



(estudo)
**+inclusão
financeira
no Brasil
2022**

Baillie Gifford
Plano CDE

(01) +introdução

+O presente estudo nasce com o objetivo de **mapear os desafios de inclusão financeira no Brasil nos últimos quatro anos**. Esse período trouxe grandes transformações para a base da pirâmide brasileira, que até recentemente ainda sofria dificuldades de acesso e uso de instrumentos financeiros adequados. Os 140 milhões de pessoas pertencentes às classes C, D e E no Brasil, que têm renda familiar per capita de até R\$ 2.000 mensais concentravam a maior parte dos *desbancarizados* e dos *sub-bancarizados*, isto é, aqueles que, mesmo possuindo contas bancárias, não as utilizavam.

Desde 2013, a Plano CDE realizou diversos estudos sobre o acesso de instrumentos financeiros pela população de menor renda no Brasil. O presente relatório traz uma nova perspectiva a partir das transformações ocorridas a partir de 2020, complementando aprendizados de relatórios recentes, em especial a Tese de Impacto em Inclusão Financeira, de 2018, elaborado em parceria com a Artemisia, sobre potenciais de atuação para Fintechs gerarem impacto social. Alguns dos nossos principais trabalhos no tema contribuíram para o debate sobre inclusão financeira com os seguintes achados:

Estudo	Diários Financeiros do Bolsa Família 2013	Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil 2016	Tese de Impacto em Inclusão Financeira 2018
O que foi	Acompanhamento etnográfico de 120 famílias beneficiárias do PBF, ao longo de 6 meses em 2013	Pesquisa nacional com 1.500 pessoas das classes CDE e imersão etnográfica	Estudo sobre desafios de acesso e oportunidades de atuação de Fintechs para gerar impacto social
Principais achados	<p>Apesar da baixa renda e baixa escolaridade, o público CDE tem habilidade gerenciais e financeiras sofisticadas. Produtos financeiros formais e informais pouco adequados geram impacto negativo para famílias de menor renda. Há baixo conhecimento sobre produtos e entendimento sobre regras e mecânicas, o que afasta público de opções formais.</p>	<p>Comportamento financeiro da base da pirâmide é muito heterogêneo, e diferenças não são explicadas por fatores demográficos ou de renda.</p> <p>Há 3 perfis principais:</p> <ul style="list-style-type: none">▣ Conservadores: evitam consumir e se endividar. Priorizam o “nome limpo”▣ Planejados: organizam finanças de modo a construir ativos. Tem maior conhecimento financeiro▣ Desorganizados: não entendem regras e mecânicas, e são guiados por consumo para suprir necessidades e desejos de ascensão social. <p>Maior parte das classes CDE têm conta em banco, mas nunca usa. Há dificuldade de poupar e de digitalizar transações.</p>	<p>À medida que base da pirâmide acessa instrumentos financeiros, o desafio passa a ser gerar uso: maior parte não utiliza, ou apenas realiza transações em dinheiro.</p> <p>Custo de aquisição de clientes de menor renda é desafio por três razões:</p> <ul style="list-style-type: none">▣ Baixo histórico, uma vez que população CDE não faz transações digitais▣ Ausência de garantias: sem construção de ativos, crédito se torna mais caro. Acesso a crédito se resume a cartões, limites pré-aprovados e crédito imobiliário.▣ Custo de aquisição e baixo ticket médio: Há desafio para alcançar clientes não digitalizados em escala. Custo de aquisição torna inviável ofertas de baixo valor médio.

Os últimos quatro anos trouxeram muitas mudanças em relação ao cenário descrito nos relatórios anteriores da Plano CDE. Estudos recentes¹ apontavam, em 2019, 23% dos brasileiros adultos sem acesso ao sistema financeiro. Além disso, pesquisa da Plano CDE já apontou que quase 90% dos bancarizados da base da pirâmide utilizavam a conta apenas para sacar todo o rendimento, no máximo uma vez por mês². Essa situação de exclusão financeira fez com que o Banco Central do Brasil, desde 2015, definisse a cidadania financeira como uma de suas prioridades. Desde então, houve esforços direcionados ao fomento da concorrência, à redução de custos e à facilidade de acesso, que levaram a uma mudança drástica no cenário, ao longo da pandemia iniciada em 2020.

Ao longo dos últimos anos, **houve um aumento expressivo do número de pessoas com acesso a contas bancárias**, que chegou a 14 milhões de novos usuários em 2020³, e com uso digital recorrente destas contas, em razão de quatro principais fatores:

i. A digitalização forçada pelo isolamento social, reforçada pelo fechamento de agências bancárias e correspondentes;

ii. A abertura de contas digitais para o recebimento do Auxílio Emergencial

iii. O crescimento da oferta de opções gratuitas pelos chamados “bancos digitais”

iv. O lançamento do Pix como meio de pagamento gratuito, incentivando transações pelo celular

Se, por um lado, o fechamento das agências bancárias em 2020 foi obra do acaso em decorrência da pandemia⁴, os demais fatores podem todos serem relacionados a decisões de políticas públicas, seja na regulação sobre o pagamento de benefícios sociais, seja no incentivo à concorrência e entrada de novos players no mercado financeiro nacional e, principalmente, no desenvolvimento de uma nova tecnologia de pagamento pelo Banco Central que, como veremos, revolucionou a forma como a população realiza transações financeiras.

No entanto, **entendemos como inclusão financeira não apenas o acesso a instrumentos financeiros**, ou mesmo somente o uso destes instrumentos, mas também à qualidade deste uso, *

¹ Banco Central, 2019. O brasileiro e os hábitos de uso de meios de pagamento.

² Dados do estudo Segmentação em Inclusão Financeira, realizado pela Plano CDE e pelo Cemif/FGV, com apoio do JPMorgan Chase Foundation.

³ Relatório de Cidadania Financeira. Banco Central, 2021. 2020 é o último ano com dados divulgados.

⁴ O número de agências já vinha em queda desde antes de 2020, de acordo com o Banco Central. Mas a pandemia obrigou que todas as agências permanecessem fechadas.



O conceito de cidadania financeira, segundo o Banco Central, seria “o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros.”

Isso significa que o desenvolvimento da “cidadania financeira se dá por meio de um contexto de inclusão financeira, de educação financeira, de proteção do consumidor de serviços financeiros e de participação no diálogo sobre o sistema financeiro.”

No entanto, como nos lembra o Prof. Lauro González, do Cemif/FGV, bancarização não é sinônimo de inclusão financeira. A inclusão pressupõe o uso e, mais importante, o uso com qualidade dos produtos e serviços financeiros. A qualidade diz respeito ao quanto os serviços são adequados às necessidades do usuário e são capazes de gerar bem-estar financeiro.

isto é, se os produtos e serviços **ofertados geram bem-estar e cidadania aos usuários**. Nesse sentido, nosso estudo busca, a partir das mudanças de acesso e uso, entender se houve de fato *inclusão*, em especial nos usuários de menor renda, das classes C, D e E.

A pergunta que nos guiou foi **como o aumento do acesso impactou o uso de instrumentos financeiros e o endividamento das classes C, D e E e dos microempreendedores da base da pirâmide?**



1.1 Metodologia

+ Esse estudo foi realizado em três partes. A primeira delas foi uma revisão da literatura e dos dados sobre acesso e uso, para entender o cenário de acesso, endividamento, uso de meios de pagamento etc., pela população ao longo dos últimos três anos. Foram acessadas 18 pesquisas e relatórios, listados abaixo:

Relatório de Cidadania Financeira 2018 e 2021. Banco Central do Brasil.

Relatório de Economia Bancária 2020. Banco Central do Brasil.

O brasileiro e os hábitos de uso de meios de pagamento. Banco Central do Brasil, 2019.

O que é Cidadania Financeira. Banco Central do Brasil, 2018.

The Global Findex Database Report 2017 e 2021. Banco Mundial.

60 Decibels Microfinance Index. 60 Decibels, 2022.

Global Microscope 2019. The Economist Intelligence Unit.

Meios de Pagamento Eletrônicos e o PIX. FGVcemif e Toluna, 2020.

Raio X do Investidor Brasileiro 2021 e 2022. Anbima.

Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor. CNC, 2022.

O Papel do Crédito em um Momento de Retomada. Serasa e Opinion Box, 2021.

Pesquisa Máquina de cartão. Sebrae, 2021.

Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil. Plano CDE, JP Morgan e FGV, 2016.

Tese de Impacto Social em Serviços Financeiros. Plano CDE e Artemisia, 2018.

Diários Financeiros do Bolsa Família. Plano CDE, CGAP e Banco Mundial, 2014.

Com a revisão de literatura em mãos, entrevistamos especialistas na academia, no aparato do Estado e entre fintechs com foco em inclusão, para explorar quais eram os novos desafios da inclusão financeira no Brasil. Agradecemos os enriquecedores comentários de Diogo Nogueira Cruz, Erika Soki, Raquel Melo de Almeida, Lucas Iten, Natália Falcão, Livia Gratz, Adriana Barbosa, do Departamento de Promoção da Cidadania Financeira do Banco Central; Sérgio Mikio Koyama, Gabriel Garber e Raquel de Freitas Oliveira, do Departamento de Estudos e Pesquisas do Banco Central; Caroline Augusta Paranyba Evangelista, do Ministério da Cidadania; Prof. Lauro Gonzalez, do CEMIF-FGV; Thiago Godoy, da XP Inc.; Carlos Barros e Circe Ferrario, da Jeitto; Fábio Takara, da Firgun e Guilherme Almeida Prado, da Lys e fundador da Konkero.

Por fim, estruturamos um questionário para aplicação com uma amostra representativa nacional de 2.370 pessoas, maiores de 18 anos, de todas as classes sociais. O estudo foi realizado em todos os estados e no Distrito Federal, contemplando 891 municípios, entre 26 de Julho e 09 de Agosto de 2022. Essa amostra nos permite alcançar uma margem de erro máxima de 2%, considerando um nível de confiança de 95%.

(02)
+sumário
executivo



+Esse estudo foi realizado para entender os impactos do aumento do número de contas registrado nos últimos anos no Brasil. Entre 2017 e 2022, a proporção de bancarizados na base da pirâmide saltou de 57% para 87%⁵. Para isso, realizamos um survey com 2.370 casos, representativo da população brasileira acima de 18 anos.

Situação financeira das famílias

(01)

Metade das classes CDE tem renda abaixo dos seus gastos. Isso gera baixa capacidade de poupança e reduzido volume em reservas de emergência. Apenas 35% das classes CDE têm o equivalente a um mês de renda guardado.

(02)

80% das pessoas têm alguma meta financeira. Mas o endividamento impacta os objetivos de cada segmento da população. **Principal meta das classes CDE é pagar dívidas.** Já nas classes AB, é planejar viagens e aposentadoria.

⁵ Metodologia Dados do Global Financial Index, 2017 e 2021.

Bancarização

(03)

Maior parte das pessoas que se tornaram usuários do sistema bancário nos últimos dois anos (recém-bancarizados) são das classes CDE e usam bancos digitais. Esses bancos crescem na base da pirâmide, segundo os usuários, pelas seguintes razões:

- i. Usabilidade / facilidade de uso
- ii. Acesso a cartão gratuito
- iii. Gratuidade da conta

(04)

Em média, as pessoas têm 3,1 contas bancárias e 2,8 cartões de crédito, um impacto do aumento da oferta de opções gratuitas e de fácil acesso – bancos “digitais” são lembrados como muito fáceis para se abrir uma conta. Maior parte das pessoas têm contas e cartões em bancos tradicionais e digitais simultaneamente.

