

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS

HUMBERTO DE LIMA SILVA

**OS AVANÇOS DA CIDADANIA FINANCEIRA NO BRASIL NO PERÍODO DE
2018 A 2020**

GOIÂNIA
2023

Humberto de Lima Silva

20182002100070

**OS AVANÇOS DA CIDADANIA FINANCEIRA NO BRASIL NO PERÍODO DE
2018 A 2020**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Ciências Econômicas da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Economia.

Orientador: Prof. Ms. Mauro César de Paula

GOIÂNIA
2023

Humberto de Lima Silva

20182002100070

**OS AVANÇOS DA CIDADANIA FINANCEIRA NO BRASIL NO PERÍODO DE
2018 A 2020**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Ciências Econômicas da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Economia.

Orientador: Prof. Ms. Mauro César de Paula

Membro: Prof. Ms. Gesmar José Vieira

Membro: Prof. Ms. Neide Selma do Nascimento Oliveira Dias

GOIÂNIA
2023

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por sempre esteve presente em minha vida. Me dando força e fé para acreditar em mim, o resultado estou colhendo hoje. Minha crença sempre foi alicerce para perseverança estar presente na minha vida. Foi assim que persisti antes de entrar no curso, 5 anos tentando uma bolsa com Enem, e depois que consegui me matricular na PUC.

Nessa caminhada eu conheci pessoas incríveis que me ajudaram durante todo o trajeto dentro do curso. Nos trabalhos, nas atividades em sala e nos estudos para as provas. Levo comigo hoje gratidão por tudo que vivenciei dentro da universidade. Quero deixar alguns nomes que remetem minha caminhada dentro da graduação: Elen, Leticia, Amanda, Gustavo Dias, Gustavo Emanuel, João Batista, Jassiará, Anna Maudes e Maicon. Esses nomes são de amigos que fizeram parte da minha caminhada, porém depois de dois períodos eu tranquei minha matrícula e depois prestigiei a colação de grau de cada, o que foi combustível para continuar o curso até o fim.

No retorno, meus amigos que me deram suporte para chegar até aqui foram o Hideki Nishimura e a Sarah Vieira, nesse processo e com tantas dificuldades me apoiaram até aqui. E claro todos os professores que tive nesses oito períodos, todo meu processo de aprendizagem e o profissional que estou me tornando foi pela doação de cada um. Destaque ao professor Mauro, meu orientador, sem dúvidas foi o orientador que eu precisava e sou bastante grato. Ao Gesmar, nosso diretor do curso de economia, também sou grato. Sempre foi presente e atencioso com todos os alunos.

E por último, não menos importante, pelo contrário, o ponto mais sensível de toda minha vida que é minha família. Meus pais, meus melhores amigos, que depositam sua confiança e admiração em mim todos os dias. Meus irmãos, sempre presentes e de braços estendidos. Sem minha família eu não conseguiria nem realizar um teste de pré-vestibular, devo minha vida a ela.

RESUMO

A cidadania financeira é um tema essencial na atualidade, onde as dinâmicas econômicas e sociais se entrelaçam de forma complexa. Ela não apenas enfatiza a habilidade individual, mas reconhece a competência financeira como um direito responsável para a evolução de sociedades mais justas. Além de envolver o manejo eficaz do dinheiro, a cidadania financeira capacita indivíduos na tomada de decisões relacionadas às suas próprias finanças, promovendo inclusão e igualdade no acesso ao mercado financeiro. Ao explorar esse tema, é crucial analisar suas implicações sociais, econômicas e de gênero, reconhecendo os desafios enfrentados por diversos grupos populacionais. A cidadania financeira torna-se, assim, uma peça fundamental na construção da autonomia e bem-estar das comunidades, levando à importância da educação financeira, sistemas inclusivos e políticas que habilitem em cada indivíduo a navegar efetivamente no cenário financeiro contemporâneo.

Palavras-chave: Brasil; Cidadania financeira; Inclusão financeira; Educação financeira; Sistema Financeiro Nacional.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Saldo da carteira de crédito em 2020, no Brasil (em bilhões) **30**

Gráfico 2 – Quantidade de clientes das instituições de pagamentos (em milhões) **34**

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Quantidade de canais de atendimento, no Brasil, no período de 2018 a 2020	29
Tabela 02 – Evolução dos depósitos, no período de 2018 a 2020	29
Tabela 03 – Distribuição de renda da população do SCR, no Brasil, em 2020	30
Tabela 04 – Quantidade de transações por trimestre (milhões de transações), no Brasil	39
Tabela 05 – Perfil das transações dos usuários em relação à utilização de TED e Pix, entre 2019 e 2021, no Brasil	40
Tabela 06 – ICF entre os estados brasileiros, entre 2017 e 2020	43
Tabela 07 – Relacionamentos no SFN entre os beneficiários do Auxílio Emergencial no Brasil, entre 2019 e 2020	45

LISTA DE SIGLAS

BACEN – Banco Central do Brasil

CMN – Conselho Monetário Nacional

CFPB – *Consumer Financial Protection Bureau*

DIREC – Área de Relacionamento Institucional e Cidadania

DECON – Departamento de Supervisão de Conduta

FCA - *Financial Conduct Authority*

ICF – Índice de Cidadania Financeira

IEF – Índice de Educação Financeira

IIF – Índice de Inclusão Financeira

IP – Instituição de Pagamento

IF – Instituição Financeira

ODCE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico

PAs – Postos de Atendimento

PEF – Programa de Educação Financeira

RDR – Registro de Demandas do Cidadão

Senacon - Secretaria Nacional do Consumidor

SFN – Sistema Financeiro Nacional

SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

SPB – Sistema de Pagamentos Brasileiro

SCD – Sociedade de Crédito Direto

SEP – Sociedade de Empréstimo entre Pessoas

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. TEORIA DE SCHUMPETER NO ESTUDO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E DA INOVAÇÃO RELACIONADOS AOS SERVIÇOS FINANCEIROS.....	12
1.1. Teoria do Desenvolvimento Econômico	12
1.2. Teoria da Inovação	14
2. CIDADANIA FINANCEIRA.....	17
2.1. Regulamentação da Cidadania Financeira.....	17
2.2. Inclusão Financeira	21
2.3. Educação Financeira.....	22
2.4. Proteção do Consumo de Serviços Financeiros e participação no diálogo sobre o sistema financeiro.....	24
2.5. Bem-estar financeiro	25
3. AVANÇOS DA CIDADANIA FINANCEIRA.....	27
3.1. Metodologia	27
3.2. Análise de Resultados.....	28
3.2.1. Serviços.....	28
3.2.2. Inovações.....	33
3.2.3. Índice de Cidadania Financeira.....	41
3.2.4. Os impactos da Covid-19 na cidadania financeira	44
CONCLUSÃO.....	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48

INTRODUÇÃO

A cidadania financeira é uma habilidade essencial na sociedade moderna atual. Hoje, existem diversos produtos financeiros e esse assunto pode parecer complexo para muitas pessoas. Então, a cidadania financeira proporciona uma maior compreensão sobre o mercado financeiro, ao aumento de habilidades nas escolhas conscientes e planejamento futuro.

Milhares de brasileiros não tem noções básicas de como administrar seu dinheiro, poupar, realizar investimentos, criar um orçamento ou terem conhecimento básico sobre o Sistema Financeiro Nacional. O resultado da falta de conhecimento gera uma falta de planejamento e impulsos que possivelmente seriam evitadas com uma maior educação financeira.

O Banco Central do Brasil (BACEN) tem como foco a promoção da cidadania financeira, com o apoio de várias instituições com o mesmo propósito. No ano de 2013, durante o V Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira, no lançamento do Programa Cidadania Financeira o BACEN definiu que “cidadania financeira é um conceito relativo aos direitos e deveres do cidadão quando o assunto é sua vida financeira” (BACEN, 2013).

Nessa temática, a monografia apresenta o seguinte problema: Qual a importância da cidadania financeira na vida dos brasileiros e os avanços apresentados no período de 2018 a 2020? Nesse período, apresentou uma ampliação maior no acesso aos serviços financeiros. Ao analisar esses três anos, será possível mensurar o desenvolvimento e soluções tecnológicas no período e avaliar as consequências na vida dos brasileiros no seu relacionamento com SFN.

Cidadania financeira fornece educação e conscientização sobre questões financeiras básicas desde o recebimento do salário e pagamentos de contas essenciais até assuntos relacionados a investimento e planejamento a aposentadoria. Sendo assim, a hipótese apresentada é que a cidadania capacita as pessoas a tomarem decisões financeiras informadas e responsáveis, permitindo uma melhora na sua situação financeira e alcançar metas futuras.

A monografia tem como objetivo geral apresentar a importância dos avanços proporcionados pela cidadania financeira entre os anos de 2018 a 2020, e especificamente, avaliar os avanços apresentados de forma crítica e abrangente relacionados a capacitação financeira das pessoas, com intuito de informar e promover uma discussão sobre o entendimento e o manuseio da vida financeira de cada um.

A metodologia adotada para o desenvolvimento dessa monografia será de pesquisa exploratória, envolvendo levantamento bibliográfico e estudo de práticas para maior compreensão. Também utilizará de pesquisa documental para análise de dados presentes em relatórios e dados estatísticos levantados pelo BACEN, juntamente com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e instituições autorizadas pelo BACEN. A relevância dos dados permite uma análise comparativa sobre inclusão financeira, educação financeira, volume de crédito e de inovações.

Para melhor compreensão a respeito do tema abordado, essa monografia será dividida em três capítulos. O primeiro capítulo abordará a teoria do desenvolvimento econômico e teoria da inovação de Schumpeter. O segundo capítulo apresentará a definição e aspectos gerais relacionados ao tema proposto. E o terceiro capítulo terá uma análise dos avanços e resultados obtidos com a cidadania financeira na vida dos brasileiros no período de 2018 a 2020. O estudo levantará expectativas para o futuro e que medidas poderão ser tomadas para melhora dos resultados já apresentados.

1. TEORIA DE SCHUMPETER NO ESTUDO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E DA INOVAÇÃO RELACIONADOS AOS SERVIÇOS FINANCEIROS.

1.1. Teoria do Desenvolvimento Econômico

Joseph Alois Schumpeter, foi um economista e cientista político de origem austríaca, é amplamente reconhecido entre os mais proeminentes economistas do primeiro período do século XX. Ele se destacou sendo um dos primeiros pensadores a destacar a importâncias das inovações tecnológicas no impulsionamento do progresso do sistema capitalista. É considerado um dos economistas que contribuíram para teoria econômica. Suas obras tiveram impactos duradouros e moldaram as discussões sobre a importância da inovação, do empreendedorismo e das transformações econômicas ao longo do século XX e além.

