

Relatório de Cidadania Financeira

2025



*Jornada da Cidadania Financeira:
do acesso ao bem-estar financeiro*

Banco Central © 2025

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

Este trabalho é um produto da equipe do Banco Central com contribuições externas.

Pelo Banco Central, participaram os seguintes departamentos:

Departamento de Promoção da Cidadania Financeira (Depef) – coordenação técnica

Departamento de Comunicação (Comun)

Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos (Deban)

Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro (Decem)

Departamento de Supervisão de Conduta (Decon)

Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor)

Departamento de Estudos e Pesquisas (Depep)

Ouvidoria do Banco Central do Brasil (Ouvid)

Contribuições a este trabalho foram dadas por:

Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)

Fundação Getúlio Vargas (FGV)

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)

Skema Business School

Relatório de Cidadania Financeira

É permitida a reprodução das matérias, desde que mencionada a fonte:

Relatório de Cidadania Financeira, 2025.

Banco Central do Brasil

SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 2º subsolo

70074-900 Brasília – DF

Phone: 145 (local call cost)

Internet: <http://www.bcb.gov.br/?ATENDIMENTO>

Sumário

Introdução 6

1 Panorama da Cidadania Financeira no Brasil, 8

1.1 Inclusão Financeira: acesso, uso e digitalização, 9

Ampla inclusão e relacionamentos múltiplos, 9

Perfil dos usuários ativos e inativos, 11

Boxe – Pix como vetor de inclusão da população de baixa renda: uma análise descritiva, 13

Reconfiguração dos canais de atendimento, 16

Digitalização das transações, 18

Boxe – O papel do acesso à internet na inclusão financeira, 21

Boxe – A vida no digital e a dor do pagamento, 25

Poupar e investir: evolução e comportamentos financeiros, 28

Ampliação do acesso e uso do crédito nos últimos anos, 32

1.2 Educação Financeira: o nível de letramento financeiro do brasileiro, 38

Desempenho do Brasil na pesquisa OCDE/INFE, 39

Diferenças de educação financeira por gênero, idade, renda e escolaridade, 43

Resiliência financeira e estresse doméstico no Brasil, de acordo com a pesquisa da OCDE, 45

1.3 Proteção do Consumidor: reclamações e vulnerabilidades, 47

Reclamações como ferramenta de diagnóstico regulatório, 47

Gestão de vulnerabilidades no SFN, 49

Desafios crescentes: golpes e fraudes no Sistema Financeiro Nacional, 51

1.4 Participação: ouvidorias, regulação e comunicação, 53

Ouvidorias institucionais e do BC, 53

Participação em processos regulatórios: consultas públicas, tomadas de subsídios e comitês consultivos permanentes, 54

Comunicação digital e engajamento do cidadão, 55

Boxe – Fórum Pix como modelo de governança colaborativa, 58

2 Análise Segmentada de Públicos Específicos, 60

2.1 Baixa Renda: acesso e uso de produtos financeiros, 61

Inclusão financeira por perfil sociodemográfico, 61

Diferenças dos perfis sociodemográficos nos indicadores de crédito, 66

2.2 Gênero e Raça: diferenças na qualidade do crédito, 67

Perfil populacional e dos tomadores de crédito, 68

Uso do crédito: tipos de instituição financeira e modalidades, 69

Taxas de juros e composição da carteira por grupo, 72

2.3 Jovens: perfil de entrada e riscos de inadimplência, 74

Expansão do acesso ao crédito entre jovens, 74

Inadimplência e modalidades de crédito, 76

2.4. MEIs: inclusão financeira por atividade econômica, 79

Perfil por setor e gênero, 79

Boxe – Financiando o empreendedorismo feminino no Brasil: por uma análise interdisciplinar do mercado de crédito, 83

3 Análise de produtos em evidência: cartão de crédito, consignado e consórcio, 87

3.1 Cartão de crédito: histórico, regulações e impactos, 88

Regulação e evolução do produto, 88

Acesso significativo ao cartão de crédito, 89

Perfil de uso e comprometimento de renda, 91

Boxe – Regulação comportamental da fatura do cartão de crédito, 94

3.2 Crédito consignado: evolução e perfil de uso, 97

Regulação e limites legais, 97

Perfil dos usuários e evolução, 98

3.3 Consórcios: evolução e dinâmica do produto, 103

Contexto histórico e evolução normativa, 103

Reclamações e regulação, 103

4 Bem-estar Financeiro, 108

4.1 Bem-estar financeiro: definição e relevância, 109

Quadro conceitual preliminar (*conceptual framework*), 111

4.2 Mensuração do bem-estar financeiro, 112

Toolkit OCDE/INFE, 113

Global *Findex*, 115

Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB): desenvolvimento de uma métrica nacional de avaliação, 117

Raio X do Investidor – Anbima, 119

Boxe – Relação entre o Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB) e Inadimplência, 121

5 Iniciativas para Promoção da Cidadania Financeira, 124

5.1 Inovações no Sistema Financeiro Nacional e sua relação com a Cidadania Financeira, 125

Pix: funcionalidades e agenda evolutiva, 125

Open Finance: solução e casos de uso, 128

5.2 Inclusão Financeira além do acesso e uso: a discussão da qualidade, 132

Aspectos da qualidade da inclusão financeira, 132

5.3 Superendividamento: políticas e mensuração, 134

Lei do Superendividamento e Programa Desenrola Brasil, 135

Mensuração do Superendividamento pelo Banco Central, 137

Boxe – Projeto Endiv-IA: exploração de técnicas de inteligência artificial, 139

5.4 Educação Financeira: programas e regulação, 141

Programa Aprender Valor: formando uma geração financeiramente consciente, 141

Boxe – Fórum Brasileiro de Educação Financeira (FBEF), 145

Regulação da educação financeira, 147

Boxe – Avaliação de impacto da plataforma Meu Bolso em Dia, 149

5.5 Comunicação Institucional: estratégias e alcance, 153

Considerações Finais, 157

Glossário, 158

Anexo, 163

Introdução

Os mercados financeiros atualmente são caracterizados por mudanças cada vez mais rápidas e, muitas vezes, disruptivas. No Brasil, a crescente digitalização dos serviços financeiros, a evolução das tecnologias de pagamento, como o Pix¹ e a adoção de outras inovações na indústria, como o Open Finance, estão redefinindo a maneira como serviços financeiros são ofertados e como as pessoas interagem com o dinheiro.

Em 2021, quando o Banco Central do Brasil (BC) publicou a edição anterior do Relatório de Cidadania Financeira (RCF), o país já vivenciava uma revolução digital com o lançamento do Pix. Esse sistema introduziu transações instantâneas, seguras e sem custo, não apenas oferecendo um serviço inovador aos usuários do sistema financeiro, mas também incentivando o acesso e o uso de novos usuários no sistema. A rápida adoção do Pix evidenciou sua aderência às necessidades da população, além de revelar um grande potencial de inclusão financeira por meio da expansão dos serviços bancários.

A digitalização de diferentes aspectos de nossas vidas também está refletida na forma como usamos serviços financeiros. As transações financeiras, sejam elas consultas a saldos ou contratação de empréstimos, têm sido realizadas em sua maioria por meios digitais. Em 2024, esta já era a realidade do uso de serviços no Brasil. Desde 2021, houve também importante ampliação do acesso e do uso do crédito, com milhões de novos usuários deste tipo de serviço financeiro entre os brasileiros adultos.

As transformações digitais geram grandes oportunidades em termos de conveniência, concorrência e inclusão, e colocam novos desafios no que se refere à proteção dos consumidores desses serviços financeiros. A digitalização favorece o avanço do sistema financeiro em direção a uma maior competitividade, interconectividade, transparência e agilidade, mas também abre possibilidades para novas práticas ilícitas, como fraudes eletrônicas e golpes, que se multiplicaram nos últimos anos em todo o mundo. Da mesma forma, a ampliação do uso do crédito, caso as ofertas não sejam compreendidas e gerenciadas de forma adequada, expõe cidadãos a situações de vulnerabilidade ao superendividamento.

Esse cenário exige esforços significativos em segurança digital pelos participantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN), assim como ações estruturantes nas áreas de educação digital e financeira, e medidas robustas de regulação, supervisão e proteção ao consumidor de serviços financeiros.

O Relatório de Cidadania Financeira (RCF) desempenha um papel essencial nesse contexto, ao reunir análises, estudos e pesquisas fundamentais para a formulação, monitoramento e avaliação de políticas públicas voltadas para a inclusão e para a educação financeira. Além disso, contribui de maneira importante para melhorar o ambiente em termos de proteção ao consumidor de serviços financeiros. O relatório busca orientar a criação de estratégias mais eficazes para promover o acesso, o uso e a qualidade desses serviços, com o objetivo de alcançar o bem-estar financeiro da população, destacando a participação de diferentes atores, sejam públicos ou privados.

Nesse sentido, o BC publica o RCF regularmente para oferecer transparência e consolidar informações sobre cidadania financeira no país. Além de monitorar a evolução da cidadania financeira, o relatório fortalece o diálogo com a sociedade e contribui para a construção de um sistema financeiro mais acessível, informado e participativo.

1 Pix é o meio de pagamento instantâneo brasileiro criado pelo BC, em que os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos, a qualquer dia ou hora.

Neste Relatório, no Capítulo 1, apresentaremos um panorama atual dos pilares da Cidadania Financeira neste contexto de constantes inovações, refletindo sobre os avanços e os desafios enfrentados pelo Brasil no que diz respeito à inclusão e à educação financeira, à proteção do consumidor e à sua participação no sistema financeiro².

Já no Capítulo 2 é apresentada uma análise segmentada de públicos específicos no acesso e no uso de produtos financeiros, com foco em grupos como pessoas de baixa renda, jovens e microempreendedores individuais (MEIs), além de análises desagregadas por gênero e raça.

A análise dos produtos financeiros com maior volume de reclamações — como cartão de crédito, crédito consignado e consórcios — é apresentada no Capítulo 3. Esse capítulo considera a evolução normativa, o perfil dos usuários e os principais pontos de atenção identificados nas relações de consumo.

No Capítulo 4, discutimos o bem-estar financeiro como objetivo central das políticas públicas voltadas à inclusão, educação e proteção do consumidor financeiro. Abordamos o conceito de bem-estar financeiro definido pelo Grupo dos Vinte (G20), ampliando a discussão para além do acesso e do uso de serviços financeiros. Nesse contexto, destaca-se a importância da mensuração do bem-estar financeiro como ferramenta essencial para avaliar os impactos das políticas públicas e orientar o desenvolvimento de produtos e serviços que promovam melhorias reais na vida dos cidadãos. São apresentadas referências e métricas nacionais e internacionais que buscam avaliar como o uso de produtos e serviços financeiros impacta efetivamente a vida das pessoas

O Capítulo 5 apresenta um panorama das principais iniciativas voltadas à promoção da cidadania financeira no Brasil, com destaque para inovações no SFN, como o Pix, o Open Finance e o Drex. O capítulo também aborda políticas de enfrentamento ao superendividamento, programas de educação financeira e estratégias de comunicação institucional, evidenciando como essas ações se articulam para fortalecer a autonomia e proteção dos cidadãos e mitigar vulnerabilidades no relacionamento com o sistema financeiro.

Por fim, na última seção, trazemos as considerações finais apresentando uma síntese dos principais achados do relatório e dos desafios emergentes. Assim, propõe uma agenda de pesquisa e ação voltada ao aprimoramento das políticas públicas com foco na melhoria contínua do bem-estar financeiro da população.

Boa leitura!

2 O detalhamento do conceito de Cidadania Financeira pode ser encontrado [aqui](#).



Capítulo 1

Panorama da Cidadania Financeira no Brasil

Promover a cidadania financeira é uma das prioridades estratégicas do BC. Definida como o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros, a cidadania financeira se desenvolve através de quatro pilares: inclusão financeira, educação financeira, proteção do consumidor de serviços financeiros e participação no diálogo sobre o sistema financeiro.³ Este capítulo apresenta o panorama da cidadania financeira dos últimos quatro anos, detalhando cada um desses pilares.

³ O que é cidadania financeira? Definição, papel dos atores e possíveis ações. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf

1.1 Inclusão Financeira: acesso, uso e digitalização

O BC define inclusão financeira como um estado em que todos os adultos têm acesso efetivo aos seguintes serviços financeiros providos por instituições formais: crédito, poupança (entendida em termos amplos, incluindo contas transacionais), pagamentos, seguros, previdência e investimentos⁴. De acordo com a Parceria Global para Inclusão Financeira (GPFI) – o grupo de trabalho do G20 –, o

“acesso efetivo” se entende a entrega conveniente e responsável de serviços que respondam às necessidades de consumidores financeiramente excluídos ou insuficientemente atendidos, a um custo acessível para os clientes e sustentável para os provedores [...]. A “entrega responsável” envolve tanto uma conduta de mercado responsável pelos prestadores quanto uma supervisão efetiva para proteção do consumidor de serviços financeiros. Ainda, se considera “instituições financeiras formais” as provedoras de serviços financeiros que têm um *status* legal reconhecido e inclui entidades com atributos regulatórios amplamente variados, sujeitas a diferentes níveis e tipos de supervisão externa.” (G20/GPFI, 2016. Tradução livre).

» Ampla inclusão e relacionamentos múltiplos

- 96,4% da população adulta brasileira têm uma conta bancária ou de pagamento.
- O brasileiro mantém em média 6,7 relacionamentos com instituições financeiras.

O número de adultos com relacionamento⁵ com instituições financeiras atingiu 175 milhões ao final de 2024, o que representa 96,4% da população adulta. Em termos relativos, entre 2020 e 2024, a expansão foi maior nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, de forma que o acesso ao SFN vem se tornando praticamente universal (Tabela 1.1.1).

Tabela 1.1.1 – Evolução dos adultos com relacionamento no SFN (em milhões), no Brasil e nas regiões:

Período	2020	2022	2024	Δ 24/20	Δ 24/22	Bancarização
Brasil	159,02	169,07	175,22	10,2%	3,6%	96,4%
Norte	11,92	13,37	14,39	20,8%	7,6%	94,2%
Nordeste	40,90	44,24	46,33	13,3%	4,7%	96,2%
Sudeste	70,09	73,48	75,06	7,1%	2,1%	96,7%
Sul	23,77	24,87	25,60	7,7%	2,9%	96,7%
Centro-Oeste	12,09	12,83	13,52	11,8%	5,3%	96,9%

Fonte: Cadastro de Clientes (CCS)

Nota: considera-se cidadãos entre 15 e 100 anos, com CPF com cadastro regularizado pela Receita Federal.

4 O BC baseia-se no conceito do G20/GPFI, segundo o qual a inclusão financeira refere-se a “um estado em que todos os adultos em idade de trabalhar têm acesso efetivo aos seguintes serviços financeiros providos por instituições formais: crédito, poupança (entendida em termos amplos, incluindo contas transacionais), pagamentos, seguros e investimentos”. O conceito foi adaptado para incluir os aposentados em seu público e para acrescentar a previdência aos serviços elencados. Saiba mais em https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf.

5 Considera-se como relacionamento a titularidade de contas de depósito ou de ativos financeiros sob a forma de bens, direitos e valores, mantidos ou administrados pelas instituições financeiras pertencentes ao SFN, como contas bancárias e produtos de investimentos.

A análise do perfil⁶ de acesso a variados segmentos do SFN demonstra que quase todos os brasileiros possuem pelo menos um relacionamento com bancos tradicionais (Tabela 1.1.2)⁷. Em contrapartida, as denominadas *fintechs* – empresas de serviços financeiros digitais – já alcançam 123 milhões de clientes, atendendo uma população mais jovem, enquanto as cooperativas atendem 20,8 milhões de pessoas (11,9% dos adultos com relacionamento no SFN), com atuação concentrada no público masculino e presença proporcionalmente maior na região Sul.

Tabela 1.1.2 – Perfil dos clientes com relacionamento por segmento do SFN⁸

Dez/2024	SFN	Bancos tradicionais	Fintechs	Cooperativas
Total (milhões de clientes)	175,2	171,3	123,7	20,8
Gênero				
Homem	48%	48%	48%	54%
Mulher	52%	52%	52%	46%
Região				
Norte	8%	8%	8%	6%
Nordeste	26%	26%	26%	6%
Sudeste	43%	43%	44%	33%
Sul	15%	14%	13%	43%
Centro-Oeste	8%	8%	8%	12%
Idade				
Até 34	35%	34%	44%	33%
35-60	45%	46%	48%	51%
Acima de 60	20%	20%	9%	16%
Cadastro Único				
Inscrito	39%	39%	40%	25%
Não inscrito	61%	61%	60%	75%
Emprego formal				
Com vínculo	33%	33%	38%	43%
Sem vínculo	67%	67%	62%	57%
Média de relacionamentos	6,7	3,5	2,9	1,5

Fonte: CCS

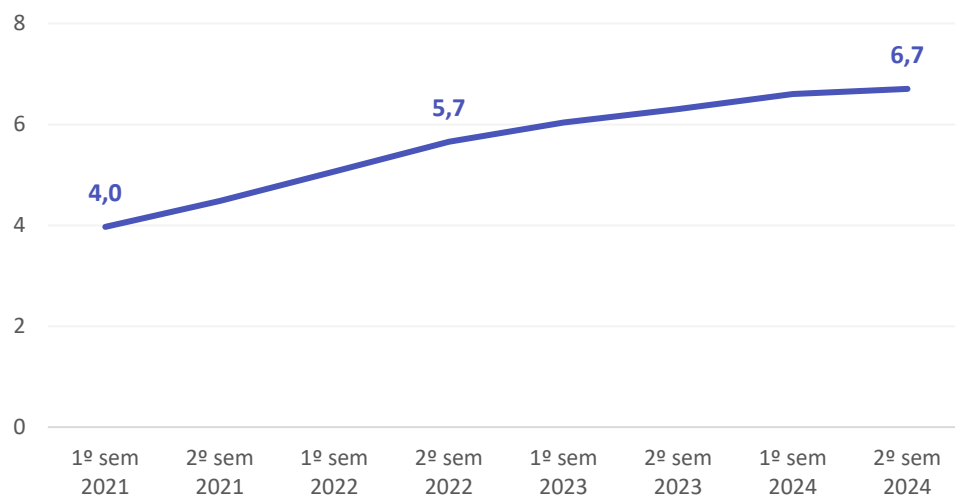
Atualmente, o brasileiro mantém, em média, 6,7 relacionamentos com instituições financeiras diferentes, um forte crescimento em relação ao início de década (Gráfico 1.1.1).

6 Esta e as próximas análises de perfil de utilização de produtos e serviços financeiros conterão os seguintes detalhamentos: gênero, região e faixa de idade, referentes aos cidadãos com cadastro de CPF regular na Receita Federal do Brasil; inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico), referente a dezembro de 2023; registro de vínculo empregatício (formalizado) na Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), referente a dezembro de 2022.

7 São consideradas como fintechs as Instituições de Pagamento, as Sociedades de Crédito Direto (SCDs) e as Sociedades de Empréstimo entre Pessoas (SEPs) descritas no Unicad. São consideradas como cooperativas as próprias Cooperativas de Crédito, o Banco Múltiplo Cooperativo e o Banco Comercial Cooperativo. Os demais segmentos estão inseridos como bancos tradicionais.

8 Esta tabela, assim como outras ao longo deste Relatório, apresenta a distribuição dos cidadãos em cada recorte da população. Os percentuais sempre somam 100% dentro de cada recorte e, para calcular a quantidade de pessoas, devem ser multiplicados pelo total apresentado na primeira linha.

Gráfico 1.1.1 – Evolução do número de relacionamentos por cidadão bancarizado



Fonte: CCS

» Perfil dos usuários ativos e inativos

- Cerca de 88% dos adultos no país são usuários ativos do SFN.
- Dentre os mais de 21 milhões de adultos sem atividade no SFN, predominam homens, moradores da região Norte, idosos e sem empregos formais.

Além da bancarização, também é importante entender o efetivo uso de produtos e serviços financeiros por parte dos cidadãos. Esta análise estima o número de usuários ativos do SFN no Brasil, definindo-os como a pessoa física que tenha realizado pelo menos uma operação por Pix, operação de crédito ou pagamento de boleto durante o ano vigente.⁹ Nesse sentido, pessoas que possuem contas correntes e/ou de pagamentos, mas não as movimentam, ou que recebem cartões de crédito e não os utilizam no período de um ano seriam consideradas como clientes inativos.

Em dezembro de 2024, existiam 160,8 milhões de usuários ativos no SFN, correspondentes a 88,4% dos 181,9 milhões de adultos¹⁰. Já com relação aos adultos que não utilizavam qualquer dos principais produtos dentro do SFN, estes totalizavam 21,1 milhões de pessoas (11,6%). O percentual de usuários ativos se assemelha à pesquisa do Global Findex de 2024, na qual 86% dos brasileiros adultos afirmaram possuir uma conta em instituição financeira.¹¹

Ao se analisar o perfil do público sem atividade no SFN, o percentual de inativos nos recortes populacionais é maior para homens, moradores da região Norte, idosos e pessoas sem vínculo empregatício formal (Tabela 1.1.3 e gráfico 1.1.2).

9 Este indicador dá prosseguimento ao trabalho de desenvolvimento de indicadores relacionados à competição e eficiência do SFN apresentado inicialmente no Boxe 7 – Expansão do número de usuários ativos de serviços financeiros – do [Relatório de Economia Bancária de 2023](#).

10 Consideram-se adultos os cidadãos entre 15 e 100 anos, com CPF regular na Receita Federal.

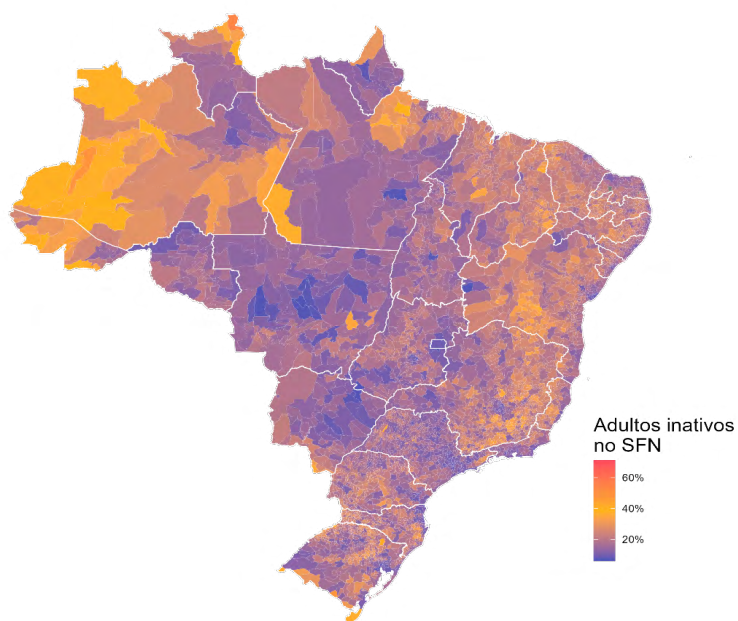
11 No Brasil, o Global Findex, o banco de dados da mais importante pesquisa internacional sobre inclusão financeira, entrevistou mil respondentes por telefone em 2024.

Tabela 1.1.3 – Perfil do público em relação à atividade no SFN – em milhões de pessoas

Dez/2024	Inativos	Ativos	% Inativos
Total (em milhões)	21,1	160,8	11,6%
Gênero			
Homem	56%	48%	13,2%
Mulher	44%	52%	10,1%
Região			
Norte	11%	8%	14,8%
Nordeste	27%	26%	11,9%
Sudeste	40%	43%	10,8%
Sul	14%	15%	10,8%
Centro-Oeste	6%	8%	9,4%
Idade			
Até 34	30%	37%	9,6%
35-60	38%	45%	9,9%
Acima de 60	33%	18%	19,1%
Cadastro Único			
Inscrito	40%	38%	12,0%
Não inscrito	60%	62%	11,3%
Emprego formal			
Com vínculo	7%	35%	2,4%
Sem vínculo	93%	65%	15,8%

Fonte: SCR (crédito), DICT (transações Pix) e CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos)

Gráfico 1.1.2 – Mapa da inatividade dos adultos no SFN



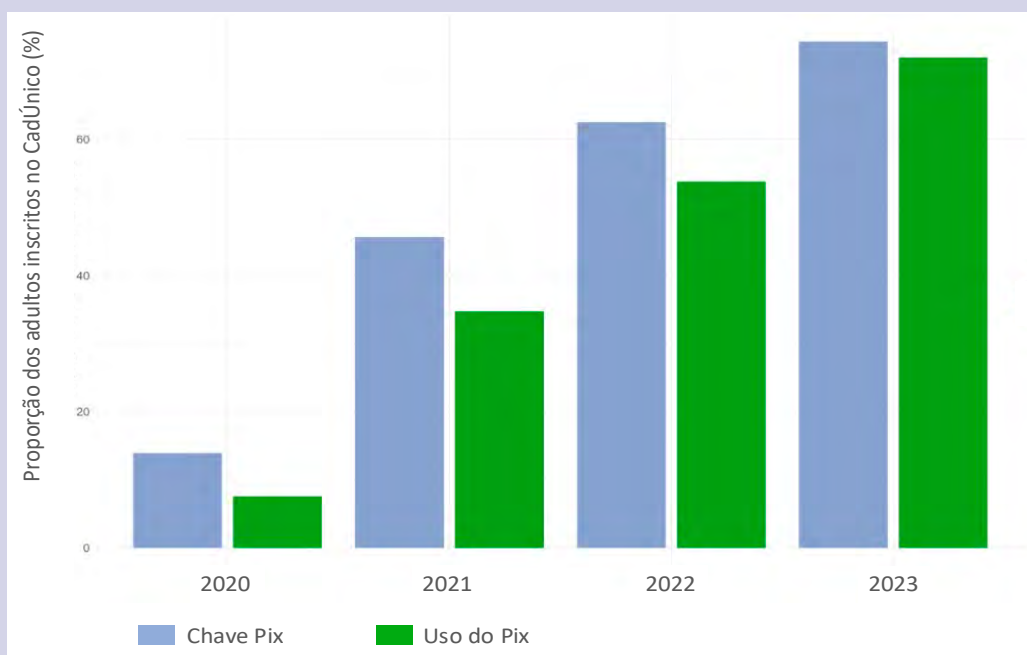
Fonte: SCR, DICT e CIP

Pix como vetor de inclusão da população de baixa renda: uma análise descritiva¹²

Nos últimos anos, o Brasil passou por uma profunda transformação no sistema financeiro, em especial impulsionada pela criação do Pix – sistema de pagamentos instantâneos lançado pelo BC em novembro de 2020, de forma gratuita para pessoas físicas¹³ – cuja adoção, até o final de 2023, já alcançava mais de 70% da população de baixa renda.

Este boxe analisa a evolução da inclusão financeira da população de baixa renda por meio do Pix, com ênfase no acesso e no uso das transações realizadas até dezembro de 2023. A análise utiliza dados de transações Pix referentes a uma amostra de 1% dos adultos inscritos no Cadastro Único (CadÚnico).

Gráfico 1 – Acesso e uso do Pix



Fonte: Cadastro Único, DICT e SPI

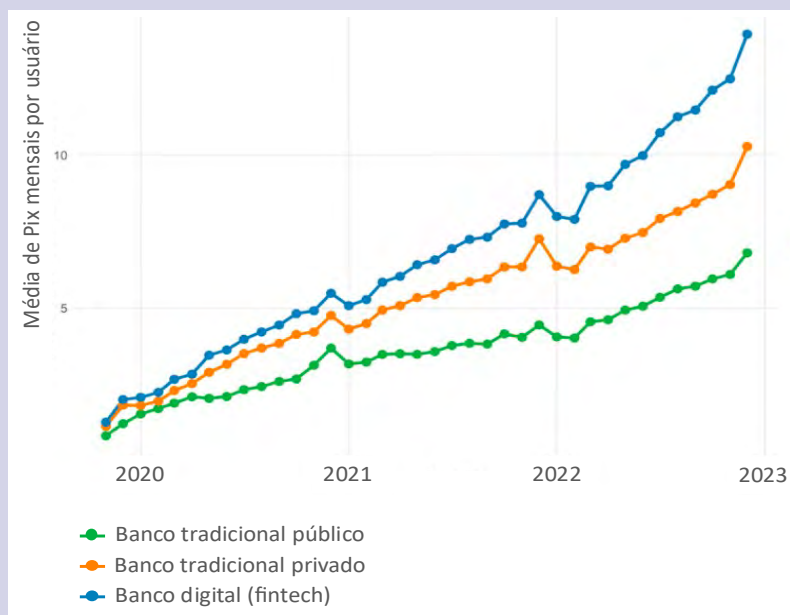
Nota: a análise considera pessoas com 15 anos ou mais inscritos no Cadastro Único em dezembro de cada ano.

Os dados apresentados no Gráfico 1 mostram que, em dezembro de 2023 – três anos após o lançamento do Pix –, 74% dos adultos inscritos no CadÚnico haviam registrado ao menos uma chave Pix, evidenciando a ampla penetração do sistema entre a população de baixa renda. Além disso, 72% desses indivíduos realizaram pelo menos um pagamento via Pix ao ano, demonstrando seu uso expressivo nas transações do dia a dia. A diferença entre acesso (registro da chave) e uso efetivo caiu de 7 pontos percentuais em 2022 para apenas 2 pontos em 2023, indicando maior engajamento e confiança no sistema. O Pix consolidou-se como parte da rotina financeira desse público.

12 Este boxe foi elaborado por Rafael Schiozer, Guilherme F. Cardoso, Lauro Gonzalez, Adrian K. Cernev e Eduardo H. Diniz, pesquisadores da FGVcemif, em parceria com o Departamento de Promoção da Cidadania Financeira e o Departamento de Estudos e Pesquisas do BC. Este estudo faz parte do projeto “A Jornada da Baixa Renda Rumo a Inclusão Financeira no Brasil” apoiado pela *Gates Foundation*.

13 A vedação de cobrança de tarifas no âmbito do Pix é estipulado pela [Resolução BCB 19/2020](#) para pessoas naturais, cuja definição é dada pela [Resolução BCB 1/2020](#).

Gráfico 2 – Número médio de transações Pix mensais originadas por adultos do CadÚnico por tipo de instituição financeira

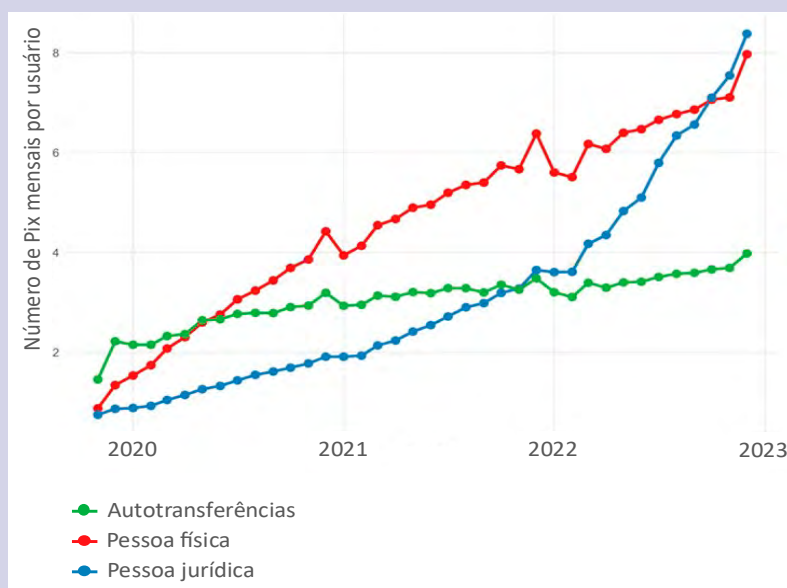


Fonte: Cadastro Único e SPI

Nota: são consideradas de fintechs as transações feitas em instituições cuja líder do conglomerado financeiro é classificada como Instituição de Pagamento, Sociedade de Empréstimo Direto ou Sociedade de Empréstimo entre Pessoas. Bancos tradicionais não incluem fintechs nem instituições classificadas como cooperativas ou financeiras.

O número médio de transações mensais por pessoa varia conforme o perfil das instituições, que foram classificadas em três grupos com base no tipo de controle e modelo de negócio predominante: i) instituições públicas tradicionais; ii) instituições privadas tradicionais; e iii) instituições digitais, ou *fintechs*. O Gráfico 2 mostra uma tendência geral de crescimento no número médio de transações Pix ao longo do tempo – com exceções pontuais em janeiro e fevereiro – em todas as categorias. Destaca-se que, em todo o período analisado, as *fintechs* apresentaram, em média, volumes de transações mais elevados do que os bancos tradicionais.

Gráfico 3 – Número médio de transações Pix mensais por tipo de recebedor



Fonte: Cadastro Único e SPI

A dinâmica dos pagamentos via Pix evoluiu ao longo do tempo também no que se refere ao tipo de recebedor. Conforme ilustrado no Gráfico 3, até o terceiro trimestre de 2023, as transações entre pessoas físicas (PF) eram predominantes. No entanto, observou-se um aumento significativo nos pagamentos destinados a pessoas jurídicas (PJ), possivelmente refletindo a crescente aceitação do Pix por parte das empresas, motivadas por sua conveniência e menor custo em relação a outros meios de pagamento. Por outro lado, as transferências entre contas de mesma titularidade – as autotransferências – apresentaram o menor crescimento entre os tipos de transação.

Por fim, a introdução e rápida disseminação do Pix contribuíram de forma expressiva para a inclusão financeira da população de baixa renda no Brasil. Os dados de dezembro de 2023 evidenciam o sucesso da plataforma em ampliar tanto o acesso quanto o uso de serviços de pagamento entre os adultos inscritos no CadÚnico. À medida que o Pix se consolida, ele não apenas amplia a participação econômica desse público, mas também transforma seus hábitos financeiros, viabilizando transações mais frequentes e de menor valor, adequadas às necessidades cotidianas. Essa mudança é impulsionada pela crescente aceitação do sistema por parte das empresas e pela capacidade das instituições digitais de oferecer soluções de pagamento centradas no usuário.

» Reconfiguração dos canais de atendimento

- Apesar da manutenção da cobertura nacional, cresce o número de municípios atendidos exclusivamente por correspondentes bancários.

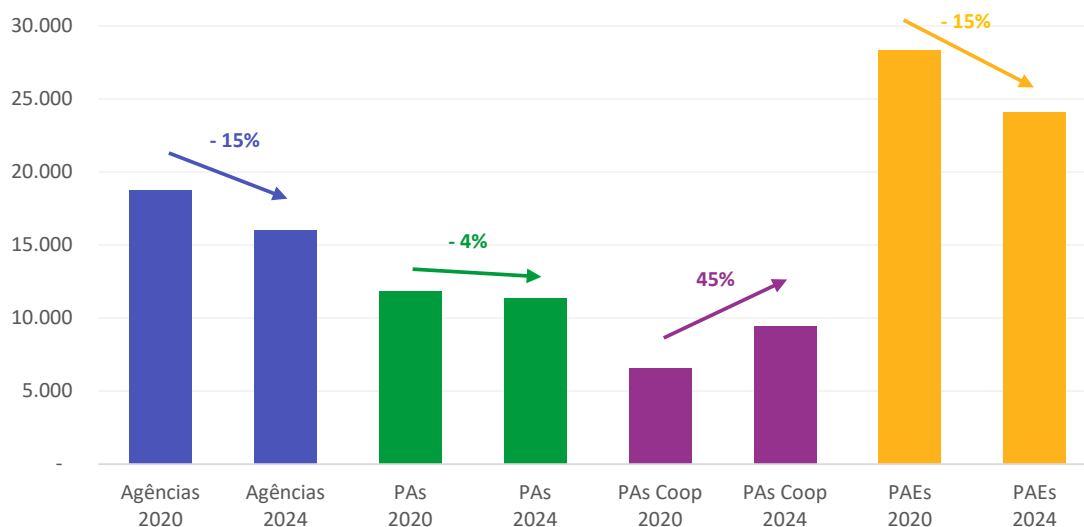
A presença física do sistema financeiro continuou sendo afetada pelo processo de digitalização verificado no RCF de 2021, com a redução na quantidade de agências e de postos de atendimento eletrônico (PAE) e o aumento da quantidade de postos de atendimento (PA) e de correspondentes bancários (Tabela 1.1.4).¹⁴ Enquanto a digitalização pode explicar a redução de dependências, o crescimento dos PAs está bastante relacionado com a expansão das dependências de cooperativas (Gráfico 1.1.3). A dinâmica regional demonstra variações, com a região Norte apresentando a menor queda de agências e maior aumento de PAs (Tabela 1.1.5).

Tabela 1.1.4 – Evolução dos canais de atendimento no Brasil

Canal de atendimento	dez/20	dez/21	dez/22	dez/23	dez/24
Agências	18.864	17.849	17.439	16.991	16.115
Correspondentes	214.261	232.997	238.619	243.847	241.014
Postos de Atendimento (PA)	18.392	19.024	19.628	20.183	20.879
Postos de Atendimento Eletrônico (PAE)	28.480	25.631	25.045	24.655	24.243
Sedes (UAD)	1.298	1.289	1.288	1.281	1.247

Fonte: Unicad

Gráfico 1.1.3 – Evolução dos canais de atendimento no Brasil



Fonte: Unicad

Nota: as colunas verdes são os PAs sem considerar as cooperativas.

14 As denominações descritas nesta seção seguem a [Resolução 4.072/2012](#), que classifica as dependências de instituições autorizadas a funcionar pelo BC em agência; posto de atendimento (PA); posto de atendimento eletrônico (PAE); e unidade administrativa desmembrada (UAD), além dos correspondentes bancários, regidos pela [Resolução CMN 4.935/2021](#).

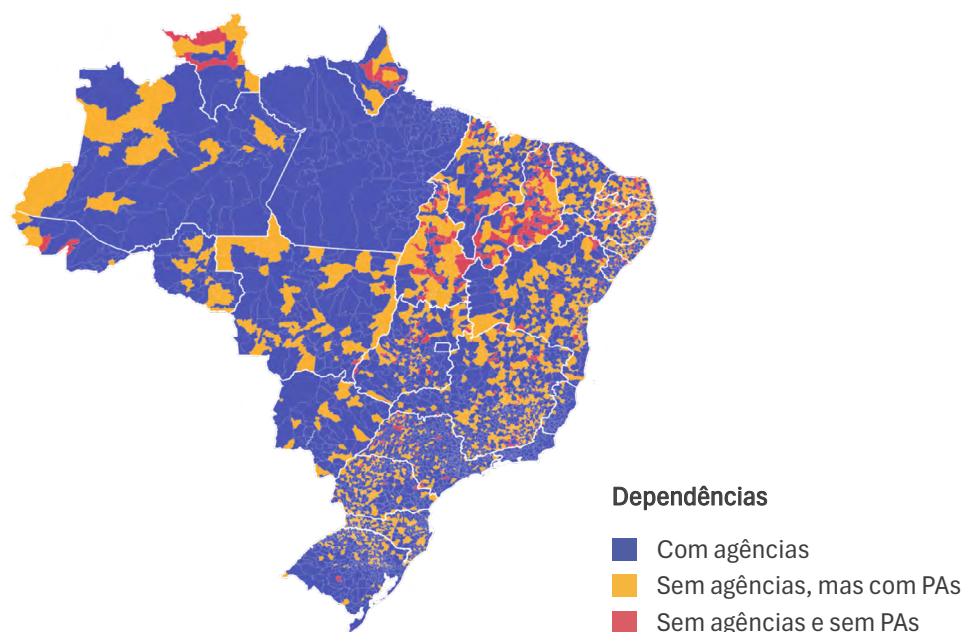
Tabela 1.1.5 – Evolução dos canais de atendimento no Brasil por região

Dependência	Agências		PAs		PAEs	
	Δ 24/20	Δ 24/22	Δ 24/20	Δ 24/22	Δ 24/20	Δ 24/22
Brasil	-14,6%	-7,6%	13,5%	6,4%	-14,9%	-3,2%
Norte	-5,4%	-3,3%	26,6%	11,6%	-27,4%	-7,6%
Nordeste	-10,9%	-4,7%	11,7%	8,4%	-10,6%	-1,2%
Sudeste	-17,6%	-9,5%	11,2%	5,8%	-15,9%	-3,2%
Sul	-12,7%	-6,1%	11,8%	4,1%	-7,9%	-2,7%
Centro-Oeste	-14,1%	-8,7%	25,5%	8,6%	-23,2%	-5,2%

Fonte: Unicad

O Brasil continua a ter pelo menos um canal de atendimento em todos os municípios¹⁵. Em 2024, 520 municípios eram atendidos apenas por correspondentes, ou seja, sem agências e sem postos de atendimento, abrangendo 2,5 milhões de habitantes nessa situação. Esse número representa um aumento em relação a 2020, quando 408 municípios estavam nessa condição. O mapa a seguir destaca esses municípios em vermelho e mostra também, em amarelo, aqueles que não têm agências, mas contam com postos de atendimento (PA ou PAE) (Gráfico 1.1.4).

Gráfico 1.1.4 – Cobertura de canais de atendimento nos municípios brasileiros em 2024

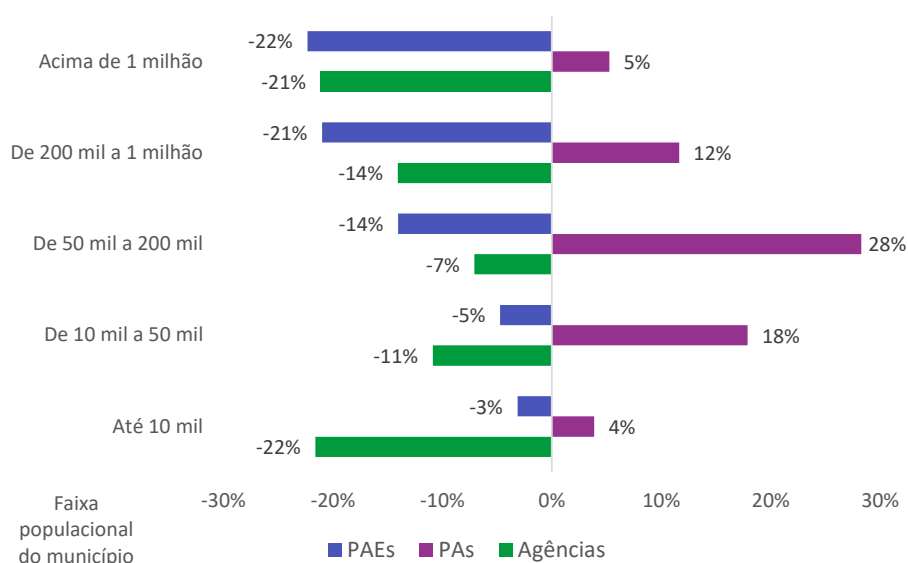


Fonte: Unicad

Ao analisar a variação na quantidade de dependências por tamanho de município, verifica-se uma queda na quantidade de agências e de pontos de atendimento eletrônico, em especial para os maiores municípios (Gráfico 1.1.5). Por outro lado, observa-se o aumento dos postos de atendimento, especialmente pela expansão de postos de atendimento pelas cooperativas, nas médias e grandes cidades.

15 Mesmo que o município não possua agências nem postos de atendimento, caso seja atendido por um correspondente bancário, considera-se que há um canal de atendimento disponível.

Gráfico 1.1.5 – Variação na quantidade de dependências entre 2020 e 2024 por número de habitantes do município



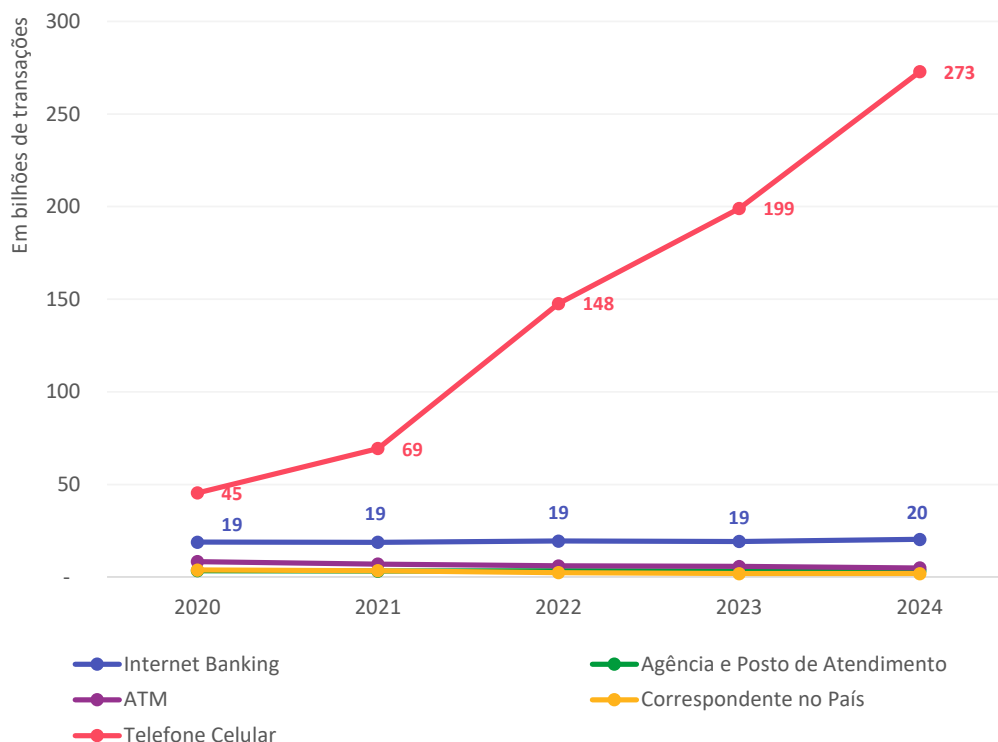
Fonte: Unicad

» Digitalização das transações

- O montante de transações financeiras realizadas por meio do telefone celular em 2024 é seis vezes superior ao de 2020.
- Mais de 130 milhões de pessoas ainda pagam alguma conta por meio de boletos.

Com a digitalização crescente, o advento do Pix e o aumento do número de relacionamentos no SFN, cresceu exponencialmente o número de transações realizadas por meio do telefone celular (Gráfico 1.1.6). Em 2024, foram 273 bilhões de transações financeiras e não financeiras, montante seis vezes superior a 2020. Observa-se, no entanto, que os demais canais de acesso apresentaram estabilidade na quantidade de transações ao longo do tempo.

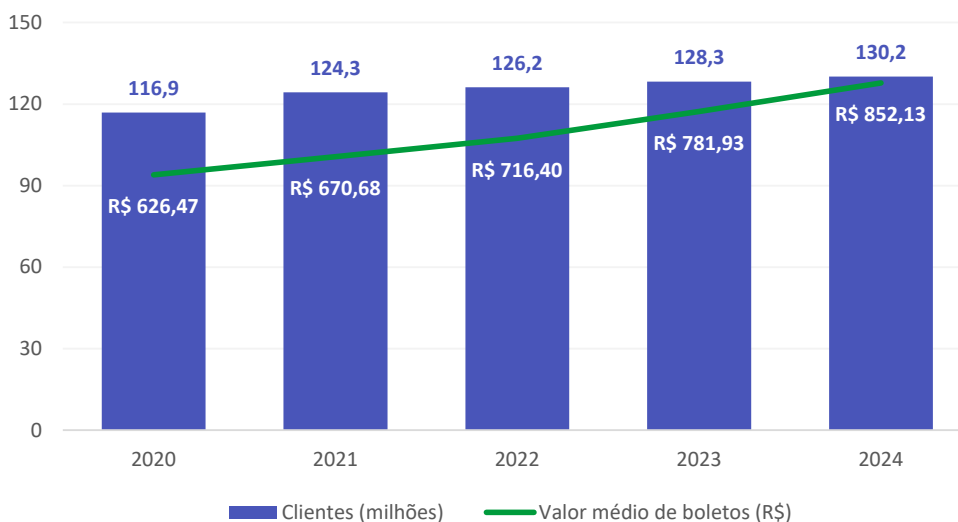
Gráfico 1.1.6 – Quantidade de transações por canal de acesso



Fonte: Estatísticas de Meios de Pagamento do BC
 Nota: considera-se a quantidade (em bilhões) de transações financeiras e não financeiras.

Observa-se, além da forte expansão das transações do Pix¹⁶, também o crescimento no número de pessoas que realizam pagamentos através de boletos. Em 2024, foram 130,2 milhões de pagadores de boletos, que tinham valor médio de R\$852,13 (Gráfico 1.1.7). Embora as mulheres proporcionalmente usem mais este produto, o valor médio dos boletos é maior entre homens (Tabela 1.1.6).

Gráfico 1.1.7 – Evolução do pagamento de boletos no Brasil



Fonte: CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos)

16 A expansão das transações do Pix, bem como do número das chaves Pix e do número de pessoas que mensalmente fazem Pix, pode ser evidenciada na página [Estatísticas do Pix](#).

Tabela 1.1.6 – Perfil dos usuários de pagamento de boletos

Dez/2024	Pagadores de boletos	Valor médio (R\$)
Total (milhões de clientes)	130,2	852,13
Gênero		
Homem	46%	1031,14
Mulher	54%	695,02
Região		
Norte	7%	714,63
Nordeste	26%	700,15
Sudeste	44%	930,01
Sul	15%	839,13
Centro-Oeste	8%	986,26
Idade		
Até 34	33%	653,52
35-60	48%	914,09
Acima de 60	19%	897,49
Cadastro Único		
Inscrito	35%	436,51
Não inscrito	65%	999,69
RAIS		
Com vínculo	38%	808,33
Sem vínculo	62%	884,55

Fonte: CIP

O papel do acesso à internet na inclusão financeira

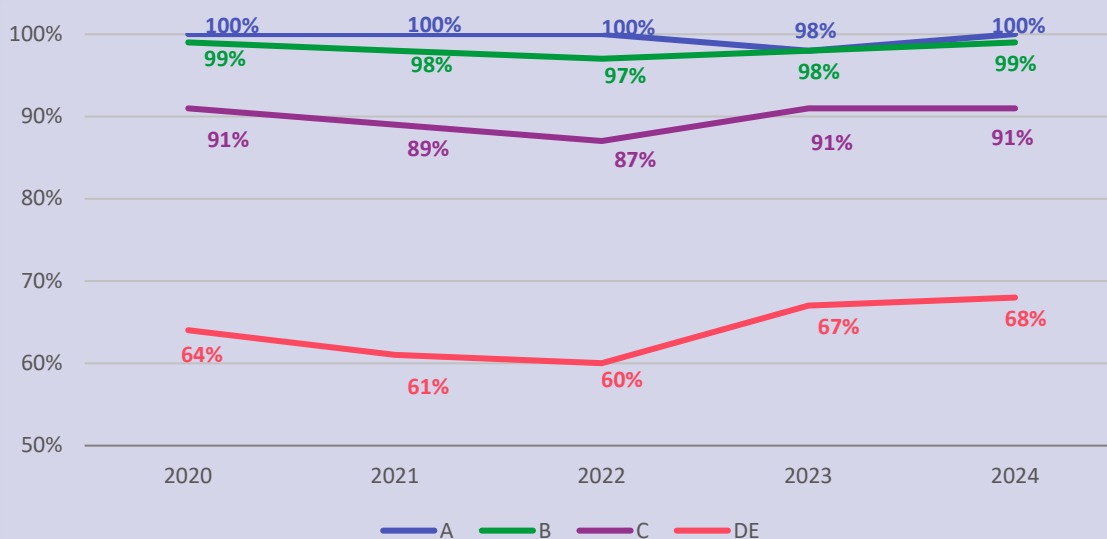
O acesso à internet tem desempenhado um papel crucial na inclusão financeira ao proporcionar alternativas para acessar serviços financeiros, especialmente em áreas remotas ou com difícil acesso a agências bancárias e outros pontos de atendimento. Por meio da internet, é possível realizar pagamentos, transferências e até mesmo contratação de crédito diretamente de dispositivos móveis, por exemplo. Além disso, a internet facilita o acesso a informações e à educação financeira, capacitando as pessoas a tomar decisões mais embasadas sobre suas finanças. Isso não apenas promove a inclusão econômica, mas também contribui para a redução da desigualdade e para o desenvolvimento sustentável das comunidades.

No Brasil, 84% da população acessou a internet em 2024. Durante o período entre 2021 e 2024, esse nível de acesso digital da população brasileira apresentou uma tendência global de consolidação, porém ainda com potencial de crescimento para as áreas rurais, para as classes de mais baixa renda e para a população mais idosa, segundo dados da pesquisa TIC Domicílios, realizada anualmente pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br)¹⁷.

Ainda de acordo com a TIC Domicílios 2024, houve redução da desigualdade geográfica no acesso à internet nos últimos anos graças ao avanço do acesso nas áreas rurais. O acesso à internet nos domicílios nas áreas urbanas totalizou 85%, enquanto nas áreas rurais foi de 74% (em 2020 o percentual nas áreas rurais era de 65%, enquanto nas áreas urbanas estava em 86%). O relatório mostra ainda que 60% dos usuários acessaram a internet apenas pelo celular e a maioria usa *wi-fi* e redes móveis para se conectar.

Segundo o recorte por classe social, os dados mostram que ainda há desigualdade no país, com 100% dos lares da classe A conectados, mas apenas 68% das classes D e E, apesar do crescimento em relação a 2022, quando esse percentual era de 60% (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Domicílios das classes D e E ainda se conectam menos à Internet

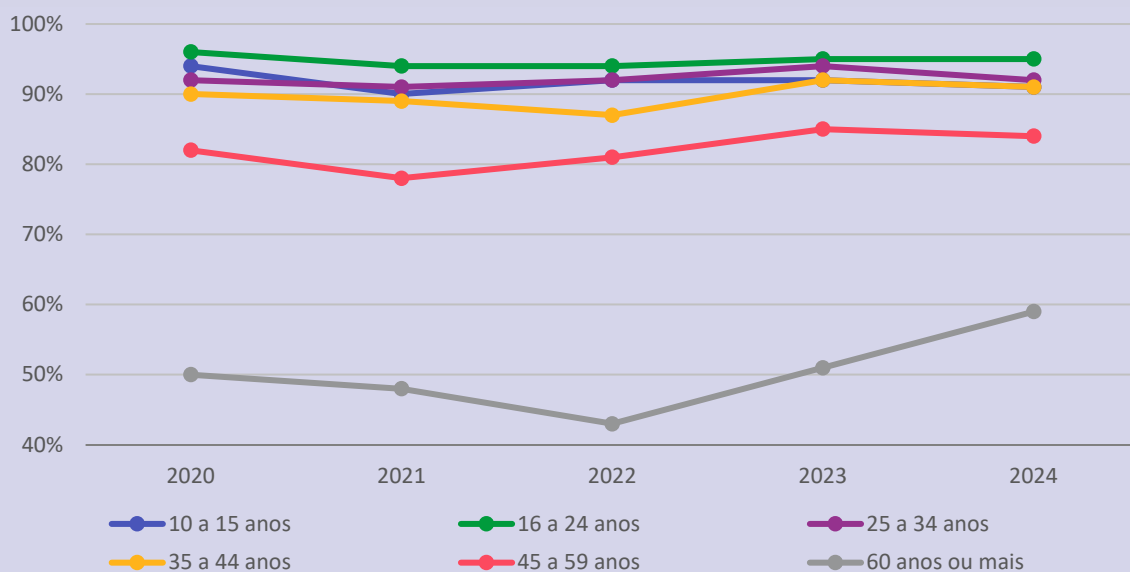


Fonte: CGI.br

Já em relação à faixa etária, idosos (60 anos ou mais) usam menos a internet (59% de utilização) do que os usuários nas demais faixas. Nota-se, entretanto, um aumento nessa faixa em comparação com os dois anos anteriores – em 2022, por exemplo, o percentual era de 43%. Isso pode indicar que essa diferença em relação às faixas etárias mais jovens tende a diminuir (Gráfico 2).

17 Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros: TIC Domicílios 2024. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores>.

Gráfico 2 – Diferença no acesso conforme faixas etárias tende a diminuir



Fonte: CGI.br

Entre as regiões geográficas do país, existe um equilíbrio, com todas elas apresentando uma proporção mínima de 81% de domicílios com acesso à internet em 2024. A região Sul apresentou o índice mais alto no ano (90%). Em todo o país, não houve diferença significativa no uso da internet em função do gênero (85% dos homens e 84% das mulheres sendo usuários).

A pesquisa mostrou ainda a consolidação do celular como o principal meio de acesso à internet no Brasil – isso é válido para no mínimo 99% dos usuários de internet em qualquer das classes sociais e faixas etárias. Em 2024, 60% do total de usuários acessaram a internet exclusivamente pelo celular. Para conexão, 73% usaram *wi-fi* e redes móveis, enquanto 22% utilizaram apenas *wi-fi* e 4% utilizaram apenas redes móveis.

Todos os municípios brasileiros possuem cobertura de rede móvel, sendo que, em dezembro de 2024, 15,2% deles estavam cobertos com a tecnologia 5G, e 78,8% estavam cobertos com a tecnologia 4G. A densidade média (número de acessos por grupo de 100 habitantes ou por grupo de 100 domicílios) foi de 101,6 naquele ano. São Paulo foi o estado com maior nível de acesso (densidade média de 116), enquanto o Maranhão apresentou o índice mais baixo (densidade média de 74)¹⁸.

Telefones celulares têm sido um importante canal de oferta de produtos e serviços financeiros a custos mais baixos, com potencial de atender populações até então excluídas dos sistemas financeiros formais em todo o mundo. Relatório da *Global Partnership for Financial Inclusion*¹⁹, esclarece que a falta de acesso aos telefones celulares e à internet são duas das barreiras que impedem a inclusão financeira dessa população.

Nos países de baixa e média renda, 16% das pessoas não têm celular e 33% não tiveram acesso à internet, de acordo com o *Global Findex 2025*. No Brasil, ainda de acordo com dados do *Global Findex 2025*, 12% das pessoas acima de 15 anos não têm acesso a internet e 8% não têm telefone celular²⁰. Vale ainda destacar que, no mundo, as mulheres são 9 pontos percentuais menos propensas que homens a possuir celular e que as pessoas mais pobres são 8 pontos percentuais menos propensas que os mais ricos a ter celular.

18 ANATEL. Portal de Dados Abertos. Disponível em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/dados-abertos>.

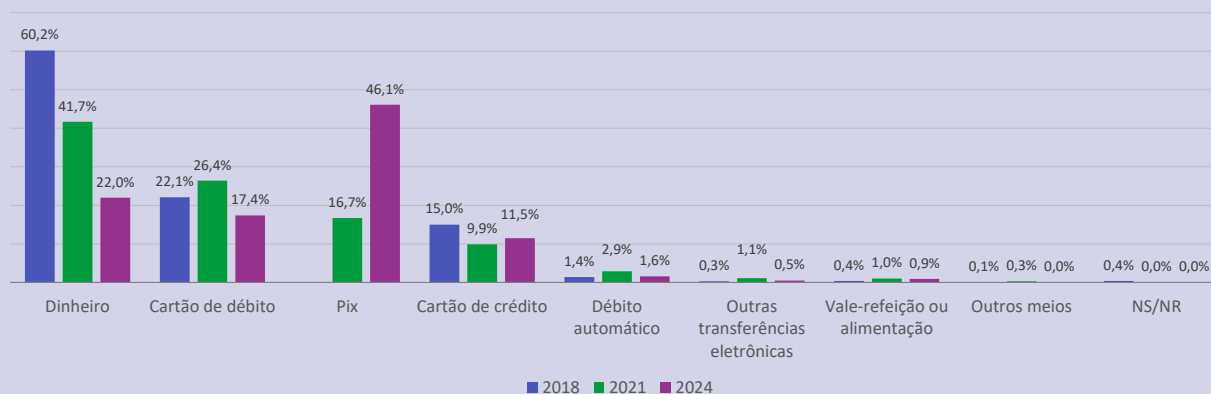
19 GPMI. *G20 Policy Options to Improve Last Mile Access and Quality of Inclusion*. Novembro de 2024. Disponível em <https://www.gpmi.org/news/g20-policy-options-improve-last-mile-access-and-quality-inclusion>.

20 Base de dados da pesquisa *Global Findex*, do Banco Mundial, disponível em <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

A internet e a relação do brasileiro com o dinheiro

O avanço do uso de *smartphones* conectados à internet também tem alterado a forma como as pessoas se relacionam com o dinheiro. A pesquisa *O brasileiro e sua relação com o dinheiro*²¹, realizada pelo BC em 2024, mostrou que o Pix já é o meio de pagamento utilizado com mais frequência, passando de 16,7% em 2021 para 46,1% em 2024 (aumento de aproximadamente 30 p.p.), tendo superado o dinheiro em espécie (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Pix já é o meio de pagamento mais utilizado pelos brasileiros



Fonte: Pesquisa *O Brasileiro e sua relação com o dinheiro* (BC)

Outra mudança importante foi o crescimento do número de brasileiros que recebe o seu salário em conta de instituição financeira (conta salário, conta poupança ou conta corrente). De acordo com a pesquisa, 72% receberam em conta em 2024, contrastando com o percentual de 53% em 2021. Em relação às pessoas que ainda recebem o seu salário em espécie, o percentual, que era de 26,4% em 2021, representou apenas 15,5% da população em 2024. Destes, 46% recebem até 2 salários mínimos e 41% são autônomos ou microempreendedores individuais.

No âmbito geral, o percentual das pessoas que usam o dinheiro em espécie “muito frequentemente” caiu de 20,1% em 2021 para 13,2% em 2024, enquanto o percentual dos que não fazem mais uso de dinheiro subiu de 9,2% para 14%. E quando indagados se acham que irão continuar pagando em dinheiro daqui a 5 anos, 53,4% afirmaram que não (em 2021 esse percentual era de 39,6%). Os resultados se inserem em um contexto de aumento expressivo no volume de transações digitais pela população – em 2024, 84% da população utilizou serviços bancários *on-line*, e 72% realizaram operações bancárias com aplicativos móveis, segundo dados da Federação Brasileira de Bancos (Febraban)²².

Ainda de acordo com a pesquisa *O brasileiro e sua relação com o dinheiro*, os recortes sociodemográficos revelam que a população de maior renda foi a que mais substituiu o uso frequente do dinheiro pelo Pix (91,7% de uso do Pix e 58,3% de uso de dinheiro na faixa acima de 10 salários-mínimos). Os idosos usam consideravelmente menos o Pix e usam mais o dinheiro em espécie (apenas 43,9% na faixa acima de 60 anos utilizam frequentemente o Pix e 72,7% usam frequentemente o dinheiro), demonstrando uma possível dificuldade ou insegurança desse segmento em utilizar os meios de pagamento digitais.

A pesquisa também mostra que quanto mais baixo for o valor da compra, maior será a utilização de dinheiro em espécie (43,3% das compras de até R\$10), e conforme o valor da compra aumenta, maior a tendência de utilização do cartão de crédito (29,7% das compras acima de R\$500). Já o Pix apresentou uma maior uniformidade em todas as faixas de valor de compra, variando entre 31% e 37% aproximadamente.

A pesquisa ainda apresentou alguns outros destaques: o Pix emergiu como o meio de pagamento visto como

21 Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cedulasemoedas/pesquisabrasileirodinheiro/Apresentacao_brasileiro_relacao_dinheiro_2024.pdf.

22 Deloitte. Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 (ano-base 2024).

mais seguro (32,1%). Quando se trata de parcelar despesas, o cartão de crédito foi considerado, em 2024, o meio mais vantajoso (36,7%). Já para obtenção de descontos, o Pix e o dinheiro são os meios preferidos pela população (aproximadamente 30% cada). O Pix também se destacou em vários outros aspectos: facilidade de uso, custo, controle de gastos, aceitação pelos estabelecimentos, gastos emergenciais e comodidade.

Os avanços no acesso à internet e na digitalização têm sido fundamentais para impulsionar a inclusão financeira no Brasil, promovendo maior participação econômica da população e ampliando as oportunidades de desenvolvimento. No entanto, ainda há desafios a serem superados, especialmente no que diz respeito à inclusão digital de grupos com maior potencial de vulnerabilidade, como pessoas de baixa renda, idosos e moradores de áreas rurais. A ampliação do acesso à tecnologia, aliada a iniciativas de educação financeira e proteção ao consumidor, será essencial para garantir que os benefícios da digitalização alcancem toda a sociedade.

A vida no digital e a dor do pagamento

Com os avanços tecnológicos que marcam a sociedade contemporânea, as opções de meios de pagamento foram diversificadas: cartões de crédito e débito, cartões pré-pagos, Transferência Eletrônica Disponível (TED) e boleto, Pix e outras formas de pagamento eletrônico emergiram como alternativas modernas para realizar transações financeiras. Todas essas inovações oferecem maior praticidade e segurança, simplificando o dia a dia dos consumidores.

O uso do dinheiro em espécie vem declinando no mundo todo. No Brasil, a pesquisa *O brasileiro e os hábitos de uso de meios de pagamento*²³ aponta uma queda expressiva no uso do dinheiro para realizar transações entre pessoas, de 56,5 p.p., na comparação com a pesquisa anterior (2019). Para o pagamento de bens e serviços presencialmente, o dinheiro foi utilizado em 74% das transações em 2019, reduzindo para 42% em 2023, com o Pix respondendo por 22% dessas transações, enquanto 14% sendo realizadas na modalidade cartão de crédito, que teve um crescimento de 5 p.p. no mesmo período.

A digitalização dos meios de pagamento é um caminho irreversível que traz benefícios significativos para consumidores, comerciantes, instituições financeiras e o Estado, especialmente no que diz respeito à inclusão financeira de parte da população, oferecendo alternativas de pagamento para pessoas de todos os níveis de renda e de escolaridade, assim como comércios de diversos portes, inclusive os pequenos comerciantes e microempreendedores.

É essencial preparar os cidadãos para lidar com essa crescente realidade digital. Iniciativas de educação financeira, direcionadas tanto a adultos quanto a crianças, desempenham um papel fundamental. Essas ações devem focar no planejamento do consumo, nos benefícios da poupança ativa e no uso responsável e consciente do crédito, atuando como um contrapeso aos impactos da redução da dor do pagamento proporcionada pelos novos meios digitais.

Além disso, especialmente nos casos em que os pagamentos envolvam contratação de crédito, há oportunidades para que provedores de serviços financeiros introduzam fricções intencionais, como telas de confirmação com informações claras sobre juros ou tarifas antes da contratação e valor total da operação ao final, além de adesão facultativa (*opt-in/opt-out*), simuladores comparando meios de pagamento, notificações ou etapas intermediárias nas transações. Essas pequenas pausas ofereceriam ao usuário um momento de reflexão para avaliar se o gasto realmente vale a pena antes da transação ser concluída.

Medidas como essas podem ajudar a garantir que os avanços tecnológicos nos meios de pagamento gerem mais benefícios do que riscos, especialmente para os consumidores em situação de maior vulnerabilidade. Na falta de fricção por parte dos provedores, o setor público pode intervir, como no caso do dispositivo no Código de Defesa do Consumidor (art. 49), que permite o arrependimento em até sete dias para compras na internet. Ao equilibrar inovação com responsabilidade, a ideia é promover uma experiência financeira mais consciente e sustentável para todos.

A Dor do Pagamento

Será que a decisão de realizar um determinado gasto pode ser influenciada pelo meio de pagamento que a pessoa pretende utilizar (dinheiro, Pix, TED, cartão de débito ou crédito)? Você já sentiu que, em algumas ocasiões, teve “dó” de gastar suas cédulas de dinheiro, ou que pagar no crédito “nem doeu”? Por que será que isso acontece? Será que é possível gerenciar, em benefício do pagador, os efeitos que os diferentes meios de pagamento causam? Perguntas assim motivaram pesquisas como a de Prelec e Loewenstein (1998), que mostraram que alguns métodos de financiamento, como cartões de crédito, tendem a enfraquecer o acoplamento, enquanto outros, como o pagamento em dinheiro, produzem um acoplamento forte. Por acoplamento eles entendem como o grau em que o consumo evoca pensamentos de pagamento e vice-versa.

23 Detalhes da pesquisa “O brasileiro e os hábitos de uso de meios de pagamento” em: https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/Publicacoes_SPB/Relatorio_Decem_2023.pdf

O fornecimento de serviços financeiros digitais cada vez mais rápidos e práticos representa um grande avanço para os consumidores, oferecendo acessibilidade e conveniência sem precedentes. Essa realidade, no entanto, também traz desafios que exigem atenção, especialmente em relação aos consumidores em situação de maior vulnerabilidade²⁴. A conveniência dos serviços digitais, a depender de como são desenhados, pode obscurecer a percepção do gasto, facilitando, assim, o consumo impulsivo ou sem controle. Estudos mostram que há diminuição da resistência psicológica quando se consome utilizando métodos de pagamento digitais em comparação ao dinheiro em espécie devido à menor visibilidade das transações e à facilidade percebida dos pagamentos (Raghubir & Srivastava, 2008; Ariely, 2013; Broekhoff & van der Crujisen, 2024; Faraz & Anjum, 2025).