(05)

Até Agosto de 2021, 40 milhões de pessoas que nunca tinham feito DOC/TED fizeram algum PIX. Essa inclusão de acesso a transações digitais foi maior na base da pirâmide: **nas classes DE, 50% dos usuários do PIX nunca tinham feito transações digitais.**

(06)

Caderneta de poupança ainda é o investimento mais comum e é o mais considerado para o futuro, em todas as classes sociais.

(07)

Cripto é segundo tipo de investimento mais considerado (empatado com fundos, e antes de previdência, ações e outros). Principais interessados em investir em cripto têm as seguintes características:

- i. Baixa poupança
- ii. Pouco conhecimento sobre risco
- iii. Pouco conhecimento sobre re investimento e inflação

(08)

Além da vontade de investir em cripto, há outros comportamentos que trazem riscos para os usuários. Vimos que um terço das pessoas já realizou apostas esportivas. **16% dos apostadores das classes DE já se endividaram para pagar apostas.**

Crédito e endividamento

(09)

Metade das pessoas pediu algum empréstimo no último ano. Principal “fonte” foram familiares e amigos, seguido por bancos tradicionais e digitais.

(10)

Classes CDE têm dificuldade de entender regras e condições de empréstimos. **Cooperativas, financeiras e agiotas conseguem comunicar de forma mais clara as regras do que os bancos** (tradicionais e digitais).

(11)

A principal **razão para pegar empréstimo é a compra de comida** e pagamento de contas essenciais, indicando um efeito da queda na renda e uma causa do endividamento mapeado no estudo.

(12)

Além do endividamento, há um alto número de pessoas com contas atrasadas. 40% da população diz que não está conseguindo honrar seus compromissos. **A maior parte deles faz parte do grupo recentemente bancarizado (nos últimos dois anos).**

(13)

62% diz que está enfrentando dificuldade de pagar as parcelas de empréstimos. **Maior parte é do perfil que pegou empréstimos para comprar comida** e quem não tem poupança.

(14)

A busca por alimentação de melhor qualidade é um gerador de dívidas para uma população que está pegando empréstimos para comprar comida. Mas, além disso, muitos estão reduzindo seus gastos com comida: **Metade da população DE (40% do C) deixou de comprar comida para pagar dívidas.**

Empreendedores

(15)

Metade da população CDE tem alguma atividade empreendedora. Grande maioria é conta própria, informal, sem funcionários e trabalha de casa.

(16)

Empreendedores têm dificuldade para acessar crédito (30% pediu empréstimo no último ano). Quando acessam, **há maior prevalência de modalidades voltadas para a pessoa física:**

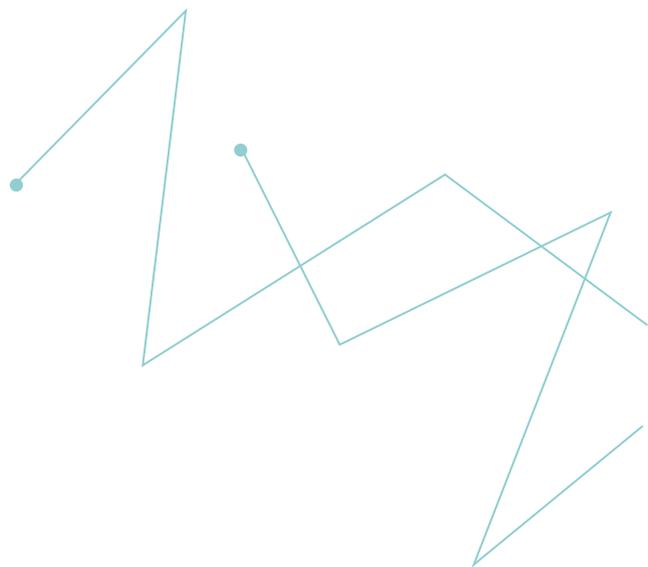
- a. Empréstimo pessoal
- b. Rotativo do cartão
- c. Cheque especial

(17)

Empreendedores identificam que empréstimos melhoraram seus negócios – especialmente entre os formalizados e entre quem tem poupança. **Percepção é pior entre mulheres empreendedoras.**

(18)

90% dos empreendedores dizem incentivar uso do PIX pelos seus clientes, o que explica também parte da adesão da população geral ao PIX – e um risco para outras ofertas de meios de pagamento, mais custosas.



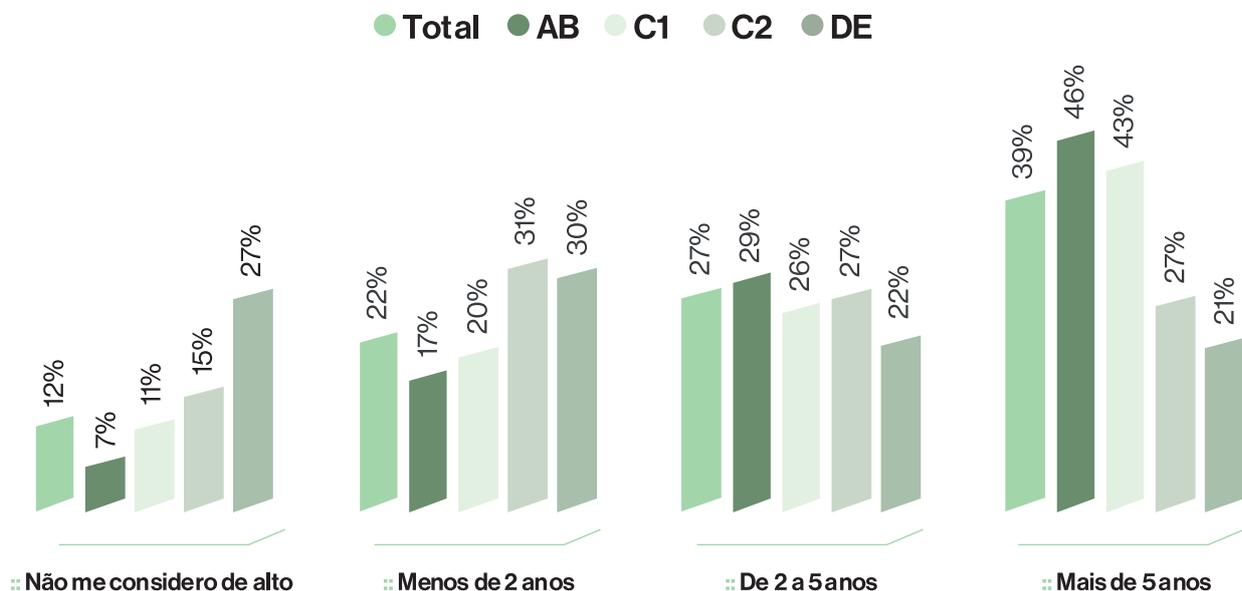
(03)

+bancarização
da população

+Desde 2020, o Brasil viu um aumento expressivo da população bancarizada. Esse crescimento ocorreu em grande parte na população das classes C, D e E. Hoje encontramos 99% das classes A e B declarando possuir pelo menos uma conta bancária, contra 87% das classes D e E. Embora ainda haja diferença, o acesso à conta já não é um marcador tão forte de classe no Brasil. Para efeitos de comparação, em 2017 o número de pessoas com conta bancária entre os 40% mais pobres (maior parte classes DE) era de 57%, contra 73% dos 60% mais ricos⁶.

No entanto, como já vimos anteriormente, muitos bancarizados não utilizavam as suas contas com frequência (menos de uma vez por mês). Isso ainda é verdade para 27% do perfil mais vulnerável – esse número já chegou a ser 88%, em 2016. **Outros 30% da população CDE passou a ser usuária de contas bancárias ao longo da pandemia. É o perfil que chamamos de “recém-bancarizados”.**

Há quanto tempo você se considera um usuário de “alto uso” (usa a conta mais de 1 vez por mês)

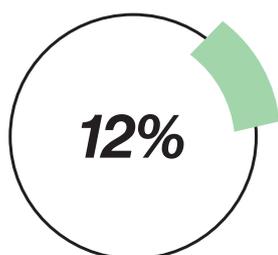


⁶ Findex Database. Banco Mundial.

Maior parte dos recém-bancarizados são mulheres (62%), das classes CDE (67%) e usam bancos digitais como banco principal (49%). Os sub-bancarizados concentram a maior parte dos clientes da Caixa

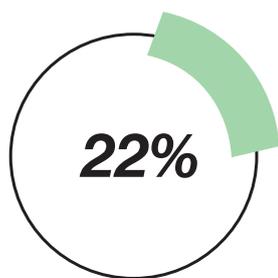
Econômica Federal, e são 75% das classes CDE – provavelmente indicando que a abertura de contas para recebimento de auxílios não se converteu automaticamente em uso destas contas.

Em comparação com usuários antigos, perfil dos novos bancarizados é de menor renda, mais jovem, mais feminino e utiliza mais contas digitais



Não usa a conta com frequência

- 75% são classes CDE
- 53% são empreendedores
- 30% tem menos de 30 anos
- 50% é homem
- 49% é negro
- 60% tem pouca poupança
- 36% utiliza conta digital como principal



Utiliza conta há menos de 2 anos

- 67% são classes CDE
- 40% tem menos de 30 anos
- 62% é mulher
- 49% utiliza conta digital como principal
- 40% são empreendedores
- 50% é negro
- 58% tem pouca poupança



Utiliza conta há mais de 2 anos

- 53% são classes CDE
- 22% tem menos de 30 anos
- 53% é mulher
- 33% utiliza conta digital como principal
- 56% são empreendedores
- 41% é negro
- 51% tem pouca poupança

Os bancos digitais, em especial o Nubank, são os únicos com mais clientes CDE do que AB, indicando que a entrada no sistema bancário foi favorecida pelas inovações tecnológicas e de política pública dos últimos anos. Entre os bancos tradicionais, o único com mais clientes CDE é a Caixa

Econômica. **A base da pirâmide indica que prefere os bancos digitais por algumas razões centrais⁷:**

i. Usabilidade / facilidade de uso (63%)

