

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO

Soluções: agir é a palavra chave

Iniciativas para inclusão bancária

2003

Um breve histórico

- **Dificuldade no acesso aos serviços bancários.**
- **Problemas para obter crédito, especialmente para o cidadão de baixa renda.**

O que significa inclusão bancária?

- **Acesso a um cartão magnético.**
- **Abertura de uma conta social.**
- **Dinheiro a juros reduzidos.**
- **Financiamento popular.**
- **Micro crédito.**
- **Menos burocracia.**

Algumas estatísticas

-Em 2002:

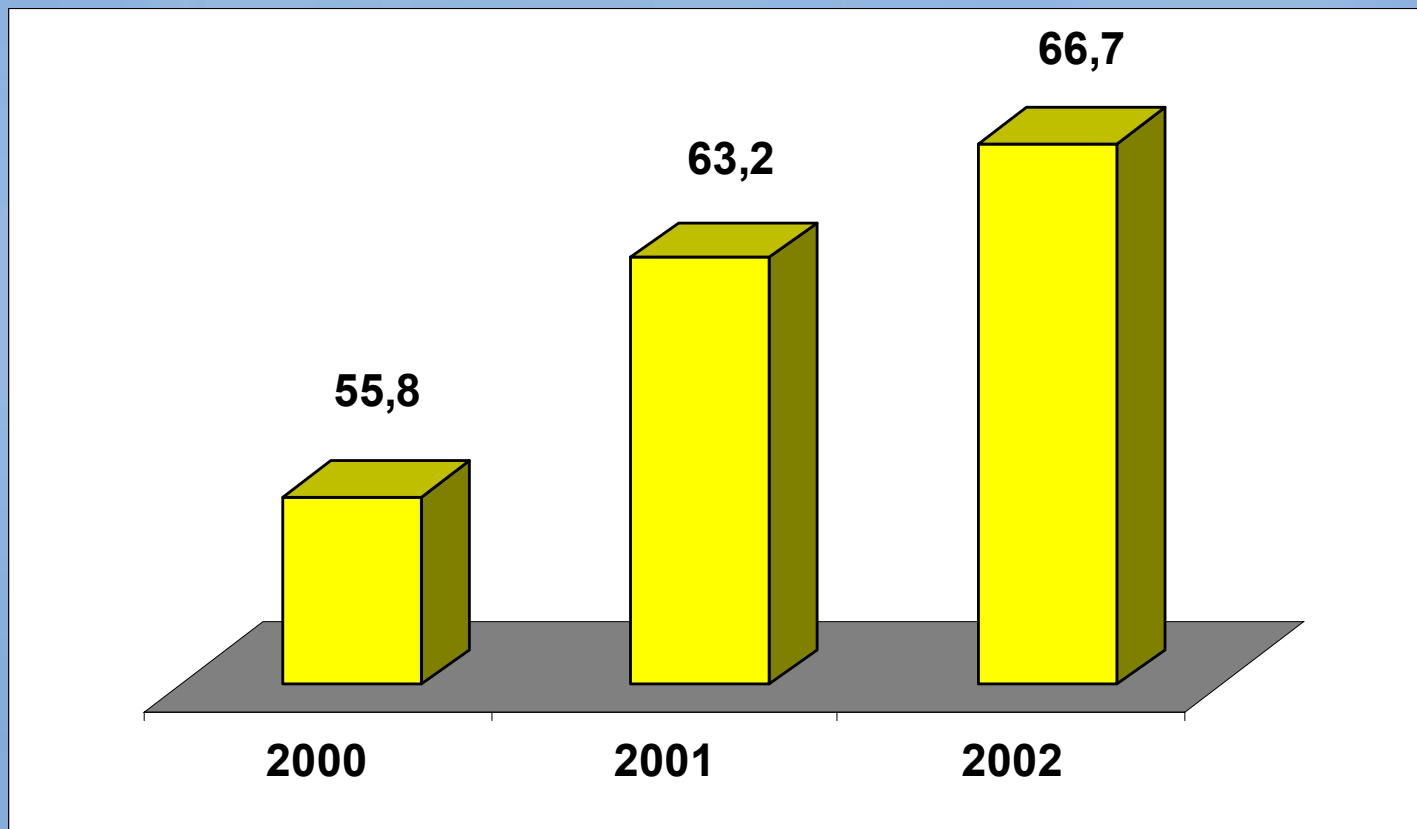
Abertas 11 milhões de contas

- 4 milhões de contas correntes

- 7 milhões cadernetas de poupanças

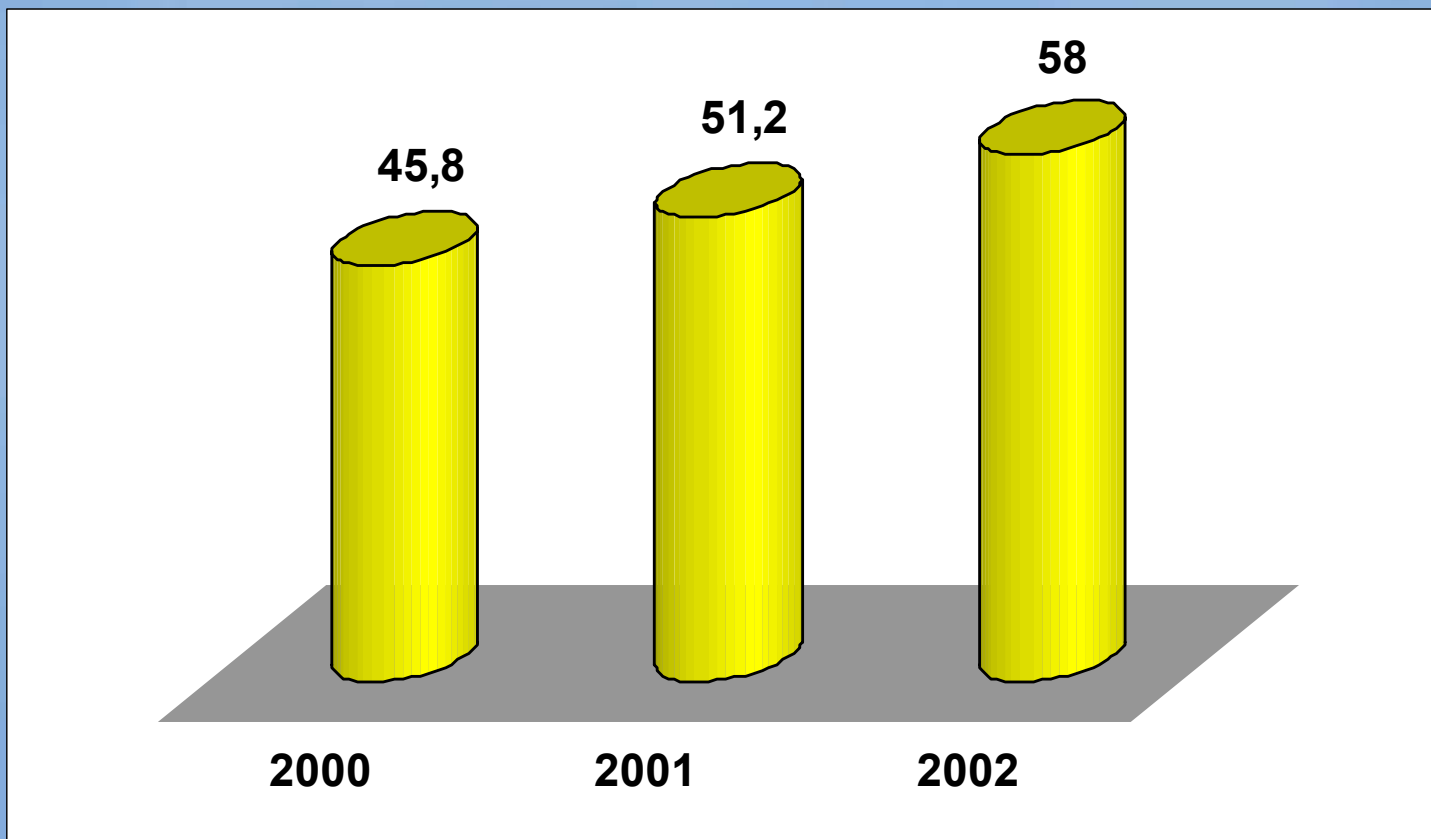
- Para a próxima década, o número de contas correntes deve dobrar.

Evolução no número de contas correntes



* (em milhões)

Evolução no número de contas poupança



* (em milhões)

Ampliação da rede de atendimento

- 166 bancos atuam no Brasil.**
- Rede de atendimento com 63.567 dependências, entre agências, postos tradicionais ou eletrônicos, além de Correspondentes Bancários e o Banco Postal.**

Capilaridade da rede (I)

- Todos os 5.659 municípios brasileiros possuem dependências bancárias.
- Aproximadamente 6 mil postos eletrônicos instalados em 2002.
- Em dois anos o número de Correspondentes Bancários aumentou 61,5%, totalizando 13.950 pontos.

Arrecadação e pagamentos

- As concessionárias e órgãos públicos beneficiam-se da extensa rede de atendimento.
- Os clientes e usuários de bancos recebem benefícios do INSS, realizam pagamentos do FGTS e de todos os tipos de tributos e contas.
- A Tecnologia da Informação cumpre, assim, função de relevante interesse social.

Crédito mais fácil

- Crescimento de 17,6% no número de cartões de crédito, em 2002.