Exemplos dessa conveniência associada à menor percepção do gasto são os aplicativos em que o cartão de crédito fica pré-cadastrado, como os de compras *on-line*, de transporte e de entrega de comida. Sem um controle adequado, educação financeira e mecanismos de proteção do consumidor apropriados, cidadãos que utilizam esses tipos de serviços e praticidades podem se ver em situação financeira difícil, exacerbada, em certa medida, pela própria facilidade de acesso aos serviços digitais. Aji & Adawiyah (2022) conduziram um estudo com jovens adultos na Indonésia e concluíram que as *e-wallets* (carteiras digitais, nas quais o cartão fica pré-cadastrado ou há um saldo) criam um ambiente que enfraquece o autocontrole e aumenta a tendência a gastos por impulso por meio de quatro fatores-chave: facilidade de uso, promoções e incentivos, ilusão de liquidez e baixo autocontrole. O artigo conclui que as *e-wallets* facilitam o gasto excessivo, transformando o pagamento em um ato sem fricção e que é constantemente recompensado por promoções, reforçando o comportamento de compra impulsiva.

No caso do crédito digital, a contratação também se torna mais acessível e ágil, o que, embora seja positivo em muitos aspectos, pode aumentar o risco de endividamento (Spriggs & Kipkemboi, 2024; Kaffenberger, Totolo & Sourourian, 2018; Victor, Kate & Iraki, 2023). É crucial, portanto, buscar mecanismos para garantir que os benefícios desses novos meios de pagamento e formas de contratação de crédito sejam plenamente aproveitados sem comprometer o bem-estar financeiro dos usuários.

Gastar dói!

O uso de cada tipo de meio de pagamento é vivenciado pelo consumidor como uma experiência única que apresenta diferentes níveis de dificuldade, de necessidade de atenção, e desperta sentimentos específicos. Um desses sentimentos, particularmente, pode deixar as pessoas mais ou menos propensas a gastar, é a chamada “dor do pagamento”, termo cunhado por Zellermyer (1996) e popularizado a partir do trabalho de Prelec & Loewenstein (1998).

A dor do pagamento é o efeito psicológico negativo, ou sensação desagradável, que as pessoas sentem quando se tornam conscientes de que, ao realizar uma despesa, perderam parte de seus recursos financeiros. A pessoa percebe que está renunciando a algo ao gastar aquele valor, pois seus recursos financeiros são finitos. É o custo de oportunidade: ao gastar em alguma coisa, a pessoa está perdendo a oportunidade de gastar em outras.

Alguns meios de pagamento demandam mais atenção ou tempo do consumidor para realizar a transação, e podem tornar mais forte a consciência do que se está perdendo ao realizar aquele gasto. Eles aumentam, portanto, a dor do pagamento. O tempo e a energia gastos com a realização do pagamento, que podem ser chamados de atrito ou fricção, são os responsáveis por essa “dor”. Dependendo do método de pagamento utilizado, a dor será maior ou menor. A utilização de cartões de crédito, por exemplo, explorada por estudiosos, em que o consumidor não percebe imediatamente a diminuição do seu saldo ou do seu limite, pode fazer com que ele não tome consciência do que está “perdendo” (Prelec & Simester, 2001). Essa menor percepção da dor do pagamento pode contribuir para a perda de controle, incentivando compras por impulso.

Zellermyer (1996), em sua tese de doutorado, fez um contraponto aos estudos econômicos tradicionais,

24 Mullainathan & Shafir (2016) abordam como a escassez — seja de dinheiro, tempo ou recursos emocionais — afeta profundamente a forma como pensamos, decidimos e nos comportamos, criando um “modo túnel” mental, que reduz a capacidade de planejamento, tomada de decisão e autocontrole.

focados na maximização da utilidade do consumidor, ao demonstrar que questões emocionais também afetam as escolhas de pagamento dos consumidores. Sua premissa básica é a de que, de uma forma geral, as pessoas sentem “dor” ao pagar porque são avessas a perdas, e gastar o próprio dinheiro é não poder contar mais com ele.

Em qualquer compra, há uma avaliação psicológica que compara a intensidade da “dor” de pagar e o prazer proporcionado pelo produto ou experiência. E, como a intensidade da emoção despertada pelas perdas é maior do que pelos ganhos (Kahneman & Tversky, 1979), quanto mais perceptível for esse sentimento negativo em relação ao pagamento, maiores serão as chances de haver uma reavaliação, por parte do consumidor, a respeito da real necessidade da compra. Assim, compras por impulso poderiam ser mais facilmente evitadas com o uso de meios de pagamentos que demandassem mais atenção de seus usuários.

Raghubir & Srivastava (2008) mostram que as pessoas tendem a gastar mais quando usam formas de pagamento menos tangíveis (como aplicativos ou cartões), em comparação com dinheiro físico. O estudo mostra que o “distanciamento psicológico” do dinheiro físico facilita o consumo.

Adicionalmente, Broekhoff & van der Crujisen (2024) sugerem, entre outros, que, em média, o dinheiro físico é o meio de pagamento mais útil na prevenção de gastos excessivos, enquanto os pagamentos digitais sem contato físico ou inserção de senha são os que menos previnem gastos impulsivos. Outros achados dessa pesquisa são de que: à medida em que o valor da transação aumenta, a diferença na percepção da dor de pagamento entre o pagamento em dinheiro e outros métodos de pagamento também aumenta – ou seja, para gastos maiores, a forma de pagamento faz mais diferença em termos de “dor”. Eles também levantaram que: i) as mulheres experimentam níveis mais altos de dor de pagamento em relação aos homens; ii) a idade está inversamente correlacionada com a dor de pagar – os jovens sentem mais dor do que os idosos –; iii) quanto mais difícil é para as pessoas fazerem face às suas despesas com o seu salário, maior será a sua dor do pagamento; iv) a dor de pagar é relativamente elevada para as pessoas com níveis mais baixos de letramento financeiro e para os chamados “pães-duros”, que relutam em realizar despesas desnecessárias.

Segundo o economista comportamental Dan Ariely, a dor do pagamento adiciona uma espécie de “imposto moral” ao consumo. Assim, o meio de pagamento utilizado afeta o sentimento de prazer associado à experiência de consumo (Ariely, 2013). Conforme a sua análise, há momentos em que os consumidores irão querer aumentar a dor do pagamento, por exemplo, em uma fase de maior aperto orçamentário, e outros momentos em que irão querer diminuí-la, por exemplo, durante uma viagem de férias.

Outro estudo recente (Faraz & Anjum, 2025) avaliou o impacto psicológico dos pagamentos digitais no comportamento de compra do consumidor e na compra por impulso. Os resultados revelaram que as barreiras psicológicas aos gastos foram fortemente reduzidas, incentivando o comportamento de compra por impulso. Um destaque do trabalho foi o fato das mulheres se mostrarem mais suscetíveis a esses efeitos, enquanto os homens apresentaram uma resposta mais fraca.

Também merece atenção como está se dando o contato das crianças com as finanças. Com a queda do uso do dinheiro físico, crianças e jovens estão sendo expostos cada vez mais cedo a formas abstratas de meios de pagamento, às vezes sem ter tido a oportunidade de construir uma relação sólida com o que significam transações financeiras e com a finitude dos recursos disponíveis (Money & Pensions Service, 2024).

A ausência de dinheiro físico nas transações pode dificultar a compreensão das crianças sobre a limitação dos recursos. Sem o contato direto com notas e moedas, o conceito de gasto se torna mais abstrato, e a percepção do valor das coisas pode ser prejudicada. A praticidade dos meios de pagamento digitais precisa ser contrabalanceada com planejamento, conscientização e controle de gastos, a fim de orientar bem as crianças e os jovens, pois, assim como os adultos, os mais novos precisam perceber e entender o impacto de suas atividades e compras digitais, e a importância do aprendizado sobre orçamento e economia. Reforça-se, portanto, a necessidade de levar educação financeira de forma recorrente a crianças e jovens, preparando-os para uma vida financeira mais saudável na vida adulta.

» Poupar e investir: evolução e comportamentos financeiros

- Mais de um quarto dos brasileiros tem conta de investimento, perfil difere da média da população geral.
- Avanço na inclusão financeira vem acompanhado de maior diversificação nas escolhas de investimento, especialmente entre os mais jovens.

As informações de captação da pessoa física são aquelas referentes aos recursos que as pessoas têm depositado no sistema financeiro. Por isso, em certa medida, esses dados possibilitam uma análise sobre o comportamento de poupança dos brasileiros. Considerando depósitos à vista, depósitos a prazo, de poupança e de investimentos em Letras de Crédito do Agronegócio (LCA) e Letras de Crédito Imobiliário (LCI), busca-se compreender como esses serviços financeiros, que servem para a guarda de recursos, estão sendo utilizados pela população. A Tabela 1.1.7 ilustra a evolução do número de clientes, bem como dos saldos totais e médios dessas modalidades, entre 2020 e 2024.

Tabela 1.1.7 – Evolução de depósitos – Pessoas Físicas

Tipo de Captação	2020	2021	2022	2023	2024	Δ 24/20
Depósito à Vista						
Quantidade de Clientes (milhões)	104,58	122,58	134,17	148,63	153,25	0,47
Saldo depósitos (R\$ bilhões)	165,34	148,83	131,07	127,06	119,52	- 0,28
Saldo médio (R\$ por depositante)	1.580,96	1.214,15	976,94	854,85	779,86	- 0,51
Depósito à Prazo						
Quantidade de Clientes (milhões)	46,59	72,94	119,31	146,00	172,49	2,70
Saldo depósitos (R\$ bilhões)	568,95	603,15	749,22	868,07	943,59	0,66
Saldo médio (R\$ por depositante)	12.212,08	8.268,95	6.279,34	5.945,64	5.470,34	- 0,55
LCA/LCI						
Quantidade de Clientes (milhões)	2,00	2,34	3,63	5,09	4,86	1,43
Saldo depósitos (R\$ bilhões)	316,44	316,80	505,48	682,31	683,96	1,16
Saldo médio (R\$ por depositante)	158.096,98	135.170,33	139.163,27	133.938,65	140.660,41	- 0,11
Poupança						
Quantidade de Clientes (milhões)	233,27	230,49	238,99	241,24	245,25	0,05
Saldo de depósitos (R\$ bilhões)	1.241,89	1.123,55	1.015,60	955,16	940,89	- 0,24
Saldo médio (R\$ por depositante)	5.323,93	4.874,71	4.249,50	3.959,42	3.836,47	- 0,28

Fonte: Censo FGC

Nota: os dados de 2024 são referentes a setembro. Se uma pessoa possuir uma conta corrente ou investimentos em mais de uma instituição financeira, ela é contada mais de uma vez. São consideradas apenas informações de instituições associadas ao FGC. Devido ao intervalo de cinco anos, os saldos dos anos anteriores foram atualizados para valores de dez/2024 utilizando o IPCA acumulado de cada ano até 2024.

Os dados revelam um crescimento no número de clientes em todas as categorias, mas com dinâmicas distintas em relação aos saldos total e médio:

- **depósitos à vista** – essa modalidade registrou um aumento expressivo de 47% na base de clientes, indicando maior inclusão financeira. Já o saldo total caiu cerca de 28% no período, resultando em uma redução de 51% no saldo médio por cliente;
- **depósitos a prazo** – esta categoria destacou-se com um crescimento de 270% no número de clientes, indicando uma expansão do uso desse tipo de depósito nos últimos anos, com o aumento de 66% também no saldo total. Com isso, o saldo médio por cliente caiu 55%. Esse movimento de aumento nos depósitos a prazo pode ser explicado em parte pelo surgimento da “conta corrente remunerada”, em que são feitas aplicações e resgates automáticos em CDB ou RDB pela instituição financeira, conforme o cliente movimentar a sua conta. Nesses casos, o dinheiro que anteriormente ficava parado em conta corrente acaba virando um depósito a prazo, mesmo que por um curto período;
- **LCI e LCA** – embora os investimentos em LCI e LCA ainda sejam adotados por parcela restrita da população quando comparados aos depósitos a prazo, esses produtos tiveram um crescimento significativo, tanto no número de clientes (alta de 143%) quanto no saldo total (expansão de 116%). Esses resultados refletem a atratividade desses produtos, que combinam isenção de imposto de renda para pessoas físicas com retornos competitivos em relação a outros investimentos de baixo risco. O saldo médio por cliente, entretanto, registrou baixa de 11%;
- **depósitos de poupança** – o número de clientes na poupança aumentou 5% no período analisado, tornando-se inferior ao de depositantes de depósito a prazo, enquanto o saldo total apresentou uma queda acentuada, de 24%. Como resultado, o saldo médio por cliente caiu 28%, mostrando que as pessoas têm buscado outros tipos de investimento.

Esses dados apontam um crescimento importante nas bases de clientes, confirmando o avanço na inclusão financeira verificado no Brasil nos últimos anos. Esse aumento é ainda mais expressivo no caso dos depósitos a prazo e no caso de investimentos em LCA e LCI, em contrapartida a um aumento mais tímido da quantidade de clientes da poupança.

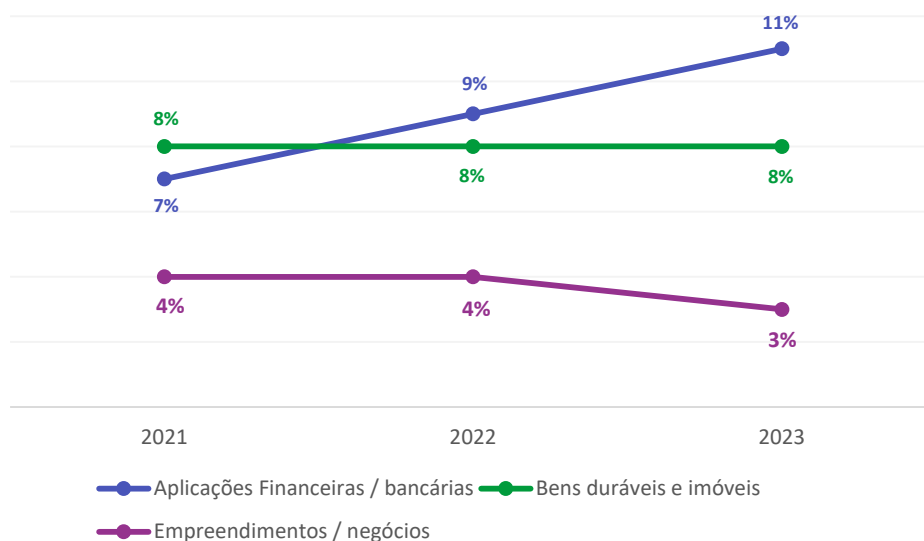
No caso dos depósitos à vista, esse movimento de aumento da base de clientes com redução dos saldos médios pode ser explicado pelos investimentos automáticos das contas remuneradas e pode indicar também que a população está gerenciando melhor seus recursos, deixando menos dinheiro parado na conta e direcionando suas sobras para investimentos.

Os resultados indicados acima são importantes, na medida em que o hábito de poupar é fundamental para fortalecer a resiliência financeira e promover a melhoria do bem-estar financeiro das pessoas.

Ainda no tema investimentos, vale destacar dados da pesquisa *Raio X do Investidor Brasileiro*, realizada pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)²⁵. Após um crescimento expressivo no número de investidores entre 2021 e 2022 – passando de 31% para 36% a quantidade de brasileiros que aplicam seu dinheiro em produtos financeiros –, os anos de 2023 e 2024 mostraram uma estabilização nesse índice, que se manteve em 37%, totalizando de forma estimada 58,7 milhões de pessoas. Apesar desse avanço, 63% da população ainda declara não realizar nenhum tipo de investimento, o que pode comprometer o bem-estar financeiro dessas pessoas e de suas famílias. A ausência de investimentos contribui para uma maior vulnerabilidade, já que limita a capacidade de formar uma reserva de emergência ou de se preparar para metas e necessidades futuras. Entre os que afirmaram investir, observou-se que as aplicações financeiras foram a categoria que mais cresceu nos últimos quatro anos (Gráfico 1.1.8).

25 Disponível em: https://www.anbima.com.br/pt_br/especial/raio-x-do-investidor-brasileiro.htm

Gráfico 1.1.8 – Tipos de investimento

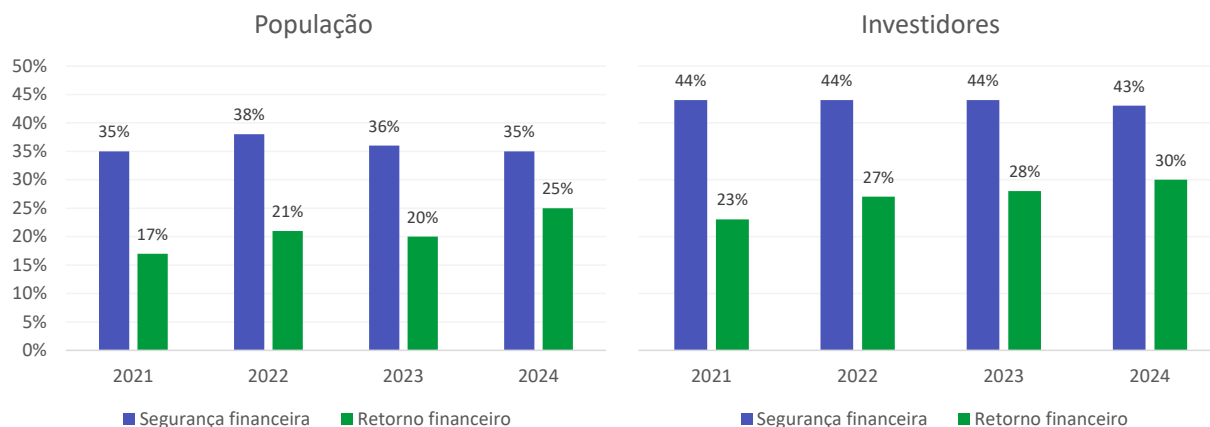


Fonte: Anbima

Nota: a pergunta feita na pesquisa foi "Qual foi o investimento que você fez?".

A Anbima também verifica quais são as principais vantagens e desvantagens percebidas pelas pessoas ao aplicar em produtos financeiros (Gráficos 1.1.9 e 1.1.10). Os investidores percebem maior vantagem dos investimentos financeiros se comparados à população total, mas também são mais críticos quanto às desvantagens das aplicações. A percepção de vantagem do retorno financeiro tem se aproximado da segurança, embora seja o baixo retorno financeiro a principal desvantagem percebida pelas pessoas, investidoras ou não.

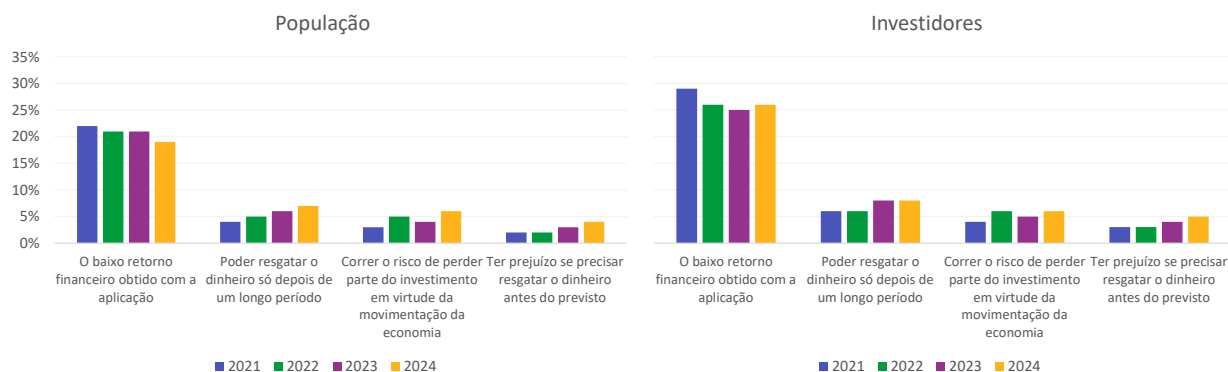
Gráfico 1.1.9 – Principal vantagem de aplicar o dinheiro



Fonte: Anbima

Nota: Na sua opinião, qual é a principal vantagem de aplicar seu dinheiro, seja em poupança, fundos, ações, títulos públicos etc.?

Gráfico 1.1.10 – Principal desvantagem de aplicar o dinheiro



Fonte: Anbima

Nota: a pergunta feita na pesquisa foi "Na sua opinião, qual é a principal desvantagem de aplicar seu dinheiro, seja em poupança, fundos, ações, títulos públicos etc.?"

Em 2024, 26% dos brasileiros com algum relacionamento com instituições financeiras tinham também relacionamento com instituições intermediadoras nos mercados financeiro e de capitais²⁶, resultando em contas para investimento. O perfil médio desses brasileiros investidores é diferente do perfil geral de pessoas com relacionamento no SFN (Tabela 1.1.8): mais masculino; ainda mais concentrado na região Sudeste; com maior presença de jovens e com mínima presença de idosos; menor presença da baixa-renda e de pessoas sem emprego formal.

Tabela 1.1.8 – Perfil dos detentores de contas em Corretoras/TVM

Dez/2024	Relacionamento no SFN	Contas em corretoras/TVM
Total (milhões)	175,2	45,9
Gênero		
Homem	48%	56%
Mulher	52%	44%
Região		
Norte	8%	6%
Nordeste	26%	21%
Sudeste	43%	50%
Sul	15%	15%
Centro-Oeste	8%	8%
Idade		
Até 34	35%	46%
35-60	45%	47%
Acima de 60	20%	7%
Cadastro Único		
Inscrito	39%	29%
Não inscrito	61%	71%
Emprego formal		
Com vínculo	33%	46%
Sem vínculo	67%	54%

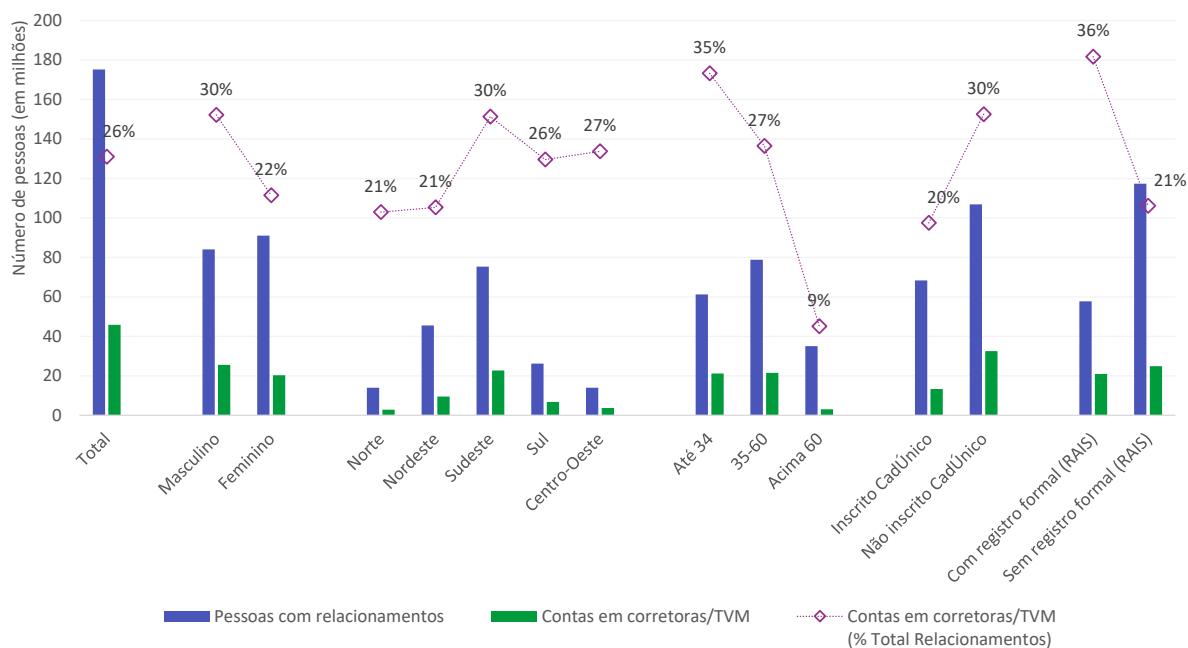
Fonte: Unicad

26 Para esta classificação, são consideradas as instituições financeiras relacionadas aos segmentos: Sociedade Corretora de Títulos e Valores Mobiliários (TVM); Sociedade Distribuidora de TVM; Sociedade de Investimento; e Bolsa de Valores. Mais informações sobre corretoras e distribuidoras podem ser detalhadas em: https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/corretoras_distribuidoras.asp?frame=1.

A análise dentro de cada grupo (Gráfico 1.1.11) tem como destaques que apenas 22% das mulheres com contas no SFN possuem contas em corretoras, comparado a 30% dos homens. Nas regiões Norte e Nordeste, apenas 21% do total usam corretoras, abaixo da média de 26% do Brasil. No caso dos idosos, apenas 9% usam esses serviços financeiros, enquanto entre os jovens, o percentual chega a 35%, bem acima da média nacional.

Dentro da baixa renda, 20% do total tem relacionamentos abertos em corretoras, percentual semelhante ao encontrado no grupo sem emprego formal. Já entre os trabalhadores do mercado formal, esse percentual chega a 36%, 10 p.p. acima da média. Nesta análise, confirma-se a maior probabilidade de pessoas de perfil masculino, jovem, fora da baixa-renda e com emprego formal de possuírem este tipo de relacionamento.

Gráfico 1.1.11 – Brasileiros com contas em Corretoras/TVM em dezembro de 2024



Fonte: Unicad

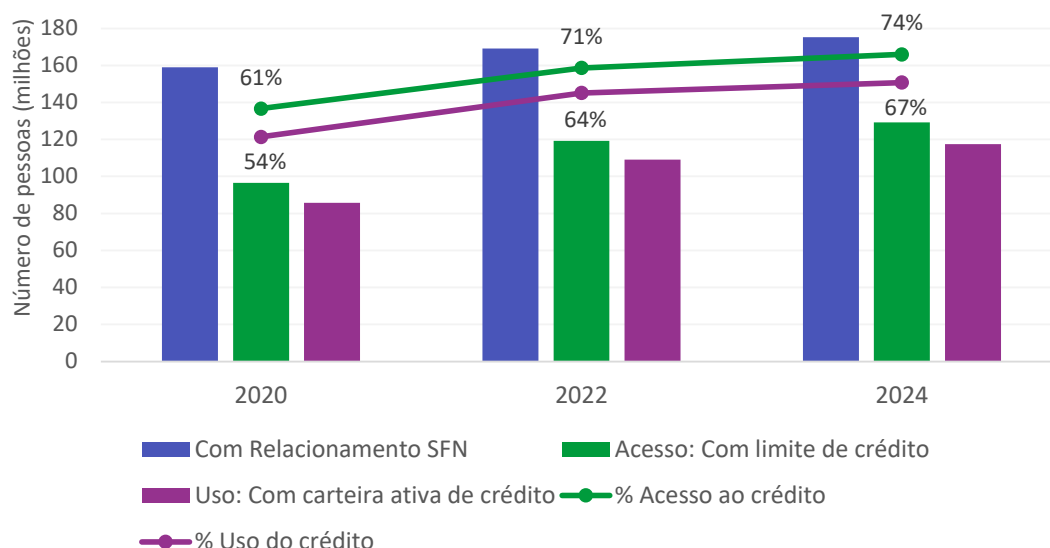
» Ampliação do acesso e uso do crédito nos últimos anos

- Cerca de 130 milhões de pessoas têm exposição a crédito no país, com 117 milhões de clientes com carteira ativa.
- Entre as modalidades de crédito, o cartão lidera em número de clientes com dívida: as taxas médias relacionadas ao uso do cartão continuam sendo as mais altas registradas no mercado.
- Destaca-se a expansão de modalidades de crédito sem garantia: clientes com empréstimo pessoal mais que triplicou desde 2020.

A relação do brasileiro com o crédito expandiu nos anos recentes, como uma evolução da importante inclusão de milhões de pessoas no SFN.

O acesso ao crédito é mensurado a partir da contagem de pessoas que possuem limite disponível em alguma instituição financeira, ou seja, ainda que não esteja sendo usado, todas essas pessoas possuem um acesso garantido a um produto de crédito, segundo os dados do SCR. Já o uso do crédito é mensurado pelo saldo positivo em alguma das modalidades de crédito do SFN, seja empréstimos, financiamentos, cartões ou cheque especial. Ambos os números apresentaram significativo aumento, conforme análise detalhada a seguir (Gráfico 1.1.12).

Gráfico 1.1.12 – Evolução do acesso e uso do crédito entre as pessoas com relacionamento bancário



Fonte: SCR

Nota: percentual de acesso e uso calculados sobre total de pessoas com relacionamento no SFN.

Em 2024, o Brasil tinha quase 130 milhões de pessoas com exposição a crédito²⁷, cerca de 74% da população com relacionamento bancário (Gráfico 1.1.12). Em 4 anos, 32 milhões a mais de pessoas passaram a ter acesso a estes produtos, um crescimento de 34%.

Esse acesso é distribuído desigualmente entre diferentes grupos da população (Tabela 1.1.9, ao final). Enquanto homens e mulheres têm acesso similar, próximos à média geral de 74%, a análise geográfica indica que cidadãos residentes no Norte e Nordeste estão abaixo da média de acesso, com índices de 63% e 68%, respectivamente. Jovens também têm acesso inferior à média, com 67% de acesso. Por fim, o grupo de pessoas sem vínculo formal de trabalho tem 66% de acesso a crédito entre os bancarizados.

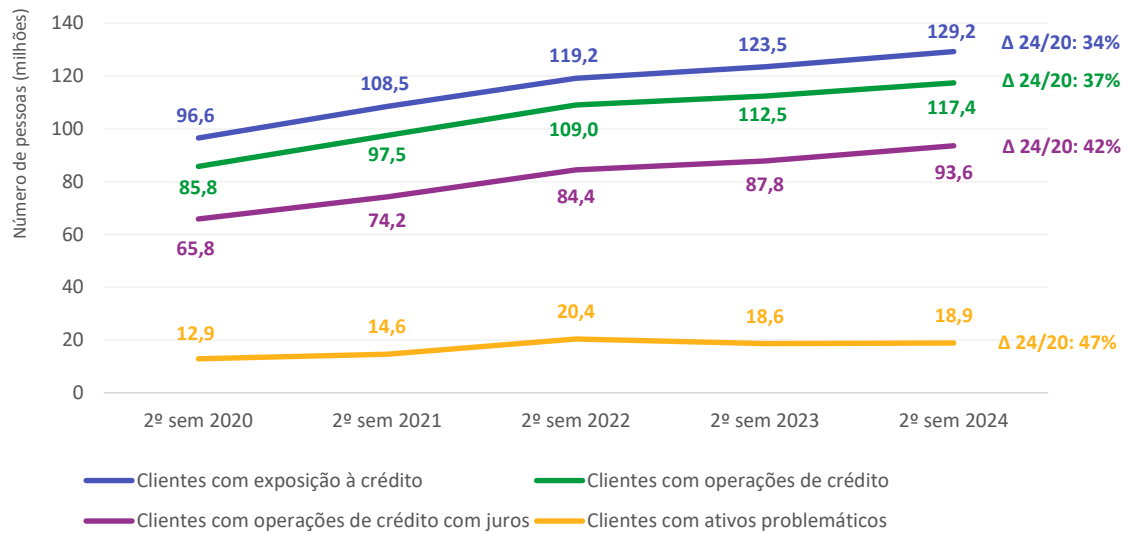
Quando se analisa as taxas de uso entre aquelas pessoas que têm algum limite de crédito, em média 9 entre 10 pessoas expostas estão usando algum produto de crédito. Essa taxa de uso é similar em todos os perfis analisados, com exceção dos idosos entre os quais apenas 8 em 10 utilizam o crédito ao qual têm acesso (Tabela 1.1.9, ao final).

O número de usuários de operações de crédito com juros foi o que mais aumentou nos últimos 4 anos: mais de 28 milhões de brasileiros passaram a usar essas modalidades entre 2020 e 2024. Enquanto o crescimento de clientes com créditos ativos foi de 37%, o de clientes ativos com operações com juros foi de 42%. É relevante analisar também que o crescimento de clientes com ativos problemáticos²⁸ foi ainda mais alto, de 47% (Gráfico 1.1.13).

27 A exposição a crédito inclui indivíduos que possuem dívidas ou compromissos financeiros com instituições financeiras. Esses compromissos incluem limites disponibilizados ou empréstimos e financiamentos ativos.

28 A definição de ativos problemáticos, ou ativo financeiro com problema de recuperação de crédito, é dada pela Resolução CMN 4.966/2021, art. 3º: quando há ocorrência de atraso superior a noventa dias no pagamento de principal ou de encargos e/ou indicativo de que a respectiva obrigação não será integralmente honrada nas condições pactuadas, sem que seja necessário recorrer a garantias ou a colaterais.

Gráfico 1.1.13 – Evolução do uso do crédito no Brasil por modalidades sem juros, com juros e ativos problemáticos

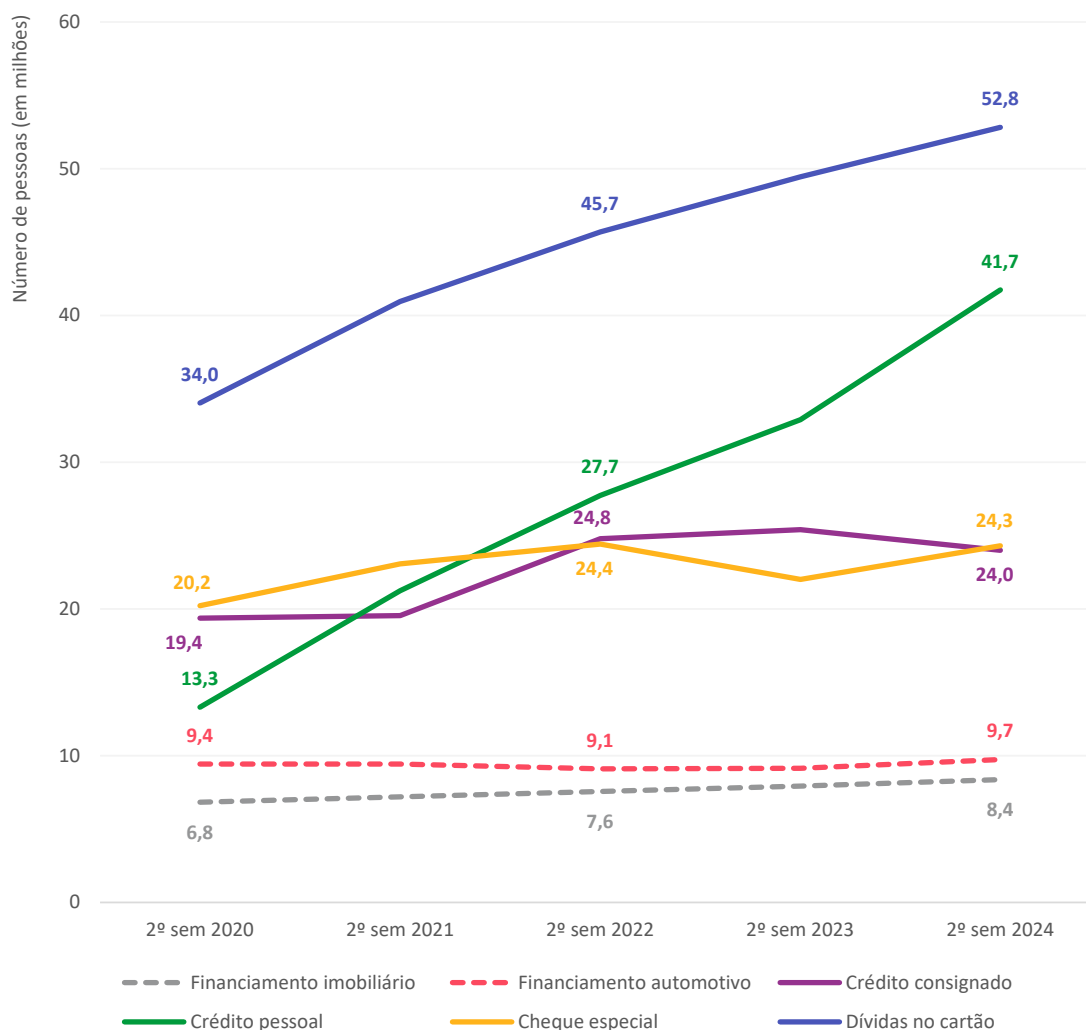


Fonte: SCR

Na análise do uso das diferentes modalidades de crédito ao longo dos últimos anos (Gráfico 1.1.14), destaca-se a expansão expressiva de modalidades de crédito sem garantia: o número de brasileiros com empréstimo pessoal mais que triplicou desde 2020 – 214% de crescimento no período, atingindo 41,7 milhões de clientes. Um segundo ponto de destaque foi o crescimento do número de clientes com dívidas no cartão (ou seja, uso do rotativo ou parcelado), de 55% entre 2020-2024, totalizando cerca de 53 milhões de pessoas em 2024.

Dentre as outras modalidades, tanto o cheque especial como o crédito consignado são usados por cerca de 24 milhões de clientes e cresceram na faixa de 20% no período. Os financiamentos com garantia de alienação fiduciária (imobiliário e automotivo) alcançaram pouco menos de 10 milhões de clientes cada. O financiamento automotivo, entretanto, teve crescimento de apenas 3% no período, enquanto o imobiliário cresceu 23%. O Capítulo 3 deste RCF analisará modalidades de crédito específicas, como o cartão de crédito, o crédito consignado e os financiamentos imobiliário e automotivo.

Gráfico 1.1.14 – Evolução do uso das principais modalidades de crédito com juros



Fonte: SCR

Nota: considera-se cartão de crédito com juros as modalidades de cartão de crédito parcelado, o rotativo e o rotativo não migrado.

Ainda sobre o uso do crédito, em dezembro de 2024, o comprometimento de renda com operações de crédito com juros era de 24,7% em média, considerados os tomadores de crédito com renda mensal de até 20 salários mínimos. A análise de como os diferentes grupos se comportam indica que o público feminino (25,3%), a faixa etária entre 35-60 anos (26%), fora da baixa-renda (25,5%), com emprego formal (27,9%) e morador das regiões Norte (27,9%) e Centro-Oeste (28,3%) têm maior comprometimento de renda médio entre os perfis analisados (Tabela 1.1.9, ao final).

O crédito para o consumidor pode permitir antecipação do consumo de determinados bens, proteção contra choques financeiros e outros benefícios. Entretanto, pode estar associado também a impactos negativos considerando a dificuldade de gestão do crédito pelos indivíduos, o que está associado à parcela de renda mensal comprometida com dívidas. Por esse motivo, o acompanhamento deste indicador e a atenção especial aos grupos com maior comprometimento de renda pode ser um caminho para políticas de prevenção ao endividamento de risco²⁹, de proteção ao consumidor e de educação financeira.

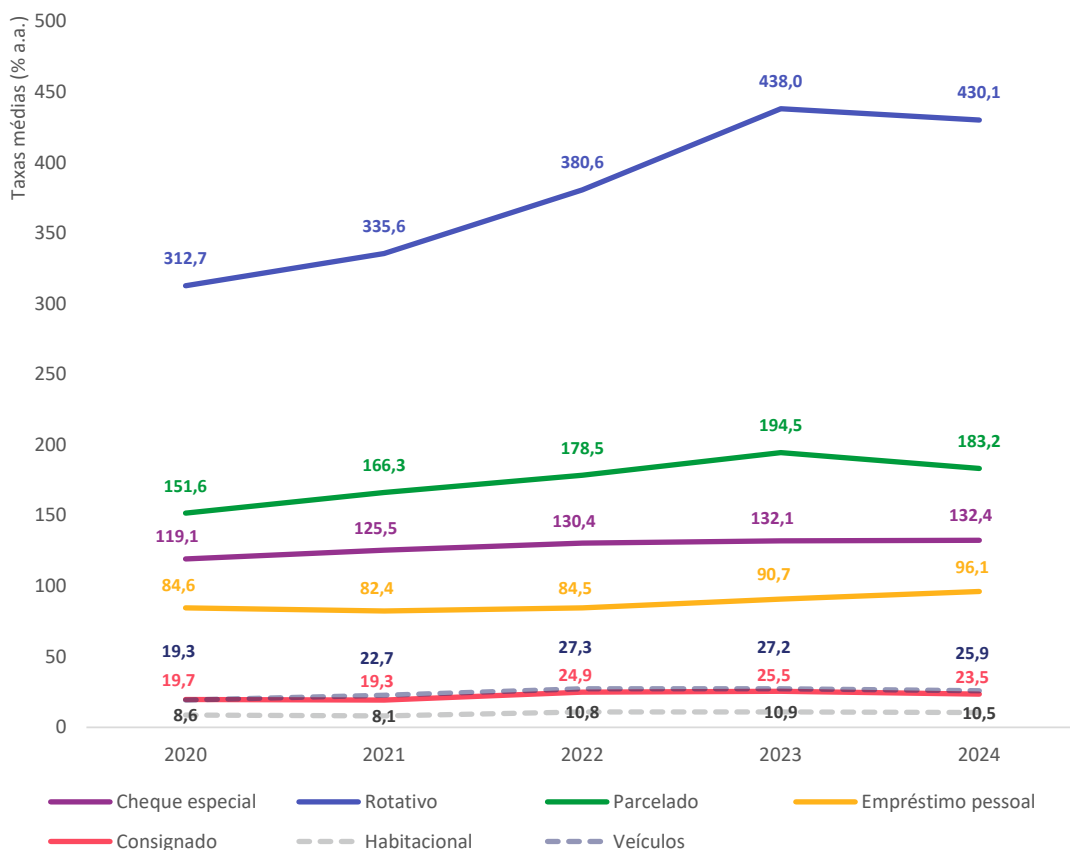
29 Considera-se o endividado de risco como o cidadão que atende a um conjunto de critérios relacionados ao endividamento, como alto comprometimento de renda, inadimplência, exposição simultânea à variadas modalidades de crédito sem garantia, e renda disponível (após o pagamento do serviço das dívidas) mensal abaixo da linha de pobreza, elevando sua propensão a estar em situação de superendividamento. As séries de Cidadania Financeira [6-Endividamento de Risco no Brasil](#) e [8-Endividamento de Risco no Brasil – 2ª edição](#) detalham a conceituação e evolução do endividamento de risco.

A análise do quanto a instituição financeira disponibiliza como limite de crédito para o cliente e do quanto deste limite tem sido usado em média pelos usuários também auxiliam na análise do comportamento de crédito dos brasileiros. Em média, o tomador de crédito utiliza 21,6% do limite disponibilizado. Quanto ao uso do limite por diferentes perfis, o público feminino, morador da região Sudeste, os idosos e o grupo fora da baixa renda tendem a utilizar parcela do limite de crédito ofertado acima da média (Tabela 1.1.9).

Por fim, para refletir sobre a qualidade do uso do crédito, realiza-se uma análise da evolução das taxas de juros médias no mercado brasileiro para as principais modalidades de crédito utilizadas pela população (Gráfico 1.1.15). Entre 2020 e 2024, as taxas médias relacionadas ao uso do cartão de crédito foram as mais altas registradas no mercado, com o rotativo do cartão se destacando pelo crescimento nos últimos anos, saindo de 313% a.a. em 2020 para 430% no final de 2024.

Nesse mesmo período, as taxas no parcelamento de faturas apresentaram crescimento mais moderado, chegando a 183% a.a. no final de 2024. Esses são os produtos com as maiores taxas ao longo do período e também com o maior número de usuários no país. Por outro lado, observou-se expressivo aumento no uso de empréstimos pessoais no período, que apresenta taxas médias bem abaixo das do cartão de crédito, em média 88% a.a. no período, tendo chegado a 96% a.a. em 2024.

Gráfico 1.1.15 – Evolução das taxas de juros médias para as principais modalidades de crédito para pessoas físicas



Fonte: BC

Nota: as taxas médias para cada ano referem-se à média simples das taxas médias ao ano apresentada pelo BC/DSTAT por mês/ano nas séries temporais 20741, 20742, 20747, 20749, 22022, 22023 e 20736.

Outra análise possível para avaliar a qualidade do uso do crédito é a da prevalência de tomadores com ativos problemáticos entre aqueles que possuem carteira ativa, que, em dezembro de 2024, era de 16%, em média. O número de pessoas com ativos problemáticos cresceu 6 milhões entre 2020-24. Embora os últimos dois anos tenha apresentado queda (Gráfico 1.1.12), o crescimento foi de 47% no período, taxa acima do

crescimento médio de acesso e de uso, o que traz um alerta sobre a adequação desses produtos de crédito para a população e da necessidade de melhor comunicação sobre esses produtos por meio de ações de proteção ao consumidor e de educação financeira.

Quanto ao perfil, homens e mulheres, bem como trabalhadores formais e informais, possuem a mesma prevalência média geral de 16% dos usuários com uso de produtos de crédito com ativos problemáticos (Tabela 1.1.10, abaixo). Vale destacar que jovens possuem prevalência acima da média (19%) e idosos, bastante abaixo da média (9%).

As regiões Norte e Nordeste também têm índices acima da média (19% e 17%) de clientes com ativos problemáticos. Finalmente, o recorte de baixa renda possui prevalência acima da média, de 18%, indicando a maior vulnerabilidade desse grupo quando exposto aos produtos de crédito existentes e necessidade de um tratamento diferenciado para o atendimento das necessidades dessa parcela relevante da população.

Tabela 1.1.9 – Comprometimento de renda e uso de limite por perfil

Dez/2024	Comprometimento de renda (%)		Limite de crédito utilizado (%)
	Com operações de crédito com juros	Com juros destas dívidas	
Total	24,7%	12,9%	21,6%
Gênero			
Homem	24,1%	12,6%	20,8%
Mulher	25,3%	13,2%	22,4%
Região			
Norte	27,9%	14,3%	14,4%
Nordeste	24,3%	12,5%	19,5%
Sudeste	23,7%	12,5%	25,7%
Sul	25,0%	12,7%	19,7%
Centro-Oeste	28,3%	14,7%	14,9%
Idade			
18-34	22,1%	10,6%	17,8%
35-60	26,0%	13,5%	22,1%
Acima de 60	24,5%	14,1%	26,4%
Cadastro Único			
Inscrito	22,1%	11,1%	17,0%
Não inscrito	25,5%	13,3%	24,0%
RAIS			
Com vínculo	27,9%	14,9%	21,2%
Sem vínculo	21,9%	11,1%	21,9%

Fonte: SCR

Nota: para o cálculo do comprometimento de renda, considera-se apenas público com renda inferior a 20 salários mínimos.

Tabela 1.1.10 – Acesso e uso de crédito por perfil

Dez/2024	Acesso a crédito		Uso do crédito Qualidade do uso			
	Com limite <i>milhões</i>	Acesso <i>% SFN</i>	Carteira Ativa <i>milhões</i>	Uso <i>% Com limite</i>	Com ativos problemáticos <i>milhões</i>	% Usuários Carteira Ativa
Total	129,2	74%	117,9	91%	18,9	16%
Gênero						
Homem	61,9	73%	56,5	91%	9,1	16%
Mulher	67,4	75%	61,3	91%	9,7	16%
Região						
Norte	9,1	63%	8,4	92%	1,6	19%
Nordeste	31,6	68%	29	92%	5	17%
Sudeste	57,9	77%	52,8	91%	8,2	16%
Sul	20,4	80%	18,1	89%	2,5	14%
Centro-Oeste	10,1	75%	9,4	92%	1,5	16%
Idade						
18-34	41,2	67%	38,9	95%	7,5	19%
35-60	60,2	76%	56	93%	9,2	16%
Acima de 60	27,9	81%	23	82%	2,1	9%
Cadastro Único						
Inscrito	43,3	64%	39,7	92%	7,7	18%
Não inscrito	86	80%	78,2	91%	11,1	14%
RAIS						
Com vínculo	52,1	91%	49,7	95%	7,9	16%
Sem vínculo	77,1	66%	68,2	88%	10,9	16%

Fonte: SCR

1.2 Educação Financeira: o nível de letramento financeiro do brasileiro

A compreensão dos níveis de letramento financeiro é crucial para o desenvolvimento de políticas públicas voltadas a melhorar a vida financeira da população de qualquer país. O Brasil tem participado, desde 2015, de exercícios internacionais de medição coordenada sobre esse tema utilizando metodologia da Rede Internacional de Educação Financeira da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE/INFE). Trata-se de um instrumento de pesquisa utilizado por diversos países desde sua primeira versão, desenvolvida em 2010, acolhida pelos líderes do G20 em 2013, e que foi foco de três revisões, em 2015, 2018 e 2022.

Esse instrumento cobre aspectos do letramento financeiro, bem como da utilização de produtos e serviços pelos cidadãos. Mais recentemente, passou também a avaliar sua familiaridade com as finanças digitais e as finanças sustentáveis e seus níveis de resiliência financeira e de estresse financeiro. A última edição, revisada em 2022, foi aplicada no Brasil entre os meses de março e abril de 2023, e contou com a participação de 2.000 pessoas entre 16 e 79 anos de idade. A amostra foi representativa da população brasileira nos quesitos gênero, idade, região e renda^{30,31}.

30 Nível de confiança de 95% a margem de erro de 2,19%.

31 Mais detalhes sobre os resultados da pesquisa, realizada com o apoio do Fundo Garantidor de Créditos (FGC), podem ser encontrados no [Relatório de Letramento Financeiro](#) publicado pelo BC. Nesse endereço pesquisadores e instituições que queiram realizar suas próprias investigações também podem obter os dados brutos da pesquisa.

» Desempenho do Brasil na pesquisa OCDE/INFE

- Brasil tem pontuação similar à média geral dos países participantes, e está na 21ª colocação no Índice geral de Letramento Financeiro: em comparação a 2015, índice melhora, mas não em todas as dimensões.
- Dimensão de Conhecimentos Financeiros: nível de acertos da população brasileira caiu entre 2020 e 2023, com maior queda no tema diversificação de riscos financeiros.
- Dimensão de Comportamentos Financeiros: expressiva melhoria no padrão de comportamentos financeiros relatados pelos brasileiros.
- Dimensão de Atitudes Financeiras: índice de atitudes financeiras consideradas como responsáveis melhorou em 2023, quando comparado a 2020, mas ainda é mais baixo que mensurado em 2015.

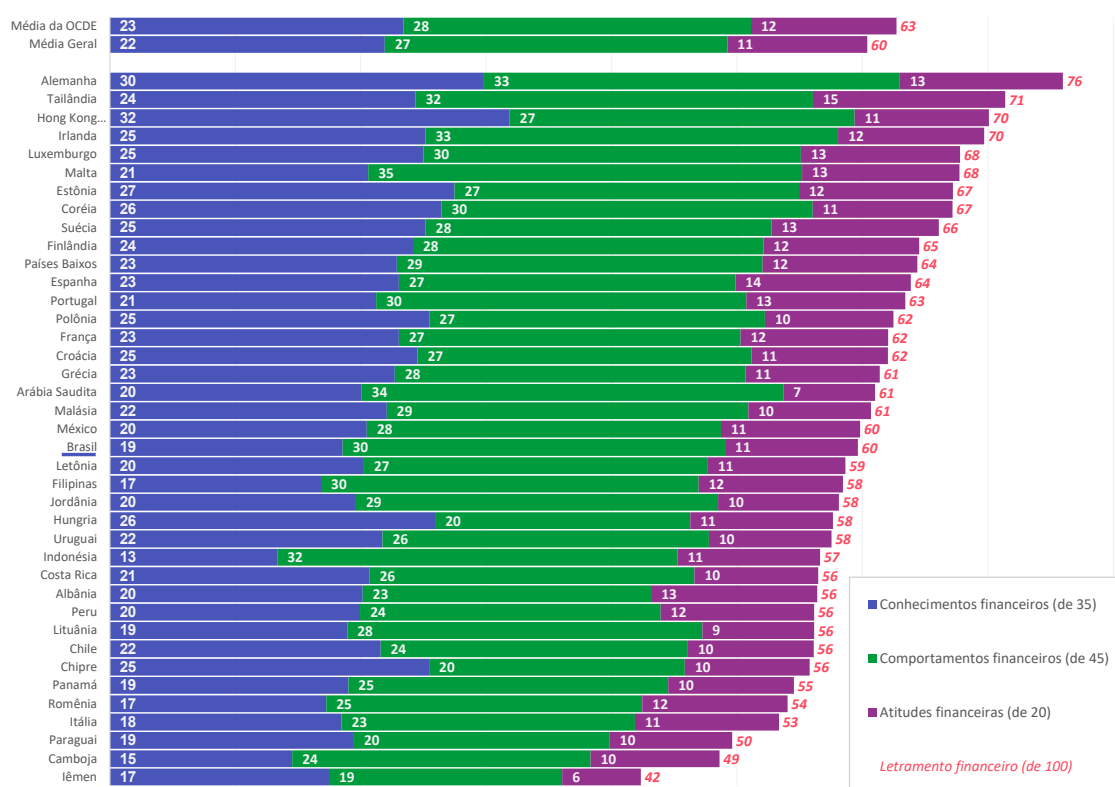
Segundo a OCDE, o letramento financeiro é uma combinação de conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos necessários para a tomada de decisões conscientes sobre a vida financeira e para alcançar o bem-estar financeiro³² pessoal (OCDE, 2020). A metodologia utilizada na pesquisa OCDE/INFE estabelece pontuações relacionadas a essas três dimensões – conhecimentos financeiros (0 a 7 pontos), comportamentos financeiros (0 a 9) e atitudes financeiras (0 a 4) – que somadas geram a pontuação final de letramento financeiro.

A pontuação de letramento financeiro varia, portanto, de 0 a 20 e foi normalizada, seguindo as instruções da OCDE, para uma escala de 0 a 100 (quanto mais próxima de 100, maior o nível de letramento financeiro do indivíduo). A criação dessas pontuações (ou índices) permite algumas análises comparativas: entre países, entre edições (anos) de avaliação e entre grupos sociais. Esse último ponto é especialmente importante para a criação de políticas públicas focadas em públicos específicos quando necessário.

Na pesquisa realizada em 2023, a média de letramento financeiro da população brasileira foi de 59,6 pontos. Quando comparado com os outros 39 países que participaram da pesquisa, o Brasil apresenta pontuação similar à média geral, de 60 pontos, e aparece na 21ª posição (Gráfico 1.2.1).

32 O G20 publicou recentemente uma definição de trabalho que estabelece que bem-estar financeiro é “um estado em que os indivíduos conseguem gerenciar suas necessidades e obrigações financeiras de forma tranquila, podem lidar com choques negativos, podem buscar aspirações e metas e aproveitar oportunidades, e se sentem satisfeitos e confiantes em relação às suas vidas financeiras, levando em consideração as circunstâncias específicas do país.” Disponível em <https://www.gpfi.org/news/g20-policy-note-financial-well-being>. Mais informações sobre o tema no Capítulo 5 deste Relatório.

Gráfico 1.2.1 – Comparativo do Índice de Letramento Financeiro e suas dimensões entre os países participantes da pesquisa de 2023

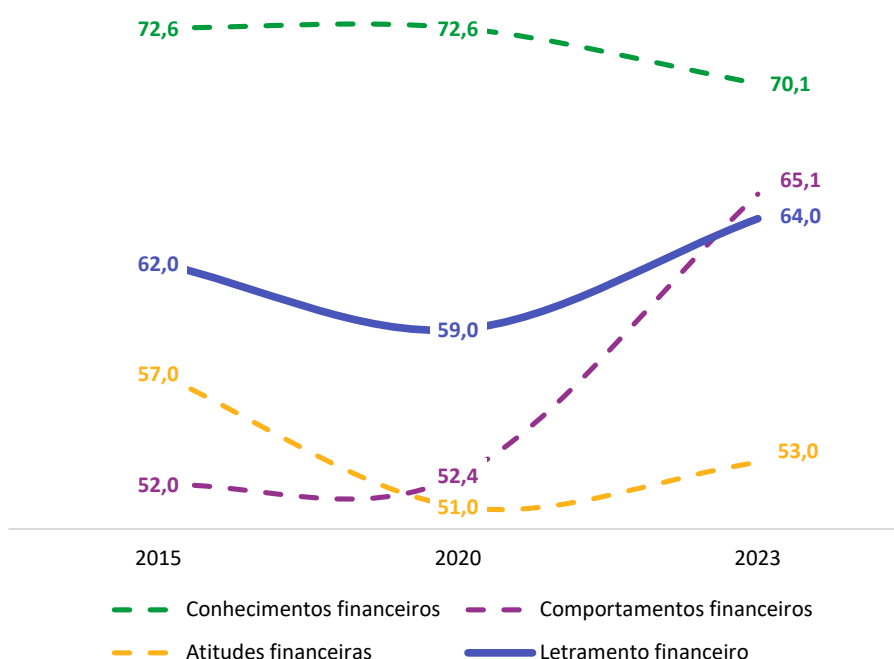


Fonte: OCDE, 2023a

Quando comparada com as edições anteriores, observa-se que a média de letramento financeiro da população brasileira caiu entre 2015 e 2020, para novamente voltar a subir em 2023 (Gráfico 1.2.2). Vale ressaltar que foi feito ajuste de cálculo para viabilizar comparações entre os anos nas três dimensões e no índice final, o que justifica a diferença de valores com relação ao Gráfico 1.2.1, conforme detalhado na nota 34. Quanto às dimensões, o índice de conhecimentos financeiros sofreu uma queda entre 2020 e 2023, enquanto os índices de comportamentos financeiros e de atitudes financeiras aumentaram no mesmo período³³.

33 Diferenças estatisticamente significativas.

Gráfico 1.2.2 – Índice de Letramento Financeiro e suas dimensões no Brasil por ano³⁴



Fonte: BC

O índice de conhecimentos financeiros é composto por 7 perguntas (1 ponto por questão) que medem a compreensão do respondente sobre temas como inflação, juros simples e compostos, riscos e retorno de investimentos. Na média, a população brasileira acerta pouco mais de metade das questões (53%), aparecendo em 33º lugar, abaixo da média mundial. O pior desempenho aparece nas questões sobre cálculo de juros simples (87% erraram a questão de cálculo), juros compostos (53% erraram a questão de múltipla escolha) e sobre diversificação de riscos (42% erraram, múltipla escolha). Esses baixos desempenhos se somam a achados do Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (Pisa, na sigla em inglês)³⁵ de 2022, que demonstraram que os jovens brasileiros têm uma das piores performances em letramento financeiro, ficando em 12º lugar dentre os 14 países pesquisados (OCDE, 2024b). Segundo análise da OCDE (2024a), cerca de 77% da variação no desempenho dos alunos em letramento financeiro no Brasil pode ser explicada pelo desempenho em matemática e leitura, e o país fica abaixo da média mundial na proficiência em matemática (OCDE, 2023b), ocupando a 62ª posição entre 81 países (INEP, 2022).

A questão se mostra mais grave quando verificamos que a pontuação do índice de conhecimentos financeiros caiu ao longo do tempo³⁶. As questões de conhecimento que tiveram maiores quedas na pontuação são as relacionadas à compreensão de que "os investimentos de alto retorno também possuem alto risco" (passou de 84% em 2015 para 82% em 2020 e para 72% em 2023) e que "é menos provável perder dinheiro ao guardá-lo em mais de um lugar" (67% em 2015, 65% em 2020 e 55% em 2023). A baixa compreensão sobre riscos envolvidos em transações financeiras é preocupante do ponto de vista da educação financeira.

34 Nota sobre o gráfico: houve mudanças no questionário entre edições. Dessa forma, para viabilizar a comparação histórica, os índices foram recalculados após retirarem-se quatro questões, sendo duas do índice de conhecimentos financeiros (itens QK5 e QK6) e duas do índice de comportamentos financeiros (itens QF2 e QS1_5).

35 O Pisa é um estudo comparativo internacional realizado periodicamente pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). O programa avalia o conhecimento e as habilidades dos estudantes na faixa etária de 15 anos (idade em que se pressupõe o término da escolaridade básica obrigatória na maioria dos países) em matemática, leitura e ciências. Na avaliação de 2022, o Brasil optou por aplicar também um questionário que media o letramento financeiro dos estudantes.

36 Houve mudanças no questionário entre edições. Dessa forma, para viabilizar a comparação histórica, os índices de conhecimentos financeiros foram recalculados após retirarem-se duas questões (itens QK5 e QK6).

Já o índice de comportamentos financeiros é calculado através da resposta a doze perguntas, totalizando nove pontos, e mede comportamentos que podem contribuir para um maior bem-estar financeiro, como: fazer orçamento familiar, ter o hábito de poupar, evitar utilizar empréstimos para equilibrar o orçamento, fazer escolhas informadas sobre produtos (ex.: pesquisar alternativas), acompanhar de perto as finanças, esforçar-se para atingir metas financeiras, refletir antes de realizar uma compra e pagar as contas em dia.

Os resultados de 2023 revelaram que os participantes brasileiros atingiram, em média, 67,8% da pontuação de comportamentos financeiros. É uma média alta quando comparada a outros países, posicionando o Brasil em 7º lugar. Os resultados ao longo dos anos (Gráfico 1.2.2) sugerem uma significativa melhora no índice de comportamento financeiro do brasileiro em 2023³⁷. Os comportamentos que mais melhoraram foram o hábito de poupar, a reflexão ao comprar, o pagamento das contas em dia e evitar usar empréstimos para equilibrar o orçamento.

Ao utilizar itens para avaliar comportamentos financeiros é importante refletir sobre a questão da desejabilidade social de fornecer respostas tidas como corretas, bem como sobre o fato de as respostas representarem uma percepção do indivíduo sobre suas ações – e não necessariamente seu comportamento real. Enquanto o índice de conhecimentos financeiros testa como o respondente se sai diante de questões que verificam seu domínio cognitivo, o de comportamentos financeiros depende de percepções do entrevistado sobre seu comportamento, havendo, portanto, maior probabilidade de imprecisões.

Com relação à dimensão “Atitudes Financeiras”, a definição de letramento financeiro da OCDE reconhece que, mesmo que um indivíduo tenha o conhecimento e a capacidade de agir de uma maneira específica, suas atitudes em relação ao dinheiro também podem influenciar suas decisões e comportamentos (OCDE, 2023a). No instrumento de pesquisa, esse índice é a média entre os valores das respostas de duas questões avaliadas em escala de concordância: “me sinto mais satisfeito ao gastar dinheiro do que ao guardá-lo a longo prazo” e “tendo a viver o hoje sem pensar no amanhã”. Quanto mais o indivíduo concorda com essas afirmativas, menos responsável seria sua atitude em relação ao dinheiro. Por isso, a pontuação dos itens é invertida³⁸ antes de se computar a média em atitudes financeiras dos respondentes, de forma que, quanto maior a média final, melhor o resultado do indivíduo.

A média do Brasil em 2023 foi 53%, ficando em 26º lugar. Houve uma variação ao longo dos anos, com piora na atitude média dos respondentes entre os anos de 2015 e 2020 (de 57% para 51%) e uma recuperação parcial entre 2020 e 2023 (de 51% para 53%), como é possível verificar no Gráfico 1.2.2.

Ao analisar separadamente as duas questões que compõem esse índice (Gráfico 1.2.3), é possível perceber que a principal causa para a piora do resultado em 2020 foi que um maior número de respondentes concordou com o item “tendo a viver o hoje sem pensar no amanhã”³⁹. Como essa edição foi aplicada em dezembro de 2020, existe a possibilidade de a pandemia de covid-19 ter influenciado as respostas, já que uma parcela grande da população passava por um momento de instabilidade financeira e emocional. Em 2023, o número de respondentes que concordava com o item voltou aos patamares de 2015. Já em relação à outra questão do índice, houve um aumento do número de pessoas que concordavam com a afirmação “me sinto mais satisfeito ao gastar dinheiro do que ao guardá-lo a longo prazo”⁴⁰ entre 2020 e 2023, o que representou uma menor propensão ao hábito de poupar e planejar o futuro financeiro.

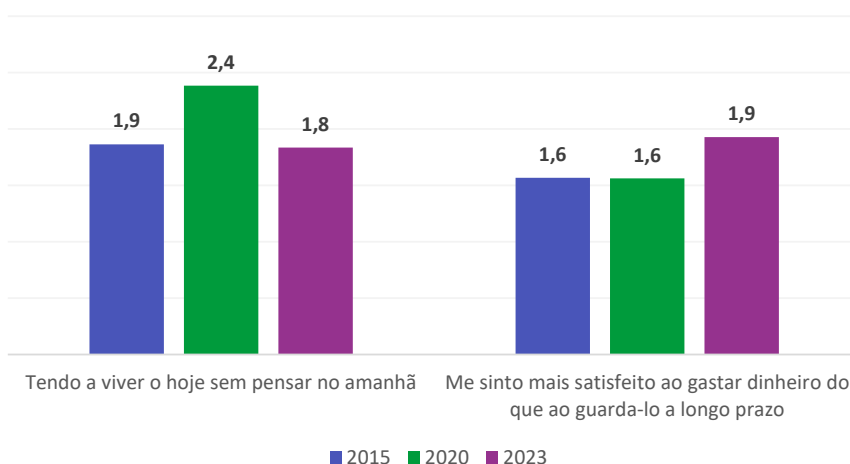
37 Houve mudanças no questionário entre edições. Dessa forma, para viabilizar a comparação histórica, os índices de comportamentos financeiros foram recalculados após retirarem-se duas questões (itens QF2 e QS1_5).

38 Por exemplo: em uma escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente), uma resposta “1” é reclassificada para “5”, uma resposta “2” é reclassificada para “4” etc.

39 Questão QF10_2 em 2015, QS3_11 nos outros dois anos. A média variava de 1 a 5, sendo que em 2015 foi 3,13; em 2020 foi 2,61; e em 2023 foi 3,16.

40 Questão QF10_3 em 2015 (1,6), QS1_1 nos outros dois anos (1,6 em 2020 e 1,9 em 2023).

Gráfico 1.2.3 – Concordância média dos respondentes brasileiros em relação às duas questões de atitude financeira. As pontuações vão de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).



Fonte: BC

» Diferenças de educação financeira por gênero, idade, renda e escolaridade

- A maior diferença entre os gêneros se dá na dimensão de conhecimentos financeiros.
- No Brasil, o letramento é menor entre os mais velhos.
- Há uma relação positiva da renda e da escolaridade com o letramento financeiro.
- Ter familiaridade e experiência com produtos e serviços financeiros também está associado a maiores índices de letramento financeiro.

Estudos anteriores⁴¹ colocam a hipótese de que alguns fatores sociodemográficos parecem estar negativamente associados ao nível de letramento financeiro do indivíduo, como o fato de ser mulher, ser mais jovem ou idoso, possuir níveis baixos de renda e de escolaridade.

A última edição do Pisa, de 2022, sobre letramento financeiro de estudantes de 15 anos, mostra que aspectos socioeconômicos têm influência determinante em seus resultados. Os estudantes com uma melhor situação socioeconômica apresentam uma média de conhecimento 14% acima dos demais. Outro aspecto apontado na pesquisa é de que estudantes que conversam sobre dinheiro em casa também possuem resultado superior àqueles que não costumam conversar sobre o tema⁴².

Diferenças de gênero também representam um aspecto importante quando observamos o nível de letramento financeiro. Essas diferenças de desempenho são observadas em diversas faixas etárias e contextos socioeconômicos, sendo especialmente preocupantes entre grupos vulneráveis como mulheres idosas, jovens, de baixa renda e viúvas, que estão mais expostos aos impactos negativos do baixo letramento financeiro⁴³.

