

Relatório de  
**Cidadania  
Financeira**

**2021**



*Compreendendo o passado,  
analisando o presente e ajudando  
a delinear o futuro da cidadania  
financeira no Brasil*

**cidadania  
financeira**



**Banco Central © 2021**

Internet: [bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)

Este trabalho é um produto da equipe do Banco Central, com a participação dos seguintes departamentos:

Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef) – coordenação técnica  
Departamento de Comunicação (Comun)  
Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro (Decem)  
Departamento Econômico (Depec)  
Departamento de Supervisão de Conduta (Decon)  
Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor)  
Departamento de Estudos e Pesquisas (Depep)  
Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não Bancárias (Desuc)  
Departamento de Tecnologia da Informação (Deinf)  
Ouvidoria do Banco Central do Brasil (Ouvid)

**Relatório de Cidadania Financeira**

É permitida a reprodução das matérias, desde que mencionada a fonte:  
Relatório de Cidadania Financeira, 2021.

**Atendimento ao Cidadão**

Banco Central do Brasil  
SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 2º subsolo  
70074-900 Brasília – DF  
Telefone: 145 (custo de ligação local)  
Internet: <http://www.bcb.gov.br/?ATENDIMENTO>

# Sumário

## Introdução 5

## 1 Panorama da Cidadania Financeira no Brasil, 7

### 1.1 Avanços da cidadania financeira no Brasil entre 2018 e 2020, 8

Ampliação no acesso aos serviços financeiros, 8

Uso da poupança e do crédito, 13

Boxe: Qual o papel do SFN na ampliação da oferta de produtos e serviços financeiros adequados aos cidadãos e na promoção do uso consciente de tais recursos pela população?, 19

Avanços na educação financeira da população, 21

Boxe: Promoção de ações de educação financeira dos integrantes do Sistema Financeiro Nacional, 23

Produtos e serviços financeiros que demandam atenção, 25

Boxe: A transparência do Banco Central do Brasil sob a perspectiva do cidadão, 28

Algumas fontes de diálogo entre o brasileiro e o SFN, 31

Boxe: O Laboratório de Inovações Financeiras e Tecnológicas como canal de participação da sociedade no Sistema Financeiro Nacional, 32

### 1.2 Inclusão financeira digital, 35

Papel do acesso à internet na inclusão financeira digital, 35

Digitalização para a baixa renda, 39

### 1.3 Os impactos da pandemia da Covid-19 na cidadania financeira, 41

A pandemia e o uso do crédito, 41

Auxílio Emergencial acelerou a inclusão financeira, 43

### 1.4 Índice de Cidadania Financeira, 47

Resultados do ICF, 48

### 1.5 Um estudo sobre a resiliência financeira do brasileiro, 51

Mensuração da resiliência no contexto internacional, 51

Perfil de resiliência da população brasileira, 56

## 2 Diferentes Populações Demandam Abordagens Diferentes de Cidadania Financeira, 61

### 2.1 Jovens, 62

A diversificação no acesso ao sistema financeiro, 62

Os desafios para o letramento financeiro, 66

Boxe: Educação Financeira no ensino fundamental no Brasil, 71

Boxe: Novos atores na educação financeira – A multiplicação dos influenciadores de finanças pessoais, 77

Crédito, poupança e investimentos, 81

O perfil das reclamações dos jovens, 85

## **2.2 Microempreendedores Individuais, 86**

Relacionamento dos MEIs com o SFN, 87

O MEI e o Pix, 88

Panorama do crédito para os MEIs, 88

## **2.3 Idosos, 95**

Entre o analógico e o digital: inclusão, acesso e educação financeira, 95

O uso do crédito pelos idosos: o destaque do consignado, 98

Boxe: Um olhar sobre crédito consignado e cartão de crédito consignado, 101

O perfil das reclamações dos idosos, 105

## **3 Inovação no Sistema Financeiro Nacional: benefícios para o cidadão, 107**

### **3.1 As novas instituições no SFN, 108**

Instituições de pagamento, 108

*Fintechs* de crédito, 112

### **3.2 Inovações no ambiente regulatório e de pagamentos, 116**

Open Banking: mais inovação e inclusão no sistema financeiro, 116

Sandbox Regulatório, 119

Pix, 121

## **4 Conclusões, 129**

## **Glossário, 132**

## **Anexos, 137**

# Introdução

O Relatório de Cidadania Financeira (RCF), cuja primeira versão foi publicada pelo Banco Central do Brasil (BCB) em 2018, inovou ao apresentar o primeiro panorama da cidadania financeira no Brasil. Passados três anos, em sua segunda edição, o RCF se propõe a identificar os progressos, as lacunas e os principais desafios na promoção da cidadania financeira<sup>1</sup> no país e contribuir para o avanço da Agenda BC#, a agenda estratégica do BCB.

A Agenda BC# tem como objetivo a democratização financeira: juros baixos duradouros, serviços financeiros melhores e participação de todos no mercado. Para isso, foca em cinco dimensões: inclusão, competitividade, transparência, educação e sustentabilidade. O RCF contribui com esse objetivo ao apresentar um panorama do sistema financeiro com a perspectiva do cidadão, mostrando como a evolução dessa agenda vem afetando a vida das pessoas, além de dar destaque para a pauta tecnológica que está ajudando a transformar a atual estrutura do sistema financeiro.

## cidadania financeira

é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros.

As dimensões da cidadania financeira são avaliadas ao longo de todo o texto de maneira transversal, e estão referenciadas com o uso de *hashtags* (#), para destacá-las:

- Inclusão financeira: **#inclusão**, que considera os aspectos de **#acesso**, **#uso** e **#qualidade**;
- Educação financeira: **#educação**;
- Proteção ao consumidor: **#proteção**;
- Participação do cidadão: **#participação**.

Nesta edição, o RCF analisa os diversos aspectos da cidadania financeira no período compreendido entre 2018 e 2020, no qual ocorreram profundas transformações no sistema financeiro, cada vez mais digital, tudo isso em um ambiente impactado pela pandemia da Covid-19. Com o intuito de oferecer subsídios para melhor compreensão da velocidade e da profundidade dessas transformações, e de como elas impactam a cidadania financeira do brasileiro, este Relatório buscou explorá-las a partir de três eixos:

<sup>1</sup> A definição completa de cidadania financeira, bem como de suas dimensões, encontra-se no endereço [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/Informacoes\\_gerais/conceito\\_cidadania\\_financeira.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf).

- (a) analisar o passado;
- (b) compreender os principais desafios de populações específicas; e
- (c) destacar as inovações no SFN que ajudarão a delinear o futuro da cidadania financeira no Brasil.

## » Analisar o passado

O **Capítulo 1** avalia os avanços da cidadania financeira no período de 2018 a 2020. Devido ao seu significativo impacto no acesso e no uso de serviços financeiros, a pandemia da Covid-19 possui destaque no capítulo, com a avaliação das principais transformações decorrentes do Auxílio Emergencial, benefício destinado a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade devido à pandemia, bem como a inclusão financeira digital, fortemente acelerada no período. O Índice de Cidadania Financeira (ICF),<sup>2</sup> que, por meio de indicadores, busca retratar os níveis de cidadania financeira no Brasil, traz uma atualização nos números apresentados no relatório anterior, mostrando novo comparativo entre as unidades da Federação. Ao final, há um estudo especial sobre resiliência financeira, tema que se torna ainda mais relevante em tempos de crise.

## » Compreender os principais desafios de populações específicas

Diferentes populações enfrentam diferentes desafios na sua relação com o sistema financeiro. Por esse motivo, o **Capítulo 2** busca identificar recortes distintos da população com o objetivo de investigar melhor suas particularidades. São três recortes abordados: o primeiro avalia os jovens, analisando seus primeiros passos na interação com o SFN, com suas peculiaridades no acesso, uso e entendimento desse ambiente; o segundo grupo corresponde aos microempreendedores individuais (MEIs), com relevância crescente no mercado de trabalho e com suas particularidades na sua interação com o sistema financeiro; por último, os idosos, parcela da população que demanda atenção específica, principalmente nos aspectos referentes à digitalização e à proteção do consumidor.

## » Destacar as inovações no SFN que ajudarão a delinear o futuro da cidadania financeira no Brasil

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) está em intensa transformação. Nesse cenário de digitalização, o **Capítulo 3** dá destaque às recentes inovações no SFN que já impactam e que continuarão transformando progressivamente a vida financeira dos cidadãos brasileiros. São abordados os novos tipos de instituições que oferecem novas maneiras de o cidadão se relacionar com o SFN, as inovações no ambiente regulatório e de pagamentos, e os respectivos impactos para o cidadão.

Por meio das análises e evidências apresentadas, este Relatório busca contribuir para a construção de políticas públicas que tenham como objetivo a democratização financeira e o alcance do exercício pleno da cidadania financeira no país. Boa leitura!

<sup>2</sup> O Índice de Cidadania Financeira foi apresentado no Relatório de Cidadania Financeira (RCF) em 2018. Mais informações sobre o índice, sua construção e metodologia estão disponíveis no Capítulo 5 do RCF 2018 ([https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio%20Cidadania%20Financeira\\_BCB\\_16jan\\_2019.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio%20Cidadania%20Financeira_BCB_16jan_2019.pdf)).



## Capítulo 1

# ***Panorama da Cidadania Financeira no Brasil***

Nos últimos anos, as mudanças na cidadania financeira puderam ser percebidas em diversas áreas. Este capítulo avalia o avanço dos indicadores da cidadania financeira entre 2018 e 2020, com destaque para a inclusão financeira digital e os impactos da pandemia da Covid-19 na forma como a população brasileira se relaciona com o sistema financeiro.

# 1.1 Avanços da cidadania financeira no Brasil entre 2018 e 2020

## » Ampliação no acesso aos serviços financeiros

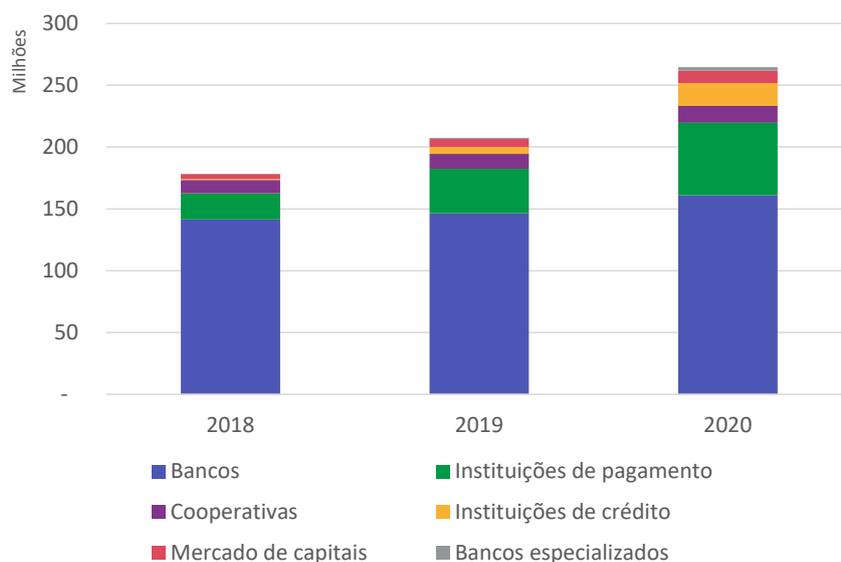
### #inclusão #acesso

O percentual de adultos com relacionamento<sup>3</sup> com instituições financeiras, assim como verificado na edição anterior deste Relatório, continuou acima dos 85% durante esse período, chegando a 96% em 2020.

Esse alto percentual é decorrente, em parte, da inclusão de todas as contas não encerradas, até mesmo daquelas que possuem saldos muito baixos ou que não registraram saques, depósitos e transferências por períodos longos. Os números do BCB revelam o universo de posse de contas cadastradas no SFN com base em informações fornecidas pelas próprias instituições financeiras. Em contrapartida, a pesquisa “O brasileiro e os hábitos de uso de meios de pagamento”,<sup>4</sup> realizada pelo BCB em 2019, apontou que 77% dos adultos mantinham relacionamento com o SFN.

Entre 2018 e 2020, houve grande diversificação nos tipos de instituições utilizadas pela população, com aumento expressivo da participação das instituições de pagamentos (IPs). O número de relacionamentos nas IPs apresentou crescimento de 179%, enquanto, considerando todo o SFN, o crescimento foi de 49% nesse período, como apresentado no Gráfico 1.1.1.

**Gráfico 1.1.1 – Relacionamentos de pessoas físicas com o SFN por segmento<sup>5</sup>**



Nota: Dados referentes à quantidade de relacionamentos por tipo de instituição.

Fonte: BCB

<sup>3</sup> Dados do Cadastro de Cliente do Sistema Financeiro Nacional (CCS). Ver glossário para mais detalhes da metodologia de indicador.

<sup>4</sup> Os detalhes da pesquisa “O brasileiro e os hábitos de uso de meios de pagamento” estão presentes em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/Publicacoes\\_SPB/Relatorio\\_Decem\\_2157\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/Publicacoes_SPB/Relatorio_Decem_2157_2021.pdf).

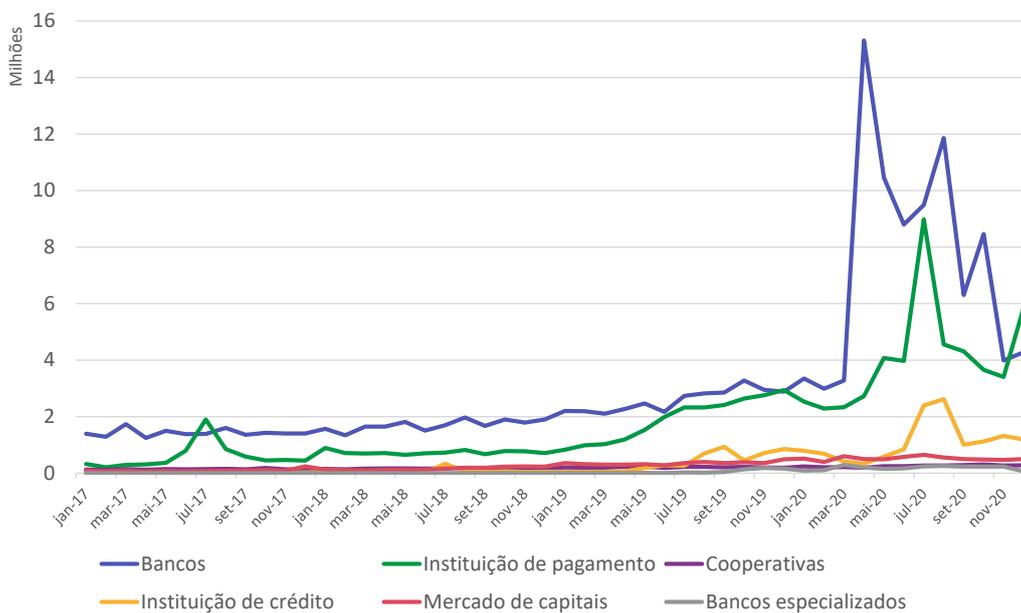
<sup>5</sup> A classificação por segmento decorre das seguintes agregações: bancos englobam os **bancos** comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial e as caixas econômicas (segmento b1), com exceção dos bancos múltiplos cooperativos; **bancos especializados** são os bancos múltiplos sem carteira comercial e os bancos de investimento (segmento b2) e os bancos de desenvolvimento (segmento b4); **cooperativas** totalizam as cooperativas de crédito (segmento b3) e bancos múltiplos cooperativos. Já o setor não bancário agrega os seguintes segmentos: (n1), as **instituições de crédito** (não bancárias); (n2), as instituições do **mercado de capitais**; e (n4), as **instituições de pagamento**.

## Muitos relacionamentos com o SFN foram gerados em decorrência da pandemia da Covid-19 e do Auxílio Emergencial

A pandemia da Covid-19 trouxe enormes desafios à sociedade brasileira, demandando do poder público ações para enfrentar seus efeitos econômicos. No Brasil, houve, entre outras iniciativas, a introdução de um auxílio financeiro para parte da população: o Auxílio Emergencial.<sup>6</sup> Esse auxílio teve como efeito imediato a abertura de milhões de novas contas para o seu recebimento, o que explica, em parte, o aumento significativo de novos relacionamentos em 2020 (Gráfico 1.1.2). No decorrer do ano, cerca de quatorze milhões de cidadãos iniciaram relacionamento com o SFN.

Ainda entre 2018 e 2020, 261 milhões de novos relacionamentos foram criados, sendo 139 milhões destes pelos bancos e 80 milhões pelas IPs. Esses novos relacionamentos incluem pessoas que já possuíam algum relacionamento com o SFN e abriram conta em outra instituição no período. O aumento da participação das IPs evidencia o crescimento da demanda por canais de relacionamento digitais.

**Gráfico 1.1.2 – Novos relacionamentos de pessoas físicas com o SFN por segmento**



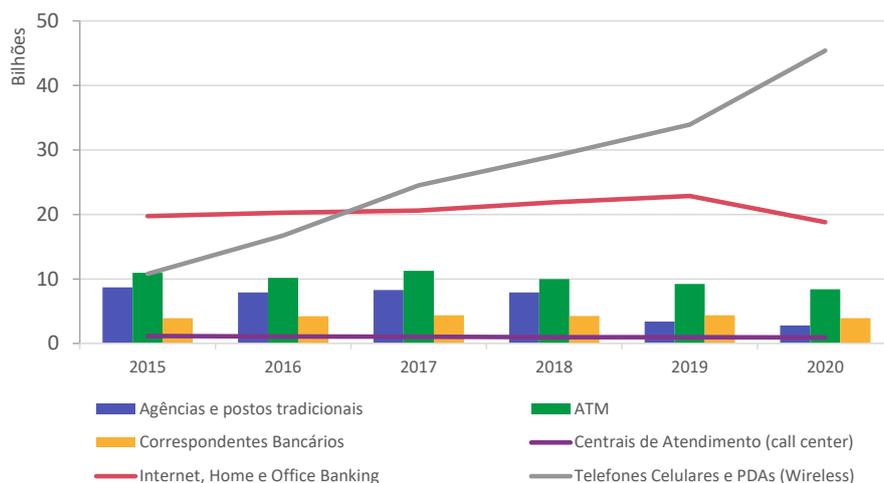
Nota: Dados referentes à quantidade de novos relacionamentos criados em cada data-base por tipo de instituição.  
Fonte: BCB

Os canais digitais de acesso continuam sendo amplamente utilizados. Em 2019, houve queda de 14% no número de transações pelo internet *banking*, ao mesmo tempo em que transações realizadas por meio de telefones celulares (*smartphones*) aumentaram em 56% no período de 2018 a 2020 (Gráfico 1.1.3). Essa tendência evidencia que a população, principalmente a parcela mais jovem,<sup>7</sup> está cada vez mais conectada ao sistema financeiro pelos celulares, utilizando os aplicativos para realizar suas transações.

<sup>6</sup> Auxílio Emergencial: a Lei 13.982, de 2 de abril de 2020, permitiu a concessão de auxílio emergencial para os brasileiros maiores de idade que não estivessem com emprego formal ativo nem com benefício previdenciário e que atendessem a exigibilidades de renda, inicialmente durante três meses. O benefício será detalhado na seção 1.3.

<sup>7</sup> A pesquisa do Observatório Febraban de setembro de 2020, denominada Brasil Online, apontou que a faixa etária entre 16 e 24 anos é a que mais menciona utilizar o aplicativo para fazer transações bancárias (46%) e a que mais acredita que continuará utilizando principalmente o atendimento digital após a pandemia (54%). A faixa etária entre 25 e 44 anos também tem comportamento similar, com números ligeiramente inferiores aos dos jovens. O relatório completo está disponível em [https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/200926\\_id\\_%20OBSERVAT%C3%93RIO%20FEBRABAN%20IV\\_%20SETEMBRO%202020%20%23BRASILONLINE\\_final.pdf](https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/200926_id_%20OBSERVAT%C3%93RIO%20FEBRABAN%20IV_%20SETEMBRO%202020%20%23BRASILONLINE_final.pdf).

**Gráfico 1.1.3 – Quantidade de transações por canal de acesso**



Fonte: BCB

**Todos os municípios brasileiros continuam com pontos físicos de atendimento de serviços financeiros**

A presença física do sistema financeiro foi fortalecida com o aumento da quantidade de postos de atendimento (PAs) e correspondentes bancários, apesar da redução na quantidade de agências (Tabela 1.1.1).

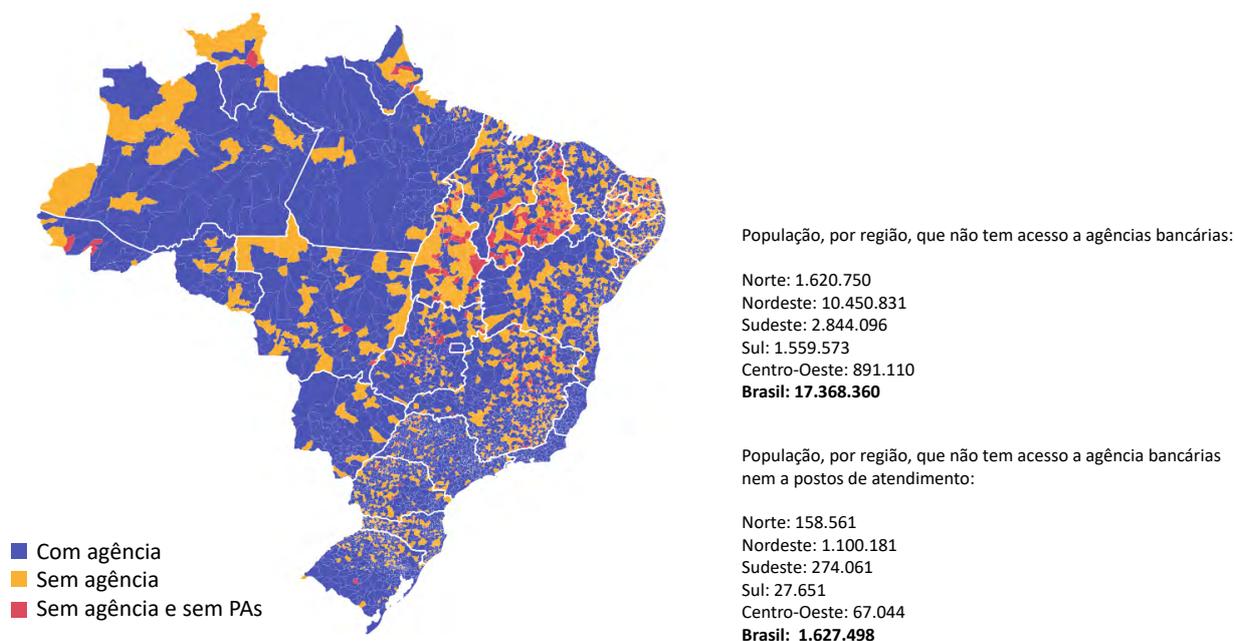
**Tabela 1.1.1 – Quantidade de canais de atendimento**

	2018	2019	2020
<b>Total de pontos de atendimento</b>	256.091	266.448	276.272
Agências 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: BCB

O Brasil continua a ter pelo menos um canal de atendimento em todos os municípios. Em 2020, 408 municípios eram atendidos apenas por correspondentes. O mapa a seguir destaca os municípios que não possuem agências, bem como aqueles que possuem apenas correspondentes.

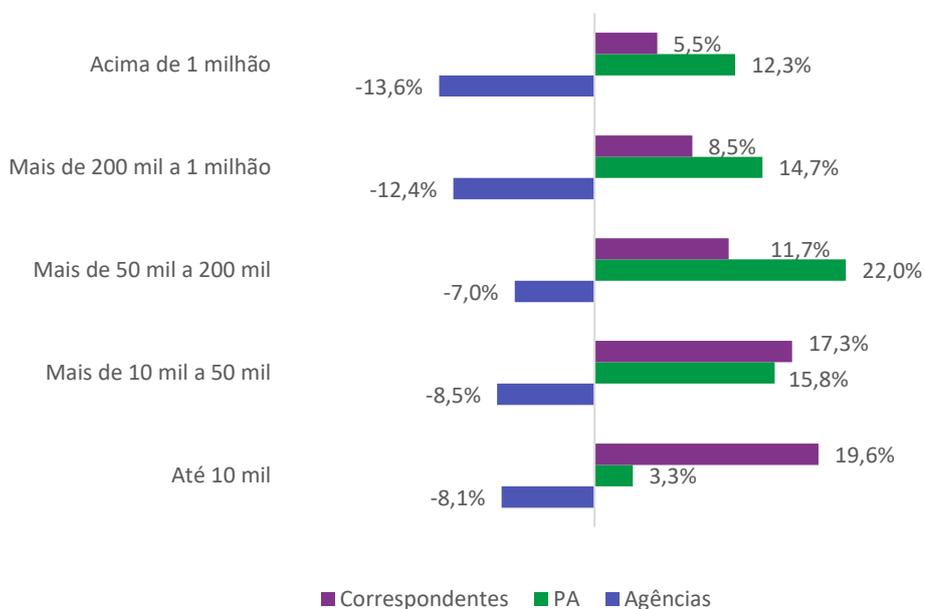
**Gráfico 1.1.4 – Pontos de atendimento por municípios em 2020**



Fonte: BCB

O Gráfico 1.1.5 apresenta a variação na quantidade de canais de atendimento de 2018 a 2020 por tamanho de município. A queda na quantidade de agências é observada para todas as faixas, porém é menos acentuada nos municípios menores, de até 200 mil habitantes. Por outro lado, houve aumento expressivo, de quase 20%, na quantidade de correspondentes em municípios com até 10 mil habitantes e variação positiva no número de PAs e correspondentes para todas as faixas de tamanho dos municípios.

**Gráfico 1.1.5 – Variação na quantidade de agências, postos de atendimento e correspondentes entre 2018 e 2020 por tamanho de município**



Fonte: BCB

## Apesar da queda no número de agências no país, a concorrência por relacionamentos aumentou

A diferença na distribuição territorial das dependências pode impactar de maneira distinta a inclusão financeira, pois pode existir concentração bancária em municípios com escasso atendimento presencial. Para verificar essa hipótese, pode-se analisar qual foi o comportamento da concentração, no âmbito municipal, dos relacionamentos com o sistema financeiro nos últimos anos.

O Índice Herfindahl-Hirschman Normalizado (IHHn)<sup>8</sup> é utilizado na literatura de defesa da concorrência como instrumento acessório na avaliação de níveis de concentração econômica. Esse indicador foi utilizado para realizar uma análise de concentração bancária no país e nos municípios, com base nos relacionamentos bancários.

A análise englobou as instituições financeiras tanto do segmento bancário como do segmento não bancário.<sup>9</sup> Percebe-se que, entre 2017 e 2020, houve a redução do índice, ou seja, diminuição da concentração de mercado no país.<sup>10</sup>

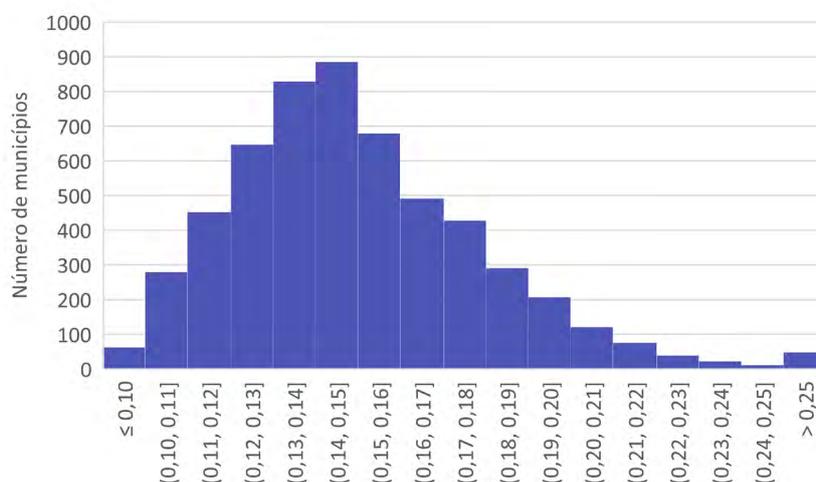
**Tabela 1.1.2 – Índice HHI por ano**

Ano	2017	2018	2019	2020
HHI	0,1593	0,1465	0,1208	0,1072

Fonte: BCB

O histograma do índice de concentração apresentado no Gráfico 1.1.6 revela diferentes níveis de concentração em nível municipal pelo país. Nessa análise, somente 96 dos 5.570 municípios apresentaram aumento na concentração entre 2017 e 2020. Ao fim de 2020, cerca de 4,5 mil municípios apresentaram níveis baixos<sup>11</sup> (entre 0,1 e 0,187) no índice, enquanto 815 municípios apresentaram valores superiores a 0,18, sinalizando alta concentração.

**Gráfico 1.1.6 – IHH municipal – Relacionamento com o SFN**



Fonte: BCB

<sup>8</sup> Em sua versão normalizada, o IHHn é obtido pelo somatório do quadrado da participação na forma decimal de cada instituição financeira (IF) no mercado, ou seja,  $IHHn = (IF_1)^2 + (IF_2)^2 + \dots + (IF_j)^2$ , resultando num número entre 0 e 1.

<sup>9</sup> A análise abrange os quatro segmentos do setor bancário e os três segmentos do setor não bancário descritos na nota de rodapé 1.

<sup>10</sup> A redução do indicador de concentração também foi verificada no Relatório de Economia Bancária de 2020 (Tabela 6.1) para ativos, depósitos e operações de crédito no SFN.

<sup>11</sup> Baseado no Guia para Análise de Atos de Concentração, divulgado pelo Comunicado 22.366, de 27 de abril de 2012, o BCB considera que mercados que registram valores correspondentes ao IHHn situados entre 0 e 0,10 são considerados de baixa concentração; acima de 0,10 até 0,18, de moderada concentração; e acima de 0,18 até 1, de elevada concentração.

## » Uso da poupança e do crédito

### #inclusão #uso #qualidade

#### Mais pessoas possuem conta poupança em 2020, porém com saldos médios menores que em 2018

As informações de contas de depósito à vista, a prazo e de poupança<sup>12</sup> são relevantes para a análise de como os serviços financeiros estão sendo utilizados, pois são serviços básicos oferecidos pelos bancos que garantem a guarda e a movimentação de recursos com segurança e conveniência. Na Tabela 1.1.3, é apresentada a evolução na quantidade de clientes e no saldo de depósitos. Os números englobam tanto pessoas físicas como empresas.

Observa-se um crescimento em número de clientes<sup>13</sup> e saldo de depósitos nos três serviços, com destaque especial para os depósitos a prazo. Nessa modalidade, houve grande aumento de clientes (145%), indicando ampliação do público que acessa esse instrumento financeiro.

Em relação aos depósitos de poupança, em 2020 houve aumento significativo na quantidade de clientes (50%) e no saldo total depositado – este último, porém, com valor médio 15% menor em comparação a 2018. Tanto o aumento na quantidade de clientes quanto a queda no valor médio depositado podem estar relacionados com o Auxílio Emergencial, disponibilizado por meio de contas de poupança digitais, assunto que será discutido na seção 1.3 deste capítulo.

**Tabela 1.1.3 – Evolução de depósitos**

	2018	2019	2020	Evolução 2018 – 2020
<b>Depósitos a prazo</b>				
Quantidade 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%
<b>Depósitos à vista</b>				
Quantidade 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%
<b>Depósitos de poupança</b>				
Quantidade 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: Fundo Garantidor de Créditos – FGC

O hábito de poupar é importante ferramenta para fortalecer a resiliência financeira. O aumento verificado na quantidade de pessoas com contas de poupança não implica necessariamente fortalecimento desse hábito. Para complementar a análise, é importante avaliar informações obtidas diretamente com a população.

Uma pesquisa da Anbima<sup>14</sup> realizada entre 2017 e 2019 buscou responder a algumas perguntas sobre o perfil de investimento dos brasileiros. Essa pesquisa relatou que, em 2017, apenas 32% dos respondentes guardaram dinheiro durante o ano. Na sua edição mais recente, em 2019, 38% dos respondentes afirmaram ter realizado algum tipo de poupança.

<sup>12</sup> Ver Glossário para definição de depósitos à vista, a prazo e de poupança.

<sup>13</sup> Clientes detentores de contas: informações obtidas do Fundo Garantidor de Crédito (FGC), apresentando o número de clientes para os diversos tipos de produtos garantidos. Os dados do FGC consideram pessoas físicas e jurídicas (de qualquer idade); para esta análise, no entanto, são consideradas apenas pessoas físicas. Note que um mesmo cliente pode ter conta de depósito e conta de poupança, ou ter conta em mais de uma instituição financeira, nesse caso gerando dupla contagem no agregado.

<sup>14</sup> [https://www.anbima.com.br/pt\\_br/especial/raio-x-do-investidor-2020.htm](https://www.anbima.com.br/pt_br/especial/raio-x-do-investidor-2020.htm).

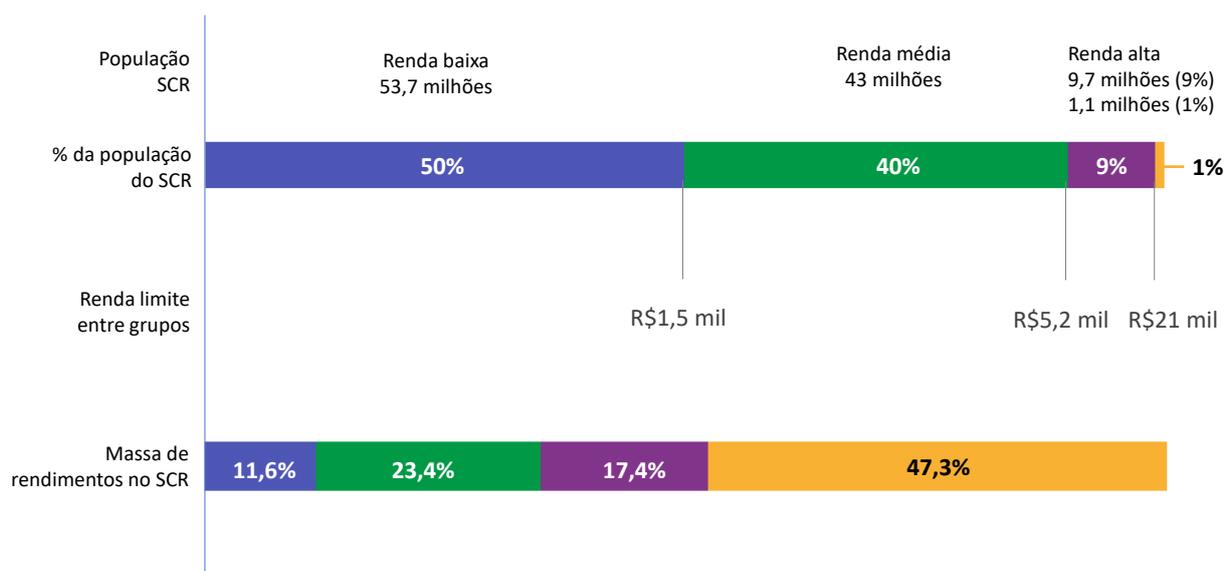
## A desigualdade na renda é refletida no acesso ao crédito

Além de ser um importante serviço para a gestão financeira da população, o crédito é um aspecto importante da cidadania financeira. Percebe-se que, entre 2017 e 2020, houve um crescimento do percentual da população adulta que tem acesso a crédito, de 44% para 49%.

Para possibilitar uma análise que retrate melhor as diferenças socioeconômicas do Brasil, e pelo fato de o país ainda apresentar situação de desigualdade de renda bastante alta, é importante realizar a análise de acesso e uso do crédito sob a perspectiva da distribuição de renda. O Brasil, de acordo com o relatório de desigualdade de renda do Banco Mundial, tinha em 2019 o índice de Gini<sup>15</sup> de 53,4.<sup>16</sup>

A delimitação dos grupos da população foi elaborada considerando o universo dos tomadores de crédito que possuem informações de renda individual no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR),<sup>17</sup> e as faixas de corte entre os grupos foram definidas, com base nos trabalhos realizados pelo *World Inequality Lab* e pelo Centro de Políticas Sociais da FGV,<sup>18</sup> da seguinte maneira: os 50% com renda mais baixa (53,7 milhões de pessoas que ganham até R\$1,5 mil); os 40% com renda média (43 milhões de pessoas que ganham mais de R\$1,5 mil até R\$5,2 mil); e os 10% com renda mais alta (10,8 milhões de pessoas que ganham mais de R\$5,2 mil, em que estão destacados aqueles que compreendem o estrato 1% de maior renda da população – 1,1 milhão de pessoas que ganham acima de R\$21 mil). Assim, a metade dos tomadores de crédito de menor renda representa 11,6% da massa de rendimentos informada, enquanto o grupo de maior renda (1%) representa 47,3% (Gráfico 1.1.7).

**Gráfico 1.1.7 – Distribuição de renda da população do SCR em 2020**



Fonte: BCB

<sup>15</sup> O Índice de Gini mede o grau de concentração de renda em determinado país. Numericamente varia de 0 a 100, sendo que valores menores (próximos de 0) demonstram uma renda mais bem distribuída enquanto valores mais altos (próximos de 100) apontam alta concentração de renda.

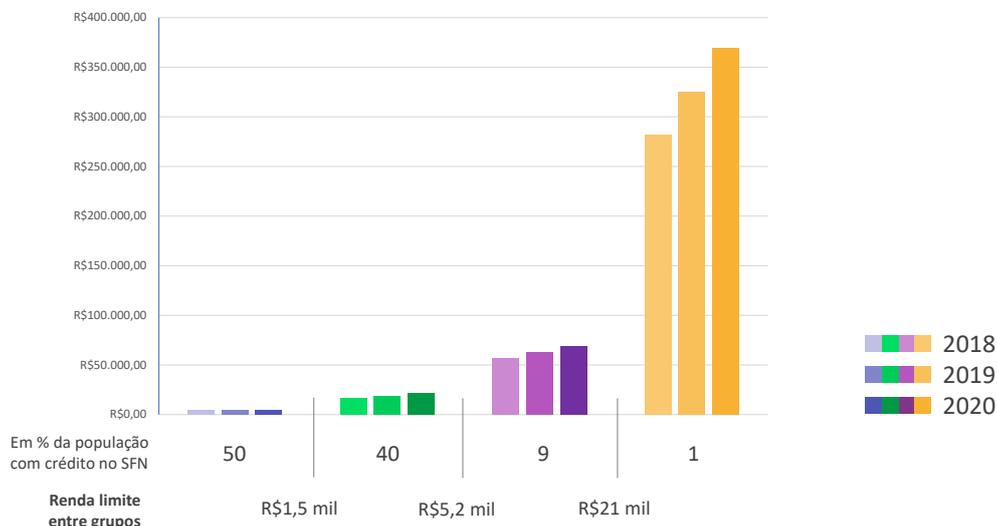
<sup>16</sup> Esse número coloca o Brasil entre os dez piores países do mundo em termos de desigualdade. <https://data.worldbank.org/indicator/SI.POV.GINI?locations=BR>.

<sup>17</sup> As informações de renda dos tomadores de crédito no SCR são fornecidas pelas instituições financeiras. Ver Glossário para mais detalhes do SCR.

<sup>18</sup> As duas publicações desses centros de pesquisa que foram utilizadas como referência foram o “World Inequality Report” (Facundo Alvaredo, Lucas Chancel, Thomas Piketty, Emmanuel Saez e Gabriel Zucman, 2018), que pode ser acessado em <https://wid.world/wid-publications/> e o estudo “A Escalada da Desigualdade” (Marcelo Neri, 2019), que pode ser acessado em <https://cps.fgv.br/desigualdade>.

A desigualdade na renda é refletida no acesso e no uso do crédito. O Gráfico 1.1.8 apresenta a carteira de crédito *per capita* para cada faixa de renda, assim como o valor da renda que separa os grupos. A carteira de crédito *per capita* cresceu entre 2018 e 2020 em todas as faixas de renda, sendo um crescimento de 23% para as faixas que representam renda baixa e renda alta, e de 26% para a faixa de renda média.

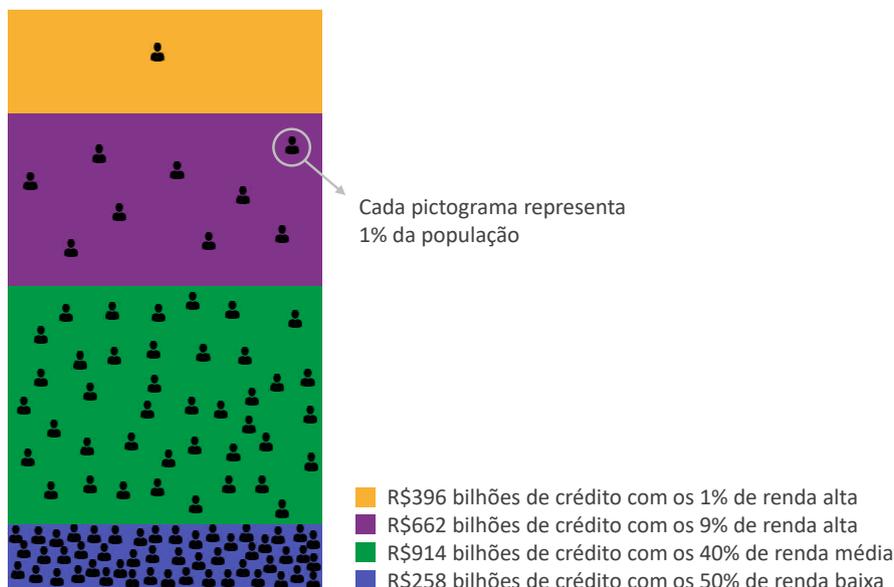
**Gráfico 1.1.8 – Carteira de crédito *per capita* por faixa de renda**



Fonte: BCB

Ao término de 2020, como mostra o Gráfico 1.1.9, o saldo de crédito era de R\$258 bilhões para a população de baixa renda e de R\$914 bilhões para a população de renda média. O saldo de crédito acumulado pelos 10% da população de renda alta foi de aproximadamente R\$1 trilhão, cerca de quatro vezes a carteira da faixa de menor renda, sendo que o saldo do estrato de 1% com renda mais alta foi de R\$396 bilhões.

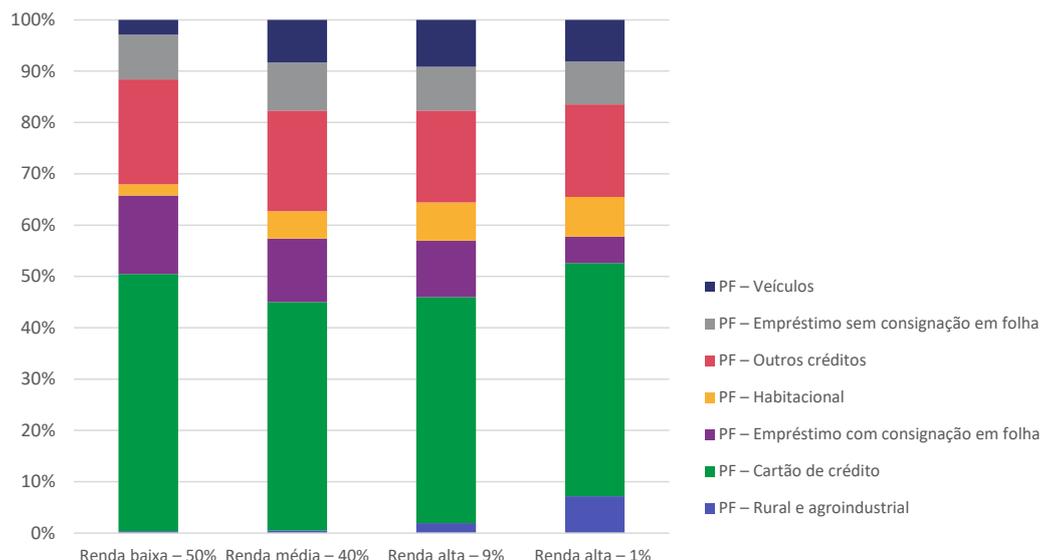
**Gráfico 1.1.9 – Saldo da carteira de crédito em 2020 (em bilhões R\$)**



Fonte: BCB

Em termos de quantidade de clientes, percebe-se que, nas modalidades de cartão de crédito e de empréstimo com consignação em folha, há uma participação maior da população de baixa renda. Para a faixa de alta renda, a participação nas modalidades de crédito habitacional, veículos, rural e agroindustrial se destaca em relação ao restante da população (Gráfico 1.1.10).

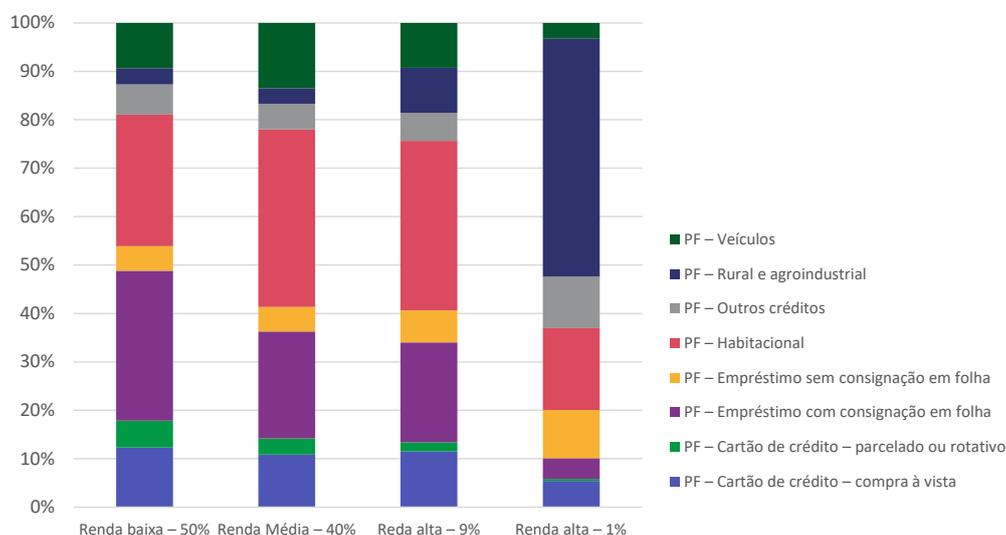
**Gráfico 1.1.10 – Proporção da quantidade de clientes por modalidades e faixas de renda – 2020**



Fonte: BCB

Já em relação à carteira de crédito, observa-se que, para a população de baixa renda, as modalidades de cartão de crédito à vista e de cartão de crédito parcelado e rotativo somam os maiores volumes. Para a porção de renda mais alta, nota-se que o volume do crédito consignado é pequeno e que a modalidade rural e agroindustrial se sobressai.

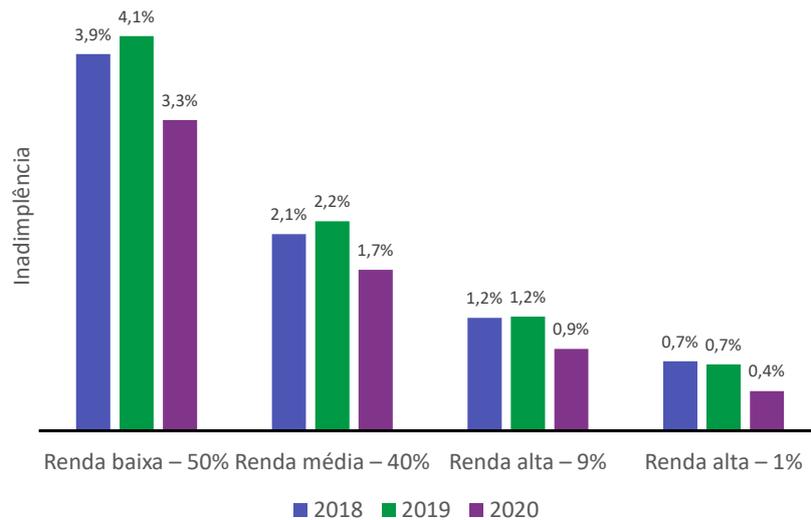
**Gráfico 1.1.11 – Proporção da carteira de crédito por modalidades e faixas de renda – 2020**



### Queda da inadimplência e do comprometimento de renda para todos

A inadimplência apresentou queda para todos os percentis da população em 2020, como possível consequência da alta reestruturação de dívidas que será discutida na seção 1.3 deste capítulo (efeitos da pandemia da Covid-19).

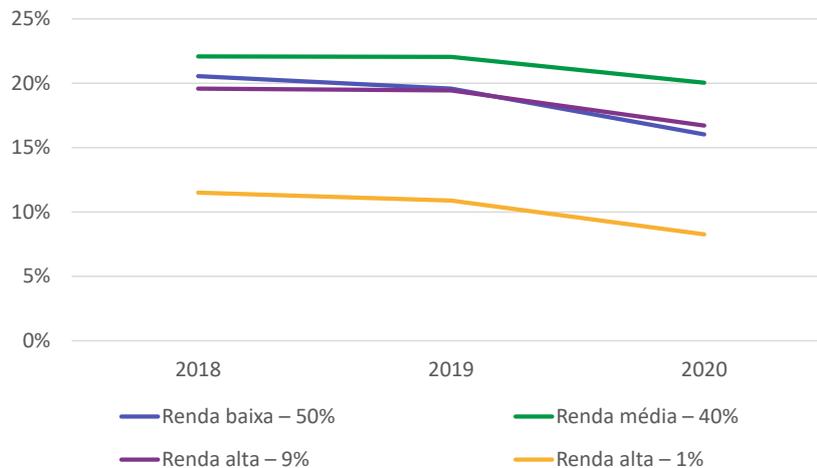
**Gráfico 1.1.12 – Taxa de inadimplência por percentis da população**



Fonte: BCB

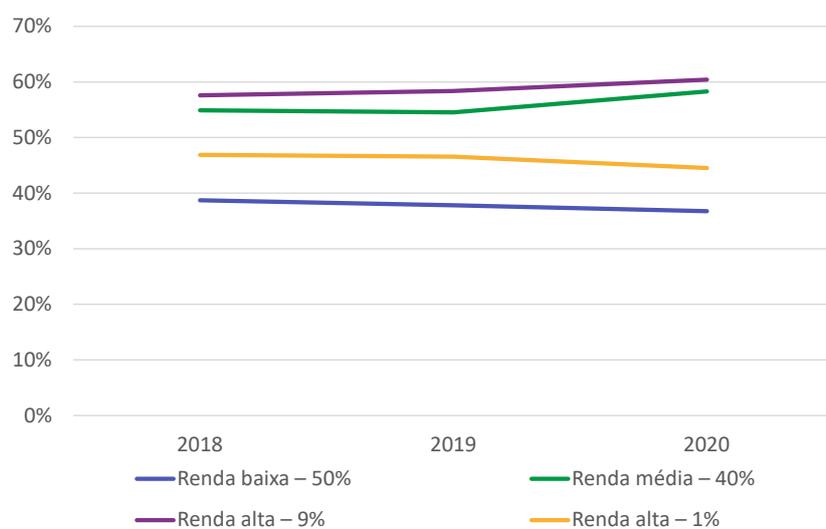
O comprometimento de renda, que mede o quanto da renda deverá ser destinado a pagamento de juros e amortização de dívidas, diminuiu para os tomadores de crédito pessoa física em todos os percentis de renda no período observado.

**Gráfico 1.1.13 – Comprometimento de renda por percentil de renda**



Já para o endividamento, que é a relação entre o saldo total das dívidas e a renda anual do tomador de crédito, o comportamento foi um pouco diferente. Para as faixas de renda média e alta, o endividamento teve leve aumento, indo de 54,91% em 2018 para 58,29% em 2020 e de 57,59% em 2018 para 60,42% em 2020, respectivamente. Para os outros grupos, houve leve queda.

**Gráfico 1.1.14 – Endividamento total por percentil de renda**



## Qual o papel do SFN na ampliação da oferta de produtos e serviços financeiros adequados aos cidadãos e na promoção do uso consciente de tais recursos pela população?

---

Uma questão fundamental na relação de consumo da população com o sistema financeiro é a ampliação da oferta de produtos e serviços adequados a cada indivíduo, bem como a promoção e o uso consciente de tais recursos, a partir da perspectiva do que os fornecedores devem fazer. Além disso, outro desafio normativo, imposto ao mercado, é lidar com as dificuldades inerentes a cidadãos que têm diferentes níveis de compreensão sobre como estabelecer um relacionamento saudável com tais produtos e serviços.

O tema da vulnerabilidade dos consumidores tem sido tratado por muitos países por meio de diversas leis e regulamentos que visam reconhecer, de alguma forma, o desafio do cidadão em compreender e utilizar de maneira vantajosa produtos e serviços financeiros das mais variadas modalidades e características. Nos últimos anos, o tema vem ganhando destaque na agenda mundial da supervisão de conduta. Mudanças do perfil populacional e velocidade na digitalização dos serviços financeiros proporcionam obstáculos adicionais ao entendimento e à correta usabilidade desses serviços.

Embora o tema receba, muitas vezes, a denominação de tratamento aos “públicos vulneráveis”, o aprofundamento das análises demonstrou que não há um só público a ser reconhecido, identificado e tratado como “vulnerável”. Às instituições financeiras cabe o reconhecimento da exposição ao risco de relacionar-se com ampla gama de clientes, com variedade igualmente considerável de vulnerabilidades e suas intersecções.

Nas diferentes etapas de relacionamento dos clientes com produtos e serviços financeiros (oferta, contratação, utilização, atendimento e encerramento), é papel dos fornecedores mapear seus clientes a partir dessas prováveis vulnerabilidades e priorizar iniciativas que busquem o tratamento justo e equitativo, bem como mitigar riscos relacionados à não compreensão e ao baixo conhecimento desses clientes para análise e tomada de decisões financeiras.

No âmbito dos deveres das instituições supervisionadas pelo Banco Central, essa estratégia provém, sobretudo, da gestão das políticas de relacionamento com clientes de cada instituição, conforme disposto na Resolução CMN 4.539, de 2016. É no âmbito dessa gestão que deve nascer o esforço institucional de mapeamento das prováveis vulnerabilidades, oriundas de variáveis como idade, renda e escolaridade, além de elementos mais comportamentais e específicos, como níveis de endividamento e habilidade/maturidade digital. As intersecções dessas vulnerabilidades indicarão, de maneira mais clara, quais clientes devem ser priorizados na adoção de estratégias de relacionamento cada vez mais cuidadosas e assertivas. Dois clientes com a mesma idade e escolaridade, por exemplo, podem ter níveis diversos de facilidade na interação com canais financeiros eletrônicos, aferidos pela frequência e habilidade com que um cliente usa canais digitais e outro permanece restrito aos canais presenciais. Ações simples, como o desenvolvimento de equipes de atendimento especializadas no atendimento de clientes com vulnerabilidades elevadas, menus de opções mais fáceis e cuidados intensivos com a transparência no momento da oferta de produtos e serviços podem fazer muita diferença na construção de relacionamentos verdadeiramente equitativos.

Nesse contexto, o papel do Banco Central é assegurar o cumprimento da citada Resolução CMN 4.539, de 2016, demandando e acompanhando o desenvolvimento dos modelos institucionais de gestão das vulnerabilidades de clientes e, em especial, de suas ações consequentes, garantindo padrões de qualidade e consistência, independentemente das abordagens utilizadas. Essa estratégia estimula a inovação no sistema financeiro e permite que as instituições avancem na direção de uma cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes, mantendo forte vínculo com o planejamento estratégico.

Em 2020, as principais instituições do Sistema Financeiro Nacional (SFN) iniciaram a implementação de seus modelos de gestão e de um conjunto de ações voltadas para os mais variados temas, como inovações no desenho ou na concepção de produtos, melhorias na oferta e na transparência da comunicação,

aprimoramentos no atendimento e nos processos de pós-venda, alinhamentos na gestão de consequências das forças de vendas, entre outros. As propostas passam por um amadurecimento, fruto dos extensivos trabalhos de supervisão, mas já demonstram o engajamento do mercado e uma percepção de caminho sem volta rumo a um novo patamar de prestação de serviços financeiros.

Em pouco menos de dois anos de atuação do Banco Central, o tema cresceu com força e rapidamente se tornou prioridade no SFN, baseado no reconhecimento das vulnerabilidades existentes na sociedade brasileira e da necessária evolução do mercado para um cenário mais competitivo e responsável. Ao longo dos próximos anos, espera-se que a consolidação dos modelos de gestão das vulnerabilidades de clientes promova um relacionamento cada vez mais saudável e equilibrado entre cidadãos e instituições prestadoras de serviços financeiros, contribuindo para o fortalecimento da cidadania financeira, independentemente das condições sociais, econômicas, físicas e culturais de cada brasileiro.

