

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO - CSE
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E RELAÇÕES INTERNACIONAIS - CNM
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS ECONÔMICAS

GABRIEL NOVAK

**O MODELO DE CORRESPONDENTE BANCÁRIO BRASILEIRO PARA
INCLUSÃO FINANCEIRA EM PAÍSES SUBDESENVOLVIDOS**

Florianópolis - SC
2022

Gabriel Novak

O modelo de correspondente bancário brasileiro para inclusão financeira em países subdesenvolvidos

Trabalho Conclusão do Curso de Graduação em Ciências Econômicas do Centro de Sócio Econômico da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do título de Bacharel/Licenciado em Ciências Econômicas.

Orientador: Prof. Daniel de S. Vasconcelos, Dr..

Florianópolis - SC
2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Novak, Gabriel

O modelo de correspondente bancário brasileiro para
inclusão financeira em países subdesenvolvidos / Gabriel
Novak ; orientador, Daniel de Santana Vasconcelos, 2022.
60 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio
Econômico, Graduação em Ciências Econômicas, Florianópolis,
2022.

Inclui referências.

1. Ciências Econômicas. 2. Modelo de Correspondente
Bancário. 3. Inclusão Financeira. 4. Tecnologia
Microfinanceira. 5. Políticas de Desenvolvimento. I. de
Santana Vasconcelos, Daniel . II. Universidade Federal de
Santa Catarina. Graduação em Ciências Econômicas. III. Título.

Gabriel Novak

O modelo de correspondente bancário brasileiro para inclusão financeira em países subdesenvolvidos

Florianópolis - SC, 06 de Março de 2022.

O presente Trabalho de Conclusão de Curso foi avaliado e aprovado pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof. Arlei Luiz Fachinello, Dr.
Instituição UFSC

Prof. Fabio Padua dos Santos, Dr.
Instituição UFSC

Prof. Daniel de Santana Vasconcelos, Dr.
Instituição UFSC

Certifico que esta é a **versão original e final** do Trabalho de Conclusão de Curso que foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharel em Economia por mim e pelos demais membros da banca examinadora.

Prof. Daniel de Santana Vasconcelos, Dr.
Orientador(a)

Florianópolis - SC, 2022.

Este trabalho é dedicado aos meus pais, irmãos e namorada.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer ao meu orientador e mestre por demonstrar seus conhecimentos e ter auxiliado na conclusão deste trabalho, aos membros da banca corrigindo de forma pontual suas considerações neste trabalho, à minha família por me ter dado a orientação na vida para estudo, à minha namorada por ter me apoiado nos momentos mais difíceis e, por fim, reconhecer minhas conquistas e disciplina em meio a tantas nuances que a vida me trouxe na execução deste trabalho.

RESUMO

O modelo de correspondente bancário brasileiro é uma tecnologia financeira brasileira criada em 1999 para atender as demandas de crédito, depósito à vista e caderneta de poupança em microrregiões brasileiras subdesenvolvidas. Essa tecnologia visa a inclusão financeira de comunidades carentes ou pequenas cidades sem serviços bancários. O modelo consiste na integração de pequenas lojas ou mercearias, farmácias, supermercados e outros para operar serviços financeiros básicos, tornando-se correspondente bancário das principais instituições financeiras. O objetivo principal deste trabalho é compreender a importância dos correspondentes bancários no processo de inclusão financeira das pessoas mais pobres e de áreas menos desenvolvidas ao sistema financeiro, bem como lidar com as questões de sua aplicabilidade com as tecnologias atuais, utilizando com base, o método exploratório com levantamento de dados e pesquisa bibliográfica e informações gerais. A conclusão é que o modelo correspondente traz uma melhora nos níveis de inclusão financeira nas comunidades mais carentes. No entanto, com a evolução de tecnologias financeiras mais acessíveis, o modelo pode sofrer grandes mudanças e até mesmo encontrar sua possível extinção.

Palavras-chave: Modelo de Correspondente Bancário, Inclusão Financeira, Tecnologia Microfinanceira, Políticas de Desenvolvimento.

ABSTRACT

The Brazilian correspondent banking model is a Brazilian financial technology created in 1999 to meet the demands of credit, demand deposit and savings accounts in underdeveloped Brazilian micro-regions. This technology aims the financial inclusion of poor communities or small towns without banking services. The model consists of the integration of small stores or groceries, pharmacies, supermarket and others to operate basic financial services, becoming a banking correspondent of main financial institutions. The main objective in this work is to understand the importance of banking correspondents in the process of financial inclusion of poorest people and of underdeveloped areas to the financial system, as also to cope with the issues of its applicability with current Technologies, using with base, the exploratory method with data survey e bibliography research and general informations. The conclusion is that the correspondent model brings an improvement in the levels of financial inclusion in the poorest communities. However, with the evolution of more accessible financial technologies, the model may undergo major changes and even find its possible extinction.

Keywords: Correspondent Banking Model, Financial Inclusion, Microfinance Technology, Development Policies.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	3
1.2 OBJETIVOS	5
1.2.1 Objetivo Geral	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.2.3 Justificativa	5
2 O MODELO DE CORRESPONDENTE BANCÁRIO BRASILEIRO PARA INCLUSÃO FINANCEIRA EM PAÍSES SUBDESENVOLVIDOS	6
2.1 O Correspondente Bancário no Brasil	8
2.2 Evolução do mercado bancário brasileiro e do correspondente bancário	12
2.3 Modelo de negócio dos Correspondentes Bancários	17
2.4 O acesso ao mercado financeiro pelos mais pobres	23
3 O ACESSO AO MERCADO FINANCEIRO PELOS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS	26
3.1 Uso do aparelho celular	30
3.2 Iniciativas governamentais para contornar exclusão digital	34
3.3 PIX	38
4 CONCLUSÃO	43
REFERÊNCIAS	45

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

De acordo com o Banco Mundial, o Brasil, até 2019, possuía mais de 211 milhões de habitantes, mas destas, cerca de 10% não possuíam conta em banco (LOCOMOTIVA, 2021), enquanto outros 11% não movimentaram a conta no mês anterior, o que totaliza 21% do total sem conta em banco (CARNEIRO, 2021). Mesmo com avanço da digitalização recente, existem ainda cerca de 44,2 milhões de brasileiros sem conta bancária ou que a usam com pouquíssima frequência.

Especialistas apontam que a despeito do aumento de brasileiros com conta em banco, o país ainda possui um contingente grande de desbancarizados e, mesmo entre os que têm conta em banco, ainda há muitos sem usufruir de inclusão financeira (CARNEIRO, 2021).

Esses aspectos mostram que, apesar do rápido crescimento dos canais remotos, os pontos de atendimento presenciais ainda têm um importante papel a desempenhar, pelo menos neste momento, principalmente para a população que vive mais distante dos grandes centros urbanos e nos municípios que contavam apenas com correspondentes bancários, que, em 2020, somavam 220 mil correspondentes bancários (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2020).

Os correspondentes bancários (CB's) são estabelecimentos comerciais, como lotéricas, correios ou farmácias que, além de sua atividade principal, oferecem serviços de alguma instituição financeira. Trata-se de uma inovação que reduz os custos e aumenta a necessidade de escala na oferta de serviços financeiros, aumentando assim a capacidade de alcance das instituições financeiras. É possível que eles tenham contribuído para o aumento no acesso a serviços financeiros no país (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016).

Por outro lado, a mera ausência de instalações bancárias pode limitar o usufruto das vantagens da presença de serviços financeiros (BURGESS; PANDE, 2005). Há, portanto, razões para crer que a introdução de correspondentes bancários possa contribuir para aumentar o acesso a serviços financeiros, ao diminuir os custos de entrada de instalações bancárias (ASSUNÇÃO, 2013).

Entretanto, devido à atual mudança de comportamento do cliente em serviços financeiros *omni-channel*¹, os bancos têm grandes oportunidades de reduzir custos operacionais e melhorar os índices de eficiência, transformando as redes de agências e redirecionando as transações para canais digitais.

Assim, o objetivo desta monografia é revisar o funcionamento do correspondente bancário no Brasil, entender sobre quem são estas empresas e sua atuação, e discutir sobre sua contribuição para o acesso ao mercado financeiro pelos mais pobres no Brasil.

O método adotado para alcançar os objetivos propostos por este trabalho foi exploratório com o levantamento de dados e informações em geral, através de pesquisa bibliográfica e exploratória em sites da internet, livros, artigos e periódicos relacionados com o tema. A pesquisa bibliográfica buscou, em primeiro lugar, embasar teoricamente os referidos conceitos com o objeto de estudo. Com a pesquisa exploratória, procurou-se localizar e obter informações em sites sobre dados relevantes ao enriquecimento da pesquisa.

De acordo com Gil (2008), um trabalho de pesquisa exploratória tem o intuito de desenvolver e esclarecer ideias e conceitos já elaborados. Dessa forma, este trabalho de pesquisa seguirá esta perspectiva, no capítulo 2.1 explicarei sobre a evolução do correspondente bancário no Brasil, no capítulo 2.2 falarei sobre a evolução do sistema bancário brasileiro em conjunto com os correspondentes bancários, no capítulo 2.3 explicarei brevemente sobre como é seu modelo de negócio, no capítulo 2.4 e 2.5, respectivamente, falarei sobre como os mais pobres acessam o mercado financeiro e como os correspondentes bancários auxiliaram para facilitar esse acesso e no capítulo 2.6 falarei sobre o uso de novas tecnologias para complementar ou substituir o correspondente bancário.

Para melhor compreensão de sua importância para acesso dos mais pobres ao sistema financeiro brasileiro e também, para identificar com maior exatidão sua contribuição ao desenvolvimento das áreas mais pobres do Brasil, utilizar-se-á a abordagem quantitativa com dados retirados de sites de bancos de dados, como o IBGE, BACEN, IPEA e FEBRABAN. Além da abordagem quantitativa, a abordagem qualitativa será majoritariamente utilizada para

¹ O Omnichannel oferece diferentes canais de acordo com a preferência do cliente, seja físico ou digital. É necessário investimentos em tecnologias, gerenciamento de mudanças, gestão no conflito de canais, gerenciamento de retorno e consistência de preço nos canais (BARBOSA, 2020).

buscar, em materiais teóricos, os estudos já realizados para análise desse modelo de negócio, que é o correspondente bancário.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Estudar o correspondente bancário e sua inserção na arquitetura do sistema financeiro do Brasil, investigando as vantagens e desvantagens do modelo para a maior bancarização da população

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Revisar o funcionamento do correspondente bancário no Brasil;
- b) Identificar sua contribuição para o acesso aos mais pobres a sistemas de pagamentos e bancarização no Brasil;
- c) Investigar possibilidades de sua substituição por tecnologias mais acessíveis.

1.2.3 Justificativa

Acesso ao sistema financeiro e inclusão social são assuntos pertinentes para um país em desenvolvimento, tal como o Brasil. O estudo de ferramentas e novas tecnologias que permitem a maior inclusão social daqueles desfavorecidos monetariamente pode desencadear um grande desenvolvimento para regiões pobres do país. Acesso a crédito e a contas bancárias podem mudar de forma definitiva o rumo de pequenos negócios, trabalhadores informais, comunidades e bairros mais pobres, assim como a vida de diversos moradores que hoje não usufruem desses serviços. Além de incentivar a poupança, incentiva-se também o empreendedorismo, com mais possibilidades de cobrança e também de alavancagem financeira para os negócios serem criados.

2 O MODELO DE CORRESPONDENTE BANCÁRIO BRASILEIRO PARA INCLUSÃO FINANCEIRA EM PAÍSES SUBDESENVOLVIDOS

O Subdesenvolvimento é a condição de pobreza e dependência social e econômica vivenciada por um determinado país ou Estado nacional. É possível citar alguns indicadores que dizem respeito à um país subdesenvolvido: i) dívidas externas elevadas.; ii) dependência tecnológica para com empresas e países estrangeiros; iii) elevada desigualdade social; iv) baixa escolaridade da população; v) Desigualdade de renda; vi) Falta de tratamento de esgoto e água potável; vii) fome e desnutrição; viii) falta de acesso a um sistema de saúde qualificado. O grupo dos países periféricos abrangem ex-colônias da África, da Ásia e da América Latina,

De acordo com Furtado (1961; 1967), o subdesenvolvimento é um fenômeno de dimensão histórica, cada economia possui esse fenômeno de forma autônoma e não uma etapa do desenvolvimento econômico, pelo qual todos os países passaram em seu processo de modernização.

O subdesenvolvimento originou da sobreposição da estrutura do capitalismo moderno, advindo da eclosão da Primeira Revolução Industrial na Inglaterra, na estrutura pré-capitalista da periferia e adaptação dos pólos primário-exportadores à dinâmica imposta pela divisão internacional do trabalho do capitalismo moderno.

Furtado (1963) salienta que, o subdesenvolvimento é estrutural dos países periféricos e ao longo das décadas reverberou em diferentes efeitos que provocaram ou ampliaram as desigualdades, desde a dimensão econômica, política à cultural.

No caso do Brasil, país de enfoque desta monografia, o subdesenvolvimento foi produzido conforme o processo de industrialização caminhava, de modo que ele foi identificado como um problema estrutural para a economia e a sociedade.

Em países periféricos, o efeito do subdesenvolvimento impacta a economia e produz um forte rebatimento principalmente à população, com custos sociais de produção e concentração de renda e informação, o que impede a autonomia criativa cultural, tecnológica e a concessão da educação e cultura para a população.

Um sistema financeiro desenvolvido pode ajudar a reduzir a pobreza e a desigualdade de renda. Diante desse quadro, a importância de um sistema financeiro inclusivo

vem sendo largamente reconhecida pelos responsáveis políticos de muitos países, que buscam a priorização do tema de inclusão financeira.