- Aumento do volume de transações em 8,9%.
- Incremento de 14,8% no valor das compras, totalizando R\$ 72,2 bilhões.

E mais:

- Conta social e/ou eletrônica;**
- Crédito facilitado para aposentado/pensionista;**
- Microcrédito, destinado ao mercado informal, para cidadãos vinculados a ONG, cooperativas, associações;**
- Ampliação da rede de atendimento, com destaque para os Correspondentes Bancários;**
- Criação de Ouvidorias para atender o cidadão.**

E mais...

- Lançamento de cartões de crédito para baixa renda;
- Desburocratização de procedimentos, com destaque para o reconhecimento de renda informal;
- Isenção de tarifas e taxas em operações sociais;
- Financiamento de veículos populares usados;
- Conta especial para adolescentes e estudantes;
- Acesso à Internet pública.

A inclusão acontece de muitas formas

- **Do acesso à conta bancária à concessão do micro crédito, há uma infinidade de maneiras de participar da inclusão bancária.**
- **As instituições financeiras têm a exata dimensão de sua responsabilidade social e estão empenhadas para bem cumpri-la, respeitando suas peculiaridades.**

Um novo papel

- Uma instituição financeira precisa de um mercado estável e de uma sociedade em paz.
- A responsabilidade social deve ser compartilhada por todos os agentes políticos e econômicos que compõem esta realidade.

Espalhando desenvolvimento

- **A inclusão bancária interfere no desenvolvimento social, humano e econômico.**
- **Aproximadamente, 63 milhões de brasileiros têm renda inferior a três salários mínimos. Para essas pessoas, o acesso aos serviços bancários é fundamental na construção da identidade e da cidadania.**

**A construção de uma grande nação
depende de todos.**

**Os bancos brasileiros têm
consciência disso e farão a sua parte.**