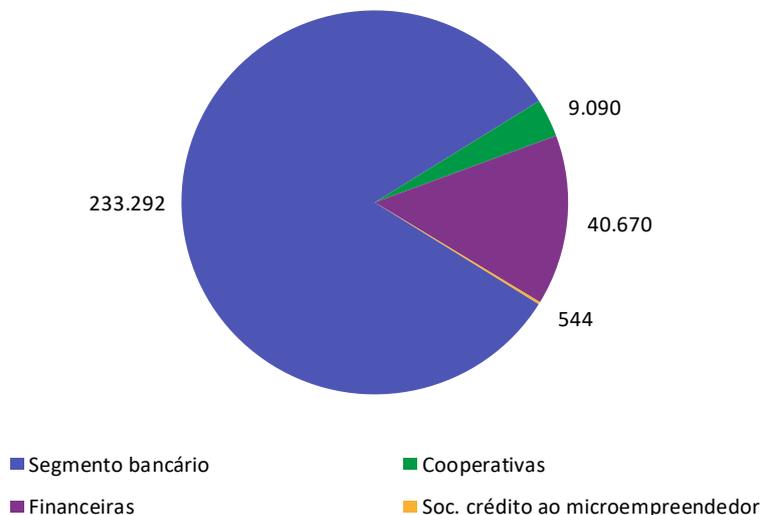
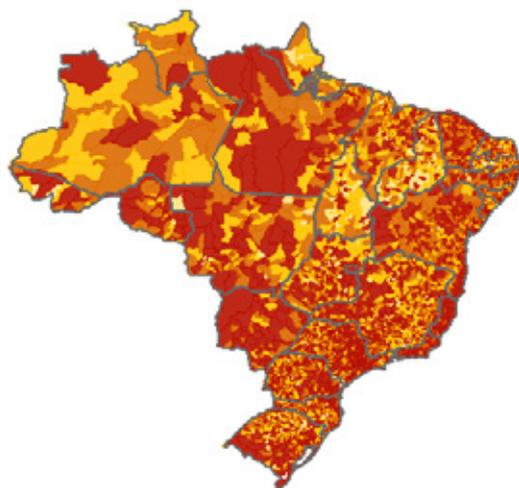


Gráfico 1.3 – Mapa de pontos de atendimento – 2017



0 pontos de atendimento	-
1 a 5 pontos de atendimento	430
6 a 10 pontos de atendimento	1.541
10 a 20 pontos de atendimento	1.637
Mais de 20 pontos de atendimento	1.962

À exceção dos postos de atendimento, que mantêm um número estável, as outras opções de atendimento físico de bancos, como agências e postos de atendimento eletrônico, mostram tendência de queda, apesar da pequena reversão em 2017.

Gráfico 1.4 – Pontos de atendimento por 10 mil adultos

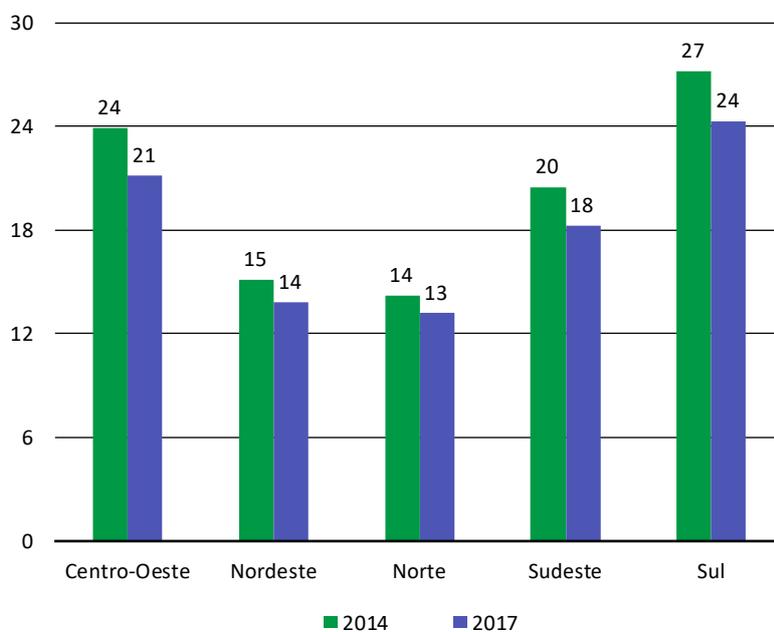
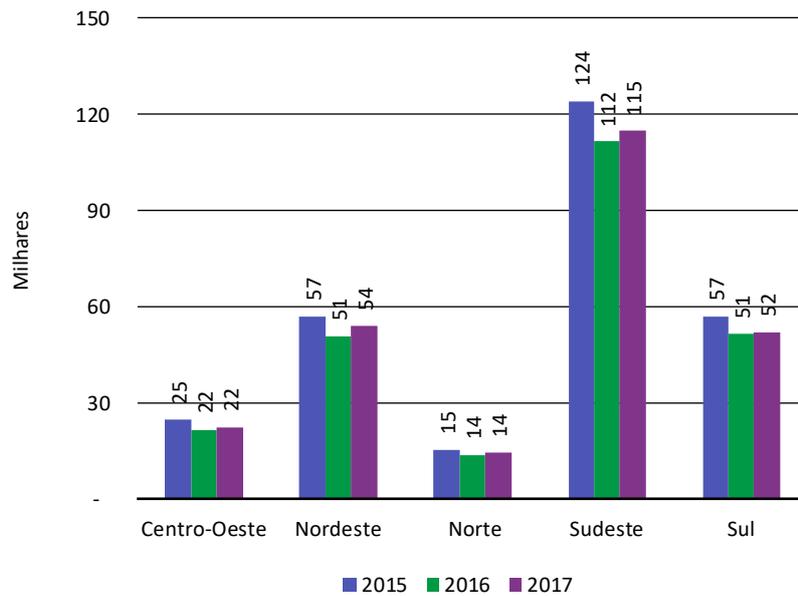


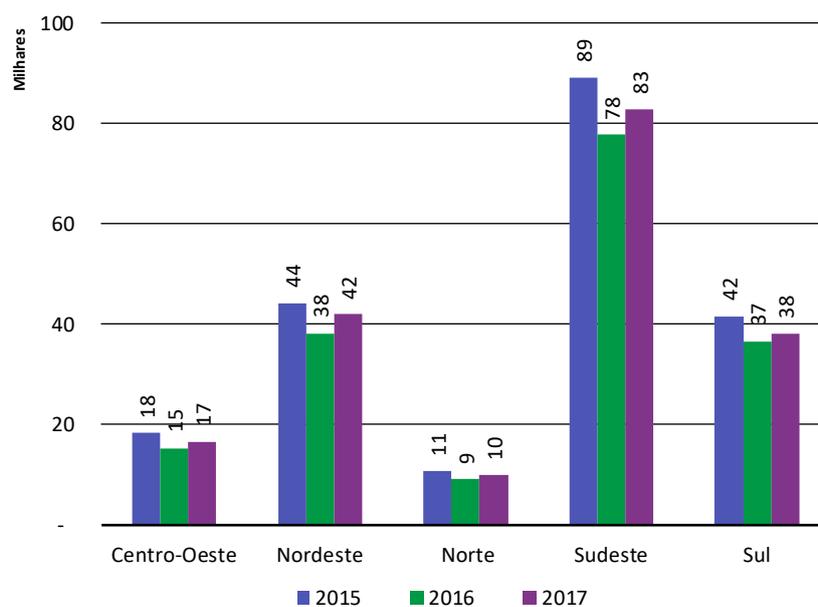
Gráfico 1.5 – Quantidade de pontos de atendimento exceto ATM e POS



» Número de correspondentes bancários também cai

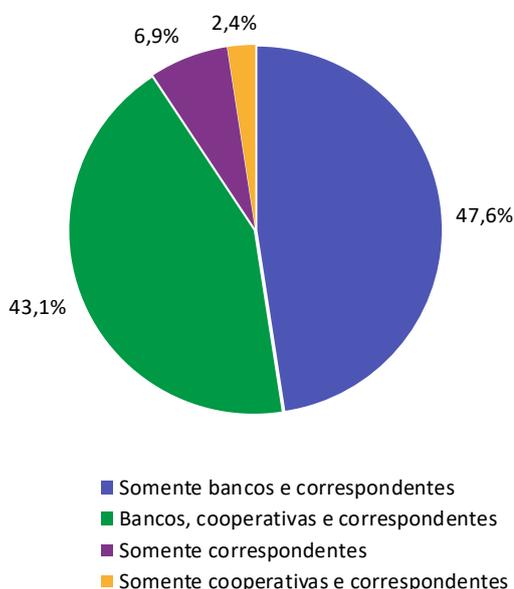
Existe um movimento de redução também no número de correspondentes desde 2014, com uma queda de cerca de 10% no total de pontos no período (209.938 em 2014, contra 189.002 em 2017). Um dos exemplos mais recentes é o do Banco Postal, que não é de fato um banco, mas uma rede de correspondentes do Banco do Brasil em agências dos Correios. Em 2017, diante da preocupação com segurança, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) começou a reduzir a quantidade de correspondentes do Banco do Brasil. Até julho de 2018, 403 das 6.348 unidades do Banco Postal haviam sido desativadas.

Gráfico 1.6 – Correspondentes



Em 2017, 6,9% dos municípios eram atendidos por meio de correspondentes, e 45,5% dos municípios (2.536) tinham pelo menos algum ponto de atendimento de cooperativas. Mais informações sobre esse segmento podem ser encontradas no [Panorama do Sistema Nacional de Crédito Cooperativo](#), publicado pelo BCB.⁷

Gráfico 1.7 – Tipos de pontos de atendimento nos municípios – 2017



» Acesso a canais remotos cresce, mas pontos físicos ainda são importantes

Ao mesmo tempo em que o número de canais de atendimento físico vem se reduzindo, o acesso a serviços financeiros por meio de canais remotos cresce significativamente.

As transações⁸ realizadas em canais presenciais – agências e postos tradicionais, caixas de autoatendimento e correspondentes bancários – diminuíram em 5% de 2015 a 2016 e voltaram a crescer 7% de 2016 a 2017.

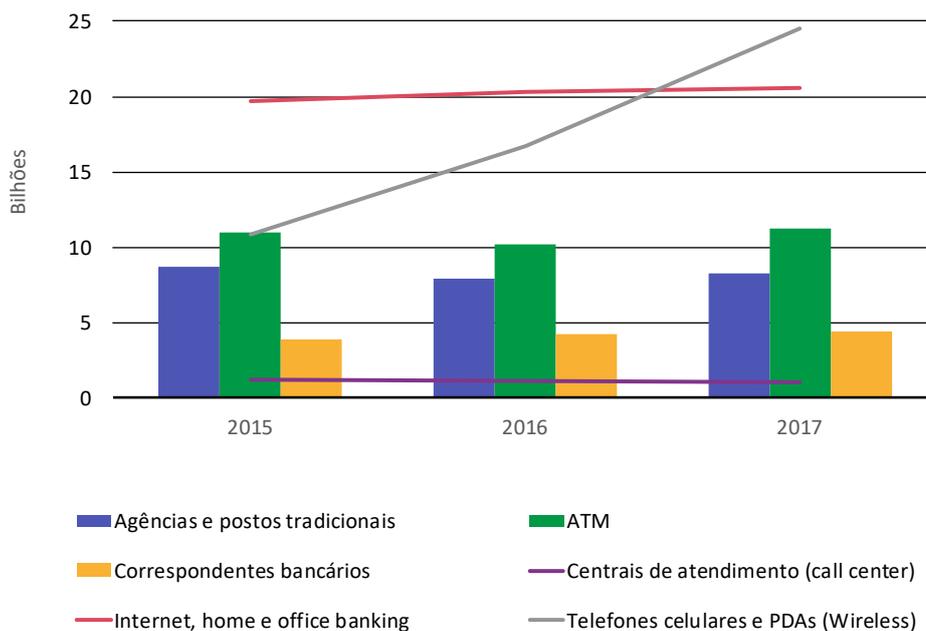
Já as transações por meio de canais não presenciais (*home e office banking, call centers, smartphones* e PDAs) registraram expansão significativa – de 20%, de 2015 a 2016, e de 21%, de 2016 a 2017 – e representam 66% do total das transações realizadas (remotas e presenciais).

Nesse avanço, o destaque fica com as transações via *smartphone*, que vêm crescendo de maneira acentuada e, em 2017, já ultrapassaram aquelas feitas por meio do computador (*internet, home e office banking*).

⁷ Disponível em <https://www.bcb.gov.br/pre/microFinancas/coopcar/pdf/panorama_de_cooperativas2017.pdf>.

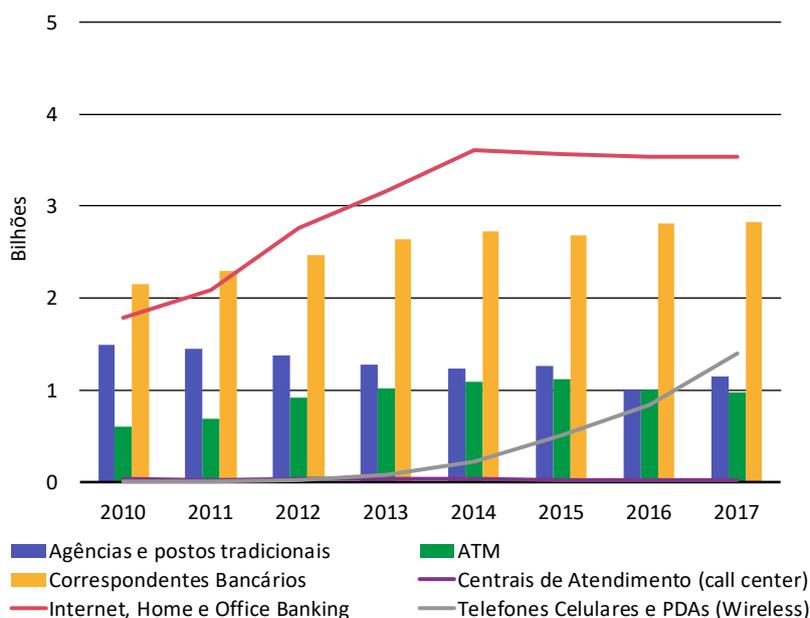
⁸ Transações médias das pessoas adultas (de 15 anos ou mais) com instituições financeiras.

Gráfico 1.8 – Quantidade de transações em cada canal de acesso



Dados referentes a número de transações de boleto de pagamento e de ordem de transferência de crédito (TED/DOC) – dois dos principais serviços para transferência de dinheiro dentro do sistema financeiro – apontam estabilização no uso da internet a partir de 2014 e crescimento considerável do uso de telefones celulares para essas transações. Isso parece indicar uma curva de aprendizagem por parte da população, que passou a ter mais familiaridade com o aplicativo de internet *banking* pelo celular, após grande difusão do instrumento.⁹

Gráfico 1.9 – Boleto de pagamento e TED/DOC em cada canal de acesso

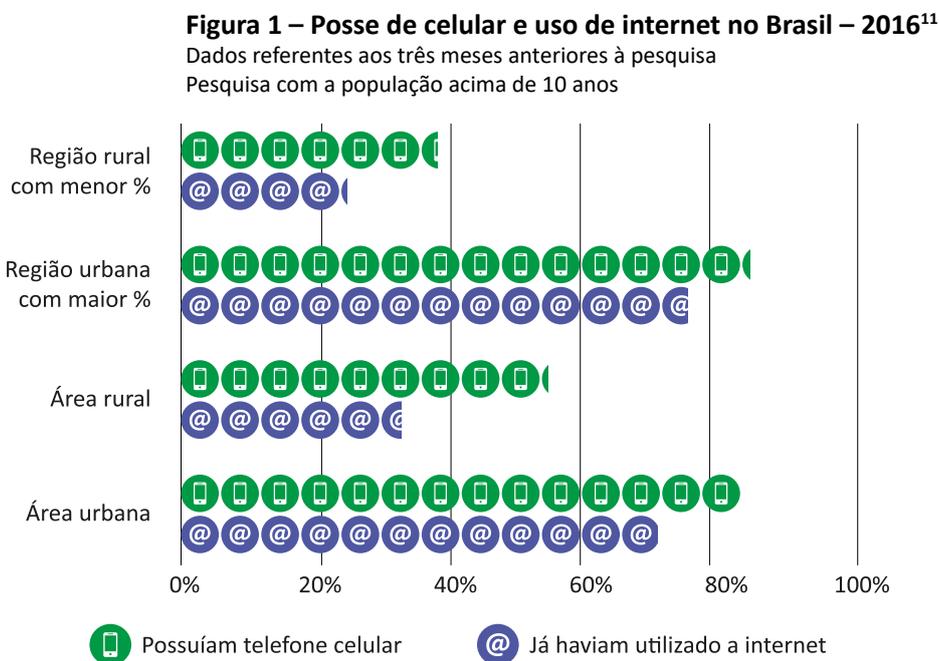


⁹ Para essa análise, foi utilizado um período mais longo para destacar a ideia da curva de aprendizagem.

Embora as transações nos canais digitais estejam aumentando velozmente, os canais de atendimento físico ainda são responsáveis por grande parte dessas operações (dados de 2017), com destaque para os correspondentes bancários (28%), que perdem apenas para as transações em internet *banking* (36%) e ficam acima das efetuadas por meio de celular (14%).

Esse cenário é corroborado pelos resultados da edição 2017 da pesquisa mundial Global Findex Database¹⁰. A sondagem é considerada uma das mais importantes com relação à inclusão financeira e usa como metodologia uma pesquisa por amostragem com a população acima de 15 anos. De acordo com dados do Global Findex, o percentual de pessoas que utilizaram a internet, no Brasil, tanto para pagar contas quanto para fazer compras subiu de 8,7% em 2014 para 17,6% em 2017. Para a mesma amostra da pesquisa, o percentual de pessoas que usaram o celular para pagar contas de serviços, como água e energia elétrica, aumentou de 0,8% para 3,9% no mesmo período. A análise desses dados confirma o rápido crescimento no acesso a canais remotos para serviços financeiros, porém os percentuais de uso ainda são baixos.

É preciso levar em consideração que o uso de internet e a posse de celular não são homogêneos no país. Há diferenças, muitas vezes significativas, entre as diferentes regiões e entre localidades urbanas e rurais, como mostram os dados do IBGE a seguir.



Fonte: IBGE

Esses aspectos demonstram que, apesar do rápido crescimento dos canais remotos, os pontos de atendimento presenciais ainda têm um importante papel a desempenhar, pelo menos neste momento, principalmente para a população que vive mais distante dos grandes centros urbanos e nos municípios que contavam apenas com correspondentes bancários, que, em 2017, somavam 382.

¹⁰ Relatório elaborado pelo grupo de pesquisa do Banco Mundial que mapeia a inclusão financeira em 144 economias e 150 mil pessoas (representando mais de 97% da população mundial). Apresenta indicadores de posse de conta, desbancarizados, pagamentos, uso de contas, poupança, crédito, resiliência e com o diferencial de adicionar dados de *fintechs*, e uso de celulares e internet para realizar transações financeiras. Disponível em: <<https://globalfindex.worldbank.org/>>.

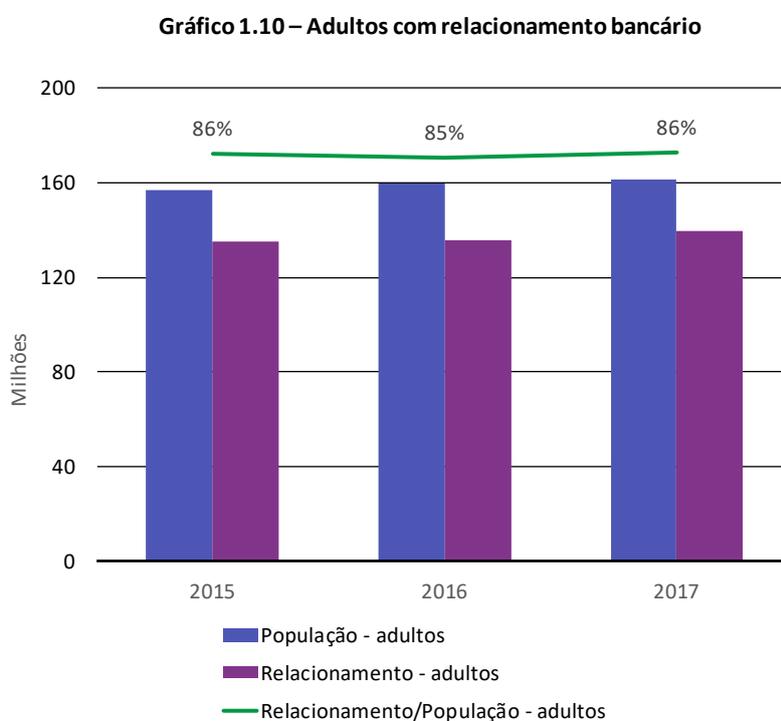
¹¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Suplemento de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) 2016 da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua). Disponível em: <ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Anual/Acesso_Internet_Televisao_e_Posse_Telefone_Movel_2016/Analise_dos_Resultados.pdf>.

Bancarização estável

Número de pessoas com relacionamento bancário se estabiliza

Além de possuir grande capilaridade em termos de pontos de atendimento, o Brasil também é um país com alto percentual de bancarização. O Gráfico 1.10 mostra que, entre 2015 e 2017, a quantidade de adultos com relacionamento bancário¹² manteve-se praticamente estável. Em 2017, mais de 140 milhões (86,5%) de pessoas mantinham algum relacionamento bancário, como contas de depósitos à vista (conhecidas popularmente como contas-correntes), contas de depósitos de poupança e contas-correntes de depósitos para investimento.

Esses dados incluem todas as contas não encerradas, até mesmo aquelas que possuem saldos muito baixos ou que não registraram saques, depósitos e transferências por períodos longos. Os números do BCB revelam o universo de posse de contas cadastradas no SFN, a partir de informações fornecidas pelas próprias instituições financeiras.¹³



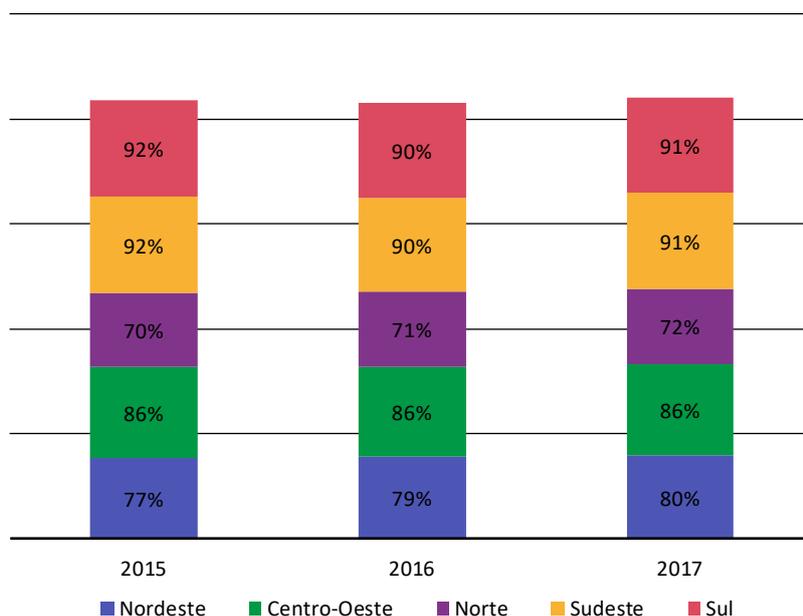
¹² Dados do Cadastro de Cliente do Sistema Financeiro Nacional (CCS).

¹³ Dados do CCS. Consultar glossário para mais detalhes sobre metodologia do indicador.

Já a amostragem do Global Findex com a população aponta que o percentual de brasileiros adultos que possuem conta em instituição financeira chegou a 70% em 2017. Em 2014, esse percentual era de 68%, também demonstrando um cenário de estabilidade desse indicador. Uma possível explicação para a diferença com o percentual aferido nas bases de dados do BCB é que, no caso do Findex, quando a pessoa é perguntada se possui conta, caso não a tenha movimentado por um longo período, pode não se lembrar de que ainda está ativa.¹⁴

Apesar de o nível geral de bancarização ser alto segundo os dados administrativos do BCB, o percentual de adultos com relacionamento bancário por região varia, com a Região Sudeste apresentando o maior percentual – 90,9% –, e a Região Norte, o menor, 72,3%. Observa-se que houve crescimento do percentual de adultos com relacionamento bancário nas regiões Nordeste e Norte, entre 2015 e 2017. Esse crescimento é positivo, uma vez que esse foi um período em que houve um cenário econômico desafiador.¹⁵

Gráfico 1.11 – Adultos com relacionamento bancário por região



Outro segmento importante para análise de posse de contas é o Microempreendedor Individual (MEI). O MEI é a pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário (conforme Lei Complementar nº 139, de 10 de novembro de 2011). Pode faturar, no máximo, R\$81.000,00 por ano (de acordo com Lei Complementar nº 155, de 27 de outubro de 2016), não pode ter participação em outra empresa como sócio ou titular e pode ter apenas um empregado contratado, que deve receber o salário mínimo ou o piso da categoria. Estudos e análises sobre o segmento fazem parte dos esforços do BCB no sentido de aprimorar o diagnóstico da cidadania financeira no país, como foi o caso do trabalho divulgado na *Série Cidadania Financeira*.¹⁶ Com relação à posse de contas dos MEIs, 20%¹⁷ possuíam relacionamento bancário como pessoa jurídica em 2017, o que sugere haver espaço para ampliação do acesso desse segmento ao SFN.

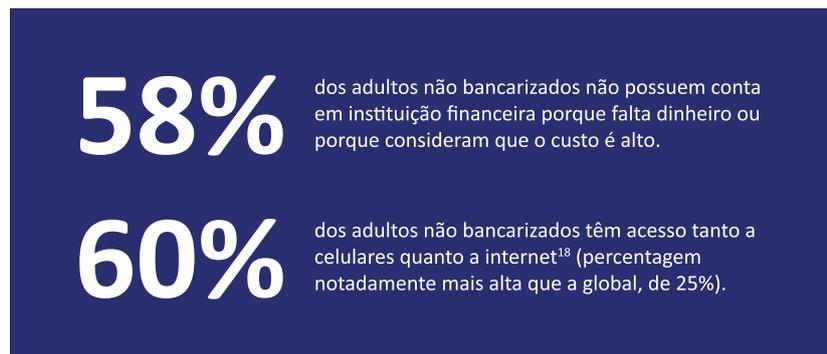
¹⁴ A pergunta específica feita pela pesquisa é: “Você, sozinho ou em conjunto com outra pessoa, tem atualmente uma conta em um banco ou em outro tipo de instituição financeira? Sim ou não?” (Questionário Global Findex 2017). Disponível em: <<https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/databank/2017%20Findex%20questionnaire.pdf>>.

¹⁵ Fonte: Sistema Gerenciador de Séries Temporais (SGS) do BCB.

¹⁶ Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/nor/relincofin/serie_cidadania_financeira_4_credito_concedido_mei.pdf>. Dados do CCS cruzados com o Cadastro MEI fornecido pela Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa (Sempe), como parte de acordo de cooperação técnica.

¹⁷ Dados do CCS cruzados com o Cadastro MEI fornecido pela Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa (Sempe), como parte de acordo de cooperação técnica.

» Quem são os não bancarizados



Fonte: Global Findex

A implementação de soluções digitais poderia atender ao segmento da população que considera alto o custo de manutenção de uma conta bancária, uma vez que essas soluções tendem a ter custos mais baixos.

A posse de contas é bastante relevante para avaliar a inclusão financeira da população, porém inclusão financeira vai além da posse. É preciso avaliar também o uso dessa conta.

Análise dos dados agregados do Global Findex indica ainda que, apesar de o número de pessoas que possuem conta não ter se alterado significativamente, o uso que as pessoas fazem dela está aumentando. Em 2014, 61% da população adulta pagou contas de serviço (água, luz ou coleta de lixo) com dinheiro em espécie e, em 2017, esse percentual caiu para 40,6%. Ao mesmo tempo, o pagamento dos mesmos serviços utilizando débito em conta subiu de 9,3% em 2014 para 21,3% em 2017.

Já os dados à disposição do BCB para avaliar essa dimensão são aqueles referentes a depósitos – quantidade de clientes¹⁹ e saldo²⁰.

As informações de contas de depósito à vista, de poupança e a prazo são relevantes para tal análise, uma vez que se tratam de serviços básicos oferecidos pelos bancos de guarda e movimentação de recursos com segurança e conveniência.

¹⁸ Inclui acesso a internet de qualquer forma, seja no *smartphone*, seja em casa ou em estabelecimentos comerciais.

¹⁹ Clientes detentores de contas: informações obtidas do Fundo Garantidor de Crédito (FGC), apresentando o número de clientes para os diversos tipos de produtos garantidos. Os dados do FGC consideram pessoas físicas e jurídicas (de qualquer idade); para esta análise, no entanto, são consideradas apenas pessoas físicas. Note que um mesmo cliente pode ter conta de depósito e conta de poupança, ou ter conta em mais de uma instituição financeira, nesse caso gerando dupla contagem no agregado.

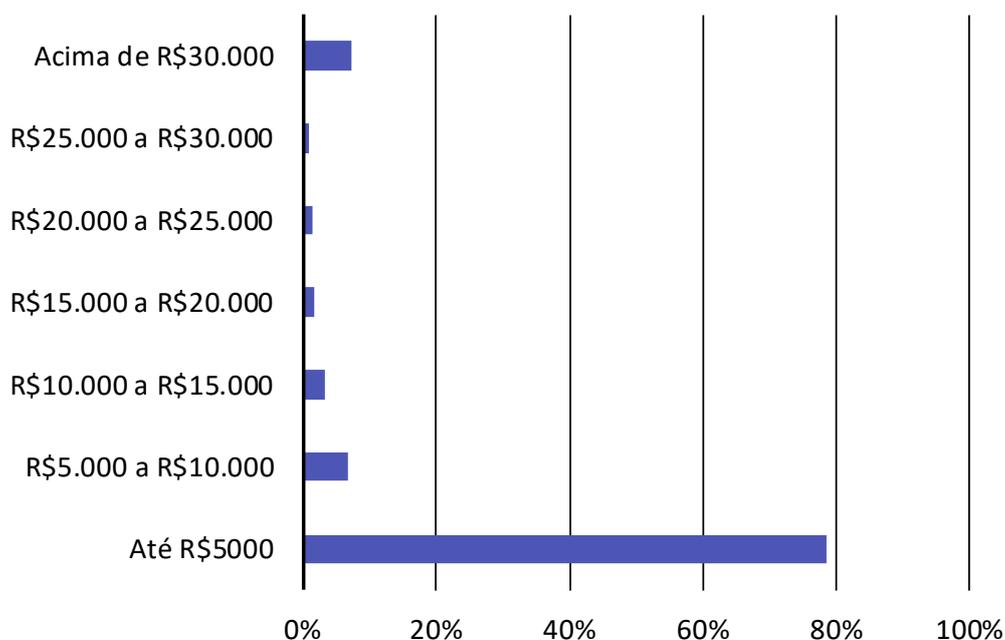
²⁰ Os saldos dos depósitos referem-se ao último dia de dezembro de cada ano.

Tabela 1.1 – Evolução de depósitos

	2015	2016	2017	Evolução 2015-2017
Depósitos a Prazo				
Quantidade clientes	12.704.156	14.244.173	16.414.664	29%
Saldo depósitos (R\$ Mil)	179.526.912	204.245.428	231.429.199	29%
Saldo médio (R\$ por depositante)	14.131	14.339	14.099	0%
Depósitos à Vista				
Quantidade clientes	87.078.513	86.843.423	100.592.603	16%
Saldo depósitos (R\$ Mil)	70.404.344	76.883.920	81.722.814	16%
Saldo médio (R\$ por depositante)	809	885	812	0%
Depósitos de Poupança				
Quantidade clientes	138.580.232	144.027.512	151.552.231	9%
Saldo depósitos (R\$ Mil)	618.368.865	628.159.213	685.513.895	11%
Saldo médio (R\$ por depositante)	4.462	4.361	4.523	1%

Fonte: Fundo Garantidor de Créditos (FGC)

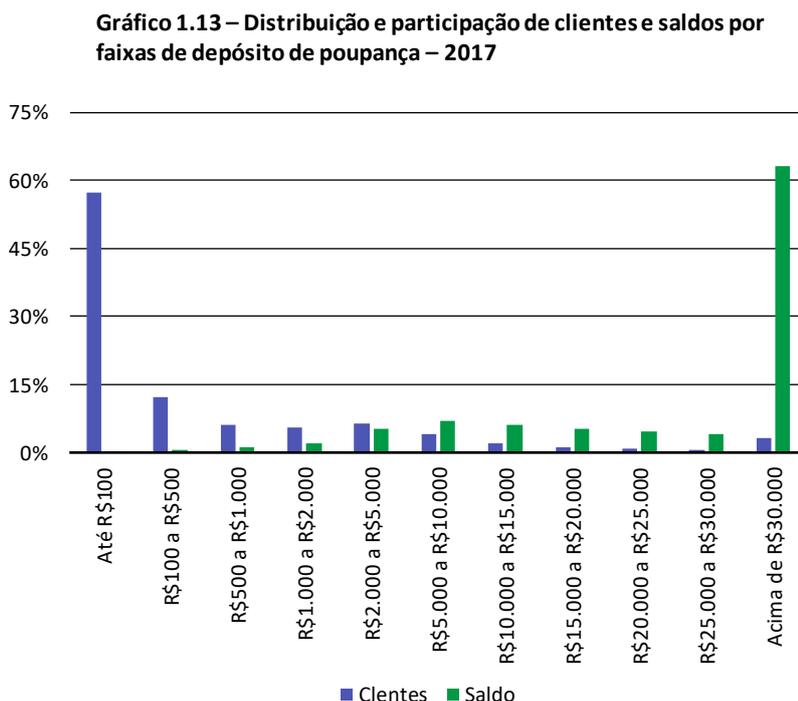
Pela Tabela 1.1, pode-se observar a evolução dos depósitos – quantidade de clientes, saldo e valor médio (saldo/clientes) – entre 2015 e 2017. O saldo médio dos depósitos de poupança e a [prazo](#)²¹ apresentou evolução pouco significativa. Ainda que o saldo médio não tenha crescido significativamente, o crescimento do número de clientes detentores de contas de depósito a prazo foi de 29% no período analisado, sinalizando que mais clientes parecem estar investindo em instrumentos de longo prazo. Isso pode ser resultado também de iniciativas das instituições financeiras, que podem estar incentivando seus clientes a aplicar o saldo da conta-corrente em depósitos a prazo com resgate automático. Quase 80% dos clientes mantiveram saldos de até R\$5.000,00 em depósitos a prazo (2017).

Gráfico 1.12 – Clientes detentores de depósito a prazo – por faixa de valores – 2017

²¹ Para definição desse termo, consulte o glossário.

No caso específico dos depósitos de poupança, há um significativo percentual de clientes que possuem contas de poupança com saldos de baixo montante. O censo semestral do FGC referente a dezembro de 2017 mostra que, quando considerados os saldos por faixa de valor, cerca de 74,7 milhões de clientes (57%) mantinham saldos de até R\$100,00 na caderneta de poupança, o que representa 0,2% do total de depósitos desse produto.

De acordo com [Relatório de Poupança publicado pelo BCB](#),²² o valor médio desses saldos varia bastante ao longo do mês. Isso pode indicar que grande parte dessas contas, na verdade, estão sendo usadas como contas de depósito à vista (conta-corrente), já que ambas possuem funcionalidades parecidas no Brasil (RIF 2015). Por outro lado, 63% do saldo de depósito de poupança refere-se à faixa acima de R\$30 mil e é mantido por 3% do total de clientes.



Acesso a crédito e desafios na população de baixa renda

Penetração do crédito e saldo da carteira é menor entre a população mais pobre

Quando usado de forma adequada, o crédito, assim como a poupança, é instrumento que contribui para melhor gestão financeira e para proporcionar resiliência e bem-estar às famílias. De forma geral, o percentual de adultos que contrataram operações de crédito manteve-se praticamente estável entre 2016 e 2017, passando de 45% para 44%.²³

²² Disponível em <<https://www.bcb.gov.br/Pre/SalaImprensa/port/poupanca.asp>>.

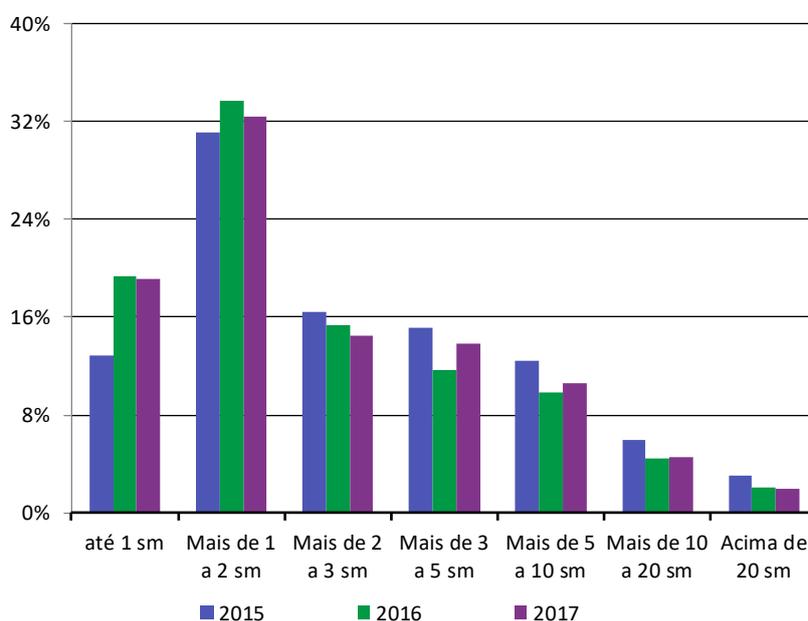
²³ Divisão da quantidade de tomadores de crédito obtida no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil (SCR) pela população adulta (maior de 15 anos) estimada pela PNAD 2017. Esse dado considera operações com cartão de crédito à vista.

Para ajudar a compreender melhor o patamar atual de acesso a crédito, seria necessário conhecer a exata demanda da população por esse serviço, informação de difícil captura. A análise do crédito por faixa de renda, e a comparação com a proporção total da população em cada faixa, é uma forma de entender a sua penetração.

Essa análise mostra que a penetração do crédito é menor nas faixas mais baixas de renda. Entre a população que recebe até 1 salário mínimo por mês, os tomadores de crédito representam 11%, o menor índice. É de se esperar que as pessoas nessa faixa tenham mais dificuldade na obtenção de crédito pela dificuldade de comprovar renda e apresentar garantias, mas não se conhece a demanda por crédito dessa população.²⁴

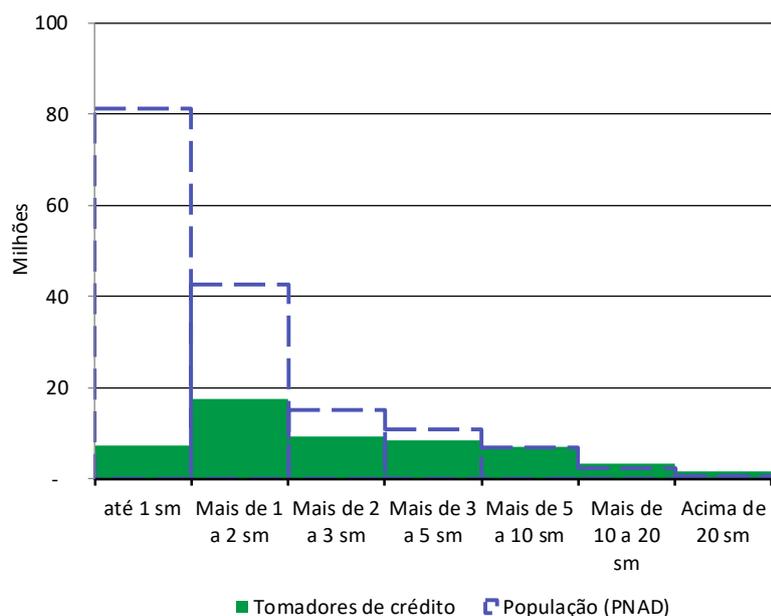
A faixa seguinte, entre 1 e 2 salários mínimos, concentra 32% do total de tomadores de crédito. Do total da população dessa faixa, 41% têm operações de crédito, penetração baixa quando comparada com as faixas seguintes.

Gráfico 1.14 – Distribuição da quantidade de tomadores por faixa de renda



²⁴ O crescimento na quantidade de tomadores entre 2015 e 2016 não foi considerado, pois é resultado não de ampliação de acesso, mas de alteração metodológica. Em junho de 2016, o BCB reduziu de R\$1.000 para R\$200 o valor das operações de crédito a serem informadas de forma individualizada pelas instituições financeiras no SCR (Circular nº 3.786, de 10 de março de 2016).

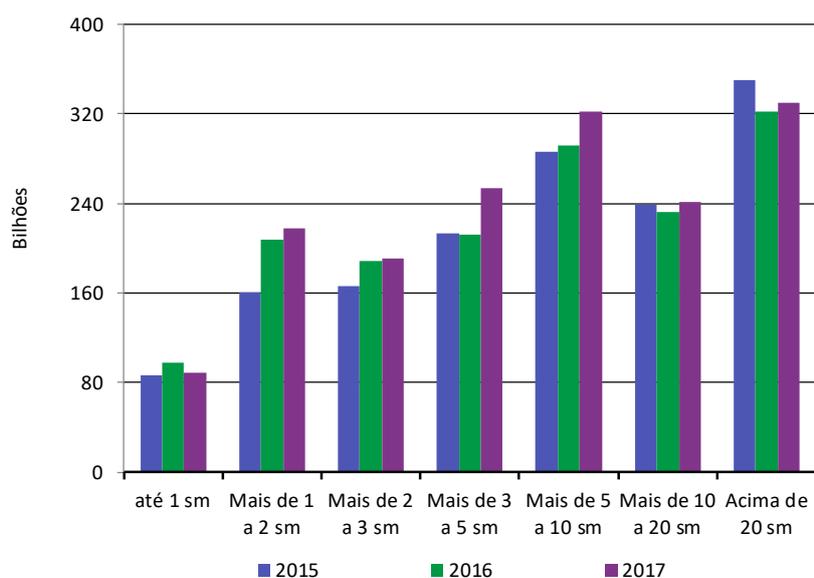
Gráfico 1.15 – Quantidade de tomadores de crédito e população por faixa de renda – 2015



Nota: os dados de penetração podem ultrapassar os 100% por divergência na metodologia de aferição da renda. A PNAD é uma pesquisa amostral, enquanto o SCR²⁵ recebe informação de renda declarada pelos clientes às instituições financeiras. As IFs tendem a capturar com mais precisão a renda dos tomadores de crédito devido à análise de risco de crédito efetuada. Por esse motivo, o SCR tende a ser mais preciso para as faixas de renda mais altas que costumam ter, ao menos, um cartão de crédito.

Da mesma forma que há maior penetração de crédito nas faixas mais altas, também o saldo de crédito aumenta com a renda. Em 2017, 54% do volume da carteira de crédito para pessoas físicas foi destinado para consumidores com renda acima de cinco salários mínimos, que correspondem a 6,2% da população, como detalhado a seguir.

Gráfico 1.16 – Evolução do saldo de crédito de pessoas físicas por faixa de renda



²⁵ Quando há divergência de informação de renda para um mesmo cliente por mais de uma IF no SCR, é considerado o porte informado pela IF em que o cliente possui maior carteira ativa no sistema financeiro.

De 2015 a 2017, o saldo de crédito aumentou para todas as faixas de renda, com exceção da mais alta (acima de 20 salários mínimos), que apresentou queda de 5,6%. O crescimento mais significativo aconteceu nas faixas que vão de mais de 1 a 5 salários mínimos. Em períodos de redução de atividade econômica, como o período aqui analisado, as pessoas com renda mais baixa tendem a recorrer mais a produtos de crédito, pois costumam ter menos reservas financeiras para arcar com imprevistos.²⁶ Parte do crescimento do saldo nas faixas de renda mais baixas também reflete a disponibilidade de novos dados, já que, como explicado anteriormente, a partir de 2016 passaram a ser informadas ao Banco Central as operações de crédito a partir de R\$200,00.

Para as faixas de renda mais altas, observa-se queda ou desaceleração do crescimento tanto no saldo quanto no número de tomadores de crédito. Esse segmento da população, em muitos casos, possui outras fontes de recursos e maiores reservas financeiras e, diante da incerteza do cenário econômico, opta por reduzir o crédito.²⁷ Análises sobre as modalidades de crédito mais utilizadas serão apresentadas no próximo capítulo.

²⁶ De acordo com dados da Série CF nº 5 que analisou os dados da pesquisa da INFE/OCDE aplicada em 2015. Quando perguntados sobre a possibilidade de cobrir uma despesa inesperada sem pedir dinheiro emprestado, 82,4% dos respondentes na faixa de renda de até um s.m. afirmaram que não teriam condições. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relincofin/serie_cidadania_financeira_pesquisa_infe_br_%200443_2017.pdf.

²⁷ Também de acordo com a Série CF nº 5, quando perguntados sobre a possibilidade de cobrir uma despesa inesperada sem pedir dinheiro emprestado, 60% dos respondentes na faixa de renda mais alta, afirmaram que não teriam condições. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relincofin/serie_cidadania_financeira_pesquisa_infe_br_%200443_2017.pdf.



Capítulo 2

A população está usando seus recursos financeiros de forma sustentável?

Condições para a cidadania financeira relacionadas a este capítulo:



O cidadão tem acesso a serviços financeiros que se adequam às suas necessidades

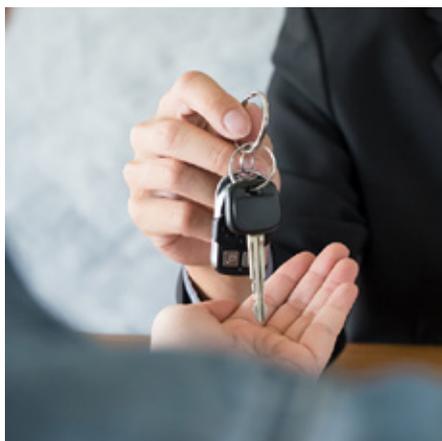


O cidadão tem oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos financeiros

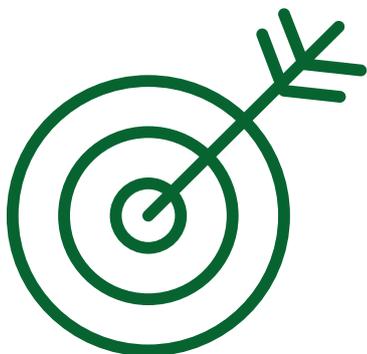
Visão geral

O crédito pode ser um excelente instrumento de suavização de consumo ao longo do tempo, pois possibilita a utilização de recursos no presente, esperando-se pagar com renda futura. No entanto, é importante que seja **utilizado de forma sustentável**.

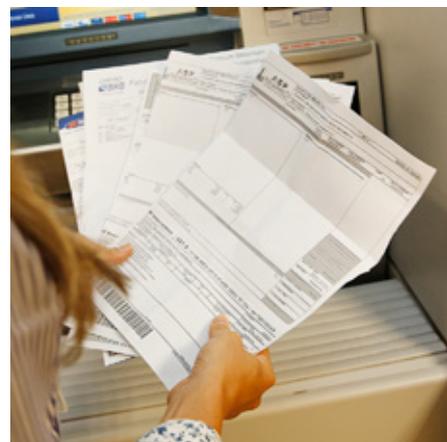
Ou seja, os **produtos de crédito** devem ser **adequados** ao perfil, às necessidades específicas e à capacidade de pagamento de cada pessoa.



Quando isso não acontece, os níveis de **endividamento** e **comprometimento de renda** ultrapassam o limite do que é financeiramente gerenciável, levando à **inadimplência**.



Poupar ajuda as pessoas a ter maior resiliência financeira, permitindo enfrentar imprevistos com maior tranquilidade, e a juntar recursos para alcançar seus objetivos.



A **educação financeira** pode ser ferramenta importante para o estímulo do hábito de poupar e para a gestão sustentável de recursos financeiros.



É importante destacar

O cartão de crédito, nas modalidades à vista e parcelado loja (sem juros das IFs), é o produto de crédito mais usado pelos brasileiros.

Em quantidade de tomadores, o rotativo do cartão de crédito também é uma das modalidades mais utilizadas, ao lado do cheque especial, duas formas de crédito que possuem as taxas de juros mais altas entre todas as modalidades. Não obstante, elas representam pouco do saldo da carteira total, composta principalmente por crédito habitacional e consignado.



A população que recebe até 1 salário mínimo tem o maior comprometimento de renda (25,2%) e a maior inadimplência (6,4%). Além disso, também sofreu a maior desalavancagem financeira, com uma redução no endividamento de 74,3% para 51,8%, entre 2015 e 2017.

Indo na contramão de boa parte do mundo, os números de poupança e resiliência financeira no Brasil melhoraram. Dados do Global Findex mostram que o percentual de brasileiros que poupam passou de 28%, em 2014, para 32%, em 2017, apesar de ainda ser baixo.



Uso do crédito

Crédito habitacional e pessoal são as modalidades com maior saldo; cartão de crédito tem o maior número de tomadores

O cartão de crédito na modalidade compra à vista ou parcelada pelo lojista, sem juros das IFs, é o produto de crédito mais utilizado pelos brasileiros.



O rotativo do cartão de crédito e o cheque especial – as duas modalidades de crédito mais caras disponíveis (Tabela 2.1) – aparecem entre as quatro com maior número de tomadores em todas as faixas de renda, com exceção da primeira faixa (até 1 salário mínimo), em que o cheque especial aparece na 6ª posição, e o rotativo²⁸, na 2ª posição.

**Tabela 2.1 – Taxa de juros das modalidades com mais tomadores de crédito
% a.a – Dez/2017**

Cartão de crédito - compra à vista e parcelado lojista	-
Cartão de crédito - rotativo	332,14
Crédito pessoal - com consignação	25,96
Crédito pessoal - sem consignação	113,28
Cheque especial	323,01
Cartão de crédito - compra ou fatura parcelada pela IF	169,22
Aquisição de veículos	22,23

Fonte: SGS, séries nº 20741; 20742; 20747; 20749; 22022; 22023; e 22024

De acordo com [pesquisa do Banco Central sobre uso e qualidade de serviços financeiros](#),²⁹ isso pode acontecer em função da praticidade proporcionada por esses instrumentos de crédito pré-aprovado.

Análise publicada no [Relatório de Economia Bancária de 2018](#)³⁰ sobre o perfil dos usuários de cartão de crédito aponta que, “nas modalidades do cartão de crédito rotativo,³¹ observa-se menor participação de indivíduos com alta escolaridade, assim como maior participação de indivíduos recentemente desligados do mercado de trabalho formal e de beneficiários de programas sociais”.

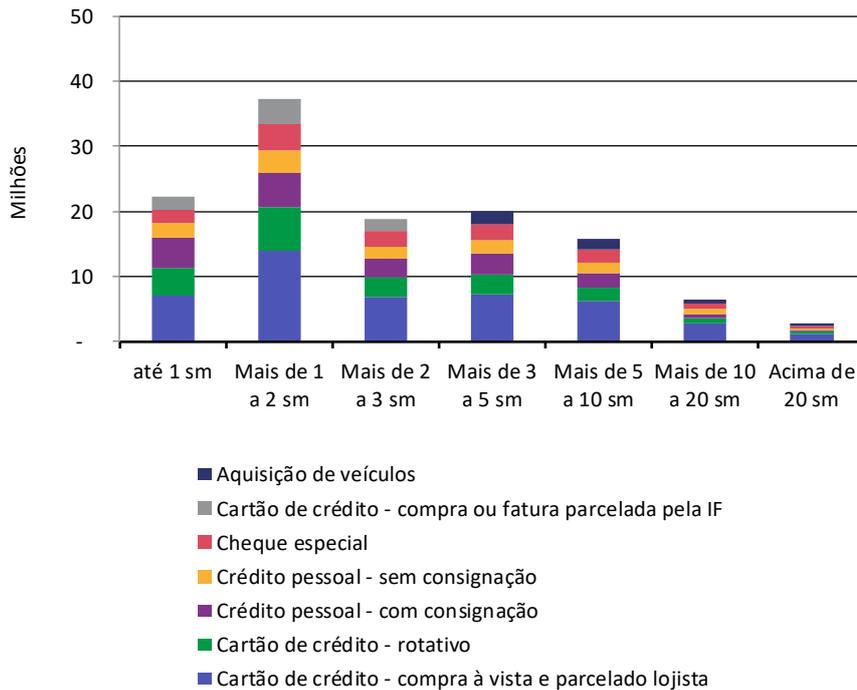
²⁸ Soma dos valores do rotativo regular e não migrado (quando não há pagamento mínimo da fatura nem foi feito parcelamento do saldo devedor). Para mais informações, consultar o glossário.