No cenário internacional os bancos centrais de diversos países buscam encontrar uma definição de “inclusão financeira” para basear seu trabalho. Para o Banco Central do Brasil (2015) definiu a inclusão financeira plena como “o estado no qual toda a população tenha acesso e faça uso, de maneira simples, equilibrada e consciente, de serviços financeiros que tragam ganhos de bem-estar ao cidadão, de maneira conveniente e por preços acessíveis”. Pode-se citar alguns exemplos como o do Banco Central das Filipinas que afirma que “a inclusão financeira é um estado em que há acesso efetivo a uma ampla gama de produtos e serviços financeiros por todos”. Para o Banco Central da Nigéria, “a inclusão financeira é alcançada quando os nigerianos adultos têm acesso fácil a uma ampla gama de serviços financeiros formais que atendem suas necessidades a um custo acessível” (BACEN, 2018).

De acordo com o relatório Global Findex, quase todos os adultos sem conta bancária vivem em países subdesenvolvidos. Quase metade deles vieram de sete países: Bangladesh, China, Paquistão, Indonésia, México, Índia e Nigéria (DEMIRGUE-KUNT et al, 2018).

Um sistema financeiro inclusivo oferece oportunidades iguais a indivíduos e empresas para obter um produto e serviços financeiros fáceis e acessíveis para atender às suas necessidades, ou seja, transações, pagamentos, poupança e crédito. Tem transformado impactos em níveis iniciais como disseminar a conscientização, melhorar o conhecimento financeiro, proporcionar oportunidades de investimento, ajudar as pessoas a suavizar seu consumo contra choques. Todos esses impactos iniciais levam a um melhor resultado econômico, ou seja, escapar da pobreza, reduzir a desigualdade de renda e colocar a economia no caminho do desenvolvimento.

A inclusão financeira, além de necessária em países subdesenvolvidos, é pauta global, tendo sido possível verificar a meta do Banco Mundial para implementação de medidas dessa natureza, quanto de governos e do setor privado. A inclusão financeira ao lado da inclusão digital tem sido responsável pela exponencial participação de novos atores, com alterações que se refletem não só no âmbito econômico, como também no social, inclusive ditando novos padrões para ações governamentais.

Um sistema financeiro inclusivo é desejável, por razões tais como facilitar a alocação eficiente dos recursos produtivos, o que permite a expansão de investimentos, crescimento econômico e formação de capital. Isso acaba por configurar um ciclo virtuoso, pois a inclusão

financeira, ao promover o desenvolvimento e o crescimento econômico, possibilita uma maior disponibilidade de fundos, o que contribui para uma melhor gestão dos recursos e pode ser aplicada em financiamento de investimentos, estimulando o crescimento.

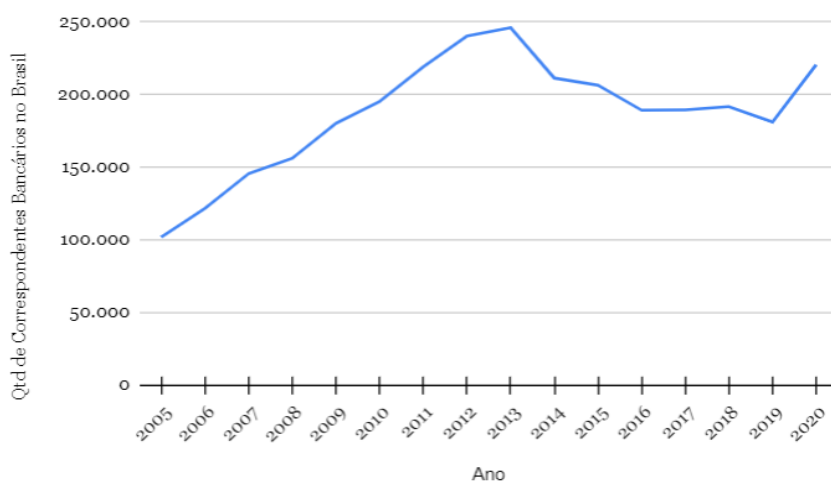
2.1 O Correspondente Bancário no Brasil

Correspondentes bancários são estabelecimentos comerciais, como lotéricas, lojinhas de crédito, correios ou farmácias que, paralelamente à sua atividade principal, oferecem serviços, relativos à captação e ao relacionamento com a clientela, para instituições financeiras (BERTRAN *et al*, 2019). Eles surgiram no Brasil, na forma como atuam hoje em dia, no ano 2000, com as Resoluções 2640 (BACEN) e 2707 (BACEN) do Conselho Monetário Nacional (CMN), que permitiram a contratação de estabelecimentos comerciais por parte das instituições bancárias. Em 2003 a Resolução 3156 do BACEN, estendeu essa permissão para outras instituições financeiras. (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016)

Embora parte da legislação que regulamenta os correspondentes bancários não seja propriamente nova – as primeiras regulamentações datam da década de 1970 –, foi a partir de 1999 que um conjunto de Resoluções² do Banco Central organizou esse tipo de atendimento (BALDUCCINI; CARA, 2011). Se num primeiro tempo os correspondentes bancários atenderam à necessidade do governo federal de criar mecanismos de transferência de renda para as famílias mais pobres, por meio do Bolsa Escola e de outros programas sociais lançados a partir de 2001, logo os bancos viram nesse objeto híbrido uma dupla oportunidade: reduzir o fluxo de pessoas no interior das agências e fechar agências em lugares menos lucrativos. (DIAS, 2017)

Gráfico 1: Quantidade Anual de correspondentes Bancários no Brasil - 2005-2020 (BACEN)

² Resolução 2640/1999 que dispõe sobre a contratação de correspondente bancário no país (BACEN, 1999).



Fonte: Elaborado pelo autor, 2021. Disponível em: Séries Temporais do Banco Central do Brasil

Tabela 1: Quantidade Anual de Correspondentes Bancários - 2005-2020 (BACEN)

Ano	Qtd de Correspondentes Bancários no Brasil	Crescimento Ano a Ano	Crescimento Acumulado
2005	101.597	0	0
2006	121.549	19,64%	19,64%
2007	145.308	19,55%	43,02%
2008	155.951	7,32%	53,50%
2009	179.816	15,30%	76,99%
2010	194.824	8,35%	91,76%
2011	218.685	12,25%	115,25%
2012	239.887	9,70%	136,12%
2013	245.635	2,40%	141,77%
2014	210.986	-14,11%	107,67%
2015	206.081	-2,32%	102,84%
2016	188.840	-8,37%	85,87%
2017	189.064	0,12%	86,09%
2018	191.399	1,24%	88,39%
2019	180.726	-5,58%	77,89%
2020	220.152	21,82%	116,69%

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021. Disponível em: Séries Temporais do Banco Central do Brasil

É possível observar uma crescente na quantidade de correspondentes, principalmente nos anos de 2006 a 2012. Neste período, a profissão do correspondente bancário ainda era embrionária, devido ao seu surgimento com a resolução nº 2707/2000 (BACEN) do CMN (Conselho Monetário Nacional) que deu autonomia aos bancos para contratar empresas

comerciais como representantes e intermediários de seus produtos e serviços em o seu status de financeira, os chamados correspondentes bancários. As primeiras instituições financeiras a adotarem o formato de correspondente bancário foram o Banco do Brasil, atuando pela subsidiária Banco Popular, o Bradesco, com parcerias com os Correios surgindo o Banco Postal, o Lemon Bank, única instituição privada que atuava apenas com correspondentes, e a Caixa Econômica Federal (VAZQUEZ VALLEJOS , 2018).

Em 2003 esta mesma resolução obteve um reforço de autonomia para os correspondentes, para estabelecimentos comerciais e outras instituições financeiras com a resolução 3.156/2003 (BACEN). Com o grande crescimento do crédito pessoal entre aposentados, após a criação do crédito consignado a partir de abril de 2004, é possível que o número de benefícios pagos pelo INSS tenha um impacto adicional nos correspondentes bancários, pois houve um aumento da demanda por crédito entre os aposentados e pensionistas (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016). Além disso, a partir de 2005 é que se intensifica este crescimento em função da resolução 3.110/2005 (BACEN) do presidente Lula, pois autorizou o desconto em folha de pagamento em convênio com órgãos públicos, especialmente para aposentados e pensionistas do INSS. Há evidências empíricas de que com o advento do crédito consignado houve um aumento na demanda por serviços financeiros que passou a ser atendida em partes pelos correspondentes (LOUREIRO;MADEIRA; BADER, 2016).

Após 2006, com a intensificação das regulamentações permitindo liberdade de atuação do CB, é possível observar pelo gráfico 2 - Quantidade de correspondentes de sociedades de crédito, financiamento e investimento no Brasil do Bacen - que entre 2005 e 2007 houve um crescimento de 31,33% acumulado, em média 10,44% a.a na quantidade de 21.631 novos pontos de correspondentes bancários. Esse crescimento, influenciado pelas novas regulações que ocorreram no Brasil, conseguiu grande influência da iniciativa privada.³

A partir de 2008, outra mudança normativa afetou de forma significativa o crescimento do número de correspondentes bancários, desta vez, com o câmbio. O campo de atuação dos correspondentes foi ampliado, passando a abranger alguns serviços de câmbio de

³ ao exemplo do Santander, que entre dezembro de 2007 e abril de 2008, o Santander registrou número pequeno de correspondentes, variando entre 708 e 725 no período. Em maio de 2008, contudo, já registrava 22.683 (VALLEJOS VAZQUEZ, 2018).

acordo com a Resolução 3.568/08 (BACEN, 2008). Em 2008 foi concedida aos bancos e agentes autorizados a operar em câmbio a faculdade de contratar terceiros (sob a forma de "correspondentes cambiais"), para que estes oferecessem, por conta e ordem da instituição financeira contratante, serviços de câmbio manual de baixa monta e de transferências internacionais.

Até 2012/2013 o crescimento dos correspondentes bancários estava a números generosos. Crescendo em média de 13% ao ano no número de correspondentes, com topos ascendentes. Teve seu último pico em 2012.

No ano de 2011, foi lançada a resolução 3.954/11 (BACEN, 2011) que alterou brusamente o setor de correspondentes bancários, para limitar sua atuação e contratação. Dentre as principais mudanças, merece destaque o dispositivo que proibia a contratação de empresas que tenham como objeto social exclusivo ou principal a atuação como correspondente ou empresas detidas por entidade financeira ou por controlador comum da instituição financeira, exceto para oferta dos seguintes serviços: (a) recepção e encaminhamento de propostas de concessão de crédito ou arrendamento mercantil; (b) execução de serviços de cobrança extrajudicial; e (c) realização de operações de câmbio. Vale salientar que o Bacen poderia contratar correspondentes, e instituições financeiras ainda podiam contratar outras instituições financeiras como correspondentes. Outro ponto é sobre os direitos trabalhistas, no qual a relação entre correspondente e instituição financeira agora regem em forma de relação formal de trabalho com a empresa contratada.

O ano de 2014 foi marcante no que tange às novas regulamentações. Iniciou a exigência da obrigatoriedade da certificação de correspondente bancário estabelecida por meio das resoluções 3.954/11 (BACEN, 2011) e 4.294/13 (BACEN, 2013), além disso, o crescimento apresenta o primeiro dado negativo da série, conforme gráfico 1 e tabela 1.

Além disso, o Brasil passou por uma profunda recessão entre 2014 e 2016, de acordo com o Codace (Comitê de Datação de Ciclos Econômicos), o período com o pior biênio de crescimento econômico dos últimos 120 anos. Após isto, a recuperação no triênio posterior foi lenta e gradual. Ocorreram alguns choques negativos nesses anos, como o impeachment em 2016, acarretando incerteza nacional e instabilidade política; a greve dos caminhoneiros em 2018; o acidente em Brumadinho, a crise argentina e incerteza internacional, com a guerra

comercial entre EUA e China, em 2019, que tiraram alguns pontos percentuais do crescimento brasileiro (BALASSIANO, FGV, 2020). Além disso, a média de crescimento do PIB brasileiro nos anos 2011-18 foi de 0,6%, apresentando basicamente estagnação do crescimento real brasileiro, fato este que impactou o mercado brasileiro por completo.

Em 2019 aparece a operação risco banco, que são operações garantidas pelo banco quando se faz uma portabilidade. Nos anos anteriores, o mercado de correspondentes sofreu muito por não ter garantias de portabilidade, desta forma o banco tomava o risco da operação caso tivessem desistências no processo de portabilidade.

Já no ano de 2020, é possível observar um elevado crescimento na quantidade de correspondentes bancários, podendo ser levantado como hipótese (necessário se aprofundar em trabalhos futuros) que a pandemia do Covid-19 em conjunto com a liberação do Auxílio Emergencial (explanado no capítulo 2.6), impactaram positivamente para criação de novos postos de correspondentes bancários, um grande número de pessoas, principalmente as mais pobres, necessitando resgatar dinheiro físico em função da exclusão digital.

2.2 Evolução do mercado bancário brasileiro e do correspondente bancário

Para analisarmos com profundidade a relação de como os correspondentes bancários ganharam espaço para se posicionar no mercado e atingir as populações e cidades mais desfavorecidas do mercado financeiro, é importante entender um pouco sobre a história do mercado financeiro e suas evoluções do sistema bancário.

Em 1985 diversos países foram criando novos sistemas de normas para regulamentar o mercado financeiro e bancário, e a concorrência entre as instituições alcançou escala planetária. Países periféricos da América Latina também iniciaram reformas econômicas e financeiras a partir de 1985 (DIAS, 2017)

Foi nesse contexto que se inscreveu o processo de desregulamentação iniciado em 1988, quando o BC, por meio da Resolução n. 1.524 daquele ano, facultou aos bancos comerciais, aos bancos de investimento, aos bancos de desenvolvimento, às sociedades de crédito imobiliário e às sociedades de crédito, financiamento e investimento, a organização de

uma única instituição financeira com personalidade jurídica própria, autorizando a criação dos bancos múltiplos ou universais (DIAS, 2017).

