

Para sacar el dinero del beneficio del PBF, las familias reciben una tarjeta magnética personalizada (Tarjeta Social del Bolsa Familia), emitida a nombre del responsable familiar, que permite sacar el dinero usando una contraseña en los terminales bancarios de la Caixa Econômica Federal, las agencias de las loterías federales y establecimientos comerciales que tengan la marca Caixa Aquí. Es la forma más común de sacar el dinero del beneficio, utilizada en el 73% de las operaciones en mayo de 2017. Además de la tarjeta social, hay otras dos formas de sacar los beneficios del Bolsa Familia: el crédito en una cuenta bancaria, una forma que se utilizan el 26% de los casos, y el uso de un documento de pago bancario, que se utiliza solo en el 0,7% de los casos, en situaciones en las que el beneficiario, por alguna razón no previsible, no dispone de tarjeta<sup>1</sup>.

## 1. ¿CÓMO SE ENTREGAN LAS TARJETAS SOCIALES DEL PROGRAMA BOLSA FAMILIA?

La entrega de la Tarjeta Social del Bolsa Familia a los beneficiarios se inicia con la solicitud de concesión del beneficio por parte del Ministerio de Desarrollo Social (MDS). La Caixa incluye al beneficiario en la hoja de pagos del programa y solicita la emisión de la tarjeta en su sistema. La tarjeta es emitida con un número de seguimiento para el control por parte de la Empresa Brasileña de Correos y Telégrafos (Correios)<sup>2</sup>. La tarjeta se envía por correo y se entrega en la dirección indicada en el Registro Único<sup>3</sup>.

Junto con la tarjeta, la familia recibe orientación sobre el Programa y los procedimientos necesarios para activarla y recibir el beneficio. Se les informa de que el responsable familiar deberá llamar por teléfono al Servicio de Atención al Ciudadano de la Caixa para solicitar la activación de la tarjeta y su liberación para que pueda registrar la contraseña de la tarjeta en una agencia de las loterías federales (convenidas con la Caixa) o en la sucursal de la Caixa más cercana de su domicilio. La correspondencia también contiene un término de responsabilidad, que debe firmar el responsable familiar y titular de la tarjeta. En general, ese proceso tarda 45 días. La activación de la tarjeta debe producirse en un máximo de 180 días.

## 2. LA COBERTURA DE LA RED BANCARIA

Con una amplia red de atención de servicios bancarios, la Caixa Econômica Federal tiene canales de pago en el 98% de los 5570 municipios brasileños<sup>4</sup>. Esa red incluye agencias de la propia Caixa (puestos de atención bancaria, o PAB), con empleados que entregan las tarjetas del programa y hacen el pago del beneficio. En los municipios donde no hay sucursales de la Caixa, esta ha firmado contratos con personas físicas y jurídicas que hacen posible otros canales de atención, como la red de agencias de loterías nacionales y establecimientos comerciales afiliados (que disponen de la marca Caixa Aquí), que proporcionan terminales para realizar los saques de los beneficios.

1 Datos de mayo 2017.

2 Correios (Empresa Brasileña de Correos y Telégrafos, ECT) es una empresa pública federal responsable de implementar el sistema de envío y entrega en Brasil, vinculada al Ministerio de Ciencia, Tecnología, Innovación y Comunicaciones (MCTIC).

3 De estar ausente el responsable familiar para recibir la tarjeta, la entrega solo se realizará a una persona mayor de 18 años. Si no se logra realizar la entrega tras tres intentos, la tarjeta estará disponible en las oficinas de correos durante 20 días y, a continuación, será devuelta a la Caixa y el titular deberá recogerla en la sucursal más cercana a su residencia.

4 En 2017 solo hay 107 municipios sin canales de pago activos.

En diciembre de 2013 se contabilizaron en todo Brasil 27 844 canales de pago con 78 027 terminales de atención, operados por funcionarios o cajeros automáticos (tabla 1). En 2017, esa cifra ascendió a 81 200 terminales de atención por todo el territorio brasileño.