²⁹ Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/Nor/relnfin/serie_cidadania_financeira_3_uso_qualidade_servicos.pdf>.

³⁰ Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pec/depep/spread/REB_2017.pdf>.

³¹ Ver nota de rodapé nº 28.

Gráfico 2.1 – Modalidades de crédito mais utilizadas em cada faixa de renda – número de tomadores – 2017

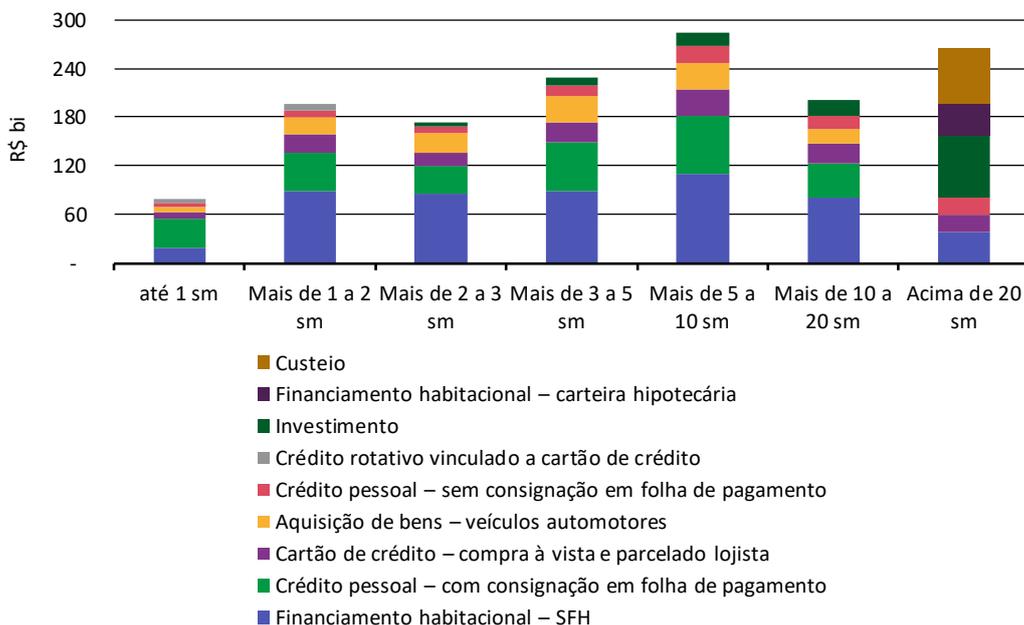


Nota: os tomadores de crédito podem aparecer mais de uma vez pelo fato de possuírem crédito em mais de uma modalidade.

Em relação ao saldo, as modalidades mais significativas na carteira da pessoa física são o crédito habitacional e o crédito pessoal com consignação em folha de pagamento. A exceção é a última faixa de renda (acima de vinte salários mínimos), que possui maior saldo em investimento e custeio, modalidades de crédito rural.

Apesar de o rotativo do cartão de crédito ser bem menos representativo em termos de saldo do que em quantidade de tomadores, as faixas de renda mais baixas possuem proporcionalmente mais saldo nessa modalidade (4,9% da carteira na 1ª faixa e 3,3% na 2ª faixa) do que as demais faixas (abaixo de 2,3% da carteira).

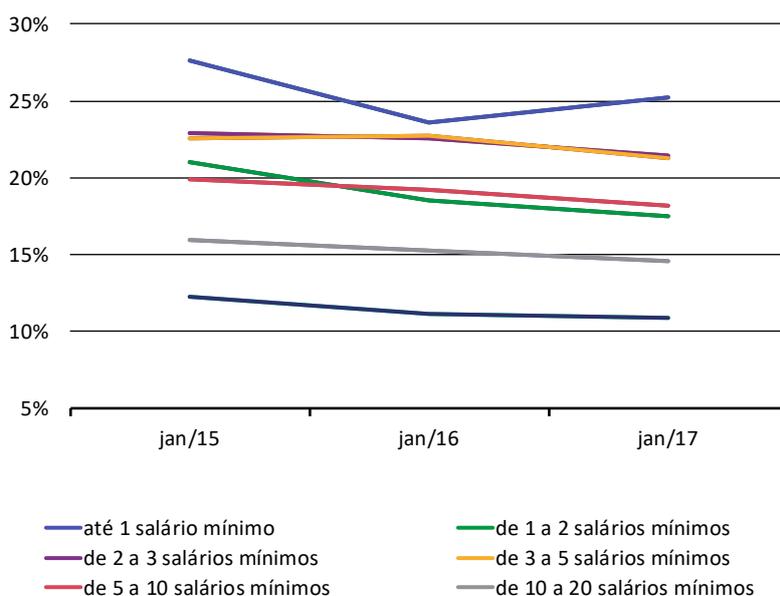
Gráfico 2.2 – Modalidades de crédito com maior volume em cada faixa de renda – 2017



» Endividamento, comprometimento de renda e inadimplência

O **comprometimento de renda**,³² que mede o quanto da renda deverá ser destinado a pagamento de juros e amortização de dívidas, reduziu-se para todas as faixas de renda dos tomadores de crédito pessoa física, entre 2015 e 2017, período em que houve redução das taxas de juros e aumento do desemprego.³³ A segunda faixa (de 1 a 2 salários mínimos), que concentra a maior quantidade de tomadores, apresentou a queda mais acentuada, de 21% para 17,51%. Apesar da queda geral nesse período, a faixa (até 1 salário mínimo) foi a única que apresentou aumento do comprometimento de renda na comparação entre 2016 e 2017, de 23,6% para 25,2%, continuando abaixo dos 27,67% registrados em 2015 para essa faixa de renda.

Gráfico 2.3 – Comprometimento de renda por faixa de renda



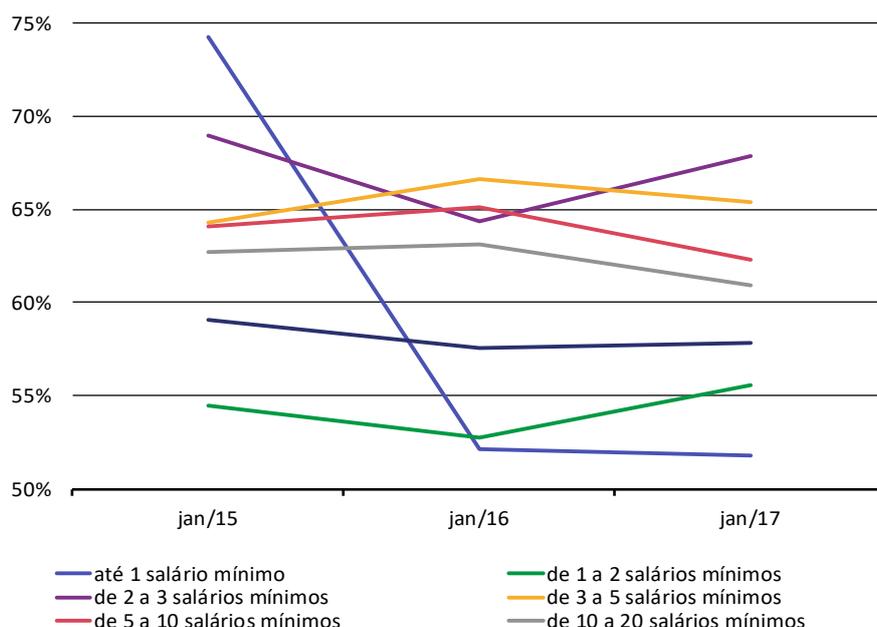
Já para o **endividamento**,³⁴ que é a relação entre o total das dívidas e a renda anual do tomador de crédito, o comportamento foi um pouco diferente. Enquanto a maior parte das faixas de renda apresentou leves oscilações para cima ou para baixo, a primeira faixa (até 1 salário mínimo) apresentou queda significativa, de 74,3% para 51,8%, indicando desalavancagem financeira.

³² Para definição desse termo, consulte o glossário.

³³ De acordo com dados da PNAD Contínua, disponíveis em <<https://sidra.ibge.gov.br/tabela/4099#resultado>>.

³⁴ Para definição desse termo, consulte o glossário.

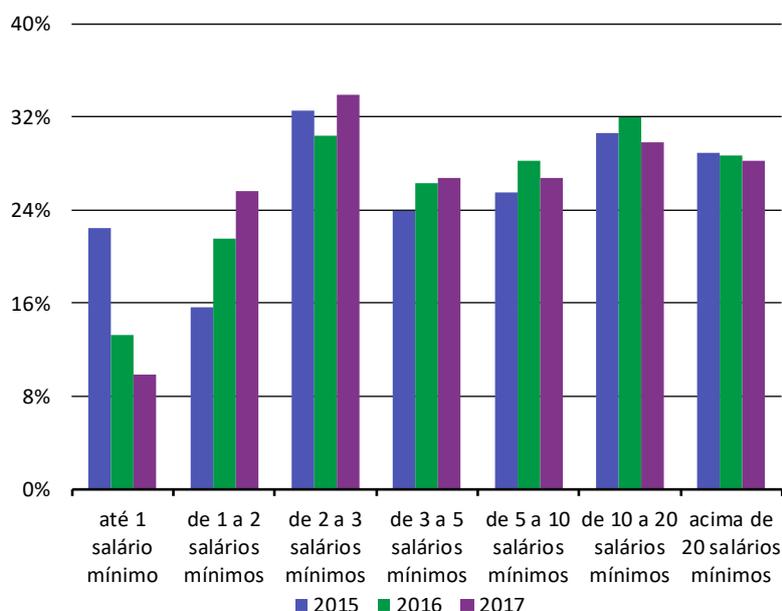
Gráfico 2.4 – Endividamento total por faixa de renda



Como o comprometimento de renda aumentou para essa faixa entre 2016 e 2017, além de provável queda na renda e aumento de desempregados é possível que a dificuldade na obtenção de crédito tenha levado à contratação de créditos em menor montante e mais caros.³⁵

Ressalta-se ainda que, nessa faixa, houve também redução na proporção do crédito imobiliário em seu endividamento, que diminuiu de 22,5% em 2015 para 9,9% em 2017. O financiamento de imóveis é um crédito de longo prazo, com menor custo, colateralizado e que forma patrimônio. As prestações, contudo, são altas e podem pesar sobre o orçamento das famílias.

Gráfico 2.5 – Evolução da parcela comprometida com dívida imobiliária

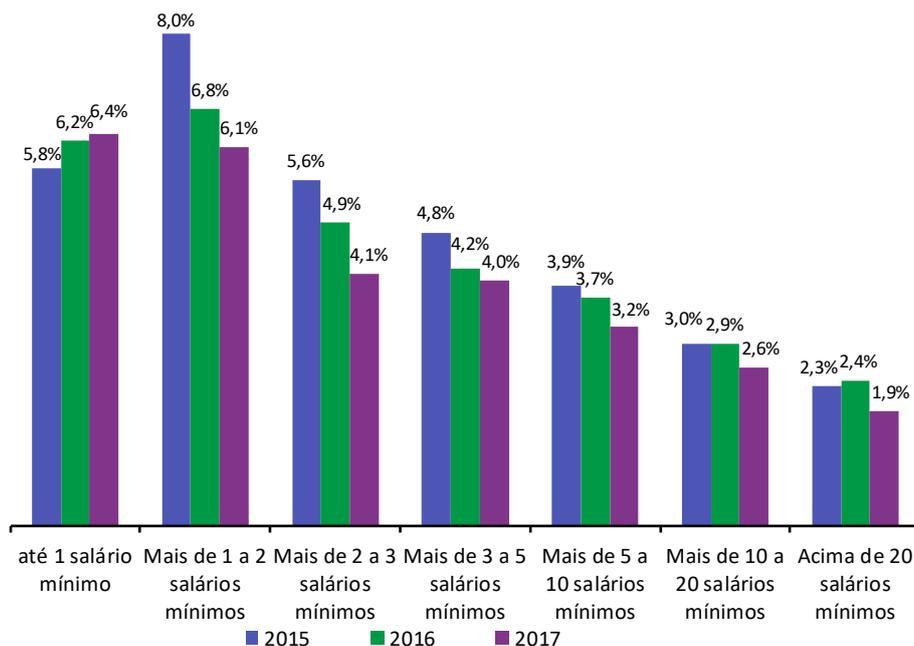


³⁵ Entre 2015 e 2017, o saldo do cartão de crédito aumentou 181% na modalidade de parcelamento pela instituição financeira e 89% na modalidade rotativo para essa faixa de renda (até 1 salário mínimo).

O endividamento e o comprometimento de renda desejáveis são aqueles que não provocam o desequilíbrio financeiro das famílias. O desequilíbrio é percebido quando o pagamento da dívida entra em atraso, sobretudo quando o atraso é persistente, o que configura inadimplência (RIF 2015).

Acompanhando a queda no comprometimento de renda, a **inadimplência**³⁶ diminuiu para quase todas as faixas de renda no período observado. Entre 2015 e 2016, a maior queda ocorreu na faixa de renda de 1 a 2 salários mínimos, a mesma faixa com maior concentração de tomadores de crédito e que registrou a maior queda no comprometimento de renda. A exceção foi a primeira faixa (até 1 salário mínimo), que passou a comprometer maior fatia de sua renda com dívidas e passou a ter o maior percentual de inadimplência.

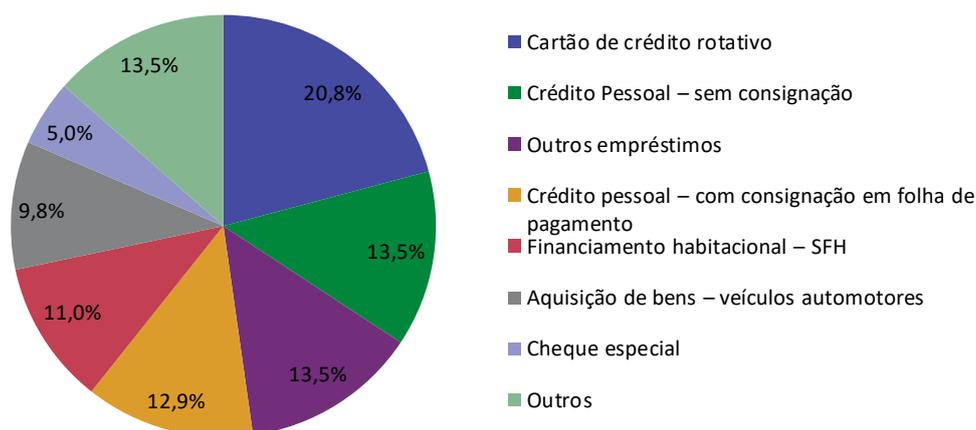
Gráfico 2.6 – Inadimplência por faixa de renda



Embora represente apenas 2% do saldo de operações de crédito, o cartão de crédito na modalidade rotativo corresponde a 20,8% da carteira inadimplente. Esse dado reforça a importância de se realizar ações de educação financeira para alertar sobre os riscos do uso mal planejado e enfatizar a importância da oferta e do uso responsável dessa modalidade de crédito.

³⁶ Para definição desse termo, consulte o glossário.

Gráfico 2.7 – Distribuição do saldo inadimplente por modalidade – 2017



Nota: “Outros empréstimos” corresponde a operações que não puderam ser classificadas nas demais modalidades e foram informadas assim ao SCR; e “Outros” corresponde ao agrupamento das modalidades com saldo inadimplente menor.

» Acesso ao crédito e inadimplência PJ por porte e região

Para avaliarmos o contexto da cidadania financeira, é importante analisarmos o acesso ao crédito pelas empresas, em especial pelas micro e pequenas empresas (MPEs). Apesar de não terem sido mais afetadas pela retração de crédito do período do que as demais empresas em termos de novas contratações, houve leve deterioração da carteira de crédito das MPEs, com o aumento da inadimplência e a migração para modalidades de prazo mais curto e, geralmente, mais caras, o que pode impactar os níveis de inadimplência, principalmente os da microempresa, nos próximos anos. A melhora do cenário econômico a partir de 2017 pode reverter essa tendência e melhorar a capacidade de as pequenas empresas se financiarem. A análise detalhada sobre a qualidade da carteira das MPEs está disponível no [Relatório de Economia Bancária de 2017](#).³⁷

O desafio do hábito de poupar

Mais brasileiros poupam; número, porém, ainda é baixo

Os últimos dados do Global Findex,³⁸ referentes a 2017, indicam que, mesmo com a queda da renda *per capita* entre 2014 e 2017, o número de brasileiros poupadores aumentou em quatro pontos percentuais, contrariando a tendência de piora desse indicador em países em desenvolvimento da América Latina e nos países de renda *per capita* (em paridade de poder de compra – PPC) semelhante à do Brasil.

³⁷ Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pec/depep/spread/REB_2017.pdf>.

³⁸ BANCO MUNDIAL. Global Findex 2017. Disponível em: <<https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-08/Global%20Findex%20Database.xlsx>>. Acesso em: 1º ago. 2018.

Tabela 2.2 – Poupa qualquer quantia no último ano (% da população maior de 15 anos)³⁹

	2014	2017
Brasil	28%	32%
Países de alta renda: OCDE	71%	73%
Mundo	56%	48%
América Latina e Caribe (exceto países de alta renda) ⁴⁰	41%	37%
Países de renda <i>per capita</i> PPC próxima à do Brasil	46%	43%
Mundo	56%	48%

Fonte: Global Findex 2017; Banco Mundial - GDP per capita, PPP (current international \$)

Dada a margem de erro da pesquisa do Global Findex,⁴¹ é necessário realizar mais investigações para confirmar se esse crescimento significa realmente uma mudança no comportamento de poupança do brasileiro. Apesar do aumento do número de poupadores entre 2014 e 2017, há espaço para avançar. Como se percebe na Tabela 2.2, o comportamento de poupar ainda é menos frequente entre os brasileiros adultos que em qualquer um dos grupos de comparação.

» Por que brasileiros não poupam?

Para se construírem estratégias para promover o comportamento da poupança, é importante investigar qual é o motivo de a maior parte dos brasileiros não poupar. Em pesquisa contratada pelo BCB em 2014, a razão declarada pela esmagadora maioria foi não sobrar dinheiro: 87% como principal razão e 91% como uma das razões.

Há o entendimento geral de que a renda e o custo de vida afetam as possibilidades de o cidadão poupar – “o limite até o qual as pessoas podem poupar [...] será necessariamente impactado por seus salários ou benefícios, e pelo regime tributário ou custo de vida” (MAS, 2016).⁴² Esse entendimento não pode levar a uma postura de conformismo ou apatia quanto à possibilidade de promoção do comportamento de poupar também em segmentos populacionais de menor renda. Como se observa no Gráfico 2.8, há mais poupadores no grupo de países de renda *per capita* PPC mais alta. Mesmo assim, a variação da percentagem de poupadores entre os diferentes países é muito grande, o que sinaliza que, apesar de ser um fator a ser levado em consideração, o valor da renda não é determinante para que os cidadãos deixem de poupar.

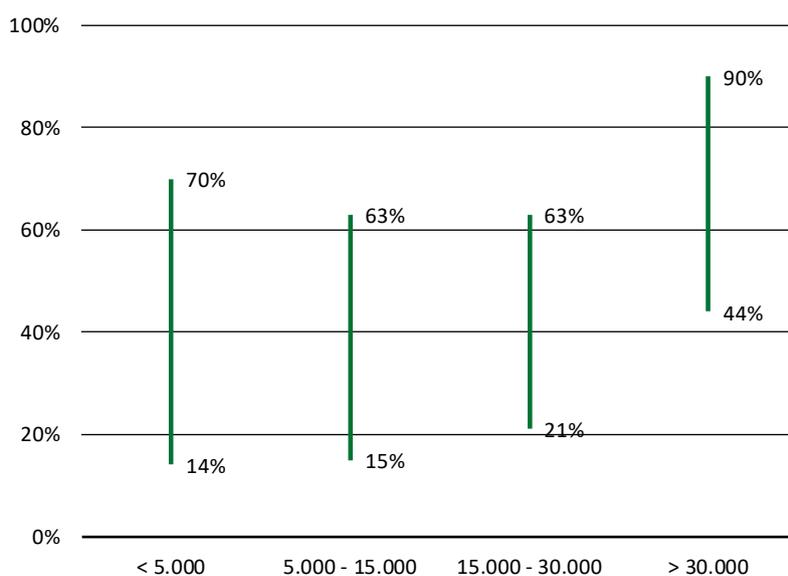
³⁹ Denota a percentagem de entrevistados que relatam terem pessoalmente poupado ou separado qualquer quantia, por qualquer razão e usando qualquer modo de poupança, nos últimos doze meses (GLOBAL FINDEX GLOSSARY, 2017. Tradução livre).

⁴⁰ No Global Findex 2017, para facilitar comparações, o Banco Mundial divide os países participantes da pesquisa em quatro grandes grupos: alta renda, baixa renda, renda média alta e renda média baixa. Contudo, percebe-se que os dados utilizados para a divisão estão antigos, pois, por exemplo, a Venezuela está no grupo de renda média alta ao lado de Brasil, Rússia e China. Por isso, para efeitos dessa análise, entre os países observados no Global Findex, foram selecionados os dez países acima e os dez abaixo do Brasil em termos de renda per capita em paridade de poder de compra daquele ano (2014 ou 2017) (Banco Mundial), em função do entendimento geral de que o comportamento de poupar é afetado pela renda e pelo custo de vida (MAS, 2016).

⁴¹ A margem de erro para os dados relativos ao Brasil no Global Findex 2017 é de 3,7 pontos percentuais; e, no Global Findex 2014, de 3,5 pontos percentuais.

⁴² MAS. Measuring financial capability – identifying the building blocks. Disponível em: <https://masassets.blob.core.windows.net/cms/files/000/000/570/original/A4_MAS_Fincap_Measuring_Financial_Capability_Building_Blocks_Nov2016.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2017.

Gráfico 2.8 – Porcentagens máxima e mínima de poupadores em países segmentados por faixa de renda *per capita* – PPC – US\$



Fonte: Global Findex 2017; Banco Mundial – GDP *per capita*, PPP (*current international \$*)

É importante, portanto, investigar melhor as outras razões de, em sociedades de renda *per capita* semelhante, em alguns casos, metade da população poupar alguma quantia e, em outros casos, essa parcela ser significativamente menor. É possível que haja, nesse bojo, fatores relacionados a cultura, educação, comunicação, vínculos de comunidade, instrumentos de poupança, *nudges*,⁴³ entre outros. Outro aspecto que merece ser considerado é o impacto que a relativa segurança assistencial, trabalhista⁴⁴ e previdenciária que o Brasil oferece à população possa exercer sobre esse tipo de comportamento.

No Brasil, estudo com as classes C, D e E conduzido pela Plano CDE, em parceria com a J.P. Morgan e a FGV,⁴⁵ mostra que o comportamento financeiro do brasileiro não é homogêneo dentro das classes. Os pesquisadores concluíram que “o público das classes CDE apresenta uma diversidade de comportamentos financeiros” e “aspectos demográficos como renda e idade não são suficientes para entender essa diversidade”. Identificaram também que “ao contrário de estereótipos, a maior parte da população das classes CDE têm controle de suas finanças”. Um quarto deles conseguiu poupar no último ano, mas grande parte desses guardou dinheiro em casa.

Outro estudo sobre o perfil do investidor brasileiro, realizado em 2017 pela Anbima e Datafolha, com uma amostra significativa das classes A, B e C, revelou que 32% dos entrevistados conseguiram realizar alguma poupança naquele ano, sendo na maioria homens, com idade entre 16 e 34 anos e com ensino superior. No entanto, 25% da amostra realizou algum tipo de investimento (considerando o sentido amplo do termo,

⁴³ Termo da Economia Comportamental que significa “dar um empurrãozinho” (de preferência para melhor) na direção de um maior bem-estar para todos. A intenção é a de facilitar a tomada de decisão em prol daquilo que teoricamente seria mais benéfico para a sociedade. Disponível em: <<http://www.economicomportamental.org/nacionais/empurroezinhos-e-nossos-processos-cerebrais/>>. Acesso em: 10 ago. 2018.

⁴⁴ Um exemplo é o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), que funciona como uma espécie de “poupança compulsória” para todos os trabalhadores filiados ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS), ao exigir que os empregadores depositem mensalmente em conta específica, em nome dos empregados, o equivalente a 8% do salário de cada funcionário. Entre as situações previstas para utilização do FGTS, destacam-se a aquisição de casa própria, aposentadoria e situações de dificuldade, como a perda do emprego ou alguma doença grave.

⁴⁵ PLANO CDE, J. P. Morgan, FGV/EAESP. Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil. s/d. Disponível em: <https://cemif.fgv.br/sites/cemif.fgv.br/files/planocde_fgv_jpmcf_segmentacaofinanceira.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2018.

incluindo compra de imóveis, bens duráveis e negócios), e 9% investiram de fato em produtos financeiros, com destaque para a caderneta de poupança, que representa 70% da alocação.

Conhecer o perfil dos poupadores e dos não poupadores pode facilitar a definição de públicos-alvo para ações voltadas à promoção desse comportamento.

Tabela 2.3 – Entre os adultos (maiores de 15 anos), pouparam qualquer montante no último ano (2017)

Homens: 40%	15 a 24 anos: 44%	Educação secundária ou mais: 38%	60% mais ricos: 37%
Mulheres: 26%	25 anos ou mais: 29%	Educação primária ou menos: 22%	40% mais pobres: 25%

Fonte: Global Findex 2017

» Resiliência do brasileiro aumenta

Ainda segundo os resultados do Findex, houve melhora significativa também na resiliência dos brasileiros. Enquanto em 2014 levantar fundos para uma emergência⁴⁶ era possível para 35% dos entrevistados, em 2017 passou a ser possível para 46% deles. Novamente, o Brasil diferenciou-se da tendência de piora do indicador no mundo e em populações com realidades similares à nossa.

Tabela 2.4 – Porcentagem da população adulta (maior de 15 anos) para a qual é possível levantar fundos para uma emergência

	2014	2017
Brasil	35%	46%
Países de alta renda: OCDE	71%	74%
Mundo	60%	54%
América Latina e Caribe (exceto países de alta renda)	46%	41%
Países de renda média alta	65%	53%
Países de renda <i>per capita</i> próxima à do Brasil	53%	50%
Países de renda <i>per capita</i> PPP próxima à do Brasil	57%	49%

Fonte: Global Findex 2017; Banco Mundial – GDP *per capita* (current US\$)

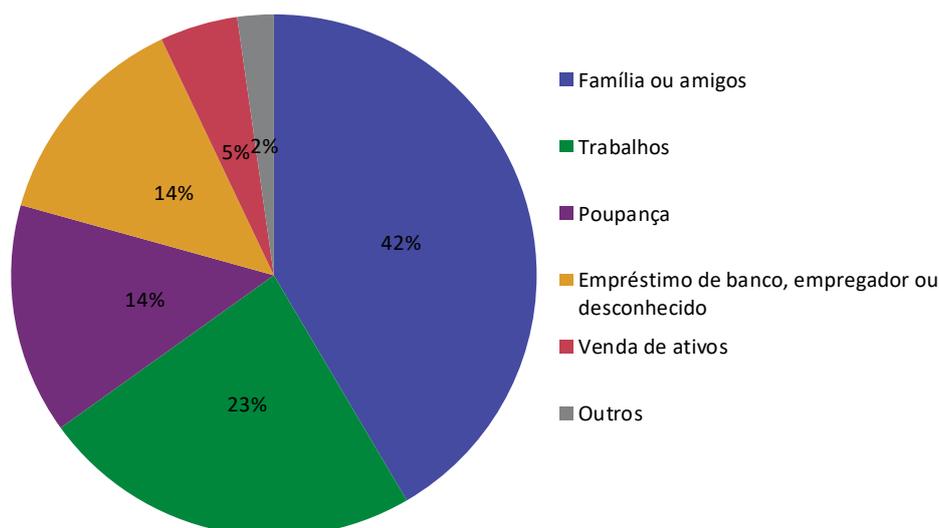
Tabela 2.5 – Entre os adultos (maiores de 15 anos), para os quais é possível levantar fundos para uma emergência (2017)

Homens: 56%	15 a 24 anos: 43%	Educação secundária ou mais: 51%	60% mais ricos: 58%
Mulheres: 37%	25 anos ou mais: 46%	Educação primária ou menos: 35%	40% mais pobres: 27%

Fonte: Global Findex 2017

⁴⁶ Denota a porcentagem de entrevistados que relata que, no caso de uma emergência no mês seguinte, é possível para eles levantar 1/20 da renda nacional bruta (RNB) *per capita* em moeda local (GLOBAL FINDEX GLOSSARY, 2017. Tradução livre). Disponível em <<https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/databank/Glossary2017.pdf>>. No caso brasileiro, segundo o IBGE, o PIB *per capita* em 2016 foi de R\$30.407, ou seja, o valor questionado na pesquisa foi se o brasileiro teria a quantia de R\$1.520,35 no próximo mês.

Gráfico 2.9 – Fonte de fundos para emergência



É importante analisar as fontes às quais recorrem os adultos brasileiros para os quais é possível levantar fundos para emergência. Em 2014, 57% deles recorriam à família ou aos amigos. Em 2017, esse percentual baixou para 42%, permanecendo como a fonte mais utilizada para recursos de emergência. Entretanto, 14% dos entrevistados afirmaram também recorrer à poupança e a outras fontes. Destaca-se o fato de que a realização de trabalhos é mais utilizada para levantamento de recursos emergenciais que poupança ou empréstimo externo.

Educar para poupar

Educação financeira pode contribuir para estimular poupança e gestão de finanças pessoais

Fortalecer o comportamento de poupar pode fazer com que os cidadãos construam resiliência para passar com menores dificuldades por crises econômicas. Estimular o aumento no nível de poupança do brasileiro é um desafio, que, para ser superado, passa também por maior educação financeira da população. Em linha com as diretrizes internacionais, que têm amplamente considerado a criação de estratégias nacionais coordenadas como um dos melhores caminhos para a promoção da educação financeira, foi instituída no Brasil a Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef),⁴⁷ por meio do Decreto nº 7.397, de 2010, cuja finalidade é contribuir para o fortalecimento da cidadania, a eficiência e solidez do sistema financeiro nacional e a tomada de decisões conscientes por parte dos consumidores.

Adotada como Política de Estado em caráter permanente, a Enef é coordenada pelo Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef), colegiado composto por diversos representantes governamentais e pela sociedade civil. Sua atuação se desenvolve por meio de programas transversais (programa educação financeira nas escolas; educação financeira para adultos em situação de vulnerabilidade – mulheres beneficiárias do Programa Bolsa Família e aposentados do INSS) e de programas setoriais (desenvolvidos separadamente pelos membros do Comitê). Todas as ações são pautadas pelas diretrizes de gratuidade, prevalência do interesse público (sem viés comercial) e atuação em âmbito nacional.

Uma das iniciativas relevantes do Comitê é a Semana Nacional de Educação Financeira, mais conhecida como Semana Enef, criada com o objetivo de divulgar a Estratégia Nacional e promover ações de educação financeira em todo o país. A Semana Enef acontece anualmente desde 2014, geralmente no mês de maio. Em 2018, contou com mais de 7 mil iniciativas gratuitas, tanto virtuais como presenciais, em todos os estados do país. Nesse contexto, o Banco Central se mostrou, como em anos anteriores, um dos principais mobilizadores de ações, principalmente graças às parcerias construídas com outras instituições promotoras de cidadania financeira.

⁴⁷ Para conhecer mais sobre a Enef e a atuação do Conef e ter acesso a matérias e informações de qualidade sobre o tema, o cidadão pode acessar o site <<http://www.vidaedinheiro.gov.br>>.



Capítulo 3

O cidadão está sendo ouvido?

Condições para a cidadania financeira relacionadas a este capítulo:



O cidadão conta com ambiente de negócios que gera confiança, com informações simples e mecanismos de solução de conflitos



O cidadão tem canais para participar do debate sobre o funcionamento do sistema financeiro

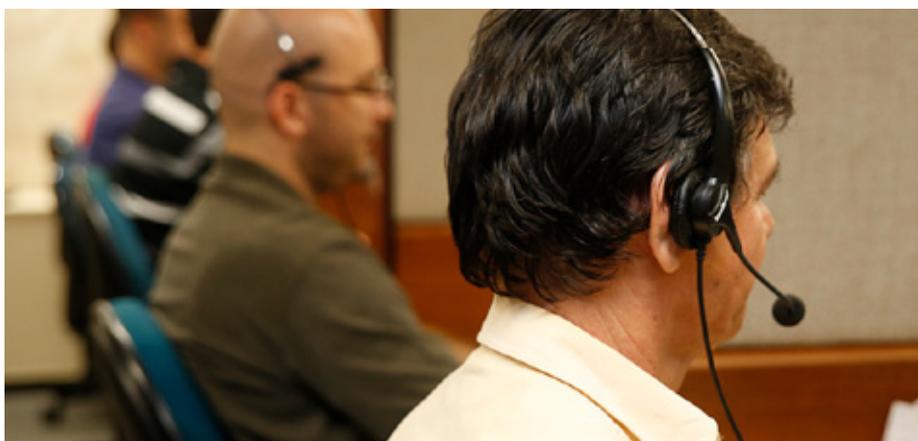
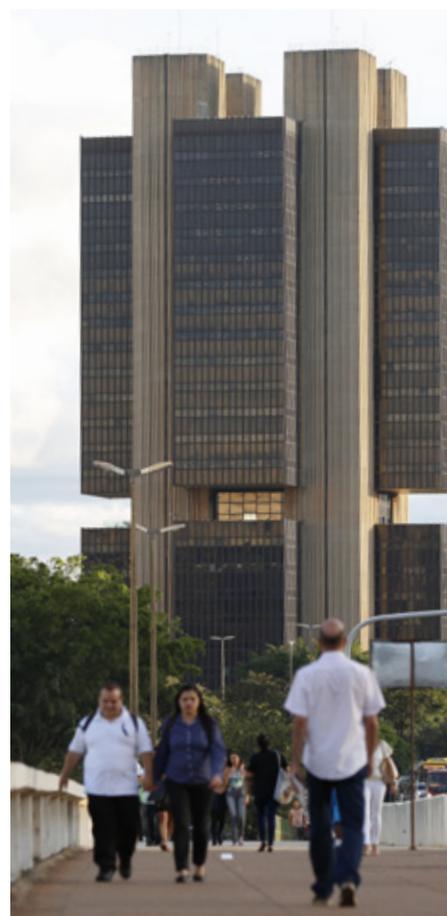
Visão geral

As reclamações sobre produtos e serviços financeiros têm papel fundamental no ecossistema da cidadania financeira. É insumo precioso para as instituições financeiras e de pagamentos melhorarem seus serviços e para o Banco Central aprimorar a regulação, monitorar a conduta do Sistema Financeiro e criar ações de educação financeira.

Para resolver os problemas que surgem, o cidadão dispõe de canais de atendimento disponibilizados pelas instituições financeiras e de pagamentos, incluindo agências, aplicativos, SAC e ouvidoria.

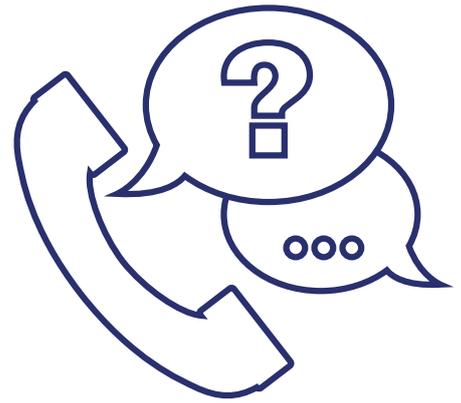


Caso a solução oferecida pelas instituições – inclusive a prestada pelas Ouvidorias – não o satisfaça, o consumidor pode contar com a ajuda de canais de solução mantidos por órgãos governamentais, antes de recorrer a um processo judicial.



Além de se fazer ouvido por meio de suas reclamações, o cidadão também pode influenciar o funcionamento do sistema financeiro participando das consultas públicas sobre normas a serem publicadas e externando sua visão sobre o trabalho do BCB por meio da ouvidoria da autarquia.

É importante destacar

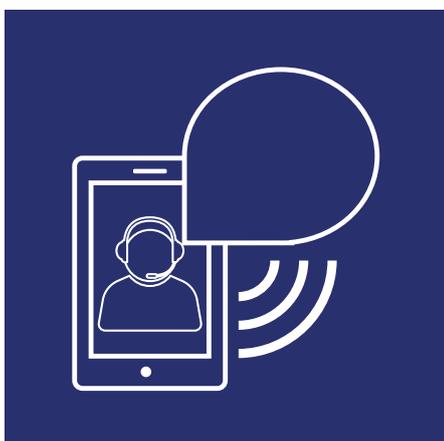


Em 2017, nos cinco maiores bancos do país, foram prestados 46,6 milhões de atendimentos via SAC e 167,5 mil nas ouvidorias das instituições financeiras.

Os consumidores de serviços financeiros registraram 997 mil reclamações no Banco Central, nos Procons e na plataforma consumidor.gov.

Há maior número de reclamações nos órgãos governamentais do que nas ouvidorias. O motivo de o cidadão preferir buscar os órgãos governamentais antes de tentar resolver o problema com a ouvidoria da instituição com a qual se relaciona permanece sem resposta clara, sendo necessários pesquisas e estudos sobre o tema.

Em 2017, o BCB abriu sete consultas públicas sobre normativos a serem publicados, e a Ouvidoria da autarquia recebeu 2.555 demandas sobre a instituição.



Na trilha das reclamações

Número de reclamações sobre serviços financeiros registradas em órgãos públicos chega a 997 mil

Um sistema eficaz de solução de problemas traz aumento da confiança do consumidor no Sistema Financeiro Nacional, reduz custos governamentais – evitando a judicialização dos casos – e representa uma oportunidade de as instituições financeiras e de pagamentos ouvirem seus consumidores e melhorarem seus produtos e serviços.

Em 2017, os cinco maiores conglomerados bancários (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú Unibanco e Santander Brasil) realizaram, no total, 46,6 milhões de atendimentos no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).⁴⁸ No último trimestre de 2017, esses conglomerados possuíam 358,9 milhões de clientes,⁴⁹ o que se traduz na relação de um atendimento para cada 7,7 clientes.⁵⁰ Já as ouvidorias dessas instituições registraram 167,5 mil atendimentos. Nos três órgãos governamentais que atendem consumidores de serviços financeiros, foram registradas, ao todo, 997 mil reclamações contra instituições financeiras, sendo 465,1 mil referentes aos cinco maiores bancos. Deve-se esclarecer que esses números podem incluir contagens duplicadas, uma vez que a mesma pessoa pode registrar reclamações em diferentes órgãos no mesmo período.

Cinco maiores conglomerados bancários	SAC	Ouvidoria
	46,6 milhões de atendimentos (1 atendimento para cada 7 clientes)	167,5 mil de atendimentos
Banco Central do Brasil	308,5 mil reclamações no total ⁵¹	184,7 mil reguladas
	123,8 mil não reguladas ⁵²	220,5 mil reclamações contra os cinco maiores bancos
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)	592,3 mil reclamações relativas a assuntos financeiros incluindo seguros (exceto seguro-saúde)	244,6 mil reclamações contra os cinco maiores bancos
Consumidor.gov.br	96,2 mil reclamações para o setor financeiro ⁵³	
Conselho Nacional de Justiça (CNJ) – Mediação Digital	481 pedidos de mediação com instituições financeiras	

⁴⁸ Os atendimentos realizados pelo SAC incluem pedidos de informação, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços.

⁴⁹ Cada cliente equivale a um relacionamento entre um cidadão e uma instituição financeira. Assim, se um cidadão possuir relacionamento com duas instituições financeiras diferentes, ele será contado como dois clientes. Dados conjugados do SCR e do CCS, obtidos do *ranking* de reclamações publicado pelo Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati) para o 4º trimestre de 2017.

⁵⁰ Dados do Relatório de Ouvidorias publicado pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

⁵¹ Reclamações que foram abertas no ano de 2017. No *ranking* de reclamações, são utilizadas as reclamações que foram encerradas, ou seja, respondidas no período referencial.

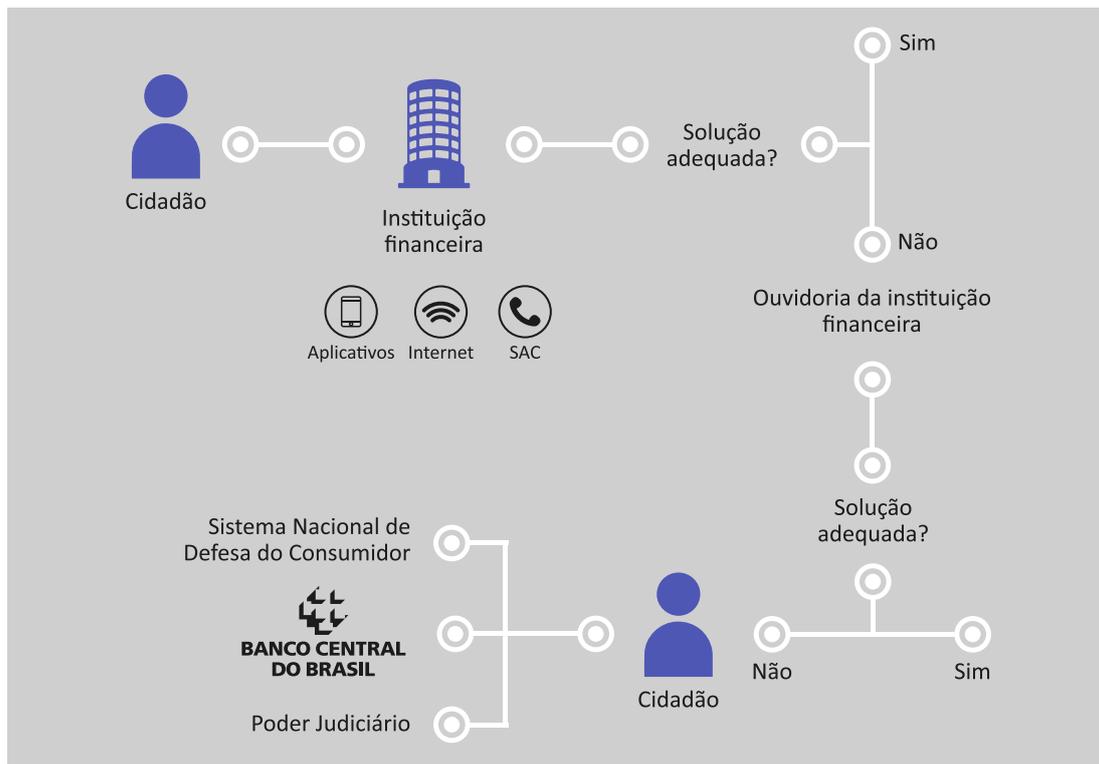
⁵² Para definição de reclamações reguladas e não reguladas, consultar o glossário.

⁵³ Fonte: Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Entretanto, a trilha prevista para o consumidor resolver seus problemas nem sempre é observada – canais internos da instituição em primeira instância, ouvidoria da instituição e finalmente, em caso de não solução do problema, os órgãos governamentais. Há maior número de reclamações nos órgãos governamentais do que nas ouvidorias.

O motivo de o cidadão preferir buscar os órgãos governamentais antes de tentar resolver o problema com a ouvidoria da instituição com a qual se relaciona permanece sem resposta clara, sendo necessários pesquisas e estudos sobre o tema.

Figura 2 – Trilha



Fonte: BCB

É DA SUA CONTA

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) é um elo importante de orientação e atendimento ao consumidor em todo o Brasil devido a sua capilaridade. As questões relacionadas ao sistema financeiro têm natureza complexa, e, nesse sentido, há a demanda do SNDC em receber informações qualificadas e confiáveis sobre produtos e serviços financeiros.

Em 2017, o Banco Central, em parceria com a Senacon, lançou o Programa É DA SUA CONTA, que inclui um curso a distância com tutoria, voltado para os atendentes dos diversos órgãos de defesa do consumidor, e com banco de casos práticos criado a partir das principais dúvidas dos consumidores de serviços financeiros. O curso aborda o funcionamento e a regulamentação de canais de atendimento, contas de depósito, cartão de crédito, cartão pré-pago, empréstimos, financiamentos e tarifas, entre outros. Adicionalmente, em conjunto com a Superintendência de Seguros Privados (Susep), foram desenvolvidos módulos sobre seguros e títulos de capitalização.

O curso encerrará 2018 com cinco turmas realizadas, tendo alcançado mais de 45% dos Procons do país. Mais informações podem ser obtidas no sítio eletrônico [É DA SUA CONTA](#).

» Reclamações sobre adequação e segurança sobem

Publicado desde 2002 pelo BCB, o [Ranking de Reclamações](#)⁵⁴ tem como objetivo contribuir para a transparência das ações do Banco Central, trazendo ao conhecimento da sociedade o perfil das reclamações que foram processadas, analisadas e encerradas em cada [período de referência](#).⁵⁵

Em 2017, as reclamações relacionadas a problemas com a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados pela instituição financeira, tiveram aumento de 37% em relação a 2016. Estão incluídos problemas como cobrança de despesas não reconhecidas em cartão de crédito, a não realização de débito autorizado pelo cliente, cobranças em duplicidade, resgates de investimentos ou divergências em saques e depósitos.

Também aumentaram as queixas referentes a adequação e prestação de informações sobre produtos e serviços (+31%), que inclui os casos em que há indícios de oferta de produtos e serviços financeiros inadequados ao perfil do cliente.

Para disponibilizar à sociedade informações qualitativas sobre o desempenho das ouvidorias das instituições financeiras, a partir de novembro de 2017 o Banco Central passou a divulgar, trimestralmente, o [Ranking de Qualidade de Ouvidorias](#).

O *Ranking* é publicado trimestralmente, baseado nas análises das reclamações registradas pelos clientes e usuários do SFN no BCB, a partir das quais é aferido o desempenho das ouvidorias no tratamento dessas reclamações sob diferentes aspectos:

- **Prazo médio de resposta:** tempo médio para encaminhar a resposta às reclamações registradas no BCB e a quantidade de demandas respondidas fora do prazo regulamentar de dez dias úteis.
- **Qualidade da resposta oferecida pelas ouvidorias:** quantidade de reclamações consideradas como esclarecimentos inconclusivos, ou seja, os casos em que a resposta enviada pela instituição financeira à reclamação registrada no BCB foi reportada como insatisfatória pelo cidadão.
- **Observância dos aspectos normativos pelas ouvidorias:** quantidade de reclamações consideradas procedentes com relação às ouvidorias das instituições financeiras, ou seja, os casos como dificuldade de atendimento, não fornecimento de protocolo de atendimento e recusa em fornecer esclarecimentos ou informar o prazo de resposta.

O índice prevê ainda bonificação pela adesão a ferramentas públicas de mediação, a exemplo da plataforma consumidor.gov.br.

Assim como o *Ranking* de Reclamações, esse “*ranking* positivo” é segmentado em dois grupos: um de instituições com mais de quatro milhões de clientes e outro de instituições com menos de quatro milhões de clientes.

» Pedidos de informações via Registrato também avançam

O BCB atende também solicitações de informações dos cidadãos sobre o contido nos sistemas e cadastros administrados pelo Banco Central, como o [SCR](#), [CCS](#), [Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos \(CCF\)](#) e [Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal \(Cadin\)](#).⁵⁶

Lançado em 2014 para facultar ao cidadão, ou a quem ele autorizar, a consulta de suas informações registradas no CCS e no SCR diretamente pela internet, o Sistema Registrato (Extrato do Registro de Informações no Banco Central) tem sido objeto de crescente utilização pela sociedade.

⁵⁴ Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/?ranking>>.

⁵⁵ Para definição desse termo, consulte o glossário.

⁵⁶ Para definição desses termos, consulte o glossário.

Em 2017, foram emitidos 390 mil relatórios por meio do Registrato, dos quais 85% foram gerados pela internet diretamente pelos cidadãos e 15% foram solicitados a partir dos diversos canais de atendimento do Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati). No Registrato, o relatório do SCR foi a informação mais demandada, representando 71% de todos os relatórios emitidos, o que pode ser explicado pelo seu uso nos novos pedidos de crédito e renegociação de dívidas.

Atualmente, o Registrato permite o acesso direto de pessoas físicas e jurídicas aos seus dados constantes no CCS e no SCR, mas o sistema está sendo aperfeiçoado para permitir o acesso a informações contidas em outros cadastros administrados pelo BCB, como, por exemplo, o de operações de câmbio.

O cidadão que não possuir nenhum relacionamento ativo com o Sistema Financeiro pode ainda emitir a Certidão Negativa de Relacionamento com o Sistema Financeiro por meio da [certidão negativa do CCS](#).

Figura 3 – Como o cidadão acessa o Registrato



Fonte: BCB

O Banco Central também escuta o cidadão

Ouvidoria e consultas públicas são formas de diálogo entre o BCB e a sociedade

Além das reclamações com relação a serviços financeiros, a população também pode externar sua visão sobre a atuação do próprio BCB e de seus servidores. A autarquia mantém [canal de Ouvidoria](#) aberto a todos os cidadãos.

Em 2017, a Ouvidoria do Banco Central recebeu 2.555 demandas, como pode ser observado na Tabela 3.1. A redução de 6,6% em relação ao ano anterior (2.735) deveu-se, especialmente, à diminuição no número de reclamações, de elogios e das demandas que não se caracterizam como Ouvidoria – Canal inapropriado –, que incluem, por exemplo, reclamações de cidadãos contra instituições financeiras.

Além da Ouvidoria, o cidadão também pode contribuir para o aprimoramento do SFN por meio de participação nas consultas públicas promovidas pelo BCB sobre normas a serem publicadas. Em 2017, foram abertas sete consultas públicas; até agosto de 2018, esse número já era de nove consultas. Esses números vêm crescendo ano a ano, um sinal de que cada vez mais o BCB tem estado aberto ao diálogo e à participação da sociedade.

Tabela 3.1 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria – 2015 a 2017

Tipo de demanda	2017	Δ%	2016	Δ%	2015
1. Sugestões	269	10,2%	244	-7,2%	263
2. Elogios	107	-37,1%	170	-2,3%	174
3. Denúncias	17	142,9%	7	16,7%	6
4. Reclamações	796	-7,3%	859	38,8%	619
Total de Demandas de Ouvidoria	1.189	-7,1%	1.280	1,7%	1.259
5. Canal Inapropriado (a)	926	-8,7%	1.014	-18,8%	1.249
6. Solicitação de Informação (b)	440	-0,2%	441	3,3%	427
TOTAL DE DEMANDAS	2.555	-6,6%	2.735	-6,8%	2.935

a) Refere-se, especialmente, a demandas atinentes à atuação de outros órgãos públicos ou às relações de consumo entre instituições financeiras e seus clientes, ambas fora do escopo de atuação da Ouvidoria do BCB.

b) São transferidas para a Divisão de Atendimento ao Público as demandas referentes a solicitações de informação ou orientação.



Capítulo 4

***Como podemos acompanhar a
evolução desse contexto?***

Índice de Cidadania Financeira: o desafio da priorização⁵⁷

ICF busca definir principais indicadores para retratar nível de cidadania financeira no Brasil

» Mensuração da cidadania financeira

O processo de monitoramento, avaliação e fomento da cidadania financeira depende, em grande parte, da mensuração adequada e sistemática de suas dimensões. O desenvolvimento de instrumentos de mensuração é fundamental para que se possa observar o quanto o conceito da cidadania financeira se vê concretizado no dia a dia dos brasileiros, bem como para permitir traçar metas quantificáveis, avaliar estratégias e identificar pontos em que é necessário ajustá-las.

Mensurar conceitos complexos como cidadania financeira depende, em um primeiro momento, de um esforço de definição conceitual, processo já conduzido pelo BCB com participação de diversos atores.⁵⁸ Num segundo momento, necessitamos de uma estratégia de mensuração. Para essa estratégia, foram usadas como guia as quatro dimensões que, conforme o trabalho conceitual, correspondem ao contexto estruturado no qual a cidadania financeira é desenvolvida – inclusão, educação, proteção e participação financeiras.

O ICF pode ser entendido como um indicador agregado, capaz de mostrar tendências gerais, bem como permitir comparação entre unidades geográficas como forma de verificar avanços e entraves em cada uma das diferentes unidades da Federação.

Portanto, o índice proposto é composto a partir da agregação de indicadores que buscam avaliar as principais características das diferentes dimensões da cidadania financeira, permitindo traduzir o nível de cidadania financeira em uma escala numérica.

Importante ressaltar que se trata de uma proposta inicial, calcada em indicadores previamente existentes, cuja correlação com as dimensões da cidadania financeira pode variar dependendo do contexto ou ao longo do tempo. Esta é uma versão que certamente será aprimorada a partir de sucessivas rodadas de debates entre órgão regulador, instituições financeiras e sociedade em geral.