Conforme Dias (2017), num primeiro momento, essa reorganização institucional engendrou significativo crescimento no número de bancos que operavam no país. O número de bancos mais do que duplicou em apenas dois anos, passando de 104 bancos comerciais em dezembro de 1988, a 215 bancos comerciais e múltiplos em 1990. Essa trajetória de crescimento só foi interrompida após a implantação do Plano Real em 1994, quando o número de bancos não cessou de decrescer. Os bancos múltiplos foram intensamente beneficiados pelo processo inflacionário da economia com operações Overnight, com o objetivo de obter recursos para financiar suas posições em títulos públicos. Esses títulos são negociados com investidores, que devem recomprá-los no dia útil seguinte mediante taxas administrativas e de corretagem.

Dessa forma, bancos criados apenas para operar com operações dessa tipicidade foram liquidados ou fundidos com outros. O BC implantou em 1995 o Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional (Proer), que regulamentou a aquisição de bancos com problemas de solvência. (DIAS, 2017).

Assim, entre 1994 e 2010, o número de bancos comerciais e múltiplos diminuiu continuamente no país, passando de 244 para 156, valor que permanece inalterado até 2017 (DIAS, 2017 caput BCB, [s.d.]c).

Desse modo, o Bacen estipulou diversas normativas para desenvolver o sistema bancário de forma transparente e eficiente. A primeira onda iniciou em meados dos anos 1960 com a automação do back office por meio de sistemas de processamento centrais, seguida pela automação das agências (segunda onda), pela automação fora das agências (terceira onda), e pela chegada das aplicações tecnológicas às instalações dos usuários (quarta onda) (JAYO, 2010). Jayo esclarece que a quinta onda de inovação surge de um conjunto de avaliações sobre a necessidade de “direcionar estratégias para o atendimento da base da pirâmide social, historicamente com pouco acesso a canais e serviços bancários”.

Sob influência dessas mudanças no ambiente regulatório, nos anos 2000 a estrutura do setor começaria a se alterar consideravelmente. Se até o final dos anos 90 a indústria financeira era formada fundamentalmente por um número reduzido de instituições financeiras, em seguida ela passaria a contar com uma variedade maior de participantes, tais como ONGs (Instituições não Governamentais), Oscips (Organização da Sociedade Civil de Interesse

Público), SCMs (Sociedades de Crédito ao Microempreendedor) e cooperativas de crédito, além de bancos (JAYO, 2014 apud BARONE; SADER, 2008)

A utilização da rede de atendimento da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos pelo Bradesco (2002 a 2012) e pelo Banco do Brasil (a partir de 2012) talvez seja o exemplo mais conhecido desse serviço: sob o nome de Banco Postal, são oferecidos serviços de abertura de contas, recebimento de contas e de títulos e tributos, pedido de cartão e talão de cheque, pagamento de salários e benefícios, fornecimento de saldos e extratos, depósitos, saques e transferências e recepção e encaminhamento de pedidos de empréstimo e financiamento (DIAS, 2017).

Presente em mais de 94% dos municípios brasileiros, o Banco Postal constitui a única alternativa bancária em mais de 1.600 municípios, trazendo para dentro do sistema financeiro e bancário volume considerável de recursos que têm origem em pequenos salários, pensões e aposentadorias do INSS recebidos pelas populações de baixa renda (DIAS, 2017)

As casas lotéricas foram habilitadas como CBs da CEF em 2002, com amparo na nova regulamentação de CBs, e com isto passaram a poder ser usadas como canal de distribuição de serviços financeiros, recebendo uma remuneração fixa por transação efetuada. Entre agências, postos bancários e lotéricas agora habilitadas como CBs, a CEF pôde contar com aproximadamente 10 mil pontos de serviço instalados em 3,5 mil dos 5561 municípios do país, ou seja, 62% dos municípios brasileiros, em curto espaço de tempo, contavam com a possibilidade de pagamento de títulos, transferência de recursos, depósitos, saques e abertura de conta bancária. Mas ainda precisou de maior abrangência nacional para fazer frente às políticas públicas da época e constituiu correspondentes bancários mediante a contratação de pequenos estabelecimentos comerciais existentes nessas localidades. Com isto habilitaram-se pela primeira vez estabelecimentos individuais como empórios, mercearias, farmácias e postos de combustível, entre outros, como pontos de correspondente, que passariam a constituir a extensa rede de CBs não-lotéricos da CEF (JAYO, 2014)

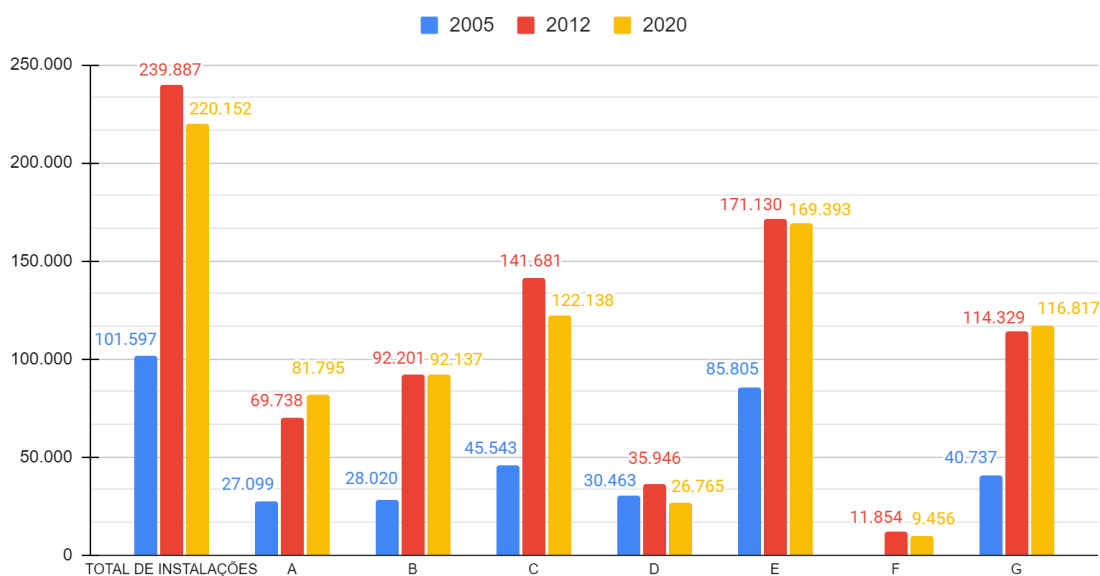
Diferentemente do que se verificara nos casos da CEF e do Banco Postal, em que a implantação fora diretamente influenciada por determinações governamentais, a entrada de novos bancos em 2002 foi decorrente de decisões concorrenciais das instituições. A partir de entrevistas realizadas com executivos da Caixa Econômica Federal, Bradesco, Banco Postal e Banco dos Correios, é possível distinguir duas motivações básicas, não excludentes, que estiveram presentes na adoção do canal pelos bancos: (i) redução de custos transacionais; (ii)

ampliação de mercado ou inclusão financeira; (iii) consistia em aumentar o faturamento da rede ao atrair um maior fluxo de clientes para suas lojas, ao oferecer a possibilidade de pagar contas com maior comodidade, sem a necessidade de deslocar-se a agências bancárias muitas vezes distantes e superlotadas. Essas diferentes motivações levaram a diferentes configurações operacionais adotadas pelos bancos na implantação e gestão de suas redes de CBs (JAYO, 2014).

O contrato de correspondente pode ter como objeto uma ampla gama de atividades de atendimento com o intuito de oferecer produtos e serviços de responsabilidade da instituição contratante a seus clientes, como: recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos à vista, a prazo e de poupança; recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas visando à movimentação de contas de depósitos de titularidade de clientes; recebimentos e pagamentos de qualquer natureza e outras atividades decorrentes da execução de contratos e convênios de prestação de serviços; execução ativa e passiva de ordens de pagamento cursadas por intermédio da instituição contratante por solicitação de clientes e usuários, além de recepção e encaminhamento de propostas referentes a operações de crédito e de arrendamento mercantil de concessão da instituição contratante; execução de serviços de cobrança extrajudicial, relativa a créditos de titularidade da instituição contratante ou de seus clientes; e recepção e encaminhamento de propostas de fornecimento de cartões de crédito de responsabilidade da instituição contratante (Resolução 3.954, de 24 de fevereiro de 2011 (DIAS, 2017 apud BCB, [2011b])).

O Gráfico abaixo representa a evolução do número de pontos de atendimento de correspondentes bancários nos serviços mais utilizados, mostrando que nem todos têm igual magnitude de uso nem o mesmo ritmo de crescimento.

Gráfico 3 - Evolução do número de pontos de atendimento dos CB's nos serviços mais utilizados



Fonte: Elaborado pelo autor, 2022. Disponível em: Séries Temporais do Banco Central do Brasil

LEGENDA							
A	Recepção e o encaminhamento de propostas de abertura de conta	C	Recebimentos e pagamentos de qualquer natureza	E	Recepção e encaminhamento de propostas op. de crédito/arrendamento	G	Recepção e encaminhamento de propostas de cartão de crédito
B	Recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas	D	Execução de ordens de pagamento	F	Recebimentos e pagamentos relativos a letras de câmbio		TOTAL DE INSTALAÇÕES DE CB's

Fonte: Elaborado pelo autor, 2022. Disponível em: Séries Temporais do Banco Central do Brasil

Podemos observar, baseando-se nos dados acima que: i) O número de correspondentes bancários cresceu de forma expressiva entre 2005 e 2012 (cerca de 289%) , com uma recaída em 2020 em relação a 2019 de cerca 8,42%. Houve um crescimento contínuo entre 2005 a 2020 de recepção e encaminhamento de proposta de abertura de conta e propostas de cartão de crédito (tipo A e tipo G), com uma diminuição do crescimento apenas em 2020. Os tipos B e E (pagamentos e transferências eletrônicas e encaminhamento de propostas de crédito), cresceram de forma exponencial entre 2005 e 2021, com uma

estabilização em 2020. Agora os pagamentos de qualquer natureza (tipo C) tiveram uma queda relativa em 2020.⁴

Em dezembro de 2016, 269 instituições financeiras contavam com correspondentes presentes em 305.485 instalações distribuídas pelo território brasileiro, enquanto a rede bancária contava com 22.547 agências.

Um primeiro obstáculo à compreensão da inclusão financeira dos pobres é a falácia que a demanda por serviços financeiros está condicionada a um nível mínimo de renda, pois contrariando o senso comum, as famílias pobres poupam, obtêm crédito e improvisam seguros, tendo suas demandas atendidas por canais informais na impossibilidade de acesso ao sistema financeiro formal.

Na verdade não se está falando de apenas famílias com padrão de consumo de subsistência, mas de famílias cuja utilização de serviços financeiros, essencialmente informais, ocorre como uma estratégia de sobrevivência e reprodução do modo de vida familiar. Não é a falta de renda que caracteriza essa situação, embora de fato ela seja muito baixa, mas a insegurança de renda provocada por um fluxo financeiro não regular. Dessa forma, mesmo famílias com extrema pobreza, ainda assim, possuem volumes financeiros para transacionar, e a necessidade de um agente financeiro, ou acesso financeiro, se torna importante (BRANDÃO, 2011).

2.3 Modelo de negócio dos Correspondentes Bancários

Para melhor compreensão do que são os correspondentes bancários, é necessário se debruçar e entender melhor como funciona a atividade e integração desses correspondentes com os bancos que estão representando.

De acordo com Jayo (2014), do ponto de vista tecnológico, um aspecto relevante relacionado ao canal de CBs é o fato de as tecnologias específicas de informação e comunicação em que ele se baseia – terminais POS (*Point of Sales*) ou PCs (*Personal Computers*), conectados aos sistemas transacionais dos bancos – não representam inovação em si, já estando há algum tempo consolidadas no setor bancário. Seus determinantes regulatórios foram, na sua maior parte, dados por medidas voltadas a viabilizar programas

⁴ Investiga-se que essa parada do crescimento pode ter sido influenciada por: i) Aumento do acesso à internet, computadores e smartphones; e ii) Pandemia do COVID-19, que impediu o acesso presencial às instalações.

sociais cuja implementação necessitava de uma infraestrutura de pagamentos com alcance nacional e grande capilaridade.

É interessante notar, contudo, que o caráter inovador do canal não está propriamente nos atributos técnicos ou de funcionalidade destas tecnologias mas, sim, no desenvolvimento de novos arranjos negociais no entorno ao seu uso (JAYO; DINIZ, 2010)

Existem poucos estudos que mencionam a atividade dos correspondentes bancários no Brasil. Diniz (2007), Diniz et al. (2008) e Diniz et al. (2009), fazem uma contribuição inicial para a discussão dos novos modelos de negócios a serem criados para a ampliação do leque de serviços, ao enquadrá-la sob uma perspectiva conceitual que permite fazer uma leitura do uso de CBs como sendo o resultado de um processo de negociação, compreendendo diferentes grupos sociais relevantes com interesses diversos, envolvidos na implantação e utilização do canal.

Jayo e Diniz (2010) realizam uma investigação sobre o funcionamento dos Correspondentes e como eles, com seu modelo de negócio, criaram um ecossistema com integrantes para seu devido funcionamento. O protagonista para integração desse modelo está no que chamaram de Gestores de Redes.

Gestores de redes são pessoas jurídicas fornecedoras de serviços aos bancos que costumam atuar como elo intermediário, ou agregador, das relações de negócios entre um banco contratante e os estabelecimentos não bancários contratados como seus correspondentes (JAYO; DINIZ, 2010).

