

LANÇAMENTO

TESE DE IMPACTO SOCIAL EM SERVIÇOS FINANCEIROS

OPORTUNIDADES PARA NEGÓCIOS DE IMPACTO SOCIAL



Consultoria técnica



2018



SUMÁRIO

03	OBJETIVO
04	REALIZADORES
05	METODOLOGIA
06	GLOSSÁRIO
09	CONTEXTO PARA REALIZAÇÃO DO ESTUDO
13	CONSIDERAÇÕES
14	INCLUSÃO FINANCEIRA
21	O PAPEL DAS <i>FINTECHS</i>
28	NÍVEIS DE ACESSO
44	DESAFIOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA
89	OPORTUNIDADES PARA <i>FINTECHS</i> DE IMPACTO
110	AGRADECIMENTOS
111	REDE ARTEMISIA





OBJETIVO

Este estudo tem como objetivo apresentar **oportunidades** para o desenvolvimento de **negócios de impacto social** no setor de serviços financeiros.

REALIZADORES



A **Artemisia** é uma organização sem fins lucrativos, pioneira na disseminação e no fomento de negócios de impacto social no Brasil. A organização apoia negócios voltados à população de baixa renda, que criam soluções para problemas socioambientais, provocam impacto social positivo por meio de sua atividade principal, são rentáveis e possuem potencial de escala. Sua missão é identificar e potencializar empreendedores(as) e negócios que sejam referência na construção de um Brasil mais ético e justo. Nos últimos 14 anos, já acelerou mais de 100 negócios de impacto social no Brasil e capacitou outros 300 em seus diferentes programas. Foi fundada em 2004, pela Potencia Ventures.



A **Aspen Network of Development Entrepreneurs** (ANDE) é uma rede global de mais de 290 organizações que fomentam o empreendedorismo em países emergentes. Os membros da ANDE fornecem serviços críticos de apoio financeiro, capacitação e assistência técnica para pequenas empresas em crescimento (SGBs), com base na convicção de que elas criarão empregos, estimularão o crescimento econômico de longo prazo e produzirão benefícios ambientais e sociais.



METODOLOGIA

16

Relatórios
externos analisados.

10

Entrevistas realizadas com especialistas,
incluindo acadêmicos, reguladores e
empreendedores.

3

Principais bases de dados
públicas analisadas: Banco
Central, IBGE e Susep.

18

Negócios de impacto social em serviços
financeiros apoiados e acompanhados, que
geraram conhecimento prático no tema.

GLOSSÁRIO

BANCARIZAÇÃO

Processo de aumento do número de pessoas que fazem parte do sistema financeiro, com algum tipo de relacionamento bancário. Diferentemente do conceito de inclusão financeira, bancarização diz respeito ao acesso, mas não ao uso ou bom uso dos serviços financeiros.

BLOCKCHAIN

Tecnologia que aumenta a confiança nas transações através de uma rede de dados criptografados, que é compartilhada entre todos que participam do sistema e verificam cada nova entrada, garantindo assim que não há nenhuma discrepância ou fraude.

CRÉDITO CONSIGNADO

Modalidade de crédito que estabelece a dedução do valor devido diretamente do salário ou benefício do INSS do cliente a cada mês.

CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

Empresa contratada por instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo Banco Central para a prestação de serviços de atendimento aos clientes e usuários dessas instituições (ex: lotéricas e correios).

FINTECHS

Empresas que promovem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios.

GLOSSÁRIO

POUPANÇA

Parcela da renda ou do patrimônio que não é gasto ou consumido no período em que é recebido e, por consequência, é guardado para ser utilizado em um momento futuro. No contexto do estudo, diferencia-se do produto 'caderneta de poupança'.

SCORE DE CRÉDITO

O *score* de crédito é o resultado dos hábitos de pagamento e relacionamento do cidadão com o mercado de crédito.

SFN

Sistema Financeiro Nacional é integrado por todas as instituições que atuam com intermediação financeira no Brasil.

SPREAD BANCÁRIO

Refere-se à diferença entre o preço de compra e venda de uma ação, título ou transação monetária. Ou seja, a diferença entre o custo do dinheiro para o banco (o quanto ele paga ao tomar empréstimo) e o quanto ele cobra para o consumidor na operação de crédito.

UNDERSERVED

Termo em inglês. A tradução literal para *underserved* é mal servido. O termo tem sido muito utilizado na literatura internacional sobre serviços financeiros.

GLOSSÁRIO

INADIMPLÊNCIA

Falta de cumprimento de uma obrigação. Se configura quando alguém não cumpre com um compromisso previamente estabelecido, como o não pagamento de uma conta ou dívida.

MECANISMO DE LOCK-IN

Um usuário de um bem encontra-se em uma situação de *lock-in* (preso) quando o custo de mudar de fornecedor desse produto para um outro fornecedor for muito alto.

MERCADO DE ADQUIRÊNCIA

Formado pelas credenciadoras de cartão ou adquirentes. São as empresas responsáveis pelo credenciamento dos estabelecimentos comerciais para a aceitação de cartões como meios eletrônicos de pagamento na aquisição de bens e/ou serviços. Não só processam informação mas também são responsáveis por capturar, transmitir às bandeiras, processar e liquidar as transações financeiras nos estabelecimentos credenciados.

PORTABILIDADE DE CRÉDITO

Segundo o Banco Central, “portabilidade de crédito é a possibilidade de o cliente solicitar transferência de operações de crédito (empréstimos e financiamentos) e de arrendamento mercantil de uma instituição financeira para outra mediante liquidação antecipada da operação na instituição original pela nova instituição financeira. As condições da nova operação devem ser negociadas entre o próprio cliente e a instituição que concederá o novo crédito.”

CONTEXTO PARA REALIZAÇÃO DO ESTUDO

Apresentar as oportunidades mais promissoras para o desenvolvimento de negócios que podem gerar impacto social em serviços financeiros.

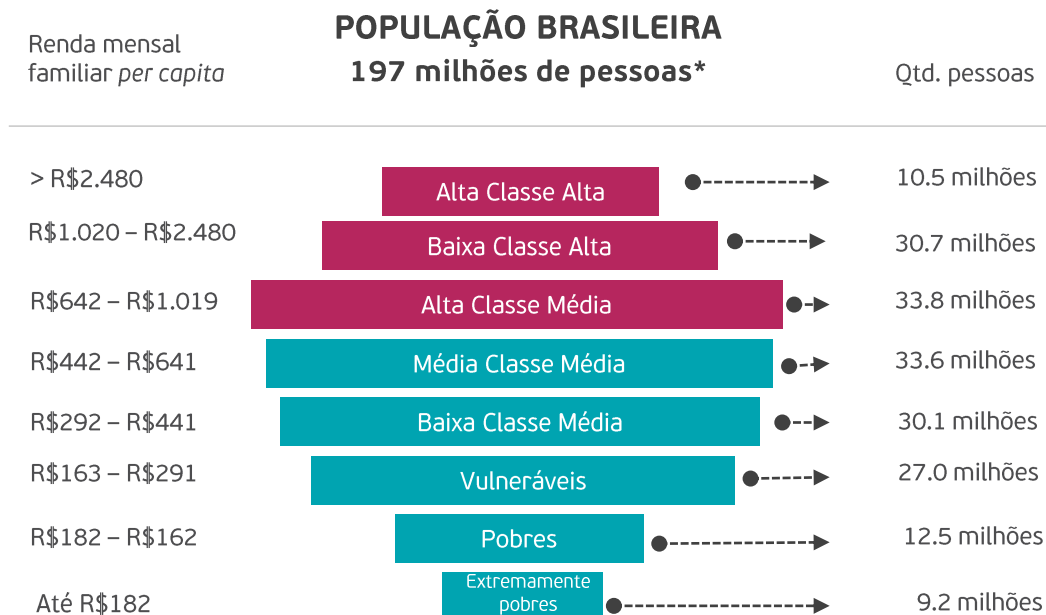
Para isso, levou-se em consideração:

As **reais necessidades** da população de menor renda no Brasil: quais os principais problemas e desafios que elas enfrentam no que tange ao acesso a serviços financeiros?

Quais ações podem **gerar impacto social** e trazer melhorias à vida dessas pessoas?

Como estão o **mercado, as políticas e os programas governamentais**? Para quais oportunidades eles apontam?

SEGMENTAÇÃO POR RENDA



112,4 milhões de pessoas
vivendo com até R\$ 22
por dia

60% da população
brasileira

Fonte: Estudo do Plano CDE com base nos dados do Censo IBGE (2010).
(*A diferença na soma se dá em decorrência dos *missing values*: pessoas que não possuem renda individual ou que se recusaram a responder).



NEGÓCIOS DE IMPACTO SOCIAL

São empresas que oferecem, **de forma intencional**, soluções escaláveis para problemas **sociais e ambientais** enfrentados pela população de **baixa renda**.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS

FOCO NA BAIXA RENDA

são desenhados de acordo com as necessidades e características da população de baixa renda.

INTENCIONALIDADE

possuem missão explícita de causar impacto social e são geridos por empreendedores éticos e responsáveis.

POTENCIAL DE ESCALA

podem ampliar seu alcance por meio da expansão do próprio negócio, de sua replicação em outras regiões por outros atores ou pela disseminação de elementos inerentes ao negócio por outros empreendedores, outras organizações e políticas públicas.

RENTABILIDADE

possuem um modelo robusto, que garante a rentabilidade e não depende de doações ou subsídios.

IMPACTO SOCIAL RELACIONADO À ATIVIDADE PRINCIPAL

o produto ou serviço oferecido diretamente gera impacto social, ou seja, não se trata de uma iniciativa ou um projeto separado do negócio, e sim de sua atividade principal.

DISTRIBUIÇÃO OU NÃO DE DIVIDENDOS

um negócio pode ou não distribuir dividendos aos acionistas, não sendo, porém, um critério para definir negócios de impacto social.

COMO NEGÓCIOS GERAM IMPACTO SOCIAL

“*Pobreza é a privação das capacidades básicas de um indivíduo, e não apenas o fato de possuir renda inferior a um patamar preestabelecido.*”

Amartya Sen, Prêmio Nobel de Economia

A partir dessa perspectiva, na visão da Artemisia, os negócios podem gerar impacto social em cinco principais dimensões:



Diminuem
os custos
de transação.



Promovem
oportunidades de
desenvolvimento.



Possibilitam
aumento
de renda.



Reduzem condições
de vulnerabilidade.



Fortalecem
a cidadania
e os direitos
individuais.

CONSIDERAÇÕES

DADOS

Há uma oferta grande de dados na temática apesar do foco limitado para a população de baixa renda. Muitos são focados em regiões e cidades específicas, há poucos dados nacionais consolidados e não há dados únicos e absolutos.

SOLUÇÕES

Soluções eficazes são as que costumam ser simples na resolução do problema, confiáveis, acessíveis, adequadas à linguagem, realidade e necessidade do usuário.

EM CONSTRUÇÃO

A tese é um documento vivo e pode ser atualizado de acordo com as mudanças no mercado e as necessidades do público-alvo. Não é um trabalho acadêmico.

INCLUSÃO FINANCEIRA

O QUE É INCLUSÃO FINANCEIRA?

É o processo de **efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados** às suas necessidades, contribuindo com sua qualidade de vida.

Está relacionada ao **acesso, ao uso e ao uso com qualidade** dos serviços financeiros.

Desde 2013, o Banco Central denomina a inclusão financeira com acesso, uso e uso com qualidade de **Cidadania Financeira** — nome que indica como políticas de inclusão estão associadas à efetivação de direitos.



“ **Cidadania financeira** é o exercício de **direitos e deveres**, que viabilizam um comportamento **financeiramente sustentável e a participação consciente** no sistema financeiro, contribuindo para sua solidez e eficiência e para o **bem-estar financeiro** das pessoas. ”

Relatório Cidadania Financeira, Banco Central, (2017).

ACESSO

O acesso representa o alcance à bancarização (abertura de conta) e à disponibilidade dos serviços e produtos financeiros ofertados.

Entretanto, **ter acesso a uma conta ou serviço não necessariamente se converte em uso desses produtos.** A falta de uso denota pouca adequação das contas-correntes às necessidades reais da população de menor renda.

A inclusão financeira só se materializa quando **produtos e serviços financeiros atendem às necessidades da baixa renda.**



USO

Uso de instrumentos financeiros relaciona-se à **intensidade, extensão e profundidade de utilização** desses serviços e produtos financeiros.

O uso desses instrumentos já pode ser considerado um avanço da Cidadania Financeira, pois implica que os produtos são minimamente adequados às necessidades daquele consumidor/cidadão.

No entanto, produtos pouco apropriados podem gerar problemas se não acompanhados de **educação financeira sobre formas qualificadas de uso** — alto endividamento, dificuldade de poupança, etc.

USO COM QUALIDADE

Além do uso, **o uso com qualidade** representa o uso **sem endividamento, o aumento da poupança**, de acordo com as necessidades da baixa renda.

O atributo “qualidade” é o mais difícil de ser medido empiricamente, pois envolve indiretamente um julgamento sobre formas de uso de produtos financeiros.

No entanto, a partir de estudos qualitativos e casos de aumento de endividamento em processos de bancarização, **podemos encontrar oportunidades de melhora na oferta de serviços que levem à melhor utilização pela população excluída do sistema financeiro formal.**

OS UNDERSERVED

Muitas vezes considera-se incluído alguém que possui uma conta bancária.

A simples bancarização, mas sem qualidade de uso, gera um grupo de cidadãos e consumidores *mal servido* pelo sistema financeiro.

É um público com acesso a produtos e serviços caros, de baixa qualidade e juros exorbitantes.

Neste relatório, inclusão financeira levará em conta também os bancarizados, porém, mal servidos.



A person wearing a hat is seen from behind, looking out over a densely populated hillside town. The entire image has a teal color overlay. The town is built on a slope, with many small buildings packed closely together. There are some trees scattered throughout the town and on the hillside. The sky is a clear, light blue.

O PAPEL DAS *FINTECHS*

MOMENTO DAS *FINTECHS*

Segundo o Banco Central, *fintechs* são empresas que promovem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criarem novos modelos de negócios.

Estudiosos da área apontam o momento ideal para *fintechs* que buscam resolver gargalos do sistema financeiro.

CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Por estarem no centro do debate sobre evolução da relação entre população e suas finanças, nunca houve tanto dinheiro disponível para a captação de investimentos.

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

Evolução de soluções digitais simples e de temas mais complexos, como os *blockchains*, abre portas para novas soluções ainda não pensadas.

REGULAÇÃO MODERNA

Com a implementação da Agenda BC+, o regulador se mostra aberto a ouvir *fintechs* para atualizar a regulação a favor do aumento da concorrência em diversas frentes.