» As dimensões da cidadania financeira

INCLUSÃO FINANCEIRA

Inclusão financeira é um estado em que todos os adultos têm acesso efetivo aos seguintes serviços financeiros providos por instituições formais: crédito, poupança (entendida em termos amplos, incluindo contas transacionais), pagamentos, seguros, previdência e investimentos.⁵⁹

⁵⁷ Este trabalho é um produto da equipe do BCB, com as contribuições de Mateus Ponchio, pesquisador da ESPM/FGV-SP.

⁵⁸ A seleção de indicadores para cada uma das dimensões foi realizada com a ajuda de especialistas no assunto. Diversos encontros técnicos e discussões com parceiros foram realizados com o objetivo de selecionar e avaliar os indicadores que deveriam ser priorizados. Ressalta-se que, para esse exercício, foram priorizados os indicadores já disponíveis. Com a melhoria das bases de dados e a realização de pesquisas para obtenção de informações pelo lado da demanda a proposta poderá ser revisada e ampliada. O relatório com o resultado do trabalho de definição conceitual de cidadania financeira está disponível em <<http://www.bcb.gov.br/?CONCEITOCF>>. Além de seus servidores, o Banco Central agradece a participação de SPC, Plano CDE, Senacon, Universidade de Brasília, Fundação Getulio Vargas (SP), Febraban, Fundación Capital, Procon.

⁵⁹ Baseia-se aqui no conceito do GPFI, segundo o qual a inclusão financeira refere-se a “um estado em que todos os adultos em idade de trabalhar têm acesso efetivo aos seguintes serviços financeiros providos por instituições formais: crédito, poupança (entendida em termos amplos, incluindo contas transacionais), pagamentos, seguros e investimentos”. O conceito foi adaptado para incluir os aposentados em seu público e para acrescentar a previdência aos serviços elencados.

Para essa dimensão, foram considerados indicadores que buscam capturar as seguintes características, identificadas no trabalho conceitual de cidadania financeira⁶⁰ como necessárias para viabilizar a inclusão financeira:

- *Suitability* – Opções de serviços adequadas às capacidades e aos interesses dos mais diversos perfis.
- Proporcionalidade – Custos, remuneração, exigências de documentação e de garantia proporcionais aos riscos e à complexidade do serviço.
- Entrega conveniente – Opções de canais de acesso, inclusive digitais, disponíveis e convenientes aos mais diversos perfis.
- Equidade – Tratamento digno e equânime para todo cidadão, sem preconceito de origem, raça, gênero, idade ou quaisquer outras formas de discriminação.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Este trabalho refere-se a educação financeira como o capital humano de uma pessoa, especificamente no tocante ao conhecimento financeiro e/ou à sua aplicação,⁶¹ e inclui: conhecimento de conceitos financeiros, capacidade de comunicação sobre conceitos financeiros, aptidão na gestão de finanças pessoais, habilidade em tomar decisões financeiras apropriadas e confiança no planejamento para futuras necessidades financeiras. Espera-se que esforços de educação financeira resultem não apenas no incremento de conhecimento financeiro da população, mas, especialmente, em atitudes e comportamentos positivos para a formação e a manutenção do bem-estar financeiro.

O encontro das literaturas de educação financeira e de bem-estar financeiro ajudou a selecionar os indicadores para compor essa dimensão. A mensuração do bem-estar financeiro tem sido desenvolvida por meio de diferentes abordagens. Merecem destaque aquelas com indicadores objetivos, tais como a do *Center for Financial Services Innovation*;⁶² subjetivos, tais como a do CFPB;⁶³ ou mistos, tais como a de Ponchio et al.⁶⁴ Um denominador comum dessas medidas é a presença de temas como formação de poupança, gestão dos gastos e uso do crédito, e planejamento financeiro para o alcance de metas e para o futuro.

A evolução de dados sobre inadimplência e endividamento, além dos dados sobre poupança, sinalizam o grau de educação financeira do cidadão e de adoção de práticas para melhorar sua gestão financeira pessoal e usar os serviços financeiros adequadamente. Esses dados, porém, apresentam uma perspectiva geral sobre o tema. Para a melhor compreensão do contexto dos incentivos e condicionantes do comportamento dos cidadãos, é importante avançarmos na melhoria das bases de dados, inclusive pela realização de pesquisas pelo lado da demanda e de abordagens qualitativas. Para que programas e ações voltados a melhorar o bem-estar financeiro da população possam ser delineados, implementados e avaliados, é necessário que formas de medi-lo estejam disponíveis, por meio de indicadores tanto objetivos quanto subjetivos.

O DESAFIO DE MENSURAR PROTEÇÃO E PARTICIPAÇÃO

A proteção ao consumidor de serviços financeiros, nas palavras do Banco Mundial, “visa assegurar que os consumidores: (1) recebam informações que lhes permitam tomar decisões informadas, (2) não estejam sujeitos a práticas injustas ou enganosas e (3) tenham acesso a mecanismos e à apresentação de recursos para resolver conflitos” (BANCO MUNDIAL, 2012. Tradução livre).

⁶⁰ Ver nota de rodapé nº 58.

⁶¹ Huston, S. J. (2010). Measuring financial literacy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 296-316.

⁶² Disponível em: <<https://cfsinnovation.org/research/financial-health/>>.

⁶³ *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB – 2017), “CFPB financial well-being scale: Scale development technical report”. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/files.consumerfinance.gov/f/documents/201705_cfpb_financial-well-being-scale-technical-report.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2018.

⁶⁴ PONCHIO, M. et al. Personal Factors as Antecedents of Perceived Financial Well-Being: Evidence from Brazil. *International Journal of Bank Marketing*. No prelo.

As informações contidas nas reclamações que chegam ao BCB são bons indicadores das principais dificuldades enfrentadas pelos cidadãos no uso de serviços financeiros, mas precisariam ser complementadas com informações de outros canais de atendimento para que se tenha uma cobertura mais adequada. Assim, não foi possível utilizar esses dados no índice, porém espera-se avançar nessa agenda no futuro, com a parceria do setor privado.

Já a participação no diálogo sobre o sistema financeiro refere-se ao engajamento dos cidadãos e dos outros *stakeholders* do sistema financeiro em um diálogo construtivo para aperfeiçoá-lo, ao se integrarem diferentes pontos de vista às definições sobre seu funcionamento. Foram pensadas as seguintes características para viabilizar essa dimensão:

- que papéis, políticas, iniciativas e resultados de reguladores e operadores do sistema financeiro sejam divulgados ativamente em canais amplamente acessados pela população, com linguagem simples e objetiva;
- que se busque conhecer a opinião de diferentes públicos, por meio do fortalecimento do relacionamento com o cidadão – inclusive por meio de canais de atendimento, fóruns e redes sociais –, do permanente diálogo com associações da sociedade civil e da realização de audiências públicas e de pesquisas de campo, para que o desenho de políticas e iniciativas considere pontos de vista diversificados;
- que o papel das ouvidorias seja forte e mudanças sólidas sejam implementadas em função de visões e reclamações manifestadas por cidadãos, visando à melhoria da qualidade do relacionamento com todos;
- que se busque promover que a população entenda o funcionamento do sistema financeiro e da economia e compreenda o impacto da política econômica e das ações de regulação e supervisão em sua vida.

A participação é uma dimensão inovadora da cidadania financeira para a qual ainda não foi possível identificar indicadores que capturem essas características com a periodicidade e a desagregação necessárias para comporem o ICF.

» Metodologia do Índice de Cidadania Financeira

O ICF utiliza treze indicadores, agregados em duas dimensões, sendo nove indicadores considerados para o Índice de Inclusão Financeira (IIF) e quatro para o Índice de Educação Financeira (IEF), conforme apresentado no Quadro 4.1. Com relação à metodologia de cálculo, a construção do ICF é uma modificação do Índice de Inclusão Financeira apresentado no Relatório de Inclusão Financeira de 2011, ampliando as variáveis que mensuram as dimensões definidas pelo conceito de cidadania financeira e mantendo metodologia estatística para a escolha do peso relativo de cada uma dessas variáveis. O detalhamento do cálculo, seus pesos e um pouco mais sobre a metodologia estão disponíveis no [RIF 2011](#).⁶⁵

⁶⁵ Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/Nor/relinclin/RIF2011.pdf>>.

Quadro 4.1

Indicadores do Índice de Inclusão Financeira (IIF)	Indicadores do Índice de Educação Financeira (IEF)
<ul style="list-style-type: none"> - Quantidade de pontos de atendimento por 10 mil adultos - Quantidade de POSs por 10 mil adultos - Percentual da população com acesso à internet - Percentual de adultos com relacionamento bancário - Percentual de adultos tomadores de crédito - Taxa média de juros das operações de crédito com recursos livres – Pessoas físicas – Crédito pessoal não consignado – % a.a. - População inscrita no Cadastro Único* com relacionamento com instituições financeiras – % - População inscrita no Cadastro Único com cartão de crédito na modalidade à vista/parcelado lojista – % - Inscritos no Cadastro Único com operações de crédito – % 	<ul style="list-style-type: none"> - Inadimplência da carteira de crédito – Total – % - Indicador de endividamento PF (sem imobiliário) - Percentual da população adulta que contribui para o INSS** - Depósitos <i>per capita</i>

*Cadastro Único para Programas Sociais ou CadÚnico é um instrumento de coleta de dados e informações que objetiva identificar todas as famílias de baixa renda existentes no país para fins de inclusão em programas de assistência social e redistribuição de renda. Sua gestão é de responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS).

** Esse indicador foi considerado como uma *proxy* para avaliar a formação de poupança para o futuro, um dos pontos-chave da educação financeira.

Entende-se que a inclusão e educação financeira não apresentam uma dinâmica muito rápida, não variando abruptamente de um ano para o outro. Assim, no intuito de eliminar eventuais ruídos no indicador, optou-se por apresentar o valor médio do ICF calculado para os anos de 2015 a 2017.

O ICF resulta da ponderação com pesos iguais para o índice de inclusão financeira e o índice de educação financeira. Os principais resultados são apresentados a seguir.

» Resultados do ICF

REGIÕES DE DESTAQUE

Os resultados são apresentados graficamente, em termos de média de cada região e média nacional nos Gráficos 4.1, 4.2 e 4.3.

De forma geral, os dados indicam o desafio de se promover a cidadania financeira no país, em especial nas regiões Norte e Nordeste.

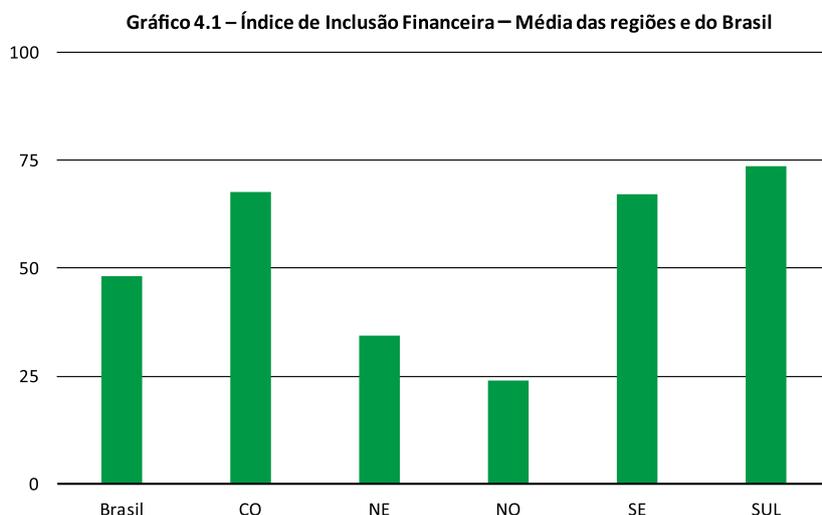


Gráfico 4.2 – Índice de Educação Financeira – Médias das regiões e do Brasil

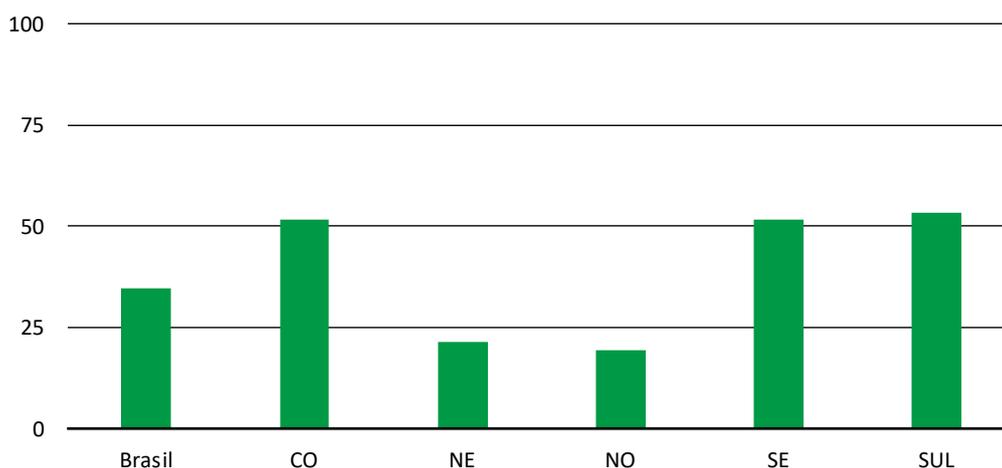
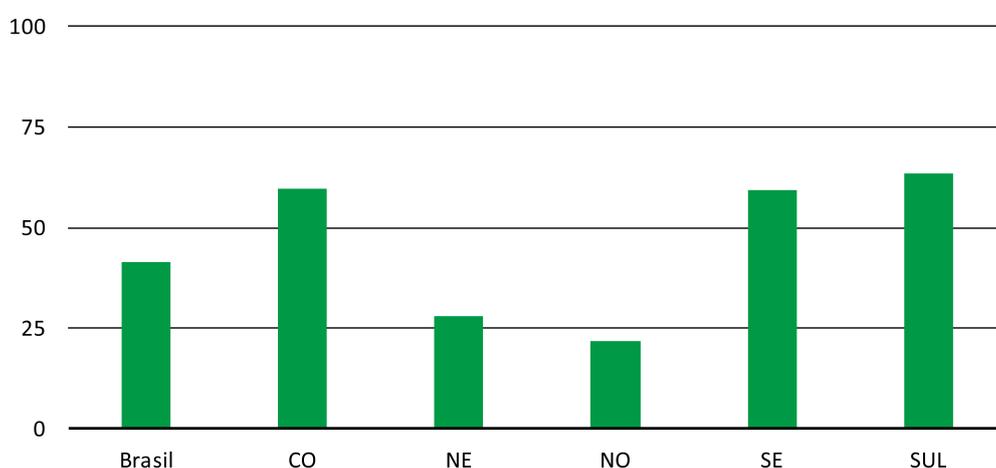


Gráfico 4.3 – Índice de Cidadania Financeira – Médias das regiões e do Brasil



Os dados mostram que o Índice de Inclusão Financeira (IIF) é significativamente mais alto do que o Índice de Educação Financeira (IEF) para todas as regiões. Enquanto a média nacional do IIF é de 48, o de educação financeira é de 35, em uma escala de 0 a 100, em que 100 significa atingir pontuação máxima em todas as dimensões consideradas.⁶⁶ Esse resultado reflete os avanços alcançados em termos de ampliação do acesso a serviços financeiros (medidos pela capilaridade dos pontos de atendimento, relacionamento bancário, custo e acesso ao crédito, em especial, pela população de baixa renda).

Indica também que é importante avançarmos na dimensão da educação financeira (medida por indicadores como níveis de endividamento, inadimplência e depósitos *per capita*⁶⁷), seja por meio da conscientização da população da importância do planejamento, poupança e uso responsável do crédito, seja pela melhoria da qualidade e adequação dos produtos e serviços financeiros ofertados. Essas iniciativas contribuem para ampliar a poupança e reduzir a inadimplência, indicadores com peso importante no cálculo do Índice de Educação Financeira.

⁶⁶ A metodologia para a construção do ICF é uma modificação do índice de inclusão proposto por Sarma e Pais (2010), que é baseado na distância entre uma dada unidade e um *benchmark*. No caso, o *benchmark* corresponde a uma unidade fictícia que atinge a máxima pontuação em todas as dimensões consideradas.

⁶⁷ Foram considerados os depósitos à vista, depósitos de poupança e depósitos a prazo, que incluem RDB e CDB.

CIDADANIA FINANCEIRA NOS ESTADOS BRASILEIROS

O Gráfico 4.4 mostra o valor médio do ICF calculado no período de 2015 a 2017 para cada unidade da federação, bem como a média nacional. Todos os estados do Sul, Sudeste e Centro-Oeste estão acima da média nacional, enquanto os estados do Norte e Nordeste encontram-se abaixo desse patamar.

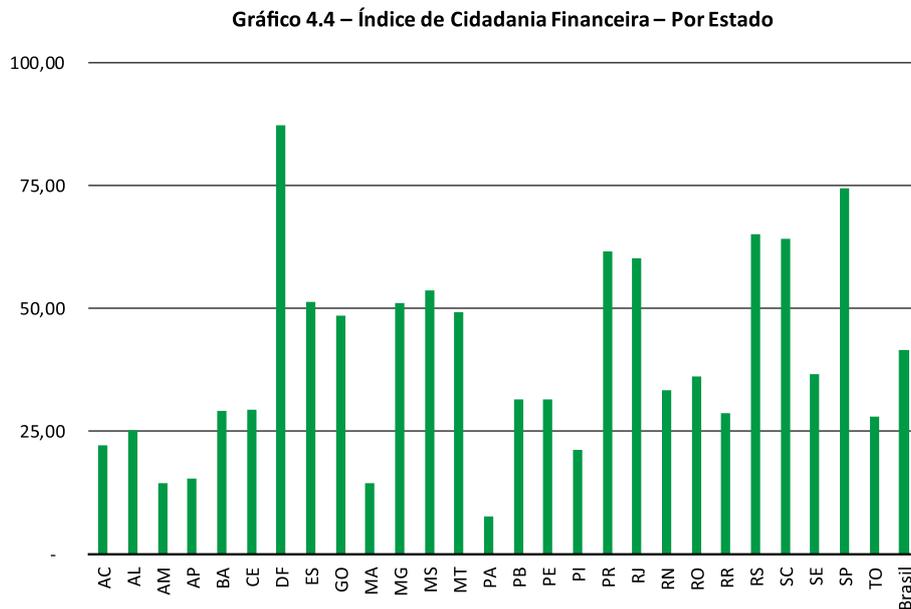


Tabela 4.1 – Índice de Cidadania Financeira

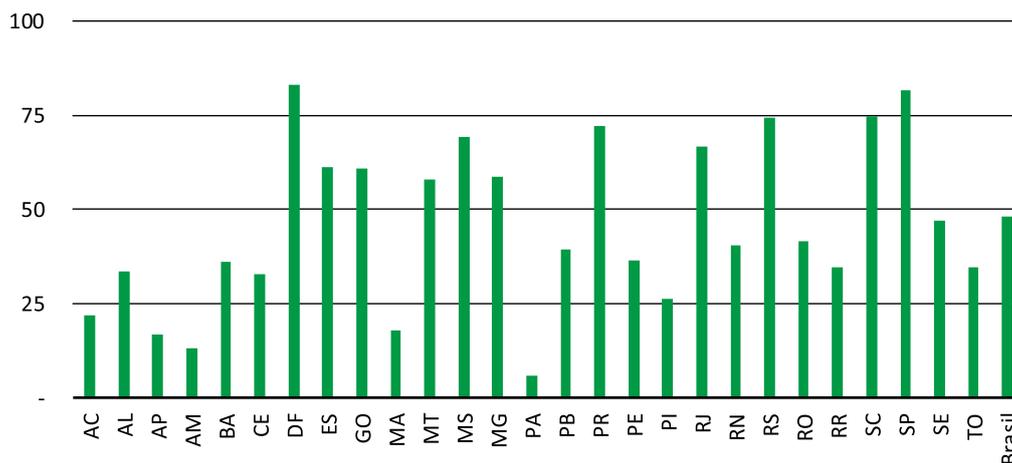
Estados	Valor	Posição
DF	87,2	1
SP	74,5	2
RS	65,0	3
SC	64,0	4
PR	61,5	5
RJ	60,3	6
MS	53,8	7
ES	51,4	8
MG	51,0	9
MT	49,2	10
GO	48,5	11
Brasil	41,5	
SE	36,7	12
RO	36,2	13
RN	33,3	14
PB	31,5	15
PE	31,4	16
CE	29,3	17
BA	29,1	18
RR	28,7	19
TO	27,9	20
AL	25,2	21
AC	22,0	22
PI	21,3	23
AP	15,4	24
MA	14,4	25
AM	14,4	26
PA	7,7	27

A Tabela 4.1 traz os valores do ICF de todas as UFs bem como sua posição relativa no período avaliado.

Embora esse resultado possa indicar que o nível de cidadania financeira tende a acompanhar o desenvolvimento econômico dos estados, olhando suas dimensões separadamente é possível fazer algumas considerações importantes relacionadas às principais lacunas e estratégias de atuação.

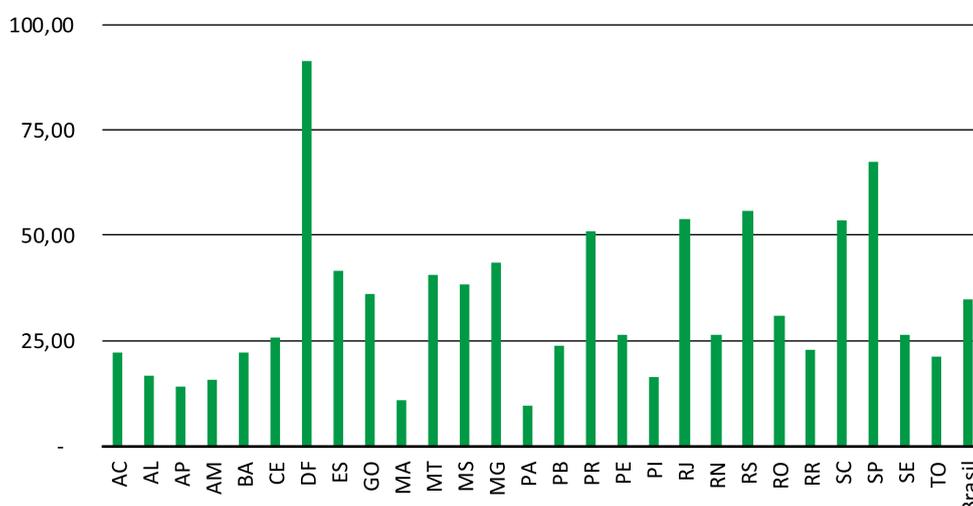
Como mostra o Gráfico 4.5, apesar de ser um desafio também para a região Nordeste, há ainda muito o que se avançar em termos de inclusão financeira nos estados da região Norte, caracterizada por baixa densidade demográfica e grandes extensões. Ampliar o acesso a serviços de pagamentos e ao crédito pode passar pelo desenvolvimento de tecnologias e soluções mais adequadas para as especificidades dessa região.

Gráfico 4.5 – Índice de Inclusão Financeira – Por Estado



As diferenças entre as regiões Norte e Nordeste são menos evidentes quando se trata da dimensão de educação financeira (Gráfico 4.6). Sendo medida principalmente em termos de volume de depósitos *per capita* e por indicadores de endividamento e inadimplência, é esperado que esta dimensão esteja ainda mais relacionada à renda. O desafio nesse caso, além da disseminação da educação financeira, é a oferta de produtos e serviços que possam melhor absorver as oscilações de renda que tendem a impactar de forma mais aguda as populações de renda mais baixa, tanto de crédito quanto de instrumentos de investimento e poupança.

Gráfico 4.6 – Índice de Educação Financeira – Por Estado



DESAFIOS E PRÓXIMOS PASSOS

O dimensionamento mais preciso do quadro com que se trabalha propicia o conhecimento mais sólido das necessidades e dos interesses da população, subsidiando a definição de metas para ações e a identificação de possíveis aprimoramentos do marco regulatório e de estratégias de inclusão e educação financeiras. Para tanto, este trabalho busca, a partir de dados do BCB, definir indicadores para mensuração e monitoramento.

Um próximo desafio será articular informações que estão descentralizadas nas bases dos bancos e das instituições reguladoras e, também, refletir sobre a obtenção de dados qualitativos, que tragam a visão dos comportamentos das pessoas e famílias em relação ao planejamento e uso do dinheiro.

Os desafios a serem superados na elaboração do índice são diversos, como a dificuldade de disponibilidade de dados e a busca por indicadores menos sensíveis a variações macroeconômicas, que melhor reflitam tendências gerais relacionadas à cidadania financeira.

Apesar de todas as limitações e escolhas *a priori* associadas à construção de um ICF, este primeiro esforço é válido tanto para viabilizar o acompanhamento da evolução da inclusão financeira de diferentes unidades geográficas como países, estados ou municípios num dado intervalo de tempo, como para possibilitar a avaliação do efeito de políticas públicas que visem à promoção da cidadania financeira.

O Sistema Financeiro Nacional é muito dinâmico e está em constante transformação. É esperado, portanto, que o índice aqui proposto sofra alterações e incorpore novas variáveis. O objetivo desta proposta é justamente promover o debate e o desenvolvimento de estudos e pesquisas que contribuam progressivamente para o entendimento do contexto de cidadania financeira em suas mais diversas nuances. Assim, encerramos este relatório convidando os diversos parceiros do BCB – participantes de mercado, reguladores, academia, entre outros – a contribuir para este desafio de mensurar um tema tão importante e abrangente como a cidadania financeira, ajudando a promover um sistema financeiro cada vez mais eficiente, transparente e inclusivo.



Capítulo 5

Conclusões

O uso de canais remotos vem crescendo significativamente e representam 66% do total de transações realizadas (remotas e presenciais). Os *smartphones* e PDAs lideram esse avanço: as transações por *smartphones* cresceram 19% entre 2015 e 2017.

O futuro, no que diz respeito a acesso e uso de serviços financeiros, caminha para ser digital. O uso de instrumentos eletrônicos pode contribuir para aumentar a inclusão financeira dos cidadãos (uma vez que a tendência é que tenham custos mais baixos), e para maior eficiência e segurança no mercado de pagamentos de varejo brasileiro. Nesse cenário, os **pagamentos instantâneos** têm o potencial de se tornarem o “novo normal” em opções de pagamento eletrônico no médio prazo e o substituto mais próximo do dinheiro em espécie. Para criar um ecossistema de pagamentos instantâneos eficiente, competitivo, seguro e inclusivo, o BCB está assumindo o papel de líder e de catalisador desse processo.

Enquanto os pagamentos instantâneos não se tornam realidade, é preciso estimular, no curto prazo, que instrumentos eletrônicos mais baratos, a exemplo do cartão de débito, sejam mais utilizados do que os mais custosos, como o cartão de crédito. Este último é instrumento amplamente usado pelos brasileiros, porém, quando não utilizado de forma responsável, pode contribuir para aumentar o endividamento das famílias. Estudo baseado em pesquisa realizada pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo **SPC Brasil** aponta que, entre os usuários de cartão, 33% já tiveram o cartão bloqueado pelo atraso no pagamento da fatura e 48% já ficaram com o “nome sujo”, ou seja, já foram inscritos em cadastros de inadimplentes.

Nesse sentido, algumas iniciativas estão sendo empreendidas pelo BCB, como a redução na tarifa de intercâmbio do cartão de débito e **recentes normativos** com ajustes na modalidade do rotativo do cartão de crédito.

Nesse cenário de crescente digitalização, é preciso levar em consideração a parcela da população que ainda está fora dele. Dados apontam que a utilização de canais presenciais, especialmente os correspondentes bancários, para pagamentos de boletos e realização de transferências ainda é grande. Além disso, o dinheiro em espécie continua sendo largamente utilizado, como mostram dados de estudo com base na pesquisa “**O brasileiro e sua relação com dinheiro**”, encomendada pelo BCB. A transformação para o digital, portanto, precisa ser acompanhada para que se garanta que esse processo será, de fato, inclusivo.

Para isso, conhecer melhor o perfil do público mais vulnerável é imprescindível. Passo importante foi dado nesse sentido com a possibilidade de cruzamento das bases de dados do BCB com os registros do Cadastro Único, graças à parceria com o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). Os resultados dos **primeiros estudos** começam a ficar prontos, lançando uma luz sobre aspectos importantes de relacionamento bancário e uso do crédito por essa parcela da população.

Com relação ao acesso a crédito de forma geral, dados do BCB mostram que a penetração é menor na população situada na faixa de renda de até dois salários mínimos, parcela que, geralmente, possui mais dificuldades para comprovar renda e apresentar garantias. Ampliar o acesso ao crédito dessa faixa permanece um desafio, e a obtenção de informações por meios alternativos sobre o histórico de pagamento dessa população pode ser uma das soluções. Ao abranger informações de prestadores de serviços continuados, a reforma da legislação que regula o **cadastro positivo** pode contribuir para isso e beneficiar parcela significativa da população que, por diversos motivos, não tem ainda acesso ao mercado formal de crédito.

Espera-se, também, que a ampliação do cadastro positivo reduza a assimetria de informações no mercado creditício, melhorando a qualidade da concessão de crédito. Outro benefício seria o de reduzir a dependência de garantias e colaterais, que, embora contribuam para a redução da taxa de juros, podem levar a práticas de crédito não responsáveis, tanto pelo lado das instituições financeiras, que podem adotar práticas inadequadas de oferta e renovação do crédito, quanto pelo lado dos consumidores, pela possível tomada de crédito sem o devido planejamento, como analisado no texto sobre o **crédito consignado**.

O cadastro positivo pode, ainda, estimular o ingresso de novas instituições financeiras nesse segmento, como as *fintechs*. Consequentemente, o funcionamento efetivo desse cadastro poderá contribuir para a ampliação da concorrência no âmbito do sistema financeiro, o aumento da oferta de crédito e a redução do seu custo (*spread*). O novo cadastro positivo é, além disso, um estímulo à educação financeira da população, pois recompensar “bons pagadores” é também fomentar uma gestão financeira sustentável.

Além de impactos positivos no crédito, a disseminação da educação financeira pode ser uma das saídas para estimular o hábito de poupar entre os brasileiros, que, apesar de ter apresentado evolução nos últimos anos, continua sendo baixo. O Brasil apresenta menor nível de poupança em comparação com o grupo de países do Brics, como mostra [a pesquisa Global Findex](#).

Levar o assunto para as salas de aula tende a ser uma das saídas para disseminar a educação financeira no país. No entanto, esse é um caminho cercado por desafios, como mostra estudo inicial sobre pesquisas e experiências de [educação financeira nas escolas](#).

Espera-se a participação do cidadão não apenas na gestão de seus próprios recursos, mas também no aprimoramento do sistema financeiro. Nesse sentido, é importante que o cidadão reclame quando os serviços financeiros não atendam suas expectativas e necessidades, e que as instituições financeiras e o Banco Central desenvolvam mecanismos para capturar os anseios e as tendências comportamentais do consumidor de forma efetiva para entregar serviços e regulação adequados. A existência de um maior número de reclamações nos órgãos de governo do que nas ouvidorias das instituições financeiras pode indicar que algo no fluxo, que vai da reclamação do consumidor ao aprimoramento dos serviços financeiros, precisa ser aperfeiçoado. Encontrar respostas sobre os motivos pelos quais isso acontece é relevante para manter a confiança do cidadão no sistema financeiro.

Cabe salientar que, de 2015 a 2017, o país enfrentou um ambiente macroeconômico mais desafiador, que teve como consequência a deterioração dos indicadores de mercado de trabalho, renda e consumo das famílias. Esse cenário adverso ajuda a explicar a desaceleração no crescimento do crédito e dos níveis de relacionamento bancário.

Questões mais amplas, possivelmente ligadas aos obstáculos para o empoderamento econômico feminino, também parecem influenciar o [uso e acesso de produtos bancários por homens e mulheres](#). A abertura dos dados de crédito mostra diferenças entre esses dois grupos em relação ao valor do saldo de crédito da carteira ativa, que é sensivelmente maior para os homens do que para as mulheres. Em modalidades que exigem maior renda, tais como crédito imobiliário e aquisição de veículos, a participação masculina é ainda maior. Dados como esses sugerem que disparidades na renda e de participação no mercado de trabalho entre os dois grupos podem ser fatores importantes para explicar essas diferenças encontradas.

O Índice de Cidadania Financeira como proposta

Essas são apenas algumas das nuances e dos pontos a serem levados em consideração nos diversos cenários que formam o contexto em que se baseia a cidadania financeira. Para acompanhar a evolução desse panorama de maneira mais integrada, foi proposto o ICF.

Espera-se que o índice possa ser útil para direcionar esforços e corrigir trajetórias, no sentido de fortalecer a cidadania financeira. O ICF é um exercício inicial, apresentado aqui como um convite ao debate e à formação de parcerias para seu aprimoramento. Afinal, estimular a participação no diálogo sobre o sistema financeiro é parte essencial do desenvolvimento da cidadania financeira.

Parte 2

***Textos
relacionados***



Realizada periodicamente desde 2005, a pesquisa “O Brasileiro e sua Relação com o Dinheiro”² apresenta um retrato de como a população e o comércio lidam com o dinheiro e, por sua regularidade, permite identificar transformações no meio circulante.

Hábitos de manuseio e guarda, reconhecimento e diferenciação das notas, uso e entesouramento de moedas, emprego de diferentes meios de pagamento, os temas abordados na pesquisa subsidiam ações de gestão do meio circulante, como, por exemplo, campanhas de comunicação, políticas de distribuição de numerário e projetos para novas cédulas, que afetam direta ou indiretamente a vida do cidadão.

Informações sobre meios de pagamento subsidiam também ações do BCB para estimular o uso de instrumentos eletrônicos, que trazem benefícios em termos de segurança, eficiência, inclusão financeira e prevenção a lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo.³

¹ Este texto foi preparado pelo Departamento do Meio Circulante (Mecir) com contribuições do Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos (Deban).

² Acesse todas as edições da pesquisa (2005, 2007, 2010, 2013 e 2018) em <<https://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/n/MECIRestpesq>>. É importante esclarecer que o objetivo do presente artigo é analisar os resultados referentes ao uso do dinheiro e outros meios de pagamentos, não alcançando, portanto, as demais dimensões da pesquisa, quais sejam o “manuseio do dinheiro” e o “reconhecimento dos elementos de segurança”.

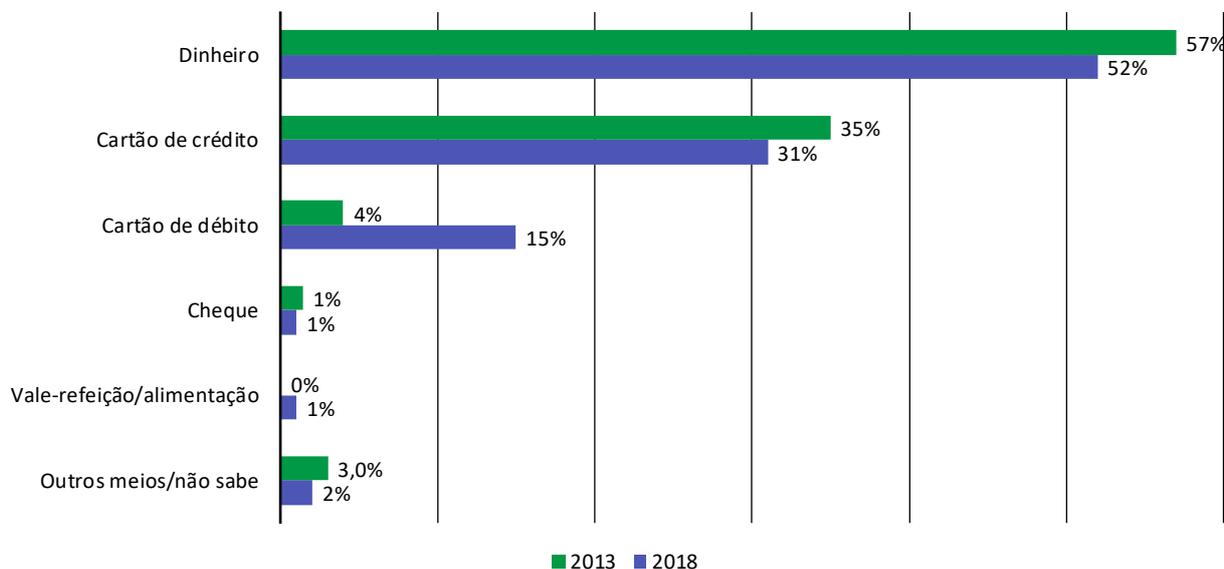
³ Sobre os esforços do BCB em modernizar os instrumentos de pagamento, ver <<https://www.bcb.gov.br/htms/novaPaginaSPB/ArtigoSPB2R.asp?IDPAI=SPBREF>>. Ver ainda discurso de abertura do Diretor de Política Monetária na reunião plenária do Fórum SPB (Fórum AIP) de abril de 2018 <https://www.bcb.gov.br/pom/spb/seminarios/2018-Abr-ForumAIP/Discurso_Diretor_Reinaldo_Le_Grazie.pdf>.

» Meios de pagamento mais usados

A pesquisa aqui descrita não tem como objetivo metodológico específico a identificação de características do mercado de pagamentos eletrônicos, mas identificar “qual a proporção das vendas em que se utiliza o dinheiro em relação a outras formas de pagamento”.⁴ Ressalta-se ainda que o público-alvo da pesquisa é “população geral” e “caixas de estabelecimento comerciais”. Nem todos os pagamentos são realizados em caixas de estabelecimentos comerciais, de forma que as conclusões da pesquisa não devem ser generalizadas sobre todos os pagamentos realizados.

Na comparação com a edição anterior, a pesquisa de 2018 aponta que, entre as formas de pagamento recebidas com maior frequência pelo comércio, houve aumento no uso do cartão de débito (de 4% em 2013 para 15% em 2018), mas certa estabilidade no uso do dinheiro e do cartão de crédito.⁵ A soma dos percentuais obtidos por cartões de débito e de crédito (46%) continua inferior ao do dinheiro em espécie (52%), embora tenha crescido 7 pontos percentuais em relação à pesquisa anterior.

Gráfico 1 – Formas de recebimento de pagamentos mais frequentes pelo comércio

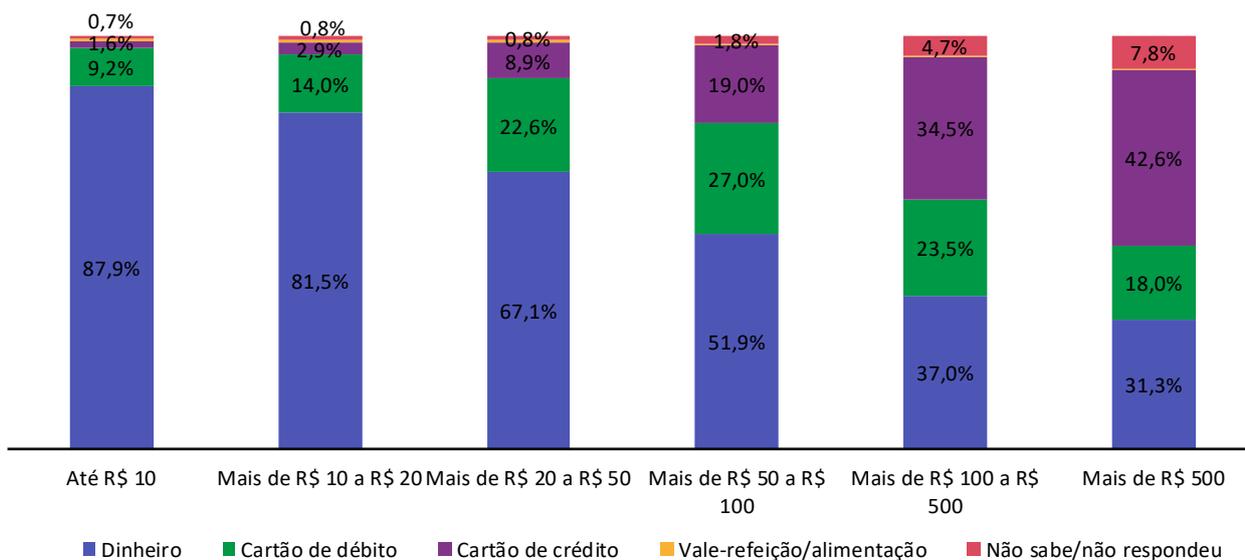


Apesar de o uso ainda ser menos frequente, dentro da amostra pesquisada os meios eletrônicos estão mais associados a pagamentos de valores superiores a R\$100,00. À medida que aumenta o valor a ser pago, cresce também a utilização de cartões de débito e de crédito em relação ao uso do dinheiro. Conforme nota-se no Gráfico 2, a pesquisa de 2018 apontou que, para valores acima de R\$ 100,00, o uso de cartões supera o do dinheiro.

⁴ Ver especificação técnica disponível em <<https://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/n/MECIrestpesq>>.

⁵ As variações de 35% para 31% para cartão e de 57% para 52% para dinheiro entre 2013 e 2018 encontram-se dentro da margem de erro da pesquisa, que é de 3p.p.

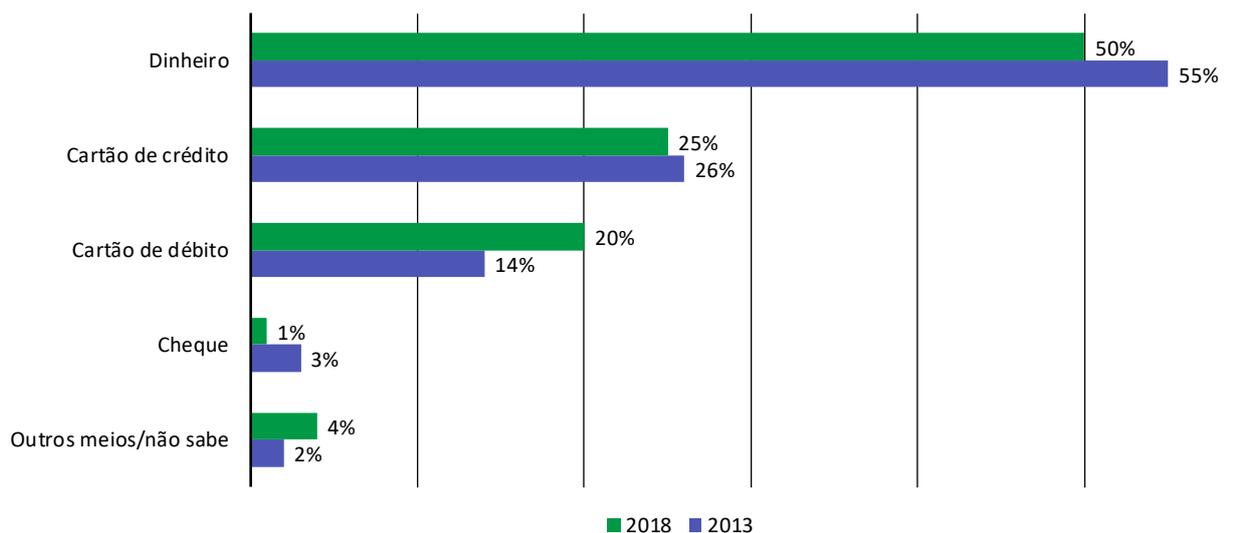
Gráfico 2 – Meio de pagamento utilizado por valor de compra



Em uma comparação entre cartão de crédito, de débito e dinheiro em espécie, os respondentes do grupo da população consideraram o cartão de crédito o mais vantajoso para parcelar despesas (50,5%) e, também, boa opção para gastos emergenciais (33,1%). O cartão de débito ganha no quesito segurança (35,8%). O dinheiro em espécie se destaca na obtenção de descontos (81,5%), na aceitação pelos estabelecimentos (69%), nos custos (61,5%), no controle de gastos (55,3%), na facilidade de uso (50,8%), na comodidade (47,2%), sendo também considerado a melhor opção para gastos emergenciais (46%).

A pesquisa realizada no comércio distribui o volume de pagamentos recebidos em: 50% dinheiro, 25% cartão de crédito e 20% de débito (Gráfico 3). No que diz respeito à aceitação dos meios de pagamento pelos estabelecimentos comerciais, cartão de débito e de crédito são aceitos em, respectivamente, 76% e 74% dos estabelecimentos.

Gráfico 3 – Volume de pagamentos por meio



Essas informações revelam, por um lado, crescimento dos meios de pagamento eletrônicos, ao tempo em que atestam, por outro lado, que o dinheiro em espécie continua sendo largamente utilizado no Brasil. Para o Banco Central, isso indica a necessidade de buscar aprimorar continuamente a gestão do meio circulante, de modo a atender a uma demanda real da sociedade.

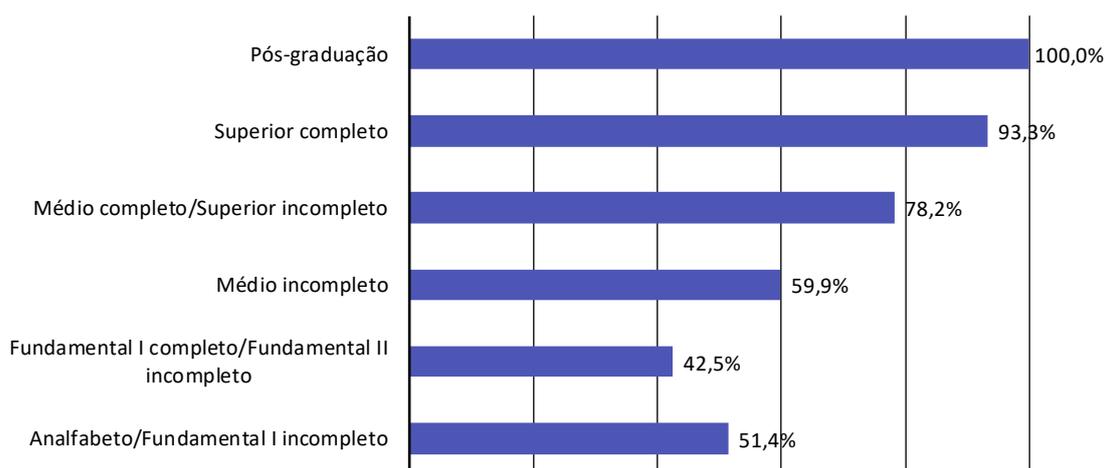
Indica ainda importância de priorizar ações para estimular o uso de pagamentos eletrônicos. O papel do Banco Central na modernização dos instrumentos de pagamento é, principalmente, o de fomentador da cooperação entre os agentes econômicos que participam dos sistemas de pagamentos de varejo, estabelecendo metas, recomendações e princípios que induzam a promoção da eficiência e da segurança dos instrumentos de pagamento.

Reconhecendo o importante papel dos comerciantes na disseminação do uso de instrumentos de pagamento, o Banco Central tem promovido, em parceria com instituições como Sebrae, CNDL e CNI, ações de informação direcionadas a estabelecimentos comerciais.

» Uso de serviços financeiros

Outro dado que deve ser avaliado com atenção é o da bancarização da sociedade brasileira. Com relação à posse de conta-corrente, conta-salário ou conta de poupança, 72,3% dos respondentes da população disseram que têm ao menos uma conta.⁶ Quando se analisam os dados por escolaridade (Gráfico 4), no entanto, verifica-se que apenas 51,4% dos respondentes analfabetos ou com o ensino fundamental incompleto declaram possuir conta. Da mesma forma, entre os respondentes que recebem até dois salários mínimos, esse percentual é de 61,7%.

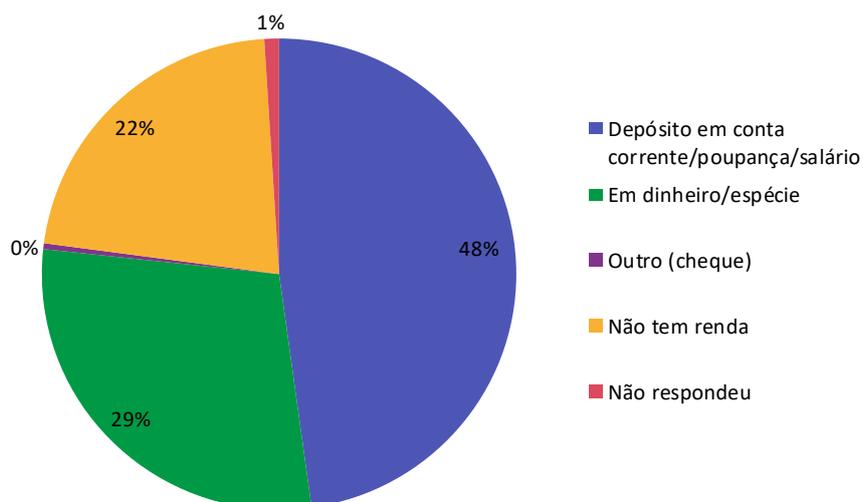
Gráfico 4 – Posse de conta de acordo com a escolaridade



O fato de ser correntista de um banco, no entanto, não significa o pleno uso desses serviços. Por exemplo, dos 72,3% que se declararam bancarizados, apenas 48% disseram receber seu salário em conta bancária. Isso indica que, no Brasil de hoje, o acesso a serviços bancários não implica necessariamente o uso intensivo desses serviços e, mais uma vez, que o uso do dinheiro em espécie ainda é bastante habitual, mesmo diante de uma alternativa eletrônica.

⁶ O número difere daquele que se obtém pelas informações prestadas diretamente pelas instituições financeiras ao Banco Central. De acordo com estes últimos, em 2017 mais de 140 milhões (86,5%) de pessoas mantinham algum relacionamento bancário, como contas de depósitos à vista (conhecidas popularmente como contas-correntes), contas de depósitos de poupança e contas-correntes de depósitos para investimento. Deve-se ressaltar que os dados informados pelas instituições ao Banco Central incluem todas as contas não encerradas, até mesmo aquelas que possuem saldos muito baixos ou que não registraram saques, depósitos e transferências por períodos longos. Da mesma forma como acontece com a amostragem utilizada pelo Global Findex, citado anteriormente, pode-se inferir que pessoas que não movimentam uma conta por um longo período tendem a considerar que não tem conta, embora ela possa continuar ativa.

Gráfico 5 – Como recebe o salário ou pagamento



» Troco: um problema de mão dupla

Sobre o costume de juntar moedas, somente 25,6% do grupo de pessoas entrevistadas afirmou ter esse hábito. Desse grupo, 59,3% disseram gastar as moedas no período de um mês, e apenas 6,9%, guardá-las por mais de um ano. Quanto à obtenção de troco no comércio, as respostas ficaram equilibradas entre quem afirmou conseguir troco e quem disse raramente conseguir. Isso indica que, embora as moedinhas não fiquem guardadas por muito tempo, a percepção de falta de troco ainda é grande.

No grupo do comércio, 50,8% afirmaram que o estabelecimento onde trabalham costuma ter troco suficiente. Quanto ao comportamento dos clientes, 66,2% dos caixas disseram que os clientes exigem troco, porém apenas 39,2% declararam receber moedas desses clientes para facilitar o troco. Ao mesmo tempo, no grupo da população em geral, 53,1% afirmaram exigir troco.

» Inclusão financeira e meio circulante

A pesquisa realizada apresenta retrato de como a população e o comércio lidam com os meios de pagamento, em especial o dinheiro. A comparação com os resultados anteriores indica algumas transformações em curso, como a ampliação dos pagamentos digitais.

Embora não seja objeto desta pesquisa, pode-se afirmar que a inclusão financeira é um dos agentes das transformações identificadas. Mais acesso, uso e qualidade dos serviços financeiros têm o potencial de mudar a relação do brasileiro com o dinheiro. Da mesma forma, despertar o interesse da população por aspectos do uso do dinheiro, em si, pode aproximá-la de outros produtos e serviços financeiros. Isso indica a afinidade entre os temas e a importância de serem analisados em conjunto.



Embora se saiba que o debate sobre o significado do que seja “gênero” é amplo – incluindo definições que abrangem desde os papéis socialmente construídos do que se espera de homens e mulheres² até as questões de identidade de gênero³ –, este estudo baseia-se em dados desagregados por sexo,⁴ uma vez que essa é a informação disponível nas bases administradas pelo Banco Central (SCR e CCS).⁵ As análises também focam nos indicadores disponíveis nessas bases, referentes a relacionamento bancário e crédito.

» Contexto brasileiro

A eliminação das diferenças entre homens e mulheres em relação ao acesso e uso de serviços financeiros é fundamental para a construção de uma sociedade mais inclusiva e para a promoção do crescimento econômico,⁶ e tem sido ponto importante da agenda de inclusão financeira de diversos governos e instituições internacionais.⁷

¹ Este texto foi elaborado pelo Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef), do Banco Central.

² AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. Transgender people, gender identity and gender expression. Disponível em: <<http://www.apa.org/topics/lgbt/transgender.pdf>>. Acesso em: jul. 2018.

³ GENDER SPECTRUM. Understanding gender. Disponível em: <<https://www.genderspectrum.org/quick-links/understanding-gender/>>. Acesso em: jul. 2018.