Nesta pesquisa, os autores, em função da escassez de dados neste tipo de mercado, coletaram por meio de entrevistas semiestruturadas com executivos e dirigentes envolvidos nas operações de sete principais bancos na época: Bradesco, CAIXA, Banco do Brasil, Banco Lemon, Banco HSBC Brasil, Unibanco, Banco Real.

Dado que a finalidade do estudo não era captar apenas a visão dos bancos, mas entender os diferentes arranjos de negócios praticados na gestão do canal, as entrevistas incluíram não só executivos dos bancos, mas também representantes de outros grupos, como gestores de rede e fornecedores de tecnologia.

Os autores chegaram às seguintes atribuições de atividades necessários para o desenvolvimento do Correspondente Bancário, conforme tabela abaixo:

Tabela 3: Atividades e descrição dos Gestores de Redes de CB's

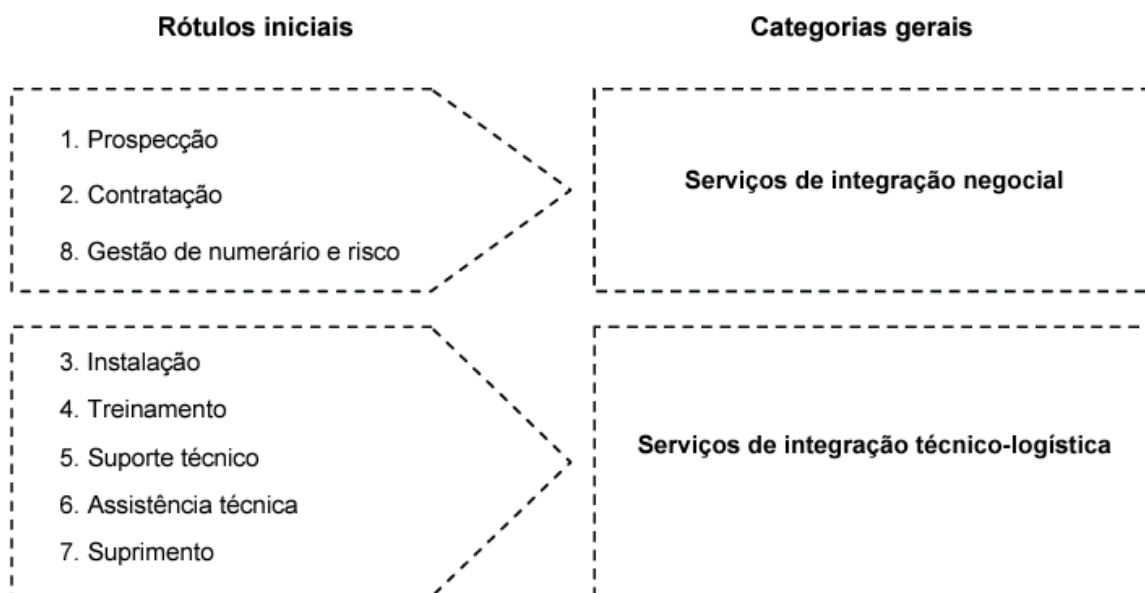
RÓTULO	NOME ASSOCIADO	DESCRIÇÃO
1	Prospecção	Associado a trechos de texto em que os entrevistados fazem referência às atividades envolvidas na busca e seleção de estabelecimentos comerciais, e/ou outros agentes não bancários aptos a tornar-se correspondentes de um banco contratante.
2	Contratação	Associado a trechos de texto em que os entrevistados se referem às atividades envolvidas na contratação dos pontos selecionados como correspondentes, bem como no descredenciamento de estabelecimentos e rescisão de contratos.
3	Instalação	Refere-se a trechos de texto em que os entrevistados fazem referência aos procedimentos de instalação da infra-estrutura tecnológica necessária à operação dos pontos contratados como correspondentes. Inclui tanto a instalação de hardware (terminais POS ou microcomputadores, e respectivos periféricos) como a instalação e atualização de softwares utilizados nos pontos de serviço.
4	Treinamento	Refere-se ao treinamento dado à(s) pessoa(s) que operarão os pontos de serviço, uma vez instalados. O rótulo inclui treinamento voltado tanto às funcionalidades técnicas dos equipamentos e sistemas instalados no ponto, como às características dos serviços financeiros a serem transacionados no ponto.
5	Suporte técnico (Help desk)	Refere-se ao fornecimento de assistência remota aos estabelecimentos correspondentes, por meio de central telefônica, para a resolução de problemas relacionados à operação dos equipamentos.
6	Assistência técnica	Refere-se às realização de reparos e substituição de equipamentos instalados no ponto, quando danificados
7	Suprimento	Associado a trechos do texto em que os entrevistados descrevem a administração da logística de fornecimento de suprimentos e materiais de consumo, tais como fitas e bobinas de impressão, para a operação dos pontos de correspondente.
8	Risco de numerário	Associado a trechos de texto em que os entrevistados descrevem as responsabilidades assumidas por bancos e gestores e com relação ao risco de não repasse de recursos líquidos arrecadados pelos estabelecimentos correspondentes.

Elaboração própria, Fonte: (JAYO; DINIZ, 2010)

A segunda fase de análise consistiu em estabelecer conexões axiais entre os oito rótulos, a fim de agrupá-los em rótulos de maior hierarquia. Isto permitiu reduzir de 8 para 2 o número de unidades de significado, ao agrupar os oito rótulos iniciais em duas categorias gerais, de maior hierarquia, representando dois grandes grupos de atividades ou serviços envolvidos na gestão de redes de CBs. Optaram por denominar estas categorias como

“serviços de intermediação negocial” e “serviços intermediação técnico-logística” (JAYO; DINIZ, 2010), conforme imagem abaixo:

Segunda fase de codificação: Agrupamento dos rótulos em duas categorias gerais



Fonte: DINIZ; JAYO (2010)

Cada ponto de serviços de CB deve transferir ao banco contratante os saldos líquidos arrecadados com recebimentos de contas e demais transações efetuadas. No caso de não repasse desses recursos por algum estabelecimento, é o gestor quem responde ao banco pelos recursos extraviados. Situações dessa natureza costumam ocorrer por erro, fraude ou má-fé do correspondente, ou, com maior frequência, em decorrência de assaltos sofridos no ponto de serviço (JAYO; DINIZ, 2010):

A análise permitiu distinguir a existência de seis modelos distintos de gestão de redes de CBs, que foram classificados em três classes, a saber: (1) modelos sem a participação de gestores, (2) modelos com delegação parcial da gestão a gestores, e (3) modelos com delegação total a gestores, conforme tabela a seguir:

Tabela 4: Modelos de gestão de redes de CB's

CLASSE	MODELO	OBJETIVO
--------	--------	----------

Modelos sem participação de gestores	Uso de redes proprietárias	Consiste em aproveitar uma rede de estabelecimentos já interligada por rede de pagamentos – por exemplo, os terminais de caixa (check outs) de uma cadeia varejista – acoplando-se aos pontos dessa rede os serviços de correspondente.
	Gestão direta pelo banco	Envolve a contratação de pequenos comércios de loja única, sendo que tanto as atividades de integração comercial como as de integração técnico-logística se encontram sob a responsabilidade do banco.
Modelos com delegação parcial da gestão a gestores	VAN gestora (modelo tradicional)	As atividades de prospecção e contratação dos estabelecimentos (integração negocial) são assumidas pelo próprio banco, que utiliza para tanto as suas redes de agências. Atividades de integração técnico logística são terceirizadas a empresas de captura e transmissão de transações eletrônicas (conhecidas no mercado como VANs – <i>value added networks</i>). Tais empresas desempenham o papel de gestor tecnológico da rede.
	VAN gestora (modelo emergente)	A prospecção de CBs é feita pelo banco, porém a partir de uma relação de estabelecimentos já integrantes da rede de pagamentos da Cielo, e que portanto já dispõem de terminais POS instalados, para transações de pagamento com cartões de crédito e débito da rede Visa. A partir da sua contratação como correspondentes, esses estabelecimentos passam a utilizar essa mesma infraestrutura para operar também serviços de CB.
Modelos com delegação total a gestores	Gestor Subestabelecido	consiste na terceirização total, pelo banco a uma empresa gestora, das atividades relacionadas à gestão da rede de correspondentes, tanto no que se refere à integração negocial como à integração técnico-logística.
	Gestor de pontos próprios	O estabelecimento conveniado apenas cede espaço físico para a instalação dos serviços. Um “quiosque” de atendimento para transações de CB será instalado no interior do estabelecimento, e operado por funcionário do gestor de rede.

Deste modo, é possível observar que na verdade, a tecnologia é apropriada em maior parte ao modelo inovador que é a rede de Correspondentes Bancários, não necessariamente nos aparatos tecnológicos necessários à sua implantação e execução.

Recentemente, mais precisamente no ano de 2021, o Banco Central alterou algumas diretrizes para o funcionamento do correspondente Bancário e seu modelo de negócios. O Conselho Monetário Nacional (CMN) publicou em julho de 2021 a Resolução CMN 4.935/2021, que aprimora a regulação referente à atuação dos correspondentes no país.

A norma, que entra em vigor em fevereiro de 2022, tem como principais objetivos o aperfeiçoamento da gestão e da atuação dos correspondentes pelas instituições contratantes e a inclusão explícita da possibilidade de atuação desses agentes de forma digital (BXBLUE, 2021).

Pela nova resolução, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central que mantiverem contrato de correspondentes no país devem criar uma política de atuação e de contratação de seus correspondentes, formalizada por documento específico e aprovada pelo conselho de administração ou diretoria da instituição.

Em razão do aumento do número de correspondentes que estão atuando por plataformas eletrônicas, além da inclusão explícita dessa possibilidade, a Resolução 4.935/21 fixou medidas para o atendimento prestado por meio desses canais. Algumas delas são:

- i) A própria plataforma deve ter qualificação técnica mínima que permita a oferta de produtos e de serviços adequados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes;
- ii) A prestação de informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões;
- e
- iii) Linguagem clara e adequada à natureza e à complexidade das operações (BXBLUE, 2021).

Dessa forma, tanto o modelo tradicional de correspondente, tantos novos modelos digitais estão sendo implantados para assegurar o desenvolvimento e competitividade para com novas instituições surgindo, ao exemplo de *Fintechs*.

2.4 O acesso ao mercado financeiro pelos mais pobres

Para podermos entender melhor o impacto que os correspondentes podem realizar no Brasil no que tange ao aprimoramento do acesso ao mercado financeiro pelos mais pobres e conseqüentemente diminuição da exclusão financeira, é necessário entendermos um pouco melhor sobre como é hoje o acesso dos mais pobres ao mercado financeiro.

A partir da segunda metade dos anos 1990, a discussão acerca do tema exclusão financeira ganhou força nos estudos e pesquisas sobre pobreza e desigualdade social e regional. Acadêmicos, organizações não governamentais, organismos multilaterais e governos passaram a analisar e desenvolver políticas destinadas a garantir o acesso da população de baixa renda ao sistema financeiro e aos serviços bancários, neste caso em condições compatíveis com suas respectivas situações socioeconômicas, de forma que ela possa usufruir de todas as facilidades que tais serviços oferecem (CROCCO; SANTOS; FIGUEIREDO, 2013). O conceito novo, relevante, para essa nova abordagem era o de exclusão financeira.

A exclusão financeira refere-se ao processo em que as pessoas encontram dificuldades para acessar e/ou utilizar produtos e serviços financeiros no sistema de pagamentos e bancário tradicional que sejam adequados às suas necessidades financeiras e que as permitam administrar normalmente suas operações monetárias na sociedade a qual estão inseridas

De acordo com o relatório de Cidadania Financeira de 2018, os dados mostram um acesso ao sistema bancário entre 2015 e 2017 de 86,5% de adultos com posse de conta bancária no Brasil. Depois do movimento de acomodação na evolução da quantidade de pontos de atendimento no Brasil, verificado entre 2010-2014, o período recente mostrou redução dos pontos físicos na maioria dos segmentos, em todas as regiões brasileiras. Em 2017, eram, no total, 257.570 pontos de acesso físico espalhados por todo o país, contra 277.982 em 2015 (BANCO CENTRAL, 2018)

A noção de exclusão financeira surge juntamente com o conceito, também novo, e ligado às mesmas questões (desigualdade social, dificuldades de acesso a sistemas de pagamentos) de microfinanças. Microfinança é uma evolução do conceito de microcrédito⁵,

⁵ O microcrédito é um serviço financeiro, que tem como fundador Muhammad Yunus de Bangladesh. O autor aponta que seu objetivo é fornecer apoio financeiro para pessoas que estão em dificuldade. O microcrédito é uma concessão de empréstimos modestos ao trabalhador informal e/ou ao empreendedor individual (SOUZA; SILVA; COSTA, 2017).

englobando também os demais serviços financeiros que podem ser fornecidos pelas instituições, incluindo não só o crédito, como também poupanças, micro investimentos e o chamado microsseguro (CHRISTOPOULOS; FARIAS; MARQUES, 2015 apud LEDGERWOOD, 2013). As microfinanças, portanto, seriam projetos e financiamentos a pessoas que não teriam acesso ao mercado de crédito formal pela falta de garantias, pela inexpressividade do valor ou pelo alto risco (CHRISTOPOULOS; FARIAS; MARQUES, 2015 apud AMBROZIO, 2009).

Microfinanças constituem, portanto, uma poderosa ferramenta para aliviar a pobreza, abrangendo uma vasta área de serviços como crédito, seguros, poupança e financiamento. Existe, porém, um gap entre oferta e demanda dos serviços financeiros para alcançar o mais pobre (CHRISTOPOULOS; FARIAS; MARQUES, 2015).