A principal contribuição de Schumpeter à economia foi em seu famoso trabalho, "A Teoria do Desenvolvimento Econômico," publicado em 1911. Neste livro seminal, ele destaca a inovação, que ele caracteriza como "destruição criativa," como o motor primordial do desenvolvimento econômico. Segundo sua teoria, a inovação não apenas introduz novos produtos e processos, mas também desafia e suplanta os métodos de produção convencionais, resultando em um crescimento econômico sustentado e transformador.

Em sua obra "Capitalismo, Socialismo e Democracia," publicada em 1942, Joseph Schumpeter apresentou inúmeras ideias. Ele previu que o capitalismo é um sistema econômico altamente dinâmico e eficaz, e ao mesmo tempo poderia enfrentar desafios existenciais devido a seu próprio sucesso. Schumpeter argumentou que a inovação e o empreendedorismo constantes do capitalismo levariam, eventualmente, a uma "destruição criativa," onde empresas e métodos antigos seriam substituídos por novos.

Ele mantinha a convicção que a inovação tecnológica exercia a função de motor do desenvolvimento econômico, e que a definição de "destruição criativa" desempenhava um papel crucial nesse progresso. De forma mais simples, ele defendia que a inovação não apenas dava origem a novos produtos e serviços, mas, simultaneamente, gradualmente suplantava produtos

e serviços preexistentes. Esse processo, impulsionava a criação de empregos, o crescimento econômico e a elevação geral da prosperidade.

Adicionalmente, Schumpeter questionou a habilidade do sistema democrático de encarar as mudanças rápidas e a crescente burocracia, levantando a preocupação que a democracia poderia ser erodida. Também explorou a viabilidade de uma transição para o socialismo através de meios democráticos, em vez de depender de revoluções. Sua obra instigante estimulou debates substanciais acerca do destino do capitalismo, da democracia e do socialismo no século XX, e permanece como uma referência relevante nas conversas econômicas e políticas contemporâneas.

O economista deixou um legado significativo no âmbito das ciências sociais, com destaque para sua contribuição à economia. Ele é reconhecido por sua abordagem interdisciplinar, que integra elementos históricos e evolutivos em sua análise. Ressaltou a carência de compreender o empreendedorismo, a inovação e a dinâmica econômica como fatores essenciais para entender a evolução das sociedades.

Para Schumpeter, a economia não era apenas um grupo de relações estáticas, mas sim um processo dinâmico, no qual as inovações e o empreendedorismo desempenham papéis centrais na transformação econômica. Sua visão da ciência social incluía a análise das forças em constante mudança que moldam a economia e a sociedade ao passar dos anos, tornando-a uma disciplina mais dinâmica e evolutiva do que simplesmente uma análise estática de relações econômicas.

Em sua teoria, Schumpeter também descreve o empreendedor como alguém que tem a habilidade de identificar oportunidades, tomar riscos e inovar. Ele vê o empresário como um agente separatório que desafia o status que promove o progresso econômico. Os empresários não apenas criam coisas novas, mas também destroem ou substituem as antigas, levando a uma transformação constante da economia.

A influência de Schumpeter tem sido marcante na comunidade econômica e na elaboração de políticas públicas ao longo das décadas recentes. Suas contribuições têm servido como fonte de inspiração para uma vasta gama de estudos relacionados à inovação e ao empreendedorismo, além de terem impulsionado a formulação de políticas governamentais direcionadas

à promoção do desenvolvimento de novas tecnologias e ao apoio ao empreendedorismo. O entendimento sobre "destruição criativa" também é frequentemente evocado como uma explicação para a rápida evolução tecnológica e o papel crucial desempenhado pelas empresas inovadoras na economia contemporânea.

1.2. Teoria da Inovação

A teoria de Schumpeter destaca a necessidade da inovação para estimular o desenvolvimento econômico sustentável, impulsionando o progresso e a competitividade. Assim, a influência de Schumpeter no panorama da inovação ajuda a compreender a importância das mudanças e avanços tecnológicos no contexto da prestação de serviços financeiros.

Os empreendedores possuem um papel importante para dinâmica de crescimento, promovendo progresso econômico. Para Schumpeter, os empresários são inovadores que ofertam novas tecnologias, produtos e processos. Impulsionam crescimento, produtividade, competitividade e desenvolvimento de forma sustentável. A promoção de inovação pelos empreendedores desempenha um papel na capacitação das pessoas para entenderem, controlarem e otimizarem suas finanças, contribuindo assim para uma cidadania financeira mais forte e informada.

Schumpeter (1982) relacionou diretamente a criação de produtos e processos produtivos de uma empresa com seu desempenho econômico, constituindo pela primeira vez a inovação como fator crítico para transformações na esfera econômica de longo prazo.

Em uma economia caracterizada pela constante evolução, a concorrência por diferenciação e vantagem competitiva se intensifica. Nesse cenário dinâmico, a inovação emerge como uma ferramenta fundamental para estimular o progresso econômico. Os processos de transformações que ocorreram ao longo dos séculos revolucionaram incessantemente a estrutura econômica, a partir de dentro, destruindo o antigo e criando elementos novos.

A revolução tecnológica que está ocorrendo em diversos segmentos econômicos e sociais também encontrou expressão no setor financeiro, notadamente com a rápida integração das tecnologias digitais. Essa integração

nos permite acessar um conjunto de novos produtos e serviços de maneira segura e eficiente. O advento das *fintechs*, a ascensão das finanças descentralizadas e o surgimento das moedas digitais representam, igualmente, exemplares dessa transformação em constante evolução.

Ao examinar a microeconomia, torna-se evidente que a dinâmica dos setores, e até mesmo da economia como um todo, se caracteriza como um processo em constante evolução. Esse processo é composto por mecanismos que dão origem a inovações. De forma que os arranjos institucionais influenciam o comportamento individual e suas interações, eles executam um papel na determinação da direção, da velocidade do fluxo de inovações, bem como na intensidade dos processos de seleção, aprendizado e imitação. Esses arranjos institucionais delineiam os "caminhos evolutivos" mais prováveis a serem trilhados.

Assim, o conhecimento científico e tecnológico, juntamente com as inovações que dele emergem, representam um valioso patrimônio social capaz de impulsionar o desenvolvimento sustentável. Esse impulso se faz na melhoria da produtividade e na elevação da competitividade do país, da mesma forma em que contribui para aprimorar a qualidade de vida da população.

Do outro lado, a inovação desempenha um papel fundamental na aceleração da criação e aprimoramento de postos de trabalho, assim como na geração de novas oportunidades. Embora a definição de inovação muitas vezes seja associada à pesquisa e desenvolvimento (P&D), ele se diferencia e abrange um âmbito mais amplo, sendo inseparável da aplicação do conhecimento para atender às necessidades em constante evolução.

Durante os anos, o progresso tecnológico e de inovação têm desempenhado um papel significativo no crescimento e desenvolvimento econômico-financeiro de diversas nações. Isso se transformou em uma estratégia competitiva fundamental para as empresas, uma vez que elas buscam expandir suas operações, otimizar seus lucros e explorar novas oportunidades de mercado.

No campo dos serviços financeiros, a inovação não apenas desafia os modelos de negócios convencionais, mas também impulsiona a concepção de novos serviços e produtos financeiros. Essa dinâmica inovadora, por sua vez, reconfigura de forma disruptiva o paradigma tradicional, substituindo-o por

soluções mais eficazes e inclusivas. Isso tem um impacto positivo para os consumidores, que também coloca uma ênfase fundamental na necessidade de manter a estabilidade e a integridade do sistema financeiro.

Ao relacionar inovação com a cidadania financeira, torna-se evidente que as inovações e as mudanças revolucionárias no setor financeiro desafiam as ações tradicionais de gestão financeira e serviços bancários. Isso leva à introdução de novas tecnologias, como aplicativos de finanças pessoais, *fintechs* e moedas digitais, que oferecem aos consumidores opções mais acessíveis, eficazes e adaptadas às necessidades individuais.

No entanto, essas transformações na prestação de serviços financeiros exigem que os indivíduos melhorem suas habilidades financeiras e se adaptem a um cenário financeiro em constante evolução. Nesse contexto, a ideia de destruição criativa enfatiza a importância da educação financeira, da flexibilidade e da capacidade dos cidadãos de aproveitar as inovações para uma gestão financeira mais eficaz.

Junto com a criação de novos produtos e serviços financeiros, há de existir, em suma, esforço paralelo de conscientização e conhecimento sobre os novos instrumentos financeiros, com conteúdo acessível. A cidadania financeira pleiteia, afinal, que os indivíduos sejam impactados pelas novidades e tenham capacidade de, através do conhecimento e da participação, impactar as tendências inovadoras.

Portanto, todos esses desdobramentos históricos e avanços tecnológicos contribuíram positivamente para o estímulo da inovação e das transformações econômicas. Nesse contexto, é imperativo adquirir um entendimento das mudanças, uma vez que isso é crucial para compreender a definição de inovação, sob a perspectiva de Schumpeter e outros teóricos econômicos. Isso decorre da constatação de que a inovação desempenha um papel significativo na promoção da diferenciação e no progresso tanto da economia como da sociedade.

2. CIDADANIA FINANCEIRA

O objetivo do capítulo consiste em mostrar a regulamentação da cidadania financeira; mostrar os serviços de inclusão do cidadão na utilização das ferramentas indispensáveis para acesso ao mercado financeiro; revelar os conhecimentos necessários para racionalizar e aplicar os recursos próprios; permitir ao consumidor os direitos e as obrigações inerentes ao mercado financeiro; participação e contribuição do consumidor nas tomadas de decisões vinculadas ao sistema financeiro e a propiciar ao consumidor um bem estar financeiro e inclusivo.

2.1. Regulamentação da Cidadania Financeira

Em 1988 foi escrita a Constituição que determina os direitos e obrigações dos cidadãos e dos entes políticos do Brasil. Conhecida como a "Constituição Cidadã", esta carta fundamental introduziu melhorias significativas em relação aos direitos e garantias dos habitantes do Brasil, da mesma forma que deu voz à sociedade civil organizada e reforçou os alicerces do Estado Democrático de Direito.

A Constituição representa o mais amplo conjunto de regulamentações que orienta a nação, abrangendo aspectos relacionados aos cidadãos, a disciplina do sistema legal e a estruturação das funções do poder público, delineando as atribuições dos municípios, Estados, União e os três Poderes da República. Desde a promulgação desta Constituição vigente, o Brasil experimenta o mais prolongado período de estabilidade institucional registrado em sua história.

A Cidadania um dos princípios fundamentais presentes na Constituição Cidadã, o princípio Cidadania garante a igualdade de todos perante a lei, protege os direitos de cada cidadão, como: direito de votar e liberdade de expressão, direito a educação, saúde, moradia e um meio ambiente sustentável. Promove a participação ativa dos cidadãos na formulação e controle de políticas públicas.