⁴ A Divisão de Estatística das Nações Unidas define a palavra “sexo” como as diferenças biológicas assinaladas no nascimento que fazem com que uma pessoa seja reconhecida como pertencente ao sexo masculino ou feminino. Essas características são, em geral, fixas, não variando ao longo do tempo ou em diferentes culturas.
UNITED NATIONS, STATISTICS DIVISION. Gender statistics manual: integrating a gender perspective into statistics. Nova York, 2013. Disponível em: <<http://unstats.un.org/unsd/genderstatmanual/Sitemap.ashx>>. Acesso em: jul. 2018.

⁵ Para mais detalhes sobre as bases do SCR e CCS, consulte o glossário.

⁶ WOMEN’S WORLD BANKING. Women’s financial inclusion: a driver for global growth. Disponível em: <<http://www.womensworldbanking.org/publications/womens-financial-inclusion-driver-global-growth/>>. Acesso em: jul. 2018.

⁷ A igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas fazem parte dos Objetivos de Desenvolvimento

Nesse cenário, o aprofundamento da inclusão financeira das mulheres deve ser visto não apenas como dar acesso a serviços oferecidos pelas instituições financeiras, mas também como disponibilizar produtos que possam promover e melhorar as atividades produtivas das mulheres; reduzir sua vulnerabilidade perante eventos adversos, mitigando os riscos financeiros; e garantir seu poder aquisitivo ao longo do tempo, por meio de comportamento financeiro sustentável.

Antes, porém, de avaliar quão inseridas as mulheres estão no sistema financeiro brasileiro, é preciso contextualizar que as barreiras econômicas que elas enfrentam no país ainda são relevantes. Analisar esses obstáculos econômicos é importante porque diversos estudos apontam correlação positiva entre renda e inclusão financeira. Aslan et al., por exemplo, em *working paper* recente publicado pelo FMI,⁸ analisam essas relações, inclusive em termos de desigualdade de gênero, tomando por base dados de diversos países. Eles concluem que diferenças de renda e de participação no mercado de trabalho têm papel relevante nas assimetrias encontradas entre homens e mulheres e ressaltam ampla gama de trabalhos que seguem conclusões similares. Adicionalmente, o Relatório de Inclusão Financeira (RIF) publicado em 2011,⁹ em seu Capítulo 6, já apontava correlação positiva entre acesso a serviços financeiros e Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).

Com relação à participação econômica feminina, dados recentes mostram que ainda há muito o que avançar no Brasil. De acordo com o Fórum Econômico Mundial, o país encontra-se em 90º lugar no *ranking* que mede a desigualdade de gênero em 142 países.¹⁰ Especificamente quanto à dimensão de Participação Econômica e Oportunidade, o Brasil ocupa a 83ª posição, bem atrás de outros países da América do Sul, como Colômbia (32º lugar), Bolívia (60º) e Venezuela (67º). Essa dimensão avalia as diferenças entre homens e mulheres em questões como inserção no mercado de trabalho, renda e equidade salarial.

Dados referentes a 2016 sobre mercado de trabalho e rendimentos no Brasil, publicados pelo IBGE,¹¹ reforçam essa percepção. Em relação ao rendimento habitual médio mensal de todos os trabalhos e razão de rendimentos, por sexo, as mulheres receberam, em média, entre 2012 e 2016, 75% do que os homens ganharam. Em 2016, o rendimento médio mensal das mulheres foi equivalente a R\$1.764, enquanto o dos homens chegou a R\$2.306.

Outros indicadores dessa mesma publicação também mostram aspectos que contribuem para a dependência econômica feminina. Elas enfrentam maior nível de desemprego (13,4% contra 10,5% para os homens no 4º trimestre de 2017), têm menor participação na força de trabalho (os homens somam 74% da força de trabalho, enquanto as mulheres representam 53%) e ainda são responsáveis pela maior parte dos afazeres domésticos, mesmo quando trabalham. Segundo o IBGE, considerando-se o número de pessoas de 14 anos ou mais ocupadas, as mulheres gastam nas tarefas domésticas quase o dobro de horas em relação aos homens (18,1 horas semanais contra 10,5 horas dos homens).

Sustentável (ODS), lançados pelas Nações Unidas. O ODS nº 5, que trata desse tema, inclui entre suas metas dar às mulheres direitos iguais a acesso a serviços financeiros. Em 2011, a Alliance for Financial Inclusion (AFI) lançou o Plano de Ação de Denarau, voltado a promover políticas que acelerem a inclusão financeira das mulheres entre os países-membros da rede.

⁸ ASLAN et al. Inequality in Financial Inclusion and Income Inequality. Fundo Monetário Internacional, (WP/17/236), novembro/2018. Disponível em <https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2017/11/08/Inequality-in-Financial-Inclusion-and-Income-Inequality-45344>.

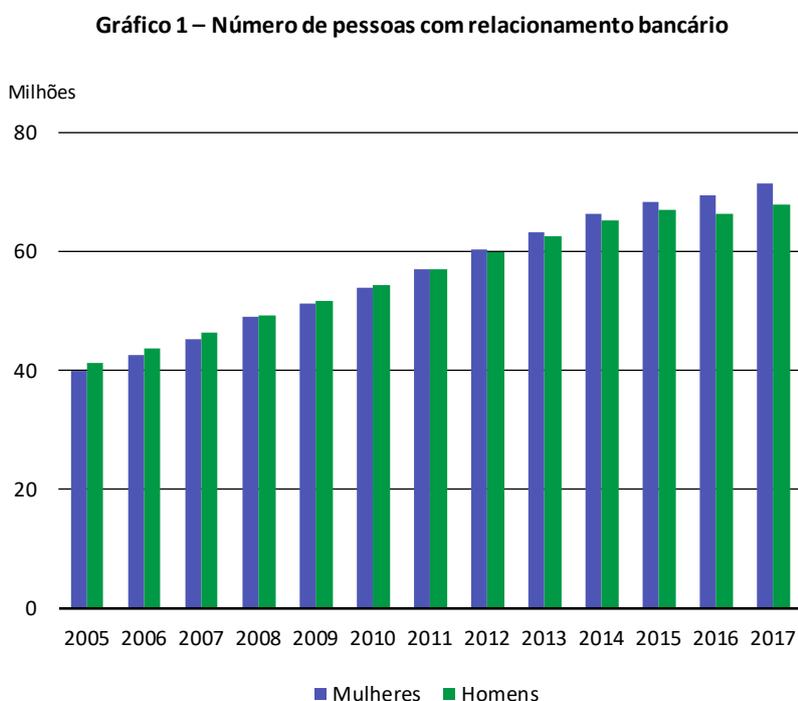
⁹ Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/Nor/reincfin/RIF2011.pdf>>.

¹⁰ WORLD ECONOMIC FORUM. The global gender gap report 2017. Disponível em <<https://www.weforum.org/reports/the-global-gender-gap-report-2017>>. Acesso em: jul. 2018.

¹¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Estatísticas de gênero: indicadores sociais das mulheres no Brasil. IBGE, Rio de Janeiro, 2018. Disponível em <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/multidominio/genero/20163-estatisticas-de-genero-indicadores-sociais-das-mulheres-no-brasil.html?=&t=resultados>>. Acesso em: jul. 2018.

» A inclusão financeira das mulheres no Brasil

Em 2017, cerca de 140 milhões de brasileiros adultos eram bancarizados, representando 86% da população acima de 15 anos de idade.¹² A análise de dados agregados referentes à posse de conta indica que 86,4% das mulheres acima de 15 anos no Brasil possuíam algum relacionamento bancário em 2017, número ligeiramente superior à proporção de homens com conta, que era de 85,9%. Ressalte-se que, a partir de 2012, o número de mulheres com relacionamento bancário, em termos absolutos, passou a ser maior que o número de homens, seguindo a tendência da população brasileira (Gráfico 1).



Em termos regionais, porém, esses números variam. As regiões Sul e Sudeste apresentam maior proporção de homens e mulheres com relacionamento bancário e maior equivalência entre os dois grupos, ainda que a proporção de homens seja ligeiramente maior.

Na região Norte, há menor proporção de adultos com relacionamento bancário, e a proporção de mulheres com conta é ligeiramente maior que a de homens. No Nordeste, encontramos a maior diferença nos números de relacionamento bancário entre ambos os sexos, em favor das mulheres (3 p.p.). Tais diferenças podem refletir a maior proporção de famílias inscritas em programas de transferência de rendas, cujos recebedores são em maior parte mulheres¹³ (Tabela 1).

¹² Dados do Cadastro de Cliente do Sistema Financeiro Nacional (CCS). O cadastro não contém dados de valor, de movimentação financeira ou de saldos de contas/aplicações; assim, os dados incluem todas as contas não encerradas, até mesmo aquelas que possuem saldos muito baixos ou que não registraram saques, depósitos e transferências por períodos longos (inativas). Consultar o glossário para mais detalhes sobre metodologia do indicador.

¹³ O Nordeste e o Norte, segundo dados do IBGE, concentram os maiores percentuais de famílias com rendimentos provenientes do programa Bolsa Família. No Nordeste, o percentual é de 28,4% e, no Norte, de 25,8%. IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) – Rendimento de todas as fontes. IBGE, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-detalle-de-midia.html?view=mediaibge&catid=2103&id=1899>>. Acesso em: ago. 2018.

Tabela 1 – Relacionamento bancário por região

	Mulheres	Homens
Brasil	86,4%	85,9%
Nordeste	81,5%	78,5%
Norte	72,7%	72,0%
Centro-Oeste	85,1%	87,7%
Sudeste	90,6%	90,9%
Sul	90,8%	91,3%

Dados referentes ao fechamento do ano de 2017.

Embora os dados agregados de posse de conta¹⁴ não apontem grandes disparidades entre homens e mulheres, análise preliminar por faixa de renda mostra assimetrias que refletiriam os desafios enfrentados pelas mulheres quanto à renda e à inserção no mercado de trabalho.

Nas menores faixas de renda – até dois salários mínimos –, as mulheres estão em maior número que os homens, possível reflexo das transferências governamentais, como mencionado anteriormente.¹⁵ Essa diferença cresce em favor dos homens à medida que a renda aumenta. Essa diferença em números absolutos reflete a proporção de homens e mulheres em cada extrato de renda como apurada na PNAD contínua do IBGE.¹⁶ Dados da PNAD mostram que, entre os que têm rendimentos de até 1 salário mínimo, 60% são mulheres, enquanto cerca de 40% são homens. No outro extremo, entre aqueles que têm rendimentos superiores a 20 salários mínimos, cerca de 75% são homens e 25% são mulheres. Na faixa de 1 a 2 salários mínimos, a proporção de homens e mulheres é muito próxima pelos dados da PNAD, igualdade que também se reflete nos números mostrados no Gráfico 2. Esses dados reforçam a percepção do papel da renda como fator relevante para explicar essas diferenças.

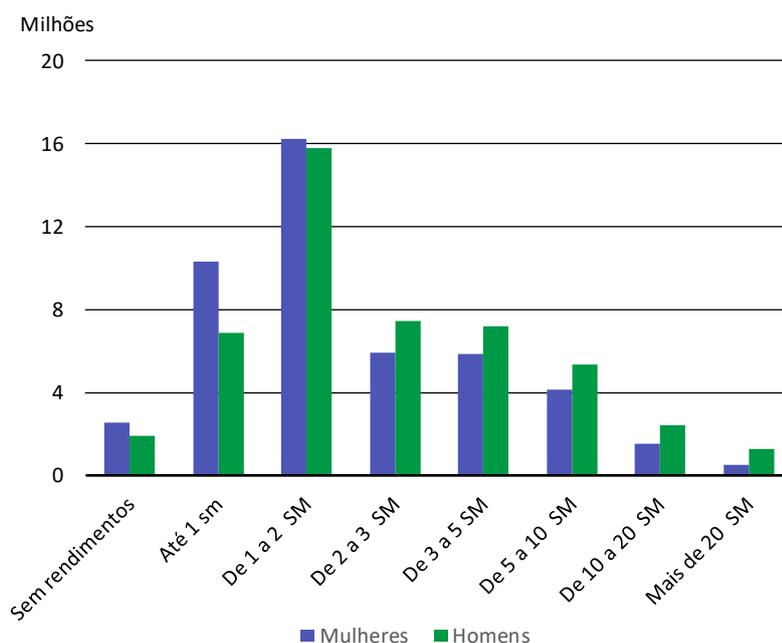
Em termos geográficos, as regiões com maior renda *per capita* apresentam maior percentual de acesso ao sistema bancário e maior igualdade entre os gêneros.

¹⁴ Esses dados são cadastrais obtidos por meio das bases de dados do BCB e não refletem a intensidade ou frequência com que essas contas são usadas.

¹⁵ Ressalte-se que 33% do total de tomadores de pessoas físicas com relacionamento bancário, não tem a renda declarada. Esse elevado número de tomadores com renda não informada deve-se a omissões nos cadastros bancários. O gráfico refere-se apenas aos que informaram a renda, sendo esta uma limitação dessa análise.

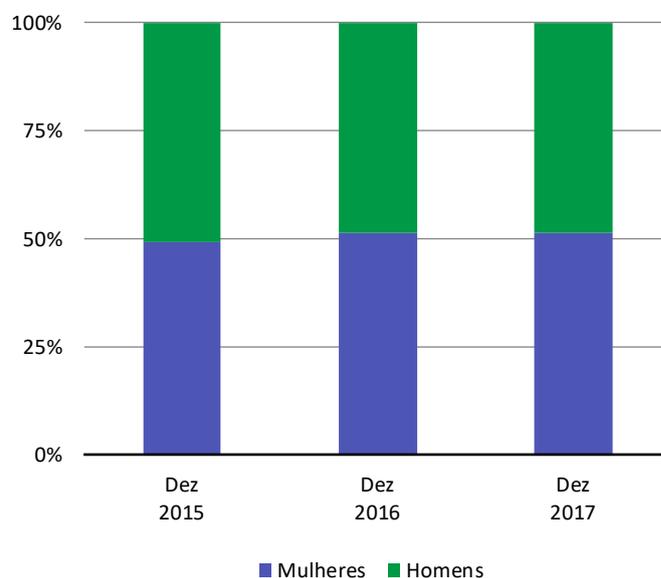
¹⁶ Dados da PNAD referentes a 2015: <<https://sidra.ibge.gov.br/pesquisa/pnad/geral/pesquisa-basica>>.

Gráfico 2 – Total de adultos com relacionamento bancário por renda



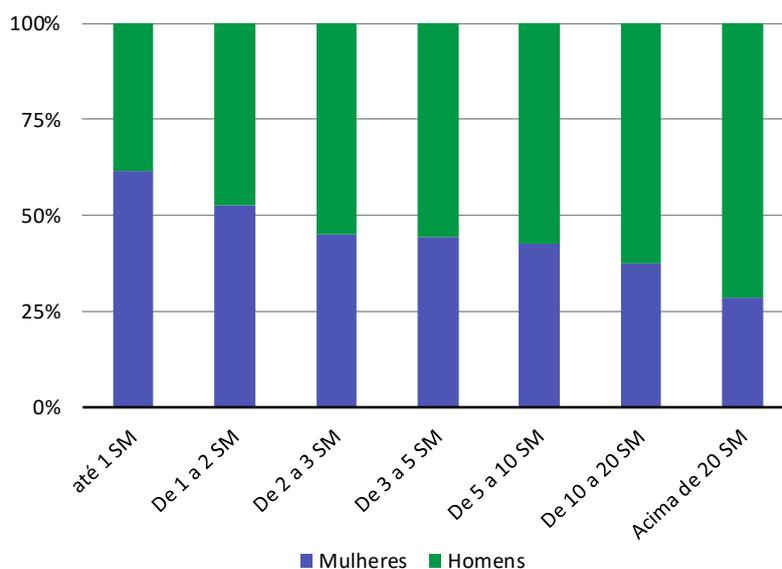
Nas operações de crédito, repete-se o padrão já identificado em relação à posse de contas bancárias. A análise agregada do número de tomadores de crédito não aponta diferença relevante entre homens e mulheres com relação ao acesso a esse produto. No entanto, a distribuição dos tomadores por faixas de renda é bastante desigual.

Gráfico 3 – Proporção dos tomadores de crédito por sexo



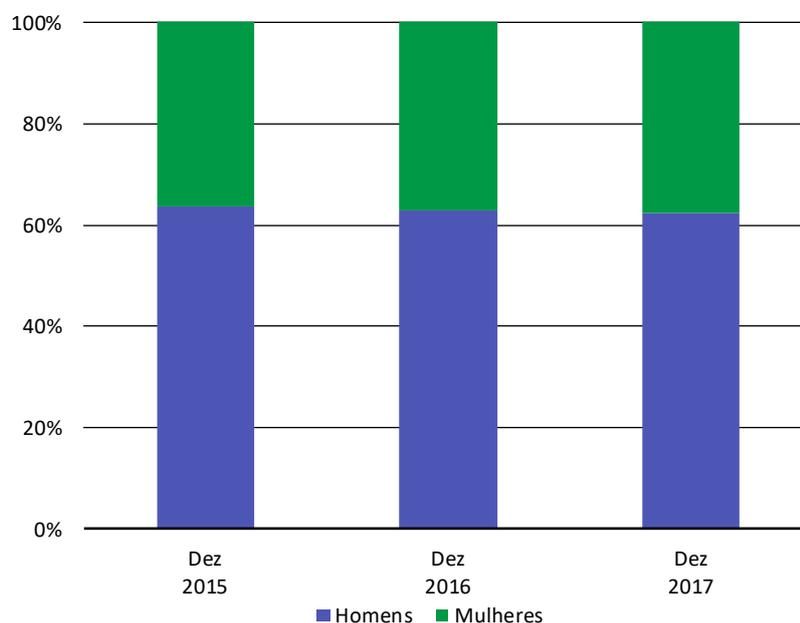
As mulheres são maioria nas faixas de renda de até dois salários mínimos, refletindo o maior número de contas bancárias nessa faixa de renda, e vão diminuindo sua participação à medida que a renda aumenta, reforçando as diferenças de renda e de inserção no mercado de trabalho entre homens e mulheres, já abordadas em parágrafos anteriores.

Gráfico 4 – Proporção dos tomadores de crédito por faixa de renda
Dezembro/2017



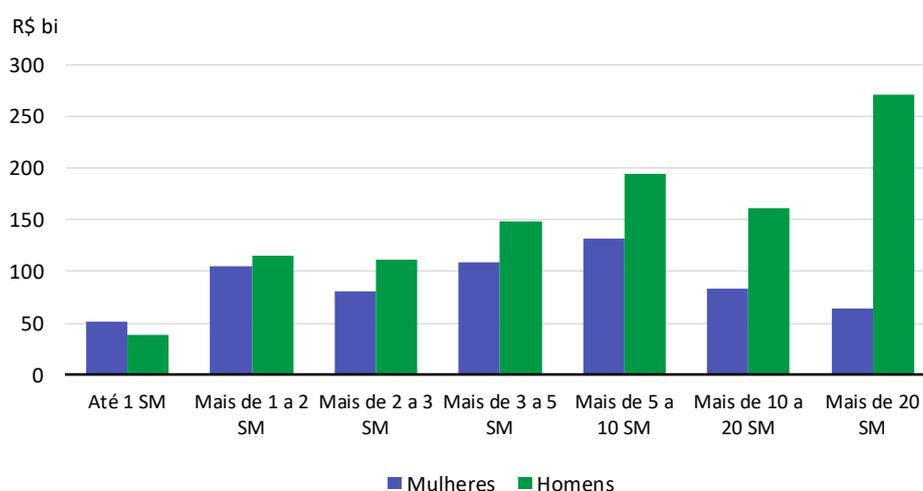
Ainda que não haja diferença em número de tomadores totais, o fato de os homens representarem a maioria dos tomadores nas faixas mais altas de renda reflete-se no saldo total das operações. Em dezembro de 2017, os homens respondiam por cerca de 60% do saldo total das operações da carteira ativa de crédito (Gráfico 5).

Gráfico 5 – Participação no saldo da carteira ativa



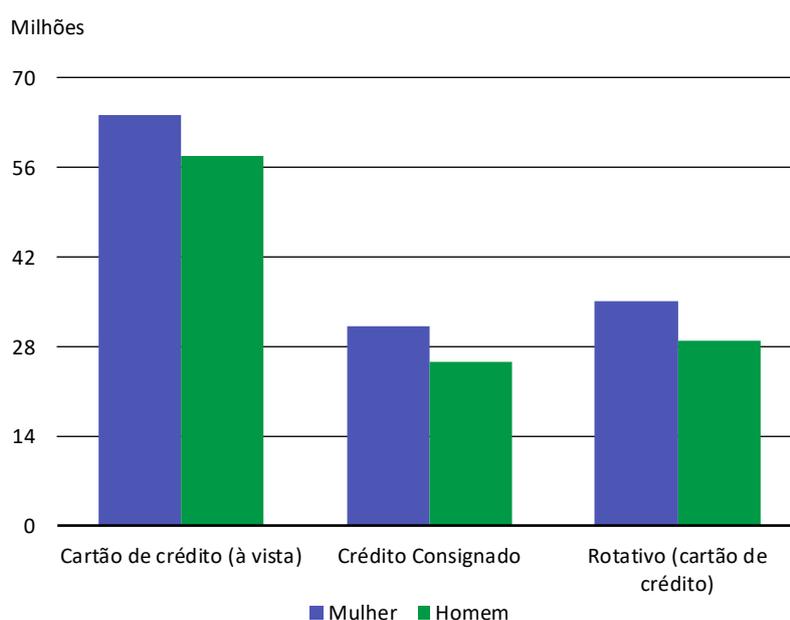
Essa assimetria fica muito clara quando observamos os valores da carteira de crédito tendo por base a renda do tomador. As mulheres têm maior saldo apenas para a faixa de renda até 1 salário mínimo. Nas demais faixas, os homens apresentam saldos maiores, sendo essa diferença especialmente relevante na faixa acima de 20 salários mínimos, na qual o saldo dos homens é 325% maior que o saldo de crédito das mulheres. Vemos então que, na carteira de crédito, a correlação entre maior renda e menor participação relativa das mulheres, em relação aos homens, também é verificada (Gráfico 6).

Gráfico 6 – Saldo da carteira de crédito por renda
Dezembro 2017



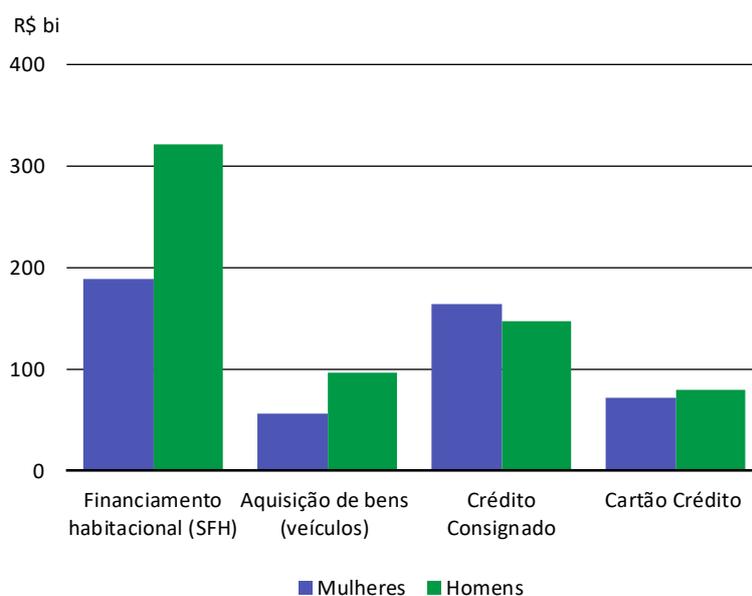
Com relação às modalidades com maior quantidade de tomadores, elas são as mesmas para homens e mulheres: cartão de crédito (compra à vista e parcelado lojista), crédito rotativo vinculado a cartão de crédito e crédito pessoal com consignação em folha de pagamento (Gráfico 7).

Gráfico 7 – Modalidades de crédito mais utilizadas
Quantidade de tomadores (dez/2017)



Além disso, em modalidades em que as operações são normalmente de maiores montantes, como financiamento imobiliário e aquisição de automóveis, dois produtos que exigem maior renda dos tomadores, a participação feminina é significativamente inferior, e os homens representam a maior fatia das operações totais de crédito. Em relação ao uso do cartão de crédito, os homens também formam a maior parte da carteira ativa da modalidade. Ressalte-se, no entanto, que uma modalidade importante em que as mulheres detêm maior parcela do saldo total da carteira ativa é a modalidade “crédito consignado” (Gráfico 8).

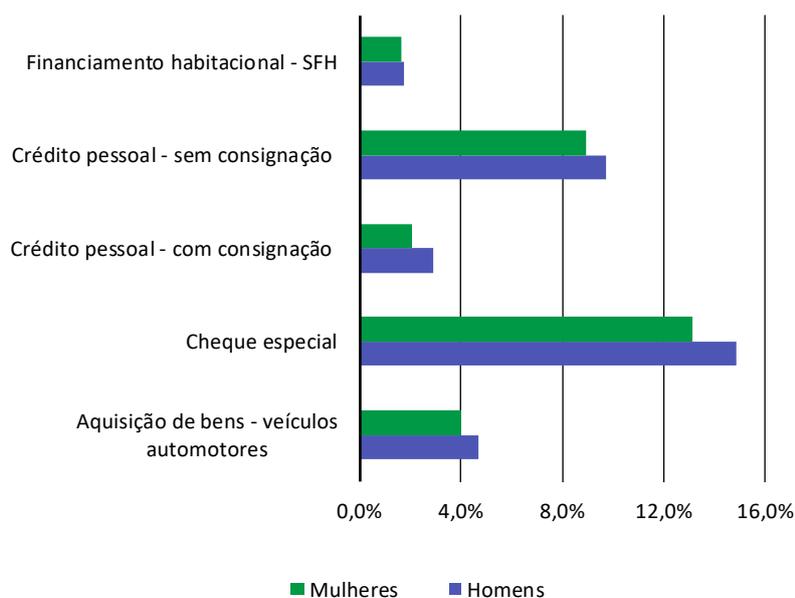
Gráfico 8 – Total das modalidades de maior saldo
Dezembro 2017



Podemos analisar o uso responsável do crédito sob a ótica da inadimplência,¹⁷ do endividamento e do comprometimento de renda.

Em relação à inadimplência, homens e mulheres apresentam percentual parecido, em torno de 4,0% da carteira ativa de crédito detida por cada sexo. Em relação às faixas de renda, a inadimplência é maior nas faixas mais baixas para ambos os sexos, e vai se reduzindo à medida que a renda aumenta. No entanto, ainda que no agregado a inadimplência entre os sexos seja igual, em algumas modalidades importantes as mulheres registram menor inadimplência que os homens, como, por exemplo, no crédito pessoal e no financiamento de veículos (Gráfico 9).

Gráfico 9 – Inadimplência na carteira de crédito
Modalidades selecionadas

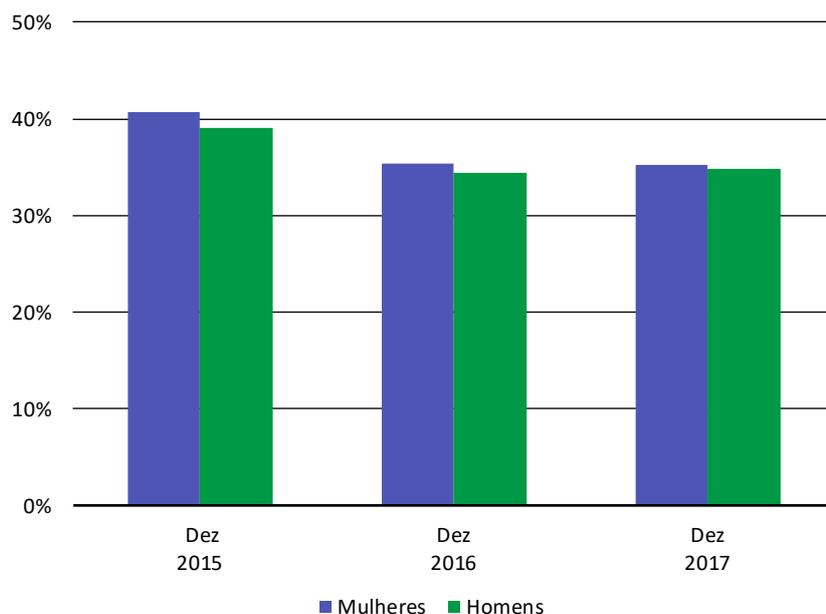


¹⁷ Percentual da carteira de crédito do Sistema Financeiro Nacional com pelo menos uma parcela com atraso superior a noventa dias.

Em relação ao endividamento,¹⁸ a análise foi realizada excluindo-se a modalidade “financiamento imobiliário”. Como nessa modalidade as operações são de prazo mais longo e envolvem valores maiores, a participação maior dos homens no saldo dessa modalidade impacta o endividamento total, elevando o endividamento dos homens em relação ao das mulheres. Sem a modalidade “financiamento imobiliário”, o endividamento em 2017 era aproximadamente de 35% para ambos os sexos.

Por sua vez, o indicador do comprometimento de renda¹⁹ aponta valores semelhantes para homens e mulheres – em torno de 20%. A equivalência sugere que a renda maior dos homens é a principal explicação para que a maior parte da carteira de crédito seja concedida para tomadores do sexo masculino.

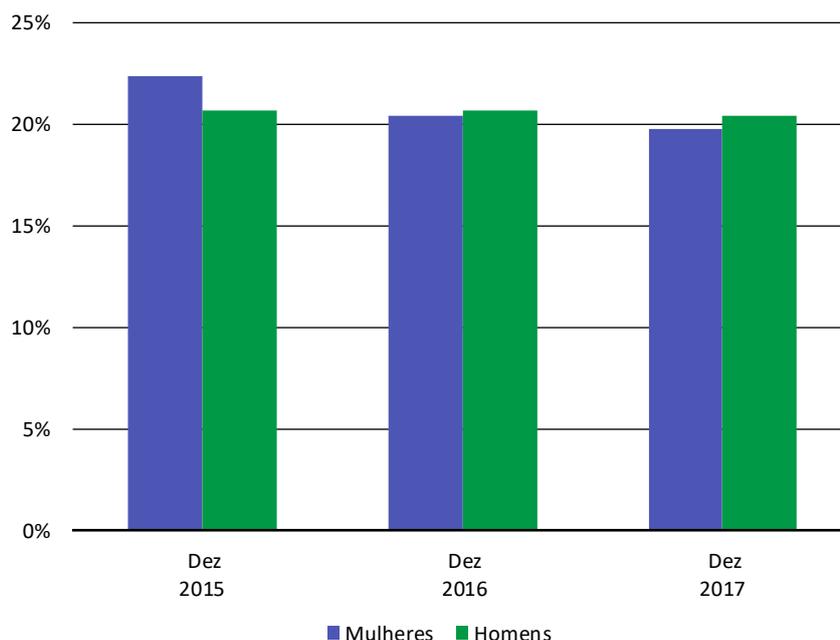
Gráfico 10 – Endividamento
Sem financiamento imobiliário



¹⁸ Relação entre o valor atual das dívidas dos tomadores de crédito com o Sistema Financeiro Nacional e a renda acumulada nos últimos doze meses. Assim como no caso do Comprometimento de Renda dos Tomadores de Crédito, a renda considerada é a renda das pessoas físicas que possuem endividamento no SFN. É realizado o cálculo individualizado, tomador a tomador, e, então, é utilizada a mediana.

¹⁹ Relação entre serviço mensal da dívida e renda. O componente relativo ao numerador, que é o **serviço da dívida mensal**, corresponde aos valores informados ao SCR da carteira ativa a vencer em até trinta dias, exceção feita ao financiamento habitacional e às modalidades com caráter rotativo, estimados pelo sistema de amortização constante e Price, respectivamente. No denominador, que é a renda, com exceção das faixas “até 1 salário mínimo” e “acima de 20 salários mínimos”, é utilizado o ponto médio dos intervalos de salário mínimo de cada porte pessoa física informado ao SCR, descontada estimativa da contribuição previdenciária e do imposto de renda.

Gráfico 11 – Comprometimento de renda



» Conclusões

Os dados disponíveis apontam que, embora as análises agregadas não mostrem diferenças significativas entre homens e mulheres com relação à posse de conta e operações de crédito, assimetrias aparecem quando se aprofunda a análise. Elas refletem desafios mais amplos de inserção econômica das mulheres brasileiras. Parte dessa agenda passa pela disponibilização de produtos financeiros que possam promover e melhorar as atividades produtivas das mulheres e garantir seu poder aquisitivo ao longo do tempo, por meio de um comportamento financeiro sustentável.

Ainda que os dados agregados indiquem que o percentual de mulheres e homens adultos com contas bancárias não apresenta diferencial significativo (Tabela 1), há variações importantes quando olhamos esse indicador para os diferentes extratos de renda. No entanto, essas diferenças parecem refletir a desigualdade entre os ganhos de mulheres e homens, conforme nos atestam os dados de rendimentos da PNAD. Em relação às regiões, também há diferenças. Nas regiões de maior renda – Sudeste e Sul –, a proporção de homens e mulheres é semelhante, enquanto nas regiões de menor IDH, Norte e Nordeste, a proporção de mulheres é maior, provavelmente refletindo maior impacto dos programas de transferência de renda nessas regiões.

Com relação ao crédito, também ficam evidenciadas as barreiras econômicas enfrentadas pelas mulheres. Apesar de o número de tomadores de crédito ser praticamente o mesmo, os homens são responsáveis pela maior parte do saldo carteira de crédito. Eles também são maioria nas operações de crédito de maior valor, como crédito habitacional e aquisição de veículos. A diferença nesses dois aspectos pode ser explicada pela maior renda média e pela maior participação dos homens no mercado de trabalho. Nesse sentido, a abertura de dados de relacionamento bancário e uso dos produtos de crédito parecem refletir mais as diferenças e desigualdades entre rendimento e de inserção no mercado de trabalho entre homens e mulheres, assim como desigualdades regionais, do que barreiras no mercado financeiro em função do sexo.

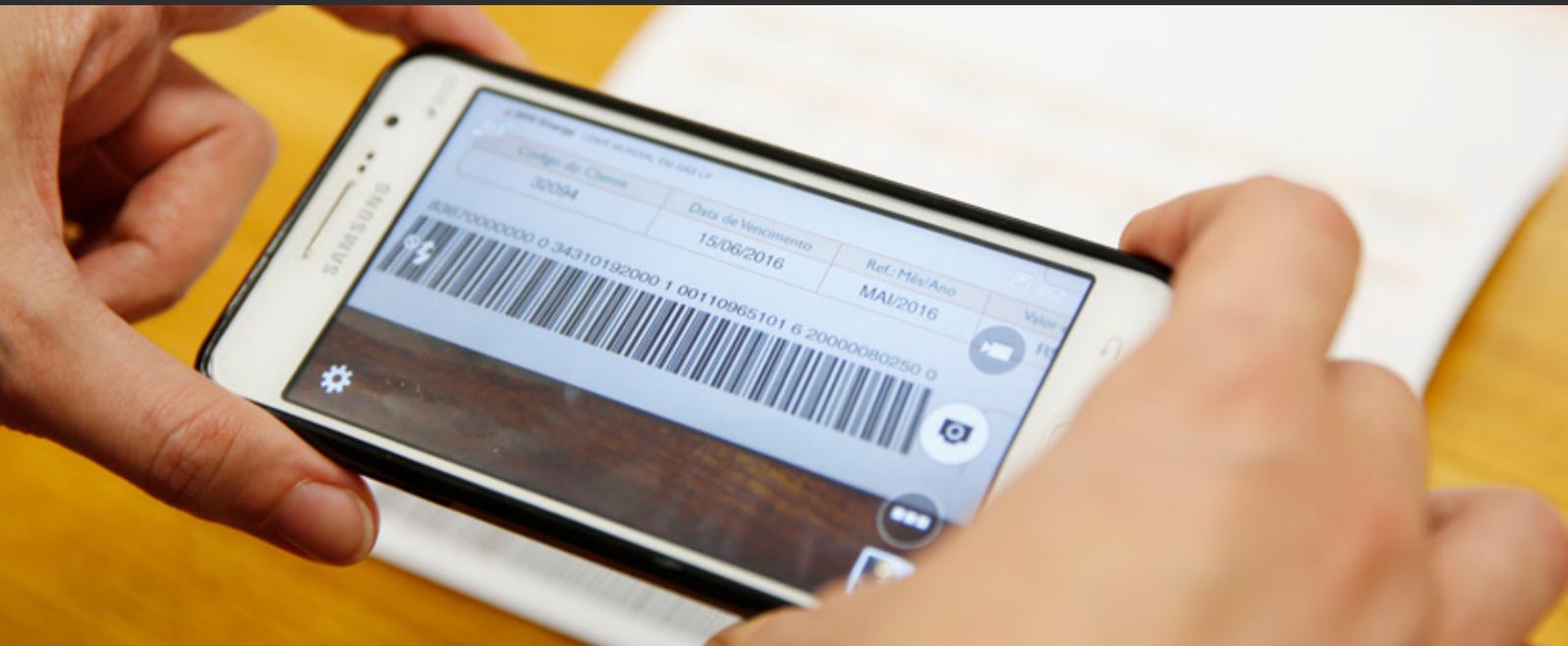
Ressalte-se, no entanto, que vários estudos e pesquisas apontam diferenças relevantes entre o comportamento de homens e mulheres no que diz respeito à forma de lidar com o dinheiro, o que também pode influenciar diferenças na hora de tomar crédito e de se relacionar com instituições financeiras.²⁰

O Brasil é um país de realidades diversas, e homens e mulheres não formam grupos homogêneos, havendo, inclusive, diferenças intragrupo. Assim, a análise de variáveis diversas como raça, localização geográfica e idade é relevante para melhor compreensão das diferentes dinâmicas. De acordo com o IBGE, por exemplo, mulheres pretas ou pardas que residem fora dos centros urbanos das Regiões Sul e Sudeste formam os grupos mais vulneráveis.²¹ As análises deste trabalho, porém, ficaram restritas às informações disponíveis nas bases do BCB, nem sempre permitindo a desagregação por raça, renda, escolaridade ou localização geográfica.

Por fim, é importante ressaltar que este é apenas um primeiro estudo exploratório sobre o tema, com o objetivo de levantar os dados disponíveis e estimular um debate inicial. Outros trabalhos que preencham as lacunas ainda existentes, a serem conduzidos pelo BCB, pela academia e por instituições do Sistema Financeiro, devem ser realizados no sentido de aprofundar o tema. Esse esforço de diagnóstico é fundamental para que se possa traçar com maior fidelidade o retrato da cidadania financeira das mulheres no Brasil.

²⁰ Para mais detalhes sobre diferenças entre comportamento de homens e mulheres, ver <http://www.bcb.gov.br/nor/reincfin/serie_cidadania_financeira_pesquisa_infe_br_%200443_2017.pdf>.

²¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Estatísticas de gênero**: indicadores sociais das mulheres no Brasil. IBGE, Rio de Janeiro, 2018. Disponível em <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/multidominio/genero/20163-estatisticas-de-genero-indicadores-sociais-das-mulheres-no-brasil.html?=&t=resultados>>. Acesso em: jul. 2018.



Observa-se no Brasil uma tendência de crescimento do uso de pagamentos eletrônicos no dia a dia. Em um país em que durante anos havia predominância absoluta de pagamentos em dinheiro ou cheque, o processo de eletrônica dos pagamentos, principalmente desde o início dos anos 2000, trouxe comodidade e segurança para consumidores e lojistas. De acordo com as estatísticas divulgadas pelo Banco Central do Brasil (BCB),² entre 2005 e 2017 a quantidade anual de transações com cheques caiu de 2,5 bilhões para 731 milhões de transações. No mesmo período, o número de transações de débito direto e transferências de crédito³ cresceram de 5,6 bilhões para 15,9 bilhões. Enquanto isso, o número de transações com cartões de débito e crédito que estavam em torno de 2,6 bilhões em 2005 passaram para cerca de 14,3 bilhões em 2017.

Com o crescimento expressivo observado, a estrutura do mercado de cartões foi se ampliando e ganhando complexidade. A partir de outubro de 2013, a Lei 12.865, de 9 de outubro de 2013, trouxe para o BCB competência sobre arranjos⁴ e instituições de pagamento,⁵ que passaram a fazer parte do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). A regulação procurou garantir a segurança e a eficiência do mercado. Desde

¹ Este texto foi elaborado pelo Departamento de Operações Bancárias e Sistemas de Pagamento (Deban), do Banco Central.

² Disponível em <<https://www.bcb.gov.br/?SPBADENDOS>>.

³ Inclui TEDs, DOCs, boletos, entre outros.

⁴ Um arranjo de pagamento é o conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público. Já o serviço de pagamento disciplinado no âmbito do arranjo é o conjunto de atividades que pode envolver aporte e saque de recursos, emissão de instrumento de pagamento, gestão de uma conta que sirva para realizar pagamento, credenciamento para aceitação de um instrumento de pagamento, remessa de fundos, dentre outras. São exemplos de arranjos de pagamento os procedimentos utilizados para realizar compras com cartões de crédito, débito e pré-pago, seja em moeda nacional ou em moeda estrangeira. Os serviços de transferência e remessas de recursos também são arranjos de pagamentos.

⁵ Instituições de pagamento são pessoas jurídicas não financeiras que executam os serviços de pagamento no âmbito do arranjo e que são responsáveis pelo relacionamento com os usuários finais do serviço de pagamento. São exemplos de instituições de pagamento os credenciadores de estabelecimentos comerciais para a aceitação de cartões e as instituições não financeiras que acolhem recursos do público para fazerem pagamentos ou transferências.

então, observou-se ampliação do número de participantes e surgimento de novos produtos, o que ajudou a promover maior concorrência nesse mercado.

Apesar da robustez do sistema atual, o BCB mantém a busca por inovações que tragam benefícios para a eficiência e segurança do SPB. Além disso, considera-se que a oferta de serviços de pagamento eletrônico, em razão de suas vantagens em relação aos instrumentos baseados em papel,⁶ pode fazer com que boa parte da população com acesso restrito ao sistema financeiro possa ser incluída e comece a usufruir dos benefícios associados a maior inclusão financeira. Nesse sentido, por contribuir para o aumento da eficiência e da segurança no mercado de pagamentos de varejo brasileiro, e também por promover a inclusão financeira dos cidadãos, o BCB incentiva o aumento da participação relativa dos instrumentos eletrônicos *vis-à-vis* aos instrumentos baseados em papel.

Atualmente, a solução de pagamento eletrônico que mais vem se desenvolvendo no mundo são os pagamentos instantâneos, que são vistos como a forma de pagamento eletrônico mais próxima do dinheiro em espécie. Essa tendência segue o contínuo desenvolvimento tecnológico e a crescente expectativa dos usuários finais dos serviços de pagamento de que o processo de execução de pagamentos pode ser acelerado e estar disponível a qualquer momento, acompanhando o desenvolvimento nos processos de comunicação, principalmente por meio de dispositivos móveis, sem a necessidade de cartões ou máquinas de captura.

Pagamentos instantâneos são definidos como transferências monetárias eletrônicas nas quais a transmissão da mensagem de pagamento e a disponibilidade de fundos para o beneficiário final ocorre em tempo real e cujo serviço está disponível para os usuários finais durante 24 horas por dia, sete dias por semana e em todos os dias no ano. Tipicamente, a movimentação de recursos se dá entre contas (corrente, salário, de poupança ou de pagamento), com os recursos imediatamente disponíveis para o recebedor em qualquer dia e hora, inclusive fins de semana e feriados. Pagamentos instantâneos podem ser utilizados para várias formas de transferências:

- entre pessoas (transações P2P, *person to person*);
- entre pessoas e estabelecimentos comerciais (transações P2B, *person to business*);
- entre estabelecimentos, como pagamentos de fornecedores, por exemplo (transações B2B, *business to business*).

Também podem ser utilizados para transferências que envolvam entes governamentais, como:

- pagamentos de taxas e impostos (transações P2G e B2G, *person to government e business to government*);
- pagamentos de salários e benefícios sociais (transações G2P, *government to person*);
- pagamentos de convênios e serviços (transações G2B, *government to business*).

Entre os benefícios para o pagador, ressalta-se o aprimoramento da experiência e a facilidade em iniciar pagamentos. Novas formas de endereçar os pagamentos e previsão de confirmação de envio e de recebimento dos recursos são características importantes para melhorar a conveniência e a usabilidade para os pagadores. Iniciar um pagamento instantâneo deverá ser tão simples quanto selecionar uma pessoa na lista de contato do telefone celular ou ler um código único de identificação, como um *QR Code*, por exemplo. Outro benefício dos pagamentos instantâneos é que eles poderão ser realizados por contas de pagamento. Essa possibilidade faz com que a manutenção de uma conta bancária tradicional não seja necessária para a

⁶ Existe forte evidência empírica de que a eletrônica dos instrumentos de pagamento de varejo pode gerar redução significativa do gasto anual com a realização de pagamentos. Entre os instrumentos de pagamento baseados em papel, o cheque apresenta elevado custo de transporte e de processamento, tanto para o setor bancário como para o setor não bancário, associados à alta exposição a fraudes e à inadimplência. A situação é semelhante para o dinheiro em espécie. Nesse caso, existem elevados custos de transporte, segurança, estocagem, seguros etc. Além disso, práticas ilícitas são usualmente efetivadas por meio do uso do dinheiro em espécie, devido à sua falta de rastreabilidade. Ou seja, instrumentos eletrônicos estão associados a mecanismos mais eficazes de prevenção à lavagem de dinheiro e de combate ao financiamento do terrorismo.

realização de pagamentos instantâneos. Abre-se, assim, oportunidade para que instituições de pagamento possam atuar em nichos de mercado, com potencial para desenvolver produtos específicos para a população mal servida e excluída dos serviços tradicionais de pagamento, propiciando maior inclusão financeira.

A arquitetura da infraestrutura que viabiliza a realização dos pagamentos instantâneos pode ser desenhada de forma a eliminar muitos intermediários que existem nos arranjos de pagamento atuais, como aqueles baseados em cartões. Com menos intermediários, a tendência é que as taxas cobradas dos pagadores sejam menores. Espera-se, assim, que os pagamentos instantâneos tenham custo muito baixo, ou mesmo nulo, para os usuários pagadores.

Para o usuário recebedor, a ausência de intermediários significa, da mesma forma, menor custo de aceitação em relação aos demais instrumentos de pagamento. O estabelecimento comercial precisará ter somente um código único de identificação para permitir que seus clientes façam a leitura desse código. Nesse código, estarão contidas todas as informações necessárias para que os recursos sejam transferidos instantaneamente da conta do consumidor diretamente para sua conta. Com a disponibilização imediata dos recursos das vendas, a gestão do fluxo de caixa dos estabelecimentos poderá ser otimizada, diminuindo sua necessidade de obtenção de crédito. Nesse ambiente de menor custo de aceitação e rápida disponibilização de recursos, estabelecimentos comerciais de menor porte e prestadores de serviços terão mais incentivos para aceitar um instrumento de pagamento eletrônico, o que contribui para a inclusão desses agentes no sistema financeiro nacional. Além disso, o aumento na concorrência entre os instrumentos de pagamento é fundamental para a redução dos custos de aceitação de instrumentos eletrônicos, o que também pode estimular o crescimento de seu uso.

Espera-se que os pagamentos instantâneos se tornem o substituto mais próximo do dinheiro, diminuindo a quantidade de papel-moeda em circulação, que tem custo muito alto para a sociedade. Acredita-se, portanto, que os pagamentos instantâneos têm o potencial de se tornarem o “novo normal” em opções de pagamento eletrônico no médio prazo, contribuindo para o aumento da eficiência e da segurança no mercado de pagamentos de varejo e induzindo a ampliação do acesso a serviços de pagamento.

O uso efetivo dos pagamentos instantâneos em transações que envolvam pessoas físicas e estabelecimentos comerciais dependerá, contudo, do comportamento dos estabelecimentos em relação ao apreçamento dos bens e serviços comercializados. É fundamental que os estabelecimentos sinalizem para os consumidores, por meio da diferenciação de preço dos produtos, os custos associados a cada instrumento de pagamento. Em virtude de seu baixo custo para os estabelecimentos, espera-se que o preço para o uso de pagamentos instantâneos seja significativamente mais baixo em relação a outros instrumentos, principalmente cartões de crédito e de débito.⁷

O principal objetivo do BCB é criar um ecossistema de pagamentos instantâneos eficiente, competitivo, seguro e inclusivo. Para isso, está assumindo o papel de líder e de catalisador do processo de implantação desse ecossistema no Brasil por meio do diálogo amplo com o mercado, da definição dos requisitos fundamentais e da discussão de soluções e da necessidade de atuação da Instituição. O BCB espera o desenvolvimento de soluções pelo próprio mercado. Entretanto, se for necessário, assumirá papel mais ativo na definição de regras e no provimento da infraestrutura e de outros serviços para assegurar o bom funcionamento do ecossistema.

⁷ A Lei nº 13.455, de 26 de junho de 2017, autoriza a diferenciação de preços de bens e serviços em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado. A possibilidade de diferenciação de preços constitui mecanismo importante para a melhor aferição do valor econômico de produtos e serviços e traz benefícios relevantes para a relação com os consumidores, entre os quais se destacam: i) permitir que os estabelecimentos tenham a liberdade de sinalizar, por meio de seus preços, os custos de cada instrumento de pagamento, promovendo maior eficiência econômica – a impossibilidade de diferenciar preços tende a distorcer a natureza da contestabilidade entre os diversos instrumentos de pagamento, dificultando a escolha do instrumento menos oneroso na relação de consumo; ii) alterar o equilíbrio de forças entre os agentes do mercado – o fato de os estabelecimentos poderem praticar preços diferenciados pode promover um maior equilíbrio no processo de negociação entre os agentes de mercado, com potenciais benefícios para o consumidor; e iii) minimizar a existência de subsídio cruzado dos consumidores que utilizam os instrumentos de pagamento mais baratos (majoritariamente, população de menor renda) para os consumidores que utilizam instrumentos de pagamento mais caros, tipicamente cartões de crédito (majoritariamente utilizados pela população de maior renda).

Como parte dessa estratégia, o BCB instituiu um grupo de trabalho (GT) sobre pagamentos instantâneos. Cerca de cem instituições, entre associações representativas, instituições bancárias, instituidores de arranjos de pagamento, instituições de pagamento, cooperativas, entidades governamentais, infraestruturas do mercado financeiro, *fintechs*, *marketplaces*, consultorias e escritórios de advocacia, estão participando das discussões. Os objetivos do GT são definir os requisitos fundamentais para o ecossistema de pagamentos instantâneos no Brasil e mapear as ações necessárias para ajustar o atual ambiente de pagamentos com base nos requisitos fundamentais.

Entre as premissas para a definição dos requisitos fundamentais está a necessidade de desenhar um modelo de negócios simples, com a menor quantidade possível de intermediários, como forma de diminuir os custos de transação para todas as partes envolvidas. Para o ecossistema de pagamentos instantâneos brasileiro, imagina-se um modelo similar ao da Transferência Eletrônica Disponível (TED), mas com maior disponibilidade, velocidade e facilidade de endereçamento para os pagadores.

Um modelo baseado em transações entre contas (correntes, de pagamento, salário ou de poupança) é propício para o aparecimento de *fintechs* que desenvolvam soluções inovadoras, podendo se constituir tanto como instituições de pagamento, que ofertariam contas de pagamento para seus clientes, quanto como prestadores de serviço de iniciação de pagamento. Além disso, as *fintechs* poderão oferecer serviços agregados ao serviço básico de pagamento, como oferta de seguros, crédito, investimentos, conciliação, pagamentos de tributos etc. O serviço de pagamento funcionaria como porta de entrada para a oferta desses outros serviços. É exatamente nessa camada de negócios que se espera a criação de um ambiente competitivo entre os diferentes provedores (bancos tradicionais, bancos digitais, cooperativas, instituições de pagamento, *fintechs* etc.).⁸

Além das ações para a criação do ecossistema de pagamentos instantâneos no Brasil, com alto poder de inclusão no médio prazo, o BCB adotou medidas para ampliar o acesso a instrumentos eletrônicos no curto prazo, enquanto os efeitos dos pagamentos instantâneos não se concretizam. A partir de outubro de 2018, a tarifa de intercâmbio das transações com cartão de débito não poderá ser superior a 0,8% por transação, nem superior a 0,5%, considerando a média ponderada pelo valor das transações. A tarifa de intercâmbio é um dos componentes da taxa de desconto, que é o preço por transação pago pelos estabelecimentos comerciais para aceitarem cartão de débito. A imposição de limites à tarifa de intercâmbio permitirá que, por meio do processo de competição entre os credenciadores, a taxa de desconto diminua, reduzindo os custos de aceitação do cartão de débito.