Tabla 1. Canales de pago del Bolsa Familia por estado, febrero de 2017

Estado	PAE		Agencias de las loterías		Agencias/PAB		CCA		TOTAL	
	Cant.	N.º terminales	Cant.	N.º terminales	Cant.	N.º terminales	Cant.	N.º terminales	Cant.	N.º terminales
AC	15	15	34	113	21	108	21	21	91	257
AL	55	56	175	664	62	488	99	99	391	1.307
AM	25	26	149	545	48	281	42	42	264	894
AP	11	11	21	71	13	70	19	19	64	171
BA	46	46	783	2.730	258	1.756	317	317	1.404	4.849
CE	22	22	367	1.334	103	831	316	316	808	2.503
DF	165	165	220	956	119	723	7	7	511	1.851
ES	40	40	248	784	103	693	47	47	438	1.564
GO	171	171	512	1.949	202	1.323	208	208	1.093	3.651
MA	19	19	288	953	55	434	128	128	490	1.534
MG	187	187	1.643	5.704	420	3.455	611	611	2.861	9.957
MS	45	45	167	607	67	428	32	32	311	1.112
MT	42	42	228	725	68	407	46	46	384	1.220
PA	62	62	281	988	81	596	107	107	531	1.753
PB	10	10	312	820	51	436	167	167	540	1.433
PE	72	72	422	1.574	115	919	147	147	756	2.712
PI	16	16	281	804	50	390	174	174	521	1.384
PR	98	98	835	2.914	354	2.221	258	258	1.545	5.491
RJ	139	140	851	3.678	320	2.060	164	164	1.474	6.042
RN	14	14	219	569	50	457	86	86	369	1.126
RO	15	15	92	345	31	221	64	64	202	645
RR	24	24	23	73	15	67	12	12	74	176
RS	216	217	877	2.661	363	2.293	260	260	1.716	5.431
SC	92	93	556	1.938	217	1.444	202	202	1.067	3.677
SE	30	30	148	495	55	343	48	48	281	916
SP	182	183	2.936	11.623	1.100	6.728	345	345	4.563	18.879
TO	17	17	154	431	29	192	52	52	252	692
<b>Total</b>	<b>1.830</b>	<b>1.836</b>	<b>12.822</b>	<b>46.048</b>	<b>4.370</b>	<b>29.364</b>	<b>3.979</b>	<b>3.979</b>	<b>23.001</b>	<b>81.227</b>

Nota: 1PAE: puesto de atención electrónica; 2PAB: puesto de atención bancaria; y 3CCA: Corresponsal Caixa Aqui.

Fuente: Informe SENARC (MDS, 2013).

### 3. OPERACIONES POSIBLES Y SUS EFECTOS EN EL PROGRAMA BOLSA FAMILIA

Los canales de atención están conectados en línea al sistema informático de la Caixa, lo que permite realizar transacciones bancarias en tiempo real de manera segura. La utilización del sistema bancario en la gestión de las operaciones relativas a los beneficios del PBF, mediante tarjetas magnéticas, conlleva la agilidad, la flexibilidad y la seguridad de las operaciones. Esto se refleja en la complejidad y diversidad de las posibles acciones en el ámbito del Programa, lo cual confiere más opciones de diseño de la política a los gestores a nivel federal, y de operación en los niveles estatal y municipal.

De esa manera, en la gestión de los beneficios del PBF, se realizan una serie de actividades para garantizar la continuidad de la recepción de los beneficios y el cumplimiento de las exigencias del programa. Algunas de esas actividades puede realizarlas el municipio de manera

descentralizada, pero otras son atribución exclusiva del MDS, que se las encarga al agente operador, la Caixa.

### 3.1. INCLUSIÓN Y LIBERACIÓN

La inclusión de los beneficiarios en la hoja de pagos y la liberación del pago son las acciones que hacen efectiva la concesión del beneficio. Se realizan de manera centralizada, mediante demanda del MDS a la Caixa. Esas acciones son condición necesaria para que se transfiera el beneficio, que está disponible para su retirada según el calendario de pagos.

### 3.2. ACCIONES PARA INTERRUMPIR O RESTABLECER EL ACCESO AL BENEFICIO

**Bloqueo:** La cuota generada se retiene mientras persista la situación de bloqueo, y solo se libera con la operación de desbloqueo asociada a la resolución de la situación que motivó el bloqueo. Con el desbloqueo, el beneficiario recibe las cuotas anteriormente bloqueadas que todavía están en periodo de validez<sup>5</sup>.

**Suspensión:** En este caso no se genera la cuota. Una vez regularizada la situación, la familia vuelve a recibir el dinero en los meses siguientes, sin derecho a recibir las cuotas que estaban suspendidas hasta entonces.

**Cancelación:** Además de expulsar a la familia del programa, la cancelación interrumpe la generación de nuevas cuotas del beneficio e impide sacar el dinero de las cuotas que aún no se hayan sacado. Se produce en casos de situaciones irregulares, como de disparidad en los datos del Registro Único, o debido al incumplimiento reiterado de las condicionalidades. Además de estas razones, la cancelación puede ocurrir por una decisión judicial, en caso de renuncia voluntaria o de que el beneficiario haya resultado elegido para un cargo electivo, entre otros.