## » Avanços na educação financeira da população

### #educação

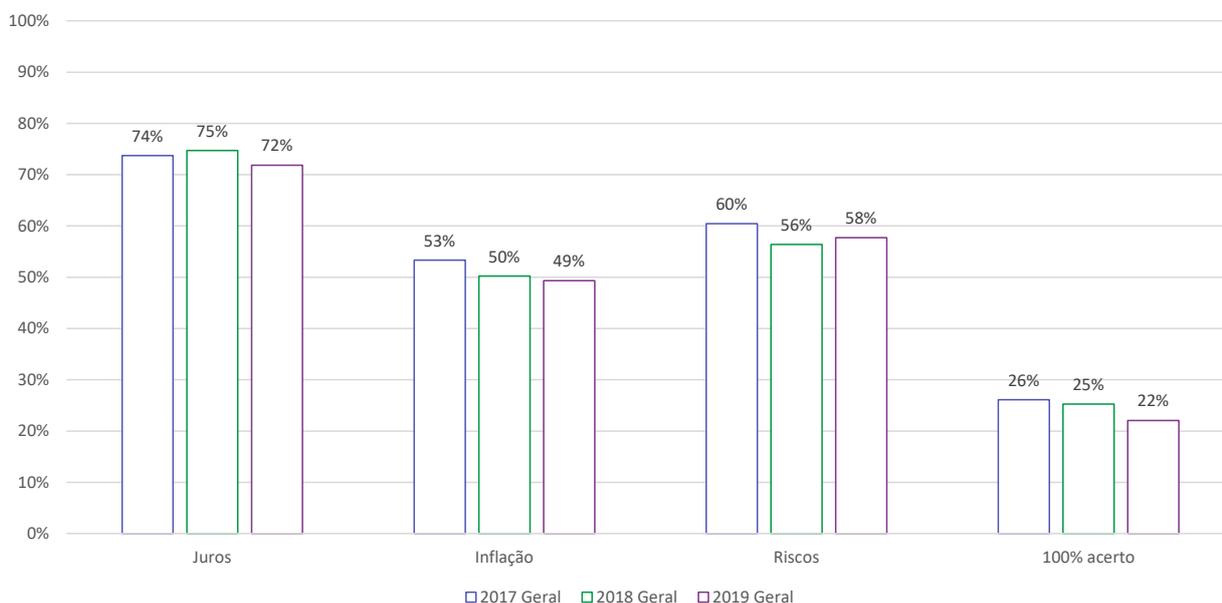
A educação financeira é um processo que viabiliza que cidadãos melhorem a sua compreensão sobre produtos, conceitos e riscos financeiros. Nesse processo, eles devem desenvolver as habilidades e a confiança necessárias para fazerem escolhas conscientes, para saberem onde procurar ajuda e para realizarem outras ações efetivas que melhorem o seu bem-estar financeiro. As ferramentas que embasam esse processo são informação, instrução ou aconselhamento objetivo. O conceito de educação financeira como processo foi dado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE – 2005) e resgatado pelo BCB na construção do conceito de cidadania financeira e seus pilares (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018).<sup>19</sup>

A mensuração do resultado desse processo tem ocorrido por meio de diversos testes que buscam medir o letramento financeiro da população. O letramento financeiro pode ser compreendido como um dos resultados do processo de educação financeira, assim como a confiança e o bem-estar financeiro. Por isso, é importante acompanhar o nível de conhecimento financeiro dos cidadãos brasileiros.

### Letramento financeiro da população brasileira permanece baixo

A pesquisa da Anbima, referenciada anteriormente, também avaliou conhecimento financeiro utilizando perguntas sobre inflação, juros e risco. Nessa pesquisa, apenas um terço dos respondentes acertou todas as três perguntas. Esse cenário permaneceu inalterado entre 2017 e 2019, sendo a pergunta com maior percentual de acerto aquela que trata de juros.

**Gráfico 1.1.15 – Percentual de acertos sobre conhecimento financeiro**



Fonte: Anbima

<sup>19</sup> [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/Informacoes\\_gerais/conceito\\_cidadania\\_financeira.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf).

Por outro lado, observou-se melhora na nota do Brasil na avaliação de letramento financeiro do Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (Pisa)<sup>20</sup> de 2015 para 2018. Em 2018, o Brasil alcançou a nota de 420 pontos, significativamente maior que em 2015, quando alcançamos apenas 393 pontos, a pior nota entre os avaliados naquela edição. Apesar da expressiva melhoria, o desempenho do Brasil persiste estatisticamente menor do que o dos países da OCDE, indicando que há importante caminho a ser trilhado para o avanço do letramento financeiro de nossos estudantes e de nossa população.

---

<sup>20</sup> O Pisa, em inglês *Programme for International Student Assessment*, é um estudo comparativo internacional realizado a cada três anos pela OCDE. Relatório completo de letramento financeiro: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/48ebd1ba-en.pdf?expires=1620152171&id=id&accname=guest&checksum=9D5CD61106CFB49E4F734F567A6874EE>. Para mais detalhes da pesquisa, ver seção 2.1 deste relatório.

## Promoção de ações de educação financeira dos integrantes do Sistema Financeiro Nacional

---

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) tem papel relevante na promoção de ações de educação financeira, aproveitando características inerentes aos serviços já prestados pelas instituições – tais como capilaridade, contato direto com o cidadão, momentos propícios à tomada de decisão financeira e capacidade de compilar e mensurar dados – para levar educação financeira de forma efetiva aos milhões de clientes e usuários de serviços financeiros.

A iniciativa “Promoção de Ações de Educação Financeira do Sistema Financeiro Nacional”, que faz parte da dimensão #Educação da Agenda BC#, tem o objetivo de fomentar boas práticas e estimular as instituições financeiras a desenvolverem ações que aumentem o impacto e o alcance da educação financeira no país.

Para o Banco Central do Brasil (BCB), a educação financeira é alcançada quando “o cidadão tem a oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos financeiros”. Esse conceito de educação financeira é amplo, não se limitando a aulas e palestras sobre finanças. Nesse contexto, educação financeira pode ser oferecida por meio de iniciativas:

- convencionais, como cursos, palestras, cartilhas e oficinas;
- digitais, com conteúdo oferecido por meio de algum elemento tecnológico, como *sites*, *blogs* e publicações em mídias sociais; e
- automáticas, em momentos de contato entre clientes e instituições financeiras, durante o uso dos produtos e serviços financeiros. São exemplos: categorização de gastos de cartão de crédito, mensagens de *push* durante o uso de caixas eletrônicos, assessorias sobre o orçamento familiar no momento de uma renegociação de dívida, entre outros.

Em 2019, o BCB publicou o Comunicado 34.201, de 12 de setembro de 2019, que divulga princípios para a promoção da educação financeira por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pela Autarquia, além de prever o acompanhamento de tais iniciativas. Para iniciar esse acompanhamento, em 2020 foi realizado o primeiro mapeamento de ações de educação financeira executadas por bancos e instituições de pagamento. Ao todo, 68 instituições foram contatadas, entre grandes bancos, bancos de médio e pequeno porte, e instituições de pagamento. Sessenta instituições responderam ao questionário, relatando 176 ações de educação financeira no total. O mapeamento se destinou a conhecer tanto a estrutura de governança das instituições em prol da educação financeira quanto as ações propriamente ditas.

A partir dos resultados do mapeamento, foi priorizada a atuação do BCB no setor para os próximos anos em dois temas:

**(i) Aumento da relevância estratégica da educação financeira nas instituições.** A educação financeira não é questão exclusivamente de responsabilidade social. Ela é parte essencial para que se atinja maior eficiência do SFN e deve ser vista, fundamentalmente, como parte integrante do negócio das instituições, o que deve estar refletido tanto no planejamento estratégico quanto nas políticas e demais elementos de governança. Dessa forma, o aumento da relevância estratégica deve-se à constatação, por meio do mapeamento, de que a maior parte das instituições respondentes não cita educação financeira em suas políticas (53%) ou em seu planejamento estratégico (60%);

**(ii) A utilização de instrumentos para avaliação de impacto das ações de educação financeira.** A priorização da utilização de instrumentos de avaliação de impacto considera que esse tipo de ferramenta possibilitará conhecer quais características das ações de educação financeira as tornam mais efetivas na mudança do comportamento dos clientes. As instituições financeiras e de pagamento estão em posição favorável para realizar esse tipo de análise, já que têm acesso aos clientes e aos dados destes, podendo avaliar o comportamento financeiro real. Embora 69% das ações de educação financeira relatadas como

previstas para 2020 contassem com algum tipo de avaliação, apenas 19% incorporavam uma avaliação de impacto em seu desenho.

As prioridades selecionadas pelo Banco Central foram comunicadas ao setor durante o *Summit* de Saúde Financeira, realizado pela Febraban em setembro de 2020. O BCB, por meio do Departamento de Promoção da Cidadania Financeira, seguirá acompanhando os desdobramentos nas instituições, para que suas ações estejam cada vez mais alinhadas aos objetivos e propósitos do Comunicado 34.201, de 2019.

Em 2021, está sendo realizado mapeamento semelhante sobre as iniciativas de educação financeira do setor cooperativo, outro parceiro relevante na ampliação do impacto e do alcance do tema no Brasil.

### Comunicado 34.201, de 2019



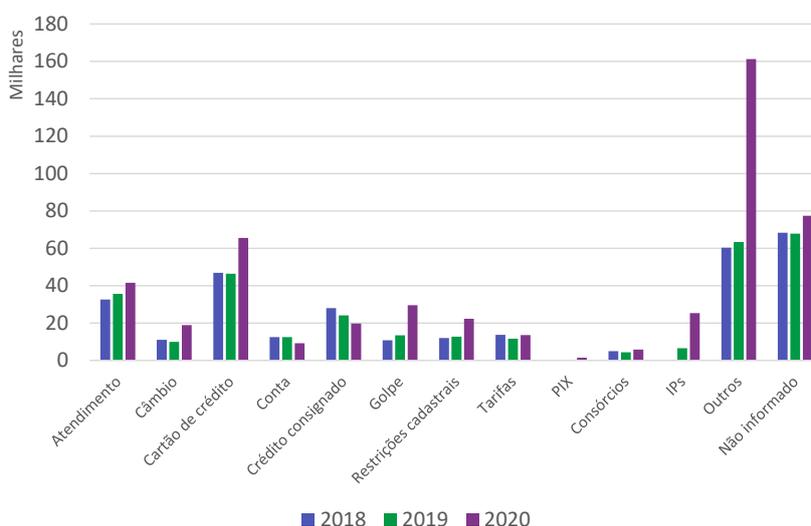
## » Produtos e serviços financeiros que demandam atenção

### #proteção

Um sistema de solução de problemas aumenta a confiança do consumidor no SFN e reduz custos governamentais, evitando a judicialização. Atualmente, os três principais canais de reclamação fora das instituições financeiras são o sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central, a plataforma Consumidor.gov.br<sup>21</sup> e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

A análise das informações desses canais ajuda a entender quais produtos financeiros são as maiores causas de reclamação. O Banco Central recebe reclamações via RDR e tem mandato para atuar somente sobre aquelas reguladas<sup>22</sup> (relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do CMN ou do BCB). No Gráfico 1.1.16, são apresentados os tipos mais frequentes de reclamações abertas no período de 2018 a 2020, de acordo com a classificação inicial do cidadão. Há um aumento na quantidade de reclamações ano a ano com forte crescimento em 2020 e destaque para as categorias “cartão de crédito” e “outros”. Na categoria “outros”, nota-se aumento de reclamações ligadas à pandemia da Covid-19, como recebimento de Auxílio Emergencial, assunto não regulado pelo BCB.

**Gráfico 1.1.16 – Principais tipos de reclamações feitas ao Banco Central**



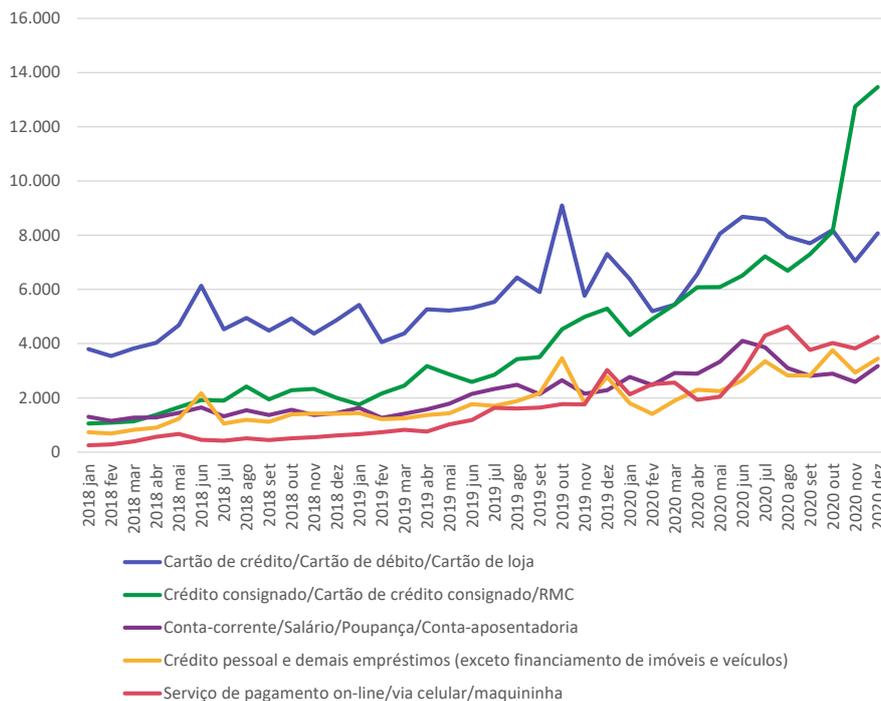
Outro canal de reclamação que vem ganhando importância é a plataforma Consumidor.gov.br.<sup>23</sup> As reclamações referentes a serviços financeiros na plataforma representam o terceiro maior grupo de reclamações. Assim como nas reclamações feitas diretamente no BCB, cartão de crédito e crédito consignado se destacam. O Gráfico 1.1.17 mostra a evolução entre 2018 e 2020 dos cinco assuntos referentes a serviços financeiros com mais reclamações. No final de 2020, crédito consignado ultrapassou cartão de crédito, tornando-se o assunto relativo a serviços financeiros com o maior número de reclamações.

<sup>21</sup> Serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>.

<sup>22</sup> Cada reclamação registrada no BCB é analisada e classificada como: (i) reclamações reguladas procedentes: quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB; (ii) reclamações reguladas – outras: quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB; ou (iii) reclamações não reguladas: quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.

<sup>23</sup> <https://consumidor.gov.br/>.

**Gráfico 1.1.17 – Reclamações sobre serviços financeiros – Consumidor.gov**

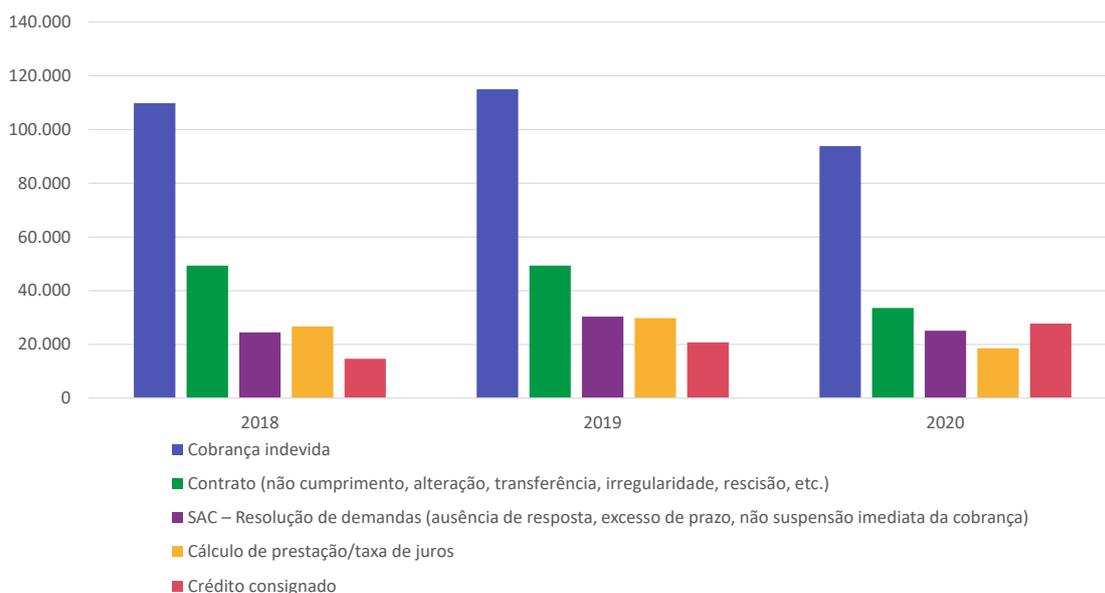


Fonte: Consumidor.gov

### Pandemia gerou queda das reclamações em canais físicos de atendimento

Por último, o cidadão pode contar com a rede de Procons distribuída pelo Brasil. Os cinco temas com mais reclamações relacionadas a serviços financeiros são: cobrança indevida, problemas com contrato, SAC, cálculo de prestações e crédito consignado, sendo o último entre os cinco temas que teve aumento na quantidade de reclamações entre 2019 e 2020.

**Gráfico 1.1.18 – Reclamações sobre serviços financeiros por tipo – Procon**



Fonte: Senacon

O Gráfico 1.1.19 mostra o fluxo de reclamações nos Procons durante o ano de 2020, com forte queda em abril. Essa queda pode ser atribuída às medidas de distanciamento social em decorrência da pandemia da Covid-19. O número de reclamações foi gradualmente aumentando durante os meses subsequentes, porém é ainda menor que o ano anterior.

**Gráfico 1.1.19 – Reclamações sobre serviços financeiros em 2020 – Procons**



Fonte: Senacon

## A transparência do Banco Central do Brasil sob a perspectiva do cidadão

Ao longo de 2020, o Banco Central do Brasil (BCB), por intermédio de sua Ouvidoria, e no contexto de seu Comitê de Integridade, trabalhou na construção da Política de Transparência Institucional, resultado de várias iniciativas desenvolvidas de forma paralela, com destaque para a estruturação e a realização de pesquisa<sup>24</sup> sobre transparência aplicada ao público externo.

A pesquisa, de natureza anônima, foi aplicada a dois grupos:<sup>25</sup> primeiramente, ao público que recebe o relatório Focus (cerca de cinquenta mil pessoas) e, logo em seguida, ao público em geral, que acessa o *site* e os demais veículos de mídia social institucionais, respectivamente, em fevereiro e março de 2020. Foram recepcionadas 6.006 respostas, das quais 5.217 do público do Focus e 789 da pesquisa aberta.

Tais pesquisas externas buscaram avaliar o grau de transparência das diversas atividades desempenhadas pelo BCB, verificando-se possíveis ações de melhoria. Nesse contexto, vale mencionar que se objetivou também levantar sugestões de bases de dados e de informações de interesse público para serem disponibilizadas no Portal de Dados Abertos ou no *site* da instituição.

As avaliações cobriram dezoito temas ou atividades principais do BCB, identificados com base em sua cadeia de valor, a saber: 1) política monetária; 2) política cambial; 3) estabilidade financeira; 4) regulação; 5) fiscalização; 6) relacionamento internacional; 7) administração de reservas internacionais; 8) prestação de contas; 9) planejamento estratégico; 10) organização institucional; 11) liquidação e saneamento; 12) atendimento ao público; 13) educação financeira; 14) definição de *rankings*, 15) meio circulante; 16) processos autorizativos; 17) sistema de pagamentos brasileiro; e 18) disponibilização de relatórios via Registrato.

Para cada um desses temas, foi solicitada uma avaliação, em uma escala de 1 a 5, acerca de três dimensões de transparência: (1) qualidade; (2) disponibilidade de bases de dados e de informações; e (3) facilidade de acesso a tais dados e informações. Os resultados da pesquisa, de forma resumida, estão apresentados na Tabela 1.

---

<sup>24</sup> Questionário predominantemente do tipo fechado, de múltipla escolha, com algumas poucas questões abertas. É importante destacar que os participantes da pesquisa só avaliavam os temas de seu interesse e conhecimento. Para tanto, a primeira pergunta foi justamente no sentido de definir, com os respondentes das pesquisas, quais seriam as áreas temáticas de interesse de pesquisa no *site*, ou em qualquer outra mídia social do BCB. Os campos abertos resultaram na obtenção de inúmeras sugestões de abertura de bases de dados para possível disponibilização, além de elogios, críticas e comentários com respeito à transparência do BCB e à própria pesquisa. Ambas as pesquisas externas foram estruturadas na plataforma LimeSurvey.

<sup>25</sup> Estudos de perfil entre as duas amostras permitiram verificar suas principais diferenças, as quais, no entanto, ao final geraram avaliações bastante coincidentes, estatisticamente similares, com mais aspectos convergentes que divergentes.

**Tabela 1 – Resultados da Pesquisa de Transparência**

Item	Pesquisa Focus				Pesquisa Aberta				
	Disponibilidade	Facilidade de acesso	Qualidade	Média do item	Disponibilidade	Facilidade de acesso	Qualidade	Média do item	
1	Serviço de atendimento ao público em geral (Fale conosco)	4,08	4,06	4,15	4,10	3,74	3,74	3,78	3,75
2	Relatórios e certidões via Registrato (Relatórios SCR, CCS e de Operações de Câmbio/Transf. Int.)	4,24	4,02	4,24	4,17	3,98	3,91	4,09	4,00
3	Rankings do BCB (Ranking de Reclamações e Ranking de Qualidade de Ouvidorias)	4,24	4,15	4,31	4,23	4,13	3,99	4,22	4,11
4	Dados e informes de política monetária (inclusive relatórios de mercado) e de crédito	4,31	4,17	4,36	4,28	4,12	3,91	4,28	4,10
5	Dados e informações sobre política cambial	4,21	4,07	4,29	4,19	3,95	3,73	4,07	3,92
6	Dados e informações relativas à administração das reservas internacionais	4,02	3,92	4,14	4,03	3,54	3,64	4,00	3,73
7	Dados e informes de política de estabilidade financeira	4,22	4,09	4,29	4,20	4,05	3,88	4,13	4,02
8	Assuntos regulatórios, inclusive sobre políticas voltadas à eficiência do SFN e Busca de Normas	4,16	3,98	4,22	4,12	4,20	3,93	4,24	4,12
9	Dados e informações sobre matéria de fiscalização	3,94	3,86	4,13	3,98	3,47	3,44	3,66	3,52
10	Dados e informações sobre processos autorizativos a cargo do BCB	3,88	3,81	4,06	3,92	3,55	3,68	3,77	3,67
11	Dados e informações sobre matérias de liquidação e de saneamento a cargo do BCB	3,94	3,80	4,09	3,94	3,88	3,75	4,04	3,89
12	Dados e informações sobre o SPB e sua infraestrutura	4,10	3,98	4,19	4,09	3,89	3,90	4,14	3,98
13	Informações sobre meio circulante (moedas e cédulas)	4,17	4,12	4,27	4,19	4,15	4,01	4,18	4,11
14	Assuntos de educação financeira, inclusive sobre o Museu de Valores	4,05	4,07	4,19	4,10	4,13	4,01	4,15	4,10
15	Dados e informações sobre a organização institucional e processos decisórios do BCB	3,94	3,89	4,10	3,98	3,69	3,52	3,77	3,66
16	Dados e informações sobre o planejamento estratégico institucional	3,92	3,96	4,13	4,00	3,77	3,76	3,83	3,79
17	Dados e informes sobre prestação de contas das atividades do BCB	4,00	3,93	4,15	4,02	3,84	3,65	3,91	3,80
18	Dados e informações sobre o relacionamento internacional	3,88	3,82	4,04	3,91	3,98	3,94	3,90	3,94
19	Outros (campo livre)	4,46	4,31	4,45	4,41	3,96	3,98	4,07	4,00
	Média do quesito avaliado (excluindo o item " 19-Outros")	4,07	3,98	4,19		3,89	3,80	4,01	
	Média do quesito avaliado	4,09	4,00	4,20	4,23*	3,90	3,81	4,01	3,98*

\* Nota geral acerca da transparência BCB atribuída pelos respondentes considerando as três dimensões (D, F, Q) em conjunto.

Em síntese, pode ser observado que:

1. o índice de transparência do BCB como um todo foi elevado, alcançando 4,23 no público do relatório Focus e 3,98 na pesquisa aberta;
2. os temas avaliados obtiveram, no geral, índices positivos na ordem de 4, com destaque para política monetária, cambial, estabilidade financeira e *rankings* do BCB na pesquisa com o público do relatório Focus; e para política monetária, assuntos regulatórios e *rankings* do BCB na pesquisa aberta, sugerindo que o órgão tem sido bastante efetivo na transparência relacionada à sua missão institucional, sobretudo quanto às estabilidades monetária e financeira;
3. entre as dimensões avaliadas, na média, o quesito “qualidade” obteve as melhores notas, seguido por “disponibilidade” e “facilidade de acesso”.

Essas pesquisas auxiliaram a construção da Política de Transparência do Banco Central, instituída por meio da Resolução BCB 37, de 4 de novembro de 2020. Tal política, em linhas gerais, apresenta seu conjunto de princípios, diretrizes e objetivos institucionais.

O BCB acredita que tal iniciativa também contribui para a melhoria da gestão, permitindo o mapeamento e a priorização de demandas sociais, em especial em termos de aperfeiçoamento e de aprofundamento da disponibilização de novas bases de dados e de informações úteis à sociedade.

Além disso, é relevante recordar que a transparência é valor fundamental para o BCB, por contribuir para reforçar ainda mais sua credibilidade institucional, potencializando o cumprimento de suas missões legais relacionadas à manutenção das estabilidades monetária e financeira do país, mitigando o risco de assimetria de informação e favorecendo a maior convergência de políticas, ou seja, gerando um ambiente positivo para a gestão da instituição numa visão ainda mais ampla.

Por fim, cabe destacar que o BCB é um dos principais provedores de dados e de informações de natureza pública à sociedade,<sup>26</sup> viabilizando a criação de novos serviços e facilitando a inovação pela geração de aplicativos que podem contribuir para respaldar as decisões do cidadão no gerenciamento de seus recursos financeiros, com reforço positivo para a cidadania financeira.

---

<sup>26</sup> Dados de março/2021 demonstram que cerca de 33% dos conjuntos de dados do Portal Brasileiro de Dados Abertos são originados no BCB, tendo-se verificado, em 2020, acentuado crescimento do número de visualizações (+146%), de acessos (+158%) e de usuários (+153%), se comparados a 2019.

## » Algumas fontes de diálogo entre o brasileiro e o SFN

### #participação

Ouvidoria, consultas públicas e redes sociais são formas de diálogo entre o BCB e a sociedade

O canal da Ouvidoria está aberto a todos os cidadãos. Nele podem ser registrados reclamações, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados pelo próprio BCB e denúncias contra seus servidores. A Tabela 1.1.4 resume as manifestações recebidas entre 2018 e 2020.

**Tabela 1.1.4 – Demandas recebidas pela Ouvidoria – 2018 a 2020**

TIPO DE DEMANDA	2020	Δ%	2019	Δ%	2018
1. Sugestões	372	4,5%	356	32,8%	268
3. Elogios	74	-27,5%	102	-13,6%	118
3. Denúncias	9	-50,0%	18	28,6%	14
4. Reclamações	753	-6,8%	808	-2,8%	831
<b>Total de Demandas de Ouvidoria</b>	<b>1.208</b>	<b>-5,9%</b>	<b>1.284</b>	<b>4,3%</b>	<b>1.231</b>
5. Canal inapropriado (a)	3.030	101,7%	1.502	50,0%	1.001
6. Solicitação de informação e Reclamações contra Instituições Financeiras (b)	4.581	92,8%	2.376	0,3%	2.368
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>8.819</b>	<b>70,8%</b>	<b>5.162</b>	<b>12,2%</b>	<b>4.600</b>

- (a) Refere-se, especialmente, a demandas atinentes à atuação de outros órgãos públicos ou às relações de consumo entre instituições financeiras e seus clientes, ambas fora do escopo de atuação da Ouvidoria do BCB.  
(b) São transferidas para o Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati) as demandas referentes a solicitações de informação ou de orientação e reclamações contra IFs.

Em 2019 e 2020, o total de manifestações foi impactado pelo maior volume de demandas recebidas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), que, por não apresentar os mesmos filtros disponibilizados no “Fale Conosco” do site do BCB, os quais buscam direcionar o cidadão para registrar sua demanda no canal correto de atendimento, levou ao aumento de registros fora do escopo de atuação da ouvidoria – 101,7% no item “Canal Inapropriado” e de 92,8% nas “Solicitação de Informação e Reclamações contra Instituições Financeiras (IF)”.

Em relação às demandas típicas da Ouvidoria verificadas em 2020, itens 1 a 4 da Tabela 1.1.4, destaca-se a tendência de crescimento das sugestões encaminhadas pelos cidadãos relacionadas a apoiar a sociedade impactada pela pandemia da Covid-19. Essas, entre outras sugestões em geral – além das próprias reclamações –, têm servido como subsídio para estudos relacionados à edição de normas e ao aperfeiçoamento de serviços prestados pelo BCB.

O cidadão também pode contribuir para o aprimoramento do SFN por meio de participação nas consultas públicas promovidas pelo BCB sobre normas a serem publicadas. Entre 2018 e 2020, foram abertas dezoito consultas públicas. Esse tipo de canal é sinal de que cada vez mais a Instituição busca o diálogo e a participação da sociedade.

## O Laboratório de Inovações Financeiras e Tecnológicas como canal de participação da sociedade no Sistema Financeiro Nacional

---

O Laboratório de Inovações Financeiras e Tecnológicas (LIFT) é uma iniciativa do Banco Central do Brasil (BCB) em cooperação técnica com a Federação Nacional das Associações de Servidores do Banco Central (Fenasbac) que implementa um ecossistema de fomento à inovação voltado para o Sistema Financeiro Nacional (SFN). Essa iniciativa se apresenta como mais um canal de participação da sociedade no desenvolvimento do SFN.

A iniciativa foi lançada em 9 de maio de 2018 e selecionou, em suas edições de 2018, 2019 e 2020, um total de 63 propostas de projetos, que resultaram em cinquenta protótipos inovadores para o SFN. O ecossistema LIFT congrega os seguintes produtos:

- **LIFT Lab** – Laboratório para desenvolvimento de novos protótipos de produtos inovadores pela própria sociedade sob a coordenação do BCB e da Fenasbac com suporte de parceiros de tecnologia;
- **LIFT Learning** – Ambiente de aproximação entre o regulador, a academia e o mercado. As empresas apresentam problemas, dentro das prioridades estratégicas do BCB, e a academia é envolvida no estudo de soluções, potencializando a formação e o amadurecimento de alunos e pesquisadores em temas do SFN;
- **LIFT Talks** – Série de apresentações quinzenais, realizadas pelo BCB e pela Fenasbac para apresentação e discussão de temas afeitos às iniciativas de inovação do BCB;
- **LIFT Papers** – Revista especializada para publicação de resultados dos projetos do LIFT e artigos especializados sobre inovação;
- **LIFT Day** – Evento para compartilhar os resultados das edições do LIFT com toda a sociedade.

O LIFT *Lab* é um canal de recebimento de propostas de inovação da sociedade. Cada edição do Laboratório tem duração de noventa dias, envolvendo servidores do BCB, pesquisadores, desenvolvedores, especialistas e parceiros de tecnologia.

As propostas são submetidas a um comitê de seleção que avalia o impacto inovador e o potencial de benefício ao cidadão de cada projeto. Cada projeto selecionado, antes de ser iniciado, passa por uma etapa de engajamento de servidores do BCB, especialistas do mercado e da academia. Uma vez selecionados, os projetos passam para uma fase de amadurecimento, em que discussões e implementações de correções permitem chegar a um protótipo funcional em noventa dias de trabalhos conjuntos. O LIFT está inserido no contexto das iniciativas da Agenda BC#, focado no fomento da inovação para preparar o SFN para um futuro tecnológico e inclusivo.

Ao longo das edições, desde 2018, o ecossistema produziu:

- LIFT *Lab* – Cinquenta novos produtos entregues ao mercado, resultantes da seleção de 57 projetos participantes;
- LIFT *Learning* – Quatro projetos resultantes da edição-piloto, introduzida no ecossistema em 2020, com a Universidade de Brasília e a Fundação de Apoio à Pesquisa do DF;
- LIFT *Talks* – 24 *lives* com mais de quarenta mil visualizações na plataforma do Youtube;
- LIFT *Papers* – Três edições com o detalhamento de cada projeto desenvolvido no LIFT Lab;
- LIFT *Day* – Três eventos anuais para apresentação dos resultados ao mercado e à sociedade.

No contexto da educação financeira, um dos pilares da agenda estratégica do BCB, cabe destacar os projetos especificamente voltados para essa iniciativa:

- **Poupix** – Visa inserir novas pessoas no mercado de investimento por meio do direcionamento do arredondamento de valores de compras para aplicações financeiras;
- **Caishen** – Plataforma financeira para auxiliar a gestão do micro e pequeno empreendedor e focada nos pilares da educação financeira e competitividade;
- **Julius** – Ferramenta que une educação financeira a uma ferramenta prática de controle financeiro;
- **Meu Primeiro Cartão** – Sistema de auxílio a jovens a partir de 10 anos no desenvolvimento de habilidades de educação financeira. A solução atua como monitoramento de comportamento e ativação de estímulos educacionais, seguindo um ciclo de retroalimentação sob supervisão parental.

A imagem a seguir apresenta importantes projetos do LIFT que se transformaram em produtos disponíveis no SFN.



Merece destaque o fato de projetos como Nobli, Gavea Marketplace, Provi, Antecipafácil, entre outros, receberem significativos investimentos do mercado após sua saída do LIFT Lab, situação que tem se tornando constante nas edições do Laboratório de Inovações do BCB.

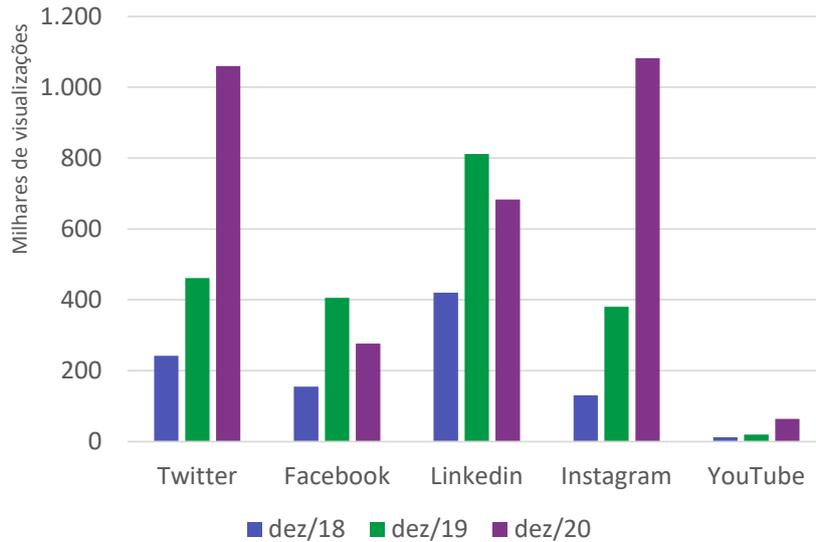
O LIFT seguirá nos próximos anos. O projeto recebeu o apoio da Universidade de São Paulo (USP), que deverá desenvolver um módulo específico do LIFT Learning para a comunicação da universidade. O LIFT Lab 2021 já conta com 43 inscrições de propostas e passará para a fase de seleção de projetos. Após a seleção, terão início os laboratórios desta edição.

## O BCB está cada vez mais presente nas redes sociais

As redes sociais possuem potencial de grande alcance e comunicação direta com a sociedade. Em razão disso, o BCB vem aumentando sua presença nessas plataformas, que se tornam importantes espaços de diálogo entre o BCB e a população brasileira.

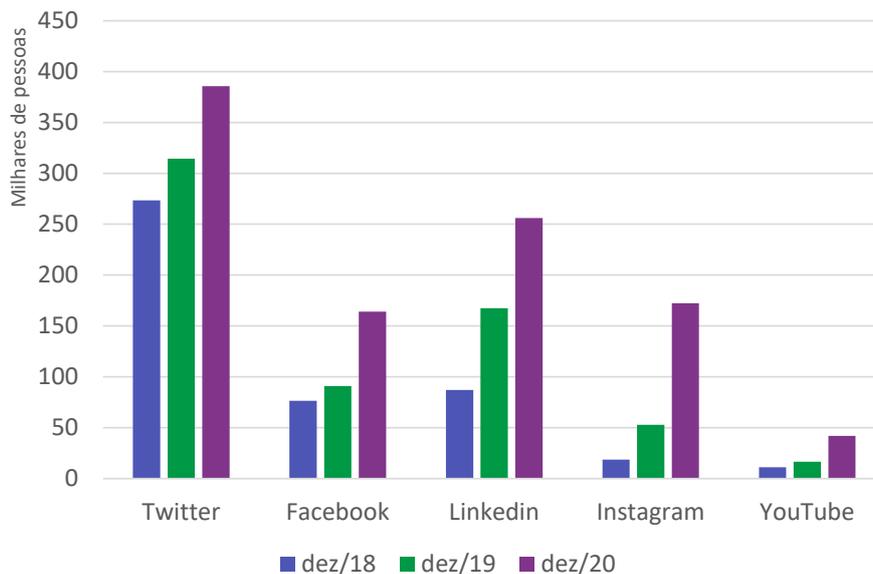
O Gráfico 1.1.20 mostra a evolução entre 2018 e 2020 do alcance das postagens por rede social. O alcance é caracterizado por todas as vezes que a postagem aparece na tela dos usuários. Nesse período, houve crescimento do alcance em três das cinco principais redes sociais, sendo Twitter e Instagram as que mais se sobressaíram, com alcance de mais de um milhão de pessoas cada no fim de 2020.

**Gráfico 1.1.20 – Alcance das postagens do Banco Central por mídia social**



Outro número que está se tornando expressivo é a quantidade de pessoas seguindo o BCB nas redes sociais. Houve crescimento em número de seguidores em todas as redes sociais, com destaque para o Twitter, com 385 mil pessoas em 2020, conforme pode ser visto no Gráfico 1.1.21.

**Gráfico 1.1.21 – Quantidade de seguidores do Banco Central por mídia social**



## Os seguidores do BCB nas redes sociais estão concentrados em São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília

Em relação ao perfil dos seguidores, pode-se observar algumas diferenças e características próprias para cada rede. Em todas as redes, os seguidores estão concentrados em São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ) e Brasília (DF).

No Facebook, os homens representam 58% dos seguidores. Em sua maior parte, o público da página está na faixa etária de 25 a 34 anos. No Twitter, os seguidores são, em sua maioria, mulheres (61%).

No Instagram, a maior parte tem entre 25 e 34 anos, representando 45% do total. Nessa plataforma, a quantidade de homens e mulheres é um pouco mais equilibrada: 43% do público é feminino e 47% é masculino.<sup>27</sup> Os países com mais seguidores são Brasil, Estados Unidos e Portugal.

Por último, a audiência do canal do BCB no YouTube dividiu-se em 68,2% masculino e 31,8% feminino. Os países que mais acessaram o canal em dezembro de 2020 foram Brasil, Estados Unidos, Portugal, Angola e Coreia do Sul. A faixa etária que mais acessou o canal naquele mês foi entre 25 e 54 anos.

## 1.2 Inclusão financeira digital

Em 2020, a chegada da pandemia da Covid-19 evidenciou a importância da digitalização dos serviços financeiros, tanto com a criação de contas digitais para pagamento do Auxílio Emergencial quanto pela necessidade de transacionar digitalmente devido às medidas de confinamento e distanciamento social. A inclusão financeira digital refere-se ao uso de meios digitais no avanço da inclusão financeira.

A Parceria Global para Inclusão Financeira do G20 (*Global Partnership for Financial Inclusion – GPFI*) define a **inclusão financeira digital** como o uso de meios digitais para alcançar populações excluídas ou precariamente atendidas financeiramente com uma variedade de serviços financeiros formais adequados às suas necessidades, entregues com responsabilidade a um custo acessível para os clientes e sustentável para os provedores.<sup>28</sup> O termo “digital” no contexto de inclusão financeira remete ao meio de acesso e uso aos serviços financeiros formais.

### » Papel do acesso à internet na inclusão financeira digital

#### **#inclusão #acesso**

O nível de acesso digital da população brasileira foi crescente nos últimos anos. Entretanto, há diferenças quando se analisa esse acesso por classe social. Entre 2017 e 2020, o número de domicílios das classes D e E com acesso à internet subiu de 30% para 64%. Já a classe A manteve-se estável, com 99% dos domicílios acessando a internet durante o período, atingindo 100% em 2020 (Gráfico 1.2.1). Levando em consideração usuários individuais, 92% dos brasileiros da Classe A acima de 10 anos eram usuários de internet em 2020, contrastando com apenas 67% das classes D e E (TIC Domicílios<sup>29</sup>).

A PNAD Contínua do IBGE de 2019<sup>30</sup> mostra também diferença significativa da renda média *per capita* entre domicílios em que há utilização de internet (R\$1.527) e domicílios que não utilizam a rede (R\$728).

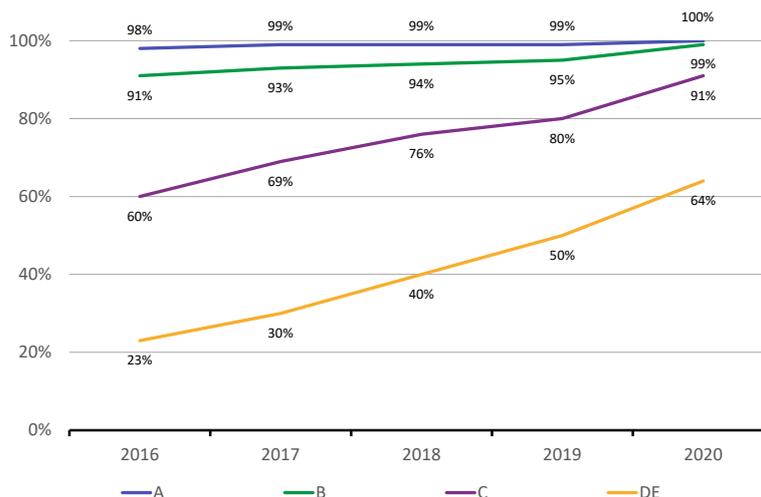
<sup>27</sup> Os usuários da plataforma podem optar por não declarar o sexo.

<sup>28</sup> G20 *Global Partnership for Financial Inclusion*, 2016. “*Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion: the evolving landscape*”.

<sup>29</sup> Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros: TIC Domicílios 2020. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>.

<sup>30</sup> INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua)*: acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf).

**Gráfico 1.2.1 – Porcentagem de domicílios com acesso à internet, por classe**



Fonte: CGL.br

Diferenças geográficas também estão refletidas no acesso digital do brasileiro, sendo a região Nordeste aquela com proporção mais baixa de domicílios com acesso à internet em 2019 (65%), apesar de um crescimento expressivo com relação ao ano anterior (57% em 2018). Como complemento, a PNAD Contínua investigou também os motivos da não utilização da internet. Entre os não usuários, apenas 0,6% alegou que o serviço não estava disponível em áreas urbanas, contrastando com 19,2% dos respondentes de zona rural.

Apesar de todo município do país possuir algum ponto de atendimento de serviços financeiros, a importância do acesso digital para tais serviços cresce quando se considera que nem todo município possui agência bancária (com sua ampla gama de serviços oferecidos) para atender seus moradores, como apresentado no item 1.1 deste capítulo.

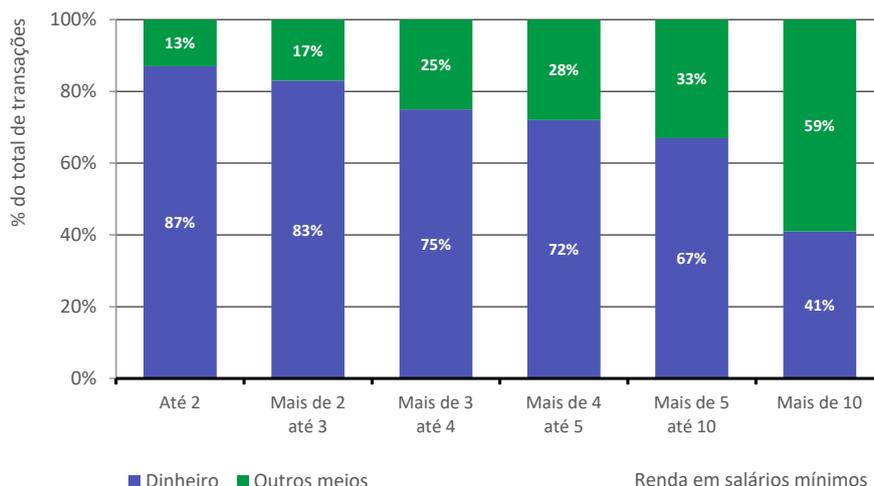
Considerando a totalidade de municípios brasileiros, 92,8% estavam cobertos com a tecnologia 4G<sup>31</sup> em 2020, abrangendo 98,3% da população brasileira. Dos 355 municípios brasileiros sem cobertura 4G, 219 não têm agência bancária, ainda que todos os municípios tenham pelo menos um ponto de atendimento.

### A renda supera questões regionais como principal entrave do brasileiro no acesso à internet

Com base nesses dados, percebe-se que, apesar de existir entrave geográfico no acesso digital do brasileiro, o principal entrave está relacionado à renda. Não chega a surpreender que, em 2019, a pesquisa “O brasileiro e os hábitos de uso de meios de pagamento”, realizada pelo BCB, mostrou que o dinheiro em espécie é o principal meio de pagamento dos cidadãos com renda de até dois salários mínimos, totalizando 87% das transações realizadas por essa faixa de renda. Esse número cai para 41% para renda superior a dez salários mínimos (Gráfico 1.2.2).

<sup>31</sup> Teleco: inteligência em telecomunicações. Disponível em: [https://www.teleco.com.br/4G\\_cobertura.asp](https://www.teleco.com.br/4G_cobertura.asp).

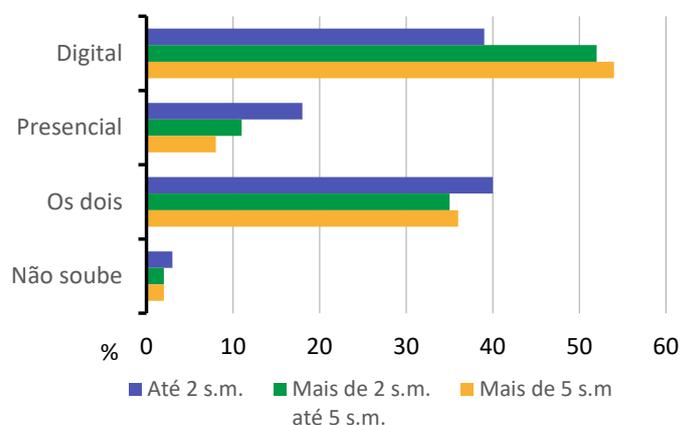
**Gráfico 1.2.2 – Uso dos meios de pagamento de acordo com a renda**



Fonte: BCB

Quando se olha para a tendência dos serviços financeiros no futuro, pesquisa da Febraban<sup>32</sup> de 2020 sinalizou que, para respondentes com menor renda, o tipo de atendimento bancário mais utilizado para o período pós-pandemia será híbrido, com necessidade de atendimento tanto digital quanto presencial. Em contraste, a percepção das faixas de maior renda considera exclusivamente o atendimento digital como o mais utilizado no período pós-pandemia (Gráfico 1.2.3). Cabe ressaltar que a amostra da pesquisa representou apenas a população internauta brasileira, e o apelo ao atendimento presencial certamente é preponderante na população brasileira que não acessa a internet.

**Gráfico 1.2.3 – Expectativa de uso de serviços bancários por canais de acesso no período pós-pandemia**



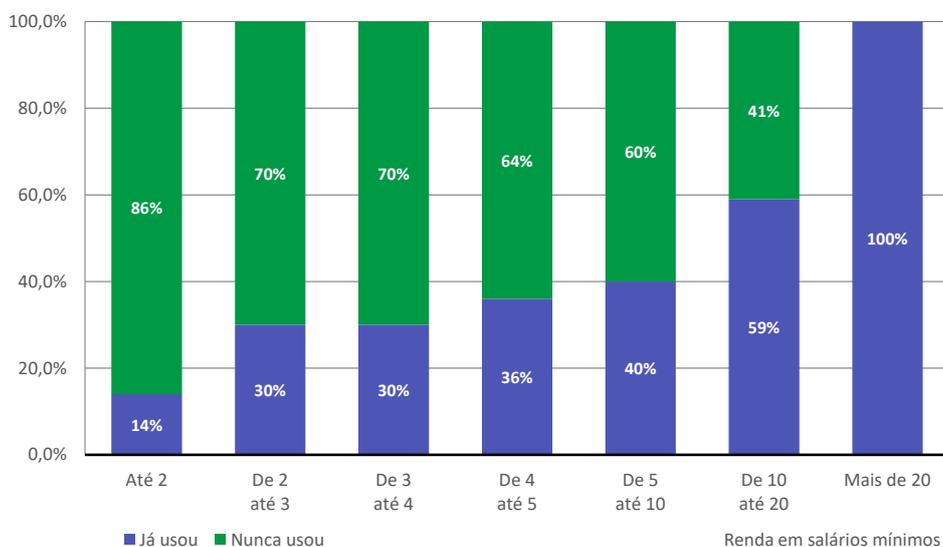
Fonte: Febraban

O celular populariza-se nas classes C, D e E como grande impulsionador do acesso à internet. A pesquisa TIC Domicílios mostra que, em 2020, 58% dos usuários de internet da Classe C e 90% das Classes D e E usaram o telefone celular de forma exclusiva para acesso à rede. Na Classe A, por outro lado, os usuários de internet com acesso exclusivo por *smartphone* correspondem apenas a 11% do total.

<sup>32</sup> Observatório Febraban (pesquisa realizada de 17 a 22 de setembro de 2020). Disponível em: [https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/200926\\_id\\_%20OBSERVAT%C3%93RIO%20FEBRABAN%20IV\\_%20SETEMBRO%202020%20%23BRASILONLINE\\_final.pdf](https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/200926_id_%20OBSERVAT%C3%93RIO%20FEBRABAN%20IV_%20SETEMBRO%202020%20%23BRASILONLINE_final.pdf).

Apesar do crescente uso dos *smartphones* para acesso à internet, o uso dos telefones celulares para a realização de pagamentos diminui quanto menor a renda (Gráfico 1.2.4).

**Gráfico 1.2.4 – Uso de celular para realizar pagamentos**



Fonte: BCB

### O celular tem se consolidado como principal meio de acesso digital a serviços financeiros

Na mesma linha da influência da renda sobre o acesso de serviços digitais, a Febraban identificou que 24% dos usuários de internet relataram que aplicativos bancários estão entre os mais utilizados no dia a dia. Quando desagregado por renda, esse número cai para 18% para usuários com renda até dois salários mínimos e sobe para 30% para usuários com renda maior que cinco salários mínimos. A pesquisa também indica que, para internautas bancarizados, o aplicativo pelo celular é o canal mais utilizado para operações bancárias para todas as faixas de renda pesquisadas. Essa tendência já havia sido destacada no item 1.1 deste capítulo. Há, entretanto, maior uso do aplicativo nas rendas maiores e maior utilização de canais físicos nas rendas menores, conforme demonstrado na Tabela 1.2.1.

**Tabela 1.2.1 – Canais mais utilizados para as operações do banco principal, por renda**

1ª menção	Renda até 2 s.m.	Renda de 2 até 5 s.m.	Renda de mais de 5 s.m.
Aplicativo pelo celular	35%	46%	49%
Internet banking	20%	22%	25%
Caixa eletrônico (ATMs)	16%	12%	9%
Agência física do banco	15%	10%	9%
E-mail	4%	3%	3%
Central de atendimento telefônico ou <i>bankfone</i>	3%	2%	2%
Chat com gerente	1%	2%	1%
Outro	1%	0%	0%
Não soube responder	5%	3%	1%

Fonte: Febraban

## » Digitalização para a baixa renda

### #inclusão #proteção

Com a pandemia da Covid-19 e o pagamento do Auxílio Emergencial feito por meio de contas digitais, milhões de brasileiros das faixas mais vulneráveis da população passaram a ter acesso a serviços financeiros de maneira digital. Uma análise mais aprofundada do relacionamento desses cidadãos com o SFN pode evidenciar caminhos para uma inclusão financeira digital mais efetiva. Entretanto, observou-se um entrave no acesso digital entre aqueles que eram beneficiários do Auxílio. A pandemia também evidenciou grande potencial para maior inclusão financeira digital dos cidadãos com pouco (ou nenhum) acesso a serviços financeiros.

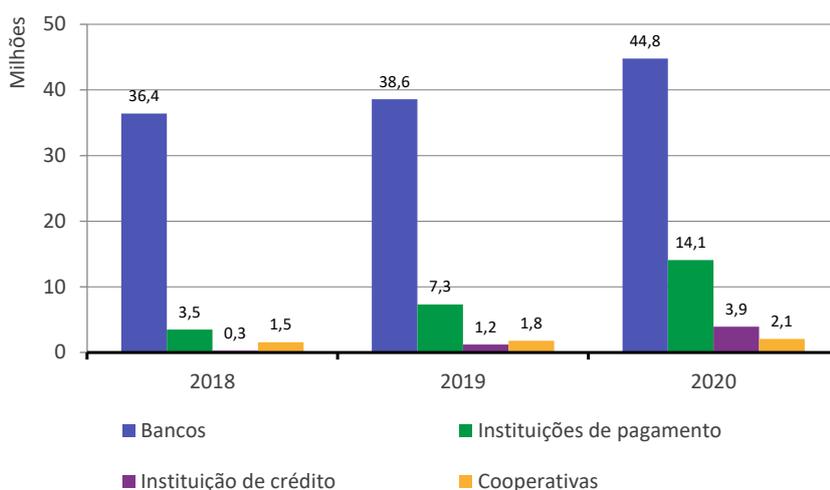
O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) foi criado em 2001 e hoje está regulamentado pelo Decreto 6.135, de 26 de junho de 2007. Ele é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica dessa população, tornando-se o principal instrumento do Estado brasileiro para a seleção e a inclusão de famílias de baixa renda em programas federais, sendo usado obrigatoriamente para a concessão dos benefícios do Programa Bolsa Família, entre outros programas.<sup>33</sup>

Para a análise aqui realizada, foi utilizado um recorte do CadÚnico considerando os beneficiários a partir dos quinze anos de idade, que representa uma população de aproximadamente 52 milhões de pessoas. Desse total, 86% possuíam relacionamento com o sistema financeiro em 2020, dez pontos percentuais a menos quando considerada toda a população adulta brasileira (96%), o que sinaliza a distância da bancarização entre o público de baixa renda e a população em geral.

### Provedores de serviços financeiros com interfaces digitais tornam-se cada vez mais relevantes para o público de baixa renda

Percebe-se que a diversificação com relação às instituições com as quais a população mantém relacionamento relatada no item 1.1 deste capítulo também ocorreu no segmento de baixa renda. O Gráfico 1.2.5 mostra a população do CadÚnico com contas, por tipo de instituição. Percebe-se nitidamente o crescimento absoluto de pessoas com relacionamento em IPs.

**Gráfico 1.2.5 – Cadastro Único – Quantidade de pessoas com relacionamento em cada segmento**



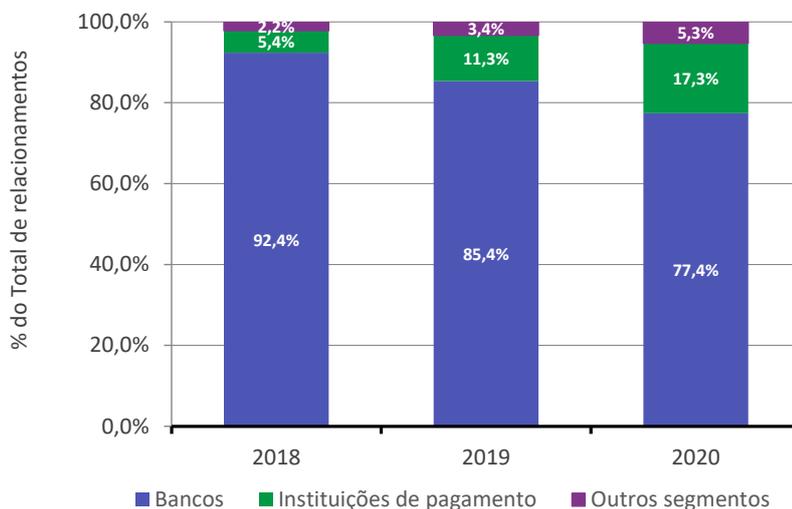
Fonte: Ministério da Cidadania/BCB

<sup>33</sup> Mais informações em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/cadastro-unico/o-que-e-e-para-que-serve-1/>.

Em 2020, 30,9% da população adulta do CadÚnico possuía conta em IP. Cabe ressaltar que, em 2018, esse percentual era de 9,4%. Salienta-se também que, além do crescimento no relacionamento com as IPs, quase a totalidade das pessoas com algum relacionamento no SFN mantinha conta em bancos (98,4%) em 2020.

Considerando apenas os relacionamentos abertos por beneficiários do Programa Bolsa Família, o destaque para as Instituições de Pagamento é similar. O Gráfico 1.2.6 demonstra o percentual de relacionamentos por segmento sobre o total de relacionamentos existentes, nos últimos três anos.<sup>34</sup>

**Gráfico 1.2.6 – Beneficiários Bolsa Família – Relacionamento por segmento**



Fonte: Ministério da Cidadania/BCB

O crescimento de novas contas em IPs pode ter ocorrido devido à busca de canais de acesso remoto durante a pandemia. Essa busca também parece ter ocorrido entre a população de baixa renda que já possuía relacionamentos em instituições bancárias. O Capítulo 3 traz mais detalhes sobre o funcionamento das IPs.