A partir da consolidação da democracia o Banco Central do Brasil (BACEN) começou a dar seus primeiros passos na construção de um sistema

financeiro mais inclusivo. Desde 1990, o BACEN assumiu a função de ampliar e melhorar o acesso aos serviços financeiros: expandido e fortalecendo os canais de acesso aos serviços financeiros, criando instrumentos de melhor adaptação aos serviços nos segmentos de baixa renda e na garantia da qualidade no provisionamento dos serviços ofertados.

Quanto a expansão dos canais de acesso, vale ressaltar a importância dos correspondentes, que não apenas levaram serviços financeiros a áreas carentes, mas também aumentaram a conveniência em regiões já atendidas. Segundo o plano de ação para fortalecimento do ambiente institucional denominado de Parceria Nacional de Inclusão Financeira, edição Maio 2012, entre 2000 e 2010, o número de correspondentes cresceu de 19.000 para 150.000, alcançando todos os municípios brasileiros e representando mais da metade dos pontos de acesso a serviços financeiros.

Outro destaque do BACEN é o fortalecimento das cooperativas de crédito, instituições financeiras que possuem uma importância fundamental para atendimentos em regiões específicas, principalmente relacionadas ao crédito rural e associações produtivas. Segmento estruturado, atendendo uma maior parcela da população diante de uma ampliação de possibilidades de vínculos empregatício e de variedade de serviços. Segundo a Parceria Nacional de Inclusão Financeira, as cooperativas de crédito estão presentes em 25% dos municípios sem agências bancárias e em 40% das cidades brasileiras.

O BACEN buscou a possibilitar a inclusão financeira para as populações de baixa renda, criando condições para o uso dos serviços disponíveis. Em 2004, a criação de contas especiais isentas de cobranças e tarifas trouxe as contas simplificadas. Ações como essas estão relacionadas com as demais atividades criadas pelo Governo Federal para o aumento e acesso ao crédito, particularmente voltado para população de menor renda.

Surgiu a obrigatoriedade de canais de ouvidoria nas instituições reguladas pelo BACEN, com o foco em facilitar a comunicação entre as entidades e os correntistas. De maneira mais transparente, o progresso com a comunicação permitiu acesso as informações mais objetivas relacionadas aos custos dos serviços financeiros. É importante salientar a ênfase na padronização e uniformização da linguagem utilizada para descrever as tarifas

bancárias, cambiais e as associadas aos cartões de crédito. Além disso, há a obrigatoriedade de divulgar o Custo Efetivo Total do crédito, que representa em um único valor todos os gastos envolvidos na aquisição de empréstimos e financiamentos. Tornou-se obrigatório também a certificação dos funcionários e correspondentes.

Diante do contexto de disponibilidade de crédito e da crescente diversidade e sofisticação dos serviços financeiros, tornou-se essencial capacitar a população para que ela compreendesse mais profundamente as particularidades e os potenciais riscos dos produtos financeiros, capacitando-as a tomar decisões financeiras autônomas e informadas, assim, emergiu uma abordagem complementar à inclusão financeira e à proteção do consumidor de serviços financeiros: a educação financeira.

O BACEN deu início às suas ações na promoção da educação financeira com a criação dos programas relacionados a Comunicação Educativa, lançado em 1998, para informar a sociedade sobre suas atividades e o funcionamento do Sistema Financeiro Nacional. Em 2003, o Programa de Educação Financeira (PEF-BC) foi oficialmente estabelecido, com a finalidade de estabelecer as bases para que a sociedade como um todo no Brasil pudesse gerenciar seus recursos monetários de forma consciente. Esse esforço tinha como objetivo principal contribuir para a manutenção do poder de compra da moeda e para a solidez e eficiência do sistema financeiro.

No ano de 2005, foi introduzido no site do Banco Central na internet o perfil "Cidadão". Esse perfil apresenta informações de interesse para todos em geral de forma simplificada e com um *design* visual mais acessível, abrangendo dados como taxas de juros, cálculos, índices e cotações. Além disso, ele fornece respostas às perguntas mais comuns feitas pelos cidadãos sobre regulamentações, produtos e serviços, bem como os registros mantidos pelo Banco Central.

Em 2012, foi criada a área responsável pelo atendimento ao cidadão, pela comunicação institucional e educação financeira, Área de Relacionamento Institucional e Cidadania (DIREC). Também com objetivo de fiscalizar o cumprimento de regras relativas à comunicação entres instituições financeiras e cidadãos, o Departamento de Supervisão de Conduta (Decon).

O fortalecimento e a divulgação da inclusão financeira, educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros têm gradualmente se tornado prioridades nas agendas das autoridades governamentais, órgãos reguladores e supervisores do setor financeiro, bem como em organizações internacionais. Isso ocorre devido ao reconhecimento da significativa relevância dessas questões para a estabilidade econômica e o desenvolvimento econômico e social em âmbito global.

A partir desses elementos, em 2013, o Banco Central do Brasil lança seu projeto o Programa Cidadania Financeira, durante o V Fórum Banco Central sobre inclusão financeira. Esses elementos contribuem para eficiência do SFN e para estabilidade econômico, promovendo o exercício a cidadania plena. “Cidadania Financeira é um conceito relativo aos direitos e deveres do cidadão quando o assunto é sua vida financeira” (BACEN, 2013).

No ano de 2014, foi realizado o encerramento dos Fóruns sobre IF, que passaram a se chamar Fóruns de CF. A nova abordagem apresentada pelo BACEN à época, tinha o seguinte tema: “Rumo à cidadania financeira: evolução e perspectivas da inclusão financeira no Brasil”.

O BACEN destacou que a regulamentação econômica na constituição está fundamentada em princípios intrinsecamente relacionados à cidadania, como a proteção do consumidor, a promoção da concorrência, o estímulo ao cooperativismo, a busca pelo pleno emprego, a redução das desigualdades e a garantia da atuação livre das atividades econômicas. Foi sublinhado também que no contexto do sistema financeiro, a comunicação é inequívoca: a organização desse sistema visa primordialmente ao desenvolvimento equilibrado do país e à serventia aos interesses da sociedade como um todo.

No mesmo evento, foi apresentada uma relação entre as definições de cidadania financeira e de inclusão financeira. Foi alegado que quando parte do termo de inclusão para cidadania, é inserido outros três conceitos: participação, protagonismo e responsabilidade. Compete a inclusão financeira componentes relacionados à flexibilidade e utilização dos serviços, enquanto a cidadania financeira agrega elementos relativos à responsabilidade financeira, participação e transparência, direitos e, de forma ampliada, protagonismo.

2.2. Inclusão Financeira

Inclusão financeira promove a ampliação do acesso igualitário a uma variedade de serviços financeiros, como contas bancárias, disponibilidade de crédito, empréstimos e seguros. Seu propósito fundamental é facultar a todas as camadas sociais a capacidade de administrar de forma eficaz seus recursos e realizar planejamentos para o futuro. Isso desempenha um papel crucial na promoção do crescimento econômico e na redução da pobreza.

A integração na utilização dos serviços financeiros exerce influência direta sobre o padrão de vida das pessoas, uma vez que proporciona instrumentos para enfrentar imprevistos, como o desemprego, doenças ou acidentes. Essa capacidade pode ser proporcionada, por exemplo, através da oferta de empréstimos e financiamentos. Além disso, ao adquirir habilidades para uma gestão mais eficiente do dinheiro e investir de maneira consciente, a população passa a ter acesso a oportunidades que anteriormente lhe eram inalcançáveis.

Sua introdução não implica necessariamente que a população utilize ativamente os serviços financeiros, mas sim que tenha a oportunidade real de fazê-lo, desde que esses serviços atendam às suas necessidades. A escolha de utilizá-los ou não é uma decisão individual. Além disso, é importante considerar que a utilização dos serviços financeiros deve ser sustentável, ou seja, deve equilibrar as necessidades da sociedade, do ambiente, da economia, do sistema financeiro e dos próprios usuários, levando em conta o conceito de sustentabilidade em suas três dimensões: econômica, social e ambiental.

Para efetivamente garantir uma inclusão financeira abrangente, que permita a todos os agentes econômicos no país - indivíduos e empresas - o acesso a serviços financeiros que atendam às suas necessidades, não é suficiente apenas expandir os canais de acesso ao SFN. É igualmente considerar a adequação e a sustentabilidade desse processo.

Portanto, são necessárias medidas tanto em relação à oferta quanto à demanda de serviços financeiros. No que diz respeito à oferta, é essencial promover a redução das desigualdades regionais na oferta de serviços financeiros, adaptar os serviços oferecidos às necessidades dos usuários e

garantir a sustentabilidade do processo. No tocante à demanda, é fundamental dar ênfase à educação financeira e à proteção dos consumidores, para assegurar que a utilização dos serviços financeiros seja sustentável e benéfica para todos.

O desenvolvimento econômico está intrinsecamente relacionado à eficiência do Sistema Financeiro Nacional (SFN), sendo que a inclusão financeira desempenha um papel importante como sua força motriz. O avanço do sistema financeiro promove o crescimento econômico, pois amplia o acesso de empreendedores a uma variedade de produtos financeiros e ao crédito, criando oportunidades econômicas significativas.

O estudo leva em conta a existência de pelo menos um canal de atendimento para os empreendedores e a população em todas as localidades. Canais estes que são, agências físicas ou até mesmo canais de acesso eletrônico, como telefone, e-mail e *internet banking*. O objetivo é identificar todas as formas possíveis de atendimento de forma igualitária a toda população.

Na análise do uso de serviços financeiros, são empregadas principalmente informações relacionadas ao volume de recursos e ao número de transações ou contratos envolvendo crédito, depósitos, pagamentos, transferências e outros serviços financeiros, além de dados sobre o número de usuários. O objetivo desse estudo é avaliar de maneira indireta o acesso da população a serviços financeiros. Em alguns casos, os dados relativos a operações de crédito são segmentados por faixas de valor, o que enriquece a análise. Além disso, o estudo inclui uma análise de linhas de crédito e programas destinados à população de baixa renda.

2.3. Educação Financeira

A Educação Financeira resulta no esclarecimento do funcionamento de atividades financeiras, como juros, financiamentos, empréstimos, poupanças, parcelamentos, créditos, e outras, de forma que o conhecimento desses aspectos permita que os cidadãos tomem decisões mais informadas e bem fundamentadas em relação a suas finanças pessoais.

Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) entende-se por educação financeira:

Educação Financeira é o processo mediante o qual os indivíduos e as sociedades melhoram a sua compreensão em relação aos conceitos e produtos financeiros, de maneira que, com informação, formação e orientação, possam desenvolver os valores e as competências necessários para se tornarem mais conscientes das oportunidades e riscos neles envolvidos e, então, poderem fazer escolhas bem informadas, saber onde procurar ajuda e adotar outras ações que melhorem o seu bem-estar. Assim, podem contribuir de modo mais consistente para a formação de indivíduos e sociedades responsáveis, comprometidos com o futuro (OCDE, 2005, p. 04).