Para verificar como fatores sociodemográficos se relacionam com o nível de letramento financeiro, medido pela pesquisa de 2023, foi realizada uma regressão que corrobora a hipótese de que há uma relação

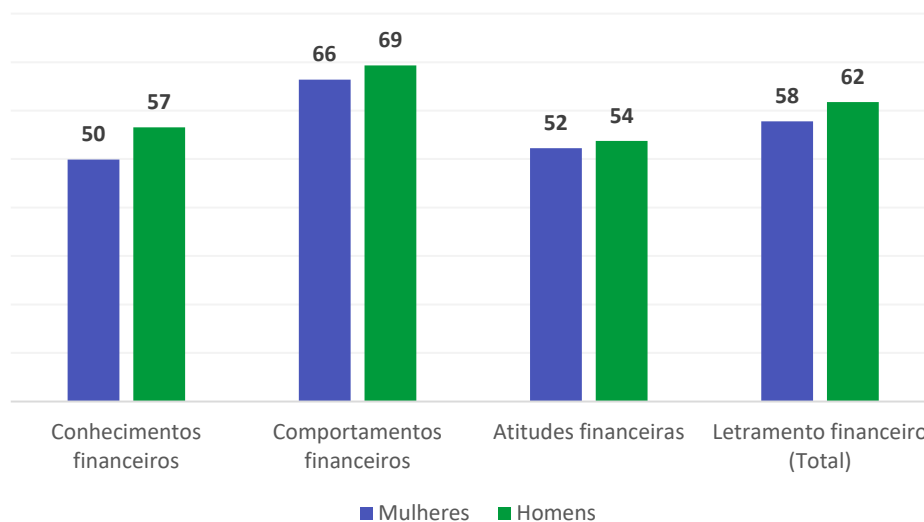
41 Como Lusardi e Mitchell (2011) e Atkinson e Messy (2012)

42 Disponível em: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/06/shaping-students-financial-literacy_197a8f87/c3f3dc74-en.pdf. Acessado em 10 de setembro de 2025.

43 Empowering Women Through Financial Awareness and Education. Disponível em <https://dx.doi.org/10.1787/5k9d5v6kh56g-en>. Acesso em: 10 set. 2025.

significativa entre se identificar como mulher e apresentar pontuação mais baixa no índice de letramento financeiro (Gráfico 1.2.4). Sobressalta-se o fato de que a maior diferença entre os gêneros se dá na dimensão de conhecimentos financeiros, na qual o índice de acerto das mulheres (50%) foi aproximadamente 7 p.p. menor que o dos homens (57%). Os dados da pesquisa do Pisa 2022 parecem corroborar essa diferença entre os adolescentes (OCDE, 2023b), pois meninos de 15 anos ficam 8 pontos à frente das meninas em proficiência em matemática. Vale apontar que tais diferenças entre gêneros também se apresentaram significativas nas pesquisas de 2015 e 2020.

Gráfico 1.2.4 – Comparativo de 2023 das diferenças entre gênero nas pontuações do índice de letramento financeiro e suas três dimensões no Brasil.



Fonte: BC

A relação entre a idade e o letramento financeiro, no entanto, diferiu da hipótese da literatura de que os extremos de idade seriam desfavorecidos, pois foi verificado que há uma diminuição de 0,09 na pontuação de letramento para cada ano na idade. Foi descartada, portanto, a hipótese de que a pontuação seja mais baixa também entre os mais jovens, confirmando-se apenas que, no Brasil, o letramento é menor entre os mais velhos.

Os testes indicaram haver também uma relação positiva da renda e da escolaridade com o letramento financeiro. Indivíduos com renda familiar mensal acima de cinco salários-mínimos apresentaram acréscimos na pontuação em relação a indivíduos com até dois salários-mínimos. No quesito escolaridade, indivíduos com ensino médio, educação de nível universitário ou pós-graduação experienciam um acréscimo na pontuação de letramento financeiro quando comparados com aqueles que nunca frequentaram a escola, aumentando a pontuação conforme a escolaridade aumenta.

Por fim, ter familiaridade e experiência com produtos e serviços financeiros também está associado a maiores índices de letramento financeiro. Possuir produtos de poupança, seguro ou crédito, conhecer mais de cinco produtos e serviços financeiros e ter adquirido ao menos um produto nos últimos dois anos estão relacionados a uma maior pontuação de letramento financeiro em relação a não possuir nenhum desses produtos. Estes achados corroboram dados do Pisa de 2022, os quais sugerem que jovens que possuem conta corrente, cartões de débito ou de pagamento e que realizaram alguma transação com cartão de banco apresentam um melhor desempenho no teste de letramento financeiro (OCDE, 2024b).

» Resiliência financeira e estresse doméstico no Brasil, de acordo com a pesquisa da OCDE

- Resiliência financeira é menor para mulheres, população de baixa renda e idosos.
- Dinheiro é motivo de estresse para quase 50% das famílias.

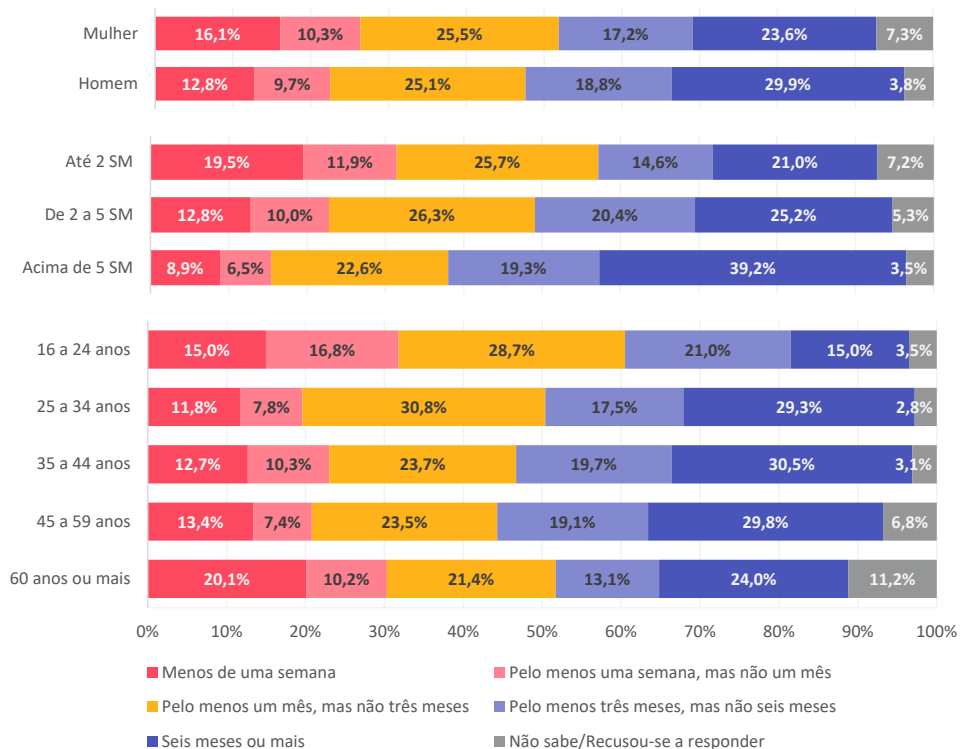
Na pesquisa de 2023, além de medir o letramento financeiro da população, o questionário também aferiu a resiliência financeira e o nível de preocupação dos respondentes em relação a questões financeiras.

A resiliência financeira pode ser entendida como a habilidade de indivíduos ou famílias de resistir, lidar e recuperar-se de choques financeiros negativos (OCDE, 2021). Segundo a pesquisa, em torno de 47% dos brasileiros relataram ter condições de cobrir suas despesas por ao menos 3 meses após a perda da principal fonte de renda, ficando na 16ª colocação entre os países pesquisados, à frente da média geral (43%), porém abaixo da média dos países membros da OCDE (49%).

Na comparação entre grupos (Gráfico 1.2.5), os homens informam ser mais resilientes que as mulheres, e conseguem cobrir suas despesas por um prazo maior: um número maior de homens (30%) relatou ter condições de cobrir suas despesas por mais de 6 meses após a perda da principal fonte de renda, quando comparados às mulheres (24%). Como os homens também relatam ter renda superior à das mulheres, isso pode influenciar a autopercepção de resiliência.

No quesito idade, o grupo dos idosos (60 anos ou mais) apresentou maior grau de vulnerabilidade, com um índice alto de pessoas que relatam não conseguir cobrir suas despesas por uma semana (20%). Foi também o grupo que apresentou o maior índice de pessoas que não souberam ou se recusaram a responder essa questão do questionário. Já no quesito renda, não houve surpresas: a maior incidência de pessoas que relataram conseguir cobrir suas despesas por menos de uma semana foi no grupo de indivíduos que possuem renda familiar abaixo de dois salários-mínimos (20%).

Gráfico 1.2.5 – Resiliência financeira por grupos

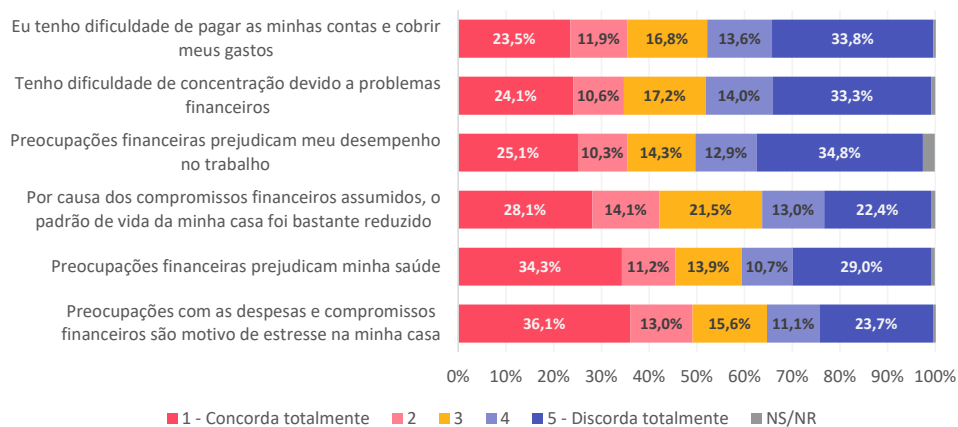


Fonte: BC/FGC

Nota: a pergunta feita na pesquisa foi "Se você perdesse sua principal fonte de renda hoje, por quanto tempo conseguiria continuar cobrindo suas despesas, sem pedir dinheiro emprestado nem ter que se mudar para um imóvel mais barato?".

Quando se trata de preocupações financeiras, 49% relataram que são motivo de estresse em casa; 45% afirmam que afetam sua saúde; e 35% que elas prejudicam seu desempenho no trabalho (somando-se as respostas de valores 1 e 2 na escala de concordância). O Gráfico 1.2.6 apresenta a descrição geral das perguntas sobre estresse financeiro presentes no estudo, bem como o percentual de respostas em cada ponto da escala de concordância, considerando o total de respondentes da pesquisa.

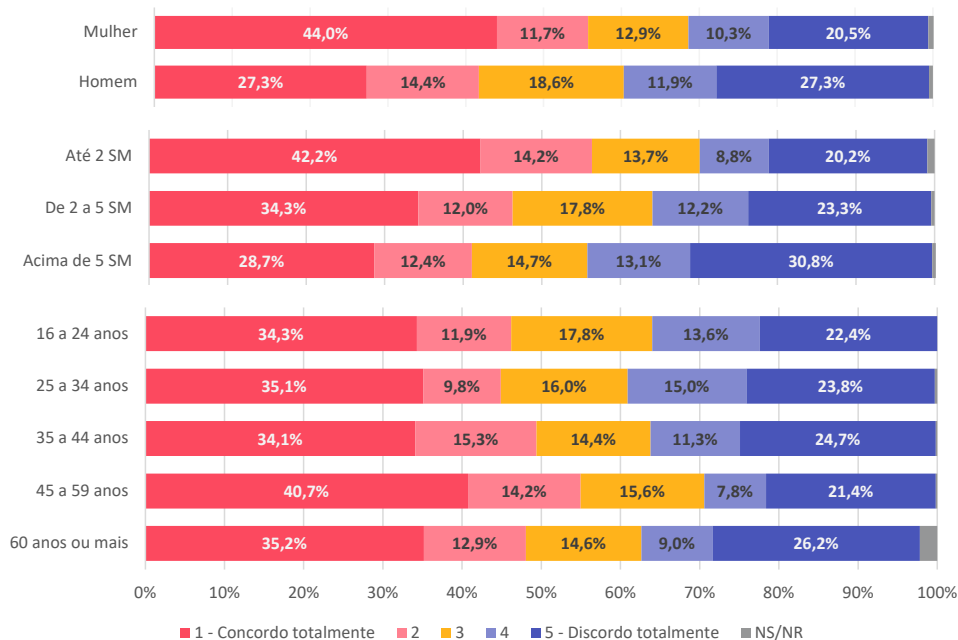
Gráfico 1.2.6 – Preocupações financeiras



Fonte: BC/FGC

A comparação entre grupos reforça a maior vulnerabilidade de mulheres, idosos e população com renda abaixo de dois salários-mínimos, com a mesma tendência de apresentarem piores resultados na maioria das perguntas. O Gráfico 1.2.7 detalha se preocupações financeiras são motivo de estresse em casa, dividido entre os principais grupos sociodemográficos.

Gráfico 1.2.7 – Preocupações financeiras como motivo de estresse em casa



Fonte: BC/FGC

Nota: nível de concordância com a afirmação "Preocupações com as despesas e compromissos financeiros são motivo de estresse na minha casa".

Em resumo, os principais achados da pesquisa são:

- apesar de o nível de letramento financeiro do brasileiro ser equivalente à média dos países pesquisados pela OCDE, ainda há um grande desafio para melhoria do cenário nacional;
- alguns grupos específicos, tais como mulheres, pessoas de renda mais baixa e idosos, devem receber atenção dedicada e políticas focadas em suas particularidades;
- a tendência, ao longo do tempo, é de relativa estabilidade no índice geral de letramento financeiro do brasileiro, mas houve importantes flutuações nos índices das dimensões;
- a queda observada no índice de conhecimento financeiro entre 2020 e 2023 é preocupante considerando que o país está bastante abaixo da média mundial nesta dimensão. Conforme corroborado pelos resultados do Pisa, o Brasil ainda enfrenta um grande desafio na melhoria da qualidade da educação como um todo, o que influencia os resultados de conhecimento financeiro da população;
- o desempenho ruim dos brasileiros nas questões relacionadas à diversificação de riscos, com piora nos últimos anos, somado à piora na atitude de satisfação com consumo versus poupança, gera um alerta;
- a baixa resiliência e alto estresse financeiro reportados de forma geral chamam a atenção, em especial pelos grupos com piores índices de letramento (mulheres, baixa renda e idosos);
- para que se tenha efetividade na melhoria do letramento financeiro, com um consequente aumento do bem-estar financeiro dos cidadãos, faz-se necessário reforçar iniciativas que focalizem de forma adequada grupos menos favorecidos, além de continuar com os esforços de medição dos níveis de letramento financeiro, inclusive por meio da participação do Brasil em novas edições da pesquisa da OCDE.

1.3 Proteção do Consumidor: reclamações e vulnerabilidades

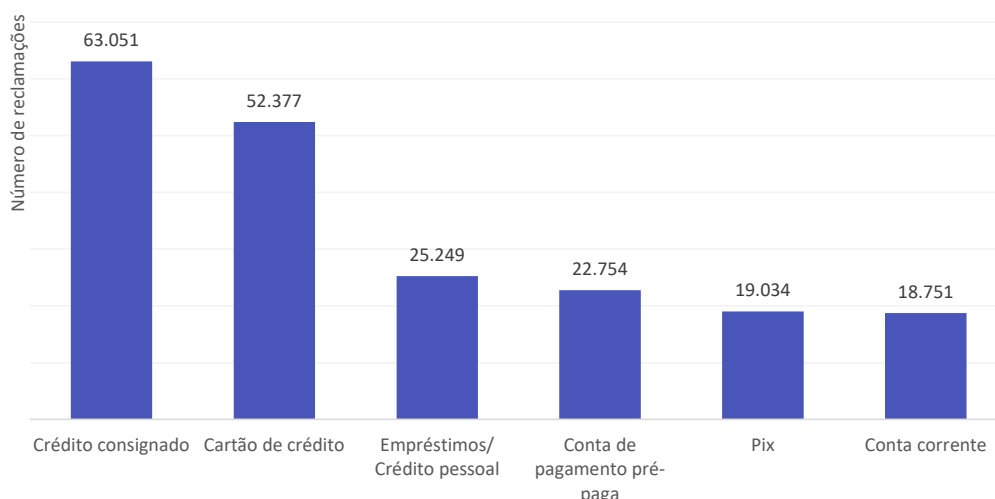
» Reclamações como ferramenta de diagnóstico regulatório

- Crédito consignado e cartão de crédito foram os assuntos mais reclamados pelos cidadãos.

Um sistema de reclamações operante e transparente por parte de organizações públicas e privadas é fundamental para a sociedade, pois ajuda a promover a confiança, a ética e a integridade. Os canais de reclamações sobre produtos e serviços financeiros não apenas permitem que os cidadãos sejam ouvidos, mas também desempenham um papel fundamental na detecção de fraudes e condutas irregulares por parte das instituições financeiras integrantes do SFN.

Destacamos como principais canais de reclamações, fora os das próprias instituições financeiras, o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do BC e a plataforma Consumidor.gov.br. A análise das informações desses canais ajuda a entender quais produtos financeiros são as maiores causas de reclamação. O BC recebe reclamações via RDR e tem mandato para atuar sobre aquelas instituições reguladas por ele relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do CMN ou da própria Autarquia. No Gráfico 1.3.1, são apresentados os tipos mais frequentes de reclamações abertas em 2024. Crédito consignado e cartão de crédito foram os assuntos mais reclamados pelos cidadãos, apresentando um volume de reclamações acima dos demais itens.

Gráfico 1.3.1 – Principais reclamações feitas ao BC em 2024



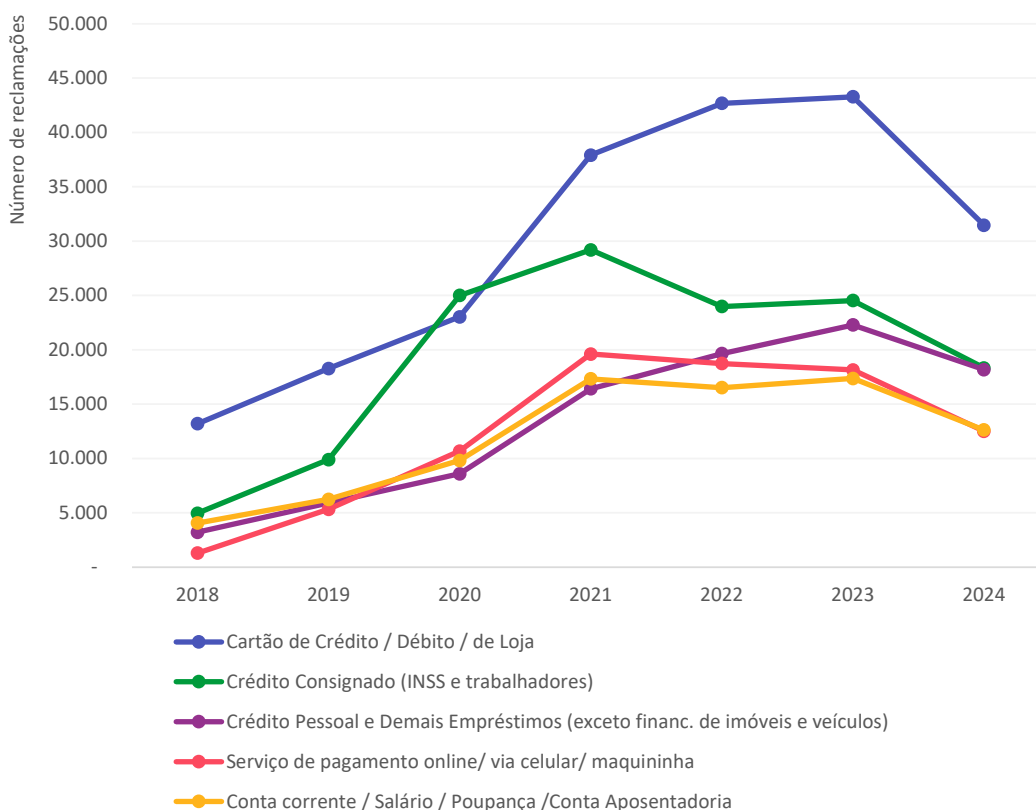
Fonte: RDR (BC)

A quantidade de reclamações reguladas recebidas pelo BC nos últimos cinco anos permaneceu estável, em torno de 1,6 milhões, com um único período de declínio em 2022, para cerca de 1,4 milhões.

O outro canal de reclamações analisado é o da plataforma Consumidor.gov.br. O segmento de bancos, financeiras e administradoras de cartão representa o grupo com mais reclamações na plataforma em 2024. O volume dessas reclamações oscilou entre cerca de 150 e 200 mil ao longo dos últimos sete anos, com um pico de cerca de 350 mil reclamações em 2020. Entre 2023 e 2024, houve uma redução de 28% no volume, com 150 mil reclamações totais em 2024 nesta categoria.

Assim como nas reclamações feitas diretamente ao BC, cartão de crédito e crédito consignado são os assuntos com maior destaque entre aqueles de produto financeiro (Gráfico 1.3.2) no Consumidor.gov.br. Desde 2018, os cinco assuntos referentes a serviços financeiros com mais reclamações mantiveram-se os mesmos: cartão de crédito, consignado, crédito pessoal, serviços de pagamento *on-line* e contas. Vale destacar que o crédito pessoal alcançou o consignado em percentual de reclamações, refletindo também o expressivo aumento do uso desse produto observado nos últimos anos. Da mesma forma, o grande volume de reclamações referentes ao cartão de crédito reflete também o aumento do uso desse produto pela população brasileira nos últimos anos.

Gráfico 1.3.2 – Principais serviços financeiros reclamados de 2018 a 2024



Fonte: Consumidor.gov

» Gestão de vulnerabilidades no SFN

- A gestão dos perfis de vulnerabilidades no SFN busca equilibrar a relação entre instituições e clientes, promovendo tratamento justo e ações direcionadas a públicos mais expostos a riscos, como forma de fortalecer a proteção e a inclusão financeira.

Buscando oferecer ambiente com maior proteção a clientes com perfis de maior vulnerabilidade, que em geral carecem de informações e conhecimentos sobre produtos e serviços financeiros, a gestão das vulnerabilidades no SFN trata de identificar os clientes com mais baixa capacidade de compreender e de tomar decisões livres e esclarecidas e, a partir daí, oferecer a eles tratamento adequado. Esta gestão deve mitigar riscos, como os de fraudes, golpes e contratações inadequadas, que podem gerar perdas financeiras aos clientes ou vantagens indevidas às prestadoras de serviços financeiros.

O tema da gestão dos perfis de vulnerabilidades dos consumidores tem sido tratado por muitos países ao longo da última década⁴⁴ na forma de leis e regulamentos que visam endereçar o desafio de levar o cidadão a compreender e utilizar, de forma adequada, os produtos e serviços financeiros em suas variadas modalidades e características. Em âmbito internacional, as preocupações concentraram-se sobre temas como o aumento da digitalização dos serviços financeiros, mudanças do perfil populacional (envelhecimento, inclusão de jovens etc.), fluxos migratórios (inclusão de imigrantes nos sistemas financeiros) e, mais recentemente, as mudanças climáticas (pelo aumento de fatores de empobrecimento).

44 A Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido (FCA), por exemplo, publicou recentemente uma revisão dos trabalhos anteriores sobre o tema, intitulado [Firms treatment of customers in vulnerable circumstances – review](#).

Desde 2019, o BC incluiu a dimensão das vulnerabilidades dos consumidores e usuários do sistema financeiro em seus esforços de supervisão e, desde 2021, em seu arcabouço normativo. Essa inclusão objetivou promover uma cultura organizacional nas instituições financeiras que incentive a institucionalização do tratamento justo e equitativo do cidadão como padrão de um relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários.

De um modo geral, nas instituições supervisionadas pelo BC, a gestão das vulnerabilidades provém, sobretudo, da efetiva gestão das políticas de relacionamento com clientes. É nesse âmbito, conforme os dispositivos da Resolução CMN 949 e da Resolução BCB 155, ambas de 2021, que cabe à instituição mapear e adequar o tratamento das vulnerabilidades associadas de seus clientes.

O mapeamento é feito com base em características dos clientes já materializadas em dados cadastrais, tais como variáveis de idade, renda, escolaridade e níveis de endividamento, entre outras, ou aferidas através de instrumentos probabilísticos a exemplo de comportamentos de consumo, habilidade e maturidade no uso de canais digitais, ou outros aspectos relacionados à baixa compreensão das informações que orientam a tomada de decisões financeiras.

A partir do mapeamento, a instituição financeira deve promover ações endereçadas, sobretudo, aos públicos com graus de vulnerabilidades mais elevados, conforme identificado pelas próprias instituições. Essas ações são direcionadas ao longo do ciclo de vida do cliente na instituição financeira, nas etapas de oferta, contratação, utilização, atendimento e encerramento de produtos e serviços.

A identificação desses clientes altamente vulneráveis deve ocorrer a partir das intersecções de vulnerabilidades mapeadas pelas instituições (por exemplo, um cliente que seja do grupo de baixa renda e de baixo nível educacional). Esses clientes devem ser priorizados na adoção de estratégias de relacionamento cada vez mais cuidadosas. O BC, por meio da Supervisão de Conduta, demandou das instituições um conjunto de ações prioritárias a serem executadas tendo esse público-alvo como principal.

Essas ações prioritárias envolvem, primordialmente: (i) ações de adequação da cultura organizacional, tais como sanções diferenciadas aos colaboradores que cometam falhas de conduta⁴⁵ junto a esse público; e (ii) ações relacionadas ao ciclo de vida desses clientes na instituição financeira, tais como, atendimento prioritário e diferenciado em canais de atendimento e esteiras de pós-venda, exclusão em campanhas de oferta ativa de produtos, análise e ressarcimento prioritário em casos de fraudes, entre outras.

Apesar dos muitos avanços já observados, é fundamental dar destaque aos desafios que ainda merecem atenção: fragilidades em variáveis dos modelos institucionais de classificação de clientes quanto ao grau de vulnerabilidade, o que pode impactar na acurácia dessa classificação pelas IFs; restrição de ações prioritárias a públicos-alvo muito reduzidos, o que pode resultar em efeitos muito pequenos, comprometendo o impacto mitigatório de algumas ações relevantes; e deficiências no estabelecimento de indicadores e metas dos planos de ação propostos, prejudicando a real aferição da efetividade das medidas.

A efetividade das ações para os públicos definidos como de vulnerabilidade alta e muito alta passa pelo aprimoramento do modelo de negócios. Priorizar equidade no relacionamento com clientes com vulnerabilidades associadas pressupõe, sobretudo, encontrar formas criativas e assertivas de tratar de maneira diferente os diferentes clientes, organizando-se os grupos de semelhantes e respeitando perfis e características.

Para além da agenda de Supervisão de Conduta do BC, o alinhamento entre uma cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários e um planejamento estratégico responsável e sustentável deve ser buscado por todas as instituições financeiras. O engajamento do mercado é crucial rumo a um novo patamar de prestação de serviços financeiros, com impacto na sustentabilidade do sistema financeiro como um todo e no fortalecimento da cidadania financeira, de forma a realmente contemplar a todos os cidadãos brasileiros, principalmente os mais vulneráveis.

45 Essas falhas envolvem casos de falhas no atendimento, oferta e venda inadequadas de produtos e serviços financeiros, vendas não consentidas e barreiras desarrazoadas ao cancelamento ou à portabilidade do relacionamento, entre outros.

» Desafios crescentes: fraudes e golpes no Sistema Financeiro Nacional

- Tema exige constante atenção de todos os cidadãos e investimentos permanentes das instituições financeiras em monitoramento, tecnologia e aculturação de seus clientes e usuários.

A ocorrência de fraudes e golpes em transações financeiras é um fenômeno observado mundialmente, que aumenta significativamente com o uso cada vez maior de meios digitais. Esse fenômeno afeta também a população brasileira sendo, portanto, tema prioritário para o BC. O anuário de Segurança Pública⁴⁶ destacou uma mudança significativa na natureza do crime contra o patrimônio no Brasil: em 2018, havia pouco mais de um milhão a mais de roubos do que estelionatos; em 2023, o cenário era o inverso, com 1,9 milhões de registros de estelionato comparados a 870 mil de roubos. Mais especificamente, houve aumento de 13,6% em estelionatos por meio virtual entre 2022 e 2023, enquanto todas as modalidades de roubos e furtos apresentaram redução, com a única exceção para furtos de celulares, que cresceu 0,7%. Adicionalmente, um quarto dos respondentes em levantamento do DataSenado⁴⁷ reportou ter perdido dinheiro em função de crimes cibernéticos em 2024.

Por seu caráter interdisciplinar⁴⁸, o problema deve ser tratado sob diferentes ângulos, tanto na prevenção quanto no combate. Nesse cenário, a Supervisão de Conduta⁴⁹ do BC dedicou-se, nos últimos anos, à avaliação dos procedimentos e controles contra fraudes e golpes adotados pelo mercado nos seus principais produtos e serviços, a exemplo dos cartões de crédito, contas-correntes, contas-poupança e contas de pagamento.

Nessa avaliação, no que diz respeito aos cartões, o principal motivo de reclamações de clientes são as transações ilegítimas por meio de *chip* e senha ou de carteira digital, na função crédito ou débito, principalmente em decorrência de engenharia social,⁵⁰ furto ou roubo do dispositivo (*smartphone, tablet* etc.), dentre outras formas de uso fraudulento do cartão. Em relação às contas de depósito e de pagamento, igualmente o principal motivo de reclamações refere-se à movimentação financeira ilegítima em decorrência de engenharia social, furto ou roubo do dispositivo, dentre outras formas de acesso fraudulento à conta.

A Resolução BCB 142, de 23 de setembro de 2021, estabeleceu procedimentos e controles para prevenção de fraudes na prestação de serviços de pagamento a serem adotados pelas instituições financeiras e instituições de pagamento. Entre os requisitos, a referida norma estabeleceu limites máximos de valores para a realização de transações de pagamento, prazos mínimos para alteração de limites solicitados pelo cliente, necessidade de registros diários detalhando as ocorrências de fraudes ou de tentativas de fraude na prestação de serviços de pagamento por parte das instituições.

Como requisitos fundamentais para prevenção e combate de fraudes e golpes, as instituições financeiras devem realizar:

- a identificação do cliente no processo de oferta e contratação do produto e/ou serviço para iniciar o relacionamento;

46 [18º Anuário da Segurança Pública: 2024](#)

47 [Panorama Político 2024: apostas esportivas, golpes digitais e endividamento \(Pesquisa DataSenado\)](#)

48 O tema de fraudes e golpes é considerado interdisciplinar por envolver aspectos prudenciais e de conduta, tanto sob a ótica de prevenção à lavagem de dinheiro quanto do relacionamento com clientes e usuários do SFN.

49 De acordo com a Resolução BCB 396, de 27 de junho de 2024, cabe à supervisão de conduta verificar o cumprimento das normas e regulamentos que não estejam diretamente vinculados a riscos financeiros, mas que, em caso de não conformidade, possam acarretar risco de reputação às instituições ou ameaçar a adequada disciplina de mercado, com ênfase nos assuntos relacionados à proteção aos clientes e usuários de produtos e serviços financeiros e à [prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição de massa \(PLD/FT\)](#).

50 Engenharia social, no contexto de segurança da informação, refere-se a técnicas utilizadas para manipular pessoas a fim de obter informações confidenciais ou acesso a sistemas de forma fraudulenta. Essas técnicas exploram a confiança, o medo ou a curiosidade das vítimas, em vez de depender de métodos técnicos para invadir sistemas. Nesses casos, as vítimas participam muitas vezes involuntariamente do golpe fornecendo informações de segurança, como senhas, dados pessoais e do cartão aos criminosos.

- o monitoramento transacional antifraudes; e
- a gestão de demandas de cliente.

Com relação à identificação do cliente, a Resolução CMN 4.753, de 26 de setembro de 2019, exige que as instituições financeiras adotem procedimentos e controles para verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, evitando o risco de fraude no processo de abertura de contas de depósito e de pagamento pré-pagas ou pós-pagas (cartões de crédito). Alguns exemplos de procedimentos e controles possíveis são coleta e validação de foto para identificação do cliente por biometria facial, coleta e validação do dispositivo utilizado pelo cliente, análise de documentação, entre outros.

No monitoramento transacional antifraudes, as instituições financeiras devem se atentar a situações atípicas, tais como transações que estejam fora do perfil de uso e de comportamento do cliente, e transações fracionadas em um mesmo estabelecimento ou transações em estabelecimentos diferentes em curto intervalo de tempo. O monitoramento deve se estender às contas receptoras de recursos oriundos de fraudes e golpes, cuja movimentação é caracterizada por entradas e saídas de recursos em reduzido intervalo de tempo e em desacordo com o perfil de uso e histórico de movimentação da conta. Por exemplo, caracteriza-se como boa prática a realização de contato ativo com os clientes, potenciais vítimas e/ou beneficiários de recursos reclamados ou suspeitos, para confirmação ou esclarecimento de situações atípicas identificadas no monitoramento antifraudes.

Em relação à gestão de demandas de clientes e usuários, a norma demanda que o tratamento dos clientes e usuários que acionem as instituições em casos de golpes e fraudes seja justo, equitativo e tempestivo. Ou seja, que não haja barreiras a este atendimento e que os critérios ou procedimentos exigidos sejam razoáveis. O bom atendimento nos canais de primeira instância permite que o consumidor consiga solucionar o problema no primeiro nível de contato, sendo benéfico tanto às instituições quanto ao cliente, ao evitar que este tenha que recorrer a instâncias superiores ou externas de atendimento para tratamento de suas demandas. Os cidadãos não correntistas (usuários) das instituições financeiras também devem ter facilidade de acesso a esses canais.

Além dessas três frentes que as instituições devem atuar, a Resolução Conjunta 6, de 23 de maio de 2023, e a Resolução BCB 343, de 4 de outubro de 2023, determinaram que as instituições financeiras devem compartilhar com as demais instituições, por meio de sistema eletrônico, dados e informações sobre indícios de fraudes com o objetivo de subsidiar procedimentos e controles dessas instituições para prevenção de fraudes, visando reduzir a ocorrência de tais eventos.

O BC, nos últimos anos, tem determinado que as instituições supervisionadas implementem e aprimorem esses controles e procedimentos contra golpes e fraudes. Tanto o aprimoramento do arcabouço normativo quanto a ação da supervisão fazem parte dos esforços do BC, e o resultado é o aprimoramento da integridade, da segurança e da legitimidade das transações, e um sistema mais seguro e confiável para os cidadãos. Somente em 2025 foram publicadas três Resoluções BCB e uma Resolução CMN sobre o tema:

- i) a Resolução BCB 475, de 26 de maio de 2025, que dispõe sobre sistema de comunicação de restrição a contratações no SFN, o Sistema BC PROTEGE+, um sistema eletrônico administrado pelo BC com a finalidade de possibilitar a pessoas naturais e jurídicas registrar solicitação, de forma facultativa, para que não sejam realizadas a contratação de produtos e de serviços e a alteração de titulares ou de seus representantes envolvendo o nome do solicitante, nas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BC;
- ii) a Resolução BCB 501, de 11 de setembro de 2025, aprimorando a Resolução BCB 142, de 2021, que obriga que as instituições, quando constatarem fundada suspeita de envolvimento de fraude em contas de depósitos à vista, contas de depósitos de poupança e contas de pagamento pré-pagas, rejeitem transações de pagamento que tenham essas contas como destinatárias; e
- iii) as Resoluções CMN 5.261 e BCB 518, ambas de 3 de novembro de 2025, que alteraram a regulamentação que disciplina a abertura, a manutenção e o encerramento, respectivamente, de contas de depósitos e contas de pagamento, exigindo que as instituições encerrem as contas nas quais verifiquem prestação

de serviços por parte do cliente titular que configurem serviços financeiros ou de pagamentos no âmbito do SFN ou do SPB sem a devida previsão legal ou não aderentes à regulamentação vigente do CMN ou do BC, abrangendo, de forma não exaustiva, a utilização, pelo cliente titular, dos recursos mantidos em contas de pagamento para pagamentos, recebimentos ou compensação de obrigações em nome de terceiros, que possa permitir a ocultação ou a substituição de obrigações financeiras desses terceiros e inviabilizar sua identificação (as chamadas “contas-bolsão”).

Além da evolução normativa, um ponto positivo a se registrar são as ações educativas existentes no mercado direcionadas aos clientes e ao público em geral sobre as diferentes tipologias de fraudes e golpes, veiculadas por meio de alertas em peças publicitárias nos principais canais de comunicação, como redes sociais, televisão, rádio, cinema e em locais de grande visibilidade, como aeroportos e festas populares.

Apesar dos avanços, os desafios são crescentes. Dado o dinamismo e a criatividade de fraudadores e golpistas, esse é um tema que exige constante atenção de todos os cidadãos e investimentos permanentes das instituições financeiras, em monitoramento, tecnologia e aculturação de seus clientes e usuários.

Dentro de cada instituição financeira, pela complexidade do tema, é importante que a comunicação entre as áreas responsáveis pela segurança e a alta administração seja tempestiva, direta e clara, tanto por meio de fóruns executivos sobre o tema como por meio de relatórios. As IFs devem ser capazes de caracterizar e analisar fraudes e golpes, e implementar melhorias nos seus processos de prevenção (por exemplo, melhorias nos sistemas de segurança e monitoramento), e de combate e tratamento (por exemplo, a realização de contato ativo baseado no monitoramento antifraudes).

Além disso, o compartilhamento de informações entre instituições financeiras, entidades representativas, órgãos de segurança e outros atores governamentais também é fundamental no combate a fraudes e golpes, com cooperação ativa de todas as entidades envolvidas.

1.4 Participação: ouvidorias, regulação e comunicação

A dimensão Participação do conceito de Cidadania Financeira é definida como: “O cidadão tem canais para participar do debate sobre o funcionamento do sistema financeiro”. A participação do cidadão brasileiro no diálogo com o SFN, no âmbito do BC, ocorre por meio de diversos processos. Entre eles, destacam-se: o registro de reclamações contra instituições financeiras, que subsidiam ações de supervisão; iniciativas para induzir melhorias nas ouvidorias das instituições; atendimento pela Ouvidoria do BC; ações voltadas à transparência; participação em consultas e chamadas públicas; e estratégias de comunicação. Alguns desses processos são detalhados em outras seções deste Relatório.

Observam-se avanços importantes nessa dimensão com o aumento da transparência e de canais efetivos para a participação social, que agregam valor ao diálogo sobre o SFN e ao trabalho desenvolvido pelo BC.

» Ouvidorias institucionais e do BC

- Demandas típicas de ouvidoria têm aumentado de volume ao longo dos anos.

O canal de Ouvidoria do BC está aberto a todos os cidadãos para registro de reclamações, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados pelo próprio BC e denúncias contra seus servidores. As sugestões recebidas, além das próprias reclamações, servem como subsídio para estudos, edição de normas e o aperfeiçoamento de serviços prestados pelo BC.

Entre 2021 e 2024, com o início de participação da Ouvidoria do BC na plataforma do “Fala.BR”, o número de demandas recebidas aumentou cerca de 207% no total, devido especialmente às demandas classificadas

como “Não Típicas de Ouvidoria”, ou seja, aquelas fora do escopo de atuação da Ouvidoria ou que não apresentam elementos suficientes para o seu tratamento (Tabela 1.4.1).

As demandas típicas de ouvidoria também têm aumentado de volume ao longo dos anos. O crescimento observado nos últimos dois anos foi em parte influenciado por reclamações sobre sistemas, como o Sistema de Valores a Receber (SRV) e o Sistema de Informações de Créditos (SCR), serviços prestados diretamente pelo BC ao cidadão. Além disso, o BC recebeu sugestões relacionadas a pedidos de fiscalização de entidades supervisionadas e à segurança bancária, por exemplo sobre a abertura de contas digitais.

Tabela 1.4.1 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria de 2021 a 2024

Tipo de demanda	2021	2022	2023	2024	Δ 24/21
Demandas Típicas de Ouvidoria					
1. Reclamações	679	1.206	1.099	1.369	102%
2. Sugestões	605	597	668	627	4%
3. Elogios	75	93	117	68	-9%
4. Denúncias	15	19	17	77	413%
Total de demandas típicas de ouvidoria	1.374	1.915	1.901	2.141	56%
Demandas não típicas					
Transferidas ao Deati ^(a)	5.299	5.411	5.330	3.604	-32%
Total de Demandas	11.467	20.771	19.588	35.159	207%

Fonte: BC

Nota: (a) são transferidas para o Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati) as demandas referentes a solicitações de informação ou de orientação e reclamações contra IFs.

As propostas de aperfeiçoamento decorrentes de manifestações dos cidadãos são registradas e acompanhadas em um sistema no qual as áreas técnicas do BC identificam oportunidades de aprimoramento de processos e, conseqüentemente, de serviços e produtos oferecidos à sociedade. Desde 2013, já foram catalogadas 139 propostas de aperfeiçoamento, sendo que 90 delas (64,7%) foram implementadas, o que denota a efetividade das manifestações e dessa ferramenta como indutora do processo de inovação.

Além de ser um dos canais institucionais de comunicação com a sociedade, a Ouvidoria realiza periodicamente pesquisas de transparência para ouvir da sociedade sua avaliação acerca da transparência das diversas atividades institucionais do BC. Nessas pesquisas, a Ouvidoria também mapeia o interesse social acerca das bases de dados públicas do BC com a finalidade de inclusão no Portal de Dados Abertos do BC e do Governo Federal⁵¹.

» Participação em processos regulatórios: consultas públicas, tomadas de subsídios e comitês consultivos permanentes

- BC realizou 28 consultas públicas entre 2021 e 2024, reforçando participação social na regulação.

O BC tem buscado efetiva participação social no debate sobre assuntos atinentes ao sistema financeiro, com avanços importantes observados nas últimas duas décadas. Atualmente, o BC utiliza três instrumentos para incluir a sociedade no debate para o aprimoramento da regulação:

51 Mais detalhes em [Relatório da Pesquisa de Transparência 2023](#).

- as tomadas de subsídios;
- as consultas públicas; e
- os comitês consultivos permanentes.

As consultas públicas promovidas pelo BC permitem aos cidadãos enviar sugestões e manifestações sobre propostas de medidas regulatórias em discussão. Nesses casos, uma minuta do texto do normativo já está elaborada, bem como a análise de impacto regulatório – quando aplicável –, e a sociedade é consultada previamente à tomada de decisão sobre essas normas. Elas são utilizadas desde 2002, tendo sido realizadas 22 consultas até 2012, e 50 entre 2013 e 2022. Apenas em 2024, o BC realizou 13 consultas, o maior número anual já registrado.

A tomada de subsídios é um mecanismo de participação social pelo qual o BC pode obter dados, informações e evidências para subsidiar o estudo de temas específicos previamente à elaboração de propostas de atos normativos. Ela é feita para que o BC, por meio de um diálogo transparente com a sociedade, colete e considere as contribuições de diversos setores antes da elaboração de eventual proposta de uma intervenção regulatória, mitigando o risco de que a ação do regulador possa causar externalidades indesejadas. Esse mecanismo foi utilizado pela primeira vez em 2023, sendo publicado sempre em formato de consulta pública, mas com essas características especiais. Os temas tratados em tomadas de subsídios foram: ativos virtuais (Edital 97/2023), o Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (Edital 100/2024), investimentos de não residentes no Brasil (Edital 103/2024) e a tokenização de cartões (Edital 118/2025).

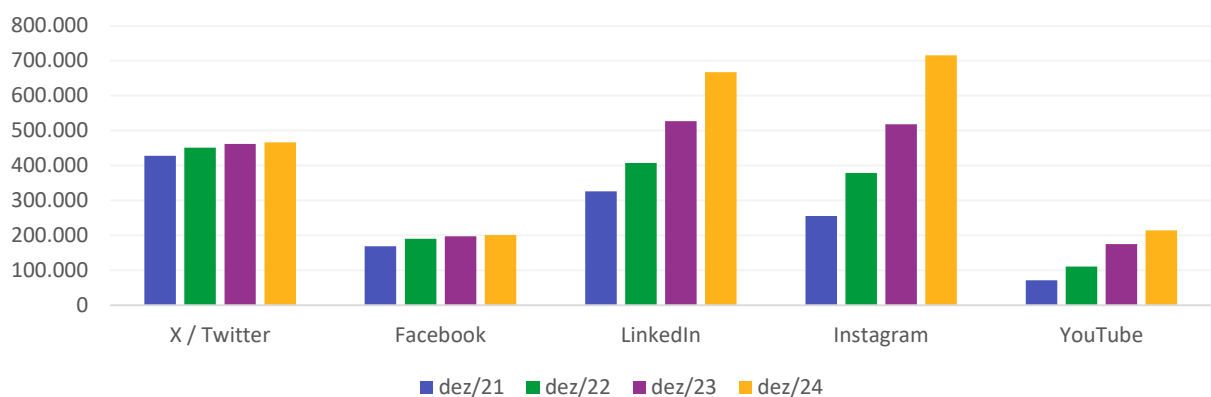
» Comunicação digital e engajamento do cidadão

- O BC apresentou crescimento em número de seguidores e alcance em todas as suas redes sociais nos últimos anos.

O BC tem aprimorado continuamente sua comunicação com os seus diversos públicos. Ao adotar uma linguagem clara, objetiva e acessível, a instituição se aproxima da sociedade, favorecendo a compreensão sobre questões financeiras e econômicas e fortalecendo seu papel como agente de transformação.

A presença digital do BC nas redes sociais amplia a interação da sociedade com o debate sobre o SFN. Entre dezembro de 2021 e dezembro de 2024, o BC apresentou crescimento em todas as suas redes sociais. O destaque ficou por conta do Instagram, que saltou de 255 mil para mais de 715 mil seguidores (Gráfico 1.4.1), um aumento de 180%, tornando-se a principal rede social da instituição nesse quesito.

Gráfico 1.4.1 – Seguidores nas redes sociais do BC de 2021 a 2024



Fonte: BC

No LinkedIn, também observou-se alta, passando de 325 mil para 667 mil seguidores, crescimento de 105% no período, ocupando a segunda posição.

Já o X (antigo Twitter), que liderava em número de seguidores no período do Relatório anterior (2018-2020), perdeu espaço e caiu para a terceira posição, mesmo com um crescimento de cerca de 9% no período, chegando a 466 mil seguidores ao final de 2024.

Entre 2021 e 2024, o Facebook apresentou crescimento de 18%, com 201 mil seguidores, enquanto o YouTube teve crescimento expressivo de 200%, saltando de uma base de 71 mil para 214 mil seguidores.

O BC tem buscado diversificar sua presença digital, adaptando sua comunicação às características e preferências de cada plataforma e buscando ampliar seus públicos, com a entrada em novas redes sociais a partir de 2023. Ao final de 2024, o perfil do BC no TikTok já contabilizava 29 mil seguidores, e no Threads, alcançou 161 mil nesse período. O BC também possui canais ativos nos dois maiores aplicativos de mensagem do Brasil: WhatsApp e Telegram.

A análise demográfica⁵² revela que o público das redes sociais do BC é majoritariamente masculino, com destaque para a faixa etária de 25 a 44 anos.

No Facebook, por exemplo, 66% dos seguidores estão nessa faixa, sendo que os homens representam 56,8% do total. As mulheres, por sua vez, têm maior participação nas faixas etárias mais altas, especialmente acima dos 55 anos.

No Instagram, o cenário é semelhante: 56,5% do público é masculino, com forte concentração entre 25 e 34 anos. A cidade de São Paulo lidera em número de acessos, seguida por Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Fortaleza. A faixa etária de 25 a 44 anos representa 74% do público da rede, evidenciando o apelo da plataforma entre adultos jovens.

O X (Twitter) apresenta uma predominância masculina ainda maior (69,8%) do que outras redes sociais, e a concentração etária está entre 25 e 44 anos (60,3%). A maioria dos seguidores está no Brasil (91,1%), mas há presença internacional, com destaque para Estados Unidos, Argentina e Portugal.

No LinkedIn, a maior parte do público está concentrada na região de São Paulo (27,8%), seguida por Rio de Janeiro e Brasília. A rede atrai profissionais de áreas como finanças, vendas e operações, dos setores de intermediação não monetária, bancos e atividades de serviços financeiros e de tecnologia da informação. Isso mostra que a presença do BC nessa rede reforça seu papel como canal de comunicação institucional e de relacionamento com o setor financeiro, tecnológico e produtivo.

Já o YouTube apresenta um perfil mais equilibrado entre as faixas etárias, com destaque para o público entre 25 e 54 anos. A maioria dos acessos vem do Brasil (95,6%) e a média de tempo de visualização é mais alta entre os usuários de 25 a 44 anos, o que indica um consumo mais aprofundado dos conteúdos audiovisuais da instituição.

Cabe lembrar que o alcance é uma métrica fundamental para avaliar o impacto das redes sociais do BC junto à sociedade. Ele representa o número de pessoas únicas que visualizaram determinado conteúdo, desconsiderando visualizações repetidas⁵³ por um mesmo usuário. Por isso, será uma das principais medidas, junto com o número de seguidores, utilizadas neste Relatório de Cidadania Financeira para avaliar a amplitude da disseminação da informação promovida pelo BC.

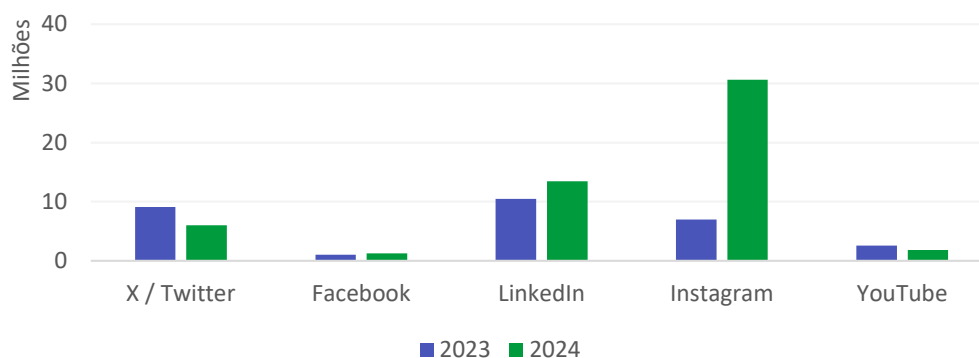
Essa métrica ganha especial relevância considerando que a Transparência é um dos valores da Instituição; está no centro de suas ações e orienta o processo de transformação do SFN.

Além disso, entre os principais objetivos da Política de Transparência do BC, estão a ampliação da divulgação de informações públicas e o aprimoramento contínuo da comunicação com a sociedade, proporcionando aos cidadãos acesso claro, confiável e tempestivo às informações de interesse público.

52 O período analisado para o perfil demográfico dos seguidores foi feito com base nos últimos 365 dias para X, LinkedIn e YouTube, com data de corte em maio/2025. Para Facebook e Instagram, o período foi de abril/2022 a maio/2025.

53 Este Relatório vai apresentar os dados de alcance a partir de 2023 para buscar uma padronização na metodologia de cálculo das estatísticas disponibilizadas pelas próprias redes sociais.

Gráfico 1.4.2 – Alcance nas redes sociais do BC de 2023 e 2024



O Gráfico 1.4.2 evidencia que o Instagram é o principal destaque em termos de alcance das redes sociais do BC. Em 2023, a rede impactou cerca de 6,9 milhões de pessoas, número que saltou para 30,6 milhões em 2024 — um crescimento superior a 338%. Esse avanço expressivo reflete uma estratégia bem-sucedida de engajamento visual e aproximação com o público, especialmente os mais jovens, conforme apontado nos dados demográficos analisados anteriormente.

O LinkedIn também apresentou crescimento relevante, passando de 10,5 milhões para 13,5 milhões de pessoas impactadas, o que reforça a presença institucional do BC em ambientes profissionais e acadêmicos.

Em contrapartida, o X (antigo Twitter) apresentou queda de 33%, de 9,1 milhões para 6 milhões. Isso pode ser explicado, em parte, pela suspensão da plataforma em todo o território nacional entre 30 de agosto e 8 de outubro de 2024.

Além disso, o Facebook teve leve crescimento, mas com números modestos, refletindo uma tendência geral de migração para outras redes sociais. Já o YouTube apresentou redução de alcance, de 2,5 milhões para 1,8 milhão, embora tenha registrado aumento do número de impressões, de 9,6 milhões para 10,6 milhões, entre 2023 e 2024, o que sugere que o mesmo conteúdo é visualizado repetidamente por um público mais restrito, que busca aprofundamento em determinados temas.

Por fim, nas plataformas mais recentes, o BC também obteve resultados expressivos. Em 2024, o Telegram alcançou 2,3 milhões de pessoas, enquanto o TikTok, impactou 3,1 milhões. Esses dados demonstram a diversificação da estratégia digital da instituição e seu esforço contínuo para ampliar o diálogo com diferentes segmentos da população.

Fórum Pix como modelo de governança colaborativa

A construção conjunta está no DNA do Pix. Desde o princípio, o Pix foi desenvolvido e implementado pelo BC em diálogo amplo com o mercado. O Grupo de Trabalho – Pagamentos Instantâneos (GT-PI), criado em 2018 e aberto para participação de qualquer instituição ou indivíduo interessado, foi o fórum inicial de debate para a criação do ecossistema de pagamentos instantâneos do Brasil, e contou com mais de 130 participantes.

Dada a experiência exitosa com o modelo de construção conjunta adotado no GT-PI, em março de 2019, foi criado o Fórum PI⁵⁴, renomeado como Fórum Pix⁵⁵ em agosto de 2020. O Fórum é um comitê consultivo permanente que se reúne regularmente para discutir aspectos relativos à definição de regras de negócio, requisitos técnicos e de segurança dos produtos da família Pix, com o objetivo de subsidiar o BC no seu papel de definidor das regras e procedimentos relacionados a esse arranjo de pagamento⁵⁶. Ordinariamente, são realizadas quatro reuniões plenárias por ano, uma a cada trimestre. Reuniões extraordinárias podem ser agendadas a critério do BC, que exerce a coordenação do Fórum Pix.

O Fórum Pix é composto por quatro grupos de trabalho (GT) temáticos: 1) o GT Negócios, cujo papel é subsidiar a definição dos produtos do ecossistema Pix e mapear seus fluxos; 2) o GT Padronização e Requisitos Técnicos, que discute os aspectos tecnológicos, como padrão de comunicação, requisitos de segurança e de conectividade, forma de funcionamento da base de dados de endereçamento e padrão de *QR Code*; 3) o GT Mensagens PI, cujo papel é subsidiar a definição das mensagens no padrão ISO 20022 a serem usadas na comunicação com a infraestrutura de liquidação única e centralizada operada pelo BC (o Sistema de Pagamentos Instantâneos – SPI); e 4) o Grupo Estratégico de Segurança (GE-SEG), que tem como objetivo propor soluções que visem tornar a prestação de serviços de pagamento mais resiliente a fraudes e que garantam a privacidade dos dados dos usuários finais. Como coordenador do Fórum Pix, o BC tem a prerrogativa de criar grupos de trabalho temporários para discutir tópicos pontuais que exijam discussões específicas.

O Fórum Pix é integrado pelos participantes do arranjo (instituições financeiras e de pagamento, que incluem bancos, instituições de pagamento, *fintechs*, cooperativas de crédito e outros tipos de instituição financeira), pelas associações representativas de instituições financeiras e de instituições de pagamento, por provedores de serviços de tecnologia e de segurança, por escritórios de consultoria e de advocacia, por associações representativas de usuários pagadores e recebedores, e por qualquer agente interessado em colaborar na construção do ecossistema de pagamentos instantâneos brasileiro. Em 2024, o Instituto de Defesa de Consumidores (Idec) se juntou ao Fórum, sendo a primeira instituição focada nos consumidores a integrar as discussões. Para participar do Fórum Pix, o agente interessado precisa somente enviar um e-mail para a Caixa Pix⁵⁷ solicitando sua participação.

O principal modo de atuação dos GTs é por meio de consultas públicas em que os participantes avaliam as propostas feitas pelo BC e tecem suas contribuições sobre os encaminhamentos propostos. Essas consultas não têm periodicidade definida e são realizadas a critério do BC. Já o GE-SEG tem uma agenda permanente e um papel mais propositivo, trabalhando no desenvolvimento de soluções para cada tópico de uma pauta definida pelo BC após consulta aos participantes do Fórum Pix, em ciclos de seis meses, que é priorizada a partir do acompanhamento do mercado e da demanda da sociedade por soluções de segurança.

54 Instituído por meio da Portaria 102.166, de 19 de março de 2019, disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/67765121/do2-2019-03-20-portaria-n-102-166-de-19-de-marco-de-2019-67764964.

55 Instituído por meio da Resolução BCB 1, de 12 de agosto de 2020, arts. 5º a 7º, disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>.

56 Um arranjo de pagamento é o conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público. As regras do arranjo facilitam as transações financeiras que usam dinheiro eletrônico. Diferentemente da compra com dinheiro vivo entre duas pessoas que se conhecem, o arranjo conecta todas as pessoas que a ele aderem. É o que acontece, por exemplo, quando o cliente usa uma bandeira de cartão de crédito numa compra que só é possível porque o vendedor aceita receber daquela bandeira. No Pix, o arranjo é o conjunto de regras que disciplina e a infraestrutura que permite a transferência instantânea de recursos entre dois agentes.

57 Endereço eletrônico da Caixa Pix: pix@bcb.gov.br.

Desde 2019 até o final de 2024, foram realizadas 23 plenárias do Fórum Pix. Através de *lives* transmitidas pelo seu canal YouTube⁵⁸, com participação restrita aos membros do Fórum, o BC informa aos participantes o andamento dos trabalhos, abordando a publicação de novas regras, o retorno sobre as contribuições recebidas em resposta às consultas, o cronograma de lançamento de produtos e funcionalidades e o planejamento da agenda futura. Nessas ocasiões, há espaço para perguntas e comentários dos participantes⁵⁹.

O processo de construção colaborativa do Pix se ampara nas consultas feitas aos participantes do Fórum Pix, tendo sido realizadas, desde 2019, mais de quarenta consultas sobre os mais diversos temas, visando ao aprimoramento e ao desenvolvimento de produtos e funcionalidades e abrangendo o estabelecimento de regras de negócios, fluxos operacionais e de mensageria, jornadas de experiências do usuário, aspectos de segurança, entre outros. Por exemplo, no caso do Pix Automático, lançado em junho de 2025, foram feitas consultas ao mercado sobre as regras de negócio e fluxos do produto, os acordos de nível de serviços (tempos de tráfego de mensagens no SPI), as jornadas de experiência do usuário, os padrões de iniciação, a API⁶⁰ e o arquivo padronizado, necessários para o intercâmbio eletrônico de dados, além dos aspectos de segurança do novo produto.

Há ainda comunicação permanente com os participantes através da Caixa Pix, e-mail institucional para envio de dúvidas e sugestões das instituições participantes do Pix e do Fórum Pix, que dão subsídios para o aprimoramento de produtos e da regulação do Pix, assim como para priorização de temas a serem tratados. Já foram mais de vinte mil mensagens recebidas na Caixa Pix.

Desde a sua criação, o Fórum Pix tem promovido avanços significativos no ecossistema de pagamentos instantâneos. Um dos marcos importantes foi a implementação dos QR Codes estático e dinâmico, que facilitaram o uso do Pix em diferentes contextos, desde pequenos comércios até grandes empresas. Esse avanço foi resultado direto das discussões e colaborações dentro do Fórum, onde representantes de várias entidades puderam compartilhar experiências e sugerir melhorias práticas.

A colaboração entre diferentes entidades e associações representativas é um dos pilares da ampla e rápida adesão de pessoas e empresas ao Pix. Essa abordagem assegura que as decisões tomadas reflitam a diversidade de necessidades e perspectivas dos participantes e usuários do ecossistema Pix. Além disso, a cooperação entre os diversos atores facilita a implementação de soluções inovadoras e a rápida adaptação às mudanças do mercado.

O Fórum Pix também se destaca por seu papel em fomentar a inovação contínua. Ao reunir uma variedade de *stakeholders*, o Fórum cria um ambiente propício para a troca de ideias e o desenvolvimento de novas tecnologias e serviços, o que tem sido essencial para que o Pix continue atendendo às necessidades da sociedade brasileira, de forma inclusiva e, assim, continue sendo uma importante referência em ecossistema de pagamentos instantâneos para outros países.

Fórum Pix em números



4
GTs



167
participantes



23
plenárias



44
consultas



+20 mil
mensagens

58 Disponível em: <https://www.youtube.com/@BancoCentralBR>.

59 O material das apresentações fica disponível no site do BC em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/forumpagamentosinstantaneos>.

60 Uma API (Interface de Programação de Aplicações) é um conjunto de regras e protocolos que permite que diferentes *softwares* ou aplicações se comuniquem e troquem dados entre si, funcionando como um intermediário para a integração de sistemas.



Capítulo 2

Análise Segmentada de Públicos Específicos

A cidadania financeira é um tema crucial para promover o desenvolvimento econômico e social, e, para que suas políticas sejam verdadeiramente eficazes, é necessário que elas considerem a diversidade de perfis e as diferentes realidades da população. A análise e o desenho de estratégias de cidadania financeira que abordem públicos específicos, com base em características particulares, são essenciais para garantir que ninguém seja deixado para trás. Globalmente, especialistas internacionais identificaram que determinados grupos, como pessoas com deficiência, moradores de zonas rurais, povos indígenas, mulheres, jovens e microempreendedores enfrentam desafios maiores no acesso aos serviços financeiros⁶¹. Os públicos abordados neste capítulo correspondem àqueles para os quais há disponibilidade de dados, não sendo, portanto, uma lista exaustiva.

As pessoas com deficiência, que enfrentam não apenas desafios de acessibilidade física, mas também barreiras relacionadas a produtos e serviços financeiros não adaptados às suas necessidades específicas, inclusive no ambiente digital. Por exemplo, navegação incompatível com leitores de tela, comandos por voz limitados e inexistência de *feedback* sonoro. Isso pode inviabilizar a realização de operações diversas com autonomia e segurança.

61 G20 Policy Options to Improve Last Mile Access and Quality Inclusion. Disponível em <https://www.gpfi.org/news/g20-policy-options-improve-last-mile-access-and-quality-inclusion>.

Os moradores de zonas rurais, para quem as restrições de infraestrutura e a baixa densidade demográfica podem levar à escassez de agências e pontos de atendimento bancários, somada à falta de conectividade, podem tornar o acesso a produtos e serviços financeiros uma realidade distante. Povos indígenas, e de forma similar pessoas de famílias quilombolas, além destas barreiras financeiras, estão sujeitos a fatores históricos e socioculturais que dificultam sua inclusão financeira. Esses grupos, muitas vezes marginalizados, enfrentam desafios ligados ao reconhecimento de suas identidades e territórios, tornando ainda mais difícil o acesso a serviços financeiros adequados.

As mulheres podem ter a qualidade da sua inclusão financeira afetada pelas barreiras culturais associadas à discriminação de gênero e à imposição de responsabilidades familiares que limitam sua participação plena na economia. Jovens e microempreendedores individuais (MEIs) enfrentam barreiras especialmente na obtenção de crédito. Uma das principais dificuldades está na ausência do histórico de relacionamento com instituições financeiras. Sem este histórico, somada à dificuldade de comprovação de renda estável, esses grupos acabam sendo considerados de alto risco.

As políticas de cidadania financeira demandam, portanto, uma abordagem segmentada, que leve em conta as especificidades desses públicos. A abordagem universal não é suficiente para atender a todas as necessidades. Como destacado no documento *G20 Policy Options to Improve Last Mile Access and Quality of Inclusion*, publicado em 2024, durante a presidência brasileira do G20, é essencial criar soluções personalizadas e de baixo custo, como serviços financeiros móveis, plataformas digitais e ferramentas que possam ultrapassar barreiras de acesso físicas e socioeconômicas. A inovação tecnológica, conforme apresentado ao longo deste Relatório, pode ser uma aliada de extrema relevância nesse quesito.

2.1 Baixa Renda: acesso e uso de produtos financeiros

» Inclusão financeira por perfil sociodemográfico

- Todos os segmentos analisados do Cadastro Único têm mais de 90% de acesso ao SFN.
- Não há diferenças significativas entre negros e brancos no acesso e uso de serviços como Pix, boletos e crédito. Mulheres de baixa renda estão mais incluídas financeiramente do que homens.

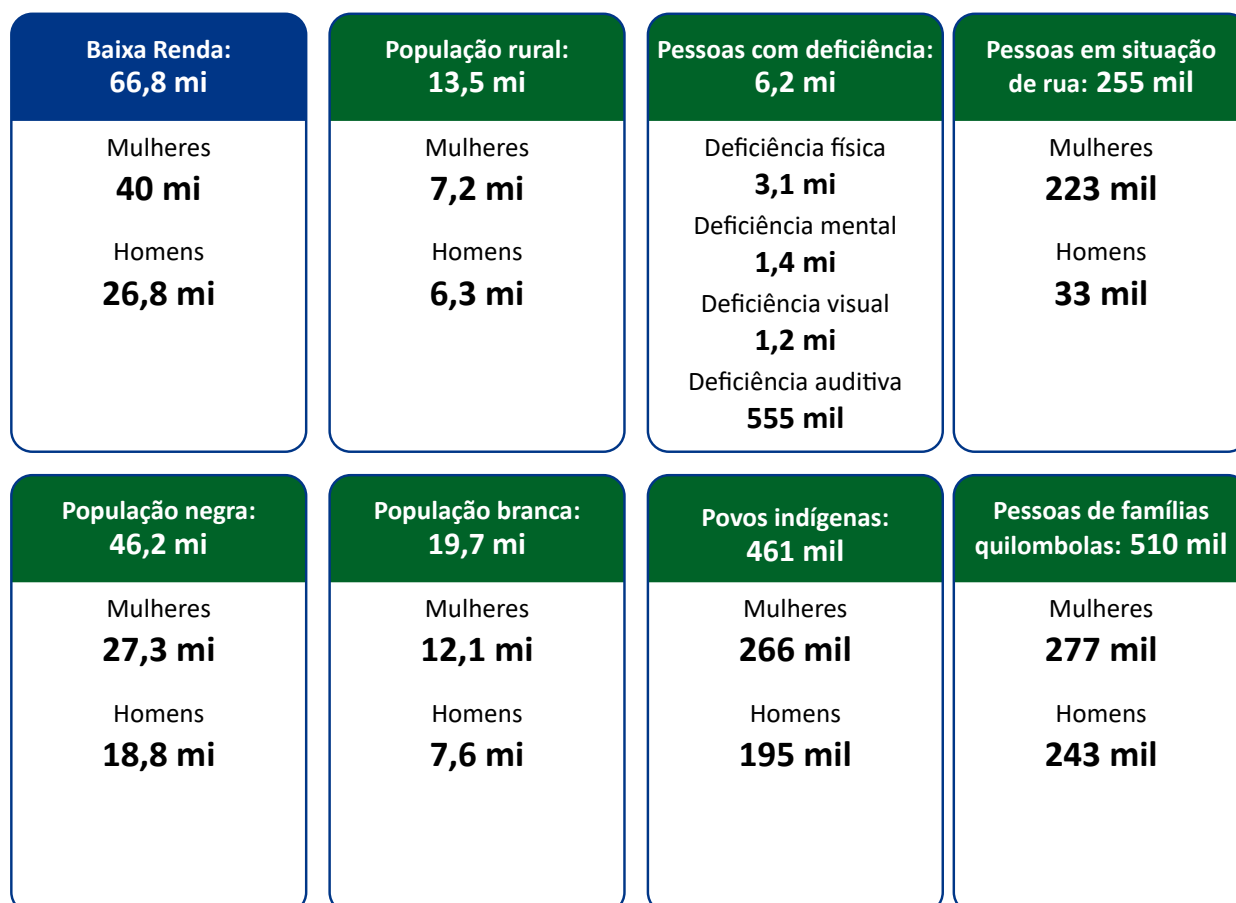
A análise da inclusão financeira do público de baixa renda é fundamental para compreender e enfrentar os desafios que ainda impedem milhões de pessoas de acessar serviços financeiros de forma segura e eficaz. Conforme destacado no documento *G20 Policy Options to Improve Last Mile Access and Quality of Inclusion*, o conceito de *last mile* refere-se aos segmentos populacionais que permanecem excluídos financeiramente, apesar dos avanços já alcançados. O público que ainda permanece sem acesso seguro e eficaz a serviços financeiros, em sua maioria, vive em países de baixa e média renda e estão em situação de pobreza. Essa característica reforça a importância de promover sua inclusão financeira, uma vez que esses grupos representam parcela significativa das populações vulneráveis contempladas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Nesse contexto, ampliar o acesso a serviços financeiros é uma prioridade estratégica para o desenvolvimento sustentável e a redução das desigualdades⁶².

62 G20 Policy Options to Improve Last Mile Access and Quality Inclusion. Disponível em <https://www.gpfi.org/news/g20-policy-options-improve-last-mile-access-and-quality-inclusion>.