### Pix surge com grande potencial de alavancar a inclusão financeira digital

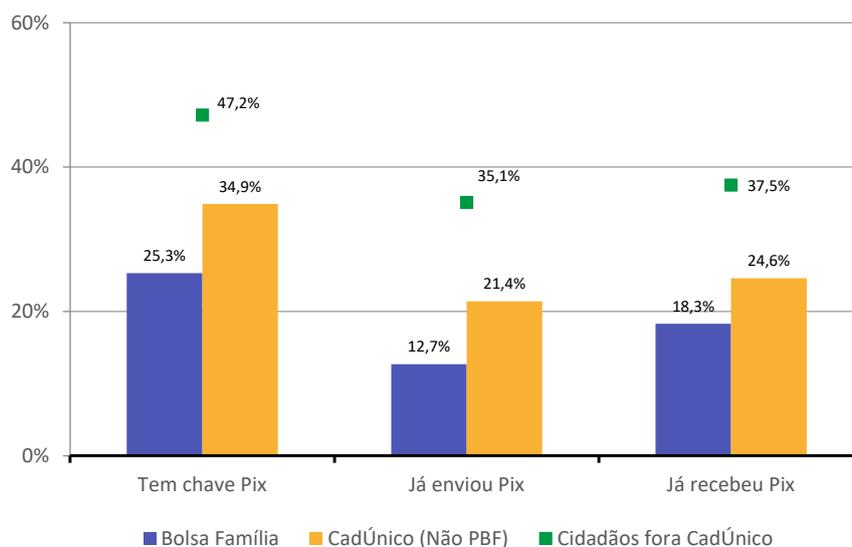
Em novembro de 2020, o BCB lançou o Pix,<sup>35</sup> com o potencial de democratizar o acesso aos serviços de pagamento eletrônicos no país e incentivar ainda mais a entrega digital de serviços financeiros para a população de baixa renda (ver análise completa sobre o Pix no Capítulo 3).

Após poucos meses de implantação, os dados de utilização do Pix pelo público de baixa renda já demonstram seu potencial de mudança. Em março de 2021, 34,9% da população adulta do CadÚnico já tinha cadastrada pelo menos uma chave Pix, 21,4% já havia enviado um Pix e 24,6% já tinha recebido (Gráfico 1.2.7). O gráfico exibe dados para os grupos beneficiários do Bolsa Família, os cadastrados no CadÚnico que não estão no Programa, além do restante da população adulta brasileira (não constante no Cadastro Único), para efeito de comparação.

<sup>34</sup> Para esse gráfico, estão inclusos em “Outros Segmentos”: cooperativas, bancos especializados, instituições de crédito e mercado de capitais.

<sup>35</sup> Meio de pagamento criado pela Banco Central, em que os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia. Mais informações em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>.

**Gráfico 1.2.7 – Utilização do Pix no público do CadÚnico (março/2021)**



Fonte: Ministério da Cidadania/BCB

Apesar de um percentual razoável de beneficiários de programas sociais do governo federal já possuir algum relacionamento com o Pix (tendo em conta o pouquíssimo tempo de implementação), existia ainda alguma diferença com o restante da população brasileira. Os menores percentuais de utilização identificados eram dos beneficiários do Programa Bolsa Família, o que pode indicar um caminho ainda a ser percorrido na inclusão financeira digital da população de baixa renda.

O acesso a serviços financeiros digitais oferece oportunidades para superar alguns dos entraves da exclusão financeira, que podem estar relacionados a infraestrutura física de atendimento e altos custos. Há um enorme potencial de inclusão financeira digital por meio do Pix, com a oferta de transações financeiras rápidas, seguras, convenientes e de baixo custo. O Capítulo 3 detalha como a modernização do Sistema Financeiro Nacional pode contribuir para maior inclusão financeira do brasileiro.

## 1.3 Os impactos da pandemia da Covid-19 na cidadania financeira

Choques externos ou eventos não esperados podem impactar a situação econômica das famílias, alterando as dinâmicas de trabalho, mudando seus hábitos de consumo e de lazer. Nesse sentido, a pandemia da Covid-19, que afetou o Brasil com mais intensidade a partir de março de 2020, tornou-se emblemática como um dos eventos mais relevantes dos últimos tempos. O objetivo desta seção é observar seus possíveis impactos no acesso e no uso de serviços financeiros no Brasil ao longo de 2020, período em que as restrições impostas pelo combate à pandemia impactaram a renda de boa parcela da população.

### » A pandemia e o uso do crédito

#### **#inclusão #uso**

#### Quantidade de clientes que utilizam crédito diminuiu no início da pandemia

Ao longo de 2020, o total de brasileiros contratando novas operações de crédito diminuiu de maneira acentuada, saindo de 39 milhões de concessões em janeiro para 36 milhões em julho (Tabela 1.3.1). As modalidades de crédito relacionadas ao consumo, como cartão de crédito à vista, cartão de crédito rotativo/parcelado e

crédito pessoal, foram as que mais impactaram essa redução (ver Tabela 1.3.2), que foi revertida até o mês de dezembro, quando o número de clientes com novas concessões retoma o patamar de 2019. Também diminuiu, ainda que de maneira menos marcada, o número de brasileiros com exposição a qualquer tipo de crédito. Ao final do ano, contudo, o total de clientes expostos a crédito retornou ao nível do fim de 2019, com cerca de 85 milhões de pessoas.

Entre os meses de abril e julho de 2020, houve aumento no total de inadimplentes, com crédito em atraso acima de noventa dias, chegando a 11,7 milhões de brasileiros. Contudo, as ações de enfrentamento à pandemia e o aumento das reestruturações de dívidas,<sup>36</sup> que atingiram seu ápice em junho, ajudaram a reduzir esse número. Ao final de 2020, 8,9 milhões de pessoas tinham crédito em atraso acima de noventa dias, número menor do que o registrado no mesmo período no ano anterior.

O total de pessoas com créditos baixados a prejuízo pelas instituições financeiras há mais de 48 meses se situou por volta de 27 milhões desde dezembro de 2019. Um leve aumento ocorreu a partir de junho, totalizando 28 milhões ao final do período.

**Tabela 1.3.1 – Uso do crédito em 2020**

	em milhões de pessoas												
	dez-19	jan-20	fev-20	mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20	dez-20
<b>Saldo</b>													
Total de clientes	85,3	85,5	85,6	85,7	85,0	84,4	84,1	84,1	84,3	84,5	84,9	85,3	85,5
Cientes em atraso	10,8	10,8	10,7	10,9	11,4	11,7	11,7	11,3	10,7	10,1	9,5	9,2	8,9
Baixados a prejuízo	27,0	27,2	27,4	26,8	27,0	27,2	27,5	27,6	27,8	27,9	28,1	28,0	28,0
<b>Concessões</b>													
Total de clientes	39,8	39,6	39,2	39,6	37,5	36,6	36,6	36,1	36,8	37,2	38,0	38,1	39,1
<b>Reestruturações</b>													
Total de clientes	0,35	0,29	0,29	0,28	0,34	0,47	0,66	0,52	0,44	0,41	0,34	0,34	0,40

Fonte: BCB

Ao longo de 2020, enquanto houve redução no uso de modalidades relacionadas ao consumo devido à pandemia, houve leve aumento de pessoas com financiamento automotivo e imobiliário (Tabela 1.3.2). A redução do número de pessoas utilizando cheque especial pode estar relacionada tanto à pandemia como aos efeitos da Resolução 4.765, de 2019.<sup>37</sup>

**Tabela 1.3.2 – Quantidade de pessoas com crédito, por modalidade (em milhões de pessoas)<sup>38</sup>**

	em milhões de pessoas												
Modalidades	dez-19	jan-20	fev-20	mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20	dez-20
<b>Saldo</b>													
Cartão de crédito à vista	60,5	60,4	60,8	60,7	58,2	57,7	56,8	56,8	57,6	58,0	58,3	59,5	62,2
Crédito rotativo/parcelado	36,6	37,6	38,0	38,3	38,1	36,7	35,4	34,7	34,2	34,3	34,1	34,9	34,0
Cheque especial	22,0	22,9	23,0	23,1	21,8	20,7	20,4	20,4	20,5	20,6	20,7	20,7	19,7
Crédito consignado	19,6	19,7	19,8	19,8	19,7	19,6	19,5	19,5	19,5	19,4	19,4	19,4	19,3
Crédito pessoal	14,8	14,5	14,6	14,7	14,4	14,1	13,7	13,4	13,4	13,3	13,4	13,5	13,3
Financiamento automotivo	9,2	9,2	9,3	9,3	9,2	9,2	9,1	9,1	9,2	9,2	9,3	9,4	9,3
Financiamento imobiliário	6,6	6,6	6,6	6,6	6,6	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,8	6,8	6,8
Financiamento rural	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
Microcrédito	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1

Fonte: BCB/SCR

<sup>36</sup> O crescimento das reestruturações, dentro de um contexto das reações aos efeitos da pandemia, já havia sido constatado pelo Relatório de Estabilidade Financeira em outubro de 2020, devido à expansão dos Ativos Problemáticos no 2º trimestre do ano (gráfico 1.2.6.1).

<sup>37</sup> A Resolução 4.765/2019, que entrou em vigor em janeiro de 2020, disciplinou o cheque especial concedido por instituições financeiras em conta de depósitos à vista, limitando as taxas de juros remuneratórias cobradas sobre o valor utilizado do cheque especial a, no máximo, 8% (oito por cento) ao mês.

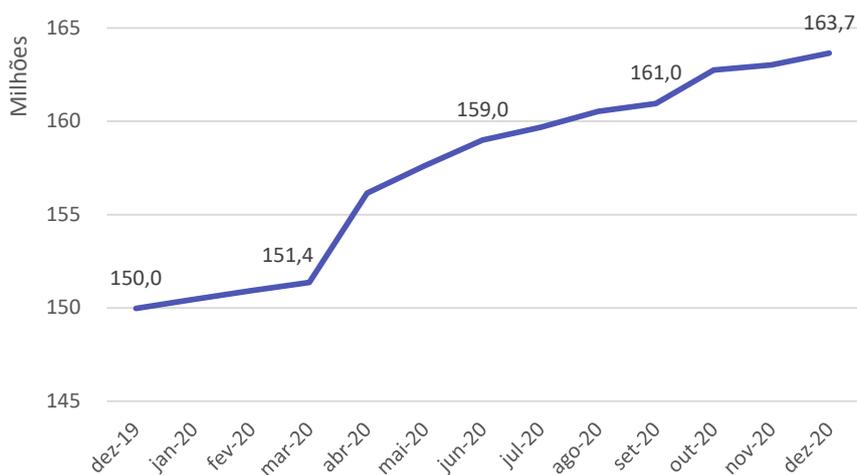
<sup>38</sup> A soma dos clientes com crédito em cada modalidade pode ultrapassar o total de pessoas com exposição a crédito, pois cada cliente pode estar exposto a mais de uma modalidade de crédito.

## » Auxílio Emergencial acelerou a inclusão financeira

### #inclusão #acesso

Em 2020, houve crescimento acentuado, de quase 10% ao longo do ano, da quantidade de pessoas com relacionamento com o SFN no Brasil. No total, quase 14 milhões de pessoas passaram a ter relação com o SFN. Somente entre os meses de maio e julho, período de mais forte expansão, quase dez milhões de pessoas acessaram pela primeira vez o SFN (Gráfico 1.3.1).

**Gráfico 1.3.1 – Total de pessoas físicas com ao menos um relacionamento com o SFN**



Fonte: BCB

Parcela relevante dessa expansão parece estar relacionada a outro fator de impacto na vida financeira dos brasileiros em 2020: o Programa de Auxílio Emergencial,<sup>39</sup> que gerou efeitos relevantes para a cidadania financeira de seus beneficiários, conforme análise a seguir.

### Os diferentes perfis dos beneficiários do Auxílio Emergencial

Segundo o Ministério da Cidadania, 68 milhões de brasileiros receberam o Auxílio na primeira fase do programa, entre abril e agosto de 2020. Para essa análise, foram utilizados os dados abertos de 65,5 milhões desses beneficiários (96,2% do total),<sup>40</sup> enquadrados em três grupos: quase vinte milhões são beneficiários do Bolsa Família; pouco mais de dez milhões são oriundos do CadÚnico, mas que não recebiam o Bolsa Família, e 38 milhões pleitearam o Auxílio pelo aplicativo da Caixa, a instituição pagadora do benefício, e que não faziam parte de nenhum desses cadastros (denominados ExtraCAD).

<sup>39</sup> A Lei 13.982, de 2020, permitiu a concessão do Auxílio Emergencial de R\$600 para os brasileiros maiores de idade que não estivessem com emprego formal ativo nem com benefício previdenciário e que atendessem a exigibilidades de renda, durante três meses. A beneficiária provedora de família monoparental recebeu o dobro desse valor. No caso dos beneficiários do Bolsa Família, o Auxílio Emergencial o substituiu nas situações em que fosse mais vantajoso. Os pagamentos se iniciaram no mês de abril. Após o mês de agosto, a Medida Provisória 1.000 ampliou o Auxílio até o final de 2020 (denominado Auxílio Emergencial Extensão), reduzindo o valor do benefício pela metade. A Caixa atuou como agente pagador do Auxílio, enquanto o Ministério da Cidadania selecionou as pessoas elegíveis para a concessão do benefício.

<sup>40</sup> Disponível em: <http://www.portaltransparencia.gov.br/download-de-dados/auxilio-emergencial>. A identificação dos beneficiários foi construída por meio da união das informações disponíveis (nome e parte do CPF do beneficiário) nos dados abertos com as informações disponíveis da Receita Federal.

**Tabela 1.3.3 – Beneficiários do Auxílio Emergencial por origem de cadastro (em milhões de pessoas)**

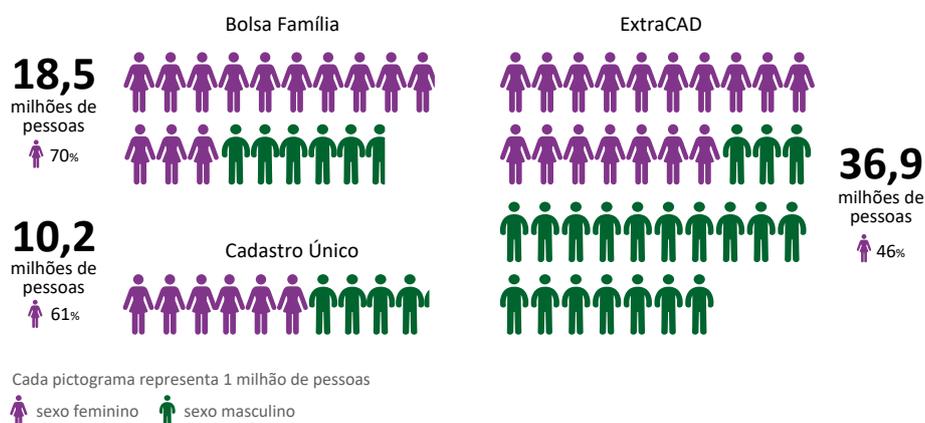
Enquadramento Auxílio Emergencial	Dados abertos	Base identificada	%
Bolsa Família	19,5	18,5	95,3%
Cadastro Único <sup>41</sup>	10,5	10,2	96,9%
ExtraCad <sup>42</sup>	38,2	36,9	96,5%
<b>Total</b>	<b>68,2</b>	<b>65,6</b>	<b>96,2%</b>

Fonte: Dados Abertos – Portal da Transparência

A análise desses grupos indica diferenças em seu perfil (Tabela 1.3.4). O público feminino é predominante entre os beneficiários do grupo do Bolsa Família e do Cadastro Único, enquanto o público masculino é maioria dentre os beneficiários enquadrados como ExtraCAD. Além disso, um a cada dez beneficiários do Auxílio era um microempreendedor individual ao fim de 2020. Essa proporção aumenta progressivamente entre os grupos Bolsa Família e CadÚnico, e chega a 15,3% entre os ExtraCAD.

### Perfil da base identificada do Auxílio Emergencial

(Portal de Dados Abertos e Receita Federal)



**Tabela 1.3.4 – Perfil dos beneficiários do Auxílio Emergencial (em %)**

Enquadramento Auxílio Emergencial	Sexo masculino	Sexo feminino	Proprietário MEI
Bolsa Família	29,8%	70,2%	4,2%
Cadastro Único	39,0%	61,0%	8,5%
ExtraCAD	54,0%	46,0%	15,3%
<b>Total</b>	<b>44,9%</b>	<b>55,1%</b>	<b>11,1%</b>

Fonte: Dados Abertos – Portal da Transparência e Receita Federal

### Beneficiários do auxílio diversificaram seu acesso ao SFN

Com o benefício do Auxílio Emergencial, expandiu-se o número de pessoas com relacionamento com o SFN quando comparados os anos de 2019 e 2020. Entre os beneficiários do Auxílio pago ao longo de 2020, praticamente a totalidade passou a ter um relacionamento com o SFN (97%), um avanço importante em

<sup>41</sup> Nesta seção, considera-se Cadastro Único o público oriundo do CadÚnico que não é beneficiário do Programa Bolsa Família.

<sup>42</sup> Foi requerido que o beneficiário que não fosse oriundo dos programas sociais acessasse o aplicativo Caixa Tem, criando, assim, uma conta de poupança social para recebimento do auxílio.

comparação com o ano anterior, quando 81,8% possuíam uma conta em instituição financeira (Tabela 1.3.5). Mesmo entre os beneficiários do Auxílio oriundos do Bolsa Família, a proporção de pessoas com relacionamento subiu de 75,1% para 89,6%.

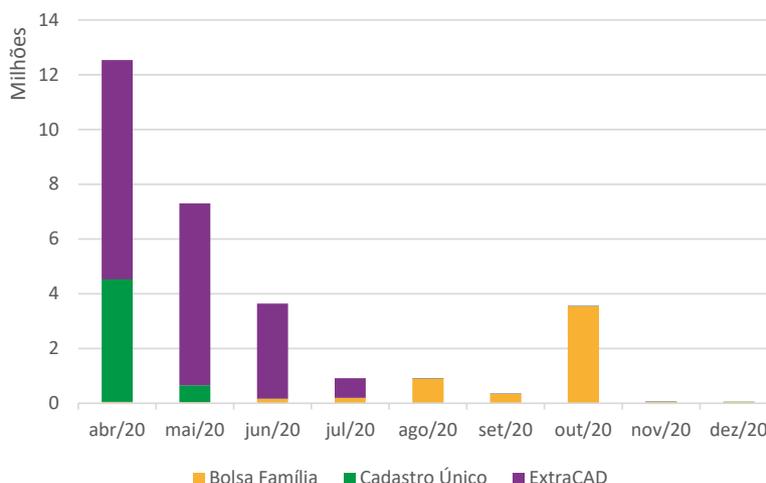
**Tabela 1.3.5 – Relacionamentos no SFN entre os beneficiários do Auxílio Emergencial**

Enquadramento	Beneficiários (milhões de pessoas)	Total de relacionamentos		Relacionamento bancário (%)		Relacionamentos <i>per capita</i>	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
		em milhões de pessoas					
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
<b>Auxílio Emergencial</b>	<b>65,6</b>	<b>142,0</b>	<b>219,8</b>	<b>81,8%</b>	<b>97,0%</b>	<b>2,16</b>	<b>3,35</b>

Fonte: BCB

Dos quase oitenta milhões de relacionamentos criados em 2020 para esse público, cerca de trinta milhões de contas foram criadas na instituição pagadora do Auxílio Emergencial. O Gráfico 1.3.2 demonstra que houve concentração de abertura de contas para pagamento do benefício no 2º trimestre de 2020, especialmente para o beneficiário enquadrado como ExtraCAD e Cadastro Único, enquanto cinco milhões de beneficiários do Bolsa Família efetivamente passaram a ter um relacionamento bancário com o agente pagador entre junho e outubro de 2020.

**Gráfico 1.3.2 – Novas contas criadas para pagamento do Auxílio Emergencial, por enquadramento do beneficiário**



Fonte: BCB

Observa-se ainda que o relacionamento do beneficiário deste programa com o SFN não ocorria apenas por conta do recebimento do Auxílio Emergencial. Isso é evidenciado pela Tabela 1.3.6, que detalha o total de beneficiários do programa em cada segmento do SFN ao fim de 2020. Cerca de um quarto dos beneficiários do grupo do Bolsa Família e quase metade do público ExtraCAD possuíam relacionamento com alguma IP, cuja expansão nos últimos anos foi evidenciada nas seções anteriores. Além disso, aproximadamente 10% dos beneficiários possuíam relacionamento com alguma instituição de crédito, como financeiras e sociedades de crédito ao microempreendedor. Destaca-se ainda a relevância das Cooperativas de Crédito para o público ExtraCAD.

**Tabela 1.3.6 – Beneficiários do Auxílio Emergencial por segmento de relacionamento com o SFN<sup>43</sup>**

Enquadramento	Bolsa Família		Cadastro Único		ExtraCAD		Auxílio Emergencial	
	Milhões	%	Milhões	%	Milhões	%	Milhões	%
Bancos	16,3	88,1%	10,1	99,9%	36,9	100,0%	<b>63,4</b>	<b>96,6%</b>
Cooperativas	0,4	2,3%	0,5	5,0%	2,5	6,7%	<b>3,4</b>	<b>5,2%</b>
Bancos especializados	0,2	1,2%	0,2	1,6%	0,7	2,0%	<b>1,1</b>	<b>1,7%</b>
Instituição de crédito	1,1	5,9%	1,1	10,7%	5,0	13,4%	<b>7,1</b>	<b>10,9%</b>
Mercado de capitais	0,2	1,0%	0,3	2,7%	1,9	5,1%	<b>2,3</b>	<b>3,6%</b>
Instituições de pagamento	4,9	26,6%	4,0	39,2%	17,8	48,2%	<b>26,7</b>	<b>40,7%</b>
<b>Total de beneficiários</b>	<b>16,6</b>	<b>89,6%</b>	<b>10,2</b>	<b>99,9%</b>	<b>36,9</b>	<b>100,0%</b>	<b>63,6</b>	<b>97,0%</b>

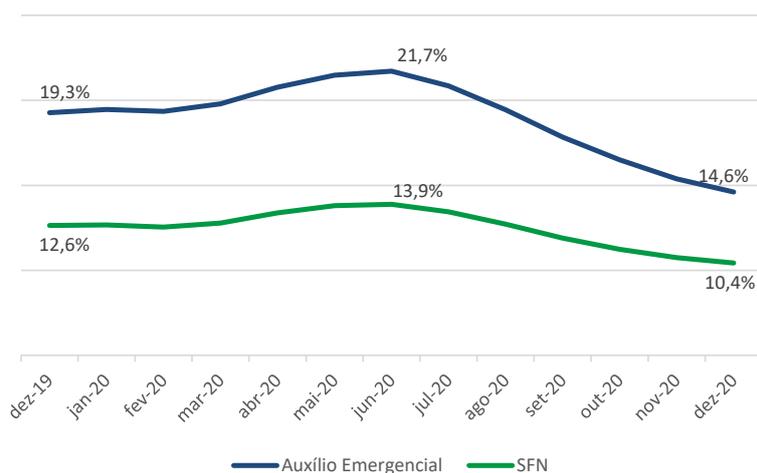
Fonte: BCB

### Inadimplência diminui entre os beneficiários do Auxílio Emergencial

Apesar da forte expansão do relacionamento com o SFN entre os beneficiários do Auxílio Emergencial, tal expansão não foi observada no uso do crédito. A exposição a crédito entre os beneficiários do Auxílio pouco se alterou em 2020, exceto pela leve queda ocorrida entre abril e julho, relacionada principalmente com a redução nas modalidades de consumo, tal como observado na população total no SFN. Do total, cerca de um terço dos beneficiários estava exposto a alguma modalidade de crédito em 2020, bem abaixo da exposição observada entre a população geral, que tinha quase metade (49%) do total com alguma operação de crédito formal. O percentual é maior entre os beneficiários do público ExtraCad (40%) e menor entre o público do Bolsa Família (20%).

Quando se observa a proporção de inadimplentes (pessoas com crédito em atraso acima de 90 dias), nota-se que, apesar do aumento no 1º semestre de 2020, em especial para o beneficiário ExtraCAD, ao final do ano houve forte redução do indicador (Gráfico 1.3.3). A redução do percentual verificada entre junho e dezembro de 2020 foi superior para os beneficiários do Auxílio Emergencial (de 21,7% para 14,6%) quando comparados ao total do SFN (de 13,9% para 10,4%). A queda do percentual de inadimplentes foi ainda mais expressiva entre os beneficiários enquadrados como Bolsa Família (de 24% para 15,8%) e Cadastro Único (de 20% para 13,2%).

**Gráfico 1.3.3 – Comparação da taxa de inadimplência entre beneficiários do Auxílio Emergencial e a população geral**



Fonte: BCB

<sup>43</sup> O somatório de clientes com relacionamento com o SFN por segmento ultrapassa o total de pessoas com relacionamento com o SFN, pois os indivíduos podem ter relacionamento em mais de um segmento.

Em resumo, o recebimento do Auxílio Emergencial proporcionou aumento no número de brasileiros com relacionamentos com o SFN. Embora grande parte dessa expansão esteja relacionada com o pagamento do benefício, também se notou maior relevância do relacionamento com as instituições de pagamento. O cruzamento de dados do Programa com as bases do BCB demonstrou que não houve alteração significativa no uso de crédito por parte dos beneficiários do Auxílio. Entretanto, este parece ter influenciado na diminuição da inadimplência entre aqueles que já usavam crédito, tendo em conta a duração do benefício e alterações na composição do crédito dos beneficiários, em especial aqueles de mais baixa renda que compõem o Cadastro Único.

## 1.4 Índice de Cidadania Financeira

Esta seção apresenta o monitoramento da **cidadania financeira no Brasil** por meio de um indicador de abrangência nacional, o **Índice de Cidadania Financeira (ICF)**. Com o índice, busca-se avaliar as principais características das diferentes dimensões da cidadania financeira e traduzi-las em uma escala numérica. Trata-se de um indicador agregado, capaz de mostrar tendências gerais e de possibilitar a comparação entre unidades da Federação, identificando avanços e entraves em cada uma delas.

Esta é a terceira edição desse indicador, que foi mensurado inicialmente como Índice de Inclusão Financeira e apresentado no Relatório de Inclusão Financeira de 2011. No Relatório de Cidadania Financeira de 2018, além da **inclusão financeira**, a dimensão da **educação financeira** foi adicionada, resultando no atual ICF. Nesta edição, não há mudanças na composição do índice, nem em sua metodologia,<sup>44</sup> porém, devido a mudanças no cálculo de algumas variáveis, o índice de 2017<sup>45</sup> foi recalculado para manter a comparabilidade. Foram mantidos treze indicadores na sua composição, agregados em duas dimensões: nove indicadores para o Índice de Inclusão Financeira (IIF) e quatro para o Índice de Educação Financeira (IEF), conforme apresentado na Tabela 1.4.1 a seguir.

**Tabela 1.4.1 – Indicadores que compõem o ICF**

### 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)

<sup>44</sup> A despeito de se manter a mesma metodologia de cálculo do Índice de Cidadania Financeira reportado no RCF 2018, a mensuração de alguns dos indicadores sofreu transformações. Dessa forma, os valores do ICF de 2017 publicados anteriormente foram recalculados para a comparação com o índice atual.

<sup>45</sup> Os valores recalculados estão apresentados na Tabela 1.4.2.

A mensuração do IIF e do IEF foi elaborada com base em uma modificação do IIF proposto por Sarma e Pais (2010),<sup>46</sup> agregando as variáveis de cada indicador por meio do método de Análise de Componentes Principais. O detalhamento do cálculo, de seus pesos e da metodologia estão descritos no RIF 2011.<sup>47</sup> O ICF, por sua vez, consiste em uma média simples desses dois índices e se traduz em uma escala de 0 a 100, em que 100 significa atingir pontuação máxima em todas as dimensões da cidadania financeira consideradas.

O valor do índice atribuído para cada estado leva em consideração não somente o seu desempenho nos indicadores, mas também o desempenho dos demais estados. Por isso, deve ser analisado sobre a perspectiva de comparação entre as unidades da Federação, enfatizando a variação das posições relativas.

A despeito da ampliação do escopo da cidadania financeira pelos pilares de **proteção financeira** e de **participação no diálogo sobre o sistema financeiro**, neste Relatório ainda se mostra desafiadora a obtenção de variáveis não viesadas relacionadas a esses pilares por unidade da Federação. Para esta edição, os indicadores foram calculados considerando os valores médios de 2018 a 2020.

## » Resultados do ICF

### Diferenças na cidadania financeira persistem pelo país

O ICF em 2020 foi de 45,1, contra 43,3 em 2017. O Gráfico 1.4.1 detalha a variação do ICF por todo o país, evidenciando as diferenças regionais. O Distrito Federal e o estado de São Paulo foram as unidades da Federação com os melhores resultados. Além desses, todos os demais estados das regiões Centro-Oeste, Sudeste e Sul do país obtiveram indicadores superiores à média nacional. Na região Nordeste, apenas o estado de Sergipe superou o indicador nacional. Por sua vez, a região Norte abrangeu os estados com os indicadores mais baixos de Cidadania Financeira.

Gráfico 1.4.1 – ICF no Brasil



A Tabela 1.4.2 mostra a variação do *ranking* do ICF das unidades da Federação entre 2017 e 2020. Um terço manteve sua posição anterior, enquanto apenas cinco dos 27 estados alteraram mais de uma posição no *ranking* do ICF.

<sup>46</sup> SARMA, M.; PAIS, J. *Financial Inclusion and Development*. Journal of International Development, 23(5), 2010, p. 613-628.

<sup>47</sup> Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/Nor/reincfin//RIF2011.pdf>.

Por sua vez, a Tabela 1.4.3 detalha o IIF e o IEF que compõem o ICF, mostrando sua evolução. O Distrito Federal permaneceu em primeiro lugar no *ranking* tanto do IIF como do IEF, seguido de São Paulo, Santa Catarina e Rio de Janeiro, que também mantiveram as primeiras posições do *ranking* no período. Os estados da região Norte se situaram nas últimas posições do *ranking* do IIF, impactando o seu resultado geral.

**Tabela 1.4.2 – ICF entre unidades da Federação**

Unidade da Federação	Índice de Cidadania Financeira				2017 x 2020
	2017		2020		
Ano	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	=
<b>Brasil</b>	<b>43,3</b>		<b>45,1</b>		

**Tabela 1.4.3 – IIF e IEF**

Unidade da Federação	Índice de Inclusão Financeira			Índice de Educação Financeira		
	Ano	2017	2020	Posição		Posição
				2017 x 2020		
Distrito Federal	81,4	77,2	=	73,3	74	=
São Paulo	77,5	69,2	▼	61,5	70,5	=
Santa Catarina	74,3	71,3	=	47,4	49,5	▲
Rio de Janeiro	68,7	69,8	▲	50	47,7	▼
Mato Grosso do Sul	70	73,3	▲	35,7	39,7	▲
Rio Grande do Sul	64,7	56	▼	52,1	56,8	=
Paraná	66	64	▼	48,3	47,2	▼
Espírito Santo	63,7	68	▲	45,1	41,6	▼
Mato Grosso	60,4	69,7	▲	38,5	37,4	▼
Minas Gerais	59,1	60,8	=	43,9	45,7	▲
Goiás	61,8	62,9	▼	37,6	40,2	▲
Sergipe	51	63,2	▲	31,9	30	▼
Rio Grande do Norte	42,7	53,1	▼	28,3	29	▲
Roraima	43,5	55,7	=	24,3	25,5	▲
Paraíba	41,6	51,7	=	25,9	27,8	▲
Piauí	39,1	54,8	▲	22,5	23,3	▲
Bahia	38,5	48,2	▲	28,7	25,7	▼
Ceará	35,3	46,2	▲	28,7	25,3	▼
Tocantins	36,4	40,8	▼	28,5	29,3	▲
Pernambuco	31,7	38,1	▲	30,2	28,1	▼
Alagoas	35,4	41,2	▲	24,3	24,6	=
Rondônia	42,2	24,9	▼	28,9	30,6	▲
Acre	25,2	20,9	▼	22,3	23,1	▲
Maranhão	19,8	22,2	▲	15,4	15,4	▲
Amapá	23,9	17,4	▼	18,4	15,1	▼
Amazonas	14,4	9,2	▼	23,1	22,2	▼
Pará	9,4	12	▲	21,9	19	=
<b>Brasil</b>	<b>50</b>	<b>52,9</b>		<b>36,6</b>	<b>37,2</b>	

Apesar de suas limitações,<sup>48</sup> a continuidade da mensuração deste Índice é relevante para consolidar políticas públicas e, em um país com dimensões continentais como o Brasil, dimensionar lacunas e direcionar discussões sobre os desafios relacionados à cidadania financeira. Isso se torna especialmente relevante em um ano fortemente impactado pela pandemia da Covid-19, além de possibilitar o diálogo entre organizações, academia, governo e demais atores do SFN com base em dados e evidências.

<sup>48</sup> O RCF 2018 apresentou uma discussão sobre as limitações no cálculo do ICF, além daquelas já ponderadas aqui, como a impossibilidade de mensurar os pilares de proteção e participação. O trabalho de pesquisa e identificação de novos pontos de dados para aprimoramento do índice é constante desde sua criação.

## 1.5 Um estudo sobre a resiliência financeira do brasileiro

Resiliência financeira é um conceito multidimensional que trata da capacidade de indivíduos ou famílias se recuperarem de choques financeiros. Indivíduos ou famílias resilientes precisam ter condições de suportar um choque financeiro, seja ele a perda da fonte de renda ou uma despesa importante inesperada, como uma despesa médica ou um reparo em casa. A falta de resiliência pode ter como causa orçamentos muito apertados, falta de reserva de emergência, falta de acesso a crédito e a seguros a preços acessíveis ou a redes de proteção formais ou informais. Além disso, níveis altos de endividamento que consomem a capacidade financeira de indivíduos e famílias também retiram o espaço para a absorção de choques.

No intuito de iniciar uma reflexão sobre esse tema, o presente estudo apresenta breve levantamento bibliográfico,<sup>49</sup> bem como uma primeira classificação da população brasileira em relação a essa temática. Para tanto, foram utilizados dados da pesquisa realizada pela Febraban para o Indicador de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB), na qual foi captada uma questão sobre a resiliência financeira.

### » Mensuração da resiliência no contexto internacional

A resiliência financeira é um conceito cuja importância se consolidou na última década. Os esforços de definição, mensuração e acompanhamento desse fenômeno foram incorporados em levantamentos internacionais, como o *Global Findex*, do Banco Mundial, a Pesquisa de Letramento Financeiro de adultos da OCDE/INFE,<sup>50</sup> e em pesquisas domiciliares na União Europeia.<sup>51</sup> Além disso, alguns países conduzem esforços para mensurar a resiliência financeira de seus cidadãos, dentre os quais se destacam o Reino Unido e os Estados Unidos.<sup>52</sup> Esses esforços de mensuração revelam a multidimensionalidade da resiliência, e diferentes abordagens são encontradas. Os termos **resiliência**, **vulnerabilidade** e **fragilidade** financeiras têm sido empregados de forma intercambiável ou complementar, e diferentes medidas são usadas para avaliar as dimensões que levam à capacidade de resistir ou recuperar-se rapidamente de choques financeiros.

---

<sup>49</sup> As referências completas estão na Tabela 3 dos anexos.

<sup>50</sup> As abordagens do Global Findex e da OCDE/INFE são relatadas em mais detalhes ao longo desse estudo.

<sup>51</sup> Pesquisa Estatísticas de renda e das condições de vida da União Europeia (EU-SILC) da Eurostat; a *Household Finance and Consumption Survey* (HFCS), gerenciada pelos bancos centrais nacionais e divulgada pelo BCE. Esses indicadores têm sido explorados por pesquisadores tanto dentro das estruturas de governo (vide relato neste estudo) quanto na academia. Um trabalho amplo pode ser encontrado em *McNight, Abigail; Rucci, Mark (2020), The financial resilience of households: 22 country study with new estimates, breakdowns by household characteristics and a review of policy options. Centre for Analysis of Social Exclusion, London School of Economics.*

<sup>52</sup> Algumas das diversas medidas desenvolvidas nos EUA são relatadas em mais detalhes neste estudo. Além do trabalho individual dos reguladores do sistema financeiro, o Reino Unido concluiu, em 2019, a relatoria de uma força tarefa dedicada à resiliência financeira que propôs um trabalho de definição e mensuração do fenômeno para o Reino Unido. Mais detalhes em: <https://www.fincap.org.uk/en/articles/resilience-task-force>.

**Tabela 1.5.1 – Indicadores autorrelatados de resiliência**

Conceito	Medidas	Opções de resposta do grupo não resiliente	Quem coleta essa medida?
Fragilidade financeira: incapacidade de lidar com um choque de médio porte em um curto período	Quão confiante você está de que poderia conseguir \$2.000 se uma necessidade inesperada surgisse no próximo mês?	Eu provavelmente não conseguiria...; Eu estou certo de que não conseguiria...	TIAA Institute   GFLEC - P-FIN Index FINRA – US National Financial Capability Study
	Agora, imagine que você tenha uma emergência e precise pagar [1/20 da RNB <i>per capita</i> em moeda local]. É possível ou não que você consiga [1/20 do RNB <i>per capita</i> em moeda local] no PRÓXIMO MÊS?	Não é possível	Banco Mundial – Global Findex
	Se você tivesse uma despesa inesperada ou alguém de sua família perdesse o emprego, ficasse doente ou tivesse outra emergência, quão confiante você está de que sua família poderia arranjar dinheiro para cobrir as despesas dentro de um mês?	Parte do <i>Financial Capability Scale</i> – não indica ponto de corte: Nada confiante (0); Algo confiante (1); Muito confiante (2)	University of Wisconsin Madison, Center for Financial Security – <i>Financial Capabilty Scale</i>
Resiliência financeira: dispor de colchão financeiro	O seu domicílio conseguiria suportar uma despesa obrigatória e inesperada (1/12 da renda anual limite para risco de pobreza) e pagá-la com os seus próprios recursos?	Não	European Union Statistics on Income and Living Conditions (EU-SILC)
	Se você perdesse sua principal fonte de renda, quanto tempo poderia continuar cobrindo suas despesas de subsistência, sem pegar dinheiro emprestado nem mudar de casa?	1. Menos de 1 semana; 2. Pelo menos uma semana, mas menos de 1 mês; 3. Pelo menos 1 mês, mas menos de 3 meses	OECD/INFE – <i>Toolkit measuring financial literacy and financial inclusion</i>
	Se você perdesse a principal fonte de renda familiar, por quanto tempo sua família poderia continuar a cobrir as despesas de subsistência, sem ter que pedir dinheiro emprestado ou pedir ajuda de amigos ou familiares?	Menos de 1 semana	FCA – <i>Financial Lives Survey</i> : Baixa resiliência como uma das características da vulnerabilidade financeira
	No seu nível atual de gastos, quanto tempo você e sua família conseguiriam cobrir as despesas, se tivessem que viver apenas com o dinheiro que já têm disponível, sem sacar dinheiro de contas de aposentadoria ou tomar empréstimos?	Parte do <i>Financial Health Score</i> – não indica ponto de corte: 6 meses ou mais (100); 3-5 meses (75); 1-2 meses (50); 1-3 semanas (25); Menos de 1 semana (0)	Financial Heath Network (previamente, CFSI) – <i>Financial Health Score</i>
Baixa resiliência financeira: níveis altos de dívidas	Superendividado: positivos em K1 e ou K2. K1: Em que medida você sente que manter-se em dia com as contas e compromissos de crédito é um fardo? K2: Você atrasou ou perdeu qualquer pagamento de compromissos de crédito ou de contas domésticas em três ou mais dos últimos seis meses?	K1: É um fardo pesado K2: Sim	FCA – <i>Financial Lives Survey</i> : Baixa resiliência como uma das características da vulnerabilidade financeira

Conceito	Medidas	Opções de resposta do grupo não resiliente	Quem coleta essa medida?
Baixa resiliência financeira: rendas baixas ou erráticas	Pensando em seu pagamento mensal de aluguel ou financiamento imobiliário, quanto de aumento você poderia suportar até que passasse a ser uma luta pagá-lo?	1. £ 0; 2. Até £ 50	FCA – <i>Financial Lives Survey</i> : Baixa resiliência como uma das características da vulnerabilidade financeira
	O quanto você concorda ou discorda com essa frase: “Não tenho dificuldade de pagar as despesas do dia a dia desde que me aposentei”	Discordo totalmente	
	Qual dessas frases melhor descreve quão frequentemente você entra no cheque especial em sua conta corrente?	1. Estou constantemente no cheque especial; 2. Estou geralmente no cheque especial no momento que recebo meu dinheiro do mês.	

Nota: Os itens das medidas foram traduzidos livremente pelos autores do original em inglês para o português.

Em 2009, o trabalho de Lusardi, Schneider e Tufano inaugurou uma abordagem de autorrelato amplamente utilizada até os dias de hoje (LUSARDI *et al.*, 2011; GLOBAL FINANCIAL LITERACY EXCELLENCE CENTER, 2020). Eles conceituam **fragilidade financeira como a incapacidade de lidar com um choque de médio porte em um curto período**. É uma autoavaliação da capacidade de lidar com choques financeiros independentemente da fonte dos recursos que serão utilizados. Eles podem ser os próprios ativos do cidadão, como uma reserva de emergência, oriundos de empréstimos no sistema financeiro formal ou do suporte de uma rede de familiares, amigos ou instituições. Essa abordagem é utilizada em pesquisas periódicas que mensuram a fragilidade financeira das famílias, como *National Financial Capability Survey* (NFCS) (GLOBAL FINANCIAL LITERACY EXCELLENCE CENTER, 2020), *TIAA Institute – GFLEC Personal Finance Index (P-Fin Index)*, ambos nos EUA, e pesquisa de domicílios conduzida anualmente na Holanda (WIERSMA *et al.*, 2020). A *Global Findex*, coordenada pelo Banco Mundial, mensura resiliência por meio de abordagem similar (DEMIRGÜCKUNT *et al.*, 2018).

A escala de capacidade financeira da Universidade de Wisconsin contempla diretamente a questão da resiliência em um de seus seis itens: questiona se o respondente tivesse uma despesa inesperada ou se algum familiar perdesse o emprego, ficasse doente ou tivesse outra emergência, o quão confiante ele estaria que sua família conseguiria obter o dinheiro para cobrir as despesas em um mês (COLLINS; COLLIN, 2013).

A pesquisa Estatísticas de Renda e das Condições de Vida da União Europeia (EU-SILC)<sup>53</sup> também aborda a resiliência considerando a capacidade de absorver uma despesa inesperada, entretanto restringe a fonte dos recursos, não admitindo qualquer tipo de suporte de terceiros (ver Tabela 1.5.1). Até mesmo o parcelamento de contas que geralmente são pagas à vista é considerado como fora do uso de seus próprios recursos.<sup>54</sup>

A pesquisa de letramento financeiro de adultos conduzida pela OCDE/Infe mensura a resiliência financeira com foco na reserva de emergência, considerado o padrão de vida. São considerados resilientes aqueles indivíduos que **conseguem se manter por três meses ou mais sem pedir dinheiro emprestado, caso percam sua fonte de renda** (OECD, 2020).<sup>55</sup> Essa investigação do tempo que uma família consegue se manter com sua reserva de emergência também é utilizada no *Score* de Saúde Financeira elaborado pelo *Financial Health Network* (ver Tabela 1.5.1).

<sup>53</sup> A pesquisa coleta semestralmente dados sobre o rendimento, a pobreza, a exclusão social e as condições de vida nos países da União Europeia desde 2003.

<sup>54</sup> O documento metodológico da pesquisa explica em detalhes o cálculo do valor da despesa inesperada e as condições do termo “uso de seus próprios recursos”: [https://circabc.europa.eu/sd/a/e9a5d1ad-f5c7-4b80-bdc9-1ce34ec828eb/DOCSILC065%20operation%202018\\_V5.pdf](https://circabc.europa.eu/sd/a/e9a5d1ad-f5c7-4b80-bdc9-1ce34ec828eb/DOCSILC065%20operation%202018_V5.pdf).

<sup>55</sup> Além disso, a OCDE/Infe lista cinco comportamentos além de possuir reserva de emergência, como elementos da resiliência financeira: manter o controle sobre o dinheiro, ser cuidadoso com despesas, lidar com situações de dificuldade financeira, planejar as finanças, estar alerta a fraudes. Cada um é mensurado separadamente e não foram analisados conjuntamente.

A Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido (FCA) mensura a baixa resiliência como uma das características que tornam o indivíduo **vulnerável financeiramente**<sup>56</sup> (FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY, 2020), sendo atribuída a indivíduos com níveis altos de dívidas, baixo nível de reserva ou rendas baixas ou erráticas (ver Tabela 1.5.1).

Os níveis de dívidas têm sido elementos centrais acompanhados por pesquisadores de bancos centrais. Eles, entretanto, têm testado combinações de medidas quantitativas e qualitativas para criar indicadores de **vulnerabilidade financeira** das famílias que vão além do endividamento. Na combinação utilizada por pesquisadores do Banco Central Europeu (BCE), famílias que atendessem a dois ou mais entre cinco indicadores (ver Tabela 1.5.2) são consideradas vulneráveis (BAŃKOWSKA *et al.*, 2017).

**Tabela 1.5.2 – Indicadores de vulnerabilidade utilizados pelas pesquisadoras do BCE**

Indicadores	Medidas	Ponto de corte
Razão entre serviço da dívida e renda (DSI)	O nível do total mensal de pagamentos de dívidas sobre a renda mensal bruta	30%
Razão entre dívida e renda (DI)	O nível do saldo total de dívidas sobre a renda anual bruta	300%
Razão entre dívida e ativos (DA)	O nível do saldo total de dívidas sobre o total bruto de ativos da família	90%
Baixa renda	Renda nos últimos doze meses foi inesperadamente baixa comparada à renda anual esperada em um período normal	Resposta afirmativa
Despesas elevadas	Despesas regulares foram mais altas que a renda nos últimos doze meses	Resposta afirmativa

Fonte: Bańkowska *et al.* (2017)

Pesquisadoras do banco central italiano também testaram duas medidas baseadas no nível de endividamento combinado com medidas de renda disponível (Tabela 1.5.3) (MICHELANGELI; RAMPAZZI, 2016).

**Tabela 1.5.3 – Indicadores de vulnerabilidade utilizados pelas pesquisadoras do Banco da Itália**

Indicadores	Medidas	Ponto de corte
Indicador serviço da dívida – renda e renda média (DSIMI)	Razão entre serviço da dívida e a renda da família líquida do pagamento de dívidas e de aluguel imputado	>30%
	Renda líquida equalizada <sup>57</sup> da família	<mediana da população
Indicador Margem financeira e ativos líquidos (FMLAI)	Margem financeira da família é a renda líquida disponível por mês após o pagamento de dívidas e de gastos básicos	<0
	Valor absoluto da Margem financeira negativa mensal multiplicada por um número de meses é menor que o total de ativos líquidos da família	4 meses

Fonte: Michelangeli e Rampazzi (2016)

O acompanhamento desses indicadores ao longo do tempo busca informar o quão mais vulneráveis as famílias estão com relação a suas finanças e sua capacidade de honrar dívidas e despesas regulares.

<sup>56</sup> Além da baixa resiliência financeira, consideram também condições de saúde debilitada, enfrentamento de situações difíceis da vida recente e baixa capacidade financeira.

<sup>57</sup> A renda líquida equalizada é a renda total da família ajustada utilizando a escala modificada da OCDE para obter uma renda representativa. Mais sobre a escala modificada da OCDE em <https://www.oecd.org/economy/growth/OECD-Note-EquivalenceScales.pdf>.

Pesquisadores do Banco Central da Indonésia propuseram a análise da vulnerabilidade financeira das famílias em duas medidas, uma objetiva e outra subjetiva, ambas baseadas nos dados da pesquisa de orçamento das famílias aplicada pelo banco central. Os índices foram calculados a partir de indicadores autorrelatados sobre endividamento, atraso de pagamentos, habilidade para gestão de orçamentos, reserva de emergência e renda disponível para lazer. A vulnerabilidade subjetiva utilizou indicadores da percepção das famílias sobre esses aspectos da vida financeira (NOERHIDAJATI *et al.*, 2020).

Por fim, essa capacidade de resistir a choques está relacionada também a diversas medidas de saúde e de bem-estar financeiros. O bem-estar financeiro foi definido pelo CFPB, órgão de proteção ao consumidor financeiro dos Estados Unidos, em 2015 e em 2017, quando se estabeleceu uma ferramenta de mensuração. Tanto o conceito quanto a ferramenta comportam quatro elementos da vida financeira de uma pessoa centrados na segurança e na liberdade de escolha experimentados no presente e para o futuro, conforme a Tabela 1.5.4.

**Tabela 1.5.4 – Quatro elementos do bem-estar financeiro segundo o CFPB**

	Presente	Futuro
Segurança	Controle sobre finanças do dia a dia	Capacidade de absorver choques financeiros
Liberdade de escolha	Liberdade financeira para fazer escolhas para aproveitar a vida	Dentro do planejamento para alcançar seus objetivos financeiros

Fonte: CFPB, 2017

Tanto o *score* de bem-estar quanto o de habilidades financeiras desenvolvidos pelo CFPB consideraram para sua validação a correlação com o indicador de fragilidade financeira de Lusardi, Schneider e Tufano (2011).<sup>58</sup> A segurança financeira experimentada no futuro é a capacidade de absorver choques financeiros percebida pelo indivíduo, um elemento explorado no conceito de bem-estar bastante relacionado com a ideia de resiliência.

A definição de saúde financeira que embasa o Score de Saúde Financeira da *Financial Health Network* estabelece que a saúde existe quando seus sistemas de finanças do dia a dia permitem que a pessoa seja resiliente e que persiga oportunidades ao longo do tempo (FINANCIAL HEALTH NETWORK, 2020). O *score* é calculado a partir de oito indicadores e, entre eles, um mensura especificamente a existência de reserva de emergência (Tabela 1.5.1).<sup>59</sup>

O BCB mapeou recentemente os indivíduos brasileiros em situação de endividamento de risco, ou seja, cidadãos cujo volume de dívida estaria potencialmente acima de sua capacidade de pagamento e cuja persistência e baixa qualidade do crédito poderiam prejudicar o gerenciamento de seus recursos financeiros e, em última instância, sua qualidade de vida. Os critérios utilizados para enquadrar o endividamento de risco coincidem com alguns indicadores de vulnerabilidade mais focados em níveis de dívida<sup>60</sup> e reforçam a relação entre esse fenômeno e a vulnerabilidade financeira ou falta de resiliência.

<sup>58</sup> Os coeficientes de correlação de Spearman calculados para os dez itens da escala de bem-estar e o indicador de fragilidade foi de 0,64, com  $p < 0,0001$  (CFPB, 2017). O de habilidade foi de 0,38, com o mesmo nível de significância (CFPB, 2018).

<sup>59</sup> O item questiona quanto tempo a família conseguiria cobrir as despesas de casa, se tivessem que viver somente das economias que já possuem, sem pegar dinheiro separado para aposentadoria nem empréstimos, considerando seu nível atual de gastos.

<sup>60</sup> Os critérios adotados para classificar o endividado de risco foram o inadimplemento de parcelas de crédito, isto é, atrasos superiores a noventa dias; o comprometimento da renda mensal com o pagamento do serviço das dívidas acima de 50%; a exposição simultânea às seguintes modalidades de crédito: cheque especial, crédito pessoal sem consignação e crédito rotativo (multimodalidades); e ter renda disponível (após o pagamento do serviço das dívidas) mensal abaixo da linha de pobreza. O Relatório completo está publicado na Série cidadania financeira: estudos sobre educação, proteção e inclusão. Edição 6. [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/serie\\_cidadania/serie\\_cidadania\\_financeira\\_6\\_endividamento\\_risco.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_6_endividamento_risco.pdf).

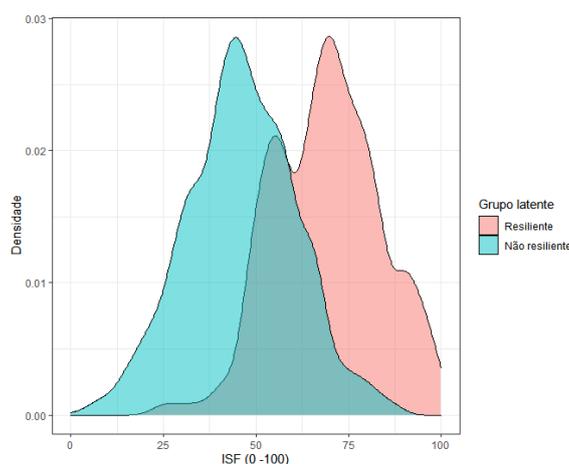
## » Perfil de resiliência da população brasileira

Como verificado na literatura, a resiliência financeira está diretamente relacionada a medidas de bem-estar e saúde financeiros. Sob o Acordo de Cooperação Técnica celebrado em novembro de 2019 entre a Febraban e o BCB, foi elaborado o Indicador de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB). Para tanto, a Febraban aplicou um questionário em uma amostra representativa da população brasileira composta por 5.000 pessoas. Esse índice foi construído a partir da adaptação de quatro protocolos internacionais<sup>61</sup> e avalia a saúde financeira dos brasileiros a partir de seis dimensões: segurança, liberdade, habilidade, comportamento, proficiência e base financeira.<sup>62</sup> A dimensão autopercepção também é avaliada pelo questionário do I-SFB, mas não entra no cômputo do índice. A dimensão da segurança, no caso do I-SFB, está relacionada à capacidade de cumprir obrigações financeiras e à percepção sobre a própria situação financeira, se ela é ou não fonte de preocupação e estresse.

Adicionalmente, o questionário incluiu um item específico de resiliência autorrelatada<sup>63</sup> que avalia a concordância relativa à frase “Eu daria conta de uma despesa inesperada grande”. Segundo ele, 22%<sup>64</sup> dos brasileiros seriam capazes de lidar com um choque financeiro.<sup>65</sup>

Considerando o forte entrelaçamento existente entre a resiliência e a saúde financeira, procurou-se identificar grupos de indivíduos com níveis distintos de resiliência considerando-se as respostas do item de autorrelato e o indicador de saúde financeira global via técnica estatística denominada análise de classes latentes. Com base nessa análise, foram identificados dois grupos: um primeiro, composto por 49,8% da população, cujo I-SFB<sup>66</sup> médio foi de 69,2 pontos; e um segundo, com 50,2% da população, com I-SFB médio de 46,1 pontos (Gráfico 1.5.1).

**Gráfico 1.5.1 – Distribuição do ISF dos respondentes de acordo com a resiliência**



<sup>61</sup> Os relatórios do CFPB Well-Being Scale, CFPB Skill Scale estão disponíveis em: [https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201705\\_cfpb\\_financial-well-being-scale-technical-report.pdf](https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201705_cfpb_financial-well-being-scale-technical-report.pdf) e [https://files.consumerfinance.gov/f/documents/bcfp\\_financial-well-being\\_measuring-financial-skill\\_guide.pdf](https://files.consumerfinance.gov/f/documents/bcfp_financial-well-being_measuring-financial-skill_guide.pdf). O referente ao *CFSI Financial Health score* está disponível em: <https://finhealthnetwork.org/score/score-methodology/>. O *Financial Capability Score* da Universidade de Wisconsin foi publicado em Collins, J. Michael, and Collin O'Rourke. (2013) *Financial Capability Scale (FCS)*, University of Wisconsin Madison, Center for Financial Security.

<sup>62</sup> Para mais detalhes sobre esse estudo e essas dimensões, ver a apresentação da [pesquisa](#) e o [manual metodológico](#) do I-SFB.

<sup>63</sup> A resiliência autorrelatada, nesse caso, diz respeito à resposta ao seguinte item: “Eu daria conta de uma despesa inesperada grande”, constante do questionário e que não compõe o cálculo de nenhuma das dimensões do I-SFB.

<sup>64</sup> Respostas “muito” ou “totalmente”.

<sup>65</sup> Nos EUA, segundo os dados coletados pelo GFLEC em janeiro de 2021 para construção do P-Fin Index, 70% dos respondentes reportaram que conseguiriam cobrir uma despesa de \$2.000 para uma emergência dentro de um mês. Utilizando um indicador similar, autorrelatado, a OCDE mensurou que, na média, 60% dos respondentes conseguiriam cobrir uma despesa grande, equivalente a um mês de renda, sem pedir dinheiro emprestado nem ajuda de familiares. Os dados foram coletados em 2019 e trata-se de medida mais restritiva, que exclui algumas estratégias para lidar com o choque.

<sup>66</sup> Para a análise desse estudo, foi considerado o score calculado do I-SFB excluindo a dimensão da base financeira.

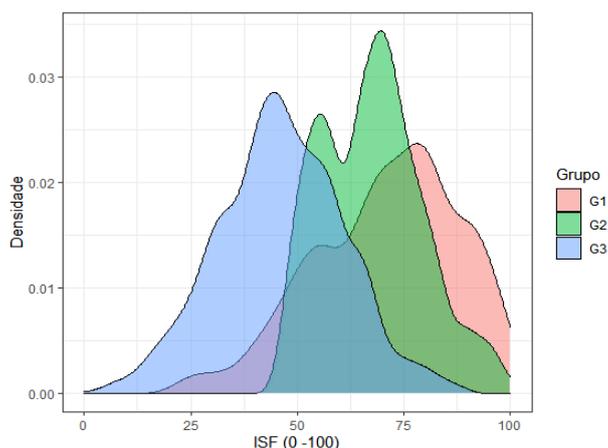
Comparando essa classificação com a resiliência autorrelatada, verifica-se que o grupo de menor I-SFB (grupo 2) é composto exclusivamente por indivíduos que indicaram baixa resiliência<sup>67</sup>. Esse grupo é aqui denominado como “não resilientes”. No grupo 1, que possui um nível mais elevado de I-SFB, verifica-se, além dos indivíduos que indicaram alta resiliência, a existência de um subgrupo correspondente a 56% deles que tinham percepção de que não dariam conta de uma despesa inesperada grande (Tabela 1.5.5).

