



# 1. Parceria Nacional para Inclusão Financeira

O Banco Central do Brasil (BCB) vem atuando para ampliar e melhorar o acesso da população a serviços financeiros desde a década de 1990, por meio de três frentes principais: (i) expansão e fortalecimento dos canais de acesso a serviços financeiros, (ii) criação de instrumentos para melhor adequação dos serviços aos segmentos de menor renda, (iii) garantia da qualidade na provisão de serviços financeiros.

Quanto à expansão dos canais de acesso, cabe destacar a importância dos correspondentes no país, que, além de levarem serviços financeiros a municípios desassistidos, oferecem mais conveniência em áreas já atendidas. O desenvolvimento do modelo atual iniciou-se no final da década de 1990 e a garantia de sua estabilidade e aprimoramento é parte da agenda permanente desta Autarquia. Entre 2000 e 2010, o número de correspondentes no país aumentou de 19.000 para 150.000. Hoje, eles estão presentes em todos os municípios brasileiros e representam mais da metade do número de pontos de acesso a serviços financeiros<sup>1</sup>.

Também se destaca a atuação desta Autarquia para fortalecimento das cooperativas de crédito, que são peça fundamental para o atendimento a setores específicos, especialmente no que tange ao crédito rural e associações produtivas. O marco regulatório do segmento passou por intenso aprimoramento na década de 1990 e 2000. O sistema cooperativista ficou melhor estruturado, favorecendo o enfoque sistêmico. Ademais, as cooperativas hoje podem atender maior parcela da população mediante ampliação das possibilidades de vínculos (e.g. cooperativas de empresários e de livre-admissão) e da variedade de serviços. Entre 2000 e 2010, o número de pontos de acesso do segmento aumentou de 2,6 para 6,4 mil e o número de cooperados, de 1,5 para 5,1 milhões. Hoje, as cooperativas de crédito estão presentes em 40% dos municípios brasileiros e em 25% dos municípios sem agência bancária.

O conjunto dos esforços resultou em avanços expressivos na inclusão financeira da população. Hoje, todos os 5.565 municípios brasileiros contam com pelo menos um ponto de acesso a serviços financeiros e, de forma geral, o sistema financeiro está fisicamente mais próximo do cidadão. Em 2000, apenas 18% dos municípios possuíam mais de 5 pontos de acesso para cada grupo de 10.000 adultos. Em 2010, o número de municípios com este nível de atendimento já representava 94% do total. Nos últimos cinco anos, o número de indivíduos com relacionamento ativo com instituição financeira aumentou 31%, chegando a 121 milhões de pessoas, que corresponde a 84% da população adulta brasileira<sup>2</sup>.

Além de incentivar a expansão e o fortalecimento dos canais de acesso a serviços financeiros, o Banco Central do Brasil sempre buscou promover iniciativas e criar as condições necessárias à promoção da inclusão financeira da população de menor renda. Em 2004, foram criadas as contas especiais de depósitos à vista e de poupança, popularmente conhecidas como contas simplificadas. Referidas contas são isentas da cobrança de tarifas e possuem processo de abertura simplificado, com menor grau de exigência em termos de documentação. Iniciativas dessa natureza estão em consonância com as demais ações do Governo Federal, particularmente programas voltados a aumentar o acesso a crédito por parte da população de menor renda, como o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO) e o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf).

Outra preocupação do Banco Central é a qualidade da provisão de serviços financeiros, que motivou vários aprimoramentos normativos nos anos 2000. De forma a garantir ao consumidor o direito de escolha, a regulação determinou a portabilidade gratuita do salário, dos dados

1. Dados de 2010.

2. Considera-se adulto o indivíduo de idade igual ou superior a 15 anos, para efeitos de padronização internacional.

cadastrois e do crédito, e vedou a cobrança de tarifa decorrente de liquidação antecipada de contratos de crédito.

Para facilitar a comunicação entre cliente e instituição financeira, a regulamentação tornou obrigatória a existência de ouvidoria nas instituições reguladas. Outro progresso foi o aumento da transparência na prestação de serviços financeiros, permitindo à população acesso a informações mais objetivas e oportunas quanto aos custos dos serviços financeiros, oferecendo condições para comparação entre um provedor e outro. Destacam-se a padronização e uniformização da terminologia das tarifas bancárias, cambiais e de cartões de crédito e a obrigatoriedade de divulgação do Custo Efetivo Total do crédito, que consolida em um único número todos os custos envolvidos na contratação de empréstimos e financiamentos. Ademais, a fim de garantir melhor atendimento à população, tornou-se obrigatório o treinamento e certificação dos funcionários, inclusive em correspondentes.

Muitos desses avanços resultam da relação estreita entre o Banco Central do Brasil e diversos atores públicos e privados engajados em ações voltadas à adequada inclusão financeira da população, entre os quais estão (i) o Ministério da Fazenda (MF); (ii) o Ministério Público Federal (MPF); (iii) o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça (MJ); (iv) a Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, (v) o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS); (vi) o Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA); (vii) o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE); (viii) as associações de classe, como a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), a Associação Brasileira de Bancos (ABBC), a Associação Brasileira das Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (ABSCM), a Associação Brasileira dos Dirigentes de Entidades Gestoras e Operadoras de Microcrédito (ABCRED) e a Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE); (ix) o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae); e (x) o Fórum Permanente das Micro e Pequenas Empresas (Fórum Permanente das MPES); além do apoio da comunidade acadêmica e de outras entidades, nacionais, como a Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República (SAE-PR) e o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e internacionais, como a Aliança para Inclusão Financeira (AFI), o Grupo Consultivo de Assistência aos Pobres (CGAP) e a Fundação Bill & Melinda Gates.

A intensa relação com essas entidades resulta de esforço deliberado, ao longo dos últimos dez anos, de integração dos atores envolvidos com temas afetos à inclusão financeira para intercâmbio de conhecimento, identificação de problemas e construção conjunta de soluções. O debate iniciou-se em 2002, com seminários sobre microcrédito, ampliados posteriormente para microfinanças e, a partir de 2009, sobre o tema da inclusão financeira, em suas diversas dimensões.