Problemas relacionados a atividades financeiras podem desencadear consequências adversas que vão além do aspecto econômico, incluindo depressão, conflitos em relacionamentos, diminuição da capacidade de concentração, elevação do estresse e outros problemas de saúde. Um cenário econômico instável, uma crise econômica por exemplo, de alguma forma afeta a saúde financeira em geral.

Falar sobre educação financeira é relativamente recente no Brasil, emergindo da preocupação de oferecer suporte e conhecimento à população, com o propósito de prepará-la para uma convivência mais consciente em uma sociedade complexa, com uma gama de produtos financeiros disponíveis. Essa complexidade torna as decisões mais desafiadoras, uma vez que demanda a comparação minuciosa das características de cada alternativa para realizar escolhas informadas. Mesmo entre produtos aparentemente semelhantes, podem existir distinções significativas em relação a riscos, retornos, despesas, prazos de vencimento, direitos de supervisão, participação e informações disponíveis.

Portanto, a Educação Financeira é essencialmente um processo de aprendizado relacionado às finanças pessoais, proporcionando à sociedade a oportunidade de desenvolver uma visão crítica em relação ao uso do dinheiro. A atual Constituição brasileira associa a educação ao pleno desenvolvimento individual e à preparação para o exercício da cidadania. Nesse contexto, a Educação Financeira desempenha um papel importante ao envolver os cidadãos, pois permite que compreendam tanto as finanças pessoais quanto as

questões financeiras nacionais, contribuindo assim para o aprimoramento da participação ativa da sociedade nesses assuntos.

2.4. Proteção do Consumo de Serviços Financeiros e participação no diálogo sobre o sistema financeiro

Assim como diversas nações e organizações internacionais, o Brasil concorda com a relevância de garantir não apenas a educação e a inclusão financeira, mas também a capacidade das interações entre correntistas e instituições financeiras. Isso visa criar um espaço mais atraente para pessoas que não participam do sistema financeiro, também garante que a inclusão financeira traga resultados positivos para o bem-estar de cada um, a integridade do sistema financeiro e o desenvolvimento econômico.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) é regulamentado pelo Decreto Presidencial nº 2.181, datado de 20 de março de 1997. Ele é composto por uma rede de entidades que inclui Procons, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis e Organizações Cíveis dedicadas à proteção dos direitos do consumidor.

As organizações civis são responsáveis por uma função fundamental nessa rede de entidades, representando cidadãos organizados em torno de instituições legalmente registradas, com a missão estatutária de proteger e defender os interesses dos consumidores. Essas entidades atuam de maneira coordenada e integrada, colaborando com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) para analisar questões de relevância nacional e interesse público, bem como para planejar, elaborar, coordenar e executar a Política Nacional de Defesa do Consumidor.

O BACEN tem a função de controle e execução de condutas éticas perante as IFs. Um time específico dedicado para a contribuição da estrutura regulatória, supervisão e cumprimento das condutas impostas dentro das instituições, com objetivo de garantir a adequação dos produtos e serviços, clareza e a troca.

Em análise, a OCDE (2005), defende a relevância de avanços relacionados ao trabalho em defesa do consumidor. O mercado obtém uma execução eficiente e promove desenvolvimento e estabilidade financeira,

quando o usuário tem confiança nos serviços financeiros disponíveis. É importante adotar políticas voltadas a aumentar a proteção do consumidor no mercado.

A proteção do consumidor de serviços financeiros estabelece diretrizes claras de comportamento para os prestadores de serviços financeiros em relação aos seus usuários do varejo. Seu propósito é garantir que os usuários recebem notícias que os capacitem a tomar suas decisões esclarecidas, não sejam alvo de práticas desonestas ou duvidosas e tenham à disposição meios e procedimentos para solucionar eventuais conflitos.

Participar do diálogo sobre finanças implica que os cidadãos e outros envolvidos no sistema financeiro se envolvam em discussões construtivas para melhorá-lo, incorporando diversas perspectivas nas decisões relacionadas ao seu funcionamento. Isso envolve compreender os serviços financeiros oferecidos, expressar opiniões e compartilhar dúvidas, sugestões, elogios e reclamações, seja por meio de canais como ouvidoria ou outros meios específicos de atendimento ao cliente.

Para viabilizar a participação do consumidor é importante a disseminação de informações e resultados ativamente em canais de acesso a população, de forma simples e direta. Utilizando de canais de atendimento (agências, enquetes e redes sociais) em busca de entender a opinião pública e da participação em audiências públicas. E enfatizar promoção do conhecimento sobre funcionamento do mercado financeiro e entendimento sobre as políticas econômicas e seus impactos possam gerar no dia a dia.

2.5. Bem-estar financeiro

O termo "bem-estar financeiro" é a expressão utilizada para representar a definição de "*financial well-being*", que foi oficializado pelo *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB), uma agência governamental nos EUA dedicada à proteção dos interesses dos consumidores. Em relação com o CFPB, o bem-estar financeiro é o estado em que uma pessoa consegue cumprir plenamente suas responsabilidades financeiras presentes e futuras, sente confiança de acordo com suas finanças no futuro e tem a habilidade de escolhas que lhe permitam desfrutar da vida.

Quando se fala de bem-estar financeiro leva em consideração quatro pilares: controlar as finanças, lidar com imprevistos, ter objetivos e balancear os gastos e aproveitar. Falando sobre controlar as finanças é ter o controle em relação a datas dos pagamentos, respeitando as datas, sem precisar solicitar empréstimos ou a utilização de cheques. (C6BANK, 2022)

Lidar com imprevistos é levantar a utilização de se ter uma reserva de emergência, ter um saldo que possa manter despesas em um tempo de 3 a 9 meses ou até mesmo da obtenção de uma nova renda. Em relação a ter objetivos é ter clareza na aquisição de bens, seja um carro ou uma casa. E sobre balancear os gastos e aproveitar é ter equilíbrios entres esses dois conceitos. Ter controle em relação as despesas e saber desfrutar na hora do lazer.

Os hábitos de consumo e os comportamentos ligados à gestão financeira desempenham a função fundamental na determinação do bem-estar financeiro, especialmente considerando a ampla variedade de produtos que o mercado financeiro possui. Indivíduos com altos níveis de endividamento e práticas orçamentárias disfuncionais ou inadequadas tendem a sofrer impactos negativos em sua saúde física e em sua satisfação geral com a vida.

O bem-estar financeiro desempenha um papel central nas discussões relacionadas à inclusão financeira, à educação financeira e à proteção do consumidor de serviços financeiros. Ele é frequentemente destacado como o objetivo primordial dessas iniciativas. A busca por desenvolver a inclusão financeira visa, em último caso, melhorar o bem-estar financeiro da população, garantindo que elas possam acessar os serviços adaptando às suas expectativas e necessidades.

Da mesma forma, a educação financeira tem como objetivo capacitar as pessoas na tomada de decisões sobre suas finanças de forma mais clara, contribuindo assim para o seu bem-estar financeiro. Por fim, a proteção do consumidor de serviços financeiros busca garantir que os consumidores não sejam prejudicados por práticas criminosas, o que é primordial para preservar o seu bem-estar financeiro. Portanto, o bem-estar financeiro é um elemento central que permeia todas esses assuntos.

3. AVANÇOS DA CIDADANIA FINANCEIRA

3.1. Metodologia

A metodologia adotada para a elaboração desta monografia baseou-se no Relatório de Cidadania Financeira 2021 do BACEN, iniciando com uma revisão bibliográfica sobre cidadania financeira e métodos de avaliação utilizados em estudos correlatos. A coleta de dados foi conduzida por intermédio de revisão de documentos e análise dos dados apresentados no relatório, utilizando como referência o Índice de Cidadania Financeira (ICF), um indicador de abrangência nacional. O ICF permitiu avaliar as principais características das diferentes dimensões da cidadania financeira, traduzindo-as em uma escala numérica para análise quantitativa.

A abordagem metodológica seguiu uma análise quantitativa, concentrando-se em indicadores como taxas de participação e outras métricas apresentadas no relatório. Simultaneamente, uma análise qualitativa foi realizada para explorar o impacto percebido e as mudanças de comportamento resultantes das iniciativas propostas. Essa combinação de métodos permitiu uma compreensão dos resultados apresentados no relatório, destacando não apenas as estatísticas, mas também as experiências e percepções dos envolvidos.

A metodologia contempla uma fase crítica de discussão dos resultados, enfatizando as contribuições específicas do BACEN para a promoção da cidadania financeira. O encerramento da monografia consiste em recomendações para aprimoramentos futuros, considerando os *insights* obtidos durante a análise. Essa metodologia visa oferecer uma compreensão holística das práticas de cidadania financeira, proporcionando não apenas uma avaliação numérica, mas também uma análise do impacto e das possibilidades de aprimoramento das estratégias do BACEN.

3.2. Análise de Resultados

3.2.1. Serviços

No período entre 2018 e 2020, foi evidenciada uma considerável diversificação nas instituições escolhidas pelos consumidores, com destaque para o notável aumento na contribuição das instituições de pagamentos (IP). O número de transações realizadas por meio das IPs registrou um expressivo crescimento de 179%, enquanto, no mesmo intervalo de tempo, o SFN experimentou um aumento de 49%. Comparação realizada com o levantamento dos dados apresentados no relatório de cidadania financeira do período anterior. (BACEN,2021)

Ainda sobre o período entre 2018 e 2020, obteve cerca de 261 milhões de novas relações financeiras, sendo 139 milhões provenientes de iniciativas bancárias e 80 milhões impulsionadas por instituições de pagamentos. (BACEN, 2021). Estas novas conexões abarcam indivíduos que já mantinham algum tipo de vínculo com o SFN e decidiram abrir contas em outras instituições ao longo desse intervalo temporal. O aumento significativo na participação das IPs é um indicativo claro da crescente demanda por canais de interação digital no cenário financeiro atual.

Os meios digitais de acesso mantêm sua popularidade em ascensão. Em 2019, foi observada uma diminuição de 14% nas transações realizadas via *internet banking*, enquanto, simultaneamente, as transações efetuadas em *smartphones* experimentaram um aumento de 56% no intervalo de 2018 a 2020. Essa tendência aponta para a crescente conectividade da população, especialmente entre os mais jovens, que estão cada vez mais integrados ao sistema financeiro por meio de dispositivos móveis, utilizando aplicativos para conduzir suas operações. (BACEN,2021)

O crescimento do sistema financeiro se evidenciou por meio do fortalecimento de sua presença física, caracterizado pelo aumento de postos de atendimento (PA) e correspondentes bancários, apesar da redução no número de agências. O Brasil assegura a disponibilidade de pelo menos um ponto de atendimento em todos os municípios. No ano de 2020, 408

localidades dependiam exclusivamente dos serviços prestados por correspondentes para suas operações bancárias. (Tabela 01)

Tabela 01: Quantidade de canais de atendimento, no Brasil, no período de 2018 a 2020.