**Tabela 1.5.5 – Congruência entre a classificação de resiliência e Indicador autorrelatado**

Percepção sobre capacidade de absorver choque		Eu daria conta de uma despesa inesperada grande		Total
		Nada/Pouco/Mais ou Menos	Muito/Totalmente	
<b>Grupo Classes Latentes</b>	<b>Resiliente</b>	1.391 (56%)	1.088 (44%)	<b>2.479</b>
	<b>Não resiliente</b>	2.532 (100%)	0 (0%)	<b>2.532</b>
Total		3.923 (78,3%)	1.088 (21,7%)	<b>5.011</b>

No intuito de caracterizar cada um desses grupos, a população foi dividida em três categorias: o grupo 1, composto pelas pessoas resilientes, tanto em termos do I-SFB como também pela resiliência autorrelatada (o qual, por simplicidade, serão denominados apenas como “resilientes”); o grupo 2, que agrupa os indivíduos resilientes segundo o I-SFB, contudo, com uma não resiliência autorrelatada (denominados “semirresilientes”); e o grupo 3, que agrega as pessoas não resilientes, tanto em relação ao I-SFB como em relação à resiliência autorrelatada (denominados “não resilientes”). A distribuição do I-SFB para cada um desses grupos pode ser observada no Gráfico 1.5.2.

**Gráfico 1.5.2 – Distribuição do ISF dos respondentes de acordo com a resiliência e congruência**

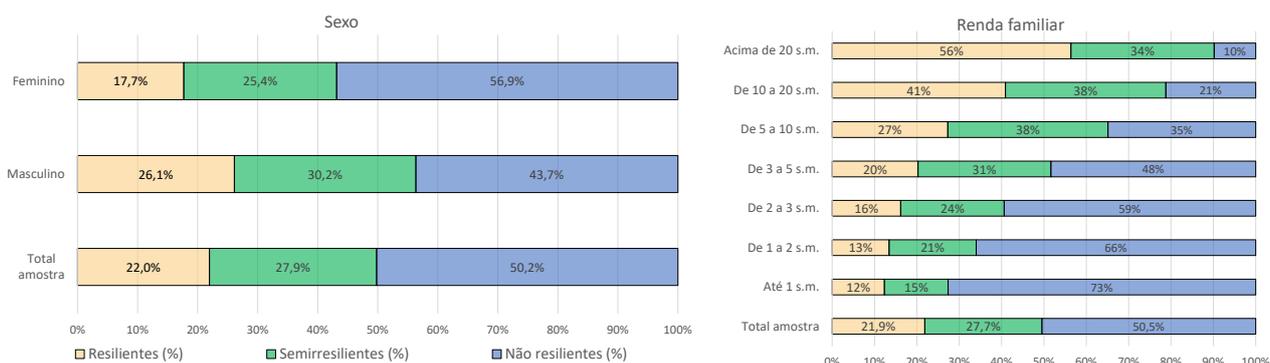


Renda familiar e sexo foram os fatores com maior influência sobre a probabilidade de uma pessoa pertencer ao grupo resiliente ou semirresiliente.<sup>68</sup> Ser homem aumenta em 67% a chance de pertencer ao grupo resiliente, e em 36% ao grupo semirresiliente. As diferenças entre faixas de renda familiar mensal indicaram que uma pessoa com renda de dois a três salários mínimos tem 77% mais chance de pertencer ao grupo semirresiliente e 60% de chance de pertencer ao grupo resiliente quando comparada àqueles com renda de até um salário mínimo. Esse percentual aumenta progressivamente chegando a uma chance 23 vezes maior de ser resiliente quando se trata de uma pessoa com renda equivalente a vinte salários mínimos ou mais. As distribuições dos grupos de acordo com sexo e faixa de renda estão apresentadas no Gráfico 1.5.3.

<sup>67</sup> Respostas “nada”, “pouco” ou “mais ou menos”.

<sup>68</sup> Para a identificação das características mais relevantes de forma conjunta, utilizou-se um modelo de regressão multinomial, tomando-se por base o grupo não resiliente (grupo 3).

**Gráfico 1.5.3 – Perfil dos respondentes por classificação de resiliência**



A idade mostrou-se associada à resiliência. Ser jovem entre 18 e 29 anos aumenta, em pelo menos, 35% as chances de uma pessoa pertencer aos grupos resilientes e semirresilientes quando comparadas às chances de pessoas com 60 anos ou mais. As chances dos jovens aumentam quando considerado apenas o grupo resiliente, para o qual ter entre 18-24 anos aumenta em 70% a chance de ser resiliente. Além disso, os indivíduos com 30 a 34 anos têm chance 50% maior de pertencer aos grupos resilientes em comparação ao grupo etário acima de 60 anos. As outras faixas etárias não apresentam diferenças estatisticamente significativas.

O nível de escolaridade, quando controlado pela renda e as demais características incluídas no modelo, não influenciou a chance de ser resiliente. A classificação socioeconômica teve influência apenas no pertencimento ao grupo semirresiliente. Nesse caso, pertencer à classe B2 ou superior, comparado às classes D-E, aumentou as chances de ser semirresiliente entre 64% e 87%.

As diferenças entre os grupos resilientes e semirresilientes apontam que, entre os semirresilientes, estão mais pessoas que não são o principal provedor do domicílio. Entre os resilientes, 42,5% são provedores principais, ao passo que, entre os semirresilientes, apenas 35,5% assumem essa função.

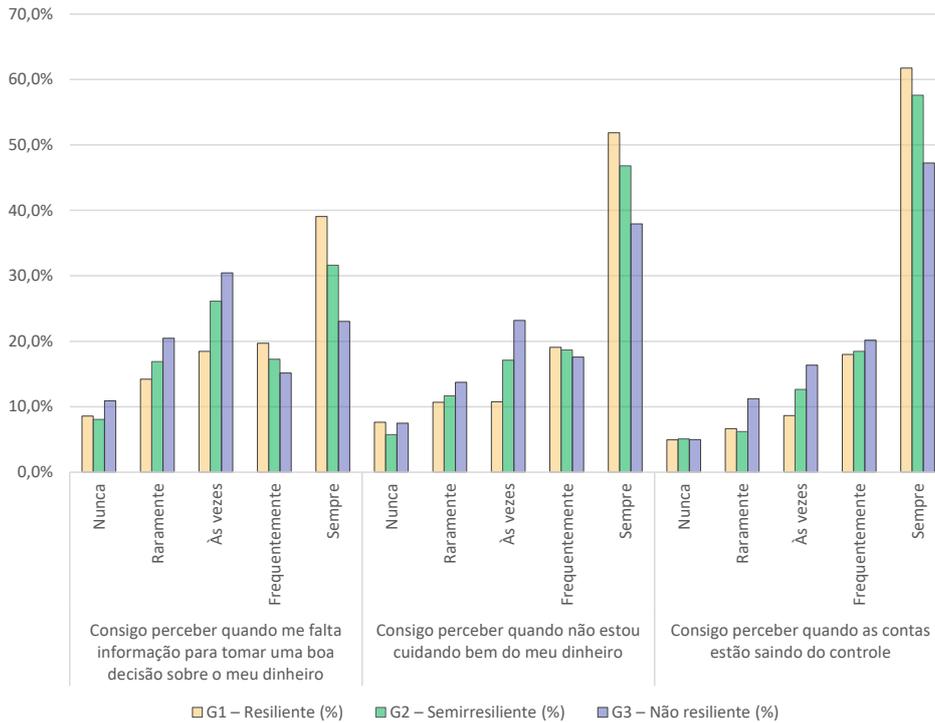
É interessante notar que a análise da autopercepção dos participantes não indica diferença estatística entre os subgrupos resilientes, mas aponta para uma gradação do grupo não resiliente para o resiliente, tendo os semirresilientes como intermediários.

Os menores índices de autopercepção associados à menor resiliência podem apontar para um componente subjetivo da resiliência dos indivíduos e famílias, relacionado à falta de consciência sobre sua situação financeira.<sup>69</sup> Consciência é o entendimento correto de suas obrigações financeiras comparadas aos ativos disponíveis.

A autopercepção sobre falta de informação, descuido com o dinheiro e perda de controle sobre as contas melhora com a classificação da resiliência (Gráfico 1.5.4). A dimensão da autopercepção pode ser um espaço para a atuação da educação financeira, uma vez que estar consciente de sua vulnerabilidade influencia a predisposição do indivíduo a buscar soluções para melhorar sua situação.

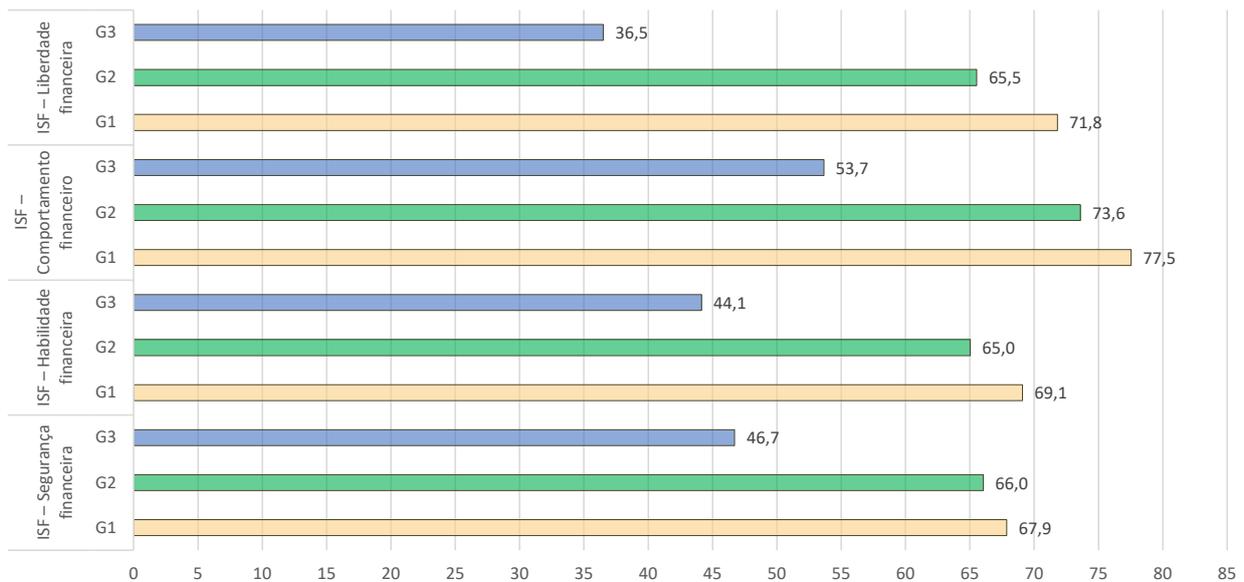
<sup>69</sup> A vulnerabilidade financeira subjetiva é discutida por O'Connor et al. no artigo *Conceptualizing the multiple dimensions of consumer financial vulnerability*. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.12.033>.

**Gráfico 1.5.4 – Dimensão da autopercepção por grupo de resiliência**



Avaliando o comportamento de cada um dos grupos segundo as dimensões do I-SFB, verifica-se que a maior diferença entre esses três grupos está na liberdade financeira: o grupo resiliente apresenta um escore de 71,8 pontos, enquanto o grupo dos semirresilientes possui 65,5 pontos, e os não resilientes apenas 36,5 pontos. Nas demais dimensões, apesar de observada essa mesma gradação, as diferenças são relativamente menores, tendo a dimensão segurança financeira, os menores diferenciais.

**Gráfico 1.5.5 – Grupos de resiliência e dimensões do ISF**



Em suma, é possível verificar que fatores como renda familiar, idade e sexo podem influenciar o grau de resiliência dos cidadãos. Ser homem, jovem e com renda familiar progressivamente maior aumenta as chances de ser capaz de lidar com choques financeiros. Além disso, a autopercepção sobre sua situação financeira parece ser um ponto de ação para políticas de educação financeira com vistas ao aumento da resiliência. Esses resultados apontam preliminarmente para aspectos que merecem atenção em estudos subsequentes para subsidiar ações para fortalecer a resiliência financeira de grupos como o de mulheres, pessoas com mais de 30 anos e com renda familiar mais baixa.

Adicionalmente, a realização de análises com outros indicadores, como o de endividamento de risco, pode propiciar melhor identificação desses grupos em relação ao seu comportamento efetivo. A avaliação do desempenho desses dois grupos sob a ocorrência de choques pode propiciar elementos importantes para a definição de políticas públicas.

Por fim, ressalta-se a importância da realização de mensurações como essa de forma periódica, de modo a possibilitar não apenas uma avaliação pontual da situação da resiliência da população, mas também, e principalmente, a evolução dessa medida ao longo do tempo.



## Capítulo 2

# ***Diferentes Populações Demandam Abordagens Diferentes de Cidadania Financeira***

Para além do panorama geral da cidadania financeira no Brasil, buscou-se identificar alguns recortes da população com o intuito de investigar melhor suas necessidades. O objetivo é melhor refletir e evidenciar se esses recortes da população enfrentam diferentes barreiras na relação com o sistema financeiro e se demandam abordagens específicas de cidadania financeira. Para isso, foram analisados diferentes aspectos de acesso, uso e adequação da oferta de serviços financeiros.

Dessa maneira, este capítulo possui três seções: a primeira avalia o público jovem, retratando os primeiros passos do cidadão brasileiro em sua relação com o sistema financeiro e os desafios no entendimento desse ambiente; a segunda analisa os microempreendedores individuais, cuja relevância se mostra crescente no mercado de trabalho nos últimos anos; e a terceira contempla a população idosa, que apresenta demandas específicas de serviços financeiros em relação ao restante da população.

Em conjunto, esses três recortes somam cerca da metade da população adulta brasileira, o que demonstra a importância em conhecer as diferenças de cada público, para monitorar a cidadania financeira com um olhar abrangente e inclusivo.

## 2.1 Jovens

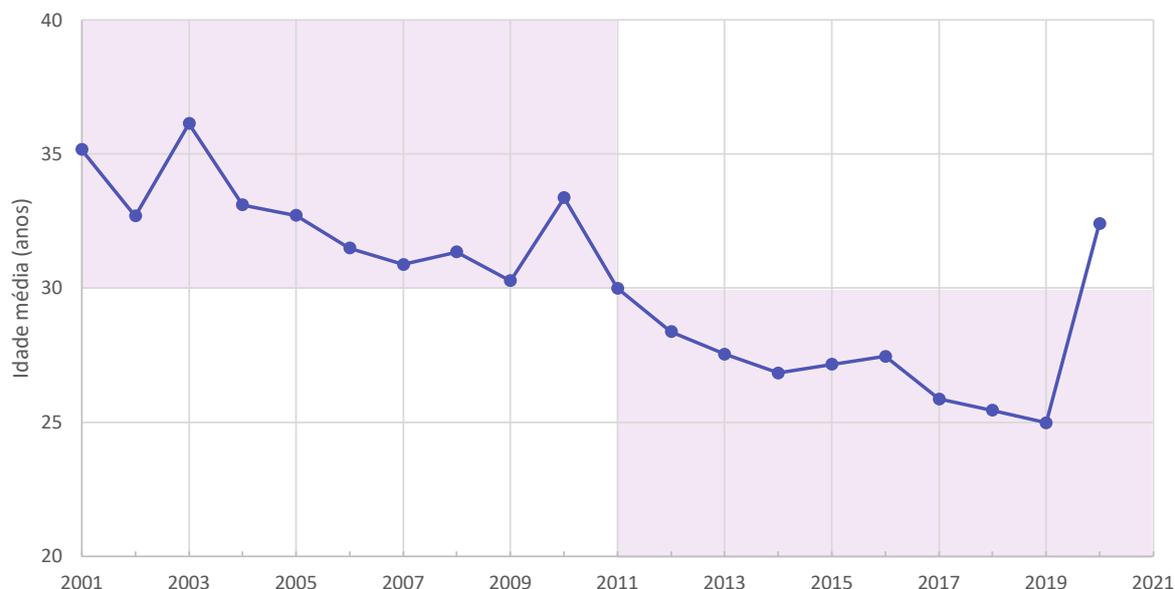
### » A diversificação no acesso ao sistema financeiro

#### #inclusão #acesso

Na primeira década do milênio (2001 a 2010), o primeiro relacionamento do brasileiro no SFN era iniciado, em média, aos 32 anos; na última década (entre 2011 e 2020), a média de idade baixou para os 28 anos<sup>70</sup> (Gráfico 2.1.1) e com muito mais diversificação de provedores. Hoje, um contingente de quarenta milhões de jovens<sup>71</sup> participa do SFN com pelo menos um relacionamento em instituição financeira ou de pagamento: eles representam 81% da população jovem no Brasil e um quarto dos cidadãos dentro do SFN.

Dos 55 milhões de brasileiros que começaram seu relacionamento com o SFN a partir de 2011, 68% tinham 29 anos ou menos. Em média, 3,7 milhões de jovens são recebidos pela primeira vez no SFN a cada ano. Cabe refletir sobre quais instituições recebem esses jovens, como eles são recebidos, como eles utilizam o sistema financeiro e como eles são preparados em termos de letramento financeiro para interagir e navegar nesse ambiente.

**Gráfico 2.1.1 – Média da idade do brasileiro no momento da abertura do primeiro relacionamento com o SFN**



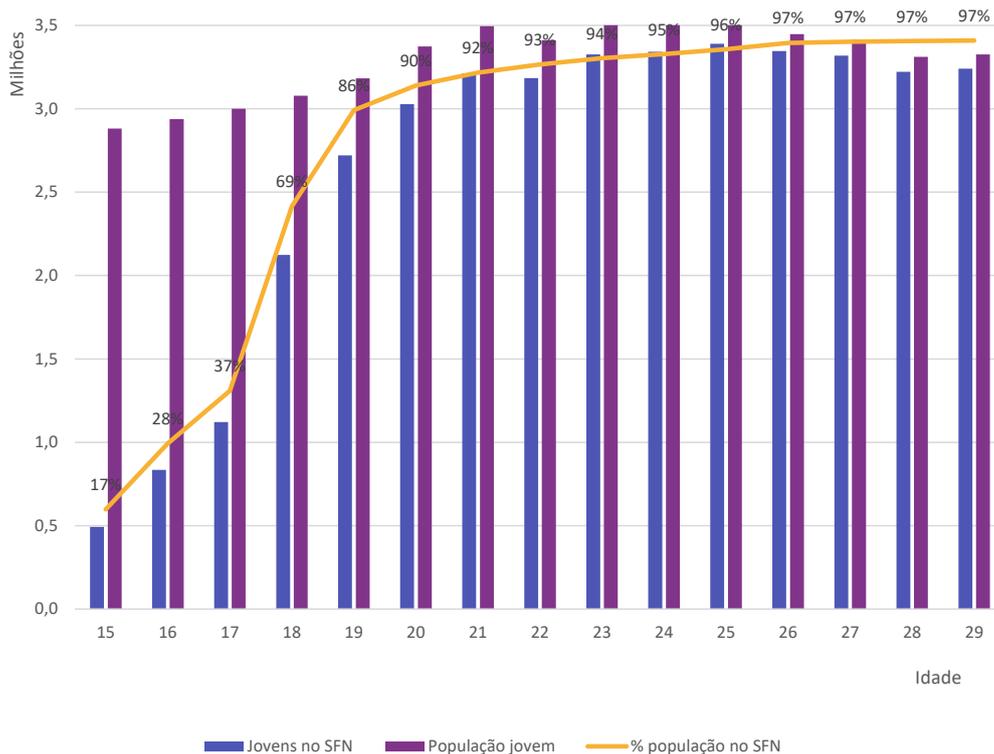
Fonte: BCB (Ver nota de rodapé 1)

Os jovens acessam o SFN pela primeira vez, em sua maioria, entre 15 e 21 anos de idade. Em um retrato de 2020, 17% dos brasileiros com 15 anos já haviam iniciado seu relacionamento com o SFN; aos 18, eram 69%; e, aos 21, quase a totalidade (92%) já tinha um relacionamento.

<sup>70</sup> A inflexão na média de idade ocorrida em 2020 está relacionada ao grande número de primeiros relacionamentos abertos em razão do Auxílio Emergencial. Uma análise detalhada está apresentada na seção 1.3 deste Relatório.

<sup>71</sup> Neste Relatório, são classificados como jovens os brasileiros entre 15 e 29 anos.

**Gráfico 2.1.2 – Jovens brasileiros com relacionamento no SFN – Dez/2020**

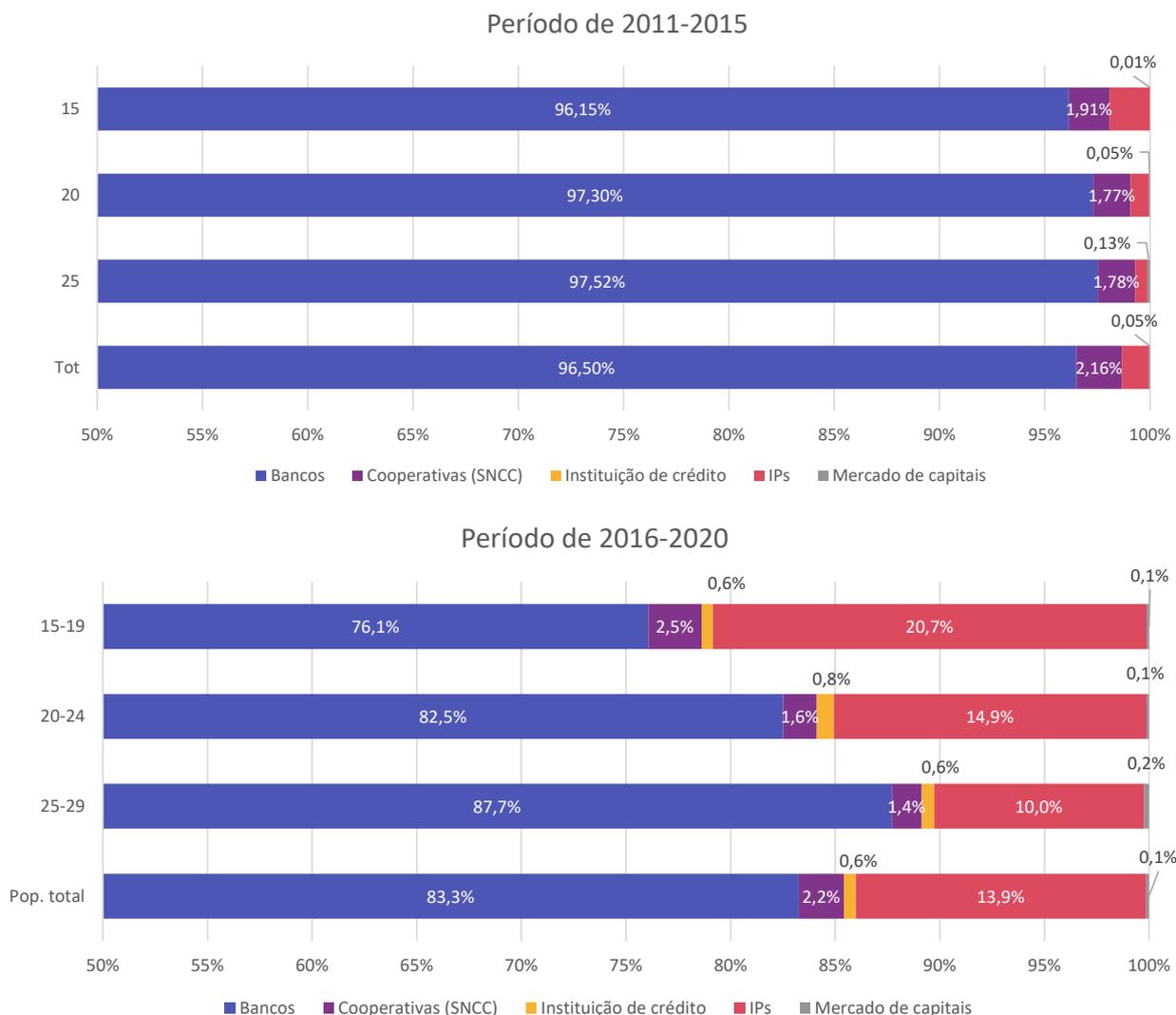


Nota: O total de jovens da população foi calculado com dados da Receita Federal.  
Fonte: BCB

### Primeira conta: o relacionamento dos jovens com o SFN, que começava quase exclusivamente pelos bancos, hoje começa em uma diversidade de provedores

Na última década, os brasileiros diversificaram seus relacionamentos financeiros (ver seção 1.1), e os jovens o fizeram de forma ainda mais marcada. Uma análise da entrada dos cidadãos no SFN mostrou que, na primeira metade da última década, entre 2011-2015, os bancos foram responsáveis por 96% dos primeiros relacionamentos dos jovens, assim como da população em geral. Entre 2016 e 2020, os bancos passam a dividir parte importante dessa porta de entrada no SFN com outros tipos de instituição (Gráfico 2.1.3 – Instituições em que os jovens iniciam seus primeiros relacionamentos). Notadamente, um a cada quatro jovens entre 15 e 19 anos iniciou seu primeiro relacionamento em instituições não bancárias. Foi também para essa faixa etária que houve o maior aumento de aberturas de contas no sistema cooperativo e em IPs entre os dois períodos analisados.

**Gráfico 2.1.3 – Instituições em que os jovens iniciam seus primeiros relacionamentos**



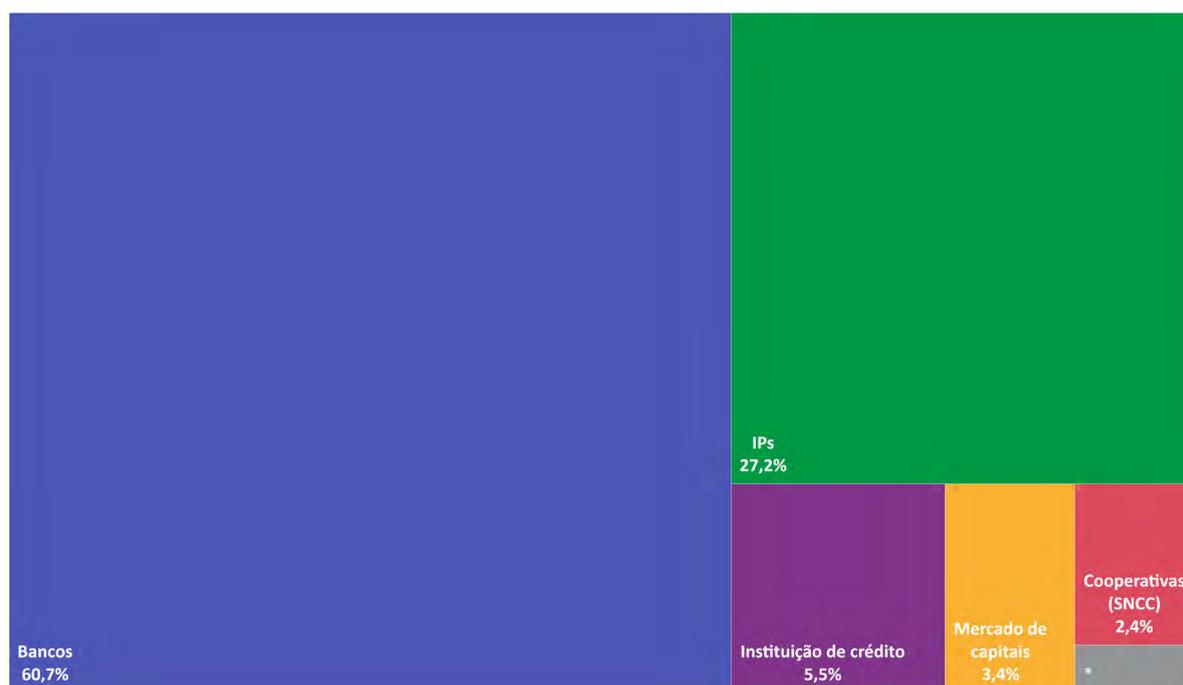
Nota: Entre 2011 e 2015, algumas instituições financeiras que passaram a ser classificadas como IPs a partir de 2017 já atuavam no SFN, por isso a categoria aparece naquele período. As instituições de crédito foram responsáveis por apenas 0,001% das novas contas, por isso não aparecem no gráfico.

Fonte: BCB. Contempla apenas o primeiro relacionamento aberto por cada cidadão.

### Provedores de serviços financeiros com interfaces digitais são parte importante dos relacionamentos que os jovens mantêm no SFN

A relação entre jovens e IPs revela uma importância recíproca. Considerando o total de relacionamentos registrados no SFN (Gráfico 2.1.4), um a cada quatro relacionamentos dos jovens é com uma Instituição de Pagamento, e 40% das contas de pagamentos nas carteiras das IPs são dessa faixa etária (Tabela 2.1.1). A interação dos jovens com esses serviços, que têm interfaces cada vez mais digitais, reforça a intuição de que o bom relacionamento entre essa faixa da população e a tecnologia influencia a forma como eles têm entrado e interagido no mundo financeiro.

**Gráfico 2.1.4 – Total de relacionamentos dos jovens por segmento**



Nota: A categoria \*, em cinza, corresponde aos Bancos Especializados, com 0,7% do total de relacionamentos abertos por jovens.

Fonte: BCB

**Tabela 2.1.1 – Representatividade dos jovens nos segmentos do SFN**

Segmento	Jovens (milhões)	% do total de clientes
Instituições de pagamentos	43,8	42%
Instituição de crédito	8,9	42%
Bancos especializados	1,2	39%
Mercado de capitais	5,4	32%
Bancos	97,9	22%
Cooperativas (SNCC)	3,9	20%

Fonte: BCB

Além das IPs, chama a atenção também o número de relacionamentos dos jovens em instituições que oferecem serviços relacionados ao mercado de capitais. É a 4ª modalidade mais importante de instituições para os jovens, à frente do setor cooperativista. Essas IFs também expandiram sua atuação em interfaces fortemente baseadas em tecnologia. Apesar da importante diversificação, a maior parte dos relacionamentos dos jovens (60%) ainda é bancária (Gráfico 2.1.4).

### A presença de homens e mulheres jovens está equilibrada no SFN

Em termos de representatividade no SFN, jovens homens e mulheres estão igualmente presentes em todas as faixas etárias aqui consideradas. É interessante notar ainda que homens jovens possuem em média mais relacionamentos com o SFN (4,6) que as mulheres (4,2), diferença mantida em todas as faixas etárias. Além disso, há importante desproporção entre os sexos nos relacionamentos com IFs do mercado de capitais (71% de homens). Esse padrão é mantido não só entre os jovens, mas também entre a população geral no SFN (71,6%). No relacionamento dos jovens com as cooperativas, os homens (55%) estão representados também em maior proporção que as mulheres.

## » Os desafios para o letramento financeiro

### #educação

Esse enorme contingente de cidadãos jovens embarcados no SFN entra em contato com diversos produtos e serviços que podem ajudar a realizar seus projetos pessoais. O letramento financeiro aumenta sua capacidade para interagir com o sistema, promove melhor aproveitamento das oportunidades e auxilia a minimizar riscos ali presentes.

### A participação de jovens brasileiros em um programa de educação financeira foi associada a impactos positivos no uso do crédito no longo prazo

Uma avaliação produzida pelo BCB e pelo Banco Mundial<sup>72</sup> indicou que a participação de jovens brasileiros em um programa de educação financeira no ensino médio entre 2011 e 2012 resultou em uma utilização sistematicamente menor de modalidades mais caras de crédito no longo prazo. Quatro anos após o programa, os jovens participantes reduziram de 10,95% para 9,96% a probabilidade média de utilizarem o cheque especial e de 22,98% para 21,43% a probabilidade do uso do crédito rotativo do cartão de crédito quando comparados aos jovens que não receberam as aulas de educação financeira.<sup>73</sup> A avaliação também revelou que o uso de cartões de crédito para compras à vista desses jovens foi reduzido em 1,95 ponto percentual.

### Parte expressiva de jovens brasileiros ainda não possui proficiência em letramento financeiro segundo o teste Pisa

Segundo o teste do Pisa da OCDE, o Brasil melhorou seu desempenho em letramento financeiro tanto de maneira absoluta quanto no *ranking* comparado entre 2015 e 2018 (ver seção 1.1). Ainda há, porém, um importante caminho a ser percorrido.

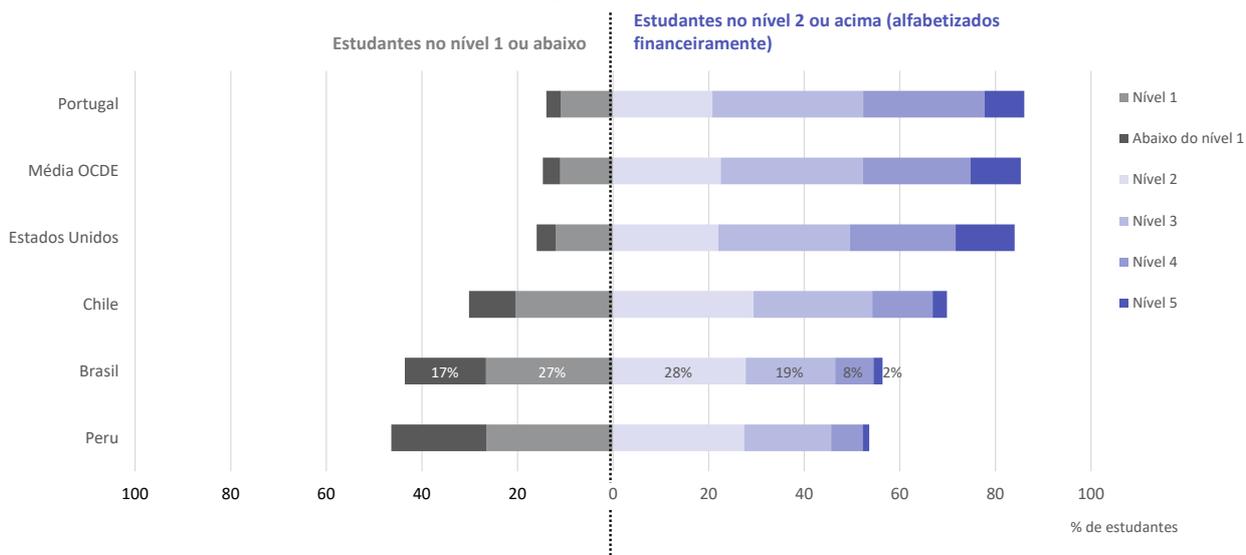
O teste Pisa de 2018 avaliou estudantes de 15 anos de idade, matriculados em 596 escolas públicas e privadas em todo o território nacional. Os resultados classificam os jovens em cinco níveis de proficiência, sendo considerados financeiramente alfabetizados os estudantes no nível 2 ou acima (Tabela 2.1.2 – Níveis de proficiência dos testes de letramento financeiro do Pisa e classificação dos estudantes brasileiros). Em 2018, 44% dos nossos estudantes foram classificados abaixo do nível mínimo de proficiência em letramento financeiro.<sup>74</sup> Isso significa que eles não conseguem identificar termos e conceitos financeiros comuns, interpretar documentos financeiros do dia a dia ou trabalhar em um orçamento simples – conseguem apenas identificar produtos e termos financeiros simples, reconhecer a diferença entre necessidades e desejos, e tomar decisões simples sobre gastos diários em contextos que já tenham vivenciado pessoalmente. No outro extremo, menos de 2% dos estudantes brasileiros alcançaram o nível 5, ante a média de 10% dos países membros da OCDE (Gráfico 2.1.5). O desempenho mais comum para os estudantes brasileiros foi o nível 2 em letramento financeiro: cerca de 28% dos estudantes alcançaram esse nível mínimo de proficiência.

<sup>72</sup> Efeitos de longo prazo da educação financeira em escolas brasileiras: evidências de ação educacional de 2010-2011. Estudo Especial 82/2020 – Divulgado originalmente como boxe do Relatório de Economia Bancária (2019). Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE082\\_Efeitos\\_de\\_longo\\_prazo\\_da\\_educacao\\_financeira\\_em\\_escolas\\_brasileiras\\_evidencias\\_de\\_acao\\_educacional\\_de\\_2010-2011.pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE082_Efeitos_de_longo_prazo_da_educacao_financeira_em_escolas_brasileiras_evidencias_de_acao_educacional_de_2010-2011.pdf).

<sup>73</sup> O uso do crédito foi acompanhado entre junho de 2016 e dezembro de 2019, período em que existiam dados disponíveis para a análise.

<sup>74</sup> Esse percentual foi de 50% para leitura e 68% para matemática segundo o Relatório do Brasil no Pisa 2018 publicado pelo Inep. <https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/avaliacao-e-exames-educacionais/pisa/resultados>.

**Gráfico 2.1.5 – Percentual de estudantes em cada nível de proficiência do Pisa 2018 (Brasil e alguns países selecionados)**



Fonte: OCDE, Pisa 2018 Data-base, Table IV.B1.2.4. Apenas uma seleção de países foi exibida no gráfico acima. Na fonte, estão os dados completos.

**Tabela 2.1.2 – Níveis de proficiência dos testes de letramento financeiro do Pisa e classificação dos estudantes brasileiros<sup>75</sup>**

Nível	% neste nível	O que estudantes neste nível de proficiência tipicamente são capazes de fazer
<b>1</b>	27%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Termos e conceitos: identificam apenas termos mais simples e interpretam informação de conceitos financeiros mais básicos.</li> <li>- Contexto: aplicam apenas operações matemáticas simples a contextos que eles provavelmente já vivenciaram.</li> <li>- Produtos e documentos: conhecem apenas produtos mais básicos e apenas reconhecem o propósito de documentos financeiros do dia a dia, como uma fatura de compra.</li> <li>- Decisões financeiras: apenas conseguem tomar decisões sobre gastos do dia a dia e reconhecer a diferença entre desejos e necessidades.</li> <li>- Conseguem aplicar operações matemáticas mais básicas – adição, subtração e multiplicação – para resolver problema em contextos familiares a eles.</li> </ul>
<b>2</b>	28%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Termos e conceitos: conhecem termos e conceitos financeiros mais comuns.</li> <li>- Contexto: começam a aplicar o conhecimento de conceitos e termos comuns e usam informações dadas para tomar decisões em contextos imediatamente relevantes para eles.</li> <li>- Produtos e documentos financeiros: conhecem produtos financeiros mais comuns e interpretam as partes mais proeminentes de documentos financeiros do dia a dia.</li> <li>- Decisões financeiras: reconhecem o valor de um orçamento simples.</li> <li>- Conseguem aplicar um espectro reduzido de operações matemáticas básicas, incluindo a divisão, para responder questões financeiras. Entendem a relação entre elementos financeiros como a quantia utilizada e custos incorridos.</li> </ul>

<sup>75</sup> A descrição dos níveis de proficiência e mais detalhes sobre a produção e a análise de resultados dos testes estão no relatório da OCDE, Pisa 2018 Results – Volume IV: *Are students smart about money?*, disponível em: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/pisa-2018-results-volume-iv-48ebd1ba-en.htm>. A classificação dos estudantes brasileiros está descrita na *Latam Country Note*: [https://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018\\_VolIV\\_LATAMcountrynote.pdf](https://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018_VolIV_LATAMcountrynote.pdf).

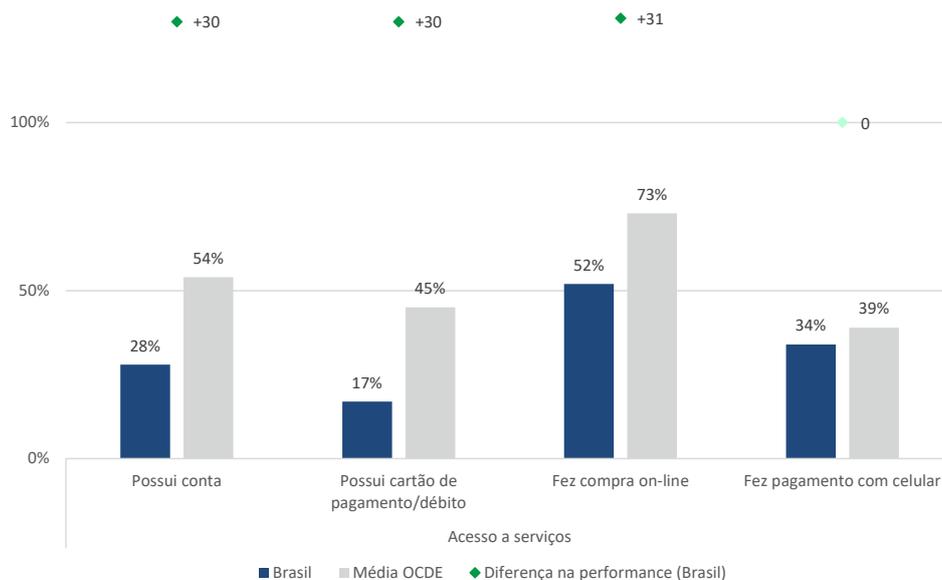
<b>3</b>	19%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Termos e conceitos: compreendem e aplicam os termos e conceitos mais comuns.</li> <li>- Contextos: aplicam essa compreensão em contextos que são relevantes para eles.</li> <li>- Produtos e documentos financeiros: conseguem fazer interpretações ainda que mais diretas e simples de um espectro maior de documentos financeiros.</li> <li>- Decisões financeiras: começam a considerar as consequências das decisões financeiras e conseguem fazer planejamentos financeiros em contextos familiares.</li> <li>- Conseguem aplicar um espectro maior de operações matemáticas básicas, incluído o cálculo de percentual, a cenários financeiros relativamente comuns para eles, como em cálculos de orçamentos.</li> </ul>
<b>4</b>	8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Termos e conceitos: compreendem inclusive termos e conceitos incomuns.</li> <li>- Contextos: aplicam essa compreensão em contextos que serão relevantes para eles apenas no futuro próximo como o gerenciamento de contas bancárias e juros compostos aplicados a produtos de poupança.</li> <li>- Produtos e documentos financeiros: conseguem explicar as funções de produtos financeiros menos comuns e interpretam e avaliam documentos financeiros detalhados, como extratos bancários.</li> <li>- Decisões financeiras: conseguem levar em conta consequências de longo prazo de decisões, como o impacto da duração do empréstimo em seu custo.</li> <li>- Conseguem solucionar problemas rotineiros em cenários financeiros menos comuns.</li> </ul>
<b>5</b>	2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Termos e conceitos: compreendem mais amplo espectro de termos e conceitos financeiros.</li> <li>- Contextos: aplicam essa compreensão mesmo em contextos que apenas serão relevantes para eles no longo prazo.</li> <li>- Produtos e documentos: analisam produtos financeiros complexos e conseguem considerar aspectos que não estão imediatamente evidentes em documentos, como custos de transação.</li> <li>- Decisões financeiras: conseguem descrever os resultados potenciais de decisões financeiras.</li> <li>- Trabalham com alto nível de acurácia, solucionam problemas não rotineiros e compreendem o cenário financeiro mais amplo, como, por exemplo, a taxa de renda.</li> </ul>

Fonte: elaboração dos autores com base nos dados da OCDE, em relatório e nota país do Pisa 2018.

Alguns fatores, como a participação dos pais na educação financeira dos filhos e o acesso a serviços financeiros (particularmente conta e cartões de pagamento ou débito), foram positivamente associados ao desempenho alcançado pelos estudantes. O levantamento desses fatores pelo Pisa também evidenciou alguns aspectos da vida financeira desses jovens estudantes de 15 anos no Brasil que merecem destaque.

No Brasil, estudantes que reportaram ter uma conta em instituição financeira obtiveram em média trinta pontos a mais no teste. Eram 28% do total de respondentes em 2018, praticamente a mesma proporção de 2015 (27%). Outro fator positivamente associado ao desempenho foi a posse de cartões de pagamento ou débito. Dezesete por cento dos participantes reportaram possuir cartão, e o impacto no desempenho também foi de trinta pontos adicionais.

**Gráfico 2.1.6 – Acesso a serviços financeiros e letramento financeiro (performance no Pisa)**

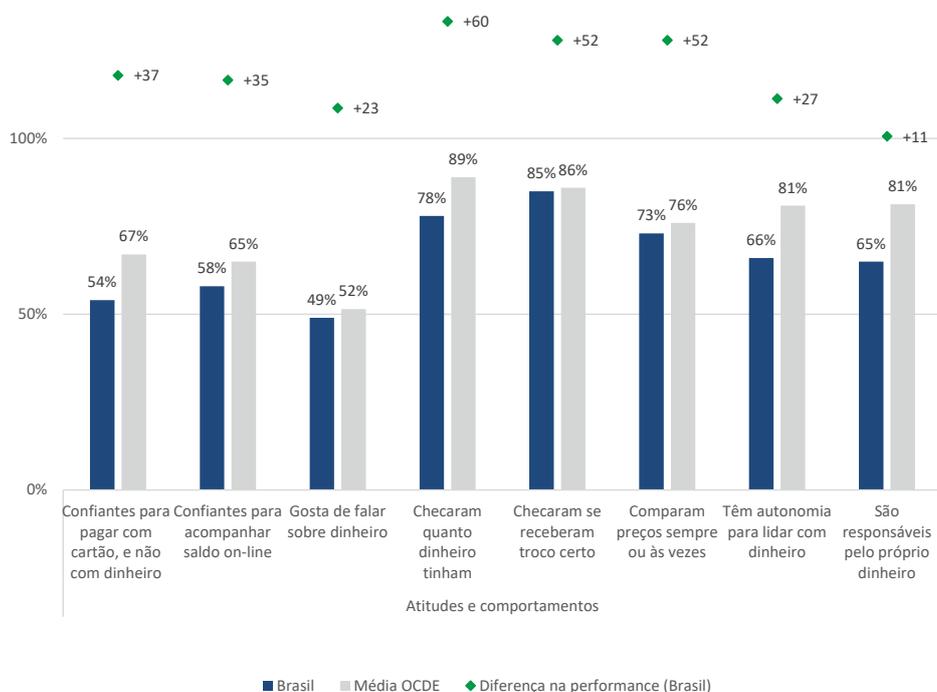


Nota: Comportamentos (por exemplo, realizar compras *on-line* e fazer pagamento com celular) foram relatados para os doze meses que antecederam à prova.

Fonte: OCDE, Relatório e Nota País do Pisa 2018

Além do acesso a serviços e produtos financeiros, comportamentos e atitudes também estavam associados com melhores performances: no Brasil, sentir-se confiante para pagar com cartão ao invés de dinheiro implicou 37 pontos adicionais. Foram 54% dos estudantes nessas condições comparados a 67% na média OCDE. Comportamentos como checar o troco, checar o saldo da conta e comparar preços também foram associados a melhores desempenhos (Gráfico 2.1.7).

**Gráfico 2.1.7 – Comportamento e atitudes e letramento financeiro (performance no Pisa)**



Nota: Comportamentos (por exemplo, realizar compras *on-line* e conferir troco) foram relatados para os doze meses que antecederam à prova.

Fonte: OCDE, Relatório e nota país do Pisa 2018

O fato de obter informações sobre questões financeiras com os pais foi associado a 36 pontos a mais na performance no Brasil, sendo reportado por 90% dos estudantes. Além disso, 81% afirmaram buscar esse tipo de informação na internet e 46% com professores. Quanto ao trabalho com temas relacionados a dinheiro na escola, 52% dos estudantes no Brasil afirmaram ter encontrado questões relacionadas a dinheiro nas aulas de matemática, e 35% em outras aulas, o que foi associado a um aumento de treze pontos na performance no caso da matemática e a um declínio de dezessete pontos no caso de outras aulas.

Por fim, o *status* socioeconômico (16%) explicou a variação na performance dos estudantes em letramento financeiro no Brasil. Os jovens com melhores condições socioeconômicas obtiveram em média 98 pontos a mais na avaliação de letramento financeiro do que os estudantes em condições menos favorecidas. Nos países-membros da OCDE, essa diferença média foi de 78 pontos. O impacto da desigualdade socioeconômica no aprendizado é mais um desafio a ser incorporado no esforço de aumentar a educação financeira dos jovens no país.



  
aprender  
valor

Imagine aprender  
a **cuidar do seu  
dinheiro**  
desde pequeno?



Educação financeira é o processo de desenvolvimento das competências individuais que contribuem para a tomada de decisões sobre o uso do dinheiro. Com planejamento financeiro, poupança ativa e uso responsável do crédito, gerações futuras com acesso à educação financeira terão melhores condições de gerenciar riscos e aproveitar oportunidades.

Hoje, o nível de educação financeira dos jovens brasileiros é baixo. A mais recente avaliação conduzida pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) no âmbito do Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (Pisa) revela que quase metade dos jovens brasileiros testados foram classificados como analfabetos financeiros. Além disso, parcela substantiva de nossos estudantes apresentam dificuldades em Matemática e em Língua Portuguesa,<sup>76</sup> duas competências bastante correlacionadas ao letramento financeiro.

A agenda estratégica de trabalho do Banco Central tem a educação como uma de suas dimensões. Ao priorizar a educação financeira na Agenda BC#, um conjunto de propostas mais amplas da autoridade monetária para a modernização do Sistema Financeiro Nacional (SFN), o BCB abraça um movimento também orquestrado por outros países e organismos supragovernamentais. A mais relevante organização internacional na área, a INFE/OCDE,<sup>77</sup> preconiza que a educação financeira “deve começar o mais cedo possível e deve ser ensinada

<sup>76</sup> [https://download.inep.gov.br/educacao\\_basica/portal\\_ideb/documentos/2020/Apresentacao\\_Coletiva\\_Imprensa\\_Saeb\\_2019.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_basica/portal_ideb/documentos/2020/Apresentacao_Coletiva_Imprensa_Saeb_2019.pdf).

<sup>77</sup> Rede internacional de educação financeira que atua no âmbito da OCDE.

nas escolas”.<sup>78</sup> Com esse espírito, e enxergando na Base Nacional Comum Curricular (BNCC),<sup>79</sup> homologada em 2017, uma oportunidade para colocar em prática a educação financeira para crianças e jovens, o BCB criou, em 2019, o programa **Aprender Valor**,<sup>80</sup> que busca apoiar Secretarias de Educação, escolas e professores na implementação do ensino da educação financeira como tema transversal no país.

O Aprender Valor foi pensado para transformar a relação que crianças e adolescentes brasileiros têm e terão com o dinheiro, buscando estimular os estudantes a desenvolver suas competências financeiras, para que estabeleçam relação consciente, responsável e autônoma com seus recursos financeiros desde a infância e, conseqüentemente, obtenham melhor qualidade de vida ao longo de sua vida para si próprios e para suas famílias.

Com base no conceito de Cidadania Financeira<sup>81</sup> do Banco Central, o Aprender Valor elegeu como prioritárias as seguintes competências: planejamento do uso dos recursos financeiros (**PLA**); poupança ativa (**POU**) e gerenciamento do uso de crédito (**CRÉ**).

O programa destina-se a crianças e jovens do 1º ao 9º ano, com idade dos 6 aos 15 anos. Entretanto, ciente de que os professores nem sempre têm o conhecimento ou a confiança necessárias para promover a educação financeira de seus estudantes, o BCB também considera os professores, os gestores das escolas e os técnicos das secretarias de educação como público direto do Aprender Valor.

Para alcançar seus públicos, o Aprender Valor desenvolve-se em três grandes frentes: (i) formações para gestores e professores; (ii) disponibilização de recursos educacionais para uso em sala de aula (presencialmente ou de forma remota); e (iii) avaliações de aprendizagem e de impacto.

### **Formações *on-line* para gestores e professores, incluindo módulo de educação financeira**

Os professores enfrentam inúmeros desafios em seu dia a dia profissional e não é simples inserir um novo programa ou um tema inédito em sua programação de aulas. Prepará-los e apoiá-los é fundamental para que se sintam seguros e confortáveis para tratar do tema com seus estudantes. Assim, por um lado, o Aprender Valor oferece formação específica para professores, de forma leve, útil e prática, trazendo benefícios também para sua vida pessoal. Por outro lado, o programa conta com uma trilha formativa para orientar os gestores da escola sobre como apoiar o professor e dar suporte à sua atuação. Disponibilizadas *on-line*, e certificadas pela Universidade Federal de Juiz de Fora, as formações são compostas de:

- a. **gestores** – Diretores, coordenadores escolares e técnicos e gestores das redes de ensino estaduais e municipais são formados em gestão da aprendizagem, trabalho colaborativo, gestão do currículo com ênfase em temas contemporâneos transversais e no trabalho com projetos escolares com educação financeira. A formação reconhece a importância da gestão escolar na implementação de políticas públicas e busca contribuir para que os gestores assumam o protagonismo na gestão pedagógica, para além da gestão administrativa de suas escolas; e

<sup>78</sup> OECD. *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness: Recommendation of the Council*. 2005. Disponível em: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/35108560.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2021.

<sup>79</sup> Em dezembro de 2017, o Ministério da Educação homologou a BNCC. A Base representou um marco na educação brasileira, na condição de documento que define o conjunto de aprendizagens essenciais que os estudantes devem desenvolver ao longo da Educação Básica. Ela apresenta orientações para o ensino, regulamentando quais são as aprendizagens fundamentais para escolas públicas e particulares, a fim de garantir o direito à aprendizagem e o desenvolvimento pleno de todos os estudantes. A educação financeira e a educação para o consumo constam na Base como Temas Contemporâneos Transversais que devem ser incorporados aos currículos. A inclusão desses temas, feita de forma explícita, representou uma conquista e uma oportunidade para o desenvolvimento de programas que levem a educação financeira às nossas crianças e jovens.

<sup>80</sup> O Aprender Valor foi viabilizado com o patrocínio do Fundo de Defesa de Direitos Difusos do Ministério da Justiça e Segurança Pública (FDD/MJ). Mais detalhes sobre o programa estão disponíveis no site <https://aprendervalor.caeddigital.net/>.

<sup>81</sup> Cidadania financeira é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros. Para efeitos dessa definição, gerenciar bem seus recursos financeiros significa planejar o uso de seus recursos, gerenciar o uso de crédito e poupar ativamente. [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/Informacoes\\_gerais/conceito\\_cidadania\\_financeira.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf).

- b. **professores** – São parceiros fundamentais do programa na missão de fazer a educação financeira chegar a crianças e jovens. Os professores conhecem a realidade de cada estudante, a linguagem para ensinar e os exemplos adequados ao contexto e à cultura de suas turmas. Para eles, o Aprender Valor criou uma formação que aborda a educação financeira de forma prática, tratando de temas que fazem parte do seu dia a dia. De forma leve e amparada por exemplos do cotidiano, os três pilares temáticos do programa (PLA, POU, CRÉ) são explorados para que os professores se apropriem do que será depois tratado com os estudantes e para que se beneficiem das reflexões propostas e dos conteúdos apresentados.

### **Disponibilização de Recursos Educacionais – Projetos escolares para aplicação em sala de aula**

Os projetos escolares do Aprender Valor foram desenhados por professores, para professores, com linguagem simples e embasamento pedagógico apropriado. Os projetos são a ferramenta central do programa, destinada para a sala de aula, onde o ensino-aprendizagem efetivamente acontece. Seu papel é apoiar os professores na educação financeira dos estudantes, disponibilizando atividades e recursos de qualidade e de fácil uso, e que sejam interessantes e significativas para os estudantes.

Os projetos escolares são sequências didáticas em que a educação financeira é apresentada de forma transversal e integrada a língua portuguesa, matemática e ciências humanas. A educação financeira também busca contribuir para o aprendizado das habilidades dessas disciplinas, ao tornar as aulas mais próximas de situações práticas do dia a dia dos estudantes e de suas famílias. Com isso, o professor se apoia na educação financeira para dar significado mais concreto aos conteúdos, lecionando os componentes curriculares obrigatórios sem que a ela represente uma carga de trabalho adicional. A lógica do Aprender Valor é, portanto, que a educação financeira se desenvolva com base no aprendizado dos conteúdos dos componentes curriculares obrigatórios, com reflexões, dicas, lições, e questionamentos associados ao tripé PLA-POU-CRÉ, presentes de forma subjacente ao conteúdo das disciplinas.

Por meio das atividades propostas nos projetos escolares, os estudantes aprenderão sobre planejamento financeiro, estabelecimento de prioridades, definição de metas de curto, médio e longo prazos, controle de gastos, poupança ativa, resiliência financeira, consumo consciente, uso responsável do crédito. Tais conhecimentos podem e devem ser levados para casa. Assim, crianças e jovens podem ser um importante catalisador da transformação do uso do dinheiro com suas famílias e comunidades.

Nos projetos escolares, são também desenvolvidas habilidades socioemocionais:<sup>82</sup> autoconsciência, autogestão, consciência social, habilidades de relacionamento e tomada de decisão responsável. Por trabalhar com uma abordagem mais comportamental da educação financeira, o Aprender Valor considera que as habilidades socioemocionais são fundamentais para a relação de cada pessoa com seus recursos financeiros.