Conforme regulamentação do Conselho Monetário Nacional (Resolução 3.919, de 25 de novembro de 2010), o cartão de débito é um serviço essencial e, como tal, não pode haver cobrança de tarifas pelo seu fornecimento e por seu uso. Assim, por ser um serviço sem custos para os consumidores, eles facilitam a inclusão de pessoas com pouco acesso a serviços financeiros. Com a redução dos custos de aceitação dos cartões de débito, espera-se crescimento na quantidade de estabelecimentos comerciais e de prestadores de serviço que aceitam o instrumento, contribuindo para que, por meio dos efeitos de economia de rede, maior parcela da população tenha acesso aos cartões de débito. Assim como no caso dos pagamentos instantâneos, a ampliação do uso do cartão de débito vai depender da diferenciação efetiva de preços por parte dos estabelecimentos. Somente com a generalização dessa prática é possível garantir que os instrumentos eletrônicos mais baratos, como é o caso atualmente do cartão de débito, sejam mais utilizados do que os mais custosos, como é o caso do cartão de crédito e dos instrumentos baseados em papel, como cheque e dinheiro em espécie.

Em síntese, o BCB vem atuando com o objetivo de ampliar o acesso da população a serviços eletrônicos de pagamento. Espera-se que os serviços de pagamento sejam a porta de entrada para o uso de outros produtos financeiros, que têm o potencial de melhorar a vida da população atualmente desassistida. A ação está sendo focada no incentivo ao uso de instrumentos de pagamento eletrônicos baratos para os usuários finais, tanto por meio da criação do ecossistema de pagamentos instantâneos, no médio prazo, como por meio do incentivo ao uso do cartão de débito, no curto prazo.

⁸ Para mais informações sobre o GT – Pagamentos Instantâneos, ver <<https://www.bcb.gov.br/htms/novaPaginaSPB/PagamentosInstantaneos.asp?idpai=SPB>>.



A comparação da situação do Brasil com a de outros países no que diz respeito ao acesso e uso de serviços financeiros possibilita identificar alguns desafios que ainda existem no processo de inclusão financeira no país. Os dados apresentados tomam por base o *Global Findex Database 2017*, pesquisa realizada pelo Banco Mundial, feita por meio de entrevistas com 150 mil pessoas, em 140 países, sobre a evolução da inclusão financeira, que usa os indicadores de posse de conta, pagamentos, poupança, empréstimo e gerenciamento de risco. Os levantamentos anteriores foram realizados em 2011 e 2014, usando-se o mesmo método de pesquisa.

De acordo com a publicação, 68,5% dos adultos,² em termos globais, possuíam conta em 2017. Esse número é 6,5 pontos percentuais (p.p.) mais alto que o de 2014, quando 62% da população mundial possuía conta. Em 2011, esse índice era de 50,6%. No entanto, o relatório ressalta que desigualdades, levando-se em consideração características nacionais (renda *per capita* dos países) e pessoais (idade, gênero, nível educacional, renda e ocupação), persistem.

Pelos dados da pesquisa, verifica-se que o Brasil teve modesta evolução de 2014 a 2017 (Gráficos 1 e 2) no que diz respeito a adultos que possuem conta, passando de 68% para 70%. Ainda assim, o Brasil possui posição de destaque na América Latina e Caribe (ALC), aproximando-se cada vez mais de outros países que compõem o BRICS, como a Rússia, Índia e China.

¹ Este texto foi elaborado pelo Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef), do Banco Central, com contribuições de Victor Motta, professor da Fundação Getúlio Vargas (FGV/SP).

² Para essa pesquisa, são consideradas adultas as pessoas com mais de 15 anos.

Gráfico 1 – Adultos que possuem conta em instituição financeira nos países que compõem o Brics

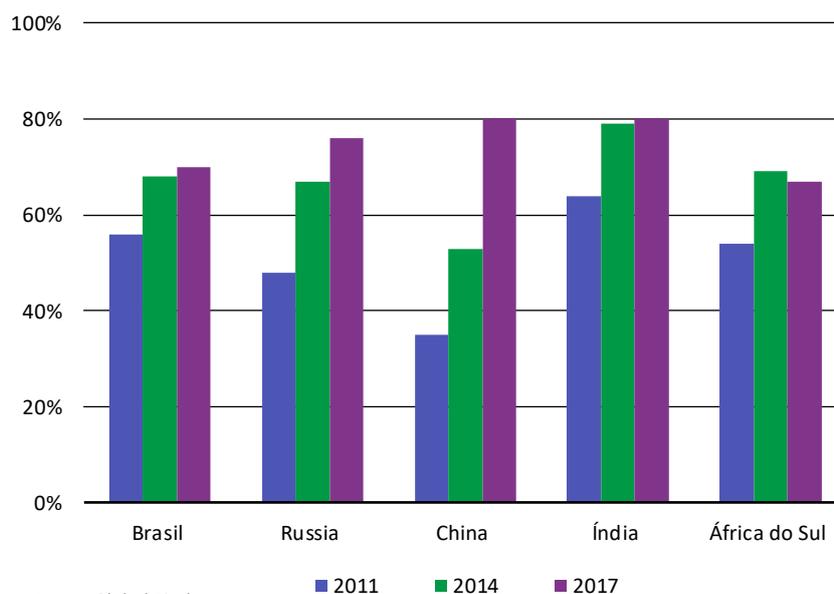
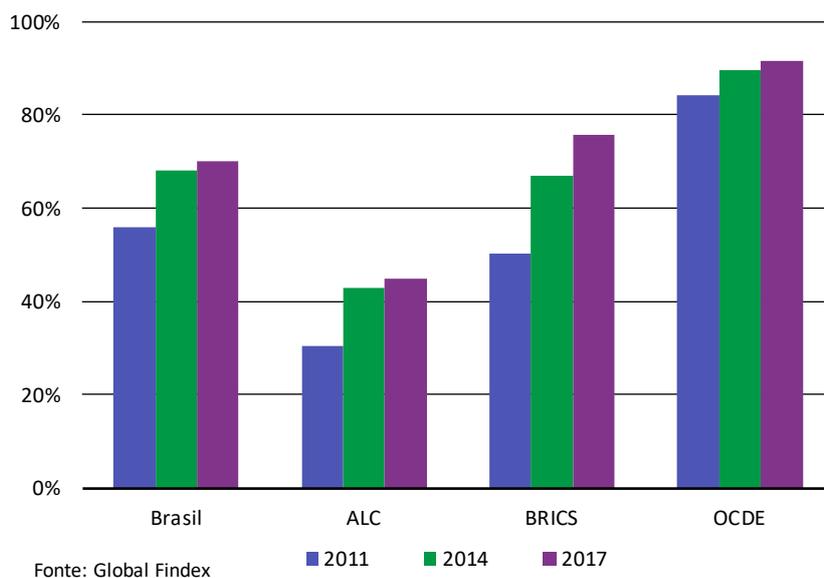


Gráfico 2 – Comparativo entre Brasil, Brics, América Latina e Caribe e OCDE de adultos que possuem conta em instituição financeira



O caso brasileiro, ao tempo em que segue o padrão mundial em alguns aspectos da inclusão financeira, também apresenta peculiaridades consideráveis. Apesar do aumento da posse de contas pela população como um todo, houve redução em alguns grupos específicos. Entre os jovens adultos (entre 15 e 24 anos), essa diminuição foi de 6 p.p., passando de 52,6% em 2014 para 46,7% em 2017. Vale salientar que, no caso brasileiro, o número de pessoas com conta e o número de pessoas com conta em instituição financeira é exatamente o mesmo, não sendo significativa a posse de contas de *mobile money*.

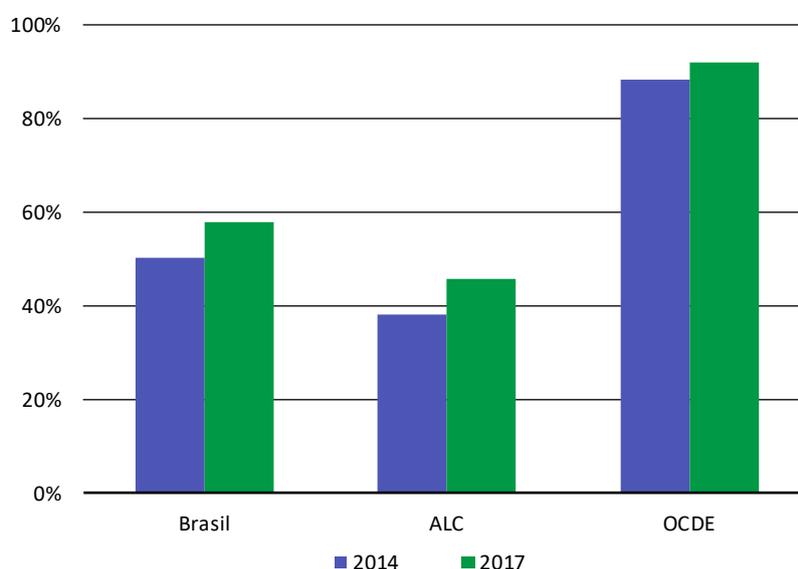
Pela primeira vez, o Findex buscou investigar as razões que fazem com que pessoas permaneçam desbancarizadas, e a resposta dos brasileiros acompanhou a maioria mundial, com a maior parte dos respondentes apontando para a falta de dinheiro como o principal motivo para não ter um vínculo com o sistema financeiro (57,8% dos desbancarizados). Outras razões apontadas pelos

desbancarizados foram o alto custo dos serviços financeiros (56,5%), o fato de outra pessoa na família já ter uma conta (50,8%) e a falta de confiança no sistema financeiro (25%). De acordo com o relatório, 60% desses adultos não bancarizados têm acesso tanto a celulares quanto a internet – percentagem notadamente mais alta que a média global (25%).

A capacidade da tecnologia digital para reduzir as diferenças é ressaltada na publicação, que enfoca as oportunidades de se digitalizar transações que as pessoas já fazem em dinheiro. Aponta-se, por exemplo, que mulheres e adultos mais pobres podem ser majoritariamente beneficiados quando governos digitalizam o pagamento de benefícios sociais, citando-se o caso do Brasil, onde cerca de 10% das mulheres bancarizadas obtiveram sua primeira conta para receber transferências governamentais.

Apesar do baixo uso de *mobile money* (4,8%) e do baixo uso da internet ou celular para acesso a contas (12,9%) entre os brasileiros, a quantidade de pessoas que declararam ter feito ou recebido um pagamento digital³ foi de 57,9% em 2017. Entre os países da OCDE, esse valor foi de 92,1% (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Adultos que fizeram ou receberam pagamento digital no último ano



O recebimento de pagamentos do setor privado é um campo apontado no Findex como espaço de oportunidade para um considerável aumento da inclusão financeira. No Brasil, 38,5% das pessoas ainda recebem o salário em dinheiro; na ALC são 43,5%; na OCDE são apenas 6,5% (2017). Já a quantidade de pessoas que recebem esse tipo de pagamento em conta com instituição financeira é de 58,7% no Brasil; 49,8% na América Latina e Caribe; e 86% nos países da OCDE (2017).

Quanto à maneira como as pessoas efetuam e recebem pagamentos, no Brasil, de 2014 para 2017, houve uma diminuição de 7 p.p. no uso de cartões de crédito ou débito para a realização de compras. No entanto, enquanto a posse de cartões de crédito passou por uma diminuição significativa, de 5 p.p. (de 32% para 27%), a posse de cartões de débito permaneceu constante, em 59% da população.

³ Porcentagem de entrevistados que relataram usar *mobile money*, cartão de débito ou crédito ou celular para fazer um pagamento, a partir de uma conta, ou ainda que relataram ter usado a internet para pagar contas ou fazer compras nos últimos 12 meses. Inclui também respondentes que relataram o pagamento de faturas, envio ou recebimento de remessas, recebimento de pagamentos de produtos agrícolas, de transferências governamentais, de salários ou de pensão do setor público diretamente de ou para uma conta de instituição financeira ou através de uma conta de *mobile money* nos últimos 12 meses.

A região da América Latina e Caribe apresentou o mesmo movimento observado no Brasil, de manutenção da quantidade de cartões de débito e queda na posse de cartões de crédito. Já os países da OCDE apresentaram aumento da quantidade de adultos que possuem cartões. Esses movimentos estão demonstrados nos Gráficos 4 e 5.

Gráfico 4 – Comparativo entre Brasil, América Latina e Caribe e OCDE de adultos que possuem cartão de débito

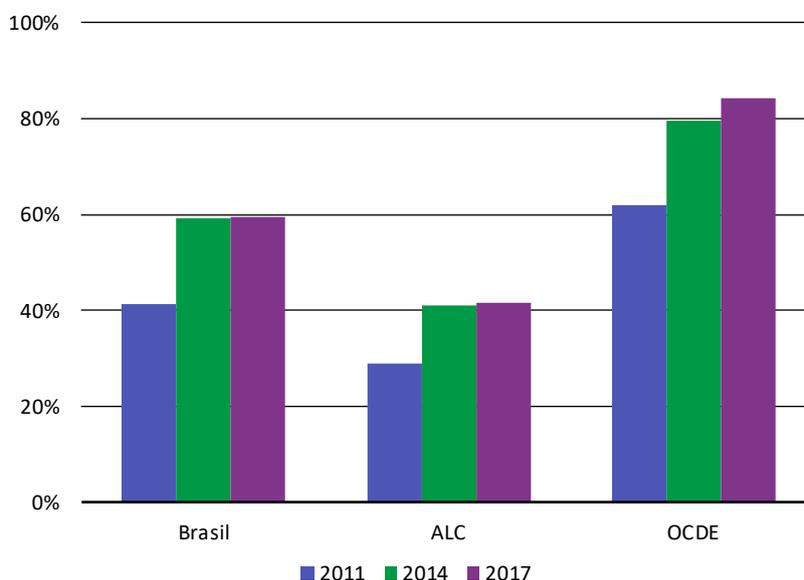
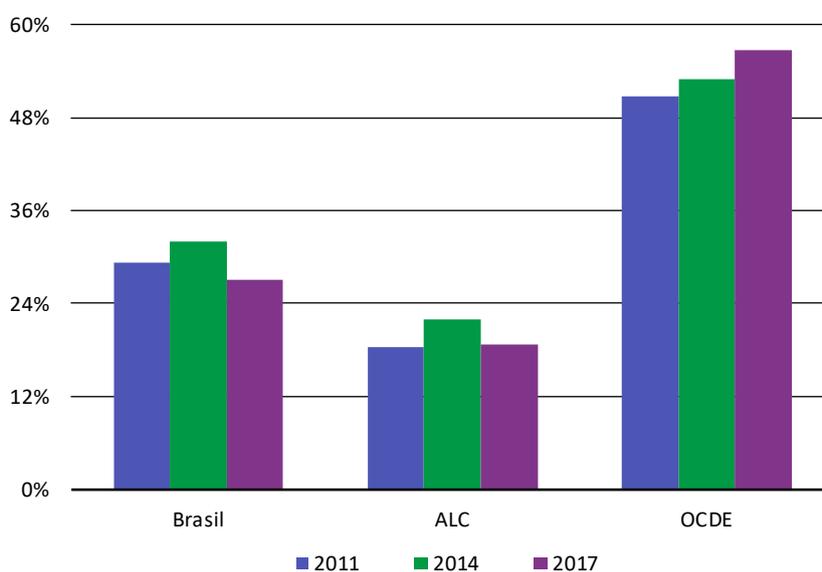


Gráfico 5 – Comparativo entre Brasil, América Latina e Caribe e OCDE de adultos que possuem cartão de crédito



Quanto ao padrão de poupança no Brasil, verificou-se um aumento: enquanto 28% das pessoas afirmaram ter poupado algum dinheiro em 2014, 32% o fizeram em 2017. Em todas as desagregações apresentadas houve algum incremento ou estabilidade, não sendo observada redução em nenhum grupo. Contudo, observa-se que o Brasil ainda apresenta o menor nível de poupança em comparação com outros grupos de países (Gráficos 6 e 7). Apesar do aumento do nível de poupança do Brasil em relação à média dos países da ALC, o hábito de poupar é inferior à média de outros países do Brics, mostrando ainda ser um desafio relevante em inclusão financeira no Brasil.

Gráfico 6 – Adultos que possuem poupança em instituições financeiras entre os países que compõem o Brics

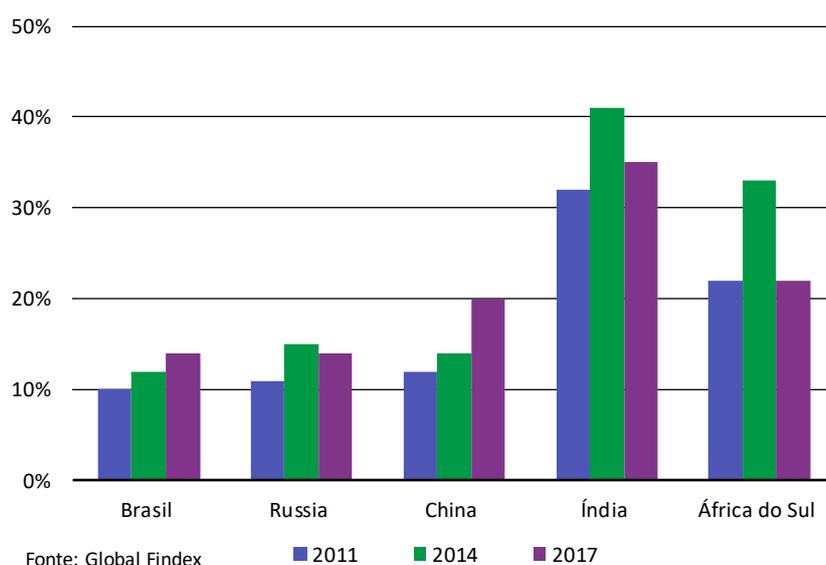
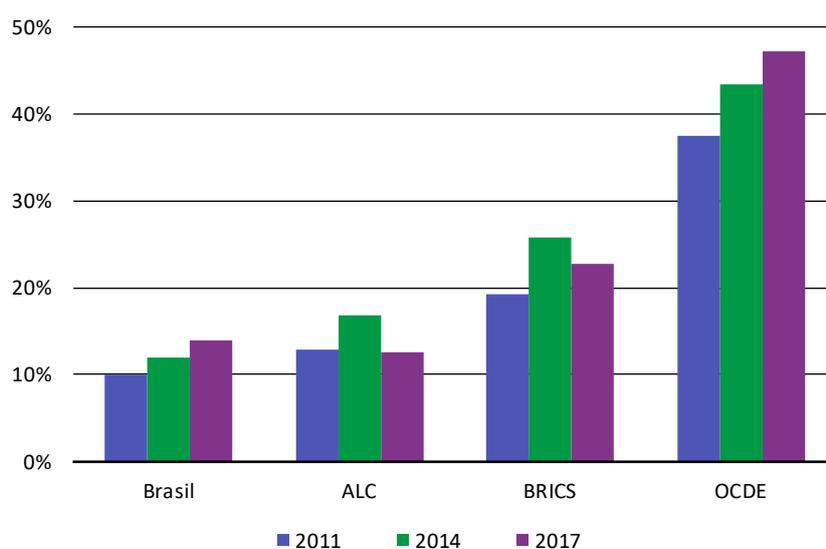


Gráfico 7 – Comparativo entre Brasil, Brics, América Latina e Caribe e OCDE de adultos que possuem poupança em instituições financeiras

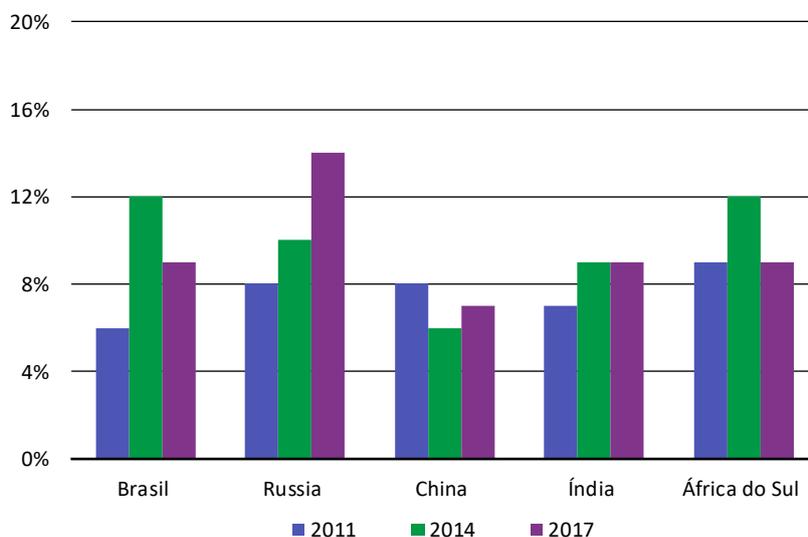


A resiliência financeira do brasileiro, por sua vez, parece ter passado por melhora significativa, de 10 p.p. entre 2014 e 2017. Enquanto apenas 35% dos entrevistados afirmaram ser possível conseguir recursos emergenciais em 2014, 46% fizeram essa afirmação na última rodada da pesquisa. Na América Latina, o movimento foi contrário, reduzindo de 46% em 2014 para 41% em 2017.

Com relação ao crédito, a situação é distinta. Em termos gerais, houve estagnação: 40% dos brasileiros afirmaram ter contraído um empréstimo no ano anterior, tanto em 2014 quanto em 2017. Enquanto o percentual de pessoas que obtiveram empréstimo com família e amigos aumentou de 6% para 14%, o empréstimo com instituição financeira reduziu de 12% em 2014 para 9% em 2017 (Gráficos 8 e 9). Comparável com o Brasil, a África do Sul foi outro país que apresentou uma redução considerável. Contudo, a média dos países do Brics apresentou leve aumento, enquanto a média dos países da ALC e OCDE apresentou leve queda no nível de empréstimos em instituições financeiras.

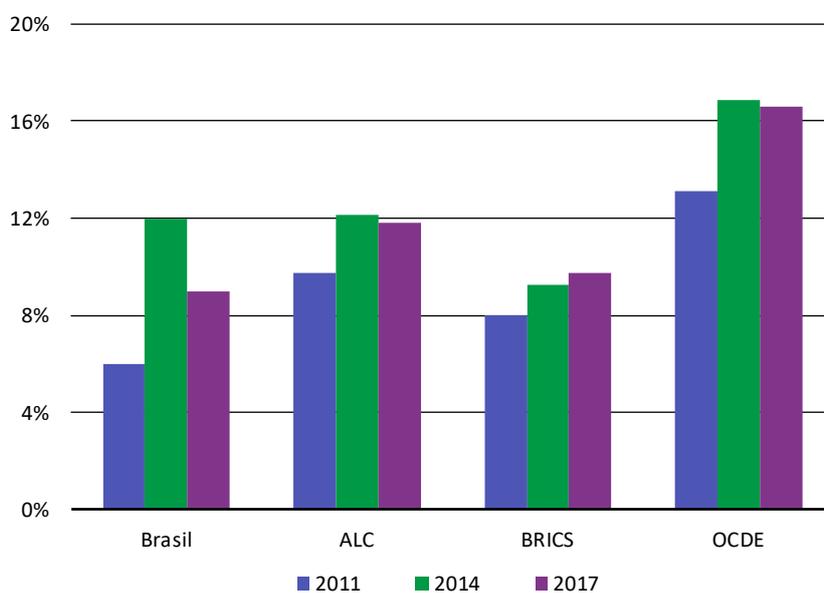
Considerando-se as pessoas que tomaram empréstimos de instituição financeira ou usaram cartão de crédito, o Brasil (26,3%)⁴ aparece acima da média da América Latina (21,3%) em 2017.

Gráfico 8 – Adultos que possuem empréstimo em instituições financeiras, nos países que compõem o Brics



Fonte: Global Findex

Gráfico 9 – Comparativo entre Brasil, Brics, América Latina e Caribe e OCDE de adultos que possuem empréstimo em instituições financeiras



Fonte: Global Findex

⁴ A diferença entre os valores obtidos pelo Global Findex e os do Banco Central se dá porque,, além dos dados do Findex serem declaratórios, eles consideram os empréstimos obtidos no último ano, enquanto os dados de tomadores de crédito do BCB são estoque.

» Conclusão

Apesar da modesta evolução verificada entre 2014 e 2017 em relação ao percentual de adultos que possuem conta, o Brasil ainda possui posição de destaque no continente, aproximando-se de outros países que compõem o Brics. O aumento da posse de contas pela população brasileira como um todo contrasta com redução em alguns grupos específicos, como, por exemplo, entre os jovens adultos.

Em relação às principais razões que fazem com que pessoas permaneçam desbancarizadas, a resposta dos brasileiros acompanhou a maioria mundial, incluindo a falta de dinheiro como o principal motivo, seguido pelo alto custo dos serviços financeiros, pela existência de outra pessoa na família com posse de conta e a falta de confiança no sistema financeiro.

Adicionalmente, o Brasil ainda apresenta o menor nível de poupança em comparação com outros grupos de países do Brics, apesar do aumento do nível de poupança no país. Dessa maneira, o hábito de poupar continua sendo um desafio relevante em inclusão financeira no Brasil.

Com relação ao crédito, houve estagnação na proporção de brasileiros que tomaram empréstimos por instituições financeiras.

Quanto à maneira como as pessoas efetuam e recebem pagamentos, a posse de cartões de débito permaneceu constante entre 2014 e 2017, enquanto a posse de cartões de crédito diminuiu, assim como o uso de cartões de débito e crédito para efetuar compras. É de se notar que a região da ALC apresentou o mesmo movimento observado no Brasil.



O desafio de mensurar todos os aspectos da Cidadania Financeira é contínuo e pode ser abordado de diversas maneiras. As análises apresentadas na seção Panorama da Cidadania Financeira utilizam em grande parte as informações recebidas pelo Banco Central do Brasil (BCB), enviadas pelas instituições financeiras.

Essa análise é bastante abrangente e detalhada, mas não captura todas as nuances que a cidadania financeira possui. Para complementar esses dados, é importante considerar informações coletadas por meio de pesquisas com as famílias. As pesquisas com o consumidor ajudam a completar o quadro, já que trazem as preferências, as dificuldades e o comportamento do consumidor em relação a produtos e serviços financeiros.

A pesquisa anual da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e do SPC Brasil sobre o uso do crédito² mapeia os hábitos de utilização do crédito e investiga atitudes e escolhas do consumidor que ajudam a compreender a representação do crédito em suas vidas e entender o processo decisório em relação às formas de pagamento apresentadas no momento da compra.

¹ Este texto foi elaborado pelo Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef), do Banco Central, com base em dados de pesquisa do SPC.

² Metodologia da pesquisa “Usos do Crédito” (SPC):

- Público-alvo: consumidores de todas as capitais brasileiras, homens e mulheres, com idade igual ou maior a 18 anos, de todas as classes econômicas.
- Método de coleta: pesquisa realizada pela *web*. Os dados foram pós-ponderados para ficarem representativos do universo estudado.
- Tamanho amostral da pesquisa: 910 casos, gerando uma margem de erro no geral de 3,2 p.p. para um intervalo de confiança a 95%.
- Data de coleta dos dados: 8 a 22 de março de 2018.

» Comportamento de compra

Os meios mais utilizados pelos entrevistados para o pagamento das compras são à vista em dinheiro e cartão de débito: 41% dos entrevistados preferem sempre pagar à vista (especialmente as classes C/D/E) e 34% optam pelo pagamento à vista se o desconto for vantajoso (principalmente as classes A/B).

Tabela 1 – Preferência por pagamento à vista x parcelado³

	Geral	Sexo		Idade			Classe	
		Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Prefere sempre pagar à vista	40,6%	39,3%	41,9%	41,4%	42,7%	35,8%	27,5%	44,4%
Opta pelo pagamento à vista se o desconto for vantajoso	33,9%	37,5%	30,6%	30,3%	33,5%	40,9%	47,7%	30,0%
Analisa apenas o valor das parcelas do pagamento parcelado e verifica se tem condições de pagar	13,8%	13,1%	14,4%	17,7%	13,0%	8,1%	14,5%	13,5%
Prefere sempre pagar parcelado	9,3%	7,7%	10,7%	9,3%	8,4%	10,7%	9,1%	9,3%
Não sabe	2,4%	2,4%	2,5%	1,2%	2,4%	4,5%	1,2%	2,8%

Fonte: Pesquisa "Usos do Crédito" do SPC

Os meios preferidos para a realização de compras parceladas são o cartão de crédito (66%), principalmente para as classes A/B; o crediário/carnê (13%), mais popular entre as mulheres e classes C/D/E e menos popular entre os mais velhos; e os financiamentos (4%).

Em média, as parcelas serão pagas em cinco meses. Para definir a quantidade de parcelas a serem pagas, 31% levam em consideração a adequação ao seu planejamento e orçamento, e 18% optam pelo menor número de parcelas possível.

» Modalidades de crédito utilizadas

Das modalidades de crédito investigadas pela pesquisa, as mais utilizadas nos últimos doze meses entre os entrevistados foram o cartão de crédito⁴ (à vista, parcelado com e sem juros e rotativo), 67%; o crediário, 27%; e o limite do cheque especial, 17%. Entre os que contrataram algum tipo de empréstimo, 14% tomaram empréstimo consignado, e 12%, empréstimo pessoal, ambos em bancos.

³ As setas indicam as desagregações nas quais foi possível observar diferença estatisticamente significativa para o intervalo de confiança de 95%.

⁴ O item cartão inclui as modalidades à vista, parcelado pelo lojista (sem incidência de juros), parcelado e rotativo. Ressalta-se que, embora utilizado por grande número de tomadores, as transações são, em geral, de baixo volume. Segundo dados do BCB, o cartão de crédito representa, em termos de volume, 12% da carteira de crédito, sendo 9% na modalidade à vista, 1% parcelado e 2% rotativo.

Tabela 2 – Utilizou alguma modalidade de crédito nos últimos doze meses?

	Sim	Não	Não lembro
Cartão de crédito (seja de banco, loja ou alguma outra instituição)	67,5%	30,4%	2,1%
Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	26,6%	70,0%	3,4%
Limite de cheque especial	16,7%	79,6%	3,7%
Empréstimo consignado banco (descontado diretamente na folha de pagamento)	13,8%	82,9%	3,3%
Empréstimo pessoal em bancos (sem desconto em folha de pagamento)	11,7%	85,6%	2,7%
Financiamento (automóveis/motos, imóveis, educação etc.)	9,8%	87,2%	3,0%
Empréstimo pessoal em financeiras (sem desconto em folha de pagamento)	7,5%	89,2%	3,3%
Cheque pré-datado	7,2%	89,5%	3,2%
Empréstimo consignado em financeira (descontado diretamente em folha de pagamento)	6,5%	89,9%	3,5%

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

As mulheres utilizaram mais o crediário do que os homens. Os mais velhos, acima de 55 anos, utilizaram pouco o crediário, preferindo o consignado. Quanto maior a idade, maior a contratação de empréstimo consignado. As classes A/B utilizaram proporcionalmente mais cartão de crédito, o limite do cheque especial e empréstimo consignado em banco em relação às classes C/D/E, que preferiram o cartão de crédito e o crediário.

Tabela 3 – Utilizou alguma modalidade de crédito nos últimos doze meses

	Geral	Sexo		Idade			Classe	
		Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Cartão de crédito (seja de banco, loja ou outra instituição)	67,5%	67,5%	67,5%	68,9%	66,7%	66,4%	84,8%	62,6%
Crediário (carnê, boleto a prazo ou cartão para compras exclusivas em uma loja)	26,6%	22,3%	30,7%	31,7%	30,2%	12,0%	23,6%	27,5%
Limite de cheque especial	16,7%	18,2%	15,3%	16,0%	18,9%	14,2%	29,3%	13,1%
Empréstimo consignado banco (descontado diretamente na folha de pagamento)	13,8%	17,2%	10,6%	6,9%	12,8%	27,4%	26,7%	10,1%
Empréstimo pessoal em bancos (sem desconto em folha de pagamento)	11,7%	12,8%	10,6%	12,3%	11,6%	10,7%	13,0%	11,3%
Financiamento (automóveis/motos, imóveis, educação etc.)	9,8%	11,4%	8,3%	12,7%	9,5%	5,1%	15,6%	8,1%
Empréstimo pessoal em financeiras (sem desconto em folha de pagamento)	7,5%	9,3%	5,8%	7,2%	6,7%	9,4%	12,1%	6,2%
Cheque pré-datado	7,2%	7,0%	7,5%	6,6%	8,4%	6,4%	11,5%	6,0%
Empréstimo consignado em financeira (descontado diretamente na folha de pagamento)	6,5%	7,1%	6,1%	5,6%	5,4%	10,0%	11,5%	5,1%

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Financiamento e empréstimo são as modalidades em que há mais solicitação direta aos bancos/instituições e lojas. O cheque especial e o cartão de crédito, por sua vez, são as modalidades mais adquiridas após o aceite de uma oferta (do banco, instituição ou loja).

O empréstimo é a modalidade em que as pessoas mais verificam as tarifas e taxas de juros, por serem modalidades buscadas de forma ativa pelo consumidor, enquanto o cheque especial é a modalidade em que esses aspectos são menos observados, já que é uma linha de crédito pré-aprovada.

Tabela 4 – Verificação de tarifas e juros por modalidade

	Sim	Não	Não sei/ não lembro
Cartão de crédito	60,0%	30,3%	9,1%
Carnê/crediário	62,4%	27,8%	7,2%
Empréstimo	70,5%	23,2%	6,4%
Cheque especial	47,9%	44,7%	7,4%
Financiamento	71,4%	26,3%	2,3%

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Entre aqueles que fizeram uso de alguma modalidade de crédito nos últimos doze meses, o crediário é a modalidade que mais deixou os respondentes com o “nome sujo”, apesar de 69% dos entrevistados alegarem fazer controle dos gastos com essa modalidade. O cheque especial, por sua vez, é a modalidade que menos levou o consumidor à negativação. O cheque pré-datado é a modalidade em que mais se faz o controle dos gastos, enquanto o cartão de crédito é a que menos se faz controle.

Tabela 5 – Já ficou com o nome sujo?

	Sim	Não	Não sei/prefiro não responder	Base
Cartão de crédito	47,7%	48,3%	4,0%	655
Carnê/crediário	58,3%	40,7%	0,9%	241
Cheque pré-datado	44,9%	54,1%	1,0%	84
Financiamento	39,0%	58,4%	2,6%	104
Empréstimo	34,7%	61,4%	3,9%	203
Cheque especial	29,6%	64,9%	5,5%	176

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Tabela 6 – Faz controle dos gastos?

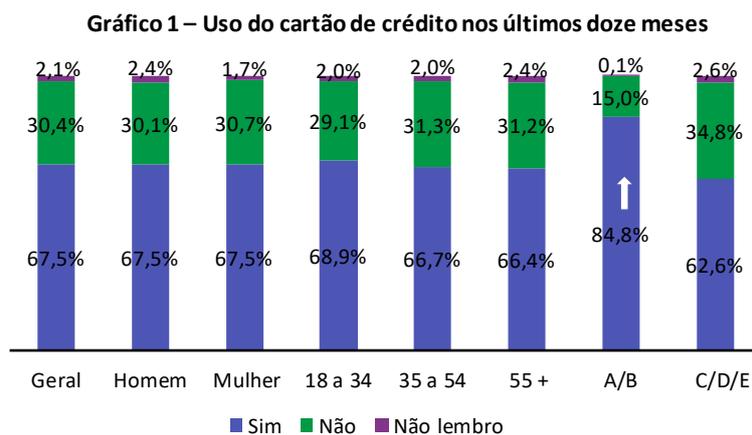
	Sim	Não	Base
Cartão de crédito	66,9%	29,6%	655
Carnê/crediário	69,1%	30,9%	241
Cheque pré-datado	84,6%	15,4%	84
Financiamento	77,1%	22,9%	104
Empréstimo	75,3%	24,7%	203

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

» Cartão de crédito

Entre os entrevistados, 67% utilizaram o cartão de crédito nos últimos doze meses. Não há diferença

significativa no uso do cartão entre homens e mulheres e entre as diferentes idades, entretanto há maior utilização pelas classes A/B (85%) em comparação às classes C/D/E (63%).



Entre os que não utilizaram o cartão de crédito, a maior parte, 39%, prefere pagar à vista, e outra parte, 30%, não possui cartão devido ao nome inscrito como inadimplente nos cadastros de restrição de crédito.

As principais razões para a aquisição do cartão de crédito foram suprir a necessidade de algum imprevisto (44%), facilitar o parcelamento das compras (38%) e facilitar as compras pela internet (34%). Para 17%, a principal vantagem em pagar as compras no cartão de crédito é poder parcelar o valor das compras; 16% acreditam que a vantagem é a segurança de não precisar andar com dinheiro; e 15%, a possibilidade de fazer compras mesmo sem ter dinheiro disponível. No entanto, 33% acreditam que existe o risco de perder o controle do quanto já foi gasto e ficar endividado.

Em média, os entrevistados possuem dois cartões de crédito (sendo essa média maior entre as classes A/B). Já 18% não possuem cartões de crédito, principalmente nas classes C/D/E. O valor médio da anuidade do cartão é de R\$70. Entretanto, 45% não pagam anuidade, e 32% não sabem o valor.

Os bancos são os principais operadores de cartão. Entre os que possuem cartão de crédito, 74% têm cartões de banco (principalmente os homens e as classes A/B), enquanto 39% têm cartões de loja (especialmente as mulheres) e 13% de banco digital.

Considerando aqueles que souberam informar a quantidade de parcelas a pagar atualmente (60%), a média de parcelas em aberto no cartão de crédito é de 6,2 prestações.

» Dificuldade de pagamento

Entre os usuários de cartão, 33% já tiveram o cartão bloqueado pelo atraso no pagamento da fatura e 48% já ficaram com o "nome sujo". Enquanto 46% dos entrevistados sempre pagam o valor integral da fatura, 21% já pagaram o mínimo, mas já não fazem isso há mais de um ano, 12% costumam pagar o mínimo quando precisam e 2% indicaram sempre pagar apenas o mínimo.

Destaca-se que não há diferença significativa entre as classes A/B e C/D/E em relação à frequência do pagamento mínimo, o que parece indicar que a dificuldade de gerir adequadamente o uso do cartão de crédito não é resultado apenas da falta de recursos. Não há também grande diferença no comportamento de homens e mulheres, mas pode-se notar uma diferença entre as idades, sendo o recurso do pagamento mínimo usado mais comumente entre os mais jovens.

Tabela 7 – Já pagou ou costuma pagar apenas o mínimo da fatura do cartão de crédito?

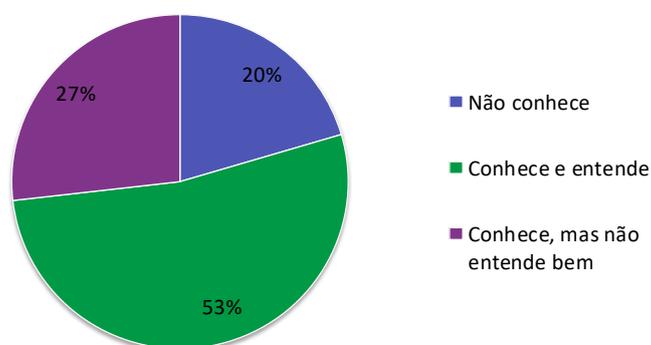
	Geral	Sexo		Idade			Classe	
		Homem	Mulher	18 a 34	35 a 54	55 ou mais	A/B	C/D/E
Nunca paguei o mínimo, sempre pago o valor integral	45,9%	44,5%	47,3%	43,9%	42,2%	55,5%	50,9%	44,0%
Já paguei, mas há pelo menos doze meses não pago mais dessa forma	20,6%	22,5%	18,8%	19,4%	22,2%	20,2%	18,1%	21,6%
Nunca paguei o mínimo, mas já paguei apenas parte da fatura	12,9%	12,8%	13,0%	10,7%	14,1%	15,1%	11,4%	13,5%
Costumo pagar o mínimo às vezes, quando preciso	12,3%	11,0%	13,6%	15,5%	11,6%	7,8%	12,3%	12,4%
Sempre pago apenas o mínimo	2,1%	2,1%	2,1%	2,7%	2,0%	1,2%	2,8%	1,8%
Não sei/não lembro	6,1%	7,1%	5,2%	7,8%	7,8%	0,2%	4,5%	6,7%

Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Entre aqueles que já pagaram o mínimo da fatura do cartão alguma vez, é alta a quantidade de pessoas que conhece a nova regra do crédito rotativo do cartão de crédito⁵ (80%), sendo que 53% afirmam ter entendido a regra, enquanto 27% não conseguiram entender. Dos entrevistados das classes C/D/E, 25% não sabiam da regra.

Entre aqueles que já pagaram o mínimo da fatura do cartão alguma vez e conhecem a nova regra do rotativo, 58% consideram que ela foi positiva, principalmente porque o valor da parcela passou a caber no orçamento (46%). No entanto, 28% acreditam que não, sobretudo porque a taxa de juros ainda foi abusiva e o valor da dívida ficou muito alto (10%).

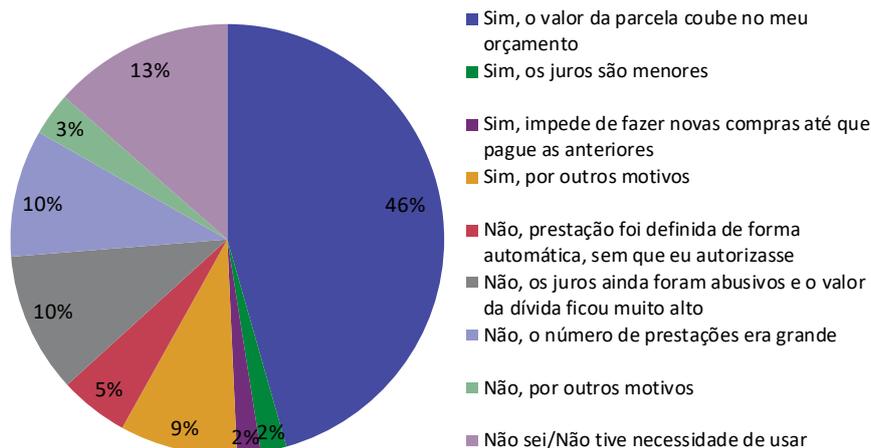
Gráfico 2 – Você conhece e compreende a regra do crédito rotativo do cartão?



Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

⁵ Buscando aprimorar a regulamentação e promover formas mais adequadas de financiamento do saldo devedor da fatura de cartão de crédito e dos demais instrumentos de pagamento pós-pagos, o Conselho Monetário Nacional editou a Resolução 4.549, de 26 de janeiro de 2017, estabelecendo que o saldo devedor não liquidado integralmente no vencimento somente poderá ser objeto de financiamento na modalidade de crédito rotativo até o vencimento da fatura subsequente (em geral, trinta dias). Assim, no vencimento seguinte, o saldo remanescente do crédito rotativo referente ao período anterior, acrescido dos juros do período, necessita ser liquidado integralmente pelo cliente. O cliente pode utilizar recursos próprios para liquidar a dívida ou utilizar outra linha de crédito oferecida pela instituição, em geral por meio da modalidade de crédito parcelado conhecida como “parcelamento de fatura”.

Gráfico 3 – A regra do crédito rotativo do cartão foi positiva?

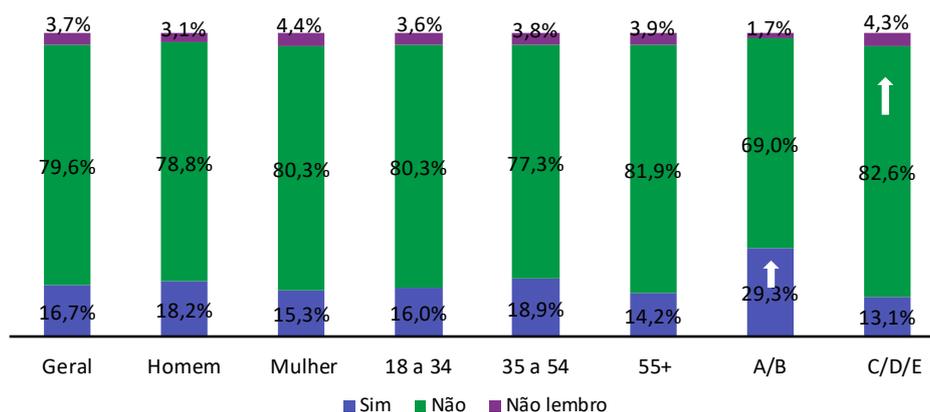


Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

» Cheque especial

Entre os entrevistados, 17% fizeram uso do limite do cheque especial nos últimos doze meses, principalmente as classes A/B, enquanto 80% não fizeram, sobretudo as classes C/D/E.

Gráfico 4 – Uso do cheque especial nos últimos doze meses

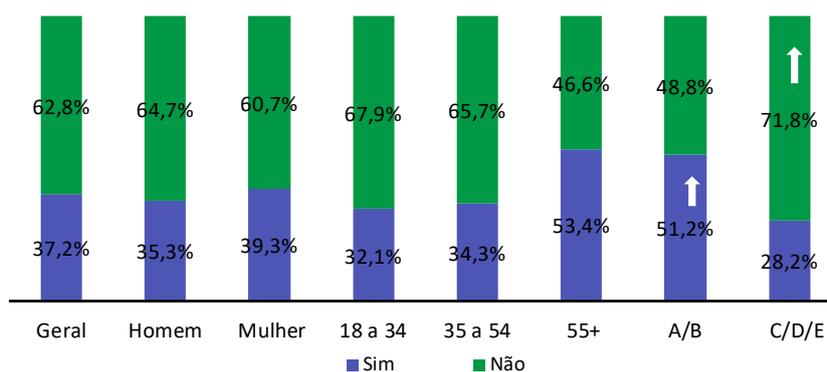


Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

Os principais motivos indicados para a utilização do cheque especial foram tratamento de doença e medicamentos (34%), pagamento de dívidas em atraso (23%) e imprevistos de manutenção do automóvel (18%).

Entre os que utilizaram o cheque especial, 37% afirmam saber o percentual de juros e taxas cobradas pelo banco, especialmente as classes A/B (51%). No entanto, 63% não tem conhecimento. Nas classes C/D/E, são 72% que desconhecem o custo do uso do cheque especial.

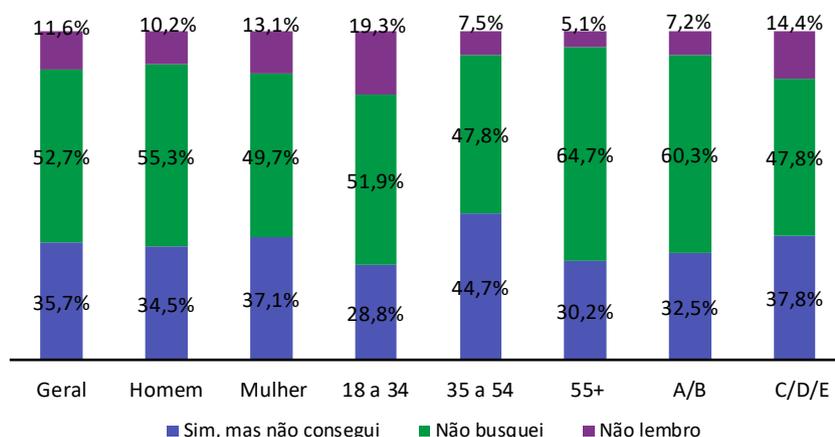
Gráfico 5 – Sabe o percentual de taxas e juros anuais cobrados pelos bancos para o uso do cheque especial?



Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

A maior parte dos entrevistados (53%) não buscou alternativa antes de recorrer ao cheque especial, enquanto 36% buscaram, mas não conseguiram.

Gráfico 6 – Buscou alternativa de crédito antes de usar o cheque especial?



Fonte: Pesquisa “Usos do Crédito” do SPC

» Conclusão

Pesquisas com a população ajudam a identificar os hábitos, as atitudes e as escolhas do consumidor com relação aos produtos de crédito, assim como a compreender suas dificuldades de acesso, sua compreensão quanto aos custos envolvidos e às formas de pagamento.

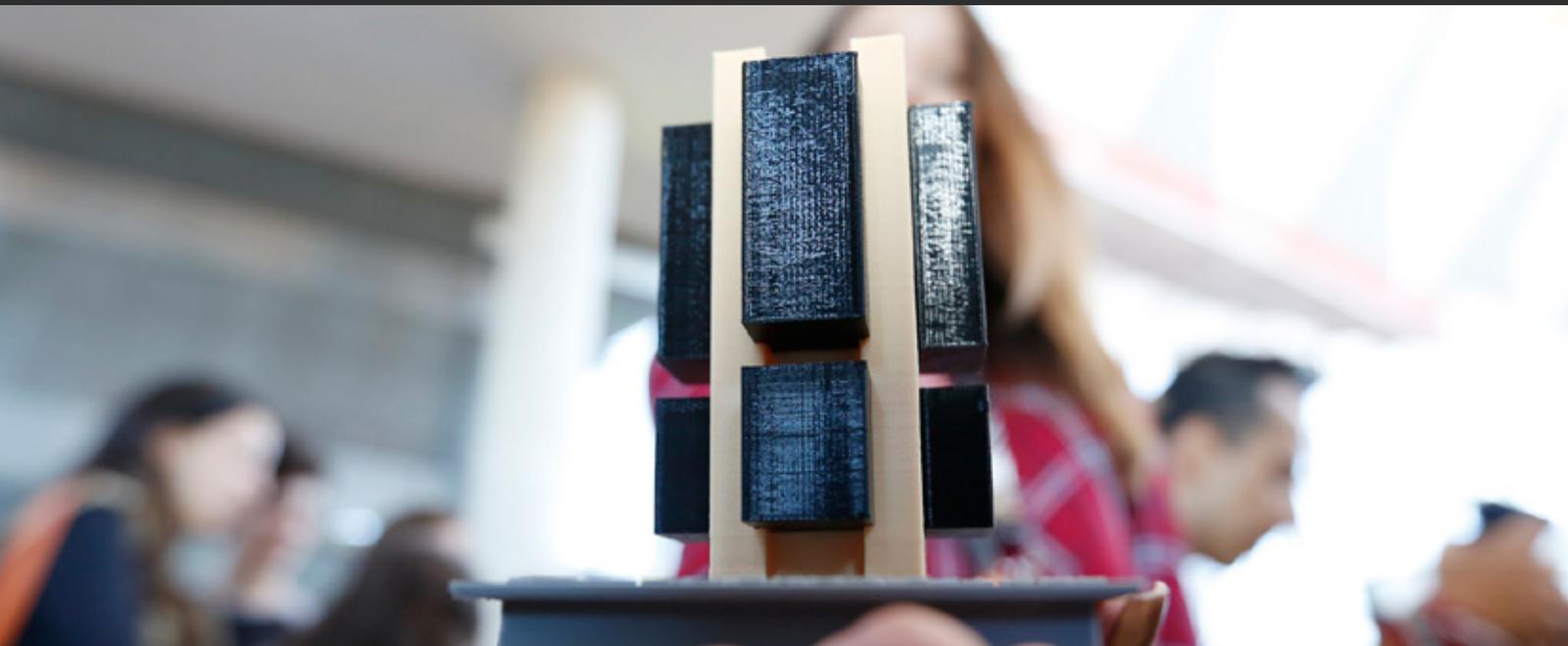
O pagamento à vista ainda é o preferido pela maior parte dos consumidores entrevistados, preferência maior nas classes C/D/E (44,4%) do que nas classes A/B (27,5%).

Financiamento e empréstimo são as modalidades em que há mais busca ativa, portanto os consumidores estão mais cientes dos custos envolvidos, enquanto o cheque especial é a modalidade em que esses aspectos são menos observados, já que é uma linha de crédito pré-aprovada. Mais da metade dos entrevistados que usaram o cheque especial (53%) não buscou alternativa.

Mais da metade dos que usaram o crediário (58,3%) e quase a metade dos que usaram o cartão de crédito (47,7%) ficaram com o “nome sujo” em algum momento. Também é alta a quantidade de pessoas que costumam pagar ou já pagaram apenas parte da fatura do cartão de crédito (47,9%). O comportamento em relação à frequência do pagamento mínimo é parecido nas classes A/B e C/D/E, indicando que a dificuldade de gerir adequadamente o uso do cartão de crédito não é resultado apenas da falta de recursos.

Ainda há muito desconhecimento em relação a tarifas e taxa de juros envolvidos nas operações de crédito.

Embora muitos dos entrevistados relatem pesquisar sobre os custos do crédito e controlar seus gastos, é significativa a quantidade de pessoas que apresentam dificuldade no pagamento das dívidas. A frequência de uso de modalidades de crédito historicamente mais caras, como o cheque especial e o rotativo do cartão, também é alta. A dificuldade de pagamento é percebida em todas as modalidades citadas.



» Introdução

O estudo da cidadania financeira adquire interesse ainda maior quando nos referimos à parcela da população mais vulnerável que pode ser afetada, ao mesmo tempo, pela menor oferta de produtos e serviços adequados à sua realidade e pela maior necessidade de instrumentos para fazer frente à renda incerta. Este texto pretende adicionar alguns dados a esse quadro, utilizando informações do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), para a realização de cruzamentos com o Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e com o Sistema de Risco de Crédito (SCR) do Banco Central do Brasil (BCB). São utilizadas as informações referentes ao mês de dezembro de 2012 a 2017.