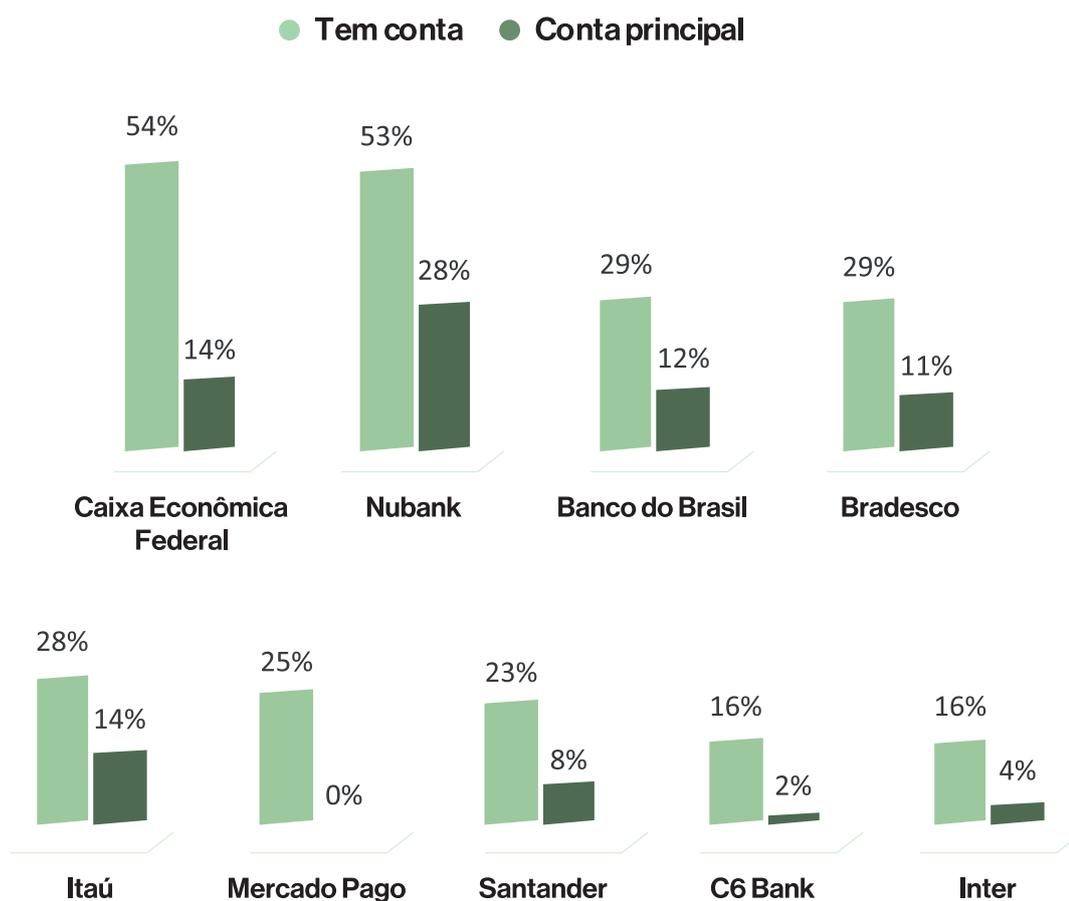
ii. Acesso a cartão gratuito (51%)

iii. Gratuidade da conta (33%)



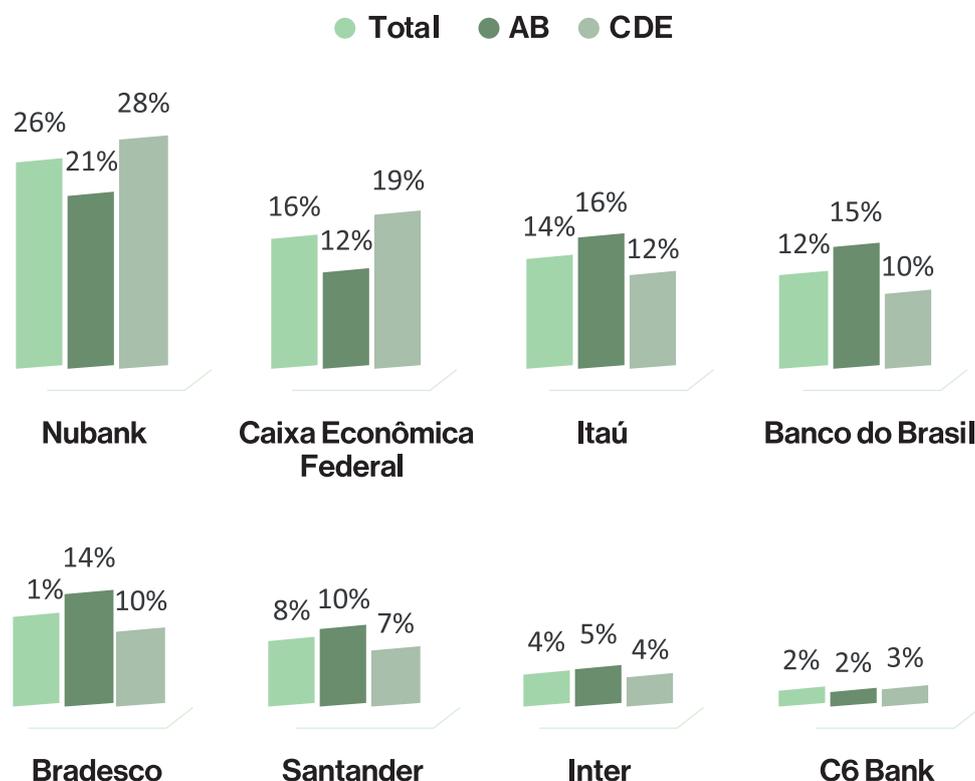
Por que você abriu uma conta em um banco digital?"

Em quais banco possui conta



⁷ Qual foi a principal razão que te motivou a abrir uma conta digital? Base (tem conta digital): 1478

Qual conta mais utiliza



Mais importante, no entanto, é que, uma vez que há oferta de contas gratuitas e de fácil uso (especialmente com facilidade para abertura da conta), vemos um crescimento do número de pessoas com múltiplas contas. **Hoje, em média, cada cliente bancário possui três contas. Nas classes CDE, esse número é 2,8.** Sendo que a base da pirâmide tende a utilizar como conta principal a conta digital, com maior frequência.

Enquanto a digitalização e o pagamento de auxílios promoveram a bancarização, o lançamento do Pix impulsionou o uso das contas pela população C, D e E. Dados do



61% dos usuários de conta digital disseram ser "muito fácil" abrir uma conta. A média dos bancos chamados "tradicionais" é de 41%.

Essa diferença se observa também após a abertura da conta: 65% dizem ser muito fácil entender os extratos, contra 52% dos bancos tradicionais; 59% consideram fácil entender a fatura do cartão, contra 46% dos demais.

Sobre isso, estudo realizado pelo Banco Central com a Plano CDE apontou que simplificação da fatura do cartão tem potencial para reduzir o uso do rotativo, por explicar melhor os custos do parcelamento.

Banco Central mostram que, até agosto de 2021, 40 milhões de pessoas tinham realizado um Pix sem nunca terem feito outro tipo de transação (DOC ou TED). **Esse gru-**

po de recém digitalizados é bastante concentrado no perfil de menor renda – 49% das classes D e E, nunca tinham realizado uma transação digital antes do PIX.

Público que não fazia transações digitais passou a fazer depois do PIX. Mudança foi maior entre os CDE

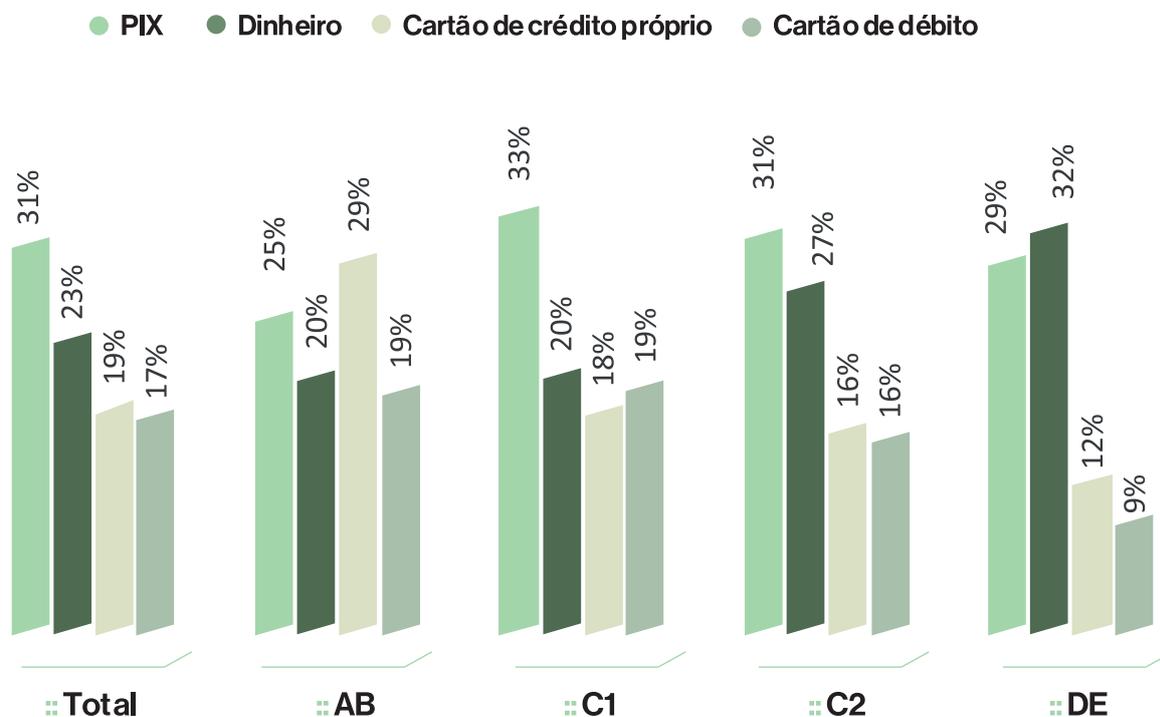
■ % de pessoas que fazem PIX e nunca tinham feito outra transação bancária digital (DOC ou TED)



O Pix se tornou o principal meio de pagamento para 31% da população, também com um viés de renda relevante: **é o meio**

mais utilizado pelas classes C1 e C2, mas perde para o dinheiro no D e E e para o cartão de crédito no AB.

Meio de pagamento mais utilizado



Um grupo relevante de pessoas, no entanto, continua utilizando meios de pagamento tradicionais. **18% da população frequenta lotéricas pelo menos 1 vez por mês para realizar pagamentos** – número chega a 24% na população DE. Esse perfil, pode ser impactado pela flutuação na oferta de pontos de atendimentos presenciais.



No Brasil, hoje, há uma população de 17 milhões de pessoas sem acesso a agências bancárias em seus municípios. 1,6 milhão não tem acesso a nenhum ponto de atendimento.

No entanto, enquanto os últimos 3 anos marcaram uma redução na oferta de agências, houve, simultaneamente, aumento na oferta de correspondentes bancários e postos de atendimento.

(Relatório de Cidadania Financeira, Banco Central, 2021)

(04)

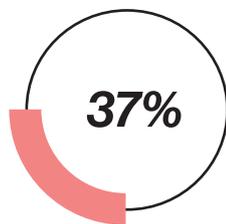
+hábitos de
poupança e
investimentos



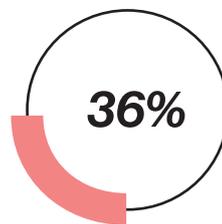
+O principal desafio para aumento da taxa de poupança na base da pirâmide é a falta de renda. Nos últimos 12 meses, 50% da população teve gastos maiores do que a renda. Esse número chega a 55% na classe C2 e a 60% nas classes D e E. Com isso, é

esperado vermos um número limitado de pessoas com resiliência para enfrentar imprevistos. Menos de 40% da população CDE tem poupança suficiente para cobrir um gasto inesperado no valor da sua renda mensal.