O Banco Central do Brasil, órgão regulador do sistema financeiro brasileiro, conceitua as microfinanças como “prestação de serviços financeiros adequados e sustentáveis para a população de baixa renda, tradicionalmente excluída do sistema financeiro tradicional, com a utilização de produtos, processos e gestão diferenciados” (BOECHAT; PIMENTA, 2013 apud ALVES, 2010).

A atividade microfinanceira não é recente no Brasil; ao contrário, as primeiras iniciativas na área datam do início da década de 1970. Entretanto, até o final da década de 1990 a atividade vinha sendo exercida por um número reduzido de organizações não-governamentais (ONGs) com atuação focada em microcrédito, sem alcançar escala significativa (JAYO, 2014).

Apesar de algumas experiências terem sido isoladamente bem-sucedidas, o tamanho dessa indústria não chegou a ser significativo, fazendo com que a atividade se mantivesse, na época, "quase inexistente" (JAYO, 2014 apud BARONE et al., 2002: 8). Além do quadro de instabilidade econômica com altas taxas de inflação que prevaleceu no país até 1994, a falta de um marco legal adequado que amparasse a atividade costuma ser apontado como grande fator de entrave ao crescimento da indústria de microfinanças, durante seus primeiros trinta anos de existência (JAYO, 2014 apud BARONE et al., 2002; SOARES; MELO SOBRINHO, 2008).

O processo de integrar práticas de microfinanças no sistema financeiro é uma tarefa desafiadora, e tem crescido as ferramentas e as pesquisas para criação de novos modelos de

negócios para incluir o sistema financeiro. (CHRISTOPOULOS; FARIAS; MARQUES, 2015).

Por inclusão financeira entende-se como a elevação do nível de acesso e do nível de atividade de indivíduos e empresas aos produtos e serviços financeiros que são úteis para suas necessidades, tais como meios de pagamentos (ex: cartões de crédito e débito, talões de cheques, transferências, e mais recentemente, meios digitais), ampliação do poder de compra (através do crédito ao consumidor, crédito para capital de giro, entre outros empréstimos e financiamentos), redução de riscos diversos (disponibilização de contas de poupanças, instrumentos de seguros, previdência privada, aluguel de cofres, entre outros), auxílio na organização das finanças pessoais (por meio de contas correntes, extratos organizados, bem como consultoria e assessorias) (MAGALHÃES-TIMOTIO; THEÓPHILO; GONÇALVES; FILHO, 2018 apud ALLEN e GALE, 2000). No Brasil, as evidências teóricas e empíricas sustentam que a inclusão financeira está atrelada à expansão da oferta de produtos e serviços bancários (MAGALHÃES-TIMOTIO; THEÓPHILO; GONÇALVES; FILHO, 2018).

Um estudo realizado por Timótio, Theóphilo, Gonçalves e Leite Filho (2018), com o objetivo de investigar o grau de inclusão financeira das regiões oficiais brasileiras (Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul), traz insights poderosos da abrangência nacional no contexto de inclusão e exclusão financeira.

Com os dados capturados numa janela temporal entre 2005 e 2015, é possível observar que:

- i) No que diz respeito ao acesso demográfico de pessoas físicas ao sistema financeiro, a região Norte apresentou um dos piores resultados dentre as regiões do país. Tal fato demonstra que a população em si, não detém a fácil disponibilidade de acesso que é encontrada por empresas da região. A população da região Nordeste, assim como as empresas da região, não tem a disponibilidade de fácil acesso às instituições financeiras do sistema formal. Já as populações da região Centro-Oeste, Sudeste e sobretudo da região Sul do país, possuem uma maior disponibilidade no acesso à rede de instituições do sistema financeiro formal;
- ii) No que diz respeito ao acesso geográfico ao sistema financeiro, as regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste apresentam baixíssimo número de instituições e estabelecimentos, demonstrando uma baixa densidade, levando-se em conta a área extensa dessas regiões (em que pese, como atenuante, as dimensões e

complexidades da macrorregião da Amazônia Legal). Também fica evidente a forte desigualdade, já que as regiões Sudeste e Sul apresentam valores muito superiores; e

- iii) No que diz respeito à bancarização das regiões estudadas, percebe-se um maior equilíbrio. Esse resultado provavelmente é explicado pelo fato de a maior parte dos pagamentos de salários e benefícios sociais do país, exigirem que os indivíduos possuam contas em instituições bancárias. Vale destacar que todas as regiões alcançaram um grau elevado de inclusão nesta subdimensão, e que a região Sul encontra-se muito próxima do cenário ideal (1 ponto) (MAGALHÃES-TIMOTIO; THEÓPHILO; GONÇALVES; FILHO, 2018).

Outro estudo realizado em 2005, concluiu que havia um gap significativo entre demanda e oferta de serviços financeiros, havendo evidência da importância de fatores relacionados à renda na determinação do acesso a serviços financeiros, o que indicava que políticas de inclusão financeira dos pobres seriam importantes mecanismos para promover o acesso a serviços financeiros no Brasil (BRANDÃO, 2011).

Em sua conclusão a pesquisa resume a análise afirmando que: (i) há uma quantidade expressiva de excluídos do sistema que, em grande parte, se manifestaram interessados na inclusão, caracterizados por ser um estrato da população de baixa renda e de pouca escolaridade, mas que representa uma importante parcela e que vem sendo absorvida pelo mercado de trabalho, estimulada pelo crescimento econômico; (ii) haveria de se criar produtos e serviços específicos para esta população de modo a incorporá-la ao sistema bancário e socializar o acesso a esse serviço público operado por concessão (BRANDÃO, 2011). Ou seja, além de iniciativas públicas ao desenvolvimento para maior acesso aos serviços financeiros ao sistema bancário (como a Caixa Econômica Federal e políticas sociais), também é necessário crescimento econômico e incentivo à iniciativa privada, para maior aproveitamento de oportunidades potenciais criadas como efeitos indiretos dos programas sociais.

3 O ACESSO AO MERCADO FINANCEIRO PELOS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

Serviços financeiros são importantes ingredientes no processo de desenvolvimento, mas dependem da presença de instalações bancárias, que são custosas e podem requerer uma escala mínima de demanda. Uma maneira de expandir a presença de instalações bancárias são os correspondentes bancários, uma inovação que reduz os custos e diminui a necessidade de escala na oferta de serviços financeiros e, portanto, tem potencial para expandir o alcance geográfico do sistema financeiro. (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016).

Os correspondentes permitem uma alocação mais eficiente na oferta de serviços por parte das instituições financeiras, permitindo que cidades sem demanda suficiente para serviços, na quantidade ou no nível de complexidade que uma agência requer, sejam atendidas por correspondentes ao invés de agências. A inovação na estrutura da oferta de serviços financeiros propiciada pelos correspondentes contribui para ampliar a abrangência das instituições financeiras de diversas formas. Há uma expansão no público atendido, sendo que o público dos correspondentes não é totalmente igual ao das agências (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016).

Em cidades que não são grandes e que são próximas de cidades que possuem agências não haveria escala suficiente para a abertura de agências, uma vez que as cidades em volta já oferecem esse serviço. Nesse caso, seria então mais viável a presença de correspondentes, visto que eles possuem menor necessidade de escala. A necessidade de escala para uma agência não está relacionada apenas à quantidade de pessoas, mas também à lucratividade dos serviços que podem ser oferecidos (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016).

Leva-se em conta também a importância dos benefícios governamentais na expansão dos correspondentes, visto que um dos incentivos na criação dos correspondentes foi o de facilitar a distribuição desses benefícios. Há evidências de que tanto o Programa Bolsa Família quanto o número de beneficiários do INSS são um fator de influência na presença dos correspondentes. Além disso, com a emergência do crédito consignado para os aposentados e pensionistas do INSS, em 2005, houve maior entrada de correspondentes em municípios com maior fração de pensionistas. Esses fatos são sugestivos de que correspondentes cumprem um papel não apenas na viabilização de pagamentos por parte do governo, mas também no

suporte à expansão do crédito, ao menos na modalidade de crédito consignado. (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016).

No mesmo sentido, diversos estudos (JAYO, 2014 apud FIRPO, 2005; STEGMAN et al., 2005; CLAESSENS, 2006; UNDP, 2007; WEISSBOUND, 2002) argumentam que a entrada dos bancos no segmento de baixa renda será possível com o uso de novos canais eletrônicos que permitam distribuir serviços financeiros de pequeno valor individual, com alta escala e baixos custos, a um público que não costuma ter acesso aos canais de distribuição bancários tradicionais.

Há, nesse caso, uma relação de substituição entre agências bancárias e correspondentes que pode ser explicada pelas possibilidades abertas pela criação dos correspondentes. 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. Há, por exemplo, evidência empírica de que, em municípios que não havia agências bancárias, as pessoas precisavam se deslocar para municípios próximos para poder receber seus pagamentos, tendo que arcar com os custos do deslocamento e ficando expostos a riscos como o de ser assaltado no trajeto. Os correspondentes, então, seriam uma solução para a oferta de serviços financeiros nesses municípios (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016).

O estudo realizado por Loureiro et al (2016) traz evidências de que há diferenças entre os públicos atendidos pelos correspondentes e pelas agências, com os correspondentes se direcionando para regiões de menor renda e, portanto, de menor possibilidade de lucros para as agências. Isso, por sua vez, implica que os correspondentes estariam contribuindo para ampliar o acesso aos serviços financeiros, pois estão atendendo um mercado de menor interesse para as agências bancárias. Além disso, complementar ao seu estudo, um fator que influencia a expansão das instalações dos correspondentes é o advento do crédito consignado. Sendo assim, a autora trouxe evidências de que com o advento do crédito consignado houve um aumento da demanda por serviços financeiros que passou, em parte, a ser atendida pelos correspondentes.

Guimarães, Diniz e Gonzalez (2014) registram que os correspondentes bancários possuem fundamental importância para o desenvolvimento bancário no Brasil, e suas ações

transacionais como pagamentos e recebimentos alcançam um nicho de clientes diferente aos dos demais segmentos bancários⁶.

Uma pesquisa empreendida em Pernambuco, em 2006, detectou que os correspondentes bancários são mais utilizados para o pagamento de contas (90% dos entrevistados) do que para abertura de conta bancária (5%) ou do que para o depósito de fundos (5%), servindo muito mais aos pagamentos de boletos e de benefícios sociais (78% das 1,53 bilhão de transações nesses canais, em 2006, eram desses serviços). Verifica-se a carência, ainda, de se conseguir expandir a utilização de serviços financeiros um pouco mais sofisticados, como contas bancárias (corrente ou poupança), microsseguros e microcrédito (MAGALHÃES-TIMOTIO; THEÓPHILO; GONÇALVES; FILHO, 2018 apud BANCO MUNDIAL, 2005, 2006b; GONZALEZ; PIZA; GARCIA, 2009).

As políticas públicas de acesso ao crédito e a oferta de contas simplificadas, a ampliação do acesso aos bancos via correspondentes bancários, e a participação de bancos públicos, geraram elos entre o cidadão e o Estado e principalmente a transformação nos indivíduos, na sociedade e no mercado (RIMONATO; SANTOS, 2021 apud MATOSSO; ROSSI, 2017).

Estudos de Jayo (2014), ainda, compilando diversos estudos, entre 2007 e 2010, sobre o surgimento e desenvolvimento dos CBs como importante canal de distribuição de serviços financeiros no Brasil, mostram como ele cresceu na esteira de políticas públicas de inclusão social e financeira. Mais evidências favoráveis à noção de que o correspondente bancário se revela um meio eficiente para distribuição de canais de acesso para os mais pobres.

Se até o início da década de 2000 cerca de um terço dos 5561 municípios brasileiros não contavam com atendimento dos bancos, por não oferecerem os retornos necessários ao investimento em agências e demais pontos de atendimento tradicionais, o desenvolvimento do novo canal de CBs fez decair essa proporção rapidamente a zero, permitindo levar cobertura bancária até mesmo às localidades mais pobres e distantes no interior do país (JAYO, 2014; SOARES; MELO SOBRINHO, 2008)

Em função disso, o canal de CBs vem sendo considerado "um fator indiscutível para a democratização do acesso a serviços financeiros" (Diniz, 2007, pg. 7), ou como "a mais

⁶ Vide também (MAGALHÃES-TIMOTIO; THEÓPHILO; GONÇALVES; FILHO, 2018).

promissora forma de se ampliar a oferta de serviços financeiros às populações com baixo IDH" (JAYO, 2014 apud SOARES; MELO SOBRINHO, 2008: 149).

Embora se trate de um debate recente e ainda em curso, pelo menos dois importantes focos de consenso podem ser identificados nessa literatura:

i) Um diagnóstico de que os CBs, principalmente pelos baixos custos operacionais envolvidos em comparação aos canais físicos tradicionais, se oferecem como meio eficiente para levar a oferta de serviços financeiros aos segmentos da população com menor renda, anteriormente pouco atendidos pelo sistema bancário; e

ii) É a avaliação de que o uso efetivo de CBs na distribuição de serviços financeiros adequados às necessidades do público de baixa renda ainda está longe de atingir toda a sua potencialidade.

As avaliações são de que o canal vem sendo usado para um leque restrito de serviços, concentrado em serviços de arrecadação (recebimento de contas) e no pagamento de benefícios previdenciários e de programas sociais (JAYO; HENRIQUE DINIZ, 2010).

Após a explanação sobre as soluções que os correspondentes bancários trazem para diminuição da exclusão financeira e como principal canal de comunicação com comunidades carentes e pessoas sem acesso ao mercado financeiro, existem alternativas que foram estudadas e outras aplicadas para complementar e/ou substituir a atuação do correspondente bancário e até outras que, tentando atingir objetivos distintos, acarretou em uma externalidade positiva para melhora dos índices de exclusão e inclusão financeira.