Esta seção considera pessoas de baixa renda aquelas inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico)⁶³. Na base do CadÚnico, são coletadas informações, como sexo, raça, residência e pessoas com deficiência, que permitem identificar segmentos específicos desta população. Essas informações são cruzadas com as bases administrativas do BC com a finalidade de identificar lacunas e possíveis ações de políticas públicas para Cidadania Financeira.

Em dezembro de 2023, estavam inscritos no CadÚnico 66,8 milhões de adultos⁶⁴, sendo 40 milhões de mulheres e 26,8 milhões de homens⁶⁵. Utilizando as informações disponíveis, foram criados os seguintes segmentos da população (Gráfico 2.1.1).

Gráfico 2.1.1 – Segmentos específicos da população do Cadastro Único



Fonte: Cadastro Único

63 A coleta das informações foi viabilizada graças ao Acordo de Coordenação Técnica estabelecido entre o BC e o Ministério do Desenvolvimento Social, no qual a publicação sobre os principais achados do monitoramento da Cidadania Financeira configura como um dos itens do Plano de Trabalho. São analisadas as bases do Cadastro Único (famílias e indivíduos) de dezembro de 2023.

64 Considera-se adulto a população entre 15 e 100 anos de idade.

65 Embora as bases estejam categorizadas em termos de sexo feminino ou masculino, no RCF estamos utilizando o gênero com padrão, ou seja, mulher ou homem. O preenchimento desse campo é dúbio, podendo, em alguns casos, ser o sexo biológico de fato e, em outros, se referir à autoidentificação da pessoa. Entendemos que o preenchimento do campo vai variar caso a caso. Em muitas pesquisas, já se faz a pergunta de gênero no lugar de sexo por ser mais inclusivo.

Com a finalidade de identificar lacunas e possíveis ações de políticas públicas para Cidadania Financeira, as seguintes métricas foram utilizadas para avaliação destes segmentos:

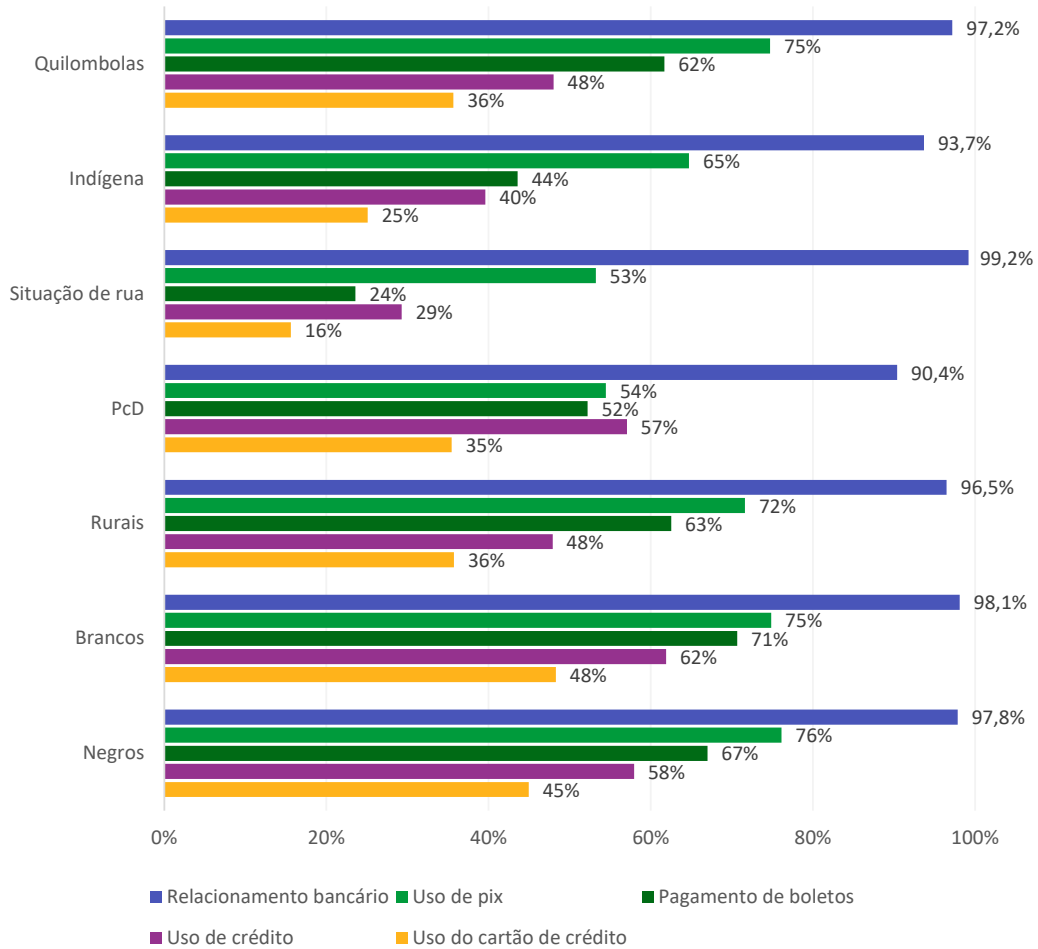
- **acesso e relacionamento com o SFN** – proporção da população adulta com algum relacionamento aberto dentro do SFN segundo o cadastro no CCS (Cadastro de Clientes no Sistema Financeiro) em dezembro de 2024;
- **uso de Pix** – proporção de adultos que fizeram ou receberam Pix em 2024;
- **uso de boletos** – proporção dos adultos que pagaram algum boleto em 2024;
- **uso de crédito** – proporção dos adultos que tinham ao menos uma operação de crédito em dezembro de 2024, incluindo cartão de crédito à vista;
- **uso de cartão de crédito** – proporção dos adultos que tinham ao menos uma operação relacionada especificamente ao cartão de crédito em dezembro de 2024, incluindo compras à vista, parcelamento lojista, rotativo, parcelado ou não migrado;
- **ativos problemáticos**⁶⁶ – proporção dos tomadores de crédito que tinham ao menos uma operação de crédito considerada como ativo problemático em dezembro de 2024, de acordo com o estabelecido na Resolução CMN 4.966, de 25 de novembro de 2021;
- **comprometimento de renda** – proporção da renda comprometida com o serviço da dívida financeira de toda aquela população em dezembro de 2024. O comprometimento de renda com cartão considera apenas gastos com rotativo e parcelamento com cartão. Em ambas as métricas do comprometimento de renda, considera-se o serviço da dívida proveniente do parcelamento lojista.

Em todos os grupos analisados, o nível de acesso ao SFN abrange mais de 90% das pessoas (Gráfico 2.1.2). Todavia, o uso efetivo dos produtos financeiros é menor entre os estratos dessas populações. Pessoas em situação de rua possuem o menor nível de uso dos produtos, apesar de terem acesso quase universal⁶⁷. Além disso, não há diferenças significativas entre negros e brancos em todos os indicadores de acesso e uso de produtos financeiros na população adulta do Cadastro Único.

66 Conforme mencionado no Capítulo 1, a definição de ativos problemáticos, ou ativo financeiro com problema de recuperação de crédito, é dada pela Resolução CMN 4.966/2021, art. 3º: quando há ocorrência de atraso superior a noventa dias no pagamento de principal ou de encargos e/ou indicativo de que a respectiva obrigação não será integralmente honrada nas condições pactuadas, sem que seja necessário recorrer a garantias ou a colaterais.

67 A maioria das pessoas em situação de rua (75%) é beneficiária do Bolsa Família (a própria pessoa ou alguém da família). Nesse caso, a abertura de conta bancária é obrigatória para o recebimento do benefício.

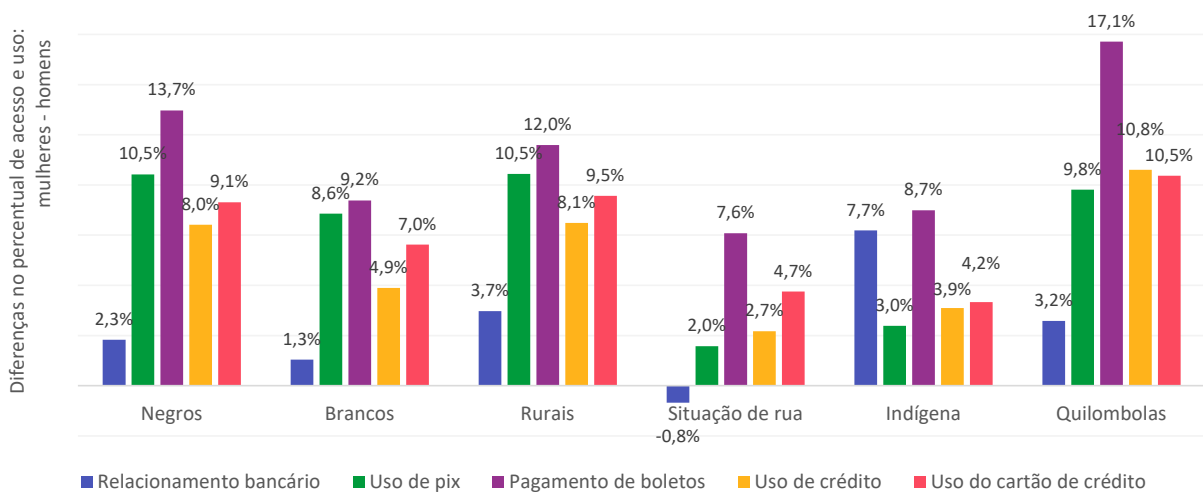
Gráfico 2.1.2 – Acesso e uso de produtos e serviços financeiros por públicos específicos de baixa renda



Fonte: CadÚnico, CCS, SCR, CIP e SPI

Outro destaque é que, dentro dessas populações, as mulheres apresentam indicadores de acesso e uso mais avançados do que os homens (Gráfico 2.1.3). Os valores apresentados neste gráfico representam a diferença entre os percentuais de acesso e uso de mulheres em relação aos dos homens. Por exemplo, na população branca, 78,2% das mulheres e 69,6% dos homens usam o Pix. A diferença entre esses percentuais resulta no valor de 8,6% apresentado no gráfico 2.1.3. As diferenças são mais acentuadas na comparação entre mulheres e homens das populações negra, quilombola e rural. A maior inserção financeira feminina pode estar relacionada ao Programa Bolsa Família, que abrangia 21,1 milhões de um total de 48,8 milhões de famílias do Cadastro Único em 2023 e que prioriza mulheres como beneficiárias.

Gráfico 2.1.3 – Diferenças de gênero no acesso e no uso de produtos e serviços financeiros, por público de baixa renda, em pontos percentuais

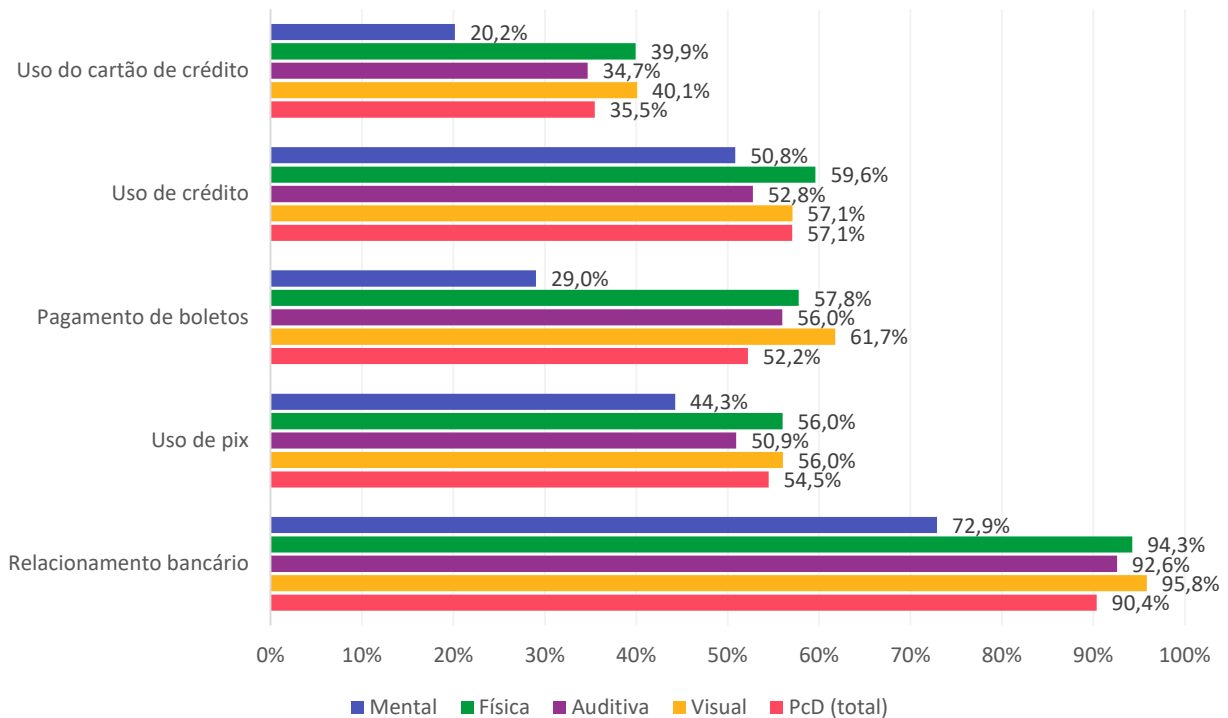


Fonte: CadÚnico, CCS, SCR, CIP e SPI

Nota: os valores positivos significam que o indicador de mulheres é superior ao de homens.

Comparados aos demais segmentos da população, PcDs possuem um nível alto de uso do crédito, o que pode demandar políticas específicas de proteção ao consumidor (Gráfico 2.1.4).

Gráfico 2.1.4 – Acesso e uso de produtos e serviços financeiros por público de baixa renda com deficiência



Fonte: CadÚnico, CCS, SCR, CIP e SPI

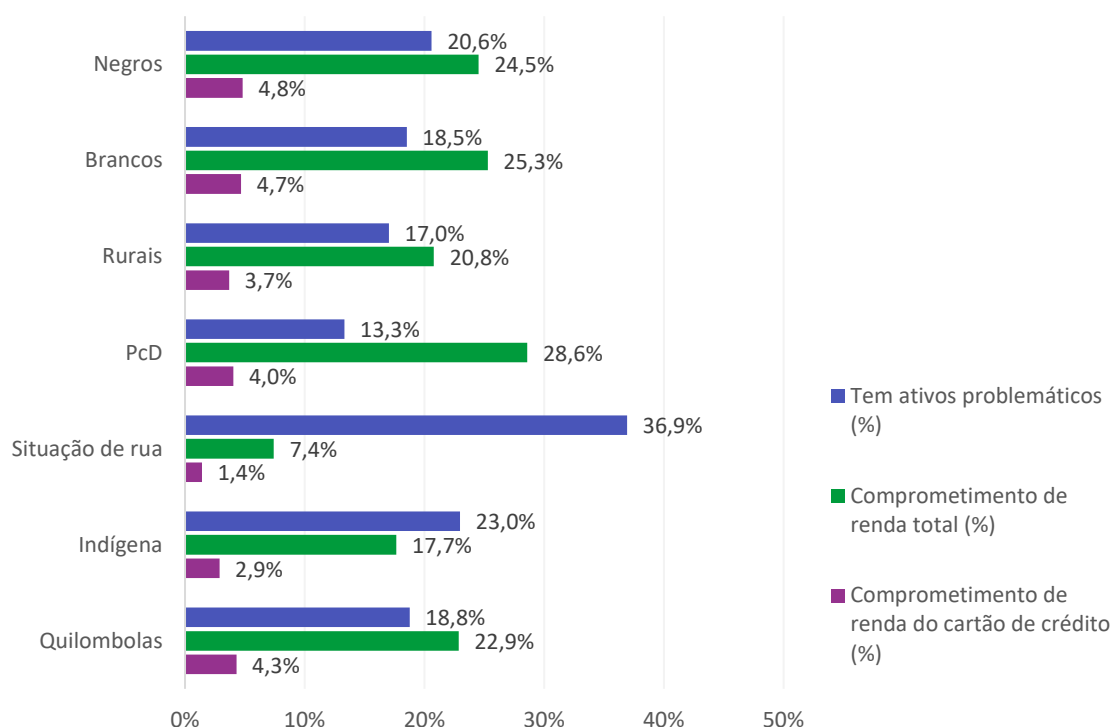
» Diferenças dos perfis sociodemográficos nos indicadores de crédito

- Cada público apresenta diferentes níveis de uso do cartão de crédito, de comprometimento de renda e de ativos problemáticos.
- Mulheres de baixa renda têm mais parcela da renda comprometida com dívidas.

A avaliação de indicadores de uso e de qualidade do crédito como a proporção de clientes com ativos problemáticos e o percentual médio de comprometimento de renda demonstra a heterogeneidade nos diversos públicos específicos de baixa renda (Gráfico 2.1.5).

A população em situação de rua, por exemplo, apresenta alto índice de ativos problemáticos e baixo comprometimento de renda. Uma hipótese é que, em algum momento passado, estas pessoas fizeram operações de crédito, mas, na situação atual, perderam o acesso ao crédito e estão com dificuldade de quitar as dívidas antigas. Por outro lado, a população com deficiência apresenta comprometimento de renda relativamente mais elevado⁶⁸ em comparação aos demais públicos, aliado a um baixo índice de ativos problemáticos. Por sua vez, o comprometimento de renda relativamente mais baixo dos povos indígenas pode indicar determinada restrição da oferta de crédito a esta população.

Gráfico 2.1.5 – Indicadores de uso e de qualidade do crédito por público específico de baixa renda



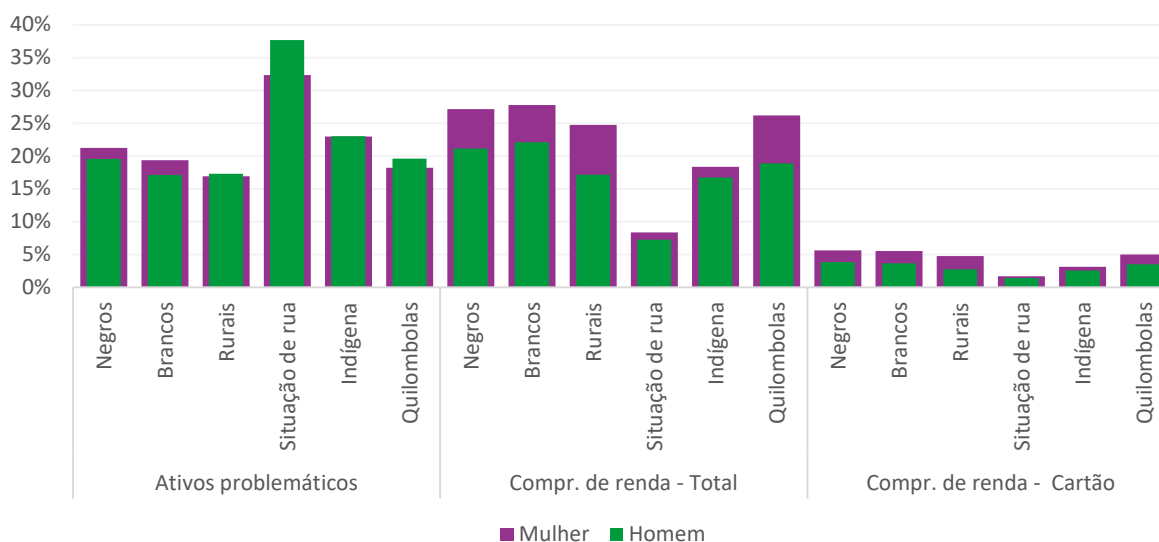
Fonte: CadÚnico e SCR

Tanto o comprometimento de renda total como o comprometimento de renda do cartão de crédito são mais altos nas mulheres em todos os públicos analisados na baixa renda (Gráfico 2.1.6). Além de as mulheres serem a maioria dos beneficiários de programas sociais, muitas vezes compõem lares monoparentais nos

68 Nesta população, destacam-se as pessoas com deficiência física ou visual, com proporção de comprometimento do serviço da dívida superior a 30% da renda.

quais concentram as obrigações financeiras e de cuidados, o que reforça a importância de políticas de proteção ao consumidor e educação financeira em apoio à crescente inclusão financeira e oferta de crédito destinada a mulheres. Os povos indígenas apresentam a menor diferença dos indicadores de crédito entre os gêneros.

Gráfico 2.1.6 – Diferenças de gênero nos indicadores de uso e de qualidade do crédito, por público específico de baixa renda em pontos percentuais



Fonte: CadÚnico e SCR

Estes dados demonstram que é importante dedicar atenção especial aos públicos historicamente menos atendidos, a partir do reconhecimento de suas especificidades e necessidades. Ao fortalecer políticas orientadas por dados e evidências, o BC busca garantir que os avanços na inclusão financeira beneficiem toda a população brasileira, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a redução das desigualdades sociais.

2.2 Gênero e Raça: diferenças na qualidade do crédito

O crédito de consumo é destinado para as pessoas que desejam comprar produtos ou serviços, como eletrodomésticos, móveis, veículos, ou para cobrir despesas pessoais. Ele está presente em diversas formas, como o empréstimo pessoal, o financiamento de veículos, o consignado e o uso do cartão de crédito, sendo amplamente utilizado para atender necessidades cotidianas. Esta seção propõe uma análise sobre como o uso do crédito de consumo varia entre diferentes grupos raciais e de gênero, refletindo em disparidades nas taxas de juros efetivamente contratadas.

A análise da qualidade do uso do crédito de consumo sob as perspectivas de gênero e raça, será feita através da exploração das modalidades de crédito, dos tipos de instituições financeiras utilizadas e das taxas de juros pagas pelas pessoas tomadoras de crédito em 2024. Para isto, foram utilizados dados raciais provenientes de duas bases administrativas brasileiras: a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS)⁶⁹ e o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico)⁷⁰. Uma mesma pessoa pode constar das duas bases e não foi feito um tratamento considerando a sobreposição de CPFs entre bases diferentes.

69 Nos dados da RAIS constam pessoas com vínculo empregatício atualizados até 2023.

70 A população do Cadastro Único está atualizada até 2024.

» Perfil populacional e dos tomadores de crédito

- Mulheres utilizam mais crédito do que homens nas duas populações analisadas.

As pessoas de raça parda ou preta, denominada de raça negra nesta análise, representam 69% dos inscritos no CadÚnico, percentuais maiores do que as 55,5% de pessoas negras no Brasil, estimadas pelo Censo de 2022. Comparativamente ao CadÚnico, a RAIS concentra maior proporção de pessoas de raça branca (42%) e amarela (1%) e menor proporção de pessoas na raça negra (41,6%). As populações indígenas representam 0,8% dos inscritos no CadÚnico e apenas 0,3% das pessoas com vínculo empregatício que constam na RAIS (Tabela 2.2.1).

Tabela 2.2.1 – População adulta⁷¹ nas bases analisadas (em milhares) por raça⁷²

Raça	Cadastro Único		RAIS		Censo 2022	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Branca	18.498,9	29,6%	21.879,6	41,9%	88.252,1	43,5%
Parda	37.861,2	60,6%	18.465,9	35,4%	92.083,3	45,3%
Preta	5.237,3	8,4%	3.212,6	6,2%	20.656,5	10,2%
Amarela	345,0	0,6%	524,3	1,0%	850,1	0,4%
Índigena	484,0	0,8%	150,8	0,3%	1.227,6	0,6%
Não identificada	13,0	0,0%	7.967,4	15,3%	11,1	0,0%
Total	62.439,3	100,0%	52.200,5	100,0%	203.080,8	100,0%

Fonte: CadÚnico, RAIS e IBGE

Nota: no âmbito do Censo (IBGE), a tabela considera toda a população brasileira.

No CadÚnico, a raça é autodeclarada, realizada pelo responsável da família. Na RAIS, a informação da raça podia ser preenchida pelos empregadores⁷³, e não foi possível identificá-la em 15,3% das pessoas registradas, que foram excluídas desta análise. Optou-se por realizar somente o comparativo entre as raças branca e negra, representando 99% da população brasileira e percentual similar da população nas bases utilizadas⁷⁴. Além disso, por entender a importância de se identificar as diferenças no uso do crédito, a análise também considerou o gênero da população⁷⁵.

A Tabela 2.2.2 apresenta a quantidade de pessoas que utilizaram alguma modalidade de crédito em 2024, inclusive cartão de crédito. A proposta da análise foi considerar somente o uso dos créditos para consumo e, por isso, desconsiderou-se as operações de financiamento habitacional e o crédito rural.

71 Considera-se a população adulta entre 18 e 100 anos para a análise do uso do crédito.

72 As classificações raciais usadas no Cadastro Único e na RAIS seguem as categorias do IBGE: branco, preto, pardo, indígena e amarelo. Cabe salientar que os dados raciais foram utilizados na sua íntegra, e que possíveis problemas de qualidade na informação reportada não foram tratados.

73 Com a Lei 14.553/2023, que alterou o Estatuto de Igualdade Racial, atualmente a informação de raça é autodeclarada, ou seja, fornecida pelo próprio trabalhador.

74 As raças branca e negra representam 98,6% da população inscrita no Cadastro Único e 98,5% da população com raça identificada na RAIS.

75 As informações de gênero são obtidas na base da Receita Federal, classificado entre homem, mulher ou não identificado. As pessoas com gênero não identificado foram excluídas da análise, representando cerca de 0,01% dos tomadores de crédito em 2024.

Tabela 2.2.2 – Tomadores de crédito adultos nas bases analisadas (em milhares) por gênero e raça

Gênero e Raça	Cadastro Único			RAIS		
	Tomadores de Crédito	População	%Uso	Tomadores de Crédito	População	%Uso
Homem Branco	4.125	6.954	59%	8.755	11.582	76%
Homem Negro	9.167	16.971	54%	9.649	12.657	76%
Mulher Branca	7.477	11.545	65%	8.035	10.297	78%
Mulher Negra	16.104	26.128	62%	7.204	9.022	80%
Total	36.873	61.597	60%	33.643	43.558	77%
Branco	11.602	18.499	63%	16.789	21.880	77%
Negro	25.271	43.098	59%	16.853	21.678	78%
Homens	13.292	23.925	56%	18.404	24.239	76%
Mulheres	23.582	37.673	63%	15.239	19.319	79%

Fonte: CadÚnico, RAIS e SCR

Comparando grupos de pessoas de um mesmo gênero e uma mesma raça, o percentual de uso do crédito foi diferente nas populações analisadas. A população inscrita no CadÚnico utilizou menos crédito (60%) do que a população da RAIS (77%), e como já apresentado na seção anterior, proporcionalmente mais mulheres utilizaram o crédito do que homens.

Na população da RAIS, brancos e negros apresentaram percentuais de uso semelhantes. Para a população do CadÚnico, mais pessoas da raça branca (63%) do que da raça negra (59%) utilizaram alguma operação de crédito em 2024, porém com uma diferença de apenas 4p.p.

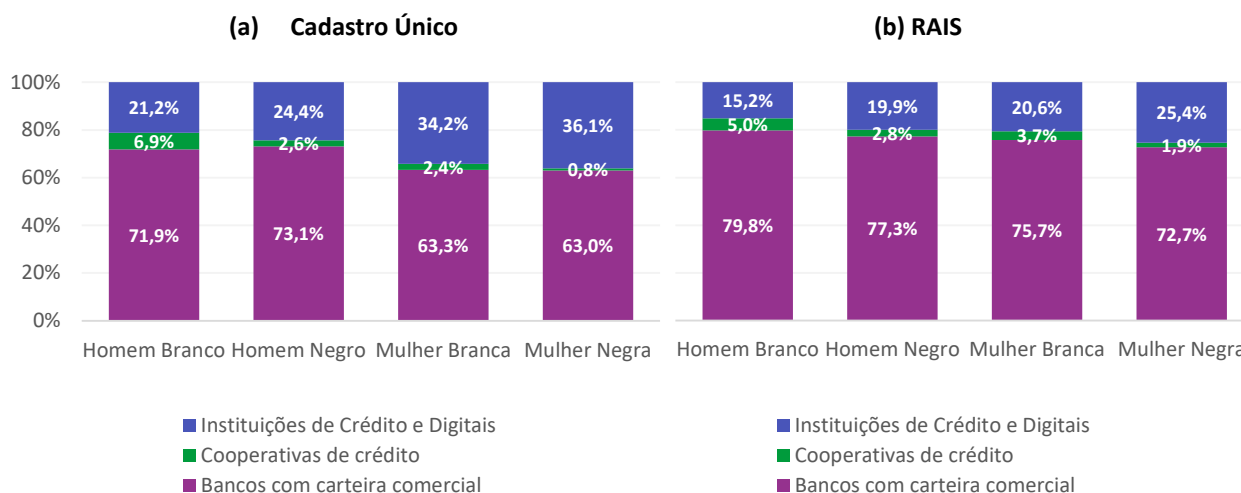
» Uso do crédito: tipos de instituição financeira e modalidades

- Instituições de crédito e digitais são mais utilizadas por mulheres do que por homens.
- A utilização do rotativo ou parcelado representa cerca de metade do saldo utilizado no cartão de crédito.

O tipo de instituição financeira em que as pessoas buscaram crédito em 2024 variou conforme as bases analisadas, o gênero e a raça (Gráfico 2.2.1). Para a população inscrita no CadÚnico, os bancos com carteira comercial representaram 73% do crédito utilizado pelos homens e 63% do crédito das mulheres. Já para a população com emprego formal (base da RAIS), o segmento bancário foi ainda mais representativo, com 79% do total do crédito adquirido pelos homens e 74% das mulheres.

Em todas as populações, fica evidenciado que as mulheres utilizaram proporcionalmente mais as instituições de crédito e digitais do que os homens. O crédito adquirido nas cooperativas de crédito é mais relevante para as pessoas de raça branca, em especial para o homem branco, do que para as pessoas de raça negra.

Gráfico 2.2.1 – Participação no saldo de crédito por tipo de instituição financeira, gênero, raça e base analisada

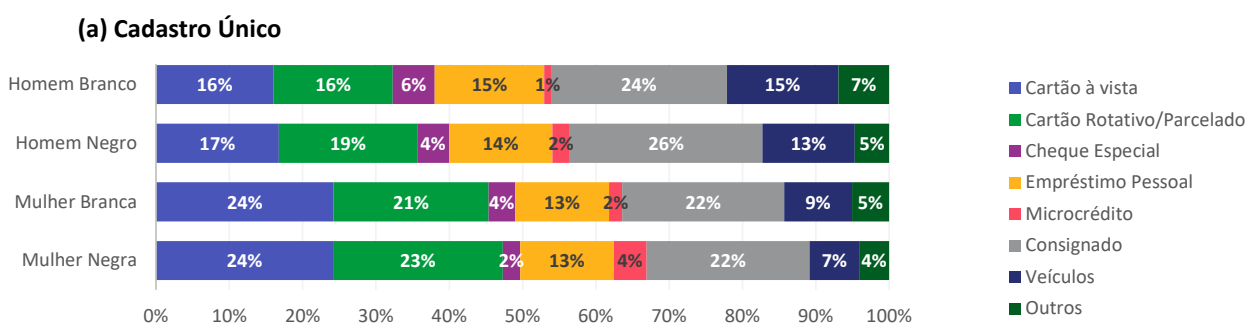


A participação das modalidades de consumo no total de crédito utilizado em 2024 está apresentada no Gráfico 2.2.2. Esta análise focou no uso do crédito para consumo e por isso foram desconsideradas as operações de financiamento habitacional e crédito rural.

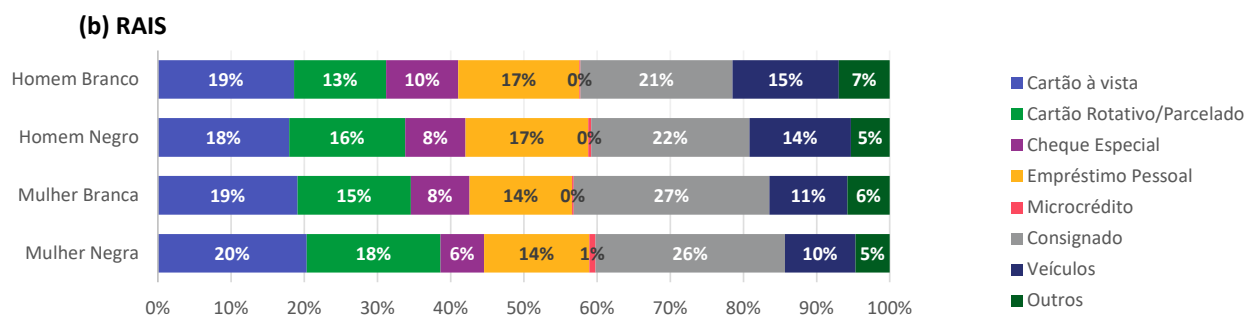
Entre os inscritos no CadÚnico, a participação de uso do cartão de crédito⁷⁶ é maior entre as mulheres (47%) do que entre os homens (34%). Os homens utilizaram mais o cheque especial, empréstimo pessoal, o consignado e o financiamento de veículos. O consignado foi uma modalidade muito utilizada por esta população, por também considerar os favorecidos do Benefício de Prestação Continuada (BPC), para os quais há a possibilidade de contratação do crédito consignado em convênio com o INSS. O microcrédito possui maior representatividade para esta população em comparação com a população da RAIS, em especial para as mulheres negras.

Já entre as pessoas com emprego formal na RAIS, a participação do cartão de crédito foi a menor dentre as populações analisadas, com menor diferença no uso entre mulheres (36%) e homens (32%). O cheque especial tem maior participação para este público, sendo mais utilizado por homens e pelas pessoas de raça branca. O crédito consignado também foi uma das modalidades mais procuradas, com maior uso pelas mulheres.

Gráfico 2.2.2 – Participação das modalidades de crédito por base analisada, gênero e raça

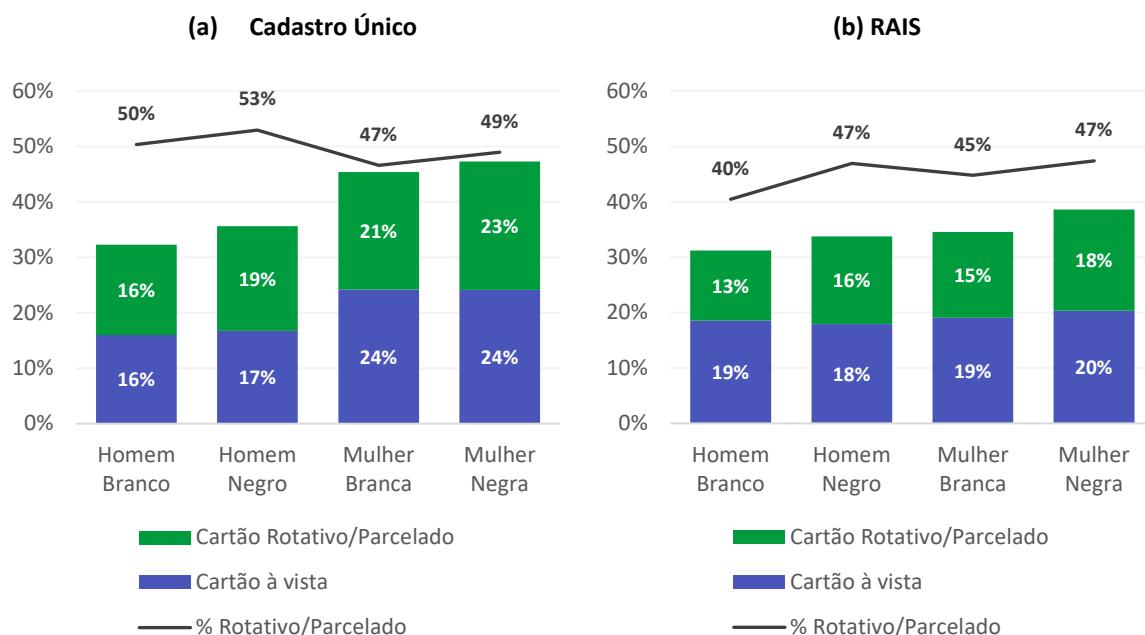


76 Considera o cartão de crédito à vista e o cartão de crédito rotativo e parcelado.



O cartão de crédito pode ser utilizado como um instrumento de pagamento quando a fatura é integralmente paga no mês seguinte (cartão à vista) ou um instrumento de crédito, quando é utilizado o rotativo ou o parcelamento do valor devido no cartão. Para se entender a diferença na utilização do cartão de crédito entre as populações analisadas, o Gráfico 2.2.3 apresenta a participação do rotativo ou parcelado no total utilizado. Observa-se que a utilização do rotativo ou parcelado representaram de 40% a 53% do saldo utilizado no cartão de crédito, considerando as duas populações analisadas.

Gráfico 2.2.3 – Uso do cartão de crédito e participação do rotativo e parcelado no saldo total utilizado no cartão de crédito por base analisada, gênero e raça



Para os inscritos no CadÚnico, as mulheres já expostas ao cartão de crédito utilizam menos o crédito rotativo ou parcelado quando comparadas aos homens na mesma situação. Já na população da RAIS, entre os que usam o cartão, as pessoas de raça negra utilizam mais as modalidades de créditos com juros quando comparadas com as de raça branca. Vale ressaltar que, entre as pessoas com emprego formal, os homens brancos foram os que menos utilizaram o rotativo ou parcelado.

» Taxas de juros e composição da carteira por grupo

- Alta heterogeneidade de taxas dentro as modalidades de crédito.
- Para uma mesma raça, as mulheres contrataram créditos mais caros que os homens.
- Para um mesmo gênero, pessoas da raça negra contrataram créditos mais caros que pessoas da raça branca.

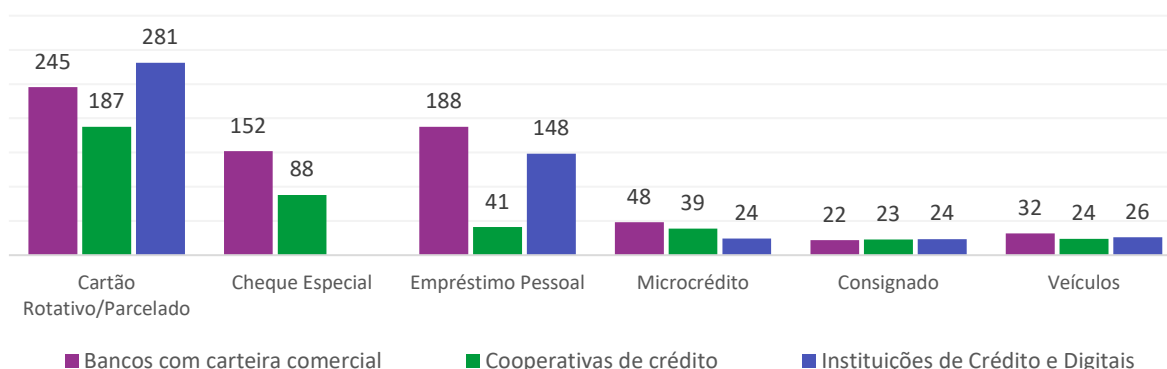
Em linhas gerais, modalidades de crédito como empréstimos pessoais e cartões de crédito tendem a ter taxas de juros mais altas. Já financiamentos de veículos e empréstimos consignados, que contam com garantias, costumam apresentar taxas mais baixas. O público-alvo também influencia: clientes com maior renda e histórico de crédito positivo geralmente conseguem condições mais favoráveis. Uma combinação de fatores resulta em uma ampla variação nas taxas de juros disponíveis no mercado.

Em 2024, as taxas de juros médias aplicadas do cartão de crédito rotativo e parcelado foram as mais altas do mercado (Gráfico 2.2.4). Em seguida, foram as taxas de juros do empréstimo pessoal e do cheque especial. As taxas médias de juros das operações de veículos, consignado e microcrédito foram as menores ofertadas.

As taxas praticadas pelas cooperativas de crédito costumam ser as mais baixas entre os diferentes tipos de instituição, com exceção do consignado (em que são equivalentes) e do microcrédito, caso em que as instituições de crédito e digitais ofertaram as menores taxas. Para os inscritos no CadÚnico, as taxas de juros do empréstimo pessoal ofertadas pelos bancos com carteira comercial foram as mais altas e as instituições de crédito e digitais ofertaram as maiores taxas de juros no cartão rotativo ou parcelado. Para a população da RAIS, tanto no cartão rotativo ou parcelado quanto no empréstimo pessoal, as instituições de crédito e digitais ofertaram maiores taxas de juros do que os bancos com carteira comercial.

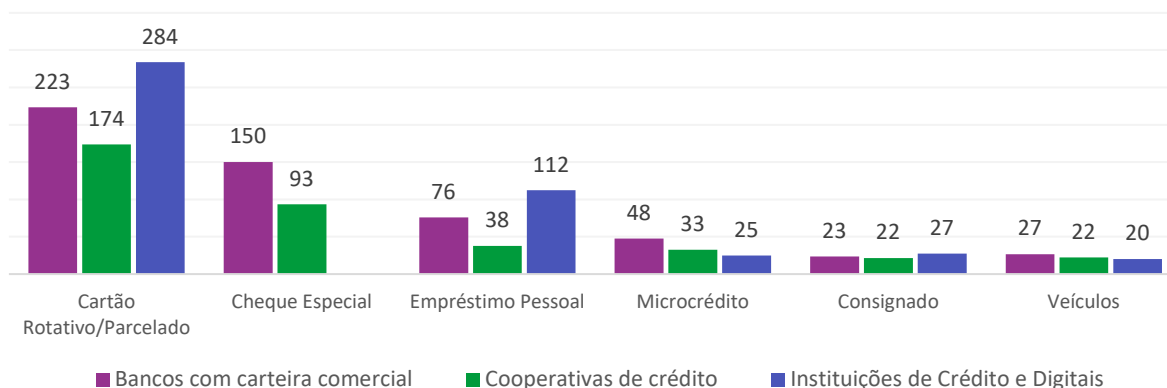
Gráfico 2.2.4 – Taxas de juros médias (%a.a.)⁷⁷ aplicadas das principais modalidades de crédito por população analisada e tipo de instituição financeira

(a) Cadastro Único



77 Foram consideradas somente as operações com taxas prefixadas. A taxa de juros média é obtida pela média ponderada pelo saldo de crédito das taxas de juros de cada operação de crédito.

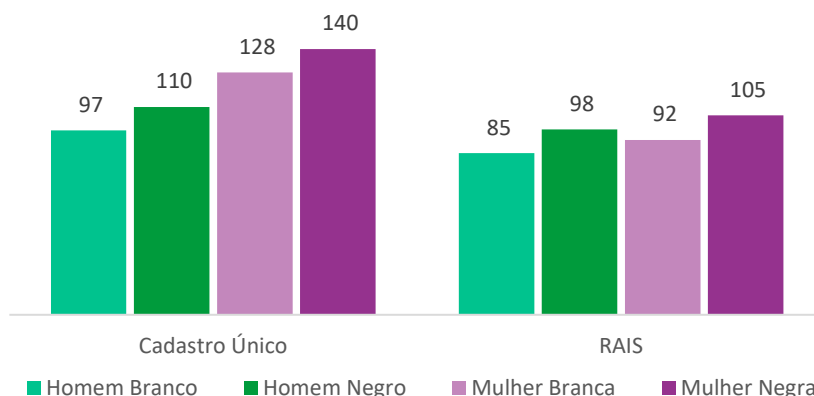
(b) RAIS



Como um efeito combinado de carteira, considerando a participação das modalidades no total do crédito utilizado, assim como os diferentes tipos de instituições financeiras, é possível calcular a taxa média ponderada de juros dos créditos utilizados por gênero e raça nas populações analisadas. Esta análise se concentrou exclusivamente na obtenção da taxa final do crédito contratado como um indicador de qualidade do crédito utilizado (Gráfico 2.2.5).

Considerando o montante total de crédito utilizado em 2024 nas duas populações, para uma mesma raça, as mulheres contrataram créditos mais caros que os homens. No CadÚnico, considerando o mesmo gênero, as pessoas de raça negra utilizaram créditos mais caros que as pessoas de raça branca. Na população da RAIS, as pessoas de raça negra pagaram taxas mais altas do que as pessoas de raça branca independentemente do gênero.

Gráfico 2.2.5 – Taxa de juros média ponderada pelo saldo do crédito contratado em 2024 por base analisada, gênero e raça



Questões estruturais de renda, a estabilidade econômica e as políticas governamentais têm um impacto significativo nas taxas de juros aplicadas, afetando a disponibilidade de crédito. A oferta de crédito varia conforme o modelo de negócio das instituições e a concorrência no mercado também influencia diretamente nas taxas de juros. Além disso, populações com maior dificuldade de acesso podem recorrer a opções de crédito mais caras e menos favoráveis. Portanto, a combinação desses elementos resulta em uma variação considerável nas taxas de juros pagas pelos diferentes grupos da sociedade.

Para que esse cenário se torne mais equitativo, deve-se atentar para dois fatores. Por um lado, a educação financeira pode desempenhar um papel crucial, pois indivíduos mais bem informados tendem a tomar decisões de crédito mais conscientes e a negociar melhores condições. Por outro, a oferta de crédito por parte das instituições financeiras deve ser feita de maneira responsável, transparente e adequada ao perfil e capacidade de pagamento de cada cliente.

2.3 Jovens: perfil de entrada e riscos de inadimplência

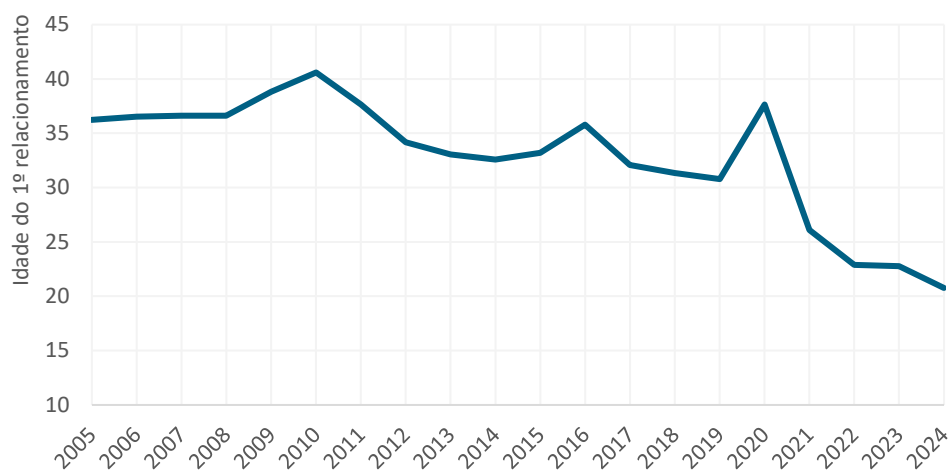
Nos últimos quatro anos, mais de trinta milhões de pessoas passaram a usar produtos de crédito pela primeira vez no Brasil. Dentro deste grupo, destacam-se jovens iniciando sua vida financeira. Esta seção analisa o uso do crédito e inadimplência dos novos entrantes, ou seja, aquelas pessoas que recentemente começaram a se relacionar com o SFN, em comparação com as pessoas que já se relacionam há mais tempo. Para isso, foram utilizadas três faixas de idade: de 15 a 29 anos (jovens), de 30 a 59 anos (adultos) e acima de 60 anos (idosos). Os jovens foram equiparados aos novos entrantes e os adultos e idosos associados ao grupo de pessoas que já possuem relacionamento há mais tempo.

» Expansão do acesso ao crédito entre jovens

- Nos últimos oito anos, o número de jovens com acesso a crédito dobrou no país.
- Principal crescimento ocorre para os jovens de menor renda.
- Limite de crédito não aumentou para jovens da mesma forma que para adultos.

Os jovens, considerados os indivíduos entre 15 e 29 anos, são uma boa alternativa para a equiparação com os novos entrantes no SFN, pois a primeira abertura de conta costuma ocorrer nesta fase da vida⁷⁸. Até o ano de 2020, a idade média no momento do primeiro relacionamento com o SFN situava-se em torno dos 35 anos. Desde então a média vem caindo, chegando a 20 anos em 2024 (Gráfico 2.3.1).

Gráfico 2.3.1 – Idade média no início do relacionamento com o SFN.



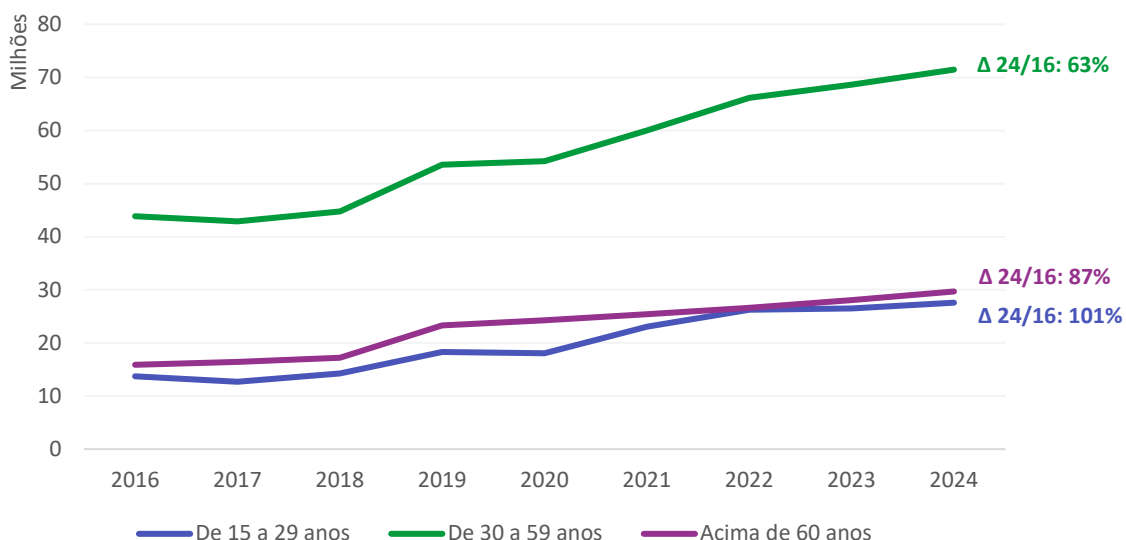
Fonte: CCS

O número de jovens com acesso a crédito⁷⁹ passou de 13,7 milhões em 2016 para 27,6 milhões de pessoas em 2024, crescimento de 101% (Gráfico 2.3.2). O principal crescimento ocorreu para jovens com renda até dois salários mínimos, representando, em 2024, 70% daqueles com acesso a crédito (Gráfico 2.3.3). Adultos com acesso a crédito cresceram 63% e idosos 87% no mesmo período.

78 A faixa etária adotada nesta seção segue a definição estabelecida pelo Estatuto da Juventude (Lei 12.852/2013), que considera como jovens os indivíduos com idade entre 15 e 29 anos.

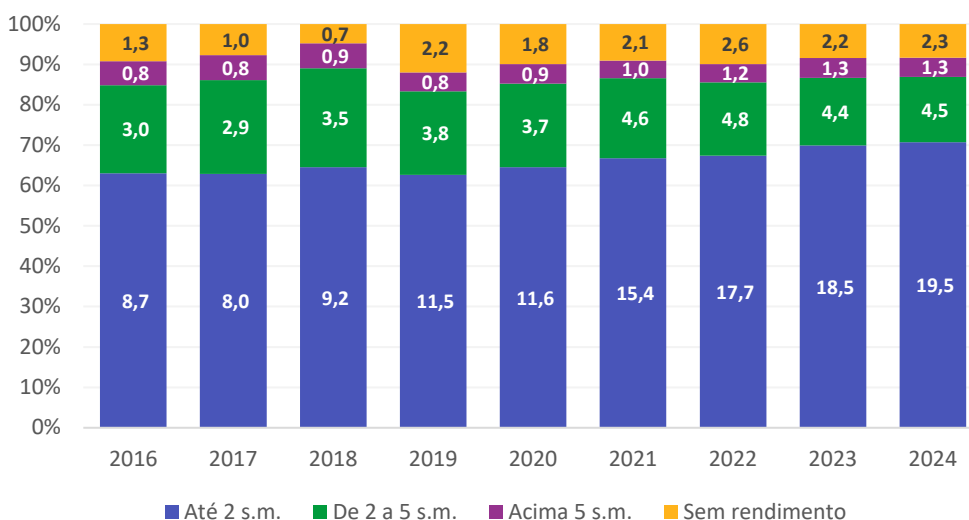
79 Por acesso a crédito entende-se as pessoas que possuem alguma operação ativa de crédito ou limite de crédito concedido por instituições financeiras, incluindo o limite do cartão de crédito.

Gráfico 2.3.2 – Quantidade de pessoas com acesso a crédito por idade (em milhões de pessoas)



Fonte: SCR

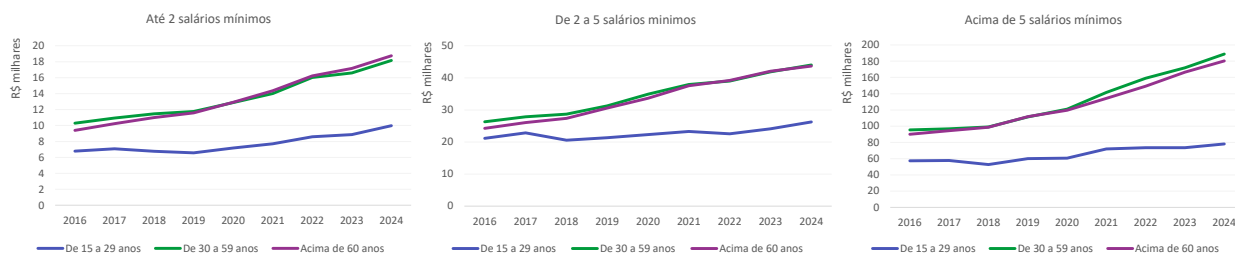
Gráfico 2.3.3 – Perfil dos jovens expostos a crédito por faixa de renda em milhões de pessoas



Fonte: SCR

O limite de crédito *per capita*, dado pelo limite total dividido pela quantidade de pessoas, cresceu em média 7% para jovens e 29% para adultos entre 2016 e 2024. Para aprofundar a análise, torna-se necessária a segmentação por faixa de renda, uma vez que é esperado que indivíduos com rendimentos mais elevados recebam limites de crédito superiores. Mesmo com o recorte por faixa de renda, observa-se que o limite concedido aos jovens permanece menor do que o de adultos e idosos (Gráfico 2.3.4).

Gráfico 2.3.4 – Média do limite de crédito individual por faixa de renda e idade em milhares de reais



Fonte: SCR

Nota: a escala do gráfico varia dentre as faixas de renda.

Para adultos e idosos com renda de até dois salários mínimos, o limite de crédito *per capita* aumentou de aproximadamente R\$10 mil para R\$18 mil. Para os jovens, subiu de R\$6,8 mil para R\$10 mil nos últimos oito anos. Em 2016, o limite *per capita* do jovem equivalia a 66% do limite *per capita* do adulto e em 2024, representava 55%. Para as rendas mais altas o efeito se intensifica. Adultos e idosos com renda superior a cinco salários-mínimos possuem atualmente um limite de crédito médio de R\$188 mil, enquanto os jovens de mesma renda, possuem o limite médio de R\$78 mil (41%).

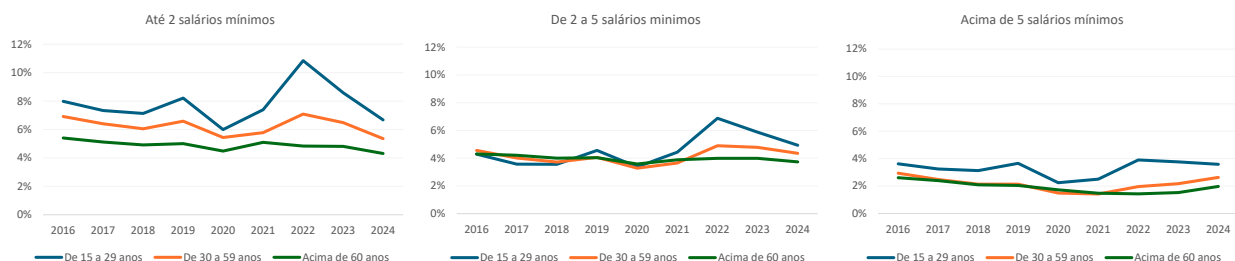
Tais análises sugerem que o SFN considera outros critérios além da renda para a concessão de limite de crédito a jovens. Uma hipótese é a de que os jovens por serem novos entrantes estão começando a utilizar crédito e as instituições não possuem um histórico para analisar seu comportamento de pagamento. Outra hipótese, que não exclui a anterior, é a inadimplência, analisada a seguir.

» Inadimplência e modalidades de crédito

- Jovem é mais inadimplente que adultos e idosos independentemente da faixa de renda.
- Número de jovens utilizando cartão de crédito e empréstimo pessoal mais que dobrou em oito anos: cartão de crédito é a modalidade mais utilizada.

A inadimplência do jovem é maior do que a dos adultos e idosos. Para a população com renda até dois salários mínimos, a inadimplência média do saldo de crédito dos últimos oito anos foi de 7,4% para jovens, 6,1% para adultos e 4,9% para idosos. Para as pessoas com rendas de dois a cinco salários mínimos, a inadimplência média até 2021 registrava-se em torno de 4%, porém, em 2022, atingiu um pico de 6,9% para jovens, 4,9% para adultos e 4% para idosos, convergindo na faixa de 4% a 5% em 2024 (Gráfico 2.3.5).

Gráfico 2.3.5 – Inadimplência do saldo de crédito por faixa de renda e idade (em % da carteira de crédito)



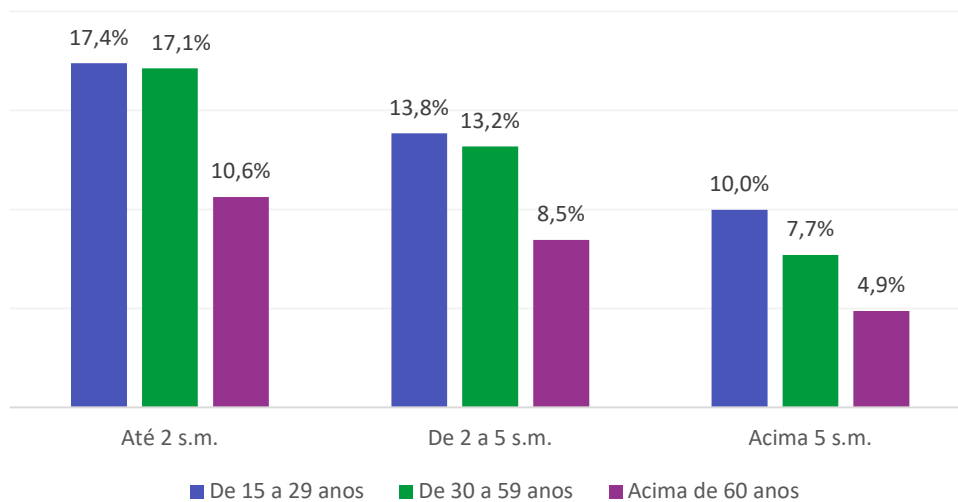
Fonte: SCR

Para a população com renda acima de cinco salários mínimos a diferença na inadimplência do jovem em relação a dos adultos é mais evidente. A inadimplência média dos jovens nos últimos oito anos foi de 3,3% e a dos adultos 2,1%, cerca de 50% inferior.

Uma hipótese a ser considerada é que os jovens apresentam menor controle sobre suas finanças, em razão de estarem em fase inicial de exposição a produtos de crédito, aliada a características comportamentais mais típicas dessa faixa etária, como baixa propensão ao planejamento financeiro de longo prazo. Essa hipótese é corroborada com dados de letramento financeiro da pesquisa OCDE/INFE, com jovens possuindo uma menor reserva de emergência, pensando menos em aposentadoria e possuindo um comportamento possivelmente mais arriscado, sendo a faixa que mais investe percentualmente em criptoativos⁸⁰.

Em 2024, entre os jovens com renda até dois salários-mínimos, 17,4% encontravam-se inadimplentes. Para aqueles com renda entre dois e cinco salários-mínimos, a taxa de inadimplência foi de 13,8%. Já entre os jovens de maior renda, esse percentual foi de 10% (Gráfico 2.3.6). As diferenças entre os produtos de crédito utilizados por jovens, adultos e idosos ajudam a entender esses dados.

Gráfico 2.3.6 – Percentual de pessoas inadimplentes por idade e renda em 2024

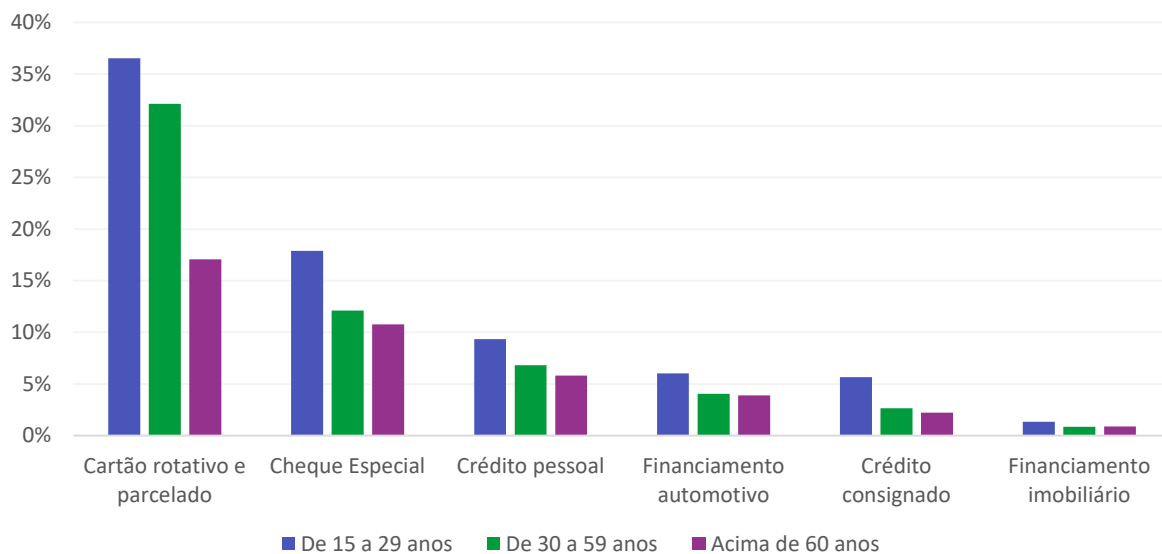


Fonte: SCR

Seguindo a tendência dos dados gerais, os jovens apresentaram maior inadimplência em todas as modalidades analisadas em 2024 (Gráfico 2.3.7). Destaca-se a inadimplência do crédito consignado dos jovens, de 5,7%, mais que o dobro dos adultos.

80 Dados da pesquisa da OCDE/INFE, que foi detalhada no item 1.2 deste Relatório.

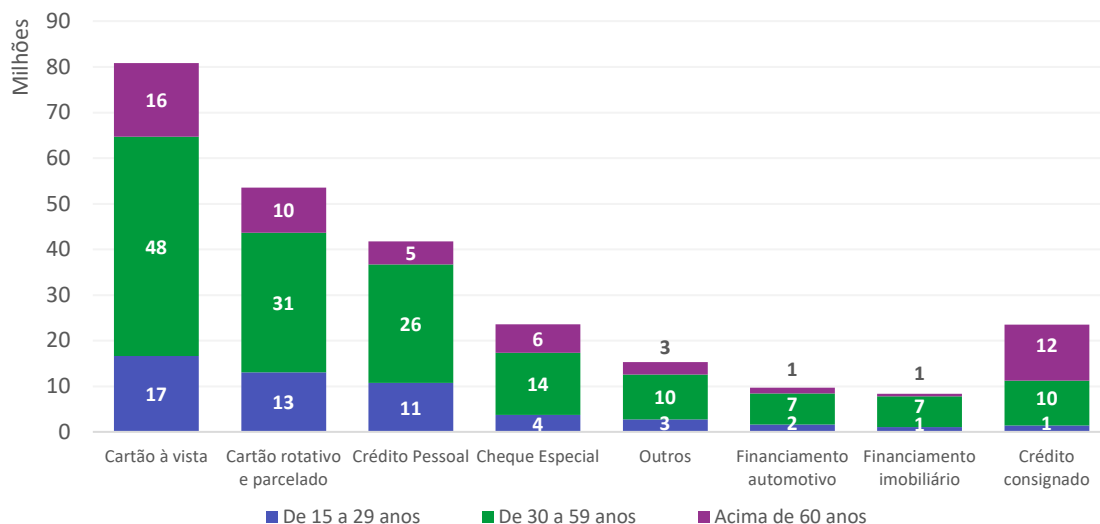
Gráfico 2.3.7 – Inadimplência percentual do saldo de crédito por modalidade, faixa de renda e idade em 2024



Fonte: SCR

A principal modalidade de crédito utilizada pelos jovens é o cartão de crédito. Em 2024, 17 milhões de jovens utilizaram o cartão à vista e 13 milhões (79%) também utilizaram o rotativo ou o parcelado do cartão. Das 80,8 milhões de pessoas que utilizaram cartão de crédito, os jovens representam 21% dos usuários. No cartão rotativo e parcelado, este percentual sobe para 24%. O segundo produto mais utilizado foi o empréstimo pessoal, com 11 milhões de jovens, representando 26% dos 53,6 milhões dos tomadores de crédito desta modalidade (Gráfico 2.3.8).

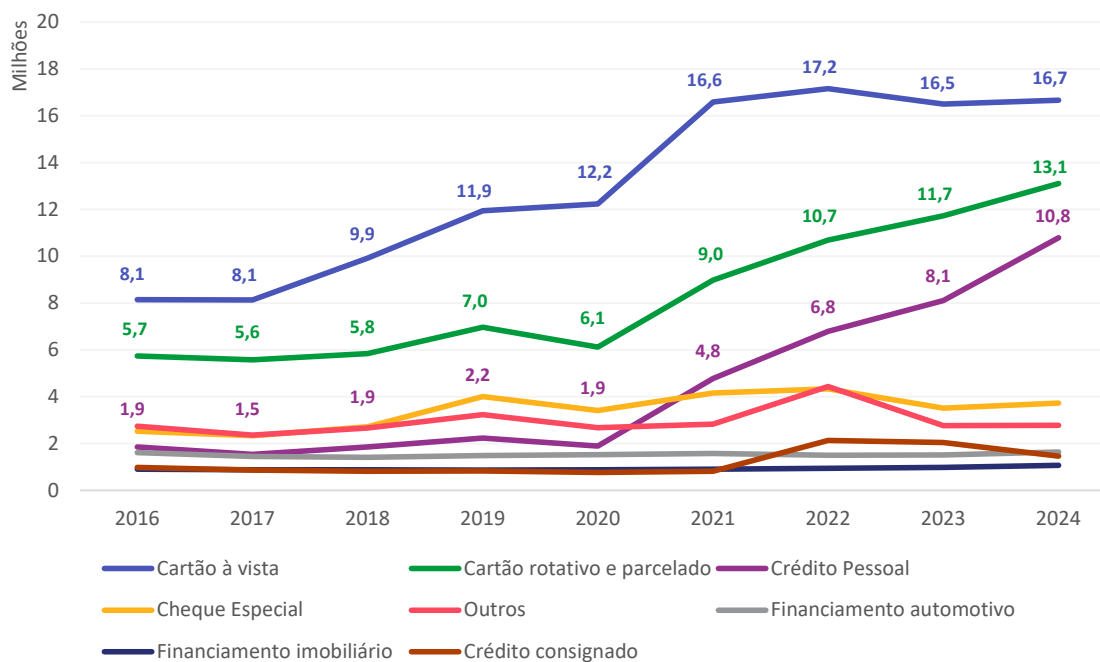
Gráfico 2.3.8 – Quantidade de tomadores de crédito por modalidade e idade em 2024



Fonte: SCR

Nos últimos oito anos, o número de jovens utilizando cartão de crédito e empréstimo pessoal mais que dobrou, com elevado crescimento a partir de 2021. Nas demais modalidades o crescimento ao longo do tempo foi bem menos pronunciado, a mesma tendência observada para a população geral na análise realizada no Capítulo 1 deste Relatório (Gráfico 2.3.9).

Gráfico 2.3.9 – Evolução do número de jovens tomadores de crédito por modalidade em milhões.



Fonte: SCR

Os dados apresentados reforçam a particularidade da entrada dos jovens no SFN, com maior crescimento no uso do crédito que outras faixas etárias, enfrentando mais dificuldades com obtenção de limite de crédito e com o pagamento de dívidas. O crescimento da exposição a modalidades de crédito com juros elevados pode impactar no bem-estar financeiro dessa população, principalmente ao entrarem na vida adulta.