Os grupos utilizados para as segmentações ao longo do texto são beneficiários do Bolsa Família (PBF), indivíduos cadastrados no CadÚnico, porém não beneficiários desse programa (Não PBF), e o restante da população (Não CadÚnico). Em todos os exercícios, foram utilizadas as informações dos indivíduos com idades entre 15 e 100 anos, visando manter a consistência com outros indicadores de cidadania financeira.

Os beneficiários do Bolsa Família representam participação estável ao longo do período analisado em torno de 12% da população total (Tabela 1). Já o grupo dos não beneficiários que estão cadastrados no CadÚnico apresentou crescimento gradativo, passando de 5% para 10%. Dessa forma, esses dois grupos vulneráveis representaram, em 2017, 22% da população de adultos. Tendo em vista que em cada período os indicadores reportam uma medida resumo do conjunto de pessoas pertencentes aos seus respectivos grupos, parte das variações temporais pode ser decorrente de alterações de composição.

¹ Este texto faz parte das entregas previstas no acordo de cooperação técnica assinado entre o BCB e o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). As análises foram realizadas pelo Departamento de Estudos e Pesquisas (Depep) e pelo Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef), com contribuições do MDS.

Tabela 1 – Número de pessoas entre 15 e 100 anos (Milhões)²

Ano	PBF	Não PBF	Não CadÚnico	Total
2012	16	8	123	147
2013	19	10	120	149
2014	20	12	119	151
2015	20	13	121	154
2016	19	14	123	156
2017	20	15	123	158

Fonte: BCB, a partir de dados do IBGE e MDS (CadÚnico)

» Relacionamento com o Sistema Financeiro

O CCS permite a identificação dos indivíduos que mantêm algum tipo de relacionamento com instituições financeiras.³ Embora não apresente muitos detalhes desse relacionamento, essa informação permite inferir em algum grau o acesso a produtos financeiros.

Nas populações mais vulneráveis (PBF e Não PBF), observa-se desaceleração entre 2012 e 2016 do número de clientes,⁴ diferentemente do restante da população (Tabela 2). Em 2017, é possível observar reversão desse comportamento, com as duas populações apresentando crescimentos similares (8% no número de clientes).

Tabela 2 – Número de clientes (Milhões)

Ano	Clientes		
	PBF	Não PBF	Não CadÚnico
2012	11	6	109
2013	13	8	109
2014	14	10	111
2015	14	11	114
2016	13	12	116
2017	14	13	118

Fonte: BCB (CCS) / MDS (CadÚnico)

Nos três grupos, houve aumento do percentual de indivíduos com relacionamento (nível de penetração do relacionamento financeiro),⁵ com o maior avanço sendo fora do cadastro (7,8 p.p., atingindo 96%), seguido pelo Não PBF (7,2 p.p., atingindo 84%). O grupo do PBF apresentou o menor avanço, 2 p.p., chegando à proporção de 71% (Gráfico 1). A ordenação dos níveis de penetração entre os grupos reflete, possivelmente, sua renda média. Percebe-se dos dados que é importante buscarmos identificar as razões para a estagnação

² O número de indivíduos no grupo Não CadÚnico foi obtido a partir da subtração, da população total, da contagem de indivíduos nos dois grupos do CadÚnico. A população total utilizada é a estimada pelo IBGE para maiores de 15 anos (<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/sociais/populacao/9109-projecao-da-populacao.html?=&t=resultados>). Não foi possível retirar os maiores de 100 anos, pois não há essa segmentação.

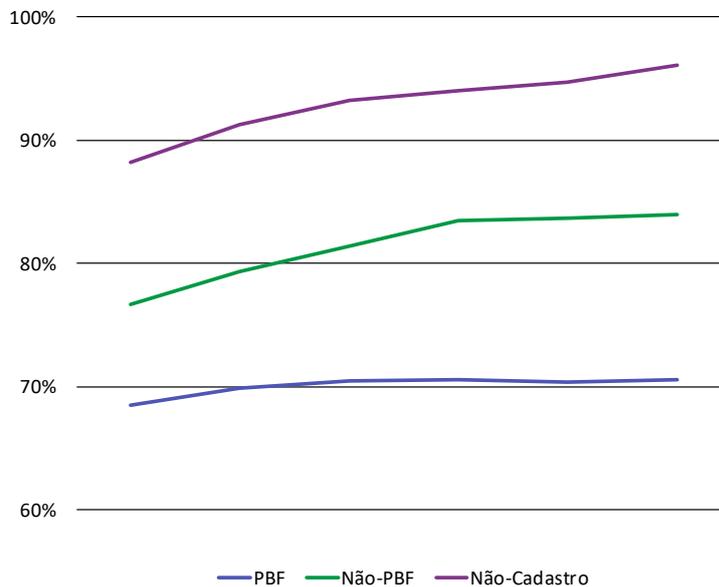
³ Relacionamento entre clientes e instituições financeiras nas quais eles mantêm seus ativos e/ou investimentos. O cadastro não contém dados de valor, de movimentação financeira ou de saldos de contas/aplicações; assim, os dados incluem todas as contas não encerradas, até mesmo aquelas que possuem saldos muito baixos ou que não registraram saques, depósitos e transferências por períodos longos.

⁴ Uma pessoa pode ter mais de um relacionamento. O número de relacionamento considera o total, enquanto, para o número de clientes, cada CPF é considerado apenas uma vez.

⁵ A penetração é o resultado do número de clientes dividido pelo total de adultos em cada grupo. Para PBF e Não PBF, foi considerado o total de adultos da base. Para o grupo Não CadÚnico, considerou-se a população total estimada pelo IBGE para maiores de 15 anos, subtraídos os indivíduos presentes no CadÚnico.

do acesso à conta, em especial entre o grupo bolsa família, e como promover o acesso a instrumentos digitais de pagamento mais adequados para esse público.

Gráfico 1 – Proporção de indivíduos com relacionamento bancário



Fonte: BCB (CCS)/ MDS (CadÚnico)

» Crédito

Os cruzamentos do CadÚnico com variáveis de crédito são realizados utilizando os registros de operações individuais no SCR. Vale salientar que, além das restrições de idade já mencionadas, é aplicada a restrição de responsabilidade total⁶ maior ou igual a R\$1.000 (em termos nominais) visando à homogeneização da série ao longo dos anos.⁷ A existência de um limite a partir do qual vigora a obrigação de reportar as operações ao BCB faz com que alguns clientes não constem da base, podendo haver maior número deles entre as camadas de menor renda. As análises deste trabalho são feitas supondo que o limite de reporte não afeta substancialmente o acompanhamento ao longo do tempo e a comparação dessa evolução entre os grupos.

Destaca-se o aumento dos totais de dívida e a contagem de clientes para o grupo Não PBF (Tabela 3), para o qual ambos mais que duplicaram, acompanhando o número de pessoas no cadastro nessa condição. Para o grupo PBF, o número de clientes caiu 9,4%, e o saldo, 13,9%, o que é consistente com a redução gradual do saldo médio que resultou em uma contração de 5% (Tabela 4). Verifica-se que os grupos Não PBF e Não CadÚnico apresentaram um ciclo de aumento de saldo médio, seguido de redução, com pequena recuperação em 2017, acompanhando o ciclo econômico. O pico foi para ambos no ano de 2014 e, mesmo nos anos de recessão (2015 e 2016), o saldo médio se manteve superior ao de 2012.

A proporção de pessoas com crédito em cada população (uso do crédito) apresentou aumentos similares nos grupos Não PBF e Não Cadastro (2,8 p.p. e 2,4 p.p.), enquanto que o grupo PBF teve redução de 4,5 p.p. (Gráfico 2).

⁶ O valor de responsabilidade total engloba a totalidade dos valores a vencer e vencidas, além dos referentes às fianças e aos avais prestados pelas instituições financeiras a seus clientes, bem como créditos a liberar contabilizados nos balancetes mensais.

⁷ Desde 2016, as informações individuais passaram a ser reportadas a partir da responsabilidade total de R\$200.

Tabela 3 – Carteira ativa e clientes

Ano	Carteira ativa ^{1/}			Clientes ^{2/}		
	PBF	Não PBF	Não CadÚnico	PBF	Não PBF	Não CadÚnico
2012	23	22	1.401	3	2	46
2013	28	36	1.532	3	3	48
2014	29	46	1.623	3	4	49
2015	24	49	1.567	3	4	49
2016	20	49	1.534	2	4	49
2017	20	54	1.571	2	4	49

Fonte: BCB (CCS)/MDS (CadÚnico)

^{1/}Em bilhões de R\$ de 2017

^{2/}Número de indivíduos em milhões

SCR-CadÚnico;

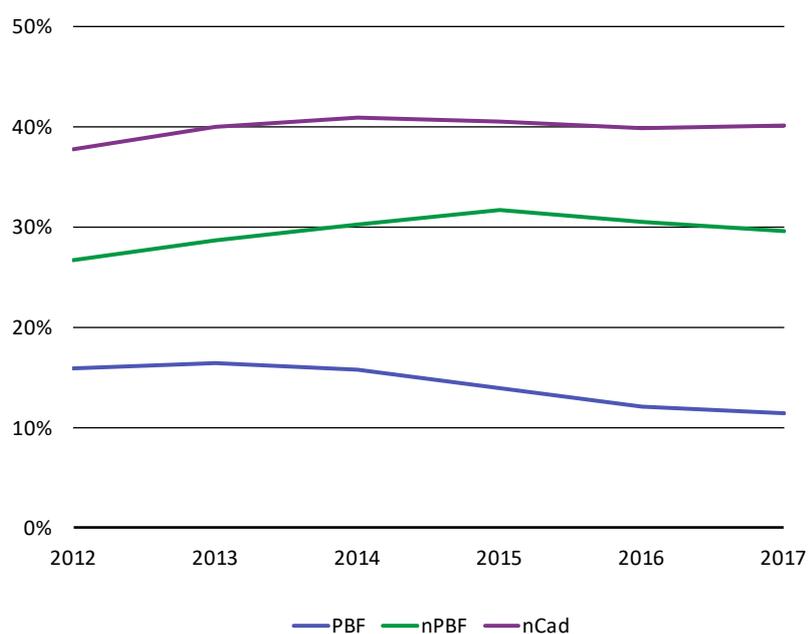
RT>=R\$1.000, valores em reais de dezembro de 2017.

Tabela 4 - Saldos Médios^{1/}

Ano	PBF	Não PBF	Não CadÚnico
2012	9.003	11.129	30.139
2013	8.969	11.903	32.014
2014	9.211	12.439	33.218
2015	8.791	11.662	32.014
2016	8.558	11.414	31.326
2017	8.552	11.954	31.895

Fonte: BCB (CCS) / MDS (CadÚnico)

^{1/}Valores em R\$ de dezembro de 2017

Gráfico 2 – Uso do crédito

Fonte: BCB (CCS)/MDS (CadÚnico)

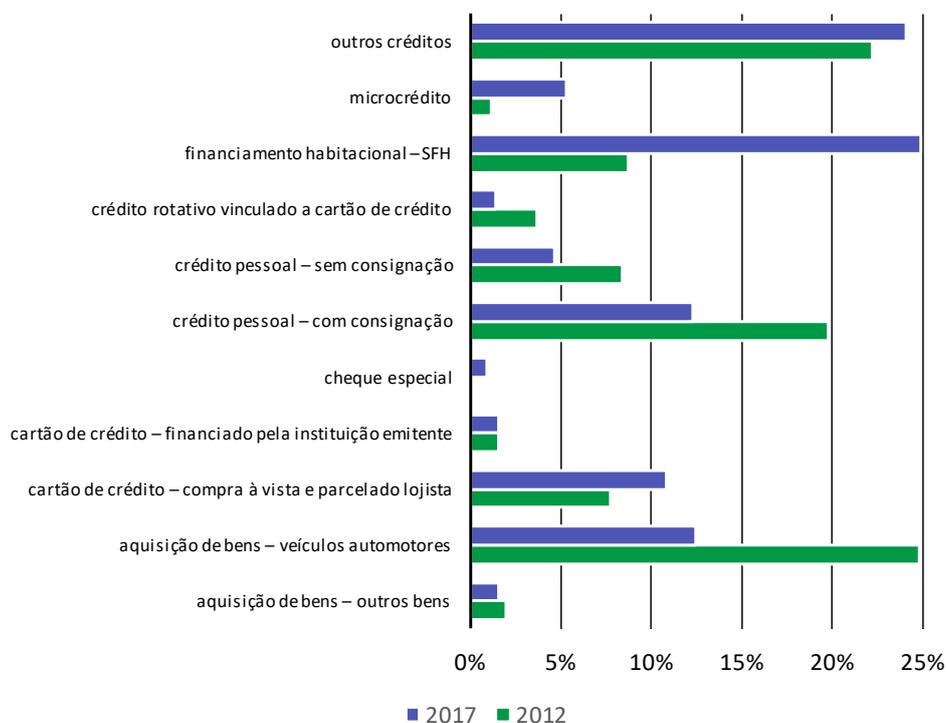
Entretanto, os agregados de crédito não são homogêneos, uma vez que são compostos por diferentes produtos de acordo com a finalidade, as taxas de juros, os prazos, a existência de garantias, entre outras características. Essas diferenças dificultam a comparação de medidas de desempenho como a inadimplência. No intuito de melhorar a comparabilidade dessas medidas, é importante considerar a composição do crédito em termos das modalidades⁸ e do perfil dos tomadores (Gráficos 3, 4 e 5).

Podemos notar que o financiamento habitacional pelo SFH é um item com participação importante e que cresceu nos três grupos, embora tenha aumentado mais no grupo do PBF (16,2 p.p.). Vale lembrar que os financiamentos da Faixa 1 do Minha Casa Minha Vida não estão incluídos nesta análise, dado que não são reportados no SCR.⁹

As compras à vista e o parcelamento sem juros nos cartões de crédito também apresentaram crescimento de participação nos três grupos, sendo mais forte no grupo do PBF, 3,1 p.p., quase o dobro do aumento de participação da modalidade no grupo não PBF e mais que o triplo do observado para o Não CadÚnico.

Por outro lado, o financiamento de veículos teve queda de participação nos três grupos. Já o crédito consignado apresentou crescimento na participação para o grupo Não PBF e redução para PBF, mantendo-se razoavelmente estável no Não CadÚnico.

**Gráfico 3 – Composição da carteira ativa
Bolsa Família (PBF)**

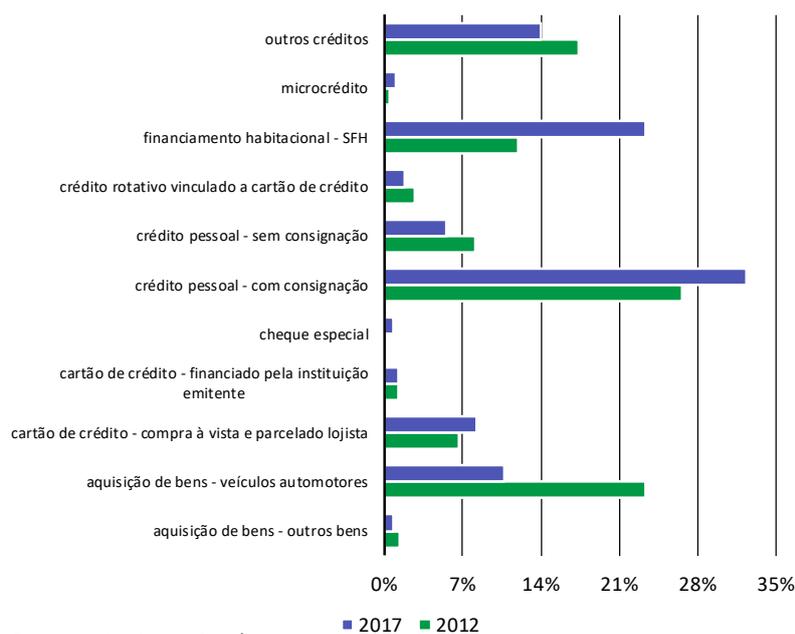


Obs.: Indivíduos entre 15 e 100 anos, com carteira ativa > 0, RT > R\$1.000.

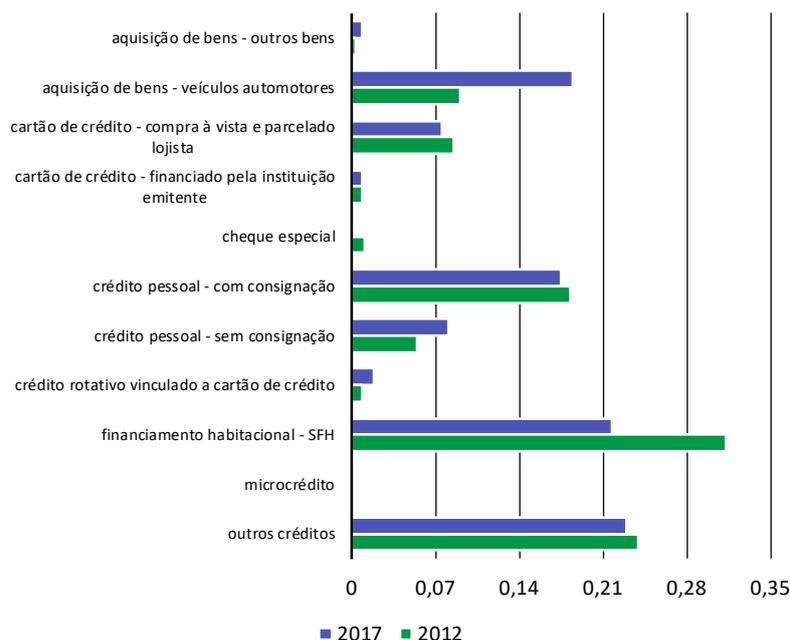
⁸ Foram consideradas as modalidades de maior prevalência, sendo as demais agregadas no grupo outros.

⁹ Esses financiamentos, embora operacionalizados por uma instituição financeira, são financiados com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial, que assume os riscos das operações.

**Gráfico 4 - Composição da carteira ativa
CadÚnico Não Bolsa Família (Não PBF)**



**Gráfico 5 - Composição da carteira ativa
Não CadÚnico**

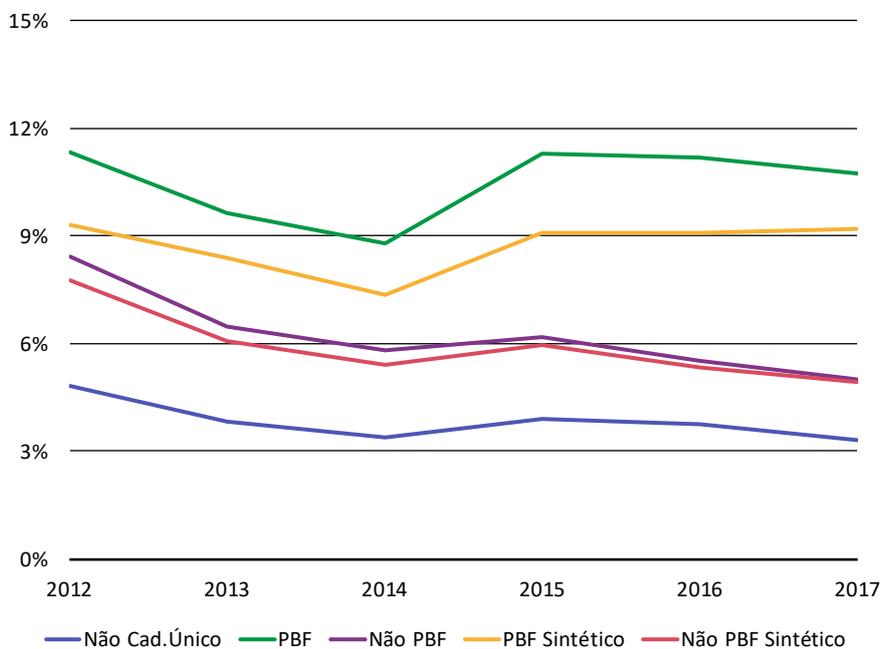


Nota-se que a inadimplência¹⁰ cresce ao focarmos grupos com menor renda (Gráfico 6). Entretanto, dada a composição heterogênea da dívida entre os grupos, a princípio não se pode afirmar o quanto dessa diferença decorre do uso de linhas de crédito com riscos distintos. Para endereçar essa questão, são computadas taxas de inadimplência sintéticas para os grupos PBF e Não PBF, que indicam qual seria o valor ajustado para esses grupos se, mantendo a inadimplência observada de cada modalidade, eles tivessem a mesma composição de dívida que o grupo do Não CadÚnico.

¹⁰ Para o cálculo das taxas de inadimplência foram considerados como atrasados os valores totais das operações com alguma parcela em atraso por mais de 90 dias (conceito de arrasto).

A comparação entre as inadimplências observadas e sintéticas mostra que o efeito da composição tende, de forma geral, a aumentar a taxa. Para o grupo do PBF, cerca de 2 p.p. da inadimplência decorrem da composição, indicando que ampliar o acesso a produtos de crédito mais baratos, mais facilmente acessados pelos grupos de maior renda, é importante para a redução da inadimplência nesse grupo.

Gráfico 6 – Inadimplência



Fonte: BCB/Cad.Único

» Uso do crédito: segmentação do público do CadÚnico

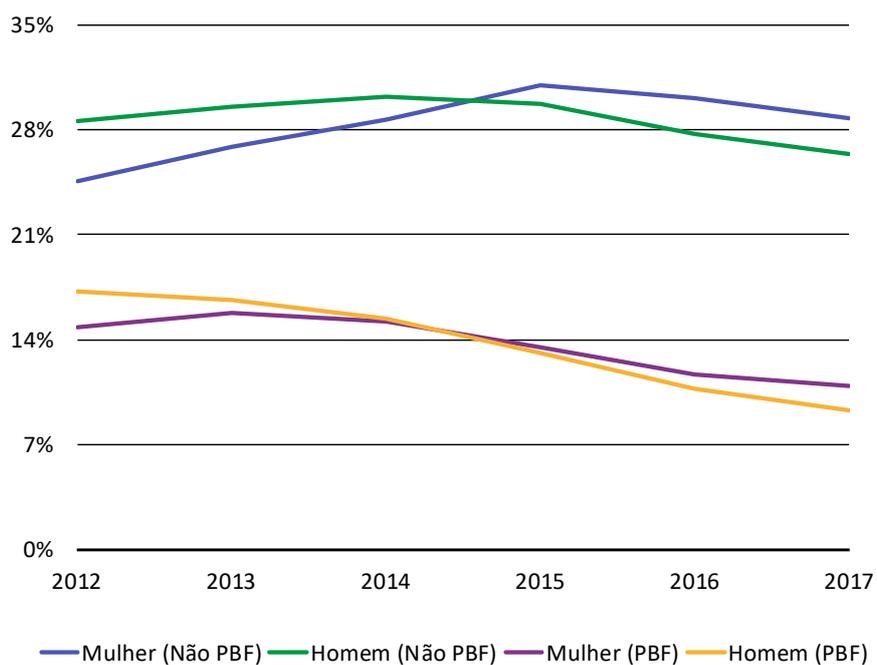
Tendo em vista a riqueza de informações do CadÚnico, o restante do texto explora a heterogeneidade do crédito, subdividindo a população por sexo e escolaridade.

SEXO

A participação das mulheres, inicialmente menor que a dos homens, foi superior no final do período analisado, em ambos os grupos do CadÚnico (Gráfico 7). Já no que se refere aos saldos médios (Gráfico 8), todas as séries apresentaram aumento, exceto as mulheres do PBF. Os homens mantêm saldos médios maiores que as mulheres, com destaque para o fato de que os homens beneficiários do Bolsa Família têm saldo médio superior inclusive às mulheres não beneficiárias.

Na maior parte do período, as mulheres, dentro de cada grupo, apresentaram inadimplência superior aos homens, embora a diferença seja muito discreta entre os não beneficiários do PBF (Gráfico 9).

Gráfico 7 - Acesso ao crédito por sexo



Fonte: BC/Cad.Único

Gráfico 8 - Saldo médio por sexo

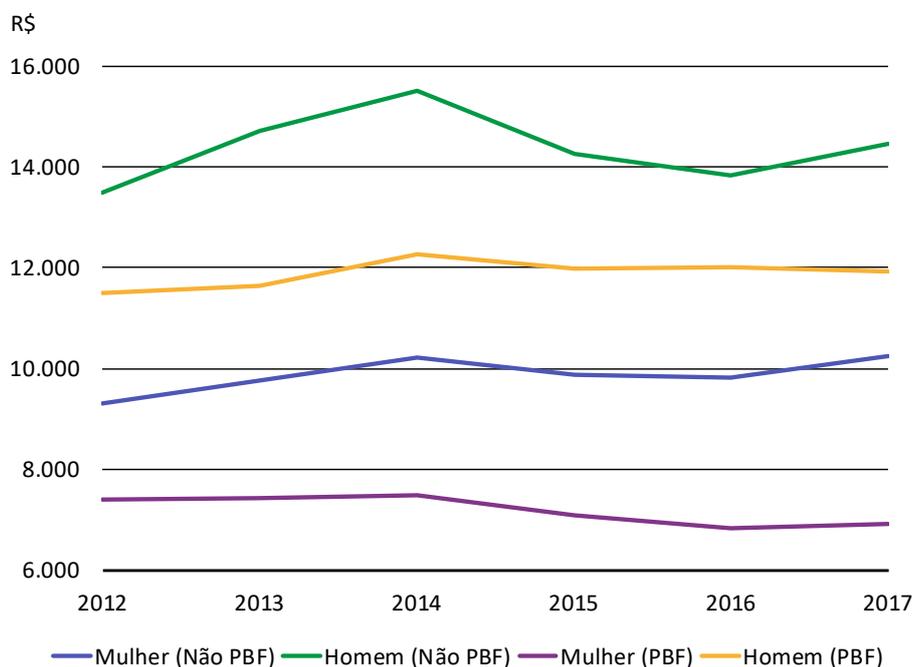
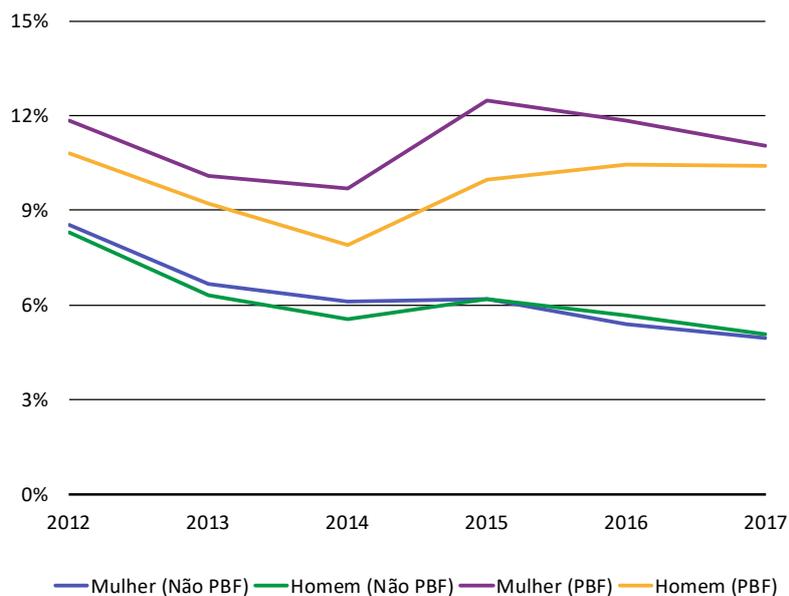


Gráfico 9 - Inadimplência por sexo

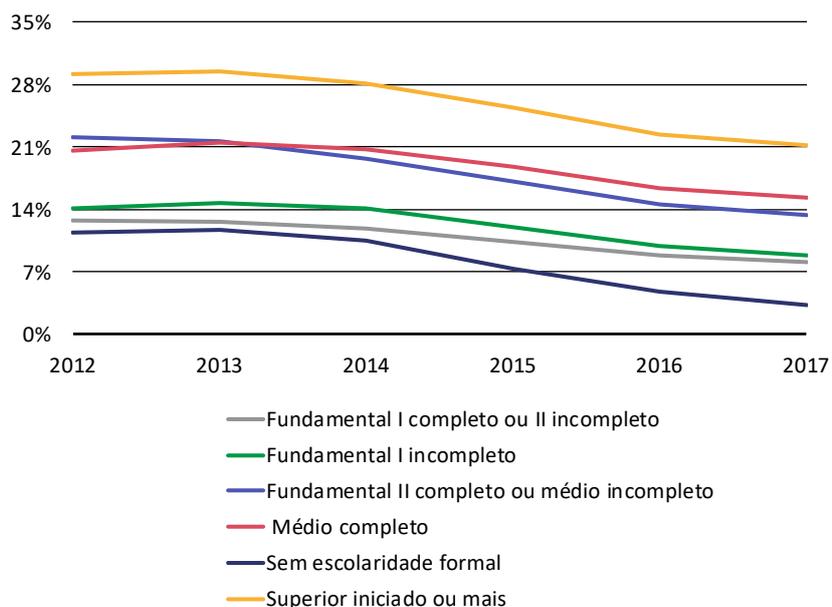


GRAU DE ESCOLARIDADE

O uso do crédito e os saldos médios, de forma geral, crescem com o grau de escolaridade (Gráficos 10, 11, 12 e 13), havendo reversões ocasionais entre conjuntos com escolaridades contíguas. O segmento com fundamental 1 completo ou fundamental 2 incompleto é o grupo que destoa tanto no grupo PBF quanto no não PBF, com uso relativamente menor.

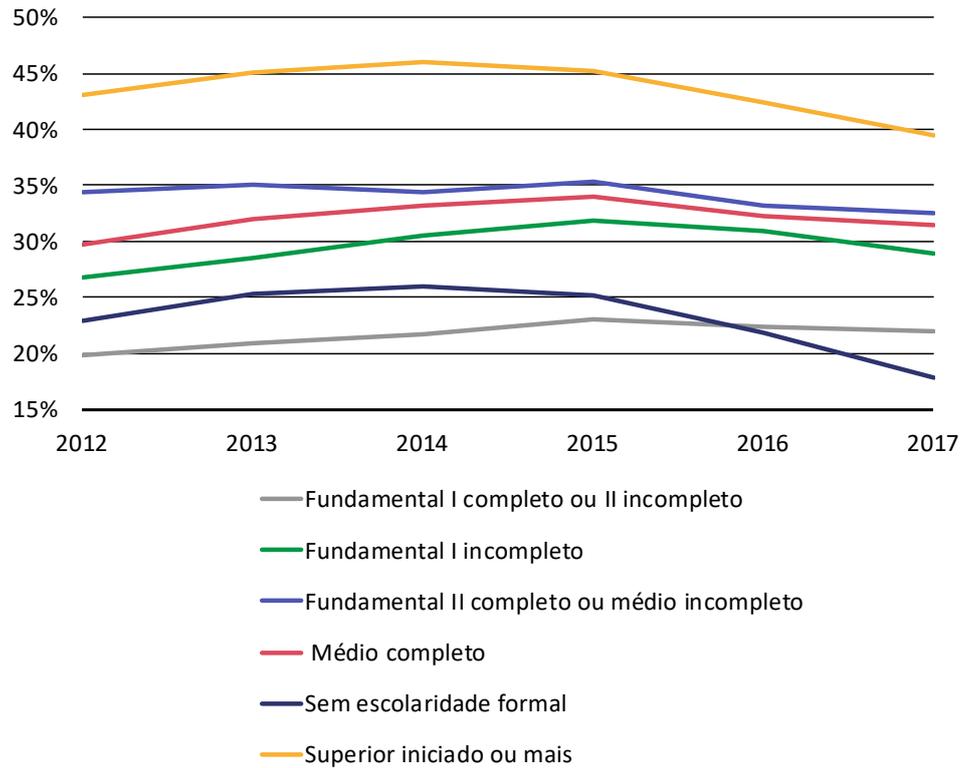
Já com relação à inadimplência (Gráficos 14 e 15), é interessante notar que ela parece aumentar em grupos com a escolaridade até o ensino médio incompleto, passando a cair a partir de então.

**Gráfico 10 - Acesso ao crédito
Bolsa Família (PBF)**



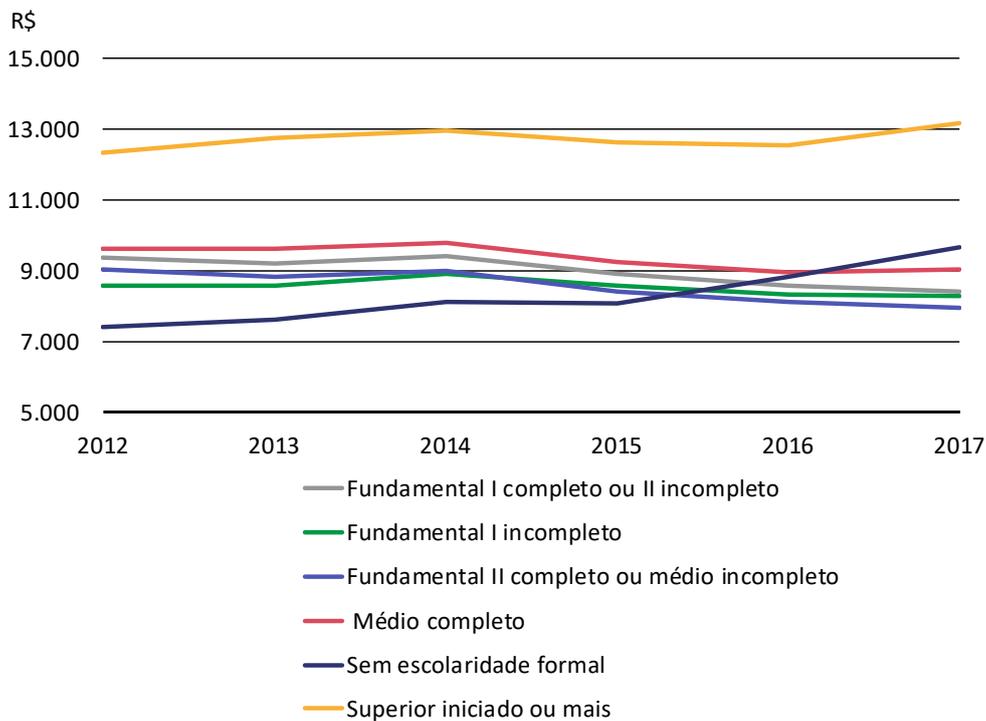
Fonte: BC/Cad.Único

Gráfico 11 – Acesso ao crédito
 Cadastro Único Não Bolsa Família (Não PBF)

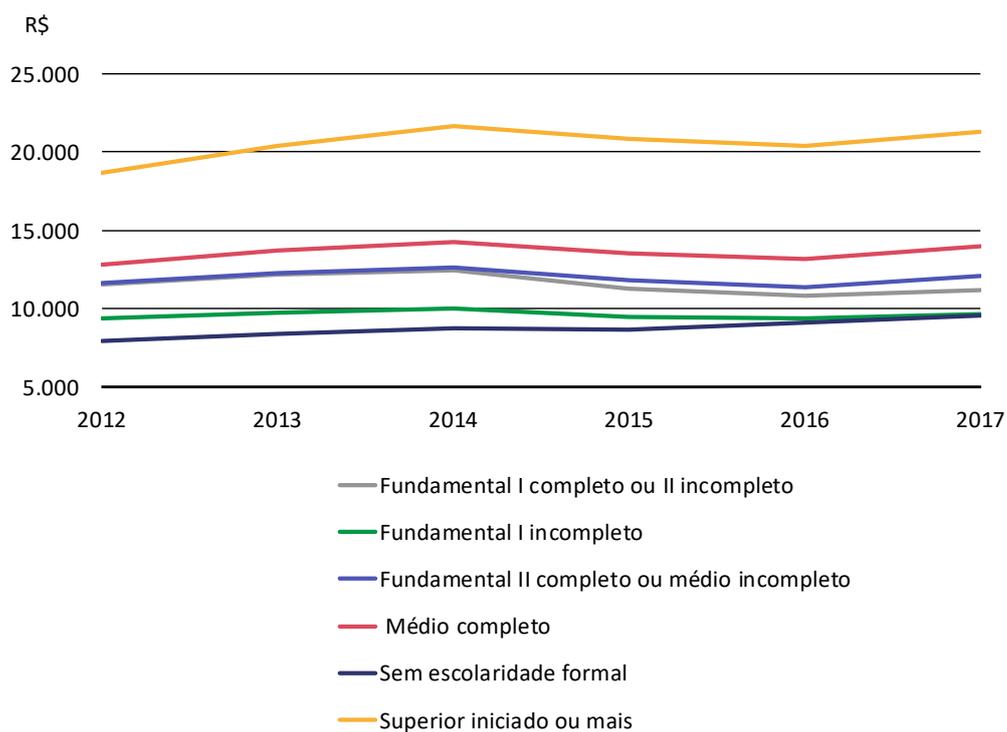


Fonte: BCB/Cad.Único

Gráfico 12 – Saldo médio
 Bolsa Família (PBF)



**Gráfico 13 – Saldo médio população do Cadastro Único
Não Bolsa Família (Não PBF)**



**Gráfico 14 – Inadimplência
Bolsa Família (PBF)**

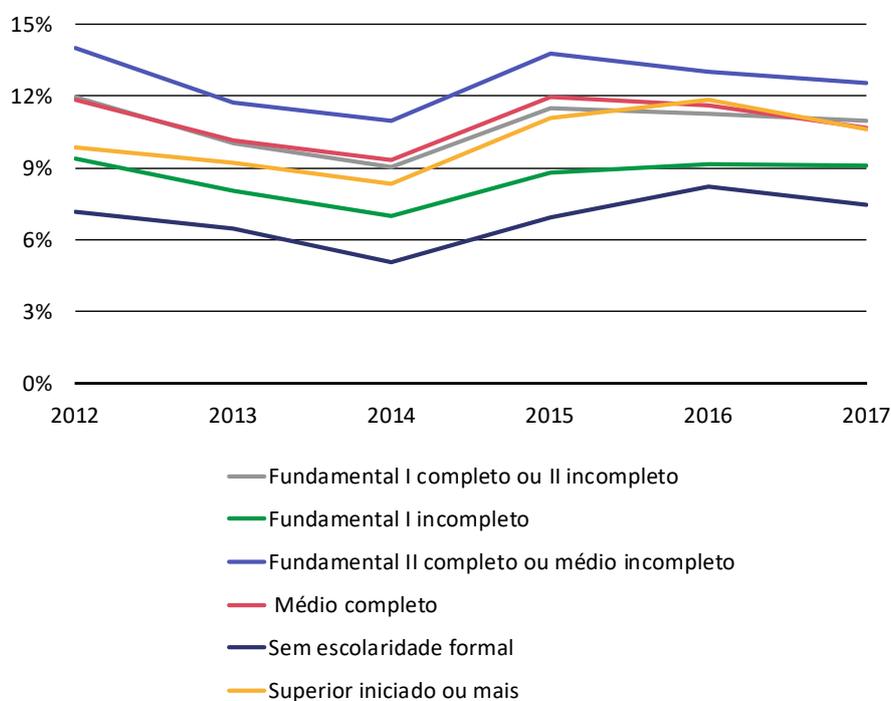
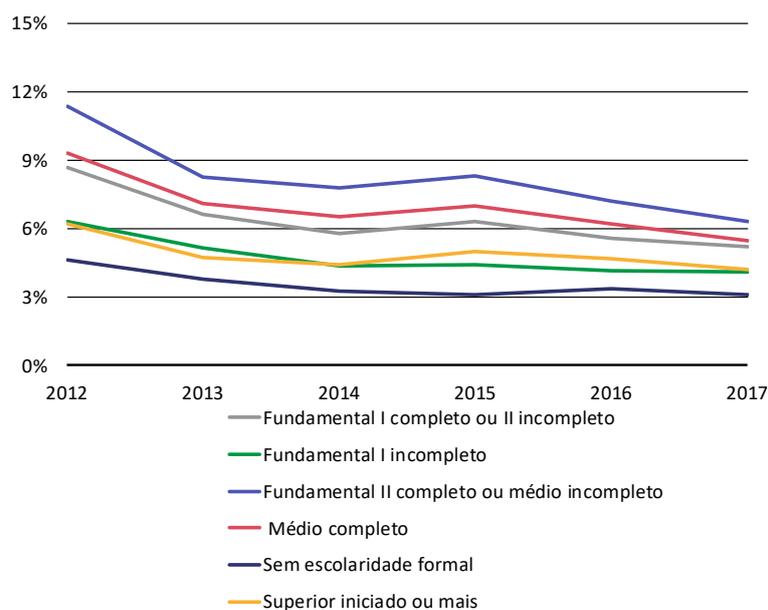


Gráfico 15 - Inadimplência
Cadastro Único não Bolsa Família (Não PBF)



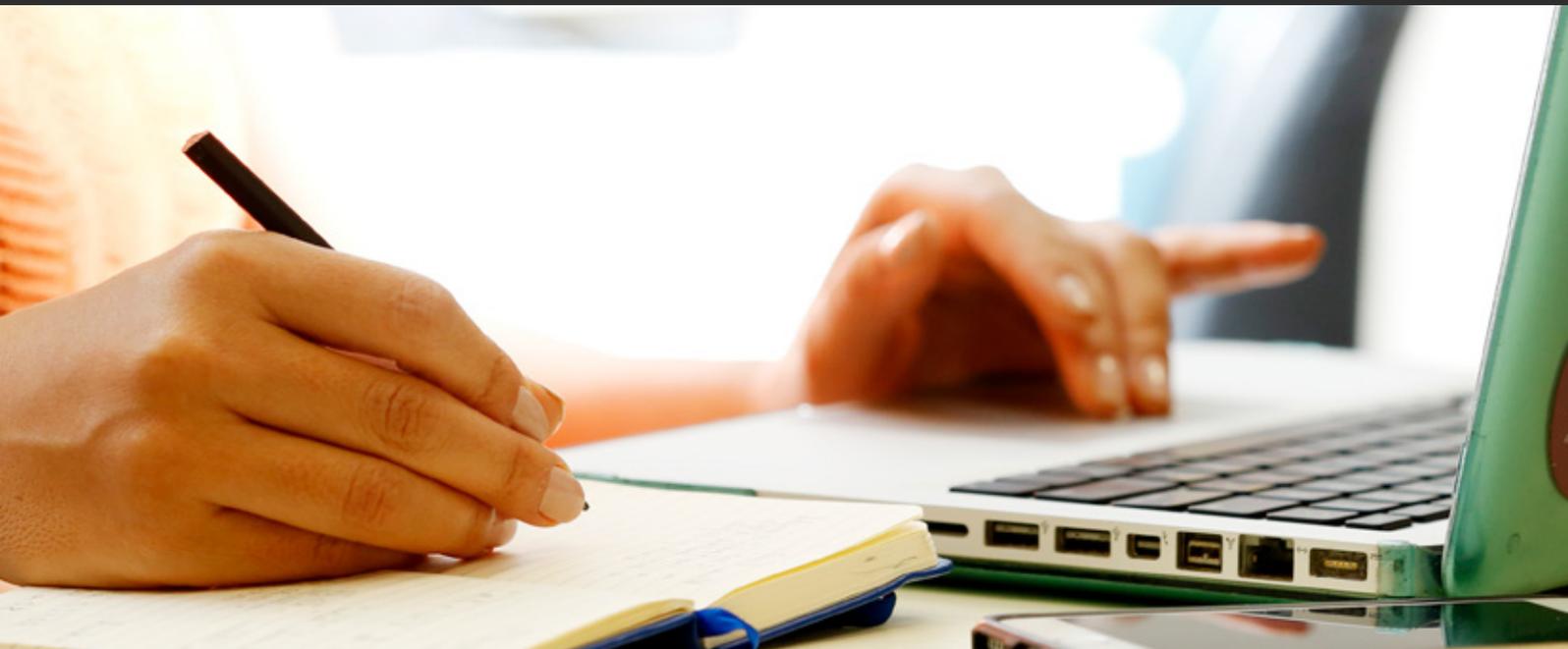
» Conclusão

A comparação entre os grupos de PBF, Não PBF e Não CadÚnico em relação à penetração de relacionamentos com o setor financeiro e crédito, saldo médio e inadimplência gera resultados ordenados, possivelmente refletindo o nível de renda dessas populações.

Em especial, quando avaliada a inadimplência, nota-se que parcela importante dessa taxa para o grupo PBF decorre da composição das modalidades utilizadas por esse público.

O texto explorou a heterogeneidade dentro do Cadastro Único, encontrando algumas características relevantes, como o uso de crédito entre as mulheres tendo superado a dos homens no período de análise e o fato de a inadimplência média nem sempre diminuir com o aumento da escolaridade.

A heterogeneidade das características do crédito (uso, saldo médio, composição de modalidades e inadimplência) ao longo dos grupos observados e das características analisadas indica a necessidade de dar sequência à exploração desses dados em estudos posteriores. Assim, espera-se que a este estudo inicial sigam-se outros que possam contribuir para o aprofundamento da compreensão dos hábitos financeiros das famílias, em particular as de menor renda, auxiliando no desenho de políticas públicas voltadas para elas.



O empréstimo consignado é uma modalidade de crédito em que o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou de benefício previdenciário do contratante.² Essa característica leva a uma redução do risco de inadimplência, já que o colateral do empréstimo é parte do salário, o que permite ao emprestador uma redução na taxa de juros cobrada. De fato, estudos apontam que a modalidade crédito consignado teve papel importante na expansão do crédito para consumo e para redução do custo do crédito pessoal desde sua implementação.³

Embora seja de uso livre e não ligado a um bem específico que garanta a operação, a sistemática de ter as prestações descontadas do salário aumenta a credibilidade da operação e reduz seu custo, como mostra o Gráfico 1. O crédito consignado é a modalidade de empréstimo livre para pessoa física que, no Brasil, tem o menor custo. Em outubro de 2017, as taxas de juros dos empréstimos não consignados foram em média cinco vezes maiores do que as dos consignados. No período analisado, a menor razão foi a de março de 2011, ao ficar em 2,5 vezes.⁴

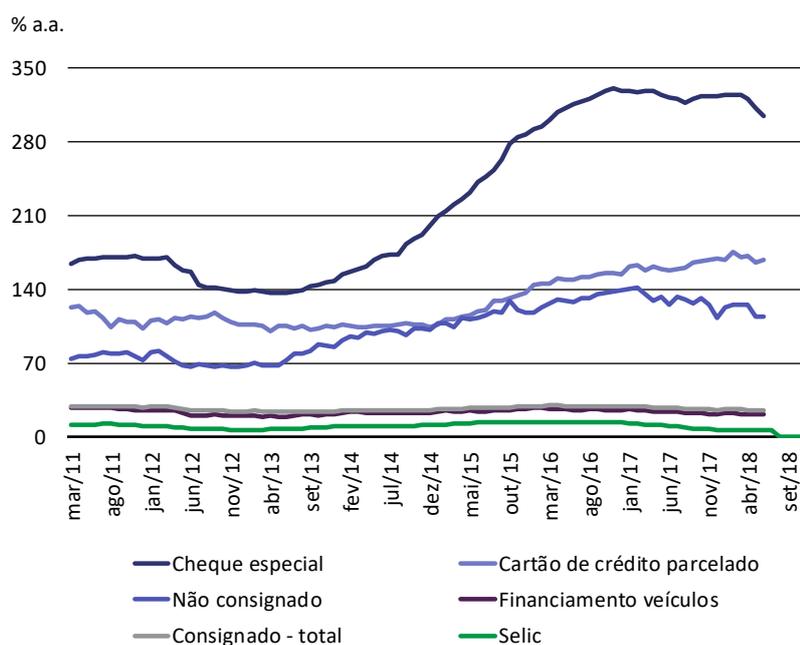
¹ Este texto foi elaborado pelo Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef), do Banco Central do Brasil, com contribuições de Eugênia Motta, professora da UFRJ e diretora do Instituto de Economia Real.

² Para mais informações, ver <https://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/consignados.asp>.

³ COELHO, Christiano A.; MELLO, João M. P. de; FUNCHAL, Bruno. The Brazilian Payroll Lending Experience, *The Review of Economics and Statistics*. November 2012, 94(4): 925–934.

⁴ Séries de dados sobre crédito – assim como outros indicadores – podem ser obtidas no Sistema de Séries Temporais do Banco Central, disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/sgspub/localizarseries/localizarSeries.do?method=prepararTelaLocalizarSeries>>.

Gráfico 1 – Taxa média de juros das operações de crédito com recursos livres – Pessoas físicas



O Banco Central do Brasil (BCB) divulga, desde 2011, dados sobre os empréstimos consignados em três segmentos distintos: os destinados aos funcionários públicos; aos aposentados e beneficiários do INSS; e aos funcionários do setor privado, regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).⁵

Como regra geral, a regulamentação existente⁶ limita o comprometimento com consignado a 35% da renda disponível de uma pessoa, sendo 5% destinados ao pagamento de cartão de crédito. Dessa forma, o mutuário pode contratar mais de uma operação, desde que os limites acima mencionados sejam respeitados.

No triênio 2015-2017, os funcionários públicos possuíam em média 2,5 contratos de empréstimos consignados. Os aposentados e beneficiários do INSS, 2,8 operações; e os celetistas, 1,3 operação.

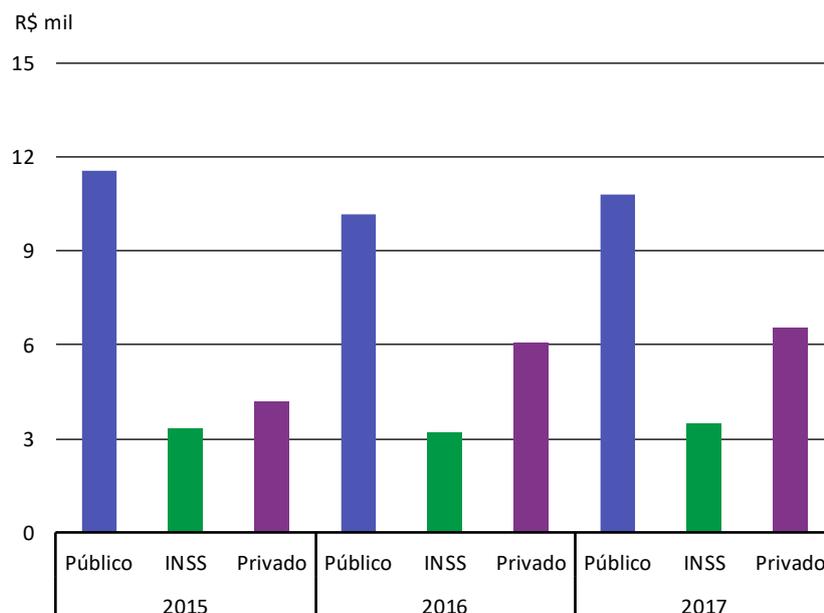
Já no tocante ao tíquete, os contratos com funcionários públicos alcançaram, no período analisado, o valor médio de R\$10,8 mil, contra R\$3,3 mil do grupo dos aposentados e beneficiários, e R\$5,6 mil, dos celetistas. Esses números refletem as diferenças médias de renda de cada um desses grupos.⁷

⁵ A regulamentação dessa modalidade de crédito é diferente para os diversos grupos de potenciais tomadores. Para os funcionários regidos pela CLT, é disciplinado pela Lei 10.820, de 2003. Para os aposentados do INSS, o artigo 6º da referida lei autorizou esse órgão a regulamentar o assunto e foi publicada a Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16.5.2008, estabelecendo os critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social. Para os servidores públicos federais, a regulamentação se dá pela Lei 8.112, de 1990, e pelo Decreto 8.690, de 2016. Por fim, para os servidores públicos estaduais e municipais existem as leis específicas para cada caso.

⁶ Órgãos militares, do Legislativo e do Judiciário têm regulamentações próprias.

⁷ Para referência, os rendimentos médios mensais no 4º trimestre de 2017 ficaram em R\$ 3.363,00, R\$ 1.220,00 e R\$ 2.110,00 respectivamente (valores apurados pelo IBGE e pela Previdência).