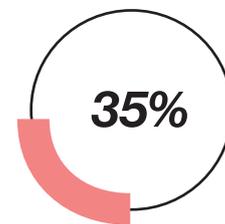
Resiliência Financeira



entre classe C1

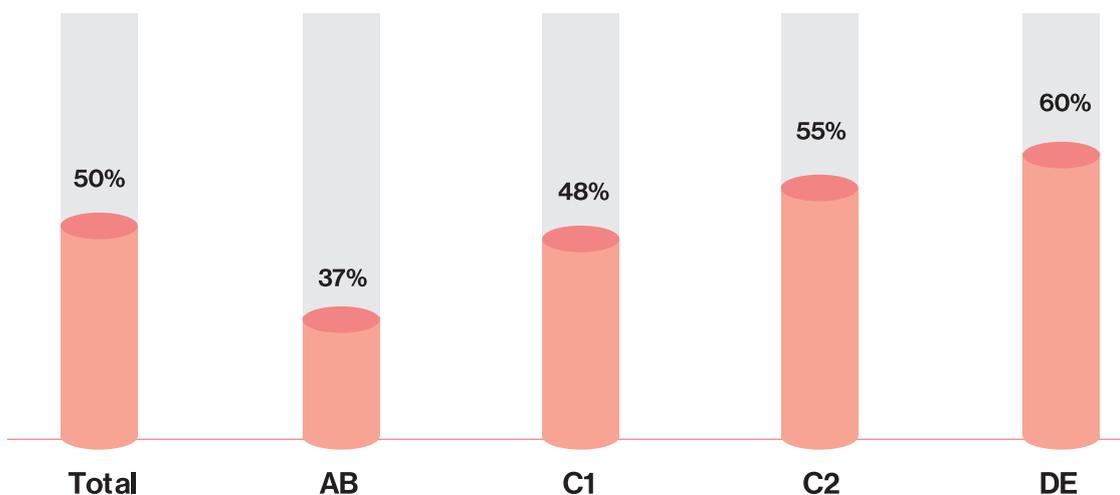


entre classe C2



entre classe DE

Teve gasto maior do que a renda (últimos 12 meses)

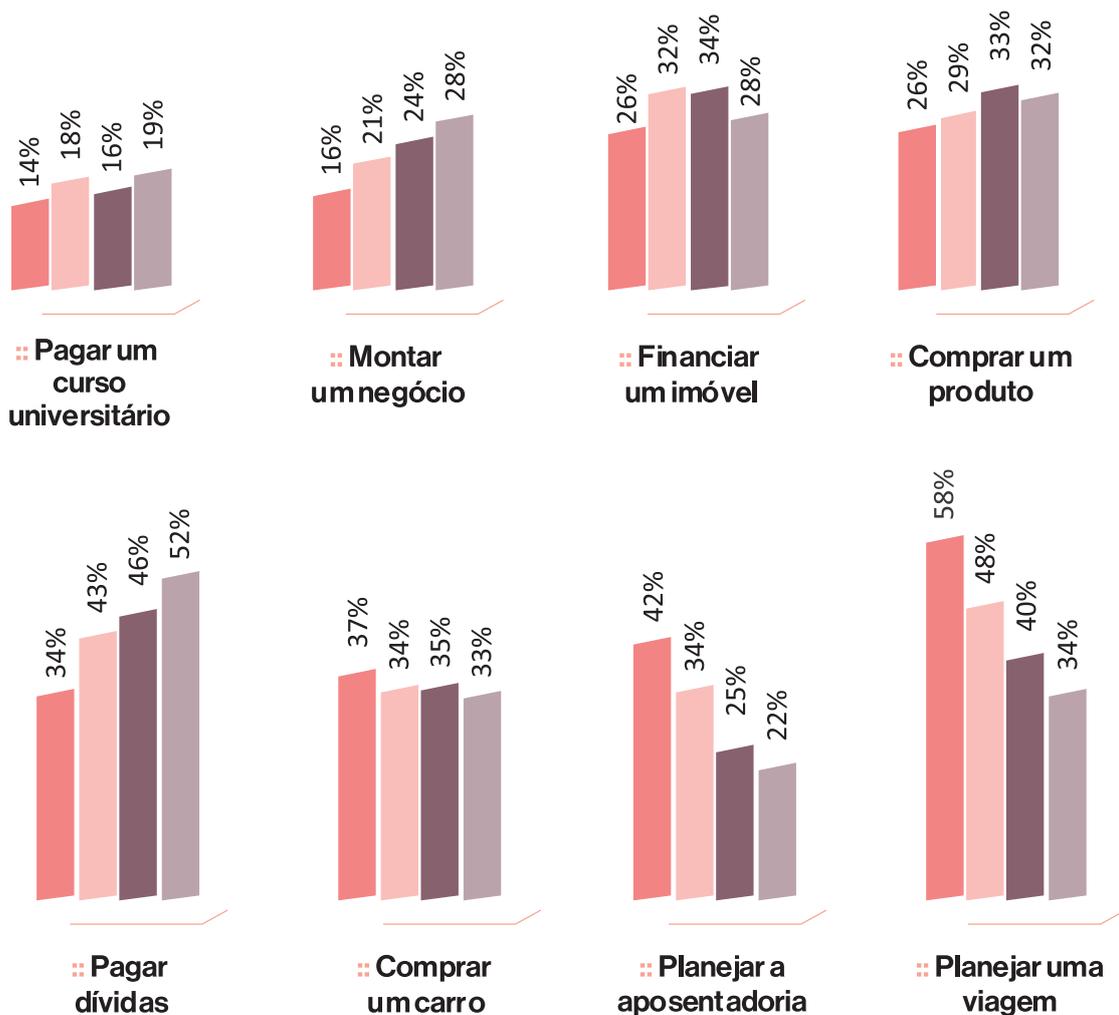


A renda limitada e a baixa resiliência financeira levaram a um endividamento da população CDE, que aparece quando esse grupo define suas prioridades financeiras para o futuro. **A principal meta da base da**

pirâmide é o pagamento de dívidas – uma meta tanto mais importante quando menor a renda. Nas classes A e B, as metas mais citadas são referentes ao lazer (58%) e à aposentadoria (42%).

Metas mais comuns

● Classe AB ● Classe C1 ● Classe C2 ● Classe DE

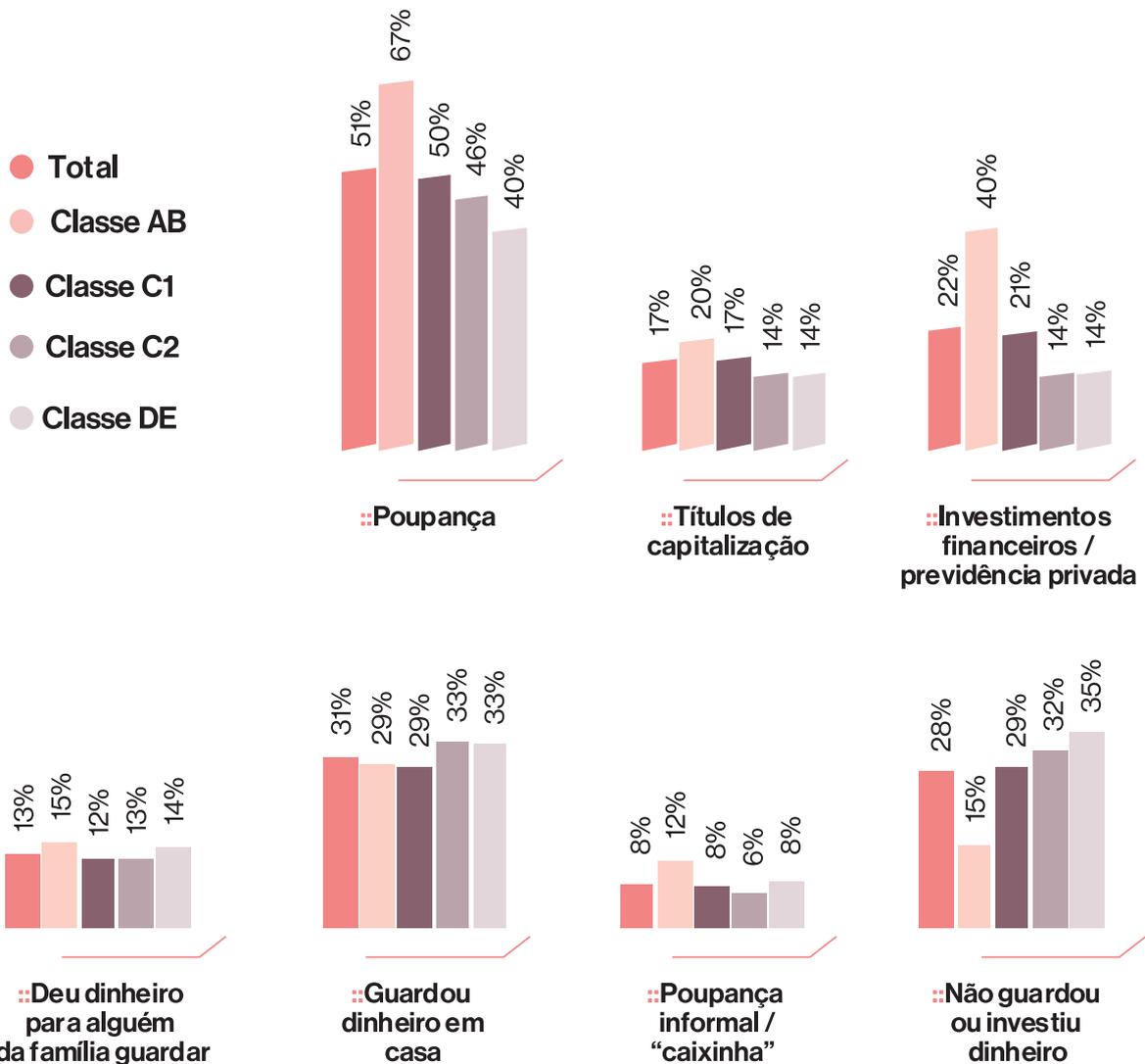


1.1_Tipos de investimento

+Entre os brasileiros que conseguiram poupar *algum valor* no último ano (acima de 60%, mesmo nas classes C, D e E), a ca-

terneta de poupança continua sendo a principal alocação de investimento, com **50% das alocações na classe C1 e 40% na DE**. Na base da pirâmide, por volta de 30% guardou dinheiro em casa.