O programa disponibiliza aos professores, em sua biblioteca digital, materiais para os nove anos do ensino fundamental. Cada projeto foi originalmente concebido para aplicação presencial em sala de aula e tem de oito a dez aulas. Todos os projetos apresentam um passo a passo para condução das aulas e trazem como anexos todos os arquivos e documentos necessários para sua aplicação. Os projetos vêm prontos para aplicação em sala de aula, sem, entretanto, limitar a liberdade do professor para promover adaptações que julgue necessárias.

Em resposta à pandemia da Covid-19, parte dos projetos do Aprender Valor foi adaptada para facilitar as interações entre professores e estudantes, buscando oferecer alternativas para o funcionamento da educação não presencial, mesmo em um cenário no qual expressivo contingente de escolas, professores e estudantes têm imensas dificuldades para o acesso remoto. Assim, seis projetos escolares<sup>83</sup> foram adaptados para o ensino a distância, com redução de carga horária e orientações detalhadas para três diferentes modalidades de interação não presencial entre professores e estudantes: *on-line* síncrona, *on-line* assíncrona e, no caso de estudantes ou escolas sem acesso à internet, a distribuição de material

<sup>82</sup> O ensino das habilidades socioemocionais no Programa Aprender Valor tem como referência o *Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning* (CASEL).

<sup>83</sup> Projetos de língua portuguesa e de matemática, do 5º, 7º e 9º ano.

impresso. Além disso, foi disponibilizado aos professores o Guia Geral de Projetos Adaptados, que auxilia na adaptação de outros projetos escolares para formatos de aplicação não presenciais.

### **Avaliação de aprendizagem e avaliação de impacto**

Uma etapa importante do Aprender Valor é a realização de avaliações de aprendizagem e de impacto. As avaliações de aprendizagem em língua portuguesa, matemática e letramento financeiro serão realizadas regularmente com base em matrizes de referência e itens de avaliação específicos para os estudantes do Ensino Fundamental brasileiro.

O Aprender Valor passou por uma etapa-piloto de implementação, a qual, além de possibilitar uma experiência prática no uso das ferramentas disponíveis, produziu os primeiros dados de avaliação, permitindo ajustes necessários para a implantação do programa na expansão nacional que se inicia no 2º semestre de 2021 e deve se consolidar em 2022. Por fim, a avaliação de impacto que será realizada em 2022 permitirá conhecer os resultados alcançados pelo programa, com o propósito de embasar futuras decisões sobre políticas de educação financeira nas escolas do país.<sup>84</sup>

### **Desafios da gestão e próximos passos**

O Aprender Valor conta com recursos financeiros do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, e com a parceria do Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação (CAEd), da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Juntos, o BCB, com experiência no campo da educação financeira, o FDD, com o financiamento de projetos voltados para a educação e para o consumo, e o CAEd, referência em avaliação e implantação de políticas públicas em educação, formam o tripé que promove e sustenta o programa.

As três frentes (formação, recursos educacionais e avaliações) entregam conteúdos e ferramentas a profissionais e estudantes cadastrados no programa por meio de uma Plataforma de Gestão e Monitoramento. O engajamento e a comunicação interativa com os participantes ao longo do processo são indispensáveis para o sucesso do programa. Nesse sentido, para além da Plataforma de Gestão e Monitoramento, a realização de diversos eventos *on-line* e as campanhas constantes de comunicação via mensagens de texto e mídias sociais reforçam o engajamento de todos os participantes do Aprender Valor.

O Brasil conta hoje com cerca de 22 milhões<sup>85</sup> de estudantes e 1,2 milhão de professores no Ensino Fundamental público, em mais de cem mil escolas de redes estaduais e municipais. Além disso, são mais de cinco mil municípios, em 27 unidades da Federação, cada um com sua organização própria de redes de ensino.

As dimensões continentais do país e a complexidade de sua rede pública de ensino acentuam o desafio de fazer chegar os benefícios da educação financeira a crianças e jovens, suas famílias, professores e demais participantes do universo escolar. A expansão<sup>86</sup> do Aprender Valor a todas as escolas da rede pública de ensino fundamental será um enorme passo na transformação dessa realidade.

---

<sup>84</sup> Algumas importantes evidências já foram produzidas sobre programas de educação financeira nas escolas no Brasil e em outros países. Ver avaliações de impacto conduzidas no Brasil e Peru publicadas respectivamente em <https://publications.iadb.org/en/impact-school-based-financial-education-high-school-students-and-their-teachers-experimental> e <https://elibrary.worldbank.org/doi/abs/10.1596/1813-9450-6723>.

<sup>85</sup> Dados do Censo escolar Inep 2020.

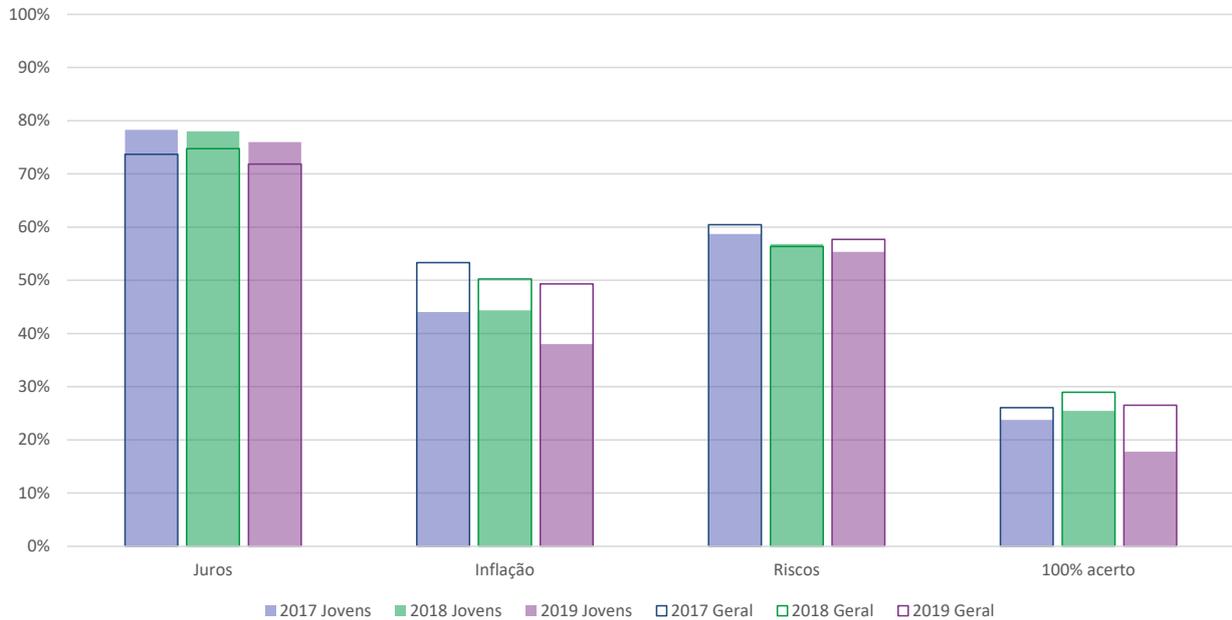
<sup>86</sup> O Conselho Nacional de Secretários de Educação (Consed) e a União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação (Undime) são parceiros do BCB nessa expansão.

## **Aprender Valor em números**

Participaram da etapa-piloto do Programa Aprender Valor 429 escolas convidadas, em seis unidades da Federação: Ceará, Distrito Federal, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará e Paraná. No total, mais de quatorze mil alunos de 5º, 7º e 9º ano realizaram avaliação de entrada no programa, em letramento financeiro ou língua portuguesa/matemática. Mais de 1.900 profissionais participam das formações oferecidas pelo programa para gestores, professores e técnicos. Destes, mais de mil já concluíram as formações, como parte do processo de preparação para que a educação financeira seja levada aos estudantes. Foram aproximadamente seiscentos projetos escolares aplicados em turmas de ensino fundamental, o que representa o alcance potencial de mais de dez mil estudantes apenas durante o piloto. A expansão nacional do Aprender Valor, iniciada recentemente, já conta com cerca de dez mil escolas, estando presente em quase um terço dos municípios brasileiros (cerca de 1.700 municípios). São mais de sessenta mil profissionais de educação e seiscentos mil alunos cadastrados na plataforma do Aprender Valor, aptos a terem acesso a educação financeira em suas escolas nesta nova etapa do Programa.

Para além dos jovens em idade escolar, o processo de educação financeira dos brasileiros que inauguram seu relacionamento com o SFN merece também estar em foco. Em um diagnóstico do conhecimento financeiro dos jovens<sup>87</sup> realizado entre 2017 e 2019 pela pesquisa Anbima,<sup>88</sup> menos de um terço dos jovens respondentes acertou simultaneamente as três questões sobre juros, inflação e diversificação de riscos. Os jovens só foram melhores que a população em geral na questão de juros simples.

**Gráfico 2.1.8 – Percentual de acertos sobre conhecimento financeiro – Jovens (16-29) x população geral**



Fonte: Anbima/Datafolha

<sup>87</sup> A amostra de 2019 era composta por 950 jovens entre 16 e 29 anos das classes A, B e C nas cinco regiões brasileiras.

<sup>88</sup> A pesquisa Raio-x do Investidor Brasileiro é conduzida pela Anbima com apoio do Datafolha. Mais informações em: [https://www.anbima.com.br/pt\\_br/especial/raio-x-do-investidor-2020.htm](https://www.anbima.com.br/pt_br/especial/raio-x-do-investidor-2020.htm).

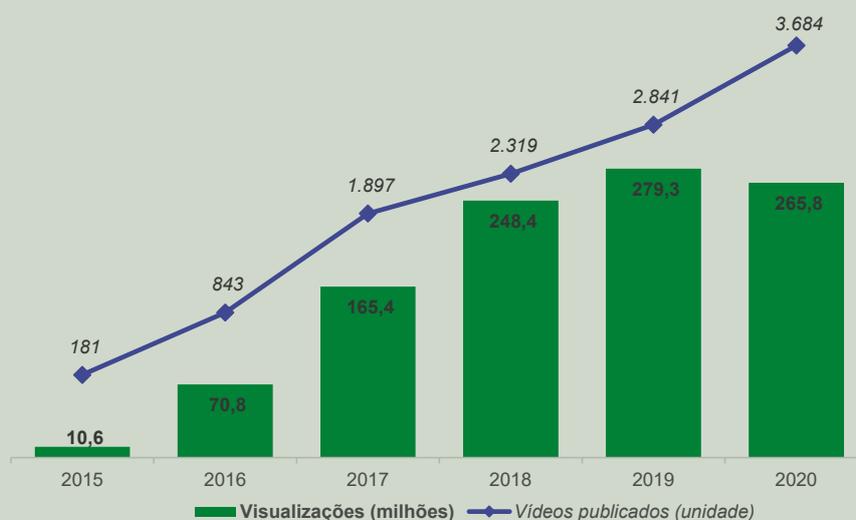
## Novos atores na educação financeira – A multiplicação dos influenciadores de finanças pessoais

A busca por informações na internet é um hábito crescente. Segundo dados do teste OCDE/Pisa de 2018,<sup>89</sup> focado em jovens da faixa de 15 anos, 81% dos estudantes brasileiros afirmaram buscar informações sobre dinheiro na internet. Adicionalmente, a Pesquisa Observatório Febraban,<sup>90</sup> realizada em setembro de 2020, capturou que o hábito de acompanhar influenciadores digitais é mais presente entre jovens de 16 a 24 anos que em qualquer outra faixa etária: 65% afirmaram acompanhar algum influenciador, *versus* 44% da população total. Entre esses jovens, 58% afirmaram usar produtos e serviços a partir das informações transmitidas por influenciadores.

Na área de educação financeira, não é diferente. Nos últimos anos, surgiram diversos canais de finanças pessoais em plataformas de vídeo, como o YouTube. A partir da análise do conteúdo de 25 canais de finanças pessoais, entre os mais populares nessa plataforma,<sup>91</sup> pretende-se entender o que é ofertado pelos influenciadores digitais e o interesse do público pelos temas abordados.

O período de análise escolhido abrange os anos de 2015 a 2020. No primeiro ano da série, apenas nove dos 25 canais já estavam ativos, quantitativo que dobrou no ano seguinte, para dezoito canais. O canal mais recente entre os analisados surgiu em 2019. Já o total de vídeos publicados anualmente sobre finanças pessoais cresceu mais de vinte vezes. Essa tendência parece alinhada com o interesse do público. Em 2020, foram mais de 265 milhões de visualizações, ante pouco mais de dez milhões cinco anos antes (Gráfico 1).

**Gráfico 1 – Evolução dos vídeos sobre finanças pessoais – Visualizações e publicações**



Fonte: YouTube

Nota: Dados relativos aos 25 maiores canais em número total de visualizações.

<sup>89</sup> Uma análise detalhada da participação dos estudantes brasileiros está descrita na Pisa 2018 – *Latam Country Note* publicada pela OCDE em: [https://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018\\_VolIV\\_LATAMcountrynote.pdf](https://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018_VolIV_LATAMcountrynote.pdf).

<sup>90</sup> A Pesquisa Observatório Febraban, Brasil *on-line*, ouviu uma amostra de 3.000 respondentes, de 16 anos ou mais, que acessam internet, consideradas cotas de sexo, idade e localidade, com erro de 1,8 p.p. e 95,5% de confiança. Publicada em: [https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/200926\\_id\\_%20OBSERVAT%C3%93RIO%20FEBRABAN%20IV\\_%20SETEMBRO%202020%20%23BRASILONLINE\\_final.pdf](https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/200926_id_%20OBSERVAT%C3%93RIO%20FEBRABAN%20IV_%20SETEMBRO%202020%20%23BRASILONLINE_final.pdf).

<sup>91</sup> Para a seleção dos canais, foi feita uma pesquisa com as palavras-chaves “finanças pessoais” e “educação financeira”, selecionando aqueles com maior número total de visualizações entre 2015 e 2020.



**Tabela 1 – Principais palavras de cada tópico e tema associado**

<b>Tema</b>	<b>Palavras</b>
Aposentadoria	previdência, privada, pgb, aposentar, inss, seguro, vgb
Aquisição de imóveis	imóvel, aluguel, alugar, apartamento, primo, bruno, terreno
Benefícios (FGTS, Auxílio emergencial)	fgts, emergencial, auxílio, aniversário, calendário, kleber, sacar
Cálculos financeiros	real, mil, centavo, milhão, mês, simulação, planilha
Câmbio e criptomoedas	bitcoin, moeda, dólar, unidos, ouro, americano, estados
Comportamento	criança, educação, sonho, filho, pai, reinaldo, família
Comportamento	riqueza, mentalidade, hábito, prosperidade, liberdade, sucesso, pensamento
Dicas de consumo consciente	organizar, desafiar, maravilhoso, realizar, minimalista, minimalismo, simplicidade
Dicas de consumo consciente	carro, economizar, promoção, friday, viagem, supermercado, viajar
Dicas de consumo consciente	cozinhar, lavar, comida, cachorro, água, banhar, maquiagem
Dívidas (cartão de crédito e empréstimos)	cartão, fatura, checar, dívida, crédito, consórcio, milha
Empreendedorismo	empreendedor, empreender, marketing, empreendedorismo, faculdade, negócio, cliente
Investimento conservador	título, tesouro, selic, cdi, cdb, vencimento, poupança
Investimento de risco	investir, corretora, fixa, perfil, conservador, aplicação, variável
Investimento de risco	setor, indicador, trimestre, líquido, margem, setores, crescimento
Investimento de risco	clube, ramiro, estratégia, alocação, classe, ativos, gomes
Investimento de risco	ações, ação, dividendo, etf, bolsa, acionista, negociada
Investimento de risco	fundo, imobiliário, cotar, cotista, gestor, mobiliário, multimercado
Investimento de risco	trade, operar, day, gráfico, tendência, stop, comprador
Investimento de risco	companhia, leitura, visão, abordagem, circulante, buffet, premissa
Notícias (contexto político e econômico)	crise, varejo, coronavírus, queda, magazine, luiza, pandemia
Notícias (contexto político e econômico)	político, eleição, candidato, inflação, economia, pib, lula
Planejamento pessoal e poupança	reservar, emergência, independência, poupar, orçamento, gastar, viver
Sistema financeiro: instituições e serviços	cadastrar, transferência, aplicativo, pics, senha, boleto, transferir
Sistema financeiro: instituições e serviços	banco, inter, fgc, instituição, garantidor, central, nubank
Tributação	declarar, imposto, subscrição, tributar, tributação, mei, impostos
Indefinido	grana, dinheiro, rico, cometer, errar, amigo, erro
Indefinido	andré, bona, pactual, btg, beleza, blog, acumulação
Indefinido	anderson, excelência, aluno, professor, bolso, gonçalves, marcação
Indefinido	menino, nati, nat, natália, jobs, mulher, obrigada
Indefinido	livro, ler, leitura, patricia, blindada, blog, inglês
Indefinido	escolhas, inteligência, gustavo, cerbasi, consultor, recurso, automóvel
Indefinido	cara, ó, tava, galera, botar, ah, bota
Indefinido	bilionário, fabrício, telegram, camiseta, bora, tamo, porrada
Indefinido	pergunta, responder, chat, noite, curso, youtube, módulo

Na modelagem de tópicos, para cada documento analisado é designada uma probabilidade de ocorrência para cada um dos tópicos identificados. A agregação das probabilidades de cada tópico em todos os documentos resulta na frequência com que cada tópico aparece no conjunto de vídeos analisados. Além disso, a agregação das frequências dos tópicos de um mesmo tema nos apresenta a frequência em que os temas são abordados. Essa frequência pode ser utilizada como uma medida aproximada da oferta de conteúdo de educação financeira no YouTube.

Para medir a demanda por conteúdo, por sua vez, basta ponderar o número de visualizações de cada vídeo pelas frequências de ocorrência dos temas. Assim, podemos compreender quais conteúdos estão sendo mais abordados dentro dos vídeos pelos influenciadores e se esses conteúdos estão associados com mais ou menos procura pelas pessoas. De maneira geral, oferta e demanda estão alinhadas para a maioria dos temas, com algumas exceções (Gráfico 3).

**Gráfico 3 – Oferta e demanda por temas de finanças pessoais**



Fonte: calculado com base em dados do YouTube

O tema mais ofertado pelos influenciadores é investimentos de risco (24,3%). São vídeos que falam sobre bolsa de valores, desempenho de empresas cotadas em bolsa, de fundos imobiliários, que dão dicas de estratégias para operar no mercado financeiro. Apesar de ser um tema com bastante conteúdo disponível, atrai proporcionalmente menos atenção dos usuários. Os vídeos que tratam de comportamento e de notícias também apresentam essa característica.

O segundo tema mais ofertado é consumo consciente (12,6%), com dicas para economizar nas compras, aproveitar promoções e gastar menos no dia a dia. Esses vídeos atraem proporcionalmente mais visualizações, assim como os temas de cálculos financeiros e de empreendedorismo.

O que parece ocorrer é que temas relacionados ao curto prazo, isto é, mais ligados às necessidades do dia a dia das pessoas (“Como faço pra gastar menos?”, “Como calcular uma prestação?”, “Como abrir um negócio?”), atraem mais visualizações e são mais simples de serem explicados. Por isso, têm proporcionalmente maior popularidade. São eles “dicas de consumo consciente” (17%), “cálculos financeiros” (8,6%), “comportamento” (8,2%) e “sistema financeiro: instituições e serviços” (7,8%). Outro tema que divide o primeiro lugar com o consumo consciente por parte da demanda é o de investimento de risco (17%), o que pode estar relacionado também com esse perfil de curto prazo e o desejo de obter maiores retornos rapidamente.

Já temas mais voltados para questões complexas e de longo-prazo (“Como funciona esse investimento?”, “Onde investir?”, “Como o cenário político afeta meus investimentos?”, “Como mudo meu comportamento em relação ao dinheiro?”), além de serem menos populares, requerem mais tempo de vídeo para serem analisados e explicados ao público geral. Temas como aposentadoria (2,3%), planejamento pessoal e poupança (5,3%), investimento conservador (5,6%) e notícias (4,3%) possuem taxas de demanda mais baixas. Além disso, temas de maior complexidade também atraem menos visualizações, como é o caso de câmbio e criptomoedas (2,1%), e tributação (2,4%).

Dada a realidade da economia brasileira, de alta desigualdade social, em que muitos dependem da seguridade social e da assistência do Estado, é natural que preocupações de curto prazo e temas de conhecimentos mais básicos dominem a agenda. De todo modo, é possível constatar que os influenciadores de finanças pessoais tratam de uma diversidade de temas em seus vídeos, potencializando a presença desse assunto no cotidiano da população brasileira.

## » Crédito, poupança e investimentos

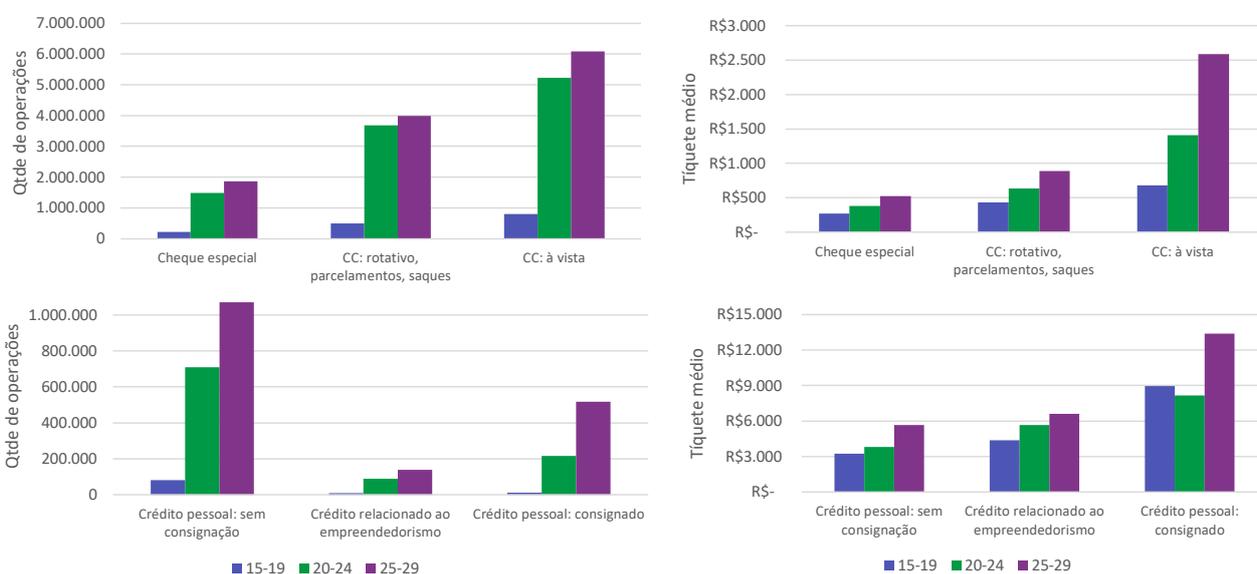
### #inclusão #uso

Considerando dados de 2020, os cidadãos jovens possuem em média quatro relacionamentos no SFN, e 41% destes também possuem algum tipo de operação de crédito ativa, com uma média de duas operações.

#### Cartão de crédito segue sendo a modalidade mais utilizada entre os jovens

O cartão de crédito à vista, modalidade mais utilizada entre os jovens, representa 38% das operações e 13% da carteira ativa desse público. Em seguida, as operações do cartão de crédito com cobrança de encargos (inclui parcelamento, saques e crédito rotativo) representam mais de 26% do total de operações. Para todas as modalidades, os tíquetes médios crescem com a faixa etária, com única exceção para o crédito consignado.

**Gráfico 2.1.9 – Uso das modalidades de crédito pelos jovens: quantidade de operações com tíquetes médios baixos**

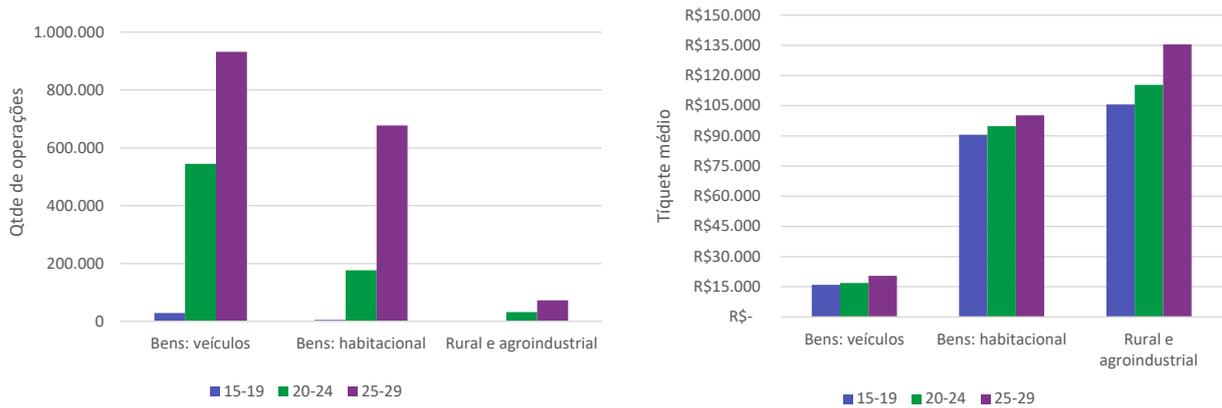


Fonte: BCB

Há ainda três modalidades com tíquetes médios com valores mais altos<sup>96</sup> que respondem por 8% das operações dos jovens. São os créditos automotivo, habitacional e rural (Gráfico 2.1.10). Em 2020, os jovens possuíam quase um milhão e meio de operações de crédito automotivo e 860 mil de financiamentos habitacionais. Essas modalidades lideram os montantes de crédito contratados por jovens, com respectivamente 46% e 15% de sua carteira ativa. O crédito rural, apesar de possuir os maiores tíquetes médios, tem um número de operações muito pequeno (0,4% do total).

<sup>96</sup> Foram consideradas operações com tíquetes médios mais altos aquelas a partir de R\$15 mil.

**Gráfico 2.1.10 – Uso das modalidades de crédito pelos jovens: quantidade de operações e tíquetes médios altos**

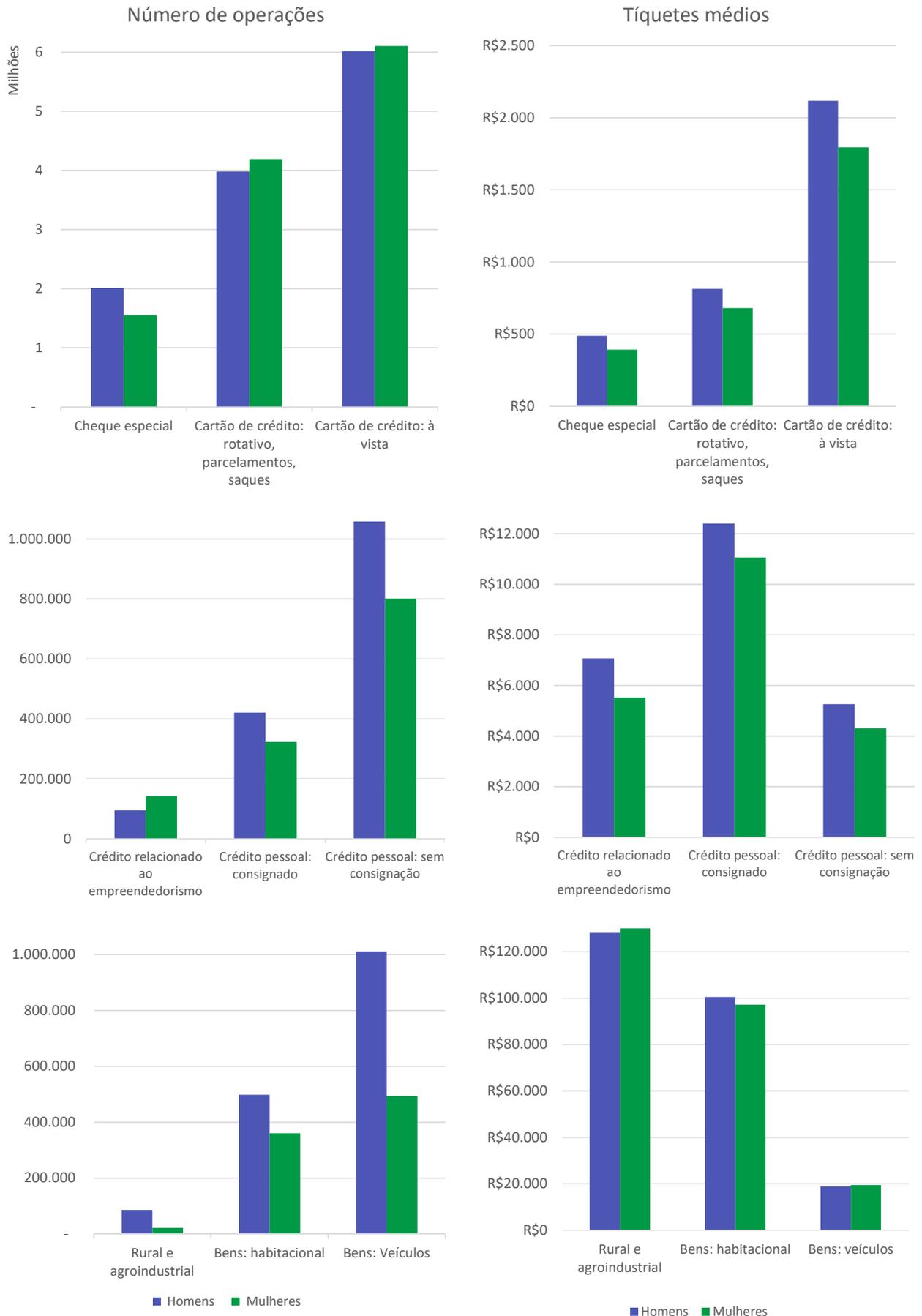


Fonte: BCB

### Na juventude, homens utilizam crédito de maneira mais diversificada que as mulheres

De maneira geral, o número de operações está equitativamente distribuído entre jovens do público masculino e feminino. Entretanto, a análise por modalidade indica que os homens utilizam o crédito de maneira mais diversificada: eles detêm a maioria das operações em todas as modalidades, com exceção para o cartão de crédito e o crédito para o empreendedorismo. São 60% das operações de crédito pessoal sem consignação e dos financiamentos habitacionais, 70% de veículos e 80% do crédito rural. As mulheres detêm maior número de operações com encargos no cartão de crédito (53%) e representam 60% das operações relacionadas ao empreendedorismo. Interessante notar que, para todas as modalidades, os homens detêm tíquetes médios maiores que os das mulheres (Gráfico 2.1.11), com exceção apenas para a aquisição de veículos e para o crédito rural.

**Gráfico 2.1.11 – Diferenças no uso do crédito entre homens e mulheres por modalidade**



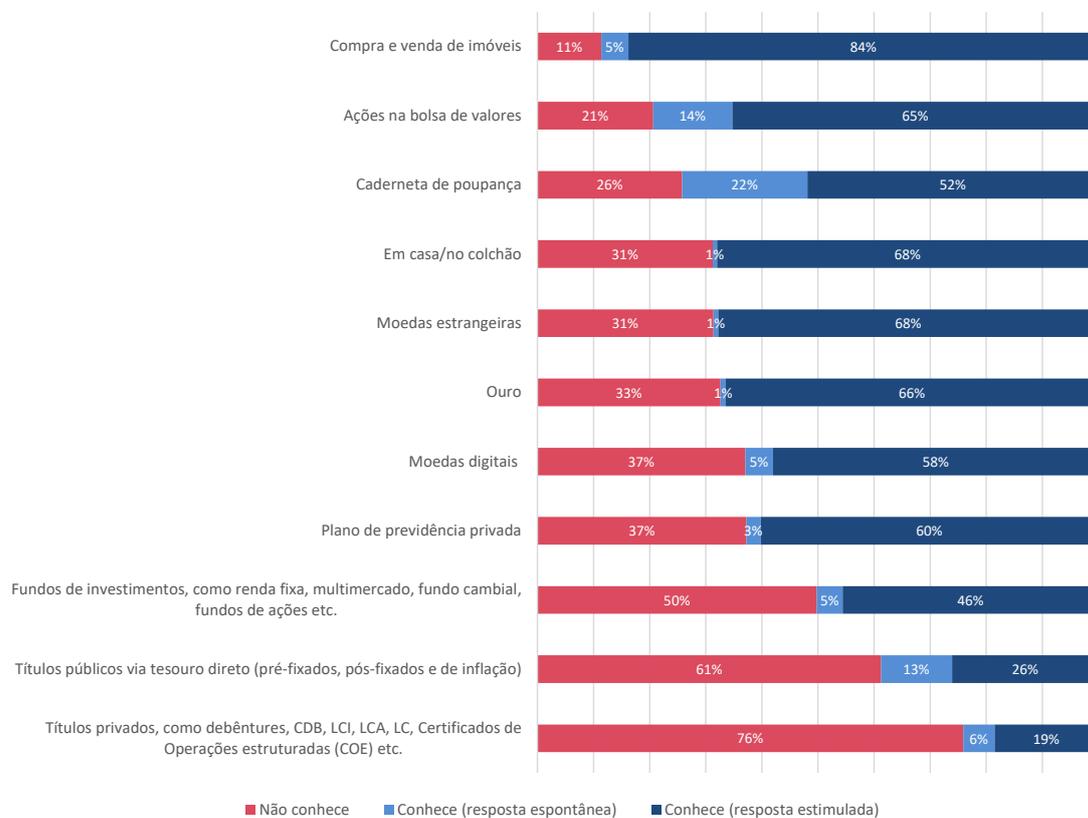
Fonte: BCB

## Poupança e investimentos são parte fundamental da vida financeira dos jovens

Além do crédito, os produtos de poupança e investimentos também devem ser parte importante da vida financeira dos cidadãos em sua juventude. Segundo os dados publicados pela Anbima referentes a novembro de 2019, 32% dos jovens da amostra eram considerados investidores.<sup>97</sup> Entre os 68% não investidores, 45% fizeram alguma ação para economizar dinheiro, mas não utilizavam produtos financeiros para fazê-lo, economizavam em casa, por exemplo. Sobre os produtos buscados, 30% dos jovens utilizavam a caderneta de poupança, enquanto o uso dos outros produtos de investimento variava entre 1% e 3% entre os jovens consultados. Vale ressaltar que a amostra inclui apenas pessoas com alguma fonte de renda e não inclui jovens das classes D e E.

Caderneta de poupança, ações da bolsa de valores e moedas estrangeiras foram os produtos financeiros mais conhecidos entre os jovens (Gráfico 2.1.12). Ainda assim, 26% dos respondentes não souberam dizer o que é a caderneta de poupança, e 31% o que são moedas estrangeiras. No caso das ações da bolsa, quatro em cada cinco jovens conhecem esse produto no Brasil e 89% dos jovens reconhecem a compra e venda de imóveis como uma forma de investimento.

**Gráfico 2.1.12 – Familiaridade dos jovens (16-29 anos) com instrumentos de poupança e investimento**



Fonte: Anbima/Datafolha

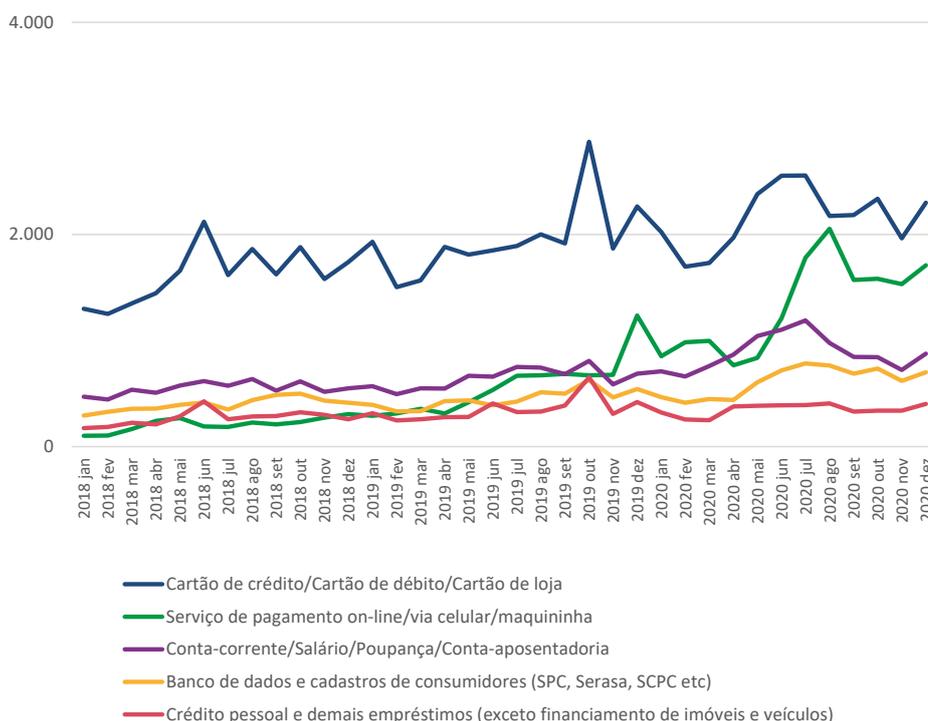
<sup>97</sup> Pesquisa Raio-x do Investidor Brasileiro, 3ª edição, conduzida pela Anbima com apoio do Datafolha. A classificação de investidores foi feita com base na resposta ao item: “em 2019, você fez algum tipo de investimento?”

## » O perfil das reclamações dos jovens

### #proteção

Entre 2018 e 2020, os jovens brasileiros registraram quase 185 mil reclamações sobre serviços financeiros na plataforma consumidor.gov.br, representando 25% do total. O perfil de relacionamento e de uso de serviços financeiros está refletido nas reclamações registradas. Cartões de crédito, débito e de loja são o principal assunto das reclamações, seguidos por assuntos referentes a conta-corrente, conta-salário ou conta de poupança. Os serviços de pagamento *on-line*, via celular ou maquininha (POS), cresceram rapidamente entre as reclamações realizadas pelos jovens, em especial no ano de 2020. Esse tipo de serviço está entre os mais reclamados apenas para essa faixa etária.

**Gráfico 2.1.13 – Reclamações dos jovens sobre serviços financeiros: cinco serviços mais reclamados no consumidor.gov.br**



Nota: Inclui reclamações de pessoas com até 30 anos.

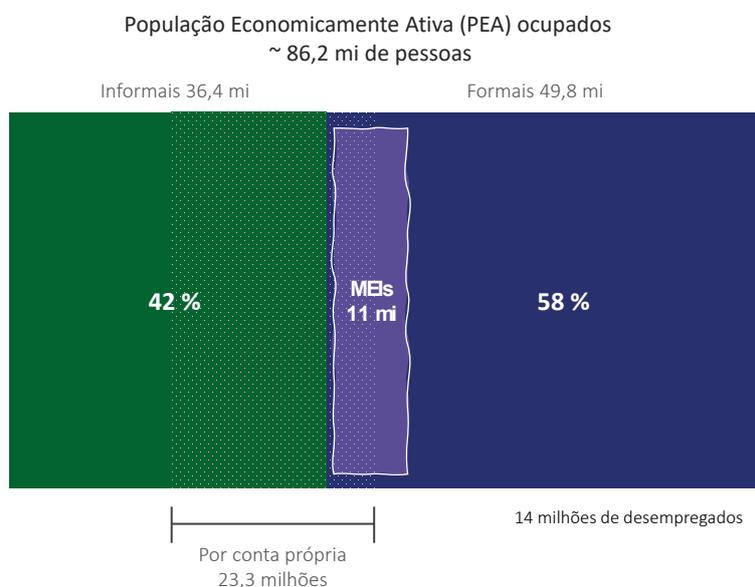
Fonte: Consumidor.gov

## 2.2 Microempreendedores Individuais

A figura jurídica do Microempreendedor Individual (MEI) foi criada pela Lei Complementar 128, de 19 de dezembro de 2008.<sup>98</sup> Desde então, a quantidade de MEIs tem crescido de forma consistente, e, em dezembro de 2020, eles representavam, com mais de onze milhões de registros, cerca de 56% das empresas do país.<sup>99</sup> De acordo com dados do Portal do Empreendedor<sup>100</sup> e da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Trimestral (PNADC/T),<sup>101</sup> os MEIs representavam no quarto trimestre de 2020 cerca de 11% da população brasileira economicamente ativa (PEA) e 12,87% da PEA ocupada. Abaixo é apresentada a inserção dos MEIs na PEA (Gráfico 2.2.1), além da distribuição dos MEIs pelo país considerando a PEA como referência (Gráfico 2.2.2), evidenciando sua maior concentração nas regiões Sul e Sudeste.

A análise do comportamento do MEI perante o sistema financeiro, entretanto, deve considerar também as pessoas físicas vinculadas a esses CNPJs, pois, nos pequenos negócios, é comum que haja sobreposição da pessoa física com a pessoa jurídica na sua relação com o sistema financeiro. Essa característica é bastante evidenciada nos MEIs, por serem empresas compostas por uma só pessoa e, quando não, por no máximo duas (o empreendedor e um funcionário). Em 2017, o BCB realizou um diagnóstico com a publicação do Panorama de Crédito Concedido a Microempreendedores Individuais,<sup>102</sup> e pretende-se aqui continuar essa análise.

**Gráfico 2.2.1 – Quantidade de MEIs em relação à PEA ocupada**



Nota: Dados referentes à PNADC/T 4 Tri 2020 e ao portal do empreendedor.

Fonte: IBGE

<sup>98</sup> O MEI é a pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário (conforme Lei Complementar 139, de 10 de novembro de 2011). O MEI pode faturar no máximo R\$81.000 por ano, de acordo com Lei Complementar 155, de 27 de outubro de 2016, não pode ter participação em outra empresa como sócio ou titular e pode ter apenas um empregado contratado, que deve receber o salário mínimo ou o piso da categoria.

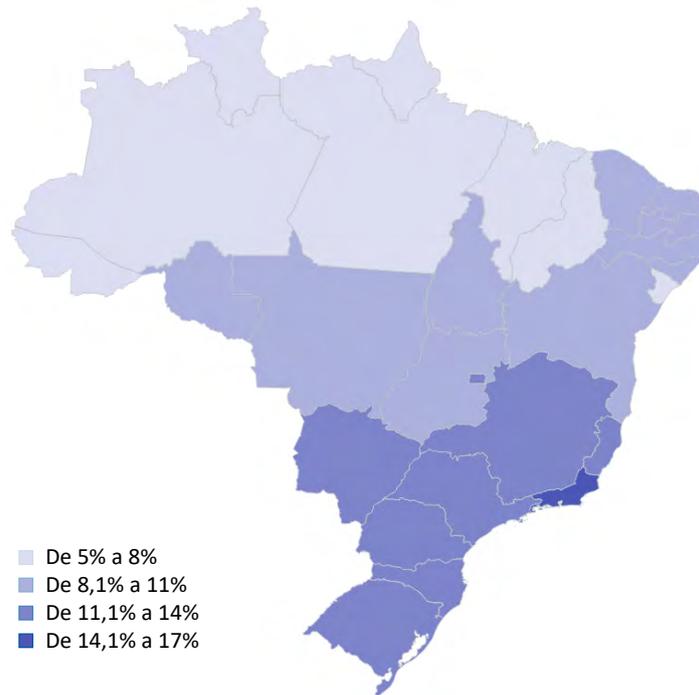
<sup>99</sup> Mapa das empresas – Boletim do 3º quadrimestre/2020. Disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/mapa-de-empresas/boletins/mapa-de-empresas-boletim-do-3o-quadrimestre-de-2020.pdf>.

<sup>100</sup> O Portal do Empreendedor é uma página do governo federal que contém diversas orientações e estatísticas referentes aos MEIs. Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

<sup>101</sup> A PNAD Contínua é uma pesquisa amostral realizada pelo IBGE que visa a produzir indicadores para acompanhar as flutuações trimestrais e a evolução, a médio e longo prazos, da força de trabalho e outras informações necessárias para o estudo e desenvolvimento socioeconômico do país. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/pesquisa/pnadct/tabelas>.

<sup>102</sup> Panorama de Crédito Concedido a Microempreendedores Individuais (2017). Série Cidadania Financeira – Estudos sobre Educação, Proteção e Inclusão. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/serie\\_cidadania/serie\\_cidadania\\_financeira\\_4\\_credito\\_concedido\\_mei.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_4_credito_concedido_mei.pdf).

**Gráfico 2.2.2 – Mapa da porcentagem de MEIs em relação à PEA por UF**



Nota: Dados referentes à Receita e PNACT 4 Tri 2020.

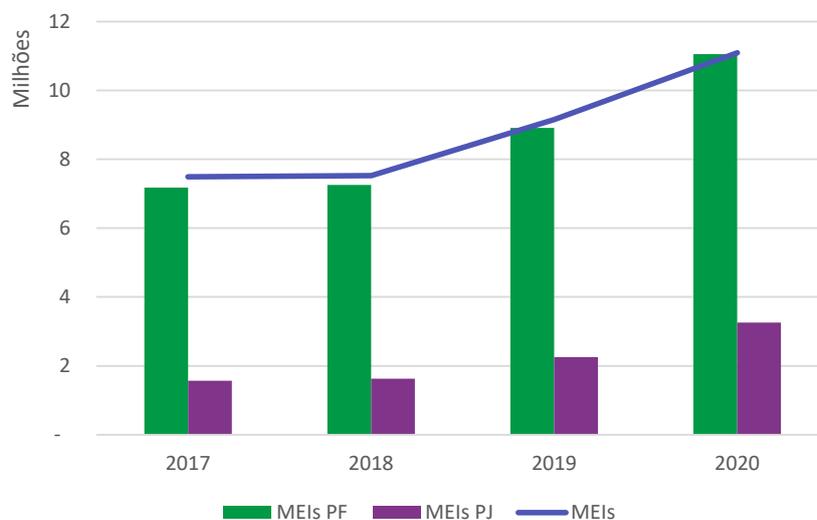
Fonte: RFB/IBGE

## » Relacionamento dos MEIs com o SFN

### *#inclusão #acesso*

Os MEIs se relacionam com o SFN prioritariamente por meio da pessoa física, sendo o número 4,6 vezes maior que seu relacionamento pela pessoa jurídica ao final de 2020 (Gráfico 2.2.3). Por outro lado, esses empreendedores estão buscando cada vez mais se estabelecer perante o SFN como pessoa jurídica: o percentual dos relacionamentos via PJ cresceu de 21% em 2017 para 29% em 2020.

**Gráfico 2.2.3 – Quantidade de MEIs com relacionamento no SFN**



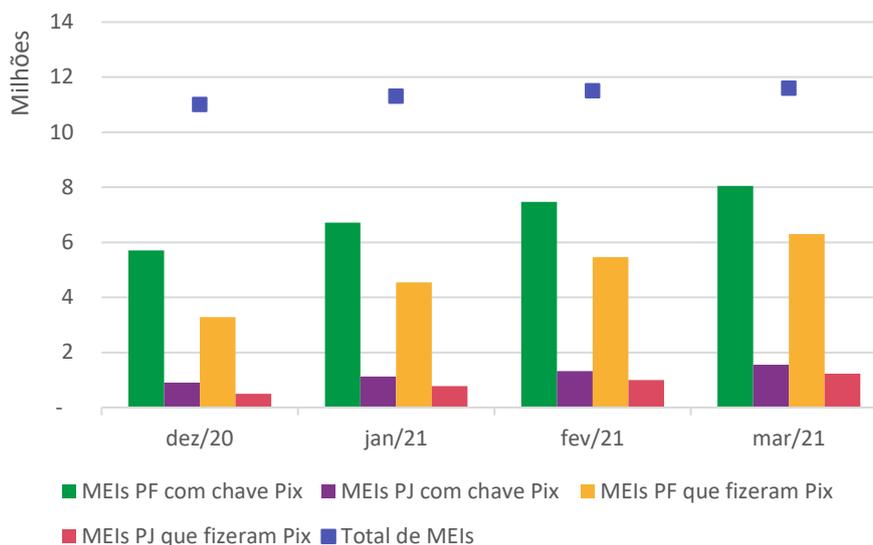
Fonte: BCB

## » O MEI e o Pix

### #inclusão #uso

O elevado uso do Pix em pouco tempo de existência indica que a população brasileira, em geral, tem sido bastante receptiva ao novo meio de pagamento, com a rápida adoção também sendo observada entre os microempreendedores individuais (Gráfico 2.2.4).

Gráfico 2.2.4 – Uso do Pix pelos MEIs



Fonte: BCB

Os números indicam que os MEIs rapidamente se beneficiaram das vantagens trazidas pelo Pix. Em março de 2021, quase 70% desses empreendedores possuíam uma chave Pix cadastrada na pessoa física, somando 128,1 milhões de transações realizadas. O registro de chaves Pix na pessoa jurídica ainda é tímido se comparado com o registro de chaves na pessoa física, mas já alcançavam 48% de todos os MEIs naquele momento. Também é possível observar na Tabela 2.2.1 que a quantidade de transações via Pix aumentou bastante nos primeiros meses, com a média de chaves se mantendo constante:

Tabela 2.2.1 – Adoção do Pix entre os MEIs

Data	Média de chaves Pix por MEI PF	Média de transações Pix por MEI PF	Média de chaves Pix por MEI PJ	Média de transações Pix por MEI PJ
Dez/2020	2,7	5,5	1,9	4,6
Jan/2021	2,8	6,3	1,9	4,7
Fez/2021	2,9	7,2	1,9	5,1
Mar/2021	3,1	8,7	1,9	6,1

Fonte: BCB

## » Panorama do crédito para os MEIs

### #inclusão #uso #qualidade

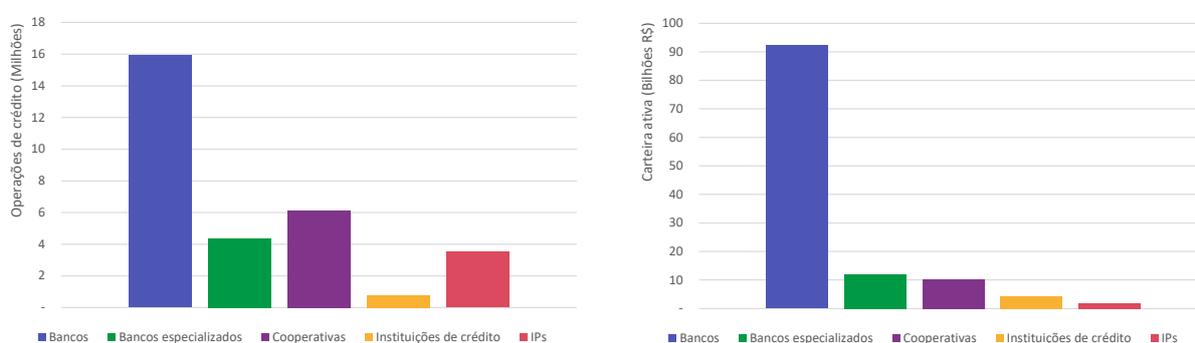
A fim de enxergar o fenômeno do uso do crédito pelos MEIs por variadas lentes, ele é analisado aqui por tipo de instituição, por modalidade e por origem dos recursos, sempre levando em conta tanto a pessoa física quanto a pessoa jurídica.

## O setor cooperativista tem se fortalecido como uma das principais fontes de crédito para o MEI

A primeira análise, por tipo de instituição, considera a quantidade de operações e o saldo total de carteira ativa existente em cada segmento ao final de 2020 (Gráficos 2.2.5 e 2.2.6). Sobre a quantidade de operações, os bancos predominam como principal segmento utilizado para a tomada de crédito: enquanto na pessoa física os bancos detêm cerca de 52% das operações e 77% da carteira ativa, na pessoa jurídica o quadro se inverte, com os bancos detendo cerca de 70% das operações e 56% da carteira ativa. Considerando as outras instituições financeiras e de pagamento, se, por um lado, o MEI toma mais crédito com as cooperativas via pessoa jurídica, por outro, como pessoa física, o MEI acessa mais crédito com bancos especializados, instituições de crédito e IPs.<sup>103</sup>

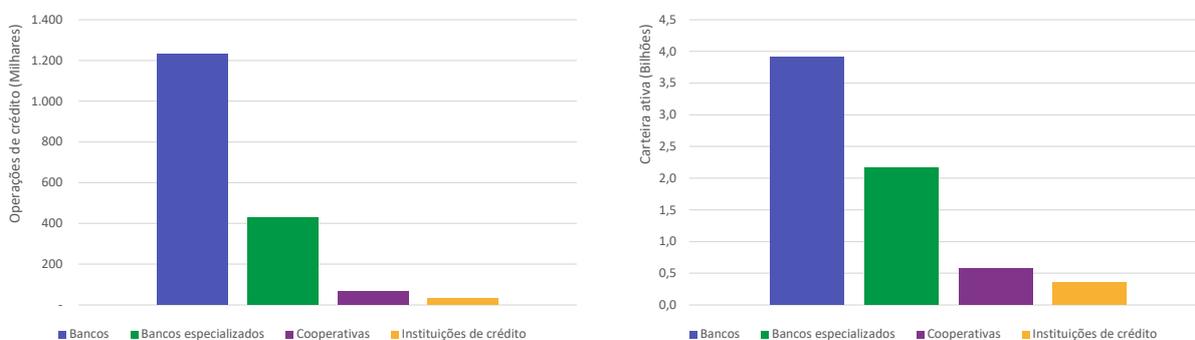
Vale ainda mencionar que, no caso da carteira ativa dos MEIs PJ, as cooperativas mais que dobraram sua participação no volume total de crédito, passando de 14,5% em 2016 para 31% em 2020. Quando se apura o quanto cada segmento direciona da sua carteira ativa para os MEIs PJ, também são as cooperativas que mais se destacam, com 2,23% de toda sua carteira direcionada para eles.

**Gráfico 2.2.5 – Operações de crédito e carteira ativa por segmento para MEIs PF em 2020**



Fonte: BCB.

**Gráfico 2.2.6 – Operações de crédito e carteira ativa por segmento para MEIs PJ em 2020**



Fonte: BCB.

## Cartão de crédito como a modalidade mais utilizada pelo MEI tanto na pessoa física quanto na pessoa jurídica

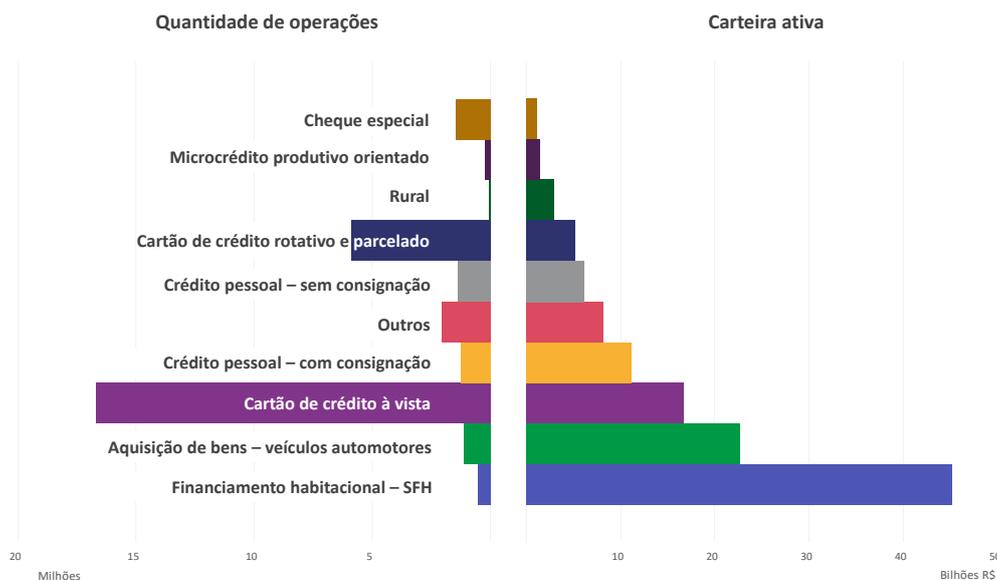
A segunda abordagem leva em conta as modalidades mais utilizadas pelos MEIs na tomada do crédito. Analisando a quantidade de operações para MEIs PF, o cartão de crédito se destaca em suas três modalidades: à vista, rotativo e parcelado, representando 74% do total de operações (Gráfico 2.2.7).

<sup>103</sup> As instituições de pagamento não são habilitadas para oferecer crédito, porém a análise aqui considera os conglomerados financeiros. Dessa forma, algumas IPs são líderes de conglomerados e oferecem crédito a partir de instituições financeiras pertencentes a seus conglomerados.

No MEI PJ, o cartão de crédito à vista também se destaca em quantidade de operações (Gráfico 2.2.8), porém não há uma concentração nessa modalidade como há no caso do MEI PF. O capital de giro com prazo de vencimento superior a 365 dias, por sua vez, foi a modalidade com maior saldo em carteira ativa (R\$2,3 bilhões), o que condiz com a atividade empreendedora dos tomadores. Os cartões de crédito rotativo e parcelado também estão entre as modalidades mais utilizadas, além do cheque especial.

