



**Plano para
Fortalecimento da
Cidadania
Financeira**

Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira

Banco Central do Brasil

Presidente

Ilan Goldfajn

Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania

Isaac Sidney Menezes Ferreira

Chefe do Departamento de Educação Financeira

Elvira Cruvinel Ferreira

Chefe Adjunta do Departamento de Educação Financeira

Marusa Vasconcelos Freire

Chefe da Divisão de Avaliação de Impacto e Inclusão Financeira

Daniel Lafetá Machado

Coordenador de Inclusão Financeira

Ronaldo Vieira da Silva

Responsáveis técnicos

Elisangela Batista Vieira Salgueiro Dias

Mirena Gentilezza de Figueiredo Brito

Thomaz de Paula Gomide

Departamento de Educação Financeira

Divisão de Avaliação de Impacto e Inclusão Financeira

Revisão

Equipe da Divisão de Avaliação de Impacto e Inclusão Financeira

Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira

Documento de referência

Versão atualizada em 18 de janeiro de 2017

Este documento explicita os fundamentos e as diretrizes do **Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira**, especificando o contexto nacional e internacional que serve como pano de fundo e apresentando os grupos temáticos em que constam as iniciativas que o integram.

Introdução

O Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira se insere no âmbito da Parceria Nacional para Inclusão Financeira (PNIF).

Lançada em 2011, durante o III Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira, a PNIF se constitui em uma rede de atores públicos e privados engajados em ações coordenadas para promoção da adequada inclusão financeira da população brasileira.

A inclusão financeira é entendida como um processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, que contribui para a qualidade de vida das pessoas.

A PNIF visa a catalisar os esforços para promoção da adequada inclusão financeira no país ante os desafios atuais e em sintonia com os Princípios para Inclusão Financeira Inovadora do G-20, estabelecidos em 2010, que são: liderança, diversidade, inovação, proteção, capacitação, cooperação, conhecimento, proporcionalidade e estrutura.

Objetivo da Parceria Nacional para Inclusão Financeira

Promover a adequada inclusão financeira da população brasileira.

Objetivos específicos da Parceria Nacional para Inclusão Financeira

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.

O Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional - de 2012 a 2014

Para dar concretude à PNIF, em maio de 2012, foi lançado o Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional¹, com oito ações a serem desenvolvidas de 2012 a 2014.

Em novembro de 2014, durante o VI Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira, foi divulgado o Relatório desse Plano de Ação², com apresentação dos resultados alcançados.

Naquela ocasião, foi encerrado o ciclo de fóruns sobre inclusão financeira. A partir de 2015, o evento passou a ser denominado Fórum de Cidadania Financeira. Seu objetivo é promover a Cidadania Financeira, aprofundando a discussão sobre a qualidade da inclusão financeira, que pressupõe boa regulação, educação financeira e proteção aos consumidores de serviços financeiros.

Cidadania Financeira é um conceito que diz respeito aos direitos e deveres do cidadão quando o assunto é sua vida financeira. Assim, busca-se convergência de ações voltadas para promoção da inclusão financeira, da proteção ao consumidor de serviços financeiros e da educação financeira da população, que facilitem o exercício desses direitos pelos cidadãos.

Com o objetivo de aprimorar a dimensão da Qualidade da inclusão financeira, envolvendo a iniciativa privada nesse esforço, foram lançadas, em 2015, durante o I Fórum de Cidadania Financeira, as bases do Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira.

Contexto nacional

O Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira vai ao encontro da missão institucional do Banco Central do Brasil (BC) de assegurar um sistema financeiro sólido e eficiente. Está

¹ Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional, Banco Central do Brasil, maio de 2012, disponível em <https://www.bcb.gov.br/nor/reincfin/Plano_de_Acao_PNIF.pdf>.

² Relatório do Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional, Banco Central do Brasil, novembro de 2014, disponível em <<https://www.bcb.gov.br/pec/appron/apres/Relat%F3rio%20PNIF%20-%20Br.%200462.pdf>>.

alinhado ao novo objetivo estratégico do BC de promover a cidadania financeira e fortalecer o relacionamento com a sociedade e os poderes públicos.

Registra-se, ainda, fora do âmbito da PNIF, o alinhamento do Plano a duas políticas de Estado que são de grande relevância para a temática da inclusão financeira: a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) e o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec). A construção do Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira deve levar em conta também sua articulação com essas estratégias.