3.1 Uso do aparelho celular

A pandemia do COVID-19 impactou em sérias consequências para postos de atendimento presencial. O Auxílio Emergencial, programa de benefício monetário realizado pelo governo em 2020 para auxiliar famílias e pessoas mais pobres a não perder poder de compra oferecendo um valor entre R\$ 600 e R\$ 300 foi de suma importância para as classes D e E. Porém, em função do não acesso aos estabelecimentos se viu necessário uma forma complementar de acesso ao benefício, tal como o celular.

Observando a necessidade do celular como um meio de substituição ou complementaridade às agências e correspondentes bancários, é possível utilizar o caso do

Quênia, país da África com pessoas em situação de extrema pobreza que sugeriu um modelo híbrido de solução à exclusão financeira, utilizando os correspondentes bancários e acesso ao celular.

Nos grupos de trabalho do G20, o aparelho celular foi discutido como uma das formas de realizar inclusão financeira, tendo por base as experiências nesse sentido em andamento na África desde 2007 (BRANDÃO, 2011).

Em menos de três anos, mais de 9 milhões de pessoas, equivalente a 40% da população adulta, dos quais 50% nunca tinham tido conta em banco, aderiram ao serviço financeiro via celular. Desses, mais de 1 milhão de pessoas contrataram o serviço em apenas 10 meses (BRANDÃO, 2011 apud MAS, 2010). No Quênia, a partir de 2007, a inclusão financeira decorreu de iniciativa da operadora de telefonia móvel Safaricom, que viu uma oportunidade de utilizar a infraestrutura tecnológica de telefonia móvel para efetuar transferências monetárias expandindo ao mesmo tempo uma rede de correspondentes não bancários.

Embora iniciada como um movimento unilateral de operadoras de telefonia móvel, hoje, a inclusão financeira na África vem sendo realizada mediante a parceria de bancos e operadoras de telefonia móvel, sujeitas então à regulação dos bancos centrais. Atualmente, os serviços financeiros disponíveis são de abertura e movimentação de conta corrente e de conta de poupança, transferências de pessoa a pessoa, de empresas a pessoas, pagamento de boletos, avançando gradualmente em microcrédito e microsseguros (BRANDÃO, 2011 apud MAS; RADCLIFFE, 2010).

O Banco Central do Brasil, além de participar dessas reuniões do G-20 observando o caso do Quênia, constituiu internamente um Comitê de Inclusão Financeira para se dedicar integralmente ao tema. O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), representado pelo Departamento de Benefícios do Programa Bolsa Família, apresentou, no ano seguinte, no II Fórum de Inclusão Financeira do Banco Central, uma proposição que pretendia promover a inclusão financeira utilizando a parceria entre bancos e operadoras de telefonia móvel, tendo o aparelho celular como canal de acesso preferencial a contas pré-pagas no Sistema Financeiro Nacional para as famílias pobres e extremamente pobres (BRANDÃO, 2011). O resultado desejado seria a equidade na distribuição de serviços e informações do governo e de suas políticas públicas ao cidadão pobre portador de um celular. Há uma lacuna ainda em políticas públicas desenvolvidas para os mais pobres que não

possuem portador de celular, mesmo que uma taxa ínfima de pessoas, estas ainda assim não estariam incluídas nos avanços destas tecnologias.

Com essa proposição, o governo teria a possibilidade de alcançar a exclusão financeira da população mais pobre de maneira muito mais rápida. Pois, conforme a revisão de bibliografia realizada, com o advento do telefone celular, a população rapidamente aumenta os níveis de acesso ao mercado financeiro e também, a qualquer serviço a distância.

Não obstante serem pobres e não terem contas bancárias, estimativa do Programa Bolsa Família (PBF) sobre a PNAD/2009 concluiu que o celular está presente em 68,3% dos domicílios atendidos pelo PBF (BRANDÃO, 2011).

Com isso, o Brasil criaria um novo modelo de inclusão financeira, denominado como um híbrido das experiências brasileira e queniana. Embora mais antigo, o modelo de inclusão financeira brasileiro poderia evoluir, respeitando a tradição e cultura dos correspondentes bancários no Brasil, porém incorporando a grande novidade daquele outro modelo, o aparelho celular.

Nesse sentido, os correspondentes bancários poderiam manter papel importante, inicialmente, servindo como canal para transações de depósito e retirada de numerário (operações de cash-in e cash-out) e, paulatinamente, sendo conduzidos para serviços financeiros mais sofisticados como microsseguros e microcrédito.

Ao mesmo tempo, a incorporação do aparelho celular traria ao usuário de baixa renda a experiência de pertencer à clientela bancária, mediante a abertura e efetiva utilização de serviços financeiros, tendo em vista a comodidade e conveniência que poderão advir da incorporação do celular para esses clientes.

Se bem sucedida a implantação de novo modelo de inclusão financeira conseguiria, dentre outros impactos: (i) superar a deficiência do atual modelo brasileiro, propiciando acesso, mas também, utilização de serviços financeiros pela população de baixa renda; (ii) equidade na utilização de serviços financeiros pela população de baixa renda, a qual conseguiria consultar e movimentar serviços financeiros, remota e autonomamente, semelhantemente aos clientes de classe média e alta o fazem por meio do internet banking.

De acordo com Brandão (2011), em seu estudo, investigou uma comparação entre custos feita pelo CGAP (*Consultive Group to Assist the Poor*), concluiu-se que a utilização de canais baseados no uso do celular é mais barata para a provisão de serviços financeiros que a utilização dos correspondentes bancários brasileiros. Os serviços operados via celular mais

conhecidos (M-PESA, Quênia ou G-cash, Filipinas) se mostraram como os de menor média de preços. A atuação em larga escala poderia ser propiciada pela sinalização governamental e apoio institucional a projetos de inclusão financeira focalizados nas famílias do CadÚnico⁷.

A reunião do G-20 foi um marco importante para o Brasil no quesito de desenvolvimento de ações conjuntas, público e privado, para solucionar temas fundamentais no combate à exclusão financeira e acesso com tecnologia ao mercado financeiro.

Os movimentos vieram de todos os interessados nessa convergência de serviços financeiros para os celulares (bancos, cartões de pagamento e telefonia móvel), como se pode atestar pelos seguintes fatos: (i) mudanças tecnológicas na captação de transações com os celulares; (ii) parcerias entre bancos e operadoras (e.g., Bradesco-Claro e Itaú-Vivo) estabelecendo a emissão de cartões co-branded; (iii) Banco do Brasil, Cielo (adquirente da Visa) e Oi Paggo (subsidiária da operadora Oi assinaram acordo que as transações financeiras passariam a ser por celular, POS e equipamentos eletrônicos; (iv) Anatel publicou a regulamentação para funcionamento das operadoras virtuais (MVNO), que será usada pelo mercado bancário para oferta de planos de minutos especiais para seus clientes correntistas. (v) Em 2010 diversos atores relevantes fizeram, no Brasil, eventos relativos à utilização do celular como canal de acesso e utilização de serviços financeiros (BRANDÃO, 2011).

Os dados mais recentes da pesquisa TIC Domicílios (2020) – realizada anualmente pelo Cetic.br – mostram que cerca de um em cada quatro brasileiros ainda não utiliza a internet. São aproximadamente 47 milhões de pessoas, a maior parte das classes D e E e residentes em áreas rurais, ou seja, justamente aqueles em condição de maior vulnerabilidade social e que são o público-alvo de políticas de transferência de renda. Os dados da pesquisa TIC Domicílios também apontam que 99% dos internautas da classe D e E se conectam por meio de celulares e que, para 85% desses usuários, esse dispositivo móvel é o único meio de conexão à internet (GONZALEZ; ARAUJO, 2021).

A pandemia do COVID-19 mostrou uma realidade amedrontadora e urgente, a disponibilidade de acesso a serviços financeiros remotos. Os correspondentes bancários fizeram um papel fundamental na distribuição do Auxílio Emergencial (AE), mas ainda assim tiveram problemas de famílias pobres ao acesso deste auxílio. Em relação aos motivos

⁷ O Cadastro Único é um conjunto de informações sobre as famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza. Essas informações são utilizadas pelo Governo Federal, pelos Estados e pelos municípios para implementação de políticas públicas capazes de promover a melhoria da vida dessas famílias. (CAIXA)

apontados para tentar e não ter recebido o AE, há barreiras tecnológicas relacionadas tanto à disponibilidade do equipamento tecnológico – como a posse de um telefone celular, espaço de armazenamento e limitações da Internet –, bem como aquelas ligadas à falta de habilidade do indivíduo em baixar e utilizar o aplicativo da Caixa para solicitação do benefício. É preciso compreender que a exclusão digital existe mesmo entre aqueles que já possuem acesso à Internet, uma vez que acesso não implica automaticamente uso (GONZALEZ; ARAUJO, 2021).

De acordo com a pesquisa, 7% daqueles que tentaram solicitar o Auxílio Emergencial mencionaram a falta do celular como um dos motivos para o não recebimento. Nota-se que esse percentual quase triplica entre aqueles da classe D e E, ou seja, 20% dos usuários de internet da classe DE que tentaram e não conseguiram o auxílio do governo federal apontam a indisponibilidade do celular como uma das razões para a não obtenção desse benefício. Considerando que o dispositivo móvel é o principal meio de acesso à Internet entre usuários de menor poder econômico, parte da limitação de conexão pode ser fruto do acesso predominantemente via conexões móveis (3G ou 4G) com pacote de dados pré-pagos e de custo elevado.

De acordo com o Global Digital Banking Index, publicado em 2021, a deterioração da confiança com os bancos físicos se deve a uma infinidade de fatores, mas um, em especial, é provavelmente o enfraquecimento dos relacionamentos com os clientes, à medida que os serviços bancários deixaram de ser principalmente presenciais e passaram a ser digitais. Isso aponta para uma grande oportunidade para os bancos que conseguem criar intimidade e humanizam o contato em seus canais digitais.

Mas para isso acontecer, de nada adianta evoluir as tecnologias para acesso digital de classes A, B e C, que compõem índices próximos a 100% de utilização de Smartphones, deixando de lado as classes D e E que representam 20% que não possuem acesso a celular, são quase 40 milhões de pessoas que não acessam as novas fintechs e bancos digitais, sendo assim, soluções digitais só vão fazer sentido para os mais pobres caso possuam acesso à tecnologias que permitam esse desenvolvimento.

3.2 Iniciativas governamentais para contornar exclusão digital

Para contornar a situação de exclusão digital, que possui impacto direto no acesso ao mercado financeiro, inclusive dos mais pobres, Conforme Franco (2021) remonta às políticas públicas adotadas para ampliar o acesso dos meios de comunicação e tecnologia para áreas mais pobres do Brasil.

Apesar de avanços quantitativamente significativos, há de se considerar que é um avanço desigual. Conforme dados do Comitê Gestor da Internet no Brasil (2020), 2019 foi o ano em que pela primeira vez, em proporção, metade do total das residências das classes D e E passaram a estar conectadas à rede (FRANCO, 2021).

Sendo o acesso à informação e a tecnologias de informação e comunicação um fator importante para o pleno exercício da cidadania e uma condição de inserção no mundo atual, em todas as esferas, questiona-se a quem caberia a responsabilidade de assegurar os meios de acesso a essas coisas. Compreende-se que cabe ao Estado garantir o bem comum, ou seja, prover condições sociais que possibilitem o desenvolvimento integral dos membros de uma comunidade (DIAS; MATOS, 2019). São as ações desenvolvidas ou não pelos governos, direcionadas a estabelecer equidade social, visando a melhorias de qualidade de vida equilibrada à dignidade humana (DIAS; MATOS, 2019). Reduzir a exclusão financeira passa, também, por melhorias no acesso a tecnologias digitais de informação e comunicação.

A tabela abaixo é um resumo das políticas públicas desde 2010 para conectar os mais pobres à tecnologia, com programas de educação, infraestrutura e promoção de recursos.

Tabela 5: Programas do governo para implantação das TIC's (Tecnologia da Informação e Comunicação)

PROGRAMA	ANO PROPOSTO	OBJETIVO	RESPONSÁVEIS
Programa Nacional de Banda Larga (PNBL)	2010	Promover a utilização e o fornecimento de produtos e serviços de TIC para: massificar o acesso à conexão à banda larga, capacitar a população para uso das TICs e fazer crescer a competitividade e autonomia tecnológica do país	Telecomunicações Brasileiras S.A – Telebrás e Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

<p align="center">Projeto de Implantação e Manutenção das Cidades Digitais</p>	<p align="center">2011</p>	<p>Instalações de locais públicos para acesso livre e gratuito à Internet para a população, formação e remuneração com bolsa para os agentes de inclusão digital e promoção de iniciativas de formação para o uso das tecnologias para os indivíduos digitalmente excluídos.</p>	<p>Telebrás, municípios e Distritos Federais.</p>
<p align="center">Redes Digitais da Cidadania</p>	<p align="center">2012</p>	<p>Qualificar o uso da Internet e aumentar as capacidades dos atendidos pelas políticas sociais federais definidas nos programas temáticos do Plano Plurianual 2012-2015 para o uso das TICs.</p>	<p align="center">Secretaria de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações</p>
<p align="center">Marco Civil da Internet</p>	<p align="center">2014</p>	<p>Promoção de que o acesso à Internet é direito de todos indispensável para o exercício da cidadania, devem prover formação e orientar as boas práticas para a inclusão digital de crianças e adolescentes</p>	<p align="center">União, Estados, Distrito Federal, municípios e Provedores de Internet.</p>
<p align="center">Amazônia Conectada</p>	<p align="center">2015</p>	<p>Ampliar a infraestrutura de comunicações na região amazônica, implantação de infovias de cabos subfluviais, centralidade do projeto é a implementação de infraestruturas para acesso à rede.</p>	<p align="center">Ministério da Defesa</p>
<p align="center">Programa Brasil Inteligente</p>	<p align="center">2016</p>	<p>O aumento das redes em fibra ótica, a expansão nas áreas urbanas, aumento da cobertura da banda larga móvel em áreas rurais, o provimento de acesso à Internet em órgãos públicos, em especial nos das áreas de educação e saúde. perspectiva mais estrutural, visava ao fornecimento de infraestrutura para o acesso à Internet</p>	<p align="center">Municípios e Distritos Federais</p>

Programa de Inovação Educação Conectada	2017	Igualdade de condições para uso das tecnologias com fins pedagógicos para as escolas públicas de educação básica, a autonomia para adoção das tecnologias por parte dos professores, o acesso à Internet em condições adequadas (qualidade e velocidade) para uso pedagógico. o aumento dos acessos aos recursos educacionais digitais e o estímulo à formação de educadores para o uso de tecnologias	Ministério da Educação, o Comitê Consultivo do Programa de Inovação Educação Conectada, o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES
E-Digital	2018	Os objetivos a serem alcançados dentro do escopo de infraestrutura são a disponibilização de redes de alta capacidade para todos os municípios brasileiros, a expansão da banda larga fixa e móvel para as áreas rurais e urbanas, e a disseminação de ações para a inclusão digital.	Provedores de Internet e Municípios
Políticas Públicas de Telecomunicações	2018	promoção do acesso às telecomunicações em condições econômicas que permitam o uso dos serviços, de forma a aumentar o acesso à banda larga fixa e móvel, em especial em locais onde a oferta seja inadequada	Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (FUNTTEL) e Provedores de Internet

Elaboração própria, Fonte: DIAS e MATOS (2019).