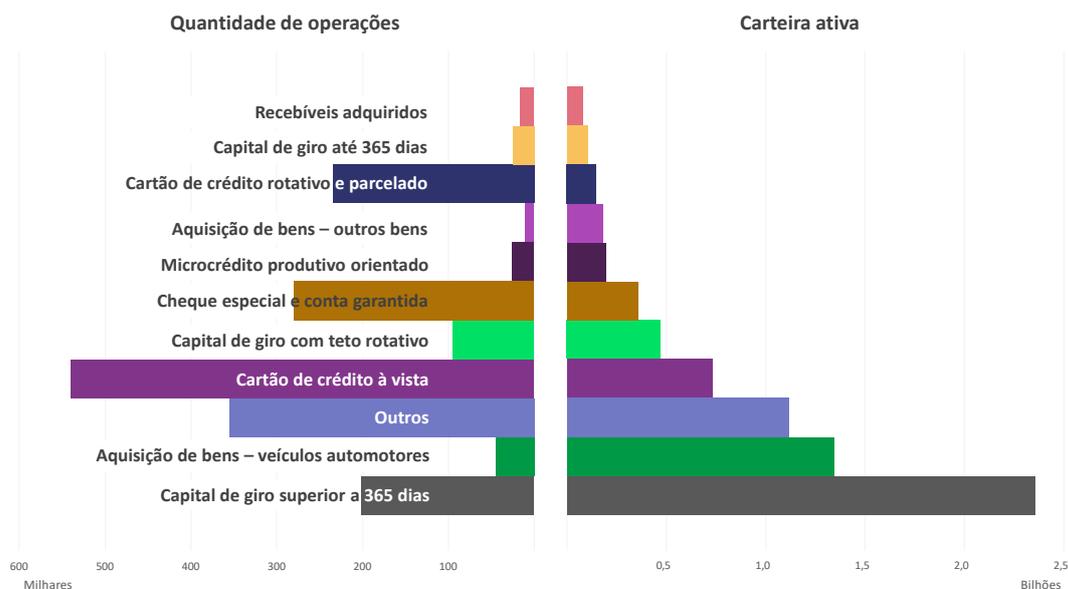
Pelo fato de as modalidades relacionadas ao cartão de crédito serem amplamente utilizadas por todos os MEIs, vale destacar a diferença entre a média da taxa de juros efetivamente cobrados em 2020 dos MEIs PF e MEIs PJ, sendo essa diferença de 78% ao ano para o rotativo e de 55% ao ano para o parcelado do cartão de crédito. Nas duas modalidades, os juros pagos pelos MEIs PJ foram menor.

**Gráfico 2.2.7 – Quantidade de operações e carteira ativa por modalidade dos MEIs PF 2020**



Fonte: BCB

**Gráfico 2.2.8 – Quantidade de operações e carteira ativa por modalidade dos MEIs PJ 2020**



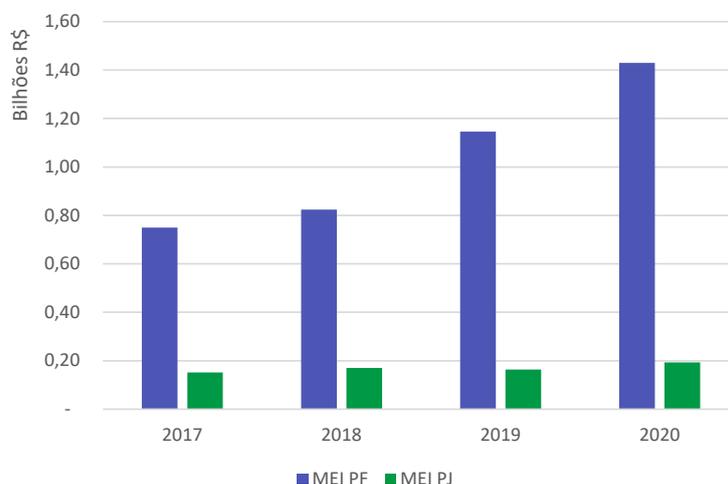
Fonte: BCB

## O MEI vem acessando cada vez mais linhas de crédito voltadas ao empreendedorismo, diminuindo o custo do crédito tomado

Olhando a evolução da composição da carteira ativa voltada para esses empreendedores, não há uma mudança significativa no uso das modalidades entre 2017 e 2020 no crédito tomado via pessoa física. Entretanto, na pessoa jurídica se percebe um aumento tanto do saldo do capital de giro com prazo superior a 365 dias (de 21,6% para 33% do total da carteira ativa) quanto do saldo do capital de giro com teto rotativo (de 1,3% para 6,6% do total da carteira ativa), indicando que os MEIs têm demonstrado maior interesse em linhas de crédito voltadas ao empreendedorismo.

Outra modalidade que merece ser acompanhada é a relacionada ao microcrédito produtivo orientado, que apresentou crescimento no volume da carteira de 91% pelos MEIs PF e de 27% pelos MEIs PJ de 2017 para 2020 (Gráfico 2.2.9). Além disso, houve uma recente mudança normativa, disciplinada pela Resolução CMN 4.854, de 24 de setembro de 2020, que retirou a necessidade de qualquer visita presencial do agente da instituição financeira no local da atividade econômica do tomador, podendo impactar ainda mais a utilização da modalidade pelos MEIs.

**Gráfico 2.2.9 – Evolução da carteira ativa do Microcrédito Produtivo Orientado dos MEIs**



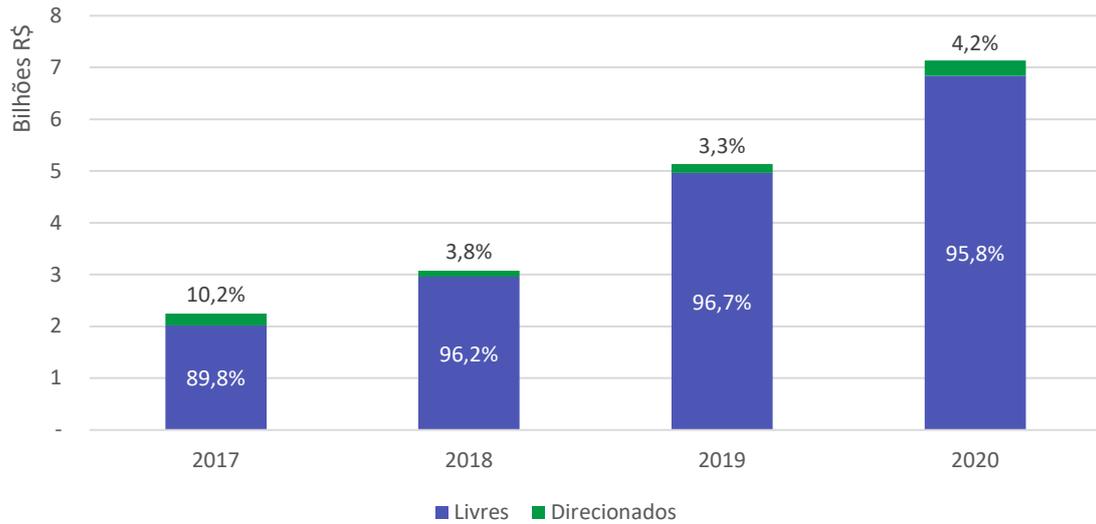
Fonte: BCB

## Recursos direcionados diminuem sua relevância na carteira de crédito do MEI

A última abordagem considera a origem do crédito, ou seja, se são provenientes de recursos livres ou direcionados.<sup>104</sup> Em 2017, 10,2% do crédito para o MEI PJ foi proporcionado por recursos direcionados e 89,8% por recursos livres. Em 2020, essa diferença aumentou, pois apenas 4,2% do crédito foi obtido a partir de recursos direcionados e 95,8% de recursos livres (Gráfico 2.2.10). Por outro lado, em 2017, a taxa de juros média dos recursos livres foi de 88%, enquanto a dos recursos direcionados foi de 18,8%, com a diferença diminuindo em 2020 para uma taxa de juros média dos recursos livres de 46,4% contra 19,1% nos recursos direcionados.

<sup>104</sup> **Recursos livres** correspondem aos contratos de financiamentos e empréstimos com taxas de juros livremente pactuadas entre instituições financeiras e mutuários (taxas de mercado). Nas operações livres, as instituições financeiras têm autonomia sobre a destinação dos recursos captados no mercado. **Recursos direcionados** são operações de crédito regulamentadas pelo CMN ou vinculadas a recursos orçamentários, destinadas basicamente à produção e ao investimento em médio e longo prazo para os setores imobiliário, habitacional, rural e de infraestrutura. As fontes de recursos são oriundas de parcelas das captações de depósito à vista e de caderneta de poupança, além de fundos e programas públicos. O Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO) é um exemplo.

**Gráfico 2.2.10 – Carteira de crédito do MEI PJ por origem dos recursos**

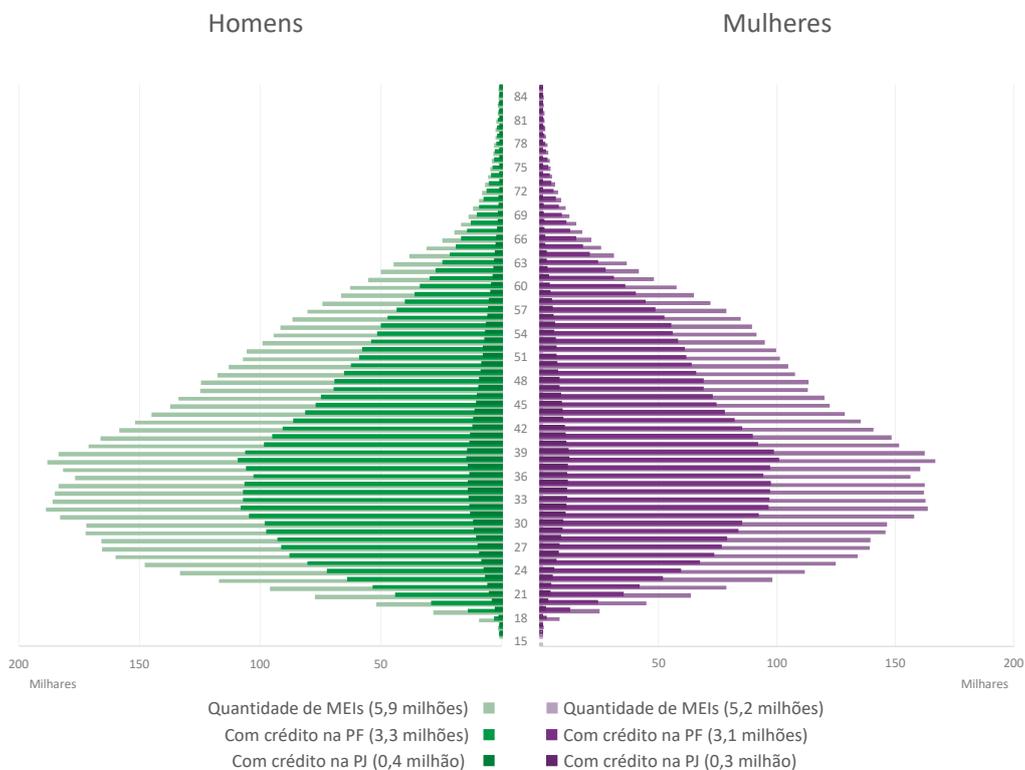


Fonte: BCB

**Homens possuem um saldo de crédito superior às mulheres, principalmente entre os 30 e os 45 anos de idade**

Outra forma de enxergar o crédito para MEIs é considerar o sexo e a idade desses tomadores. No Brasil, homens são maioria tanto na quantidade total de microempreendedores individuais (53%) quanto na quantidade de tomadores de crédito (52%). A proporção de MEIs com crédito na pessoa física e na jurídica se mantém similar para ambos os sexos (Gráfico 2.2.11).

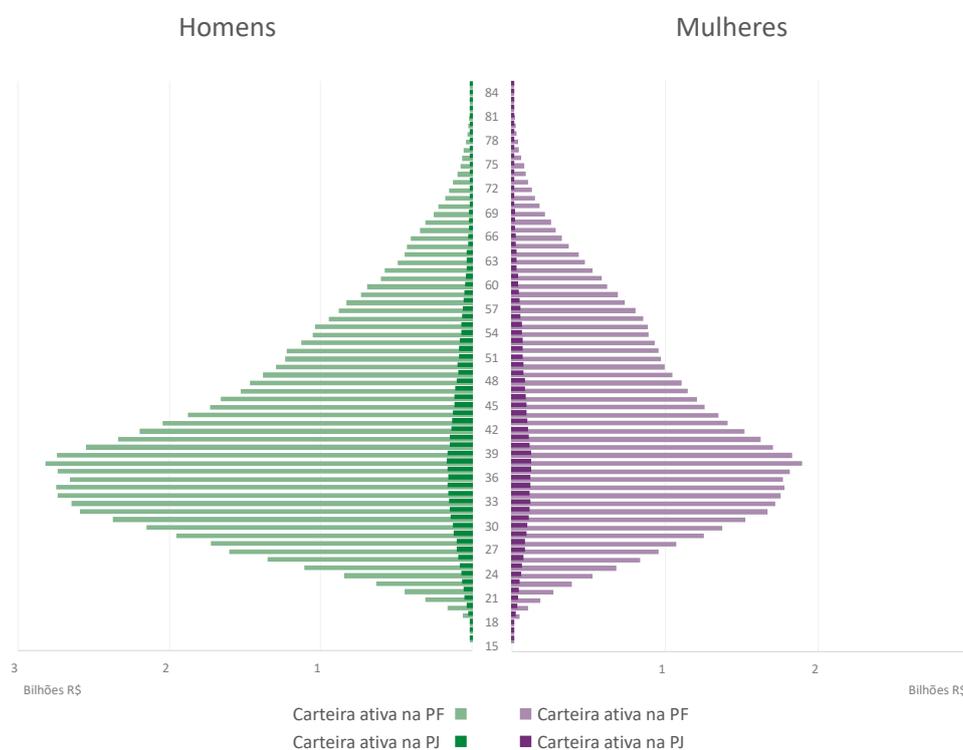
**Gráfico 2.2.11 – Quantidade de MEIs, com crédito na PF e na PJ – por sexo e idade**



Fonte: BCB

Entretanto, ao considerar o volume de crédito, a posição dos homens é ainda mais marcada, pois 59% de todo o crédito é utilizado por eles. Além disso, a diferença se acentua bastante entre os 30 e os 45 anos (Gráfico 2.2.12).

**Gráfico 2.2.12 – Carteira ativa dos MEIs na PF e na PJ – Por sexo e idade**



Fonte: BCB

### O impacto da pandemia da Covid-19 nos MEIs foi atenuado por linhas de crédito emergenciais

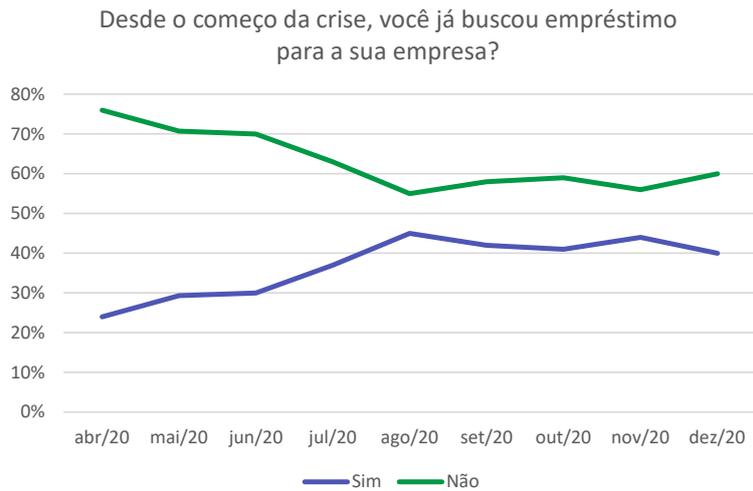
Em 2020, o número de MEIs no país cresceu 20%, chegando a mais de onze milhões de cadastros ativos no final do ano, movimento contrário ao do mercado de trabalho do país, que teve uma redução de 5,7% da população na força de trabalho e um aumento de 16,6% da população fora da força de trabalho.<sup>105</sup> É possível supor que esse aumento expressivo do número de MEIs em 2020 esteja relacionado ao aumento do desemprego, consequência da pandemia da Covid-19, impulsionando parte dos trabalhadores antes empregados para atividades por conta própria.

Diante do cenário exposto, o Sebrae realizou dez edições de uma pesquisa intitulada “Impacto da pandemia do coronavírus nos Pequenos Negócios”<sup>106</sup> para capturar percepções e atitudes que estavam sendo tomadas por parte da demanda, inclusive com relação a questões relacionadas ao crédito. Percebe-se que os MEIs são resistentes a tomar crédito, mas que a busca aumentou significativamente no decorrer do ano (Gráfico 2.2.13). Entretanto, quando procuraram, foram poucos aqueles que conseguiram adquirir o empréstimo desejado, mantendo-se acima de 60% o percentual de pessoas que buscaram o empréstimo, mas não conseguiram (Gráfico 2.2.14). Por outro lado, a taxa de sucesso aumentou de 10% para 30% entre a primeira e a última edição da pesquisa.

<sup>105</sup> Dados comparando a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Trimestral (PNADC/T) do 4º Trimestre de 2019 com o 4º Trimestre de 2020.

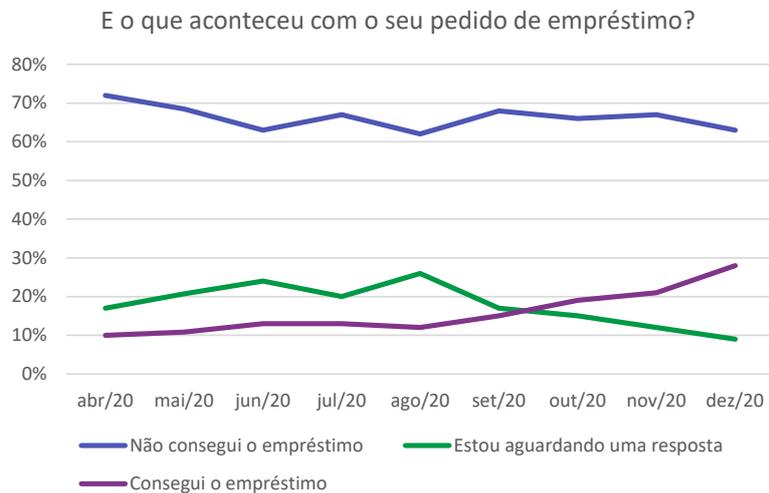
<sup>106</sup> <https://datasebrae.com.br/covid/>.

**Gráfico 2.2.13 – Busca por empréstimo pelos MEIs**



Fonte: Sebrae

**Gráfico 2.2.14 – Taxa de sucesso do pedido de empréstimo pelos MEIs**



Fonte: Sebrae

Por fim, como ações de combate aos efeitos econômicos da pandemia da Covid-19 nas empresas, o governo federal lançou programas emergenciais de crédito que serviram para atenuar o impacto da crise sanitária entre os empreendedores, incluindo os MEIs em alguns desses programas, como o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe) e o Programa Emergencial de Acesso a Crédito na Modalidade de Garantia de Recebíveis (Peac-Maquinhas).

## 2.3 Idosos

Os idosos,<sup>107</sup> com idade de 60 anos ou mais, somam hoje cerca de 34 milhões de pessoas no Brasil, representando 16% da população brasileira.<sup>108</sup> Em 2018, eles estavam presentes em mais de 33% dos domicílios brasileiros e garantiam mais da metade da renda em cerca de 20% dos 71 milhões de domicílios do país.<sup>109</sup> Dada tamanha relevância no orçamento financeiro das famílias brasileiras, este capítulo examina em mais detalhes os aspectos da inclusão financeira, da educação financeira e da proteção do consumidor para esse público.

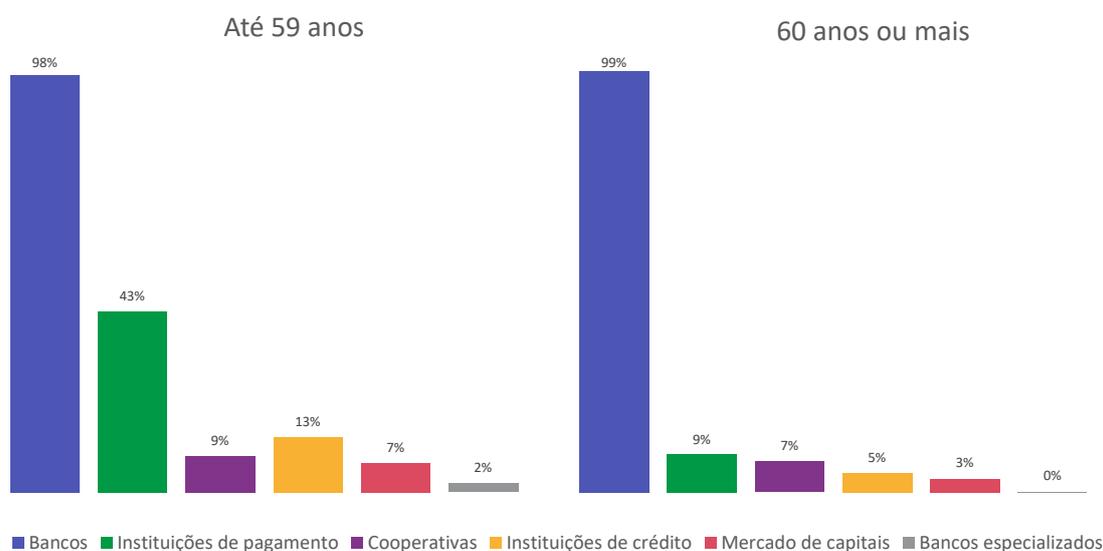
### » Entre o analógico e o digital: inclusão, acesso e educação financeira

#### #inclusão #educação

#### O acesso dos idosos ao sistema financeiro passa cada vez mais pelo digital

Sob o aspecto do acesso, verificou-se que 32,5 milhões de idosos possuem relacionamento com o sistema financeiro, ou seja, mais de 95%. Da mesma maneira que nas outras faixas etárias da população, os bancos lideram esses relacionamentos para o público idoso (Gráfico 2.3.1). Entretanto, diferentemente de jovens e adultos que também têm procurado outros tipos de instituições, os idosos ainda estão bastante concentrados no segmento bancário (apenas 9% tinham uma conta em IPs em 2020).

**Gráfico 2.3.1 – Diversificação das instituições utilizadas pela população que tem relacionamento com o SFN em 2020<sup>110</sup>**



Fonte: BCB

Normalmente associado à população mais jovem, o aumento de soluções digitais disponíveis por instituições financeiras também tem alcançado os mais longevos, alcance que foi potencializado em 2020, tanto pela necessidade causada pelo distanciamento social derivado da pandemia da Covid-19 quanto pelo lançamento de soluções, como o Pix, que diminuíram a barreira tecnológica enfrentada com mais intensidade por essa parte da população.

<sup>107</sup> O Estatuto do Idoso (Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003) delimita os idosos como pessoas com idade igual ou superior a 60 anos.

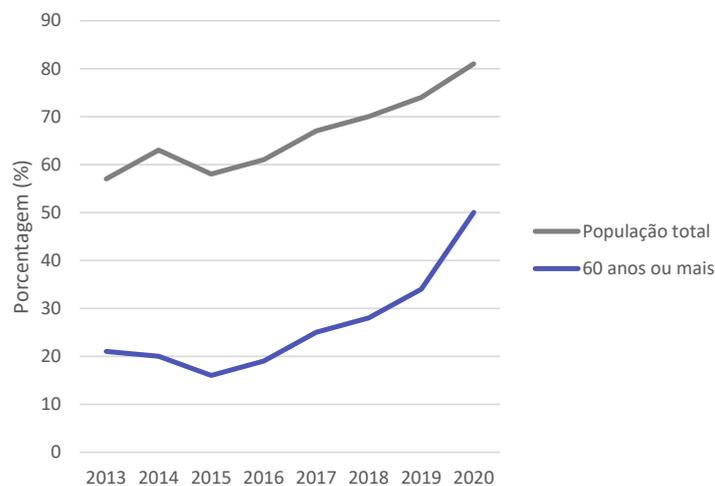
<sup>108</sup> Dados da Receita Federal do Brasil.

<sup>109</sup> Nota Técnica 81 do Ipea.

<sup>110</sup> O gráfico soma mais de 100% em cada caso porque, em geral, as pessoas têm relacionamento em várias instituições financeiras e de pagamentos simultaneamente.

O percentual de idosos que acessam a internet ainda é bastante inferior à média de acesso de toda a população brasileira, embora esse percentual venha crescendo desde 2015. Mais especificamente, enquanto a utilização de internet pela população brasileira cresceu de 57% em 2013 para 81% em 2020, para as pessoas com mais de 60 anos esse avanço foi de 21% para 50% (Gráfico 2.3.2).

**Gráfico 2.3.2 – Evolução dos usuários de internet (2013 – 2020)**



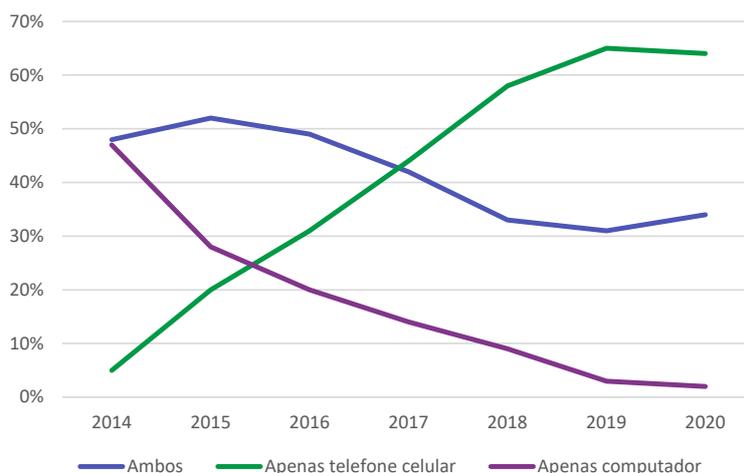
Nota: Dados referentes à porcentagem da população que acessou a internet nos últimos três meses.

Fonte: TIC Domicílios

### O celular se consolida como o principal meio de acesso dos idosos aos serviços financeiros digitais

Em sintonia com o restante da população, os idosos também passaram a utilizar mais os dispositivos móveis e menos o computador nos últimos anos para acessar a internet (Gráfico 2.3.3). Embora seja a faixa etária que menos utiliza a internet, o recente aumento no uso do celular, associado às restrições provocadas pela pandemia, é elemento que parece ter contribuído para uma inclusão digital mais rápida do que a que vinha sendo percebida até 2019.

**Gráfico 2.3.3 – Dispositivos utilizados para acessar internet pelos idosos (2014 – 2020)**

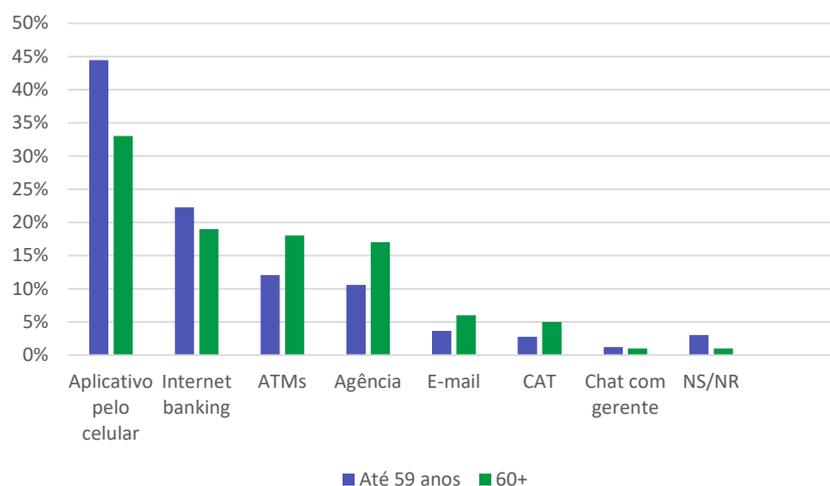


Nota: Dados referentes à porcentagem de usuários de internet, por dispositivo utilizado de forma exclusiva ou simultânea.

Fonte: TIC Domicílios

Quando se trata de transações financeiras pelos usuários de internet, o Observatório Febraban, pesquisa realizada em setembro de 2020, identificou que o canal mais utilizado pelos idosos é o aplicativo de celular. Porém, se comparados ao restante da população, eles dão maior preferência à utilização de ATMs e de agências bancárias para realizar suas transações financeiras (Gráfico 2.3.4).

**Gráfico 2.3.4 – Porcentagem dos canais mais utilizados por pessoas com acesso à internet para realizar transações financeiras**

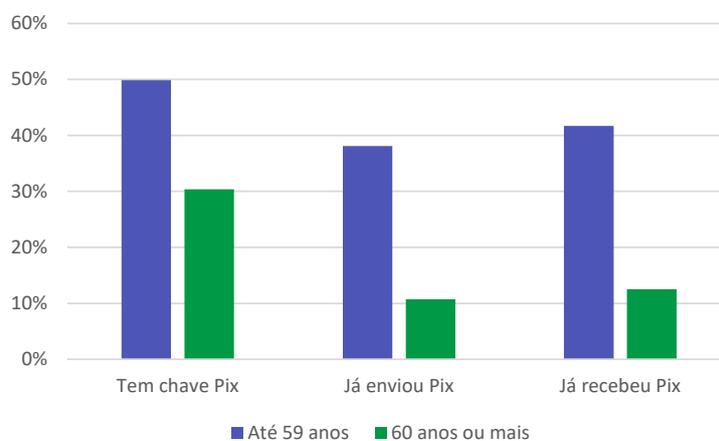


Fonte: observatório Febraban, setembro de 2020

### Idosos também aderiram ao Pix

O Pix introduziu grande inovação, incorporando mais uma opção à digitalização dos meios de pagamento. Como a inovação se apoia em tecnologias, era de se esperar que o público mais jovem fosse mais atraído para a adoção do Pix. De fato, percebe-se que a penetração do Pix na camada mais idosa da população é menor (Gráfico 2.3.5). Apesar disso, cerca de 30% da população idosa com relacionamento com o SFN (9,8 milhões) já tinha registrado chave Pix em março de 2021, 11% (3,5 milhões) já havia enviado algum Pix e 13% (4 milhões) já havia recebido, indicando que a inovação também tem alcançado essa parcela da população.

**Gráfico 2.3.5 – Registro e utilização do Pix pela população idosa e não idosa com relacionamento com o SFN em março de 2021**

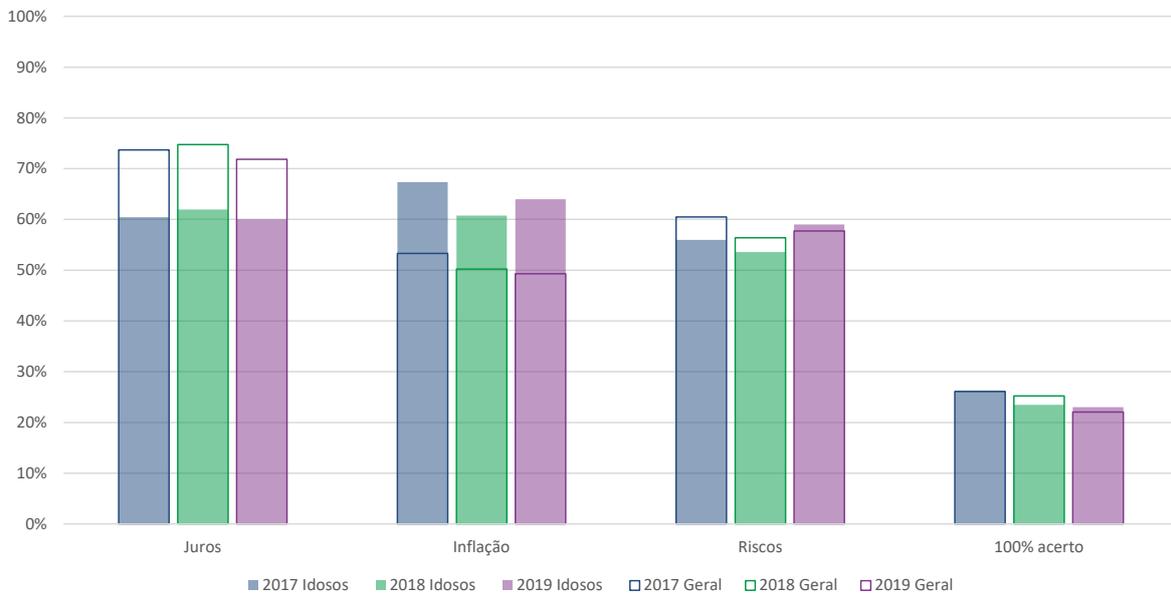


Fonte: BCB

## Os níveis na educação financeira dos idosos não apresentam mudanças

De acordo com as edições de 2017 a 2019 da pesquisa Anbima sobre o perfil de investidores brasileiros, os idosos se destacam quando o assunto é inflação, mas acertam próximo à média da população em geral quando perguntados sobre risco e abaixo da média quando são requisitados a fazer um cálculo de juros simples (Gráfico 2.3.6).<sup>111</sup> No decorrer do tempo analisado, ainda não se percebe uma mudança significativa no conhecimento financeiro básico dessa população.

**Gráfico 2.3.6 – Percentual de acertos sobre conhecimento financeiro – Idosos x população geral**



Fonte: Pesquisa Anbima Raio-X do Investidor

## » O uso do crédito pelos idosos: o destaque do consignado

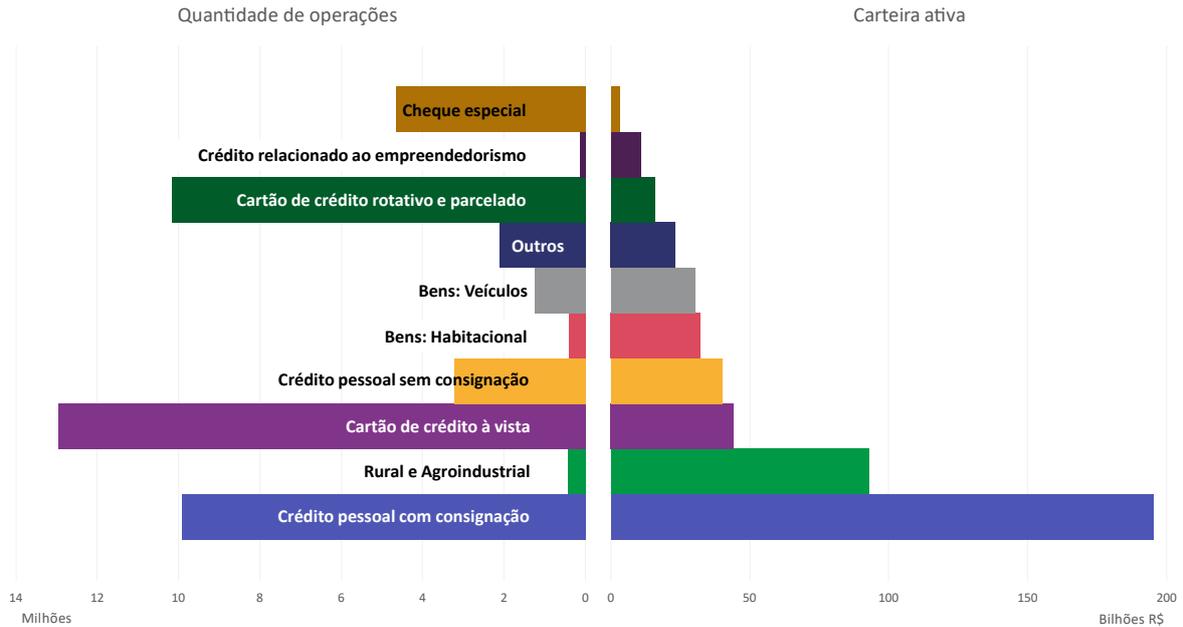
### **#inclusão #uso #qualidade**

A utilização do crédito pelos idosos tem uma configuração própria, pois, enquanto para jovens e adultos o crédito habitacional se destaca em termos de saldo de carteira ativa, para os idosos o crédito com maior saldo é o pessoal com consignação. O Gráfico 2.3.7 mostra, ao mesmo tempo, a quantidade de operações e a carteira ativa das modalidades de crédito.<sup>112</sup> Tem-se, portanto, cerca de um terço das operações de crédito dos idosos no cartão de crédito à vista, 22% no crédito consignado e outros 22% em operações relacionadas ao cartão de crédito rotativo ou parcelado. Por outro lado, observando a carteira ativa, 40% se concentram no crédito consignado, 20% no financiamento rural e 12% no cartão de crédito à vista e com encargos (rotativo e parcelado).

<sup>111</sup> A amostra de 2019 consistiu de 594 idosos com 60 anos ou mais das classes A, B e C nas cinco regiões brasileiras.

<sup>112</sup> Os dados referentes à quantidade de operações e carteira ativa da modalidade cartão de crédito consignado, presentes no box “Os idosos e os consignados”, estão neste capítulo contemplados nas modalidades cartão de crédito à vista e cartão de crédito rotativo e parcelado.

**Gráfico 2.3.7 – Quantidade de operações e carteira ativa dos idosos, por modalidade, em dezembro de 2020**

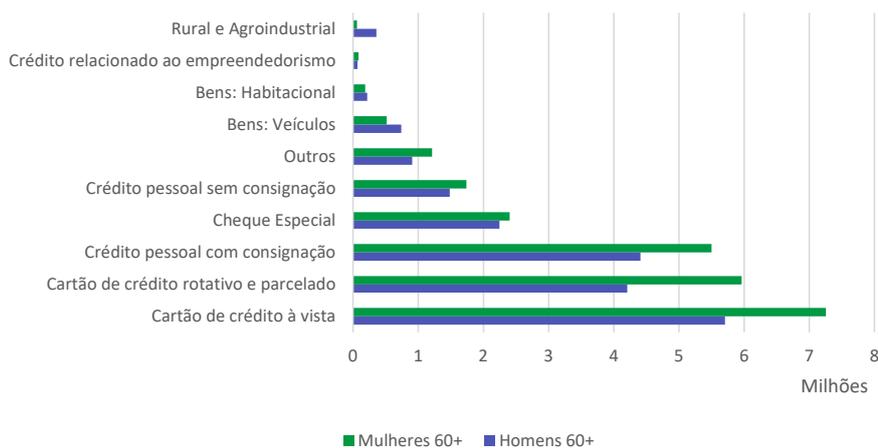


Fonte: BCB

Crédito consignado lidera carteira de crédito dos idosos, representando 40% do saldo total, praticamente o dobro do segundo colocado, o crédito rural, que representa 19% do total

No que diz respeito à utilização do crédito por homens e mulheres, é possível verificar que existem mais idosas utilizando o crédito em quase todas as modalidades, excetuando aquelas relacionadas ao financiamento de bens (habitacional e veículos) e ao financiamento rural (Gráfico 2.3.8). Entre as três modalidades com maior quantidade de operações, os dados mostram que as idosas utilizaram 33% mais o cartão de crédito (à vista e com encargos) e 25% mais o crédito consignado que os idosos em 2020.<sup>113</sup>

**Gráfico 2.3.8 – Quantidade de operações por modalidade realizadas por homens e mulheres com 60 anos ou mais, em dezembro de 2020**

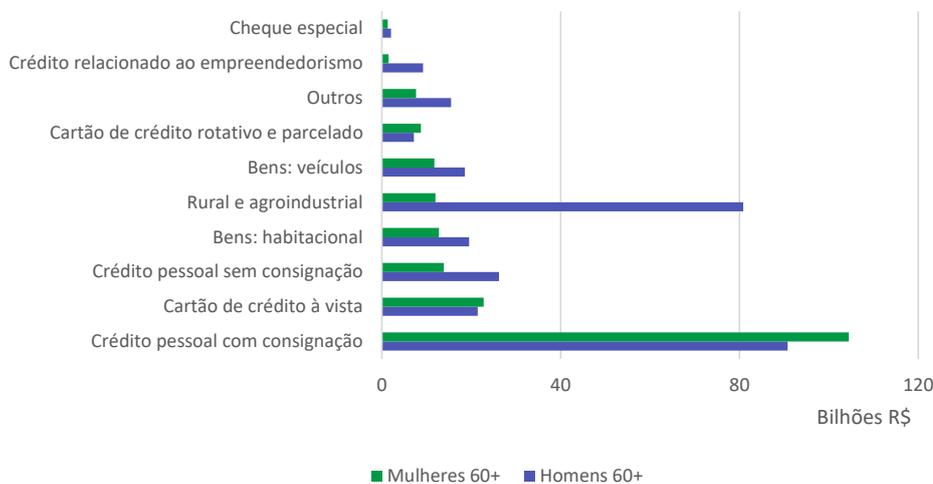


Fonte: BCB

<sup>113</sup> Existem cerca de 21% a mais de mulheres que homens nessa faixa etária.

Em termos de carteira ativa, a despeito da quantidade maior de idosas que idosos, há um equilíbrio entre as modalidades (Gráfico 2.3.9), porém chama a atenção a modalidade relacionada ao financiamento rural, com uma diferença de saldo da ordem de 6,7 vezes maior para os homens.

**Gráfico 2.3.9 – Carteira ativa por modalidade para homens e mulheres com 60 anos ou mais, em dezembro de 2020**



Fonte: BCB

Por último, a análise do uso do crédito por idosas e idosos que considera o tíquete médio revela o destaque dos homens em todas as modalidades (Gráfico 2.3.10),<sup>114</sup> inclusive naquelas em que a quantidade de operações e carteira ativa são maiores para as mulheres.

**Gráfico 2.3.10 – Tíquete médio por modalidade para homens e mulheres com 60 anos ou mais, em dezembro de 2020**



Fonte: BCB

<sup>114</sup> Embora não seja possível visualizar no Gráfico 2.1.10, no financiamento rural o tíquete médio dos homens é ligeiramente superior ao das mulheres.

## Um olhar sobre crédito consignado e cartão de crédito consignado

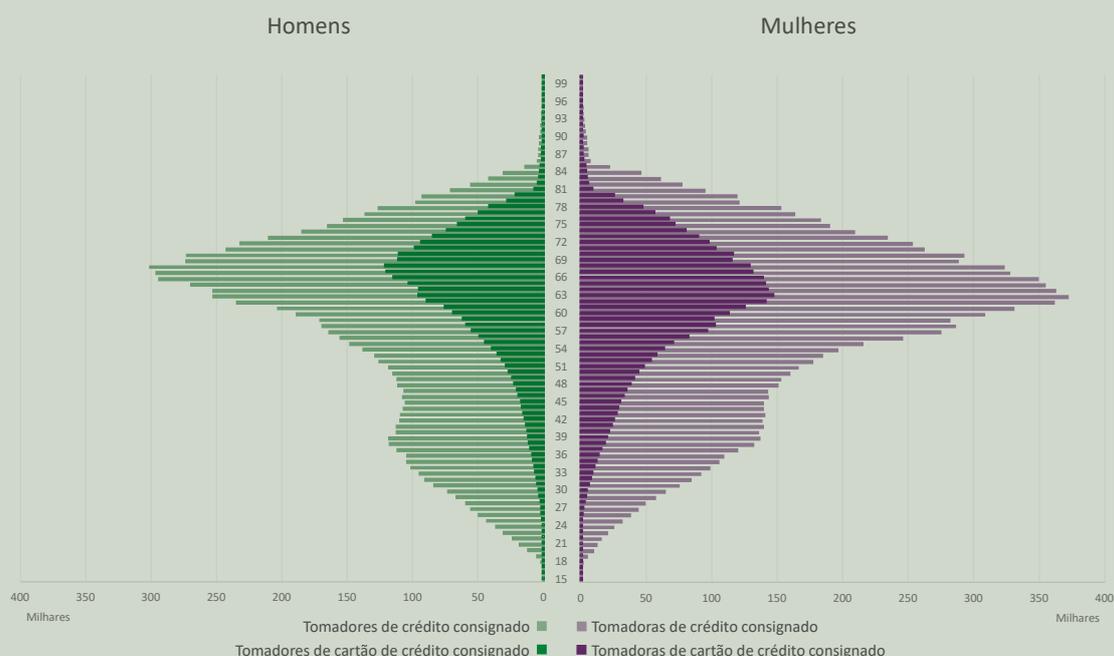
O crédito tomado com consignação em folha pode ser avaliado sob a perspectiva de dois produtos: o crédito consignado e o cartão de crédito consignado. Ao final de 2020, havia no Brasil cerca de dezenove milhões de pessoas utilizando o crédito consignado e cerca de 5,7 milhões utilizando o cartão de crédito consignado.<sup>115</sup> As duas modalidades possuem como principal grupo consumidor a população idosa (Gráfico 1), que representa 55% dos tomadores do crédito consignado e 68% dos tomadores do cartão de crédito consignado.

Nos últimos três anos, o número de tomadores do crédito consignado cresceu muito pouco, cerca de 1%, enquanto o número de tomadores do cartão de crédito consignado aumentou 20% (Tabela 1).

**Tabela 1 – Tomadores de crédito consignado e cartão de crédito consignado entre 2018 e 2020 (em milhões)**

	2018	2019	2020	2018-2020
Crédito consignado	19,2	19,7	19,4	+0,9%
Cartão de crédito consignado	4,7	5,4	5,7	+20,4%

**Gráfico 1 – Quantidade de tomadores do crédito consignado e do cartão de crédito consignado por idade em 2020**



Considerando o ente consignante (público, privado e INSS)<sup>116</sup> e a distribuição etária da população, o uso das modalidades difere bastante. Nos entes consignantes público e privado, os tomadores do crédito consignado o fazem antes dos 40 anos de idade, enquanto, para tomadores do INSS, a concentração se dá entre os 65 e os 70 anos de idade (Gráfico 2).<sup>117</sup> Para o cartão de crédito consignado, considerando os entes público e

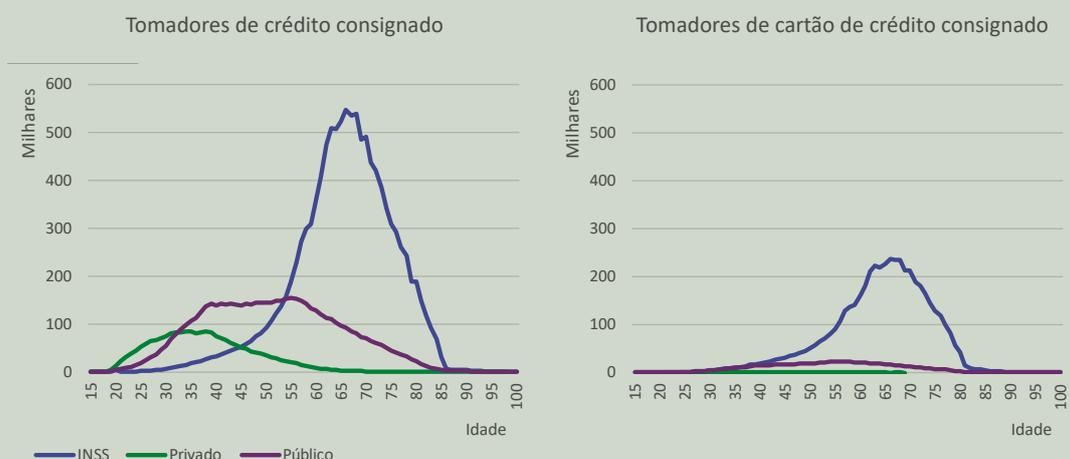
<sup>115</sup> A maior parte dos clientes do cartão de crédito consignado utiliza também a modalidade do crédito consignado (5,4 milhões de clientes em 2020).

<sup>116</sup> As fontes pagadoras vinculadas ao crédito consignado são chamadas de entes consignantes, podendo ser do setor público, setor privado ou do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

<sup>117</sup> A concentração de idosos é esperada, pois tanto o crédito consignado quanto o cartão de crédito consignado atrelados ao ente consignante INSS são créditos que se tornam disponíveis principalmente a partir da aposentadoria.

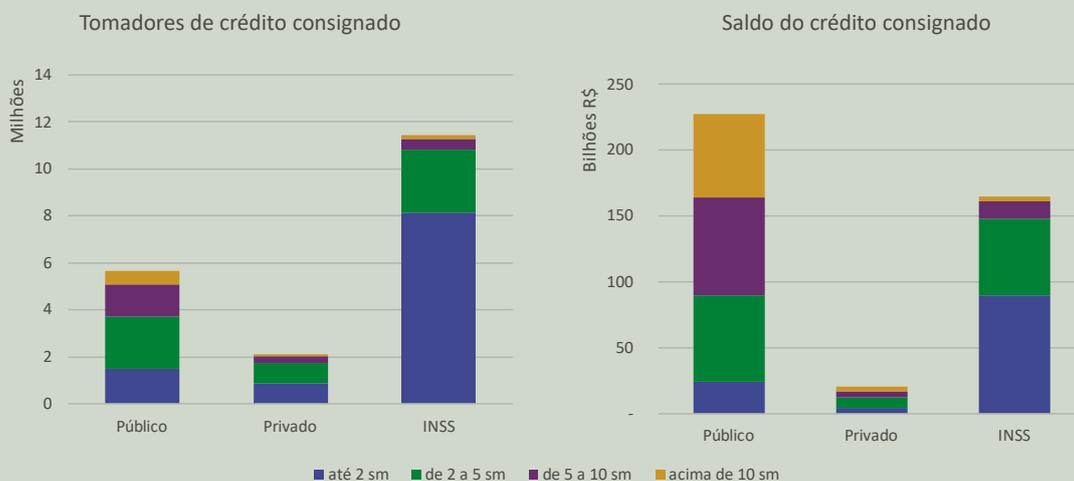
privado, há pouco uso em todas as idades, enquanto, para o público do INSS, a concentração também se dá entre os 65 e os 70 anos de idade.

**Gráfico 2 – Quantidade de tomadores para o crédito consignado e cartão de crédito consignado por idade e ente consignante em 2020**



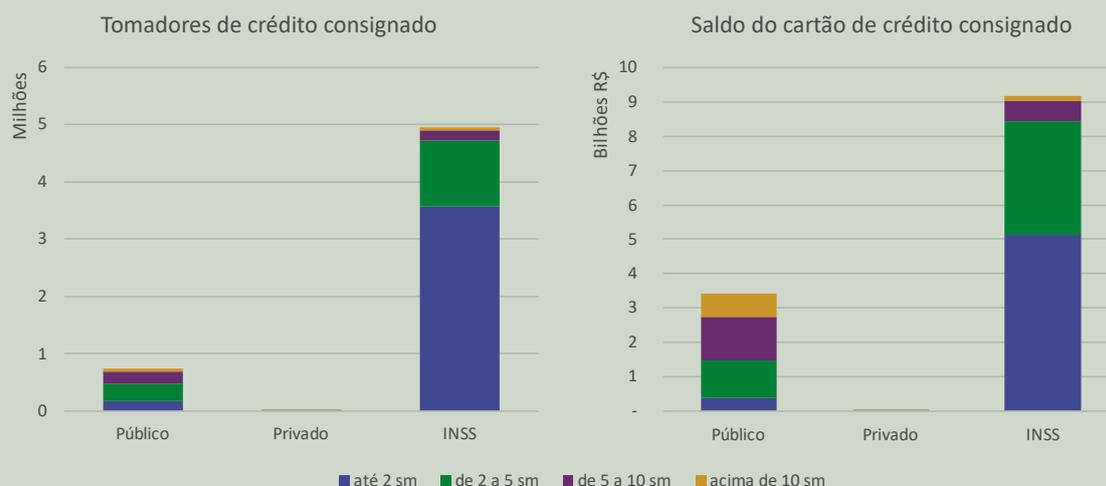
Examinando o montante do crédito concedido em 2020, o saldo do crédito consignado do setor público (R\$248 bilhões) foi 49% maior que o saldo do INSS (R\$166 bilhões). Por outro lado, a carteira ativa do cartão de crédito consignado do INSS (R\$9,15 bilhões) foi 2,7 vezes maior que a do setor público (R\$3,41 bilhões) (Gráficos 3 e 4). Além disso, há concentração dos tomadores do INSS nas faixas de renda mais baixas em ambas as modalidades.<sup>118</sup>

**Gráfico 3 – Quantidade de tomadores e carteira ativa do crédito consignado por faixa de renda e por ente consignante em 2020**



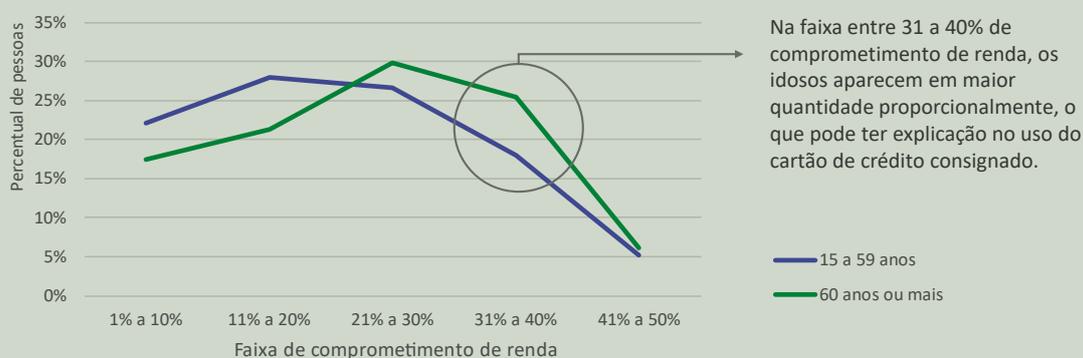
<sup>118</sup> O Boxe “Panorama da carteira de crédito consignado” do Relatório de Economia Bancária de 2020 permite visualização em termos percentuais da distribuição de renda por cada ente consignante. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb\\_2020.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2020.pdf).

**Gráfico 4 – Quantidade de tomadores e carteira ativa do cartão de crédito consignado por faixa de renda e por ente consignante em 2020**



Por último, uma avaliação do comprometimento de renda do consignado e do cartão de crédito consignado revela comprometimento maior entre os idosos em relação ao restante da população. Por exemplo, há proporcionalmente mais idosos nas faixas de comprometimento de renda mais altas que entre o restante da população (Gráfico 5). Mais da metade dos idosos (55%) comprometem entre 21% e 40% da sua renda, enquanto a maior parte da população com menos de 60 anos (55%) compromete sua renda entre 11% e 30% com estas modalidades de crédito.<sup>119</sup>

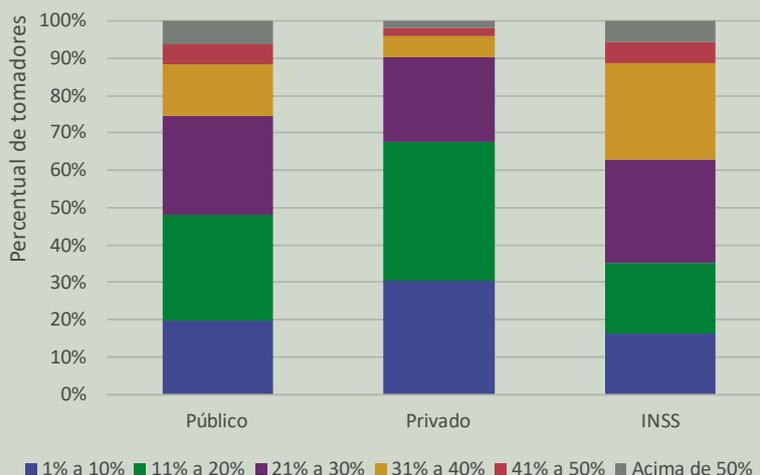
**Gráfico 5 – Comprometimento de renda do consignado e cartão de crédito consignado das faixas etárias até 59 anos e a partir de 60 anos em 2020**



Outra possibilidade é olhar para as faixas de comprometimento que concentram mais pessoas dentro de cada ente consignante. Dessa forma, enquanto no INSS 53% dos tomadores têm entre 21% e 40% da renda comprometida, no setor público 55% das pessoas comprometem entre 11% e 30% de sua renda com esses créditos, ficando o patamar mais baixo do comprometimento de renda com o setor privado, em que 68% dos tomadores comprometem entre 1% e 20% de suas rendas (Gráfico 6).

<sup>119</sup> De acordo com a Lei 10.820, de 17 de dezembro de 2003 (empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT), com a Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990 (servidores públicos civis da União), e com a Instrução Normativa INSS/PRES 28/2008 (aposentados e pensionistas), os descontos não podem exceder: (i) 30% (trinta por cento) para as operações de empréstimo pessoal; e (ii) 5% (cinco por cento) para as operações de cartão de crédito. Excepcionalmente, a partir da Medida Provisória 1.006, de 1º de outubro de 2020, transformada na Lei 14.131, de 30 de março de 2021, houve uma ampliação, até dezembro de 2021, da margem consignável para 40% (quarenta por cento) para as operações de empréstimo pessoal, dos quais os mesmos 5% (cinco por cento) somente podem ser ofertados para as operações de cartão de crédito.