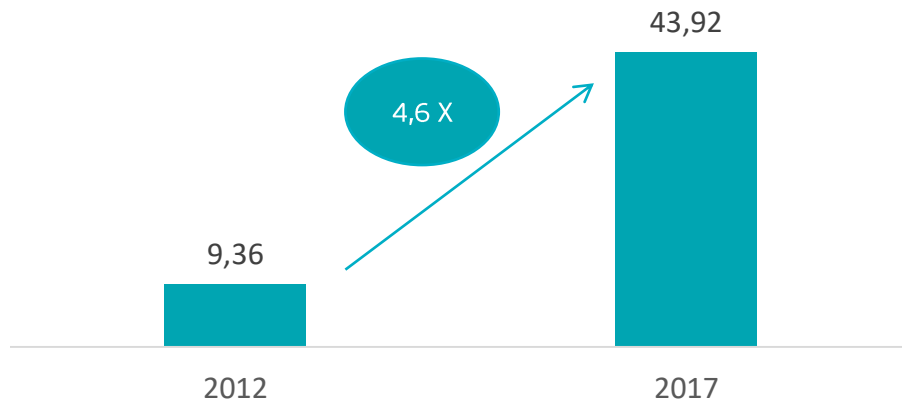


CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Algumas características do sistema bancário brasileiro indicam oportunidades para as *fintechs*.

O mercado de *fintechs* no Brasil tem despertado cada vez mais o interesse de investidores. Em 2017, os investimentos nessas empresas totalizaram R\$ 457,4 milhões segundo um levantamento da iniciativa Conexão Fintech, o que mostra a maior capacidade de captação de recursos.

Total captado por *fintechs* no mundo (Bilhões de R\$)



Fonte: *The Future of Fintech*, BI Intelligence, (2018).

CAPTAÇÃO DE RECURSOS

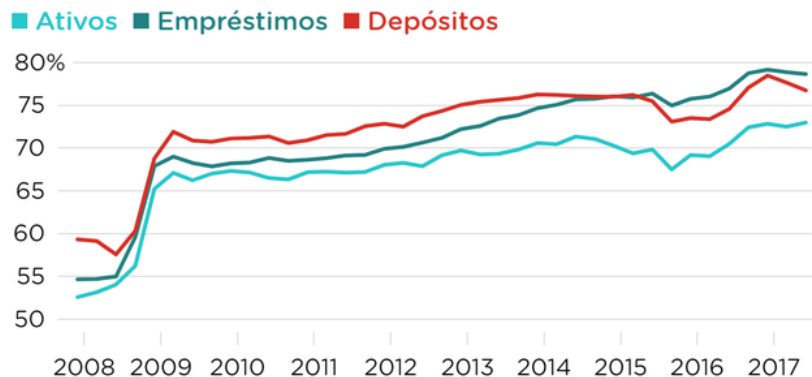
Algumas características do sistema bancário brasileiro indicam oportunidades para as *fintechs*.

CONCENTRAÇÃO BANCÁRIA

Desde 2008, com a fusão de dois grandes bancos, o sistema bancário tem uma tendência à **maior concentração**.

Os quatro maiores bancos hoje concentram aproximadamente **80% dos empréstimos e mais de 70% dos ativos**.

Participação dos quatro maiores bancos



Fonte: Banco Central do Brasil

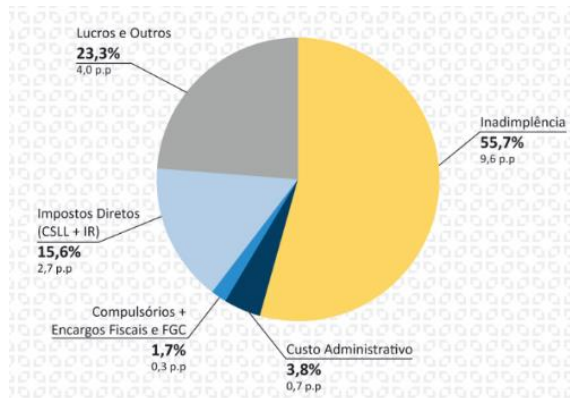
NEXO

CAPTAÇÃO DE RECURSOS

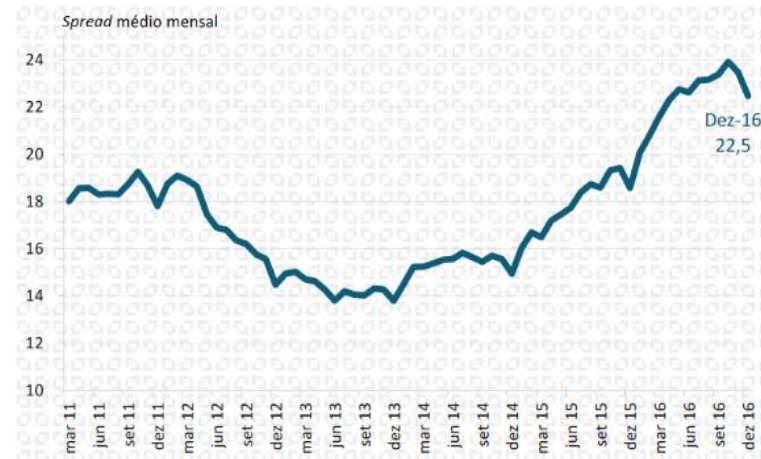
Algumas características do sistema bancário brasileiro indicam oportunidades para as *fintechs*.

SPREAD BANCÁRIO

A partir do fim de 2014, a crise econômica afetou o risco de inadimplência, maior composto do *spread* bancário.



Fonte: Painel Projeto Spread Bancário, Banco Central, (2017).



CAPTAÇÃO DE RECURSOS

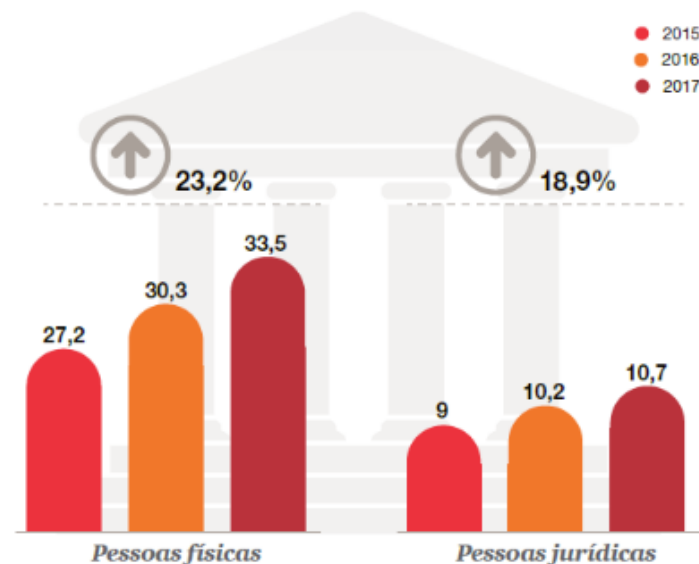
Algumas características do sistema bancário brasileiro indicam oportunidades para as *fintechs*.

TARIFAS BANCÁRIAS

Entre **2015** e **2017**, a receita dos bancos com tarifas cresceu **22%**, com maior proporção entre pessoas físicas.

Fonte: Relatório de Economia Bancária, Banco Central, (2017), retirado de Pesquisa *Fintech Deep Dive* (2018).

Receitas dos bancos com tarifas (R\$ bilhões)



Fonte: Bacen, Relatório de Economia Bancária 2017

REGULAÇÃO MODERNA: AGENDA BC+

Em 2017, o Banco Central lançou a Agenda BC+, um conjunto de programas para **desburocratizar o sistema financeiro**, aumentar a competitividade, com incentivos a *fintechs* e baratear o crédito.

Dividido em **quatro etapas**, a Agenda BC+ traz inovações regulatórias que podem melhorar o ambiente de negócios de novos entrantes no sistema financeiro:

MAIS CIDADANIA
FINANCEIRA

LEGISLAÇÃO
MAIS MODERNA

SFN MAIS
EFICIENTE

CRÉDITO
MAIS BARATO

As oportunidades mapeadas, advindas das recentes mudanças regulatórias, serão tratadas no capítulo Oportunidades para *fintechs* de impacto.



NÍVEIS DE ACESSO



NÍVEIS DE ACESSO

1

Contas e meios
de pagamento

2

Crédito

3

Poupança

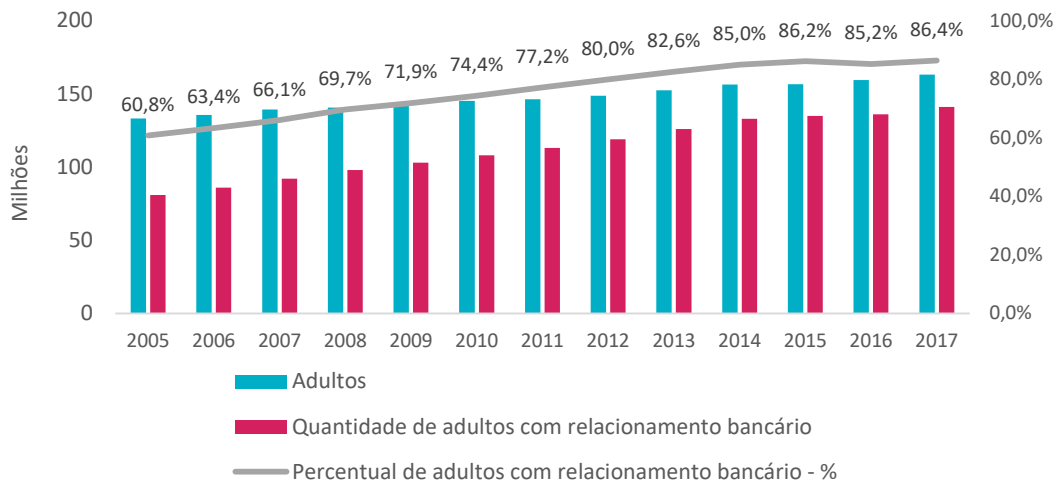
1 | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Bancarização aumentou ao longo do tempo.

Atualmente, a proporção de **adultos com relacionamento bancário na população brasileira já passa de 80%.**

Ao longo do tempo, a bancarização cresceu a uma taxa maior do que o próprio crescimento populacional brasileiro.

Proporção de adultos com relacionamento bancário



Fonte: BCB/CCS e IBGE.

1 | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Aumentou acesso da baixa renda.

Entre 2011 e 2014, a posse de conta-corrente cresceu mais para os 40% mais pobres do que para a população geral brasileira. Apesar disso, a realidade brasileira ainda é muito diferente dos **países da OCDE**, onde **94% da população, acima de 15 anos, possui conta-corrente**.

ACESSO À CONTA-CORRENTE

ANOS	2011	2014
Brasil: população geral	56%	58%
Brasil: 40% mais pobres	30%	50%
Diferença entre geral e mais pobres	26%	8%
Países de alta renda (OCDE)	90%	94%

Fonte: Banco Mundial.

1 | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

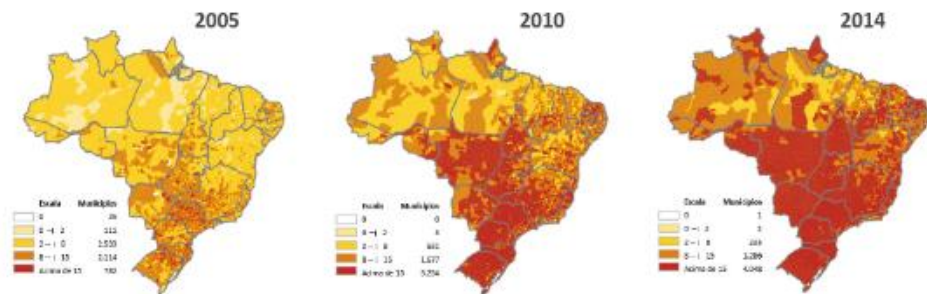
Oferta de agências e correspondentes ao longo do tempo.

A oferta de correspondentes bancários (lotéricas, correios, locais que, além de sua atividade principal, oferecem serviços de alguma instituição financeira) é de extrema importância para o aumento do acesso a serviços financeiros no país.

O número de postos de atendimento de sistema financeiro cresceu nos últimos anos, direcionando-se às regiões que possuíam acesso limitado a serviços financeiros.

GRÁFICO 1.1

Evolução do número de pontos de atendimento de sistema financeiro por 10 mil habitantes por município²



Fonte: Série Cidadania Financeira, n.3, Banco Central, (2016).

65% dos brasileiros acessam o sistema financeiro principalmente por casas lotéricas.

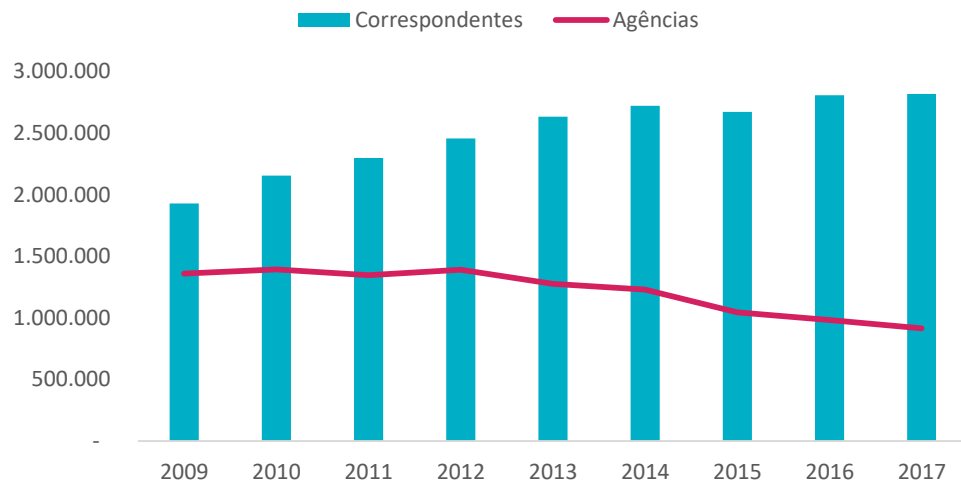
1 | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Correspondentes bancários tornaram-se o principal ponto de contato com sistema financeiro.

De 2009 a 2017, o número total de pagamentos em correspondentes bancários cresceu 69%.

Pagamentos de boletos em agências vêm caindo desde 2009.

Pagamento de boletos por canal de atendimento



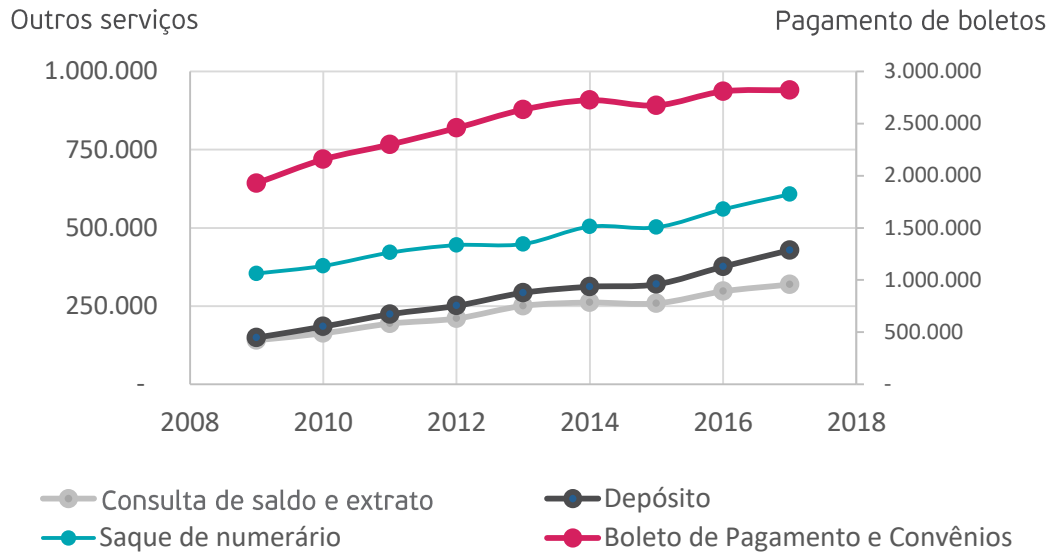
Fonte: Banco Central do Brasil.