**Desbloqueo, reversión de la suspensión o reversión de la cancelación:** Estas acciones pueden realizarlas el Gobierno federal o los municipios, según la situación que motivó la operación. Cuando el municipio no puede realizar esa operación, la gestión municipal puede solicitar que se revierta mediante un oficio o un formulario específico dirigido al MDS, según los casos.

### 3.3. RENUNCIA VOLUNTARIA Y RETORNO GARANTIZADO: REINTEGRACIÓN DE LAS FAMILIAS QUE RENUNCIARON VOLUNTARIAMENTE AL PROGRAMA

Cuando la renta familiar per cápita se eleva y mantiene en valores superiores a los límites de la línea de la pobreza, la familia puede solicitar a la gestión municipal su retirada del programa (renuncia voluntaria). En ese momento deja de recibir el beneficio y abre una vacante para que otra familia pueda entrar al Programa.

<sup>5</sup> Cada cuota del beneficio tiene una validez de 90 días a partir de la fecha de su generación. Si el tiempo de bloqueo se alarga, tanto que hace que la cuota del PBF pierda su validez, el beneficiario no la recibirá. Durante el bloqueo se siguen generando las cuotas, pero no puede retirarse el dinero hasta que se resuelvan o finalicen los motivos que dieron lugar al bloqueo.

Aunque se trata de un procedimiento sencillo, muchas familias no lo hacían, aunque lo desearan, por temer volver a necesitar el beneficio nuevamente en caso de que se diera una situación de pérdida de ingresos. Esa situación se resolvió mediante la creación del denominado «retorno garantizado» al Bolsa Familia, que facilitó volver a incluir a la familia en el programa, en caso de que vuelva la situación de pobreza o extrema pobreza dentro de un plazo de 36 meses. De esa forma, la familia vuelve a recibir el beneficio sin mayor burocracia, de manera rápida, directa e independientemente del número de familias beneficiarias en el municipio (de la tasa de cobertura del municipio).

#### 4. INCLUSIÓN BANCARIA EN EL BOLSA FAMILIA

Para mejorar el proceso de pago y contribuir a la inclusión bancaria de los beneficiarios del Bolsa Familia, el PBF creó la posibilidad de pagar el beneficio en una cuenta bancaria simplificada y sin costo alguno. El monto del beneficio se transfiere directamente a una cuenta corriente o cuenta de ahorros simplificadas de la Caixa (las llamadas Cuenta Fácil o Cuenta de Ahorro Fácil) para los beneficiarios que voluntariamente eligen una de esas modalidades.



Tarjeta Caixa Fácil Bolsa Família.

El modo de pago del beneficio en forma de crédito en una cuenta bancaria tiene destacados efectos positivos: i) el beneficiario tiene una mayor flexibilidad para sacar y gestionar su beneficio, pues no es obligatorio sacar el valor total del beneficio; ii) la tarjeta vinculada a una cuenta bancaria puede utilizarse en la función de débito, y iii) permite el acceso de las familias a los servicios bancarios tras abrir la cuenta, como ahorro, seguro, acceso al crédito y transferencia de valores.

Esta política contribuye también a la mitigación de algunas barreras sociales y a superar las limitaciones a que se enfrentan muchos beneficiarios al solicitar abrir una cuenta bancaria, debido a las exigencias de ingresos y de comprobación de empleo formal, frecuentemente asociadas con este servicio. La Caixa Econômica Federal flexibilizó esas exigencias y facilitó el acceso a los servicios bancarios.

Esa forma de pago del beneficio también tiene ventajas económicas y operativas para la administración del Programa, pues reduce los costos y facilita el pago del beneficio. En 2017, la operación de los pagos mediante cuenta bancaria le costó al Ministerio R\$ 1,09 por unidad, mientras que la operación a través de la tarjeta social del Bolsa Família cuesta R\$ 2,22 por uni-

dad. En mayo de 2017, el 26,3% de las transacciones de los pagos de los beneficios se hicieron mediante crédito en una cuenta bancaria (cuenta corriente o cuenta de ahorro), es decir, 3,2 millones de beneficios en ese mes.

A partir del proceso de inclusión bancaria de los beneficiarios del programa Bolsa Familia para recibir el beneficio en una cuenta bancaria, el MDS comenzó a promover la educación financiera de los beneficiarios. Con ello, se entiende que el acceso a los servicios bancarios y financieros debe darse de manera responsable, para que el usuario sea consciente y esté habilitado para tomar decisiones sobre sus finanzas y su relación con el banco.