Estratégia Nacional de Educação Financeira

A ENEF foi instituída pelo Decreto nº 7.397, de 22 de dezembro de 2010, com a finalidade de promover a educação financeira e previdenciária, contribuir para o fortalecimento da cidadania, a eficiência e a solidez do sistema financeiro nacional e a tomada de decisões conscientes por parte dos consumidores. Sua implementação deve sempre ser balizada pelas seguintes diretrizes:

- Atuação permanente, em âmbito nacional;
- Gratuidade das ações de educação financeira;
- Prevalência do interesse público;
- Atuação por meio de informação, formação e orientação;
- Centralização da gestão e descentralização da execução das atividades;
- Formação de parcerias com órgãos e entidades públicas e instituições privadas;
- Avaliação e revisão periódicas e permanentes.

Com os objetivos de definir planos, programas, ações e de coordenar a execução da ENEF, foi instituído, pelo mesmo Decreto, o Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF), composto pelos quatro reguladores do Sistema Financeiro Nacional – Banco Central (BC), Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) e Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) –, Ministério da Educação (MEC), Ministério da Fazenda (MF), Ministério da Justiça (MJ) e quatro entidades representantes da sociedade civil, que podem ser substituídas a cada três anos [atualmente os quatro representantes são Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), BMF&Bovespa, Confederação Nacional das Seguradoras (CNSeg) e Federação Brasileira dos Bancos (Febraban)]. De acordo com o Decreto, o BC é permanentemente responsável pela Secretaria-Executiva do CONEF.

A principal instância executiva da ENEF é a Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF-Brasil), fundada em 2011 por Anbima, BMF&Bovespa, CNSeg e Febraban. A AEF-Brasil foi fundada como entidade sem fins lucrativos e obteve o *status* de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) em 28 de abril de 2013.

Plano Nacional de Consumo e Cidadania

O Plandec foi instituído em março de 2013, por meio do Decreto nº 7.963. Executado pela União, em colaboração com estados, Distrito Federal, municípios e sociedade, tem como objetivos: garantir o atendimento das necessidades dos consumidores; assegurar o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor; estimular a melhoria da qualidade de produtos e serviços colocados no mercado de consumo; assegurar a prevenção e a repressão de condutas que violem direitos do consumidor; promover acesso a padrões de produção e consumo sustentáveis; e promover transparência e harmonia das relações de consumo.

Três eixos de atuação norteiam a realização do Plandec: prevenção e redução de conflitos; regulação e fiscalização; e fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Cada um desses eixos é composto por políticas e ações que abrangem:

1. Adoção de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo;
2. Promoção da educação para o consumo, contemplada a qualificação e a capacitação profissional em defesa do consumidor;
3. Instituição de avaliação de impacto regulatório sob a perspectiva dos direitos do consumidor;
4. Promoção da inclusão, nos contratos de concessão de serviços públicos, de mecanismos de garantia dos direitos do consumidor;
5. Ampliação e aperfeiçoamento dos processos fiscalizatórios quanto à efetivação de direitos do consumidor;
6. Estímulo a interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com estados e municípios;
7. Fortalecimento da atuação dos Institutos de Defesa ao Consumidor (Procons) na proteção dos direitos dos consumidores.

A plataforma Consumidor.gov.br é um bom exemplo de como as iniciativas no âmbito do Plandec podem trazer contribuições significativas para as relações de consumo que envolvem instituições financeiras. Ao fortalecer a cultura do diálogo, os valores da transparência e os da excelência no atendimento, essas medidas servem como mais um estímulo para que as empresas do setor financeiro revejam e aprimorem seus processos e resgatem a confiança do consumidor.

Contexto internacional

Para facilitar o alinhamento aos Princípios para Inclusão Financeira Inovadora, o G-20 lançou, em 2010, o Plano de Ação para Inclusão Financeira Inovadora³. O principal instrumento de execução do Plano é a Parceria Global para Inclusão Financeira (GPFI), uma plataforma de compartilhamento de conhecimento e coordenação, que tem como papel levar adiante as iniciativas do G-20 em relação à inclusão financeira.

Em 2014, o Plano de Ação da Parceria Global foi revisitado, com atualização de ações que já o integravam e incorporação de outras ações a serem desenvolvidas, além da definição de como será feito o monitoramento do progresso dessas iniciativas no futuro. Seu escopo abrange dez ações, guiadas por cinco elementos-chave: ampliação do alcance e promoção da Parceria Global; inovação; empoderamento econômico das mulheres; harmonização de dados; e cooperação com o setor privado.

A promoção da inclusão financeira também é o foco da Aliança para Inclusão Financeira (*Alliance for Financial Inclusion – AFI*), uma rede global de bancos centrais e de supervisores do sistema financeiro dos países emergentes e em desenvolvimento. O objetivo da organização é servir de plataforma para a promoção da inclusão financeira da população mais pobre, por meio da troca de conhecimento e experiências entre seus membros. Até agosto de 2016, a organização contava com 115 instituições associadas, que representam 94 países emergentes e em desenvolvimento.