A preocupação em promover a inclusão financeira tem levado o Banco Central a participar também do debate internacional sobre o assunto. No âmbito do G20, foi constituído, em 2009, o Grupo de Especialistas em Inclusão Financeira (Financial Inclusion Experts Group – FIEG), no bojo do qual foram criados o Subgrupo de Acesso por meio da Inovação (Access Through Innovation Subgroup – ATISG) e o Subgrupo de Finanças para Pequenas e Médias Empresas (Small and Medium Enterprise Finance – SME). Em 2010, o Brasil exerceu com a Austrália a coliderança do subgrupo ATISG. Os trabalhos resultaram na definição dos Princípios para Inclusão Financeira Inovadora do G-20, a saber:

## Princípios para Inclusão Financeira Inovadora do G20

1. **Liderança** – cultivar amplo compromisso governamental pela inclusão financeira para ajudar no combate à pobreza;
2. **Diversidade** – desenvolver políticas que promovam a competição e o fornecimento pelo mercado de ampla gama de serviços financeiros;
3. **Inovação** – promover a inovação tecnológica e institucional como meio de expandir o acesso e o uso a serviços financeiros inclusive melhorando a infraestrutura disponível;
4. **Proteção** – praticar a proteção ao consumidor sob perspectiva ampla, levando em conta as responsabilidades do governo, dos prestadores de serviços financeiros e dos consumidores;
5. **Capacitação** – desenvolver educação e capacitação financeira;
6. **Cooperação** – desenvolver um ambiente institucional com claras definições de responsabilidade e de coordenação dentro do governo e também encorajar parcerias e consultas diretas entre governo, setor privado e outros interessados;
7. **Conhecimento** – melhorar a coleta e o trabalho de dados para embasar a formulação de política, medir o progresso e desenvolver o aprendizado sobre o assunto;
8. **Proporcionalidade** – praticar política e estrutura regulatória proporcional aos riscos envolvidos nesses novos serviços; e
9. **Estrutura** – considerar as seguintes sugestões para o sistema regulatório, levando em conta as especificidades de cada país: (a) adoção de um regime apropriado de combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, que leve em consideração o risco real e que equilibre os benefícios da inclusão financeira com os riscos relacionados aos produtos e aos canais de acesso; (b) estabelecimento de condições para o uso de agentes como intermediários entre instituições financeiras e o público; (c) criação de um claro regime regulatório para o dinheiro eletrônico; (d) desenvolvimento de incentivos baseados no mercado para promover amplas interoperabilidade e interconexões nas movimentações por meio eletrônico.

Na busca por promover melhor alinhamento a esses princípios, o G20 lançou o Plano de Ação para Inclusão Financeira Inovadora, em dezembro de 2010, cujo principal instrumento de execução é a Parceria Global para Inclusão Financeira, da qual o Brasil faz parte.

A atuação para ampliar e melhorar o acesso da população a serviços financeiros, somadas ao debate promovido nos últimos dez anos e aos esforços de diagnóstico da realidade brasileira em relação ao tema, além de contribuir para os avanços mencionados, culminou na identificação de novos desafios para continuar promovendo a inclusão financeira da população e garantir sua qualidade. Entre os novos desafios, destacam-se: (i) aumentar a adequação da oferta de serviços financeiros às necessidades da economia e da população; (ii) elevar o nível de educação financeira da população, combatendo o sobre-endividamento; (iii) fomentar a poupança popular; (iv) fortalecer os mecanismos de proteção aos usuários de serviços financeiros; (v) fomentar o desenvolvimento sustentável do microcrédito produtivo; (vi) garantir a estabilidade e promover o aperfeiçoamento do modelo de correspondentes no país; (vii) aprofundar o conhecimento sobre a realidade brasileira em relação à inclusão financeira.

Identificou-se, ademais, a necessidade de um esforço coordenado para enfrentar esses novos desafios, o que motivou o lançamento da Parceria Nacional para Inclusão Financeira (PNIF), em novembro de 2011. A parceria visa a catalisar os esforços para promoção da adequada inclusão financeira no país, diante dos novos desafios e em sintonia com os Princípios para Inclusão Financeira Inovadora do G-20, anteriormente elencados. A seguir, são apresentados a definição e os objetivos da PNIF.

## **Parceria Nacional para Inclusão Financeira**

Rede de atores públicos e privados engajados em ações coordenadas para a promoção da adequada inclusão financeira da população brasileira

### **Objetivo**

Promover a adequada inclusão financeira da população brasileira

### **Objetivos específicos**

1. Expandir e melhorar o acesso da população a serviços financeiros
2. Favorecer a responsabilidade financeira e o acesso a informações sobre serviços financeiros, por meio da educação financeira e do aumento da transparência
3. Atuar para que a oferta de serviços financeiros seja mais adequada às necessidades da economia e da população

Definidos os objetivos da parceria, empreendeu-se esforço de identificação das ações necessárias à sua consecução. Com base nos debates nacionais e internacionais e na experiência de atuação para melhoria do acesso a serviços financeiros, restou identificada a necessidade de fortalecimento do ambiente institucional, de modo a torná-lo mais profícuo à promoção da adequada inclusão financeira da população brasileira. Concluiu-se que o primeiro passo a ser tomado deveria ser a estruturação de um Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional.

## 2. Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional

### Objetivo

Fortalecer o ambiente institucional de forma a torná-lo mais profícuo à promoção da adequada inclusão financeira da população brasileira

Para o período de 2012 a 2014, foram identificadas três linhas de ação prioritárias para a constituição de um ambiente institucional que melhor propicie e catalise a adequada inclusão financeira no país, todas em linha com os Princípios para Inclusão Financeira Inovadora do G20.

**Diagnóstico** – É necessário aprofundar o conhecimento sobre a inclusão financeira no país, por meio inclusive de pesquisas de campo para coleta de dados sobre a demanda por serviços financeiros. Esse esforço propiciará o dimensionamento mais preciso do quadro com que se trabalha, o conhecimento mais sólido das necessidades e interesses da população e a possibilidade de definição de metas para ações. O trabalho de diagnóstico sobre o comportamento e a percepção da população sobre a utilização de serviços financeiros somar-se-á ao esforço que resultou no Relatório de Inclusão Financeira (RIF), publicado pelo Banco Central em 2010 e 2011. O RIF analisa a capilaridade do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e o uso de serviços financeiros pela população a partir de dados informados por instituições supervisionadas pelo Banco Central, ou seja, analisa a oferta de serviços financeiros pelas instituições reguladas pelo Banco Central nas dimensões do acesso e do uso. Além da coleta de dados sobre a percepção da demanda, faz-se necessário aprimorar a metodologia e indicadores utilizados na análise dos dados da oferta, incorporando a dimensão da qualidade na provisão dos serviços.