A maioria das iniciativas apresenta dois pontos centrais: a infraestrutura para acesso à rede e a educação para o uso das tecnologias da informação e comunicação. Nem todas tiveram sua conclusão, algumas ficaram apenas como propostas, mas ao menos, algumas iniciativas foram tomadas para o desenvolvimento da tecnologia em lugares menos acessíveis.

Além disso, o acesso ainda não universal à Internet no contexto brasileiro foi fortemente evidenciado na crise de saúde causada pela pandemia do Covid-19. As atividades educacionais foram condicionadas ao acesso à Internet, e as dificuldades de acesso e a insuficiente capacitação para o uso das tecnologias se apresentaram às duas partes do processo – alunos e docentes –, atingindo de sobremodo os já inseridos num cenário de desigualdades offline (FRANCO, 2021)

3.3 PIX

Em 16 de novembro de 2020, os cidadãos, empresas e entes governamentais brasileiros passaram a ter o PIX como uma nova alternativa para realizar seus pagamentos e transferências.

O PIX é um meio de pagamentos, instituído pelo Banco Central do Brasil (BCB), que permite a transferência de recursos de uma conta transacional (conta corrente, conta de poupança ou conta de pagamento pré-paga) para outra conta transacional, entre diferentes instituições de forma instantânea. Ou seja, o PIX vem se somar ao dinheiro em espécie, ao cheque, à Transferência Eletrônica Disponível (TED), ao DOC, ao boleto e aos cartões de crédito, de débito e pré-pagos, para compor a cesta de meios de pagamento disponíveis para a população brasileira (BACEN, 2020)

De acordo com Relatório de Economia Bancário (2020) do Banco Central, podemos elencar oito características que tornam o PIX único:

a) Velocidade de disponibilização dos recursos na conta do recebedor: os recursos são creditados em até 10 segundos em 99% das transações e em até 6 segundos em 50%;

b) Disponibilidade: o PIX pode ser feito 24 horas por dia, em todos os dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados;

c) Multiplicidade de casos de uso: o PIX atende a todo e qualquer pagamento ou transferência feito hoje no Brasil, incluindo transferências entre pessoas, compra de bens e

serviços em estabelecimentos físicos e no comércio eletrônico, transferências entre empresas, quitação de faturas e de cobranças, incluindo aquelas referentes a serviços públicos, e pagamentos envolvendo entes governamentais, tanto para fins de cumprimento de suas obrigações quanto para fins de arrecadação de taxas e impostos;¹

d) Conveniência: a iniciação de um PIX, para os cidadãos, é centrada no uso do telefone celular, tornando-a fácil, simples e intuitiva, seja por meio do uso de uma chave PIX⁸ ou da leitura de um QR Code⁹;

e) Facilidade de conciliação e de automatização de processos para os recebedores: o PIX permite que informações relevantes sobre a transação corram junto com a ordem de pagamento, permitindo aumento da eficiência nos procedimentos internos de empresas que têm necessidade de conciliar seus recebimentos;

f) Ambiente aberto e competitivo: no final de dezembro de 2020, 735 participantes haviam aderido ao PIX de forma bem sucedida, representando uma multiplicidade de agentes, como, por exemplo, bancos tradicionais, bancos entrantes (conhecidos como “bancos digitais”), cooperativas, financeiras. Por razões de segurança, os participantes podem impor limites de valor para as transações, com base no perfil de risco de cada cliente. Além disso, os próprios clientes podem solicitar redução no limite de valor previamente disponibilizado.

g) Ambiente seguro: o PIX possui três dimensões de segurança: i) autenticação digital do usuário: toda e qualquer transação, inclusive aquelas relacionadas ao gerenciamento das chaves PIX, só pode ser iniciada em ambiente seguro que seja acessado por meio de uma senha ou de outros dispositivos de segurança integrados ao telefone celular, como reconhecimento biométrico e reconhecimento facial; ii) o tráfego das informações das transações é feito de forma criptografada na Rede do Sistema Financeiro Nacional (RSFN), que é uma rede totalmente apartada da internet e na qual cursam todas as transações do

⁸ Chave PIX é uma informação relacionada ao titular de uma conta transacional (número do telefone celular, e-mail, CPF, CNPJ ou um código alfanumérico aleatório) que permite obter as informações sobre o usuário recebedor e sua correspondente conta transacional (nome e CPF/CNPJ do recebedor, instituição na qual detém conta, número da agência, número da conta e tipo da conta) (BACEN, 2020).

⁹ QR Code é uma evolução do código de barras, consiste em um gráfico 2D (o código de barras comum usa apenas uma dimensão, a horizontal, enquanto o QR usa a vertical e a horizontal) que pode ser lido pelas câmeras da maioria dos celulares (ANDRION, 2019)

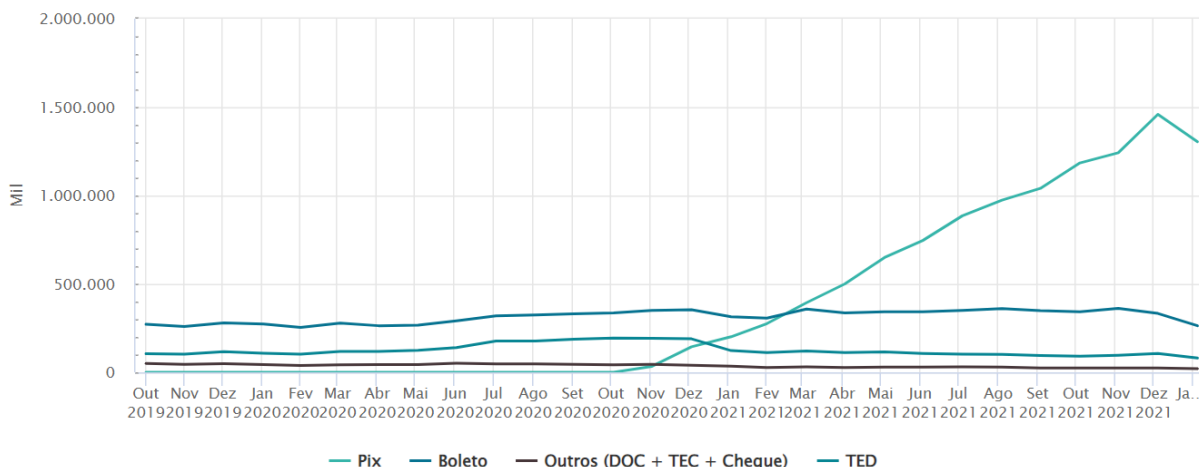
Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). Todos os participantes do PIX têm que emitir certificados de segurança para conseguir transacionar nessa rede. Além disso, todas as informações das transações e os dados pessoais vinculados às chaves PIX são armazenados de maneira criptografada em sistemas internos do BCB; e iii) regras de funcionamento do PIX: o regulamento do PIX prevê medidas que mitigam o risco de fraudes, como, por exemplo: (a) a possibilidade de colocação de limites máximos de valor, com base no perfil de risco de seus clientes, por parte das instituições; (b) tempo máximo diferenciado para autorização da transação, pelas instituições participantes, nos casos de transações não usuais iniciadas por seus clientes com elevada probabilidade de serem uma fraude; (c) centro de informações, compartilhadas com todos os participantes, sobre chaves PIX, números de conta e CPF/CNPJ que se envolveram em alguma transação fraudulenta; e (d) geração de QR Code permitida apenas para os participantes que enviam certificados de segurança específicos para o BCB; e

h) Custo baixo: a iniciação de um PIX para pessoas físicas é sempre gratuita. Para pessoas jurídicas, apesar de a tarifação ser permitida tanto para a iniciação quanto para o recebimento de um PIX, espera-se que as taxas sejam baixas, em decorrência do ambiente aberto e competitivo e da existência de poucos intermediários na cadeia de pagamentos.

Além disso, os números indicam que o PIX, além cair no gosto popular, após os seus primeiros três meses de funcionamento integral, dominou o número de transferências realizadas, ficando atrás do TED em volumes transacionados. Enquanto o PIX movimentou R\$ 225 bilhões em 2020, as TEDs movimentaram R\$ 2,7 trilhões, tendo representado 10 vezes mais que a nova solução. (Amorim, 2021).

De acordo com o gráfico 4, podemos observar a ascendência da adoção do PIX como um dos principais instrumentos de transferência do Brasil, alcançando níveis 3x maior que a TED em menos de 1 ano, em quantidade de transferências realizadas.

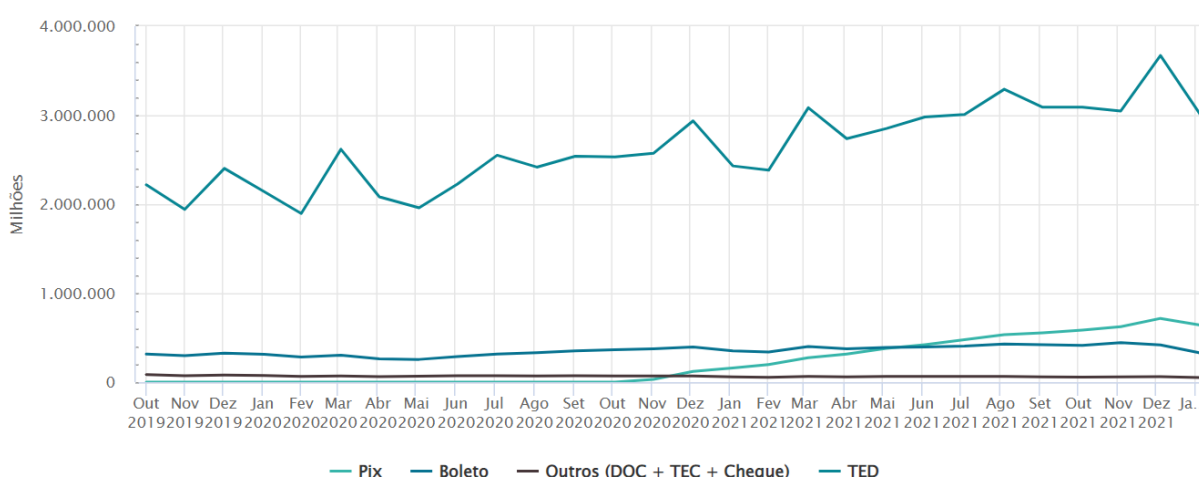
Gráfico 4: Quantidade mensal de Transferências por instrumento (Mil) (BACEN)



Fonte: BACEN, 2022

Porém, ao analisar o volume financeiro transacionado nas opções de meios de pagamento como PIX, Boletto, outros e TED, é possível observar que a TED ainda continua como um meio de pagamento para transações de maior volume. É possível realizar uma investigação de que o PIX se tornou popular em função de seu custo, geralmente gratuito de transferências, porém, em função de sua implantação ainda recente, os limites para transferência estão limitados que comparados ao TED. Algo que já está sendo trabalhado pelo BACEN para mudar essa perspectiva, aumentando o volume financeiro que o PIX pode transacionar.

Gráfico 5: Volume (R\$ milhão) Mensal de transferências por instrumento (BACEN).