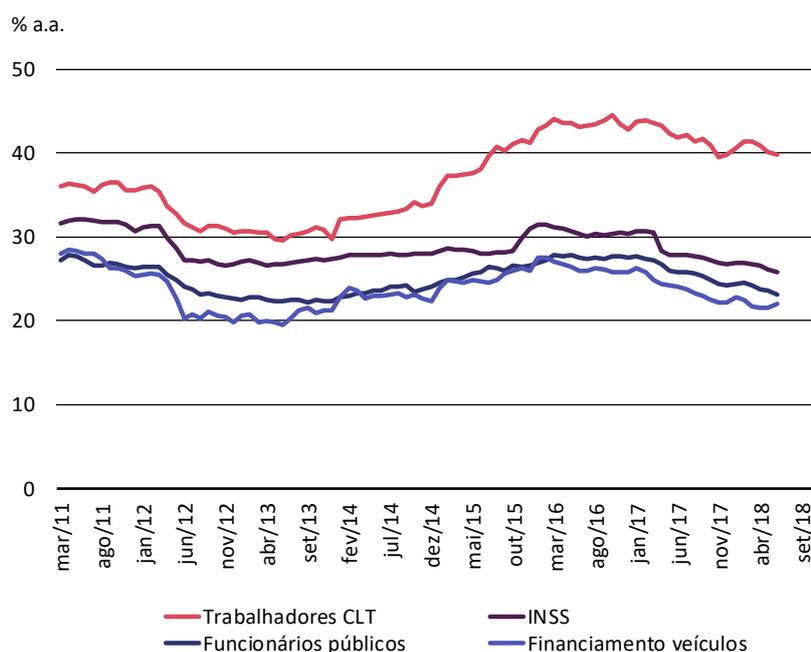
Gráfico 2 – Valor médio por operação – consignado



O Gráfico 3 apresenta os custos de empréstimos consignados. A título de comparação, foram inseridos também os custos para o financiamento de veículos, historicamente uma das linhas de financiamento com menores taxas de juros. Verifica-se que a curva referente aos empréstimos para os funcionários públicos é mais baixa, seguida pela curva dos aposentados e beneficiários do INSS e a mais alta a dos funcionários regidos pela CLT, em função do maior risco que representam para as instituições financeiras, já que podem perder seus empregos.⁸ Ressalta-se que, em alguns meses, o custo do consignado para funcionários públicos chegou a ser inferior ao do financiamento de veículos, o que mostra como a consignação de parte do salário consegue reduzir o custo do crédito.

⁸ Ressalta-se que, entre os celetistas, incluem-se também os empregados públicos.

Gráfico 3 – Taxa média de juros dos empréstimos consignados – Pessoas físicas

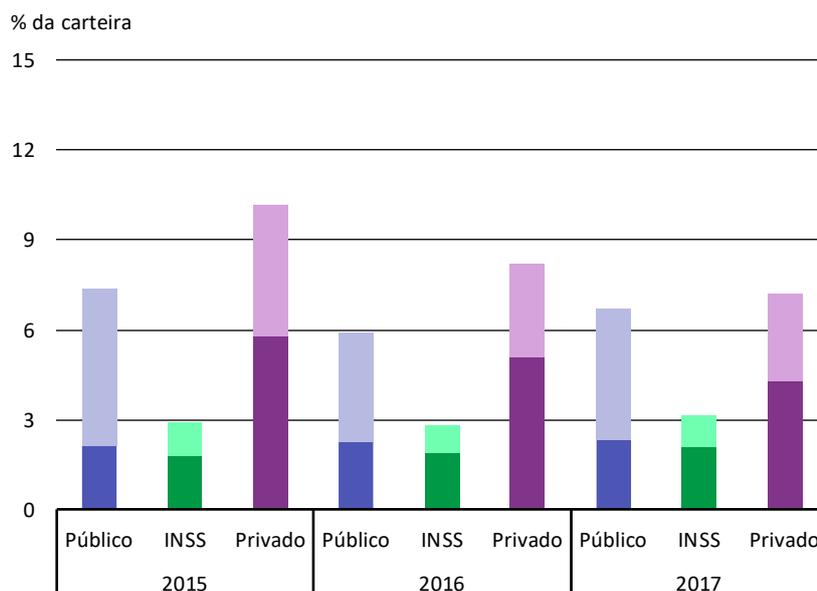


O fato de os juros do INSS serem maiores que os dos servidores públicos não está ligado à inadimplência das operações. Ao contrário do que se poderia esperar, a inadimplência é maior para os servidores públicos do que para o INSS, como se observa no Gráfico 4, que mostra os percentuais médios de inadimplência (barras escuras) e atraso de 15 a 90 dias (barras claras) dos três setores do crédito consignado, em dezembro de cada ano.⁹ Cabe destaque o recuo na soma desses dois percentuais para os funcionários celetistas, que caiu de 10,16%, em 2015, para 7,21%, em 2017. Esse movimento pode estar ligado à igual tendência de queda no número de mutuários no mesmo período, de 3,6 milhões para 2,2 milhões, como será visto no Gráfico 8.

Uma possível explicação para os juros do INSS serem mais altos seria o fato de os funcionários públicos, como dito anteriormente, contratarem empréstimos, em média, mais altos dos que os aposentados do INSS. Como o custo fixo da contratação de um empréstimo é diluído em operação maior, conseqüentemente cai a cobrança de juros. Outra possível explicação para os aposentados e pensionistas pagarem juros mais altos do que os funcionários públicos pode ser a diferença em termos de educação financeira entre os dois grupos, o que pode levar, por exemplo, o grupo de funcionários públicos a pesquisar e negociar taxas melhores em diferentes bancos.

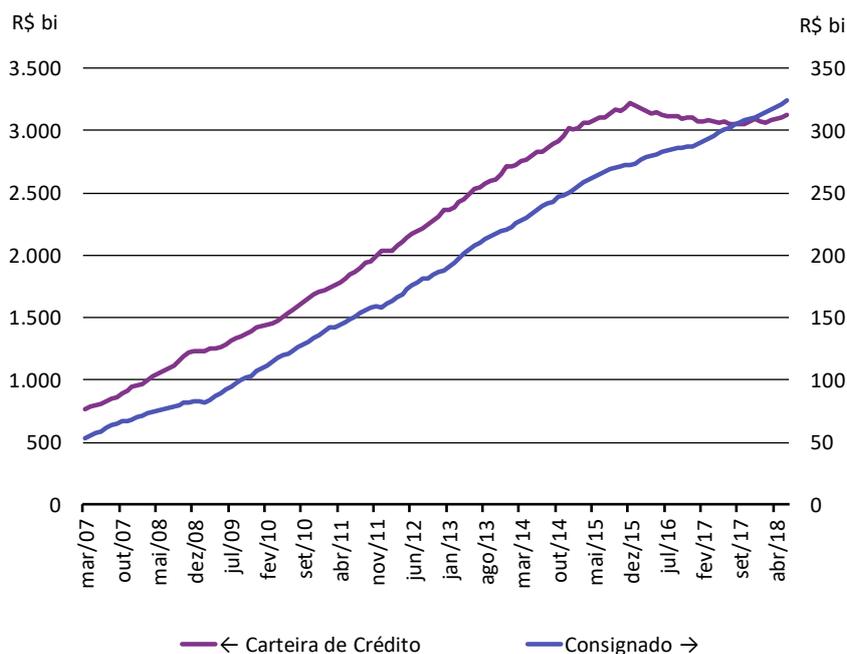
⁹ Apesar do desconto em folha de pagamento, a inadimplência pode ocorrer, no caso dos funcionários públicos e aposentados, pela redução de benefícios, em função, por exemplo, de perda de comissão ou descontos no salário e de morte e, no caso dos celetistas, também pela perda do emprego.

Gráfico 4 – Atraso e inadimplência – consignado



Desde o início, os empréstimos consignados, dado seu baixo custo e maior facilidade de acesso para aposentados e funcionários públicos, apresentaram grande expansão. Como mostra o Gráfico 5, a evolução desse crédito foi notável, saindo de R\$53,7 bilhões para R\$323,8 bilhões, em pouco mais de onze anos. A média anual de crescimento ficou em 17,2%, calculando com valores históricos, ou 10,7% a.a., em termos reais. Para comparar, o saldo total das carteiras de crédito no Brasil subiu, em igual período, de R\$762,4 bilhões para R\$3.130,1 bilhões, crescimento a uma taxa de 10,4% a.a., em valores históricos, e 5,7% a.a., em termos reais. Um aspecto que vale a pena ressaltar é a maior resiliência dessa modalidade ao ciclo econômico. Mesmo em um período de fragilidade da economia brasileira, o crédito consignado manteve trajetória de expansão, em contraste com o recuo verificado na carteira total ativa.

Gráfico 5 – Carteira de crédito total e consignado



Analisando-se apenas o crédito pessoal, o Gráfico 6 mostra que o saldo do crédito consignado respondia, em junho de 2018, por 75% do total. A parte destinada aos funcionários públicos alcançava 42%; a dos beneficiários do INSS, 29%; e a dos celetistas, 4%. Desde o início da série histórica, em março de 2007, o crédito consignado sempre representou pelo menos 60% do saldo de crédito pessoal.

Gráfico 6 – Empréstimo pessoal com recursos livres
Junho 2018

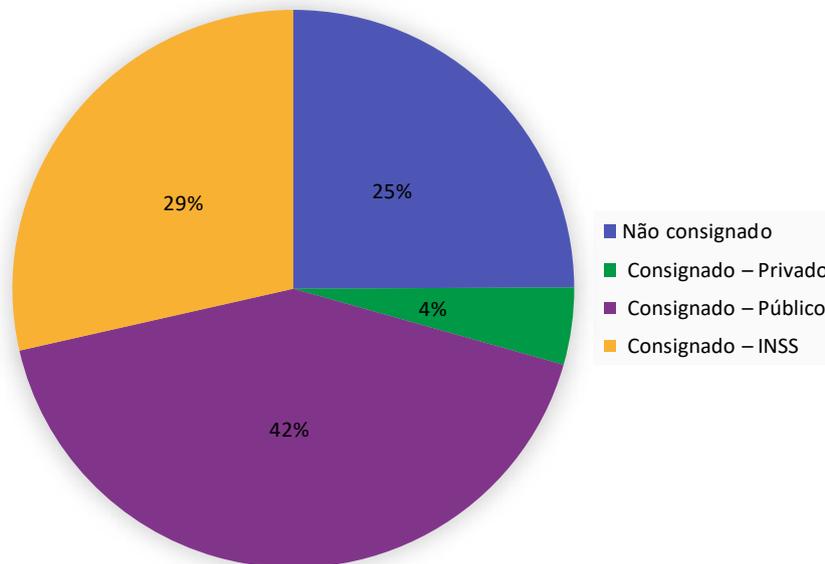
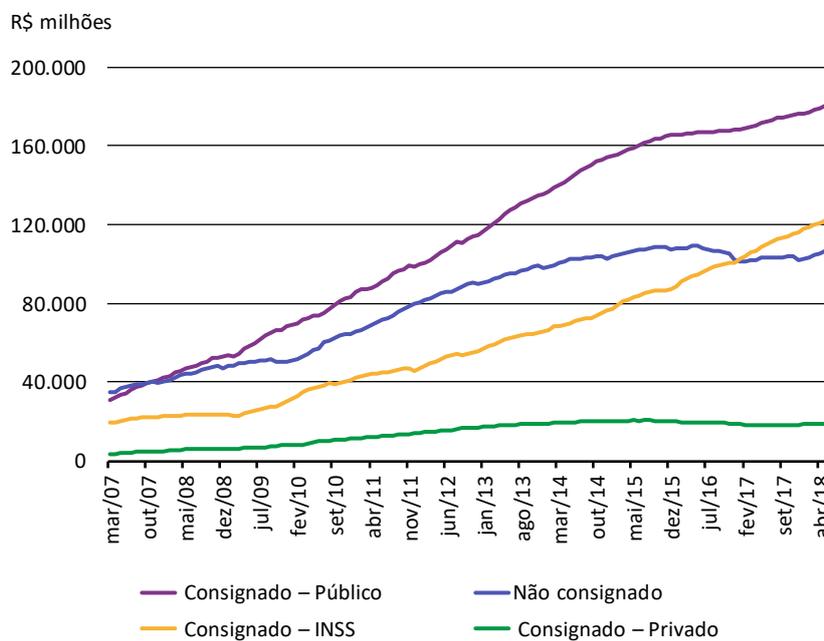


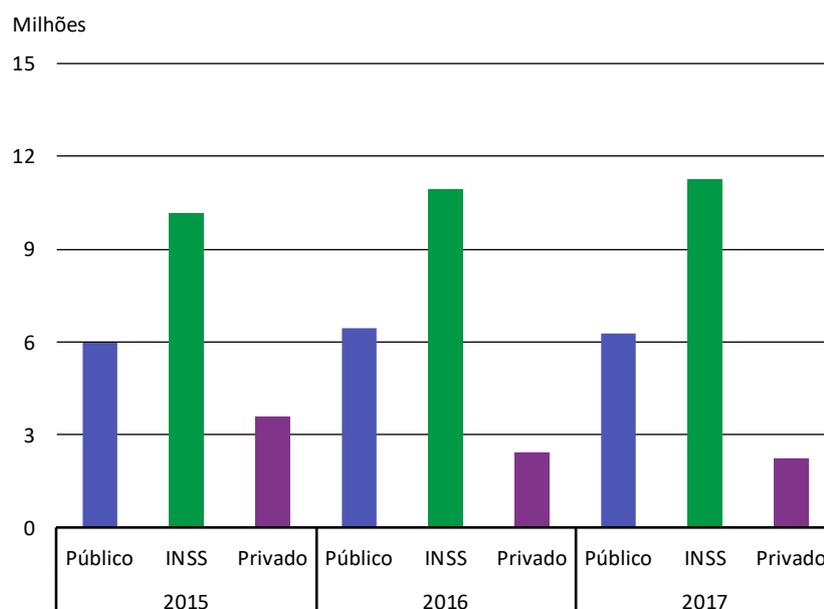
Gráfico 7 – Evolução do crédito pessoal com recursos livres



Enquanto o volume de crédito contratado pelos trabalhadores do setor público e aposentados e pensionistas do INSS apresenta taxa de crescimento positiva durante todo o período analisado, percebe-se, pelo Gráfico 7, que o volume de consignado contratado pelos celetistas apresentou leve contração entre maio de 2015 e maio de 2017, período de retração da atividade econômica, quando o saldo da carteira recuou de R\$20,5 bilhões, maior valor da série histórica, para R\$18,1 bilhões. A partir de então, retomou uma trajetória de alta, alcançando R\$18,3 bilhões em junho de 2018.

Do que foi exposto até aqui sobre o crédito consignado, verifica-se nítida distinção de acesso entre, de um lado, os grupos de tomadores funcionários públicos e beneficiários do INSS e, do outro, aquele formado pelos funcionários celetistas. Em dezembro de 2017, havia, segundo o IBGE, 33,3 milhões de empregados com carteira assinada, número próximo ao de aposentados (34,5 milhões) e bem acima do número de funcionários públicos, que somam 11,5 milhões nos três níveis de administração. Observando-se o percentual de pessoas de cada setor com acesso ao crédito consignado – funcionários públicos, 54,5%; INSS, 32,6%; e celetistas, 6,7% –, nota-se a menor oferta desse tipo de crédito aos empregados celetistas já que, pela possibilidade de perda do emprego, apresentam maior risco de inadimplência.

Gráfico 8 – Número de mutuários por setor – consignado



Para mudar esse quadro e facilitar o acesso dos trabalhadores celetistas a essa modalidade de crédito, em julho de 2016 o governo autorizou, por meio da Lei 13.313, de 14 de julho de 2016, o uso do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) para garantir os empréstimos consignados dos celetistas. Em abril do ano seguinte, a Caixa Econômica Federal, agente desse fundo, liberou o uso dessa garantia. O intuito foi o de aumentar a confiança desse crédito, ao permitir que até 10% do saldo do FGTS sirva de lastro para o empréstimo. A lei definiu também que, caso o mutuário venha a ser demitido sem justa causa, até 100% do valor da multa – equivalente a 40% do saldo do devedor no FGTS – possa ser repassado à instituição financeira para a quitação da dívida.

Mesmo com o reforço na garantia do empréstimo, até junho de 2018 ainda não se observou grande aumento no número de mutuários celetistas desse tipo de crédito. Isso sugere a existência de outros fatores ligados à baixa oferta desse crédito com garantia do FGTS pelas instituições financeiras. Uma hipótese é que o custo de operacionalizar esse crédito não seja baixo e acabe não compensando às instituições financeiras, já que é necessário que façam acordos individuais com cada empresa.¹⁰ Adicionalmente, a intensificação das incertezas no mercado de trabalho no período de aprovação da lei, quando a economia enfrentou um cenário de redução do PIB e de aperto nas condições do mercado de trabalho, pode também ter tido algum papel nesse resultado.

¹⁰ A legislação que rege os contratos consignados para os celetistas prevê que o empregador tem que fazer um contrato com uma ou mais instituições financeiras, para que o empregado possa pedir um empréstimo consignado junto à instituição conveniada.

O CPF NEM SEMPRE CONTA TODA A HISTÓRIA...

Um dado que chama atenção no crédito consignado é sua penetração entre os idosos: 61% dos tomadores têm mais de 55 anos, sendo responsáveis por 57% da carteira nessa modalidade. Esse indicador contradiz a teoria econômica da suavização do consumo, segundo a qual os indivíduos tendem a estabilizar o padrão de consumo na velhice, tendo, em geral, menor necessidade de crédito.

É possível que, para avaliar esse quadro, seja preciso considerar alguns fatores na análise dos dados sobre crédito e endividamento. Os números dizem respeito a indivíduos e aos contratos que estabeleceram com instituições financeiras. Eles não permitem ver, porém, dimensões bastante relevantes das transações que envolvem crédito e dívida.

Pesquisas qualitativas* mostram que é muito comum que pessoas tomem empréstimos em seu próprio nome, mas em benefício real de outras, especialmente de familiares. O crédito consignado, com taxas de juros mais baixas que outras modalidades de crédito, torna-se especialmente atrativo para esse tipo de arranjo financeiro familiar.

Os contratos formais e os dados sobre eles são a parte visível do crédito e da dívida, mas, por vezes, apenas estes registros não nos permitem acessar fenômenos mais complexos – cuja lógica deve ser investigada para desenvolvermos compreensão mais ampla do uso do crédito ou dos processos de endividamento. As estratégias, as expectativas e até os rendimentos monetários nos quais os tomadores de crédito apoiam suas decisões e escolhas não dizem respeito apenas a eles como indivíduos, mas a coletividades: comumente às suas famílias e mais fortemente ainda aos núcleos familiares que compartilham os espaços domésticos.

Considerando as mudanças demográficas e o envelhecimento da população, o tema da gestão de recursos e do uso de serviços financeiros pelas pessoas mais velhas vem ganhando relevância ao redor do mundo, tendo sido, inclusive, escolhido como prioritário pela Parceria Global para Inclusão Financeira do G20 (Global Partnership for Financial Inclusion – GPFi) para a agenda de trabalho de 2019. No contexto do Brasil, o uso do crédito consignado e suas implicações em termos de endividamento para a terceira idade é um dos pontos que merecem ser melhor estudados.

* FERNANDES, Viviane. “Jovens universitários e cartões de crédito: uma pesquisa sobre os usos”. In: Hilaine Yaccoub (Org). Consumo Popular. Rio de Janeiro: Editora Mundo do Marketing, 2015.
JAMES, Deborah. 2014, Money from nothing: indebtedness and aspiration in South Africa. Stanford, Stanford University Press; MOTTA, Eugênia. 2014, “Houses and economy in the favela”. Vibrant – Virtual Brazilian Anthropology, v. 11, n. 1. pp.118-158.

» Conclusão

Em resumo, os empréstimos com consignação em folha de pagamento têm tido papel importante nos últimos anos no crescimento do crédito, com esta modalidade sendo uma das mais utilizadas pelos tomadores, dada a facilidade de obtenção e os custos reduzidos.

A penetração desse tipo de crédito, mesmo entre os beneficiários do INSS que têm renda média relativamente mais baixa, indica a importância do estabelecimento de garantias, como o desconto em folha de pagamento, para assegurar uma oferta de crédito a custos mais baixos, em especial para tomadores de menor renda.

Por outro lado, a facilidade de contratação do crédito consignado pode apresentar riscos. A garantia representada pelo desconto direto do salário, ou do benefício, e as taxas de juros relativamente baixas podem levar a práticas de crédito não responsáveis, tanto pelo lado das instituições financeiras, que podem adotar práticas inadequadas de oferta e renovação do crédito, quanto pelo lado dos consumidores, pela tomada de crédito sem o devido planejamento, o que pode levar ao endividamento excessivo.

Em um cenário de maior incerteza econômica, tanto as condições de oferta quanto as de demanda por crédito podem ser afetadas adversamente. Pelo lado da oferta, as instituições financeiras, em um ambiente de aumento do desemprego, têm mais dificuldades em precificar o risco de inadimplência, o que cria desincentivos para empréstimos nessa modalidade para trabalhadores do setor privado. Pelo lado da demanda, pode tornar estes trabalhadores mais avessos ao endividamento devido ao receio de perder o emprego. Sendo assim, aumentar o acesso dos demais trabalhadores a esta modalidade de crédito, assim como reduzir os riscos envolvidos, permanece um desafio. Isso passa por maior responsabilidade na oferta e na tomada de crédito, inclusive por meio do desenvolvimento de soluções para a redução da assimetria de informações entre credores e tomadores.



“Educação financeira deveria começar o mais cedo possível e ser ensinada nas escolas”. O trecho, extraído de recomendação da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE),¹ data de 2005 e mostra que a importância da inserção do tema nas salas de aulas não é nova.

Desde a crise financeira de 2008 – que acentuou ainda mais a relevância do assunto –, vários estudos sobre o impacto do ensino de educação financeira nas escolas vêm sendo conduzidos em diversos países. Na Espanha, por exemplo, estudo de impacto de programa de educação financeira nas escolas indicou aumento estatisticamente significativo na consciência dos alunos sobre o valor atual dos recursos e as consequências futuras de escolhas presentes.² Já no Reino Unido, estudo longitudinal apontou que habilidades cognitivas relacionadas a leitura e matemática, e comportamentais, como extroversão e colaboração, são fortes preditoras de bons resultados financeiros na vida adulta.³ Ensinar educação financeira nas escolas parece ser uma das formas mais eficientes de criar uma geração com a cultura do uso consciente do dinheiro, embora mais avaliações de impacto sejam necessárias para precisar os efeitos de curto e longo prazo.

No Brasil, esse debate vem ganhando força,⁴ principalmente após a inserção da educação financeira como um tema transversal na Base Nacional Comum Curricular (BNCC)⁵ para a educação infantil e o ensino fundamental, homologada em dezembro de 2017.

¹ OECD. **Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness**: Recommendation of the Council. 2005. Disponível em: <<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/46193218.pdf>>. Acesso em: 31 jul. 2018.

² BOVER, O., et al. **The Impact of High School Financial Education on Financial Knowledge and Choices**: Evidence from a Randomized Trial in Spain, Documentos de Trabajo, Banco de España, nº 1801, 2018.

³ MONEY ADVICE SERVICE. **The journey from childhood skills to adult financial capability** – analysis of the 1970 British Cohort Study, London Economics, 2017.

⁴ Como nas notícias disponíveis em: <<http://porvir.org/educacao-financeira-na-sala-de-aula-e-investir-na-vida-fora-da-escola/>>; <<https://novaescola.org.br/conteudo/9798/bncc-inclui-educacao-financeira-em-matematica>>; <<https://revistapegn.globo.com/Empreendedorismo/noticia/2018/04/pegn-educacao-financeira-se-aprende-no-colegio.html>>; <<https://istoe.com.br/educacao-financeira-se-aprende-no-colegio/>>; <<http://infograficos.estadao.com.br/focas/por-minha-conta/materia/educacao-financeira-ainda-nao-e-realidade-nas-salas-de-aula-brasileiras>>.

⁵ Para mais informações sobre a BNCC, consultar <<http://basenacionalcomum.mec.gov.br/abase/>>. Acesso em: 1º ago. 2018.

O objetivo deste artigo é discutir, com base em dados sobre a educação básica brasileira e experiências de sucesso, ideias que possam ajudar na identificação dos desafios e das oportunidades para avançar no ensino da educação financeira nas escolas do país. Nesse sentido, este trabalho pretende ser ponto de partida para o debate sobre o tema com os atores envolvidos, de modo a aprofundar o entendimento e subsidiar futura publicação na Série Cidadania Financeira.

» Educação básica no Brasil

O quadro a seguir traz alguns dados sobre a educação básica⁶ no Brasil. Segundo o Censo Escolar de 2017,⁷ existem, no Brasil, 184.145 escolas, distribuídas em 5.570 municípios. Desse total, 78% são escolas públicas e 22%, privadas. Ao todo, 131.606 escolas oferecem ensino fundamental e 28.558 oferecem ensino médio. São mais de 2 milhões de professores e 48 milhões de alunos. Os números, por si sós, indicam a complexidade de inserir educação financeira nas escolas do Brasil, sem considerar fatores como diferentes realidades socioeconômicas, níveis de investimento por aluno, entre outros.

Contudo, um dos principais desafios atuais da educação básica brasileira – e que tem relação com o ensino do tema – é garantir que os alunos alcancem os níveis de aprendizagem adequados para cada etapa do ensino.⁸



Segundo dados do Sistema de Avaliação da Educação Básica (Saeb) de 2017,⁹ realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep),¹⁰ dos estudantes do 5º ano do ensino fundamental avaliados, com idade média de 10 anos, 11,9% alcançam os níveis de aprendizagem adequada em português e 15,5%, em matemática. Cerca de 50 em cada 100 alunos do 5º ano avaliados provavelmente não são capazes de “converter uma quantia dada em moedas de 5, 25 e 50 centavos e 1 real em cédulas de

⁶ A educação básica compreende a Educação Infantil, o Ensino Fundamental, o Ensino Médio, a Educação Especial e a Educação de Jovens e Adultos.

⁷ Até a conclusão deste texto, os dados do Censo Escolar 2018 não haviam sido finalizados. Sinopse Estatística, INEP, 2017. Disponível em: <<http://provabrazil.inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-basica>>. Acesso em: 2 ago. 2018.

⁸ Segundo a Escala de Proficiência do Inep, os resultados das proficiências dos estudantes são posicionados em uma escala que vai de 0 a 10. Entre os níveis 0 a 3, considera-se insuficiente o nível de aprendizagem; entre os níveis 4 e 6, básico, e, acima de 7, adequado. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_basica/saeb/2018/documentos/presskit_saeb2017.pdf>. Acesso em: 6 set. 2018.

⁹ Por meio de testes e questionários, o Saeb reflete os níveis de aprendizagem demonstrados pelo conjunto de estudantes avaliados. Participaram do Saeb mais de 5,4 milhões de estudantes, do 5º e 9º ano do Ensino Fundamental e do 3º ano do Ensino Médio, em 2017. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_basica/saeb/2018/documentos/presskit_saeb2017.pdf>. Acesso em: 6 set. 2018.

¹⁰ O Inep é uma autarquia federal ligada ao Ministério da Educação (MEC), cuja missão é subsidiar a formulação de políticas educacionais dos diferentes níveis de governo com o intuito de contribuir para o desenvolvimento econômico e social do país. É o responsável pela realização de importantes avaliações e exames do ensino, como o Saeb, o Enem e o Pisa.

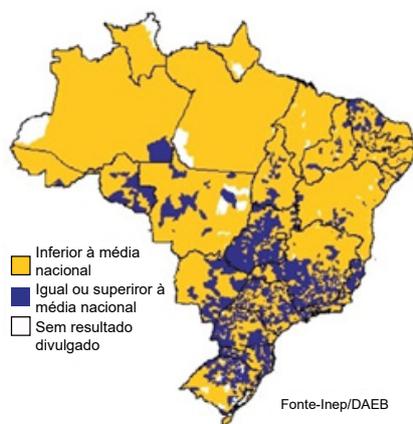
real”,¹¹ conforme a questão na figura abaixo. De acordo com o Inep, embora os resultados ainda não estejam satisfatórios, os estudantes do 5º ano do fundamental de todos os estados brasileiros apresentam evolução em matemática em relação à edição realizada em 2015.



Conforme se avança em direção aos anos finais da educação básica, o percentual de alunos com aprendizagem adequada diminui. Aproximadamente 4,5% dos alunos avaliados no 9º ano, com 14 anos em média, possuem aprendizagem adequada em matemática. Para o Inep, o Brasil apresentou pouca evolução em relação à última edição da avaliação em 2015 e significativa desigualdade de aprendizagem entre os estados. O mapa a seguir mostra a diferença entre os níveis de proficiência por município dos alunos do 9º ano em matemática. No ensino médio, o quadro é semelhante: 4,5% dos alunos avaliados possuem aprendizagem adequada em matemática, com diferenças elevadas entre os estados.

Esse cenário se reflete no desempenho dos estudantes brasileiros no Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (PISA) da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). O Brasil teve o pior desempenho em matemática e o terceiro pior em leitura entre os 45 países que participaram da avaliação em 2015. O desempenho dos alunos brasileiros foi pior que o de alunos oriundos de países que têm custo inferior por aluno, como Colômbia, México e Uruguai.

Proficiência média em matemática por município 9º ano do Ensino Fundamental



Em 2015, o Pisa avaliou estudantes em letramento financeiro para aferir até que ponto estudantes de 15 anos têm conhecimentos e habilidades necessários para fazer uma transição bem-sucedida da escolaridade obrigatória para o ensino superior, para o emprego ou o empreendedorismo. O desempenho do Brasil em letramento financeiro ficou bem abaixo da média dos países¹² e economias da OCDE que participaram da avaliação.¹³

¹¹ Essa habilidade corresponde ao nível 5 da escala de proficiência de matemática do 5º ano do Ensino Fundamental. Segundo o *Press Kit* do Saeb 2017, 51,14% dos alunos avaliados estão abaixo desse nível, o que indica que provavelmente não são capazes de resolver operações como a descrita. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_basica/saeb/2018/documentos/presskit_saeb2017.pdf>. Acesso em: 6 set. 2018.

¹² China, Bélgica, Canadá, Rússia, Países Baixos, Austrália, EUA, Polônia, Itália, Espanha, Lituânia, Eslováquia, Chile, Peru, Brasil, nesta ordem no *ranking*. A média de desempenho do Brasil não foi significativamente diferente que a do Peru. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/acoes_internacionais/pisa/resultados/2015/pisa_letramento_financeiro_brasil.pdf>. Acesso em: 14. ago. 2018.

¹³ Segundo o Pisa, letramento financeiro envolve o conhecimento e a compreensão de conceitos financeiros e riscos, e as habilidades,

No Brasil, mais da metade dos estudantes (53,3%) tem desempenho abaixo do nível básico de proficiência em letramento financeiro (a média da OCDE é 22,3%). Esses alunos são capazes de, na melhor das hipóteses, reconhecer o propósito de um documento financeiro cotidiano, como uma fatura, quando solicitado em uma questão.

A dimensão do sistema de ensino no país, os níveis de aprendizagem dos alunos, bem como a diferença entre os estados e o desempenho do Brasil em letramento financeiro em comparação com outros países são importantes insumos a serem considerados para a expansão do ensino da educação financeira nas escolas.

» Educação financeira nas escolas – Situação atual

Desde a sua instituição em 2010, a Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef)¹⁴ desenvolve o Programa de Educação Financeira nas Escolas.¹⁵ A primeira ação nesse sentido foi a realização de Programa-Piloto de Educação Financeira no Ensino Médio, cujo escopo abrangeu o treinamento de 1.200 professores, o desenvolvimento de livros didáticos e o ensino da temática para 27.000 alunos ao longo de três semestres. A iniciativa foi avaliada pelo Banco Mundial e indicou melhora na proficiência financeira e no comportamento de poupança por parte dos alunos, bem como efeitos intergeracionais positivos nos países, que melhoraram seus conhecimentos e comportamentos financeiros, entre eles aumento nos níveis de poupança. Por outro lado, o estudo indicou resultados cautelosos quanto ao comportamento de consumo dos alunos associado ao uso do cartão de crédito.

A partir de 2014, a Enef conduziu outro piloto com 400 professores e 14.886 alunos do Ensino Fundamental. O trabalho também foi avaliado pelo Banco Mundial, e os resultados sugerem impacto positivo no conhecimento financeiro e nas atitudes relacionadas a decisões de consumo e poupança. Segundo os avaliadores, os dados indicam que a eficácia do Programa depende de implementação mais criteriosa e que a forma de ensinar educação financeira para alunos dos anos iniciais talvez precise ser repensada.¹⁶

Em 2016, o Programa de Educação Financeira nas Escolas da Enef inaugurou uma nova fase, que tem como protagonista o professor. Além da criação de ambiente virtual de aprendizagem, a estratégia atual envolve projeto-piloto para a instituição de polos de formação de professores em parceria com universidades públicas e secretarias de educação estaduais e municipais. O objetivo desses polos é criar e oferecer diferentes cursos de extensão sobre educação financeira para os docentes em cada estado. O primeiro polo foi implementado no Tocantins, e novos polos estão em desenvolvimento em Minas Gerais, na Paraíba e no Rio Grande do Sul.

e acordo com a coordenação do Programa de Educação Financeira nas Escolas da Enef, 275 mil alunos foram impactados, 9 mil professores envolvidos e 3 mil escolas públicas engajadas até 2017.¹⁷ Ante o universo a ser alcançado, nota-se que a educação financeira é ainda um grande desafio para o nosso país.

Entre as principais conquistas da Enef desde sua instituição está a inserção da educação financeira na BNCC, homologada em dezembro de 2017. A inserção foi fruto da articulação realizada pelos membros do Comitê Nacional da Enef (Conef), entre eles o Ministério da Educação (MEC), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e o Banco Central do Brasil (BCB). A BNCC “estabelece com clareza o conjunto de aprendizagens essenciais e indispensáveis a que todos os estudantes, crianças, jovens e adultos, têm direito. Com ela, redes de ensino e instituições escolares públicas e particulares passam a ter uma referência nacional obrigatória para a elaboração ou adequação de seus currículos e propostas pedagógicas”.¹⁸

motivação e confiança para aplicar tais conceitos e a compreensão com o objetivo de fazer escolhas efetivas em uma série de contextos financeiros variados, melhorar o bem-estar de indivíduos e sociedade e possibilitar a participação na vida econômica.

¹⁴ O Decreto nº 7.397, de 2010, instituiu a Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef).

¹⁵ O Programa é executado pela Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF-Brasil), uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), criada em 2011 por Anbima, B3, CNSEG e Febraban para coordenar e executar as ações transversais da Enef.

¹⁶ AEF-BRASIL. **Projeto Piloto Programa Educação financeira nas Escolas: Ensino Fundamental**. 2016. Disponível em: <<http://www.aefbrasil.org.br/wp-content/uploads/RELATORIO-FINAL-ENSINO-FUNDAMENTAL.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2018.

¹⁷ AEF-BRASIL. **Relatório Anual de 2017**. Disponível em: <http://www.vidaedinheiro.gov.br/wp-content/uploads/2018/08/RA-AEF-Brasil_07082018_Vers%C3%A3oFinal.pdf>. Acesso em: 7 ago. 2018.

¹⁸ MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Base Nacional Comum Curricular (BNCC)**. Disponível em: <<http://basenacionalcomum.mec.gov.br/>>

De acordo com a Base, compete aos sistemas e às redes de ensino incorporar temas contemporâneos que afetam a vida humana em escala local, regional e global, preferencialmente de forma transversal e integradora. Entre esses temas, a BNCC destaca o ensino da educação financeira e da educação para o consumo. Nesse contexto, ao abordar o ensino da Matemática – mais especificamente da unidade temática Números – para o ensino fundamental, a base preceitua o seguinte:

Outro aspecto a ser considerado nessa unidade temática é o estudo de conceitos básicos de economia e finanças, visando à educação financeira dos alunos. Assim, podem ser discutidos assuntos como taxas de juros, inflação, aplicações financeiras (rentabilidade e liquidez de um investimento) e impostos. Essa unidade temática favorece um estudo interdisciplinar envolvendo as dimensões culturais, sociais, políticas e psicológicas, além da econômica, sobre as questões do consumo, trabalho e dinheiro. É possível, por exemplo, desenvolver um projeto com a História, visando ao estudo do dinheiro e sua função na sociedade, da relação entre dinheiro e tempo, dos impostos em sociedades diversas, do consumo em diferentes momentos históricos, incluindo estratégias atuais de marketing. Essas questões, além de promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais dos alunos, podem se constituir em excelentes contextos para as aplicações dos conceitos da Matemática Financeira e também proporcionar contextos para ampliar e aprofundar esses conceitos.¹⁹

Além de constar expressamente em matemática e como contexto de aprendizagem em outras áreas, como linguagens, história e geografia, a educação financeira é fundamental para o desenvolvimento da sexta competência geral prevista pela Base. Essa competência, conhecida como Projeto de Vida, envolve organização, planejamento, metas, sonhos e aspirações, assuntos que estão no escopo do ensino da educação financeira. A tabela a seguir traz exemplos extraídos da BNCC de como a educação financeira pode ser abordada de forma integrada às diversas áreas do conhecimento.

As instituições ou redes de ensino têm até o início do ano letivo de 2020 para adequar seus currículos e propostas pedagógicas à BNCC. Esse prazo representa oportunidade para a inserção da educação financeira nas escolas e imprime urgência na atuação dos atores no âmbito da Enef. Logo, o momento atual é propício para avaliar os resultados já atingidos pelo Programa de Educação Financeira nas Escolas e, se for o caso, para definir novas estratégias para ampliar a inserção do tema nas escolas em âmbito nacional.

abase/>. Acesso em: 1º ago. 2018.

¹⁹ Idem.

ÁREA DO CONHECIMENTO	ANO	UNIDADES TEMÁTICAS	OBJETOS DE CONHECIMENTO	HABILIDADES
Matemática	1º	Grandezas e Medidas	Sistema monetário brasileiro: reconhecimento de cédulas e moedas	(EF01MA19) Reconhecer e relacionar valores de moedas e cédulas do sistema monetário brasileiro para resolver situações simples do cotidiano do estudante.
Matemática	4º	Grandezas e Medidas	Problemas utilizando o sistema monetário brasileiro	(EF04MA25) Resolver e elaborar problemas que envolvam situações de compra e venda e formas de pagamento, utilizando termos como troco e desconto, enfatizando o consumo ético, consciente e responsável
Língua Portuguesa	6º ao 9º	Leitura	Efeitos de sentido	(EF69LP04) Identificar e analisar os efeitos de sentido que fortalecem a persuasão nos textos publicitários, relacionando as estratégias de persuasão e apelo ao consumo com os recursos linguístico-discursivos utilizados, como imagens, tempo verbal, jogos de palavras, figuras de linguagem etc., com vistas a fomentar práticas de consumo conscientes.
Ciências	7º	Matéria e Energia	Máquinas simples Formas de propagação do calor Equilíbrio termodinâmico e vida na Terra História dos combustíveis e das máquinas térmicas	(EF07CI06) Discutir e avaliar mudanças econômicas, culturais e sociais, tanto na vida cotidiana quanto no mundo do trabalho, decorrentes do desenvolvimento de novos materiais e tecnologias (como automação e informatização).
Geografia	4º	Mundo do Trabalho	Produção, circulação e consumo	(EF04GE08) Descrever e discutir o processo de produção (transformação de matérias-primas), circulação e consumo de diferentes produtos.

Finalmente, é importante apontar que outras ações vêm sendo realizadas, além daquelas desenvolvidas no escopo da Enef. Segundo o mapeamento de iniciativas realizado em 2018, 323 instituições de ensino já desenvolvem trabalhos relacionados ao ensino de educação financeira com seus alunos, sendo 7% em escolas privadas.²⁰

» Educação financeira nas escolas – Como avançar?

O Brasil já deu os primeiros passos para o ensino da educação financeira nas escolas – além de contar com um Programa no âmbito da Enef, o tema está previsto na BNCC e já vem sendo abordado em algumas instituições de ensino do país. Esta seção aborda algumas ideias que perpassam a construção de estratégias para avançar no tema: foco no usuário – alunos e professores –; escalabilidade; e necessidade de monitoramento e de avaliação adequados.

FOCO NO USUÁRIO

Alunos

Para que a inserção nas escolas ocorra de maneira efetiva, uma das premissas é que a metodologia de ensino seja adequada às necessidades, aos interesses e às aspirações dos estudantes, uma das diretrizes da OCDE.

Uma das principais necessidades dos alunos é melhorar os níveis de aprendizagem em leitura e matemática, conforme apontam os dados do Pisa. Há evidências de forte correlação entre essas habilidades em crianças e bons resultados financeiros na vida adulta,²¹ o que mostra que melhorar os níveis de leitura e matemática

²⁰ AEF-BRASIL. **2º Mapeamento de Iniciativas de Educação Financeira**. 2018. Disponível em: <http://www.vidaedinheiro.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Mapeamento_2018.pdf>. Acesso em: 7 ago. 2018.

²¹ MONEY ADVICE SERVICE. **The journey from childhood skills to adult financial capability** – analysis of the 1970 British Cohort Study, London Economics, 2017.

não é apenas uma preocupação da educação em geral, mas também da educação financeira. No caso da matemática, Lusardi e Wallace (2013)²² destacam que:

Para estudantes que não compreendem o papel que os juros exercem na construção da riqueza/patrimônio [...], que não entendem a matemática por trás dos juros, é muito difícil explicar a importância de começar a poupar cedo ou o quão rapidamente uma dívida aumenta ao realizar empréstimos com altas taxas cobradas por instituições de cartão de crédito, empréstimos a taxas diárias ou outros tipos de empréstimos de custos altos.

Segundo estudo realizado com jovens do Ensino Fundamental II, “quanto mais a educação formal se conecta com os desafios de desenvolvimento e os temas relevantes em suas vidas, mais o adolescente tende a aprender e a se interessar por ela”.²³ Nesse cenário, uma demanda dos jovens é a busca por trabalho e dinheiro, associada à autonomia e ao desejo de consumo, o que abre oportunidade para o ensino da educação financeira dentro da escola.²⁴

Projeto-piloto conduzido a partir de pesquisa desenvolvida por Paulo Costa, economista e doutorando em Harvard, e pela BM&FBovespa avaliou a relação entre o ensino da matemática e a educação financeira. Conduzido em parceria com a Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro em escolas públicas, o projeto consistiu em duas horas semanais de aulas de matemática com conceitos financeiros ao longo de doze semanas. Ao fim do período, notou-se que os alunos não só aprendiam mais matemática como também aprendiam mais educação financeira, o que ajudou a mudar o comportamento deles em relação ao dinheiro. Segundo o economista, essa abordagem aumenta o engajamento dos alunos porque parte de exemplos práticos do cotidiano dos jovens para o ensino da teoria de matemática. Atualmente, o projeto está sendo implementado em escolas públicas de Goiás e será expandido para Pernambuco e São Paulo em 2019.

Professores

De acordo com as diretrizes da OCDE, os professores devem estar no centro dos programas de educação financeira nas escolas e ser envolvidos em todas as etapas do processo, desde a concepção até a implementação, devido ao conhecimento técnico que possuem e à proximidade com alunos. Para que a educação financeira seja realidade dentro da sala de aula, professores precisam ser convencidos da importância de ensinarem o tema, bem como receber formação e materiais adequados.

Um fator que demanda atenção especial é o custo que o compromisso de ensinar educação financeira representará para o professor. Segundo pesquisa²⁵ realizada pelo Instituto Ibope com professores de todo o país, 42% dos professores não têm tempo remunerado para realizar atividades extraclasse e 29% realizam alguma atividade extra para complementar a renda. Esses dados indicam que o tempo é um recurso escasso. Logo, a formação em educação financeira precisa ser compatível com o tempo disponível dos professores, e os materiais pedagógicos devem estar prontos para aplicação imediata em sala de aula, exigindo o mínimo de tempo de preparação do professor.

Exemplo de iniciativa centrada no professor é a parceria entre a Fundação Lemann, o Google.org e a Associação Nova Escola para a disponibilização de planos de aula digitais atualizados de acordo com a BNCC. A partir de dados sobre o comportamento dos professores – uso do celular para preparação de aulas e

²² LUSARDI, Annamaria; WALLACE, Dorothy. **Financial Literacy and Quantitative Reasoning in the High School and College Classroom**. Numeracy, v. 6, nº 2, art. 1, 2013.

²³ INSTITUTO INSPIRARE. **Projeto Faz Sentido – Ensino Fundamental II: Adolescentes**. 2015. Disponível em: <http://fazsentido.org.br/comeca_com/?escolha=estudos&etapa=fundamental>. Acesso em: 13 ago. 2018.

²⁴ Idem.

²⁵ TODOS PELA EDUCAÇÃO. **Profissão Professor**. 2018. Disponível em: <https://www.todospelaeducacao.org.br/_uploads/_posts/23.pdf?750034822>. Acesso em: 27 ago. 2018.

busca por planos de aula na internet –, o projeto disponibilizou mais de 600 planos de aula de matemática com recursos pedagógicos de alta qualidade em plataforma *on-line*.²⁶ Criados por um time composto de 185 especialistas, entre eles 150 professores, os planos de aula estão prontos para apoiar o professor na realidade da sala de aula de escolas públicas do ensino fundamental.

Professores e educadores financeiros poderiam trabalhar na criação conjunta de formações modulares em educação financeira e de materiais pedagógicos, como, por exemplo, planos de aula de educação financeira integrados a matemática e a outras áreas do conhecimento de acordo com as competências preconizadas pela BNCC. Ao envolver o professor na concepção dos programas, a tendência é a construção de soluções mais alinhadas às necessidades e realidades dos alunos, dos próprios professores e das escolas, o que pode levar ao aumento do engajamento no tema.²⁷

Outra forma de incentivar professores e alunos é por meio da realização de concursos de educação financeira. Na Espanha, um concurso de conhecimentos financeiros é realizado anualmente com alunos e professores, no formato de jogo de perguntas e respostas. Além de terem as despesas pagas para participar da final em Madri, as duas melhores equipes recebem diploma individualizado para cada participante, visita guiada ao Banco de España e ao Palacio de la Bolsa de Madrid e prêmio em dinheiro para aquisição de material pedagógico para a escola. A iniciativa, que já está na 6ª edição, é considerada como ferramenta eficaz para gerar engajamento de alunos e professores no tema da educação financeira e pode servir de inspiração para o Brasil.²⁸

Escala

Ganhar escala é um dos principais desafios para inserção da educação financeira nas escolas brasileiras. Por ser um país de dimensões continentais, a possibilidade de escala deve ser premissa a ser perseguida pelos programas de educação financeira nas escolas. Fatores como custo e tempo para implementação, canais de distribuição, formas de financiamento, entre outros, têm papel central para que a política seja efetiva.

A flexibilidade na implementação é outro fator a ser considerado, já que o Brasil possui realidades distintas e níveis de aprendizagem diferentes entre os estados e até mesmo entre municípios de um mesmo estado. Para que os programas de educação financeira tenham penetração nas escolas de todo o país, é importante pensar em estratégias variadas e em um conjunto de soluções que possam ser escolhidas de acordo com a realidade – social, econômica, educacional e cultural – de cada município, instituição ou rede de ensino. A máxima *one size does not fit all* (uma solução não serve para todos) deve permear o processo.

O uso de tecnologias digitais parece ser um caminho para ampliar o alcance de programas para inserção de educação financeira nas escolas, com destaque para as formações a distância. Contudo, é preciso notar que 32% das escolas não têm acesso a alguma modalidade de internet.²⁹ Nesse contexto, aulas presenciais dadas por um grupo de especialistas diretamente para alunos de escolas, em paralelo com a formação presencial de educadores, como o projeto desenvolvido pelo Círculo da Matemática do Brasil,³⁰ trazem resultados positivos principalmente em localidades com menor infraestrutura. Iniciativas como essa podem

²⁶ Disponível em: <<http://porvir.org/google-lemann-se-unem-para-entregar-planos-de-aula-direto-celular-professor/>> e <<http://www.consed.org.br/central-de-conteudos/nova-escola-com-apoio-da-fundacao-lemann-e-do-google-org-lanca-primeiros-planos-de-aula-alinhados-a-bncc>>. Acesso em: 17 ago. 2018.

²⁷ Segundo pesquisa realizada com professores em 2018 pelo Instituto Ibope, qualificação (“dar mais oportunidades de qualificação para os professores que já estão atuando nas escolas”) e escuta dos professores (“envolver e escutar os professores nos debates públicos e decisões sobre políticas educacionais”) estão entre as medidas mais eficazes para valorização da profissão docente. Disponível em: <https://www.todospelaeducacao.org.br/_uploads/_posts/23.pdf?750034822>. Acesso em: 27 ago. 2018.

²⁸ Premios Programa Educación Financiera. **Finanzas para todos**. Disponível em: <<http://www.diadelaeducacionfinanciera.es/premios-programa-educacion-financiera>>. Acesso em: 22 ago. 2018.

²⁹ Segundo dados de tecnologia do portal QEDU, disponível em <<https://www.qedu.org.br/brasil/censo-escolar?year=2017&dependence=0&localization=0&item=>>>. Acesso em: 10 set. 2018.

³⁰ INSTITUTO TIM. **O Círculo da Matemática do Brasil**. Disponível em: <<https://institutotim.org.br/project/o-circulo-da-matematica-do-brasil/>>. Acesso em: 3 set. 2018.

servir de referência para a oferta de soluções de educação financeira adaptada à realidade local.

A formação de parcerias estratégicas é outro ponto que pode ampliar o alcance da educação financeira nas escolas. Nesse contexto, é necessário identificar os atores que têm alto grau de penetração entre os professores e as instituições de ensino e estabelecer com eles parcerias para a criação e implementação de programas conjuntos. Entre esses atores, destacam-se as Secretarias Estaduais e Municipais de Educação, órgãos cujo apoio é imprescindível para aumentar a inserção do tema nas escolas e para viabilizar a formação dos professores.³¹

Monitoramento e avaliação

Além do foco nos usuários e da escalabilidade, o monitoramento e a avaliação de impacto são outros componentes essenciais para a introdução efetiva da educação financeira nas escolas, os quais devem incluir aspectos quantitativos e qualitativos.³²

Para o adequado acompanhamento do ensino de educação financeira, uma ideia seria incluir questões em pesquisas de órgãos oficiais. Um exemplo é o Censo Escolar, realizado anualmente pelo Inep, ligado ao MEC, e de participação obrigatória por parte das escolas. Com isso, seria possível acompanhar a inserção do tema nas escolas, em bases anuais, e definir as melhores estratégias para ampliar o alcance, especialmente em áreas com menor penetração.

Quanto à avaliação de impacto de longo prazo, o Brasil já deu passo importante ao participar do módulo de letramento financeiro no Pisa – e é fundamental que o país continue participando nas próximas edições.³³ Outra recomendação da OCDE é a inclusão de educação financeira em exames no fim da educação formal. No caso do Brasil, isso se daria mediante a presença mais significativa de questões de educação financeira em avaliações e exames como o Saeb e o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem). Além de permitir avaliações de longo prazo, essas medidas teriam o potencial de aumentar a demanda pelo ensino de educação financeira nas redes de ensino.

» Conclusão

Em um país como o Brasil, de dimensões continentais e com *deficit* de aprendizagem em leitura e matemática, inserir educação financeira nas escolas é um desafio complexo. As estratégias de inserção de educação financeira nas escolas precisam considerar os diversos aspectos da educação básica para a construção de soluções efetivas.

O Brasil já conta com o Programa de Educação Financeira nas Escolas no âmbito da Estratégia Nacional e, recentemente, incluiu a educação financeira como tema transversal na BNCC. Para avançar, é preciso mobilizar redes e instituições escolares para o ensino efetivo do tema em sala de aula em âmbito nacional, a partir de estratégias e programas que tenham foco nos alunos e nos professores, que sejam escaláveis e que possam ser monitorados e avaliados.

³¹ De acordo com o 2º Mapeamento de Iniciativas de Educação Financeira, 2018. Disponível em: <http://www.vidaedinheiro.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Mapeamento_2018.pdf>. Acesso em: 7 ago. 2018.

³² OECD. **Financial Education for Youth and in Schools: OECD/INFE Policy Guidance, Challenges and Case Studies.**

³³ Segundo o portal do Inep, em maio de 2018 foram aplicadas as provas do Pisa 2018, e os resultados serão divulgados no 2º semestre de 2019.



Em 2018, pela primeira vez o Sebrae realizou uma pesquisa com Microempreendedores Individuais (MEIs) com o objetivo de identificar as características desse público quanto à gestão financeira do negócio.² Foram realizadas mil entrevistas, por telefone, abordando questões sobre controle dos gastos, controle das receitas, saldo de caixa e projeções financeiras.

Quadro 1 – Principais resultados da pesquisa Sebrae

Dos entrevistados:

- 80% costumam fazer várias cotações de preço antes de comprar;
- 77% nunca fizeram curso ou treinamento de administração financeira;
- 69% na maioria das vezes costumam pedir desconto nas compras;
- 66% conseguem manter todos os pagamentos da empresa em dia;
- 61% guardam diariamente todos os registros de pagamento;
- 50% fazem os registros dos pagamentos em um caderno;
- 50% às vezes ficam sem saber como pagarão as contas do negócio;
- 42% vendem a prazo de maneira informal (o popular fiado);
- 34% não costumam acompanhar o saldo de caixa ou o fazem uma vez ao mês.

Fonte: Pesquisa Sebrae (2018)

Em média, esses empreendimentos apresentam deficiências em seus controles e gerenciamento. No entanto, em que pese a heterogeneidade dos indivíduos que compõem esse grupo, em algumas variáveis é possível identificar características que compensam, ao menos parcialmente, algumas dessas deficiências.