**Regulação** – Identificou-se também a necessidade de aprimoramento do marco legal e regulatório para a promoção da adequada inclusão financeira no Brasil, consentâneo às atribuições e competências dos órgãos reguladores integrantes da parceria. O aperfeiçoamento do arcabouço legal e regulatório é importante para fomentar princípios como “inovação”, “diversidade” e “proporcionalidade”. Nessa linha, destacam-se esforços para o desenvolvimento e fortalecimento do segmento de instituições especializadas em microfinanças no Brasil, para inovações tecnológicas na provisão de serviços financeiros, para o fortalecimento da rede de canais de atendimento à população e para a melhor adequação dos serviços financeiros disponíveis às peculiaridades dos diferentes nichos populacionais, com especial atenção aos grupos de menor renda. Esse trabalho dará continuidade aos aprimoramentos legais e regulatórios que têm sido

historicamente empreendidos com vistas a expandir e melhorar o acesso da população a serviços financeiros, alguns dos quais foram citados acima.

**Educação e Transparência** – Além disso, a instituição do plano de ação tem o propósito de fortalecer a coordenação de ações que contribuam para a promoção da educação financeira da população brasileira e para a redução da assimetria de informações entre provedores de serviços financeiros e a sociedade. Tal esforço visa a fortalecer a liberdade de escolha, aumentar a segurança da população em relação à utilização desses serviços e fomentar a responsabilidade financeira, combatendo o sobre-endividamento. O trabalho somar-se-á a ações realizadas e em curso voltadas à educação financeira e à redução da assimetria de informações sobre a utilização de serviços financeiros.

Com base nos objetivos da Parceria Nacional para Inclusão Financeira, no objetivo deste plano de ação e nessas três linhas prioritárias, são estabelecidas ações específicas a serem implementadas entre 2012 e 2014 e são indicadas entidades diretamente envolvidas na coordenação de sua execução, sem prejuízo do engajamento dos demais parceiros.

## Ações

- 1. Aprimorar o arcabouço regulatório do microcrédito e das instituições especializadas em microfinanças, para o adequado suporte a microempreendedores, bem como a micro e pequenas empresas**

**Entidades coordenadoras:** BCB, Ministério da Fazenda (MF), MJ

**Finalidade:** Contribuir para a expansão do microcrédito produtivo no Brasil e para o fortalecimento do papel das instituições especializadas em microfinanças na inclusão financeira de empreendedores, micro e pequenas empresas.

- 2. Fomentar a diversificação e a melhoria dos serviços financeiros, tornando-os mais adequados às necessidades da população**

**Entidades coordenadoras:** BCB, MF, Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), Superintendência de Seguros Privados (Susep)

**Finalidade:** Contribuir para que a população brasileira, em especial a parcela de menor renda, tenha crescente acesso a serviços financeiros adequados a suas necessidades, inclusive a instrumentos de poupança, seguros e previdência.

- 3. Definir marco legal e regulatório sobre mobile payment**

**Entidades coordenadoras:** BCB, Ministério das Comunicações (MC)

**Finalidade:** Possibilitar a prestação de serviços de pagamentos por intermédio de celular e outros dispositivos vinculados à rede de telefonia móvel, em ambiente de concorrência entre os provedores, e que assegure a confiança do consumidor e a eficiência na prestação dos serviços.

- 4. Fortalecer a rede de canais de atendimento à população**

**Entidades coordenadoras:** BCB, MF

**Finalidade:** Solucionar entraves para disseminação equilibrada de canais de acesso a serviços financeiros, aprimorando a capilaridade do SFN.

**5. Contribuir para a promoção da educação financeira**

**Entidades coordenadoras:** BCB, Previc, CVM, Susep, MJ/DPDC, MDS, Sebrae

**Finalidade:** Em linha com a ENEF, oferecer à população melhores condições para tomada de decisões no relacionamento com as instituições do SFN.

**6. Intensificar a divulgação dos direitos do consumidor de serviços financeiros e dos caminhos para solução de conflitos**

**Entidades coordenadoras:** BCB, Previc, CVM, Susep, MPF, MJ/DPDC

**Finalidade:** Facilitar ao consumidor de serviços financeiros o conhecimento de seus direitos e dos procedimentos para solução de eventuais conflitos, aumentando a segurança em relação à utilização de serviços financeiros.

**7. Aprimorar a metodologia utilizada no estudo da inclusão financeira e incorporar indicadores de qualidade**

**Entidades coordenadoras:** BCB, Previc, Susep

**Finalidade:** Fortalecer a metodologia de diagnóstico e acompanhamento da realidade brasileira em relação à inclusão financeira, tornando-o mais completo, de forma a oferecer melhor subsídio à estruturação de ações para sua promoção.

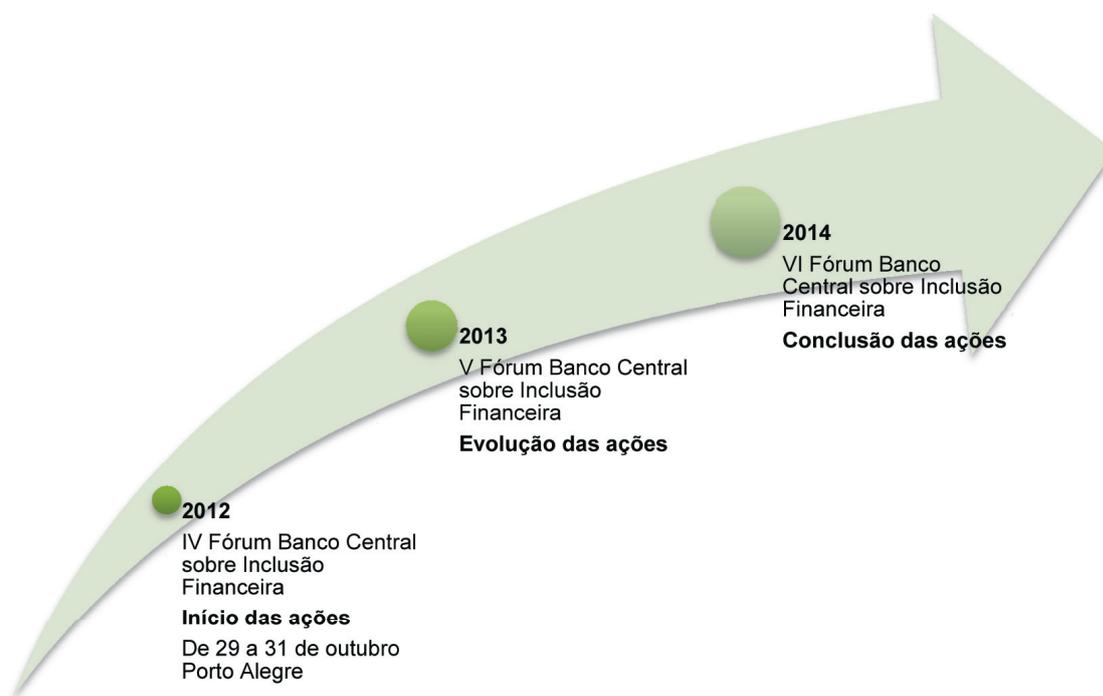
**8. Realizar pesquisas sobre o comportamento e as percepções da população em relação à utilização de serviços financeiros**