Canais de atendimento	2018	2019	2020
Total de canais de atendimento	256.091	266.448	276.272
Agencias Bancárias	21.184	20.308	18.901
Postos de Atendimento	15.898	17.201	18.050
Postos Eletrônicos	30.650	30.533	28.682
Correspondentes	188.359	198.406	210.639

Fonte: BACEN

As informações relativas a contas correntes, contas a prazo e contas de poupança desempenham uma função essencial na análise do uso dos serviços financeiros, uma vez que representam serviços fundamentais oferecidos pelos bancos para a segura e conveniente custódia, bem como movimentação de recursos.

A capacidade de economizar é uma ferramenta fundamental para fortalecer a resiliência financeira. O aumento registrado no número de consumidores com contas de poupança não assegura automaticamente o reforço desse hábito. Um estudo realizado pela Anbima buscou esclarecer elementos associados ao perfil de investimento dos brasileiros. Em 2019, 38% dos entrevistados declararam ter realizado algum tipo de poupança. (Tabela 02)

Tabela 02: Evolução dos depósitos, no Brasil, no período de 2018 a 2020.

Depósitos	2018	2019	2020	Variação
Depósitos a prazo				
Quantidades de clientes	20.504.455	28.743.634	50.267.802	145%
Saldo depósitos (R\$ Mil)	919.752.010	955.869.734	1.581.317.289	72%
Saldo médio (R\$ por depositante)	44.856	33.255	31.458	-30%
Depósitos à vista				
Quantidades de clientes	109.594.621	108.397.569	112.745.557	3%
Saldo depósitos (R\$ Mil)	182.783.598	201.830.317	291.169.098	59%
Saldo médio (R\$ por depositante)	1.668	1.862	2.583	55%
Depósitos de poupança				
Quantidades de clientes	158.121.715	164.851.466	237.632.483	50%
Saldo depósitos (R\$ Mil)	783.353.137	824.183.888	1.005.172.871	28%
Saldo médio (R\$ por depositante)	4.954	5.000	4.230	-15%

Fonte: BACEN

O crédito desempenha um papel essencial na gestão financeira da população, sendo também um componente crucial da cidadania financeira. No período de 2017 a 2020, houve um incremento no número de adultos com acesso ao crédito, passando de 44% para 49%. Dada a expressiva disparidade de renda no Brasil, torna-se vital analisar o acesso e a utilização do crédito considerando a distribuição de renda, especialmente com o índice de Gini atingindo 53,4 em 2019, conforme destacado no relatório do Banco Mundial.

O Índice de Gini avalia o nível de desigualdade de renda em uma nação, apresentando uma escala numérica de 0 a 100. Valores próximos de 0 indicam uma distribuição mais equitativa de renda, enquanto valores mais próximos de 100 apontam para uma alta concentração de renda.

Na tabela 03, vale destacar que a metade dos tomadores de crédito pertencentes à camada de menor renda representa apenas 11,6% da massa total de rendimentos, enquanto o grupo mais próspero (1%) desempenha um papel substancial, contribuindo com expressivos 47,3% dessa massa. Essa distribuição de renda é reflexo não apenas de fatores econômicos, mas também pode ser observada na base de dados do SCR (Sistema de Informações de Crédito), onde se verifica que a concentração de tomadores de crédito segue uma tendência semelhante à distribuição de renda da população em geral.

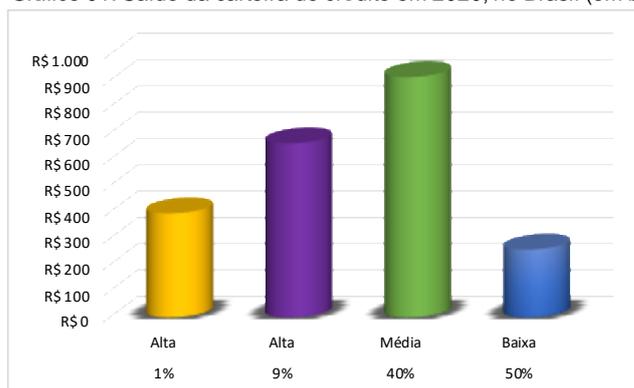
Tabela 03: Distribuição de renda da população do SCR, no Brasil, em 2020.

População SCR	Renda Baixa 53,7 milhões	Renda média 43 milhões	Renda alta 9,7 milhões	Renda alta 1,1 milhões
% da população do SCR	50%	40%	9%	1%
Renda Limite entre grupos	R\$ 1,5 mil	R\$ 5,2 mil	R\$ 21 mil	

Fonte: BACEN

No final do ano de 2020, o montante de crédito disponível era de R\$258 bilhões para a população de renda baixa e de R\$914 bilhões para a população de renda média. Os 10% mais afluentes da população acumularam um saldo de crédito de aproximadamente R\$1 trilhão, quatro vezes o montante destinado à faixa de menor renda, enquanto o estrato mais elevado de 1% apresentou um saldo de R\$396 bilhões. (Gráfico 01)

Gráfico 01: Saldo da carteira de crédito em 2020, no Brasil (em bilhões)



Fonte: BACEN

A relação entre a população e o sistema financeiro aborda a oferta de produtos e serviços de acordo com às necessidades de cada um, incentivando o uso consciente desses recursos. O desafio normativo reside na complexidade das diferentes compreensões sobre a interação saudável com esses serviços, considerando as diversas vulnerabilidades dos clientes. Instituições financeiras devem mapear e priorizar iniciativas que garantam tratamento justo, particularmente em fases como oferta, contratação, utilização e encerramento. O BACEN, por meio da Resolução CMN 4.539, de 2016, exige o desenvolvimento de modelos de gestão de vulnerabilidades, promovendo padrões de qualidade e consistência.

Em 2020, as principais instituições do Sistema Financeiro Nacional iniciaram a implementação de ações visando a inovação, transparência e melhoria no atendimento, refletindo um comprometimento do mercado com um novo padrão de serviços financeiros. O BACEN prevê que a consolidação desses modelos promoverá relacionamentos mais equilibrados, contribuindo para a evolução da cidadania financeira em todos os estratos sociais no Brasil.

O SFN exerce uma função na divulgação da educação financeira, capitalizando as características intrínsecas dos serviços oferecidos pelas instituições. A iniciativa "Promoção de Ações de Educação Financeira do SFN", integrante da Agenda BACEN, visa incentivar práticas positivas e motivar as IFs a expandir o alcance da educação financeira. O conceito abrangente de educação financeira transcende as ações tradicionais, incorporando métodos digitais e automáticos ao longo das diversas fases do relacionamento financeiro.

Em 2019, o BACEN introduziu princípios para impulsionar a educação financeira, culminando no mapeamento das ações realizadas por bancos e instituições de pagamento em 2020. Os resultados destacaram a importância de elevar a relevância estratégica da educação financeira nas instituições e de empregar instrumentos para avaliação de impacto. Tais prioridades foram compartilhadas durante o Summit de Saúde Financeira, realizado pela Febraban setembro de 2020, e o BACEN continuará monitorando as ações das instituições, alinhando-as aos objetivos delineados no Comunicado 34.201 de 2019.

A instauração de um sistema de solução de problemas contribui para fortalecer a confiança dos consumidores no SFN, da mesma forma em que diminui os custos governamentais, prevenindo litígios judiciais. Nos dias atuais, os principais canais de reclamação fora das instituições financeiras compreendem o sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central, a plataforma Consumidor.gov.br e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Este último engloba Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, agindo de forma coordenada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Em 2020, o BACEN desenvolveu a Política de Transparência Institucional, impulsionada por iniciativas como uma pesquisa anônima sobre transparência dirigida ao público externo. Com 6.006 respostas, a pesquisa visou avaliar a transparência do BCB e sugerir dados de interesse público. A Resolução BACEN 37 de novembro de 2020 formalizou essa política, estabelecendo princípios para aprimorar a gestão e atender demandas sociais. O BACEN destaca a transparência como essencial para sua credibilidade, fornecendo dados públicos e promovendo serviços que beneficiam a cidadania financeira.

O canal da Ouvidoria do Banco Central está aberto a todos para registrar reclamações, sugestões, elogios e denúncias contra servidores. Houve um crescimento nas sugestões relacionadas ao apoio à sociedade durante a pandemia da Covid-19. Essas sugestões, juntamente com reclamações, têm influenciado estudos para aprimorar normas e serviços do BACEN. Além disso, o cidadão pode ajudar para o aprimoramento do Sistema Financeiro Nacional

participando das consultas públicas promovidas pelo BACEN, demonstrando a busca crescente da instituição pelo diálogo e pela participação da sociedade.

O Laboratório de Inovações Financeiras e Tecnológicas, LIFT, é uma iniciativa do BACEN em colaboração com a Federação Nacional das Associações de Servidores do Banco Central, Fenasbac, visando criar um ecossistema de inovação para o SFN. Lançado em 2018, o projeto busca promover a participação da sociedade no desenvolvimento do SFN. Com duração de 90 dias, o LIFT *Lab* recebe propostas de inovação, resultando em protótipos avaliados quanto ao impacto e benefício ao cidadão.

O ecossistema também inclui o LIFT *Learning*, que aproxima reguladores, academia e mercado, o LIFT *Talks*, inúmeras apresentações, o LIFT *Papers*, uma revista especializada, e o LIFT *Day*, um evento para compartilhar resultados com a sociedade. O LIFT está alinhado com a Agenda BACEN, focada no fomento da inovação para preparar o SFN para um futuro tecnológico e inclusivo.

As redes sociais representam um canal de comunicação de amplo alcance e interação junto com a sociedade. O BACEN tem reconhecido essa capacidade e vem ampliando sua presença nessas plataformas, transformando-as em espaços cruciais para o diálogo entre o BACEN e a população brasileira.

3.2.2. Inovações

O surgimento acelerado e a ampla expansão das *fintechs* no Brasil desempenham uma função importante na divulgação da inclusão financeira e fortalecer a competitividade, objetivos estratégicos delineados pelo Banco Central e destacados em sua Agenda BACEN. Ao empregar recursos tecnológicos, as *fintechs* simplificam a disponibilidade de serviços financeiros e soluções de pagamento para uma parcela cada vez mais extensa da população, representando uma contribuição notável para o setor.

As instituições de pagamento desempenham uma função essencial no sistema financeiro, proporcionando serviços voltados para efetuar transações eletrônicas, transferências de recursos e outros meios de pagamento. Diferentemente dos bancos tradicionais, as instituições de pagamento muitas

vezes não oferecem serviços de depósito, concentrando-se principalmente na facilitação de transações.

Com a evolução da tecnologia, as instituições de pagamento têm desempenhado um papel significativo na transformação digital do setor financeiro, introduzindo soluções inovadoras, como carteiras digitais, pagamentos por aproximação e outras maneiras de transações eletrônicas.