Como poupou

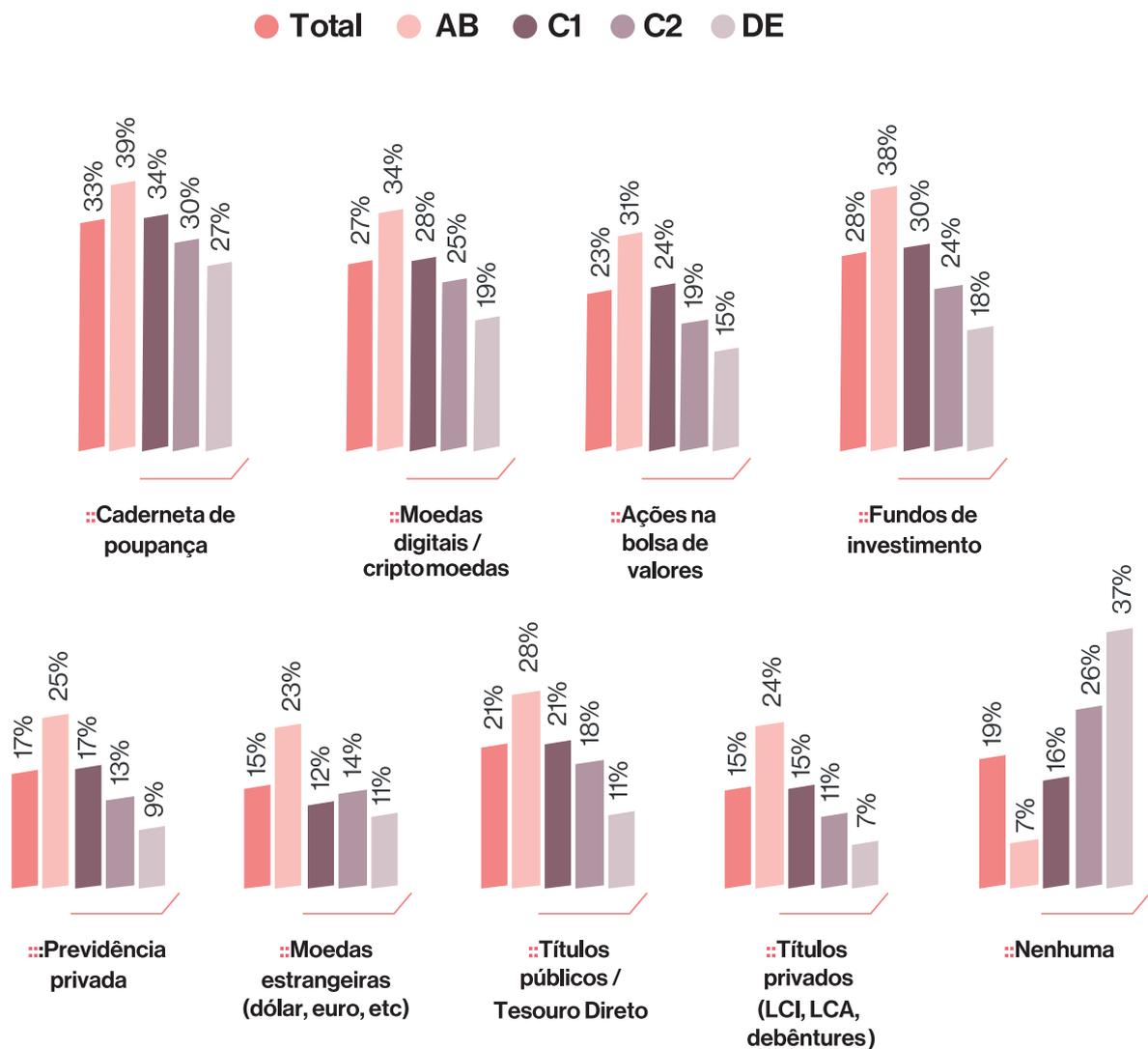


Mas o dado que chama atenção diz respeito aos planos de aplicações no futuro. 80% dos brasileiros planejam realizar algum investimento no próximo ano – número que cai para 63% nas classes D e E. Um em cada três brasileiros pretende fazer alguma aplicação na caderneta de poupança nos próximos 12 meses. Outros 28% gostam

de investir em fundos de investimento.

Um novo investimento de alto risco, as criptomoedas, estão nos planos de 27% dos brasileiros, como um dos três objetivos principais de investimento para o futuro, acima do tesouro direto, previdência e mesmo de ações.

Em quais aplicações pretende investir no próximo ano



E quem é a pessoa que pretende investir em criptomoedas? O perfil deste público não indica serem investidores qualificados:

- ❑ 57% não tem poupança para lidar com um imprevisto no valor da sua renda mensal
- ❑ 38% tem contas em atraso, sendo que 37% deles teve de reduzir a compra de comida para pagar dívidas no último ano
- ❑ 47% não soube responder corretamente sobre como a inflação interfere nos rendimentos dos investimentos
- ❑ 48% não soube responder o que é um investimento seguro
- ❑ 65% se informa sobre investimentos por meio de influenciadores digitais

Em outro tópico relacionado à gestão de risco, há um fator com potencial de impacto negativo para a base da pirâmide: as apostas esportivas. Regulamentadas em 2018, casas de aposta esportiva patrocinam grande parte dos campeonatos e clubes de futebol no país⁸, um sinal do potencial deste mercado.

Nosso estudo identificou que um em cada três pessoas já realizou apostas esportivas, principalmente nas classes A e B. No entanto, 6% dos apostadores já tiveram de se endividar em decorrência das apostas – número que chega a 16% nas classes D e E.



O Banco Central mapeou, em 2020, mais de 3.600 vídeos sobre finanças pessoais no Youtube, somando 265 milhões de visualizações.

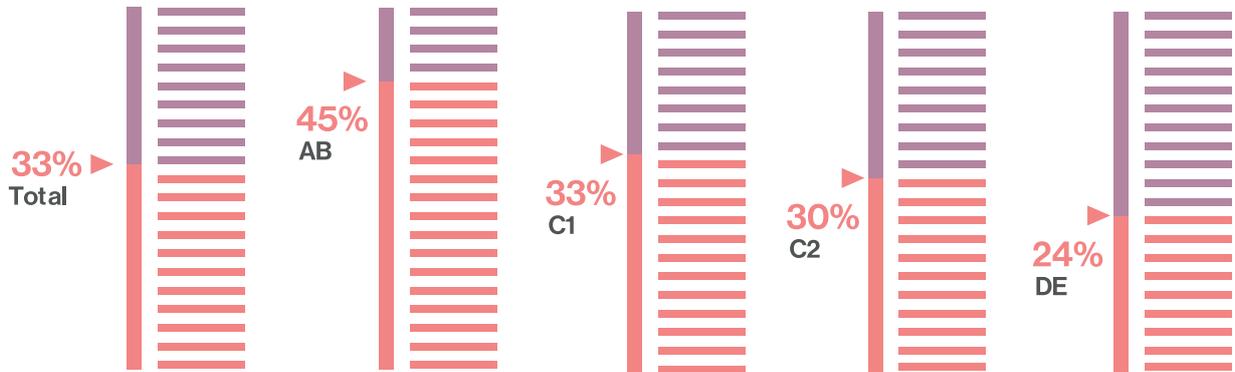
Enquanto a demanda por temas ligados a investimentos de risco representam 17% do total de views na plataforma, os vídeos representam mais de 24% do conteúdo disponível.

Dicas de consumo consciente e cálculos financeiros, por outro lado, têm menos oferta de vídeos e mais procura pelos usuários.

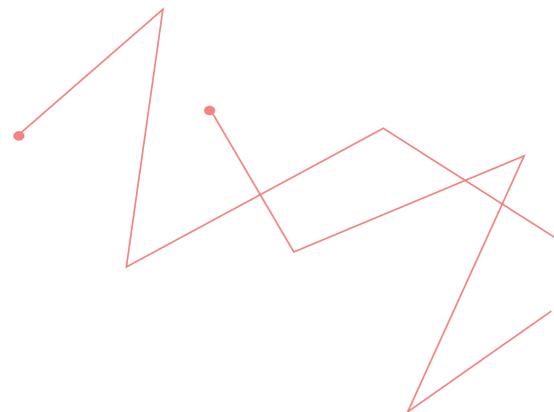
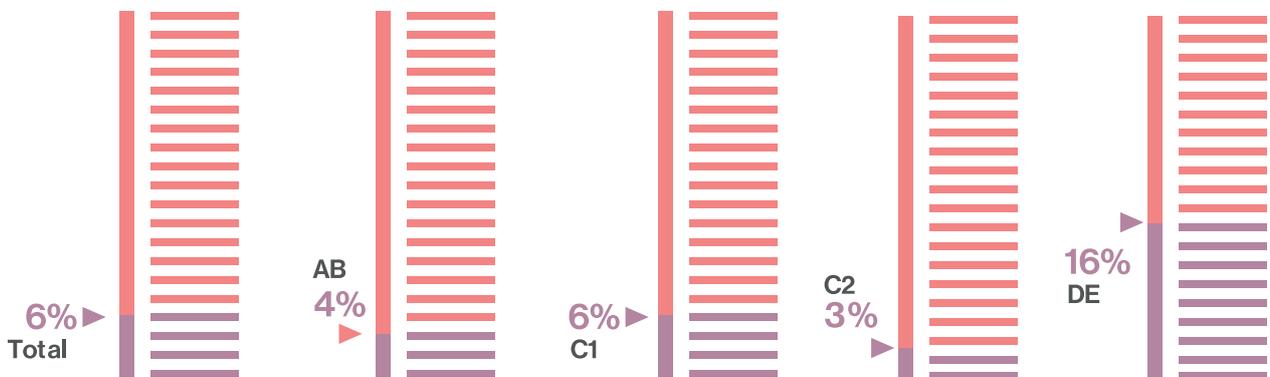
(Relatório de Cidadania Financeira, Banco Central, 2021)

⁸ Conforme mostra reportagem d'O Globo: <<https://oglobo.globo.com/esportes/bet/noticia/2022/07/apostas-esportivas-sao-legais-no-brasil-entenda-como-funciona-a-operacao-no-pais.ghtml>>, acessado em 02/09/2022

Já fez apostas esportivas



Teve que se endividar para pagar





(05)

+crédito e
endividamento

5.1_Acesso a cartões de crédito

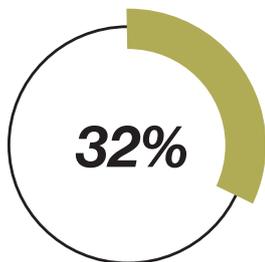
+Assim como em relação à abertura de contas bancárias, o acesso a cartões de crédito sofreu um grande incremento nos últimos anos. Hoje, 73% das classes CDE possui cartão de crédito, sendo que 41% possui pelo menos dois cartões.

É interessante notar a relevância dos bancos digitais nesse acesso. Entre quem tem apenas um cartão, metade é cliente de banco digital. Entre os demais, quase 70% têm um mix de banco digital e tradicional, indicando o impacto de acesso destes novos players no mercado.

* **Em média, cada pessoa tem 2,8 cartões de crédito**

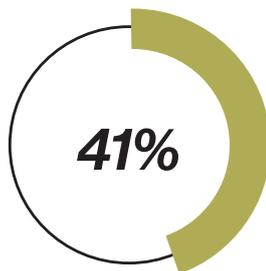
Base da pirâmide tem acesso a cartões de crédito.

É comum o uso de vários cartões



_ dos CDE possui apenas um cartão

- 49% são empreendedores
- 35% tem poupança
- 49% tem cartão em banco digital



_ dos CDE possui dois ou mais cartões

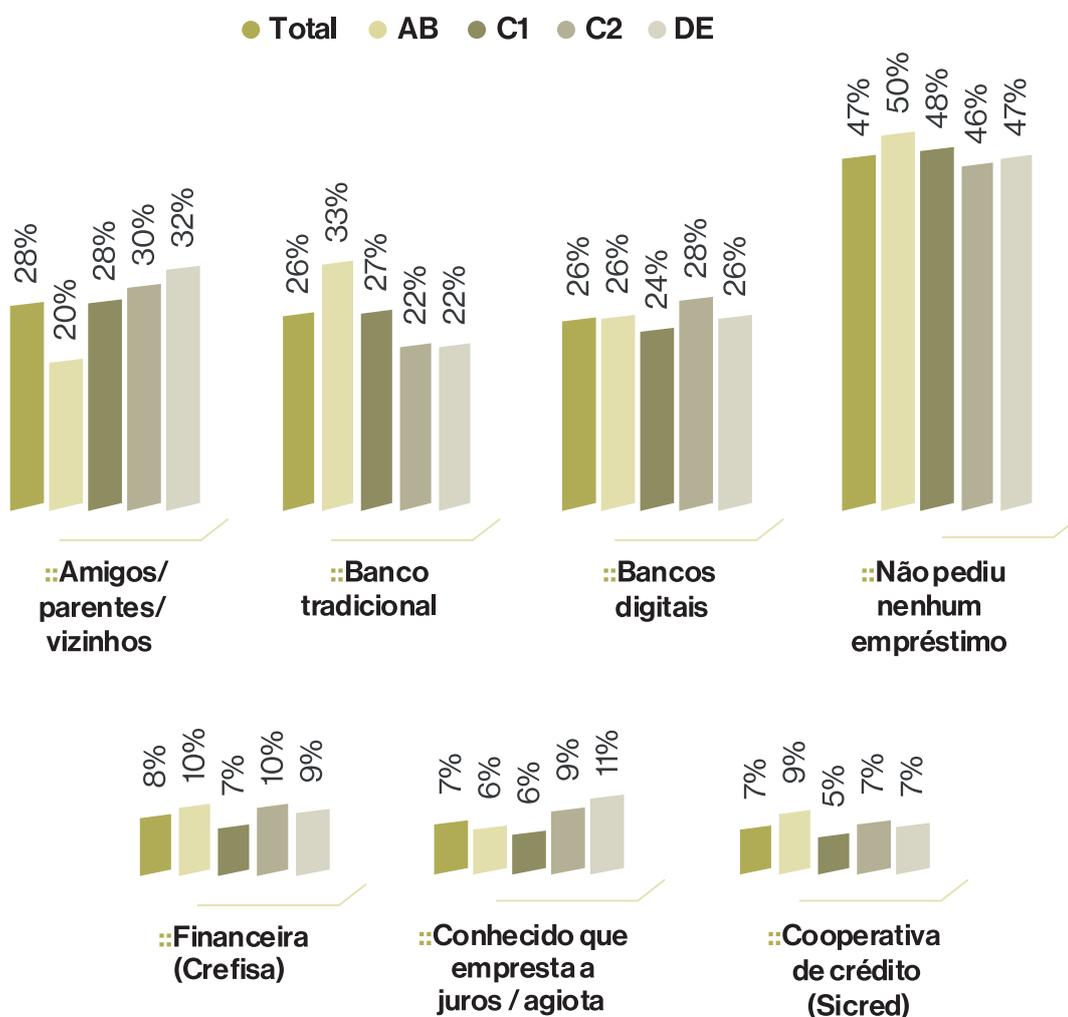
- 59% são empreendedores
- 43% tem poupança
- 68% tem cartão em bancos tradicionais e digitais