**Gráfico 6 – Comprometimento de renda do consignado e cartão de crédito consignado por ente em 2020**



Em suma, o crescimento da utilização do cartão de crédito consignado pelos idosos, principalmente pelos beneficiários do INSS, associado a um perfil de renda mais baixa desses tomadores podem estar contribuindo para o comprometimento de renda maior dessa parte da população. Logo, embora o crédito consignado e o cartão de crédito consignado sejam modalidades de crédito com taxas mais baixas e relevantes para os idosos – este último principalmente para os de baixa renda –, faz-se necessário o acompanhamento do seu uso excessivo, além das possíveis consequências no bem-estar financeiro dessa população e de suas famílias, pois a facilidade de acesso e uso pode, se utilizada de forma inadequada, ser um caminho para o endividamento de risco.<sup>120</sup>

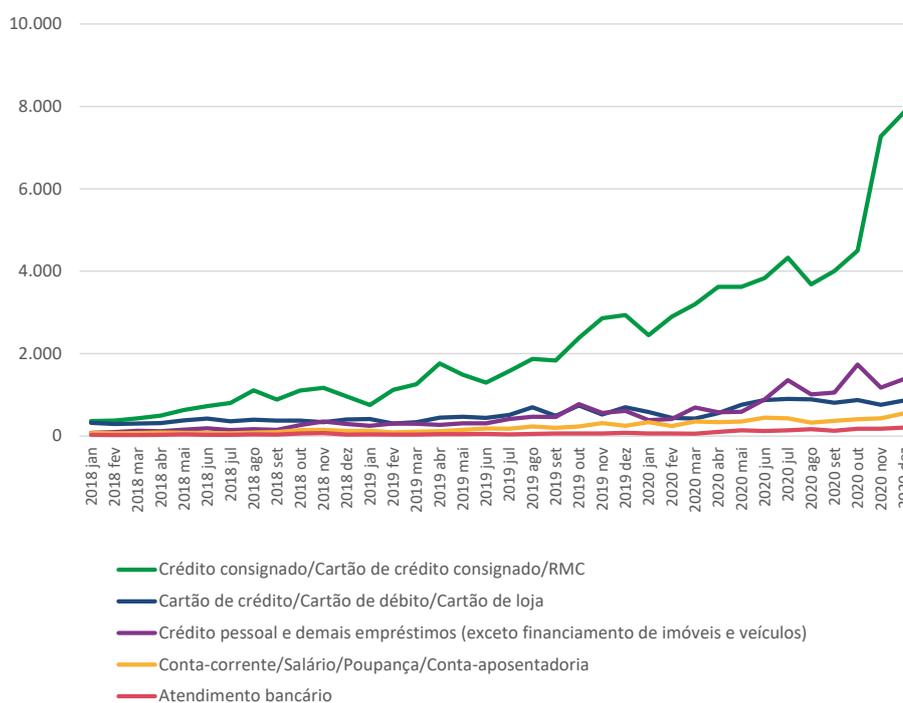
<sup>120</sup> Para o entendimento adotado de endividamento de risco, consultar o seguinte relatório: Endividamento de Risco no Brasil (2020). Série Cidadania Financeira – Estudos sobre Educação, Proteção e Inclusão. Disponível em [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/serie\\_cidadania/serie\\_cidadania\\_financeira\\_6\\_endividamento\\_risco.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_6_endividamento_risco.pdf).

## » O perfil das reclamações dos idosos

### #proteção

Com relação à proteção dos consumidores idosos (a partir de 61 anos<sup>121</sup>), a análise das informações provenientes de canais de reclamação pode apontar caminhos para a compreensão dos problemas mais enfrentados por eles. O Gráfico 2.3.11 mostra a evolução dos cinco assuntos mais reclamados na plataforma Consumidor.gov entre 2018 e 2020 por pessoas com 61 anos ou mais. Destaca-se o aumento das reclamações relacionadas ao crédito consignado, que, em 2020, mais que duplicou. Ainda sobre as reclamações sobre crédito consignado, grande parte é proveniente dos beneficiários do INSS, que somaram, em dezembro de 2020, 86% desse tipo de reclamação, enquanto 14% vieram de trabalhadores do setor privado ou de servidores públicos.

**Gráfico 2.3.11 – Cinco assuntos mais reclamados no Consumidor.gov.br entre 2018 e 2020 por pessoas com 61 anos ou mais**



Nota: Dados referentes à quantidade de reclamações por tipo de reclamação.

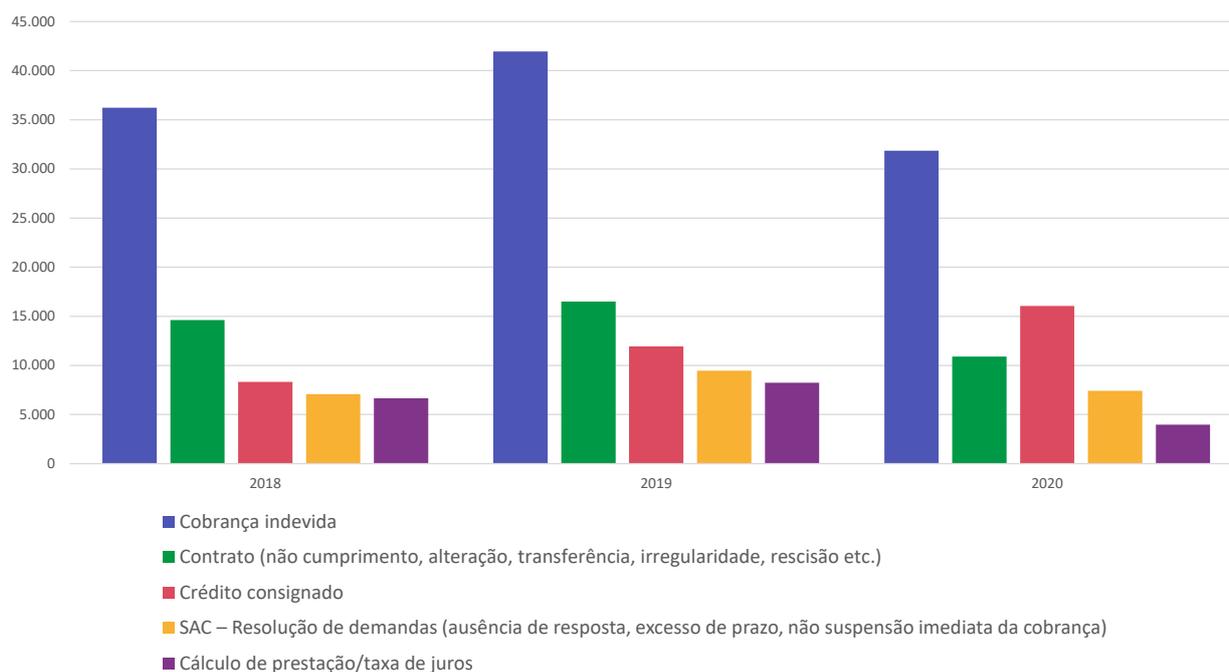
Fonte: Consumidor.gov.br

Outro canal de reclamação que tem capilaridade nacional, atende presencialmente e por telefone é o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC),<sup>122</sup> com 955 postos de atendimento de 621 Procons, em todas as UFs. Os dados dos últimos três anos para a população idosa também indicam o aumento das reclamações relacionadas ao crédito consignado, o único assunto em crescimento contínuo desde 2018 (Gráfico 2.3.12).

<sup>121</sup> Os dados disponíveis nesta seção consideram pessoas a partir de 61 anos, pois é o recorte de idade que os provedores dos dados utilizam.

<sup>122</sup> A SNDC congrega Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

**Gráfico 2.3.12 – Cinco assuntos mais reclamados nos Procons entre 2018 e 2020 por pessoas com 61 anos ou mais**



Nota: Dados referentes à quantidade de reclamações por tipo de reclamação.

Fonte: Senacon/SNDC

Ao observar o total de reclamações nos Procons a respeito de serviços financeiros em 2020, destaca-se o fato de os idosos responderem por 35% desse montante e superarem 64% das reclamações sobre o crédito consignado. Considerando que os idosos somam 18% da população adulta, esses altos índices nas reclamações demonstram a importância dos canais de atendimento e de proteção ao consumidor, principalmente por se tratar de um grupo mais vulnerável, que demanda forte adequação na oferta de produtos e serviços financeiros.



## Capítulo 3

# ***Inovação no Sistema Financeiro Nacional: benefícios para o cidadão***

A digitalização vem transformando o SFN e a maneira como os serviços e produtos financeiros são ofertados aos seus clientes e usuários. O potencial de benefício é significativo: finanças digitais podem ampliar a oferta de produtos e serviços com custos mais baixos, maior rapidez, comodidade e segurança. Este capítulo apresenta recentes mudanças no sistema financeiro e seus possíveis impactos para o cidadão.

O ambiente financeiro tem se modificado rapidamente no Brasil e conta com novas instituições, além de um ambiente regulatório e de pagamentos em evolução. A agenda estratégica do BCB (Agenda BC#), em sua dimensão #Competitividade, tem como um dos objetivos preparar o sistema financeiro para um futuro mais tecnológico e inclusivo.

Nesse cenário de crescente digitalização, é preciso destacar que o acesso a serviços financeiros digitais deve ser apoiado por educação digital e financeira e níveis adequados de proteção do consumidor financeiro para que esse processo seja, de fato, inclusivo.

## 3.1 As novas instituições no SFN

O surgimento e a evolução acelerada das *fintechs*<sup>123</sup> no Brasil têm sido fundamentais na promoção da inclusão financeira e no aumento da competitividade, que são objetivos estratégicos do Banco Central, refletidos em sua Agenda BC#. A prestação de serviços financeiros e de pagamentos a uma parcela cada vez maior da população, valendo-se dos recursos tecnológicos disponíveis, tem sido uma grande contribuição das IPs e das *fintechs* de crédito, cujas características principais estão descritas a seguir.

### » Instituições de pagamento

#### #inclusão #acesso #uso

As IPs são empresas que viabilizam serviços de compra e venda e de movimentação de recursos, no âmbito de um arranjo de pagamentos,<sup>124</sup> sem a possibilidade de conceder empréstimos ou financiamentos a seus clientes. Elas são classificadas de acordo com os serviços de pagamento prestados (Tabela 3.1.1), sendo que uma instituição pode operar em mais de uma modalidade.

**Tabela 3.1.1 – Modalidades de IPs**

Modalidade de IP	Serviços prestados	Exemplo
Emissora de moeda eletrônica <sup>125</sup>	A IP gerencia conta de pagamento de seu cliente. Nessa conta, os recursos devem ser depositados previamente pelo cliente, e a IP disponibiliza transações que podem ser pagamentos ou transferências	Emissor de cartão pré-pago
Emissora de instrumento de pagamento pós-pago	A IP gerencia conta de pagamento do tipo pós-paga. Nessa conta, o cliente deposita os recursos para pagar débitos já assumidos	Emissor de cartão de crédito
Credenciadora	A IP não gerencia contas de pagamento, mas habilita seus clientes a serem recebedores, para que possam aceitar instrumento de pagamento (como os cartões de crédito e de débito). A IP credenciadora também participa do processo de liquidação das transações de pagamento, atuando como credora perante o emissor	Empresa que habilita a “maquininha” ou POS <sup>126</sup> para aceitação do cartão de crédito ou débito em uma loja ou por um empreendedor individual
Iniciadora de transação de pagamentos	Inicia transações, sem deter as contas nem os recursos envolvidos na prestação do serviço	Empresa que, mesmo não detendo conta de depósito ou de pagamento, com a autorização do titular, efetua uma transação de pagamento a partir desta conta

<sup>123</sup> De acordo com o *Financial Stability Board (FSB)*, o termo *fintech* possui um conceito amplo, referindo-se a “inovações financeiras, habilitadas por tecnologias que podem resultar em novos modelos de negócios, aplicativos, processos ou produtos com efeitos tangíveis nos mercados, nas instituições financeiras e na prestação de serviços financeiros”.

<sup>124</sup> A Lei 12.865, de 2013, considera arranjo de pagamento o conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público. Esse serviço de pagamento é aceito por mais de um recebedor, e é acessado diretamente pelos usuários finais, que podem ser pagadores e recebedores. Compreende-se a Instituição de Pagamento como pessoa jurídica que, aderindo a um ou mais arranjos de pagamento, tenha como atividade principal ou acessória a prestação de serviços de pagamento.

<sup>125</sup> A Resolução BCB 80, de 2021, considera moeda eletrônica os recursos em reais armazenados em dispositivo ou sistema eletrônico que permitam ao usuário final efetuar transação de pagamento.

<sup>126</sup> Ponto de venda ou ponto de serviço (do inglês: *Point of Sale* ou *Point of Service*).

## IPs são diferentes de bancos, especialmente por não serem instituições financeiras

Às IPs, de acordo com a Lei 12.865/2013, é vedada a realização de atividades privativas de instituições financeiras (IFs), como a concessão de crédito e a gestão de conta corrente bancária (conta de depósito à vista). Além disso, a legislação concede às IPs processos mais ágeis e flexíveis de autorização para seu funcionamento, compatíveis com a complexidade das operações em que pretendem atuar.

Uma importante diferença entre IPs e IFs é evidenciada quando um cliente deseja realizar depósitos de recursos financeiros em uma instituição. As IPs estão restritas a oferecer contas de pagamento, já as IFs podem oferecer tanto contas de pagamento quanto contas de depósito à vista, as conhecidas contas-correntes, com o mesmo propósito.<sup>127</sup>

Ambos os tipos de contas possibilitam a realização de pagamentos e de transferências entre contas na própria instituição e entre instituições distintas, além de dependerem de aporte ou depósito prévio de recursos. Entretanto, limites de crédito, como o cheque especial, podem ser agregados somente às contas de depósitos à vista, oferecidas apenas pelas IFs.

Essas contas diferem ainda em dois aspectos: a) na forma como a instituição gerencia os recursos depositados e b) na garantia que oferece aos depósitos. Diferentemente dos recursos depositados nas contas de depósito à vista nas IFs, que podem ser utilizados pela instituição em operações de intermediação financeira, como operações de crédito (empréstimos e financiamentos), os recursos em contas de pagamento não podem. Além disso, os recursos depositados nas contas de depósito à vista são protegidos pelo Fundo Garantidor de Crédito (FGC), até o limite de R\$250 mil, por titular/cliente, por instituição financeira ou conglomerado financeiro. Já os recursos financeiros depositados em contas de pagamento, que podem ser oferecidas tanto pelas IPs quanto pelas IFs, não são protegidos pelo FGC.

Apesar de não haver proteção pelo FGC, as instituições que atuam como emissoras de moeda eletrônica, sejam IPs (ver Tabela 3.1.1) ou IFs, devem manter o equivalente aos saldos depositados por seus clientes nessas contas de pagamento em títulos públicos federais ou em espécie no BCB. A lei assegura que tais montantes não se confundem com o patrimônio da instituição detentora da conta em caso de falência.

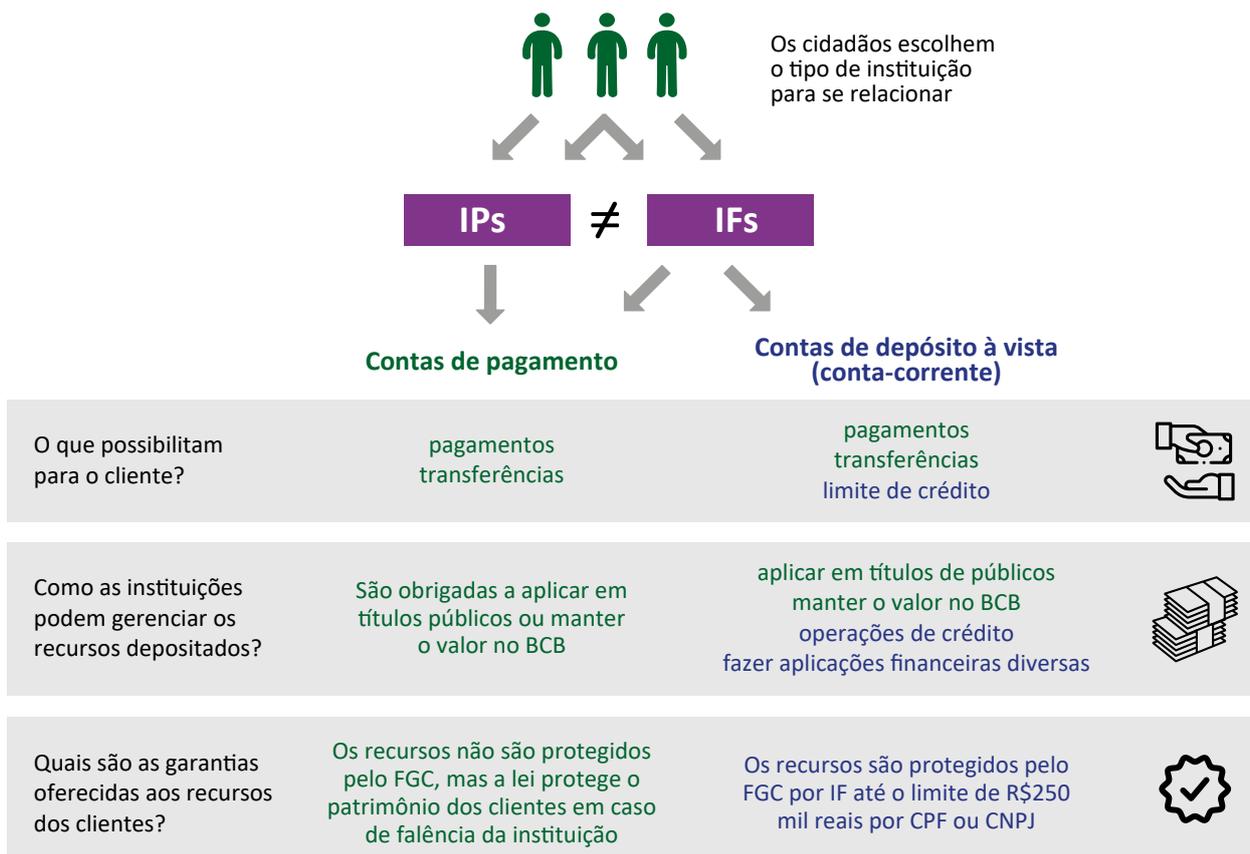
As IPs também diferem das IFs pelo fato de que nem todas são diretamente supervisionadas pelo BCB. Em 2020, havia 190 *fintechs* atuando como IPs no mercado brasileiro,<sup>128</sup> 26% a mais que no ano anterior. Dessas, apenas 26 instituições atingiram os limites operacionais dispostos na regulamentação específica<sup>129</sup> – que determinam a necessidade de autorização e, conseqüentemente, de supervisão do BCB.

---

<sup>127</sup> Para outros propósitos, outras contas podem ser oferecidas pelas IFs, como conta-salário, conta de poupança e conta de depósito a prazo.

<sup>128</sup> De acordo com o radar da FintechLab: <https://fintechlab.com.br/index.php/2020/08/25/edicao-2020-do-radar-fintechlab-detecta-270-novas-fintechs-em-um-ano/>. Acesso em: 11 jan. 2020.

<sup>129</sup> Até 2020, a regulamentação específica era a Circular 3.885, de 2018. Em 2021, essa norma foi revogada pela Resolução BCB 80, de 2021, e algumas regras foram alteradas. Com a mudança, caso façam adesão ao Pix, mesmo com operações em níveis abaixo dos limites mínimos, as IPs passam a ser consideradas integrantes do SPB. Como consequência, ficam sujeitas a uma regulação mínima, até que atinjam os limites operacionais para a obrigatoriedade da autorização ou até 2023, quando terão de se submeter ao processo de autorização independente dos valores de suas operações.



### Inclusão financeira, mercado e clientes

Ainda que tenham atuação mais restrita que as IFs, as IPs promovem a inclusão financeira de seus clientes ao facilitar a contratação de seus serviços a baixos custos iniciais. Adicionalmente, não é incomum que atuem como uma plataforma digital para oferta de outros produtos, tais como aplicações financeiras e operações de crédito, disponibilizados por outras IFs parceiras que podem, inclusive, pertencer ao conglomerado ao qual a própria IP pertence. Em 2020, mais da metade das IPs autorizadas (54%) estavam ligadas a IFs como sociedades de crédito direto (SCDs), sociedades de crédito financiamento e investimento (SCFIs ou financeiras), distribuidoras de títulos e valores mobiliários (DTVMs), ou bancos.

As IPs vêm ganhando espaço no mercado de pagamentos e conquistando cada vez mais clientes. Graças ao avanço da tecnologia e à maior agilidade proporcionada pelas ferramentas digitais, essas instituições podem, por vezes, proporcionar novas formas de “experiência do usuário”<sup>130</sup>. Em dezembro de 2020, o segmento atingiu 3,3% dos ativos<sup>131</sup> do SFN.

O número de cartões pós-pagos ativos emitidos por IPs<sup>132</sup> triplicou de 2019 para 2020,<sup>133</sup> atingindo dezesseis milhões, o que representava 12% do total de cartões pós-pagos ativos no SFN ao fim de 2020. No total, R\$75 bilhões em valores de transações foram movimentados por esse serviço prestado pelas IPs no período.

<sup>130</sup> Entende-se “experiência do usuário” como as percepções e reações de uma pessoa que resultam do uso ou da utilização prevista de um produto, sistema ou serviço.

<sup>131</sup> Considerando os Ativos Totais Ajustados (ATA).

<sup>132</sup> Considera os cartões emitidos pelas IPs não ligadas a grandes bancos e considera-se “grandes bancos” aqueles enquadrados no Segmento 1 (S1) da Resolução CMN 4.553, de 2017.

<sup>133</sup> Até o momento de redação deste Relatório, os dados de 2020 ainda não estavam disponíveis.

Em relação aos cartões pré-pagos, os 16,4 milhões de cartões provenientes das IPs<sup>134</sup> (dois terços de todos os cartões pré-pagos ativos do SFN) movimentaram R\$42,7 bilhões em 2020, o que representou aproximadamente 80% da movimentação de todo o SFN nessa categoria.

Em dezembro de 2020, as IPs eram responsáveis por gerenciar aproximadamente R\$12,6 bilhões em contas de pagamento (86% do SFN). Além disso, as IPs que atuavam como credenciadoras possuíam pouco mais de R\$230 bilhões em direitos a receber em transações de pagamento (50,2% do SFN). Esses direitos são valores que as instituições credenciadoras têm a receber das IFs e das demais instituições participantes do arranjo (especialmente emissores de instrumentos pós-pagos), e valores que os emissores têm a receber dos usuários finais (majoritariamente operações de pagamento via cartão de crédito).

O número de clientes<sup>135</sup> de IPs informados ao BCB cresceu 65% de 2019 para 2020, atingindo a marca de 59,4 milhões de clientes pessoa física, o que corresponde a aproximadamente 28% da população brasileira<sup>136</sup> e 2,5 milhões de clientes pessoa jurídica (Gráfico 3.1.1).

**Gráfico 3.1.1 – Quantidade de clientes das Instituições de Pagamento (em milhões de clientes)**



Fonte: BCB

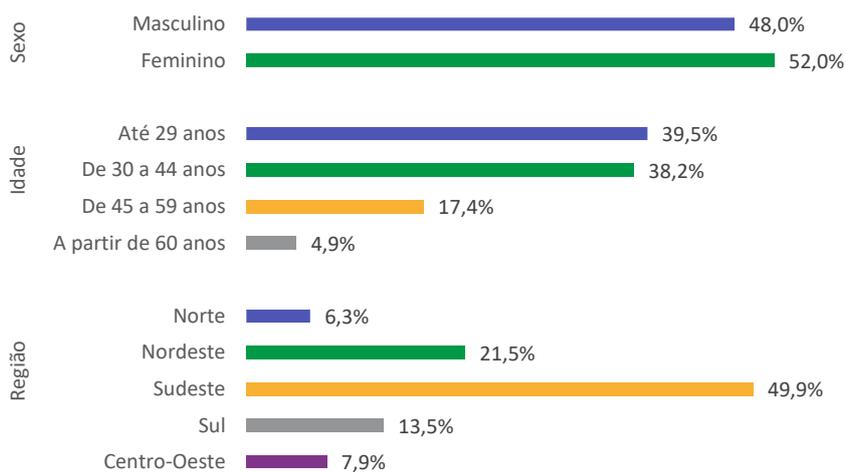
As mulheres são a maioria dos clientes das IPs (52%), levemente superior à quantidade de homens (48%). Quanto à idade, a maioria dos clientes possui idade inferior a 45 anos (77,7%), e uma pequena minoria tem 60 anos ou mais (4,9%) (Gráfico 3.1.2). Em relação à localização informada, três estados se destacam no número de clientes: São Paulo (27%), Minas Gerais (10%) e Rio de Janeiro (10%), fazendo com que o Sudeste concentre praticamente metade dos clientes das IPs (Gráfico 3.1.2).

<sup>134</sup> Considera os cartões emitidos pelas IPs não ligadas a grandes bancos e considera-se “grandes bancos” aqueles enquadrados no Segmento 1 (S1) da Resolução CMN 4.553, de 2017.

<sup>135</sup> Número total de CPFs/CNPJs únicos que constam da base de dados do CCS nas instituições classificadas como IPs (data-base de dezembro de 2020).

<sup>136</sup> Fonte: [https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/box\\_popclock.php](https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/box_popclock.php).

**Gráfico 3.1.2 – Perfil dos clientes das instituições de pagamento**



Fonte: BCB

Esses números parecem indicar que as IPs são como plataformas de serviços de pagamento que podem favorecer a inclusão, já que as contas de pagamento e o cartão de crédito emitido por essas instituições têm sido progressivamente a porta de entrada da população no sistema financeiro, conforme demonstrado na seção 2.1. Ademais, considerando o público de pessoas jurídicas, muitas credenciadoras possuem tecnologia, capilaridade e conhecimento necessários para atender ao mercado informal em todo o país, favorecendo a concorrência no crescente comércio eletrônico e atendendo a nichos menos explorados pelas IFs que já atuavam no mercado.

## » *Fintechs de crédito*

### *#inclusão #uso*

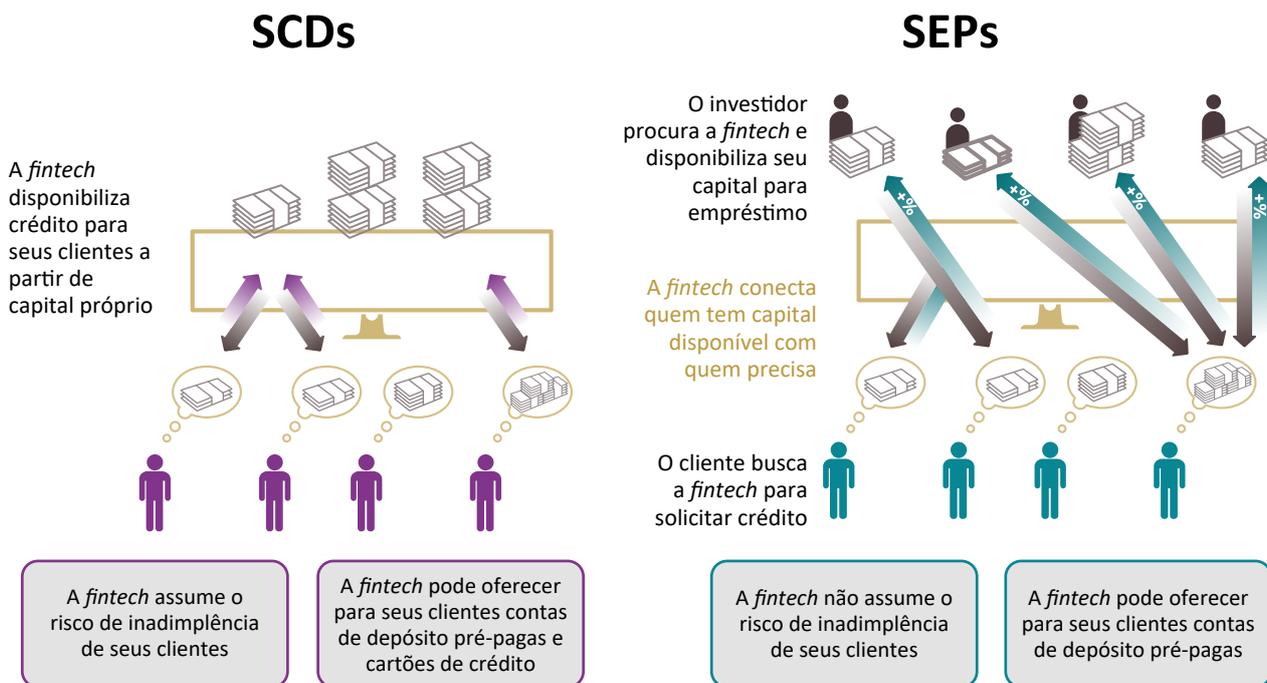
As *fintechs* de crédito podem ser instrumentos importantes na execução de políticas de inclusão financeira, aumentando a eficiência e a concorrência no mercado de crédito. São IFs caracterizadas pelo uso intensivo de tecnologia e por atuarem exclusivamente por meio eletrônico, com potencial para ampliar a capilaridade do SFN e para atingir nichos específicos de mercado, em todas as regiões do país.

As SCDs e as Sociedades de Empréstimo entre Pessoas (SEP), conhecidas como *fintechs* de crédito, foram regulamentadas em 2018<sup>137</sup> e iniciaram suas atividades no ano seguinte. Em dezembro de 2020, 42 SCDs e nove SEPs já haviam sido autorizadas a funcionar pelo BCB, e outros 33 pleitos estavam em análise.

As SCDs são *fintechs* autorizadas a oferecer empréstimos e financiamentos para pessoas físicas e jurídicas, além de poderem emitir cartões de crédito (contas de pagamento pós-pagas) e oferecerem contas de depósito pré-pagas. Utilizam capital próprio nas operações de crédito, assumindo, assim, o risco da inadimplência, além de realizar cessões de crédito visando obter recursos para novas operações. Grande parte das SCDs é ligada a grupos empresariais, sendo uma ferramenta importante na oferta de crédito aos seus clientes, fomentando, dessa forma, suas atividades econômicas.

Já as SEPs podem oferecer os mesmos produtos e serviços que as SCDs, exceto cartões de crédito. Nas operações de crédito, contudo, podem atuar apenas como intermediárias, sem utilização de capital próprio, conectando pessoas em busca de recursos com pessoas em busca de oportunidades de investimento, em um ambiente seguro, porém sem assumir o risco de inadimplência nas operações intermediadas.

<sup>137</sup> Resolução CMN 4.656, de 2018.



### Inclusão financeira, mercado e clientes

Ao longo de 2020, as *fintechs* de crédito atenderam majoritariamente a empresas em suas operações. As SCDs concederam aproximadamente R\$3,6 bilhões em crédito, sendo R\$2,7 bilhões (75%) emprestados para pessoas jurídicas e R\$931 milhões (25%) para pessoas físicas. Desse percentual, destaca-se a participação relevante de pessoas físicas com renda entre três e dez salários mínimos (14,6% do total).<sup>138</sup>

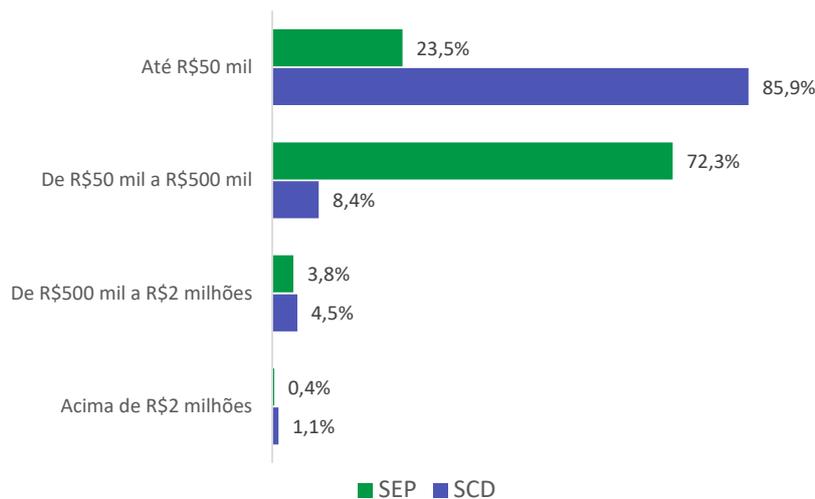
Já com a intermediação das SEPs, foram concedidos R\$185 milhões, sendo R\$172 milhões (92,9%) para pessoas jurídicas e R\$13 milhões (7,1%) para pessoas físicas. Em 2020, as pessoas físicas se tornaram relevantes credores (ou “investidores”) das operações intermediadas pelas SEPs.<sup>139</sup>

Considerando o saldo das carteiras de crédito das *fintechs* em dezembro de 2020, verifica-se que as SCDs possuíam operações com tíquetes médios mais baixos, com uma participação muito expressiva de operações com valores até R\$50 mil (85,9% da carteira ativa). Nas SEPs, com as empresas sendo as maiores tomadoras de recursos, as operações entre R\$50 mil e R\$500 mil representavam 72,3% da carteira ativa das instituições.

<sup>138</sup> O box “SCDs e SEPs: atuação no mercado de crédito” do Relatório de Economia Bancária de 2020 (Gráfico 5) detalha a composição da carteira de crédito das SCDs por faixa de renda e faturamento.

<sup>139</sup> O box “SCDs e SEPs: atuação no mercado de crédito” do Relatório de Economia Bancária de 2020 também mostra a participação nas operações intermediadas pelas SEP segundo o perfil dos credores (Gráfico 9).

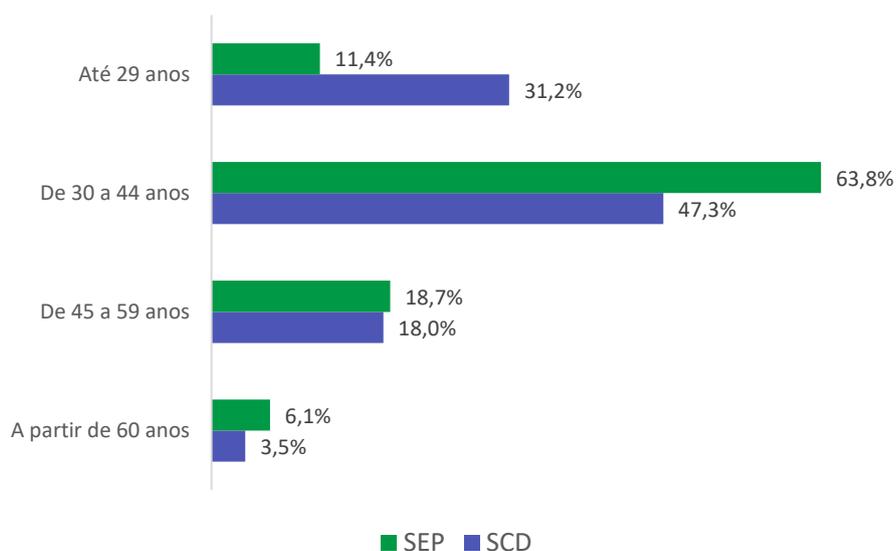
**Gráfico 3.1.3 – Carteira ativa das *fintechs* de crédito por faixa de valor das operações (em %) em dezembro de 2020**



Fonte: BCB

Considerando a faixa etária dos tomadores, observa-se participação expressiva das pessoas físicas com menos de 45 anos como clientes das *fintechs* de crédito. Nas SCDs, o público dessa faixa etária compôs 78,5% dos clientes, enquanto nas SEPs totalizou 75,2%.

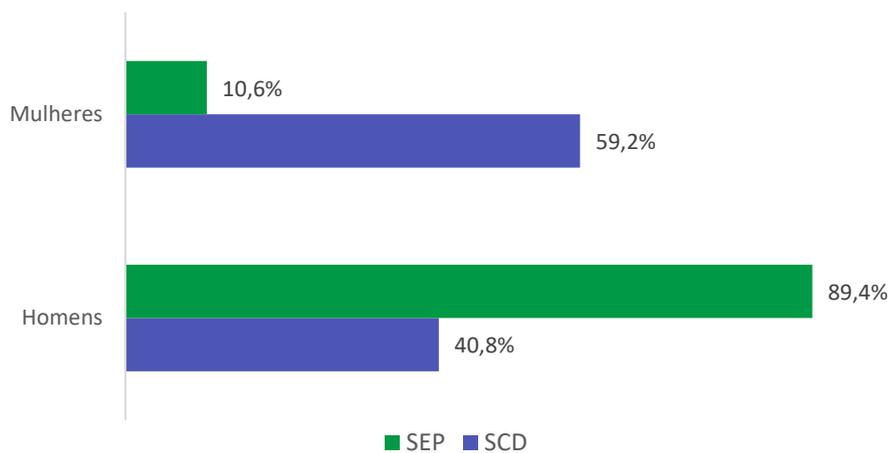
**Gráfico 3.1.4 – Clientes das *fintechs* de crédito, por idade, em dezembro de 2020**



Fonte: BCB

Quanto ao perfil dos clientes das *fintechs* de acordo com o sexo, é possível constatar participação relevante das mulheres entre os tomadores de crédito nas SCDs (59,2% dos clientes), enquanto nas SEPs os homens predominam, com 89,4% dos tomadores.

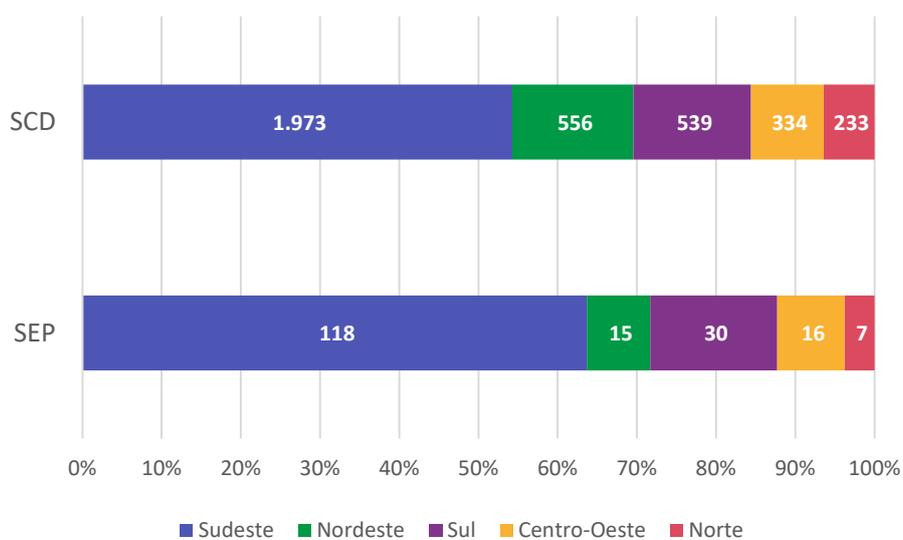
**Gráfico 3.1.5 – Clientes das *fintechs* de crédito, por sexo, em dezembro de 2020**



Fonte: BCB

No que se refere à abrangência territorial, em 2020 as *fintechs* de crédito atuaram em todas as regiões do país. Entretanto, a região Sudeste concentrou os maiores volumes de recursos emprestados, tanto nas SCDs (54,3%) quanto nas SEPs (63,4%).

**Gráfico 3.1.6 – Carteira ativa das *fintechs* de crédito por região (em R\$ milhões), em dezembro de 2020**



Fonte: BCB

## 3.2 Inovações no ambiente regulatório e de pagamentos

Nos últimos anos, o BCB vem implementando diversos projetos com potencial impacto positivo na cidadania financeira da população. Dentro da dimensão #Competitividade da agenda estratégica da Instituição (Agenda BC#), três ações específicas destacam-se por serem inovações no ambiente regulatório e de pagamentos que trazem benefícios ao cidadão: o Open Banking, o Sandbox Regulatório e o Pix.

### » Open Banking: mais inovação e inclusão no sistema financeiro

#### ***#inclusão #qualidade #educação***

O Open Banking, diretamente relacionado à digitalização e à democratização do acesso a serviços financeiros, vem transformar o modo de interação do cliente de produtos e serviços financeiros com o SFN. De forma geral, Open Banking pode ser entendido como um conjunto de regras, protocolos e procedimentos que possibilita que clientes de instituições participantes compartilhem seus dados cadastrais e transacionais com outras instituições também participantes desse ecossistema, sempre com autorização expressa e específica do cliente.

Esse compartilhamento de dados é feito de forma digital. O conjunto de regras, protocolos e procedimentos do Open Banking também permite que os clientes iniciem uma transação financeira em sua instituição de relacionamento original por meio de uma outra instituição de sua escolha, com conveniência e segurança. Seu principal fundamento é o princípio consagrado pela legislação de proteção de dados pessoais: o consumidor é proprietário dos seus dados pessoais e tem direito ao compartilhamento destes.

## Processo de implementação de Open Banking<sup>140</sup>

---

A implementação de ecossistemas de Open Banking já está acontecendo em diferentes partes do mundo, como Reino Unido, Singapura e Austrália, cada um deles com suas próprias características em relação a participantes, obrigatoriedade, escopo de dados, entre outras.

O modelo brasileiro está sendo considerado um dos mais avançados, por abarcar o mais amplo escopo de dados e serviços entre os modelos já implementados. O desenho do Open Banking no Brasil contempla dados cadastrais e transacionais, além de serviços, como iniciação de transação de pagamento e encaminhamento de proposta de crédito. Incluirá, ainda, em sua última fase, dados e serviços de investimentos, seguros e previdência, entre outros. Essa futura fase será chamada de Open Finance, por ser muito mais abrangente.

Esse escopo foi desenvolvido pelo BCB após análise criteriosa de experiências internacionais e por meio de ampla participação de todos os setores interessados no tema, com a realização de consulta pública. Desse amplo diálogo, resultou um arcabouço regulatório por meio do qual o BCB definiu os principais requisitos do ecossistema, tais como o perfil dos participantes obrigatórios e voluntários, o escopo mínimo de dados e serviços a serem compartilhados, as condições para consentimento e autenticação de clientes, as regras para contratação de parcerias, além dos requisitos mínimos de segurança.

A regulamentação também determinou o estabelecimento de uma estrutura inicial de governança, composta por associações representativas de instituições participantes do Open Banking, responsável por transformar as diretrizes e regras fixadas pelo BCB em padrões e procedimentos a serem adotados pelas instituições participantes.

A implementação do Open Banking no Brasil está sendo realizada gradualmente. O início foi a abertura de dados sobre produtos e serviços financeiros, em fevereiro de 2021. Contudo, é importante ressaltar que essas etapas não representam o fim da implementação, mas o início de um processo contínuo de evolução do ecossistema, tendo em vista seu escopo dinâmico.

---

<sup>140</sup> Para mais informações sobre a implementação do Open Banking no Brasil, acesse <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/openbanking/>.

## Open Banking e o impacto na cidadania financeira

A [Resolução Conjunta \(BCB/CMN\) 1, de 4 de maio de 2020](#),<sup>141</sup> que dispõe sobre a implementação do Open Banking no Brasil, menciona, explicitamente, a promoção da cidadania financeira como um dos seus objetivos.

A entrada em funcionamento desse novo ecossistema será um importante impulso para a inclusão financeira – uma das quatro dimensões da cidadania financeira – graças ao aumento da competição, à redução das assimetrias de informação e ao desenvolvimento de um ambiente mais favorável à inovação.

No âmbito desse ecossistema evolutivo e adaptativo, novos modelos de negócios e de serviços deverão surgir ao longo do tempo, aumentando a gama de opções disponíveis para a população. Mediante prévio consentimento, instituições de menor porte poderão ter acesso aos dados de clientes que hoje estão sendo majoritariamente tratados pelos maiores bancos. Com base nessas informações, poderão ofertar produtos mais competitivos e customizados, apostando numa melhor experiência para o cliente.

Esse cenário de maior concorrência, diversificação e personalização tende a tornar os serviços mais baratos, aumentar a conveniência para os clientes e adequá-los ao perfil, às necessidades e aos objetivos de cada pessoa. Desse modo, o cidadão poderá iniciar ou manter seu relacionamento com o sistema financeiro de forma simples, segura e adequada, mesmo quando há pouca informação disponível, gerando reflexos positivos na qualidade da inclusão financeira.

Com o advento do Open Banking, análises de crédito, por exemplo, poderão ser mais precisas, e as taxas menores, uma vez que uma pessoa que esteja pleiteando a concessão de um empréstimo em uma instituição poderá compartilhar o histórico de transações que possui com outra instituição. Dívidas que um cliente possua em diferentes instituições participantes poderão ser analisadas e consolidadas, e soluções melhores para seu refinanciamento poderão ser ofertadas. Da mesma forma, a partir de um conhecimento mais profundo dos hábitos financeiros dos clientes, poderão ser desenvolvidas ferramentas para auxiliar a formação de poupança de maneira mais aderente ao perfil de cada consumidor, contribuindo para aumentar a resiliência financeira dos cidadãos.

A educação financeira é outra dimensão da cidadania financeira a ser beneficiada com o Open Banking. Aplicativos de comparação entre diferentes ofertas de produtos e serviços disponíveis no mercado poderão auxiliar as pessoas na escolha da opção mais adequada ao seu perfil e às suas necessidades. Soluções de aconselhamento, educação financeira e planejamento também podem surgir, contribuindo para melhor gestão das finanças pessoais e familiares.

Um dos maiores desafios do Open Banking, além do incentivo ao engajamento no ecossistema, é que esses novos modelos atendam a diferentes segmentos da sociedade, alcançando também aqueles que hoje se encontram desatendidos pelas instituições financeiras tradicionais. O amplo escopo do Open Banking no Brasil, tanto com relação a dados e serviços quanto a participantes, é uma das características fundamentais para que essa inovação no sistema financeiro aconteça de forma abrangente.

Para assegurar a proteção do consumidor nesse ecossistema, o compartilhamento de dado pessoal ou de serviço depende de consentimento prévio do cliente para finalidades e prazos determinados. Para participação no Open Banking, é obrigatório que a instituição já tenha autorização de funcionamento pelo BCB, para possibilitar sua supervisão pela Autarquia. Com relação à segurança, também por serem instituições autorizadas a funcionar, elas devem possuir políticas de segurança cibernética e cumprir uma série de requisitos com relação ao compartilhamento das informações, com a previsão de regras específicas para responsabilização da instituição e de seus dirigentes.

Na regulamentação do Open Banking, um dos comandos mais relevantes estabelece que “a instituição participante é responsável pela confiabilidade, pela integridade, pela disponibilidade, pela segurança e pelo sigilo em relação ao compartilhamento de dados e serviços em que esteja envolvida, bem como pelo cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor”.

---

<sup>141</sup> <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibnormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20Conjunta&numero=1>.

Hoje o BCB já supervisiona todo o processo de implementação do Open Banking no país e, quando em funcionamento, vai monitorar o desempenho das interfaces e de suas disponibilidades, de forma que a iniciativa atenda aos objetivos propostos de incentivo à inovação, estímulo à concorrência, aumento da eficiência dos sistemas financeiro e de pagamentos e promoção da cidadania financeira.

## » Sandbox Regulatório

### #inclusão #participação

Originalmente, o conceito de *sandbox* vem da área da ciência da computação, caracterizando-se como um ambiente controlado no computador, no qual podem ser realizados testes. A ideia é que eventuais danos advindos de testes ficariam restritos àquele ambiente, sem contaminar outros componentes da máquina.

Em 2015, a *Financial Conduct Authority* (FCA), entidade reguladora do mercado financeiro do Reino Unido, aplicou esse conceito à área de regulação financeira e criou o Sandbox regulatório, que entrou em operação em meados de 2016. De maneira similar à versão original do conceito, trata-se de ambiente controlado em que instituições podem testar, no mundo real, novos produtos e serviços regulados sujeitos a um conjunto específico de requisitos regulamentares.

O grande objetivo do Sandbox Regulatório é fomentar o surgimento de produtos e serviços inovadores. Nesse ambiente, a autoridade reguladora consegue acompanhar o processo de desenvolvimento desde o início e, com vistas a assegurar a compatibilidade com o arcabouço regulatório do país, sugerir alterações nos produtos e serviços que poderiam ser muito mais difíceis de serem implementados em momento posterior.

Além disso, o contato mais próximo com o regulador é do interesse das instituições de mercado, principalmente daquelas que ainda não possuem tanta experiência com o ambiente regulado, a exemplo das *fintechs*. Nesse ambiente, elas têm a oportunidade de obter orientações do próprio regulador em relação a aspectos como adequação da oferta de produtos e serviços aos requisitos regulatórios e parâmetros que devem ser observados para a atuação no mercado, tais como gerenciamento de risco, transparência e atendimento de necessidades do cliente e/ou usuário. Esse contato também é importante para o regulador, que pode acompanhar de maneira mais próxima como novas tecnologias estão sendo utilizadas, quais novos riscos poderiam advir delas e detectar pontos para o aprimoramento da legislação e da regulamentação vigentes.



1. O BCB avalia as propostas que se enquadram como inovadoras



2. As normas são flexibilizadas para as empresas participantes



3. O BCB acompanha de perto as inovações



4. Ao final do ciclo, os participantes terão a chance de obter autorização do BCB para operar

Os projetos desenvolvidos poderão servir como base para aprimorar a regulamentação do BCB e CMN

Após o pioneirismo da FCA no Reino Unido, outras jurisdições decidiram implementar estruturas semelhantes, mediante iniciativas de entidades reguladoras de jurisdições como Hong Kong, Cingapura, Austrália, Dinamarca, Países Baixos, Abu Dhabi, Canadá, Estados Unidos, Serra Leoa e Quênia.

## Etapas regulatórias do Sandbox

No âmbito do SFN e do SPB, o CMN e o BCB, por meio da [Resolução CMN 4.865](#), de 26 de outubro de 2020, e da [Resolução BCB 29](#), de 26 de outubro de 2020, estabeleceram as regras gerais do Sandbox Regulatório do BCB.

A regulamentação estabeleceu o modo de funcionamento do Sandbox Regulatório e os requisitos regulatórios que deverão ser observados por seus participantes. Além dos requisitos estabelecidos nos referidos atos normativos, os participantes deverão observar regras de prevenção à lavagem de dinheiro e de combate ao financiamento do terrorismo, bem como regras do BCB sobre atendimento de reclamações realizadas por seus clientes e usuários.

Considerando que o Sandbox Regulatório do BCB é operacionalizado em ciclos, a Resolução BCB 50, de 16 de dezembro de 2020, estabeleceu as regras do Ciclo 1, que terá duração de um ano, prorrogável por igual período, e poderá contar com dez a quinze participantes. Esse normativo, com vistas a classificar os projetos, estabeleceu temas considerados prioritários para o BCB, cujos projetos relacionados receberão pontuação maior.

## Impacto do Sandbox na inclusão financeira

Apesar de ainda não existirem resultados práticos sobre o efeito do Sandbox Regulatório em temas relacionados à inclusão financeira, será interessante verificar o andamento dessas estruturas em países em desenvolvimento, onde existe espaço para que surjam projetos com foco na inclusão financeira. Estudo solicitado pelo Parlamento Europeu sobre o impacto de *sandboxes* regulatórios e *innovation hubs* no ecossistema de *fintechs*<sup>142</sup> aponta que esse ambiente pode favorecer a inclusão financeira e o aumento na oferta de produtos e serviços financeiros para os consumidores. De acordo com esse estudo, de maneira geral, espera-se que esse tipo de estrutura aumente a competição, permitindo o desenvolvimento de novos produtos e serviços financeiros, bem como sinalize que aquela jurisdição apoia a inovação, atraindo mais inovadores e investidores.

No modelo brasileiro, as prioridades estratégicas que estão, direta ou indiretamente, relacionadas à inclusão financeira são: (i) soluções financeiras e de pagamento com potenciais efeitos de estímulo à inclusão financeira; (ii) fomento ao crédito para microempreendedores e empresas de pequeno porte; (iii) soluções para o aumento da competição no SFN e no SPB; e (iv) fomento a finanças sustentáveis.

Considerando tratar-se de um ambiente de testes, e que uma das prioridades estratégicas do BCB é fomentar o surgimento de soluções que visem ao aumento da inclusão financeira, o arcabouço regulatório prevê que os participantes devem adotar medidas de transparência na relação com os seus clientes. Para isso, devem advertir que suas atividades são realizadas no âmbito do Sandbox Regulatório, incluindo referências ao fato de não possuírem autorização definitiva do BCB, quando for o caso, e à data de término da autorização para participarem da experiência.

Além disso, os participantes devem explicar o conceito do Sandbox Regulatório aos participantes; a natureza e a complexidade do produto ou serviço fornecido; identificar e informar os riscos aos quais incorrem o cliente e usuário do produto ou serviço ofertado pelo participante; e fornecer tempestivamente a seus clientes e usuários contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a esses produtos e serviços.<sup>143</sup>

<sup>142</sup> *Regulatory Sandboxes and Innovation Hubs for FinTech – Impact on innovation, financial stability and supervisory convergence*. Disponível em: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652752/IPOL\\_STU\(2020\)652752\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652752/IPOL_STU(2020)652752_EN.pdf).

<sup>143</sup> Para mais informações sobre o Sandbox Regulatório, acesse <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sandbox>.

## » Pix

### #inclusão #acesso #uso #qualidade

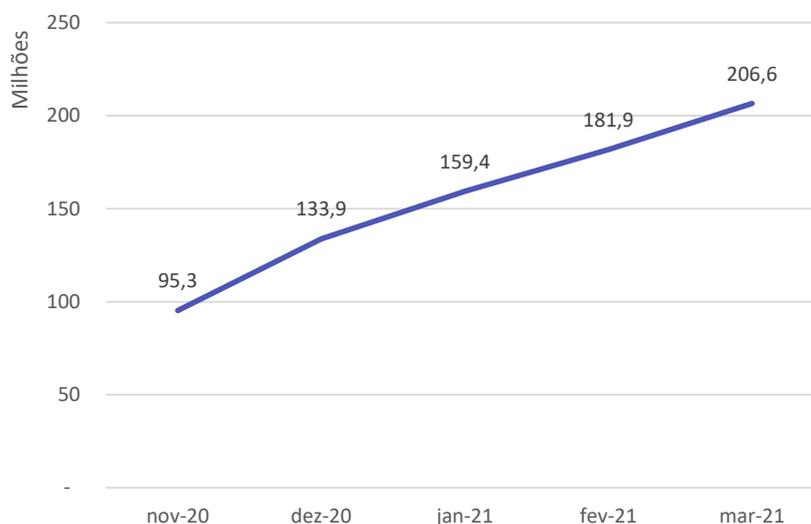
O Pix, o arranjo de pagamentos instantâneos brasileiro, é resultado de um grupo de trabalho específico, com participação de diversos agentes do mercado, que concluiu suas atividades em dezembro de 2018 com a divulgação dos requisitos fundamentais para esse ecossistema. Para colaborar no papel de definidor das regras de seu funcionamento, em março de 2019 o BCB instituiu o Fórum Pix, um comitê consultivo permanente, com ampla participação de agentes de mercado e entes públicos, que vem trabalhando no contínuo aprimoramento do ecossistema. Assim, em 16 de novembro de 2020, o BCB iniciou a operação plena do Pix.

Desde o lançamento do novo meio de pagamento, o Pix passou a representar uma nova e efetiva alternativa à disposição da população brasileira para realizar pagamentos e transferências, ao lado dos demais meios: dinheiro em espécie, cheque, TED, DOC, boleto, cartão de crédito, cartão de débito, cartão pré-pago, entre outros. Devido a suas características (velocidade, disponibilidade, multiplicidade de casos de uso, conveniência, facilidade de conciliação aos recebedores, ambiente aberto, segurança e baixo custo), o Pix traz uma série de benefícios a seus usuários e, em última instância, à economia brasileira, promovendo competição, eficiência de mercado e inclusão financeira.

### A rápida adoção do Pix pela população brasileira

Mesmo com o pouco tempo à disposição da população, o Pix vem sendo amplamente adotado pela sociedade brasileira. Em 31 de março de 2021, apenas quatro meses e meio após o início de sua operação, existiam 206,6 milhões de chaves Pix<sup>144</sup> registradas, conforme representado no Gráfico 3.2.1.

**Gráfico 3.2.1 – Evolução do total de chaves registradas (em milhões)**



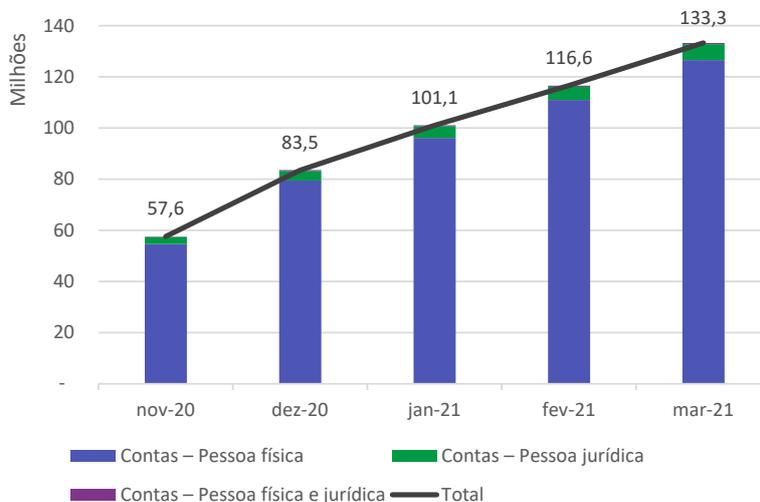
Fonte: BCB/DICT<sup>145</sup>

<sup>144</sup> A chave Pix é um “apelido” que representa o conjunto de informações necessárias para a identificação de uma conta transacional em um participante do Pix. A chave Pix pode ser de cinco tipos: (1) endereço de *e-mail*, (2) número de telefone celular, (3) CPF, (4) CNPJ e (5) chave aleatória (um conjunto aleatório de caracteres gerados pelo sistema). Cada chave Pix representa o seguinte conjunto de informações: (a) participante do Pix, (b) número da agência, (c) número da conta, (d) tipo da conta, (e) identificação do usuário (CPF ou CNPJ do detentor da conta).

<sup>145</sup> O Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) é a base de dados que permite buscar detalhes de contas transacionais a partir das chaves Pix, tornando a experiência mais conveniente para quem faz um pagamento.