2.4. MEIs: inclusão financeira por atividade econômica

Em 2021, o Relatório de Cidadania Financeira realizou um estudo específico sobre MEIs, devido a sua importância crescente, destacando que o uso de produtos financeiros ocorre predominantemente por meio da pessoa física. Nos últimos anos, o instrumento continuou relevante, de modo que eram 16,1 milhões de MEIs registrados como ativos no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) da Receita Federal do Brasil em dezembro de 2024.

Observa-se, entretanto, uma heterogeneidade dos cidadãos registrados como MEIs, tanto nas características socioeconômicas, como no tipo de trabalho realizado. Dessa forma, esta seção procura avaliar indicadores de acesso e uso de produtos financeiros a partir da Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE) dos MEIs registrados.

» Perfil por setor e gênero

- Menos da metade dos microempreendedores mantém relacionamento com o SFN por meio de pessoa jurídica.
- Os setores da construção civil e dos serviços domésticos apresentam o menor uso de produtos financeiros como Pix e pagamento de boletos, além do crédito.

Para esta análise, foram consideradas as seções (maior agrupamento possível) de CNAEs que continham ao menos cem mil MEIs ativos no final de 2024, a seguir: Comércio; Reparação de veículos automotores e motocicletas (especialmente comércio varejista); Outras atividades de serviços (inclui cabeleireiros, manicure e pedicure, estética); Transporte, Armazenagem e Correio (inclui transporte de carga e por aplicativos); Alojamento e Alimentação (inclui preparação de alimentos, lanchonetes e ambulantes); Indústrias de transformação (inclui padaria, vestuário e móveis); Construção (especialmente obras de alvenaria); Atividades administrativas e Serviços complementares (especialmente apoio administrativo); Atividades profissionais, científicas e técnicas (inclui promoção de vendas); Educação (inclui professores autônomos, cursos e treinamentos); Informação e Comunicação; Serviços domésticos; Saúde humana e Serviços sociais; e Artes, Cultura, Esporte e Recreação.

A Tabela 2.4.1 reforça a distinção entre as seções de CNAEs, particularmente entre o gênero do responsável pela empresa registrada como MEI. Atividades relacionadas a estética, cabeleireiros, manicure, serviços domésticos, saúde humana e serviços sociais são em geral realizadas por mulheres, enquanto atividades relacionadas a construção, transporte e armazenagem são concentradas entre homens. Também há diferenças em relação à idade e renda: informação e comunicação, por exemplo, são atividades predominantes no público de até 34 anos e não inscritos no Cadastro Único (renda maior).

Tabela 2.4.1 – Perfil dos Microempreendedores individuais por seção de CNAEs

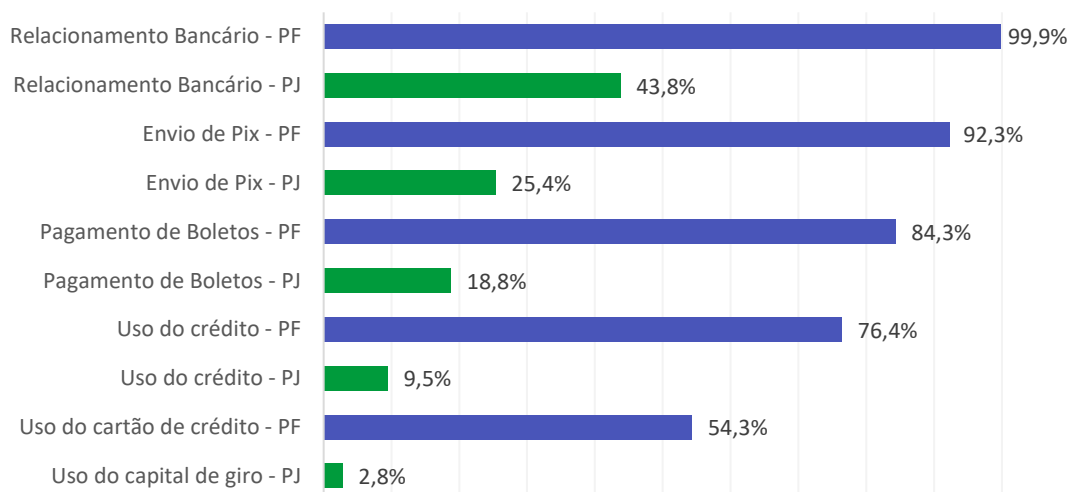
Descrição CNAEs	MEI (milhares)	Gênero		Idade			Cadastro Único	
		Homem	Mulher	Até 34 anos	35-60 anos	Acima de 60 anos	Inscrito	Não inscrito
Comércio; Reparação de veículos automotores e motocicletas	4.160	51%	49%	35%	57%	8%	31%	69%
Outras atividades de serviços	1.827	34%	66%	44%	52%	4%	34%	66%
Transporte, Armazenagem e Correio	1.747	87%	13%	39%	55%	5%	25%	75%
Alojamento e Alimentação	1.681	45%	55%	34%	57%	9%	38%	62%
Indústrias de transformação	1.567	49%	51%	29%	61%	10%	30%	70%
Construção	1.479	93%	7%	27%	66%	8%	32%	68%
Atividades administrativas e Serviços complementares	1.039	50%	50%	41%	52%	7%	21%	79%
Atividades profissionais, científicas e técnicas	851	51%	49%	49%	46%	5%	24%	76%
Educação	682	45%	55%	41%	53%	5%	17%	83%
Informação e Comunicação	309	56%	44%	62%	35%	3%	15%	85%
Serviços domésticos	309	5%	95%	14%	78%	9%	52%	48%
Saúde humana e Serviços sociais	194	11%	89%	29%	66%	6%	47%	53%
Artes, Cultura, Esporte e Recreação	139	73%	27%	43%	52%	5%	22%	78%
Total de Microempreendedores Individuais	16.100	55%	45%	36%	56%	7%	30%	70%

Fonte: Receita Federal do Brasil

Nota: dados de dezembro de 2024.

Muitos MEIs utilizam suas contas de pessoa física (PF) para movimentar recursos do negócio. Em dezembro de 2024, o relacionamento bancário era praticamente universal, entretanto menos da metade dos microempreendedores mantinham relacionamento no SFN através de contas de pessoa jurídica (PJ) e apenas um quarto enviava Pix através destas contas, além da utilização bastante reduzida do capital de giro (Gráfico 2.4.1).

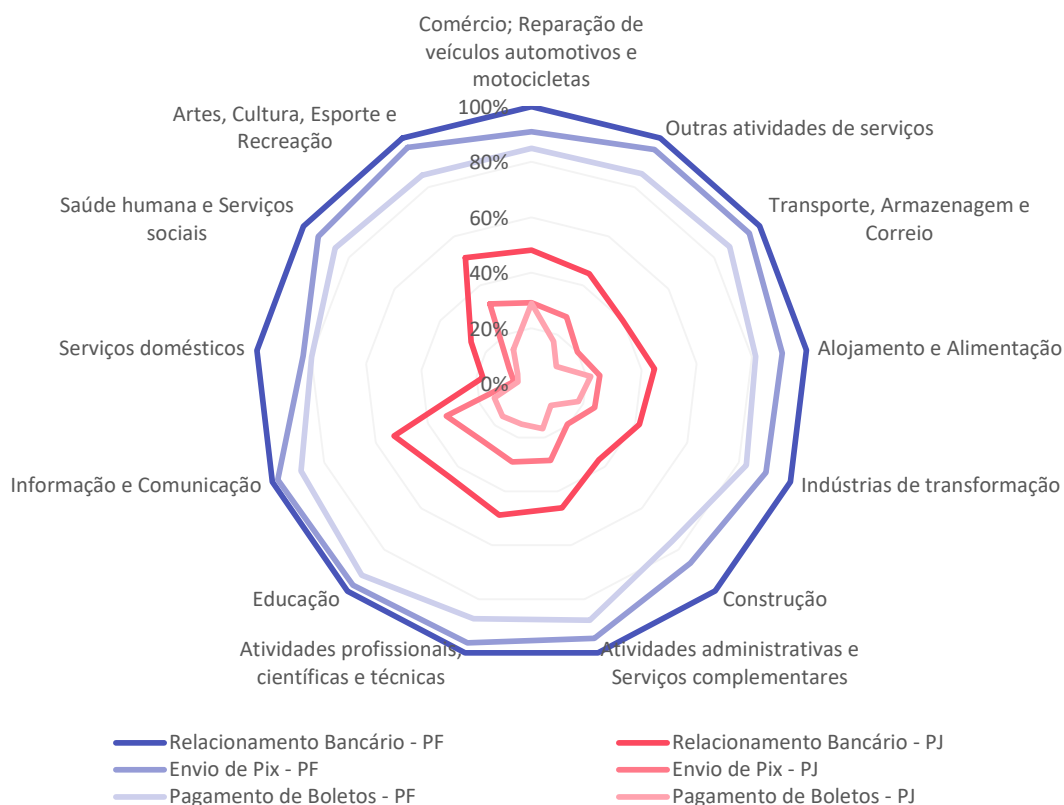
Gráfico 2.4.1 – Uso de produtos financeiros pelos Microempreendedores Individuais – Conta PF ou Conta PJ.



Fonte: CCS, DICT, CIP e SCR
 Nota: dados de dezembro de 2024.

O menor uso de produtos financeiros nas contas PJ dos MEIs permanece para todos os setores. Observando a atividade econômica, o envio de Pix e pagamento de boletos são menos utilizados nos ramos da construção e dos serviços domésticos (Gráfico 2.4.2). Também são as atividades com menor uso de crédito (Gráfico 2.4.3).

Gráfico 2.4.2 – Uso de produtos financeiros pelos Microempreendedores Individuais, por seção de CNAEs



Fonte: CCS, DICT, CIP e SCR
 Nota: dados de dezembro de 2024.

Gráfico 2.4.3 – Uso de produtos de crédito pelos Microempreendedores Individuais por seção de CNAEs



Fonte: SCR

Nota: dados de dezembro de 2024.

Além do menor uso dos produtos e serviços financeiros por meio da conta PJ, observa-se uma nítida heterogeneidade da inclusão financeira entre as diferentes classificações de atividades dos MEIs. Essa informalidade na gestão financeira compromete a visibilidade da atividade empreendedora e constitui uma barreira ao sistema de crédito, limitando seu potencial de crescimento. A distinção do uso de produtos financeiros conforme o gênero do empreendedor é evidenciada pelo estudo *Disparidade de gênero: uma análise para microempreendedores*, disponível no [BC Blog](#), e pode suscitar planejamento efetivo de políticas públicas.

Financiando o empreendedorismo feminino no Brasil: por uma análise interdisciplinar do mercado de crédito

Texto elaborado pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)⁸¹

O mercado de crédito é um pilar essencial para o crescimento econômico, permitindo que empresas expandam suas atividades e fomentem a inovação. No Brasil, o empreendedorismo feminino tem se consolidado como uma força relevante, mas ainda enfrenta desafios significativos para acessar recursos financeiros a partir do crédito. Além de permitir a expansão de suas empresas, o crédito proporciona independência financeira e maior participação no mercado. No entanto, a realidade mostra que as mulheres continuam sendo sub-representadas nas concessões de crédito, principalmente quando se trata de financiamento para inovação e investimentos de longo prazo.

Para fins de comparação, somente cerca de 20% de toda a concessão de crédito para empresas vai para os pequenos negócios como um todo no Brasil, e dessa pequena proporção, não condizente com a importância e relevância dos pequenos negócios para o desenvolvimento social e econômico, somente cerca de 30% é concedida aos empreendimentos femininos.

O financiamento do empreendedorismo feminino no Brasil é um desafio complexo que exige uma abordagem multidisciplinar. As barreiras impostas às mulheres no acesso ao crédito não são apenas econômicas, mas também sociais, culturais e institucionais. As dificuldades na obtenção de garantias e a falta de produtos financeiros voltados para a realidade das mulheres ainda limitam a inclusão financeira feminina entre os empreendedores.

Este boxe explora as principais dificuldades enfrentadas por mulheres empreendedoras e o papel das políticas públicas e das iniciativas privadas para promover um ambiente mais equitativo e acessível ao crédito feminino.

Principais dificuldades enfrentadas por empreendedoras no acesso ao crédito

A concessão de crédito no Brasil ainda reflete desigualdades estruturais de gênero. Embora as mulheres representem uma parcela significativa dos empreendedores do país, segundo dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae⁸²), elas frequentemente encontram obstáculos adicionais para acessar financiamento. Estudos apontam que, quando comparadas aos homens, as mulheres enfrentam:

- **taxas de juros mais elevadas** – as mulheres empreendedoras, em média, pagam taxas de juros cerca de 4 pontos percentuais superiores às pagas por homens. Essa discriminação pode ocorrer devido à percepção de maior risco em empreendimentos femininos. O Sebrae⁸³ indica que essa discrepância nas taxas dificulta o crescimento sustentável das empresas lideradas por mulheres, aumentando os custos de financiamento e reduzindo a competitividade no mercado;
- **exigências rígidas de garantias** – uma das barreiras mais significativas no acesso ao crédito para mulheres é a dificuldade em atender às garantias exigidas pelas instituições financeiras. Muitas mulheres possuem menos bens registrados em seus nomes, o que se revela uma significativa desigualdade patrimonial. Este fator dificulta a obtenção de empréstimos, limitando a capacidade de investimento e de expansão dos negócios femininos. A falta de propriedade formal e a menor participação acionária resultam em menor acesso ao crédito, perpetuando ciclos de desigualdade econômica;

81 Este texto foi elaborado por Giovanni Silva Beviláqua, Coordenador de Acesso a Crédito e Investimentos do Sebrae Nacional; e Marcio Costa Borges, analista técnico do Sebrae Nacional. E-mails: giovanni.bevilaqua@sebrae.com.br e marcio.borges@sebrae.com.br.

82 Sebrae – *Empreendedorismo Feminino – DataSebrae*.

83 Valor Econômico - Mulher empresária tem menos acesso e paga mais no crédito, disponível em <https://valor.globo.com/financas/noticia/2024/08/07/mulher-empresaria-tem-menos-acesso-e-paga-mais-no-credito.ghtml>; e Agência Sebrae de Notícias, Mulheres empreendedoras pagam taxa de juros maior do que homens na tomada de crédito, disponível em <https://agenciasebrae.com.br/dados/mulheres-empendedoras-pagam-taxa-de-juros-maior-do-que-homens-na-tomada-de-credito>.

- **menor histórico de crédito formal** – a informalidade é uma característica marcante no empreendedorismo feminino no Brasil. Muitas mulheres empreendem sem registros formais, o que se traduz em uma ausência de histórico de crédito. Esse cenário impede que elas se qualifiquem para empréstimos bancários tradicionais, dificultando ainda mais o acesso a recursos financeiros. A informalidade não apenas restringe o acesso a crédito, mas também limita o acesso a outras oportunidades de crescimento e formalização;
- **burocracia excessiva nos processos de concessão de crédito** – as empreendedoras enfrentam processos burocráticos complexos e demorados quando solicitam crédito. A documentação exigida e os procedimentos intrincados representam uma barreira adicional. A falta de conhecimento sobre os trâmites bancários e a ausência de orientação adequada agravam essa situação, resultando em uma menor taxa de sucesso nas solicitações de financiamento. Simplificar os processos e oferecer suporte específico podem ajudar a mitigar essa barreira;
- **falta de produtos financeiros adaptados às necessidades femininas** – o mercado financeiro brasileiro oferece poucos produtos específicos que atendem às necessidades das mulheres empreendedoras. O acesso ao financiamento é limitado para esse público pela ausência de linhas de crédito desenhadas para considerar, e de certa forma compensar, as dificuldades enfrentadas pelas empreendedoras. Essas dificuldades são relacionadas, por exemplo, à desigualdade da carga de trabalho doméstico e de cuidados que ainda se perpetua na sociedade brasileira. Essas cargas não remuneradas, atribuídas às mulheres, as colocam em uma situação de ainda ter que conciliar o trabalho empreendedor, o doméstico e as questões de maternidade. Além de uma discussão mais ampla sobre essas desigualdades na sociedade, produtos financeiros que levem em conta essas especificidades podem promover uma maior inclusão financeira e estimular o crescimento de negócios liderados por mulheres no contexto atual;
- **restrições impostas a empreendedoras que conciliam negócios e maternidade** – mulheres que equilibram a gestão de seus negócios com as responsabilidades da maternidade enfrentam desafios únicos. A falta de políticas de apoio, como licença maternidade adequada e flexibilidade no trabalho, complica ainda mais sua capacidade de gerir e expandir negócios. A conciliação entre a vida profissional e a familiar é frequentemente desconsiderada pelas instituições financeiras, o que se reflete em uma menor disposição para conceder crédito a essas mulheres. Políticas inclusivas e produtos financeiros adaptados podem ajudar a superar essa barreira, potencializando o empreendedorismo feminino.

Para mitigar esses problemas, é essencial que instituições financeiras desenvolvam mecanismos mais acessíveis e inclusivos, considerando a realidade do empreendedorismo feminino.

Além desses fatores, de um ponto vista sociológico, é necessário atentar-se às normas sociais que perpetuam a percepção de que as mulheres são menos aptas a administrar negócios levam a uma menor confiança do mercado financeiro na capacidade das empreendedoras, restringindo suas oportunidades de financiamento.

A “autoeficácia”, conceito desenvolvido pelo psicólogo Albert Bandura⁸⁴, refere-se à crença do indivíduo em sua capacidade de alcançar objetivos. No empreendedorismo feminino, essa característica desempenha um papel central, pois influencia diretamente a disposição das mulheres para buscar crédito e expandir seus negócios.

Pesquisas⁸⁵, inspiradas pelo trabalho seminal de Bandura, indicam que mulheres com alta autoeficácia tendem a demonstrar:

84 Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.

85 BENIGHT, C. C.; BANDURA, A. Crenças de autoeficácia e resiliência: apontamentos da literatura. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/Zk6jY3PcvQYG5tZdXKg8fsk/>. LADGE, J. J. et al. Autoeficácia, bem-estar e mulheres empreendedoras. *Revista de Administração de Empresas*, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/mJ9srNCPvjHbzsttWPky9kb/?format=pdf&lang=pt>. ÇAKIR, Ç.; GÜNGÖR, T. Inovação individual e autoeficácia de liderança entre candidatos a professores. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 2022. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/rpge/article/download/17725/15488/63113>. KAWAKAMI, M.; YOSHINAGA, C. E. Mulheres e seus desafios no mercado financeiro: as barreiras de entrada e ascensão. *FGV RIC – Revista de Iniciação Científica*, 2023. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/ric/article/view/86782>.

- maior resiliência diante de desafios financeiros;
- capacidade de inovação e adaptação ao mercado;
- maior propensão a assumir riscos calculados.

No Brasil, fatores culturais ainda influenciam negativamente essa autoeficácia das mulheres no meio empresarial. Muitas vezes, o ambiente social desestimula a tomada de decisões financeiras independentes, reforçando a dependência econômica. Por isso, programas de capacitação, mentorias e redes de apoio são fundamentais para fortalecer a autoeficácia das empreendedoras, permitindo que desenvolvam maior autonomia e assertividade na busca por crédito.

Papel das políticas públicas e iniciativas privadas para promover um ambiente mais equitativo e acessível ao crédito feminino

Nos últimos cinco anos, o Brasil registrou um crescimento expressivo e estruturado nas linhas de crédito específicas para mulheres empreendedoras, refletindo uma resposta às necessidades crescentes desse público.

Até cerca de 2018, as linhas de crédito exclusivas para mulheres eram poucas e pouco estruturadas, concentradas em programas pontuais de bancos públicos e algumas iniciativas regionais. A partir de 2019, com o aumento do empreendedorismo feminino e a maior visibilidade das barreiras de acesso ao crédito, houve uma expansão significativa tanto na quantidade quanto no volume disponibilizado dessas linhas.

Atualmente, existem dezenas de linhas de crédito direcionadas a mulheres, oferecidas por bancos públicos, agências de fomento estaduais, cooperativas de crédito e instituições privadas. Destacam-se:

- **ProCred 360 (Governo Federal)** – lançado em 2024, já havia concedido R\$2 bilhões em empréstimos para cerca de 70 mil microempreendedores até o primeiro trimestre de 2025, com 45% dos recursos destinados a mulheres. Empresas lideradas por mulheres podem obter crédito de até 50% do faturamento do ano anterior, taxa de juros até 50% menor que o mercado e teto de R\$150 mil⁸⁶;
- **Linha Desenvolve Mulher (São Paulo)** – com R\$265 milhões disponibilizados, oferece condições diferenciadas, como taxas reduzidas e prazos mais longos, além de capacitação para empresárias em diversos setores⁸⁷;
- **Cooperativas de crédito** – têm papel relevante na democratização do acesso, oferecendo linhas exclusivas com condições atrativas, como prazos longos e parcelas grátis para mulheres adimplentes, ampliando o crédito para micro e pequenas empreendedoras⁸⁸.

Além disso, o setor público vem ampliando programas e condições para facilitar o acesso, como o aumento de carência, prazos estendidos e limites maiores para capital de giro em fundos constitucionais regionais, que tiveram crescimento de 513% na procura entre 2023 e 2024, alcançando R\$ 1,9 bilhão em investimentos para mulheres⁸⁹.

Portanto, embora o crédito para mulheres empreendedoras não seja uma novidade absoluta no Brasil, a última meia década marcou um crescimento expressivo e estruturado na quantidade e diversidade de linhas disponíveis, com destaque para a atuação conjunta do setor público, cooperativas de crédito e instituições privadas.

86 GOVERNO FEDERAL. ProCred 360: linha de crédito do Governo Federal atinge R\$2 bilhões em empréstimos para microempreendedores. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/acompanhe-a-secom/noticias/2025/04/procred-360-linha-de-credito-do-governo-federal-atinge-r-2-bilhoes-em-emprestimos-para-microempreendedores>.

87 GOVERNO DE SÃO PAULO. Governo de SP concede R\$265 milhões para fortalecer empreendedorismo feminino e cria linhas de crédito. 2025. Disponível em: <https://investsp.org.br/governo-de-sp-concede-r-265-milhoes-para-fortalecer-empreendedorismo-feminino-e-cria-linhas-de-credito>.

88 CREDISOL. Microcrédito Delas: a linha de crédito da mulher empreendedora. Disponível em: <https://credisol.org.br/blog/post/microcredito-delas-a-linha-de-credito-da-mulher-empreendedora-564>.

89 AGÊNCIA RÁDIO GOV. Governo amplia crédito para mulheres empreendedoras. 2025. Disponível em: <https://radiogov.ebc.com.br/programas/e-noticia/governo-amplia-credito-para-mulheres-empreendedoras>.

Para que haja avanços no enfrentamento do problema do financiamento do empreendedorismo feminino, é necessário enfrentar o preconceito institucionalizado que limita a inclusão financeira da empreendedora feminina. Algumas ações relevantes seriam:

- programas de capacitação das instituições financeiras e colaboradores que abranjam questões comportamentais e normas sociais que perpetuam vieses preconceituosos sobre o empreendedorismo feminino;
- programas de capacitação das empreendedoras que tenham componentes comportamentais que abordem os vieses dos modelos normativos sociais, incentivando a autoconfiança e a gestão eficiente dos recursos;
- modelos de crédito mais acessíveis, considerando a realidade das empreendedoras.

Ao fortalecer o acesso das mulheres ao crédito, não apenas são ampliadas as oportunidades individuais, mas também é impulsionado o desenvolvimento econômico do país, promovendo um mercado mais inclusivo e equilibrado. Vale destacar que, segundo o *The Global Gender Gap Index 2024*⁹⁰, publicado pelo Fórum Econômico Mundial, o Brasil ocupa a 70ª posição no ranking de igualdade de gênero, atrás de seus vizinhos como Equador, Chile, Peru e Argentina. O Brasil pode então ainda possuir um mercado mais inclusivo e o empreendedorismo feminino tem um grande potencial transformador e, com apoio adequado, pode se tornar um motor essencial para o crescimento sustentável do Brasil.

90 World Economic Forum. 2024. Global Gender Gap 2024. Disponível em: https://www3.weforum.org/docs/WEF_GGGR_2024.pdf.



Capítulo 3

Análise de produtos em evidência: cartão de crédito, consignado e consórcio

Além do panorama geral da cidadania financeira e da avaliação de populações específicas, a dinâmica de determinados produtos financeiros suscita novos desafios para os cidadãos. Este capítulo busca analisar três dos produtos financeiros com crescente uso pela população brasileira e relevante número de reclamações. O objetivo é evidenciar particularidades, alterações recentes destes produtos e debater eventuais desafios para a qualidade da inclusão financeira.

Nesse sentido, a expansão do cartão de crédito alcançou 105 milhões de brasileiros, com metade deles possuindo dívidas com juros, de forma que se ampliou o impacto de novas regulações neste setor. O crédito consignado, por envolver um elevado comprometimento de renda das famílias e prazo de operação mais longo, também teve elevado número de questionamentos a órgãos do consumidor. Por fim, os consórcios

têm crescido como alternativa a determinados financiamentos, contudo a concentração dos lances e a alta proporção de cotas excluídas podem limitar os benefícios desta forma de autofinanciamento. Uma análise criteriosa destes produtos específicos é essencial para garantir a efetiva adequação da oferta de serviços financeiros e evitar armadilhas comuns ao cidadão.

3.1 Cartão de crédito: histórico, regulações e impactos

» Regulação e evolução do produto

- A Resolução CMN 4.549/2017 estabelece que o uso do rotativo seja limitado a trinta dias.
- A Resolução BCB 365/2024 tem como objetivo aprimorar a transparência e facilitar o entendimento das informações das faturas de cartão de crédito.

O cartão de crédito se consolidou como um dos principais instrumentos de pagamento no Brasil. Desde sua chegada ao país em 1954 com o Diners Club, o produto passou por diversas transformações, tanto em sua estrutura operacional quanto em sua regulação. Com o avanço da digitalização e o surgimento de arranjos de pagamento mais sofisticados, o produto ganhou novas funcionalidades, como o crédito rotativo, parcelamento e integração com carteiras digitais.

Com ampla aceitação no comércio e possibilidade de parcelamento sem juros, o cartão se tornou um dos principais instrumentos da inclusão financeira, oferecendo à população acesso facilitado ao consumo e à construção de histórico de crédito. Além disso, programas de fidelidade e *cashback* agregam valor ao uso cotidiano, incentivando o engajamento dos consumidores. No entanto, o crescimento acelerado exige atenção especial por parte de instituições financeiras e reguladores. O uso descontrolado do crédito rotativo, por exemplo, pode levar ao superendividamento, comprometendo a saúde financeira das famílias.

O crédito rotativo surgiu como uma prática de mercado adotada pelas instituições financeiras nos anos 1990. Inicialmente, os cartões de crédito funcionavam com a expectativa de pagamento integral da fatura. Com o tempo, as instituições passaram a permitir um pagamento mínimo da fatura, financiando o restante com juros, o que deu origem ao crédito rotativo. Era uma forma de manter o cliente adimplente no curto prazo, mesmo que parcialmente, evitando a inadimplência imediata. A prática se espalhou rapidamente entre os emissores de cartão, tornando-se padrão no setor.

O BC só passou a regular formalmente o rotativo com a Resolução CMN 4.549/2017, que estabeleceu o uso do rotativo limitado a 30 dias, uma vez que o uso contínuo do rotativo levou muitos consumidores a um ciclo de refinanciamentos sucessivos, agravando sua situação financeira e contribuindo para quadros de superendividamento. A norma prevê ainda que, após esse prazo, o saldo remanescente deve ser migrado para uma linha de crédito parcelado com condições mais vantajosas.

Outro marco normativo foi estabelecido pela Lei 14.690, de 2023, que criou o Desenrola Brasil, programa de renegociação de dívidas do governo federal. A Lei determinou que o valor total cobrado a título de juros e encargos financeiros no rotativo do cartão não poderia ultrapassar 100% do valor da dívida principal. O limite continua valendo mesmo se a dívida do rotativo for migrada para a modalidade de crédito parcelado.

Em 1º de janeiro de 2025 entrou em vigor a Resolução CMN 4.966/2021. A partir dessa data, as instituições financeiras são obrigadas a reconhecer perdas de crédito com base em expectativas futuras e a provisionar limites de crédito não canceláveis, como os de cartões de crédito, mesmo que ainda não utilizados.

Como a provisão representa uma despesa contábil antecipada, possíveis impactos para o mercado de cartões de crédito são: (i) redução dos limites oferecidos para clientes com maior risco; (ii) a concessão de

novos cartões pode se tornar mais criteriosa ou haver revisão de limites com maior frequência, ajustando-os conforme o perfil de risco dos clientes.

Entre as ações do BC para fomentar a educação financeira, também se tem buscado disseminar medidas para permitir o uso consciente do cartão de crédito. Entre essas medidas, está a Resolução BCB 365/2024, cujo objetivo foi aprimorar a transparência e facilitar o entendimento das informações das faturas de cartão de crédito por parte da população⁹¹.

De acordo com a resolução, a fatura deve ser organizada em três grupos de informações: (i) área de destaque: valor total da fatura, data de vencimento e limite de crédito total; (ii) alternativas de pagamento: valor mínimo obrigatório, encargos futuros, opções de financiamento e taxas (juros e CET); e (iii) Informações complementares, como lançamentos detalhados, inclusive parcelamentos.

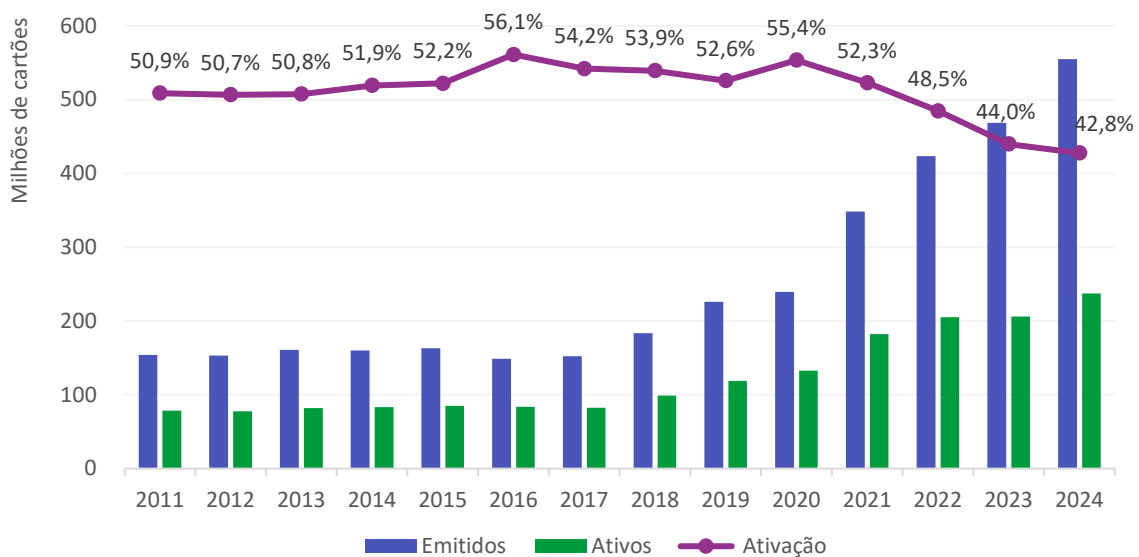
Outro normativo elaborado neste sentido foi a Resolução Conjunta 8/2023, que regulou as medidas de educação financeira a serem adotadas pelas instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BC. O objetivo principal da resolução foi promover a educação financeira como prática de crédito responsável, com foco na prevenção ao superendividamento e na formação de resiliência financeira dos consumidores.

» Acesso significativo ao cartão de crédito

- Mais de 37 milhões de brasileiros passaram a ter acesso ao cartão de crédito nos últimos 4 anos.
- Dos quase 96 milhões de usuários do cartão de crédito, mais da metade utiliza o crédito rotativo ou parcelado com juros.

Em 2011, o Brasil tinha 150 milhões de cartões de crédito emitidos, dos quais 80 milhões estavam ativos. Em 2024, esse número saltou para mais de 500 milhões de cartões emitidos e 220 milhões de cartões ativos (Gráfico 3.1.1), o que significa que o país passou a ter mais cartões ativos do que habitantes⁹².

Gráfico 3.1.1 – Evolução do número de cartões de crédito por ano



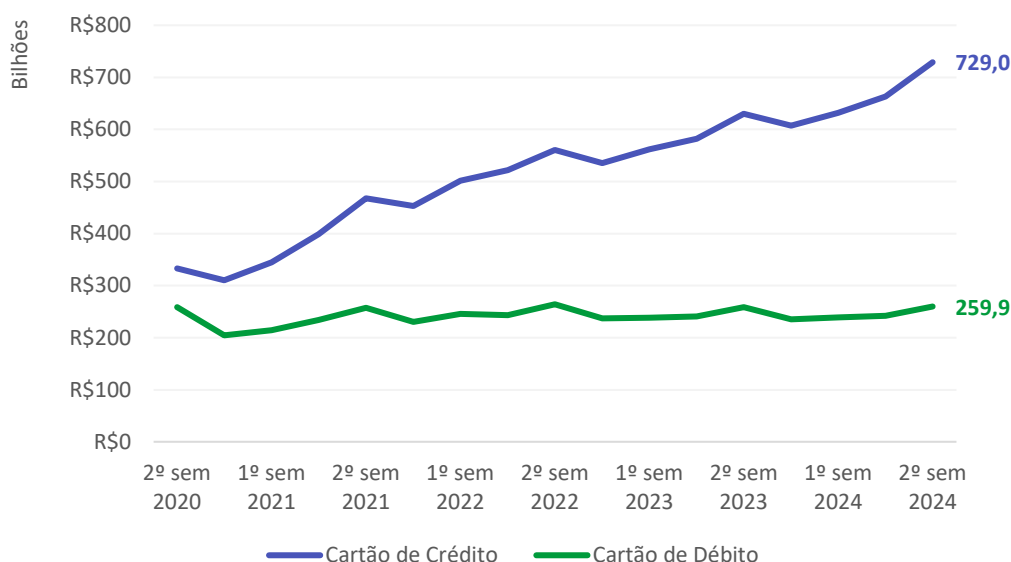
Fonte: Estatísticas de Meios de Pagamentos do BC

91 Ainda neste capítulo, a evolução normativa será abordada no Boxe 1 – Regulação comportamental da fatura do cartão de crédito.

92 De acordo com o Censo 2022, são estimados 203 milhões de habitantes no país.

O aumento no uso do cartão de crédito pelos brasileiros também se reflete no crescimento do volume de recursos transacionados com esse meio de pagamento. Os volumes transacionados no crédito atingiram R\$729 bilhões no último trimestre de 2024, mais que o dobro do valor do final de 2020. Para comparação, o volume de transações através do cartão de débito tem trajetória mais estável, atingindo o saldo de R\$259,9 bilhões no quarto trimestre de 2024.

Gráfico 3.1.2 – Evolução das transações por cartões de crédito e débito, por trimestre, em bilhões de reais

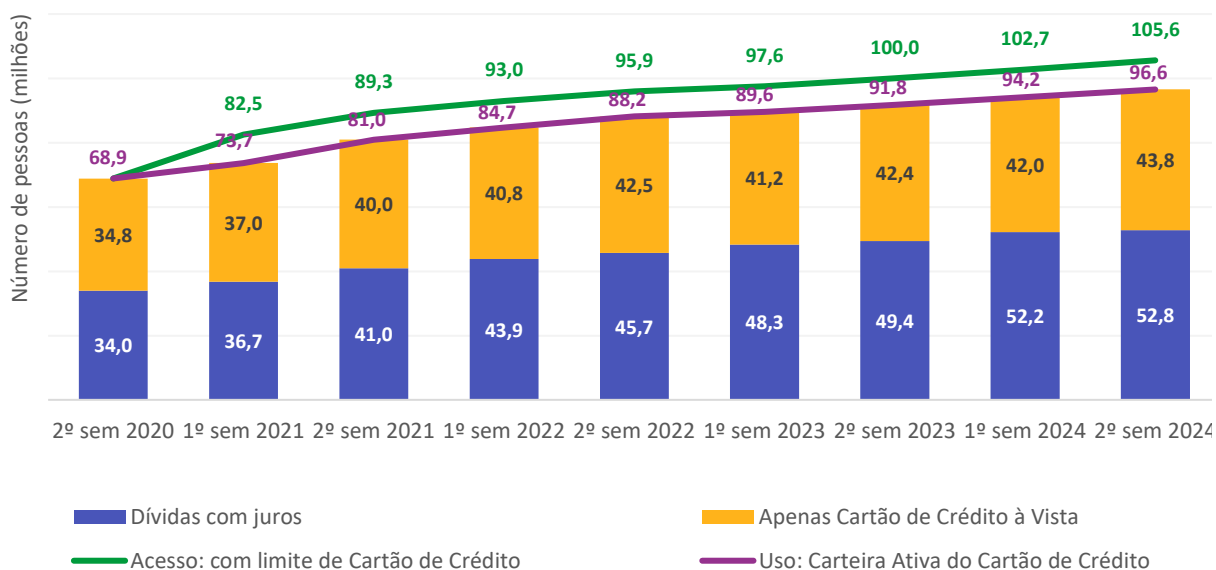


Fonte: Estatísticas de Meios de Pagamentos do BC

Destaca-se que, entre 2020 e 2024, quase 37 milhões de brasileiros passaram a ter acesso ao cartão de crédito (Gráfico 3.1.3), atingindo 105,6 milhões com disponibilização de limite no cartão. Destes, 95,6 milhões de pessoas efetivamente utilizaram o cartão de crédito, sendo que 43,8 milhões o utilizaram somente para compras na modalidade à vista, como uma extensão de pagamentos cotidianos.

É motivo de atenção, contudo, o crescimento do número de pessoas que passaram a usar as modalidades que geram dívida com juros no cartão (crédito rotativo e parcelamento de faturas) nos últimos anos. Dos 96,6 milhões de usuários ativos, mais da metade (52,8 milhões de brasileiros) tem dívidas com juros no cartão de crédito. Houve crescimento expressivo entre 2020 e 2024, em geral por iniciantes neste universo, com pouca experiência em um produto que possui regras complexas e taxas elevadas.

Gráfico 3.1.3 – Evolução de usuários do cartão de crédito



Fonte: SCR

Nota: considera-se como dívidas com juros as operações de crédito rotativo, de cartão de crédito parcelado (parcelamento da fatura) e de crédito rotativo não migrado. O cartão de crédito à vista inclui as compras à vista e o parcelamento sem juros com o lojista.

O número de cartões ativos dividido pela quantidade de usuários traz uma média superior a dois cartões de crédito por pessoa. Isso indica uma possível mudança no comportamento financeiro dos brasileiros nos últimos anos, que não somente aumentaram os pagamentos feitos no cartão de crédito, como também adicionaram cartões às finanças diárias. Possuir mais de um cartão de crédito destaca a importância de letramento financeiro para gerenciar mais de um limite de crédito, gerenciar mais de uma fatura e mais gastos com compras parceladas.

» Perfil de uso e comprometimento de renda

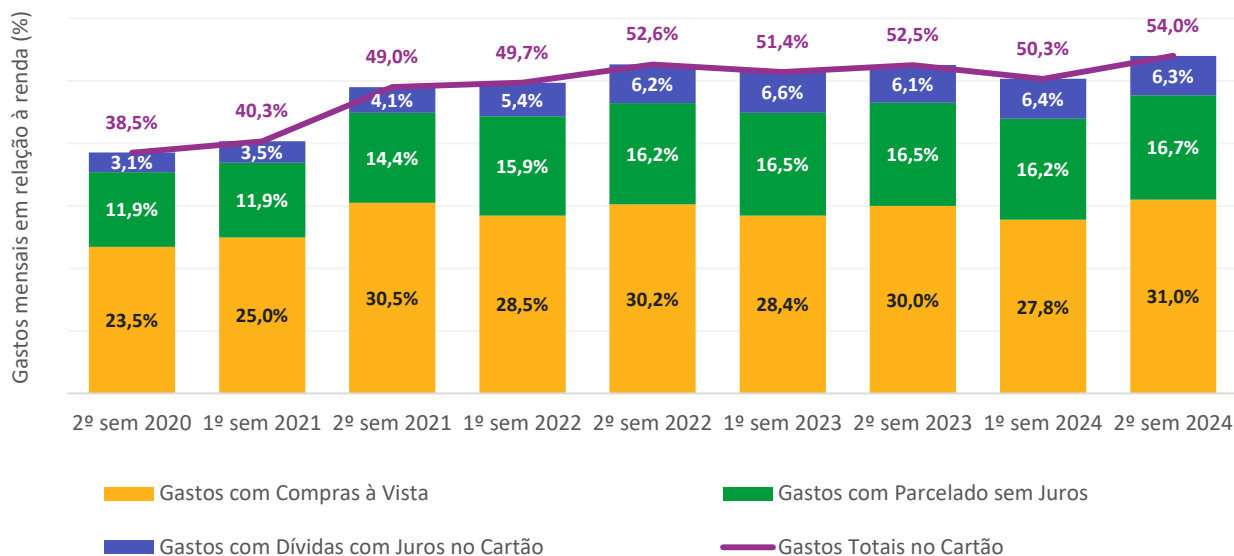
- Comprometimento de renda com a fatura total do cartão supera 50%, em média.
- Em quatro anos, dobrou o comprometimento de renda com dívidas com juros no cartão.
- Mulheres, jovens, e baixa renda são os mais vulneráveis às modalidades de dívidas no cartão.

O peso dos gastos com cartão de crédito no orçamento aumentou de maneira significativa. O brasileiro usuário do cartão de crédito em 2020 comprometia, em média, 38,5% de sua renda com gastos neste instrumento; em 2024, esse comprometimento chegou a 54% da renda (Gráfico 3.1.4).

O crescimento dos gastos referentes a compras à vista sinaliza o uso do cartão de crédito como meio de pagamento, no sentido de que as pessoas comprem no cartão à vista e quitam toda a fatura no período seguinte, quando quase um terço de sua renda estaria destinada a esses pagamentos. Outra parte do aumento refere-se às compras parceladas sem juros no cartão de crédito que passaram a representar 16,7% do comprometimento de renda em 2024, fatia bem maior que os 11,9% em dezembro de 2020.

Entre os efeitos preocupantes do maior uso do cartão de crédito está a duplicação do comprometimento de renda médio com dívidas com juros no cartão. Além do aumento no número de pessoas endividadas no cartão de crédito, o peso dessas dívidas no orçamento também se intensificou.

Gráfico 3.1.4 – Evolução dos gastos do cartão de crédito em proporção à renda



Fonte: SCR

Nota: os gastos totais no cartão consideram o cartão de crédito à vista, que inclui as compras à vista e o parcelamento lojista sem juros, e as dívidas com juros, que consideram as operações de crédito rotativo, de cartão de crédito parcelado (parcelamento da fatura) e de crédito rotativo não migrado. Considerou-se apenas público com renda inferior a vinte salários mínimos.

Mulheres, jovens, cidadãos inscritos no Cadastro Único (CadÚnico) e moradores da região Nordeste são os grupos que mais comprometem sua renda (acima de 7%) com dívidas com juros no cartão, acima da média de 6,3% do total de usuários no Brasil (Tabela 3.1.1).

As mulheres são 53% do total dos clientes de cartão de crédito e contraem proporcionalmente ainda mais dívidas com juros que os homens (Tabela 3.1.2). Seu comprometimento de renda com modalidades destas dívidas no cartão é de 7,1% comparado a 5,6% dos homens. Ainda, parecem fazer uso mais intensivo deste produto como meio de pagamento, comprometendo 50,4% de sua renda nas modalidades à vista e parcelado sem juros, comparado a 45,3% pelos homens.

Os jovens, proporcionalmente, têm mais dívidas com juros no cartão do que o uso do cartão à vista. Comprometem 7,6% de sua renda com serviços da dívida no cartão, 1,3 p.p. acima da média (Tabela 3.1.1). Já para inscritos no CadÚnico, é relevante ressaltar que são o grupo que menos compromete renda no cartão de maneira geral, contudo são os que proporcionalmente mais utilizam as dívidas no cartão com juros.

Os usuários de cartão das regiões Nordeste e Centro-Oeste apresentam comprometimentos de renda com dívidas com juros superior aos das regiões Norte e Sudeste e os usuários de cartão da região Sul, os menores comprometimentos com juros. A região Norte se destaca por comprometer, em geral, uma menor parcela da renda com o uso do cartão de crédito. No entanto, quando o utilizam, recorrem mais intensivamente às modalidades de crédito com juros, 14,9% do total do uso do cartão (Tabela 3.1.1).

Tabela 3.1.1 – Comprometimento de renda relacionado ao cartão de crédito, por perfil

Dez/2024	Cartão de Crédito à Vista (a=b+c)	Parcelado lojista sem juros (b)	Compras à Vista (c)	Dívidas com juros (d)	Total de gastos no cartão (e=a+d)	% Dívida do cartão com juros (f=d/e)
Total	47,7%	16,7%	31,0%	6,3%	54,0%	11,7%
Gênero						
Homem	45,3%	15,0%	30,2%	5,6%	50,9%	11,0%
Mulher	50,4%	18,6%	31,9%	7,1%	57,5%	12,3%
Região						
Norte	35,9%	12,9%	23,0%	6,3%	42,1%	15,0%
Nordeste	46,1%	18,4%	27,7%	7,0%	53,1%	13,2%
Sudeste	51,1%	17,2%	33,9%	6,4%	57,4%	11,1%
Sul	43,9%	15,0%	28,8%	5,1%	49,0%	10,4%
Centro-Oeste	49,5%	15,8%	33,7%	6,9%	56,3%	12,3%
Idade						
18-34	41,4%	13,8%	27,6%	7,6%	48,9%	15,5%
35-60	51,8%	18,7%	33,1%	6,5%	58,4%	11,1%
Acima de 60	44,7%	14,9%	29,8%	4,0%	48,7%	8,2%
Cadastro Único						
Inscrito	31,6%	11,7%	19,9%	6,7%	38,3%	17,5%
Não inscrito	52,6%	18,2%	34,4%	6,2%	58,8%	10,5%
RAIS						
Com vínculo	52,8%	18,3%	34,5%	6,9%	59,7%	11,6%
Sem vínculo	43,2%	15,3%	28,0%	5,8%	49,0%	11,8%

Fonte: SCR

Nota: considera-se como dívidas com juros o crédito rotativo, o cartão de crédito parcelado com juros e o cartão de crédito não migrado. Considerou-se apenas público com renda inferior a vinte salários mínimos.

Em relação à proteção do consumidor, o número de reclamações na plataforma Consumidor.gov⁹³ relacionadas ao agrupamento “Cartão de Crédito/Cartão de Débito/Cartão de Loja” foi de 31.453 em 2024, tornando-se o assunto mais reclamado. Dentre as reclamações feitas diretamente ao BC, o cartão de crédito representou 19% das demandas analisadas, totalizando de 52.387 reclamações em 2024, sendo superado apenas pelo crédito consignado.

Diante da crescente complexidade e do uso intensivo do cartão de crédito pela população brasileira, torna-se cada vez mais relevante promover maior clareza, transparência e educação financeira em torno desse produto.

93 Dados presentes em <https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo>.

Regulação comportamental da fatura do cartão de crédito

O cartão de crédito é um dos produtos financeiros mais conhecidos e utilizados pelos brasileiros, com cerca de metade da população possuindo pelo menos um cartão ativo. Apesar de seu uso disseminado, nem todos os consumidores compreendem que ele possui uma dupla função⁹⁴: i) instrumento de pagamento; e ii) instrumento de crédito pós-pago.

Quando a fatura é integralmente paga até a data do vencimento, não há incidência de juros, e o cartão é utilizado apenas como meio de pagamento. Entretanto, se a fatura for paga parcialmente, seja o valor mínimo ou qualquer valor entre o mínimo e o total, o montante não pago constitui uma operação de crédito para o usuário. Dessa forma, o usuário assume uma obrigação junto à instituição financeira, sujeita à incidência de juros.

Início da evolução normativa

Em 2018, diante do diagnóstico de elevado uso do rotativo do cartão de crédito, principalmente pelas faixas de renda mais baixas da população⁹⁵, cresceu a expectativa para que as operadoras de cartão melhorassem a transparência e a qualidade das faturas, com o objetivo de informar melhor os usuários na hora da efetivação do pagamento.

Com esse objetivo, em 2020, a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito (ABECS) publicou o Normativo de Autorregulação 22, propondo que as faturas fossem diagramadas em três áreas distintas detalhando o que deveria estar contido em cada uma delas: i) área de destaque; ii) alternativas de pagamento; e iii) informações complementares.

Também no sentido de melhor regular o cartão de crédito, o Banco Central (BC) publicou a **Resolução BCB 96**, de 19 de maio de 2021, que dispunha sobre a abertura, a manutenção e o encerramento das contas pós-pagas (cartão de crédito). O art. 9º dessa Resolução trata das informações que deveriam constar da fatura de pagamento, trazendo-as em uma extensa lista. Essa norma foi uma primeira tentativa de disciplinar as faturas do cartão de crédito, orientando o mínimo de informações a que o usuário deveria ter acesso. Apesar do indiscutível ganho de transparência e de quantidade de informações, essa Resolução não trazia orientação sobre a forma de sua apresentação ou hierarquização.

Evolução normativa – atualização

Em 2023, foi publicada uma nova resolução construída a partir do resultado de um experimento de ciências comportamentais no qual foi analisado o comportamento do cidadão sob o olhar do que é mais favorável para ele.

Esse experimento, conduzido pelo BC em 2021⁹⁶, verificou o impacto de diferentes leiautes de faturas de cartão de crédito na compreensão e tomada de decisão de pagamento pelos usuários. Os resultados indicaram que a adoção de uma fatura de cartão de crédito baseada em intervenções comportamentais simples impacta positivamente o entendimento das informações disponíveis e a tomada de decisão de pagamento por parte dos usuários. O impacto foi ainda mais positivo para aqueles com baixo nível de escolaridade.

Adicionalmente, o experimento indicou uma forte influência da inserção de valores pré-preenchidos na tela de pagamento da fatura. Devido a mecanismos de ancoragem ou escolha padrão, o valor exibido na tela no momento do pagamento geralmente influencia a decisão de pagamento do consumidor. Dessa forma, seria desejável a inserção do valor total da fatura para um efeito positivo sobre a decisão de pagamento

94 Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/cartaodecredito>.

95 Relatório de Cidadania Financeira 2018, p. 33. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/nor/relicidfin/index.html>.

96 Detalhes sobre o estudo estão presentes no artigo **Information simplification and default choices improve financial decisions: A credit card statement experiment**, publicado no Journal of Behavioral and Experimental Economics, e no **Boxe – Efeito de mudança no leiaute da fatura de cartão de crédito**, publicado no Relatório de Economia Bancária de 2022.

das pessoas, em comparação à inserção do valor “R\$0,00”, por exemplo. Quanto mais alto o valor que os usuários pagam, menor a dívida contraída no cartão de crédito.

Após o experimento, ao longo de 2022, foi elaborada uma proposta que indicava de forma detalhada como as informações deveriam ser apresentadas ao usuário do cartão de crédito, seja em fatura impressa, formato eletrônico, telas de aplicativos de smartphones, internet *banking* ou caixa eletrônico, a partir de uma série de princípios:

- 1) usar linguagem simplificada e objetiva. As informações devem ser apresentadas de modo a favorecer a compreensão por parte do cidadão;
- 2) incluir a indicação clara das opções em que se realiza a contratação de crédito, rotativo ou parcelado, com a inserção explícita dos valores por parcela e total a serem pagos em reais, e nunca apenas em taxas percentuais;
- 3) priorizar a apresentação de opções de pagamento que acarretem menor montante total de juros devidos;
- 4) as opções de pagamento devem ser apresentadas de modo a permitir rápida comparação entre elas, destacando, no mínimo, o valor total a ser pago, o valor de cada parcela, a data de pagamento da última parcela e o Custo Efetivo Total (CET);
- 5) apresentar com destaque visual e clareza as informações essenciais (valor total, data de vencimento da fatura e limite de crédito total), informadas primeiro e com maior visibilidade do que as demais informações da fatura;
- 6) evitar poluição visual que possa confundir ou exigir maior esforço cognitivo do cidadão;
- 7) dar clareza a eventuais ofertas de contratações opcionais, de forma que só sejam adquiridas de forma explicitamente voluntária e consciente.

Em dezembro de 2023, o BC publicou a **Resolução BCB 365**⁹⁷, que entrou em vigor em julho de 2024, alterando a Resolução BCB 96/2021. A Resolução BCB 365/2023 tem como propósito promover a educação financeira, reduzir o endividamento das famílias e a inadimplência, e se insere em um conjunto de medidas⁹⁸ apresentadas pelo BC e pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) visando permitir um uso mais consciente do cartão de crédito pela população.

Resolução BCB 365/2023 – As novas faturas de cartão de crédito

De acordo com essa norma, as faturas de cartão de crédito disponibilizadas por meio físico ou eletrônico passaram a ser organizadas conforme os seguintes grupos de informações:

- **área de destaque**, que deve conter exclusivamente as informações essenciais para a tomada de decisão sobre o pagamento: valor total, data de vencimento da fatura e limite de crédito total;
- **alternativas de pagamento**, que deve conter apenas as informações que possibilitem ao titular comparar as opções disponíveis para liquidar sua dívida, como valor do pagamento obrigatório da fatura em questão, comumente chamado de "mínimo", informando, em reais, os valores total e individuais de cada elemento que o compõem em moeda corrente⁹⁹; valor dos encargos a serem cobrados no período seguinte no caso de pagamento obrigatório; opções de financiamento (parcelamento) do saldo devedor da fatura, apresentadas do menor para o maior valor total a pagar pela fatura, com as respectivas taxas efetivas de juros mensal e anual, além do CET relativos às operações de crédito passíveis de contratação;

97 Saiba mais em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/771/noticia>.

98 Como a Lei 14.690, de 3 de outubro de 2023, que criou o Desenrola Brasil, e a **Resolução Conjunta 8**, de 21 de dezembro de 2023, que regula as medidas de educação financeira a serem adotadas por instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BC.

99 O valor obrigatório, comumente chamado de valor mínimo da fatura, resulta da soma de três elementos: saldo do rotativo com encargos; prestações de parcelamentos adquiridos anteriormente; e valor mínimo referente aos gastos do período da fatura. Apesar de ser oficialmente chamado de valor obrigatório, ele representa o mínimo que o usuário deve pagar até o vencimento da fatura para não ser considerado inadimplente. Seus componentes estão descritos no Art. 11 da Resolução BCB 96/2021.

- **informações complementares**, que deve conter, no mínimo, informações sobre lançamentos realizados na fatura, por evento, inclusive quando parcelados; identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores; valor de cada parcela das operações de crédito contratadas, incluindo número da parcela em relação ao total; valores relativos aos juros e encargos cobrados no período vigente; valor total de juros e encargos financeiros cobrados referentes às operações de crédito contratadas; identificação das tarifas cobradas; data de encerramento dos lançamentos na fatura do período seguinte; identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência; limites individuais para cada tipo de operação; saldo total consolidado das operações futuras.

Outro ponto importante trazido pela referida Resolução foi a determinação de que a opção de pagamento padrão sugerida deve ser o valor total da fatura, seja no documento de cobrança (boleto) ou na tela de pagamento. Como demonstrado no experimento, isso tende a elevar o valor pago e a reduzir o valor de crédito contratado.

Além disso, as emissoras de cartão de crédito deverão enviar gratuitamente ao titular do cartão, por meio de canais eletrônicos, notificações com informações sobre:

- **vencimento da fatura** – aviso com pelo menos dois dias de antecedência, incluindo explicação de que o não pagamento do valor total resulta na cobrança de juros e encargos. Esse lembrete ajuda a evitar atraso por esquecimento e deve orientar sobre as consequências do não pagamento ou do atraso;
- **consequências do não pagamento** – informações sobre o que acontece quando o valor obrigatório (comumente chamado de “mínimo”) da fatura não for pago ou quando houver atraso no pagamento. Também incluem orientações sobre como acessar informações sobre as formas e opções disponíveis para o pagamento e o financiamento do saldo devedor da fatura, a partir do dia útil imediatamente após a data de vencimento;
- **parcelamento do saldo** – notificação sobre início de eventual parcelamento do saldo do crédito rotativo e da fatura correspondente;
- **cobrança de anuidade** – aviso do início da cobrança da tarifa de anuidade, após eventual período de isenção da cobrança, se houver, com pelo menos um mês de antecedência.

Essas alterações e exigências sobre a forma de apresentar informações e de se comunicar com os usuários do cartão são um exemplo de regulação baseada em evidência que puderam ser implementadas a partir do avanço de estudos e amadurecimento de discussões sobre o tema. Espera-se que, com essas mudanças, as faturas do cartão – sejam elas físicas ou apresentadas digitalmente – passem a desempenhar um papel mais efetivo como instrumento de transparência, de educação financeira e de apoio à tomada de decisões conscientes por parte dos cidadãos, contribuindo para a redução do endividamento excessivo associado à contratação de crédito rotativo e parcelado. Estudos futuros poderão verificar, a partir de dados administrativos, o real impacto dessa mudança no comportamento de crédito da população brasileira.

3.2 Crédito consignado: evolução e perfil de uso

» Regulação e limites legais

- O crédito consignado é regulado por leis, conforme a fonte pagadora.
- A Lei 10.820/2003 autoriza desconto de prestações em folha de pagamento para aposentados e pensionistas do INSS, bem como celetistas.
- A Lei 14.509/2022 regula o limite da consignação em folha de pagamento por servidores públicos federais.
- O limite de margem consignável do crédito consignado teve várias alterações ao longo do tempo.

O crédito consignado é uma modalidade de empréstimo em que a prestação é descontada automaticamente do salário, da aposentadoria ou da pensão, diretamente pela fonte pagadora. O BC elabora normas sobre operações de crédito em geral, mas não há norma específica do BC sobre o consignado, sendo regido por leis, conforme a fonte pagadora.

A Lei 10.820/2003 regula o crédito consignado para os beneficiários de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social e para os beneficiários de prestação continuada (BPC). Tal norma permite que os beneficiários autorizem, através do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o desconto em folha de pagamento ou sobre a remuneração disponível, dos valores referentes ao pagamento de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras. O limite da soma dos descontos era limitado a 30% da remuneração disponível.

Além do tradicional empréstimo consignado, também merece destaque a modalidade do cartão de crédito consignado. Este produto financeiro funciona como um cartão de crédito comum, com a diferença de que o valor da fatura pode ser descontado, total ou parcialmente, automaticamente na folha de pagamento, limitado ao valor da margem consignável. A introdução da margem consignável para o cartão de crédito consignado ocorreu através da Lei 13.712/2015, estipulando o limite de 35% da remuneração disponível para os descontos consignáveis, sendo 5% destinados exclusivamente para amortização de despesas contraídas ou saque por meio de cartão de crédito.

Como já destacado, o desconto automático em folha do cartão de crédito consignado se limita a 5% do salário e o restante da fatura (se houver) precisa ser paga pelo próprio titular do cartão. Isto dificulta o entendimento sobre o valor total devido e, como resultado, muitos acabam entrando em ciclo de endividamento, com juros acumulados sobre o saldo não quitado.

A Lei 10.820, de 17 de dezembro de 2003, sofreu alterações ao longo do tempo. Durante a pandemia de covid-19, a Medida Provisória (MP) 1.006, de 1º de outubro de 2020, depois convertida na Lei 14.131, de 30 de março de 2021, aumentou o limite da margem consignável para 40% da remuneração para aposentados, celetistas e servidores públicos até o final de 2021, retornando então aos patamares anteriores.

Em 2022, por meio da Lei 14.431, de 3 de agosto, oriunda da MP 1.106, de 17 de março de 2022, novamente instituiu o limite de 40% do rendimento para os celetistas, enquanto para os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social e do benefício de prestação continuada, o limite dos descontos passou para 45% da remuneração mensal, adicionando o limite de 5% destinados exclusivamente para amortização de despesas contraídas ou saque por meio de cartão de crédito de benefício. A medida ainda permitiu o desconto de empréstimos e financiamentos para beneficiários de programas federais de transferência de renda, como o Bolsa Família, em até 40% da renda, o que foi revogado pela Lei 14.601, de 19 de junho de 2023.

A regulação do crédito consignado para os servidores públicos federais e militares, aposentados e pensionistas com folha de pagamento processada pelo Poder Executivo Federal, por sua vez, se iniciou pelo Decreto 8.690/2016, que atualmente estabelece o limite do período para as parcelas da consignação em noventa e seis parcelas mensais e o limite da soma das consignações em relação ao valor da remuneração. Para este público, atualmente está em vigor a Lei 14.509/2022, que, em conjunto com o Decreto 11.761/2023, aumentou o limite dos descontos para 45% da remuneração mensal, sendo 5% reservados exclusivamente para a amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito ou para a utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito, além de 5% reservados exclusivamente para a amortização de despesas contraídas por meio de cartão consignado de benefício ou para a utilização com a finalidade de saque por meio de cartão consignado de benefício. A medida ainda estabelece que o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos determinará o limite das taxas de juros cobradas.

Mais recentemente, foi publicada a Lei 15.179, de julho de 2025, que dispõe sobre a operacionalização das operações de crédito consignado por meio de sistemas ou de plataformas digitais, abrangendo o escopo do crédito consignado privado. Os efeitos dessa alteração serão acompanhados nos próximos trabalhos. Para os servidores públicos e pensionistas dos estados, dos municípios e do Distrito Federal, o crédito consignado é regulado por legislações locais.

» Perfil dos usuários e evolução

- Cerca de 24 milhões de brasileiros usam crédito consignado e 6,9 milhões usam cartão de crédito consignado.
- Embora mais pessoas usem o consignado via INSS, o maior saldo usado é dos trabalhadores do setor público.
- Há um alto comprometimento de renda e elevado prazo médio da dívida dos tomadores do crédito consignado.
- O crédito consignado é o produto financeiro mais reclamado entre as reclamações analisadas pelo BC.

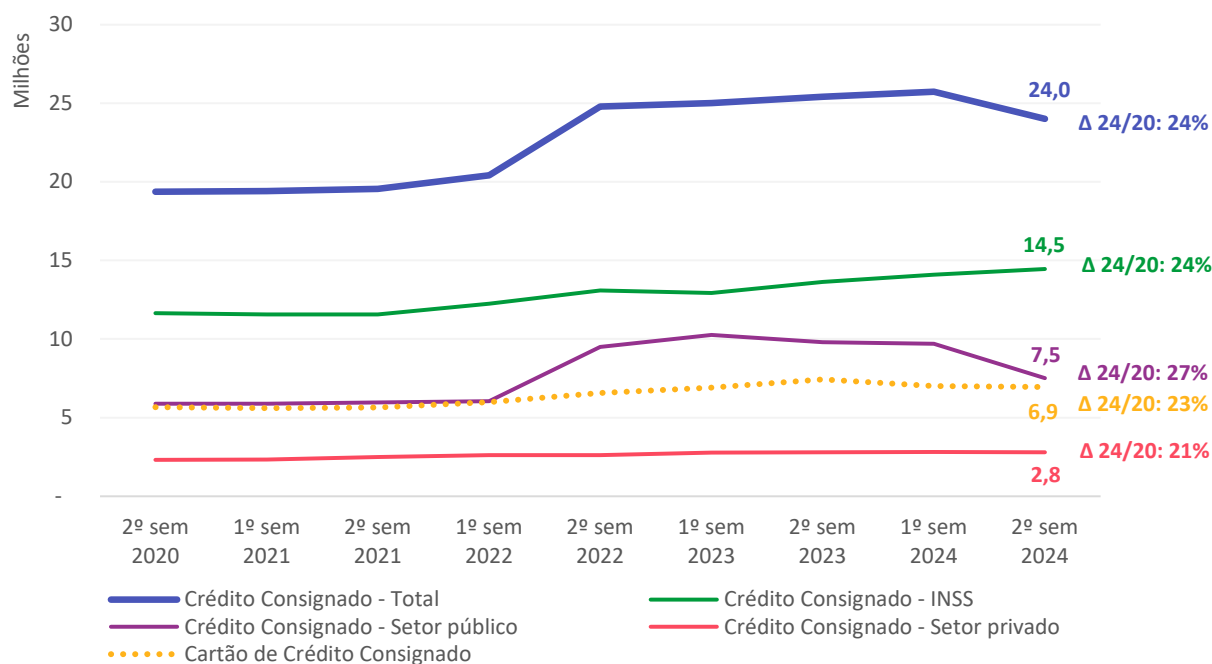
O crédito consignado é utilizado atualmente por cerca de 24 milhões de brasileiros (Gráfico 3.2.1), atingindo um saldo de aproximadamente R\$680 bilhões. Este produto se diferencia de outras modalidades de crédito pelo pagamento com desconto em folha por taxas de juros mais acessíveis¹⁰⁰, pelo alto comprometimento de renda dos tomadores e por maiores prazos médios das operações. Após crescimento do número de tomadores deste tipo de crédito em 2022, houve estabilidade no uso deste produto.

O crédito consignado pode atingir diferentes públicos de acordo com a fonte pagadora (ente consignante): os aposentados e pensionistas, que possuem a garantia do benefício provido pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS); os servidores do setor público e os trabalhadores do setor privado, ambos com desconto na folha de pagamento através de convênio entre a instituição financeira e a fonte pagadora. O uso deste produto por meio do INSS é majoritário para o período analisado, atingindo 14,5 milhões de usuários do crédito consignado e 6,2 milhões (de um total de 6,9 milhões) do cartão de crédito consignado¹⁰¹. De 2020 até 2024 houve um aumento de 24% no número de pessoas utilizando o crédito consignado, diferente do que foi observado entre 2018 e 2020, quando o crédito consignado tinha apresentado um aumento de apenas 0,9%.

100 De acordo com as [estatísticas monetárias e de crédito](#), as operações de crédito consignado alcançavam uma taxa média de 23,4% ao ano em 2024, inferior à de modalidades de crédito sem garantia.

101 A mensuração do cartão de crédito consignado considera tanto o cartão de crédito à vista como as operações de cartão de crédito com juros (rotativo e parcelado) que estejam atrelados aos entes consignantes (INSS, setor público e setor privado). Esta metodologia segue o realizado em estudos anteriores, como o Boxe “Panorama da carteira de crédito consignado” do [Relatório de Economia Bancária de 2020](#) e o Boxe “Um olhar sobre crédito consignado e cartão de crédito consignado” do [Relatório de Cidadania Financeira de 2021](#). Para esta análise, o crédito consignado e o cartão de crédito são analisados separadamente.

Gráfico 3.2.1 – Evolução do uso do crédito consignado, em número de tomadores¹⁰²



Fonte: SCR

Nota: o somatório do número de clientes para cada ente consignante (setor público, setor privado e INSS) ultrapassa o saldo total pois o indivíduo pode contrair crédito consignado por mais de um ente consignante.

O perfil dos tomadores de crédito consignado varia conforme o ente consignante, com o maior número de tomadores proveniente do INSS, com 13% das pessoas com emprego formal e 45% de inscritos no CadÚnico. Em seguida, estão os tomadores provenientes do setor público, e por último os trabalhadores que tomam crédito vindo do ente consignante privado. É possível salientar o maior uso tanto do crédito consignado como do cartão de crédito consignado pelo público feminino e pelos idosos (Tabela 3.2.1). Observa-se ainda um elevado uso do crédito consignado e do cartão entre os pensionistas inscritos no CadÚnico.

Considerando exclusivamente os tomadores de crédito consignado, o comprometimento médio da renda com essa modalidade atinge 35,1%, aproximando-se do limite regulamentar. Esse dado revela um ponto de atenção relevante do ponto de vista da cidadania financeira, especialmente no que se refere à sustentabilidade do endividamento individual (Tabela 3.2.1).

102 No período de outubro de 2022 a março de 2023 houve a possibilidade de contratação de empréstimo consignado vinculado ao Auxílio Brasil e, posteriormente, ao Bolsa Família. A maioria destas operações foram informadas ao SCR como Crédito Consignado – Setor público e foram concedidas a mais de 3 milhões de pessoas.