**Entidades coordenadoras:** BCB, Previc, CVM, Susep, IBGE, SAE, MDS

**Finalidade:** Aprofundar o conhecimento sobre o acesso e uso de serviços financeiros, os entraves ao processo de inclusão, e a qualidade dos serviços prestados com base em informações dos usuários.

## Implementação e acompanhamento das ações

O andamento dessas ações será apresentado e debatido durante os fóruns do Banco Central sobre Inclusão Financeira, que acontecem regularmente no quarto trimestre de cada ano. Em outubro de 2012, será relatado o início das ações e será discutido se há necessidade de ajustes ao plano. Em 2013, será apresentada a evolução das ações e serão novamente debatidas eventuais necessidades de aprimoramento. Em 2014, por fim, serão apresentados produtos e resultados das ações.



## Detalhamento das Ações

### 1. Aprimorar o arcabouço regulatório do microcrédito e das instituições especializadas em microfinanças, para o adequado suporte a microempreendedores, bem como a micro e pequenas empresas

**Entidades coordenadoras:** BCB, Ministério da Fazenda (MF), MJ

**Finalidade:** Contribuir para a expansão do microcrédito produtivo no Brasil e para o fortalecimento do papel das instituições especializadas em microfinanças na inclusão financeira de empreendedores, micro e pequenas empresas.

#### Contexto

“A importância das MPEs [Micro e Pequenas Empresas] na estrutura da atividade econômica brasileira contrasta com um cenário de graves e sensíveis gargalos enfrentados por essas empresas, tanto estruturais quanto intrínsecos à sua própria estrutura de gestão, que limitam em grande medida sua competitividade e capacidade de manutenção e sustentabilidade no médio e longo prazos. Entre os gargalos mais importantes, destacam-se questões como o acesso precário ao crédito (...)”. (PPA 2012-2015. Políticas de Desenvolvimento Produtivo e Ambiental<sup>3</sup>)

Os empreendedores populares também constituem um enorme público, em grande medida, com necessidades financeiras não atendidas pelo setor bancário tradicional. Segundo dados do IBGE mais de ¼ da população ocupada (22,5 milhões de pessoas ) refere-se a trabalhadores por conta-própria (20,7 milhões de pessoas) e a empregadores com até 2 empregados (1,8 milhões de empregadores).

Atualmente, as normas sobre direcionamento para o microcrédito preveem foco crescente no microcrédito produtivo orientado, o que favorecerá o público-alvo de empreendedores. Em linha com esse direcionamento, foi lançado, no âmbito do Plano Brasil sem Miséria, o Programa Nacional de Microcrédito Crescer. O Programa Crescer tem incentivado a entrada no mercado de bancos públicos de grande porte, que já operam de acordo com as regras do programa, além de fomentar a atuação de bancos regionais de desenvolvimento, que já operavam na seara das microfinanças, especialmente, nas regiões Nordeste e Norte.

Paralelamente a esse esforço, há a atuação de alguns bancos privados que constituíram, no passado, área para atuar com microcrédito, seja com operações próprias, seja no financiamento de segundo piso para Oscips especializadas no ramo.

Afora as iniciativas de instituições tradicionais (bancos) que criaram linhas ou áreas no segmento (downscaling), há o outro lado do mercado regulado (upscaling), isto é, instituições oriundas do crescimento e migração de entidades antes não reguladas para um ambiente supervisionado. Este último mercado, que teve grande importância na massificação do microcrédito em países-líderes, está pouco desenvolvido no Brasil.

Como previsão para instituição especializada em microfinanças, foi criada, ainda em 1999, a figura da SCM, prevendo a possibilidade de migração de entidades não reguladas para o ambiente supervisionado. Tal migração não ocorreu, a despeito de haver número significativo de entidades não governamentais com domínio da tecnologia creditícia do microcrédito (metodologia de proximidade, baseada na figura do agente de crédito).

---

3 Disponível em <[http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/spi/PPA/2012/mp\\_006\\_dimensao\\_tatico\\_prod\\_amb.pdf](http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/spi/PPA/2012/mp_006_dimensao_tatico_prod_amb.pdf)>. Acesso em 6 de fevereiro de 2012. P. 233.

Nesse sentido, o aperfeiçoamento do marco modelo de instituições reguladas especializadas também será objeto de estudo, com vistas a conformar quadro a fim de torná-lo mais favorável e atrativo para a migração de entidades de microfinanças que estejam maduras para tal objetivo.

## **2. Fomentar a diversificação e a melhoria dos serviços financeiros, tornando-os mais adequados às necessidades da população**

**Entidades coordenadoras:** BCB, MF, Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), Superintendência de Seguros Privados (Susep)

**Finalidade:** Contribuir para que a população brasileira, em especial a parcela de menor renda, tenha crescente acesso a serviços financeiros adequados a suas necessidades, inclusive a instrumentos de poupança, seguros e previdência.

### **Contexto**

O Brasil avançou significativamente em termos de inclusão financeira nas últimas décadas. Porém, o processo de contínua melhoria dos serviços, seja pelo aumento de seu alcance, pela diversificação dos instrumentos para o atendimento de diferentes necessidades ou por mais adequação dos serviços, requer ações sistemáticas e interação entre os diferentes órgãos reguladores, e entre esses e órgãos ligados à defesa dos consumidores.

A ampliação do alcance dos serviços financeiros para camadas de menor renda da população, aliada à redução recente da pobreza no país, que trouxe novos contornos à demanda, crescente e mais diversificada, tem evidenciado a importância de se adequar a oferta de serviços financeiros às necessidades dos clientes, atuais e potenciais.