O BC tornou-se membro da AFI em setembro de 2010 e, em novembro de 2014, passou a integrar sua Diretoria, com mandato de dois anos. Em 2016, os países-membros aprovaram em assembleia geral durante o *Global Policy Forum*, a indicação do Brasil para a vice-presidência. A organização tem atuado, entre outras atividades, no sentido de firmar acordos e compromissos entre os seus membros que promovam a inclusão financeira mundial. Também em 2016, a AFI lançou a *Financial Inclusion Initiative for Latin America and the Caribbean* (FILAC). O Brasil, representado pelo Banco Central, foi eleito para a primeira presidência e coordenação do grupo de especialistas, com um mandato de três anos.

A **Declaração Maia** é um compromisso firmado em setembro de 2011, no México, no âmbito da AFI, para implementar medidas voltadas a tornar os serviços financeiros acessíveis aos 2,5 bilhões de pessoas no mundo que vivem à margem do sistema financeiro.

³ 2014 *Financial Inclusion Action Plan, GPFI – Global Partnership for Financial Inclusion*. Setembro 2014. Disponível em <http://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/2014_g20_financial_inclusion_action_plan.pdf>.

Trata-se do primeiro conjunto de compromissos globais e mensuráveis assumido por países em desenvolvimento, para ampliar a inclusão financeira. Além do Brasil, mais de noventa países – que representam mais de 75% da população mundial não bancarizada – aderiram à declaração.

Em setembro de 2015, no 7º *Global Policy Forum* da AFI, em Moçambique, foi assinado o **Acordo de Maputo**, que introduziu novo compromisso à Declaração. O Acordo de Maputo foi proposto pelo presidente do Banco Central de Moçambique, Ernesto Gouveia Gove, como complemento à Declaração Maia. Destacou-se o papel das pequenas e médias empresas como fomentadoras do emprego, desenvolvimento econômico e inovação.

Os membros adotaram o Acordo por unanimidade, colocando o financiamento de pequenas e médias empresas como prioridade. Ainda naquele evento, foi divulgado o relatório de progresso da Declaração Maia.



Declaração Maia - Compromissos assumidos

1. Estabelecer uma política de inclusão financeira que leve à formação de ambiente propício ao acesso eficaz a serviços financeiros, estimule o uso de tecnologia inovadora adequada e reduza substancialmente o custo unitário dos serviços financeiros.
2. Implementar um quadro regulatório sólido e proporcional, de forma que se atinjam os objetivos complementares de inclusão financeira, estabilidade financeira e integridade financeira.
3. Reconhecer a defesa e o empoderamento do consumidor como pilares fundamentais dos esforços de inclusão financeira.
4. Dar prioridade às políticas de inclusão financeira pautadas em análise de dados detalhados, que acompanhem a mudança do perfil da inclusão financeira e estabeleçam indicadores comparáveis em rede.
5. Apoiar o acesso de pequenas e médias empresas a serviços de financiamento, em reconhecimento de seus objetivos compartilhados com a inclusão financeira em promover o desenvolvimento sustentável e inclusivo e estimular a inovação.

Por sua vez, a Rede Internacional de Educação Financeira (*International Network on Financial Education* – INFE), vinculada à Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que se constitui num grande fórum de discussão e boas práticas sobre a educação financeira e a proteção ao consumidor de serviços financeiros. A organização conta com mais de 240 instituições públicas, incluindo bancos centrais, ministérios de Finanças e ministérios de Educação, representando mais de 110 países.

O BC integra a INFE desde 2008 e faz parte de seu Comitê Consultivo (*Advisory Board*) desde 2010. Dentre as principais iniciativas da INFE, destaca-se pesquisa do grau de educação financeira de nações, que permite comparabilidade do estágio de avanço no tema dos diferentes países integrantes da pesquisa – da qual o Brasil participou em 2015.

O BC também participa da Rede Internacional de Proteção ao Consumidor de Serviços Financeiros (*International Financial Consumer Protection Network – FinCoNet*), que congrega autoridades reguladoras e supervisoras do sistema financeiro, com os objetivos de promover conduta sólida e saudável de mercado e proteger o consumidor por meio de supervisão efetiva e eficiente, contribuindo para a estabilidade do sistema financeiro.

A inclusão financeira também é reconhecida pela Organização das Nações Unidas (ONU) como fator essencial para o desenvolvimento sustentável, podendo ter influência positiva principalmente para os grupos vulneráveis. O tema permeia os novos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) divulgados pela ONU em setembro de 2015, estando explícito em diversas de suas metas, como pode ser verificado a seguir. Como grande norteador, destaca-se o Objetivo 17, que reforça a importância da formação de parcerias em prol das metas.



Principal norteador



Meta 17.17 - Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias.

Metas relacionadas à inclusão financeira

(grifos nossos)



Meta 1.4 – Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos bem como o acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, **novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros**.