A presença e o crescimento das instituições de pagamento têm auxiliado para a inclusão financeira, permitindo o acesso a serviços financeiros a uma fração da população que anteriormente poderia estar excluída do sistema bancário tradicional. Essas instituições muitas vezes oferecem soluções mais ágeis, acessíveis e adaptadas às necessidades das pessoas em um espaço cada vez mais digitalizado.

Em 2020, mais da metade das Instituições de Pagamento autorizadas (54%) estavam vinculadas as IFs como sociedades de crédito direto, financeiras, distribuidoras de títulos e valores mobiliários ou bancos. As IPs estão crescendo no mercado de pagamentos, ganhando clientes devido ao avanço tecnológico e à agilidade das ferramentas digitais, representando 3,3% dos ativos do SFN em dezembro de 2020.

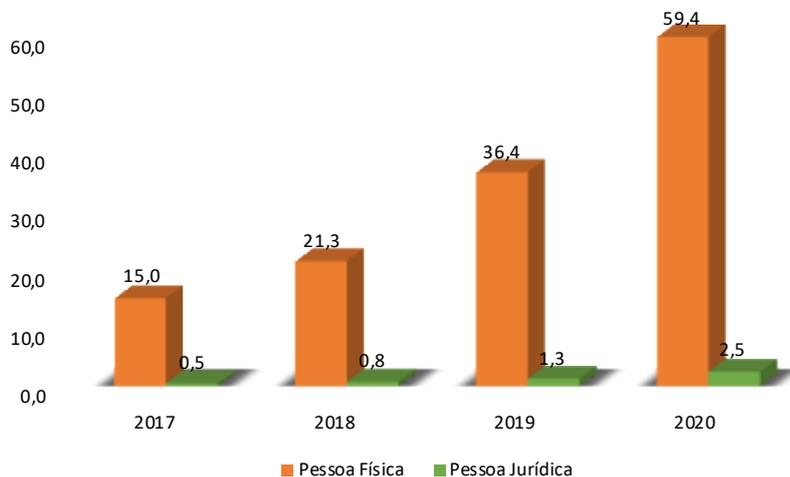
O número de cartões pós-pagos ativos emitidos por IPs triplicou de 2019 para 2020, totalizando dezesseis milhões, representando 12% do total no SFN. Esses cartões movimentaram R\$75 bilhões em transações. Quanto aos cartões pré-pagos, os 16,4 milhões emitidos por IPs representaram dois terços de todos os cartões pré-pagos ativos no SFN, movimentando R\$42,7 bilhões em 2020, aproximadamente 80% da movimentação nessa categoria no SFN. (BACEN, 2021)

Em dezembro de 2020, as IPs gerenciavam cerca de R\$12,6 bilhões em contas de pagamento (86% do SFN). Além disso, as IPs que atuavam como credenciadoras possuíam mais de R\$230 bilhões em direitos a receber em transações de pagamento (50,2% do SFN), representando valores a serem recebidos das IFs e outras instituições participantes do arranjo.

A análise visual do Gráfico 02 revela um aumento de 65% no número de clientes de IPs no ano de 2020, conforme registrado pelo BACEN. Esse expressivo crescimento resultou em um total de 59,4 milhões de clientes pessoa física, equivalendo a aproximadamente 28% da população.

Adicionalmente, destaca-se a inclusão de 2,5 milhões de clientes pessoa jurídica nesse cenário de expansão.

Gráfico 02: Quantidade de clientes das instituições de pagamentos no Brasil entre 2017 a 2020 (em milhões)



Fonte: BACEN

Fintechs de crédito, incluindo entidades como Sociedade de Crédito Direto (SCD) e Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP), exercem uma função essencial na fomentação da inclusão financeira. Autorizadas pelo BACEN, essas instituições operam de forma online, utilizando tecnologia intensiva. Elas têm o potencial de aprimorar a eficiência e a competição no mercado de crédito, ampliando a presença do SFN e atingindo nichos específicos em todo territorial nacional.

As SCDs, autorizadas a conceder empréstimos, emitir cartões de crédito e oferecer contas de depósito, utilizam capital próprio nas operações, assumindo o risco de inadimplência. Muitas estão associadas a grupos empresariais, desempenhando um papel crucial na oferta de crédito às empresas. Por sua vez, as SEPs, embora ofereçam produtos semelhantes, atuam como intermediárias, conectando demandantes e investidores de recursos de forma segura, sem assumir o risco de inadimplência.

Recentemente, o BACEN vem implementando projetos para divulgação da educação financeira. No âmbito da promoção da competitividade da Agenda Estratégica, três iniciativas inovadoras no cenário regulatório e de pagamentos

se destacam: *Open Banking*, Sandbox Regulatório e Pix, oferecendo benefícios diretos à população.

Open Banking

O *Open Banking* representa uma mudança significativa na interação do cliente com o SFN, focando na digitalização e democratização do acesso aos serviços financeiros. Essencialmente, trata-se de regras, protocolos e procedimentos que permite aos clientes de instituições participantes compartilhar seus dados cadastrais e transacionais com outras instituições dentro desse ecossistema. Esse compartilhamento ocorre digitalmente e requer autorização expressa e específica do cliente.

No núcleo do *Open Banking* está o princípio legal de proteção de dados pessoais, ressaltando que o consumidor é o titular de suas informações e tem o direito de decidir sobre seu compartilhamento. Essa abordagem também possibilita que os clientes iniciem transações financeiras em sua instituição de origem utilizando outra instituição de sua escolha, oferecendo conveniência e segurança.

O *Open Banking* está sendo implementado em diversas partes do mundo, incluindo o Reino Unido, Singapura e Austrália, cada um com suas características. O modelo brasileiro é considerado avançado, abrangendo amplo escopo de dados e serviços, como transacionais, iniciação de pagamento e proposta de crédito. A futura fase, chamada de *Open Finance*, incluirá dados de investimentos, seguros e previdência.

O Banco Central do Brasil desenvolveu esse escopo após análise internacional e consulta pública, estabelecendo requisitos, governança e uma estrutura para instituições participantes. A implementação no Brasil começou em fevereiro de 2021, com a abertura de dados sobre serviços e produtos financeiros, marcando o início de um processo contínuo de evolução do ecossistema.

A Resolução Conjunta (BCB/CMN) 1/2020, que aborda a implementação do *Open Banking* no Brasil, destaca a divulgação da cidadania financeira como seu principal objetivo. A entrada desse ecossistema impulsiona a inclusão financeira, aumenta a competição e favorece a inovação, viabilizando novos

modelos de negócios, especialmente para instituições menores, tornando os serviços mais acessíveis e personalizados.

O *Open Banking* no país é considerado avançado e terá impactos positivos na análise de crédito, proporcionando taxas mais baixas e soluções refinadas para dívidas consolidadas. Além disso, aprofundando o conhecimento dos hábitos financeiros dos clientes, poderão ser desenvolvidas ferramentas para promover a formação de poupança alinhada ao perfil de cada consumidor, aumentando a resiliência financeira.

A proteção do consumidor é uma prioridade, com o compartilhamento de dados pessoais dependendo do consentimento prévio do cliente e instituições participantes atendendo a requisitos de segurança cibernética. O Banco Central do Brasil supervisiona a implementação do *Open Banking*, assegurando que a iniciativa alcance os objetivos de inovação, concorrência, eficiência e cidadania financeira.

Sandbox Regulatório

A definição de sandbox tem origem na ciência da computação, representando um ambiente controlado no computador para execução de testes, visando isolar danos potenciais. Em 2015, a *Financial Conduct Authority* (FCA) do Reino Unido adaptou esse conceito à regulação financeira, criando o Sandbox Regulatório em 2016. Este é um ambiente controlado onde instituições podem testar, no mundo real, novos produtos e serviços sujeitos a requisitos regulamentares específicos.

O Sandbox Regulatório é um espaço regulatório experimental que visa impulsionar a inovação em produtos e serviços. Ele permite que as entidades testem projetos inovadores na área financeira ou de pagamento, observando um conjunto específico de disposições regulamentares que amparam a realização controlada e delimitada de suas atividades. O BACEN autoriza as entidades a testar, por período determinado, projetos inovadores, acompanhando o desenvolvimento desde a criação e sugerindo ajustes para segurar a conformidade com o arcabouço regulatório do país.

Esse contato próximo com o regulador é particularmente valioso para instituições menos experientes, como as *fintechs*, que podem receber

orientações sobre conformidade regulatória, gerenciamento de riscos e atendimento às necessidades do cliente. Essa interação também beneficia o regulador ao proporcionar um entendimento mais profundo da utilização de novas tecnologias, identificando potenciais riscos e áreas para melhorias na legislação e regulamentação existentes.

O Conselho Monetário Nacional, juntamente com BACEN, definiu as regras do Sandbox Regulatório por meio das Resoluções CMN 4.865 e BCB 29, ambas de 26 de outubro de 2020. Essas regras abrangem o funcionamento, requisitos regulatórios e a necessidade de conformidade com medidas de prevenção à lavagem de dinheiro, combate ao financiamento do terrorismo e normas do BACEN para atendimento de reclamações.

O Sandbox Regulatório do BACEN opera em ciclos, sendo o Ciclo 1 regulamentado pela Resolução BCB 50, datada de 16 de dezembro de 2020. Este ciclo tem duração de um ano, prorrogável por igual período, e pode ter entre dez a quinze participantes. Projetos relacionados a temas prioritários para o BACEN recebem pontuação mais alta para classificação.

O impacto prático do Sandbox Regulatório na inclusão financeira ainda não é conhecido, mas iniciativas em países em desenvolvimento mostram potencial. Um estudo do Parlamento Europeu sugere que esses ambientes podem promover a inclusão financeira e estimular a competição, incentivando o desenvolvimento de novos produtos. No Brasil, as prioridades incluem soluções financeiras, apoio ao crédito para microempreendedores, aumento da competição no SFN e SPB, e estímulo às finanças sustentáveis.

O Sandbox Regulatório, um ambiente de teste prioritário para promover a inclusão financeira pelo BACEN, requer transparência dos participantes. Eles devem informar aos clientes que suas atividades estão no âmbito do Sandbox, indicar a ausência de autorização definitiva do BACEN, quando aplicável, e mencionar a data de término da autorização para participar da experiência.

PIX

O Pix, sistema de pagamentos instantâneos do Brasil, surgiu de um grupo de trabalho envolvendo diversos agentes do mercado, que concluiu suas atividades em dezembro de 2018 ao estabelecer os requisitos essenciais para

o ecossistema Pix. Em março de 2019, o Banco Central criou o Fórum Pix, um comitê consultivo permanente com ampla participação de agentes de mercado e entidades públicas, responsável pelo aprimoramento contínuo do sistema. Em 16 de novembro de 2020, o Pix foi oficialmente lançado, marcando o início de sua operação plena.

Desde seu lançamento, o Pix tornou-se uma alternativa eficaz para pagamentos e transferências no Brasil, competindo com métodos tradicionais. Suas características únicas, como rapidez, disponibilidade, versatilidade, praticidade, segurança e custo reduzido, oferecem benefícios aos usuários, contribuindo para estimular a competição, aumentar a eficiência de mercado e divulgação da inclusão financeira no país.