Ademais, o crescente nível de endividamento das famílias, notadamente de assalariados e pensionistas, e a elevação da inadimplência em certos produtos despertam atenção para a importância do fomento à poupança popular. Em debates nacionais e internacionais, tem sido destacada, em conjunto com o fortalecimento do acesso ao crédito, a necessidade de expandir e melhorar o acesso a serviços de poupança, aplicações, seguros e previdência, de forma a propiciar à população melhores condições para estruturar o planejamento financeiro de médio e longo prazos.

Os serviços financeiros voltados às necessidades da população de modo a contribuir com seu bem-estar não estão apenas sob a alçada regulatória do Banco Central do Brasil, mas também da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) e da Superintendência de Seguros Privados (Susep). O desafio de constituir ambiente mais profícuo à prestação adequada de serviços financeiros, tanto em relação ao disciplinamento aplicável como em relação aos perfis dos clientes, motiva a coordenação desses órgãos.

Nesse sentido, em 27 de abril foi constituído, no âmbito do Coremec, em caráter permanente, o Subcomitê de Inclusão Financeira, com a missão de desenvolver propostas de regulação para a promoção da inclusão financeira no Brasil. O órgão tem como finalidade intensificar a cooperação e o compartilhamento de informações entre os reguladores integrantes do Coremec, visando o desenvolvimento de instrumentos de microfinanças adequados às necessidades da população e o aumento do acesso à economia formal. O Subcomitê será integrado por um representante titular e um suplente de cada uma das entidades que compõem o Coremec e será coordenado, a cada período de seis meses, rotativamente, por membro representante de cada entidade. Formado em 2006, o Coremec tem como integrantes o Banco Central do Brasil (BCB), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Superintendência de Seguros Privados (Susep) e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc).

Nesse sentido, o subcomitê aponta para agenda inicial com as seguintes ações: previdência complementar via cooperativas de crédito; utilização da rede de correspondentes no País para distribuição/comercialização de microsseguros; Engajamento nas estratégias para defesa do consumidor de serviços financeiros.

### 3. Definir marco legal e regulatório sobre mobile payment

**Entidades** coordenadoras: BCB, Ministério das Comunicações (MC)

**Finalidade:** Possibilitar a prestação de serviços de pagamentos por intermédio de celular e outros dispositivos vinculados à rede de telefonia móvel, em ambiente de concorrência entre os provedores, e que assegure a confiança do consumidor e a eficiência na prestação dos serviços.

#### Contexto

O serviço de pagamento operacionalizado por meio do telefone celular – o chamado *mobile payment* – é realidade em vários países e, em muitos deles, é entendido como instrumento de promoção da inclusão financeira.

No Brasil, há enorme potencial para desenvolvimento de modelos de *mobile payment*, considerando que o uso de aparelhos celulares é altamente propagado, inclusive nas classes de menor renda, nas quais fatias consideráveis da população não possuem conta bancária, sendo o dinheiro ainda a forma de pagamento mais utilizada pelas famílias (86% das famílias das classes D e E utilizam o dinheiro como a principal forma de pagamento, segundo pesquisa do Banco Central/Mecir, de 2010).

Com o advento de novas tecnologias, a participação de empresas não financeiras na prestação de serviços de pagamento é uma realidade; e a tendência é que essa participação se acentue. Esse cenário tem o potencial de trazer benefícios – redução de custos e preços, maior conveniência, melhoria do serviço, facilitação da inclusão financeira – e mais competição na prestação desse serviço.

O atual arcabouço legal brasileiro, embora não trate a matéria de forma particular, permite a atuação de entes não financeiros na oferta de serviços de pagamento, segundo determinados critérios e condições. Contudo, a falta de disciplina normativa específica pode acarretar incerteza regulatória, com desincentivo aos investidores, e risco de seleção adversa. Ademais, o modelo deve ser adequado de modo a não fragilizar a confiança da população. Por se tratar de inovação que envolve operadoras de telefonia móvel, a coordenação entre diversas entidades e reguladores é necessária de modo a permitir o desenvolvimento de modelos capazes de favorecer a inclusão financeira da população em ambiente seguro, sustentável economicamente e concorrencial entre provedores. Há riscos inerentes às atividades relacionadas aos serviços de pagamento que merecerem ser corretamente dimensionados e mitigados, o que torna necessário lidar com aspectos tais como: lavagem de dinheiro, riscos tecnológicos, parcerias entre operadoras de telefonia, e bancos e interoperabilidade.

O Banco Central do Brasil vem argumentando que os modelos de negócio de *mobile payment* devem atender às seguintes características com propósito de fomentar inovações benéficas para a sociedade e, ainda, facilitar a inclusão financeira: simplicidade; universalidade; interoperabilidade; segurança, privacidade e confiança; competitividade, com equilíbrio em termos de custo e eficiência; agilidade; integração à infraestrutura do sistema de pagamentos brasileiro; e transferência P2P (pessoa a pessoa), P2B (pessoa a negócio) e G2P (governo a pessoas).

Nesse sentido, o Banco Central e o Ministério das Comunicações estão implementando grupo de trabalho interministerial para equacionar a questão, ou seja, estabelecer as ações necessárias para o adequado desenvolvimento deste mercado. O grupo de trabalho terá o prazo de duração de 90 dias, prorrogáveis pelo mesmo período.

#### 4. Fortalecer a rede de canais de atendimento à população

**Entidades coordenadoras:** BCB, MF

**Finalidade:** Solucionar entraves para disseminação equilibrada de canais de acesso a serviços financeiros, aprimorando a capilaridade do SFN.

##### **Contexto**

Os canais de acesso ao sistema financeiro não se limitam somente a dependências de instituições financeiras, sendo importante conferir atenção também ao desenvolvimento de meios inovadores para o acesso da população aos serviços financeiros.

Entre os principais canais inovadores de acesso a serviços financeiros no Brasil, os correspondentes no País – contratados na forma da Resolução CMN nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011 – destacam-se pela quantidade absoluta de pontos de atendimento e por sua capilaridade. Segundo o Relatório de Inclusão Financeira nº 2 do Banco Central do Brasil, dos 220 mil pontos de atendimento no país, 150 mil são de correspondentes no país. Para cada grupo de 10.000 brasileiros adultos, há 15,2 pontos de atendimento, dos quais 10,5 são de correspondentes. Em termos de capilaridade, não há, no país, município algum sem ponto de atendimento de correspondente.