5.2_Outras modalidades de crédito

+Metade das pessoas precisou pedir algum empréstimo no último ano. Na base da pirâmide, **o primeiro lugar onde se pede ajuda financeira é na família ou**

para amigos – que são acionados por apenas 20% das classes A e B. Quanto menor a renda, também maior a probabilidade de pedidos de crédito para agiotas informais, ainda que prevaleça o contato com bancos, tradicionais ou digitais.

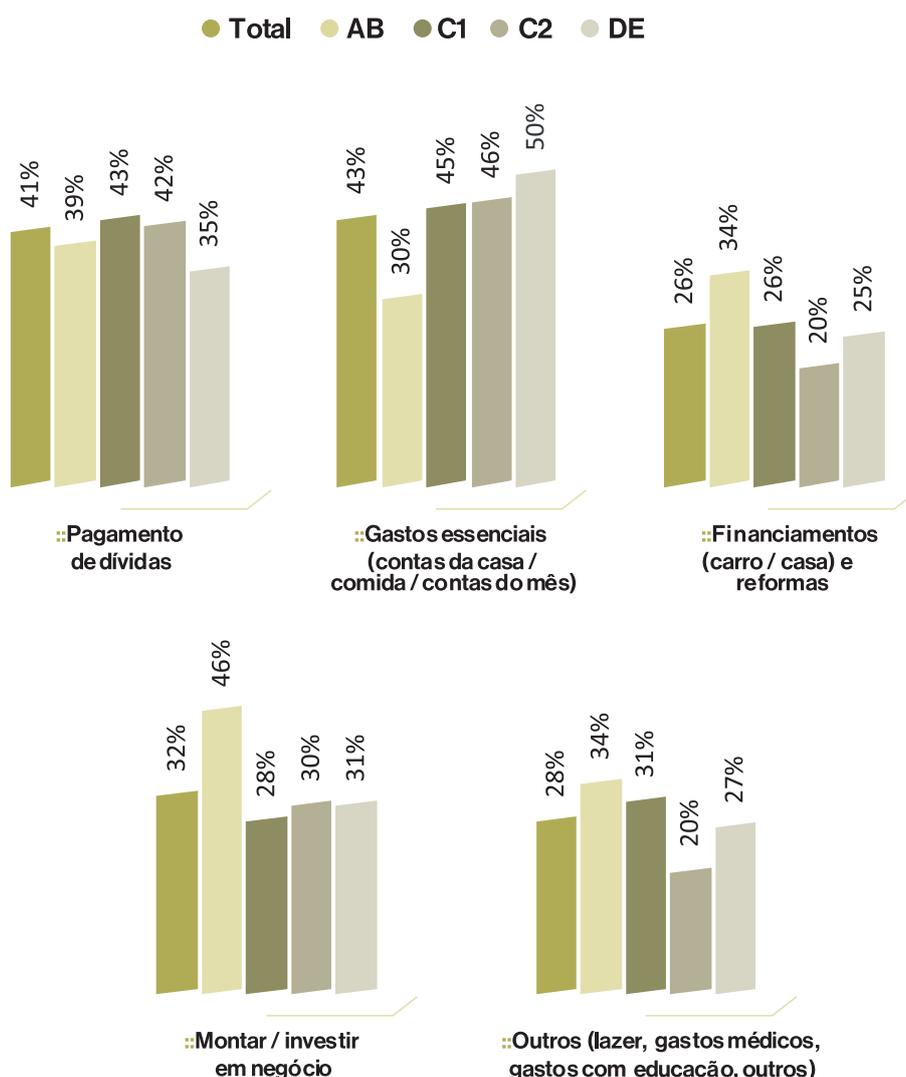
Onde buscou empréstimo



As duas principais razões para busca de empréstimo pela base da pirâmide foram compra de comida e pagamento de contas essenciais, em primeiro lugar, seguido do pagamento de outras dívidas, um sinal do endividamento e da redução da renda que estão passando as famílias. O fato de haver necessidades básicas a serem en-

frentadas pelo acesso a novos empréstimos pode forçar a população a aceitar termos e condições mais restritivos nos empréstimos tomados. Apenas 31% dos tomadores considera que as regras do empréstimo foram muito fáceis de entender, mas com grande diferença por tipo de credor.

Para que finalidades precisou ou precisaria do empréstimo?



Cooperativas e financeiras são percebidas como as opções com regras mais claras.

Em terceiro lugar, à frente dos bancos, estão os agiotas. Pesquisas qualitativas realizadas pela Plano CDE mostraram como esse empréstimo informal, ainda que tenha juros potencialmente abusivos e formas de cobrança que podem chegar à violência, atende a algumas demandas específicas de um público em situação de vulnerabilidade:

- ⌘ Liberação rápida do dinheiro
- ⌘ Explicação rápida e simples das condições do empréstimo – em termos cotidianos do tomador (sem menção a taxas de juros, encargos etc.)

- ⌘ Ausência de burocracia, como pedidos de documentos que, por vezes, o tomador não tem acesso

Já mencionamos antes que os dos bancos digitais são percebidos positivamente pela sua facilidade de uso, em especial em relação à abertura de contas. Assim, podemos entender também **o valor da simplificação de processos para o acesso a crédito, e a vantagem comparativa das opções informais.** O desafio, portanto, é a geração de ofertas simples, com explicações nos termos do consumidor e com a capilaridade do informal, para garantir que o acesso se dê de forma verdadeiramente inclusiva.



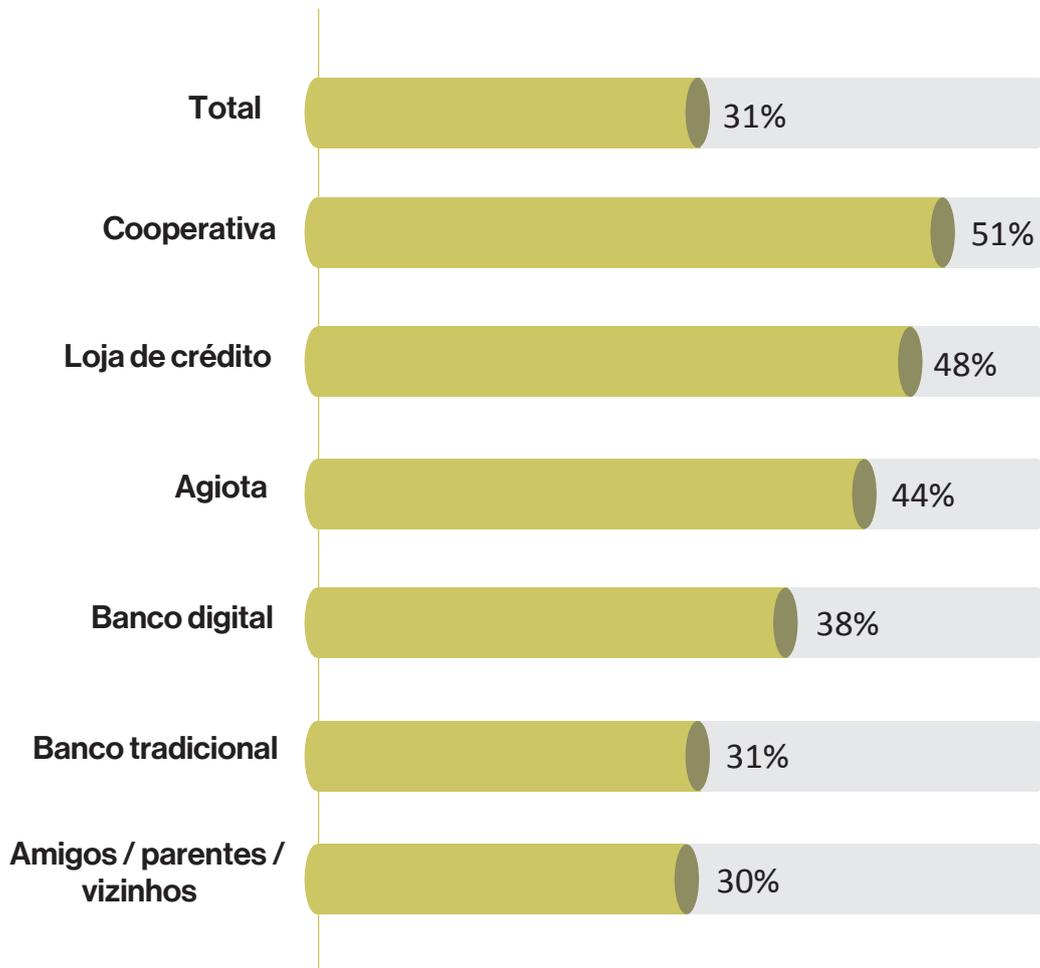
*Em seu livro **Scarcity: Why Having Too Little Means So Much**, os sociólogos **Sendhil Mullainathan e Eldar Shafir** demonstram como a escassez leva a maior dificuldade de tomada de decisões: não há folga, todas as decisões são urgentes, o que pressiona o mais vulnerável a decisões ruins e a dependerem de soluções simples.*

"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."

Essa falta de "folga", ou de tempo para tomar decisões ponderadas, empurra a população mais vulnerável a decisões financeiras de pior qualidade, sempre em um contexto de alta pressão

Fonte: "Scarcity: Why Having Too Little Means So Much" Sendhil Mullainathan, Eldar Shafir, 2013

Considerou regras “muito fáceis de entender”



5.3_Endividamento

+Em linha com a queda da renda, identificamos 42% da população com alguma parcela em atraso, seja de empréstimos ou de contas domiciliares. O endividamento e o atraso de pagamentos não são distribuídos de maneira uniforme. Pessoas desempregadas têm 50% mais chance de terem parcelas em



Relatório do bureau de crédito Serasa mostram que 66 milhões de pessoas estavam inadimplentes em Junho de 2022.