Em janeiro de 2021, o Pix ultrapassou a soma total de transações realizadas entre TEDs e DOCs. Ao examinar diversos métodos de pagamento eletrônico, evidencia-se um notável crescimento na adoção do Pix, acompanhado pela diminuição em outras formas de transações. Essas transformações oferecem uma oportunidade para explorar a relação entre o perfil dos usuários do Pix e os adeptos da TED, buscando compreender mais profundamente os padrões de utilização desses serviços. (Tabela 04)

Tabela 04: Quantidade de transações por trimestre (milhões de transações), no Brasil.

Transações	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020	1T 2021
Boleto	804,1	821,6	973,7	1.040,6	978,7
Cartão de crédito	2.568,5	1.914,1	2.624,3	3.172,1	3.145,6
Cartão de débito	2.764,9	2.265,5	2.945,3	3.464,2	2.981,0
Cartão pré-pago	574,7	519,4	788,3	1.047,8	1.435,6
Cheque	79,2	62,9	64,1	65,8	57,9
DOC	43,5	73,8	74,4	58,6	31,7
Pix	-	-	-	178,1	869,4
TEC	2,4	2,3	2	2,6	2,2
TED	260,2	299,1	372,5	399,8	249,2
Total	7.097,3	5.958,6	7.844,6	9.429,7	9.751,2

Fonte: BACEN

A tabela 05 apresenta uma comparação entre os usuários que realizaram transferências eletrônicas disponíveis (TEDs) durante o ano que antecedeu a introdução do Pix (de novembro de 2019 a outubro de 2020) e aqueles que efetuaram transações Pix de novembro de 2020 a março de 2021,

focando em operações realizadas por pessoas físicas nesse período. A análise para o total de usuários foi estendida até agosto de 2021.

Observou-se que uma parcela significativa das pessoas que anteriormente realizavam TEDs (29 milhões) continua a efetuar essas transações, embora em volumes menores, e passou a realizar também transações Pix. Aqueles que costumavam realizar TEDs e atualmente se limitam ao Pix representam aproximadamente 8% das transações Pix em quantidade e 6% em valor. Por último, destaca-se uma considerável parte da população que não tinha histórico de TEDs e agora utiliza o Pix. Até março de 2021, esse grupo era composto por dezessete milhões de pessoas, representando 16% e 10% das transações Pix em quantidade e valor, respectivamente.

Tabela 05: Perfil das transações dos usuários em relação à utilização de TED e Pix, entre 2019 a 2021, no Brasil

Fazia TED antes do Pix?	Fazia TED após o Pix?	Público (milhões)	Quantidade TED		Quantidade Pix (média mensal)	Tiquete Médio TED (R\$)		Tiquete Médio Pix (R\$)
			Antes do Pix	Após Pix		Antes do Pix	Após Pix	
Sim	Sim	29	5,06	2,19	4,03	R\$ 2.000	R\$ 2.300	R\$ 498
Sim	Não	6	0,96	-	2,1	R\$ 1.800	-	R\$ 352
Não	-	17	-	-	1,46	-	-	R\$ 288

Fonte : BACEN

Os dados indicam que um número considerável de brasileiros, que previamente não utilizava transferências eletrônicas (TED), passou a adotá-las com o lançamento do Pix. Isso sugere uma inclusão desses cidadãos no processo de digitalização dos meios de pagamento, proporcionado pelo Pix. Além disso, destaca-se que o valor médio das transações dessa parcela da população é inferior ao valor médio das transações daqueles habituados a realizar TEDs antes da introdução do Pix, evidenciando o papel significativo do Pix em pagamentos de varejo de montantes mais baixos.

O Pix, em seus primeiros meses, trouxe grandes inovações, e a expectativa é que novos benefícios sejam incorporados para cidadãos, microempreendedores individuais, empresários e empresas. O BACEN planeja introduzir novas funcionalidades e produtos Pix ao longo dos próximos anos, visando facilitar transações, reduzir custos, promover a digitalização dos meios de pagamento e impulsionar a inclusão financeira. O crescente uso do Pix abrange diversos casos, contribuindo para um mercado de pagamentos de

varejo mais transparente, competitivo, eficiente, inclusivo e seguro, promovendo, em última análise, a cidadania financeira.

3.2.3. Índice de Cidadania Financeira

O acompanhamento da cidadania financeira no Brasil é feito pela mensuração do Índice de Cidadania Financeira (ICF), um indicador de alcance nacional. O objetivo do índice é avaliar as principais características das diversas dimensões da cidadania financeira e representá-las em uma escala numérica. Este indicador agregado possibilita a análise de tendências gerais e a comparação entre as unidades da Federação, permitindo a identificação de avanços e obstáculos entre elas.

O ICF é obtido pela média simples de dois índices, Índice de Inclusão Financeira (IIF) e o Índice de Educação Financeira (IEF), variando de 0 a 100, onde 100 representa pontuação máxima em todas as dimensões da cidadania financeira. O valor atribuído a cada estado considera não apenas seu desempenho nos indicadores, mas também o desempenho dos demais estados, destacando a importância da análise comparativa entre as unidades da Federação e a variação das posições relativas.

Os índices que compõe o ICF, IIF e IEF são constituídos por diversos indicadores, sendo nove deles relacionados ao Índice de Inclusão Financeira (IIF) e quatro ao Índice de Educação Financeira (IEF). A seguir, há a descrição dos indicadores específicos:

Indicadores do Índice de Inclusão Financeira (IIF)

- Quantidade de pontos de atendimento por 10 mil adultos
- Quantidade de POSs por 10.000 adultos
- Percentual da população com acesso à internet
- % de adultos com relacionamento bancário
- Percentual de adultos tomadores de crédito
- Taxa média de juros das operações de crédito com recursos livres – Pessoas físicas – Crédito pessoal não consignado – % a.a.

- População inscrita no Cadastro Único com relacionamento com instituições financeiras – %
- População inscrita no Cadastro Único com cartão de crédito na modalidade à vista/parcelado lojista – %
- Inscritos no Cadastro Único com operações de crédito – %

Indicadores do Índice de Educação Financeira (IEF)

- Inadimplência da carteira de crédito – Total – %
- Depósitos per capita
- % da população adulta que contribui para o INSS
- Indicador de endividamento (excetuando o financiamento imobiliário)

Em 2020, o ICF atingiu 45,1, em comparação com 43,3 em 2017. O Distrito Federal e São Paulo sobressaíram-se como as unidades federativas de desempenho mais elevado. Adicionalmente, todos os estados nas regiões Centro-Oeste, Sudeste e Sul do país exibiram indicadores acima da média nacional. No Nordeste, apenas Sergipe superou o indicador nacional. Em contrapartida, na região Norte, foram observados os indicadores mais modestos em Cidadania Financeira. A tabela 06 apresenta o ranking do ICF entre os estados brasileiros entre 2017 e 2020. Dentre todos os estados, somente 5 mudaram de posição e um terço permaneceram na mesma posição.

A tabela 06 faz uma comparação do último índice, 2017, com o atual índice de 2020, que foi mensurado com os resultados apresentados no período de 2018 a 2020. Portanto, o índice anterior foi utilizado para uma melhor comparação entre os dois períodos, dessa maneira identificando os avanços e retrocessos do ICF na economia.

Tabela 06: ICF entre os estados brasileiros, entre 2017 e 2020.

Unidade da Federação	Índice de Cidadania Financeira				2017 x 2020
	2017		2020		
	Valor	Posição	Valor	Posição	
Distrito Federal	77,3	1	75,6	1	=
São Paulo	69,5	2	69,9	2	=
Santa Catarina	60,9	3	60,4	3	=
Rio de Janeiro	59,3	4	58,7	4	=
Mato Grosso do Sul	52,8	8	56,5	5	▲
Rio Grande do Sul	58,4	5	56,4	6	▼
Paraná	57,2	6	55,6	7	▼
Espírito Santo	54,4	7	54,8	8	▼
Mato Grosso	49,5	11	53,6	9	▲
Minas Gerais	51,5	9	53,3	10	▼
Goiás	49,7	10	51,6	11	▼
Sergipe	41,4	12	46,6	12	=
Rio Grande do Norte	35,5	14	41,1	13	▲
Roraima	33,9	15	40,6	14	▲
Paraíba	33,7	16	39,8	15	▲
Piauí	30,8	21	39,1	16	▲
Bahia	33,6	17	37,0	17	=
Ceará	32,0	19	35,7	18	▲
Tocantins	32,4	18	35,1	19	▼
Pernambuco	31,0	20	33,1	20	=
Alagoas	29,9	22	32,9	21	▲
Rondônia	35,5	13	27,7	22	▼
Acre	23,7	23	22,0	23	=
Maranhão	17,6	26	18,8	24	▲
Amapá	21,2	24	16,2	25	▼
Amazonas	18,8	25	15,7	26	▼
Pará	15,7	27	15,5	27	=
Brasil	43,3		45,1		

Fonte: BACEN

A continuidade da mensuração deste Índice é essencial para fortalecer a base de políticas públicas, mesmo com suas limitações. Em um país de vastas dimensões como o Brasil, essa prática não apenas identifica brechas, mas também direciona discussões sobre os desafios ligados à cidadania financeira. Esta importância ganha destaque, especialmente em um ano impactado de forma significativa pela pandemia da Covid-19, proporcionando um terreno propício para o diálogo entre organizações, academia, governo e outros participantes do Sistema Financeiro Nacional.

3.2.4. Os impactos da Covid-19 na cidadania financeira

Eventos imprevistos ou choques externos têm o poder de remodelar drasticamente o panorama econômico das famílias, desencadeando uma metamorfose nas dinâmicas laborais e promovendo uma revolução nos padrões de consumo e lazer. Um exemplo paradigmático desse fenômeno foi a eclosão da pandemia da Covid-19, cujo impacto se fez sentir de maneira mais contundente no solo brasileiro a partir de março de 2020. Este episódio se inscreve na história como um dos acontecimentos mais salientes dos últimos anos, um período marcado pela imposição de restrições destinadas a conter a propagação da pandemia, as quais, por sua vez, reverberaram na renda de uma considerável fatia da população.

Em 2020, houve um notável crescimento de quase 10% ao longo do ano na quantidade de pessoas engajadas com o SFN no Brasil, totalizando aproximadamente 14 milhões de novos relacionamentos. O período mais expressivo desse aumento ocorreu entre maio e julho, quando cerca de dez milhões de pessoas acessaram o SFN pela primeira vez. Uma parte significativa desse incremento parece estar associada ao impacto do Programa de Auxílio Emergencial, que teve efeitos relevantes na saúde financeira dos beneficiários brasileiros em 2020.