Outro importante canal de atendimento à população decorre da atuação de cooperativas de crédito, regulamentadas na forma da Resolução CMN nº 3.859, de 27 de maio de 2010. O interesse governamental no desenvolvimento do segmento é justificado principalmente pelo fato de as referidas cooperativas, em sua maioria, atuarem regionalmente, com captação e aplicação de seus recursos nos limites da área de atuação, dentro da comunidade. Além disso, as cooperativas são concebidas com o propósito específico de concretizar os interesses de seus associados em termos de melhor prestação de serviços financeiros. O Banco Central vem atuando desde os anos 1990 para o fortalecimento do segmento, em particular focando medidas que priorizem o crescimento seguro do cooperativismo de crédito, com desdobramentos positivos em termos de capilaridade para atendimento à população.

Considerando-se o sistema financeiro como um todo, é necessário atuar para que a estrutura de prestação de serviços financeiros seja ainda mais adequada às características demográficas e geográficas das diferentes localidades, bem como para reduzir as disparidades regionais. Cabe lembrar que, em 2010, enquanto a região Sul contava com mais de 20 canais<sup>4</sup> por 10.000 adultos, as regiões Norte e Nordeste possuíam 10 e 11, respectivamente<sup>5</sup>.

Ademais, há que se considerar a necessidade de constante aprimoramento de normas com vistas a propiciar o fortalecimento do modelo de correspondentes no País, em sintonia com os preceitos legais atinentes à segurança, ao trabalho, aos direitos do consumidor, dentre outros.

---

4 Para efeitos do cálculo da quantidade de pontos de atendimento, são consideradas as quantidades de agências bancárias, Postos de Atendimento Bancário (PAB), Postos Avançados de Atendimento (PAA), Postos de Atendimento Bancário Eletrônico (PAE), sedes de cooperativa singular de crédito, Postos de Atendimento Cooperativo (PAC) e pontos de correspondentes no país.

5 Banco Central do Brasil. *II Relatório de Inclusão Financeira*. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/Nor/relinclin/RIF2011.pdf>. Acesso em: 08/02/2012. Capítulo 3.

Finalmente, o processo de aprimoramento da regulamentação também deve permitir o fortalecimento dos canais de acesso para provimento de serviços diretamente pelas instituições financeiras, notadamente por intermédio de postos de atendimento, que complementam a rede de agências bancárias na prestação de serviços à população. Nesse sentido, foi editada, em 26 de abril de 2012, a Resolução nº 4.072, que consolida as normas sobre a instalação de dependências de instituições financeiras no País.

## 5. Contribuir para a promoção da educação financeira

**Entidades coordenadoras:** BCB, Previc, CVM, Susep, MJ/DPDC, MDS, Sebrae

**Finalidade:** Em linha com a ENEF, oferecer à população melhores condições para tomada de decisões no relacionamento com as instituições do SFN.

### Contexto

A evolução recente da economia e a perspectiva de continuidade do processo de desenvolvimento brasileiro, de forma sustentada, com inclusão social, apontam para uma boa perspectiva de longo prazo. A distribuição da renda no Brasil sofreu mudanças significativas, representando migração de riqueza entre os brasileiros, em favor das classes menos abastadas.

Nesse mesmo período, vem-se ampliando a variedade de instrumentos financeiros, o que favoreceu o usuário de serviços financeiros por permitir a escolha de produto mais adequada. Por outro lado, a maior variedade e a facilidade no acesso tornam mais difícil a decisão do consumidor, em virtude da necessidade de se comparar as características de cada opção para propiciar escolhas conscientes. Mesmo entre produtos bastante assemelhados, podem existir diferenças significativas de risco, rentabilidade, custos e prazos. Desse modo, é importante que os clientes e usuários, além de conhecer as características do serviço a ser contratado, tenham noções suficientes para compreender os ônus e riscos envolvidos.

Nesse sentido, foi desenvolvida a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) com a finalidade de promover a educação financeira e previdenciária, e de contribuir para o fortalecimento da cidadania, para a eficiência e solidez do SFN e para a tomada de decisões conscientes por parte dos consumidores. A ENEF consubstancia os esforços do BCB, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) e da Superintendência de Seguros Privados (Susep), além de envolver outras entidades do governo, da iniciativa privada e da sociedade civil.

A ação de educação financeira deste Plano de Ação visa a oferecer novas sugestões de trabalho a serem avaliadas pelo CONEF na esfera da sua competência.

Acreditamos na importância de se possibilitar à população brasileira melhores condições para a tomada de decisão em relação à contratação de serviços financeiros, além de contribuir para a conscientização sobre a importância do planejamento financeiro, favorecendo a relação equilibrada com o dinheiro. Assim, somar-se-á às iniciativas desenvolvidas no âmbito da ENEF, que se caracteriza por uma estratégia mais abrangente e de longo prazo.

Como um primeiro passo dessa ação, o BCB instituiu, em 2012, grupo de trabalho interno para identificar ações específicas voltadas à disseminação de informações necessárias à redução da assimetria de informação entre a população e instituições financeiras sob sua alçada regulatória, com vistas a favorecer a adequada contratação e utilização dos serviços financeiros por elas prestados.

## 6. Intensificar a divulgação dos direitos do consumidor de serviços financeiros e dos caminhos para solução de conflitos

**Entidades coordenadoras:** BCB, Previc, CVM, Susep, MPF, MJ/DPDC

**Finalidade:** Facilitar ao consumidor de serviços financeiros o conhecimento de seus direitos e dos procedimentos para solução de eventuais conflitos, aumentando a segurança em relação à utilização de serviços financeiros.

### Contexto

A utilização de produtos e serviços financeiros por novos usuários requer mecanismos de proteção aos direitos desses consumidores em face de sua posição de vulnerabilidade perante as instituições financeiras, decorrente, principalmente, da assimetria de informação.

Com a finalidade de proporcionar as garantias previstas na Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabeleceu a política nacional das relações de consumo e os direitos básicos do consumidor, disciplinando a responsabilidade dos fornecedores, a partir da definição de padrões de conduta, prazos e penalidades. Desde então, conforme o CDC, o consumidor, para atendimento de demandas referentes às relações de consumo, conta com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)<sup>6</sup>, formado por órgãos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e por entidades privadas de defesa do consumidor.

Devido a restrições de competência legal, a atuação do Banco Central não tem por objetivo principal a reparação de eventuais danos de ordem individual. Todavia, o Conselho Monetário Nacional (CMN), ao estabelecer medidas regulamentares e fiscalizadoras que visam à mitigação de riscos no SFN relacionados à inadequação na prestação de serviços aos usuários, gera inequívocos reflexos positivos ao exercício dos direitos do consumidor. É o caso, por exemplo, da obrigatoriedade do funcionamento de ouvidoria em todas as instituições financeiras – Resolução CMN nº 3.849, de 25 de março de 2010.