1 | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Uso de correspondentes bancários ainda é restrito a pagamentos de boletos.

De 2009 a 2017, o número de pagamentos de boletos em correspondentes bancários cresceu em 46%, saltando de 1.928.516 para 2.820.039.

Além de pagamentos de boletos, o acesso a depósitos, saques e consulta de saldos e extratos por esses meios também cresceu.



Fonte: Banco Central do Brasil.

1 | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Mercado de adquirência cresceu com foco em pequenos empreendedores.

Até poucos anos atrás, o mercado de adquirência era dominado por apenas duas grandes empresas.

Novas empresas de pagamento aumentaram a oferta, barateando custos para pequenos empreendedores.

Pagamentos em cartão cresceram acima de 60% desde 2010.

QUANTIDADE DE PAGAMENTOS COM OUTROS INSTRUMENTOS ALÉM DE DINHEIRO

MILHÕES DE TRANSAÇÕES

Pagamento	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2010-2014
Cartões de crédito	3.314	3.836	4.473	5.020	5.367	61,9%
Cartões de débito	2.948	3.508	4.129	4.908	5.627	90,8%
Cheques	1.675	1.590	1.439	1.304	1.171	-30,1%
Débito direto	3.585	4.135	4.358	5.083	5.686	58,6%
Transferências	7.711	8.443	9.074	9.623	10.749	39,4%

Notas:

1. Cheques: inclui cheques interbancários e intrabancários.
2. Transferências: inclui transferências interbancárias e intrabancárias.

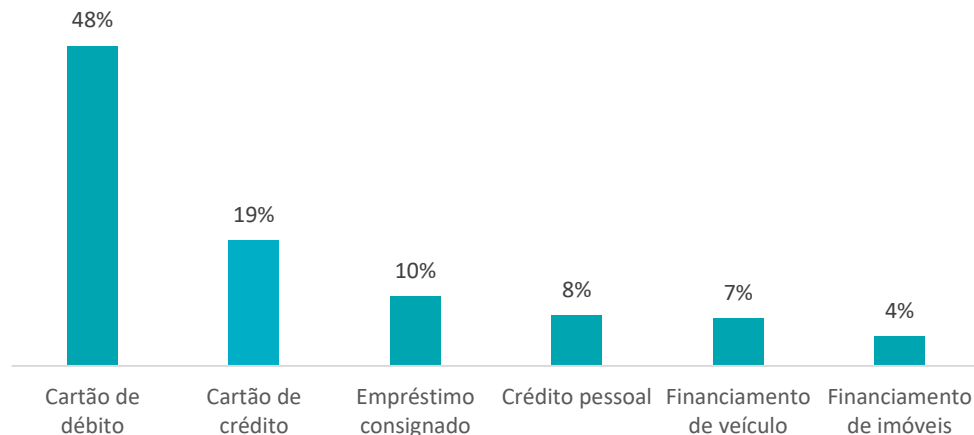
Fonte: Deban.

Crescimento no uso do cartão de débito pode ser atribuído às classes CDE.

Além de contas bancárias, o principal produto financeiro entre o perfil de baixa renda é o cartão de débito.

Apenas 19% possuem cartões de crédito.

Posse de produtos bancários classes CDE



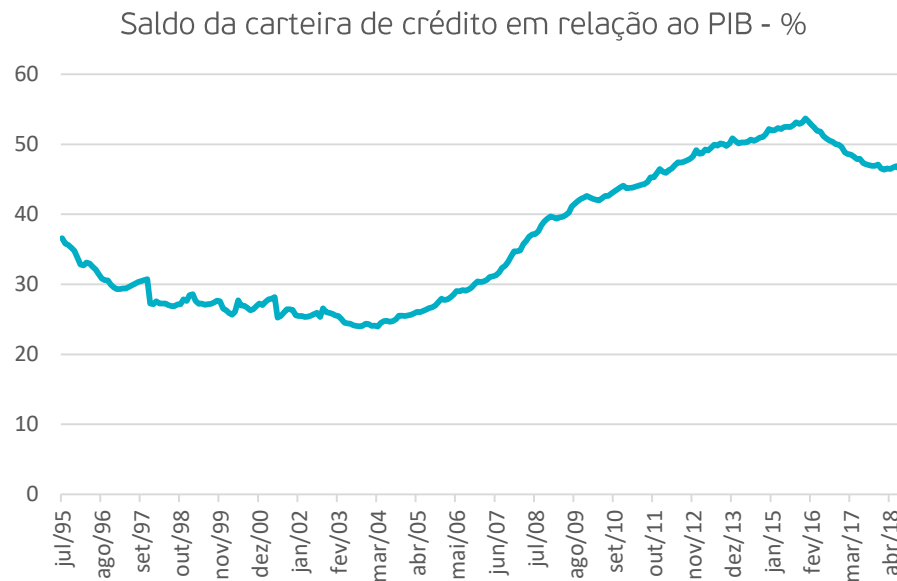
Fonte: Plano CDE "Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil" (2016).

2 | CRÉDITO

Crescimento do crédito

O crédito total concedido no país atingiu, em 2017, um valor correspondente a 47% do PIB, ou seja, o dobro do ano de 1998 (23,5%).

A parcela mais pobre da população foi incluída nesse crescimento, principalmente pelas modalidades de crédito imobiliário, crédito consignado e microcrédito, voltadas justamente para populações de baixa renda.



Fonte: Banco Central do Brasil.

2 | CRÉDITO

Crescimento do crédito via crédito imobiliário e consignado.

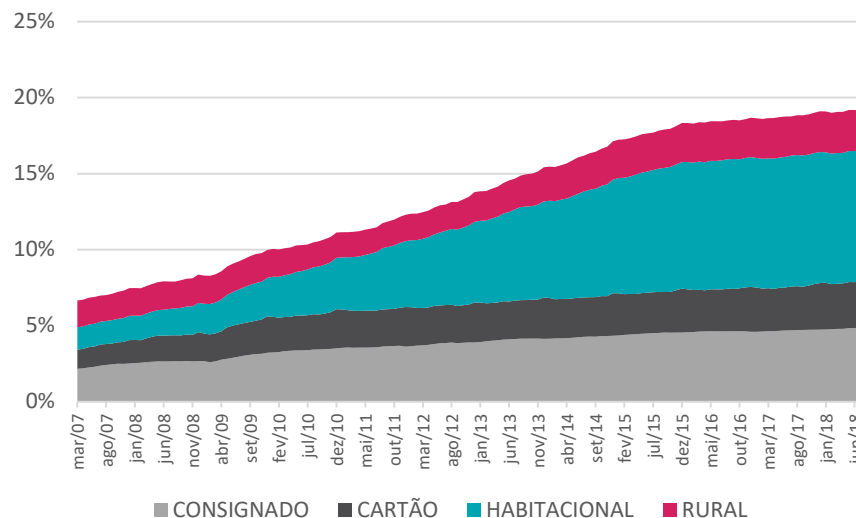
Além do crédito habitacional e consignado, houve também aumento no acesso ao cartão de crédito, desde 2007.

Estas duas modalidades têm benefícios estruturais que possibilitam seu maior acesso pela baixa renda:

Crédito atrelado à construção de ativos (imobiliário).

Obtenção de garantias (imobiliário e salário formal).

Saldo de crédito pessoa física (% PIB)



Fonte: Banco Central do Brasil.

2 | CRÉDITO

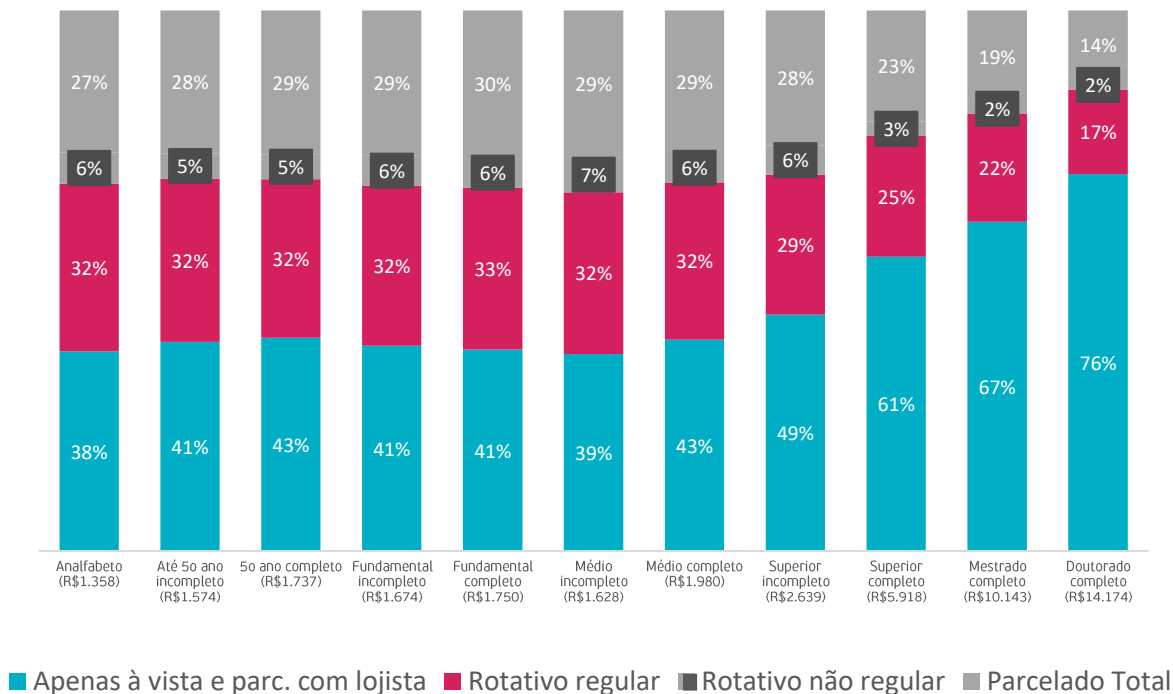
Mas acesso ao cartão de crédito, em crescimento, não é acompanhado de bom uso dessa modalidade.

Com baixa formalização e distanciamento de instituições financeiras formais, trabalhadores de baixa renda não construíram histórico de crédito para ser analisado pelos mecanismos de *score* existentes nos bancos tradicionais.

Sem histórico, esses consumidores dependem do cartão de crédito para obter financiamentos.

Notamos um uso de menor qualidade quanto menor a renda do consumidor — maior proporção do crédito no cartão estar no rotativo (regular e irregular) e com a fatura parcelada.

Escolaridade e uso do cartão de crédito



Fonte: Perfil dos usuários de cartão de crédito e taxa de juros do rotativo, Banco Central, (2018).

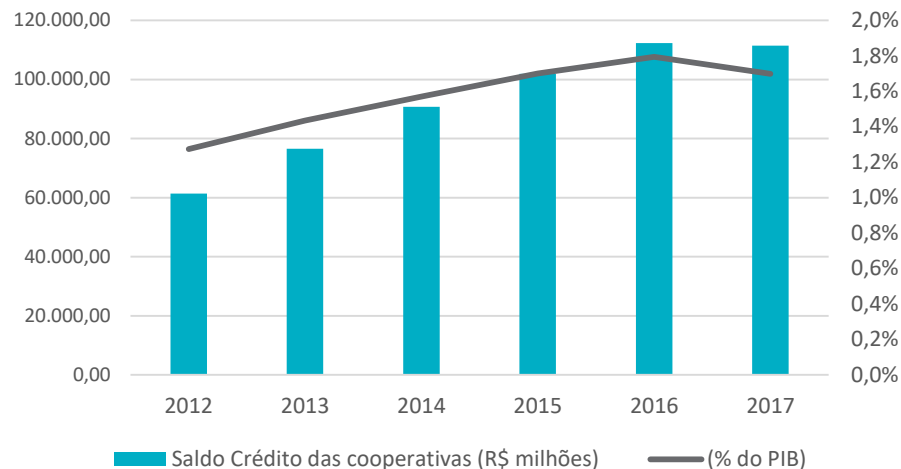
2 | CRÉDITO

Uma opção de crédito, que apresenta crescimento constante, são as cooperativas.

Tanto para pessoas físicas como jurídicas, as cooperativas de crédito mostram crescimento expressivo desde 2012.

Sua participação chegou em 2017 a 1,7% do PIB.

Saldo de crédito (PF e PJ) das cooperativas



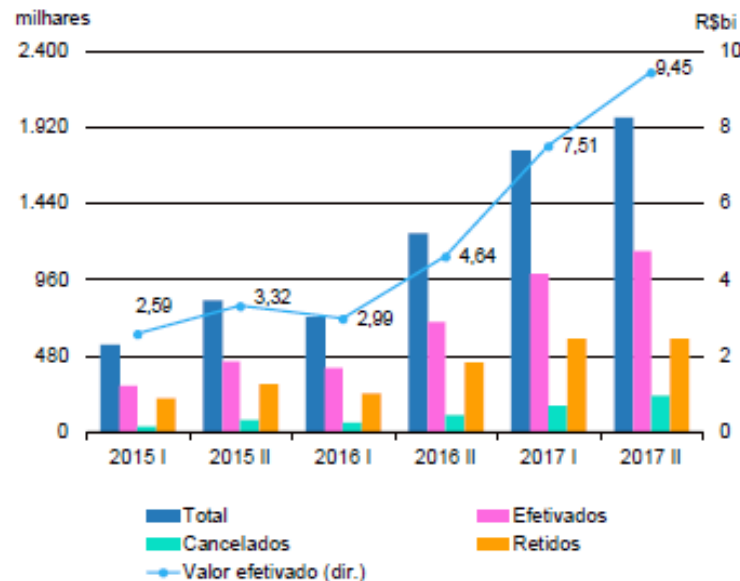
Fonte: Banco Central.

2 | CRÉDITO

Nos últimos três anos, houve aumento no número de pedidos de portabilidade de crédito.

Mudanças regulatórias aumentaram o número de pedidos de portabilidade de crédito — fomentando a concorrência e dando ao usuário poder de decisão sobre a instituição com a qual construir um relacionamento financeiro.