As principais dívidas eram com cartão (28%) e com contas básicas (23%).

atraso, e aqueles sem uma reserva de emergência têm probabilidade 94% maior de estarem nessa situação. Enquanto estes dois fatores são esperados, chama atenção que **os recentemente bancarizados – aqueles que se tornaram usuários do sistema financeiro durante a pandemia – têm 74% mais chance de estarem nessa situação⁹**. Isso pode estar relacionado a alguns fatores, entre eles:

- :: Dificuldade de entendimento de regras
- :: Bancarização seguida de oferta de crédito não adequadas ao cliente

Dois em cada três endividados acham difícil ou muito difícil pagar as parcelas, e isso está diretamente relacionado à resiliência financeira e ao uso do empréstimo.

Aqueles que não têm reserva de emergência (resiliência) tem probabilidade 80% maior¹⁰ de considerarem as parcelas difíceis de serem pagas. Aqui, consideramos ter resiliência financeira como o acúmulo de apenas o equivalente a um mês de renda. Para alguém que ganhe um salário mínimo, um mês de renda já representa o valor médio das dívidas em

atraso mapeadas pelo Serasa (R\$ 1.216,65)¹¹. Assim, a resiliência financeira pode explicar a capacidade de *evitar dívidas*. Além disso, quem **usou o empréstimo para comprar comida ou outras contas cotidianas tem 82% a mais de chance de ter dificuldade de pagar as parcelas¹²**.

Além dos efeitos na capacidade de pagamento oriundas do motivo do empréstimo, há também a redução de qualidade de vida em decorrência da dívida. Encontramos **40% da população que já teve de reduzir a compra de comida para pagar uma dívida (50% nas classes D e E)**, além de quase 20% (28% no D e E) que se desfez de bens.

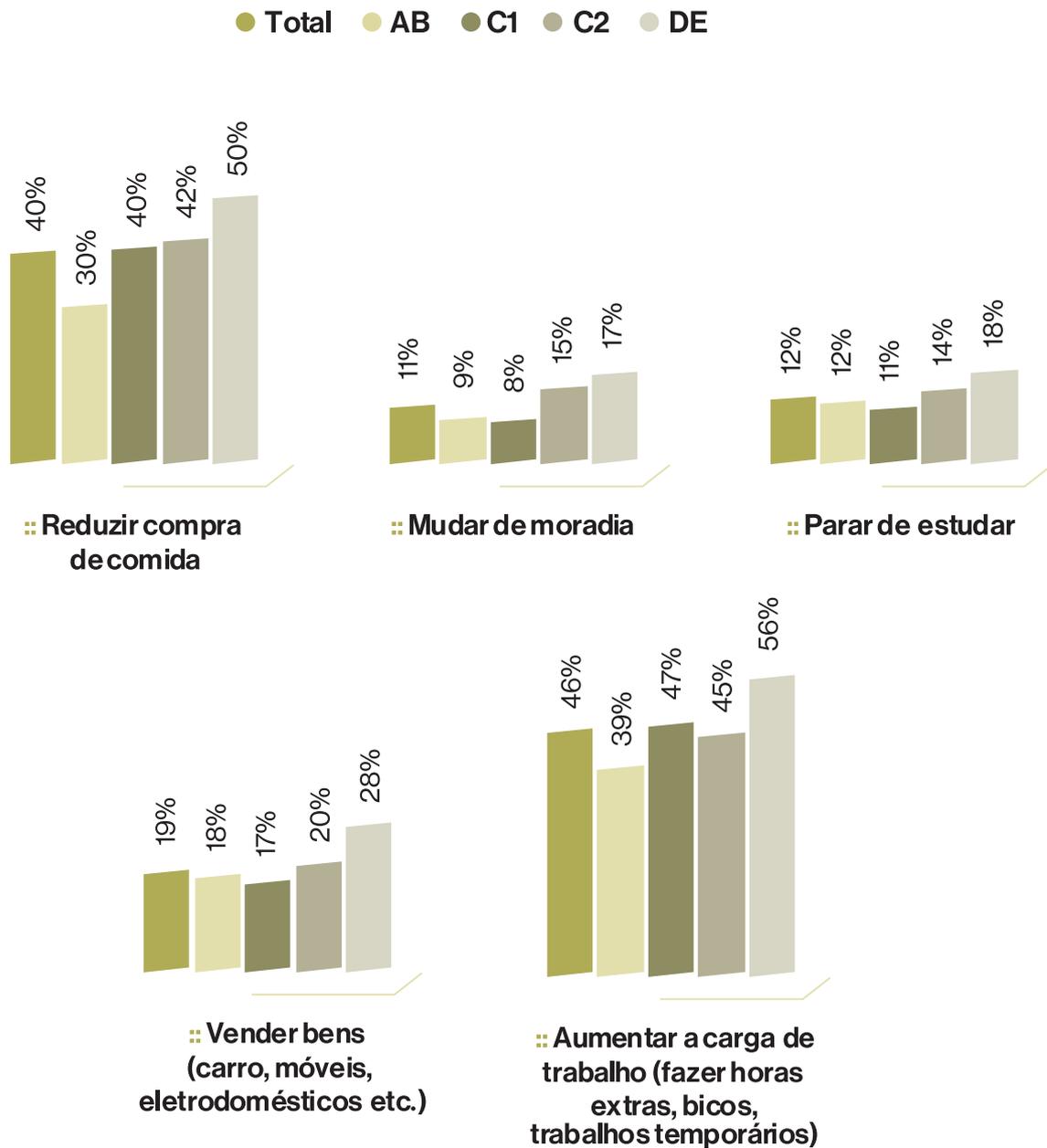
⁹Esses resultados são frutos de uma regressão logística binomial (CI 1.20 – 2.53, obs: 749), e robustos a um intervalo de confiança de 95%. Foram utilizados controles de renda, idade, desemprego, gênero, escolaridade, conhecimento financeiro, tempo de uso da conta, número de cartões, presença de meta financeira e uso de empréstimo para investir no negócio.

¹⁰Resultado de regressão logística binomial (CI 0.14-0.30, obs: 749)

¹¹Dados do Mapa da Inadimplência e Renegociação de Dívidas no Brasil, de Junho de 2022 (Fonte: Serasa)

¹²Resultado de regressão logística binomial (CI 1.31-2.53, obs: 749)

Você ou alguém da sua família precisou fazer alguma dessas coisas para pagar dívidas?



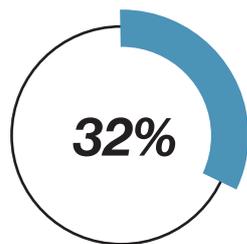
(06)

+inclusão
financeira e
microempre-
endedores

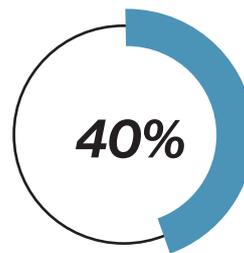
+O empreendedorismo é parte da cesta de rendas das famílias das classes C, D e E. Em geral, as famílias se organizam ao redor de múltiplas fontes de renda, em grande parte variáveis, fruto de trabalhos como autônomos, conta própria e pequenos negócios, complementados, às vezes, por alguma fonte de renda fixa, não necessariamente

formal. Nosso estudo identificou **51% de microempreendedores nas classes C, D e E, considerando inclusive aqueles que realizam “bicos” para complementar alguma renda principal.** Esses “negócios” são, na maior parte das vezes, informais e funcionam no local de residência.

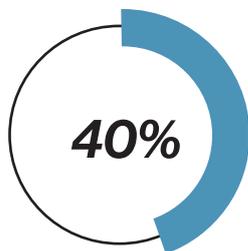
Características do negócio



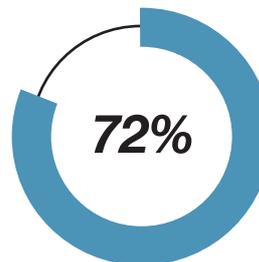
É formalizado (CNPJ/ME)



Negócio tem conta bancária PJ



Emprega outras pessoas



Negócio funciona no local de moradia

Assim como o restante da população, esses pequenos empreendedores sentem os efeitos de um novo cenário de acesso a produtos e serviços financeiros. No entanto, assim como já vimos, o acesso não necessariamente trouxe todas as promessas de bem-estar financeiro esperadas. A grande maioria (83%), por exemplo, não teve acesso a crédito na abertura de seu negócio, e o uso de fontes informais (amigos e familiares) é tão comum como empréstimos bancários.

Nos últimos 12 meses, apenas 34% dos empreendedores pediu empréstimos para os seus negócios. As principais modalidades foram:

- i. Empréstimo pessoal (71%)**
- ii. Rotativo do cartão (46%)**
- iii. Cheque especial (35%)**



Opções direcionadas ao empreendedor são citadas em menor número que opções direcionadas para pessoa física. Dos empréstimos efetivamente tomados, apenas 19% foram em nome da Pessoa Jurídica, menos da metade dos negócios formalizados (40%). Dados do Banco Central¹³ mostram que, em 2020, MEIs que tomaram empréstimo na Pessoa Física pagaram juros 78% maiores no rotativo que empréstimos tomados na PJ.

No entanto, mesmo com desafios de qualidade do crédito, **empreendedores tendem a concordar com maior frequência que o empréstimo melhorou sua qualidade de vida**, frente a não-empreendedores.

A partir de 2010, o Banco Central publicou diversas resoluções incentivando a competitividade no setor de pagamentos.

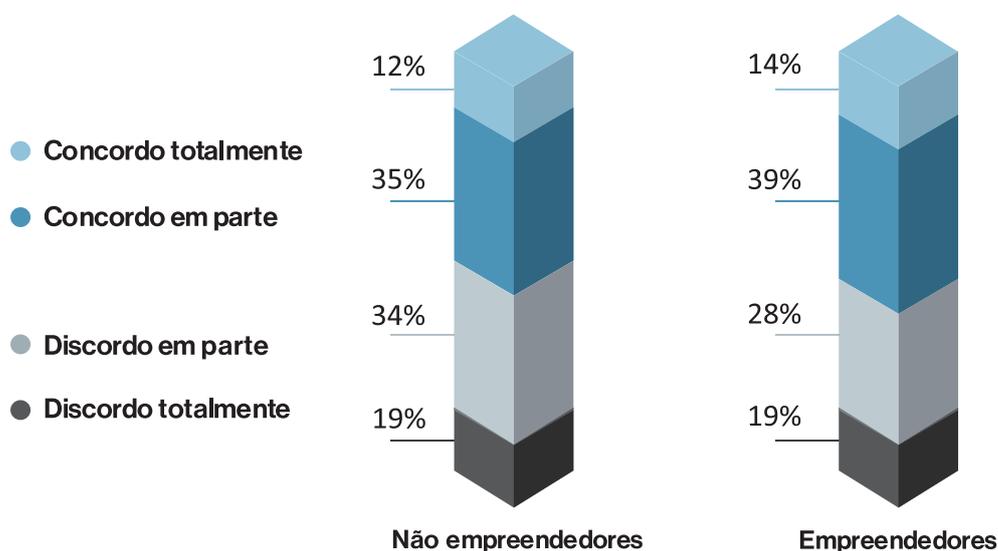
Isso gerou uma multiplicação de opções de "maquininhas" de cartão para lojistas, que podiam receber pagamentos de qualquer bandeira.

Não surpreende que a a segunda start-up unicórnio do Brasil tenha sido a PagSeguro, um spin-off do grupo Folha que ajudou a democratizar o acesso a maquininhas por microempreendedores.

A primeira unicórnio no Brasil foi o app de transporte 99. Devemos destacar que um de seus diferenciais era a oferta de pagamentos de contas - também autorizado por regulações do Banco Central beneficiando a entrada de empresas não financeiras no mercado de pagamentos.