Além disso, amplo arcabouço normativo fortalece o ambiente institucional para adequada prestação de serviços ao consumidor, seja fortalecendo a liberdade de escolha, fomentando a transparência ou favorecendo a concorrência no SFN. Há de se destacar a vedação à cobrança de tarifa decorrente de liquidação antecipada de contratos de concessão de crédito<sup>7</sup>; a obrigatoriedade de divulgação do Custo Efetivo Total (CET) do crédito<sup>8</sup>; o estabelecimento da portabilidade gratuita do cadastro<sup>9</sup>, do crédito<sup>10</sup> e do salário<sup>11</sup>; a padronização e a uniformização da terminologia das tarifas bancárias, cambiais e de cartões de crédito; e a exigência de que seja considerada a adequação dos serviços e a transparência em sua prestação como forma de prevenção de riscos<sup>12</sup>.

Muitos desses avanços resultam do constante diálogo com o Ministério Público Federal (MPF) e com o Ministério da Justiça (MJ). Com esse último o Banco Central firmou, em julho de 2010, acordo de cooperação técnica com vistas a promover ações conjuntas

---

6 Conforme o artigo 105 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990).

7 Resoluções CMN nº 3.516 e nº 3.517, ambas de 6 de dezembro de 2007.

8 Regulamentado pela – Resolução CMN nº 3.517, de 6 de dezembro de 2007, o CET consolida em um único número todos os custos envolvidos na contratação de empréstimos e financiamentos.

9 Resolução CMN nº 2.835, de 30 de maio de 2001.

10 Resolução CMN nº 3.401, de 6 de setembro de 2006.

11 Resolução CMN nº 3.402, de 6 de setembro de 2006.

12 Resolução CMN nº 3.694, de 26 de março de 2009

para o aperfeiçoamento da prestação de serviços aos clientes e usuários das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central. Além de intensificar o diálogo sobre problemas tocantes à prestação de serviços financeiros e possíveis soluções no âmbito da regulação e fiscalização, o acordo tem favorecido a troca de informações sobre reclamações registradas pelo Banco Central e pelos Procons de todo o país, o que vem contribuindo para enriquecer o subsídio para a atuação dos dois órgãos. A atuação conjunta abarca ainda ações de educação financeira, como a elaboração do “Boletim Consumo e Finanças”, cujas edições, publicadas nos sites do Banco Central e do DPDC buscam esclarecer, em linguagem simples, assuntos de interesse do consumidor de serviços financeiros, tais como “Ouvidoria dos Bancos” (nº1), “Tarifas” (nº2) e “Cheques” (nº3).

A regulação tocante à prestação de serviços financeiros, além de fortalecer a liberdade de escolha do consumidor, incentiva a concorrência entre as instituições financeiras ao propiciar aos clientes maior comparabilidade para selecionar produtos e serviços. Apesar de, conforme mencionado, por competência legal, o objetivo do Banco Central não ser a prevenção ou reparação de eventuais danos de ordem individual, e sim a garantia da solidez e da eficiência do SFN, tais normas terminam por se refletir em benefícios aos clientes e usuários de serviços financeiros, cabendo sua divulgação à população.

Considera-se, portanto, que a sociedade brasileira será significativamente beneficiada pelo fortalecimento da coordenação das ações entre as entidades supervisoras do SFN, o Ministério Público Federal e o Ministério da Justiça, de forma a se intensificar a divulgação dos direitos do consumidor assegurados pela Constituição Federal e pelo Código de Defesa do Consumidor, e a regulação referente à prestação de serviços financeiros. Ademais, revela-se importante ampliar a divulgação dos canais para a solução de eventuais conflitos no que toca aos direitos do consumidor e para a denúncia de eventuais descumprimentos das referidas normas. O objetivo desse esforço é contribuir para que a população se torne mais segura em seu relacionamento com instituições financeiras.

## 7. Aprimorar a metodologia utilizada no estudo da inclusão financeira e incorporar indicadores de qualidade

**Entidades coordenadoras:** BCB, Previc, Susep

**Finalidade:** Fortalecer a metodologia de diagnóstico e acompanhamento da realidade brasileira em relação à inclusão financeira, tornando-o mais completo, de forma a oferecer melhor subsídio à estruturação de ações para sua promoção.

### Contexto

O debate durante o I Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira indicou “a necessidade de, para efetivo diagnóstico, organizar e consolidar dados e informações sobre o assunto, disponíveis no Banco Central”<sup>13</sup>. Assim, ao assumir o objetivo de promover a inclusão financeira da população brasileira, o Banco Central do Brasil tem realizado intenso esforço de diagnóstico, por meio do estudo de dados sobre a oferta de serviços financeiros no país. Como insumo e produto desse esforço, foi lançado o Relatório de Inclusão Financeira (RIF), publicado em 2010 e em 2011<sup>14</sup>, com base em dados informados pelas instituições supervisionadas pelo Banco Central do Brasil.

13 Anais do I Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/pre/microfinancas/anais\\_I\\_forum\\_inclusao\\_financeira%20indd.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/microfinancas/anais_I_forum_inclusao_financeira%20indd.pdf)>. Acesso em 6 de fevereiro de 2012.

14 O Relatório de Inclusão Financeira (RIF) nº 1 – 2010 está disponível em <[http://www.bcb.gov.br/Nor/relincfin/relatorio\\_inclusao\\_financeira.pdf](http://www.bcb.gov.br/Nor/relincfin/relatorio_inclusao_financeira.pdf)>, com versão em inglês em <<http://www.bcb.gov.br/?REPFININCLUSION1>>. O RIF nº 2 – 2011 está disponível em <<http://www.bcb.gov.br/?RELINCFIN2011>>, não havendo versão em inglês para este.

O RIF nº 1, publicado em 2010, foi o primeiro relatório sobre o tema no país. A metodologia utilizada baseou-se, em grande medida, em práticas internacionais para coleta e para a organização de dados nesse campo, dividindo-se o estudo em (1) Acesso – dimensão por meio da qual se procura observar a possibilidade de utilização a serviços financeiros em função da disponibilidade de canal de acesso ao sistema financeiro – e (2) Uso – dimensão por meio da qual se pretende analisar a efetiva utilização de serviços financeiros, considerando-se que a existência de um canal de acesso não é condição suficiente para que o uso ocorra, podendo-se identificar a existência de outros entraves.