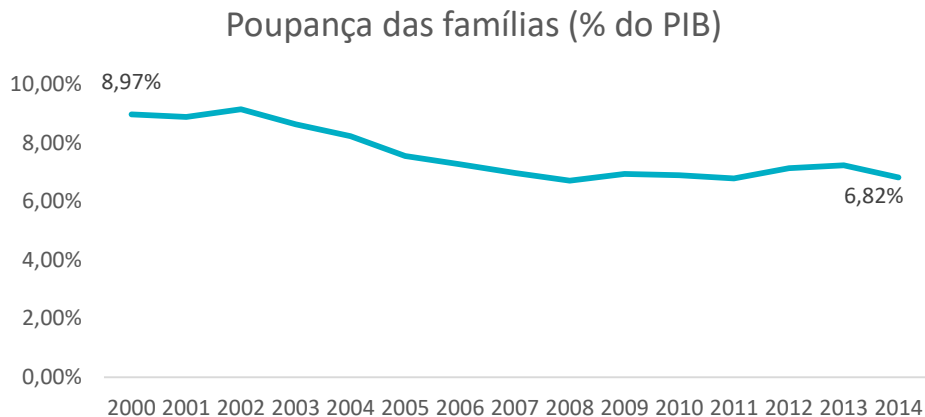
Gráfico 1.26 – Pedidos de portabilidade
Por situação (acumulado no semestre)



Fonte: Relatório de Economia Bancária, Banco Central, (2017).

3 | POUPANÇA

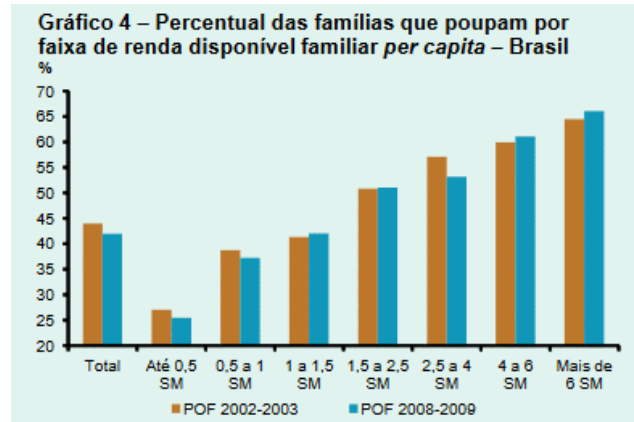
Mesmo com aumento no acesso a produtos financeiros, a taxa de poupança sofre queda.



Fonte: Banco Central.

Entre 2000 e 2014, houve uma diminuição do peso da poupança das famílias frente ao PIB.

O total de famílias que poupam diminuiu no Brasil entre 2003 e 2009, puxado pelas faixas de renda mais baixas (até quatro salários-mínimos).



Fonte: Taxa de Poupança Familiar: Uma análise regional, Banco Central, (2013).

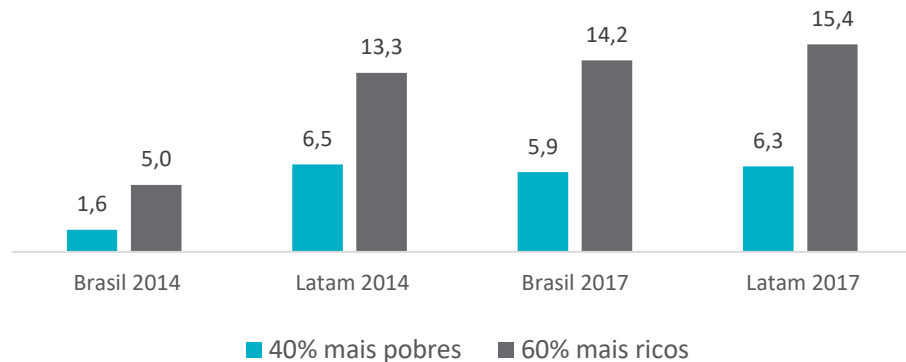
3 | POUPANÇA

O planejamento de longo prazo do brasileiro é abaixo do restante do continente — especialmente entre os mais pobres.

Além de poucos brasileiros pouparem para a velhice, há uma grande diferença entre os 60% mais ricos e os demais.

Apenas 5,9% dos brasileiros entre os 40% mais pobres afirmam poupar pensando na velhice.

População que realiza poupança para a velhice por renda (% maiores de 15 anos)



Fonte: *Global Findex*, Banco Mundial, (2014). Latam exclui a alta renda.



DESAFIOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA

DESAFIOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA

A

Contas e meios
de pagamento

B

Acesso a crédito
com qualidade

C

Planejamento e
poupança

D

Produtos financeiros
(seguros)

A | Contas e meios de pagamento

Recebimentos e pagamentos em espécie são uma realidade na baixa renda brasileira.

Apesar do crescimento da bancarização, os produtos existentes não geram incentivos para o uso de meios eletrônicos e depósitos em conta.

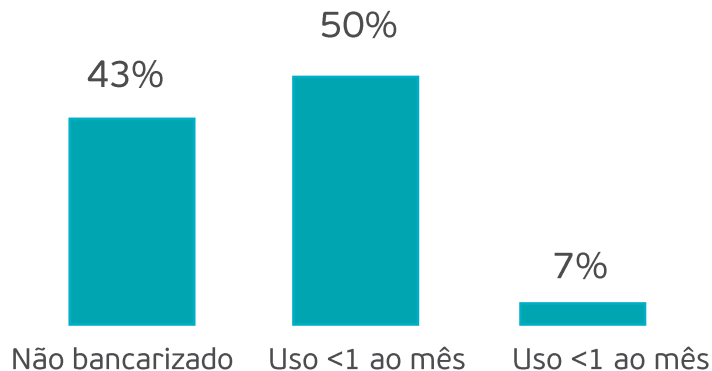
Apesar da digitalização ocorrida nos últimos anos, há pouco uso financeiro de soluções *on-line*.

A | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Mesmo com relativa bancarização, há baixo uso do banco pela baixa renda.

57% das classes CDE afirmam possuir conta bancária, apenas

7% usam a conta mais de uma vez por mês. Os demais não utilizam a conta, ou apenas sacam o salário de uma vez.



Fonte: Plano CDE: "Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil" (2016).

A | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Recebimento em dinheiro agrava baixo uso de contas bancárias.

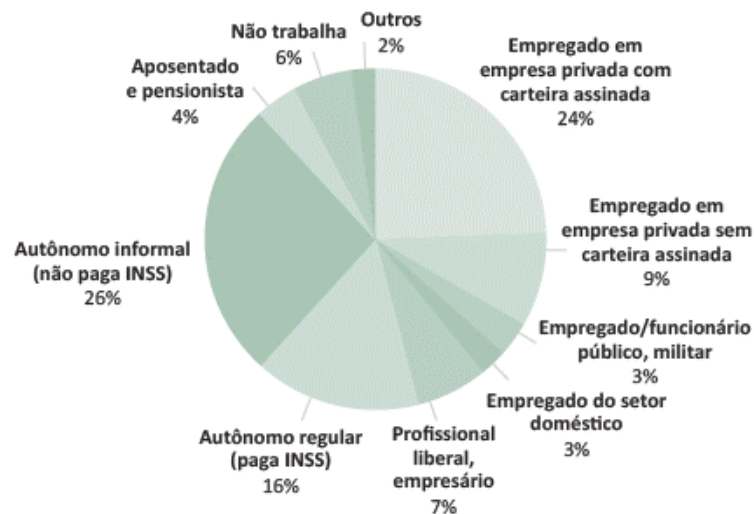
O número de trabalhadores que recebem remuneração em espécie ainda é de 34%.

Apesar de o percentual de trabalhadores do setor informal, que recebem rendimentos em dinheiro, ser alto, é no setor formal que se encontra o maior número de pessoas que recebem em espécie.

46% das pessoas que recebem em espécie são formalizados.

GRÁFICO 1.11

Distribuição do recebimento de pagamento em espécie por ocupação



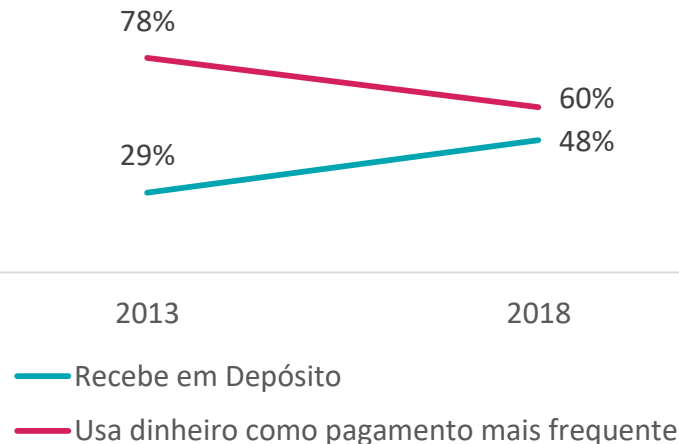
Fonte: Série Cidadania Financeira, n.3, Banco Central, (2016).

A | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

A formalização de pagamentos incentiva o uso de diferentes modalidades além do dinheiro vivo.

Entre 2013 e 2018, aumentou o número de brasileiros que recebem o salário em depósitos.

No entanto, o meio de pagamento mais utilizado ainda é o dinheiro vivo. É notável como a formalização dos pagamentos leva a uma diminuição no uso de dinheiro como forma principal de pagamento.



Fonte: O Brasileiro e sua relação com o dinheiro, Banco Central, (2018).

A | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

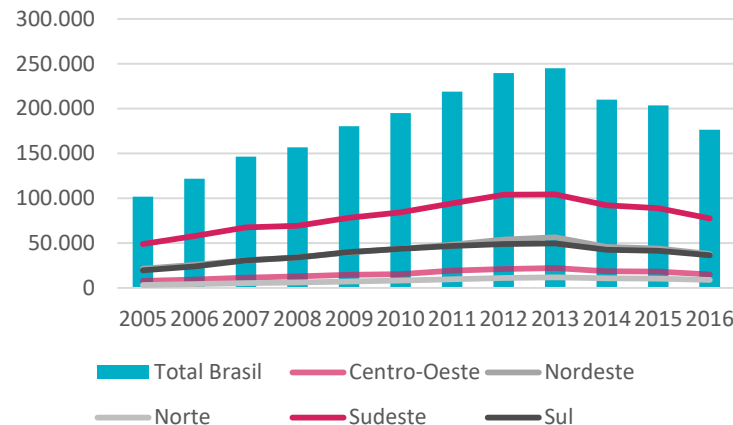
Apesar do aumento na bancarização ao longo dos anos, há queda no número de pontos de acesso.

Até 2013, houve um longo período de constante crescimento no número de correspondentes bancários pelo país. Os últimos quatro anos são marcados pela redução de pontos de acesso.

Análises do Banco Central, no entanto, mostram que o aumento na oferta de correspondentes bancários ocorreu de forma a substituir as agências bancárias. Mesmo positivo, esse movimento traz desafios de inclusão:

- 1 | Bancos estão diminuindo o número de agências em regiões de menor renda;
- 2 | A população nessas regiões passa a ter acesso a serviços limitados, disponíveis nos correspondentes.

Total de correspondentes instalados (unidades)



Fonte: Banco Central.

*"As **diferenças de custo** existentes entre os dois tipos de estabelecimento permitem às instituições financeiras uma maior otimização na distribuição de seus serviços. Desse modo, regiões nas quais **não havia demanda** suficiente para serviços financeiros, na quantidade ou no nível de complexidade que uma agência pode oferecer, podem **ser atendidas por correspondentes**."*

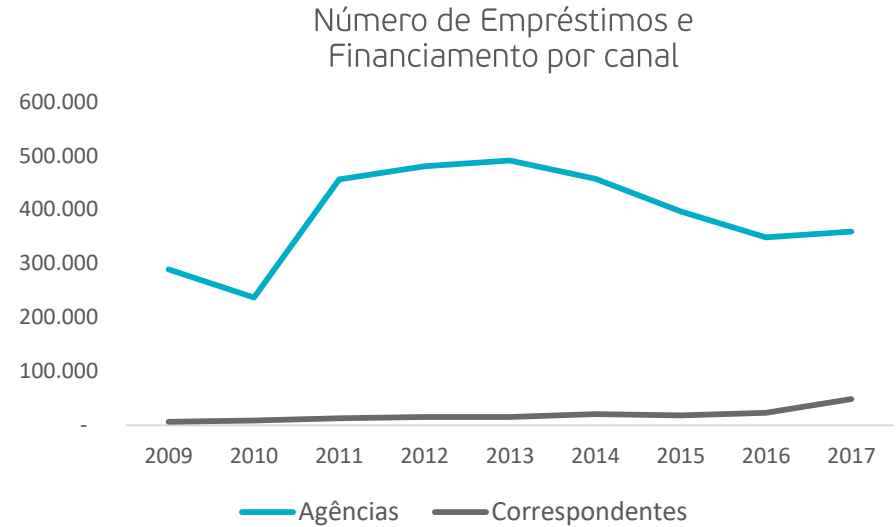
Fonte: Expansão dos Correspondentes Bancários no Brasil: uma análise empírica , p.19, Banco Central, (2016).

A | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Enquanto os correspondentes substituíram as agências, a oferta de serviços, além de pagamentos, ainda é incipiente.

Apesar disso, a inclusão financeira gerada pela existência de correspondentes bancários é parcial.

Como mostra o gráfico ao lado, o acesso ao crédito e às transferências não cresce representativamente com o passar dos anos. Isso acontece pois são produtos pouco ou inexistentes nos correspondentes bancários.



Fonte: Banco Central do Brasil.

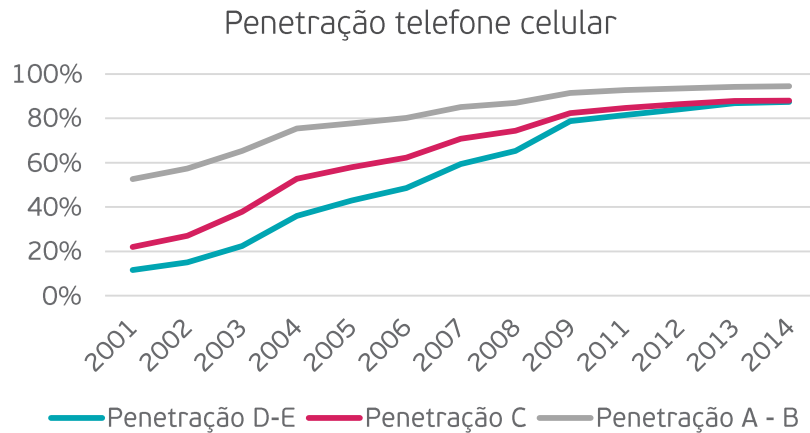
A | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Queda nos pontos de acesso não é substituída por soluções digitais.

O aumento no acesso à internet e a *smartphones*, em todas as classes sociais, cria um grande potencial de inclusão financeira para a baixa renda.

Dados do Banco Mundial mostram que o uso de celulares supera o número de adultos bancarizados. Economias em desenvolvimento são destacadas.