Meta 2.3 – Até 2030, dobrar a produtividade agrícola e a renda dos pequenos produtores de alimentos, particularmente das mulheres, dos povos indígenas, dos agricultores familiares, pastores e pescadores, inclusive por meio de acesso seguro e igual à terra, a outros recursos produtivos e insumos, **conhecimento, serviços financeiros, mercados e oportunidades de agregação de valor e de emprego** não agrícola.



Meta 5.a – Empreender reformas para dar às mulheres direitos iguais aos recursos econômicos bem como o acesso a propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, **serviços financeiros**, herança e os recursos naturais, de acordo com as leis nacionais.



Meta 8.10 – **Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, financeiros e de seguros para todos.**



Meta 9.3 – Aumentar o **acesso das pequenas indústrias e outras empresas, particularmente em países em desenvolvimento, aos serviços financeiros, incluindo-se crédito acessível, e sua integração em cadeias de valor e mercados.**



Meta 10.c – Até 2030, reduzir para menos de 3% os custos de transação de **remessas dos migrantes** e eliminar “corredores de remessas” com custos superiores a 5%.

Bases para a construção do Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira

Considerando as singularidades da PNIF, as demais diretrizes nacionais e internacionais, e especialmente, a relevância do tema para a qualidade de vida e bem-estar financeiro dos cidadãos, verificou-se que a melhor forma para manter a articulação dos atores em torno do assunto seria a construção conjunta de um **Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira**, que tivesse por objetivo consolidar a dimensão Qualidade da inclusão financeira no país, por meio do envolvimento da iniciativa privada, com vistas a fortalecer a cidadania financeira da população brasileira.

Objetivo do Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira

Consolidar a dimensão Qualidade da inclusão financeira no país, por meio do envolvimento da iniciativa privada, com vistas a fortalecer a cidadania financeira da população brasileira.

As iniciativas abrangidas pelo Plano estão classificadas em quatro grupos temáticos. Esses grupos foram definidos levando-se em consideração os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), as diretrizes da Declaração Maia, os princípios da Parceria Global para Inclusão Financeira e os objetivos estratégicos do BC e os da PNIF.

Grupo temático 1 – Inclusão financeira dos pequenos negócios

Temas relacionados com a inclusão financeira dos pequenos negócios, com destaque para o acesso dos Microempreendedores Individuais (MEI) a serviços financeiros – o que eles demandam e o que as instituições financeiras oferecem – e as iniciativas de educação financeira voltadas aos MEI.

Grupo temático 2 – Relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro Nacional

Temas relacionados com o relacionamento do cidadão com o SFN, com destaque para a qualidade dos serviços prestados pelos canais de atendimento e soluções de conflitos, a implementação de processos de adequação de produtos e serviços ao perfil do cliente (*suitability*) e as boas práticas na resolução de conflitos.

Grupo temático 3 – Mensuração do bem-estar financeiro

Temas relacionados com o bem-estar financeiro do cidadão, com destaque para a mensuração da cidadania financeira, contemplando seus três pilares: educação, proteção e inclusão.

Grupo temático 4 – Cidadania e vulnerabilidade financeira

Temas relacionados com vulnerabilidade financeira, com destaque para o papel da educação financeira na construção da cidadania e a importância das inovações na oferta de serviços em meio digital que promovam a inclusão financeira.

Esses grupos temáticos guardam correspondência com os grupos temáticos organizados no primeiro Fórum de Cidadania Financeira. As iniciativas propostas para cada grupo temático estão relacionadas às discussões realizadas nas 12 oficinas técnicas durante aquele evento. Assim, para cada grupo temático, há um conjunto de iniciativas, indicando-se, para cada iniciativa, o nome das entidades que se responsabilizam por seu desenvolvimento, a finalidade ou o objetivo almejado, o prazo, o público-alvo e os resultados pretendidos.

Além de parceiros governamentais, as entidades representativas do sistema financeiro e outras instituições do setor privado podem propor iniciativas.

O Plano terá duração de quatro anos, de 2016 a 2019, ocasião em que será avaliado o sucesso das iniciativas, considerando-se os resultados alcançados conforme os resultados pretendidos.

O Plano, seu acompanhamento anual e os resultados finais serão divulgados na página do Banco Central na internet <<http://www.bcb.gov.br>>.

As atualizações sobre o andamento das iniciativas serão feitas no evento anual do BC sobre o assunto ou, se for o caso, até novembro de cada ano.

O responsável pela coordenação do Plano é o Departamento de Educação Financeira do BC <depef@bcb.gov.br>.



cidadania
financeira



Departamento de Educação Financeira – Depef
Banco Central do Brasil
SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 1º ss
70074-900 Brasília – DF
Telefone: (61) 3414-4020
E-mail: inclusao.financeira@bcb.gov.br