No processo de elaboração do RIF nº2, publicado em 2011, focou-se não apenas na atualização dos dados apresentados no primeiro relatório, mas também em seu aprimoramento, adequando-o cada vez mais a seus propósitos e a seu público-alvo. Para tanto, foram realizados debates entre os integrantes da equipe de elaboração do RIF – servidores de cerca de dez departamentos do BCB – e foram ouvidos atores externos, domésticos e internacionais, com propósito de identificação de pontos para aprimoramento. Como resultado desses debates e do amadurecimento conceitual e metodológico no estudo da inclusão financeira conduzido pelo Banco Central, o RIF nº 2 trouxe significativos aperfeiçoamentos, podendo-se destacar a análise do papel de diferentes segmentos na inclusão financeira da população, o estudo de caso sobre o estado do Pará e a integração de informações de acesso e de uso em um indicador sintético de inclusão financeira, o Índice de Inclusão Financeira (IIF).

O lançamento do IIF, que agrega, em um número, diversos indicadores, foi um grande avanço no estudo do tema no país. Entre os indicadores de inclusão financeira mais utilizados estão o número de pontos de acesso por 10.000 adultos e por 1.000 km<sup>2</sup>, o montante de crédito e o volume de depósitos. Apesar de todos esses indicadores fornecerem informações importantes sobre a inclusão financeira, cada um deles revela apenas um aspecto da questão. Revelou-se interessante que a evolução da inclusão financeira possa ser acompanhada por meio de indicador sintético, capaz de indicar tendências gerais, bem como facilitar a comparação entre unidades geográficas, como forma de se identificarem avanços e entraves. O IIF foi, então, concebido como um instrumento capaz de traduzir o nível de inclusão em uma escala numérica.

O IIF revelou, por exemplo, que, entre 2000 e 2010, houve significativa evolução no processo de inclusão financeira em todos os estados brasileiros. É necessário, agora, aprimorar a metodologia utilizada, por meio da revisão do rol de indicadores que o compõem e de suas ponderações e da incorporação de indicadores sobre a qualidade na prestação de serviços financeiros.

A utilização de indicadores da dimensão Qualidade vem sendo estudada e debatida no âmbito do Grupo de Trabalho sobre Dados de Inclusão Financeira (FIDWG – *Financial Inclusion Data Working Group*, em inglês) da Aliança para Inclusão Financeira (AFI), no qual o Brasil é coordenador dos trabalhos.

Como entidades supervisoras do SFN, além do Banco Central, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) e a Superintendência de Seguros Privados (Susep) também desenvolvem estudos e pesquisas sobre a utilização de serviços financeiros ofertados por instituições sob sua alçada regulatória. A futura integração desses estudos pode propiciar diagnóstico mais completo da inclusão financeira no país, dado que as necessidades da população não se restringem aos serviços financeiros ofertados por instituições reguladas pelo Banco Central. Destarte, as entidades supervisoras do SFN têm destacado, no âmbito das discussões sobre a proposta de criação de “Subcomitê de Inclusão Financeira” no âmbito do

Coremec, a importância do intercâmbio de conhecimento e de boas práticas, e a possibilidade de atuação conjunta para coleta de dados e realização de estudos.

## **8. Realizar pesquisas sobre o comportamento e as percepções da população em relação à utilização de serviços financeiros**

**Entidades coordenadoras:** BCB, Previc, CVM, Susep, IBGE, SAE, MDS, Sebrae

**Finalidade:** Aprofundar o conhecimento sobre o acesso e uso de serviços financeiros, os entraves ao processo de inclusão e a qualidade dos serviços prestados com base em informações dos usuários.

### **Contexto**

No I Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira, foi destacado que “o público e o mercado das microfinanças não está delimitado, nem é conhecido. É preciso desenvolver estudos e pesquisas para se conhecerem, quantitativa e qualitativamente, as necessidades do cliente, bem como sua distribuição geográfica, para que o crescimento e a diversificação do setor, com uso de recursos tecnológicos, sejam adequados às necessidades da população”<sup>15</sup>.

A partir de então, vem-se firmando o consenso quanto à necessidade de pesquisa voltada às unidades familiares com os objetivos de conhecer o acesso a serviços financeiros, a qualidade desses serviços e, idealmente, o impacto desses serviços na vida da população.

A importância de microdados da espécie não reside apenas na formação de um quadro geral em relação à inclusão financeira no país, mas também como subsídio a possíveis aprimoramentos do marco regulatório afeto à temática, além de poder embasar estratégias de educação financeira e de proteção ao cliente e usuário de serviços financeiros.

O quadro atual de informações é ainda substancialmente incompleto e dependente de dados provenientes das instituições financeiras. A complementação desse panorama com informações mais detalhadas e que representem a ótica da população aprofundará o nível de conhecimento sobre o assunto, podendo iluminar, entre outros, temas como sobre-endividamento, principais barreiras à utilização dos serviços financeiros e desafios para uma maior adequação dos serviços às necessidades da população.

Algumas iniciativas vêm sendo empreendidas com respeito ao tema. Ademais das pesquisas conduzidas normalmente pelo IBGE, podem-se citar a pesquisa da Confederação Nacional da Indústria e da Fundação Bill & Melinda Gates. Essas últimas pesquisas já se encontram em fase de estruturação ou tabulação de dados, têm como foco o tema da inclusão financeira, tendo contado com o apoio do Banco Central na forma de comentários técnicos às versões de seus instrumentos de pesquisa.

Para se obter um quadro satisfatório para dimensionamento da inclusão financeira e de seus desafios é estratégico se buscar o recrudescimento das parcerias atuais e da construção de outras que contribuam para a consecução desse objetivo. Além disso, é importante contar com indicadores de análise aprimorados, concebidos especialmente para fornecer resposta às lacunas hoje existentes, de modo que essa ação se inter-relaciona com a anterior. O objetivo principal de ambas as ações é a construção de conhecimento mais robusto para melhor embasar aprimoramentos do marco legal e regulatório, dentre outros esforços de promoção da adequada inclusão financeira da população brasileira.

---

<sup>15</sup> Anais do I Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/pre/microfinancas/anais\\_I\\_forum\\_inclusao\\_financeira%20indd.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/microfinancas/anais_I_forum_inclusao_financeira%20indd.pdf)>. Acesso em 6 de fevereiro de 2012.