Tabela 3.2.1 – Perfil e comprometimento de renda dos tomadores de crédito consignado

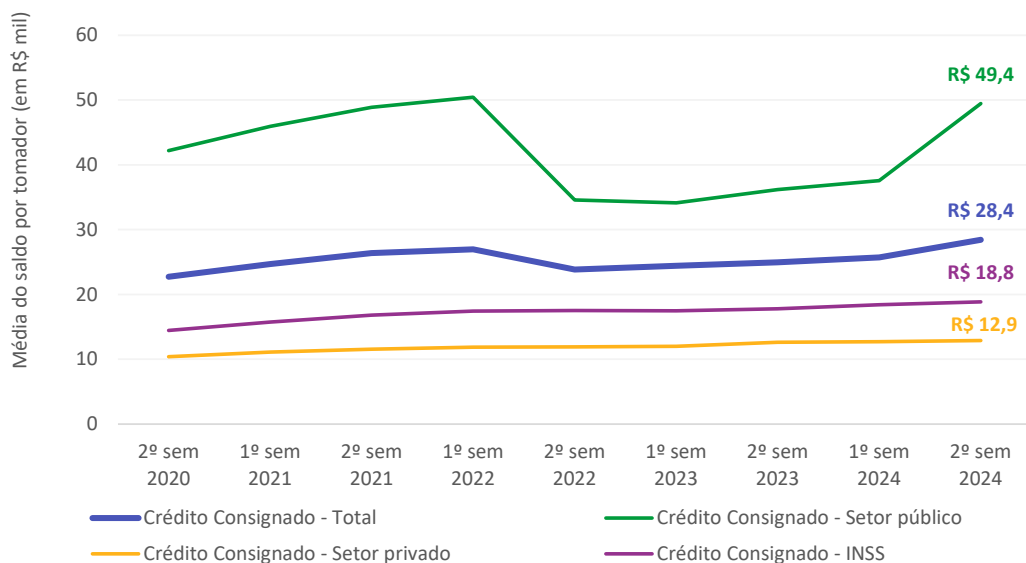
Dez/2024	Número de clientes				Cartão de Crédito Consignado	Comprometimento de renda – tomadores de crédito consignado (%)
	Total	Crédito Consignado Setor Público	Setor Privado	INSS		
Total (em milhões)	23,9	7,5	2,8	14,5	6,9	35,1%
Gênero						
Homem	44,7%	37,3%	58,0%	45,2%	43,0%	32,6%
Mulher	55,3%	62,7%	42,0%	54,8%	57,0%	37,2%
Região						
Norte	8,4%	10,1%	5,0%	8,1%	8,1%	36,4%
Nordeste	27,7%	26,6%	13,2%	30,8%	27,8%	35,0%
Sudeste	41,8%	38,9%	59,8%	39,9%	44,2%	34,6%
Sul	14,6%	14,7%	15,6%	14,7%	13,2%	34,7%
Centro-Oeste	7,4%	9,7%	6,4%	6,4%	6,7%	36,9%
Idade						
18-34	12,7%	11,9%	39,1%	7,4%	3,1%	25,7%
35-60	38,3%	60,7%	58,8%	22,3%	29,1%	32,4%
Acima de 60	49,0%	27,4%	2,1%	70,3%	67,8%	38,1%
Cadastro Único						
Inscrito	36,4%	25,9%	16,3%	45,0%	38,6%	35,4%
Não inscrito	63,6%	74,1%	83,7%	55,0%	61,4%	33,7%
Emprego formal						
Com vínculo	37,9%	65,5%	93,3%	13,0%	21,1%	33,2%
Sem vínculo	62,1%	34,5%	6,7%	87,0%	78,9%	36,7%

Fonte: SCR

Nota: dados de dezembro de 2024. Para o cálculo do comprometimento de renda do crédito consignado, considera-se o cartão de crédito consignado e exclui público tomador de crédito consignado com renda superior a 20 salários mínimos.

Avaliando o uso do crédito consignado por ente consignante, os servidores públicos possuem maior saldo médio desta modalidade (Gráfico 3.2.2), totalizando uma carteira ativa de R\$366 bilhões e um saldo médio de R\$49 mil por tomador em dezembro de 2024. Embora haja mais tomadores de crédito consignado via INSS, estes possuem saldo médio de R\$ 18,8 mil e saldo total de R\$271 bilhões no período.

Gráfico 3.2.2 – Evolução do saldo médio de crédito consignado por tomador de crédito, por ente consignante (R\$ mil)

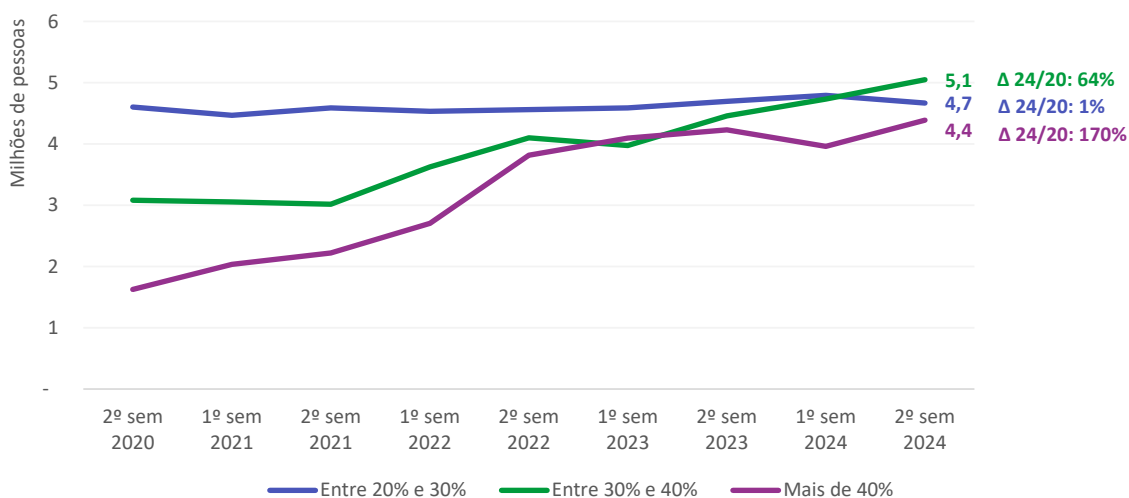


Fonte: SCR

Nota: o somatório dos saldos médios dos entes consignantes (setor público, setor privado e INSS) ultrapassa o saldo total pois o indivíduo pode contrair crédito consignado por mais de um ente consignante. Não inclui o cartão de crédito consignado.

Quanto ao comprometimento de renda com o pagamento desses empréstimos, que considera tanto o crédito consignado quanto o cartão de crédito consignado, observa-se uma manutenção do número de pessoas na faixa de 20% a 30% da renda comprometida entre 2020 e 2024. Por outro lado, 4,4 milhões de pessoas passaram a ter mais de 40% da renda comprometida com o serviço destas dívidas (170% de crescimento) (Gráfico 3.2.3).

Gráfico 3.2.3 – Evolução de usuários de crédito consignado por faixas de comprometimento de renda

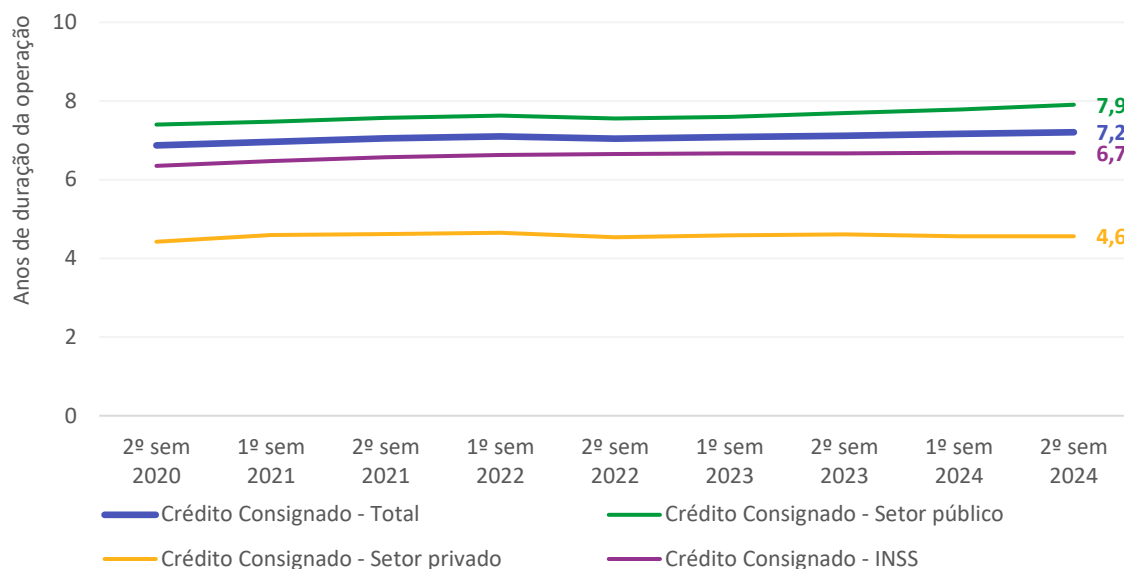


Fonte: SCR

Nota: o serviço da dívida considera o crédito consignado e o cartão de crédito consignado.

Outro ponto a salientar é o alongamento do prazo médio da operação de crédito consignado nos últimos anos, em especial para os servidores públicos (Gráfico 3.2.4), cujo prazo de pagamento da operação de crédito se aproxima de oito anos. Mesmo para os beneficiários do INSS, o prazo médio com o pagamento destas dívidas pode durar mais de seis anos, em média. O crescente comprometimento de renda, atrelado à longa duração das dívidas, pode impactar o bem-estar das pessoas.

Gráfico 3.2.4 – Evolução do prazo médio do crédito consignado, em anos de duração, por ente consignante



Fonte: SCR

Nota: não inclui o cartão de crédito consignado.

Ressalta-se, por fim, a importância da proteção ao consumidor, uma vez que esse é o produto financeiro com o maior número de reclamações dentro do SFN:

- mais de 60 mil reclamações ao BC em 2024 (52.353 reclamações do crédito consignado e 10.698 reclamações do cartão de crédito consignado), constituindo-se no produto com mais reclamações registradas;
- cerca de 18 mil reclamações na plataforma Consumidor.gov em 2024 (9.713 reclamações do crédito consignado, cartão de crédito consignado e margem consignável para beneficiários do INSS, 8.617 reclamações do crédito consignado para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado), constituindo-se no segundo produto com mais reclamações na plataforma.

Embora a taxa de juros do crédito consignado seja mais acessível quando comparada a créditos sem garantia, é importante salientar que, considerando o alto número de reclamações, a proteção ao consumidor de serviços financeiros merece atenção. Outro aspecto que exige mais atenção nesse produto financeiro está na estrutura de elevado comprometimento automático e prolongado da renda do tomador, o que em teoria poderia levar indivíduos a um desequilíbrio orçamentário persistente.

3.3 Consórcios: evolução e dinâmica do produto

» Contexto histórico e evolução normativa

- O consórcio funciona desde os anos 1960 como autofinanciamento para aquisição de bens e serviços.
- A Lei 11.795/2008 estabelece o BC como regulador e fiscalizador do Sistema de Consórcios.

O consórcio é uma forma de compra planejada em grupo na qual pessoas físicas ou jurídicas se unem para adquirir bens ou serviços por meio do autofinanciamento, como imóveis, veículos, cirurgias, entre outros. Cada grupo é gerenciado por uma administradora de consórcio e possui um fundo comum, com prazo de duração e número de cotas previamente determinados, de forma que, ao longo do tempo, todos os consorciados sejam contemplados. A contemplação, que ocorre por sorteio ou por amortizações antecipadas (oferta de lance), possibilita a liberação do crédito para aquisição do bem ou serviço, caso o consorciado seja ativo, ou a devolução de valores ao consorciado excluído.

De acordo com a Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios, o mecanismo de consórcio teve início nos anos 1960¹⁰³ e se expandiu com o desenvolvimento da indústria automobilística no Brasil, sendo regularizado pela Lei 5.768/1971.

Desde a Lei 8.177/1991, os consórcios passaram a ser fiscalizados pelo BC. O marco regulatório do Sistema de Consórcios é atualmente estabelecido pela [Lei 11.795/2008](#). De acordo com o normativo, cabe ao BC autorizar as administradoras de consórcios que possam constituir e promover os grupos de consórcio, bem como disciplinar suas operações. Atualmente existem 131 administradoras de consórcio autorizadas a funcionar no Brasil¹⁰⁴.

A constituição e o funcionamento de grupos de consórcio, por sua vez, são estabelecidos pela [Resolução BCB 285/2023](#). Esta resolução estabelece que os objetos de grupos de consórcio podem ser: bens imóveis (novos ou usados), construídos ou na planta, incluindo terrenos; bens móveis (novos ou usados), como veículo automotor (incluindo veículos e motocicletas), aeronave, embarcação, máquinas e equipamentos; e serviços.

» Reclamações e regulação

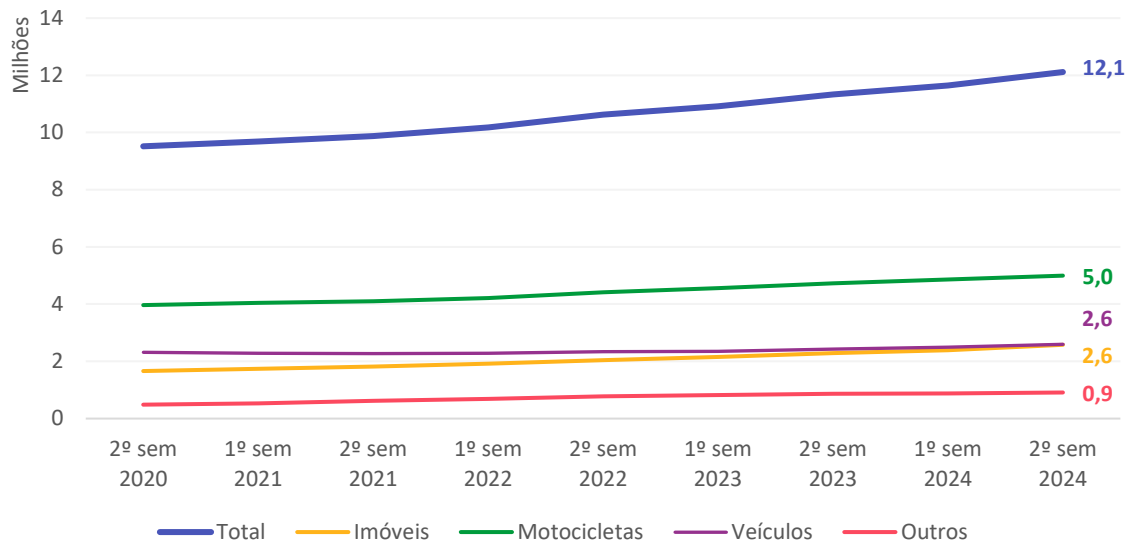
- Atualmente, 12,1 milhões de indivíduos estão em algum grupo de consórcio, especialmente para aquisição de motocicletas, veículos e imóveis. Em quatro anos, houve um aumento de 20% no número de consorciados.
- Mais da metade dos consorciados possui cota considerada excluída, principalmente jovens e pessoas de baixa renda.
- A contemplação do consórcio por lance é fortemente concentrada.

103 Fonte: <https://blog.abac.org.br/consorcio-de-a-a-z/em-2022-sistema-de-consorcios-comemora-60-anos-e-abac-55>.

104 Para a lista completa das administradoras de consórcio autorizadas, consulte o [link](#) [Encontre uma instituição regulada/supervisionada pelo BC](#).

O Sistema de Consórcios tem apresentado, nos últimos anos, uma trajetória de expansão consistente em sua base de usuários (Gráfico 3.3.1). Atualmente, 12,1 milhões de brasileiros (6,6% da população adulta) são detentores de 17,4 milhões de cotas¹⁰⁵, tendo as motocicletas, os imóveis e os veículos como principais segmentos.

Gráfico 3.3.1 – Evolução dos clientes consorciados (pessoa física) em milhões de pessoas



Fonte: SAG – Documento 2080

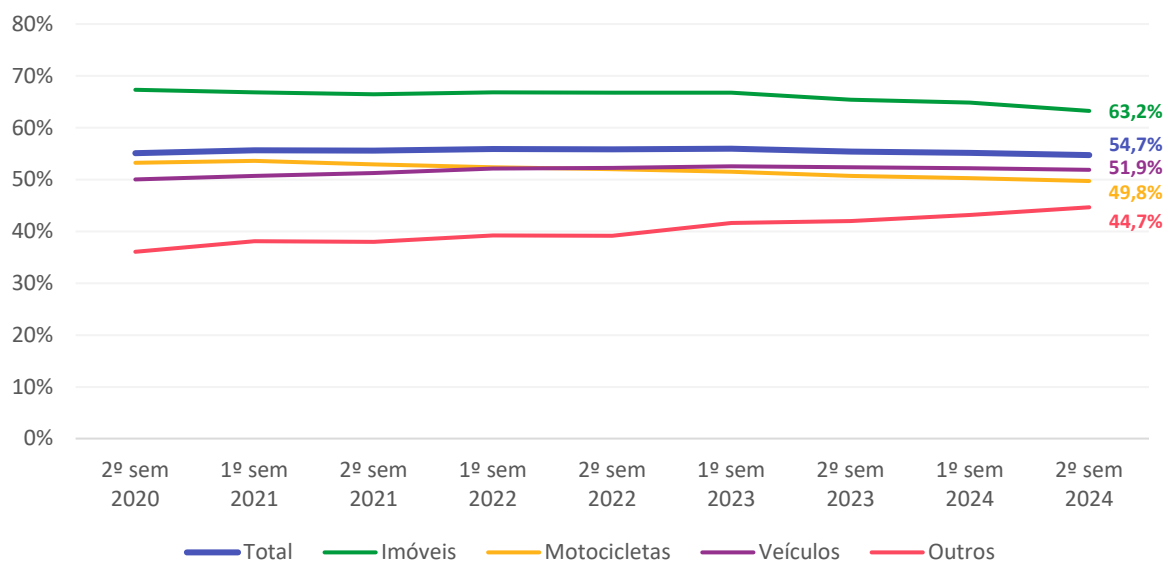
Nota: são consideradas cotas ativas e excluídas. A modalidade “Outros” considera os segmentos de veículos pesados, eletrodomésticos e serviços.

Mais da metade dos usuários possui ao menos uma exclusão de cota em grupos consorciados (Gráfico 3.3.2). A exclusão de uma cota ocorre quando há inadimplemento com as obrigações previstas ou por manifestação expressa do consorciado¹⁰⁶. Embora não impossibilite a contemplação por sorteio do bem, a exclusão da cota pode afetar a rentabilidade do produto ao cidadão, uma vez que a disponibilização do crédito ao contemplado excluído ocorre parcialmente, pois parte do recurso é utilizado para cobrança de multas rescisórias e outros encargos. Além disso, o grupo consorciado pode sofrer redução na arrecadação mensal, o que limita a quantidade de contemplações possíveis por sorteio ou lance, e aumentando os custos para a administradora. Os consorciados de grupos de imóveis apresentam o maior percentual de exclusão.

105 Informações detalhadas sobre as cotas de consórcio podem ser encontradas no [Panorama de Consórcios](#). O número considera cotas ativas e excluídas.

106 A Resolução BCB 285/2023 regulamenta o consórcio, bem como a padronização da exclusão do cotista naquele grupo consorciado. Considera-se excluído o consorciado que manifeste, expressa e inequivocamente, intenção de não permanecer no grupo; deixe de cumprir as obrigações financeiras previstas por três vencimentos; ou por ocasião da última assembleia geral ordinária, esteja inadimplente com as obrigações financeiras previstas por até dois vencimentos.

Gráfico 3.3.2 – Evolução do percentual de clientes com cotas excluídas (pessoa física)



Fonte: SAG – Documento 2080

Nota: o consorciado pode possuir cotas ativas e cotas excluídas em diferentes grupos no mesmo período.

Ao se analisar o perfil dos consorciados (Tabela 3.3.1), sugere-se que o consórcio atinja segmentos não atingidos pelo mercado de crédito¹⁰⁷. O uso de consórcio por homens, jovens, e moradores das regiões Norte e Centro-Oeste é proporcionalmente maior que em outros produtos financeiros. Observa-se ainda a maior proporção de jovens e de inscritos no Cadastro Único que possuem cotas de consórcio excluídas em comparação com os consorciados ativos.

107 No Capítulo 2, seção “Expansão do acesso ao crédito entre jovens”, percebe-se que o uso do crédito é proporcionalmente maior entre mulheres, idosos, pessoas com emprego formal e moradores das regiões Sul e Sudeste.

Tabela 3.3.1 – Perfil dos consorciados (pessoa física) por situação da cota

Dez/2024	Cotistas	Ativos	Excluídos
Total (em milhões)	12,1	6,3	6,6
Gênero			
Homem	63,9%	63,3%	65,4%
Mulher	36,0%	36,7%	34,6%
Região			
Norte	10,9%	10,2%	11,6%
Nordeste	28,0%	28,3%	27,9%
Sudeste	36,8%	35,3%	38,1%
Sul	14,8%	16,5%	13,2%
Centro-Oeste	9,4%	9,7%	9,1%
Idade			
18-34	36,7%	34,0%	38,8%
35-60	52,7%	54,8%	51,2%
Acima de 60	10,6%	11,2%	10,0%
Cadastro Único			
Bolsa Família	12,8%	11,3%	13,9%
Somente CAD	14,8%	13,4%	15,9%
Não	72,4%	75,3%	70,2%
RAIS			
Sim	47,1%	47,1%	47,1%
Não	53,2%	53,1%	53,4%

Fonte: SAG

Nota: o consorciado pode possuir cotas ativas e cotas excluídas em diferentes grupos, de forma que a soma dos consorciados ativos e excluídos superam o total de consorciados.

As contemplações possuem regramento normativo, embora algumas peculiaridades sejam definidas no próprio regulamento dos grupos de consórcio. Grande parte dos consorciados não antecipa ou quita a amortização das cotas para a contemplação (oferta de lances), sujeitando-se a esperar o sorteio para dispor dos recursos de contemplação. A contemplação por lance, efetuada apenas por consorciados ativos, é correlacionada com o número de cotas existentes por consorciado, ou seja, se beneficiam deste instrumento uma pequena parcela de usuários que possuem cotas em variados grupos de consórcio (Tabela 3.3.2). Desta forma, os consorciados que não efetuam lance, em geral com cota única, podem ser contemplados tardiamente.

Tabela 3.3.2 – Uso da contemplação por lance, por número de cotas por consorciado

Cotas por consorciado	% cotistas	% lance
1 cota	77,8%	18,1%
2 cotas	14,6%	30,9%
De 3 a 5 cotas	6,4%	42,4%
De 6 a 10 cotas	1,0%	55,2%
De 11 a 50 cotas	0,3%	66,8%
Acima de 50 cotas	0,0%	82,5%
Total	100,0%	22,0%

Fonte: SAG

Nota: dados de dezembro de 2024. Considera-se cotas ativas e excluídas apenas de pessoas físicas.

O uso de lance significa que, naquele período, o cotista tem ao menos uma cota contemplada por lance em um grupo de consórcio vigente.

No caso da aquisição de imóveis, embora o número de pessoas com financiamento imobiliário seja três vezes superior ao de consorciados, os públicos atingidos são distintos (Tabela 3.3.3): o consórcio de imóveis possui maior proporção do público jovem, pessoas sem emprego formal e moradores da região Sul. O perfil

dos usuários de financiamento imobiliário difere quanto à origem dos recursos (SFH Poupança ou FGTS e SFI), mas é predominantemente tomado por homens entre 35 e 60 anos e pessoas com emprego formal. Os programas governamentais abrangem proporcionalmente mais o público feminino, moradores da região Nordeste e inscritos no Cadastro Único.

Tabela 3.3.3 – Perfil dos usuários de produtos financeiros relacionados à aquisição de imóveis

Dez/2024	Financiamento Imobiliário				Programas governamentais ¹	Consórcio Imobiliário
	Total	SFH Poupança	SFH FGTS	SFI		
Total (em milhões)	8,4	2,7	5,6	0,2	0,2	1,1
Gênero						
Homem	58%	61%	57%	70%	24%	63%
Mulher	42%	39%	43%	30%	76%	37%
Região						
Norte	3%	4%	3%	3%	13%	4%
Nordeste	18%	13%	20%	10%	36%	10%
Sudeste	47%	52%	45%	54%	29%	46%
Sul	20%	20%	20%	21%	11%	33%
Centro-Oeste	11%	11%	12%	12%	11%	8%
Idade						
18-34	28%	15%	34%	9%	13%	21%
35-60	67%	76%	62%	80%	68%	67%
Acima de 60	5%	9%	4%	11%	18%	12%
Cadastro Único						
Inscrito	14%	4%	18%	3%	61%	9%
Não inscrito	86%	96%	82%	97%	39%	91%
Emprego formal						
Com vínculo	71%	68%	74%	50%	40%	48%
Sem vínculo	29%	32%	26%	50%	60%	52%

Fonte: SCR e SAG.

Nota: considerando apenas pessoa física.

¹ Oriundo de recursos como Fundo de Arrendamento Residencial e Fundo de Desenvolvimento Social.

Em 2024, o BC recebeu 6.710 reclamações sobre o Sistema de Consórcios. Já na plataforma Consumidor.gov, houve 2.436 reclamações acerca do produto, sendo 682 para imóveis e 1.754 para outros segmentos. Em benefício do consumidor, o BC publica semestralmente o *Ranking* de Reclamações das administradoras de consórcio. Os principais motivos para reclamação ao BC são irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços prestados, e inadequação da oferta ou de prestação de informação por administradoras de consórcio.

Desta forma, o Sistema de Consórcios tangencia todo o escopo de Cidadania Financeira. É essencial alcançar não apenas a inclusão financeira em um processo de complementaridade ao crédito, mas também promover a importância da educação financeira para o entendimento completo do produto. Esse entendimento inclui a informação das consequências da exclusão da cota, a dualidade entre a contemplação por lances e por sorteio, bem como a proteção ao consumidor, relacionado ao direito aos recursos pendentes de devolução a cotistas de grupos de consórcio encerrados e à possibilidade de compra e venda de cotas.



Capítulo 4

Bem-estar Financeiro

Para que são desenvolvidas políticas públicas e ações de educação financeira, inclusão financeira e proteção ao consumidor financeiro? O que se pretende ao promover essas iniciativas? Quais benefícios se espera entregar aos cidadãos?

O objetivo final de políticas públicas no setor financeiro deve ser a melhoria da qualidade da vida das pessoas no que se refere às suas questões financeiras e econômicas, passando pelo fomento às atividades produtivas, pela oferta de serviços financeiros adequados aos indivíduos e pelo aumento das competências financeiras das pessoas. A questão do objetivo das políticas públicas no setor financeiro tem sido objeto de debate tanto no ambiente doméstico quanto internacionalmente, e o aumento do bem-estar financeiro é um dos temas mais relevantes em discussão.

No Brasil, com estatísticas consolidadas de acesso e uso em patamares acima de 85% da população adulta, é preciso ampliar o olhar sobre os efeitos dessa ampla inclusão financeira em termos qualitativos. Torna-se fundamental analisar como o uso de serviços financeiros são traduzidos em resultados na vida financeira dos brasileiros, os benefícios produzidos, bem como os potenciais prejuízos. Como foi mostrado ao longo desse relatório, o crescimento do acesso e do uso de serviços financeiros contribuiu significativamente para

a eficiência e maior segurança das transações financeiras no Brasil. Ao mesmo tempo, no entanto, houve crescimento do número de cidadãos com risco de endividamento excessivo.

Nesse contexto, sob a presidência brasileira do G20 em 2024, a Parceria Global para a Inclusão Financeira (Global Partnership for Financial Inclusion – GPFI), um dos grupos de trabalho da trilha financeira do G20, estabeleceu o "Bem-Estar Financeiro" como prioridade. Com base nos desenvolvimentos já existentes sobre o tema, a parceria trouxe um trabalho conceitual robusto como importante passo para o aprofundamento do tema na comunidade internacional.

4.1 Bem-estar financeiro: definição e relevância

O tema do bem-estar financeiro já vinha sendo desenvolvido por organismos internacionais e por acadêmicos no mundo todo, também sob o termo "saúde financeira". O grupo de trabalho do G20 partiu dessas referências anteriores para produzir um relatório denominado *Nota de Políticas sobre Bem-Estar Financeiro*¹⁰⁸, no qual é apresentada a definição de bem-estar financeiro construída pelos países e instituições internacionais membros do G20 e países e instituições internacionais convidados. Segundo o relatório, bem-estar financeiro deve ser entendido como:

“Um estado em que os indivíduos conseguem gerenciar suas necessidades e obrigações financeiras de forma tranquila, podem lidar com choques negativos, podem buscar aspirações e metas e aproveitar oportunidades, e se sentem satisfeitos e confiantes em relação às suas vidas financeiras, levando em consideração as circunstâncias específicas do país.”

É fundamental ter em mente que a ordem em que os elementos são listados não implica uma hierarquização entre eles, e que todos os elementos do bem-estar financeiro são importantes. Abaixo, o detalhamento dos elementos da definição de trabalho:

“um estado em que os indivíduos...”

O bem-estar financeiro é definido como um estado, não permanente, relacionado a como os indivíduos estão e se sentem em um determinado momento em relação às suas vidas financeiras. Considera tanto as percepções dos indivíduos sobre sua situação financeira quanto os resultados de uma série de comportamentos financeiros, que incluem o uso de um conjunto de produtos e serviços financeiros. Não se refere a uma situação de longo prazo e, mesmo quando menciona elementos que estão no futuro (como choques, metas de longo prazo ou necessidades na velhice), avalia a prontidão que as pessoas têm atualmente para enfrentar esses eventos futuros.

Embora a definição se refira ao bem-estar financeiro dos indivíduos, também é importante considerar sua dimensão familiar ou doméstica. O domicílio e a família de forma mais ampla são fatores contextuais influentes e importantes para o bem-estar financeiro, já que muitas decisões financeiras podem ser tomadas em nível familiar, e os recursos financeiros podem ser compartilhados dentro do lar ou da família. Além disso, a forma como as decisões financeiras são tomadas e como os recursos são compartilhados dentro dos lares ou famílias pode ter um impacto diferente no bem-estar financeiro de diferentes membros da família (por exemplo, entre crianças e adultos, ou entre homens e mulheres).

Ressalta-se também que a definição inclui todos os indivíduos, independentemente de serem ou não consumidores de produtos e serviços financeiros formais ou regulados. Isso está alinhado com o foco de algumas políticas que visam melhorar o bem-estar financeiro, como inclusão financeira, proteção ao consumidor financeiro e educação financeira, que se concentram em indivíduos de forma geral.

108 *G20 Policy Note on Financial Well-Being*. Disponível em <https://www.gpfi.org/news/g20-policy-note-financial-well-being>. Acesso em: ago. 2025.

...conseguem gerenciar suas necessidades e obrigações financeiras de forma tranquila...

Este elemento diz respeito à capacidade que um indivíduo tem de atender às suas necessidades e obrigações financeiras e de gerenciar suas finanças de forma tranquila no curto prazo. A noção de necessidades e obrigações financeiras pode variar de acordo com o contexto nacional, regional e cultural, mas pode ser entendida como atender a necessidades básicas (alimentação, habitação, educação, saúde etc.) e obrigações financeiras relacionadas ao pagamento de contas, quitação de dívidas, entre outras.

Uma variedade de condições e ferramentas facilitadoras estão implicadas nessa capacidade das pessoas de atender às suas necessidades e obrigações financeiras, incluindo ter um nível de renda suficiente, um orçamento não deficitário, um nível adequado de alfabetização financeira, o acesso e uso de produtos e serviços financeiros formais justos, confiáveis e acessíveis (como produtos de pagamento, depósito e poupança) para gerenciar suas finanças do dia a dia.

Este elemento do bem-estar financeiro inclui aspectos objetivos, como estar no controle, entendido como ter as finanças de curto prazo sob controle, e subjetivos, como sentir-se no controle, entendido como sentir-se seguro, ter uma sensação de confiança em relação às finanças pessoais ou familiares, e não estar estressado com as finanças pessoais ou do lar no curto prazo.

...podem lidar com choques negativos...

Indivíduos e famílias podem ter que enfrentar situações imprevistas que acarretem consequências financeiras negativas, o que pode prejudicar seu bem-estar financeiro. Esses choques negativos com implicações financeiras podem resultar de uma variedade de eventos inesperados, incluindo aqueles relacionados ao emprego (perda de emprego, redução de renda), saúde, mudanças na composição familiar (casamento, separações, nascimento de filhos, perda de parente), danos a bens domésticos, desastres naturais e climáticos, ou outras despesas grandes e inesperadas.

Embora esses choques possam vir de diversas fontes e eventos, financeiros ou não, o que importa para o bem-estar financeiro é se eles têm consequências financeiras para os indivíduos ou famílias. Além disso, é fundamental reconhecer as complexidades da resiliência financeira entre pessoas de baixa renda, já que os processos de saída da pobreza são frágeis e constantemente ameaçados por uma série de choques¹⁰⁹. De forma mais ampla, é importante considerar que choques negativos podem afetar diferentes pessoas de maneiras diferentes. Por exemplo, desastres naturais e climáticos afetam desproporcionalmente grupos mais vulneráveis.

A resiliência financeira é mais comumente associada a aspectos objetivos, como a posse de recursos financeiros de emergência adequados e a disponibilidade de produtos ou serviços financeiros que possam facilitar o enfrentamento a adversidades. De forma mais ampla, a resiliência financeira está relacionada à capacidade de mobilizar recursos para enfrentar um choque financeiro negativo e desenvolver estratégias de enfrentamento que possam facilitar respostas eficazes a contratempos financeiros. Como aspectos subjetivos da resiliência financeira, alguns exemplos incluem sentir-se confiante sobre a capacidade de enfrentar choques e a presença de sentimentos de preocupação ou ansiedade sobre a capacidade de suportar eventos com implicações financeiras adversas.

...podem buscar aspirações e metas e aproveitar oportunidades...

Outro elemento do bem-estar financeiro está relacionado à capacidade de buscar aspirações e metas que dependam de recursos financeiros (como aquelas relacionadas à educação, lazer, aquisição de ativos etc.) e de aproveitar oportunidades. Aspirações estão ligadas a desejos, motivações, sonhos e esperanças mais amplos que orientam ações e escolhas, enquanto metas estão tipicamente relacionadas a objetivos mais precisos e

109 O conceito de “armadilha da pobreza”, apresentado por Jeffrey Sachs em *O Fim da Pobreza* (2005), evidencia a persistência estrutural da pobreza, decorrente da fragilidade dos mecanismos de superação e da elevada exposição desses processos a choques econômicos, sociais e ambientais.

com prazos definidos. Oportunidades podem se apresentar independentemente do desejo específico de uma pessoa, e podem permitir que ela alcance aspirações e metas. Aspirações, metas e oportunidades podem ser financeiras (por exemplo, comprar um veículo ou casa própria) ou não financeiras (por exemplo, educação de nível superior): o que importa para o bem-estar financeiro é a capacidade de alcançá-las do ponto de vista financeiro, bem como gerenciar as consequências que possam ter nas finanças pessoais.

Esse elemento do bem-estar financeiro tem um componente relativo ao futuro, mas também está relacionado à ideia de viver confortavelmente do ponto de vista financeiro, ou ainda poder aproveitar a vida, sendo o indivíduo capaz de ir além de simplesmente atender às necessidades e obrigações financeiras – essa ideia é às vezes referida como liberdade financeira.

Para alcançar aspirações financeiras, metas e aproveitar oportunidades, as pessoas precisam não apenas de recursos financeiros (como excedente que gere economias, renda regular etc.), mas também de acesso a produtos e serviços financeiros formais adequados, bem projetados e acessíveis (como produtos de poupança de longo prazo, investimentos e pensões), além de conhecimento e habilidades financeiras adequadas para escolher e usar esses produtos, priorizar entre necessidades e desejos, ou selecionar sabiamente entre diferentes aspirações, metas e oportunidades.

Este elemento pode ter aspectos objetivos e subjetivos. Está relacionado objetivamente aos recursos para satisfazer desejos de vez em quando e para aspirações e metas futuras, e à capacidade de exercer planejamento e controle financeiros para ter um futuro financeiro estável. Além disso, está relacionado à sensação de desfrutar a vida e sentir-se confiante em relação ao cumprimento de metas financeiras e à gestão das finanças futuras.

...e se sentem satisfeitos e confiantes em relação às suas vidas financeiras...

Esse quarto elemento, subjetivo, está relacionado a como as pessoas lidam emocionalmente com questões financeiras, uma vez que é desejável que se consiga gerenciar as finanças do dia a dia, resistir a choques financeiros e buscar alcançar metas financeiras sem níveis excessivos de sofrimento, estresse e ansiedade. Esse elemento captura a percepção individual sobre fatores internos e externos, e é mediado por características psicológicas e experiências anteriores, como traços de personalidade, valores, traumas, comparações com os pares, momento de vida etc. Além disso, alguns pesquisadores destacam que o bem-estar financeiro subjetivo está relacionado tanto à avaliação emocional (sentimentos positivos/negativos) quanto à avaliação cognitiva (satisfação financeira) associada às experiências de um indivíduo com base em sua situação financeira.

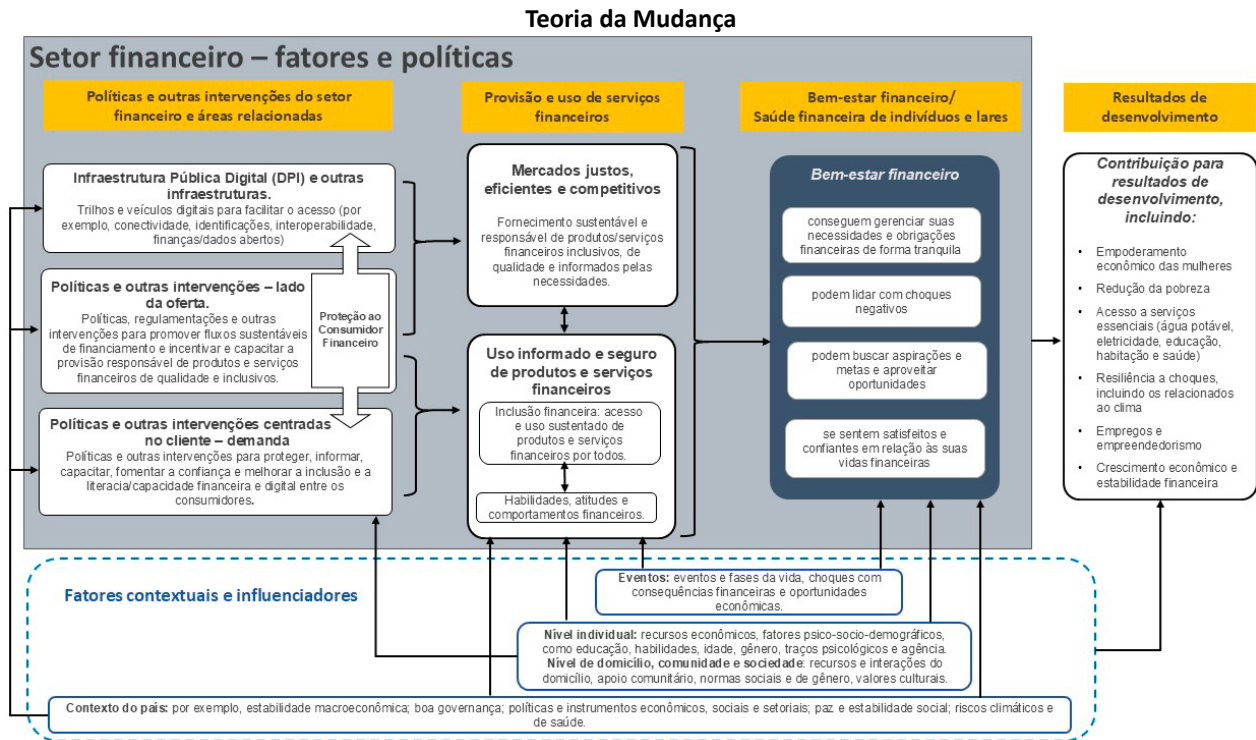
...levando em consideração as circunstâncias específicas do país.”

A definição de trabalho proposta pelo G20 visa ser abrangente e relevante para países e economias em diversos níveis de desenvolvimento econômico e financeiro, mesmo que alguns aspectos da definição possam ser mais relevantes em certos contextos do que em outros. Assim, cada país que queira mensurar o bem-estar financeiro a partir desta definição deve levar em consideração as especificidades de suas populações na mensuração dos elementos. Por exemplo, em algumas economias ou situações pode ser mais interessante ter um foco maior na resiliência financeira do que no planejamento de médio e longo prazos.

Quadro conceitual preliminar (*conceptual framework*)

Para ser utilizado como orientador de políticas públicas, é fundamental estabelecer um quadro conceitual que mostre a relação de diferentes políticas públicas e outras intervenções e fatores contextuais com o bem-estar financeiro dos indivíduos. Esta seção apresenta, a partir de evidências internacionais disponíveis, o papel esperado de diferentes políticas no bem-estar financeiro, especialmente aquelas do setor financeiro. Apresenta ainda possíveis associações entre fatores individuais, familiares, comunitários, sociais e do país e o bem-estar financeiro individual, a partir de uma abordagem abrangente, uma vez que esses fatores provavelmente interagem entre si e, por sua vez, afetam o bem-estar financeiro de maneiras complexas.

Apesar das evidências ainda limitadas disponíveis sobre o papel de diferentes fatores e políticas no nível de bem-estar financeiro dos indivíduos, o relatório do G20/GPFI¹¹⁰ propôs uma teoria da mudança¹¹¹ que descreve como o setor financeiro e as políticas financeiras devem impactar o bem-estar financeiro, levando em conta o papel de outros fatores e políticas. A ilustração abaixo representa graficamente a Teoria da Mudança proposta.



Fonte: G20/GPFI

4.2 Mensuração do bem-estar financeiro

Mensurar o bem-estar financeiro é crítico para aprofundar o entendimento do tema. O desenvolvimento de indicadores eficazes de bem-estar financeiro também contribui com a melhoria da inclusão financeira e de outras políticas do setor financeiro, fornecendo métricas para monitorar o progresso dos resultados, informar e avaliar políticas e intervenções baseadas em evidências, além de apoiar o desenvolvimento de produtos e serviços financeiros voltados para a melhoria do bem-estar financeiro dos usuários.

Portanto, organizações internacionais, formuladores de políticas e outros profissionais interessados no tema podem ter como objetivos para mensuração:

- (i) acompanhar o bem-estar financeiro como um resultado ao longo do tempo e em diferentes regiões ou populações por meio de medidas padronizadas;

110 *G20 Policy Note on Financial Well-Being*. Disponível em <https://www.gpfi.org/news/g20-policy-note-financial-well-being>. Acesso em: ago. 2025.

111 A teoria da mudança é uma ferramenta amplamente utilizada em políticas públicas para planejamento, avaliação e comunicação de estratégias. No contexto deste trabalho, ela: i) define um objetivo de longo prazo (nesse caso específico, o bem-estar financeiro); ii) mapeia os passos necessários para alcançar esse objetivo, incluindo atividades, resultados intermediários e finais – como (a) políticas e outras intervenções do setor financeiro e áreas relacionadas, (b) provisão e uso de serviços financeiros e (c) fatores contextuais e influenciadores –; iii) explicita os pressupostos que sustentam essas etapas (os quais estão detalhados no texto da Nota de Políticas); e iv) identifica indicadores para monitorar e avaliar o progresso (que são os próximos passos a serem desenvolvidos).

- (ii) contribuir para medidas de progresso individual e social de forma mais ampla, incluindo medidas de bem-estar geral, complementando indicadores mais genéricos, como o PIB;
- (iii) desenvolver a base de evidências necessária para adaptar políticas financeiras e sociais existentes ou moldar novas políticas e outros tipos de intervenções;
- (iv) monitorar e avaliar políticas e programas financeiros e sociais, testando a eficácia de intervenções destinadas a melhorar o bem-estar financeiro; e
- (v) projetar e refinar produtos e serviços financeiros de maneiras que melhorem o nível de bem-estar financeiro dos consumidores.

O bem-estar financeiro, conforme definido pelo G20 no trabalho desenvolvido pela GPFI, ainda não possui um instrumento de mensuração que contemple a definição e os elementos descritos. O trabalho apresentou um grande levantamento de itens existentes e já aplicados em diferentes instrumentos, que podem ser aplicados para mensurar seus elementos, mas que carecem de seleção, teste e validação aplicadas à definição operacional proposta.

Entretanto, outros trabalhos no campo do bem-estar financeiro têm sido produzidos com itens que se aproximam aos elementos daquela definição. Um desses trabalhos é o que vem sendo conduzido pela Rede Internacional de Educação Financeira da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE/INFE): o *Toolkit* para mensuração de Letramento Financeiro e Bem-estar Financeiro¹¹². Em paralelo, a pesquisa Global Findex, conduzida pelo Banco Mundial, também vem dando destaque para o tema, incluindo questões sobre resiliência desde 2014 e mais especificamente sobre bem-estar financeiro desde 2021. No Brasil, o Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB), conduzido pela Febraban, em parceria com o BC, tem sido utilizado com o objetivo de mensurar a saúde financeira no Brasil. Em 2024, a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima) também começou a inserir em sua pesquisa anual, denominada Raio X do Investidor¹¹³, alguns itens sobre aspectos do bem-estar financeiro.

» **Toolkit OCDE/INFE**

Como detalhado no Capítulo 1, o Brasil tem participado, desde 2015, de exercícios internacionais de medição coordenada sobre letramento e inclusão financeira utilizando metodologia da OCDE/INFE. Trata-se de um instrumento de pesquisa utilizado por diversos países desde sua primeira versão, desenvolvida em 2010, acolhida pelos líderes do G20 em setembro de 2013, e que foi foco de três revisões, em 2015, 2018 e 2022. Ao longo de 2025, o instrumento foi novamente atualizado.

Um dos principais objetivos do instrumento é permitir aos formuladores de políticas públicas a identificação de necessidades e lacunas relacionadas ao letramento financeiro da população geral e de grupos sociodemográficos específicos. Além disso, o exercício internacional de coleta permite a comparação entre países, a identificação de intervenções de educação financeira efetivas e o compartilhamento de experiências entre países que enfrentam desafios similares.

O desenvolvimento da metodologia tomou como ponto de partida a definição de letramento financeiro da OCDE, focando em aspectos de conhecimentos, atitudes e comportamentos financeiros. Em 2013, o instrumento se chamava *OECD/INFE Toolkit to Measure Financial Literacy and Financial Inclusion: Guidance, Core Questionnaire and Supplementary Questions*. Em 2015, passou a se chamar *OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion* e propôs indicadores relacionados a letramento financeiro (composto pelas dimensões conhecimentos, atitudes e comportamentos) e inclusão financeira. Em 2018 o instrumento foi ampliado, passando a incorporar questões relacionadas a serviços financeiros digitais, criptoativos, golpes, entre outros. Em 2022, foi mais uma vez ampliado, incluindo indicador de

112 Desde sua primeira edição, em 2015, o trabalho vinha sendo denominado *Toolkit para mensuração de Letramento Financeiro e Inclusão Financeira*. Somente em sua quarta edição, em 2025, o nome do trabalho alterou para *Toolkit para mensuração de Letramento Financeiro e Bem-estar Financeiro*.

113 A Anbima realiza a pesquisa *Raio X do Investidor* desde 2018, com evolução da pesquisa ano a ano.

letramento financeiro digital e questões relacionadas a finanças sustentáveis. Em 2025, além de ter sido ampliado com uma seção de bem-estar financeiro, o instrumento também passou a se chamar *OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy, Inclusion and Well-being*, cobrindo atualmente aspectos de conhecimentos, atitudes, comportamentos, inclusão e bem-estar financeiros, além de temas emergentes, como letramento financeiro digital e finanças sustentáveis.

O tema bem-estar financeiro vem ganhando cada vez mais relevância no âmbito da OCDE/INFE, refletindo no instrumento de pesquisa. Vale lembrar que o bem-estar financeiro é considerado como o resultado a ser alcançado pelo letramento financeiro, conforme definição da OCDE¹¹⁴. Desde as primeiras versões a ferramenta já mencionava a coleta de dados sobre bem-estar financeiro como um dos seus objetivos. O questionário de 2013 trazia perguntas relacionadas a controle financeiro, resiliência financeira, manutenção das contas em dia, satisfação com a situação financeira, ato de poupar, entre outros.

Já em 2018, a pesquisa passou a incorporar as cinco questões da escala reduzida de bem-estar financeiro desenvolvida pelo *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB), além de outras questões relacionadas ao tema. O documento indicava perguntas úteis para a análise do bem-estar financeiro, mas não propôs o cálculo de um indicador específico. Alguns dos itens abordavam o fato de ter uma situação financeira que permita ao indivíduo fazer as coisas que são importantes para ele; endividamento; preocupações sobre o pagamento das despesas, entre outros. O relatório divulgado pela OCDE em 2020¹¹⁵ sobre a aplicação internacional da pesquisa utilizou a métrica do CFPB para calcular o índice de bem-estar financeiro dos países participantes. O Brasil não participou dessa aplicação coordenada, por isso não consta deste relatório.

O instrumento, revisado e publicado em 2022, manteve os itens de bem-estar financeiro, e novamente não propôs um indicador próprio da OCDE para a medição de bem-estar financeiro. Dessa forma, o BC, ao aplicar a metodologia da OCDE em 2023, analisou¹¹⁶ o bem-estar financeiro dos brasileiros conforme a escala reduzida do CFPB¹¹⁷. A média brasileira foi relativamente baixa, 45,7 em uma escala de 0 a 100, sendo maior entre homens, caindo com a idade e aumentando com a renda. Dentre os resultados, vale ressaltar que:

- 44,8% dos respondentes afirmam que nunca ou raramente sobra dinheiro no final do mês;
- 48,6% declaram estar apenas se virando financeiramente; e
- 36% se mostraram preocupados que o dinheiro não vai durar.

Somente depois de publicada a versão de 2022 da metodologia, a OCDE trabalhou no desenvolvimento de um índice de medição de bem-estar financeiro, com base em itens que já faziam parte do instrumento. Os resultados foram publicados em 2023 no relatório *OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy*¹¹⁸. Essa publicação tinha como objetivo apontar direções para trabalhos futuros e contribuir para outras organizações que desenvolvem o tema em nível nacional e internacional.

114 Segundo a OCDE, "o letramento financeiro é uma combinação de consciência, conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos necessários para a tomada de decisões sólidas sobre a vida financeira e para alcançar o bem-estar financeiro pessoal". Tradução livre. OCDE, OECD Legal Instruments. 2020. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>. Acesso em: fev. 2025.

115 OECD/INFE International Survey of Adult Financial Literacy Competencies. OECD, 2020. Disponível em: [OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy | OECD](https://www.oecd.org/en/publications/oecd-infe-2020-international-survey-of-adult-financial-literacy). Acesso em: set. 2025.

116 Os resultados da pesquisa realizada pelo BC e FGC foram divulgados no relatório Mensuração do letramento financeiro e da inclusão financeira. Disponível em https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/letramento/relatorio-de-letramento-financeiro.pdf. Acesso em: set. 2025.

117 A metodologia do CFPB considera, além das respostas ao conjunto de perguntas, a idade do entrevistado e a forma de aplicação do questionário para determinar o nível de bem-estar financeiro do indivíduo. Para cada questão, o respondente atribui nota de 0 a 4. A soma das notas atribuídas forma um índice que varia de 0 a 20, que aqui foi convertido para a escala de 0 a 100, para facilitar o entendimento. Metodologia do CFPB disponível em: <https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/financial-well-being-scale/>. Acesso em: nov. 2023.

118 OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy. Disponível em https://www.oecd.org/en/publications/oecd-infe-2023-international-survey-of-adult-financial-literacy_56003a32-en.html. Acesso em: ago. 2025.

Assim, em 2023 o índice de bem-estar financeiro¹¹⁹ foi calculado pela INFE com base em doze itens, divididos em duas dimensões de igual peso: objetiva e subjetiva. O resultado do Brasil foi de 35 pontos (em escala de 0 a 100), um valor baixo e menor do que a média dos países participantes, de 42 pontos. Tanto a dimensão objetiva quanto a subjetiva ficaram aquém do desejado: 17 de 50 pontos na dimensão objetiva, e 18 de 50 pontos na subjetiva. Entre resultados que compõem o índice, destacam-se que:

- 80,8% dos brasileiros tendem a se preocupar com o pagamento das despesas normais;
- 65,1% não dariam conta de uma despesa inesperada sem pedir emprestado para a família ou amigos;
- 38,8% estão insatisfeitos com sua situação financeira atual; e
- 28,1% consideram que têm muitas dívidas.

Como parte do processo de melhoria contínua da metodologia da OCDE/INFE, em 2025, o instrumento passou por nova revisão, sendo um dos focos a incorporação do trabalho realizado sobre o tema no âmbito da Presidência do Brasil no G20/GPFI, que culminou com a publicação da *G20 Policy Note on Financial Well-being*¹²⁰, em 2024.

O processo foi conduzido no âmbito de um grupo de trabalho e do grupo de pesquisa¹²¹ da INFE, visando propor uma medida alinhada às quatro dimensões do conceito de bem-estar financeiro publicado pelo G20/GPFI. A medida proposta foi submetida a um piloto em países voluntários, incluindo o Brasil. Espera-se que a medida de bem-estar financeiro resultante desse processo sirva de referência internacional para os países e as organizações que queiram se aprofundar no tema e utilizar a medida como insumo para a formulação de políticas públicas de letramento e inclusão financeira.

» Global *Findex*

A pesquisa Global *Findex*, publicada pelo Banco Mundial e reconhecida como a principal referência mundial em inclusão financeira, tem evoluído a cada edição com o objetivo de oferecer uma compreensão cada vez mais aprofundada sobre o uso de serviços financeiros pela população. A última edição, divulgada em 2025, trouxe um avanço importante ao ampliar sua abordagem para capturar múltiplas dimensões da saúde financeira, contribuindo para suprir uma lacuna crítica de dados em escala global¹²².

Nos últimos anos, conforme já destacado, o bem-estar financeiro ganhou importância em agendas globais, com o G20/GPFI estabelecendo, em 2024, uma definição amplamente aceita de “bem-estar financeiro”, baseada em quatro dimensões. A nova edição do Global *Findex* passou a contemplar essas quatro dimensões do bem-estar financeiro: manteve e aprofundou indicadores de resiliência e adicionou novos indicadores para as demais dimensões. Os detalhes como cada dimensão foi explorada na pesquisa, quais perguntas foram feitas e os principais resultados globais são apresentados a seguir.

119 Segundo o relatório da OCDE, dado o foco diferente das perguntas nos aspectos objetivos e subjetivos do bem-estar financeiro, e considerando o grande número de perguntas subjetivas, o relatório apresenta os resultados separadamente para os dois componentes e atribui peso igual a cada um na pontuação geral de bem-estar financeiro. Cada componente (objetivo e subjetivo) foi reescalado para variar entre 0 e 50; essas duas pontuações foram então somadas para produzir a pontuação geral de bem-estar financeiro. Assim, as pontuações gerais de bem-estar financeiro variam de 0 a 100, com pontuações mais altas indicando níveis mais elevados de bem-estar financeiro.

120 *G20 Policy Note on Financial Well-Being*. Disponível em <https://www.gpfi.org/news/g20-policy-note-financial-well-being>. Acesso em: ago. 2025.

121 *Working Group on Measurement, Evaluation and Impact e Research Advisory Group*.

122 Os dados específicos do Brasil, extraídos da pesquisa Global *Findex*, são particularmente relevantes para análises tanto históricas quanto internacionais. A observação de tendências ao longo do tempo, bem como a comparação com outros países, permite uma compreensão mais aprofundada dos avanços e desafios no acesso e uso de serviços financeiros no país. Essa análise comparativa será explorada em uma publicação futura.

Gerir as finanças do dia a dia – obrigações cotidianas

Embora o Global *Findex* não pergunte diretamente “você consegue pagar suas contas mensais?”, a pesquisa faz duas perguntas indiretas para avaliar hábitos financeiros de curto prazo. A primeira questiona se o adulto guarda dinheiro em alguma conta para despesas de curto prazo. A segunda, inédita em 2025, pergunta se, ao receber salários ou benefícios em conta, a pessoa retira todo o valor imediatamente ou deixa uma parte do depósito.

As respostas a essas perguntas fornecem pistas sobre a capacidade de planejar o fluxo de caixa mensal. Deixar parte do valor recebido na conta pode sugerir que a pessoa consegue escalonar gastos ao longo do mês, enquanto sacar tudo de uma vez indicaria um orçamento mais apertado.

Lidar com choques negativos – resiliência

Esta dimensão já era parcialmente coberta em edições anteriores do Global *Findex* e recebeu uma atenção especial em 2025. Foram mantidas perguntas clássicas, como: “você conseguiria arranjar uma quantia emergencial em até 30 dias?”, “de onde viriam os recursos (poupança, família, empréstimo etc.)?”. Novidade desta edição, perguntou-se também: “por quanto tempo você conseguiria continuar pagando as despesas do lar se perdesse sua principal fonte de renda?”.

Adicionalmente, a edição de 2025 explorou choques específicos, indagando se nos últimos doze meses a pessoa precisou pegar empréstimo para gastos médicos inesperados e se nos últimos três anos sofreu eventos climáticos extremos que afetaram sua renda ou acesso a serviços financeiros. Assim, a pesquisa captou tanto a capacidade financeira objetiva (ter recursos) quanto alguns impactos de choques comuns (saúde e desastres).

Os dados confirmam que a resiliência financeira é baixa para grande parte da população mundial. Apenas 56% dos adultos nos países de renda baixa e média conseguiriam obter dinheiro extra sem muita dificuldade para uma emergência de curto prazo. No Brasil, esse percentual foi de 58%, um avanço em relação aos 45% levantados em 2021.

Buscar aspirações e aproveitar oportunidades – construir o amanhã

O Global *Findex* de 2025 avaliou essa dimensão com duas perguntas principais. A primeira, já presente em edições anteriores, questiona se o adulto poupou dinheiro para a aposentadoria. A segunda, incluída pela primeira vez, questiona se a pessoa contraiu algum empréstimo para investir em um negócio próprio ou atividade geradora de renda.

Os resultados mostram que poucos adultos no mundo conseguem poupar pensando a longo prazo. No caso da aposentadoria, apenas 18% dos adultos em países de baixa e média renda afirmaram guardar dinheiro formalmente para a velhice. Entre os adultos que reportaram a aposentadoria como sua principal preocupação financeira, 29% poupam para esse fim. Há diferenças regionais: mais de um terço dos adultos no Leste Asiático e Pacífico poupa para a aposentadoria. Já em regiões como América Latina e Caribe, Oriente Médio e Norte da África, Sul da Ásia e África Subsaariana, menos de 10% dos adultos poupam para este fim.

O relatório apresenta uma pequena parcela da população tomou um empréstimo para perseguir objetivos futuros, como abrir ou expandir um negócio. Na África Subsaariana, por exemplo, cerca de 16% dos adultos contraíram crédito para empreender (maior taxa mundial), enquanto em economias avançadas esse índice girou em torno de 3%.

Sentir-se seguro e confiante – confiança em relação à vida financeira

A vertente subjetiva do bem-estar financeiro, sentir-se tranquilo e no controle da vida financeira, é a mais difícil de se mensurar e comparar em nível global. O Global *Findex* ampliou o escopo inaugurado na edição de 2021 ao incorporar perguntas sobre dívidas no conjunto de questões relativas a preocupações financeiras. Entre as perguntas, destaca-se: “Com o que você mais se preocupa em relação às suas finanças?”, cuja resposta inclui opções como pagamento das contas do mês, despesas de saúde, educação dos filhos, dívidas e aposentadoria.

Perguntas dessa natureza não abrangem toda a psicologia do entrevistado, mas revelam quais aspectos da vida financeira causam maior ansiedade. Além disso, como visto nas dimensões anteriores, várias perguntas objetivas também possuem um componente subjetivo implícito. Por exemplo, dizer que seria “muito difícil” obter dinheiro emergencial, pode indicar um sentimento de insegurança.

A pesquisa evidenciou que as preocupações financeiras giram majoritariamente em torno do curto prazo. A despesa apontada como maior fonte de preocupação no mundo foi o pagamento de contas mensais (como aluguel, luz, alimentação). Em praticamente todas as regiões, “fechar o mês no azul” foi o problema mais citado, especialmente entre as famílias de baixa renda. A segunda maior preocupação global foram os gastos com saúde, o medo de não ter como pagar um tratamento médico de emergência ou uma despesa farmacêutica elevada.

Em síntese, a maioria das pessoas não se sente plenamente segura em relação às finanças: ou está aflita com as contas imediatas, ou preocupada com uma possível emergência. Esse componente subjetivo reforça os achados das dimensões objetivas. Por exemplo, quem não tem poupança nem resiliência naturalmente tem a propensão a sentir maior estresse.

» Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB): desenvolvimento de uma métrica nacional de avaliação

O Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB) foi criado como parte de um Acordo de Cooperação Técnica (ACT), firmado pelo BC e pela Febraban em novembro de 2019, com a finalidade de desenvolver ações coordenadas de educação financeira voltadas para clientes e usuários de produtos e serviços financeiros. O projeto integra a **dimensão Educação** da **Agenda BC#**, agenda estratégica da Autarquia.¹²³

Com a aferição de um índice, é possível medir dimensões da saúde financeira, contribuindo para o desenvolvimento de políticas públicas de educação e inclusão financeira, para o desenho e a oferta de produtos bancários adequados às necessidades dos cidadãos e para auxiliar no autodiagnóstico de cada cidadão, visando melhorar a tomada de decisão quanto às questões financeiras. O I-SFB serviu, por exemplo, para atualizar a personalização de jornada para os usuários da plataforma de educação financeira Meu Bolso em Dia¹²⁴, projeto desenvolvido e lançado em 2021 e que teve evolução ao longo dos anos.

O desenvolvimento do índice contemplou a definição da amostra, os procedimentos de coleta de dados e os mecanismos de controle de qualidade. A escala de pontuação e as faixas de classificação foram definidas com base em modelagem estatística fundamentada na Teoria da Resposta ao Item (*Item Response Theory – IRT*), permitindo maior precisão na mensuração dos níveis de saúde financeira. Após revisão bibliográfica e pesquisa, quatro instrumentos foram usados como referência e testados para adaptação: o CFPB *Well-Being Scale*, o CFPB *Skill Scale*, o *Wisconsin University Financial Capability Score* e o CSFI *Financial Health Score*.

No trabalho que levou à criação do I-SFB, a saúde financeira foi determinada como a extensão que um indivíduo avalia ser capaz de **cumprir suas obrigações** financeiras correntes, entende ser capaz de **tomar boas decisões financeiras**, tem **disciplina e autocontrole** para cumprir objetivos, **sente-se seguro** quanto ao **futuro financeiro**, e tem liberdade de **fazer escolhas que permitam aproveitar a vida**.

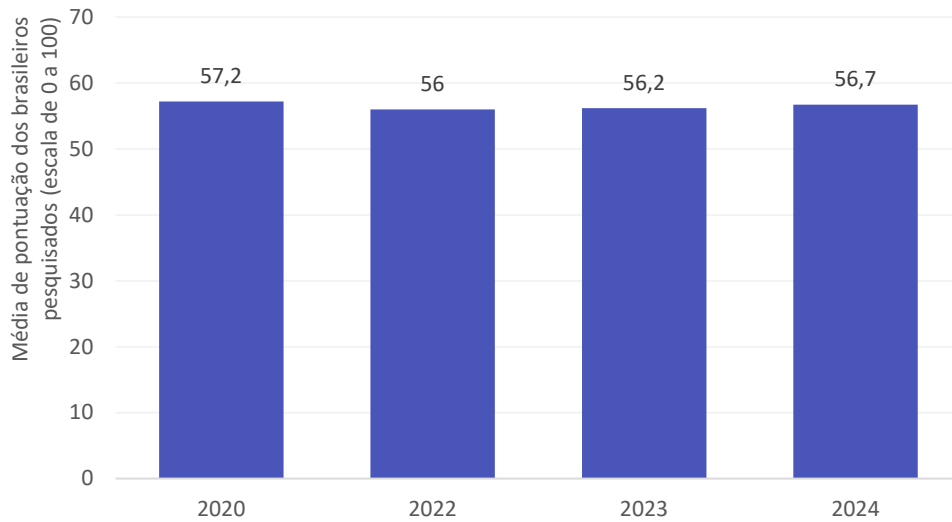
Trata-se da maior avaliação já realizada no Brasil sobre o tema, com aproximadamente cinco mil pessoas entrevistadas por medição¹²⁵. O índice possui sete faixas: ruim, muito baixa, baixa, ok, boa, muito boa e ótima. O I-SFB avalia as dimensões comportamento financeiro, habilidade financeira (os dois juntos são entendidos como proficiência financeira), segurança financeira e liberdade financeira. Em 2024, o índice médio do brasileiro foi de 56,7 pontos, numa escala de 0 a 100, ocupando a faixa entre baixa e ok, assim como os resultados de 2020 (57,2), 2022 (56,0) e 2023 (56,2). Esses valores podem ser observados no Gráfico 4.4.1; no Gráfico 4.4.2 é possível ver as notas por dimensão.

123 Maiores informações sobre o desenvolvimento do I-SFB, seus resultados e como fazer o diagnóstico individual gratuitamente estão disponíveis em <https://indice.febraban.org.br/>.

124 Disponível em <https://plataforma.meubolsoemdia.com.br/>.

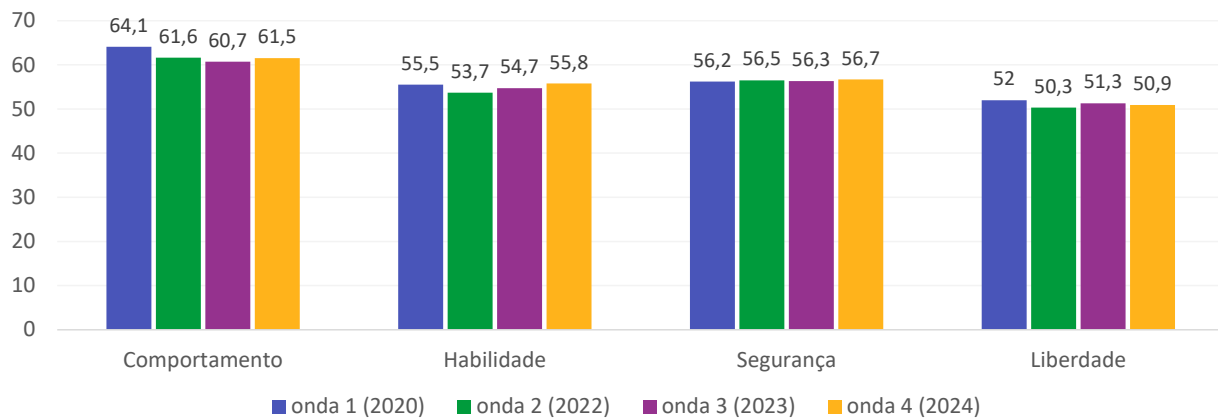
125 Os números de entrevistados foram: onda 1 (2020): 4.863, onda 2 (2022): 4.797, onda 3 (2023): 4.769, onda 4 (2024): 4.911.

Gráfico 4.4.1 – Resultados do I-SFB



Fonte: Febraban

Gráfico 4.4.2 – Resultado por dimensão do I-SFB



Fonte: Febraban

Em resumo, o I-SFB é um indicador gratuito que permite ao cidadão diagnosticar sua saúde financeira, acompanhar sua evolução e comparar resultados com diferentes grupos. Esse indicador ainda permite comparações individuais por diferentes recortes e um diagnóstico geral da saúde financeira da população brasileira. Além da medição individual, essa mensuração é importante para diversos públicos e objetivos: para o sistema financeiro, que pode desenhar e oferecer produtos bancários mais adequados às necessidades dos cidadãos; para os planejadores financeiros, que poderão, junto com seus clientes, ter uma ferramenta de diagnóstico da saúde financeira; para o setor público, que terá mais informações para desenvolver políticas públicas de educação e inclusão financeiras; e para pesquisadores, profissionais da imprensa e educadores financeiros, além de outros grupos.