Fonte: BACEN (2022)

Complementando, o diretor de Organização do Sistema Financeiro e Resolução do Banco Central (BC), João Manoel Pinho de Mello, destacou o papel de inclusão financeira do

sistema de pagamentos instantâneos. Segundo Pinho de Mello, em 2021, 45,6 milhões de pessoas foram incluídas no universo de meios de pagamento digitais com o PIX. É o contingente de pessoas que não havia feito TED nos 12 meses anteriores ao lançamento do PIX e que realizou ao menos um pagamento por meio da nova ferramenta (BARCELLOS, 2021)

O diretor do BC ressaltou ainda que o crescimento do PIX é maior proporcionalmente entre as classes mais baixas. Em todas as segmentações de renda, houve avanço de 52% dos usuários de março a outubro de 2021, enquanto houve aumento de 131% dos usuários na baixa renda que fizeram um PIX, na ponta pagadora. Outro dado citado por Pinho de Mello sobre a inclusão financeira do PIX foi o contingente de pessoas que usam o sistema no Cadastro Único (35%) e no Bolsa Família (25%), esses dados demonstram a crescente adesão dos mais pobres às novas tecnologias desenvolvidas como meio de facilitar transferências e pagamentos bancários. Segundo o diretor de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta do Banco Central, Maurício Moura, o PIX é uma política pública. (BARCELLOS, 2021)

4 CONCLUSÃO

Pode-se observar diversos fatos sobre as possíveis oscilações tanto negativas quanto positivas da quantidade de correspondentes bancários no Brasil. É possível elencar fatos normativos, aqueles que dizem respeito aos limites de atuação do correspondente bancário, desde sua criação em 1999 concebido como parte de um banco, até obter maiores liberdades, como por exemplo, a atuação em diversos outros bancos e diversas carteiras de produto sendo trabalhadas. Outros motivos de crescimento, elencados neste trabalho, foram as políticas governamentais de fomento ao crédito, desde a liberação de descontos de INSS na folha de pagamento, até a criação do crédito consignado em 2004 que possibilitou a facilitação dos aposentados ao acesso dos correspondentes. Além de fatos positivos, destaca-se também aqueles que impactaram negativamente a criação de correspondentes, tal como regulamentações para limitar suas atuações e exigência de qualificação profissional via certificado. Além é claro, mencionando a conjuntura econômica e política brasileira que levou à incerteza e perda de postos de trabalho de forma geral.

De forma geral, os correspondentes bancários são organizações dependentes de outras, porque:

i) estão expostos aos bancos, sendo que para distribuir seus produtos, estão sujeitos a oscilações de mercado bancário e regulamentações do Bacen;

ii) Estão expostos a cenário político, pois em momentos de maior normatização podem ser impactados rapidamente;

iii) são expostos a variações nas políticas monetárias, em momentos de oscilação de taxa de juros, influenciando diretamente nos produtos bancários, e também, políticas contracionistas ou expansionistas influenciam diretamente na quantidade de dinheiro em poder do público e dos bancos.

Para o futuro dos correspondentes bancários podemos observar várias políticas públicas para aprimorar acesso à informação e educação às novas tecnologias para os mais pobres. O PIX, uma ferramenta que trouxe facilidade, redução de custo e escalabilidade para transações financeiras e meios de pagamento, possibilitou a criação de diversas fintechs e auxiliou no processo de inclusão financeira ao isentar os custos de transação financeira.

Além disso, algumas transformações de produtos distribuídos por correspondentes estão mudando, ao invés de atenderem o público mais velho e produtos padrão, há empresas

que atendem apenas Pessoa Jurídica, oferecendo produtos com maior valor agregado e em menor quantidade, como por exemplo o crédito corporativo e intermediação financeira

De todo modo, as soluções possíveis para harmonizar com o modelo de negócio do correspondente bancário é a ampliação do acesso ao telefone celular, como o caso do Quênia na África. A possibilidade de um sistema híbrido poderia gerar resultados expressivos no tocante à diminuição da exclusão financeira e conseqüentemente melhora na qualidade de vida e nas economias regionais, permitindo desenvolvimento da educação e sociedade como um todo. o Correspondente Bancário brasileiro corroborou para um sistema financeiro inclusivo, sendo responsável por melhorar a gestão das finanças pessoais e por contribuir com a redução dos canais de crédito informais. Assim, ampliar o acesso ao sistema financeiro formal para aqueles até então excluídos representa um aumento do bem estar para essas pessoas, além de promover serviços financeiros mais eficientes, uma vez que não adianta a existência de uma gama de serviços que não são usados.

REFERÊNCIAS

ASSUNÇÃO, Juliano. **Eliminating entry barriers for the provision of banking services: Evidence from ‘banking correspondents’ in Brazil**. *Journal of Banking & Finance*, 37(8): 2806-2811, 2013.

APROVA CONCURSOS. **Correspondente bancário: o que precisa para atuar nesta área?** Aprova Concursos, 2021. Disponível em: <<https://www.aprovaconcursos.com.br/noticias/correspondente-bancario-o-que-precisa-para-a-tuar-nesta-area/>>. Acesso em: 13/08/2021.

AMORIM, Paulo. **PIX lidera ranking de transações após 3 meses de sua criação no mercado**. FDR, 2021. Disponível em: <<https://fdr.com.br/2021/02/16/PIX-lidera-ranking-de-transacoes-apos-3-meses-de-sua-criacao-o-no-mercado/>>. Acesso em: 15/02/2022.

ANDRION, Roseli. **Você sabe o que é o QR Code? A gente explica**. Olhar Digital, 2019. Disponível em: <<https://olhardigital.com.br/2019/09/14/seguranca/voce-sabe-o-que-e-o-qr-code-a-gente-explica/>>. Acesso em 15/02/2022.

BALASSIANO, Marcel. **Brasil precisaria crescer 5,7% em 2019 e 2020 para a década 2011-20 não ser a pior década dos últimos 120 anos**. Blog do IBRE, 2019. Disponível em: <<https://blogdoibre.fgv.br/posts/brasil-precisaria-crescer-57-em-2019-e-2020-para-decada-2011-20-nao-ser-pior-decada-dos>>. Acesso em: 21/08/2021.

BALASSIANO, Marcel. **Década cada vez mais perdida na economia brasileira e comparações internacionais**. FGV, 2020. Disponível em: <<https://portal.fgv.br/artigos/decada-cada-vez-mais-perdida-economia-brasileira-e-comparacoes-internacionais>>. Acesso em: 21/08/2021.

BARCELLOS, Thaís. **Campos Neto: realidade superou expectativas e uso do PIX aumenta mês após mês**. Estadão, 2021. Disponível em: <<https://economia.estadao.com.br/noticias/geral/campos-neto-realidade-superou-expectativas-e-uso-do-PIX-aumenta-mes-apos-mes.70003900210>>. Acesso em: 12/02/2022.

BURGESS, Robin; PANDE, Rohini. **Do Rural Banks Matter? Evidence from the Indian Social Banking Experiment**. *The American Economic Review*, 2005.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Quantidade de correspondentes bancários no Brasil**. Bacen, 2020. Disponível em:

<<https://www3.bcb.gov.br/sgspub/localizarseries/localizarSeries.do?method=prepararTelaLocalizarSeries>>. Acesso em: 07/08/2021.

BACEN. Resolução N° 3.156: Altera a Resolução 3.110, de 2003, que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País. Brasília, 2003.

BACEN. Resolução N° 3.110: Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País. Brasília, 2003.

BACEN. Resolução N° 395: Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País. Brasília, 2011.

BACEN. Resolução N° 3.568: Dispõe sobre o mercado de câmbio e dá outras providências. Brasília, 2008.

BACEN. Resolução N° 2.640: Dispõe sobre a contratação de correspondentes no País. Brasília, 1999.

BACEN. Resolução N° 2.707: Dispõe sobre a contratação de correspondentes no País. Brasília, 2000.

BACEN. Relatório de Economia Bancária. Brasília, 2020..

BACEN. Estatísticas de pagamento de varejo e de cartões no Brasil. Brasília, 2022. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estatisticas/spbadendos>>. Acesso em 15/02/2022.

BACEN. O que é cidadania financeira? Definição, papel dos atores e possíveis ações. Brasília, 2018.

BANCO CENTRAL. Relatório de Cidadania Financeira. Brasília, 2018.

BALDUCCINI, Bruno; CARA, Maria. **Novas regras de correspondentes bancários e cambiários.** Tecnoblog, 2011. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/128918/novas-regras-de-correspondentes-bancarios-e-cambiaros>>. Acesso em: 05/08/2021.

BARBOSA, Gilliard. **Utilização do Omni-channel como estratégia competitiva no varejo do mercado brasileiro de bicicletas.** Universidade Mackenzie, São Paulo, 2020.

BERTRAN, Maria Paula *et al.* **“Financeiras” de Crédito e Sua Regulamentação: análise qualitativa de práticas e serviços no município de Ribeirão Preto/SP.** Revista da PGBC – V. 13 – N. 2, 2019. 16 páginas.

BRANDÃO, Anderson Jorge Lopes . **Perspectivas para os celulares dos pobres servirem a políticas de inclusão financeira e de governo eletrônico: a proposição do Ministério do Desenvolvimento Social no Governo Lula.** Rio de Janeiro, 2011. ENANPAD, 17 páginas, 2011.

BXBLUE. **O que é um correspondente bancário?** BxBlue, 2021. Disponível em: <<https://bxblue.com.br/aprenda/correspondente-bancario-servicos-bancos/>>. Acesso em: 15/12/2021.

BOECHAT, Cláudio Bruzzi; PIMENTA, Mariana. **Microcrédito e microsseguros das instituições financeiras no Brasil: O Papel das Instituições Financeiras.** CEBDS - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, 2013.

CARNEIRO, Lucianne. **34 Milhões de brasileiros ainda não têm acesso a bancos no país.** Valor Econômico, 2021. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2021/04/27/34-milhoes-de-brasileiros-ainda-nao-tem-acesso-a-bancos-no-pais.ghtml>>. Acesso em: 21/08/2021.

CAIXA. **Cadastro Único.** CAIXA. Disponível em: <<https://www.caixa.gov.br/servicos/cadastro-unico/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 17/02/2022.

CROCCO, Marco Aurélio; SANTOS, Fabiana; FIGUEIREDO, Ana. **Exclusão financeira no Brasil: uma análise regional exploratória.** Revista de Economia Política, vol. 33, nº 3 (132), 2013.

CHRISTOPOULOS, Tania Pereira; FARIAS, Lauro Emilio Gonzalez; MARQUES, Tomás Costa de Azevedo. **Evaluating Banking Agents: A Case of Brazilian Banking Correspondents.** DLSU Business & Economics Review 24.2, 2015..

DEMIRGUE-KUNT, A., et al., **The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution.** World Bank Publications, 2018.

DIAS, Leila Christina Duarte. **Correspondente bancário como estratégia de reorganização de redes bancárias e financeiras no Brasil.** Geousp – Espaço e Tempo, v. 21, n. 2, 2017.

FRANCO, Angela Halen Claro. **Políticas públicas de informação: um olhar para o acesso à Internet e para a inclusão digital no cenário brasileiro**. Porto Alegre, v. 27, n. 4, 2021.

FRANÇA, Marcelo. **Contratação de correspondente no país por instituições financeiras**. Dinheirama, 2017. Disponível em: <<https://dinheirama.com/depois-das-agencias/>>. Acesso em: 15/08/2021.

FURTADO, Celso. **Desenvolvimento e subdesenvolvimento**. Rio de Janeiro, Fundo de Cultura, 1961.

FURTADO, Celso. **Desenvolvimento e Subdesenvolvimento**. 2. Ed. Rio de Janeiro, Fundo de Cultura, 1963.

FURTADO, Celso. **O mito do desenvolvimento econômico**. São Paulo: Círculo do Livro, 1974.

GONZALEZ, Lauro; ARAUJO, Marcelo. **EFEITOS DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AO AUXÍLIO EMERGENCIAL**. FGV, São Paulo, 2021.

ISOCRED MÍDIAS. **Qual o futuro do mercado de correspondente bancário?** Isocred Mídias, 2019. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=s_wlBBI96_Y>. Acesso em: 21/08/2021.

JAYO, Martin. **Correspondentes Bancários como canal de distribuição de serviços financeiros: Taxonomia, histórico, limites e potencialidades dos modelos de gestão de redes**. FGV, São Paulo, 2010.

JAYO, Martin; HENRIQUE DINIZ, Eduardo. **Correspondentes Bancários como canal de distribuição de serviços financeiros: o Papel dos “gestores de rede”**. FGV, São Paulo, 2009.

JAYO, Martin; HENRIQUE DINIZ, Eduardo. **Uso de Correspondentes Bancários pelos Bancos Brasileiros: Um Mapeamento dos Modelos de Gestão de Redes**. ENANPAD - USP, São Paulo, 2010.

JAYO, Martin; HENRIQUE DINIZ, Eduardo. **Um Olhar Retrospectivo sobre os Correspondentes Bancários: sete notas para uma história do branchless banking brasileiro**. Revista Gestão e Políticas Públicas, São Paulo, 2014.

LOUREIRO, Eleonora Rodrigues; MADEIRA, Gabriel De Abreu; BADER, Fani Lea Cymrot. **Expansão dos Correspondentes Bancários no Brasil: uma análise empírica.** Banco Central, São Paulo, 2009.

LOCOMOTIVA, Instituto. **OS BRASILEIROS E OS BANCOS.** São Paulo, 2021.

MAGALHÃES-TIMOTIO, João Guilherme; THEÓPHILO, Carlos Renato; GONÇALVES, Maria Elizete; FILHO, Geraldo Alemandro Leite. **Inclusão Financeira no Brasil: Investigação a partir da construção de indicadores.** USP, São Paulo, 2018.

OLIVEIRA, Rosa. **A expansão dos correspondentes bancários na última década.** Viver de Crédito, 2018. Disponível em: <<https://viverdecredito.com.br/expansao-correspondentes-bancarios/>>. Acesso em: 10/08/2021.

RIMONATO, Irene Pereira de Oliveira Stenzel; SANTOS, Jadir Perpétuo dos. **PIX solução tecnológica de inclusão financeira.** Research, Society and Development, v. 10, n. 13, e106101321139, 2021.

SOUZA, Paulo Augusto Ramalho de; SILVA, Viviane Gonçalves da; COSTA, Sandro Ribeiro da. **Performance of microcredit banks: the offering process in the credit agents perspective.** UFMG, Maringá - PR, v. 39, n. 1, p. 1-9, 2017.

THE CAPITAL ADVISOR. **Overnight.** The Capital Advisor. Disponível em: <<https://comoinvestir.thecap.com.br/overnight/>>. Acesso em: 12/12/2021.

VAZQUEZ VALLEJOS, Barbara. **Correspondentes Bancários e Terceirização: o subterrâneo das relações de trabalho no Setor Financeiro.** Campinas, São Paulo, 2018.