A partir de 2006, vemos uma diminuição do *gap* de penetração de celulares entre as classes sociais. Hoje, mais de **80% da população CDE têm acesso à tecnologia mobile.**



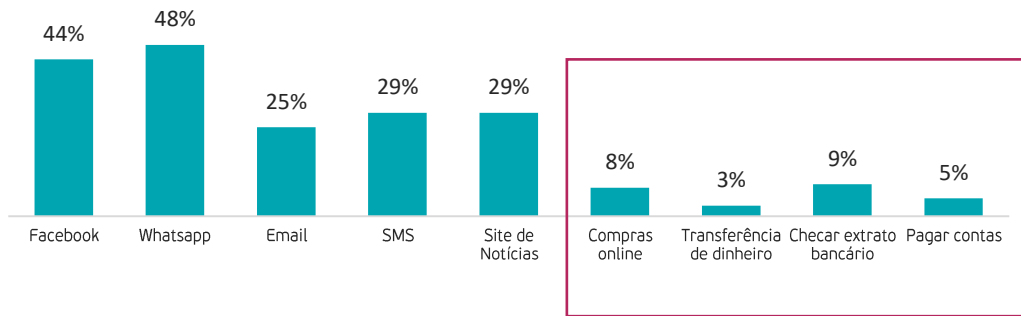
Fonte: PNAD.

A | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Uso de celular não trouxe uso financeiro na baixa renda.

Mesmo com o aumento da penetração de *smartphones*, existe uma resistência a realizar transações bancárias por meios eletrônicos. Checagem de extratos e *e-commerce* são potenciais de entrada de instrumentos financeiros em meios digitais na baixa renda.

A desconfiança com meios digitais é exposta em pesquisas qualitativas com usuários de *smartphones* bancarizados, de famílias CDE.



“As contas eu pago no débito pelo aplicativo. Geralmente eu faço pelo computador de casa, não faço pelo celular. O celular eu utilizo para ver se caiu o dinheiro na conta e para ver saldo. Eu não tenho o hábito de fazer transferência (...), prefiro usar o computador de casa, que eu acho que é mais seguro.”

(Homem, 36 anos, classe C)

Fonte: Plano CDE “Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil” (2016).

A | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

A desconfiança, além da preferência por pagamentos em espécie, gera pouco uso do banco.

Pagamentos são realizados majoritariamente em correspondentes bancários (lotéricas), que não oferecem serviços mais complexos.

Mas com queda no número total de correspondentes, cria-se o desafio de capilarização, não resolvido por soluções digitais, por enquanto.

B | Crédito

A oferta de crédito para a baixa renda enfrenta três obstáculos:

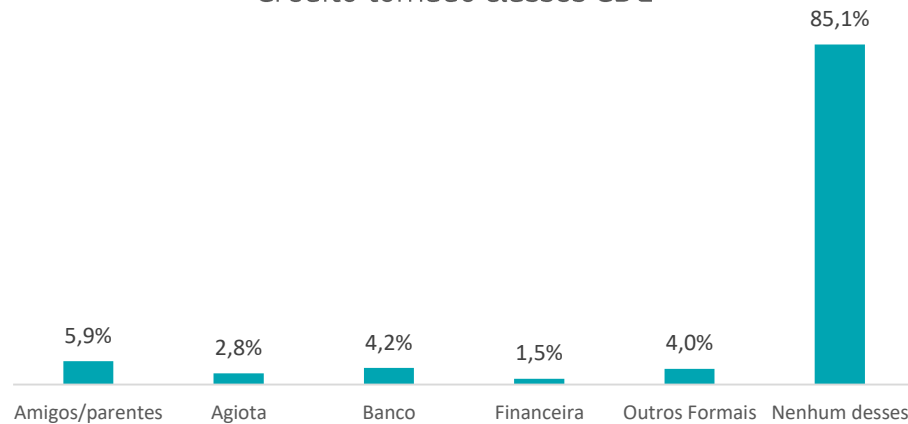
- 1 | Assimetria de informações: conhece-se pouco o público.
- 2 | Falta de garantias: público com menor construção de ativos.
- 3 | Custo operacional *versus* baixo *ticket* médio: desafio de escala.

Na baixa renda, o crédito é escasso e dependente de fontes informais.

Entre a população de até um salário-mínimo de renda familiar *per capita*, o acesso informal ao crédito chega a 9%.

Mais de 85% não tiveram acesso a nenhuma forma de crédito.

Crédito tomado classes CDE

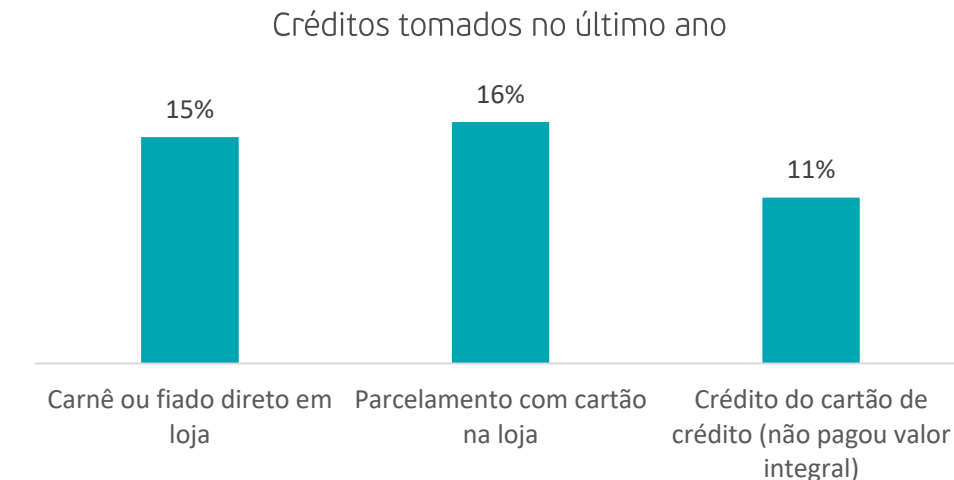


Fonte: Plano CDE "Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil" (2016).

Entre opções formais, formatos do cartão de crédito são os mais utilizados.

O cartão é fonte de crédito bancário, no formato de cartão de loja e no parcelamento de compras.

Em dados declarados, muitos consumidores não enxergam a compra a prazo como uma forma de crédito.



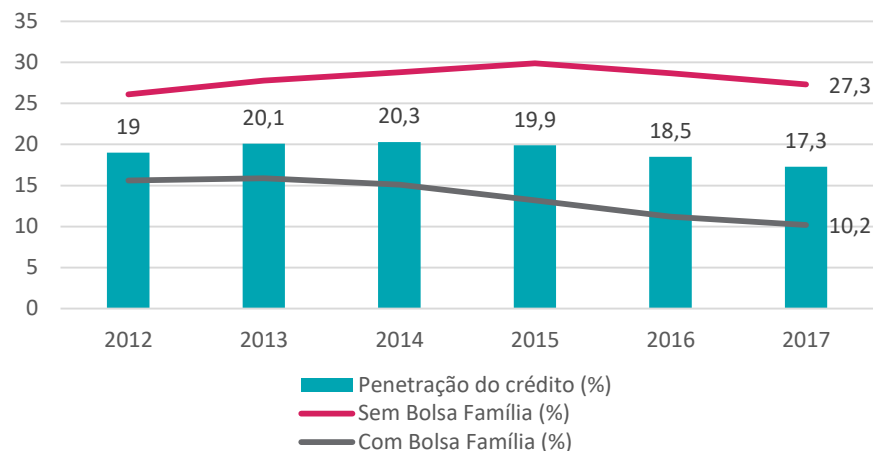
Fonte: Série Cidadania Financeira, n.3, Banco Central do Brasil.

Entre as camadas mais vulneráveis, a penetração de crédito é ainda mais restrita.

Entre 2012 e 2014, houve um aumento da carteira de crédito direcionada às famílias do CadÚnico.

Desde então, o número de concessões de crédito para famílias do Bolsa Família vem em queda, alcançando patamares inferiores aos de 2012.

Penetração de crédito no público com Cadastro Único (%)



Fonte: Banco Central.

B | CRÉDITO

Com dificuldade de acessar cliente de baixa renda, gera-se pouco histórico para concessão de crédito.

Como a baixa renda é menos bancarizada e tem menor acesso a crédito, instituições financeiras não constroem histórico desse perfil.

O efeito é uma pressão por modalidades “impessoais” de crédito (cartão de crédito) ou ligadas a instituições com alguma forma de histórico:

- 1 | Lojas/varejo
- 2 | Emissores de cartão/maquininha

Atualmente, a **única informação pública** referente ao histórico de crédito é o cadastro negativo.

B | CRÉDITO

Cadastro negativo é empecilho de crédito para baixa renda.

41% dos adultos no país estão negativados, de acordo com o SPC.

Dos aproximadamente 60 milhões de negativados, 65% possuem renda de até três salários-mínimos.

A falta de histórico de pagamento, aliada ao cadastro negativo, tem efeitos sobre a capacidade de instituições fornecerem empréstimos para a baixa renda.

Fonte: "Inadimplência recua pelo terceiro mês seguido, mas número de negativados no país rompe a marca dos 60 milhões, apontam SPC Brasil e CNDL", SPC, (2017).



B | CRÉDITO

Com menor construção de ativos, consumidor de baixa renda tem menor oferta de crédito.

Nas famílias de baixa renda, a renda variável oriunda de trabalhos informais e a falta de ativos construídos pressionam negativamente a oferta e o custo do crédito formal.

Com a falta de garantias, as alternativas para o público CDE são as caras: agiotas, cartão de crédito e cheque especial.

Por isso, o valor do crédito habitacional e adiantamento de recebíveis — modalidades que incluem a garantia na natureza do crédito.

“*Eu tenho que poupar. Para mim, conseguir um financiamento, é raríssimo.*”

(Homem, 32 anos, morador de comunidade e com renda variável informal).

Fonte: Plano CDE “Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil” (2016).

B | CRÉDITO

Custo operacional *versus* baixo *ticket* médio.

A concessão de crédito depende de 2 fatores:

- 1 | Coleta e análise de novas informações sobre potenciais tomadores;
- 2 | Construção de novas formas de avaliação de crédito.

Os dois casos implicam investimentos que podem inviabilizar empréstimos de pequenos montantes.

O desafio do crédito voltado para baixa renda é baixar os custos operacionais e de avaliação, de modo a compensar os pequenos valores emprestados.

Sem concessão de crédito, não há acúmulo de informações e construção de ativos pelos clientes — gerando um círculo vicioso de exclusão financeira.

B | CRÉDITO

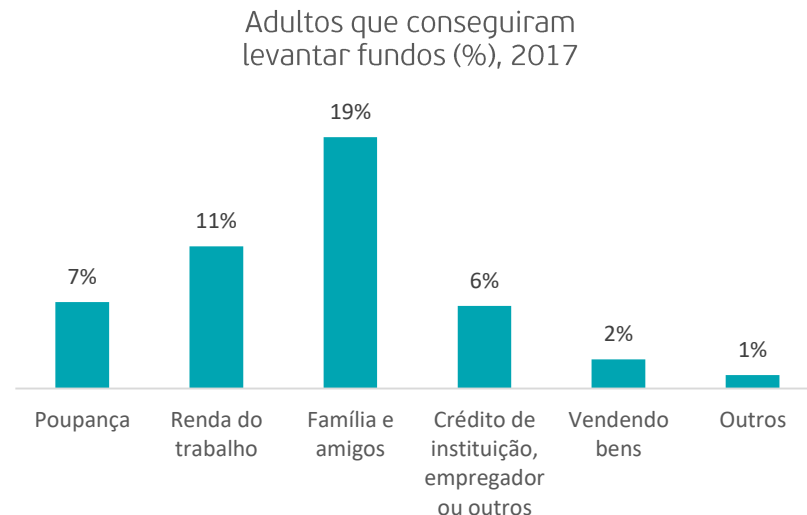
Empreendedores dependem de poupança ou crédito informal para realizar investimentos.

O difícil acesso ao crédito é um fator que dificulta o empreendedorismo no país.

Ao abrir um negócio, apenas 7% alegaram adquirir um empréstimo.

Desses 7%, apenas 9% tomaram crédito de instituições financeiras.

Chama a atenção a dependência de empréstimo de familiares e de dinheiro de trabalho para a abertura de negócios.

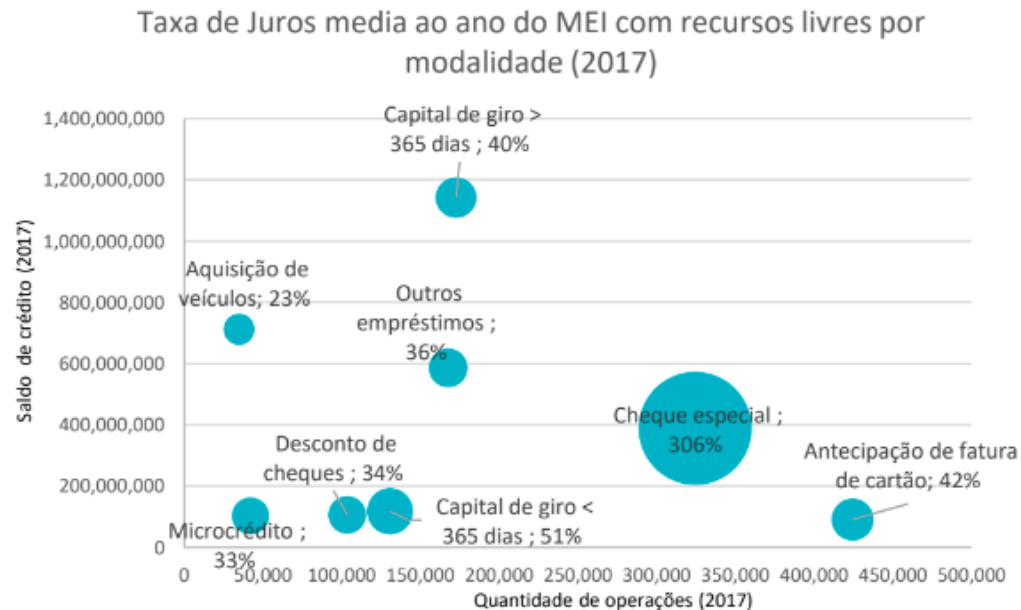


Fonte: *Global Findex*, Banco Mundial, (2018).

Microcrédito ainda perde para alternativas mais caras entre microempreendedores.

Apesar de ser uma modalidade importante, o acesso ao microcrédito ainda é muito restrito.

As modalidades com maior número de operações mostram ineficiência no uso do crédito: cheque especial e antecipação de fatura.



Fonte: BC/SCR e cadastro de MEI/SEMPE.