¹³Dados do Mapa da Inadimplência e Renegociação de Dívidas no Brasil, de Junho de 2022 (Fonte: Serasa)

Os empréstimos que tomei melhoraram minha qualidade de vida



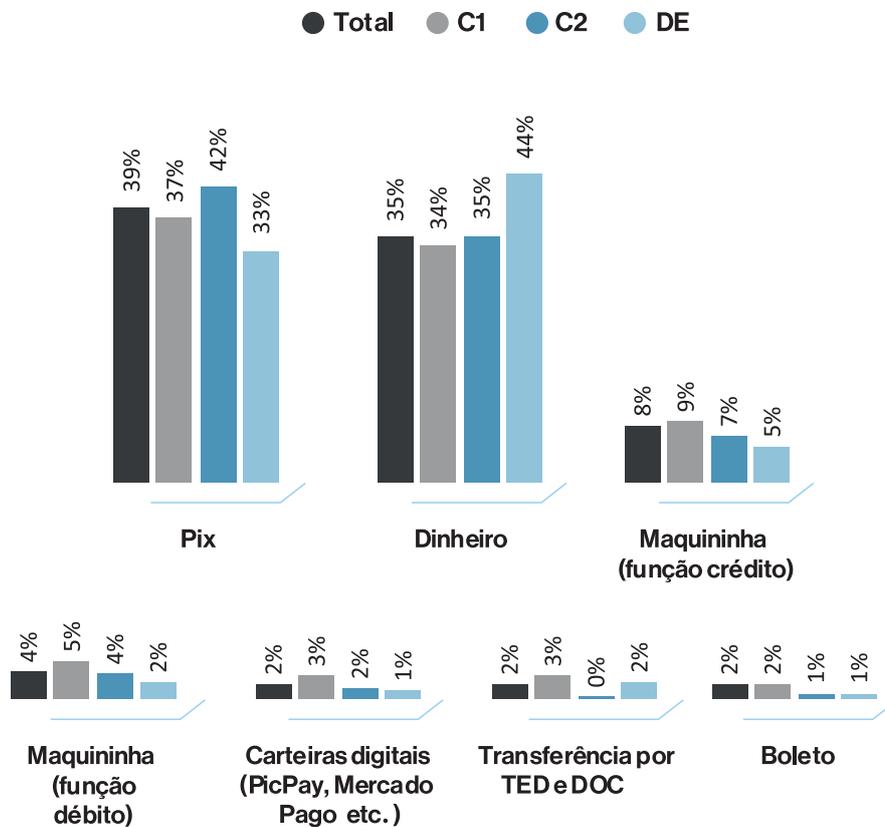
Os empréstimos também ajudaram os negócios a crescer, segundo a percepção dos respondentes. **Dois em cada três concorda com essa afirmação, sendo que resiliência financeira e formalização aumenta a probabilidade de concordar em 60% e 44%, respectivamente.** No entanto, mulheres empreendedoras têm uma chance 29% menor de considerar que o empréstimo foi positivo para os negócios – indicando maior dificuldade de acessar produtos de melhor qualidade para as necessidades de seus negócios¹⁴.

6.1 Meios de pagamento

+Assim como para a população em geral, a implementação do Pix trouxe mudanças significativas para os pequenos negócios. Hoje, 89% aceita Pix como meio de pagamento, mesma proporção de aceitação de dinheiro, e consideravelmente acima do recebimento por cartões de débito (51%) e crédito (50%). Por volta de 40% diz que o Pix é o principal meio de pagamento, especialmente na classe C. Já para as classes D e E, o dinheiro ainda é a forma principal de recebimento dos cliente em 44% dos casos. O uso das “maquininhas” de cartão cresce com o aumento da renda.

¹⁴Resultados de uma regressão logística binomial (obs: 992), e robustos a um intervalo de confiança de 95%. Foram utilizados controles de renda, idade, desemprego, gênero, escolaridade, conhecimento financeiro, tempo de uso da conta, número de cartões, presença de meta financeira e uso de empréstimo para investir no negócio. O modelo considerou todos os empreendedores, e não apenas os da classe CDE.

Meio de pagamento mais utilizado



Uma queixa comum dos pequenos empreendedores em relação ao recebimento via cartão de crédito ou débito são as taxas de aluguel e por venda incluídas, além das taxas para adiantamento dos recebíveis. Mesmo com o aumento da concorrência no setor nos últimos 10 anos¹⁵, que tornou o acesso mais barato, ainda se paga cerca de 2% por venda no débito e de 2 a 5% por venda no crédito à vista entre as principais marcas¹⁶, além de custos de aquisição das

maquininhas. 45% dos empreendedores considera os custos elevados como um motivo pelo qual poderiam deixar de utilizar maquininha¹⁷. Não surpreende, portanto, que **89% dos empreendedores costumem estimular seus clientes a pagar por Pix, a fim de reduzir seus custos com tarifas e acelerar o recebimento dos valores**. 82% dizem que estão recebendo menos em cartão desde que o Pix foi lançado.

¹⁵ Relatório de Cidadania Financeira 2021. Banco Central do Brasil.

¹⁶ Qual a melhor maquininha de cartão? Veja o ranking! (idinheiro.com.br)

¹⁷ Pesquisa Máquina de cartão. Sebrae, 2021.



(07)

+conclusões

Baillie Gifford
Plano CDE

✦ A situação econômica das classes C, D e E é sensível. Metade tem renda abaixo dos seus gastos mensais e menos de 40% construiu uma reserva equivalente a um mês de seus rendimentos. Isso contribuiu para o aumento da inadimplência, monitorado por pelo Serasa, que atinge 66 milhões de pessoas, em dados de Setembro de 2022. No primeiro ano da pandemia, foram perdidas mais de 3 milhões de vagas de emprego, afetando fortemente a base da pirâmide, que em geral acessa vagas mais precárias, com maior turn-over e menor formalização.

No entanto, em meio a uma grave crise econômica, o período da pandemia foi também o de alta inclusão bancária de grande parte da população até então excluída. A bancarização atingiu mais de 80% das classes C, D e E, devido a três fatores:

- ✦ Facilidade de abertura de conta em novas opções digitais e gratuitas
- ✦ Gratuidade e acesso a cartões de crédito
- ✦ Recebimento de benefícios sociais
- ✦ Gratuidade e facilidade de transações via PIX

Os chamados “bancos digitais”, em especial o Nubank, se mostraram fomentadores da inclusão bancária na base da pirâmide. Hoje, o Nubank mais descrito como “banco principal”, em uma população que tem, em média, 3 contas. Além dele, apenas a Caixa Econômica é mais utilizado pelas classes

C, D e E do que pelo perfil de maior renda. Em 2016, apenas 7% da base da pirâmide usava suas contas bancárias com frequência (mais que uma vez por mês). Hoje, São 88%: 12% utiliza a conta apenas 1 vez por mês ou menos, e outros 22% se tornaram usuários de suas contas nos últimos 2 anos – e o PIX explica grande parte dessa mudança de comportamento. Hoje, na classe C, o PIX é o principal meio de pagamento. Mesmo nas classes D e E, aparece como segundo principal meio, praticamente empatado com o dinheiro vivo. E concorre com o uso de cartão de crédito nas classes A e B.

O acesso à contas também abriu portas para o acesso de cartões. Hoje, cada usuário tem em média 2,8 cartões, sendo em grande parte mescla o uso de uma opção “digital” e uma opção tradicional, mesmo na base da pirâmide. Isso é, a emergência dos bancos digitais como opções gratuitas, aliada à regulações e políticas públicas, trouxe um novo patamar de acesso para o perfil de menor renda, que até 2019 concentravam todos os desbancarizados brasileiros.

Os bancos digitais resolvem algumas das dores do usuário de menor renda: melhor usabilidade (combinado com maior entendimento de regras, condições, extratos etc.), menor custo de transação (não apenas pelo PIX, mas também por diminuir a necessidade de deslocamentos até uma agência) e acesso a cartões de crédito.

Com maior acesso e uso, cria-se a possibilidade da base da pirâmide construir um histórico de transações que, em última instância, permite a aquisição de crédito de melhor qualidade. Além do cartão, 50% das classes C, D e E pediram algum empréstimo nos 12 meses anteriores à pesquisa. De novo há indícios da relevância dos bancos digitais aqui, que estão presentes no mesmo patamar dos bancos tradicionais, em número de pedidos, e dão para a base da pirâmide uma alternativa formal a mais, potencialmente diminuindo o apelo de empréstimos informais, de riscos menos mensuráveis.

No entanto, devido à crise econômica e outros fatores relacionados à bancarização recente, há indícios de que o crédito não foi necessariamente positivo. **A principal razão para tomada de empréstimo foi o pagamento de contas correntes e compra de comida**, seguido pelo pagamento de outras dívidas. Por volta de 40% teve de reduzir a compra de comida para pagar dívidas – situação ainda mais grave entre os recém-bancarizados, em geral da base da pirâmide e usuários dos chamados “bancos digitais”.

Apesar da melhoria de acesso, **ainda há pontos de atenção entre os recém bancarizados, que estão com mais dívidas em atraso**, e provavelmente acessando outros produtos e serviços pela primeira vez, sem necessariamente entenderem condições e custos – algo que é demonstrado pela **prevalência do agiota como uma fonte de empréstimo “muito fácil” de entender**, acima dos bancos.

Em relação aos microempreendedores, o mercado consegue acessá-lo para oferta de crédito, mas **não está ofertando produtos e serviços adequados às suas necessidades**. Esse empreendedor ainda depende muito de **recursos próprios e empréstimos pessoais**. No entanto, em geral empreendedores demonstram ter utilizado o crédito para fins produtivos. Maioria entender que **empréstimos ajudaram os negócios a crescer** – principalmente entre os formalizados e com maior poupança. Outro impacto relevante das mudanças de acesso para os empreendedores é a centralidade do PIX como meio de pagamento utilizado, já no mesmo patamar do dinheiro e consideravelmente à frente das opções de cartão de crédito e débito. No entanto, há espaço para converter esse aumento de histórico com ofertas de crédito mais bem direcionadas ao pequeno empreendedor.

Por último, o baixo conhecimento financeiro encontrado na população gera preocupação em relação à **alta consideração de cripto e ao uso de apostas esportivas**. Potenciais investidores em cripto demonstram **pouco conhecimento de questões relacionadas a risco e a inflação e alta vulnerabilidade** em relação ao uso de empréstimos. Já sobre as apostas, **vemos uma possibilidade de gerar endividamentos**, principalmente nos **grupos de menor renda**, o que merece atenção dos reguladores.

:: Pesquisa e elaboração:

Plano CDE

Breno Barlach_ *Diretor de Pesquisa*

José Souza_ *Coordenador de Projetos*

Maurício de Almeida Prado_ *Diretor Executivo*

:: Design gráfico:

@nandomottadesign

:: Agradecimentos:

Departamento de Promoção da Cidadania Financeira do

Banco Central_ Adriana Barbosa, Diogo Nogueira Cruz, Erika Soki, Livia Gratz,
Lucas Iten, Natália Falcão e Raquel Melo de Almeida

Departamento de Estudos e Pesquisas do Banco Central_ Gabriel Garber,
Raquel de Freitas Oliveira e Sérgio Mikio Koyama

Ministério da Cidadania_ Caroline Augusta Paranayba Evangelista

CEMIF-FGV_ Prof. Lauro Gonzalez

XP Inc_ Thiago Godoy

Jeitto_ Carlos Barros e Circe Ferrario

Firgun_ Fábio Takara

Lys_ Guilherme Almeida Prado



PLANO
cde PESQUISA
INOVAÇÃO
IMPACTO