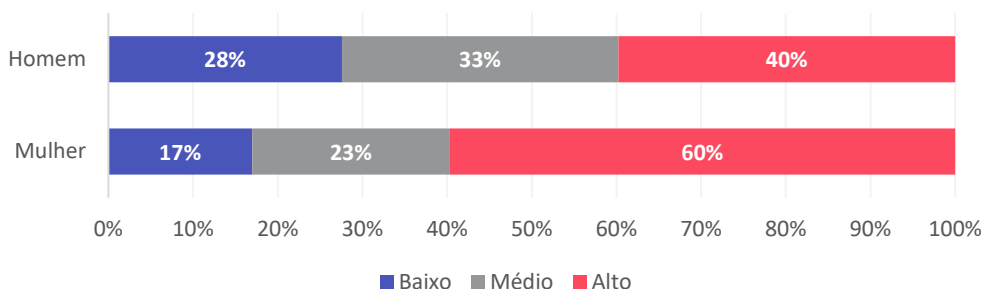
» Raio X do Investidor – Anbima

A Anbima vem realizando, desde 2018, a pesquisa Raio X do Investidor, inicialmente focada nos hábitos de poupança e investimento dos brasileiros. Com o passar do tempo, o objetivo passou a ser apurar o comportamento financeiro da população brasileira em relação a seus investimentos. Entre as mudanças recentes na pesquisa, destaca-se a inclusão de itens sobre estresse financeiro no relatório de 2024, os quais foram mantidos na edição de 2025. No último relatório de 2025, o objetivo foi ampliado para retratar a relação da população brasileira com o dinheiro. Em paralelo à definição do G20/GPFI, a pesquisa aborda, em alguma medida, o primeiro, o segundo e, principalmente, o quarto elemento do bem-estar financeiro. No entanto, o foco do trabalho da Anbima tem sido mais direcionado ao estresse financeiro do que ao bem-estar financeiro propriamente dito. Ainda assim, considera-se pertinente apresentar os dados nessa seção em razão da forte relação entre estresse financeiro e bem-estar financeiro.

Em 2024, 51,9% relataram alto estresse¹²⁶ sobre o quanto preocupações com despesas, com não pagar as contas em dia ou com a falta de dinheiro são motivos de estresse na vida delas. Em 2025, esse percentual caiu para 50,2%. Além disso, a Anbima investigou outros itens sobre estresse financeiro na pesquisa, tendo destaque o fato de que o item “Estou sempre preocupado em aumentar minha renda” é o que as pessoas mais concordaram tanto em 2024 (84,9%) quanto em 2025 (84,2%).

Ao se considerar o gênero, as mulheres relataram maior estresse financeiro que os homens, com diferença de vinte pontos percentuais (Gráfico 4.4.3). Esse dado corrobora com outras pesquisas, como aquelas que indicam que as mulheres dedicam quase o dobro do tempo no serviço doméstico em relação aos homens¹²⁷, o que dificulta a geração de renda remunerada. Ainda assim, elas demonstram maior preocupação com o pagamento de dívidas que os homens¹²⁸.

Gráfico 4.4.3 – Nível de estresse financeiro por gênero



Fonte: Anbima

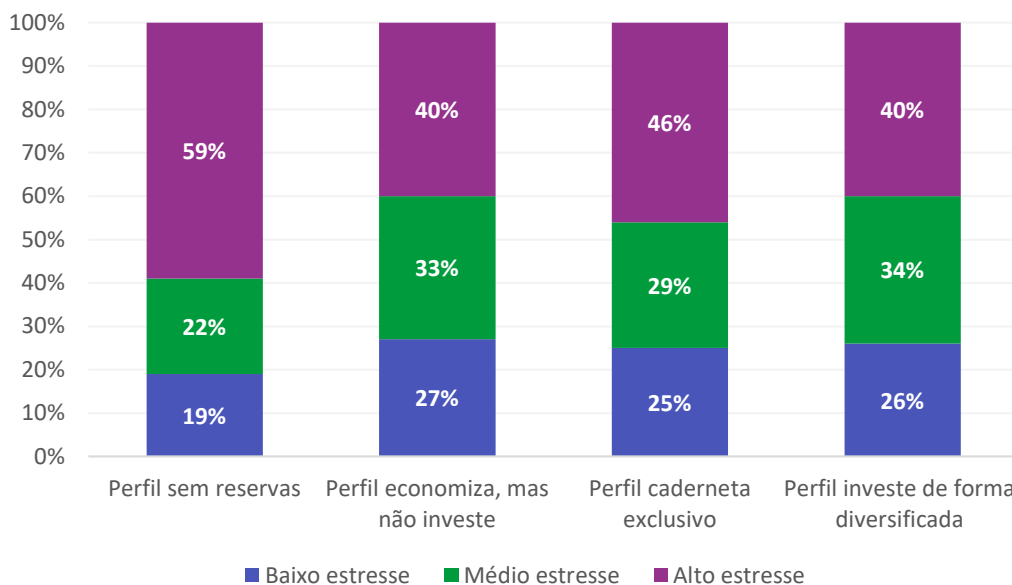
Outra análise realizada em 2025 apresenta os níveis de estresse financeiro por perfil de investidor, classificados em: i) sem reservas, ii) economiza, mas não investe, iii) investe exclusivamente na caderneta de poupança e iv) investe de forma diversificada (Gráfico 4.4.4). As pessoas identificadas como sem reservas apresentaram maior nível de estresse, seguidas pelas pessoas que relataram investir somente em poupança. Já o perfil que “economiza, mas não investe” e o perfil que “investe de forma diversificada” apresentaram distribuição de níveis de estresse semelhantes. Esses dados apontam para um estresse maior daqueles que não têm qualquer tipo de reserva.

126 Os níveis de estresse foram: baixo estresse (notas de zero a 4), médio estresse (notas de 5 a 7) e alto estresse (notas de 8 a 10).

127 Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-08/pnad-mulheres-gastam-quase-o-dobro-de-tempo-no-servico-domestico>.

128 “Mulheres fecham 25% mais acordos do que os homens no Feirão Serasa Limpa Nome”, disponível em <https://www.serasa.com.br/imprensa/quanto-menor-a-renda-familiar-mais-a-mulher-assume-sozinha-a-responsabilidade-pelas-financas-dolar-revela-pesquisa-da-serasa/>.

Gráfico 4.4.4 – Níveis de estresse financeiro por perfis



Fonte: Anbima

Conforme detalhado no relatório da Anbima¹²⁹: “os perfis foram traçados a partir de análise quantitativa detalhada que identificou padrões comportamentais e socioeconômicos dentro do universo pesquisado. O ponto de partida foi dividir as pessoas entre quem investe e quem não investe, já que o objetivo do estudo é conhecer a fundo as características marcantes em cada um desses públicos. Entre as pessoas que investem, um grande contingente utiliza apenas a caderneta de poupança, conforme os dados apresentados no capítulo anterior. Há diferenças significativas entre as respostas fornecidas por elas e por aquelas que diversificam suas alocações em mais de um produto, especialmente em relação aos hábitos financeiros. Já no conjunto de indivíduos que não investem, além de quem não tem nenhuma reserva, há uma quantidade considerável de pessoas que chegam a economizar, mas não aplicam o dinheiro em produtos do mercado financeiro. Essas quatro categorias englobam brasileiros e brasileiras de diferentes classes sociais, níveis de renda e de escolaridade, localização geográfica e demais fatores considerados na pesquisa. Além de mapear comportamentos, a divisão por perfis revela oportunidades para o mercado ampliar a oferta de produtos de investimento e de educação financeira aos diferentes públicos”.

129 Disponível em: https://www.anbima.com.br/pt_br/especial/raio-x-do-investidor-brasileiro.htm.

Relação entre o Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB) e Inadimplência¹³⁰

Este boxe busca examinar a associação entre o Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB)¹³¹ e o comportamento de inadimplência¹³², destacando sua relevância tanto para a formulação de políticas públicas voltadas à inclusão e educação financeira quanto para o fortalecimento da resiliência e sustentabilidade do sistema financeiro. O I-SFB oferece uma visão abrangente da saúde financeira da população, levando em consideração dimensões como comportamento financeiro, habilidade, segurança e liberdade financeira.

Nas últimas décadas, o conceito de inclusão financeira tem ganhado destaque global como um catalisador fundamental para o desenvolvimento econômico e a estabilidade financeira (GROHMANN; KLÜHS; MENKHOFF, 2018). No entanto, o mero acesso a serviços financeiros formais não garante, por si só, um impacto positivo no bem-estar financeiro dos indivíduos. À medida que mais pessoas obtêm acesso ao crédito, a inadimplência e o endividamento excessivo emergem como preocupações crescentes, especialmente entre as populações mais vulneráveis (BROWN *et al.*, 2016; LUSARDI; TUFANO, 2015), motivando a análise do bem-estar financeiro do cidadão.

A Tabela 1 compara as médias do I-SFB e de suas dimensões (desvios-padrão em parênteses) entre os grupos de indivíduos adimplentes e aqueles inadimplentes, incluindo a faixa de escore. O grupo de indivíduos inadimplentes compreende aqueles que tiveram inadimplência (saldo da dívida positivo superior a noventa dias em cada mês) em ao menos um mês durante o período examinado. Por sua vez, o grupo de indivíduos adimplentes engloba indivíduos que não tiveram nenhum mês de inadimplência durante o período. Da amostra de 4.776 indivíduos, 80% (3.821 indivíduos) não possuem nenhum mês de inadimplência, e 20% (955 indivíduos) possuem ao menos 1 mês de inadimplência.

Tabela 1 – Diferença entre as Médias dos Escores do I-SFB entre Adimplentes e Inadimplentes

	Adimplente	Inadimplente	Diferença
I-SFB Total	57,36 (18,50) – Ok	53,84 (17,70) – Baixa	3,52***
I-SFB Comportamento Financeiro	65,03 (23,38) – Boa	60,08(22,85) – Ok	4,95***
I-SFB Habilidade Financeira	56,00(22,76) – Baixa	56,50 (23,43) – Baixa	-0,50
I-SFB Liberdade Financeira	51,04 (26,07) – Baixa	48,15 (25,59) – M. Baixa	2,89***
I-SFB Segurança Financeira	56,05 (22,57) – Baixa	50,34 (22,33) – Baixa	5,71***

Desvios-padrão em parênteses.

Observação: *p<0.1; **p<0.05; ***p<0.01

Na média, o escore total do I-SFB é 57,36 entre o grupo adimplente e 53,84 entre o grupo inadimplente. Em termos de faixa de escore, o grupo adimplente se situa na faixa "Ok", enquanto o grupo inadimplente se encontra na faixa "Baixa". A diferença de 3,52 pontos é estatisticamente significativa no nível de 1%. Quando é levado em consideração o escore do I-SFB de cada dimensão, nota-se padrão semelhante na diferença entre os grupos adimplente e inadimplente nas dimensões de comportamento financeiro, liberdade financeira e segurança financeira. No entanto, observando a dimensão de habilidade financeira, a diferença entre as médias é de 0,50 pontos (escore médio é de 56,00 do grupo adimplente e de 56,50 do grupo inadimplente, ambas as dimensões situadas na faixa de escore "Baixa"), não sendo estatisticamente significativa. Em outras palavras, não há diferença no escore da dimensão habilidade financeira do I-SFB entre os grupos adimplente e inadimplente.

130 Este texto foi elaborado por Victor Motta, professor da Skema Business School, com contribuições do Departamento de Promoção da Cidadania Financeira do BC. Este texto está inserido no projeto *Saúde Financeira e Comportamento de Crédito: Evidências do I-SFB*, financiado pelo CAF, presente em <https://www.caf.com/pt/>.

131 O I-SFB foi criado pela FEBRABRAN em parceria com o BC. O material sobre o I-SFB está disponível em <https://indice.febraban.org.br/>.

132 Inadimplência é definida como atraso superior a noventa dias no pagamento de obrigações financeiras.

1

Qual é a relação entre os níveis de saúde financeira, medidos pelo I-SFB e suas dimensões, e a probabilidade de inadimplência?

Nesta primeira pergunta, apresentamos os resultados da análise de sobrevivência com eventos recorrentes, para investigar a correlação entre o nível de saúde financeira dos indivíduos e o risco de inadimplência. Consideramos como evento de interesse a ocorrência de inadimplência, definida como atraso superior a noventa dias no pagamento de obrigações financeiras. Conforme observado na Tabela 2, os resultados indicam a existência de relação negativa e significativa entre o escore total do I-SFB e a probabilidade de inadimplência, ou seja, acima de 90 dias de atraso (coluna 1). O coeficiente sugere o aumento de um ponto no escore total está associado a uma redução média de 0,009% na probabilidade de inadimplência. Observando as dimensões do I-SFB (colunas 2 a 5), os resultados sugerem associação semelhante entre as dimensões e a probabilidade de inadimplência, exceto a dimensão de habilidade financeira. Para esta dimensão, os resultados não são estatisticamente significativos.

Tabela 2 – Análise de Sobrevivência com Eventos Recorrentes – Andersen e Gill (AG)

	Variável dependente				
	Inadimplência (operações com atrasos superiores a 90 dias)				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
I-SFB Total	-0.009*** (0.001)				
I-SFB Comportamento		-0.008*** (0.0004)			
I-SFB Habilidade			0.002 (0.005)		
I-SFB Liberdade				-0.003** (0.0003)	
I-SFB Segurança					-0.011*** (0.0001)
Variáveis de Controle?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Efeitos Fixos de Município?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Observações	71,640	71,640	71,640	71,640	71,640
R2	0.016	0.017	0.015	0.015	0.018
Teste de Wald	283.880***	300.200***	253.900***	260.180***	305.390***

Note:

*p<0.1; **p<0.05; ***p<0.01

2

Como as transições entre estados de atraso e inadimplência variam de acordo com os níveis de saúde financeira medidos pelo I-SFB?

Nesta segunda pergunta, analisamos as transições entre estados de atraso e inadimplência em relação ao crédito utilizando um modelo de Markov em tempo discreto, com o objetivo de compreender a relação entre as faixas de saúde financeira e as probabilidades de atraso e inadimplência. A Tabela 3 apresenta a matriz de transição geral estimada para os estados de atraso e inadimplência dos indivíduos na amostra, fornecendo probabilidades de transição entre os seguintes estados: "Sem atraso", "Atraso 1 a 30 dias", "Atraso 31 a 60 dias", "Atraso 61 a 90 dias" e "Inadimplente". As probabilidades são estimadas a partir de dados históricos, observando o número de vezes que uma transição ocorreu de um estado para outro.

Tabela 3 – Matriz de Transição Geral

	Atraso 1 a 30 dias	Atraso 31 a 60 dias	Atraso 61 a 90 dias	Inadimplência	Sem atraso
Atraso 1 a 30 dias	0.221	0.311	0.013	0.015	0.439
Atraso 31 a 60 dias	0.058	0.149	0.481	0.047	0.265
Atraso 61 a 90 dias	0.026	0.039	0.068	0.689	0.176
Inadimplência	0.010	0.009	0.007	0.849	0.125
Sem atraso	0.021	0.008	0.001	0.002	0.968

Os resultados indicam estabilidade no comportamento de crédito entre indivíduos sem atraso, com 97% permanecendo nessa condição no período seguinte. Indivíduos em atrasos iniciais (1-30 dias) apresentam uma chance considerável de recuperação (44%), mas também de agravamento (31%). Aqueles com atrasos intermediários (31-60 dias) têm alta probabilidade (48%) de avançar para atrasos mais graves, enquanto indivíduos em atrasos graves (61-90 dias) apresentam alta probabilidade (69%) de se tornarem inadimplentes. Por fim, inadimplentes têm alta persistência nesse estado (85%), com poucas chances de recuperação (13%). No entanto, não foram identificadas diferenças significativas nas transições entre estados conforme faixas do escore de saúde financeira (I-SFB).

Observações Finais

Este boxe examinou a relação entre o I-SFB e o comportamento de uso do crédito com o objetivo de compreender a relação entre a saúde financeira no Brasil e a inadimplência, além de ampliar o entendimento sobre como diferentes dimensões da saúde financeira afetam o comportamento de crédito dos consumidores. Os resultados em relação à primeira pergunta mostram que o maior escore do I-SFB foi associado à menor chance de inadimplência, sugerindo relação com o I-SFB. Os resultados são significativos para todas as dimensões do I-SFB, exceto para a dimensão de habilidade financeira. Em relação à segunda pergunta, o padrão de transição entre estratos de atraso e inadimplência se mostrou semelhante entre as faixas de escore.

Os principais achados evidenciam que as dimensões do I-SFB de comportamento financeiro e segurança financeira se mostraram mais relacionadas à inadimplência, enquanto a habilidade financeira, isoladamente, mostrou-se não significativa. A menor relação entre habilidade financeira e inadimplência destaca a necessidade de aprimorar essa dimensão no contexto do I-SFB. Futuras pesquisas podem, por exemplo, incorporar itens que avaliem a capacidade de comparar produtos financeiros, renegociar dívidas e tomar decisões informadas em contextos reais.

Ressalta-se, porém, que existem ainda desafios importantes na identificação da causalidade entre saúde financeira e inadimplência, tanto por endogeneidade devido a variáveis omitidas que influenciariam simultaneamente a saúde financeira e a inadimplência como pela possibilidade de causalidade reversa, pois a própria inadimplência pode impactar negativamente a saúde financeira do indivíduo com a restrição de acesso a produtos financeiros. Portanto, a associação encontrada neste estudo não deve ser interpretada como relação causal.



Capítulo 5

Iniciativas para Promoção da Cidadania Financeira

As análises sobre o uso dos produtos financeiros pela população, considerando suas particularidades, são essenciais para a formulação de políticas públicas baseadas em evidências, voltadas à promoção da cidadania financeira e à melhoria do bem-estar financeiro da população.

Este capítulo apresenta análises sobre o papel da inovação no fortalecimento da cidadania financeira, além da importância da qualidade da inclusão financeira e da relevância do monitoramento do superendividamento. Aborda também como iniciativas de educação financeira podem oferecer ferramentas para que os cidadãos acessem serviços financeiros de forma segura e consciente. Por fim, discute-se o papel da comunicação institucional do BC como instrumento de apoio à construção de uma relação mais equilibrada e informada entre os indivíduos e o sistema financeiro.

5.1 Inovações no Sistema Financeiro Nacional e sua relação com a Cidadania Financeira

A transformação digital do sistema financeiro brasileiro tem avançado de forma acelerada, impulsionada pelo fortalecimento de uma infraestrutura pública digital que viabiliza inovações com segurança, eficiência e inclusão. No centro dessa agenda, estão iniciativas estratégicas conduzidas pelo BC — como o Pix, o Open Finance e o Drex — que vêm redesenhando a forma como a população brasileira acessa e utiliza produtos e serviços financeiros (PSFs) e a forma como ela se relaciona com o próprio sistema financeiro. Algumas destas iniciativas já foram apresentadas na agenda de inovação no SFN descrita no [Relatório de Cidadania Financeira de 2021](#).

Essas inovações se inserem em um ecossistema em rápida evolução, marcado pela ampliação da digitalização das interações financeiras e pelo crescimento significativo das instituições de pagamento e *fintechs* de crédito, com aumento da competição no mercado e da própria base de clientes do sistema financeiro. Somam-se a tudo isso a expansão da conectividade e o uso massivo de dispositivos móveis, levando à criação de um terreno fértil para o desenvolvimento de soluções acessíveis, rápidas e adaptadas às necessidades da população, inclusive das camadas historicamente excluídas do sistema financeiro tradicional.

O Pix, sistema de pagamentos instantâneos desenvolvido e operado pelo BC, representa um dos maiores exemplos de infraestrutura pública digital a serviço da inclusão financeira. Ao permitir transferências e pagamentos em tempo real, 24 horas por dia, todos os dias do ano, com especial cuidado com a experiência do usuário e de forma gratuita para pessoas físicas, o Pix democratizou o acesso aos meios eletrônicos de pagamento, substituindo em grande medida o uso do dinheiro em espécie. Cinco anos após seu lançamento, o Pix tem evoluído com expansão dos casos de uso e atenção especial às questões de segurança que se tornam um desafio cada vez mais central nos ambientes digitais.

O Open Finance, por sua vez, reposiciona o cidadão no centro do sistema financeiro ao garantir o direito ao compartilhamento de seus dados e permitir a contratação de serviços de forma segura e consentida. Essa iniciativa estimula a concorrência e o desenvolvimento de produtos mais personalizados, promovendo uma relação mais transparente e consciente entre consumidores e instituições financeiras.

Já o Drex — a forma digital do real — abre novas perspectivas para a inovação, de forma complementar ao Pix e ao Open Finance, permitindo que transações de maior complexidade sejam mais eficientes, acessíveis e seguras, como contratos inteligentes e a digitalização de ativos financeiros. A expectativa é que, ao facilitar o acesso a serviços financeiros mais elaborados, o Drex venha a contribuir também para a inclusão produtiva e a expansão das oportunidades econômicas.

Nesta seção, o destaque recai sobre Pix e Open Finance, iniciativas que exemplificam como a inovação pode transformar a experiência financeira, ampliando inclusão, eficiência e confiança no sistema. Ao ampliar o acesso, reduzir custos, aumentar a concorrência, a transparência e segurança, essas inovações são instrumentos fundamentais, com potencial de fortalecer a resiliência das famílias e empresas, ampliar a capacidade de tomada de decisão informada e aumentar a confiança no sistema financeiro. Informações e esclarecimentos sobre o andamento do projeto Drex podem ser consultados em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/drex>.

» Pix: funcionalidades e agenda evolutiva

Cumprindo o objetivo de incentivar a concorrência no sistema financeiro e de pagamentos, o Pix é uma das mais significativas inovações que compõem a dimensão Competitividade da Agenda BC#. Amplamente utilizado desde o seu lançamento em novembro de 2020, o Pix passa por constantes desenvolvimentos, a fim de viabilizar novos casos de uso e tornar o mercado de pagamentos de varejo cada vez mais eficiente, competitivo e inclusivo.

O desenvolvimento de novos produtos e funcionalidades e a promoção de soluções inclusivas com diretrizes de acessibilidade para a experiência do usuário compõem a agenda evolutiva do Pix, que já resultou em diversas entregas que ampliaram os casos de uso atendidos por ele.

PIX COBRANÇA

Possibilita a geração e pagamento de cobranças por meio do Pix, utilizando um QR Code ou o Pix Cópia e Cola. Empresas e empreendedores podem emitir cobranças imediatas ou com vencimento em data futura e que podem incluir juros, multas, outros acréscimos e descontos, além de permitir fácil conciliação dos pagamentos.

PIX SAQUE

Permite a retirada de dinheiro em espécie em estabelecimentos comerciais, correspondentes (como lotéricas, por exemplo) ou caixas eletrônicos utilizando o Pix. Basta realizar um pagamento via Pix para o estabelecimento e receber o valor correspondente em espécie.

PIX TROCO

Permite o recebimento de troco em dinheiro, após a compra de um produto ou serviço via Pix.

PIX AGENDADO RECORRENTE

Viabiliza ao pagador o agendamento de transações recorrentes de valor fixo.

PIX POR APROXIMAÇÃO

Por meio da tecnologia *Near Field Communication* (NFC), possibilita realizar pagamentos apenas aproximando o celular da “maquininha” de cartões do lojista.

PIX AUTOMÁTICO

Possibilita pagamentos (fixos ou variáveis) via Pix de forma totalmente automática, sem necessidade de autorização pelo pagador a cada transação. Ele é ideal para compromissos recorrentes, como assinaturas, mensalidades e contas de consumo, oferecendo mais praticidade para quem paga e previsibilidade para quem recebe.

Com essas inovações, o BC alavancou ainda mais o uso do Pix, tornando-o o meio de pagamento mais utilizado pela população brasileira após o dinheiro, que experimentou uma redução de 36 p.p. em seu uso entre 2019 e 2023, conforme dados da segunda edição da pesquisa *O brasileiro e os hábitos de uso de meios de pagamento*¹³⁴. O futuro certamente reserva ações de aprimoramento do portfólio de produtos Pix, bem como novas funcionalidades, acompanhando o espírito de evolução contínua e permanente do Pix.

134 Dados coletados entre outubro e novembro de 2023 por meio de pesquisas quantitativas com 1.500 indivíduos e 600 estabelecimentos comerciais, além de 1.228 diários de pagamento, em que os entrevistados foram convidados a registrar todos os pagamentos e transferências realizados no período de uma semana. Os dados da pesquisa e a apresentação com seus principais resultados estão disponíveis em https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/Publicacoes_SPB/Relatorio_Decem_2023.pdf. Em 2019, 77% das transações registradas nos diários foram feitas em dinheiro. Esse percentual reduziu para 41% em 2023, enquanto as operações via Pix passaram a representar 25% do total registrado nesse ano.

Agenda de segurança

A segurança é um dos pilares de desenvolvimento do Pix e o BC tem promovido avanços consistentes e permanentes em seu arcabouço. Dentro da agenda permanente de aprimoramento dos mecanismos de segurança do Pix, soluções importantes já foram disponibilizadas, como:

- o Mecanismo Especial de Devolução (MED), que permite a contestação de uma transação Pix fraudulenta e a devolução dos recursos mediante o atendimento de alguns requisitos, como a existência de saldo na conta do usuário recebedor;
- o bloqueio cautelar, em que a instituição do usuário recebedor retém os recursos de uma transação Pix na conta do recebedor por até 72 horas, para avaliação de suspeita de fraude;
- a marcação de fraudes, feita pelas instituições participantes do Pix quando identificada uma tentativa de fraude ou quando uma fraude é confirmada em uma transação Pix;
- o compartilhamento de informações sobre as marcações de fraude com todos os participantes do Pix, que as utilizam nos seus processos de gestão de riscos, visando prevenir fraudes futuras;
- a implementação de limites diferenciados para cada tipo de usuário (pessoa física ou jurídica), por período do dia (diurno e noturno), e por finalidade (Pix Saque e Pix Troco, Pix Agendado e Pix Cobrança com vencimento, além do Pix Automático);
- a exigência de cadastro de dispositivos para a realização de Pix acima de R\$200 e para a criação, a exclusão, a alteração, a portabilidade e a reivindicação de posse de chaves Pix por clientes pessoa natural;
- a proibição de envio e de recebimento de transações Pix a partir de conta de usuários identificados como fraudadores;
- a exigência de validação e de utilização, nas chaves Pix, das mesmas informações constantes nos cadastros CPF e CNPJ da Receita Federal, visando impedir que as informações sejam alteradas por usuários maliciosos para o cometimento de fraudes; e
- a implementação do autoatendimento do MED, com o intuito de agilizar a contestação da transação fraudulenta e aumentar as chances de devolução dos recursos.

É importante enfatizar que a agenda de segurança do Pix é permanente, sendo discutida entre o BC e os agentes de mercado por meio do Grupo Estratégico de Segurança (GE-Seg), que funciona no âmbito do Fórum Pix¹³⁵.

A agenda evolutiva do Pix contém soluções que tornarão os sistemas financeiro e de pagamentos ainda mais eficientes, competitivos, inclusivos e seguros. Com o desenvolvimento das novas funcionalidades, com as novas regras de segurança e com o aprimoramento na infraestrutura do ecossistema, o Pix reflete o compromisso contínuo do BC em promover a inclusão financeira e a eficiência nos mercados financeiro e de pagamentos.

135 O Fórum Pix é um comitê consultivo permanente que tem como objetivo subsidiar o BC na definição das regras e dos procedimentos que disciplinam o funcionamento do Pix. Ele é composto por quatro grupos de trabalho (Negócios, Padronização e Requisitos Técnicos, Mensagens PI e GE-SEG) e é integrado pelas instituições financeiras e de pagamento participantes do Pix, além de associações representativas, provedores de serviços de tecnologia, entre outros. O BC atua como coordenador do Fórum Pix, estabelecendo a agenda de trabalho e intermediando discussões entre os diversos agentes de mercado. Mais informações sobre o Fórum Pix podem ser encontradas no Boxe 4 do Capítulo 1 deste Relatório.

» Open Finance: solução e casos de uso

O Open Finance é uma das iniciativas do BC para promover maior competição, inovação, eficiência e inclusão no Sistema Financeiro Nacional e no SFN, bem como uma melhor experiência no uso de produtos e serviços financeiros.

Trata-se de uma infraestrutura que permite a comunicação direta entre os sistemas de diferentes instituições financeiras e de pagamentos, viabilizando o compartilhamento de dados e a prestação de novos serviços aos clientes. Essa infraestrutura foi definida a partir de padrões técnicos discutidos e propostos pelo mercado ao BC, por meio da Estrutura de Governança do Open Finance.

Essa comunicação direta é realizada via APIs¹³⁶ bilateralmente entre as instituições selecionadas pelo cliente e não passa por canal centralizador de dados. O processo obedece a estritos padrões de segurança e é realizado em poucos segundos. Além disso, para assegurar a devida proteção dos clientes, o compartilhamento de dados ou a prestação de serviços a partir dessa infraestrutura depende sempre de consentimento prévio do cliente.

O escopo de dados que podem ser compartilhados é amplo e atualmente inclui tanto dados cadastrais (como dados de identificação pessoal e relativos a renda e patrimônio), quanto dados transacionais (como aqueles relativos a saldos e extratos de contas e de cartões de crédito, a operações de crédito, a operações de câmbio e a produtos de investimento). O compartilhamento desses dados reduz as assimetrias de informação entre as instituições financeiras, de modo que uma instituição poderá conhecer o histórico completo de um cliente, se assim for o desejo desse consumidor. Com isso, amplia-se a possibilidade de ofertas e melhorias de diversos serviços financeiros para as pessoas e para o mercado de uma forma geral.

Casos de uso e potenciais benefícios do compartilhamento de dados via Open Finance

Nos anos de 2023 e 2024, as instituições participantes do Open Finance começaram a disponibilizar novos serviços e funcionalidades aos consumidores brasileiros. Alguns desses casos de uso e potenciais benefícios do compartilhamento de dados são explorados em exemplos a seguir.

Na área de crédito, o compartilhamento de dados via Open Finance já permitiu melhoria dos modelos de análise de crédito das instituições, permitindo análises mais assertivas e, assim, a melhor adequação dos limites de crédito e até mesmo da quantidade e do volume de crédito concedido. De particular importância é o impacto que isso gera em trabalhadores da economia informal, que, por muito tempo, possuíam dificuldade em comprovar sua renda e que, agora com o Open Finance, têm melhores condições para comprovar sua capacidade de pagamento.

Igualmente relevantes são os casos de uso envolvendo soluções de agregação e gerenciamento financeiros que, além de possibilitar que os clientes enxerguem suas finanças em um mesmo local, têm acoplado funcionalidades que ajudam os usuários a fazerem melhor uso de seus recursos, como alertas quanto ao uso de cheque especial, avisos de contas vencendo, ofertas de melhores oportunidades de investimentos, ofertas de opções mais baratas para tomada de crédito, dentre outras.

Outros exemplos são os casos de portabilidade de crédito e de salário, que ao incorporar dados obtidos por meio do Open Finance, conseguiram melhorar de forma significativa o percentual de sucesso na efetivação dessas operações.

Novos serviços ofertados utilizando o Open Finance

Entre os novos serviços oferecidos utilizando a infraestrutura do Open Finance, atualmente a iniciação de transação de pagamento já está implementada e a portabilidade de crédito está em processo de desenvolvimento.

136 APIs é a sigla para *Application Programming Interface*, em português, Interface de Programação de Aplicações. As APIs permitem, no âmbito do Open Finance, que as instituições se comuniquem usando uma série de regras e protocolos pré-definidos.

A iniciação de transação de pagamento possibilita ao cliente realizar pagamentos (movimentando suas contas) a partir de instituições diversas, diferentes daquelas que detêm as contas movimentadas. Assim, possibilita uma maior concorrência, com a entrada de novas instituições na prestação de serviços de pagamento, além de possibilitar o surgimento de novos casos de uso e modelos de negócio focados em oferecer maior comodidade e conveniência aos clientes. A iniciação de transação de pagamento pode ser ofertada apenas por instituições autorizadas a funcionar pelo BC, como bancos e instituições de pagamento, que incluem as instituições Iniciadoras de Transação de Pagamento (ITPs), conforme a Resolução BCB 80, de 25 de março de 2021.

A iniciação de transações de pagamentos foi implementada utilizando o arranjo Pix, o que significa que os consumidores já podem realizar pagamentos e transferências em ambiente diferente da sua conta debitada. Por exemplo, um cliente pode utilizar um aplicativo de uma instituição (instituição A) para movimentar os seus recursos de uma outra instituição (instituição B), seja para trazer recursos da instituição B para a instituição A ou até mesmo para enviar recursos da instituição B para uma terceira instituição (instituição C).

Além da iniciação de uma transação única, também já foram implementadas funcionalidades que agregam programabilidade ao serviço, a exemplo dos agendamentos únicos ou recorrentes, com valores fixos e períodos customizáveis, e das transferências inteligentes, que permitem transações automáticas entre contas de mesma titularidade, baseadas em gatilhos programados pelo cliente.

Outra funcionalidade em funcionamento desde fevereiro de 2025 permite que o cliente vincule sua conta a uma determinada carteira digital para realizar Pix por Aproximação no comércio. Essa mesma funcionalidade possibilita pagamentos por Pix em comércio eletrônico, sem que o cliente precise ler QR Codes ou utilizar o "copia e cola", realizando o Pix direto a partir de sua conta previamente vinculada no *site* ou aplicativo da loja *on-line*. Destaca-se, ainda, outra funcionalidade de pagamento, o Pix Automático, mencionado na seção anterior dedicada ao Pix, que pode ser oferecida por instituições atuando como iniciadoras de transação de pagamento, utilizando a infraestrutura do Open Finance.

As regras para a portabilidade de crédito no contexto do Open Finance estão sendo definidas a partir de contribuições da Estrutura de Governança, por meio de comitê técnico específico constituído para o tópico. Desde 2006, o cliente já pode realizar a portabilidade de seu crédito, mas esse processo pode ser aprimorado, trazendo mais eficiência, segurança, agilidade e melhorias na experiência do usuário.

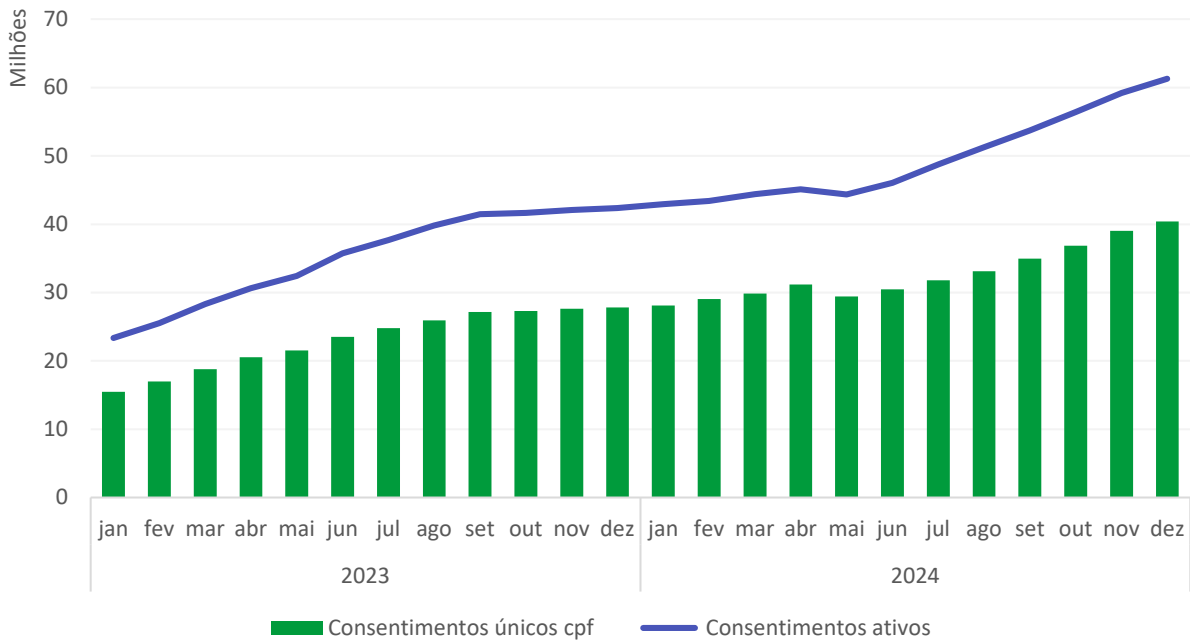
A implementação da portabilidade de crédito no Open Finance será inicialmente focada no produto Crédito Pessoal *Clean* (CPC), seguida pelo produto Crédito Consignado Servidores Públicos Federais, com expectativa de definições para novas linhas de crédito em entregas posteriores.

Open Finance em números

Adesão ao Open Finance – em dezembro de 2024, o Open Finance já havia atingido cerca de 62 milhões de consentimentos, de 41 milhões de clientes únicos¹³⁷. Um crescimento, em relação a janeiro de 2024, de 47% e 49%, respectivamente. Em que pese o crescimento significativo em períodos anteriores, pode-se notar uma aceleração na adesão a partir de junho de 2024 (Gráfico 5.1.1).

137 Considera-se clientes únicos dentro de cada instituição participante.

Gráfico 5.1.1 – Quantidade de consentimentos ativos e consentimentos únicos de pessoa física

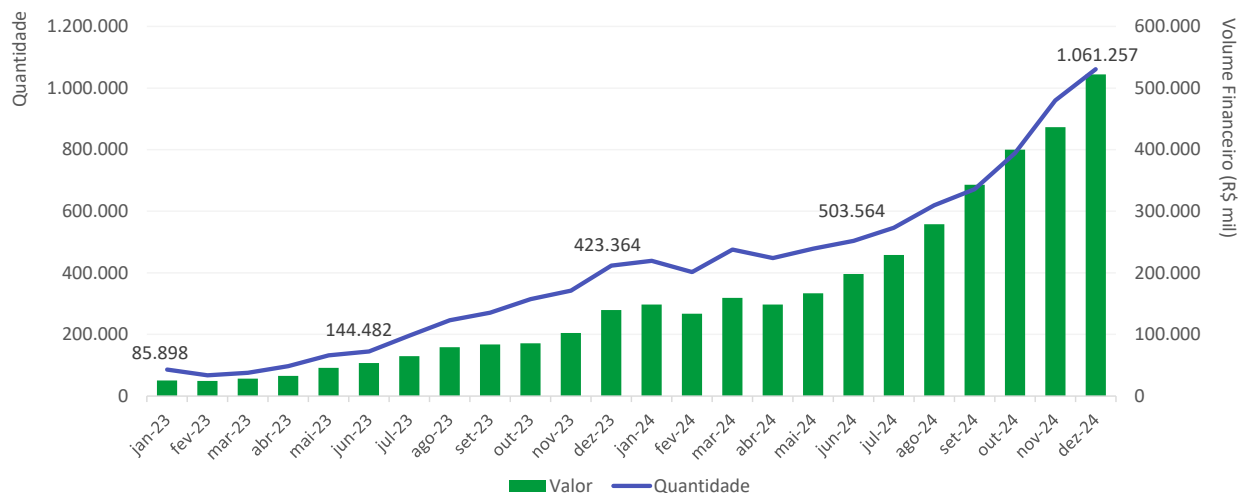


Apesar disso, há ainda significativo potencial de crescimento, tanto para pessoas físicas como para pessoas jurídicas. Em especial, pessoas jurídicas de micro, pequeno e médio porte, poderiam utilizar o ecossistema do Open Finance para obter oportunidades de crédito e serviços mais vantajosas em relação às que, hoje, têm acesso, além de centralizar a sua gestão financeira.

Uso dos dados pelas Instituições Financeiras – outra métrica que demonstra a evolução do ecossistema é a quantidade de chamadas de APIs. Em dezembro de 2024, foram realizadas mais de 2 bilhões de chamadas semanais para APIs de compartilhamento de dados do cliente, um crescimento de aproximadamente 100% em relação a dezembro de 2023, o que demonstra que as instituições participantes têm feito uso intensivo dos dados compartilhados pelos seus clientes.

Aumento das iniciações de pagamentos – a evolução da iniciação de transações de pagamentos também foi significativa e, em 2024, as transações de Pix realizadas por meio da iniciação de pagamentos totalizaram R\$3,2 bilhões, o que representa mais do que cinco vezes os R\$624 milhões registrados no ano anterior. É possível notar no gráfico 5.1.2 que, durante todo o ano de 2024, houve crescimento no volume financeiro e na quantidade de transações por mês, em especial a partir de agosto, período em que novas funcionalidades começaram a ser ofertadas.

Gráfico 5.1.2 – Evolução da iniciação de transações de pagamentos



O ecossistema do Open Finance vem se consolidando com a disseminação e diversificação dos casos de uso proporcionados pelo compartilhamento de dados e de serviços. O BC realizou levantamento sobre o impacto de casos de uso com as instituições participantes¹³⁸, referente ao segundo semestre de 2024, que apontou que cerca de 30 milhões de clientes havia utilizado soluções de agregação e gerenciamento financeiros.

Em termos de impacto financeiro, estimou-se que a utilização de dados para a avaliação mais precisa do perfil do cliente, levando à oferta mais adequada de produtos, gerou cerca de R\$18 bilhões em contratação de produtos de crédito e R\$15 bilhões em contratação de novos investimentos junto às instituições receptoras de dados ao longo de 2024.

Já as diferentes jornadas de pagamentos também tiveram aceleração na utilização no segundo semestre de 2024, um aumento de 131% em relação ao semestre anterior. Apenas uma das participantes reportou a movimentação com o uso de transferências inteligentes de um montante de R\$520 milhões.

Além disso, foi possível observar que a aplicação dessas jornadas de iniciação de forma combinada aos *insights* proporcionados pela utilização dos dados compartilhados, viabilizaram o surgimento de serviços e produtos inovadores que beneficiam de forma concreta e imediata o dia a dia dos clientes. Uma solução interessante como resultado da utilização conjunta da iniciação de pagamentos e compartilhamento de dados é a possibilidade de o cliente programar na iniciadora de transação de pagamento (ITP) que, quando for utilizado o limite do cheque especial de conta em uma instituição, sejam solicitados recursos com juros menores para utilização de limite do cheque especial de outra instituição em que ele já possua conta. Outro exemplo seria o cliente programar investimentos em mais de uma instituição quando sobrar recursos em suas contas correntes. Funcionalidades como essas constituem-se em importante ferramenta de aconselhamento e melhoria da educação financeira de cidadãos e empresas.

Em síntese, os números já alcançados pelo Open Finance e a ampliação de seu escopo têm possibilitado o posicionamento das instituições do sistema financeiro e de pagamentos brasileiro em condições mais favoráveis de competição. A diversidade de casos de uso reportados e a adoção crescente por parte dos clientes demonstram que o Open Finance está, ao mesmo tempo, promovendo maior modernização e eficiência na prestação dos serviços pelas instituições, ampliando o acesso dos clientes aos serviços financeiros e ajudando a modificar a forma com que as pessoas interagem com esses serviços.

138 Foram selecionadas as instituições responsáveis por 99% das chamadas de APIs realizadas no Open Finance a fim de se assegurar a relevância dos casos de uso reportados no âmbito do mapeamento.

Em que pese os mencionados resultados promissores que indicam que o Open Finance está incorporado nos processos de negócios de todo o sistema financeiro, com a entrega de benefícios concretos aos consumidores, tem-se pela frente uma agenda evolutiva desafiadora, que seguirá demandando empenho, compromisso e colaboração entre o regulador e as instituições participantes. Nesse sentido, para os próximos anos, prevê-se a realização de pesquisas e avaliações dos efeitos que o Open Finance vem gerando para a sociedade e seu potencial para o futuro.

5.2 Inclusão Financeira além do acesso e uso: a discussão da qualidade

Nos últimos anos, verificou-se uma ampliação expressiva do acesso das pessoas a serviços financeiros básicos, como contas bancárias, pagamentos digitais e crédito. Milhões de cidadãos anteriormente desassistidos estão sendo incluídos no sistema financeiro formal, com papel central dos avanços tecnológicos, acompanhados pela evolução regulatória.

Entretanto, este acesso a (e uso de) serviços financeiros não garantem, por si só, o bem-estar financeiro dos usuários. Nesse contexto, destaca-se a importância da qualidade da inclusão financeira. A qualidade não se refere apenas à disponibilidade de serviços financeiros, mas também a como o mercado financeiro e os serviços ali ofertados são desenhados, prestados e adaptados às necessidades dos usuários, especialmente os mais vulneráveis, de forma que suas necessidades sejam atendidas, gerando resultados positivos e sem efeitos colaterais, como o superendividamento. Monitorar a qualidade da inclusão financeira no país, para além do acesso e uso, demanda trazer o foco das ações do estado e do mercado para o cliente/cidadão, aumentando a eficácia do sistema financeiro em direção a resultados como o bem-estar financeiro do brasileiro.

» Aspectos da qualidade da inclusão financeira

A qualidade da inclusão financeira pode ser entendida como uma de suas dimensões, juntamente com "acesso" e "uso". Essa dimensão tem sido explorada por autores acadêmicos e institucionais, usando abordagens ainda bastante diversas e não consensuais¹³⁹. Uma possível abordagem é explorar a dimensão qualidade do ponto de vista da oferta de produtos financeiros, ou seja, a qualidade do mercado financeiro e dos produtos e serviços ali ofertados para os objetivos da inclusão financeira. Partindo desta abordagem, o G20¹⁴⁰ estabeleceu que a qualidade da inclusão financeira abrange os seguintes aspectos fundamentais:

1. qualidade da concepção de produtos e serviços financeiros

- o **facilidade de acesso e uso** – os produtos e os serviços financeiros devem ser projetados pelos seus provedores para serem simples e intuitivos, e devem levar em conta a diversidade de habilidades e necessidades dos usuários;
- o **acessibilidade financeira** – serviços básicos, como contas de pagamento ou microcrédito, devem ter custos acessíveis, evitando tarifas ocultas e custos inesperados que podem onerar ainda mais as populações de baixa renda;
- o **adequação às necessidades dos usuários** – produtos devem ser desenhados com base em segmentações que considerem as realidades dos diferentes grupos, como trabalhadores informais, microempreendedores, idosos ou pessoas com deficiência;

139 Exemplos de publicações no tema da qualidade da inclusão são: Sarma and Pais, 2008; GPFI, 2016; AFI, 2016; Chauhan, 2022; Camara and Tuesta, 2017; Sharma and Changkakati, 2022; Tissot and Gadanez, 2017; Koning et al., 2022.

140 O Relatório [G20 Policy Options to Improve Last Mile Access and Quality of Inclusion](#), produzido pelo grupo de trabalho do G20 Parceria Global para Inclusão Financeira (G20/GPFI), sob a presidência brasileira do G20, é a principal referência para a produção deste texto.

- o **minimização de riscos relacionados à segurança** – o *design* de produtos deve incorporar medidas que previnam golpes e fraudes, como sistemas robustos de autenticação e políticas claras de proteção de dados.

2. qualidade da prestação de produtos e serviços

- o **transparência** – a informação sobre os serviços financeiros deve ser clara, acessível e detalhada, incluindo custos reais e termos contratuais;
- o **práticas adequadas das equipes de vendas** – profissionais dos provedores de serviços financeiros devem estar bem treinados e alinhados com práticas de venda responsáveis, evitando o “empurrão” de produtos inadequados para os consumidores;
- o **disponibilidade de canais de reclamação** – os canais de atendimento e reclamação devem ser acessíveis, eficazes e capazes de resolver os problemas dos consumidores de forma justa e ágil.

Importância para os segmentos mais vulneráveis

Alguns grupos enfrentam maiores barreiras de acesso e estão mais suscetíveis a produtos mal desenhados, práticas abusivas e fraudes, como famílias de baixa renda, populações rurais e idosos. Garantir que a inclusão financeira seja de qualidade é um passo essencial para que essas populações não apenas acessem serviços financeiros, mas também experimentem os benefícios reais dessa inclusão, como maior resiliência financeira e bem-estar.

Métricas e políticas públicas

Para que a qualidade da inclusão financeira seja avaliada, monitorada e aprimorada, é indispensável o uso de métricas específicas. Elas permitem analisar se produtos e serviços estão de fato contribuindo para os objetivos de inclusão e bem-estar financeiro.

A avaliação e o monitoramento da qualidade da inclusão financeira complementam o monitoramento do mercado financeiro, com foco no cidadão. Métricas derivadas dos aspectos discutidos acima responderiam a perguntas como: os brasileiros foram incluídos no SFN com produtos que consideram seu contexto pessoal e suas necessidades financeiras? Os serviços financeiros no Brasil têm preços compatíveis com a renda da população? Produtos específicos são desenhados para populações vulneráveis ou os produtos disponíveis são descolados das realidades desses cidadãos? Os provedores de serviços financeiros têm tratado os consumidores brasileiros de forma ética e justa ou há práticas agressivas no mercado? As informações sobre os produtos e serviços, incluindo informações sobre tarifas, chegam ao brasileiro de forma clara e objetiva?

Essas informações são relevantes para orientar políticas públicas em áreas como inclusão financeira, educação financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros, e oferecem importantes insumos às atividades de regulação e supervisão de conduta.

A avaliação da qualidade pode ser conduzida periodicamente pelo próprio regulador ou por instituições parceiras na academia ou no mercado, utilizando dados coletados junto às instituições financeiras, assim como dados coletados junto aos consumidores por meio de questionários, reclamações e redes sociais.

Qualidade e resultados da inclusão financeira no G20

Em 2024, sob a Presidência brasileira do G20, foram elaborados dois documentos complementares que representam importantes avanços nessa agenda. O primeiro é intitulado ***G20 Policy Options to Improve Last Mile Access and Quality of Inclusion***. O Capítulo 4 desse documento foca na análise da qualidade da inclusão financeira com ênfase nos processos, especialmente no que diz respeito à oferta e distribuição de serviços financeiros. Ao final, ele traz uma relação de possíveis métricas a serem utilizadas para medir a qualidade da inclusão financeira, de forma a promover que sejam oferecidos, de maneira responsável, produtos e serviços financeiros adequados, acessíveis e seguros.

Já o segundo documento, *G20 Policy Note on Financial Well-being*, traz um olhar voltado para os resultados da inclusão financeira. Essa nota apresenta um conceito consensual de bem-estar financeiro, incluindo uma definição prática e considerações para uma estrutura de medição do bem-estar financeiro. A partir desse documento, governos e instituições financeiras podem alinhar suas ações a uma visão clara e objetiva do que significa alcançar o bem-estar financeiro para a população.

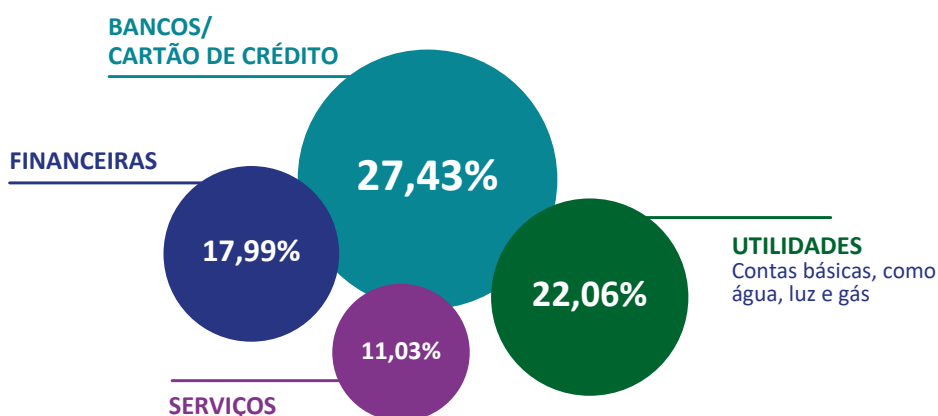
Esses dois documentos se complementam de maneira importante: enquanto o primeiro analisa a qualidade com foco nos processos, pensando especialmente em termos de oferta e distribuição de serviços financeiros, o segundo analisa a qualidade com foco no resultado das políticas públicas de inclusão, educação financeira e proteção ao consumidor, qual seja, a resiliência, a estabilidade e o bem-estar financeiro. Juntos, eles contribuem para o oferecimento de uma base sólida para que governos e instituições avancem em direção ao objetivo maior: promover um sistema financeiro que não apenas inclua, mas também melhore efetivamente a vida das pessoas.

A qualidade da inclusão financeira é indispensável para assegurar que seu potencial transformador seja alcançado, promovendo o bem-estar financeiro e a justiça social.

5.3 Superendividamento: políticas e mensuração

O superendividamento é um problema crescente no Brasil, afetando milhões de pessoas. De acordo com dados da Serasa Experian¹⁴¹, em dezembro de 2024, havia mais de 73 milhões de brasileiros com dívidas negativadas¹⁴². Entre essas, as dívidas com cartão de crédito representavam 27,4% e as demais dívidas financeiras, cerca de 18% do total (Gráfico 5.2.1).

Gráfico 5.3.1 – Participação do tipo de dívidas entre as pessoas negativadas



Fonte: Serasa

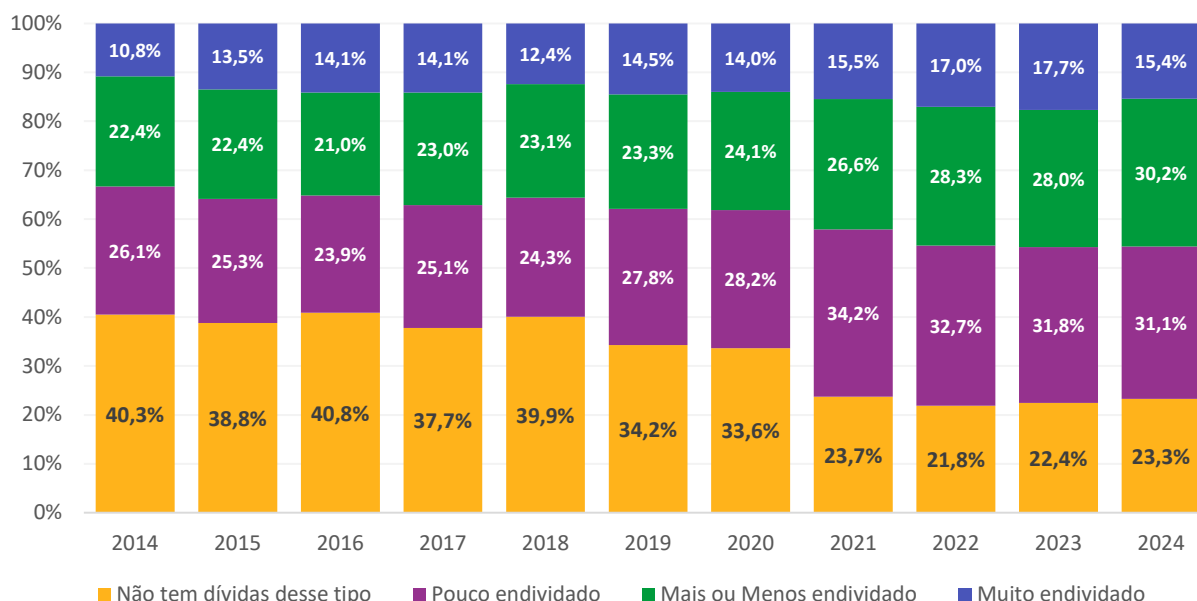
De acordo com a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic)¹⁴³, também em dezembro de 2024, cerca de 77% das famílias brasileiras estavam endividadas. Além disso, a parcela da renda familiar destinada ao pagamento de dívidas atingiu 30%, com 29,1% das famílias possuindo dívidas em atraso e 12,7% alegando que não conseguiam pagar suas dívidas. O Gráfico 5.2.2 apresenta a percepção dos próprios consumidores em relação ao seu endividamento. Do total de consumidores com dívidas, 15,4% relataram estar “muito endividados”, uma estimativa para o superendividamento do país.

141 De acordo com o Mapa de Inadimplência e Negociações de Dívidas no Brasil, produzido pela Serasa, atualizado mensalmente.

142 Dívidas negativadas são aquelas contas em aberto que acabam inscritas nos cadastros de inadimplência de birôs de crédito, como a Serasa e o SPC Brasil. Significa que o nome e o CPF do consumidor estão negativados, o que equivale a ficar “com o nome sujo na praça”. Essa expressão tem origem no hábito de antigos comerciantes que se reuniam em praças públicas para trocar informações sobre seus clientes e comunicar se pagavam as dívidas ou não.

143 A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic) é um conjunto de informações apuradas mensalmente, pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). Os dados são coletados em todas as capitais dos estados e no Distrito Federal, com cerca de 18 mil consumidores.

Gráfico 5.3.2 – Percepção sobre o nível de endividamento



Fonte: Pesquisa Peic/CNC

O impacto psicológico das dívidas na vida das pessoas é profundo e abrangente. Estudos mostram que o endividamento excessivo está associado a altos níveis de estresse, ansiedade e depressão¹⁴⁴. A preocupação constante com as contas a pagar e a sensação de impotência diante das dívidas podem levar a problemas de sono, baixa autoestima e até mesmo a conflitos familiares. Esses efeitos negativos, além de afetar o bem-estar das pessoas, podem afetar seu desempenho profissional¹⁴⁵ e suas relações sociais.

A facilidade de acesso ao crédito, sem uma oferta responsável e adequada ao perfil do cliente por parte das instituições, sem uma devida proteção ao consumidor e, não menos importante, sem a devida educação financeira, leva muitos brasileiros a contraírem dívidas que não conseguem pagar. O cartão de crédito é frequentemente apontado como um dos principais vilões do superendividamento (vide Gráfico 4.3.1) devido às altas taxas de juros e à facilidade de uso, que muitas vezes leva ao consumo desenfreado.

» Lei do Superendividamento e Programa Desenrola Brasil

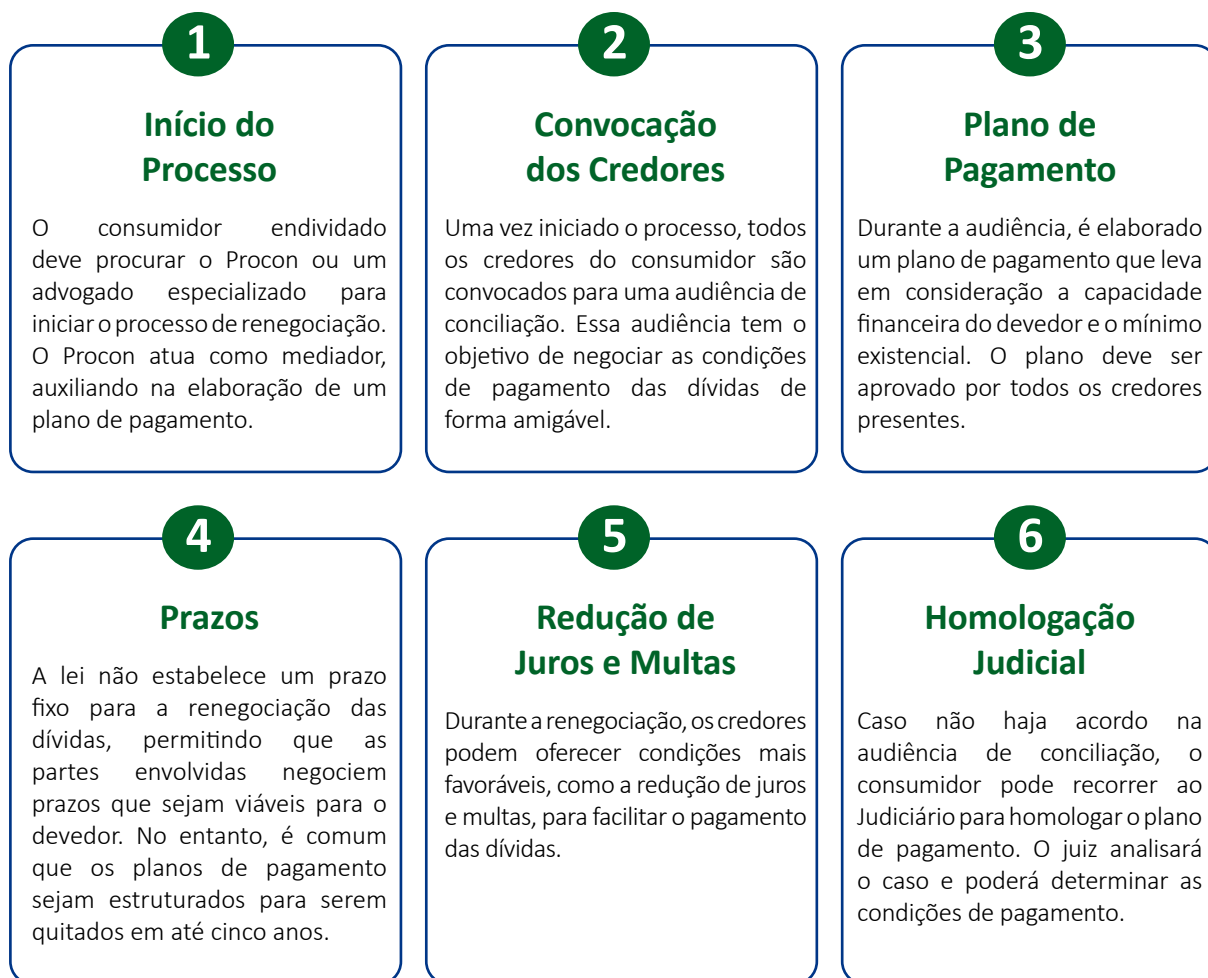
A Lei 14.181, de julho de 2021, conhecida como Lei do Superendividamento, é uma importante ferramenta para proteger os consumidores brasileiros que se encontram em situação de endividamento excessivo. Um dos pontos centrais da lei é o "mínimo existencial", definido como o valor mínimo necessário para uma pessoa viver com dignidade, cobrindo suas despesas básicas, como alimentação, moradia, saúde e educação.

O Decreto 11.150, de julho de 2022, regulamenta a preservação do mínimo existencial, definido em R\$600. No entanto, é importante destacar que o juiz tem a prerrogativa de ajustar esse valor conforme as circunstâncias específicas de cada caso, considerando fatores como a composição familiar e outras despesas essenciais que não estejam contempladas no valor padrão.

144 Friedline, T., Chen, Z., & Morrow, S. (2020) – *Journal of Family and Economic Issues (Springer)*. O artigo **"Families' Financial Stress & Well-Being"** destaca que o endividamento afeta relações interpessoais, aumenta o estresse e contribui para sintomas depressivos, especialmente em populações vulneráveis. A pesquisa feita pelo Serasa (2022) denominada **Perfil e Comportamento do Endividamento Brasileiro** identificou vários impactos emocionais causados pelas dívidas, como insônia, problemas de concentração, sentimentos de vergonha e pensamentos negativos.

145 Souza, Fabio Tosta Gadelha. *Os efeitos do estresse financeiro no ambiente de trabalho brasileiro*. Fundação Getulio Vargas (FGV-EESP), 2017. A dissertação investigou como o estresse financeiro afeta o comportamento no trabalho. Com base em dados de 673 funcionários, o estudo concluiu que o estresse financeiro aumenta significativamente a probabilidade de faltas injustificadas.

Mecanismo esperado de negociação de dívidas



O Programa Desenrola Brasil foi complementar à Lei do Superendividamento, oferecendo condições especiais para a renegociação de dívidas. O programa foi uma iniciativa do Governo Federal, em parceria com instituições financeiras, para ajudar brasileiros a renegociarem dívidas com condições mais favoráveis, como descontos, parcelamentos e prazos estendidos, além de disponibilizar conteúdo de educação financeira. A adesão ao programa era voluntária tanto para os devedores quanto para as instituições financeiras.

O Fundo Garantidor de Operações (FGO) foi um dos principais instrumentos do Programa Desenrola. Ele ofereceu garantias parciais às instituições financeiras que participaram do programa, reduzindo o risco de inadimplência e incentivando a concessão de condições mais favoráveis para a renegociação das dívidas. O FGO foi gerido pelo Banco do Brasil e foi regulamentado pelo Decreto 6.387, de 2008.

Segundo o relatório do Censo Nacional do Programa Desenrola Brasil¹⁴⁶, foram mais de R\$ 53 bilhões em dívidas renegociadas e mais de 15 milhões de pessoas beneficiadas. A média dos descontos concedidos nas renegociações foi de 90,1% para pagamentos à vista e 84,7% para pagamentos parcelados. Estimou-se uma redução de 8,7% na inadimplência da população mais vulnerável, público prioritário do programa, encerrando suas atividades em maio de 2024.

146 Censo Nacional do Programa Desenrola Brasil é um relatório que apresenta os resultados e o perfil dos participantes do programa Desenrola Brasil. O censo fornece dados sobre o número de pessoas atendidas, o valor das dívidas renegociadas, os tipos de dívidas mais comuns, os descontos obtidos e o perfil dos devedores.

» Mensuração do Superendividamento pelo Banco Central

Uma das ações contidas na dimensão #Educação da Agenda BC# é a de propor ações de apoio ao superendividado. Para atingir este objetivo, é fundamental compreender o fenômeno do superendividamento, ser capaz de mensurá-lo e, por fim, identificar o cidadão superendividado. Neste sentido, o BC publicou, em 2020, o estudo Endividamento de Risco no Brasil¹⁴⁷ na Série Cidadania Financeira, que propôs uma definição¹⁴⁸ para o superendividamento e uma primeira métrica simplificada para sua mensuração.

Com fundamentação na literatura existente à época, superendividamento foi definido como “o resultado de um processo no qual indivíduos e famílias se encontram em dificuldade de pagar suas dívidas a ponto de afetar de maneira relevante e duradoura seu padrão de vida”. A partir desta definição teórica, a medição do superendividamento apresenta alguns desafios. Um deles é a mensuração do fardo da dívida, que é um aspecto subjetivo e pessoal que só poderia ser capturado através de pesquisas ou questionários, para um universo pequeno de pessoas. Além disso, a definição considera todas as dívidas do cidadão – tanto as financeiras quanto as de consumo (luz, água, escola etc.) – sendo que os dados dessas últimas não estão disponíveis em bases administrativas do BC.

Como um primeiro passo para a mensuração do superendividamento, o estudo propôs uma métrica simplificada com foco apenas na análise quantitativa das dívidas financeiras do cidadão, disponibilizadas no SCR¹⁴⁹. A métrica, chamada de “Endividamento de Risco”, considera quatro critérios apontados pela literatura como os que causam maior desconforto financeiro e psicológico às pessoas: i) comprometimento de renda acima de 50%, ii) inadimplência, iii) multimodalidades de crédito e iv) renda disponível após o pagamento das dívidas financeiras abaixo do limite da pobreza. Quando se enquadra em dois ou mais critérios simultaneamente, esta pessoa é considerada um endividado de risco.

Em novembro de 2023, ocorreu a publicação de novo estudo sobre o “Endividamento de Risco no Brasil”¹⁵⁰. Esta segunda edição trouxe melhorias na apuração dos critérios da métrica e um cruzamento com a pesquisa Saúde Financeira do Brasileiro¹⁵¹, realizada em parceria com a Febraban. Neste cruzamento, foi possível verificar que os endividados de risco possuem pior situação financeira, segundo indicadores coletados em questionário, do que os demais tomadores de crédito e que os critérios baseados em comportamento de crédito (inadimplência e multimodalidades de crédito) são mais sensíveis do que aqueles baseados em renda.

De acordo com os critérios do estudo, em dezembro de 2024, existiam 15,8 milhões de endividados de risco no país, representando 13,8% dos tomadores de crédito, em um universo analisado de 114,6 milhões de pessoas (Gráfico 5.2.3). O perfil dos endividados de risco pouco se alterou ao longo do tempo. As regiões Nordeste e Norte são as que possuem maior proporção de endividados de risco. São 15,4% das mulheres tomadoras de crédito nessa situação, frente a 12,1% de homens. O endividamento de risco é percentualmente maior com o aumento da idade e guarda uma relação inversamente proporcional com a renda. Dos 15,8 milhões de endividados de risco, 11,6 milhões possuem renda de até dois salários mínimos, ou seja, 73% dos endividados de risco estão na baixa renda. (Tabela 5.2.1).

147 Série Cidadania Financeira – **Endividamento de Risco no Brasil** – Junho de 2020.

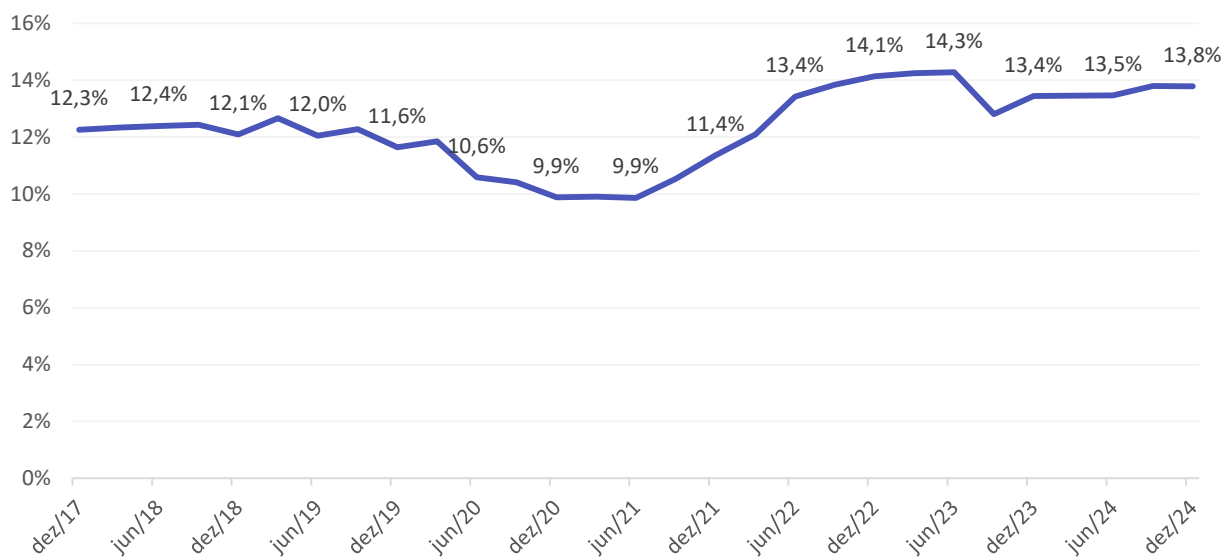
148 Essa proposta de definição foi anterior à definição trazida pela Lei 14.181, de julho de 2021.