¹ Este texto foi produzido pelo Sebrae, com contribuições do Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef), do Banco Central.

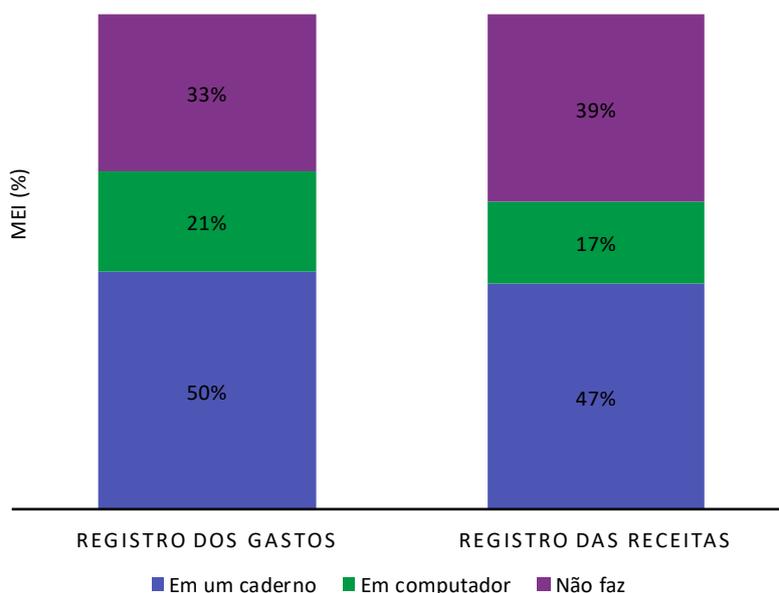
² SEBRAE. **Educação Financeira do MEI**. Relatório de pesquisa Sebrae, maio/2018. <http://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2018/08/Educa%C3%A7%C3%A3o_Financeira_MEI_2018_FINAL_FINAL-1.pdf>.

No âmbito dos gastos correntes, a pesquisa identificou que 69% desses microempreendedores costumam pedir descontos aos seus fornecedores de produtos e serviços. Fazer várias cotações de preços antes de decidir por um fornecedor foi citado por 80% dos entrevistados. Embora esses não sejam itens clássicos de gestão financeira, mostra a preocupação em reduzir custos para tornar o empreendimento mais competitivo. Ainda no âmbito dos gastos, 61% dos respondentes guardam diariamente todos os comprovantes dos pagamentos que realizam, e outros 22% o fazem às vezes. Assim, 83% dos respondentes realizam, com certa frequência, o controle sobre os recibos de pagamento. Porém, o registro dessas informações se mostra precário. Dos respondentes, 71% fazem o registro desses dados em algum instrumento de controle, porém os instrumentos de controle utilizados ainda são predominantemente analógicos. Metade dos entrevistados (50%) faz o registro à mão, em caderno, e só 21% dos entrevistados o fazem em meio eletrônico (computador). Cerca de metade dos entrevistados declararam na pesquisa que fazem retiradas, a título de pró-labore, sem nenhum tipo de registro, o que evidencia a fragilidade do controle financeiro.

Com relação aos pagamentos da empresa, 2/3 dos entrevistados afirmaram que conseguem manter suas obrigações sem atrasos, mas 1/3 deles admitiu que, às vezes, atrasa alguns pagamentos, incorrendo em pagamento de juros e multas. Ressalte-se que, em parte, esses atrasos refletem as falhas nos controles de pagamentos e do fluxo de caixa. Por fragilidades como essas, metade dos MEI entrevistados confirmou que, às vezes, é surpreendida por fatos imprevistos e não sabe como conseguirá pagar as despesas correntes do negócio. De certa forma, isso revela, no mínimo, a falta de hábito de se trabalhar com controles de pagamentos e reservas financeiras, instrumentos fundamentais para a adequada gestão financeira do negócio.

Pelo lado da receita, os controles também se mostram frágeis, 64% dos entrevistados responderam que fazem diariamente o registro de todas as receitas, para fazer o controle detalhado do seu fluxo de caixa. No entanto, quase a metade o faz em anotações à mão em um caderno, e só 17% utilizam um computador. Ressalte-se que parte significativa dos MEI não faz o controle diário das receitas (39%) ou não faz o controle diário das despesas (33%), o que mais uma vez evidencia problemas no controle financeiro para esse segmento de empreendedores.

Gráfico 1 – Como é feito o registro das operações financeiras pelos MEIs



Fonte: Pesquisa Sebrae (2018)

Obs.: a soma das opções de resposta supera 100% porque as questões permitiam mais de uma opção de resposta (alguns entrevistados afirmaram que usam ambos, caderno e computador, para controle de receitas e gastos).

Outra prática ainda presente entre os MEIs é o hábito de vender fiado: 42% dos respondentes realizam vendas dessa forma, apesar de 86% dos que permitem essa prática já terem tido algum problema para recebimento dos pagamentos. Essa prática tende a ser mais frequente em negócios mais simples, de menor porte e onde a proximidade ao consumidor final é maior.

Quando considerado o controle do saldo de caixa, 52% dos entrevistados declararam fazer “ao menos uma vez por semana”, 12% “uma vez a cada quinze dias”, 16% “uma vez por mês” e 18% “não costuma acompanhar”. A junção dessas duas últimas opções (“não costuma acompanhar” ou faz “uma vez por mês”) mostra a parcela do universo de microempreendedores mais vulneráveis aos riscos decorrentes da falta de controle do saldo de caixa: cerca de 1/3 do segmento. Além disso, 3 em cada 10 entrevistados afirmam que não sabem se terão todos os recursos necessários para cobrir os gastos do próximo mês, o que espelha não apenas a situação de falta de previsibilidade do negócio, como também a fragilidade no processo de gestão financeira.

Percebe-se, portanto, que pelo menos 1/3 de todo o universo dos MEIs carece dos conhecimentos mais elementares de gestão financeira, sendo, portanto, a parcela que mais precisaria ser objeto de ações de educação financeira. Adicionalmente, a pesquisa mostra que uma característica marcante desse segmento é a maior concentração de pessoas mais velhas e com menor nível de escolaridade formal.

Não obstante, o público total de indivíduos que trabalha como MEI que necessita melhorar o seu domínio sobre o tema gestão financeira tende a ser bem maior, já que, segundo a pesquisa, cerca de 80% nunca fizeram qualquer curso ou treinamento na área de administração financeira. Em que pese a enorme dificuldade de parte expressiva dos indivíduos à frente de um negócio como MEI, no tocante à gestão financeira, deve-se salientar que, ainda assim, tornar-se um MEI parece ter mudado para melhor a condição socioeconômica desses indivíduos. Segundo a própria pesquisa do Sebrae, 82% dos indivíduos que trabalham como MEI afirmaram que se tornar um MEI melhorou sua vida e 9 em cada 10 dos entrevistados concordaram com a afirmação de que “a criação do MEI foi uma política governamental boa”.

Os resultados da pesquisa revelam que, de fato, esse é um público que ainda carece de melhor formação na área de gestão financeira. Nesse sentido, iniciativas como maior inserção de disciplinas de gestão financeira nas escolas, desenvolvimento de aplicativos específicos e maior conscientização da necessidade de promover a educação financeira na sociedade tendem a gerar resultados positivos em termos de longevidade desses negócios.

Ressalta-se, por fim, que este é um estudo inicial sobre o tema, que deve ser sucedido por outros para aprofundamento das questões abordadas, bem como para melhor delinear possíveis soluções que possam vir a ser implementadas.



» Reclamações servem como subsídio para ações de supervisão de conduta

Mesmo que muitas vezes o objetivo do cidadão ao reclamar de algo que o desagrada dentro de uma relação de consumo seja o de reparar o dano sofrido, essas reclamações trazem informações de extrema relevância à mudança de produtos e serviços, evitando-se que a mesma situação seja vivida por outros clientes no futuro. Nesse sentido, todas as reclamações recebidas no Banco Central do Brasil (BCB) são analisadas e utilizadas como importante subsídio para a fiscalização das instituições supervisionadas pela Instituição. Essa fiscalização ocorre no contexto da supervisão de conduta.

Mesmo as reclamações não reguladas, que não tratam de assunto sob a competência do BCB, como tempo de fila em agências, podem ser de interesse de outros órgãos da administração pública. Por esse motivo, o BCB mantém convênios de cooperação técnica e de informações com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e com outros reguladores.

As reclamações realizadas pelos cidadãos e as respostas dadas pelas instituições são analisadas de forma qualitativa e estatística.

A análise qualitativa é relevante porque permite, a partir de um caso específico ou de um conjunto de casos, perceber práticas institucionais em desacordo com o previsto normativamente. Para que essa análise seja produtiva, é importante que o cidadão relate, com o máximo de detalhes, o ocorrido. Nesses casos, essa análise é prontamente enviada para a área responsável pela supervisão de conduta, que conduzirá a fiscalização e adotará as medidas cabíveis, que vão desde um ofício determinando a correção de algum desvio até a instauração de um processo administrativo sancionador.

¹ Este texto foi elaborado pelos Departamentos de Atendimento ao Cidadão (Deati) e de Supervisão de Conduta (Decon), ambos do Banco Central.

A análise estatística é outra forma utilizada pela fiscalização para guiar seu trabalho. Muitas vezes, uma reclamação individual não evidencia um problema institucional, porém sua recorrência pode apontar para melhorias a serem implementadas na entidade supervisionada. Até mesmo reclamações classificadas como improcedentes podem demonstrar a oportunidade de uma ação de comunicação mais clara com os clientes sobre o funcionamento de um produto ou serviço. Altos volumes, crescimento acentuado ou outros comportamentos estatísticos particulares são orientadores de ações de fiscalização.

A supervisão de conduta não fiscaliza apenas as reclamações trazidas ao BCB, mas também verifica como a própria instituição gerencia o atendimento aos cidadãos, como ela escuta seus clientes e usuários. É essencial que as instituições façam um registro adequado, completo e detalhado de cada atendimento.

Esses atendimentos devem ser classificados de tal sorte que permitam às instituições identificarem seus principais problemas e oportunidades no relacionamento com clientes e usuários. A supervisão age de forma a garantir que haja capacidade institucional para identificar os pontos de melhoria em seus processos e implementá-los de maneira efetiva, corrigindo e otimizando seus processos. Esse é um dos princípios básicos da Resolução CMN nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, que dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Para que todas essas engrenagens atuem de forma harmoniosa e adequada, é imprescindível que haja envolvimento da alta administração da instituição e sistemas de governança robustos.

Embora esteja sempre pronto a tomar medidas sancionadoras quando necessário, o maior objetivo do BCB não é punir, mas assegurar o bom funcionamento do Sistema Financeiro Nacional. Embora a análise de reclamações possa parecer uma ação reativa, ela possui um forte potencial preventivo. Ouvir o que o cidadão diz é bom para as instituições. É parte do esforço de supervisão do BCB induzi-las a se aproximarem de seus clientes, buscando recebê-los diretamente em seus canais de atendimento e utilizando de forma inteligente as informações trazidas por suas reclamações e demandas.

» Cada canal, um perfil

Além do BCB, o consumidor de serviços financeiros também conta com outros canais de reclamação na esfera pública.

SAC

O serviço de atendimento ao consumidor (SAC) – uma obrigação estabelecida pelo Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008 – é um dos canais de primeira instância apto a auxiliar o cidadão em problemas que surjam no uso dos serviços. O prazo para a solução é de cinco dias úteis, a contar do registro da demanda.

OUIDORIA

A Ouvidoria – instituída pela Resolução 3.477, de 26 de julho de 2007, e atualmente regida pela Resolução 4.433, de 25 de julho de 2015 – é o canal de segunda instância e deve ser procurada sempre que o consumidor não estiver satisfeito com a solução proposta, após ter procurado auxílio em agência, aplicativos, SAC ou qualquer outro canal de primeira instância.

Deve resolver os problemas registrados pelo consumidor no prazo de dez dias úteis, prorrogáveis excepcionalmente por igual período quando necessário prazo maior. Além disso, a Ouvidoria participa do levantamento das causas raízes dos problemas reportados e atua de forma a acompanhar a implementação de soluções, juntamente com a alta administração das instituições.

BANCO CENTRAL DO BRASIL

O BCB oferece o registro de reclamações pela internet, pelo telefone 145 e pelo atendimento presencial em suas sedes (Brasília, Belém, Belo Horizonte, Curitiba, Fortaleza, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo). Após o registro, as instituições têm dez dias úteis para responder à demanda do cidadão, prorrogável, em casos excepcionais, por igual período.

O BCB não interfere em questões consumeristas e tampouco possui competência legal para impor compensações ou reembolsos de valores aos consumidores. O objetivo do sistema de reclamações é ouvir o cidadão sobre a qualidade dos serviços financeiros prestados e utilizar a informação coletada para o aprimoramento da regulação e o planejamento das ações de fiscalização – baseadas nas normas do CMN e do próprio BCB – e de políticas de educação financeira. As reclamações também compõem o *Ranking* de Reclamações, ferramenta útil para auxílio do cidadão na escolha de sua instituição financeira.

SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O SNDC, composto pelos órgãos públicos e privados de defesa do consumidor – Procons, Defensorias Públicas e entidades civis de defesa do consumidor, entre outros – está presente em mais de 900 municípios oferecendo atendimento presencial.

CONSUMIDOR.GOV

É um serviço público para solução de conflitos de consumo pela internet, monitorado pela Senacon, pelos Procons, pelas Defensorias Públicas, pelos Ministérios Públicos, entre outros órgãos. Esse serviço promove a comunicação direta entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços de consumo. A ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, objetiva a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada.

Atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de sete dias. O canal teve adesão de grande parte das instituições financeiras e de pagamento.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

O CNJ disponibiliza a plataforma Mediação Digital, às quais algumas instituições financeiras aderiram para reduzir o número de processos judiciais e buscar soluções amigáveis com os consumidores.

ÓRGÃOS DE JUSTIÇA

Embora o ideal seja a solução do problema por meio amigável – caminho mais rápido e menos oneroso –, todo consumidor pode iniciar um processo judicial litigioso. Quando o valor pleiteado não ultrapassar vinte salários mínimos, a demanda pode ser resolvida por meio dos juizados especiais civis sem necessidade de contratar um advogado. Se o valor da causa estiver entre 20 e 40 salários mínimos, e o consumidor não tiver condição de pagar um advogado para o auxiliar, pode buscar a ajuda de um advogado da Defensoria Pública, que oferece esse tipo de serviço de forma gratuita e integral.



A reforma da legislação que regula o cadastro positivo tem o objetivo de reduzir a assimetria de informações no mercado creditício e, por conseguinte, melhorar a qualidade da concessão de crédito no país. Ao possibilitar o maior compartilhamento de informações de adimplimento, o cadastro tem grande potencial para permitir que as instituições possam oferecer crédito em maior volume e menor custo ao conjunto de pagadores. Além disso, a ampliação do cadastro positivo pode contribuir também para o ingresso de novas instituições financeiras nesse mercado, como as *fintechs*. Consequentemente, o funcionamento efetivo desse cadastro poderá contribuir para a ampliação da concorrência no âmbito do sistema financeiro, o aumento da oferta de crédito e a redução do seu custo (*spread*).

» Modelo atual (Lei nº 12.414, de 2011)

O cadastro positivo é disciplinado pela Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011, pelo Decreto nº 7.829, de 17 de outubro de 2012, e pela Resolução nº 4.172, de 20 de dezembro de 2012, e tem por objetivo subsidiar a concessão de crédito, a realização de venda a prazo ou de outras transações comerciais e empresariais que impliquem risco financeiro ao consulente (potencial credor, a exemplo de bancos e lojistas), permitindo melhor avaliação do risco envolvido na operação.

A mencionada regulamentação estabelece que as pessoas físicas ou jurídicas devem optar por ingressar no cadastro positivo, por meio de autorização específica (modelo *opt-in*). De posse das informações dos cadastrados, os gestores de bancos de dados podem disponibilizá-las ao consulente com a finalidade de realizar análise de risco de crédito do cadastrado ou de subsidiar a concessão ou extensão de crédito e a realização de venda a prazo ou outras transações comerciais e empresariais que impliquem risco financeiro ao consulente.

¹ Este texto foi elaborado pelo Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor), do Banco Central do Brasil (BCB).

» Principais alterações do modelo atual previstas no Projeto

O Projeto de Lei Complementar (PLP) nº 441, de 2017, em tramitação no Congresso Nacional, visa a alinhar os incentivos de todas as partes envolvidas (bancos de dados, fontes, consultentes e cadastrados) a fim de solucionar os principais pontos avaliados como impeditivos ao desenvolvimento do Cadastro Positivo.

A principal proposta de aprimoramento diz respeito exatamente ao *opt-in*, pois a necessidade de autorização para ingresso no cadastro aliada ao excesso de burocracia para a criação e inclusão das informações dos cadastrados levaram a baixa adesão, alcançando pouco mais de cinco milhões de cadastrados em cerca de seis anos de vigência da Lei, ante um potencial de cadastrados superior a cem milhões.

Em linhas gerais, o Projeto prevê que a inscrição no cadastro positivo passa a ser do tipo *opt-out*, em que todos os tomadores de crédito podem ser automaticamente inscritos no cadastro, sem autorização prévia, mas com comunicação antecedente e com a opção de cancelamento do cadastro individual a qualquer tempo. Para tanto, o projeto prevê alteração na Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, que trata do sigilo bancário pelas instituições financeiras, com a finalidade de deixar claro que não configura violação do sigilo bancário o fornecimento de dados financeiros de adimplência, as chamadas informações positivas, a gestores de bancos de dados, com o objetivo de formação do histórico de crédito. Dessa forma, o cadastro tende a ser constituído mais rapidamente, além de tornar-se muito mais completo, porém sem ferir o direito daqueles que decidirem não ter suas informações no cadastro. Assim, o desejo do consumidor será plenamente respeitado.

Destaque-se que a alteração ora proposta não visa a disponibilizar livremente a informação de adimplemento para o público em geral, mas tão somente permitir a recepção dessas informações pelos bancos de dados, sem a necessidade de autorização específica.

Para o consultente ter acesso à informação detalhada, com todo o histórico de crédito do cadastrado, será necessária sua autorização expressa para cada consulta, ficando livre para acesso aos consultentes somente uma nota de crédito, ou *score*, elaborada pelo gestor de banco de dados a partir das informações de adimplemento contidas no cadastro, o que torna o novo modelo mais protetivo do que o vigente. No modelo atual, concedida a autorização para abertura do cadastro, as informações detalhadas do cadastrado ficam disponíveis permanentemente para consultas, sem a necessidade de autorização prévia.

A proposta em discussão no Congresso inclui, ainda, o acesso às informações de prestadores de serviços continuados (companhias de água, energia elétrica, telefone etc.), o que pode contribuir também para a inclusão financeira, ao agregar informações de adimplemento da população que não tem acesso ao sistema financeiro, seja pelo baixo nível de renda ou pela falta de histórico prévio nas instituições financeiras.

O PLP nº 441, de 2017, estabelece uma série de mecanismos que resguardam a opção individual do cadastrado de não ter suas informações registradas no cadastro positivo:

- I. é direito do cadastrado solicitar, a qualquer momento, a retirada de suas informações do banco de dados;
- II. a inclusão de novo cadastrado no banco de dados deverá ser comunicada por escrito, por meio físico ou eletrônico, em até 30 dias; e
- III. por fim, informações sobre novos cadastrados apenas poderão ser compartilhadas com consultentes 60 dias após a abertura do cadastro.

Vale ressaltar que o PLP nº 441, de 2017, manteve os mecanismos que conferem ao consumidor o direito de exigir correções para qualquer informação sobre ele erroneamente anotada. A legislação determina que a comunicação da correção ou cancelamento dessas informações entre bancos de dados não deverá levar mais do que dez dias.

Além disso, o Projeto prevê que, para poderem receber informações de instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central, os gestores deverão ser registrados nessa Autarquia, que, por sua vez, terá condições de estabelecer requisitos adicionais capazes de auxiliar no tratamento adequado das informações sobre adimplemento, o que, de forma indireta, contribuirá para resguardar direitos dos consumidores.

Outro ponto relevante diz respeito à responsabilidade pela informação. Nesse sentido, o Projeto prevê ajuste no art. 16 da Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011, que atualmente impõe a responsabilidade solidária a todos os entes envolvidos com o Cadastro Positivo, independentemente da existência de culpa ou dolo. A proposta mantém a responsabilidade objetiva e solidária das fontes, dos gestores e dos consultentes, considerando, porém, o estabelecido no Código de Defesa de Consumidor. Com esse ajuste, a aplicação da regra consumerista constituirá mecanismo mais eficiente e razoável de proteção dos cadastrados, pois instituirá estrutura de incentivos capaz de prevenir a ocorrência de danos, mediante responsabilização daquele que concorreu de algum modo para o evento danoso. Evita-se, assim, que a responsabilidade por eventuais prejuízos possa recair sobre qualquer participante do sistema, ainda que não tenha contribuído direta ou indiretamente para o dano.

Por fim, permanecem na legislação diversos deveres direcionados a fontes, consultentes e gestores, todos com o objetivo de assegurar o tratamento das informações de modo sigiloso e conforme os ditames constitucionais.

» Principais benefícios esperados

Pode-se enumerar como principais benefícios do novo cadastro positivo:

I – Spreads menores com diminuição da inadimplência e uso responsável do crédito: a plena efetividade do cadastro positivo representa possibilidade concreta de reduzir a assimetria de informações no mercado creditício e, por conseguinte, melhorar a qualidade da concessão de crédito no país. Adicionalmente, tem aptidão para induzir o adimplemento, ao recompensar bons pagadores, inclusive ajudando a evitar o sobreendividamento, com possível redução nas taxas de juros cobradas.

Estudo da *International Finance Corporation*, entidade ligada ao Banco Mundial, mostra que a introdução de cadastros positivos em outros países causou melhora significativa na disponibilidade de crédito a juros mais acessíveis.

II – Maior competição no mercado de crédito: o cadastro positivo tem importante potencial para ser o catalisador de maior concorrência no sistema financeiro, ao fomentar o processo de concessão de crédito de instituições menores e o ingresso de novas entidades nesse mercado em função do compartilhamento das informações do cadastro positivo.

III – Inclusão de parcela da população sem acesso ao crédito: com a inclusão das informações de prestadores de serviços continuados, o Projeto ajuda a promover a inclusão financeira. Especificamente, em um cenário em que apenas as informações de instituições financeiras são utilizadas na identificação de consumidores que podem ser considerados “bons pagadores”, é excluída significativa parcela da população que, por diversos motivos, não tem ainda acesso ao mercado formal de crédito.



Apresentamos adiante as alterações da regulamentação editada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (BCB) entre 2015 e 2018 em temas de interesse mais direto do cidadão.²

» **Ouvidoria nas Instituições Financeiras**

Visando aprimorar a regulamentação sobre o funcionamento das ouvidorias, inclusive para melhor explicitar seu papel haja vista a existência de outros canais de atendimento na instituição, tais como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (disciplinado pelo Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008), foi editada pelo CMN a Resolução 4.433, de 23 de julho de 2015, em substituição à Resolução 3.849, de 25 de março de 2010 (a primeira regra sobre ouvidoria foi a Resolução 3.477, de 26 de julho de 2007). As alterações tiveram como objetivo aperfeiçoar o conceito normativo de ouvidoria, dar mais transparência à sua atuação, bem como estabelecer mecanismos que propiciem maior racionalidade e condições mais adequadas para o cumprimento de suas atribuições.

Ouvidoria é um componente organizacional da própria instituição financeira com atribuição de atuar como canal de comunicação entre a entidade e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Cabe à ouvidoria prestar atendimento de última instância às demandas do público que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, assim considerados o atendimento habitual realizado nos pontos ou canais de atendimento iniciais, incluídos os correspondentes no país e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Além do aprimoramento do conceito e da definição das atribuições da ouvidoria, entre as principais alterações realizadas pela Resolução 4.433, de 2015, cabe citar:

¹ Este texto foi elaborado pelo Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor), do Banco Central.

² Todos os normativos citados neste artigo podem ser consultados na página do BCB na internet, em <<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/buscaNormativo.asp>>.

- I. alteração do prazo máximo de encaminhamento de resposta ao cliente, alterado de 15 dias para 10 dias úteis, prorrogável, de forma excepcional e mediante justificativa fundamentada, pelo mesmo período, uma única vez;
- II. obrigatoriedade de o acesso à informação sobre o número de telefone da ouvidoria da instituição no seu sítio eletrônico na internet ser realizado por meio da página inicial;
- III. obrigatoriedade de ser realizada a gravação do atendimento telefônico da ouvidoria;
- IV. redefinição das situações em que exigidos requisitos de exclusividade de atuação do ouvidor;
- V. aprimoramento das regras sobre a certificação dos profissionais atuantes na ouvidoria;
- VI. obrigatoriedade de divulgação semestral no sítio eletrônico na internet de informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria;
- VII. nova disciplina com relação à elaboração, submissão à auditoria e encaminhamento de relatórios ao Banco Central.

A regulamentação tem proporcionado significativa melhoria na gestão do atendimento e no processo de relacionamento com clientes e usuários, constituindo também importante instrumento de avaliação e de gestão institucional de suas atividades.

» Política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros

Nos últimos anos, o CMN aprovou diversas normas afetas ao relacionamento entre instituições financeiras e seus clientes e usuários, a exemplo das normas de ouvidoria (Resoluções 3.477/2007, 3.849/2010, 4.433/2015); de tarifas (Resoluções 3.518/2007, 3.693/2009, 3.919/2010, 4.021/2011 e 4.196/2013); do custo efetivo total de operações de crédito – CET (Resoluções 3.517/2007 e 4.197/2013); de liquidação antecipada de operações de crédito (Resoluções 3.516/2007 e 4.320/2014); de portabilidade cadastral (Resolução 2.835/2001); de portabilidade salarial (Resoluções 3.402/2006, 3.424/2006 e 4.639/2018); portabilidade do crédito (Resoluções 3.401/2006 e 4.292/2013); de procedimentos de transparência e de *suitability* (Resoluções 3.694/2009 e 4.283/2013); de cartão de crédito (Resoluções 3.919/2010 e 4.021/2011 e Circular 3.512/2012); de atendimento nas dependências (Resolução 4.072/2012) e por meio de correspondentes (Resolução 3.954/2011 e alterações diversas).

Visando instituir uma disciplina geral, foi editada pelo CMN a Resolução 4.539, de 24 de novembro de 2016, que estabelece a obrigatoriedade de se instituir uma **política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros**. A regulamentação determina que as instituições financeiras no relacionamento com clientes e usuários deve se pautar em princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, com vistas a propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Para tanto, as instituições, entre outros aspectos, devem promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, dispensando tratamento justo e equitativo, bem como assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços.

O tratamento justo e equitativo a clientes e usuários deve abranger, entre outros aspectos, a prestação de informações de forma clara, precisa e tempestiva e assegurar a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual com relação a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.

As instituições devem ainda assegurar a adequação e a consistência das rotinas e dos procedimentos adotados com a política institucional implantada. Tal política necessita ser aprovada pela alta administração da instituição, formalizada em documento específico e submetida a sistemáticas de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos, visando assegurar a sua consistência e efetividade.

Diversos aspectos devem ser abordados na política instituída, entre eles questões relativas a modelagem e concepção de produtos e de serviços; processo de oferta, recomendação, contratação, distribuição, divulgação e publicidade dos produtos e serviços; requisitos de segurança; coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados; gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas; mediação de conflitos; sistemática de cobrança de tarifas; sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas; extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços; liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações; transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente; eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome.

Ademais, entre outros procedimentos operacionais específicos, a norma estabelece que as instituições devem definir o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidades; instituir programas de treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários; e, para fins da sistemática de controle instituído, monitorar o cumprimento da política com base em métricas e indicadores adequados.

» **Novas regras de financiamento no cartão de crédito**

O instrumento de pagamento pós-pago relativo ao cartão de crédito notabiliza-se pela sua facilidade de uso e pela ampla aceitação pelo comércio e, como em geral possui dupla função de meio de pagamento e de instrumento de crédito, quando o saldo da fatura não é integralmente liquidado no respectivo vencimento, observado o pagamento mínimo previsto, o saldo remanescente é financiado pela instituição financeira na modalidade de crédito rotativo. Alternativamente, alguns emissores oferecem crédito parcelado como opção de financiamento do saldo da fatura.

Como o crédito rotativo é uma linha de crédito de caráter eventual e emergencial, não sendo adequado utilizá-lo como forma de financiamento de médio ou longo prazo, o seu uso corrente de forma não racional pode acarretar endividamento dos clientes e riscos operacionais para as instituições financeiras.

Buscando aprimorar a regulamentação e promover formas mais adequadas de financiamento do saldo devedor da fatura de cartão de crédito e dos demais instrumentos de pagamento pós-pagos, o CMN editou a Resolução 4.549, de 26 de janeiro de 2017, estabelecendo que o saldo devedor não liquidado integralmente no vencimento somente poderá ser objeto de financiamento na modalidade de crédito rotativo até o vencimento da fatura subsequente (em geral, trinta dias).

Assim, no vencimento seguinte, o saldo remanescente do crédito rotativo referente ao período anterior, acrescido dos juros do período, necessita ser liquidado integralmente. O cliente pode utilizar recursos próprios para liquidar a dívida ou utilizar outra linha de crédito oferecida pela instituição, em geral por meio da modalidade de crédito parcelado conhecida como “parcelamento de fatura” ou pode buscar crédito em outra instituição para liquidar a obrigação.

Se o cliente optar por refinar a fatura na própria instituição, é a ele facultado aceitar as opções de financiamento automático propostas pela instituição ou negociar com ela as condições específicas da nova operação, devendo, para tanto, observar as instruções registradas na fatura entregue mensalmente ou contatar a instituição nos canais de atendimento disponíveis para a obtenção de orientações. A regulamentação estabelece que a eventual nova operação contratada deve ser realizada em condições mais vantajosas para o cliente em relação às praticadas na modalidade de crédito rotativo.

Visando clarificar pontos específicos acerca da regulamentação foi editada a Carta Circular 3.816, de 20 de abril de 2017, esclarecendo, entre outras questões, que a instituição emissora de instrumento de pagamento pós-pago deve prestar aos clientes, nos contratos e nos respectivos demonstrativos ou faturas mensais, as informações necessárias para fins de entendimento da sistemática instituída pela Resolução 4.549, de 2017, e das opções disponíveis para liquidação das obrigações financeiras, evidenciando a possibilidade de realização do financiamento da fatura a qualquer tempo, bem como de sua quitação por outras modalidades de crédito.

Também foi esclarecido que as disposições da Resolução 4.549, de 2017, aplicam-se aos cartões emitidos por loja (conhecidos como *private label*) quando o financiamento da fatura envolver instituição financeira.

» Cobrança de encargos em situações de atraso no pagamento de operações de crédito

Visando estabelecer regramento atualizado e em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), mitigando riscos operacionais no âmbito do sistema financeiro, o CMN editou a Resolução 4.558, de 23 de fevereiro de 2017, que disciplina a cobrança de encargos por parte de instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil nas situações de atraso de pagamentos de obrigações por clientes.

Nesse sentido, no caso de atraso no pagamento ou na liquidação de obrigações, as instituições podem cobrar de seus clientes exclusivamente, além de multa e de juros moratórios nos termos da legislação em vigor, juros remuneratórios sobre a parcela vencida, por dia de atraso, correspondente à taxa pactuada no contrato para o período de adimplência da operação.

Por sua vez, devido às peculiaridades das operações vinculadas a cartões de crédito, foi editada pelo CMN regra específica para tais operações (Resolução 4.655, de 26 de abril de 2018).

Foi definido que, no caso de atraso no pagamento ou na liquidação de obrigações relacionadas com faturas de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos, além do pagamento de multa e de juros de mora nos termos da legislação em vigor, os juros remuneratórios, cobrados por dia de atraso, sobre a parcela vencida ou sobre o saldo devedor não liquidado, devem resultar da aplicação:

- I. da taxa de juros da operação de parcelamento do saldo devedor da fatura, no caso de parcelas vencidas de operações de crédito contratadas para pagamento do crédito rotativo utilizado por trinta dias; e
- II. da taxa de juros da modalidade de crédito rotativo, para os demais valores em atraso.

Em complementação à medida, visando contribuir para a mitigação do risco de crédito das instituições, com reflexos positivos em termos de redução de níveis de inadimplência dos tomadores, foi estabelecido que, para fins de concessão de crédito associado a cartão de crédito e a demais instrumentos de pagamento pós-pagos, devem ser considerados limites de crédito compatíveis com o perfil dos clientes. Ademais, também foi definido que a alteração de limites de crédito, quando não realizada por iniciativa do cliente, deve, no caso de redução, ser precedida de comunicação pela instituição ao interessado, com, no mínimo, trinta dias de antecedência, e, na majoração, ser condicionada a sua prévia aquiescência.

» Abertura e movimentação de contas de depósitos

Visando adaptar a regulamentação à possibilidade de adoção de novas tecnologias e expandir a oferta de produtos e de serviços financeiros por meios eletrônicos, em especial para o público que utiliza mais intensamente dispositivos eletrônicos no processo de relacionamento com as instituições financeiras, o CMN editou a Resolução 4.480, de 25 de abril de 2016, permitindo que as instituições possam abrir e encerrar, por meio eletrônico, contas de depósitos para pessoas naturais.

Posteriormente, por meio da Resolução 4.630, de 25 de janeiro de 2018, também foi permitido que essa forma de relacionamento fosse adotada na abertura e encerramento de contas de depósitos para microempreendedores individuais (MEIs), considerando a similitude desse público com as pessoas naturais, que, inclusive, não demandariam alterações significativas dos procedimentos então adotados pelas instituições financeiras. Além disso, a medida visava manter sintonia com os esforços integrados dos diversos órgãos federais que buscam propiciar condições mais favoráveis aos microempreendedores para o desenvolvimento de suas atividades.

Para fins de segurança no processo, as normas citadas estabelecem que as instituições que optarem pela faculdade de abertura de contas de depósitos por meio eletrônico para o citado público devem adotar procedimentos, salvaguardas e controles adequados e consistentes que permitam confirmar e garantir a identidade do proponente, a autenticidade das informações exigidas, bem como observar as regras de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, inclusive mediante confrontação das informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

» Portabilidade salarial

Em decorrência da evolução tecnológica da indústria bancária que possibilita a implementação de novos serviços e a adoção de novos processos por parte das instituições financeiras, visando aprimorar e agilizar a sistemática da portabilidade salarial, ampliando as opções e propiciando maior comodidade aos detentores de contas-salário, foi editada pelo CMN a Resolução 4.639, de 22 de fevereiro de 2018, alterando as regras da Resolução 3.402, de 6 de setembro de 2006, que dispõe sobre o serviço de pagamento de salários, proventos, soldos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares.

Portabilidade salarial é a faculdade de o beneficiário/trabalhador, titular de uma conta-salário na instituição escolhida pelo empregador ou empresa pagadora de folha de salário, optar por transferir, de forma automática e sem ônus, no dia do crédito de seu salário ou proventos, os recursos depositados nesta conta para uma conta livremente escolhida por ele, na mesma ou em outra instituição.

A nova regulamentação facultou que os recursos transferidos por meio da portabilidade salarial sejam direcionados não somente para conta de depósitos, à vista ou de poupança, mas também para conta de pagamentos. A nova norma também permitiu que a solicitação de portabilidade salarial possa ser entregue não apenas na instituição contratada para realizar o serviço de pagamento de salário em que o trabalhador é titular da conta-salário, mas também na instituição destinatária dos recursos, seja ela instituição financeira ou instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo BCB.

Foram também definidos princípios, prazos e procedimentos operacionais para a troca de informações entre as instituições envolvidas no processo de portabilidade salarial, com vistas a dar efetividade, consistência e segurança à sistemática.

Por sua vez, a Circular 3.900, de 17 de maio de 2018, detalhou alguns procedimentos operacionais a serem observados para fins de cumprimento da Resolução 4.639, de 2018.

Glossário

Adultos com relacionamento bancário: informação obtida a partir do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS*) e da base da Receita federal, usada para estabelecer o corte de idade. Considera pessoas físicas a partir de 15 anos que detenham a titularidade de contas de depósito ou de ativos financeiros sob a forma de bens, direitos e valores, mantidos ou administrados pelos bancos comerciais, múltiplos, de investimento e pelas caixas econômicas – somente um CPF é considerado, mesmo que o cliente possua mais de um relacionamento bancário. Não considera clientes que possuam apenas operações de crédito. As informações do CCS utilizadas neste trabalho consideram os relacionamentos ativos (não encerrados), mesmo que possuam saldos muito baixos ou que não registrem movimentações por longos períodos.

*Os dados provenientes do CCS podem ser atualizados retroativamente tanto pelas Instituições Financeiras quanto por atualizações cadastrais da Receita Federal. Para o indicador “adultos com relacionamento bancário”, não são considerados os CPFs suspensos.

Aquisição de veículos: empréstimos destinados a financiar a compra de veículos automotores.

Boleto de pagamento: documento padronizado que poderá ser constituído em boleto de cobrança ou boleto de oferta. O primeiro é utilizado para a cobrança e pagamento de dívidas decorrentes de obrigações de qualquer natureza, e o segundo para oferta de produtos e serviços, para sua aceitação e para o pagamento da obrigação resultante dessa manifestação de vontade na rede bancária.

Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS): sistema para registro de informações relativas a correntistas e clientes de instituições financeiras e seus representantes legais ou procuradores. O cadastro contém dados de pessoas físicas e jurídicas com bens, direitos e valores vigentes em 1º de janeiro de 2001 e dos relacionamentos iniciados dessa data em diante. O CCS informa a data do início e, se for o caso, a data do fim do relacionamento com a instituição, mas não contém dados de valor, de movimentação financeira ou de saldos de contas e aplicações. Seu principal objetivo é auxiliar nas investigações financeiras conduzidas por autoridades competentes, mediante requisição de informações pelo Poder Judiciário, por meio de ofícios eletrônicos, ou por outras autoridades, devidamente habilitadas.

Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF): operacionalizado pelo Banco do Brasil, é um banco de dados que contém informações sobre os emitentes de cheque que tenham sido devolvidos pelos motivos 12 (“Cheque sem Fundos – 2ª Apresentação”), 13 (“Conta Encerrada”) e 14 (“Prática Espúria”).

Cadastro informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin): banco de dados que contém os nomes: a) de pessoas físicas e jurídicas com obrigações pecuniárias vencidas e não pagas para com órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta; e b) de pessoas físicas que estejam com a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) cancelada e de pessoas jurídicas que sejam declaradas inaptas perante o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ). As inclusões de devedores (pessoas físicas e jurídicas) no Cadin são realizadas pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta, segundo normas próprias e sob sua exclusiva responsabilidade.

Canais de acesso: os canais de acesso aos serviços financeiros são os meios disponibilizados pelas instituições financeiras aos seus usuários para acesso a serviços financeiros. Esses canais de acesso podem ser presenciais (físicos) ou não presenciais (remotos). O conjunto de canais de acesso físicos é tradicionalmente chamado de pontos de atendimento. Os canais de acesso remotos englobam *call centers*, *internet banking* e aplicativos para celulares e PDAs (*Personal Digital Assistant*).

Cartão de crédito: instrumento de pagamento que possibilita a aquisição de produtos e serviços com liquidação futura, de acordo com requisitos predeterminados, tais como limite de crédito e validade. O pagamento do valor correspondente ao produto ou ao serviço adquirido será efetuado ao emissor do cartão de crédito em data previamente acordada.

Cartão de crédito – compra à vista ou parcelado lojista: valores a receber representados por compras efetuadas com cartões de crédito, tanto à vista como parceladas pelo lojista no ato da compra, sem incidência de encargos financeiros.

Cartão de crédito – compra, fatura parcelada ou saque financiados pela instituição emitente do cartão: crédito parcelado financiado pelo emissor do cartão, com cobrança de encargos financeiros. Essas operações podem estar vinculadas a saques, ao parcelamento de compras ou ao parcelamento de faturas de cartão de crédito.

Cartão de crédito – não migrado: operações anteriormente informadas na modalidade crédito rotativo vinculado a cartão de crédito, sem previsão de consignação em folha de pagamento, quando não forem liquidadas integralmente no vencimento do crédito rotativo e não tenha havido financiamento do saldo devedor nos prazos previstos na Resolução 4.549, de 26 de janeiro de 2017.

Cartão de débito: utilizado em caixas automáticos, para saque de dinheiro em espécie, ou em estabelecimentos comerciais que contam com máquinas apropriadas para a realização de transferências eletrônicas de fundos a partir do ponto de venda. É também um instrumento de pagamento que possibilita a aquisição de produtos ou serviços mediante débito do valor da mercadoria ou serviço adquirido na conta de depósitos à vista do comprador. O débito na conta do titular do cartão normalmente é feito no momento do pagamento, enquanto o crédito na conta do estabelecimento comercial é feito em prazo conforme o contrato estabelecido com o emissor do cartão.

Cheque: ordem de pagamento à vista, emitida contra uma instituição financeira ou “sacado”, que estabelece uma obrigação de pagar determinada quantia a quem a ordem é dirigida, mediante assinatura do emitente, ou “sacador”. No Brasil, as contas de depósitos à vista são as únicas movimentáveis por cheques.

Cheque especial: operações de crédito vinculadas à conta-corrente, nas quais determinado limite de crédito é disponibilizado aos clientes para utilização de acordo com suas conveniências, sem necessidade de comunicação prévia à instituição financeira.

Clientes detentores de contas: informações obtidas do Fundo Garantidor de Crédito (FGC) apresentando o número de clientes para os diversos tipos de produtos garantidos. Os dados do FGC consideram pessoas físicas e jurídicas, porém foram considerados para o relatório os depósitos de pessoas físicas. Note que um mesmo cliente pode ter conta de depósito e conta de poupança, ou ter conta em mais de uma instituição financeira, gerando dupla contagem no agregado.

Comprometimento de renda do tomador de crédito: razão entre o serviço da dívida mensal e a renda disponível. O componente relativo ao numerador, que é o serviço da dívida mensal, corresponde aos valores informados ao SCR da carteira ativa a vencer em até trinta dias, exceção feita ao financiamento habitacional e às modalidades com caráter rotativo, estimados pelo sistema de amortização constante e Price, respectivamente. Contempla todas as modalidades de crédito a pessoa física, exceto crédito rural, cartão de crédito à vista e parcelado pelo lojista e aquelas cujas características tenham natureza de financiamento empresarial, apesar de contratadas com pessoas físicas. Para a renda (componente relativo ao denominador), com exceção das faixas “até 1 salário mínimo” e “acima de 20 salários mínimos”, é utilizado o ponto médio dos intervalos de salário mínimo de cada porte pessoa física informado ao SCR, descontada estimativa da contribuição previdenciária e do imposto de renda.

Concessões: valor das novas operações de crédito contratadas no período de referência, portanto concessão equivale aos valores contratados no período, podendo não ter sido efetivamente liberados.

Conta de depósitos à vista (conta-corrente): conta destinada ao depósito de recursos em instituições financeiras, por pessoas físicas ou jurídicas, cuja movimentação é realizada por meio de cheque, cartão magnético ou transferência eletrônica, entre outros. Os recursos depositados não estão sujeitos a rendimentos nem são corrigidos monetariamente, e são garantidos em caso de falência ou de liquidação da instituição financeira, até determinado limite, pelo FGC.

Conta de depósitos de poupança: conta destinada à aplicação de recursos, por pessoas físicas ou jurídicas, em investimento cuja remuneração não incide imposto de renda. Sua movimentação é realizada, entre outros, por meio de cartão magnético ou transferência eletrônica. Há obrigatoriedade de direcionamento, pelas instituições financeiras, de parcela dos recursos captados nessa modalidade para o financiamento habitacional. Em caso de falência ou de liquidação da instituição, os recursos são garantidos, até determinado limite, pelo FGC. Não há valor mínimo de aplicação. A remuneração básica é dada pela Taxa Referencial (TR) mais 0,5% ao mês (se a Selic for menor que 8,5% a.a., essa remuneração é diferente). A taxa de remuneração é a mesma independentemente do volume aplicado. A data de abertura da conta poupança é considerada a data de aniversário da conta; os rendimentos são realizados a cada aniversário completado. O cliente pode sacar o dinheiro a qualquer momento, mas, se sacá-lo antes da data de aniversário, não receberá a rentabilidade do mês.

Crédito pessoal com consignação em folha de pagamentos: operações de crédito com retenção de parcela do salário ou benefício do tomador, para o pagamento das prestações do empréstimo – desconto em folha de pagamento – nos termos da legislação em vigor. Essas operações não devem estar vinculadas a aquisição de bem ou serviço.

Crédito pessoal – sem consignação em folha de pagamentos: operações de empréstimos a pessoas físicas, sem vinculação com aquisição de bem ou serviço e sem retenção de parcela do salário ou benefício do tomador para o pagamento das prestações do empréstimo.

Crédito rotativo vinculado a cartão de crédito: saldo devedor remanescente após o vencimento da fatura, equivalente à diferença entre o valor total da fatura e o valor pago pelo tomador, aí incluídos os juros calculados até o final do mês.

Custeio: financiamentos concedidos a produtores rurais para custeio, tanto agrícolas quanto pecuários.

Débito Direto: também conhecido como Débito Automático, é o instrumento de pagamento em que o pagador autoriza previamente (ao seu banco ou ao beneficiário do pagamento) debitar a sua conta-corrente, em geral para liquidação de obrigações recorrentes ou periódicas, tais como concessionárias de serviços públicos (água, energia elétrica, telefone etc.), mensalidades escolares, seguros etc.

Depósitos a prazo: certificados de depósito bancário (CDB), recibos de depósitos bancários (RDB), depósitos a prazo com garantia especial do Fundo Garantidor de Créditos (DPGE).

Endividamento sobre a renda do tomador de crédito: é a relação entre o valor atual das dívidas dos tomadores de crédito no SFN e a renda acumulada nos últimos doze meses. Assim como no caso do comprometimento de renda, é considerada a renda das pessoas físicas que possuem endividamento no SFN. É realizado o cálculo individualizado, tomador a tomador, e, então, é utilizada a mediana para cálculos agregados.

Financiamento habitacional – carteira hipotecária: financiamento para aquisição ou construção de unidades habitacionais com taxas de juros livremente pactuadas entre a instituição financeira e o mutuário.

Financiamento habitacional – SFH: financiamento para aquisição ou construção de unidades habitacionais enquadradas no Sistema Financeiro de Habitação (SFH).

Grande empresa: aquela cuja receita bruta anual seja superior a R\$300.000.000,00 (trezentos milhões de reais) ou cujo ativo total seja superior a R\$240.000.000,00 (duzentos e quarenta milhões de reais), conforme estabelecido no art. 3º, parágrafo único, da Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007.

Inadimplência: é o resultado da divisão do somatório das operações com parcelas vencidas acima de noventa dias pelo somatório de todas as operações de crédito. Toda a operação – parcelas vencidas e a vencer – é considerada inadimplente se há parcelas atrasadas acima de noventa dias (processo denominado de arrasto, cujo pressuposto é que o devedor nessa situação não pagará as parcelas a vencer enquanto estiver com parcelas vencidas há mais de noventa dias).

Investimento: financiamentos concedidos a produtores rurais para investimento, tanto agrícolas quanto pecuários.

Média empresa: aquela cuja receita bruta anual seja superior a R\$3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) e igual ou inferior a R\$300.000.000,00 (trezentos milhões de reais), desde que seu ativo total não seja superior a R\$240.000.000,00 (duzentos e quarenta milhões de reais).

Microempreendedor Individual: pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário. Fatura até R\$81.000 (oitenta e um mil reais) por ano (conforme Lei Complementar nº 139, de 2011, e Lei Complementar nº 155, de 2016) e não pode ter participação em outra empresa como sócio ou titular. O MEI pode ter um empregado contratado que receba o salário mínimo ou o piso da categoria.

Microempresa: aquela cuja receita bruta anual seja igual ou inferior a R\$360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais), conforme estabelecido no art. 3º, inciso I, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Pequena empresa: aquela cuja receita bruta anual seja superior a R\$360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais), conforme estabelecido no art. 3º, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 2006.

Quantidade de operações de crédito: número de operações de crédito contratadas e efetivamente realizadas, com parcelas abertas na data-base, a vencer ou vencidas. A quantidade de operações refere-se não apenas às concessões realizadas na data-base, mas também ao estoque de operações crédito nessa data, não importando a data de concessão. As operações de crédito podem ser identificadas, com individualização das informações do cliente e da operação (para clientes cujas operações na instituição igualam ou superam R\$200¹) ou não identificadas, com agregação das informações (quando as operações do cliente ficam abaixo de R\$200). Nestes indicadores estão sendo consideradas as operações identificadas.

Quantidade de tomadores de crédito: quantidade de clientes com operações de crédito em aberto (isto é, com carteira ativa, conforme definição acima). Não foram consideradas as pessoas jurídicas/físicas: i) no exterior; ou ii) sem informação de CNPJ ou CPF (cujos valores, de qualquer modo, são pouco expressivos).

Ranking de Reclamações: o «índice de reclamações» resulta da relação entre a quantidade de reclamações classificadas como reguladas procedentes no período de referência com a quantidade total de clientes de cada instituição ou conglomerado financeiro, apurado pelo somatório de números de CPFs e CNPJs distintos presentes nas bases do CCS e SCR.

Para permitir melhor comparação, o *ranking* de reclamações de bancos e financeiras (inclui bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento) é segmentado em dois grupos, de acordo com a quantidade de clientes da instituição ou conglomerado: menores e maiores que quatro milhões de clientes. Há também um *ranking* específico para as reclamações contra administradoras de consórcios, em razão do mercado de atuação peculiar dessas instituições, o qual possui periodicidade de publicação semestral.

¹ Limite válido desde junho de 2016, conforme Circular nº 3.567, de 12 de dezembro de 2011, alterada pela Circular nº 3.786, de 10 de março de 2016.

Reclamações reguladas e não reguladas: cada reclamação registrada no BCB é analisada e classificada como:

- **reclamações reguladas procedentes:** quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB;
- **reclamações reguladas – outras:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB; ou
- **reclamações não reguladas:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.

Saldo da carteira de crédito: é o total da “carteira ativa”, que inclui as parcelas a vencer e vencidas (atrasadas) das operações de crédito, e exclui as operações assumidas como prejuízo. A carteira ativa refere-se não apenas às concessões realizadas na data-base, mas também ao estoque de crédito nessa data, não importando a data de concessão.

Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR*): instrumento de registro e consulta de informações sobre as operações de crédito, avais e fianças prestados e limites de crédito concedidos por instituições financeiras a pessoas físicas e jurídicas no país. O SCR é alimentado mensalmente pelas instituições financeiras, mediante coleta de informações sobre as operações concedidas. Inicialmente determinou-se que as instituições enviassem informações sobre o total das operações dos clientes com responsabilidade total igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais). Paulatinamente, esse valor foi sendo diminuído, inicialmente para o patamar de R\$20.000,00 (vinte mil reais), depois para R\$5.000,00 (cinco mil reais), em seguida para R\$1.000,00 (mil reais) e atualmente são armazenadas no banco de dados do SCR as operações dos clientes com responsabilidade total igual ou superior a R\$200,00 (duzentos reais), a vencer e vencidas, e os valores referentes às fianças e aos avais prestados pelas instituições financeiras a seus clientes, além de créditos a liberar contabilizados nos balancetes mensais. As instituições financeiras são responsáveis pelo encaminhamento sistemático de dados sobre as operações de crédito.

*Todas as informações de crédito deste relatório têm como fonte o SCR. Não são consideradas as operações de crédito no exterior e as operações sem informação sobre a região.

Taxa média de juros: média das taxas de juros das operações de crédito, ponderada pelos respectivos valores desembolsados. As taxas médias dos segmentos agregados são apuradas pelas taxas médias das modalidades, ponderadas pelos saldos médios das respectivas modalidades. São computadas nesse cálculo apenas as operações pactuadas com taxas pré-fixadas.

Transferências: podem ser realizadas por Documento de Crédito (DOC) ou Transferência Eletrônica Disponível (TED).

- **DOC:** é uma ordem de transferência de fundos interbancária por conta ou a favor de PJs ou PFs, clientes de instituições financeiras ou de instituições de pagamento, e somente pode ser remetido e recebido pelos bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial, caixas econômicas e instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo BCB. O DOC somente pode ser emitido no valor até R\$4.999,99 e sua liquidação ocorre no dia seguinte útil à data de sua emissão.
- **TED:** é uma ordem de transferência de fundos interbancária, liquidada por intermédio de um sistema de liquidação de transferência de fundos, que está disponível ao cliente recebedor em até uma hora e trinta minutos após a execução de transferência. Os titulares de contas no BCB, exceto as câmaras e prestadores de serviços de compensação e liquidação, podem oferecer a TED aos seus clientes, mas não existe obrigatoriedade. Não existe limite operacional mínimo ou máximo de valor para remessa de recursos por meio de TED.