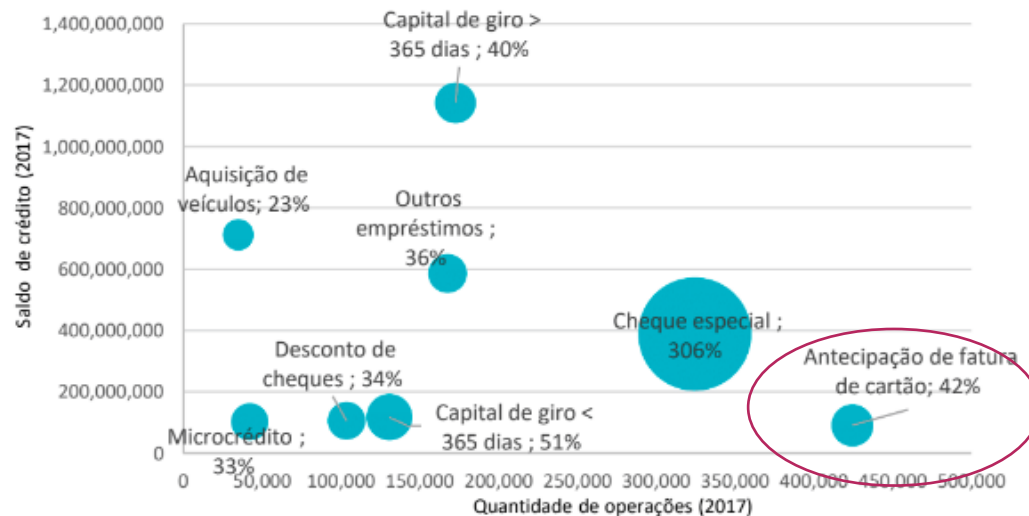
B | CRÉDITO

Microcrédito ainda perde para alternativas mais caras entre microempreendedores.

O tipo de transação de crédito mais utilizado por empreendedores (em número de transações) é a antecipação de recebíveis.

Modalidade se beneficia por pressupor boas garantias e da necessidade de capital de giro dos empreendedores.

Taxa de Juros media ao ano do MEI com recursos livres por modalidade (2017)



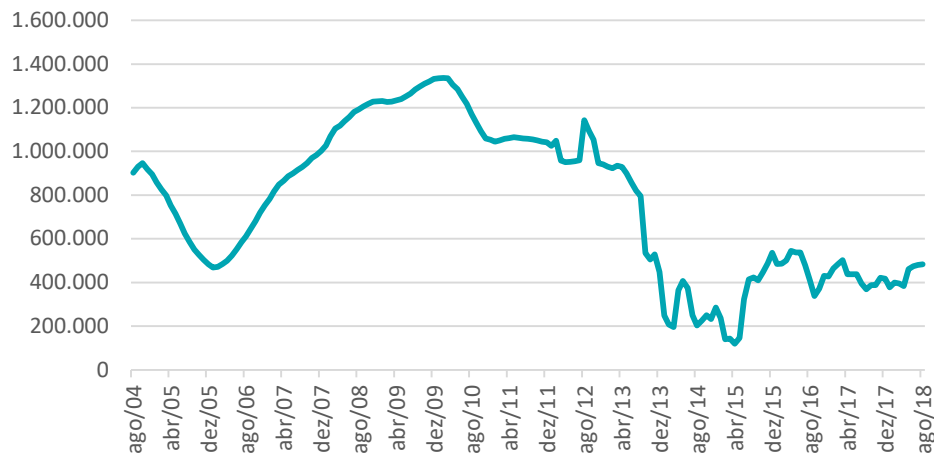
Fonte: BC/SCR e cadastro de MEI/SEMP.

Desde 2015, cresceu o represamento do microcrédito — expondo a dificuldade de encontrar o pequeno empreendedor demandante.

Entre 2012 e 2014, o saldo de depósitos não direcionado ao microcrédito caiu drasticamente.

Desde o início da crise, houve aumento nesse valor, indicando um represamento na concessão de microcrédito.

Insuficiência de direcionamento de microcrédito -
u.m.c. (mil)



Fonte: Banco Central.

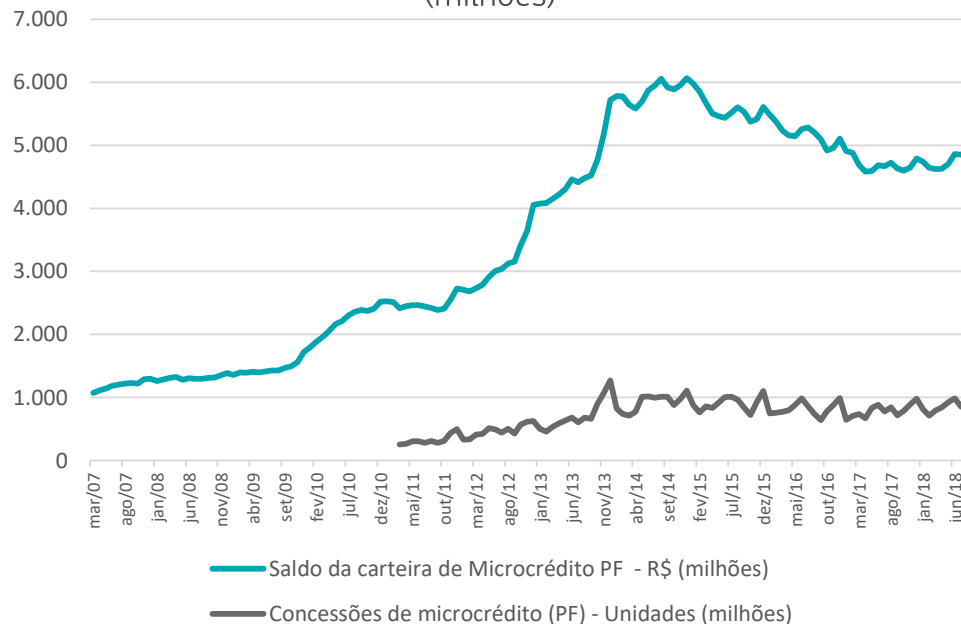
B | CRÉDITO

Apesar de variações no saldo concedido ao microcrédito, número de concessões é estável.

Variações no saldo do microcrédito refletem mudanças nos valores concedidos.

O número de concessões encontra-se relativamente estável desde 2014 — indicando um potencial para encontrar e conceder crédito a empreendedores não contemplados.

Saldo e concessões de microcrédito — Pessoas físicas — R\$
(milhões)



Fonte: Banco Central.

Custo operacional *versus* baixo *ticket* médio

Observação de comerciante de São Paulo indica distorções no mercado financeiro formal para o pequeno empreendedor.

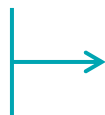
O empreendedor entrevistado usa o microcrédito apenas para giro, devido aos prazos de seu principal fornecedor. Por não confiar nas tarifas bancárias, constrói sua poupança em forma de estoque — sem seguro. Para garantir o giro, usa o adiantamento de recebíveis na maquininha.

CLIENTE COM CARTÃO
DE CRÉDITO

Pagamento em 30
dias (cartão)

CLIENTE SEM CARTÃO
DE CRÉDITO

Pagamento em
dinheiro



COMERCIANTE



FORNECEDOR

Pagamento em 6 dias

POUPANÇA

Compra de estoque

MICROCRÉDITO

Parcelas mensais

Potenciais para a pequena empresa

O caso do comerciante demonstra quatro grandes desafios do pequeno empreendedor — formalizado ou não:

MEIOS DE PAGAMENTO

Clientes de baixa renda acessam pouco cartões, tornando o comerciante dependente de dinheiro. Quando recebe em cartão, não tem fluxo de caixa suficiente para administrar os 30 dias de prazo.

GESTÃO DO NEGÓCIO

Pouco conhecimento financeiro leva empreendedores a tomarem más decisões — como concentrar o lucro em estoque, para evitar tarifas.

CRÉDITO

Além da baixa oferta de crédito, o pequeno empreendedor raramente tem carências que permitam investimentos de longo prazo.

RELAÇÃO COM FORNECEDORES

Em geral, o pequeno empresário depende de varejistas comuns ou grandes fornecedores. Sem escala, não conseguem negociar melhores condições de pagamento.

B | CRÉDITO

A concessão de crédito para baixa renda enfrenta diversos desafios:

- 1 Falta de histórico e garantia desse consumidor.
- 2 Alto custo de aquisição de cliente com menor potencial de pagamento.

Com isso, há grande dependência do cartão de crédito e crédito informal.



C | Planejamento e poupança

As famílias de baixa renda apresentam dificuldades de organização financeira e geração de poupança por duas razões principais:

- 1 | Variação da renda (fruto da informalidade).
- 2 | Má gestão do acesso ao crédito.



C | PLANEJAMENTO E POUPANÇA

Variação da renda impede planejamento financeiro.



Gastos fixos divididos entre todos

Débito / internet banking / dinheiro

Aluguel

TV / Internet

Conta de Água

Conta de Luz

Gastos individuais variáveis

Dinheiro

Comer na rua

Transporte

Compras

Imprevistos

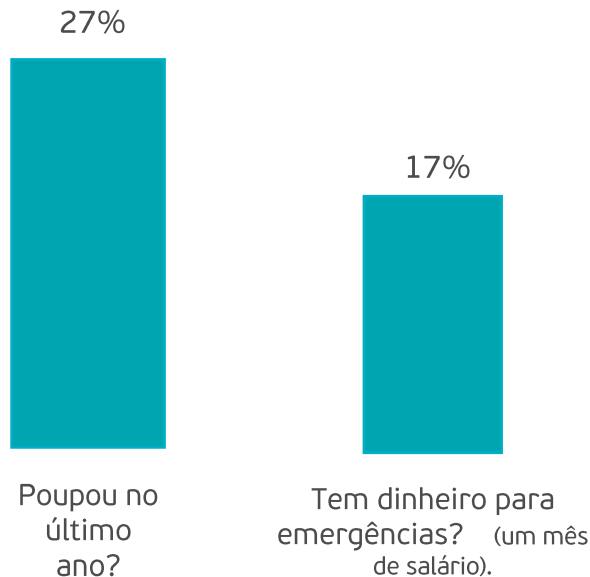
“ É porque eu pago a internet e a minha esposa paga a luz, eu pago o mercado e a minha esposa paga a natação, sabe? Não é confuso. Por exemplo, a minha esposa paga a água, e eu pago a luz, **mas se ela não conseguir pagar a água, eu vou ter que pagar**, daí já mudou o meu planejamento, entendeu? ”

Fonte: Plano CDE “Diários Financeiros 2.0” (2018).

Capacidade de poupança entre cidadãos das classes CDE é baixa.

Analisando o recorte de famílias das classes CDE, **apenas 27% pouparam algum valor no último ano.**

O volume dessa poupança também é preocupante. **17% possuem uma reserva de um mês de renda.**

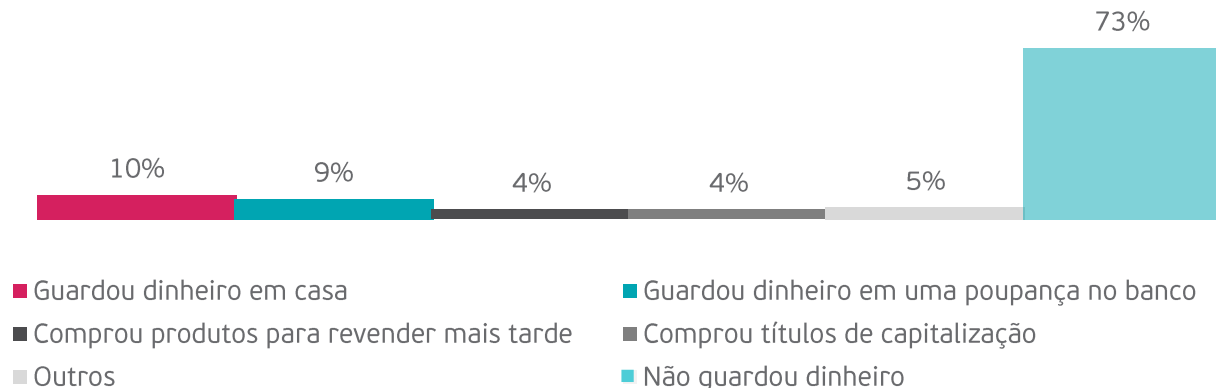


Fonte: Plano CDE "Segmentação e Inclusão Financeira no Brasil" (2016).

Quando há poupança, metade das vezes, o valor é guardado em casa.

Quando poupa, a maioria das famílias CDE opta por guardar dinheiro em casa na mesma proporção que em contas-poupanças.

Essa opção é inversamente proporcional à renda, e diminui significativamente nas famílias com maior nível de renda.



Fonte: Plano CDE "Segmentação e Inclusão Financeira no Brasil" (2016).

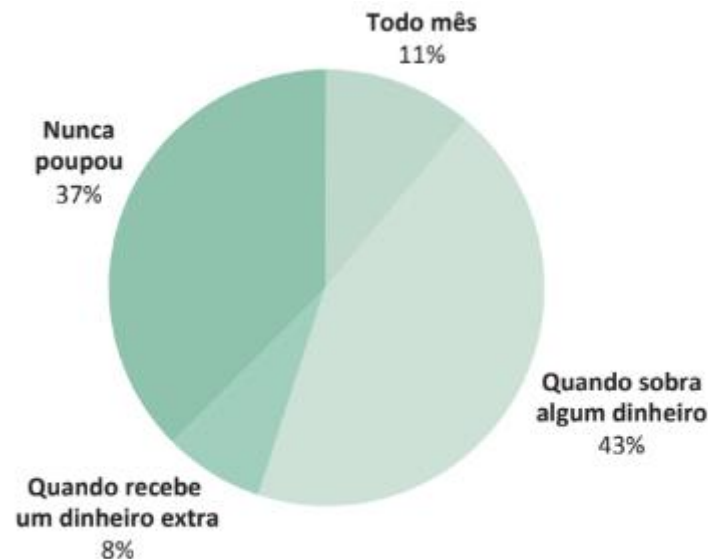
Apenas 11% das famílias brasileiras dizem poupar sempre.

43% das famílias brasileiras costumam guardar dinheiro somente quando sobra.

Somado com os que dependem de renda extra para poupar, o número chega a 51%.

Apenas 11% das famílias dizem poupar sempre.

Frequência com que guarda dinheiro



Fonte: Série Cidadania Financeira, n.3, Banco Central, (2016).

Falta de dinheiro e desconhecimento como causa.

Além da falta de dinheiro, o brasileiro cita falta de conhecimento sobre como poupar.

Há desconhecimento desde a abertura de contas-poupanças até sobre formas de poupar.

Percepção de burocracia e taxas também servem como incentivo para a poupança em casa.

Falta de dinheiro 91%

Acha que rendimento não vale a pena 19%

Não tem interesse em poupar 15%

Não tem conta para guardar 15%

Altas taxas 15%

Muita burocracia 13%

Não sabe onde/como poupar 11%

Fonte: Série Cidadania Financeira, n.3, Banco Central, (2016).

Sobras no orçamento são direcionadas ao consumo.

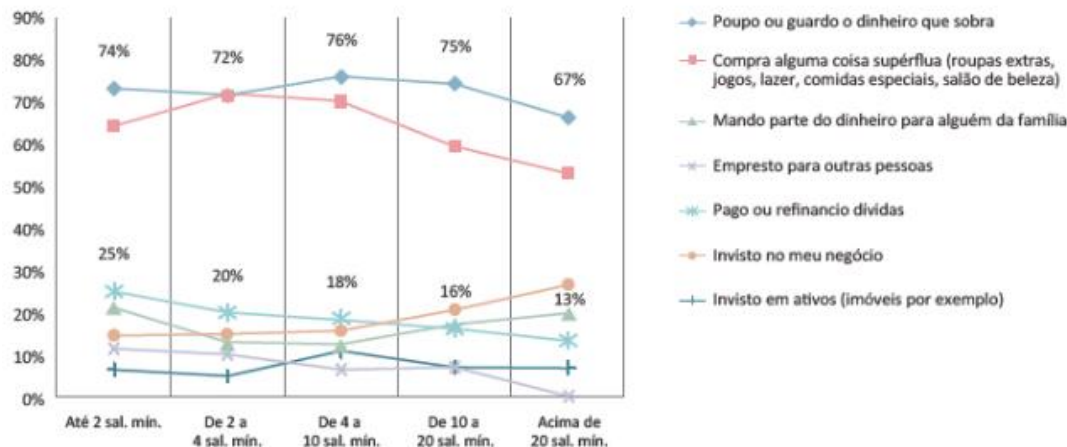
Um olhar sobre a destinação de renda extra mostra que há uma tendência, em todas as classes sociais, a priorizar o consumo frente à poupança.

A principal destinação da renda extra das famílias para a poupança não aumenta de acordo com o aumento da renda.

Na baixa renda, chama a atenção os **mais de 10% que usam renda extra para emprestar para outras pessoas** — um processo de construção de redes de relacionamento via crédito informal que será abordado adiante.

GRÁFICO 2.4

Destinação independente da ordem de prioridade⁴¹

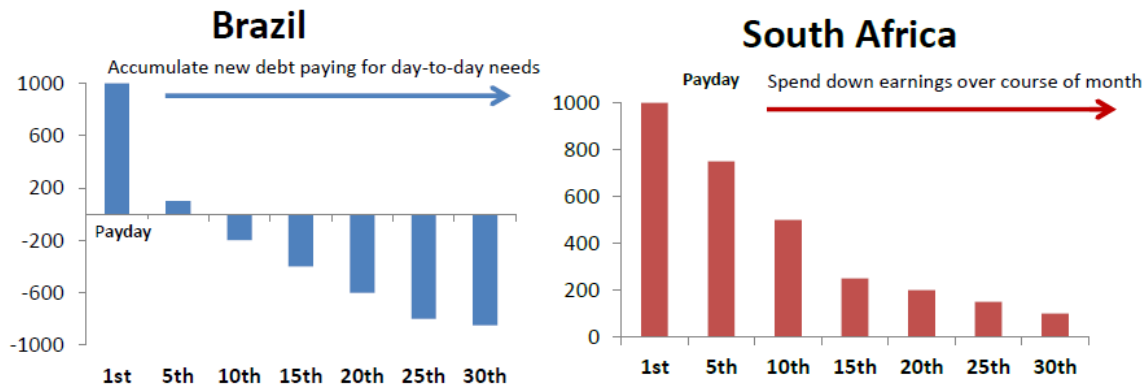


Fonte: Série Cidadania Financeira, n.3, Banco Central, (2016).

Parcelas comprometem
renda do consumidor.

O aumento do acesso ao crédito — especialmente na forma de prestações sem juros —, sem educação financeira, levou famílias brasileiras a comprometerem parte considerável da renda para o pagamento de empréstimos.

Figure 8: Consumer spending patterns in Brazil are dramatically different than they are among households with similar income levels in South Africa.



Fonte: Plano CDE (2012) "Financial Management Among Brazil's Low Income Classes: Comprehensive, Diversified, Engaged"

Crédito como empecilho para poupança.

Estudo realizado no México mostrou efeitos não previstos pelo aumento da oferta de microcrédito:

Estudos recentes com beneficiários de programas sociais ou de microfinanças mostram efeitos similares. Sem educação financeira, o acesso ao mercado financeiro formal criou uma nova rede de dependência.

Em vez de substituir finanças informais, produtos formais são incorporados nas estratégias de famílias, que passam a depender de inúmeras fontes de crédito (formal e informal) para alcançar níveis de consumo acima do permitido pela renda familiar.

Com acesso facilitado ao crédito, as famílias foram capazes de distribuir o consumo ao longo do tempo e de acumular mais bens duráveis. Ao mesmo tempo, a proporção de domicílios que poupou diminuiu 61% nessas comunidades, o que sugere que as famílias passaram a **depender menos da poupança** como um amortecedor contra a flutuação de renda quando o crédito formal tornou-se disponível.

Série Cidadania Financeira, n.3, Banco Central, (2015).

Crédito é visto como complemento de renda.

A partir de diários financeiros com beneficiários do BF, encontramos o caso de Silvana.

Ela possui quatro cartões de crédito, usados de forma muito peculiar: o primeiro paga o segundo, que paga o terceiro etc. Mês a mês, ela não sabe qual o tamanho de seu orçamento e de seus gastos — sua preocupação é como multiplicar suas dívidas para aumentar seu consumo sem levá-la à inadimplência.

Quando precisa realizar uma compra maior, sua primeira estratégia é criar um novo cartão, em uma loja que ainda não tenha.¹

¹ Descrição disponível em BADUE e RIBEIRO, (2018). *Gendered redistribution and family debt: The ambiguities of a cash transfer program in Brazil*.

Em casos como o de Silvana, identificados em estudos de antropologia econômica, é possível observar como o acesso ao crédito, sem a devida educação financeira, é interpretado como uma parte disponível do orçamento doméstico.

Essa disponibilidade leva famílias a aumentarem os gastos considerando uma renda inexistente (os limites de crédito disponíveis), levando a um ciclo de dependência de familiares, agiotas, produtos de crédito mais caros, porém, disponíveis para negativados (como novos cartões).

“People combine multiple financial tools to support ongoing borrowing, repayment and reborrowing (one borrows from one place to repay elsewhere). Individuals swap roles between debtor and creditor, and even the poorest people are also likely to be creditors.”²

² <http://www.e-mfp.eu/blog/microfinance-debt-and-over-indebtedness-juggling-money-part-ii>.

Crédito é visto como complemento de renda.

As dificuldades em poupar também estão atreladas ao **uso contínuo de crédito**, que ajuda substancialmente o consumo mas torna a poupança quase inviável, já que as famílias sempre estão atreladas às dívidas do cartão.

Além disso, os gastos, muitas vezes, estão direcionados para compras do dia a dia, que levam preferência frente à poupança.

Esses gastos são classificados como “besteirinhas”. São gastos com doces, uma viagem a um *shopping*, brinquedos ou qualquer coisa que agrade as crianças. É um tratamento para uma criança, que custa mais do que a família pode pagar, mas também não é muito caro.

“I couldn't clear my name. It was my sister who got me on the blacklist. Now I don't have the courage to try and pay with a card. Instead, I split payments and pay with the installment booklet.” Recife, Classe D

“The money is gone, my motorbike broke down, I hit a car, the repairs were R\$300. I didn't have money, my card was maxed out, full of debts. I went to my mother, and she lent me her card. I divided the payment in three installments. Her bill came, and I wasn't able to pay. So she paid, and I'm paying her back slowly.” São Paulo, Classe C

Descrição disponível em BADUE e RIBEIRO, 2018. *Gendered redistribution and family debt: The ambiguities of a cash transfer program in Brazil.*

Psicologia da escassez

A população mais vulnerável vive em uma situação de escassez que causa obstáculos à tomada de decisões financeiras.

Quando há uma preocupação na resolução de emergências, torna-se mais difícil planejar as decisões de longo prazo.

Estudos de psicologia econômica medem o impacto da escassez na capacidade das famílias de baixa renda tomarem decisões.

Um desafio é construir uma arquitetura de decisão que direcione o usuário de serviços financeiros para atitudes que o levem a um maior bem-estar econômico.

No livro *Scarcity: Why Having Too Little Means So Much*, os sociólogos Sendhil Mullainathan e Eldar Shafir demonstram como a escassez leva a uma maior dificuldade na tomada de decisões: não há folga, todas as decisões são urgentes, o que pressiona o mais vulnerável a decisões ruins.

“ We fail to build slack because we focus on what must be done now and do not think enough about all the things that can arise in the future. The present is imminently clear whereas future contingences are less pressing and harder to imagine. When the intangible future comes face to face with the palpable present, slack feels like a luxury. ”

Fonte: “Scarcity: Why Having Too Little Means So Much” Sendhil Mullainathan, Eldar Shafir, (2013).

C | PLANEJAMENTO E POUPANÇA

Aumento da poupança na baixa renda passa por dois grandes desafios:

- 1 Estrutura de incentivos no uso do crédito — em especial o cartão de crédito. Há incentivo para a substituição da poupança por parcelas sem juros.
- 2 Falta de planejamento, agravada por variação de renda oriunda de empregos informais, além de direcionamento de renda extra para consumo.

D | Produtos Financeiros Mais Complexos (Seguros)

Outros produtos financeiros não fazem parte do repertório do público *underserved*.

Desafio é comunicar benefícios dos produtos e adaptar às necessidades do perfil.

Mercado de seguros cresceu 70% em participação do PIB desde 2001.

O acesso a seguro pode ter o mesmo efeito da construção de poupança, como forma de proteção contra emergências.

O mercado de seguro tem uma participação de mais de 3% do PIB brasileiro.

Evolução dos Prêmios Diretos de Seguros e Participação no PIB (%)

ANO	PRÊMIOS DIRETOS (VALORES EM R\$ MIL)	PARTICIPAÇÃO NO PIB (%)
2001	24.211.622	1,84%
2002	23.910.777	1,61%
2003	30.717.421	1,79%
2004	37.546.345	1,92%
2005	42.561.865	1,96%
2006	49.587.528	2,06%
2007	58.443.093	2,15%
2008	67.816.374	2,18%
2009	76.611.206	2,30%
2010	90.088.893	2,32%
2011	105.031.660	2,40%
2012	129.340.524	2,69%
2013	145.348.303	2,73%
2014	164.360.612	2,89%
2015	184.448.494	3,12%

Fonte: Susep (2014) e CNSEG (Relatórios de Arrecadação).

D | PRODUTOS FINANCEIROS (SEGUROS)

Mas, na baixa renda, o uso de seguros ainda é muito baixo, independente do acesso a outros produtos financeiros.

Acesso a seguros esbarra em obstáculos de confiança, custo e conhecimento do produto por uma população ainda distante do mercado financeiro formal.

Uso de crédito e seguro dos contatos-própria com renda de até R\$1.000 em 2003

USOU CRÉDITO?	POSSUÍA SEGURO?	
	NÃO	SIM
Não	(80,6%)	(19,4%)
Sim	(79,5%)	(20,5%)

Fonte: ECINF, (2003).



D | PRODUTOS FINANCEIROS (SEGUROS)

Pouca proximidade com instituições financeiras impede maior uso de outros instrumentos, como seguros.

Há um desafio de criar produtos de entrada, que ajudem a quebrar a barreira de desconfiança com o banco e com o meio digital, para permitir aumento na penetração de produtos mais complexos.

SUMÁRIO DOS DESAFIOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA

A | CONTAS E MEIOS DE PAGAMENTO

Baixo uso de contas existentes.

Baixo uso de soluções digitais.

Queda nos pontos de acesso.

B | ACESSO A CRÉDITO COM QUALIDADE

Poucas garantias.

Pouco ou nenhum histórico
construído.

C | POUPANÇA E PLANEJAMENTO

Cultura de pouco planejamento.

Incentivos ao uso de crédito.

D | PRODUTOS FINANCEIROS MAIS COMPLEXOS (SEGUROS)

Baixa penetração no público.

Pouco conhecimento sobre os benefícios.



OPORTUNIDADES PARA *FINTECHS* DE IMPACTO

As mudanças de contexto regulatório e os desafios da população, em situação de vulnerabilidade, para acesso e uso com qualidade dos serviços financeiros apontam para **cinco grandes oportunidades para negócios gerarem impacto:**

#1

Aumento da digitalização.

#2

Construção de histórico para crédito.

#3

Produtos que constroem confiança.

#4

Produtos que empoderam o usuário para escolhas conscientes.

#5

Mudanças no contexto regulatório.



OPORTUNIDADES PARA *FINTECHS* DE IMPACTO **NO CONTEXTO DOS DESAFIOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA**

Com base nos desafios enfrentados pela população de baixa renda, listados nas páginas anteriores, levantamos as oportunidades que podem endereçar tais desafios, de forma escalável, para gerarem alto impacto social no setor.

#1 AUMENTO DA DIGITALIZAÇÃO

O baixo uso de soluções digitais e a queda do número de correspondentes bancários, principal porta de acesso à população de menor renda, apontam para essa 1ª oportunidade. A escalabilidade proporcionada pela digitalização tem o potencial de reduzir os custos de aquisição de clientes e os custos de transação, tornando os serviços das *fintechs* mais acessíveis e atraentes para usuários de baixa renda.

SÃO EXEMPLOS

Contas digitais que usem tecnologia para oferecer transparência e serviços sem custo ao usuário.

Parcerias com cooperativas de crédito que atendam aos empreendedores de baixa renda para capilaridade e menor custo de aquisição.

O aumento da digitalização também tem o potencial de melhorar o acesso a crédito adequado para o público mal servido pelo atual sistema financeiro (*underserved*).

SÃO EXEMPLOS

Adaptação de serviços de crédito para especificidades do público.

Facilitação do direcionamento de recursos do microcrédito.

NUBANK

Conta digital (NuConta) que oferece transferências sem mensalidades nem tarifas entre NuContas ou outros bancos.

JEITTO

Aplicativo que provê limites de crédito de pequenos valores para ajudar a fechar as contas do mês, além de oferecer uma carteira digital pré-paga para construção de histórico, em um modelo “pay per use”.

AVANTE

Desenvolveu solução “one-stop-shop” para o microempreendedor para aumentar a capilaridade do microcrédito. Facilita o acesso a um público não atendido pelos grandes bancos (33% dos clientes são “negativados”).

#2 CONSTRUÇÃO DE HISTÓRICO PARA CRÉDITO

A população de baixa renda não bancarizada — ou que faz pouco uso dos serviços financeiros — não consegue acessar crédito por não ter histórico construído em instituições financeiras. Diante desse desafio, surge a 2ª oportunidade: o uso de dados não estruturados para a construção de histórico para essa parcela da população.

SÃO EXEMPLOS

Uso de dados não estruturados para a construção de histórico que apoie a análise de concessão de crédito.

Startups que não se entendem como *fintechs*, mas possuem meio de pagamentos em seus serviços, gerando histórico de recebimento e inadimplência (Ex.: aplicativos de serviços de motoristas particulares).

DATAHOLICS

A partir de *big data*, a *startup* prevê o perfil do usuário e pode usar esses dados para gerar *score* de créditos às instituições financeiras.

QUICKCHECK

Com inteligência própria, analisa a capacidade de pagamento de pacientes por meio do cruzamento de informações e sugere condições de parcelamento adequadas a cada cliente, para aumentar o fluxo de pacientes em clínicas de odontologia.

#3 PRODUTOS QUE CONSTROEM CONFIANÇA

A desconfiança, além da preferência por pagamentos em espécie, gera pouco uso dos serviços financeiros. A oportunidade número 3 propõe criar confiança por meio da simplificação de produtos financeiros de entrada, que quebrem as barreiras entre o usuário de baixa renda e os serviços financeiros, a partir de um conhecimento aprofundado do público.

SÃO EXEMPLOS

Serviços financeiros de entrada com fácil usabilidade e comunicação simples e transparente que quebrem barreiras para adoção de outros serviços financeiros. (Ex.: conta, seguro, investimento, cartão de crédito, cartão pré-pago).

Serviços com foco local em sua comunicação e solução, que geram identificação e pertencimento com a população das comunidades de baixa renda.

Serviços com atendimento híbrido (*on + off*), que criam a confiança do usuário no contato presencial para apoio no uso da solução digital.

BANCO MARÉ

Aplicativo para comunidades de baixa renda que permite aos usuários pagarem suas contas, transferirem valores e comprarem em mercados locais utilizando a "palafita", moeda digital criada pela comunidade. Oferece também atendimento presencial para ajudar a população a utilizar a solução.

MEI FÁCIL

Apoia o microempreendedor individual em questões do dia a dia para vencer as barreiras burocráticas — como obter um CNP e emitir guias de impostos. Também oferece uma série de serviços financeiros simplificados a um baixo custo.

CARTÃO MAIS FÁCIL

Atua como administradora de cartões de crédito para varejo e gerencia cartões comunitários, reinvestindo parte da receita em benefícios para a comunidade. Lançou em Paraisópolis (São Paulo) o primeiro Cartão Comunidade do mundo.

SMART MEI

Oferece serviços gratuitos de contabilidade e gestão financeira para o micro empreendedor individual, que permite maior adesão e uso de produtos como maquininha e conta PJ para recebimentos, transferências e compras com cartão de débito.

#4 PRODUTOS QUE EMPODERAM O USUÁRIO PARA ESCOLHAS CONSCIENTES

Muitos dos problemas financeiros enfrentados pela população são ocasionados pela falta de entendimento dos serviços e das informações pouco claras que geram escolhas não conscientes/saudáveis. A 4ª oportunidade propõe o uso de arquitetura de escolha (*nudges*, da economia comportamental) que apoie o bom uso dos serviços e das decisões mais conscientes, melhorando aspectos de poupança, planejamento, tomadas de créditos etc.

SÃO EXEMPLOS

- Soluções criadas sob demanda para baixa renda com adaptações de produtos e linguagem que facilitem melhores escolhas.
- Serviços que apoiem a organização, a poupança e o planejamento financeiro.
- Serviços baseados em estímulos para decisões mais corretas para o perfil do usuário.

BLU 365

Oferece orientação financeira e serviços de negociação de dívidas para pessoas “negativadas”. A empresa busca apoiar as pessoas para manterem suas contas “no azul” o ano todo.

MGOV

Serviço de envio de SMS com informações relevantes e sugestões de atividades do dia a dia para apoiar um melhor planejamento financeiro, decisões de consumo consciente e tomada de crédito responsável. A meta é diminuir o risco de endividamento excessivo da baixa renda.

KONKERO

Portal gratuito de educação financeira. Compara produtos financeiros e traz informações sobre finanças pessoais.

QUEROQUITAR!

Marketplace funciona como uma verdadeira “mesa de negociação *on-line*” entre devedores e credores. Trata-se de uma plataforma *web* voltada para a recuperação de créditos, na qual devedores negociam suas dívidas de um modo prático, com as melhores condições e, assim, saem do vermelho.

OPORTUNIDADES PARA *FINTECHS* DE IMPACTO **NO CONTEXTO DAS MUDANÇAS REGULATÓRIAS**

Quebrando o mito que as regulamentações são barreiras para as *fintechs*, elencamos aqui as mudanças no cenário regulatório e nas políticas públicas que propiciam oportunidades para novos modelos de negócio que queiram gerar impacto social no setor.



#5.1 ABERTURA DE CONTAS SIMPLIFICADAS

RESOLUÇÃO 3104/2003

Obrigação de oferta de versão simplificada, sem tarifa e com serviços limitados.



IMPACTO DA RESOLUÇÃO

Facilidade de correspondentes bancários abrirem contas para população não bancarizada.

OPORTUNIDADES

BANCARIZAÇÃO

Acesso sem custo ao sistema financeiro por segmento não bancarizado.

CRÉDITO

N/A

POUPANÇA

Possibilidade de abertura de conta-poupança simplificada, com incentivo ao uso diverso da conta-corrente.

#5.2 CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

RESOLUÇÃO 3110/2003

Permissão para contratação e subcontratação de instituições não financeiras para execução de serviços e oferta de produtos em nome de instituições financeiras.



IMPACTO DA RESOLUÇÃO

Multiplicação de canais de atendimento, principalmente da Caixa Econômica Federal, por meio de lotéricas.

OPORTUNIDADES

BANCARIZAÇÃO

Capilarização de polos de atendimento, que podem transformar clientes de instituições financeiras (por exemplo, lojistas) em vendedores de produtos (abertura de contas, cartões, aquisição).

CRÉDITO

Utilizar parceiros com histórico mais detalhado de populações excluídas do sistema financeiro para melhorar a análise de crédito do segmento.

POUPANÇA

Construção, em sociedade com parceiros, de orientações sobre uso de produtos e formas de planejamento, atrelada à oferta de serviços.

#5.3 REDES CREDENCIADORAS

RESOLUÇÃO 3815/2016

Extinção do *lock-in* entre bandeiras de cartões de crédito e adquirência (maquininhas).



IMPACTO DA RESOLUÇÃO

Facilitou para comerciantes que operam com apenas uma opção de adquirência, além de abrir o mercado para a entrada de novas “maquininhas”, especialmente a partir da regulação da Lei 12.865/2013.

OPORTUNIDADES

BANCARIZAÇÃO

Permite que pessoas não bancarizadas tenham acesso a meios de pagamento eletrônicos. Circular 3885/2018 desobriga instituições, que operem menos de R\$ 500 milhões por ano, a pedir autorização de funcionamento ao BCB.

CRÉDITO

Expansão de opções de pagamento tem efeitos sobre a capacidade de adiantamento de recebíveis por varejistas.

POUPANÇA

N/A

#5.4 COOPERATIVAS DE CRÉDITO

RESOLUÇÃO 3106/2003

Autorização para cooperativas de crédito efetuarem outros serviços bancários e facilitação da admissão de novos membros.



IMPACTO DA RESOLUÇÃO

Aumento da oferta de crédito com capilaridade em territórios com baixo acesso bancário. Em geral, as cooperativas realizam empréstimos de baixo montante, direcionados à baixa renda.

OPORTUNIDADES

BANCARIZAÇÃO

Permite que associados criem contas de depósito e prestem serviço de pagamento.

CRÉDITO

Aumento da capacidade de oferta de crédito.

POUPANÇA

Opção de rentabilidade melhor para associados, incentivo à poupança formal.

#5.5 PORTABILIDADE DE CRÉDITO

RESOLUÇÃO 4292/2013

Facilitação do processo de transferência de operação de crédito entre instituições.



IMPACTO DA RESOLUÇÃO

Permite que consumidores troquem créditos mais caros por produtos mais baratos em outras instituições financeiras.

OPORTUNIDADES

BANCARIZAÇÃO

N/A

CRÉDITO

Oportunidade para instituições de menor porte captarem clientes de grandes bancos com ofertas de crédito mais barato.

POUPANÇA

N/A

#5.6 REGULAÇÃO DE *INSURTECHS*

RESOLUÇÃO CNSP 359/2017

Permite emissão de contratos e apólices de seguros por meio remoto.



IMPACTO DA RESOLUÇÃO

Viabiliza a negociação e contratação de seguro por empresas digitais.

OPORTUNIDADES

BANCARIZAÇÃO

N/A

CRÉDITO

N/A

SEGURO

Tem potencial de simplificar contratações de seguro, diminuindo a pressão de custos.

#5.7 PORTABILIDADE DE CONTA-SALÁRIO

RESOLUÇÃO 4639/2018

Simplificação do processo de portabilidade, para que o empregado escolha o banco onde receber salário.



IMPACTO DA RESOLUÇÃO

Incentivo à concorrência e desburocratização. Bancos precisam prospectar clientes individualmente em vez de fechar acordos com empresas.

OPORTUNIDADES

BANCARIZAÇÃO

Oportunidade para criação de contas em bancos menores ou *fintechs*, sem custos para o cliente final.

CRÉDITO

N/A

POUPANÇA

N/A

#5.8 *FINTECHS* DE CRÉDITO (SCD)

RESOLUÇÃO 4656/2018

Regulamenta a atuação de empresas que usam tecnologia de forma intensiva na oferta de produtos e serviços financeiros no mercado de crédito, criando Sociedades de Crédito Direto.



IMPACTO DA RESOLUÇÃO

Permite a criação de instituições de empréstimo existentes em meios digitais (*Fintechs*). Autoriza que as SCDs realizem análise de crédito, cobrança, distribuição de seguros e empréstimos em moeda eletrônica.

OPORTUNIDADES

BANCARIZAÇÃO

Possibilita crescimento na oferta total de crédito, em formatos capazes de aumentar opções para público não bancarizado.

CRÉDITO

Ao permitir a criação de uma sociedade de crédito digital, diminui o custo de entrada de novos *players* no mercado de crédito.

POUPANÇA

N/A

#5.9 FINTECHS DE CRÉDITO (SEP)

RESOLUÇÃO 4656/2018

Regulamenta a atuação de empresas que usam tecnologia de forma intensiva na oferta de produtos e serviços financeiros no mercado de crédito, criando Sociedades de Empréstimo entre Pessoas (*peer-to-peer*).



IMPACTO DA RESOLUÇÃO

Autoriza a criação de plataforma digital de empréstimo entre pessoas. As SEPs poderão realizar análise de crédito, cobrança, distribuição de seguros e empréstimos em moeda eletrônica. A grande inovação é permitir que pessoas físicas sejam credores e distribuam crédito por meio de plataforma digital.

OPORTUNIDADES

BANCARIZAÇÃO

Possibilita crescimento na oferta total de crédito, em formatos capazes de aumentar opções para público não bancarizado.

CRÉDITO

Ao permitir a criação de uma sociedade de crédito digital, diminui o custo de entrada de novos *players* no mercado de crédito. No caso das SEPs, desobriga que a *fintech* garanta os empréstimos, com impacto sobre seus custos. Cada credor pode contratar com um mesmo devedor até R\$ 15.000,00 — atualmente mesmo limite do microcrédito produtivo.

POUPANÇA

N/A

#5.10 CADASTRO POSITIVO

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR 441/2017

Altera constituição do cadastro positivo, para opt-out. Inclusão de informações de adimplência de serviços públicos.



IMPACTO DA RESOLUÇÃO

Ao incluir informações de adimplência ao cadastro, permite diminuir o efeito do atual cadastro negativo para análise de crédito.

Tornando o cadastro de acesso público, facilita que novos entrantes possam acessar o histórico de pagamento de clientes potenciais — clientes que seriam negativados se baseado apenas na inadimplência passada.

OPORTUNIDADES

BANCARIZAÇÃO

N/A

CRÉDITO

Torna possível acessar um histórico mais completo de potenciais clientes. Facilita o acesso do histórico positivo por mais instituições, mesmo que não tenham construído banco de dados próprio (*Fintechs*).

POUPANÇA

N/A



No Brasil, o setor financeiro é bastante sofisticado. Ao mesmo tempo, somos um país com um contingente enorme de pessoas mal servidas ou desprovidas de acesso a serviços financeiros. **Como esse setor consegue se aproximar das pessoas?** Alguns temas devem ser priorizados para criar produtos de impacto social em serviços financeiros:

Times multidisciplinares e diversos: *fintechs*, de forma geral, possuem times mais 'tech touch' e há pouca diversidade econômica, racial, de gênero e social nas equipes. Para melhores produtos de impacto, precisamos de equipes mais diversas, com *know-how* de economia e psicologia comportamental, ciência de dados, *design*, e também pessoas que possam entender a dor do cliente.

Arquitetura de escolha: pensar em produtos e serviços a favor de escolhas mais conscientes e financeiramente saudáveis. Apenas times com diversidade, focados no usuário e na sua realidade, conseguirão desenvolver soluções mais eficazes.

Uso de dados ou inteligência artificial: como evitar os vieses inconscientes e preconceitos no uso de dados e aplicação de inteligência de máquina nas soluções?

Perspectiva de gênero e olhar para intersecções: na maioria dos casos, as mulheres são as principais clientes das *fintechs*. Como garantir que elas possam prosperar ainda mais na família? E as mulheres negras?

A questão da ética e transparência na operação das empresas tem de ser transversal e mais discutida no ecossistema de negócios de serviços financeiros com impacto social.

COMO O ENTENDIMENTO ESPECÍFICO SOBRE O PÚBLICO DE MENOR RENDA PODE **GERAR MAIOR INCLUSÃO?**



***FINTECHS* TÊM CAPACIDADE DE CUSTOMIZAR PRODUTOS PARA PÚBLICOS ESPECÍFICOS**

CUSTOMIZAÇÃO PARA
NECESSIDADES DO
SEGMENTO



Capacidade de adaptar produtos já existentes para dificuldades específicas da baixa renda.

SIMPLIFICAÇÃO DE
PRODUTOS DE ENTRADA



Oportunidade para redesenhar produtos para melhorar arquitetura de escolha, a partir do conhecimento aprofundado do público.

SIMPLIFICAÇÃO
DE LINGUAGEM



Público entender que o produto é direcionado para ele, aumenta a confiança no sistema.

AGRADECIMENTOS

ESPECIALISTAS ENTREVISTADOS

Maurício de Almeida Prado (Plano CDE)

Breno Barlach (Plano CDE)

Agradecemos aos especialistas que apoiaram este projeto com *insights* relevantes sobre inclusão financeira, e aos empreendedores da rede Artemisia.

ESPECIALISTAS ENTREVISTADOS

Breno Lobo | Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos (Deban)

Cristina Junqueira | Sócia e Cofundadora (Nubank)

Cristina Roriz | Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef)

Eduardo Diniz | Professor no Centro de Microfinanças e Inclusão Financeira da FGV

Guilherme Prado | Konkero

Haroldo Torres | Din4mo

Marcelo Aragão | Departamento de Estudos e Pesquisas (Depep)

Mirena Brito | Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef)

Moises Coelho | Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef)

Lauro González | Coordenador Centro de Microfinanças e Inclusão Financeira da FGV

Vera Rita de Mello Ferreira | Professora Psicologia Econômica

REDE ARTEMISIA

Negócios de impacto social, que trabalham pela inclusão financeira, acelerados pela Artemisia.



bancomare.com.br



bancoperola.org.br



biva.com.br



blu365.com.br



ewally.com.br



IOUU.com.br



jeitto.com.br



konkero.com.br



maisfacil.com.br



meifacil.com



mgovbrasil.com.br



quickcheck.com.br



smartmei.com.br



smartsindico.com.br



tapago.net



togarantido.com.br



queroquitar.com.br



LANÇAMENTO

TESE DE IMPACTO SOCIAL EM SERVIÇOS FINANCEIROS

OPORTUNIDADES PARA NEGÓCIOS DE IMPACTO SOCIAL



Consultoria técnica



2018