149 SCR é o sistema gerido pelo BC para registro das operações de crédito concedidas pelas instituições financeiras do país. A partir do SCR, é possível obter o valor das dívidas de uma pessoa física, sua renda, inadimplência, entre outras informações relevantes.

150 Série de Cidadania Financeira – **Endividamento de Risco no Brasil** – Novembro de 2023.

151 A pesquisa Saúde Financeira do Brasileiro é realizada por meio de um questionário que abrange dimensões de habilidade, comportamento, segurança e liberdade financeira para uma amostra de 4.800 pessoas. Mais informações em <https://indice.febraban.org.br/>

Gráfico 5.3.3 – Percentual de endividados de risco em relação aos tomadores de crédito



Fonte: SCR

Tabela 5.3.1 – Perfil dos endividados de risco em milhões de pessoas.

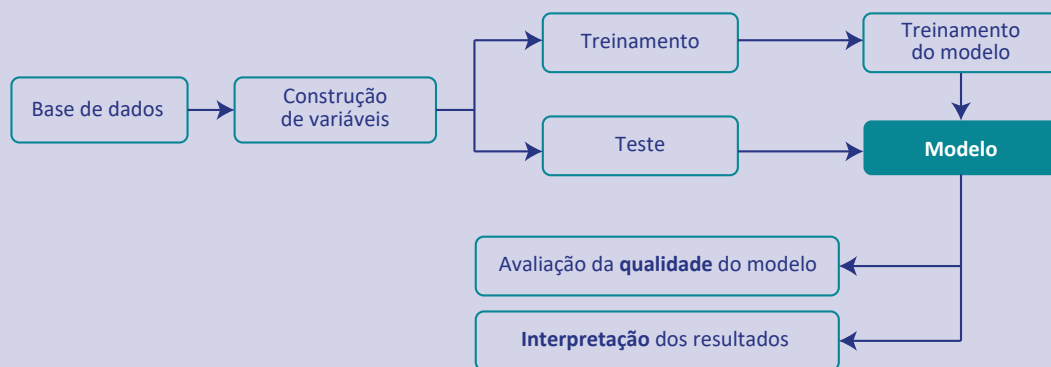
Dez/2024	Relacionamento no SFN	Contas em corretoras/TVM
Total (milhões)	175,2	45,9
Gênero		
Homem	48%	56%
Mulher	52%	44%
Região		
Norte	8%	6%
Nordeste	26%	21%
Sudeste	43%	50%
Sul	15%	15%
Centro-Oeste	8%	8%
Idade		
Até 34	35%	46%
35-60	45%	47%
Acima de 60	20%	7%
Cadastro Único		
Inscrito	39%	29%
Não inscrito	61%	71%
Emprego formal		
Com vínculo	33%	46%
Sem vínculo	67%	54%

Projeto Endiv-IA: exploração de técnicas de inteligência artificial

Entre agosto de 2023 e fevereiro de 2024, o Banco Central (BC) desenvolveu o projeto Endiv-IA, com o objetivo de explorar técnicas de inteligência artificial na previsão do superendividamento. O projeto foi elaborado no âmbito da Start, aceleradora de inovações do BC¹⁵², em parceria com pesquisadores da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). O foco não estava na construção dos melhores modelos, e sim na interpretação dos resultados, buscando-se um maior entendimento da jornada do superendividamento. Dessa forma, o projeto buscou modelos interpretáveis e suficientemente bons e para que se pudesse confiar nas variáveis explicativas selecionadas.

A amostra foi construída a partir das bases administrativas do BC e contemplou variáveis cadastrais, socioeconômicas e comportamentais de crédito no período de dezembro de 2017 a junho de 2023. Uma vez construídas as variáveis, a amostra foi dividida em base de treinamento para o desenvolvimento dos modelos e em base de teste para avaliação da qualidade¹⁵³. As técnicas utilizadas no desenvolvimento dos modelos foram *Árvore de Decisão (AD)* e *XGBoost*.

Figura 1 – Processo de trabalho do projeto Endiv-IA



Os modelos do tipo AD possuem a vantagem de serem interpretados diretamente através das regras geradas pelas árvores. No entanto, costumam apresentar um desempenho preditivo mais baixo do que outros modelos de aprendizagem de máquina. Os modelos *XGBoost*, por sua vez, apresentam potencialmente um melhor poder preditivo, mas, dada a sua complexidade, requer técnicas auxiliares para sua interpretação¹⁵⁴.

Treinamento dos modelos e criação dos *targets* para superendividamento

Para o treinamento destes tipos de modelo foram necessárias duas informações: a base de variáveis construídas para uma pessoa não superendividada em um momento t_0 e o *status* de superendividamento em t_0 ou t_{12} . Neste ponto residiu um desafio para o projeto: como fornecer o *status* de superendividamento, sem possuir de antemão uma definição quantitativa para identificar uma pessoa nessa condição? A solução encontrada foi a criação de *targets* para o *status* de superendividamento, criados a partir de sua definição teórica. Para isso foram construídas métricas para os termos “dificuldade de pagar dívidas” e “relevante e duradoura”. Foram explorados vários *targets* no projeto, mas o estudo se concentrou nos resultados encontrados para dois deles, assim definidos:

152 A START é a aceleradora de inovações do BC. Seu objetivo é fomentar projetos de inovação tecnológica relacionados às atividades do BC.

153 Para esta avaliação, utilizou-se o *F1-Score*, sendo considerado um bom modelo, aquele com valor superior a 0,60.

154 Para a interpretação dos resultados dos modelos *XGBoost*, utilizou-se a *Feature Importance* e gráficos *PDP – Partial Dependence Plot*.

- **target 1** – superendividado é aquele que, passados seis meses, atrasou pelo menos trinta dias, duas ou mais vezes, em operações que representem mais do que 5% de sua dívida;
- **target 2** – superendividado é aquele marcado como ativo problemático, em operações que representem mais do que 5% de sua dívida.¹⁵⁵

A partir de um *target*, os modelos eram treinados, sendo possível verificar as principais variáveis explicativas e a probabilidade de superendividamento de uma pessoa. Através de um processo recursivo, passava-se para outro *target* e novamente o processo se repetia (Figura 1). Além disso, a amostra foi dividida em partições por faixa de idade e faixa de renda¹⁵⁶, permitindo analisar as melhores variáveis explicativas para grupos específicos da população, como jovens, ou população de baixa renda.

Muitos modelos foram construídos e analisados durante o processo recursivo de definição de *targets* e partições da amostra. Com isso, o projeto trouxe muita riqueza de resultados, uma maior compreensão da jornada do superendividamento e sem dúvida um avanço na sua mensuração.

Principais resultados

Dentre as variáveis construídas, duas foram repetidamente selecionadas pelos modelos como as de maior poder explicativo na predição do superendividamento: o uso do limite de crédito e o uso do rotativo do cartão de crédito. A primeira diz respeito à representatividade da dívida de uma pessoa no limite total de crédito disponibilizado pelas instituições financeiras. Os modelos indicaram que, quanto maior a utilização do limite, maior o risco de superendividamento. A segunda variável contabiliza a frequência de uso do rotativo do cartão de crédito, ou seja, quantas vezes uma pessoa deixou de pagar o total da fatura nos últimos seis meses. Aqueles que entraram no rotativo mais do que três vezes possuíam os maiores riscos.

Outra variável que foi selecionada pelos modelos com alto poder explicativo foi a participação das dívidas tomadas nas modalidades cheque especial, cartão de crédito rotativo/parcelado, empréstimo pessoal e outros créditos. A variável foi construída como a soma do valor da dívida nestas modalidades dividida pelo saldo total da dívida de uma pessoa. Apenas 10% de participação já é suficiente para aumentar significativamente o patamar de risco de superendividamento.

Com relação às partições da amostra, as de baixa renda representavam 70% das pessoas com atraso e os modelos treinados especificamente para elas foram os que apresentaram os melhores desempenhos. Sugere-se maior foco em ações para essa população, tanto pela representatividade e melhor previsibilidade quanto pela maior vulnerabilidade.

Para as partições de maior renda, os modelos apontaram que outras variáveis explicativas são também importantes, como o comprometimento de renda e a participação de financiamento habitacional, veículos ou rural na dívida de uma pessoa. Além disso, indivíduos de maior renda se mostraram mais resilientes até um determinado nível de endividamento, a partir do qual seu risco aumentava rapidamente.

Quanto às partições de idade, a população mais jovem (até 30 anos) apresentou os modelos com maiores patamares de risco de superendividamento, o que sugere também a importância de focalizar ações para essa população. Para a faixa de idade acima de 50 anos, a participação do crédito consignado na dívida foi selecionada como uma variável relevante.

155 São consideradas como ativos problemáticos as operações de crédito em atraso há mais de noventa dias e as operações nas quais existem indícios de que respectiva obrigação não será integralmente honrada. Entende-se que há indicativos de que a obrigação poderá não ser integralmente honrada, entre outros eventos, quando a operação for objeto de reestruturação e a instituição financeira reconhecer contabilmente deterioração significativa da qualidade do crédito do tomador, classificando-o entre os níveis de risco “E” e “H”.

156 Para idade, foram utilizadas as faixas “Até 30 anos”, “De 31 a 50 anos” e “Acima de 50 anos”. As faixas de renda utilizadas foram “Até 3 salários mínimos” e “Acima de 3 salários mínimos”.

5.4 Educação Financeira: programas e regulação

A educação financeira é um dos pilares para o fortalecimento da cidadania financeira ao capacitar os indivíduos para tomar decisões conscientes e responsáveis em relação ao uso de recursos, ao crédito e ao planejamento financeiro. Nesse contexto, políticas públicas voltadas à educação financeira têm ganhado relevância crescente, especialmente diante dos desafios impostos pela digitalização dos serviços financeiros e pelo aumento da oferta de crédito.

Esta seção apresenta iniciativas de educação financeira e outras estratégias de promoção do tema, desde a educação financeira nas escolas, fórum de discussão de políticas públicas e iniciativas de educação financeira no âmbito público e a regulação e supervisão de ações de educação financeira no SFN.

» Programa Aprender Valor: formando uma geração financeiramente consciente

A educação financeira tem se tornado um tema de crescente relevância, impulsionado por diretrizes nacionais e internacionais e por pesquisas que apontam a necessidade de ampliar o conhecimento da população sobre finanças pessoais. Diante desse cenário, o BC desenvolveu o Programa **Aprender Valor**, voltado para implementar o ensino de educação financeira nas escolas. Desde sua implementação em 2020, o programa atingiu milhares de estudantes e educadores em todo o país, promovendo a formação de cidadãos mais conscientes sobre o uso de recursos financeiros.

A OCDE recomenda, desde 2005, que a educação financeira seja introduzida desde os primeiros anos escolares. No Brasil, a necessidade de incluir a educação financeira no currículo escolar ganhou força com a homologação da Base Nacional Comum Curricular (BNCC), em 2017, pelo Ministério da Educação (MEC), que estabeleceu a obrigatoriedade do ensino desse tema, preferencialmente de forma transversal, ou seja, integrado às disciplinas obrigatórias já existentes.

Além disso, dados de pesquisas também indicam que o letramento financeiro dos brasileiros precisa melhorar¹⁵⁷. Levantamento do Programa Internacional de Avaliação de Alunos (Pisa)¹⁵⁸ de 2022, por exemplo, indicou que o Brasil ocupava a 18ª posição entre 20 países avaliados em letramento financeiro, com 45% dos estudantes de 15 anos apresentando desempenho abaixo do esperado. Adicionalmente, pesquisa conduzida pelo BC, em 2023, revelou que o índice médio de letramento financeiro dos brasileiros era de 59,6 pontos em uma escala de 0 a 100, com 75% das pessoas pontuando abaixo de 70. Mais especificamente, o conhecimento sobre conceitos econômicos básicos, como juros e inflação, ainda é insuficiente, o que reforça a necessidade de ações voltadas à educação financeira desde a infância.

Por esses motivos, o BC tem conduzido esse programa para ajudar as escolas no desafio de levar educação financeira para salas de aula de todo o país.

157 Ver item 1.2 *Educação Financeira: o nível de Letramento Financeiro do brasileiro* deste Relatório.

158 O Pisa é um programa coordenado pela OCDE cujo objetivo é avaliar se os estudantes de 15 anos estão preparados para lidar com questões financeiras básicas, como planejar e controlar gastos; compreender juros, descontos e investimentos; ler extratos bancários ou faturas e tomar decisões financeiras conscientes. Além de letramento financeiro, o Pisa também avalia os jovens a cada três anos em áreas como leitura, matemática e ciências.

Histórico

Desde sua criação, o Aprender Valor seguiu uma trajetória de crescimento:

- 2019** O BC firma parcerias com o Fundo de Defesa de Direitos Difusos, do Ministério da Justiça e Segurança Pública (FDD/MJSP), para financiamento da fase de implantação do programa; e com o Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora (CAED/UFJF), para produção dos recursos didáticos.
- 2020** Começa a etapa piloto em 429 escolas distribuídas entre seis estados brasileiros. Com pandemia de covid-19, foi necessário adaptar os conteúdos para o ensino remoto.
- 2021** Início da expansão nacional, permitindo que todas as escolas públicas de ensino fundamental do país pudessem aderir ao programa, atingindo 12 mil escolas.
- 2022** Continuidade da expansão, com 17 mil escolas participantes. Realização da avaliação de impacto do programa no letramento financeiro dos estudantes¹⁵⁹.
- 2023** O programa alcança 22 mil escolas. Início da transição para uma nova fase, buscando garantir a continuidade do Aprender Valor após o término do financiamento do FDD/MJSP, que ocorreria em 2024.
- 2024** Educadores de 24 mil escolas são migrados para uma nova plataforma¹⁶⁰, hospedada no *site* do BC. Prospecção de novas parcerias para a evolução do programa.
- 2025** O programa alcança 27 mil escolas, com mais de 140 mil educadores cadastrados na nova plataforma. Novos parceiros¹⁶¹ se unem ao Banco Central para a expansão do Aprender Valor ao ensino médio, prevista para lançamento em 2026. A plataforma do programa torna-se referência para o Programa Na Ponta do Lápis¹⁶², do Ministério da Educação (MEC), voltado à promoção da educação financeira, fiscal, previdenciária e securitária nas escolas públicas.

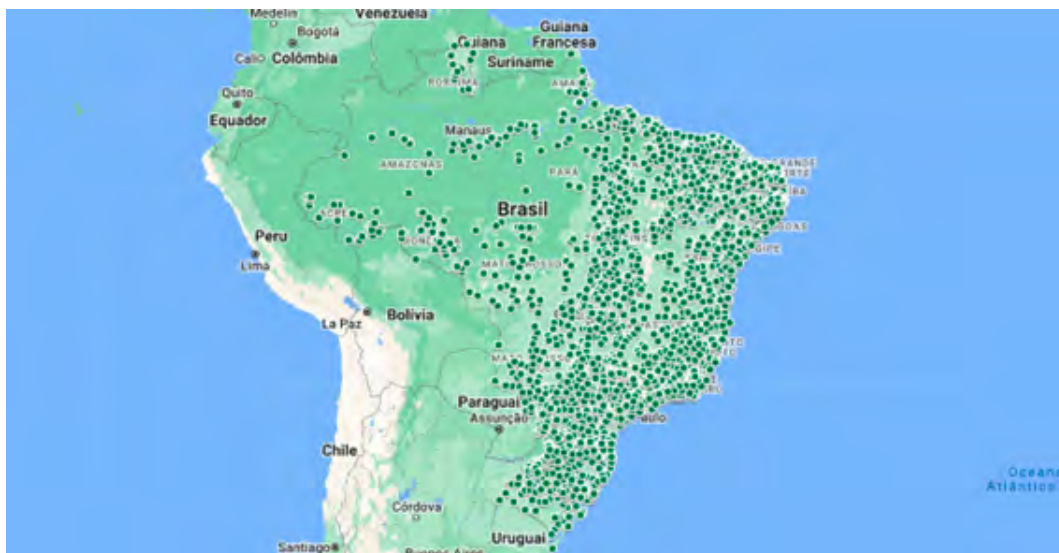
159 Saiba mais em [Relatório de Economia Bancária 2023](#). Acesso em: 17 abr. 2025.

160 Acesse aprendervalor.bcb.gov.br com sua conta pessoal gov.br, nível prata ou ouro.

161 A Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

162 Saiba mais em [Programa Na Ponta do Lápis — Ministério da Educação](#). Acesso em: 02 set. 2025.

Gráfico 5.4.1 – Distribuição de Municípios com Escolas Participantes do Aprender Valor



Fonte: BC

Recursos didáticos

O Aprender Valor foi desenvolvido com base em uma metodologia que integra a educação financeira às disciplinas curriculares obrigatórias já desenvolvidas em sala de aula, como Língua Portuguesa, Matemática, História e Geografia, conforme recomendação presente na BNCC. Para efetivar esse ensino integrado e transversal da educação financeira, o programa oferece formações para professores e gestores escolares, além de planos de aula prontos e avaliações de aprendizagem para medir a evolução dos estudantes.

Os principais recursos do programa incluem:

- **formações on-line** – são quatro cursos para professores e gestores escolares, em formato virtual e assíncrono, com carga horária entre 30h e 40h, com destaque para o curso de Educação Financeira Pessoal, que permite que os profissionais possam aplicar os benefícios da educação financeira em sua vida cotidiana. Mais de 44 mil certificados já foram emitidos, capacitando os profissionais para implementar a educação financeira em suas escolas;
- **projetos escolares** – estão disponibilizados 68 projetos de Língua Portuguesa, Matemática, História e Geografia, voltados aos nove anos do ensino fundamental. Esses projetos apresentam aulas prontas integrando conteúdos dessas disciplinas a reflexões sobre educação financeira. Eles já foram baixados mais de 46 mil vezes pelos educadores participantes;
- **avaliações de letramento financeiro** – desde 2020, cerca de 1,1 milhão de testes de letramento financeiro foram aplicados para acompanhar o desempenho dos alunos ao longo do ano letivo. Os testes desenvolvidos exclusivamente pelo programa estão disponíveis para o 3º, o 5º, o 7º e o 9º anos do ensino fundamental.

Avanços e desafios

A atual participação de mais de 27 mil escolas no programa demonstra sua ampla aceitação. Os resultados da avaliação de impacto realizada em 2022 revelaram que alunos de escolas que se engajaram ativamente nas formações e na aplicação dos projetos escolares apresentaram uma melhora significativa em seus níveis de letramento financeiro. Essa melhora foi ainda maior dentre aqueles estudantes que possuíam menor conhecimento inicial sobre o tema.

Apesar dos avanços, a implementação do programa não esteve isenta de desafios. A suspensão das aulas presenciais devido à pandemia de covid-19, em 2020, representou um obstáculo para o programa, pois exigiu a adaptação de projetos escolares e avaliações para o formato híbrido. No entanto, essa

dificuldade levou à criação de materiais acessíveis digitalmente e à capacitação dos professores para uso de tecnologias educacionais.

Outro desafio foi a resistência inicial de alguns educadores à inclusão da educação financeira na rotina escolar. Para superá-lo, o programa investiu em materiais didáticos que demonstravam como os conceitos financeiros poderiam ser integrados de maneira fluida às disciplinas já existentes, sem sobrecarregar a carga horária dos docentes.

Durante a fase de implantação, eram realizadas pesquisas anuais com o público-alvo do programa a fim de colher percepções sobre os conteúdos disponibilizados. As percepções sobre os projetos escolares coletadas na própria plataforma indicavam que 94% dos professores consideraram bem-sucedido o desenvolvimento de habilidades técnicas e socioemocionais, 92% avaliaram positivamente a transversalidade, e relataram que os estudantes se tornam mais engajados, interessados e curiosos sobre os conteúdos ministrados. Nas pesquisas conduzidas pelo BC em conjunto com empresa de consultoria especializada, 99% dos entrevistados consideravam que o conteúdo dos projetos escolares poderia melhorar a qualidade de vida dos estudantes, 91% acreditam que o conhecimento adquirido com os projetos escolares era aplicável no dia a dia e 82% concordavam que o conteúdo usado era adequado à realidade dos alunos.

Em 2024, o programa entrou em uma nova etapa, operando com uma plataforma reformulada pelo BC. Com isso, foi possível ampliar seu alcance, permitindo que escolas privadas, bem como escolas de ensino infantil e médio pudessem também adotar o modelo.

Além disso, o portfólio de materiais didáticos será expandido em breve, com a criação de novos projetos escolares que contemplem diferentes faixas etárias e contextos educacionais. Outro ponto importante será o fortalecimento da formação continuada para professores, garantindo que a educação financeira permaneça integrada ao currículo escolar de forma eficaz e duradoura.

O Aprender Valor não é apenas um programa de ensino de educação financeira para crianças e jovens, mas uma ferramenta para o desenvolvimento de uma sociedade economicamente mais equilibrada e preparada para enfrentar os desafios do futuro¹⁶³.

163 Saiba mais sobre o programa no site aprendervalor.bcb.gov.br.

Fórum Brasileiro de Educação Financeira (FBEF)

O Fórum Brasileiro de Educação Financeira (FBEF) é um ambiente de compartilhamento e discussão de políticas públicas e iniciativas de educação financeira com a finalidade de promover a educação financeira, securitária, previdenciária e fiscal no país. Ele foi instituído pelo **Decreto 10.393/2020**, juntamente com a nova¹⁶⁴ Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), e é composto por representantes dos seguintes órgãos e entidades:

1. Banco Central do Brasil (BC);
2. Comissão de Valores Mobiliários (CVM);
3. Superintendência de Seguros Privados (Susep);
4. Secretaria do Tesouro Nacional do Ministério da Fazenda (STN);
5. Ministério da Previdência Social (MPS);
6. Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc);
7. Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senacon); e
8. Ministério da Educação (MEC).

Desde 2024, as atividades do Fórum também têm sido acompanhadas por representantes do Conselho de Desenvolvimento Econômico Social Sustentável (CDESS) da Presidência da República, permitindo o enriquecimento das discussões e maior envolvimento da sociedade em assuntos relacionados à educação financeira.

O FBEF se reúne ao menos duas vezes por ano, tendo a presidência e a secretaria-executiva rotativas exercidas por 24 meses. Seus membros assumem compromissos com a sociedade brasileira seguindo os princípios e diretrizes da ENEF¹⁶⁵, que compreendem, entre outros: atuar de forma permanente e em âmbito nacional; prevalência do interesse público; formar parcerias com órgãos ou entidades públicas e com instituições privadas; e avaliar e revisar as ações implementadas.

O FBEF coordena a **Semana Nacional de Educação Financeira** (Semana ENEF), campanha coletiva realizada anualmente desde 2014, formada por milhares de iniciativas¹⁶⁶ de educação financeira nos mais diversos formatos, presenciais e virtuais, como palestras, cursos, jogos, posts em redes sociais entre outros. Todas as iniciativas são gratuitas para a população e são realizadas não só pelos órgãos que compõem o FBEF, mas principalmente por centenas de parceiros, como instituições financeiras, organizações da sociedade civil e outros agentes sociais. Nas edições de 2022 e 2023, um público total de cerca de cinquenta milhões de pessoas foi alcançado anualmente, tendo como tema central “Resiliência Financeira”, com foco em preparar a população para futuros desafios econômicos e geopolíticos.

Em 2024, a Semana ENEF teve como tema central “Proteção Financeira e Solidariedade aos Irmãos do Rio Grande do Sul” e contou excepcionalmente com duas edições, uma em maio e outra em setembro, especialmente para o estado do Rio Grande do Sul, que havia sido fortemente impactado por enchentes, prejudicando sua participação em maio. As duas edições tiveram 8,8 mil iniciativas e alcance direto de 668,8 mil pessoas enquanto o alcance indireto (por meio de ações de divulgação) foi de 126,3 milhões de pessoas. Já a 12ª edição da Semana ENEF, realizada em maio de 2025, explorou o tema central “Educação Financeira

164 Houve uma primeira versão da ENEF, coordenada pelo Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef), instituída em 22 dezembro de 2010 pelo Decreto 7.397.

165 Esses compromissos estão publicados no [Comunicado 01/2021](#).

166 Em 2023, seis mil iniciativas específicas e mais de oitocentas campanhas de massa foram realizadas durante a 10ª edição da Semana ENEF.

para Crianças e Jovens: Preparando a Sociedade para Escolhas Conscientes”, com o foco preparar crianças, adolescentes e jovens para um futuro financeiro saudável.

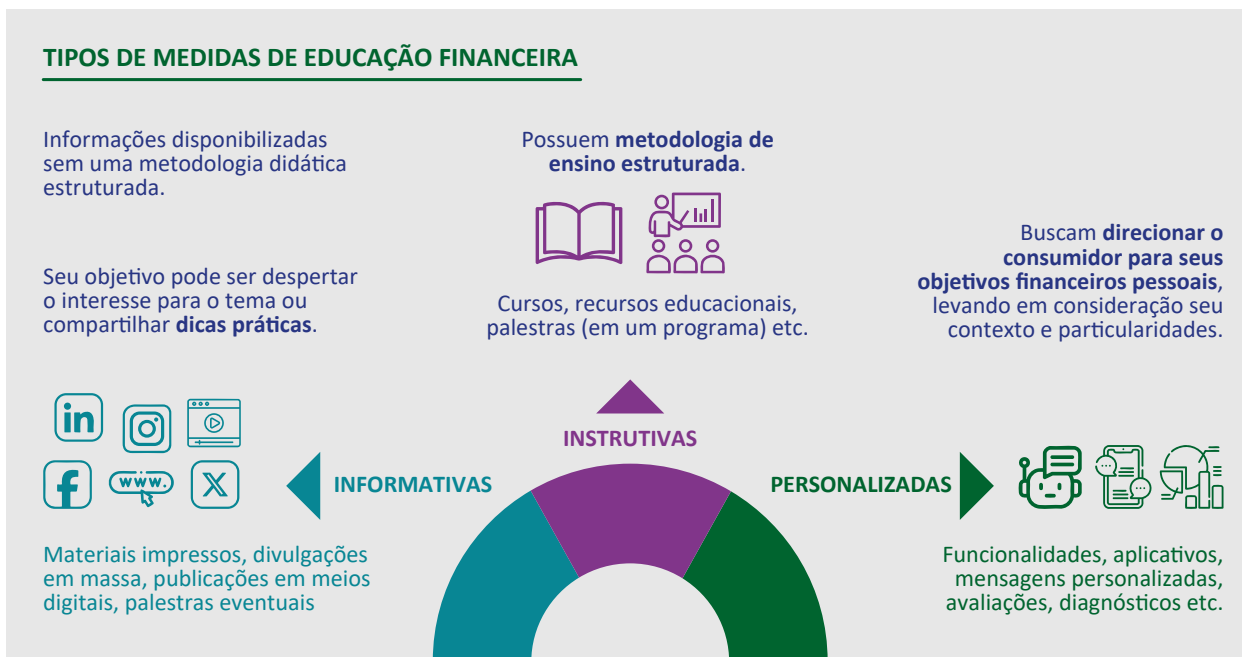
O tema está em linha com o esforço dos membros do Fórum nos últimos anos, focado em alcançar estudantes de escolas de ensino fundamental e médio de forma ampla e sinérgica, por meio de iniciativas como o programa Aprender Valor, o programa Na Ponta do Lápis e a Olimpíada do Tesouro Direto de Educação Financeira (Olitef), liderados respectivamente pelo BC, MEC e STN e apoiados por instituições parceiras. O programa Na Ponta do Lápis tem o objetivo de tratar da educação para cidadania financeira, fiscal, previdenciária e securitária, de forma articulada à Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e ao macrotema Economia na educação básica. De forma sinérgica, o programa utiliza a plataforma do Aprender Valor como base para levar educação financeira às escolas. Já a Olitef é uma competição que desafia estudantes do 6º ano do ensino fundamental à 3ª série do ensino médio a aprender mais sobre investimentos e educação financeira, incentivando que conhecimentos sejam adquiridos também por meio do Aprender Valor e de materiais exclusivos.

O FBEF seguirá trabalhando para unir esforços não apenas de órgãos de governo, mas também de instituições privadas parceiras, em prol da melhoria do bem-estar financeiro do cidadão.

» Regulação da educação financeira

Desde 2023, o Conselho Monetário Nacional (CMN) e o BC são responsáveis por regular e supervisionar medidas de educação financeira como forma de prevenção à inadimplência e ao superendividamento, conforme estabelecido pela Lei 14.690, de 3 de outubro de 2023.

A partir desta nova competência legal, o BC e o CMN publicaram, em 21 de dezembro de 2023, a Resolução Conjunta 8, com o propósito de regular essas medidas de educação financeira a serem adotadas por instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BC. De forma ilustrativa, as ações podem ser classificadas em três tipos: informativas, instrutivas e personalizadas.



Neste primeiro momento da regulação, o BC estabeleceu que as instituições deverão cumprir os seguintes requisitos em termos de educação financeira:

- **público-alvo** – adoção de medidas de educação financeira direcionadas a seus clientes e usuários pessoas naturais, incluindo empresários individuais;
- **temas** – as ações adotadas devem contribuir para a organização e o planejamento do orçamento pessoal e familiar, a formação de poupança e de resiliência financeiras, e a prevenção à inadimplência e ao superendividamento;
- **Política de Educação Financeira (EF)** – as instituições financeiras devem manter uma política de educação financeira baseada na ética, na responsabilidade, na transparência, na diligência e nos princípios de valor para o cliente, incluindo amplo alcance, adequação e personalização das medidas de educação financeira. Essa política deve considerar as diversas fases do relacionamento das instituições com seus clientes e usuários na definição de rotinas e procedimentos para as medidas de educação financeira, bem como ser compatível com o modelo de negócio, com a natureza das atividades da instituição e com a complexidade de seu portfólio de produtos e serviços;
- **acompanhamento da Política de EF** – as IFs devem instituir mecanismos de acompanhamento e controle da política de educação financeira com vistas a assegurar a sua implementação, o monitoramento do seu cumprimento e de sua efetividade, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados, e a identificação e correção de eventuais ineficiências. Dessa forma, procedimentos e rotinas específicas devem ser adotadas para garantir que as medidas de educação financeira atinjam os seus objetivos;

- **responsável pela Política de EF** – a instituição financeira deve indicar um diretor responsável pelo cumprimento da política e das demais obrigações estabelecidas, a fim de garantir a sua implementação e o seu acompanhamento por parte do BC.

A nova resolução consolida a agenda do BC de promoção da educação financeira por parte das instituições integrantes do SFN e entrou em vigor em 1º de julho de 2024. Os primeiros trabalhos de supervisão se iniciaram no primeiro semestre de 2025, priorizando instituições com maior risco e impacto levando em consideração o portfólio de produtos e a base de clientes.

Avaliação de impacto da plataforma Meu Bolso em Dia

A plataforma Meu Bolso em Dia (MBeD) é uma solução de educação financeira gratuita, disponível *on-line* a qualquer cidadão brasileiro. Desde seu lançamento, em 2021, recebeu mais de 1,6 milhão de visitantes únicos e 260 mil cadastros para acesso às suas trilhas educacionais¹⁶⁷. Este boxe apresenta os resultados do estudo de avaliação de impacto dessa iniciativa no comportamento dos seus usuários.

O trabalho é uma iniciativa da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) em cooperação técnica com o Banco Central do Brasil (BC), com concepção e execução da consultoria NCC-1701.

Como foi feito o estudo

A metodologia utilizada na avaliação de impacto emergiu de um processo que contemplou três etapas principais: *benchmarking*; auditoria e análise de dados da plataforma Meu Bolso em Dia; e desenho e aplicação da metodologia para avaliação de impacto.

1. Benchmarking

A etapa de *benchmarking* consistiu na pesquisa de estudos e métodos de avaliação de impacto de iniciativas de educação financeira originários de instituições de renome, bancos centrais e academia. Há muitas iniciativas no setor, mas apenas uma fração delas é acompanhada de avaliações de impacto. Tampouco há uma solução pronta e abrangente o suficiente que funcione em qualquer situação quando se consideram os protocolos de avaliação de impactos de intervenções¹⁶⁸. Assim, este estudo propôs uma metodologia de avaliação de impacto baseado nas melhores práticas encontradas e nas características específicas da plataforma Meu Bolso em Dia.

2. Tratamento e análise de dados da plataforma Meu Bolso em Dia (MBeD)

O tratamento e análise de dados da plataforma serviu para apoiar a construção do protocolo do estudo. Um dos principais apelos da plataforma Meu Bolso em Dia é a sua capacidade de adaptar as intervenções às necessidades individuais das pessoas tanto no conteúdo como no estilo de aprendizado¹⁶⁹. Com isso, o engajamento na plataforma é variável na forma de interação, na duração e no tipo de estímulo. Essa flexibilidade traz o desafio de definir operacionalmente a exposição à intervenção. A resposta foi uma abordagem em que as condições de tratamento vêm de como as pessoas interagem com a plataforma.

3. Metodologia para avaliação de impacto

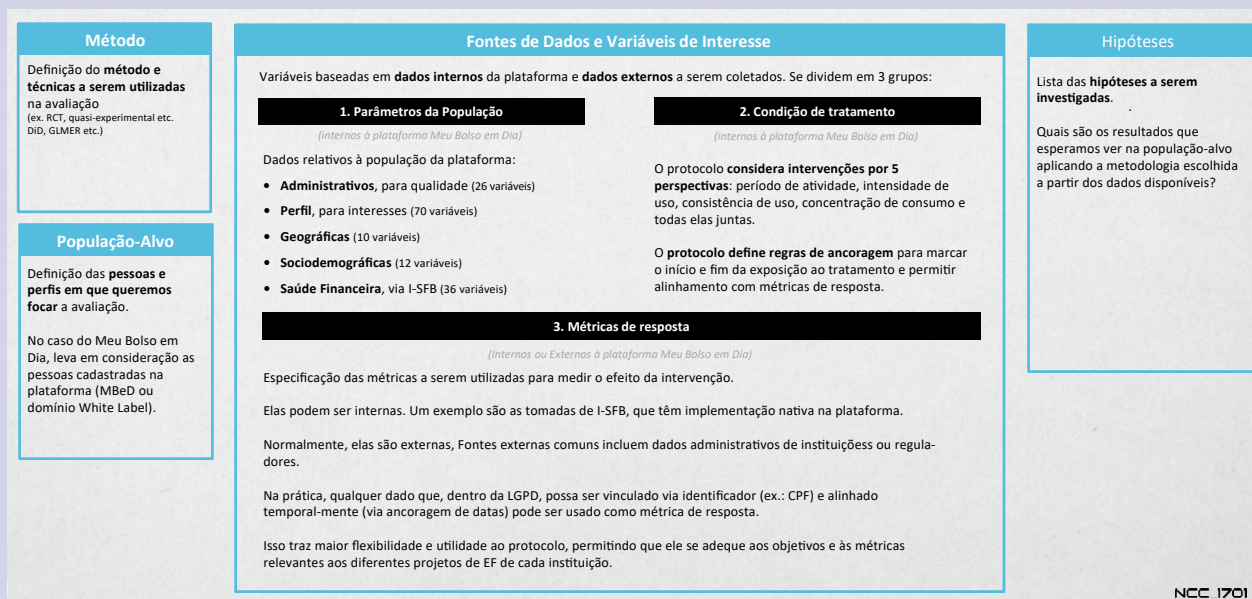
O Gráfico 1 apresenta a metodologia de avaliação, na qual as caixas guiam a definição sobre (a) o que se quer saber (hipóteses), (b) sobre quem (população-alvo), (c) com qual critério (método) para analisar o que (d) está sendo medido (métricas de resposta) para cada (e) tipo de teste (condição de tratamento) e para (f) controlar possíveis ruídos (parâmetros da população).

167 A plataforma pode ser acessada em <https://plataforma.meubolsoemdia.com.br>.

168 OECD. (2013). Evaluating financial education programmes: OECD/INFE stocktake and framework. Disponível em: https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/TrustFund2013_OECD_INFE_Evaluating_Fin_Ed_Programmes.pdf.

169 Cada usuário recebe uma sugestão de trilhas de aprendizado adaptada às suas necessidades a partir do diagnóstico de Saúde Financeira feito no momento do cadastro. O diagnóstico é feito com base no Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB).

Gráfico 1 – Metodologia de avaliação de impacto da plataforma Meu Bolso em Dia



Fonte: Febraban / NCC-1701

O **método** definido foi o quase-experimental. Ele envolve a comparação de dois grupos de indivíduos: aqueles que utilizaram a plataforma (grupo de tratamento) e aqueles que não a utilizaram (grupo de controle). A partir dessa definição foi conduzida uma análise utilizando a técnica Diferenças em Diferenças (DiD), que é uma abordagem comumente empregada em Economia e Ciências Sociais para medir o efeito de intervenções.

A **população-alvo** foi o conjunto de cerca de trinta mil usuários da plataforma no período estudado (maio/21 a julho/23). Chama a atenção a prevalência de pessoas nos dois piores níveis do Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB): 82,6% do total de usuários é classificado como de saúde financeira "Muito Baixa" ou "Ruim". Esse percentual é bastante superior aos cerca de 35% encontrados nas ondas do Retrato de Saúde Financeira do Brasileiro, a pesquisa nacional que afere o I-SFB anualmente¹⁷⁰.

Dados utilizados e variáveis de interesse – por um lado, o perfil dos usuários e padrões de uso foram obtidos na própria plataforma MBeD; por outro, o comportamento financeiro foi analisado de forma anônima e agregada por meio de indicadores do SCR (Sistema de Informações de Crédito), acessado conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Acordo de Cooperação Técnica entre Febraban e o BC. A base de dados com métricas de resposta incluem variáveis como saldo de dívida, atraso (maior que quinze dias) e inadimplência (atraso maior que noventa dias).

Condições de Tratamento – por meio da análise de dados da plataforma foi possível identificar os padrões de engajamento que podem ser considerados intervenções e as métricas mais importantes para diferenciar as trajetórias – intensidade, consistência, concentração e janela de atividade. O processo envolveu etapas de redução dimensional, clusterização e análise discriminante dos *clusters*^{171, 172}.

170 Somatória de pessoas com I-SFB nos níveis "Muito Baixo" e "Ruim" no Retrato de Saúde Financeira do Brasileiro: 35,7% em 2022, 36,0% em 2023 e 35,2% em 2024. Os relatórios dessas pesquisas estão disponíveis em <https://indice.febraban.org.br/>.

171 Os métodos utilizados foram UMAP para redução dimensional, HDBScan para clusterização e Perfilamento de Clusters, Árvore de Decisão e Floresta Randômica para análise discriminante.

172 Distribuição dos grupos: Controle (n = 4.500; 14,5%), Menos Exposição (n = 18.363; 59,2%) e Mais Exposição (n = 8.140; 26,3%).

As hipóteses a seguir foram investigadas e confirmadas:

Hipótese 1 – o tratamento na plataforma diminui a proporção de indivíduos com dívidas em atraso acima de noventa dias (inadimplentes);

Hipótese 2 – o tratamento na plataforma diminui a proporção de indivíduos com dívidas em atraso (acima de quinze dias).

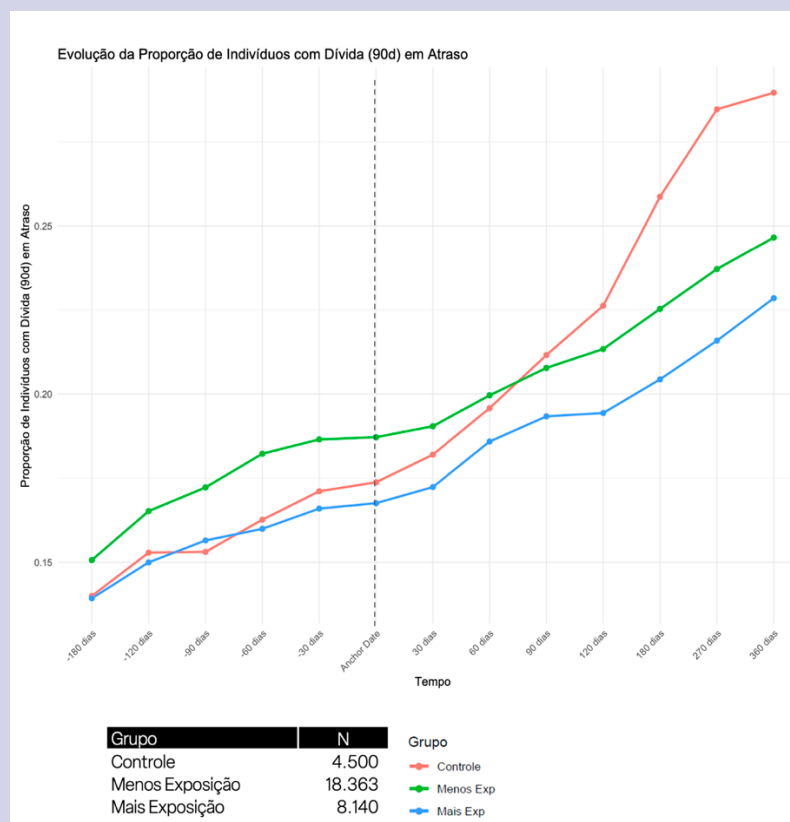
Resultados

Os resultados indicam que a plataforma MBeD teve um impacto positivo e mensurável no comportamento financeiro dos usuários em comparação com o grupo de controle, especificamente:

- i. diminuição na proporção de usuários com dívidas em atraso superiores a noventa dias, especialmente a partir de 120 dias de exposição à plataforma;
- ii. diminuição na proporção de usuários com dívidas em atraso superiores a quinze dias, com um efeito significativo e sustentado.

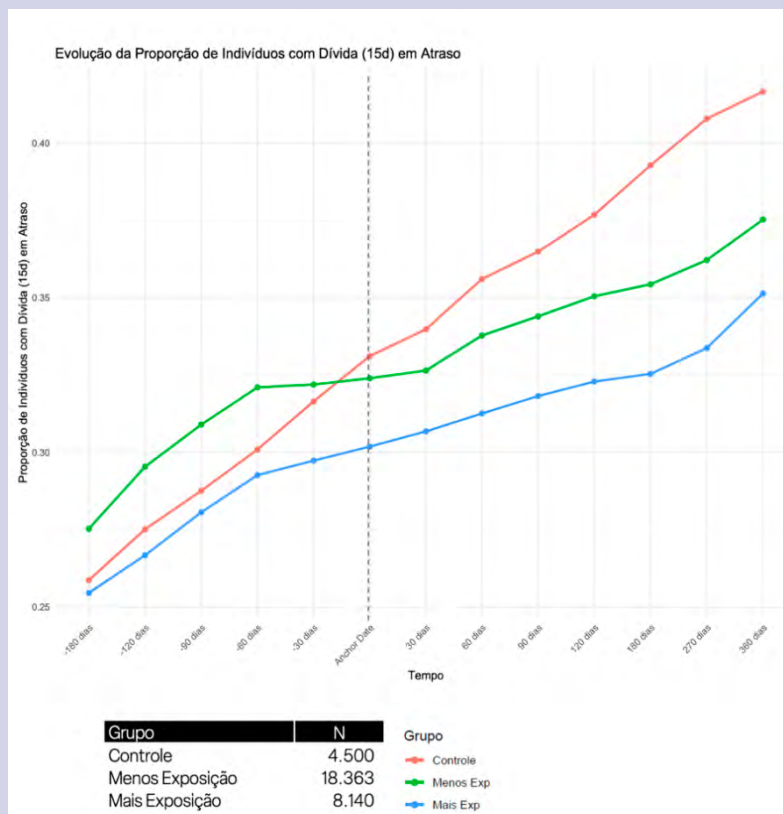
Um dos achados mais importantes do estudo foi a relevância do fator tempo. Como indicam os gráficos 2 e 3, há um efeito positivo sobre a proporção de indivíduos com dívida em atraso (noventa dias e quinze dias, respectivamente) entre as pessoas que usaram a plataforma. O efeito começa a se tornar evidente a partir de 90 a 120 dias de exposição à plataforma. Isso sugere que o tempo de maturação é crucial para que as mudanças de comportamento se consolidem na realidade do cidadão.

Gráfico 2 – Evolução dos Indivíduos com Dívidas em Atraso de mais de 90 dias por grupo de exposição



Fonte: Febraban / NCC-1701

Gráfico 3 – Evolução dos Indivíduos com Dívidas em Atraso de mais de 15 dias, por grupo de exposição



Fonte: Febraban / NCC-1701

Observa-se, ainda, que no período analisado houve um crescimento da proporção de pessoas com dívidas em atraso. A comparação das curvas de tratamento com a de controle permitiu capturar o efeito positivo da plataforma ao frear o aumento da proporção de devedores nos grupos de tratamento.

Os resultados reforçam a relevância da plataforma MBeD como ferramenta de apoio à educação financeira, demonstrando que o seu uso pode auxiliar na melhoria de comportamentos financeiros e beneficiar tanto os indivíduos quanto o sistema financeiro como um todo.

5.5 Comunicação Institucional: estratégias e alcance

Conforme mencionado no Capítulo 1, o BC vem evoluindo na sua forma de se comunicar com seus diferentes públicos, abordando temas como Pix, educação financeira e condução da política monetária. A avaliação feita é a de que, quando o BC se posiciona de forma clara, direta e acessível, isso o aproxima da população, contribuindo para o seu conhecimento financeiro e econômico e para sua atuação, inclusive, como agente de mudança na sociedade.

Nesse sentido, o BC busca manter uma presença digital consistente e estabelecer frentes de comunicação também nos canais em que a população brasileira costuma se informar e interagir. Atualmente, o BC está presente em nove redes sociais com amplo acesso entre os brasileiros¹⁷³: X, YouTube, Facebook, LinkedIn e Instagram – mídias já presentes no último relatório –, além do Telegram, TikTok, Threads e WhatsApp, cujos perfis foram criados entre 2021 e 2024.

Essa capilaridade digital – em conformidade com a dimensão #Transparência da **Agenda BC#**, que prevê a intensificação do uso de mídias sociais – se faz necessária para que a divulgação das ações da instituição chegue ao maior número possível de cidadãos. Importante ressaltar que, além do desafio de se fazer presente, e diante da vastidão e complexidade das temáticas financeiras e econômicas, há ainda o desafio de se fazer compreensível a toda a pluralidade de segmentos populacionais do Brasil.

Para captar o interesse da audiência, gerar identificação, aproximar as pessoas de temas relevantes e potencializar o engajamento nos seus perfis, o BC se valeu de novas estratégias nos últimos anos. Uma delas foi a criação de séries de educação financeira, abrangendo formatos e linguagens variadas: simples e prática (**Me Economiza**), clara e profunda (**O que é**), visual e detalhada (**BC te Explica**), popular e divertida (**BC Sincero**).



Outra estratégia bem-sucedida é o uso de Conteúdo Gerado por Funcionários (EGC- *Employee Generated Content*, em inglês). Ao dar visibilidade e voz aos servidores nas redes sociais, o BC humaniza sua comunicação, aproxima sua liderança da população, gera conexão ao mostrar pessoas reais que estão por trás do trabalho da instituição e demonstra, mais uma vez, transparência.

Entre os conteúdos contemplados nessas estratégias estão, como exemplo, dicas de educação financeira e de prevenção contra fraudes e golpes, serviços para a população (como informações sobre o Registrato e o Sistema de Valores a Receber) e assuntos relacionados ao projeto Aprender Valor.

173 10 redes sociais mais usadas entre os brasileiros: confira o ranking atualizado! (mLabs – Agosto de 2024); Telegram alcança 900 milhões de usuários (Poder360 – Abril de 2024); Brasileiros invadem Threads e só perdem para os indianos (Tecnoblog – Julho de 2023).

Memes e trends¹⁷⁴ furam a bolha e potencializam educação financeira

Um grande desafio é crescer os perfis da instituição de forma exclusivamente orgânica dentro de plataformas cada vez mais monetizadas. Uma das formas de acelerar esse crescimento é furar a bolha de seguidores, muitas vezes especialistas, por meio de conteúdos com condições de viralizar para alcançar os diversos públicos-alvo das mensagens. Pensando nisso, o BC passou a utilizar a linguagem das redes, em especial memes e *trends*, de forma mais intensa a partir de 2023, com o objetivo de 1) alcançar novos públicos, em especial os mais jovens, 2) dar visibilidade aos perfis do banco e 3) trazer novos seguidores para que também sejam impactados pelas publicações e passem a seguir os perfis.

O principal tema abordado nas postagens com memes e trends foi educação financeira (**Exemplo 1 e Exemplo 2**).



Os resultados das postagens, os comentários positivos do público nas redes sociais, assim como a repercussão na mídia tradicional e os pedidos de *benchmarking* (recebidos de outros órgãos públicos brasileiros e pares internacionais) evidenciam o pioneirismo do BC em relação à tendência do uso da linguagem das redes para se comunicar com o grande público.

O caso de maior reconhecimento no período compreendido por este Relatório foi uma publicação, de setembro de 2024, alertando que “Apostar não é investir!”. Com ela, o BC foi **vencedor na categoria Meme – Trend do Ano** da terceira edição do **Prêmio Social Media Gov**, principal premiação brasileira de comunicação pública em redes sociais. Foram mais de 4 milhões de contas alcançadas e mais de 660 mil interações no **Instagram**, além de mais de 2,5 milhões de contas alcançadas e mais de 640 mil interações no **TikTok**.

174 Meme é um conceito ou ideia que se espalha rapidamente pela internet, geralmente na forma de imagens, vídeos ou textos. Os memes costumam ser bem-humorados e retratam ideias ou críticas fazendo referência a algo da cultura do meio em que foi criado. Trend é uma tendência que populariza um conteúdo nas redes sociais por um período geralmente curto de tempo.



Formatos de sucesso nas redes sociais do Banco Central

Lançada em 2021, a série **BC te Explica** traz dois servidores que se alternam como apresentadores em vídeos curtos e envolventes, com conceitos econômicos, curiosidades ou serviços disponíveis aos cidadãos. Desde o seu lançamento até dezembro de 2024, foram publicados 135 vídeos. O mais visto abordou o **Sistema de Valores a Receber (SVR)**, tendo ultrapassado a marca de 1,2 milhão de visualizações no YouTube.

Em junho de 2023, o BC lançou a **LiveBC**, transmissão de um bate-papo ao vivo e aberto ao público, no canal do BC no YouTube, entre um servidor da equipe de comunicação e um diretor ou especialista da instituição, com possibilidade de interação com a audiência pelo *chat*. Sem cortes ou edição, o formato inovou pela comunicação autêntica e por lidar com demandas reais da sociedade em um ambiente que possibilita interação ao vivo. Até o final de 2024, foram feitas quarenta transmissões.

Reforçando a valorização do corpo técnico do BC, foi criado o perfil **BC Blog** no LinkedIn em julho de 2024. Nele, é divulgada a **Série de Trabalhos para Discussão**, análises e estudos assinados por servidores, contribuindo para o debate econômico no Brasil. As publicações trazem as opiniões dos autores e não refletem, necessariamente, a visão do BC. Essa estratégia busca destacar o perfil técnico dos profissionais do BC, ajudar a construir confiança na instituição, além de fornecer conteúdos mais aprofundados. Entre as temáticas contempladas estão meios de pagamento, tributação e política fiscal, criptoativos, notícias falsas, sustentabilidade e educação financeira.

Em setembro de 2024, foi criado o **BC Sincero**, um produto de comunicação que utiliza *memes*, gírias, expressões populares para abordar temas de forma bem-humorada, informal e jovial. Até dezembro de 2024, foram publicados oito vídeos que abordam superendividamento, apostas *on-line*, cédulas falsas, esquemas de pirâmides, entre outros. Os resultados incluem ganho expressivo de novos seguidores e grande engajamento nas publicações. Como exemplo, o **vídeo que explica novas regras para uso do Pix** teve mais de 1 milhão de contas alcançadas e mais de 97 mil interações no Instagram.

Parceria com influenciadores para educar sobre fraudes e golpes

Com o objetivo de ensinar a população sobre como se proteger de fraudes e golpes financeiros, o BC lançou, entre maio e junho de 2024, a campanha **Antes de confiar, melhor verificar**, em parceria com diversos criadores de conteúdo. A mensagem principal era reforçar a importância de se manter sempre atento a tentativas de fraudes, incentivando o hábito de verificar cuidadosamente todas as informações antes de confiar nos conteúdos recebidos.

A ação contou com a participação de 22 criadores de conteúdo nas áreas de educação financeira e de finanças pessoais. Buscou-se diversidade entre os perfis, considerando gênero, raça, localização geográfica e tamanho da base de seguidores. Entre os principais nomes estavam [Economista Sincero](#), [Graninhas](#), [Nath Finanças](#), [Nathalia Arcuri](#), [Papo de Bolsa](#), e [Primo Pobre](#).



Se você não conhece ninguém que caiu num golpe, é porque você é a pessoa que caiu!

nathaliaarcuri e bancocentraldobrasil
Banco Central do Brasil

nathaliaarcuri • Editado • 60 sem
O golpe tá al...
"Cai quem quer??" NADA DISSO!

Quem cai num golpe financeiro é vítima e pode buscar ajuda! Porém, mais fácil do que remediar é PREVENIR, e no post de hoje eu trouxe os 3 casos mais comuns de golpes financeiros que você precisa ficar atenta e atento:

- 1- Golpe do falso amor: Acontece quando alguém se aproveita emocionalmente para obter vantagens financeiras.
- 2- Golpe dos falsos pedidos de dinheiro de parentes ou amigos pelo WhatsApp: Golpistas se passam por...

Curtido por [estudo.papiro](#) e outras pessoas
31 de maio de 2024



A GENTE SABE QUE NÃO É SEGURO, MESMO ASSIM, VAI LÁ E FAZ!

Faz o pagamento de compras online usando o cartão físico em vez do virtual.

graninhas e bancocentraldobrasil

graninhas 59 sem
Existem muitas atitudes que, no fundo, a gente até sabe que não são muito seguras, mas ainda assim fazemos. O problema é que elas podem nos levar a cair em golpes financeiros. Uma forma de nos proteger é se informando, e por isso o bancocentraldobrasil está falando muito na campanha 'Antes de confiar, melhor verificar', publicando uma série de conteúdos junto com criadores sobre golpes e segurança financeira para que você possa se informar e se proteger. Para ver esses conteúdos, é só acompanhar as redes do bancocentraldobrasil
#verificarSempre #BC #BancoCentral

laisgq 5 sem

Curtido por [silvamarianapereiragomesda](#) e outras pessoas
5 de junho de 2024



DINHEIRO ESQUECIDO
Mais de 40 milhões de brasileiros têm direito a uma grana e não sabem!

DESDE O ANO PASSADO O BANCO CENTRAL

eduardofeldberg e bancocentraldobrasil
Áudio original

eduardofeldberg • 59 sem
Galera, pra quem não sabe, o @bancocentraldobrasil informou recentemente num relatório que mais de 40 milhões de brasileiros têm direito a valores que foram esquecidos nos bancos e para você consultar e ver se tem direito a algum valor, é só clicar no link do story. Mas fique atento com golpes! Esse serviço é gratuito e você não precisa da ajuda de ninguém pra resgatar os valores, caso tenha direito. Explico tudo no vídeo.

#primopobre #dinheirosquecido #BC #BancoCentral #verificarsempre

patriciamenezes760 44 sem
Qual o link

Curtido por [carlosroberto9370](#) e outras pessoas
6 de junho de 2024

Ao adotar uma comunicação mais próxima do cotidiano das pessoas, o BC constrói uma relação de confiança e proximidade com o público, contribuindo para o aumento do conhecimento financeiro e econômico da população e aumentando sua receptividade também para assuntos de natureza técnica e menos envolventes.

Considerações Finais

A análise apresentada nesta edição do RCF reforça avanços significativos na cidadania financeira nos últimos anos, mas também evidencia desafios persistentes que exigem atenção contínua. A ampliação do acesso, a melhoria da qualidade da inclusão financeira, assim como políticas de educação financeira e proteção do consumidor permanecem como eixos centrais para reduzir vulnerabilidades e promover o bem-estar financeiro.

Observou-se um crescimento expressivo na digitalização e no acesso e uso de serviços financeiros, o que representa um avanço importante para a inclusão. No entanto, a partir de agora, é essencial monitorar os resultados dessa inclusão, garantindo que ela se traduza em melhorias efetivas para a vida financeira do cidadão. Nesse sentido, métricas como o bem-estar financeiro devem ganhar protagonismo na avaliação das políticas e iniciativas. Aspectos críticos, como a qualidade da oferta de crédito e os riscos de superendividamento, precisam permanecer no radar regulatório e analítico para evitar que a expansão do acesso resulte em vulnerabilidades adicionais.

Embora diversos temas tenham sido explorados, algumas questões emergentes não foram tratadas de forma aprofundada e devem compor a agenda de pesquisa futura. Entre elas, destaca-se o risco das apostas *on-line* (bets), fenômeno que apresenta implicações relevantes para a saúde financeira dos indivíduos. A expansão desse mercado, impulsionada pela digitalização e pela facilidade de acesso, pode intensificar riscos como endividamento, perda de renda e vulnerabilidade social, especialmente entre públicos mais vulneráveis. A ausência de estudos robustos sobre esse tema limita a compreensão de seus impactos e a formulação de políticas eficazes.

Nesse contexto, torna-se necessário avançar no monitoramento da cidadania financeira, de forma a gerar subsídios consistentes para a regulação e para a formulação de políticas públicas. A construção de indicadores robustos e a análise contínua dos impactos das diferentes dimensões da cidadania financeira serão fundamentais para orientar decisões estratégicas e garantir benefícios sustentáveis para a sociedade.

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 (CCS¹), 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.

Ativo problemático – a definição de ativos problemáticos, ou ativo financeiro com problema de recuperação de crédito, é dada pela Resolução CMN 4.966/2021, art. 3º: quando há ocorrência de atraso superior a noventa dias no pagamento de principal ou de encargos e/ou indicativo de que a respectiva obrigação não será integralmente honrada nas condições pactuadas, sem que seja necessário recorrer a garantias ou a colaterais.

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.

Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP) – câmara de compensação de sociedade civil, sem fins lucrativos, que faz parte do Sistema de Pagamentos Brasileiro, fiscalizada pelo BC. Este sistema realiza compensação e liquidação de Transferência Eletrônica Disponível (TED) bancárias e de outras transações, como boletos.

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 juros – 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.

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

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, em que o uso é limitado ao valor que foi 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 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 consumidores 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 (SCR) do BC 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, 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 pessoal com consignação em folha de pagamentos (crédito consignado) – 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 (crédito pessoal) – 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 BC.

Empresa de pequeno porte – aquela cuja receita bruta anual seja superior a R\$360.000,00 e igual ou inferior a R\$3.600.000,00, conforme estabelecido no art. 3º, inciso II, da Lei Complementar 123, de 2006.

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.

Financiamento 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).

Financiamento de veículos – empréstimos às pessoas físicas destinados a financiar a compra de veículos automotores sendo o bem financiado alienado fiduciariamente como garantia da operação.

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.

Microcrédito – refere-se às operações de microcrédito produtivo orientado destinadas aos microempreendedores e disciplinados pela Resolução 4.854, de 24 de setembro de 2020.

Microempreendedor individual (MEI) – pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário. Fatura até R\$81.000 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.

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 BC 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 BC;
- **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 BC; 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 BC.

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 (SCR²) do BC – 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, 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.

Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) – é a infraestrutura centralizada e única gerida pelo BC 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 BC, 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.

Transferência Eletrônica Disponível (TED) – ordem de transferência de fundos interbancária, liquidada por intermédio de um sistema de liquidação de transferência de fundos, que está disponível ao cliente recebedor em até uma hora e trinta minutos após a execução de transferência. Os titulares de contas no BC, exceto as câmaras e 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.

2 Todas as informações de crédito deste Relatório têm como fonte o SCR do BC. Não são consideradas as operações de crédito no exterior e as operações sem informação sobre a região.

Referências Bibliográficas do Boxe 3 – A Dor do Pagamento

Aji H. M., Adawiyah W. R. (2022). How e-wallets encourage excessive spending behavior among young adult consumers? *Journal of Asia Business Studies*, 16(6), 868–884. <https://doi.org/10.1108/JABS-01-2021-0025>.

Ariely, D. (2013, 1º de Fevereiro). *The Pain of Paying: The Psychology of Money* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=PCujWv7Mc8o&t=24s>.

Broekhoff, M. C., & van der Crujisen, C. (2024). Paying in a blink of an eye: it hurts less, but you spend more. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 221, 110-133. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2024.03.017>.

Faraz, N., & Anjum, A. (2025). Spendception: The Psychological Impact of Digital Payments on Consumer Purchase Behavior and Impulse Buying. *Behavioral Sciences*, 15(3), 387. <https://doi.org/10.3390/bs15030387>.

Kahneman D., & Tversky, A. (1979), Prospect Theory: An Analysis of Decisions Under Risk, *Econometrica*, 47(2), 263–91. <https://doi.org/10.2307/1914185>.

Kaffenberger, M., Totolo, E., & Soursourian, M. (2018). *A digital credit revolution: Insights from borrowers in Kenya and Tanzania*. CGAP. <https://www.cgap.org/research/publication/digital-credit-revolution-insights-borrowers-in-kenya-and-tanzania>.

Money & Pensions Service (2024, 25 de julho). How children and young people learn about money in a digital world. <https://maps.org.uk/en/media-centre/financial-wellbeing-blog/2024-financial-wellbeing-blogs/learning-about-money-in-a-digital-world#>.

Prelec, D., & Loewenstein, G. (1998). The red and the black: Mental accounting of savings and debt. *Marketing science*, 17(1), 4-28. <https://doi.org/10.1287/mksc.17.1.4>.

Prelec, D., & Simester, D. (2001). Always leave home without it: A further investigation of the credit-card effect on willingness to pay. *Marketing letters*, 12(1), 5-12. <https://doi.org/10.1023/A:1008196717017>.

Raghubir, P., & Srivastava, J. (2008). Monopoly money: the effect of payment coupling and form on spending behavior. *Journal of experimental psychology: Applied*, 14(3), 213. <https://doi.org/10.1037/1076-898X.14.3.213>.

Reshadi, F., & Fitzgerald, M. P. (2023). The pain of payment: A review and research agenda. *Psychology & Marketing*, 40(8), 1672-1688. <https://doi.org/10.1002/mar.21825>.

Shafir, E., & Mullainathan, S. (2016). *Escassez*. Editora Best Seller.

Spriggs, R., Kipkemboi, K. (2024). Financial Health: *Addressing Consumer Overindebtedness in the Digital Age*. <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/wp-content/uploads/2024/12/Financial-Health-Report-2024.pdf>.

Victor, K. K., Kate, L., & Iraki, KN (2023). Digital Credit Revolution on Customer over Indebtedness: An Accelerator? *African Development Finance Journal*, 5(5), 21-40.

Zellermayer, O. (1996). *The pain of paying*. (Doctoral dissertation). Department of Social and Decision Sciences, Carnegie Mellon University, Pittsburgh, PA.

Referências Bibliográficas Seção 1.2: Educação Financeira

- Atkinson, A., & Messy, F.-A. (2012). *Measuring financial literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) pilot study*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/measuring-financial-literacy_5k9csfs90fr4-en.html.
- INEP (2022). *Pisa Brasil 2022: Programa Internacional de Avaliação de Estudantes – Desempenho dos estudantes brasileiros na avaliação de conhecimento e habilidades em matemática, leitura e ciências*. https://download.inep.gov.br/acoes_internacionais/pisa/resultados/2022/infografico_pisa_2022_brazil.pdf.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011). *Financial literacy and planning: Implications for retirement wellbeing* (NBER Working Paper No. 17078). National Bureau of Economic Research. <https://www.nber.org/papers/w17078>.
- OCDE. (2020). *OECD legal instrument: Recommendation on financial literacy*. <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>.
- OCDE. (2021). *G20/OECD INFE report on supporting financial resilience and transformation through digital financial literacy*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/g20-oecd-infe-report-on-supporting-financial-resilience-and-transformation-through-digital-financial-literacy_0132c06d-en.html.
- OCDE. (2023a). *OECD/INFE 2023 international survey of adult financial literacy*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/oecd-infe-2023-international-survey-of-adult-financial-literacy_56003a32-en.html.
- OCDE. (2023b). *PISA 2022 results (Volumes I and II): Country notes – Brazil*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/pisa-2022-results-volume-i-and-ii-country-notes_ed6fbcc5-en/brazil_61690648-en.html.
- OCDE. (2024a). *PISA 2022 results (Volume IV): Factsheets – Brazil*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/pisa-2022-results-volume-iv-factsheets_34d60137-en/brazil_1c815ef9-en.html.
- OCDE. (2024b). *PISA 2022 results (Volume IV): How financially smart are students?* OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/pisa-2022-results-volume-iv_5a849c2a-en.html.

Referências Bibliográficas Capítulo 4

- Andersen, P. K., & Gill, R. D. (1982). Cox's regression model for counting processes: A large sample study. *The Annals of Statistics*, 10(4), 1100–1120. <https://doi.org/10.1214/aos/1176345976>.
- Brown, M., Grigsby, J., van der Klaauw, W., Wen, J., & Zafar, B. (2016). Financial education and the debt behavior of the young. *The Review of Financial Studies*, 29(9), 2490–2522. <https://doi.org/10.1093/rfs/hhw006>.
- Garber, G., Madeira, C., & Souza, F. (2024). Consumption smoothing or consumption binging? The effects of government-led consumer credit expansion in Brazil. *Journal of Financial Economics*, 156. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2024.103834>.
- Grohmann, A., Klühs, T., & Menkhoff, L. (2018). Does financial literacy improve financial inclusion? Cross-country evidence. *World Development*, 111, 84–96. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.06.020>.
- Lusardi, A., & Tufano, P. (2015). Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness. *Journal of Pension Economics and Finance*, 14(4), 332–368. <https://doi.org/10.1017/S1474747215000232>.

Referências Bibliográficas Seção 5.2:

Inclusão Financeira além do acesso e uso: a discussão da qualidade

Alliance for Financial Inclusion (2016). *Indicators of the Quality Dimension of Financial Inclusion (Guideline Note N° 22)*. Alliance for Financial Inclusion.

Antonique, K., Izaguirre, J. C., & Singh, A. (2022). *Customer-Outcomes Based Approach to Consumer Protection: A Guide to Measuring Outcomes*. CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_06_Reading_Deck_Customer_Outcomes_Based_Approach_Consumer_Protection.pdf.

Cámara, N., & Tuesta, D. (2014). Measuring financial inclusion: A multidimensional index. *BBVA Research Paper*, (14/26). https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2014/09/WP14-26_Financial-Inclusion2.pdf.

Chauhan, S. (2022). Financial Inclusion in India: Inching Close to the Last Mile. *Economic Advisory Council to the Prime Minister*. <https://eacpm.gov.in/wpcontent/uploads/2023/07/3-Financial-Inclusion-Srishti-Chauhan.pdf>.

GPFI. (2016). *Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion: The Evolving Landscape*. https://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/GPFI_WhitePaper_Mar2016.pdf.

Sarma, M., & Pais, J. (2011). Financial inclusion and development. *Journal of international development*, 23(5), 613-628. <https://doi.org/10.1002/jid.1698>.

Sharma, U., & Changkakati, B. (2022). Dimensions of global financial inclusion and their impact on the achievement of the United Nations Development Goals. *Borsa Istanbul Review*, 22(6), 1238-1250. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2022.08.010>.

Tissot, B. & Gadanez, B. (2017). Measures of financial inclusion – a central bank perspective. *Bank for International Settlements*. https://www.bis.org/ifc/publ/ifcb47q_rh.pdf.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