De acordo com o Ministério da Cidadania, durante a primeira fase do programa, entre abril e agosto de 2020, 68 milhões de brasileiros receberam o Auxílio Emergencial. A análise se baseou em dados abertos de 65,5 milhões desses beneficiários (96,2% do total), agrupados em três categorias: cerca de 20 milhões eram do Bolsa Família, pouco mais de 10 milhões estavam no CadÚnico, mas não recebiam o Bolsa Família, e 38 milhões solicitaram o Auxílio pelo aplicativo da Caixa, sendo classificados como ExtraCAD por não estarem em nenhum desses cadastros.

O Auxílio Emergencial impulsionou um aumento significativo no número de pessoas com vínculo ao SFN, comparando os anos de 2019 e 2020. Entre os beneficiários ao longo de 2020, quase a totalidade estabeleceu uma relação com o SFN (97%), marcando um avanço considerável em relação ao ano anterior, quando 81,8% possuíam conta em instituição financeira. Mesmo entre

os beneficiários do Bolsa Família, a proporção de pessoas com relacionamento subiu de 75,1% para 89,6%. (Tabela 07)

Tabela 07: Relacionamentos no SFN entre os beneficiários do Auxílio Emergencial no Brasil, entre 2019 e 2020.

Enquadramento	Beneficiários (milhões de pessoas)	Total de relacionamentos		Relacionamento bancário		Relacionamentos <i>per capita</i>	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
Bolsa Família	18,5	29,9	43,9	75,1%	89,6%	1,61	2,37
Cadúnico	10,2	20,6	33,2	81,4%	99,9%	2,03	3,26
ExtraCAD	36,9	91,5	142,7	85,3%	100,0%	2,48	3,87
Auxílio Emergencial	65,6	142,0	219,7	81,8%	97,0%	2,16	3,35

Fonte: BACEN

Embora tenha havido uma expressiva intensificação nas interações com o SFN por parte dos beneficiários do Auxílio Emergencial em 2020, não foi observada uma equivalente ampliação na utilização de crédito. A exposição ao crédito entre esses beneficiários manteve-se relativamente constante ao longo do ano, apresentando uma discreta diminuição entre abril e julho devido à redução nas modalidades de consumo.

Cerca de um terço dos beneficiários participou de alguma forma de transação de crédito em 2020, contrastando com a população geral do SFN, em que quase metade (49%) estava envolvida em alguma operação de crédito formal. Apesar de um aumento no índice de inadimplência no primeiro semestre de 2020, houve uma notável redução no final do ano, sendo mais evidente entre os beneficiários do Auxílio Emergencial (de 21,7% para 14,6%), Bolsa Família (de 24% para 15,8%) e Cadastro Único (de 20% para 13,2%). (BACEN,2021)

Em síntese, o Auxílio Emergencial aumentou o número de brasileiros com vínculos no SFN. Embora a expansão esteja principalmente associada ao benefício, observa-se uma crescente importância no relacionamento com instituições de pagamento. Os dados do Programa, analisados em conjunto com as informações do BACEN, indicam que não houve mudanças significativas no uso de crédito pelos beneficiários.

Contudo, o Auxílio parece ter impactado na redução da inadimplência entre aqueles que já faziam uso de crédito, considerando a extensão do benefício e mudanças na composição do crédito, especialmente entre os beneficiários de baixa renda do Cadastro Único.

CONCLUSÃO

Durante 2018 e 2020, apresentaram dados significativos relacionados ao progresso da cidadania financeira no Brasil. O cenário digital, previsto como o futuro da cidadania financeira, efetivamente se estabeleceu, evidenciado pela rápida adoção do Pix como um exemplo de digitalização com impactos positivos na inclusão financeira. A análise se concentrou na compreensão das transformações recentes, identificando desafios específicos em diversas populações e destacando inovações no Sistema Financeiro Nacional.

Ao avaliar o acesso aos serviços financeiros, notou-se uma expansão em 2020, com 14 milhões de cidadãos integrados ao SFN, atingindo 96% da população adulta com algum relacionamento. O acesso diversificado, impulsionado em parte pelo Auxílio Emergencial durante a pandemia, indica mudanças na composição dos relacionamentos financeiros, com as Instituições de Pagamento (IPs) ganhando destaque.

Quanto ao uso de produtos e serviços, observou-se um aumento discreto nas operações de crédito nos últimos três anos, aproximando-se de 50% da população adulta no final de 2020. A análise sob a perspectiva da renda revela disparidades, refletindo-se na distribuição do saldo da carteira de crédito, especialmente entre os 50% de menor renda.

A digitalização dos serviços financeiros ganhou relevância, mesmo entre faixas de renda mais baixas, evidenciando a crescente busca por relacionamentos com IPs e a rápida adoção do Pix. Esse fenômeno ocorre em um contexto em que a renda representa um desafio ao acesso à internet e aos meios de pagamento digitais.

Inovações regulatórias, como o *Open Banking* e o Sandbox Regulatório, aliadas à implementação do Pix, prometem modelar positivamente a cidadania financeira, proporcionando maior concorrência, diversificação e personalização nos serviços financeiros. A rápida adoção do Pix evidencia seu potencial transformador na inclusão financeira digital.

As IPs ganham destaque, com suas carteiras de clientes expandindo-se significativamente, enquanto as Sociedades de Empréstimo entre Pessoas (SEP) e Sociedades de Crédito Direto (SCD), conhecidas como *fintechs* de

crédito, entram em cena, prometendo impactos positivos na cidadania financeira.

A pandemia de COVID-19, embora tenha trazido inúmeros desafios e adversidades, também teve impactos positivos na cidadania financeira. O contexto extraordinário impulsionou a aceleração da digitalização dos serviços financeiros, promovendo uma maior inclusão e acesso a soluções financeiras por parte da população.

A implementação de medidas emergenciais, como o Auxílio Emergencial, não apenas expandiu o acesso ao SFN, mas também estimulou a adoção de plataformas digitais para transações financeiras. Essa mudança impulsionada pela necessidade durante a pandemia contribuiu para a familiarização de um número significativo de brasileiros com ferramentas digitais, possibilitando uma transformação positiva na maneira como lidamos com as finanças e abrindo caminho para uma cidadania financeira mais ampla e tecnologicamente integrada.

Conclui-se que, o panorama da cidadania financeira no Brasil revela avanços notáveis, desafios persistentes e a necessidade contínua de adaptação às inovações e mudanças socioeconômicas. A vigilância constante desse cenário é importante para orientar o desenvolvimento de tecnologias e soluções inovadoras, impactando positivamente a vida dos cidadãos e seu relacionamento com o SFN.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Direitos e Deveres do Consumidor Financeiro**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/direitosdeveres>. Acesso em: 24 set. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cidadania financeira? definição, papel dos atores e possíveis ações**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/Nor/reincfin/conceito_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 20 ago. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Parceria Nacional para Inclusão Financeira. Maio, 2012**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/reincfin/Plano_de_Acao_PNIF.pdf. Acesso em: 20 set 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira - Capítulo 4**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/Nor/reincfin/cap04.html>. Acesso em: 15 de outubro de 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. A Defesa do Consumidor no Brasil. **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)**. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil/anexos/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor-sndc>. Acesso em: 24 set. 2023.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)**. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/sndc>. Acesso em: 24 set. 2023.

ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO-OCDE. **Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness. OCDE, 2005**. Disponível em: <http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>>Acesso em: 24. set. 2023.

OS ECONOMISTAS: Joseph Alois Schumpeter. Tradução: Maria Silva Possas. São Paulo - SP: Nova Cultural, 1997. 229 p. ISBN 85-351-0915-3. Disponível em: <https://www.projetos.unijui.edu.br/economia/files/Schumpeter.pdf>. Acesso em: 13 out. 2023.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **A teoria do desenvolvimento econômico**. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

SCHUMPETER, J. A. **Capitalismo, Socialismo e Democracia**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

SCHUMPETER, Joseph A. **O fenômeno fundamental do desenvolvimento econômico. A teoria do desenvolvimento econômico**. Rio de Janeiro: Nova Cultural, p. 43-66, 1985.

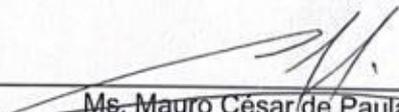
SCHUMPETER, Joseph A. **Teoria do desenvolvimento econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico**. São Paulo: Abril Cultural, 1997.

TERRAÇO ECONÔMICO. **Schumpeter: inovação, destruição criadora e desenvolvimento**: "Capitalismo estabilizado é uma contradição em termos". Schumpeter foi responsável por reformular toda a teoria do crescimento e desenvolvimento econômico de sua época, ao considerar a figura central dos homens de negócio, da inovação e da constante destruição como pilares do capitalismo. Confira em mais uma edição da série Grandes Economistas, do Terraço Econômico. [S. l.], 30 set. 2016. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/colunistas/terraço-econômico/schumpeter-inovacao-destruicao-criadora-e-desenvolvimento/>. Acesso em: 13 out. 2023.

DECLARAÇÃO DE APTIDÃO DO TCC

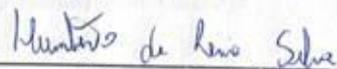
Declaro, para os devidos fins, que o (a) estudante Humberto de Lima Silva, matrícula 2018.2.0021.0007-0 do Curso Ciências Econômicas no turno noturno da Escola de Direito, Negócios e Comunicação ESTÁ APTO, a apresentar e submeter seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), conforme disposto no Regulamento Geral dos Trabalhos de Conclusão dos Cursos de Graduação (TCC) em banca para avaliação.

Goiânia, 27 de novembro de 2023.



Ms. Mauro César de Paula

Professor/Orientador



Humberto de Lima Silva
Estudante/Acadêmico



Termo de autorização de publicação de produção acadêmica

O(A) estudante **Humberto de Lima Silva** do Curso de Ciências Econômicas, matrícula 2018.2.0021.0007-0, telefone: 9819 46636 e-mail: humbertodelina2007@gmail.com, na qualidade de titular dos direitos autorais, em consonância com a Lei nº 9.610/98 (Lei dos Direitos do autor), autoriza a Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás) a disponibilizar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: **Os avanços da cidadania financeira no Brasil no período de 2018 a 2020**, gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, por 5 (cinco) anos, conforme permissões do documento, em meio eletrônico, na rede mundial de computadores, no formato especificado (Texto (PDF); Imagem (GIF ou JPEG); Som (WAVE, MPEG, AIFF, SNS); Vídeo (MPEG, MWV, AVI, QT); outros, específicos da área; para fins de leitura e/ou impressão pela internet, a título de divulgação da produção científica gerada nos cursos de graduação da PUC Goiás.

Goiânia, 27 de novembro de 2023.

Assinatura do(s):

autor(es):

Humberto de Lima Silva

Nome completo do autor: **Humberto de Lima Silva**

Assinatura do professor-

orientador:

Mauro César de Paula

Nome completo do professor-orientador: **Mauro César de Paula**