Muitas pessoas registram mais de uma chave por conta. As mais de 200 milhões de chaves de pessoas físicas estão atreladas a 126,6 milhões de contas.<sup>146</sup> Em março de 2021, existiam 6,2 milhões de contas de pessoas jurídicas e cerca de 500 mil contas integradas de pessoas física e jurídica com chaves Pix registradas (Gráfico 3.2.2).

**Gráfico 3.2.2 – Contas registradas no Pix (em milhões de contas)**

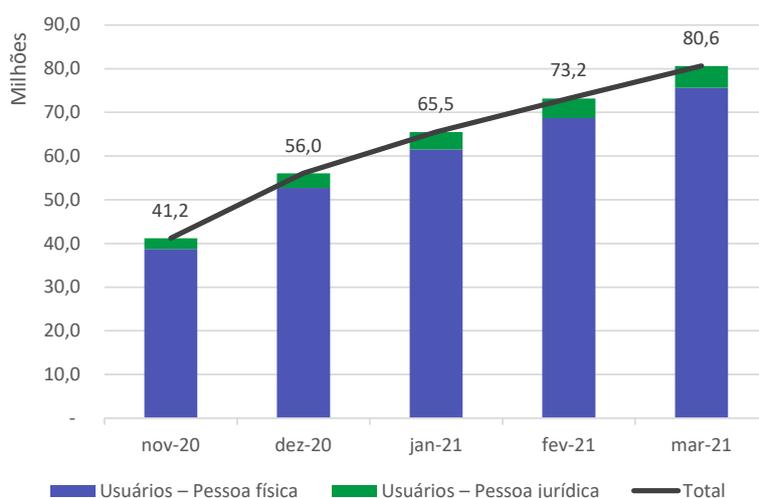


Fonte: BCB/DICT

Do total de usuários com chaves Pix registradas (80,6 milhões em março de 2021), a maior parte era pessoas físicas (75,6 milhões). Dessas, 53 milhões já haviam enviado ao menos um Pix, e 58,4 milhões já haviam recebido, considerado o período até 31 de março de 2021 (Gráfico 3.2.3). Isso significa que, nesse período, 25% da população brasileira, ou 30,8% da população adulta, já havia enviado um Pix.

Já as empresas eram, em março de 2021, cinco milhões entre os usuários com chaves registradas. Entre elas, 4,1 milhões já haviam enviado ao menos um Pix, e esse mesmo número já havia recebido pelo menos um Pix no período analisado (Gráfico 3.2.4). Isso representa 29,7% das pessoas jurídicas com algum relacionamento no SFN à época.

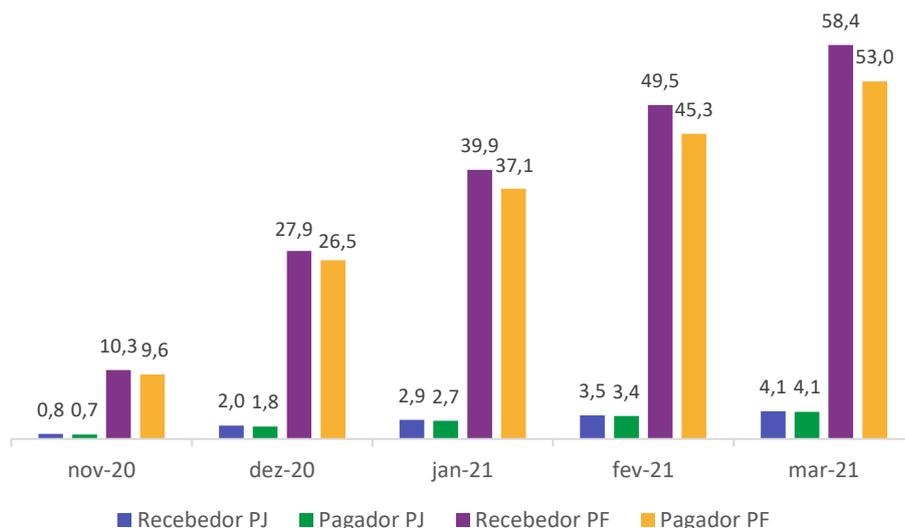
**Gráfico 3.2.3 – Evolução do tipo de usuários que registraram chave Pix (em milhões)**



Fonte: BCB/DICT

<sup>146</sup> Consideradas as contas transacionais que podem ser uma conta de depósito à vista, uma conta de depósito de poupança, ou uma conta de pagamento pré-paga.

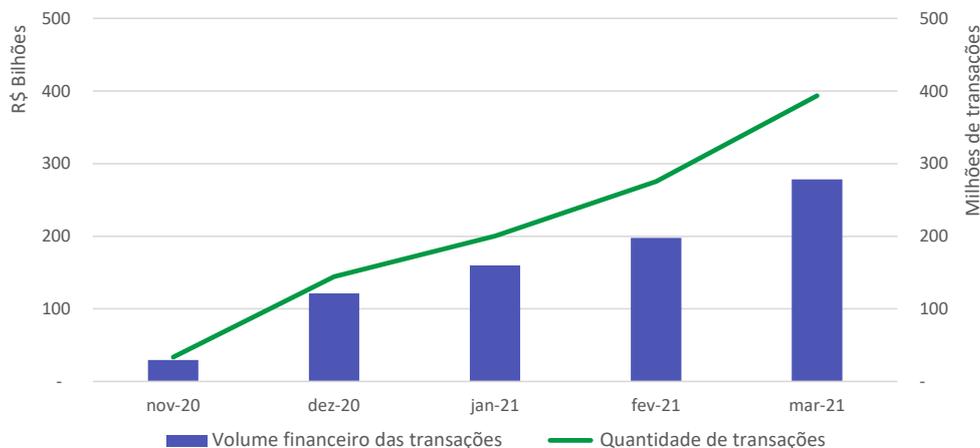
**Gráfico 3.2.4 – Evolução dos tipos de usuários que já fizeram Pix (em milhões)**



Fonte: BCB/SPI<sup>147</sup>

Entre o início do seu funcionamento e março de 2021, foram realizadas mais de um bilhão de transações Pix, movimentando mais de R\$787 bilhões (Gráfico 3.2.5). Isso equivale a um valor médio de R\$778,00 por transação. Transações iniciadas por pessoas físicas têm valor médio de R\$452,50, enquanto transações iniciadas por empresas têm valor médio de R\$ 3.345,35.

**Gráfico 3.2.5 – Transações do Pix**



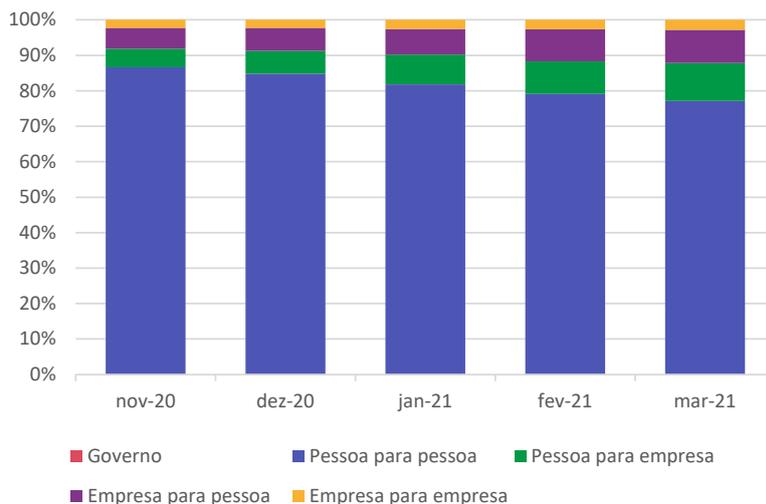
Fonte: BCB/SPI<sup>148</sup>

Até o momento, as transações entre pessoas físicas são a maioria das transações Pix, e, apesar de continuar crescendo em números absolutos, vêm perdendo espaço relativo, devido ao crescimento no número de transações envolvendo empresas (Gráfico 3.2.6). Neste grupo de transações, cabe ressaltar o rápido crescimento das transações originadas de pessoas físicas para pessoas jurídicas, que representa, em geral, transações de compra de bens e serviços. Nota-se que o Pix vem sendo cada vez mais utilizado para liquidar obrigações em pontos de venda físicos e eletrônicos, começando a se generalizar também no comércio.

<sup>147</sup> Os dados relativos aos usuários do Pix são referentes apenas às transações liquidadas no SPI.

<sup>148</sup> Os dados relativos às transações Pix são referentes às transações liquidadas no SPI e às informações enviadas por participantes do Pix de transações liquidadas fora do SPI. Valores e montantes Pix são a soma das transações cursadas no SPI e das transações cursadas fora do SPI.

**Gráfico 3.2.6 – Natureza das transações do Pix**



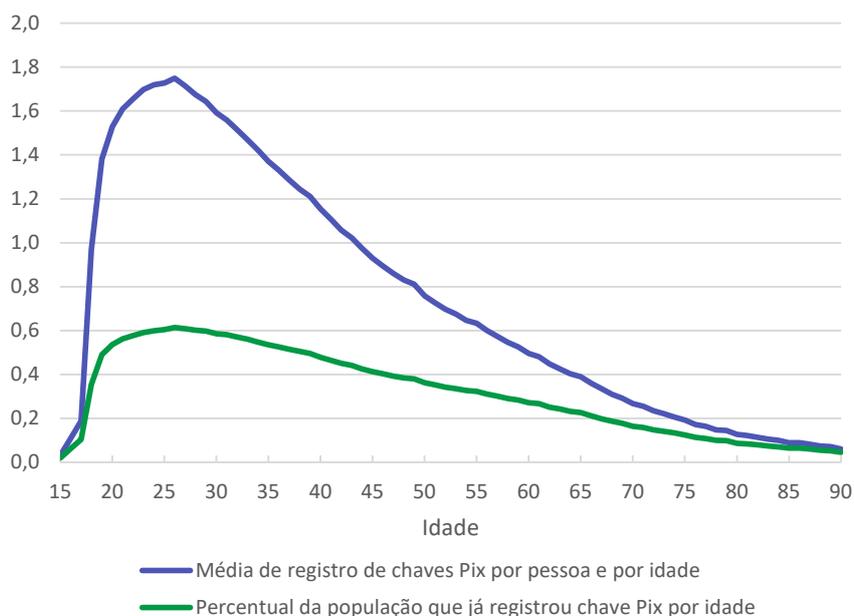
Fonte: BCB/SPI

### Brasileiros de todos os perfis estão usando o Pix

O Pix introduziu grande inovação, incorporando mais uma opção à digitalização dos meios de pagamento. Seu elevado uso em pouco tempo de existência indica que a população brasileira, em geral, tem sido bastante receptiva ao novo meio de pagamento.

Como a inovação se apoia em novas tecnologias, era de se esperar que o público jovem fosse atraído mais rapidamente para a adoção do Pix. Considerando toda a população, percebe-se que a penetração do Pix no público mais idoso avança mais lentamente, conforme sugere a média de registro de chaves Pix por pessoa e a proporção de pessoas que já tinham registrado uma chave Pix até março de 2021, para cada faixa de idade (Gráfico 3.2.7).

**Gráfico 3.2.7 – Adoção do Pix por idade na população brasileira**



Nota: Dados referentes a março/2021.

Fonte: BCB/DICT

Quando se observa a adoção do Pix por gênero (Tabela 3.2.1), nota-se que o público masculino, quando comparado ao público feminino, proporcionalmente registra um pouco mais de chaves Pix, além de enviar e receber mais transações Pix, embora a população feminina seja, em números absolutos, mais relacionada com o SFN que a masculina.

**Tabela 3.2.1 – Adoção do Pix por clientes com relacionamento bancário, por sexo**

Sexo	Clientes (em milhões)	Clientes que já registraram chave Pix (%)	Clientes que já enviaram Pix (%)	Clientes que já receberam Pix (%)
Masculino	79,0	43,3%	32,2%	35,3%
Feminino	84,6	42,3%	31,2%	34,7%

Nota: Dados referentes a março/2021.

Fonte: BCB

Considerando a população com informação de renda disponível,<sup>149</sup> registra-se, adicionalmente, que o Pix tem grande penetração nas faixas de maior renda. A população de renda baixa parece ainda não ter adotado o Pix de forma tão ampla como usuários nas demais faixas. Essa baixa adesão inicial pode estar relacionada à maior propensão já apresentada por esse recorte da população a usar canais físicos ou presenciais em detrimento dos digitais, além das barreiras ao acesso digital ainda presentes. Essas barreiras estão analisadas com mais detalhe na seção 1.2.

**Tabela 3.2.2 – Adoção do Pix por clientes com relacionamento bancário, por faixa de renda**

Grupos de renda da população	Clientes (em milhões)	Clientes que já registraram chave Pix (%)	Clientes que já enviaram Pix (%)	Clientes que já receberam Pix (%)
Renda baixa ( $\leq 50\%$ )	56,2	41,1%	28,4%	33,0%
Renda média ( $>50\%-90\%$ )	45,0	57,0%	45,0%	49,0%
Renda alta ( $>90\%-99\%$ )	10,1	66,5%	59,2%	58,4%
Renda alta ( $> 99\%$ )	1,1	67,9%	61,5%	58,7%

Nota: Dados referentes a março/2021.

Fonte: BCB

Em uma análise pela perspectiva geográfica, as regiões Sudeste e Nordeste concentram quase 70% de todos os Pix realizados por pessoas físicas. No entanto, por uma perspectiva relativa, analisando o índice de adoção, isto é, a relação entre a distribuição das transações e a distribuição da população com relacionamento bancário, é possível perceber que a região Centro-Oeste é a que apresenta maior adesão, seguida pelas regiões Sudeste e Norte, todas com índice superior a 1,0.

<sup>149</sup> Para informações sobre o detalhamento dos grupos de renda por percentis, consultar a seção 1.1. A informação de renda dos clientes é reportada pelas instituições financeiras para o SCR. Dessa forma, abordamos apenas os clientes que têm ou tiveram exposição a crédito, resultando em uma amostra inferior ao total de clientes com relacionamento bancário.

**Tabela 3.2.3 – Adoção do Pix por regiões brasileiras**

Região	Clientes com relacionamento bancário		Pix realizados até março		Índice de adoção
	em milhões	em %	em milhões	em %	
Norte	12,2	7,4%	59,6	7,6%	1,02
Nordeste	41,8	25,6%	162,3	20,8%	0,81
Sudeste	72,3	44,2%	380,1	48,6%	1,10
Sul	24,7	15,1%	97,1	12,4%	0,82
Centro-Oeste	12,5	7,7%	82,9	10,6%	1,38

Nota: Dados referentes a março/2021.

Fonte: BCB

Sob o aspecto do tamanho dos municípios, nota-se que a adesão ao Pix é mais expressiva nos municípios brasileiros mais populosos, que apresentam também maior indicador de relacionamento bancário (Tabela 3.2.4). Considerando que os municípios com menor número de residentes são também os que dispõem de menor número de pontos de atendimento,<sup>150</sup> o Pix pode vir a representar um importante papel para ampliar a inclusão financeira nessas localidades.

**Tabela 3.2.4 – Abrangência do Pix por tamanho de município, para clientes com relacionamento bancário**

Tamanho do município (em número de habitantes)	Clientes (em milhões)	Clientes que já registraram chave Pix (%)	Clientes que já enviaram Pix (%)	Clientes que já receberam Pix (%)
Até 20 mil	23,0	28,0%	17,7%	20,1%
Mais de 20 mil a 100 mil	42,2	34,1%	22,8%	25,9%
Mais de 100 mil a 1 milhão	59,0	48,3%	36,7%	40,4%
Acima de 1 milhão	39,2	52,5%	41,8%	45,5%

Nota: Dados referentes a março/2021.

Fonte: BCB/SPI

A adoção do Pix também se deu entre os beneficiários do Auxílio Emergencial.<sup>151</sup> Em março de 2021, 28,2 milhões de beneficiários (43,1%) já tinham registrado chave Pix, e 21,8 milhões (33,3%) já haviam recebido Pix. Em um cenário marcado pelos efeitos da pandemia, as transações eletrônicas têm se firmado como alternativa mais simples e acessível para a população. Nesse contexto, o Pix tem sido útil para, de alguma forma, ampliar o acesso da população com menor renda aos serviços bancários e de pagamentos digitalizados, impulsionando sua participação no sistema financeiro de forma mais eficiente.

**Tabela 3.2.5 – Adoção do Pix entre os beneficiários do Auxílio Emergencial (em %)**

Tipo de beneficiário	Beneficiários (em milhões)	Registrou chave Pix (%)	Já enviou Pix (%)	Já recebeu Pix (%)
Bolsa Família	18,5	21,9%	12,5%	19,1%
Cadastro Único	10,2	43,7%	28,4%	30,1%
ExtraCAD	36,9	53,6%	38,8%	41,3%
<b>Auxílio Emergencial</b>	<b>65,6</b>	<b>43,1%</b>	<b>29,7%</b>	<b>33,3%</b>

Nota: Dados referentes a março/2021.

Fonte: BCB

<sup>150</sup> Agências/sede, postos de atendimento tradicionais e/ou eletrônicos e correspondentes bancários, conforme visto na seção 1.1.

<sup>151</sup> Os detalhes e as características do programa do Auxílio Emergencial, como tipos de beneficiários, foram expostos na seção 1.3.

**Pix amplia o acesso a meios de pagamentos eletrônicos: dezessete milhões de pessoas que não usavam TED realizaram Pix**

O Pix superou a quantidade de TEDs e DOCs somados em janeiro de 2021. Comparando com outros meios de pagamento eletrônicos (Tabela 3.2.6), já é possível notar relevante aumento no uso do Pix, bem como a queda da quantidade de alguns outros tipos de transações.

**Tabela 3.2.6 – Quantidade de transações por trimestre (milhões de transações)**

Trimestre	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	2,0	2,6	2,2
TED	260,2	299,1	372,5	399,8	249,2
<b>Total</b>	<b>7.097,3</b>	<b>5.958,6</b>	<b>7.844,6</b>	<b>9.429,7</b>	<b>9.751,2</b>

Fonte: BCB

A partir dessas mudanças, e com o objetivo de conhecer um pouco mais sobre o perfil do usuário do Pix, podem ser estabelecidas algumas relações entre a sua utilização e o uso da TED. A Tabela 3.2.7 compara o público que realizou alguma TED no período de um ano anterior ao Pix (entre novembro de 2019 e outubro de 2020) com o público que realizou transações Pix entre novembro de 2020 e março de 2021, considerando operações realizadas por pessoas físicas no período. Para o total de usuários, a análise foi estendida até agosto de 2021.

Das pessoas que faziam TED antes do Pix, parte relevante (29 milhões) continua efetuando tais transações, mas em quantidades menores, e passou a realizar também transações Pix. As pessoas que faziam TED e hoje efetuam apenas Pix representam cerca de 8% dos Pix em quantidade e 6% dos Pix em valor. Por fim, há grande parcela da população que antes não havia realizado TEDs e hoje é usuária do Pix.<sup>152</sup> Até março de 2021, esse público era de dezessete milhões de pessoas e representava 16% e 10% das transações Pix, em quantidade e valor, respectivamente.

**Tabela 3.2.7 – Perfil das transações dos usuários em relação à utilização de TED e Pix**

Fazia TED antes do Pix?	Faz TED após o Pix?	Público (milhões)	Quantidade TED (média mensal)		Quantidade Pix (média mensal)	Tíquete Médio TED (R\$)		Tíquete 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

Nota: Dados referentes a março/2021.

Fonte: BCB

<sup>152</sup> Em agosto de 2021, aproximadamente quarenta milhões de pessoas estavam nessa situação, atingindo quase um quarto da população adulta do país.

Esses dados sugerem que uma quantidade relevante de brasileiros, que antes não usava um instrumento eletrônico de transferência de crédito (TED), passou a fazê-lo após o lançamento do Pix. Isso pode significar que esses cidadãos, ou pelo menos parte deles, foram incluídos no processo de digitalização dos meios de pagamento graças ao Pix. Ressalta-se, também, que o tíquete médio das transações dessa parte da população é menor do que o tíquete médio daqueles que já estavam acostumados a fazer TEDs antes da entrada do Pix, apontando que o Pix assumiu um papel relevante nos pagamentos de varejo de mais baixo valor.

## O Pix amanhã

Além das grandes inovações introduzidas pelo Pix em seus primeiros meses de operação, há grande expectativa na incorporação de outros benefícios aos cidadãos, aos microempreendedores individuais, aos empresários individuais e às empresas em geral. A disponibilização de novas funcionalidades e de novos produtos Pix está prevista em uma agenda evolutiva para os próximos anos.

O Pix foi concebido pelo BCB para facilitar a vida de cidadãos e empresas, sejam como pagadores ou como recebedores, e busca viabilizar novos modelos de negócios, reduzir custos, contribuir para digitalização dos meios de pagamento e proporcionar a inclusão financeira da população. A sua crescente utilização,<sup>153</sup> abarcando cada vez mais casos de uso, tem contribuído para a construção de um mercado de pagamentos de varejo mais transparente, mais competitivo, mais eficiente, mais inclusivo e mais seguro, concorrendo, em última análise, para o exercício da cidadania financeira.

---

<sup>153</sup> A contínua e rápida expansão do Pix desde sua criação leva à rápida alteração das estatísticas apresentadas nesta seção ao longo do tempo. Acesse as [Estatísticas do Pix](#) para informações mais atuais sobre chaves Pix e perfis de usuários e as [Estatísticas do SPI](#) para os dados diários de transações. Para mais informações técnicas sobre o Pix, acesse [www.bcb.gov.br/pix](http://www.bcb.gov.br/pix).



Capítulo 4

## *Conclusões*

Os dados e as análises deste Relatório mostram avanços importantes da cidadania financeira entre 2018 e 2020. Em 2018, o RCF sinalizou em suas conclusões que o futuro, no que diz respeito à cidadania financeira, caminhava para ser digital. Nos últimos anos, foi possível perceber grande progresso nesse sentido. A rápida e crescente adoção do Pix – o arranjo de pagamentos instantâneos brasileiro – é um exemplo de digitalização com impactos positivos na inclusão financeira.

Além do destaque à crescente importância da digitalização, este Relatório buscou compreender as transformações da cidadania financeira de forma ampla. Com base em três eixos, o RCF buscou **analisar o passado, compreender os principais desafios de populações específicas e destacar as inovações no SFN que ajudarão a delinear o futuro da cidadania financeira no país.**

Ao **analisar os últimos três anos**, concluiu-se que o cenário foi de manutenção em termos do acesso a pontos físicos de atendimento de serviços financeiros. Se, por um lado, houve queda na quantidade de agências, por outro observou-se expansão no número de postos de atendimento e de correspondentes bancários.

Com relação ao **acesso ao SFN**, que já vinha se mantendo em patamares elevados, houve expansão em 2020, com 14 milhões de cidadãos incluídos no SFN, atingindo a marca de 96% da população adulta com algum relacionamento. Além dessa expansão do acesso mais recente, a análise do passado mostrou que a **diversificação de provedores** mudou o panorama das instituições que proveem serviços financeiros ao cidadão brasileiro, com destaque para as IPs, que foram responsáveis por cerca de 30% dos novos relacionamentos estabelecidos no período analisado.

Quanto ao **uso de produtos e serviços**, no último triênio houve leve crescimento da população com alguma operação de crédito e, ao final de 2020, já era próximo a 50% da população adulta no país. Analisado pela ótica da renda, o uso do crédito reflete a desigualdade do país, tendo os 50% da população de renda mais baixa aproximadamente 12% do saldo da carteira de crédito em 2020.

Ao analisar o **uso de serviços financeiros digitais**, foi possível perceber um cenário de aumento da digitalização. Mesmo as faixas de renda mais baixas têm procurado cada vez mais relacionamentos com IPs, que se concentram bastante na oferta de serviços financeiros digitais. Essas faixas também adotaram de forma crescente o Pix nos primeiros meses após sua implementação. A migração para o digital ocorre mesmo em um cenário em que a renda se configura como principal entrave do brasileiro no acesso à internet e a meios de pagamento digitais.

A **análise das recentes evoluções** não poderia deixar de destacar o ano de 2020, período fortemente marcado pelos **impactos da pandemia da Covid-19 na cidadania financeira**. Além de impulsionar maior digitalização dos serviços financeiros, as condições impostas pela pandemia tiveram efeitos também em outros aspectos da vida financeira dos brasileiros. O primeiro deles foi a ampliação do acesso, com crescimento de quase 10% da quantidade de pessoas com relacionamento com o SFN no Brasil, saindo de 149 para 163 milhões de pessoas em 2020. Parcela relevante da expansão do acesso parece estar relacionada com o Auxílio Emergencial, benefício que pode guardar relação também com a queda mais expressiva da inadimplência especificamente naquele ano.

No cenário de crise trazido pela pandemia, foi possível avaliar a **resiliência financeira do brasileiro**. Sexo e renda familiar foram os fatores com maior influência sobre a probabilidade de uma pessoa ser financeiramente resiliente: ser homem aumenta em 67% a chance de pertencer ao grupo resiliente, assim como ter renda familiar a partir de vinte salários mínimos aumenta em 23 vezes a chance de ser resiliente se comparado às famílias com renda até um salário mínimo.

Novidade nesta versão do RCF, a análise em profundidade de **recortes de populações específicas** foi importante para compreender os principais desafios dessas populações e construir diagnóstico mais rico da cidadania financeira no Brasil.

Os **jovens brasileiros** mostraram ser uma força importante para a diversificação de provedores observada recentemente. Enquanto a população entre 15 e 29 anos são 25% dos cidadãos dentro do SFN, eles representam 42% dos clientes tanto das IPs quanto das instituições de crédito. A análise desse público revela também o desafio e o potencial da educação financeira. Em 2018, 44% dos estudantes brasileiros avaliados

no Pisa foram classificados abaixo do nível mínimo de proficiência em letramento financeiro, ainda que com melhoria no desempenho tanto de maneira absoluta quanto no *ranking* comparado entre 2015 e 2018.

Outro público específico abordado foram os **MEIs**, que chegaram a onze milhões de registros no final 2020. Embora esses empreendedores ainda se relacionem com o SFN 4,6 vezes mais frequentemente por meio da pessoa física, eles estão buscando cada vez mais transacionar com o SFN como pessoa jurídica: o percentual dos relacionamentos via PJ cresceu de 21% em 2017 para 29% em 2020.

As análises considerando o relacionamento dos cidadãos **idosos** com o SFN evidenciam o protagonismo do consignado no uso do crédito observado nessa faixa etária. É a modalidade de crédito mais utilizada tanto em número de operações quanto em saldo da carteira ativa: 40% de todo o crédito concedido para os idosos foi feito por meio do consignado. O crédito consignado é também o assunto financeiro mais reclamado no Consumidor.gov.br desde 2018 e o único em crescimento contínuo de reclamações nos Procons entre 2018 e 2020.

Por fim, direcionando o **olhar para o futuro**, o RCF destacou as **inovações**, que têm o potencial de modificar a forma como os serviços financeiros são ofertados. Nesse sentido, observou-se que as IPs vêm ganhando relevância na vida financeira dos cidadãos, com sua carteira de clientes passando de quinze milhões em 2017 para sessenta milhões em 2020. Um segundo grupo de instituições que passou a atuar no SFN nesse triênio foram as SEPs e as SCDs, ambas conhecidas como **fintechs de crédito**, com potencial de impactar a cidadania financeira especialmente na ampliação do acesso e uso do crédito.

Além das novas instituições, inovações específicas do ambiente regulatório e de pagamentos trazem importantes implicações para a cidadania financeira: (i) o **Open Banking**, que possibilita um cenário de maior concorrência, diversificação e personalização e tende a tornar os serviços mais baratos, acessados com maior conveniência para os clientes e mais adequados ao perfil, necessidades e objetivos de cada pessoa; (ii) o **Sandbox Regulatório**, que também fomenta o surgimento de produtos e serviços inovadores e tem entre suas prioridades estratégicas incentivar o surgimento de soluções financeiras e de pagamento com potenciais efeitos de estímulo à inclusão financeira e fomentar o crédito para microempreendedores e empresas de pequeno porte; e (iii) o início da operação do **Pix**, que foi concebido pelo BCB para facilitar a vida de cidadãos e empresas, como pagadores ou recebedores. O Pix busca viabilizar novos modelos de negócios, reduzir custos, contribuir para digitalização dos meios de pagamento e proporcionar a inclusão financeira.

A adoção do Pix, por exemplo, tem se mostrado rápida, e a **digitalização dos meios de pagamento com impacto na inclusão financeira digital** também parece ter ocorrido a partir dos primeiros meses de operação. Até agosto de 2021, cerca de quarenta milhões de cidadãos que antes não usavam meios eletrônicos de pagamento passaram a fazê-lo com o Pix, o que demonstra efeitos além da mera substituição a outros meios de pagamento digitais.

Essas análises das nuances da **cidadania financeira** mostram como o assunto avançou nos últimos anos e evidenciam também os diversos desafios a serem vencidos. O acompanhamento constante dessa realidade é importante para que continue sendo possível o desenvolvimento de novas tecnologias e soluções inovadoras e a avaliação de suas consequências sobre a vida do cidadão e seu relacionamento com o SFN.

# Glossário

**Adultos com relacionamento com o SFN:** pessoas físicas a partir de 15 anos que detenham a titularidade de contas de depósito ou de ativos financeiros sob a forma de bens, direitos e valores, mantidos ou administrados pelos bancos, bancos especializados, cooperativas de crédito, instituições de crédito e de mercado de capitais. Considera-se, nessa medida, também as pessoas que detenham contas de pagamento em IPs, ainda que essas não sejam consideradas componentes do SFN.

Somente um CPF é considerado, mesmo que a pessoa possua mais de um relacionamento registrado. As informações são obtidas a partir do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS\*), e a base da Receita federal é usada para estabelecer o corte de idade e para excluir os CPFs suspensos. As informações do CCS utilizadas neste trabalho consideram os relacionamentos ativos (não encerrados), mesmo que possuam saldos muito baixos ou que não registrem movimentações por longos períodos.

\*Os dados provenientes do CCS podem ser atualizados retroativamente tanto pelas IFs quanto por atualizações cadastrais da Receita Federal.

**Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS):** contém dados de pessoas físicas e jurídicas com bens, direitos e valores vigentes em 1º de janeiro de 2001 e dos relacionamentos iniciados dessa data em diante. É um registro de informações de correntistas e clientes de instituições financeiras e de pagamentos, e de seus representantes legais ou procuradores. O CCS informa a data do início e, se for o caso, a data do fim do relacionamento com a instituição, mas não contém dados de valor, de movimentação financeira ou de saldos de contas e aplicações.

**CadÚnico:** ferramenta de identificação das famílias de baixa renda, contendo informações como: características da residência, identificação de cada pessoa, escolaridade, situação de trabalho e renda. O CadÚnico é utilizado para seleção e inclusão de famílias de baixa renda em programas federais como o Bolsa Família.

**Canais de acesso:** meios disponibilizados pelas instituições financeiras aos cidadãos para acessarem os serviços financeiros. Esses canais de acesso podem ser presenciais (físicos) ou não presenciais (remotos). O conjunto de canais de acesso físicos é tradicionalmente chamado de pontos de atendimento. Os canais de acesso remotos englobam *call centers*, *internet banking* e aplicativos para celulares.

**Cartão de crédito:** instrumento de pagamento que possibilita a aquisição de produtos e serviços com liquidação futura, de acordo com requisitos predeterminados, tais como limite de crédito e validade. Também denominado cartão pós-pago, o pagamento do valor correspondente aos produtos e serviços adquiridos será efetuado ao emissor do cartão de crédito em data previamente acordada.

**Cartão de crédito à vista:** valores e número de operações de compras efetuadas com cartões de crédito, tanto à vista como parceladas pelo lojista no ato da compra, sem incidência de juros ou outros encargos financeiros.

**Cartão de crédito com encargos:** valores e número de operações de crédito parcelado financiado pelo emissor do cartão. Essas operações podem estar vinculadas a crédito rotativo, saques, parcelamento de compras ou parcelamento de faturas de cartão de crédito com cobrança de encargos financeiros.

**Cartão de crédito consignado:** funciona como os demais cartões de crédito para o pagamento de produtos e de serviços. A diferença é que, no cartão de crédito consignado, o valor da fatura pode ser descontado, total ou parcialmente, de forma automática na sua folha de pagamento. O valor descontado é limitado ao valor da margem consignável. Se o desconto for parcial, o restante a ser pago, não descontado automaticamente, deve ser pago pelo cliente até a data de vencimento. Caso não seja pago, esse valor será financiado com juros. Além disso, o cartão de crédito consignado permite saques dentro da margem consignável do cartão. Esses saques são, na prática, um empréstimo que utiliza essa margem adicional relacionada ao cartão, que é de 5% além do percentual permitido para o empréstimo consignado propriamente dito.

**Cartão de débito:** instrumento de pagamento que possibilita a aquisição de produtos ou serviços mediante débito do valor na conta de depósitos à vista do comprador. Pode ser utilizado também para saque de dinheiro em espécie, em caixas automáticos ou em estabelecimentos comerciais que contam com máquinas apropriadas.

**Cartão pré-pago:** instrumento que funciona de maneira similar a um cartão de débito, mas que precisa ser previamente carregado antes de ser utilizado. Todas as transações ou saques realizados consomem o saldo depositado no cartão até que ele acabe. Para continuar utilizando, basta carregá-lo novamente. Na prática, o cartão pré-pago funciona como um celular pré-pago: o uso é limitado ao valor que for depositado nele. A depender do emissor do cartão, ele poderá ser utilizado na função crédito no momento da compra, porém o cartão pré-pago não permite parcelar as transações.

**Cheque:** ordem de pagamento à vista, emitida contra uma instituição financeira ou “sacado”, que estabelece uma obrigação de pagar determinada quantia a quem a ordem é dirigida, mediante assinatura do emitente, ou “sacador”. No Brasil, as contas de depósitos à vista são as únicas movimentáveis por cheques.

**Cheque especial:** operação de crédito vinculada à conta-corrente, na qual determinado limite de crédito é disponibilizado ao cliente para utilizar de acordo com sua conveniência, sem necessidade de comunicar seu uso previamente à instituição financeira.

**Cientes detentores de contas:** número de pessoas clientes dos diversos tipos de produtos garantidos pelo FGC. Os dados do FGC consideram pessoas físicas e jurídicas, e um mesmo cliente pode ter conta de depósito e conta de poupança, ou ter conta em mais de uma instituição financeira, gerando dupla contagem no agregado.

**Comprometimento de renda dos tomadores de crédito (CR):** definido como a razão entre o serviço da dívida mensal e a renda mensal do tomador de crédito. Revisão metodológica da medida apresentada nas edições do REF de setembro de 2014, março de 2015 e outubro de 2015, a medida utiliza dados do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil (SCR) e permite o cálculo de forma individualizada para cada tomador de crédito no SFN e, com base em dados individualizados, o cálculo de medidas de tendência central tanto para o SFN quanto para outros níveis de agregação.

**Concessões:** valor das novas operações de crédito contratadas no período de referência; equivalem, portanto, aos valores contratados no período, podendo não ter sido efetivamente liberados.

**Conta de depósitos à vista (conta-corrente):** conta destinada ao depósito de recursos em instituições financeiras, por pessoas físicas ou jurídicas, em que a movimentação é realizada por meio de cheque, cartão magnético ou transferência eletrônica, entre outros. Os recursos depositados não estão sujeitos a rendimentos nem são corrigidos monetariamente, e são garantidos em caso de falência ou de liquidação da instituição financeira, até determinado limite, pelo FGC.

**Conta de depósitos de poupança:** conta destinada à aplicação de recursos, por pessoas físicas ou jurídicas, em investimento em que não incide imposto de renda na remuneração. A remuneração básica é dada pela Taxa Referencial (TR) mais a remuneração adicional, correspondente a 0,5% ao mês (se a meta da taxa Selic for superior a 8,5% a.a.), ou 70% da meta da taxa Selic ao ano, mensalizada, vigente na data de início do período de rendimento (se a meta da taxa Selic for igual ou inferior a 8,5% a.a.). A taxa de remuneração é a mesma independentemente do volume aplicado, e não há valor mínimo de aplicação. A data de abertura da conta poupança é considerada a data de aniversário da conta, e os rendimentos são realizados a cada aniversário completado. O cliente pode sacar o dinheiro a qualquer momento, mas, se sacá-lo antes da data de aniversário, não receberá a rentabilidade do mês. Sua movimentação é realizada, entre outros, por meio de transferências eletrônicas ou cartões de débito. Em caso de falência ou de liquidação da instituição, os recursos são garantidos, até determinado limite, pelo FGC.

**Contas de pagamento:** é uma conta que pode ser movimentada, com base em valores previamente aportados pelo cliente, por meio de saques, pagamento de contas e boletos, transferências por TED, DOC, Pix, além de transferência de recursos entre clientes de uma mesma instituição de pagamento ou financeira. Nesse caso, são chamadas contas de pagamento pré-pagas. Podem também ser pós-pagas, destinando-se à execução

de transações de pagamento que independem do aporte prévio de recursos. O exemplo mais comum dessa modalidade de conta de pagamento são os meios de pagamento comercialmente denominados de cartões de crédito. As contas de pagamento são ofertadas por instituições de pagamento ou por instituições financeiras. No caso das contas de pagamento pré-pagas, os recursos aportados pelos clientes para realização de transações não são protegidos pelo FGC e não podem ser utilizados em operações de intermediação financeira (operações de crédito).

**Crédito habitacional:** categoria de crédito analisada que incorpora todas as submodalidades de financiamentos imobiliários do SCR, sendo a mais relevante para este Relatório o financiamento habitacional, com os financiamentos para aquisição ou construção de unidades habitacionais enquadradas no Sistema Financeiro de Habitação (SFH).

**Crédito pessoal com consignação em folha de pagamentos:** operações de crédito com retenção de parcela do salário ou benefício do tomador, para o pagamento das prestações do empréstimo – desconto em folha de pagamento – nos termos da legislação em vigor. Essas operações não devem estar vinculadas a aquisição de bem ou serviço, na forma de financiamentos.

**Crédito pessoal sem consignação em folha de pagamentos:** operações de empréstimos a pessoas físicas, sem vinculação com aquisição de bem ou serviço e sem retenção de parcela do salário ou benefício do tomador para o pagamento das prestações do empréstimo.

**Crédito rotativo vinculado a cartão de crédito:** saldo devedor que resta após o vencimento da fatura. O valor do crédito rotativo equivale à diferença entre o valor total da fatura e o valor pago pelo tomador, aí incluídos os juros calculados até o final do mês.

**Crédito rural e agroindustrial:** modalidade que inclui financiamentos concedidos a produtores rurais para custeio e para investimento, tanto agrícolas quanto pecuários.

**Depósitos a prazo:** aplicações de recursos por pessoas físicas ou jurídicas em investimentos como certificados de depósito bancário (CDB), recibos de depósitos bancários (RDB), DPGE do FGC.

**Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT):** base de dados do arranjo Pix que armazena as informações dos usuários recebedores do Pix e que permite buscar suas respectivas contas transacionais (conta-corrente, conta de pagamento etc.) com chaves de endereçamento mais convenientes para quem faz um pagamento, as chamadas chaves Pix. O DICT é o componente que permite a iniciação do pagamento de forma prática e com mitigação de risco de fraudes e é gerido e operado pelo Banco Central.

**Endividamento sobre a renda do tomador de crédito:** relação entre o valor atual das dívidas dos tomadores de crédito no SFN e a renda acumulada nos últimos doze meses. Assim como no caso do comprometimento de renda, é considerada a renda das pessoas físicas que possuem endividamento no SFN. É realizado o cálculo individualizado, tomador a tomador, e, então, é utilizada a mediana para cálculos agregados.

**Inadimplência:** toda a operação de crédito – parcelas vencidas e a vencer – é considerada inadimplente se há parcelas atrasadas acima de noventa dias (processo denominado de arrasto, cujo pressuposto é que o devedor nessa situação não pagará as parcelas a vencer enquanto estiver com parcelas vencidas há mais de noventa dias). A taxa de inadimplência é calculada dividindo o somatório das operações com parcelas vencidas acima de noventa dias pelo somatório de todas as operações de crédito registradas.

**Microempreendedor individual:** pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário. Fatura até R\$81.000 (oitenta e um mil reais) por ano (conforme Lei Complementar 139, de 2011, e Lei Complementar 155, de 2016) e não pode ter participação em outra empresa como sócio ou titular. O MEI pode ter um empregado contratado que receba o salário mínimo ou o piso da categoria.

**Empresa de pequeno porte:** aquela cuja receita bruta anual seja superior a R\$360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais), conforme estabelecido no art. 3º, inciso II, da Lei Complementar 123, de 2006.

**Pix:** arranjo de pagamentos para transferência e para compra que permite que fundos sejam transferidos de contas transacionais (contas de depósitos ou contas de pagamentos pré-pagas) de usuários PF ou PJ de qualquer participante do arranjo (instituições financeiras ou de pagamento) para contas transacionais de usuários PF ou PJ de outro ou do mesmo participante. As transações estão disponíveis 24 horas por dia, em todos os dias do ano, e os recursos são disponibilizados na conta do usuário recebedor em poucos segundos após o início da transação.

**Quantidade de operações de crédito:** número de operações de crédito contratadas e efetivamente realizadas, com parcelas abertas na data-base, a vencer ou vencidas. A quantidade de operações refere-se não apenas às concessões realizadas na data-base, mas também ao estoque de operações crédito nessa data, não importando a data de concessão. As operações de crédito podem ser identificadas, com individualização das informações do cliente e da operação (para clientes cujas operações na instituição igualem ou superam R\$200) ou não identificadas, com agregação das informações (quando as operações do cliente ficam abaixo de R\$200). Nesses indicadores, estão sendo consideradas as operações identificadas.

**Quantidade de tomadores de crédito:** quantidade de clientes com operações de crédito em aberto (isto é, com operações de crédito, conforme definição acima). Não foram consideradas as pessoas jurídicas/físicas: i) no exterior; ou ii) sem informação de CNPJ ou CPF (cujos valores, de qualquer modo, são pouco expressivos).

**Ranking de Reclamações:** o “índice de reclamações” resulta da relação entre a quantidade de reclamações classificadas como reguladas procedentes no período de referência com a quantidade total de clientes de cada instituição ou conglomerado financeiro, apurado pelo somatório de números de CPFs e CNPJs distintos presentes nas bases do CCS e SCR. Para permitir melhor comparação, o *ranking* de reclamações de bancos e financeiras (inclui bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento) é segmentado em dois grupos, de acordo com a quantidade de clientes da instituição ou conglomerado: menores e maiores que quatro milhões de clientes. Há também um *ranking* específico para as reclamações contra administradoras de consórcios, em razão do mercado de atuação peculiar dessas instituições, o qual possui periodicidade de publicação semestral.

**Reclamações reguladas e não reguladas:** cada reclamação registrada no BCB é analisada e classificada como:

- **reclamações reguladas procedentes:** quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB;
- **reclamações reguladas – outras:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB; ou
- **reclamações não reguladas:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.

**Renda mensal:** como as informações podem divergir quando provenientes de diferentes entidades supervisionadas (ESs), adotou-se o seguinte procedimento: i) havendo mais de um porte de pessoa física para cada tomador de crédito, utiliza-se a moda para definir o porte único do cliente e, como critério de desempate, o porte que apresentar no agregado o maior valor de carteira ativa; ii) entre as ESs que informem o porte único do cliente, considera-se o maior valor de renda, respeitados os limites inferior e superior do porte em questão; e iii) desconta-se do valor obtido uma estimativa da contribuição previdenciária e do imposto de renda.

**Saldo da carteira de crédito ou carteira ativa:** inclui os valores em reais das parcelas a vencer e vencidas (atrasadas) das operações de crédito, e exclui as operações assumidas como prejuízo. A carteira ativa refere-se não apenas às concessões realizadas na data-base, mas também ao estoque de crédito nessa data, não importando a data de concessão.

**Serviço da dívida mensal:** valores informados ao SCR da carteira ativa a vencer em até trinta dias, exceto para: a) financiamento habitacional, cujo valor a vencer em até trinta dias é estimado pelo sistema de amortização constante; b) cheque especial, cujo serviço da dívida corresponde ao valor dos juros mensal; e c) demais modalidades com caráter rotativo, cujos valores a vencer em até trinta dias são estimados pelo sistema de amortização Price. Considera todas as modalidades de crédito à pessoa física, exceto crédito rural e aquelas cujas características tenham natureza de financiamento empresarial, apesar de contratadas com pessoas físicas. Embora também seja calculado, o serviço da dívida com as modalidades de cartão de crédito à vista ou parcelado lojista não compõe a medida básica do CR, sendo incorporado ao serviço da dívida mensal em medidas alternativas do indicador em questão.

**Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR\*):** instrumento de registro e consulta de informações sobre as operações de crédito, avais e fianças prestados e limites de crédito concedidos por instituições financeiras a pessoas físicas e jurídicas no país. O SCR é alimentado mensalmente pelas instituições financeiras, mediante coleta de informações sobre as operações concedidas. Desde 2016, são armazenadas no banco de dados do SCR as operações dos clientes com responsabilidade total igual ou superior a R\$200,00 (duzentos reais), a vencer e vencidas, e os valores referentes às fianças e aos avais prestados pelas instituições financeiras a seus clientes, além de créditos a liberar contabilizados nos balancetes mensais.

\*Todas as informações de crédito deste Relatório têm como fonte o SCR do Banco Central. Não são consideradas as operações de crédito no exterior e as operações sem informação sobre a região.

**Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI):** infraestrutura centralizada e única gerida pelo BCB para liquidação de pagamentos instantâneos entre instituições distintas no Brasil. O sistema faz liquidação bruta em tempo real (LBTR), ou seja, processa e liquida transação por transação. Uma vez liquidadas, as transações são irrevogáveis. Os pagamentos instantâneos são liquidados com lançamentos nas contas de propósito específico que as instituições participantes diretas do sistema mantêm no BCB, denominadas Contas Pagamento Instantâneo (Contas PI). Para garantir a solidez do sistema, não há possibilidade de lançamentos a descoberto, isso é, não se admite saldo negativo nas Contas PI.

**Transações Pix:** englobam as transações liquidadas no SPI e as informações enviadas por participantes do Pix de transações liquidadas fora do SPI. Valores e montantes Pix são a soma das transações cursadas no SPI e das transações cursadas fora do SPI.

**Taxa média de juros:** média das taxas de juros das operações de crédito, ponderada pelos respectivos valores desembolsados. As taxas médias dos segmentos agregados são apuradas pelas taxas médias das modalidades, ponderadas pelos saldos médios das respectivas modalidades. São computadas nesse cálculo apenas as operações pactuadas com taxas pré-fixadas.

**Transferências:** além do Pix, podem ser realizadas por Documento de Crédito (DOC) ou Transferência Eletrônica Disponível (TED).

- **DOC:** ordem de transferência de fundos interbancária por conta ou a favor de PJs ou PFs, clientes de instituições financeiras ou de instituições de pagamento, e somente pode ser remetido e recebido por bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial, caixas econômicas e instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo BCB. O DOC somente pode ser emitido no valor até R\$4.999,99, e sua liquidação ocorre no dia seguinte útil à data de sua emissão.
- **TED:** ordem de transferência de fundos interbancária, liquidada por intermédio de um sistema de liquidação de transferência de fundos, que está disponível ao cliente receptor em até uma hora e trinta minutos após a execução de transferência. Os titulares de contas no BCB, exceto as câmaras e os prestadores de serviços de compensação e liquidação, podem oferecer a TED aos seus clientes, mas não existe obrigatoriedade. Não existe limite operacional mínimo ou máximo de valor para remessa de recursos por meio de TED.

# Anexos

Tabela 1 – Medidas resumo dos indicadores de saúde financeira

	Média	Erro Padrão	IC95%		Mínimo	Máximo	N	p
			LI	LS				
<b>ISF – total</b>	<b>57.6</b>	<b>0.3</b>	<b>57.1</b>	<b>58.1</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>	<b>5,000</b>	<0,001
G1	71.2	0.9	69.5	73.0	21.0	100.0	1,098	
G2	67.6	0.5	66.5	68.6	48.0	100.0	1,393	
G3	46.1	0.4	45.3	46.8	0.0	88.0	2,510	
<b>ISF – Segurança Financeira</b>	<b>56.7</b>	<b>0.3</b>	<b>56.1</b>	<b>57.4</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>	<b>5,000</b>	<0,001
G1	67.9	1.2	65.6	70.1	0.0	100.0	1,098	
G2	66.0	0.7	64.6	67.4	6.0	100.0	1,393	
G3	46.7	0.5	45.6	47.8	0.0	100.0	2,510	
<b>ISF – Conhecimento Financeiro</b>	<b>64.4</b>	<b>0.3</b>	<b>63.8</b>	<b>65.1</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>	<b>5,000</b>	<0,001
G1	69.1	0.9	67.4	70.8	0.0	100.0	1,098	
G2	65.0	0.6	63.9	66.2	0.0	100.0	1,393	
G3	44.1	0.5	43.2	45.1	0.0	100.0	2,510	
<b>ISF – Comportamento Financeiro</b>	<b>64.4</b>	<b>0.3</b>	<b>63.8</b>	<b>65.1</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>	<b>5,000</b>	<0,001
G1	77.5	1.0	75.6	79.5	8.0	100.0	1,098	
G2	73.6	0.8	72.1	75.1	8.0	100.0	1,393	
G3	53.7	0.7	52.4	55.0	0.0	100.0	2,510	
<b>ISF – Liberdade Financeira</b>	<b>52.3</b>	<b>0.8</b>	<b>50.9</b>	<b>53.8</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>	<b>5,000</b>	<0,001
G1	71.8	1.0	69.8	73.8	0.0	100.0	1,098	
G2	65.5	0.6	64.3	66.7	0.0	100.0	1,393	
G3	36.5	0.7	35.1	37.9	0.0	100.0	2,510	
<b>BF</b>	<b>6.2</b>	<b>0.0</b>	<b>6.1</b>	<b>6.3</b>	<b>0.0</b>	<b>12.0</b>	<b>5,000</b>	<0,001
G1	7.3	0.2	6.9	7.6	0.00	12.00	1,098	
G2	6.8	0.2	6.5	7.1	0.00	12.00	1,393	
G3	5.4	0.1	5.2	5.6	0.00	12.00	2,510	

Tabela 2 – Parâmetros da regressão logística multinomial

	G1		G2	
	Adjusted OR	p	Adjusted OR	p
<b>Sexo masculino (ref.= feminino)</b>	1,67 (1,41 - 1,98)	<b>&lt;0,001</b>	1,36 (1,17 - 1,58)	<b>&lt;0,001</b>
<b>Faixa etária (ref.= 60 anos ou mais)</b>		<b>0,001</b>		<b>&lt;0,001</b>
18 a 24 anos	1,70 (1,26 - 2,28)	<0,001	1,56 (1,17 - 2,06)	0,002
25 a 29 anos	1,59 (1,19 - 2,13)	0,002	1,35 (1,02 - 1,78)	0,033
30 a 34 anos	1,50 (1,13 - 1,98)	0,005	1,13 (0,88 - 1,46)	0,320
35 a 39 anos	1,31 (0,99 - 1,74)	0,062	1,11 (0,86 - 1,44)	0,426
40 a 59 anos	1,04 (0,82 - 1,32)	0,733	0,88 (0,7 - 1,1)	0,252
<b>Escolaridade (ref.=Analfabeto/ Fundamental 1 Incompleto)</b>		<b>0,023</b>		0,584
Fundamental 1 Completo a Médio Incompleto	0,71 (0,45 - 1,13)	0,153	0,89 (0,54 - 1,48)	0,662
Médio Completo/ Superior Incompleto	0,65 (0,40 - 1,03)	0,068	1,07 (0,67 - 1,71)	0,786
Superior Completo	0,83 (0,51 - 1,36)	0,464	1,09 (0,66 - 1,80)	0,733
Pós-Graduação Completa	0,96 (0,56 - 1,64)	0,888	1,16 (0,68 - 1,98)	0,580
<b>Classe socioeconômica (D-E)</b>		0,473		0,134
A	1,57 (0,96 - 2,56)	0,070	1,87 (1,21 - 2,90)	0,005
B1	1,39 (0,87 - 2,24)	0,172	1,64 (1,09 - 2,46)	0,018
B2	1,32 (0,83 - 2,08)	0,241	1,67 (1,13 - 2,47)	0,010
C1	1,14 (0,76 - 1,72)	0,514	1,46 (1,02 - 2,09)	0,037
C2	1,12 (0,80 - 1,57)	0,503	1,30 (0,94 - 1,80)	0,112
<b>Região (ref. =Centro-Oeste)</b>		0,202		<b>0,045</b>
Norte	1,10 (0,72 - 1,67)	0,660	0,85 (0,61 - 1,19)	0,353
Nordeste	1,34 (0,99 - 1,80)	0,056	0,99 (0,74 - 1,33)	0,943
Sudeste	1,09 (0,85 - 1,41)	0,486	0,74 (0,60 - 0,91)	0,005
Sul	1,29 (0,98 - 1,70)	0,075	0,86 (0,68 - 1,09)	0,200
<b>Renda familiar mensal (ref.= Até 1 SM)</b>		<b>&lt;0,001</b>		<b>&lt;0,001</b>
De 1 a 2 SM	1,15 (0,79 - 1,68)	0,460	1,34 (1,03 - 1,75)	0,031
De 2 a 3 SM	1,60 (1,09 - 2,36)	0,017	1,77 (1,30 - 2,42)	<0,001
De 3 a 5 SM	2,31 (1,58 - 3,38)	<0,001	2,71 (1,94 - 3,78)	<0,001
De 5 a 10 SM	3,68 (2,43 - 5,58)	<0,001	4,11 (2,88 - 5,88)	<0,001
De 10 a 20 SM	8,03 (5,01 - 12,88)	<0,001	6,14 (3,96 - 9,51)	<0,001
Acima de 20 SM	23,24 (12,13 - 44,55)	<0,001	11,66 (6,35 - 21,43)	<0,001

Categoria de referência: G3.

## Referências da seção 1.5

BAŃKOWSKA, K.; PÉREZ-DUARTE, S.; LEFEBVRE, L. R. (2017). Household vulnerability in the euro area. In Irving Fischer Committee on Central Bank Statistics & National Bank of Belgium (Eds.), *IFC-National Bank of Belgium Workshop on “Data needs and Statistics compilation for macroprudential analysis.”* Bank for International Settlement. <https://www.bis.org/ifc/publ/ifcb46l.pdf>.

CFPB – Consumer Financial Protection Bureau (2017). *CFPB Financial Well-Being Scale: Scale development technical report*. Disponível em: [https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201705\\_cfpb\\_financial-well-being-scale-technical-report.pdf](https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201705_cfpb_financial-well-being-scale-technical-report.pdf).

CFPB – Consumer Financial Protection Bureau (2018). *Measuring financial skill*. A guide to using the Bureau of Consumer Financial Protection Financial Skill. Disponível em: [https://files.consumerfinance.gov/f/documents/bcftp\\_financial-well-being\\_measuring-financial-skill\\_guide.pdf](https://files.consumerfinance.gov/f/documents/bcftp_financial-well-being_measuring-financial-skill_guide.pdf).

Collins, J. Michael, and Collin O’Rourke (2013). Financial Capability Scale (FCS). University of Wisconsin Madison, Center for Financial Security. doi: 10.5281/zenodo.57102.

DEMIRGUC-KUNT, A.; KLAPPER, L.; SINGER, D.; ANSAR, S.; HESS, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. In *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Disponível em: <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>.

DEMERTZIS, M.; DOMÍNGUEZ-JIMÉNEZ, M.; LUSARDI, A. (2020). *The financial fragility of European households in the time of Covid-19, Policy Contribution 2020/15*, Bruegel.

FCA – Financial Conduct Authority. (2020). *Financial Lives: the experiences of vulnerable consumers*. Disponível em: <https://www.fca.org.uk/publication/research/financial-lives-experiences-of-vulnerable-consumers.pdf>.

FINANCIAL HEALTH NETWORK (2020). FinHealth Score® Methodology. Disponível em: <https://finhealthnetwork.org/score/score-methodology/>.

GLOBAL FINANCIAL LITERACY EXCELLENCE CENTER – GFLEC. (2020). *Financial Fragility in America Fact Sheet*. [www.gflec.org/education](http://www.gflec.org/education).

LUSARDI, A.; SCHNEIDER, D.; TUFANO, P. (2011). *Financially Fragile Households: Evidence and Implications* (Spring 2011; Brookings Papers on Economic Activity).

MICHELANGELI, V.; RAMPAZZI, C. (2016). Indicators of financial vulnerability: a household level study. *Questioni Di Economia e Finanza (Occasional Papers)*, 369. Disponível em: [https://ideas.repec.org/p/bdi/opques/qef\\_369\\_16.html](https://ideas.repec.org/p/bdi/opques/qef_369_16.html).

NOERHIDAJATI, S.; PURWOKO, A. B.; WERDANINGTYAS, H.; KAMIL, A. I.; DARTANTO, T. (2020). Household financial vulnerability in Indonesia: Measurement and determinants. *Economic Modelling*. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2020.03.028>.

O’CONNOR, G. E.; NEWMAYER, C. E.; WONG, N. Y. C.; BAYUK, J. B.; COOK, L. A.; KOMAROVA, Y.; LOIBL, C.; LIN ONG, L.; & WARMATH, D. (2019). Conceptualizing the multiple dimensions of consumer financial vulnerability. *Journal of Business Research*. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.12.033>.

OECD (2020). *OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy*. Disponível em: [www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeglobalfinancialliteracysurveyreport.htm](http://www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeglobalfinancialliteracysurveyreport.htm).