UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Administração, Contabilidade Economia e Gestão Pública
Departamento de Economia

ERIMARY MARTINS SILVA

CIDADANIA FINANCEIRA NO BRASIL:
UMA DÉCADA DE CONCEITOS, PROMESSAS E DESAFIOS

BRASÍLIA – DF
2020

ERIMARY MARTINS SILVA

CIDADANIA FINANCEIRA NO BRASIL:
UMA DÉCADA DE CONCEITOS, PROMESSAS E DESAFIOS

Monografia apresentada ao Departamento de Economia da Universidade de Brasília como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências Econômicas.

Orientadora: Profa. Dra. Daniela Freddo

BRASÍLIA – DF
2020

ERIMARY MARTINS SILVA

CIDADANIA FINANCEIRA NO BRASIL:
UMA DÉCADA DE CONCEITOS, PROMESSAS E DESAFIOS

Monografia apresentada ao Departamento de Economia da Universidade de Brasília como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências Econômicas.

Brasília, 16 de dezembro de 2020.

BANCA EXAMINADORA

_____

Profa. Dra. Daniela Freddo
Universidade de Brasília
Orientadora

_____

Profa. Dra. Andrea Felippe Cabello
Universidade de Brasília
Banca examinadora

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, que me proporcionaram a educação e os ensinamentos necessários para trilhar o meu caminho, e às minhas irmãs, que sempre incitam em mim a força necessária para enfrentar qualquer adversidade;

Ao meu companheiro de vida, Boris, que há dez anos nutre a nossa união com amor e respeito, traz alegria aos meus dias e me instiga a ser uma pessoa melhor;

Às minhas amigas, Deborah e Mariana, por me inspirarem, acompanharem a minha trajetória e torcerem pelo meu sucesso;

Aos meus colegas de trabalho, João Paulo, Umeno, Rafael e Fernanda, por todo o apoio e compreensão nessa difícil jornada em que conciliei a vida profissional com a de estudante;

À minha orientadora, Daniela Freddo, não apenas pela atenção e paciência no processo de formulação desta monografia, mas principalmente por fazer a diferença em minha graduação trazendo um toque humano e encorajador dentro do ambiente acadêmico;

Ao Estado Brasileiro, que disponibilizou vaga em uma Universidade pública, universal e gratuita para minha formação.

RESUMO

A crise financeira mundial em 2008 despertou a discussão entre instituições econômicas internacionais sobre pontos relevantes para a sustentabilidade e o funcionamento equilibrado do setor de finanças pessoais. No Brasil, o assunto foi abordado oficialmente pelo Banco Central em 2009, com o Projeto Inclusão Financeira, e deu um salto de inovação em 2013 ao lançar a expressão "cidadania financeira", que hoje abrange quatro temas: educação financeira, inclusão financeira, proteção ao consumidor de serviços financeiros e participação dos indivíduos nas discussões dentro do sistema financeiro. Dentro desse contexto, estudiosos encontraram indícios de relação entre tais fatores não só com a melhora no bem estar dos indivíduos como também com impactos positivos na Economia. Partindo da análise de dados e literatura existente sobre o assunto, busca-se neste trabalho delinear os conceitos, as promessas e os desafios envolvendo a cidadania financeira no Brasil. A investigação foi realizada por meio de pesquisa bibliográfica exploratória, sendo prosseguida pelos métodos analítico e sintético, objetivando montar um quadro de compreensão global da questão estudada. O produto final tem característica descritiva. O levantamento realizado demonstrou grande desequilíbrio existente na quantidade de informações e iniciativas envolvendo os fatores constitutivos da cidadania financeira. Em relação às promessas, muitas publicações não explicam o processo com rigidez científica, baseando-se na maioria das vezes em evidências empíricas e raciocínio dedutivo. Quanto aos empecilhos, a filtragem de achados bibliográficos para tratar os mais aderentes ao cenário brasileiro levou a características nacionais intimamente ligadas à fisiologia e à constituição histórica do país. O produto final do trabalho realizado evidencia o quão imaturo é o tema estudado e o longo caminho que existe a ser percorrido, além da inegável relevância do assunto frente aos problemas econômicos vividos na contemporaneidade. Ademais, a organização de informações a nível nacional contribui para o incentivo a futuras pesquisas que venham a explorar esse rico território e para a formulação de políticas públicas moldadas às especificidades brasileiras.

Palavras-chave: Cidadania financeira. Sistema financeiro. Inclusão financeira. Educação financeira. Brasil.

ABSTRACT

The global financial crisis of 2008 stir up a discussion among international economic institutions about relevant points to the sustainability and the balanced functioning of personal finance sector. In Brazil, the subject was officially addressed by the Central Bank in 2009 with the Financial Inclusion Project, and took a leap of innovation in 2013 by launching the expression “financial citizenship”, which today covers four themes: financial education, financial inclusion, consumer protection of financial services and participation of individuals in the decisions of the financial system. Within this context, academics have found evidence of a relationship between such factors not only with the improvement in the well-being of individuals but also with positive impacts on the economy. On the basis of analysis of data and existing literature on the subject, this work seeks to outline the concepts, promises and challenges involving financial citizenship in Brazil. The investigation was realized by means of exploratory bibliographical research, being continued by the analytical and synthetic methods, aiming to assemble a framework of global understanding of the studied question. The final product has descriptive characteristics. The survey demonstrated a great imbalance in the amount of information and initiatives involving the constitutive factors of financial citizenship. Regarding expectations, many publications do not explain the process with scientific rigidity, based mostly on the empirical evidence and deductive reasoning. As for the obstacles, the filtering of bibliographic findings to treat the most adherent to the Brazilian scenario led to national characteristics closely linked to the physiology and historical constitution of the country. The final product of the work demonstrates how immature the theme studied is and the long path that exists to be traveled, in addition to the undeniable relevance of the subject in the face of the economic problems experienced in contemporaneity. In addition, the organization of information at the national level contributes to the encouragement of future research that will explore this rich territory and to the formulation of public policies tailored to Brazilian specificities.

Keywords: Financial citizenship. Financial system. Financial inclusion. Financial education. Brazil.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Evolução do comprometimento de renda das famílias com o serviço da dívida com o SFN e do endividamento das famílias com o SFN em relação à renda acumulada dos últimos doze meses durante o período de 2009 a 2020.....15
Gráfico 2 - Evolução do percentual dos assuntos tratados em atendimentos realizados pelos Procons durante o período de 2009 a 2019.....20
Gráfico 3 - Quantidade de consultas públicas realizadas pelo Banco Central do Brasil durante o período de 2009 a 2020.....23
Gráfico 4 - Evolução da quantidade de pontos de atendimento por mil km² nas regiões brasileiras durante o período de 2005 a 2019.....33
Gráfico 5 - Evolução da quantidade de pontos de atendimento por 10 mil adultos nas regiões brasileiras durante o período de 2005 a 2019.....34
Gráfico 6 – Distribuição da renda familiar no Brasil durante o biênio 2017-2018.....36
Gráfico 7 - Evolução do trabalho formal (com carteira) e informal (sem carteira e por conta própria) no setor privado (excluído trabalho doméstico) durante o período de 2012 a 2019.....39

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Comparativo da participação dos indivíduos maiores que 15 anos no sistema financeiro durante os anos de 2011 e 2017.....17
Tabela 2 - Taxa básica de juros nos países membros do G-20 em 2020.....37
Tabela 3 - Taxa básica de juros nos países membros da OCDE e no Brasil em 2020.....37

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....09
1.1 Objetivos.....11
1.2 Materiais e métodos.....12
1.3 Estrutura do trabalho.....13
2 CONCEITOS E PANORAMA.....14
2.1 Educação financeira.....14
2.2 Inclusão financeira.....16
2.3 Proteção ao consumidor do serviço financeiro.....18
2.4 Participação dos indivíduos no diálogo sobre o sistema financeiro.....21
2.5 Cidadania Financeira.....23
3 PROMESSAS.....25
3.1 Bem-estar do indivíduo.....25
3.2 Impactos econômicos.....27
4 EMPECILHOS.....32
4.1 Vasta dimensão territorial e particularidades regionais.....32
4.2 Baixo nível de renda da população.....35
4.3 Economia informal.....38
4.4 Cultura e comportamento.....40
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....43
REFERÊNCIAS.....47

1 INTRODUÇÃO

Em 2008, a crise financeira mundial trouxe à tona pontos relevantes para a sustentabilidade e o funcionamento equilibrado do setor de finanças pessoais. Desde então, a ideia de práticas financeiras responsáveis passou a ser difundida por importantes grupos e instituições econômicas internacionais, como o Baco Mundial, o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Grupo dos 20 (G-20). No Brasil, o assunto passou a ser abordado oficialmente pelo Banco Central em 2009, quando foi lançado o Projeto Inclusão Financeira com o objetivo de coordenar e articular os atores envolvidos no cenário (BCB, 2009).

Utilizada inicialmente pelo Banco Central do Brasil (BCB) em 2013, a expressão “cidadania financeira” abrange três temas que têm ganhado destaque no contexto mundial: educação financeira, inclusão financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros. Em 2018, com publicação específica realizada pela autoridade monetária, a participação no diálogo sobre o sistema financeiro foi somada ao arcabouço do termo, resultando no atual conceito definido como “exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros” (BCB, 2018a, p.7). O produto obtido englobando a soma dessas diferentes faces da interação do indivíduo com o sistema financeiro traz à Economia uma visão holística, integrada e que entende o cidadão como personagem ativo nas relações que acontecem dentro deste cenário.

A busca de literatura e pesquisas relacionadas à cidadania financeira traz baixo retorno, seja no Brasil ou no mundo, porém existem trabalhos a respeito de seus elementos constitutivos. Alguns cientistas econômicos relatam não apenas a melhora no bem estar dos indivíduos residentes em países que investiram em educação financeira e inclusão financeira, como também a observação de impulso nos fenômenos de crescimento econômico e distribuição de renda. Segundo os autores desses achados, tais feitos podem ser obtidos por meio de fatores como o aumento do nível de poupança e de investimento, a melhora na qualidade das decisões dos indivíduos atuantes na economia e o desenvolvimento do sistema financeiro (AMADOU, 2018; INOUE e HAMORI, 2016; METTE, 2015).

Surge aqui, então, a principal motivação para este trabalho: diante do atual quadro socioeconômico brasileiro marcado por crise decorrente da pandemia do novo coronavírus (COVID-19), recente reforma previdenciária, depressão econômica, crescimento no nível de desemprego e agravamento da desigualdade de renda existente no país, é de grande relevância analisar o impacto positivo dos pilares da cidadania financeira sobre o enfrentamento a tais problemas e conhecer os entraves ao processo de sua implementação ou expansão. A ideia norteadora é que o conhecimento dos efeitos do aumento no nível de cidadania financeira e o mapeamento de alguns limitadores desse movimento possam contribuir para a formulação de políticas públicas que, além de refletirem no bem-estar dos indivíduos, também promovam melhorias na Economia nacional e impulsionem o crescimento da área, lançando bases para o seu desenvolvimento.

É importante ressaltar que o presente estudo reflete o papel de protagonismo desempenhado pelo Banco Central no cenário investigado dentro do contexto nacional. Além da discussão sobre o tema no país ter sido lançada pela citada autarquia, apesar de existirem contribuições de outras instituições brasileiras no incentivo ao fortalecimento dos pilares da cidadania financeira, a pesquisa revelou que tais ações são apresentadas de forma tímida e com baixa documentação, sendo a falta de informação organizada um entrave para o seu conhecimento.

1.1 Objetivos

Consonante ao panorama apresentado, nesta monografia, busca-se analisar os conceitos, as promessas e os desafios da cidadania financeira no Brasil desde a criação do Projeto Inclusão Financeira, em 2009. Para tanto, o trabalho foi dividido em algumas etapas. Inicialmente, pretende-se aprofundar o conhecimento sobre o termo cidadania financeira e seus componentes, exercício fundamental para a compreensão da pesquisa. O segundo passo é traçar um painel da atual situação dos elementos constitutivos da cidadania financeira no Brasil e no mundo. O intuito é visualizar o cenário em busca de descobrir pontos de fragilidade a serem explorados em políticas nacionais. Prosseguindo, em um terceiro estágio busca-se retratar os diversos impactos que a cidadania financeira é capaz de desencadear sobre o indivíduo e a Economia. O propósito nessa fase é conhecer os reflexos positivos que podem ser gerados pelo desenvolvimento da área. Como quarto e último ponto, almeja-se

identificar os entraves para a evolução da cidadania financeira no Brasil. Assim, tais informações poderão ser utilizadas como insumos na formulação de estratégias para o avanço do fenômeno abordado.

1.2 Materiais e métodos

A investigação foi realizada por meio de pesquisa bibliográfica exploratória que, segundo Michel (2009, p. 40), “busca o levantamento bibliográfico sobre o tema, com o propósito de identificar informações e subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico”. O material utilizado na procura de informações é composto por livros, artigos científicos, relatórios de instituições reconhecidas pela comunidade acadêmica e estatísticas calculadas por entidades oficiais. Os livros fazem parte do acervo físico ou da plataforma digital da Biblioteca Central da Universidade de Brasília. Para a busca de artigos científicos publicados na internet foram consultados os repositórios CAPES Periódicos, EBSCO, JSTOR e SCIELO. Os relatórios analisados foram obtidos por meio do endereço eletrônico das instituições responsáveis pelo conteúdo, principalmente Banco Central do Brasil (BCB), Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Banco Mundial e Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Por fim, as estatísticas oficiais brasileiras foram coletadas, em sua maioria, do Sistema Gerenciador de Séries Temporais (SGS), pertencente ao BCB, e do Sistema de Recuperação Automática (SIDRA) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

O trabalho é guiado inicialmente pelo método analítico, visando ao exame dos componentes de um todo desagregado em busca de estudar suas particularidades e compreender as relações de causa e efeito. Subsequentemente, é aplicado o método sintético, com o objetivo de montar um quadro de compreensão global da questão estudada (MUNHOZ, 1989). O produto final tem característica descritiva, pois “se propõe a verificar e explicar problemas, fatos ou fenômenos da vida real, com a precisão possível, observando e fazendo relações, conexões, à luz da influência que o ambiente exerce sobre eles” (MICHEL, 2009, p. 44).

1.3 Estrutura do trabalho

Em relação à estrutura, esta monografia é dividida em cinco capítulos. Na introdução, que se lê, constam a contextualização do assunto no cenário internacional e nacional, a importância do estudo, os objetivos almejados, o material e a metodologia utilizada, e a estrutura do trabalho. No segundo capítulo, aborda-se o conceito de cidadania financeira e os elementos que o constituem, explorando cada pilar e comparando estatísticas e índices de mensuração existentes em busca de visualizar a situação do Brasil no panorama mundial. No terceiro capítulo, são relatados os resultados positivos que as pesquisas têm obtido ao mensurar o impacto do desenvolvimento dos componentes da cidadania financeira sobre o bem-estar do indivíduo e a economia. No quarto capítulo, apresentam-se importantes entraves para o progresso dos integrantes da cidadania financeira no Brasil, bem como os danos causados por tais problemas. Por fim, no quinto e último capítulo, a monografia é concluída com as considerações finais do projeto realizado e uma análise geral sobre o objeto de investigação, destacando os achados relevantes e as limitações existentes, além de sugerir possíveis contribuições para pesquisas futuras.

2 CONCEITOS E PANORAMA

Definida pelo Banco Central do Brasil (2018a, p. 7) como “o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros”, o conceito de cidadania financeira coloca o indivíduo em posição de destaque dentro do cenário econômico e defende uma relação diferenciada entre este e o Estado. A mudança que surge nesse novo formato de relacionamento é dada pela visão de papel ativo do cidadão, como sujeito capaz de interferir diretamente no sistema econômico através de suas decisões. Dentro do quadro desenhado, a cidadania financeira se configura como resultado da atuação conjunta dos seguintes fatores: educação financeira, inclusão financeira, proteção ao consumidor de serviços financeiros e participação dos indivíduos no diálogo sobre o sistema financeiro (BCB, 2018b). Para melhor entender esse fenômeno faz-se necessário aprofundar o conhecimento sobre os elementos que contribuem para a sua formação.

2.1 Educação financeira

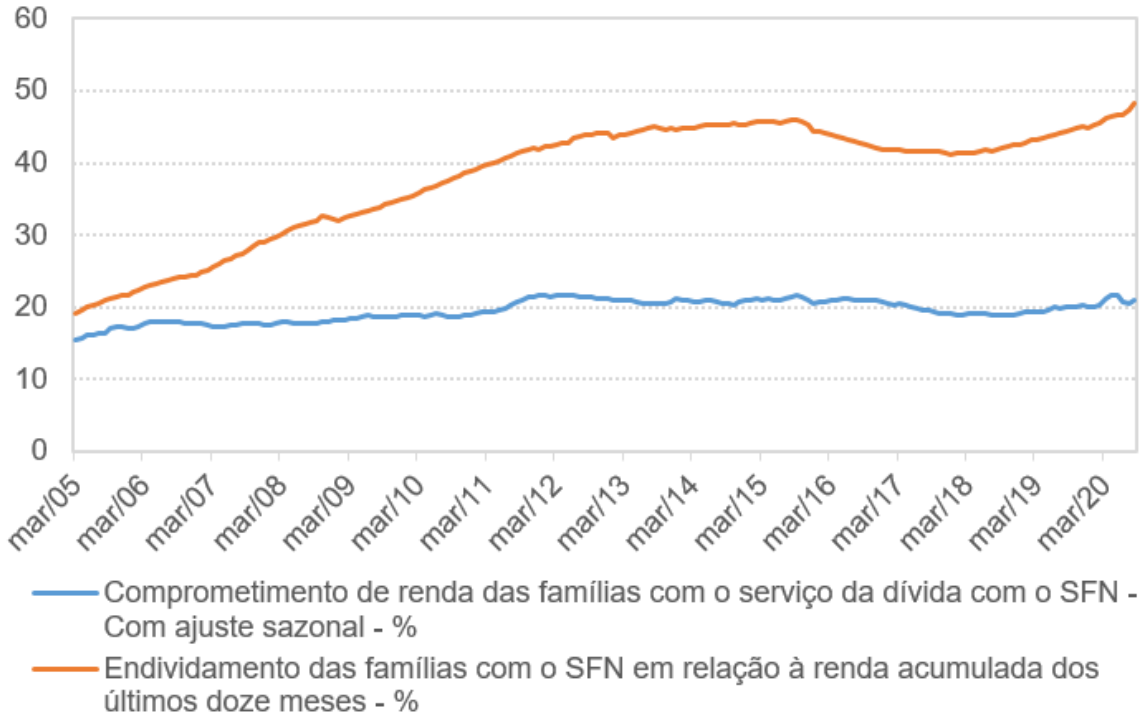
Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), a educação financeira é o processo pelo qual consumidores melhoram a sua compreensão sobre produtos, conceitos e riscos financeiros, desenvolvendo as habilidades e a confiança necessárias para se tornarem mais cientes dos riscos e oportunidades envolvidos em suas escolhas (OECD, 2005). Apesar de haver literatura internacional sobre educação financeira, os trabalhos sobre alfabetização financeira são mais comuns; tal conceito, além do conhecimento, também inclui os aspectos da atitude e do comportamento humano (HUSTON, 2010).

Em 2017, a OCDE publicou relatório sobre pesquisa feita entre adultos nos países pertencentes ao G20 e dois países convidados (Noruega e Países Baixos) abordando as bases da alfabetização financeira. Em um questionário com 21 pontos, os respondentes brasileiros alcançaram 12.1, ficando abaixo da média obtida pelos países do G20 (12.7); o menor valor foi de 9.6 para a Arábia Saudita e o maior foi de 14.9 para a França. No quesito conhecimento menos de 48% dos respondentes brasileiros pontuaram o mínimo desejável, 5 escores de 7 (OCDE, 2017). O resultado

chama a atenção para o problema, mas não revela de forma clara a gravidade da situação.

De acordo com dados do Banco Central do Brasil, a taxa de endividamento das famílias com o Sistema Financeiro Nacional (SFN) em relação à renda acumulada em doze meses em março de 2020 foi de 46,16% e o nível de comprometimento da renda com o serviço da dívida foi de 21,09% (BCB, 2020a). Retrocedendo no tempo, constatamos que o quadro brasileiro não tem apresentado melhora na última década. Conforme o gráfico abaixo, apesar do nível de comprometimento de renda ter se mantido relativamente estável, o aumento do endividamento em relação à renda acumulada nos últimos doze meses é notório. Mesmo com a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), política lançada em 2010 buscando promover a educação financeira e previdenciária da população, os resultados ainda estão longe do esperado.

Gráfico 1 - Evolução do comprometimento de renda das famílias com o serviço da dívida com o SFN e do endividamento das famílias com o SFN em relação à renda acumulada dos últimos doze meses durante o período de 2009 a 2020.



Fonte: BCB - Sistema Gerenciador de Séries Temporais, 2020a. Elaboração da autora.

Em relação à segurança financeira, pesquisa realizada pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA) em novembro de 2019 com 3.433 pessoas em 149 municípios - representando mais de

96 milhões de brasileiros a partir de 16 anos, pertencentes às classes A, B ou C e economicamente ativas (renda ou aposentadoria) - aponta que 56% não tinham nenhum investimento e, dos 44% que possuíam, apenas 10% haviam realizado algum aporte no ano anterior (ANBIMA, 2020). Já os dados da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) apontam que atualmente apenas 13,82% da população brasileira possui alguma modalidade de previdência privada, o que é um avanço quando comparado aos 8,78% de 2009 (SUSEP, 2020).

O quadro desenhado desperta alarde diante da histórica instabilidade econômica do país, da recente reforma previdenciária promulgada e da gigantesca crise financeira instalada pelo COVID-19. É inegável que a educação financeira não recebeu a devida atenção, seja do Estado, das instituições privadas ou dos indivíduos, durante longo período; entretanto, a realidade do baixo nível de renda de grande parte da população há de ser considerada nessa análise. O fato é que o fortalecimento do tema nos últimos anos, decorrente principalmente do aumento no nível de endividamento das famílias, é oportunidade que não deve ser desperdiçada pelos agentes formuladores de políticas públicas na busca por reverter tal cenário.

2.2 Inclusão financeira

Lançado pelo G-20 em 2010, o *Global Partnership for Financial Inclusion* (GPFI) declarou que inclusão financeira é o estado em que adultos em idade ativa têm acesso efetivo a produtos e serviços financeiros úteis às suas necessidades, como meios de pagamentos, crédito para ampliação do poder de compra e ferramentas de redução de riscos - poupança, previdência e seguro (GPFI, 2011). Dessa forma, a ideia central é de que a estrutura do sistema seja adaptada às reais demandas dos indivíduos.

O Banco Mundial tem demonstrado grande interesse no assunto desde a crise financeira ocorrida em 2009. Nos últimos anos, a instituição publicou alguns relatórios abordando o panorama sobre a inclusão financeira mundial. Segundo documentos intitulados *The Global Findex*, divulgados em 2012 e 2018, é possível constatar a evolução da participação dos indivíduos maiores que 15 anos no sistema financeiro, consoante ao quadro abaixo (DEMIRGÜÇ-KUNT E KLAPPER, 2012; DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018).

Tabela 1 - Comparativo da participação dos indivíduos maiores que 15 anos no sistema financeiro durante os anos de 2011 e 2017.

Região	América Latina e Caribe		Brasil		Países membros OCDE	
Observação / Ano	2011	2017	2011	2017	2011	2017
Conta em instituição financeira	39%	54%	56%	70%	90%	95%
Poupança em instituição financeira	10%	13%	10%	14%	45%	56%
Empréstimo de instituição financeira	8%	10%	6%	9%	14%	20%
Cartão de débito	29%	41%	41%	59%	62%	84%
Cartão de crédito	18%	19%	29%	27%	51%	57%

Fonte: Demirgüç-kunt e Klapper, 2012; e Demirgüç-kunt et al., 2018. Elaboração da autora.

Os dados brasileiros apontam o crescimento nas principais observações relacionadas à inclusão financeira; com exceção ao uso de cartão de crédito que caiu de 29% para 27%, fenômeno provavelmente relacionado ao aumento do nível de endividamento das famílias visto anteriormente. Apesar de a maioria dos percentuais estarem dentro ou acima da média da América Latina e Caribe, cabe ressaltar a grande diferença em relação ao patamar dos países membros da OCDE, organização da qual o Brasil tem almejado fazer parte. Ademais, é inquietante o baixíssimo nível existente no país de poupança e acesso ao crédito (empréstimos) em instituição financeira, o que revela a precariedade da segurança econômica da população. Em relação ao grande número de pessoas com conta em instituição financeira e uso de cartão de débito, é importante pontuar que o fenômeno é dado pelos programas sociais que realizam pagamento utilizando esses meios (RODRIGUES, 2014).

Visando a expandir a inclusão financeira no Brasil, o Banco Central começou a intensificar os trabalhos na área a partir da década de 90, com as seguintes atividades: estabelecimento do marco regulatório das cooperativas de crédito, no período entre 1990 e 2000; aprimoramento da regulação dos correspondentes bancários, iniciada em 1999; e a edição de normativos almejando melhorar a qualidade e a transparência na prestação de serviços financeiros, nos anos 2000 (BCB, 2018c). Após essas ações, alguns resultados positivos puderam ser observados, como o maior volume de clientes detentores de contas de depósitos à vista e de poupança, que respectivamente cresceram de 51 e 71 milhões em 2005 (dados mais antigos disponíveis), para 65 e 90 milhões em 2009, e 102 e 164 milhões em 2019 (BCB, 2020a). Mas não basta ter a posse da conta, é importante utilizá-la; e esse comportamento também já pode ser observado: de acordo com estudo realizado por pesquisadores do Banco Mundial, 61% dos brasileiros adultos pagaram contas de serviços com dinheiro em espécie em

2014, enquanto em 2017 a percentagem declinou para 40,6%, sendo constatado paralelamente um aumento no percentual de tais pagamentos via débito em conta, de 9,3% em 2014 para 21,3% em 2017 (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018). Aqui, vale chamar a atenção do reflexo dessa baixa utilização de meios digitais para transações financeiras na população brasileira, ocasionando enormes filas de indivíduos em instituições bancárias e transtornos no recebimento de auxílio-renda emergencial oferecido pelo Governo Federal no período pandêmico. Uma importante iniciativa realizada pelo Banco Central que vai ao encontro dessa necessidade de incentivar a digitalização do mercado de pagamentos de varejo é o recente lançamento do Pix – novo sistema brasileiro de pagamento instantâneo. Segundo a autoridade monetária, o novo método de transação financeira pode ser realizado em segundos, a qualquer hora do dia e a partir de conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga. Tais facilidades, adicionadas ao grande atrativo do custo zero pelo serviço, certamente revestem-se de um grande potencial para o estímulo à inclusão financeira (BCB, 2020b).

Diante do exposto, não obstante ao reconhecimento de alguns avanços, a inclusão financeira também se apresenta como desafio para a autoridade monetária no Brasil. Os esforços tendo em vista aumentar as opções de serviços financeiros fornecidos aos cidadãos são inegáveis, porém limitados. É salutar lembrar que ainda existem fortes entraves para o acesso da população a tais serviços, principalmente no que tange à população de baixa renda. Mais do que pensar na oferta, é necessário olhar para os indivíduos - potenciais demandantes - e entender não apenas as suas particularidades, como também a realidade da conjuntura política, econômica e social em que se inserem.

2.3 Proteção ao consumidor do serviço financeiro

Conforme relatório do Banco Mundial (2017), a proteção ao consumidor de serviços financeiros tem como objetivo assegurar aos indivíduos o recebimento de informações que lhes permitam tomar decisões, a não submissão a práticas injustas ou enganosas e o acesso a formas de resolução de conflitos. Para o Banco Central do Brasil, trata de “contar com ambiente de negócios que gera confiança, com informações simples e mecanismos de solução de conflitos” para esse consumidor (BCB, 2018a, p.8). Apesar de o tema ainda não ter ganhado destaque mundial e

nacional como a educação financeira e a inclusão financeira, percebe-se claramente a emergência da importância em se tratar do assunto diante dos inúmeros produtos e serviços financeiros que têm surgido nos últimos anos.

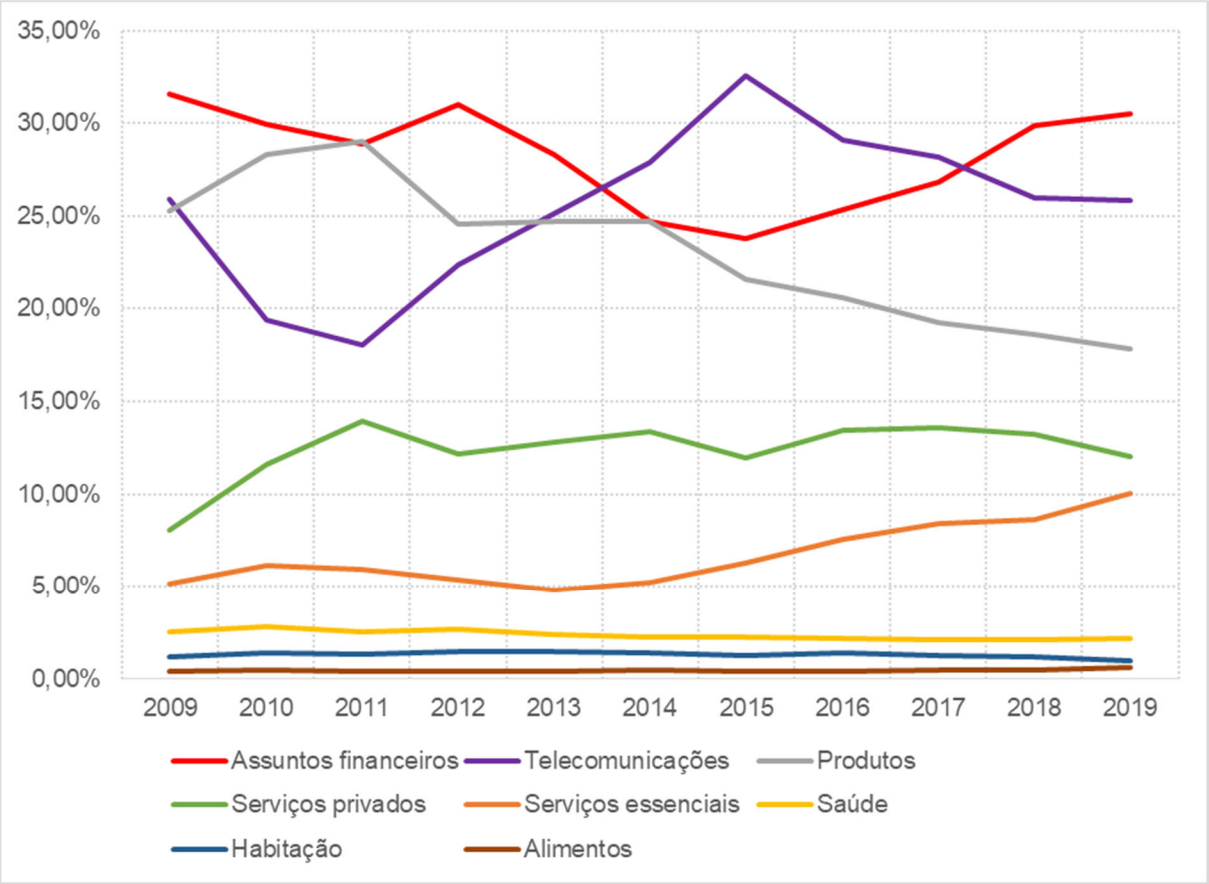
Devido à falta de maturidade da questão, as organizações internacionais ainda não desenvolveram mecanismos de mensuração e estatísticas para avaliar o quadro nos diversos países. O que se dispõe no momento são estudos e orientações do Banco Mundial, do G20 e da OCDE. Entretanto, é interessante o fato de que já em 1994 a Organização Mundial do Comércio (OMC) iniciara as negociações do Quinto Protocolo do Acordo Geral sobre o Comércio de Serviços, tratando de serviços financeiros, sobretudo nos setores de bancos e seguros. O documento foi lançado em 1998, sendo o Brasil o último país a assiná-lo, em 2016. Neste ponto, cabe destacar que o decreto nacional que promulga o acordo foi publicado apenas em 2019 (BRASIL, 2019).

Nos termos do artigo 170 da Constituição Federal, o Conselho Monetário Nacional (CMN), como principal órgão regulamentador do Sistema Financeiro, possui o dever de impor restrições às instituições financeiras na prestação de serviços e fornecimento de produtos que tutelem a proteção ao direito dos consumidores. Em uma busca mais minuciosa sobre o assunto, verifica-se a existência dessa atuação do Conselho através da criação de normas que moldam o comportamento das instituições reguladas em busca de amenizar o desequilíbrio nas relações existentes entre tais entes e os indivíduos. Como exemplos de destaque, podem ser citadas: Resolução n° 3.402 de 6/9/2006, que aborda a prestação de serviços de pagamento de salários, aposentadorias e similares sem cobrança de tarifas; Resolução n° 3.919 de 25/11/2010, que altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo BC; Resolução n° 4.196 de 15/3/2013, que trata de medidas de transparência na contratação e divulgação de pacotes de serviços; e Resolução nº 4.655 de 26/04/2018, que dispõe sobre a cobrança de encargos em decorrência de atraso no pagamento ou na liquidação de obrigações relacionadas com faturas de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos (BCB, 2018c).

Apesar do arcabouço legal existente, a proteção ao consumidor de serviços financeiros encontra-se em estágio incipiente no Brasil. O gráfico abaixo evidencia a magnitude do desafio: nos últimos anos, as reclamações sobre assuntos financeiros têm ocupado lugar de destaque nas estatísticas do SINDEC (Sistema Nacional de

Informações de Defesa do Consumidor), responsável pelo registro das demandas individuais dos consumidores que recorrem aos Procons - Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2020).

Gráfico 2 - Evolução do percentual dos assuntos tratados em atendimentos realizados pelos Procons durante o período de 2009 a 2019.



Fonte: Secretaria Nacional do Consumidor - SINDEC, 2020. Elaboração da autora.

As recentes publicações do Banco Central - principal responsável pela fiscalização do cumprimento do estabelecido pelo CMN - abordam superficialmente o tema da proteção ao consumidor ao tratar da cidadania financeira, não havendo índices, estatísticas ou esclarecimento de ações relacionadas ao assunto. Na página eletrônica da instituição, podem ser encontradas algumas informações elencadas em “direitos e deveres do consumidor financeiro” e alguns formatos de ranking de reclamações contra entidades financeiras no tocante à “qualidade de ouvidorias” dos prestadores de serviços financeiros, sendo a avaliação realizada de acordo com o desempenho desses espaços no tratamento de reivindicações dos usuários. Outro ranking existente refere-se aos motivos de reclamação mais frequentes, onde a “oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada”

encontra-se em primeiro lugar, seguida por “irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito” (BCB, 2020c). Nesse contexto, chama atenção a inexistência de informações claras sobre medidas protetivas ao consumidor e punitivas aos prestadores de serviços financeiros adotadas pela autarquia.

O estudo realizado sobre proteção ao consumidor de serviços financeiros na última década expôs a insuficiente e rasa abordagem do assunto. Seja pela pouca maturidade do tema ou falta de interesse em explorá-lo, o fato é que existe um longo e sinuoso caminho que deve ser desbravado pelos pesquisadores e agentes públicos. É inegável que a relevância do assunto extrapola o direito básico, garantido na Carta Magna, possuído pelo cidadão de ser protegido pelo Estado em suas relações econômicas, contribuindo também diretamente para inclusão financeira e para a participação dos indivíduos no diálogo sobre o sistema financeiro, por meio da constituição de um ambiente de negócios atrativo e seguro. Em um mundo movido por questões econômicas, resta, então, buscar aprofundar o conhecimento sobre o impacto desses benefícios na Economia para, assim, utilizá-lo como incentivo ao desenvolvimento de políticas voltadas à proteção do consumidor financeiro.

2.4 Participação dos indivíduos no diálogo sobre o sistema financeiro

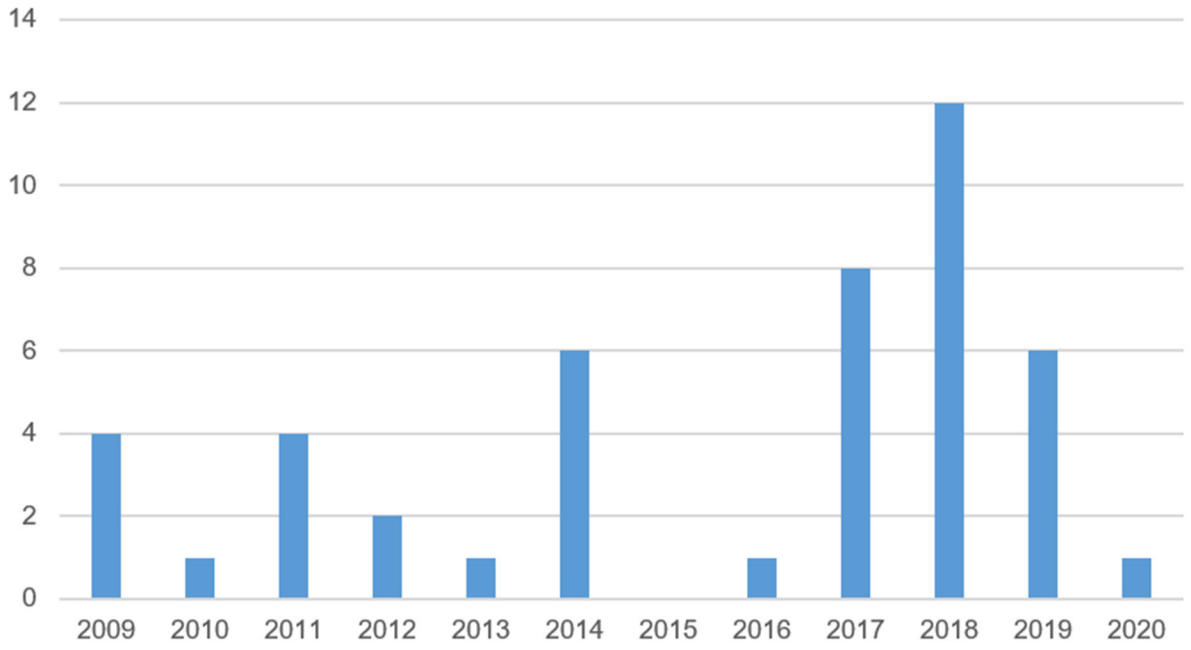
Tradicionalmente, o termo cidadania confere ao indivíduo, além de deveres perante ao Estado, o direito de participar de decisões que afetam o seu bem-estar (ILC-UK, 2012). Nessa linha de pensamento, o Banco Central adicionou a participação popular no diálogo sobre o sistema financeiro à estrutura do conceito cidadania financeira em 2018. O objetivo relatado pela autarquia é permitir maior heterogeneidade de críticas, comentários e sugestões, contribuindo para a formulação de políticas mais adequadas à realidade social e para o aperfeiçoamento do sistema financeiro (BCB, 2018a).

No cenário mundial, os trabalhos sobre o tema são ainda mais escassos que no quesito proteção ao consumidor, o que revela a postura inovadora do Brasil. Entre a literatura existente, encontra-se a publicação do *International Longevity Centre* (ILC) que destaca a participação popular no diálogo sobre o sistema financeiro como o principal fundamento da cidadania financeira. Segundo os autores, a participação ativa dos indivíduos é o princípio básico para qualquer ramificação da cidadania nas

democracias modernas; ademais, tal postura possibilita-os ser corresponsáveis pelo próprio bem-estar financeiro (ILC-UK, 2012). Outra importante abordagem está no livro *Financial Citizenship*, em que a autora Annelise Riles afirma que a participação contribui para o bem-estar dos indivíduos por meio do investimento coletivo na qualidade do processo; complementarmente, a diversificação de tal participação concede maior riqueza de perspectivas, o que favorece previsões mais seguras e o aperfeiçoamento de medidas voltadas à estabilidade financeira (RILES, 2018).

Voltando para o quadro brasileiro, mais uma vez nos deparamos com poucas informações oficiais e precária impossibilitando a elucidação das atitudes que estão sendo implementadas. Representantes do Banco Central afirmam que, em 2016, foi instituído o Comitê de Assuntos de Relacionamento do Cidadão com o Sistema Financeiro (Comitê do Cidadão) e a Política de Relacionamento do Banco Central com o Cidadão e Partes Interessadas com objetivo de “garantir a efetividade do relacionamento do BC com a sociedade por meio da oferta de serviços, do diálogo e da prestação de contas, em prol da satisfação do interesse público, da promoção da cidadania e do cumprimento da missão da Instituição” (BCB, 2018b, p.13). Contudo, não há informações claras sobre a atuação do grupo e da política, o que se tem divulgado é o número de consultas públicas realizadas pela autarquia visando ao aprimoramento do Sistema Financeiro Nacional. Esse trabalho realizado pela autarquia consiste na disponibilização de um espaço eletrônico onde a sociedade pode se manifestar sobre temas de interesse para o funcionamento do Sistema Financeiro Nacional antes da adoção e da implementação de decisões regulatórias. Como pode ser observado no gráfico abaixo, a evolução é irregular, com destaque para o aumento considerável após a criação do Comitê, de uma consulta em 2016 para oito em 2017, seguido por queda abrupta, com apenas seis consultas em 2019 e uma até o momento no corrente ano (BCB, 2020d).

Gráfico 3: Quantidade de consultas públicas realizadas pelo Banco Central do Brasil durante o período de 2009 a 2020.



Fonte: BCB, 2020d. Elaboração da autora.

Constata-se, assim, que a análise exploratória ao que tange à participação dos indivíduos no diálogo sobre o sistema financeiro obteve resultados ainda mais modestos, o que retrata a imagem tradicional de sujeito passivo que muitos agentes econômicos têm dos consumidores. Apesar de ter pontos semelhantes ao pilar da proteção ao consumidor, muitas vezes sendo até tratados conjuntamente pelo próprio Banco Central, é de fundamental importância destacar a diferença aqui existente. A participação ativa da população em diálogos e decisões sobre o sistema financeiro representa fator determinante para o alcance da cidadania financeira em sua essência. É preciso desmistificar e tornar acessível o ambiente estratégico desse setor; se o produto e o serviço são feitos para o consumidor, nada mais justo que tal indivíduo participe das resoluções que o atingem e contribua para o aperfeiçoamento do sistema como um todo.

2.5 Cidadania financeira

Após exposição dos elementos constitutivos da cidadania financeira, observa-se claramente a complexidade do conceito. Mesmo na literatura internacional, pode ser percebida a dificuldade em se tratar do assunto; a maioria dos pesquisadores opta

por focar apenas em um dos elementos do conjunto, frequentemente educação financeira ou inclusão financeira.

Entre a escassa bibliografia existente, o já citado *International Longevity Centre* justifica a complexidade do tema ao afirmar que a cidadania financeira precisa ser entendida no contexto da evolução da cidadania no sentido mais amplo, onde cidadão tem direito ao apoio do Estado para assegurar seu bem-estar, em troca de um comportamento responsável dentro da sociedade (ILC-UK, 2012). Corroborando com essa linha de pensamento, a autora Annelise Riles defende que a cidadania financeira é um compromisso de participação em busca de fortalecer o bem-estar econômico coletivo. Indo além, Riles pontua que a qualidade atual e a segurança futura das instituições dependem da ação de cada indivíduo visando à proteção do bem comum (RILES, 2018).

No Brasil, o engajamento e o protagonismo do Banco Central em pesquisas explorando a cidadania financeira está alinhado à Constituição Federal de 1988, que traz a ideia de função social do Sistema Financeiro Nacional, expressando que este deve ser estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do país e a servir aos interesses da coletividade (BRASIL, 2019). A intenção é nobre e ousada. Cabe ainda, diante dos discretos avanços frente às iniciativas promovidas pela instituição, um questionamento crítico se o trabalho realizado está realmente adequado ao quadro brasileiro; ou se existem outras possibilidades, implementadas em países com características semelhantes, que poderiam ser mais eficientes.

Garantir que o cidadão desenvolva capacidades para gerenciar bem seus recursos financeiros; tenha acesso a serviços financeiros adequados às suas necessidades; esteja em um ambiente de negócios seguro, com mecanismos de solução de conflitos; e disponha de canais para participar do debate sobre o funcionamento do sistema financeiro é um grande desafio a ser enfrentado. Assim, como primeiro passo em busca dessa conquista, é necessário conhecer os seus benefícios para avaliar a real justificativa para a empreitada, assunto que será tratado no próximo capítulo.

3 PROMESSAS

Após a crise mundial ocorrida em 2008, ocasionada pelo alto nível de inadimplência e desvalorização de imóveis e ativos financeiros associados às hipotecas americanas de alto risco (*subprime*), e o surgimento de novos produtos financeiros ao longo da última década, diversos organismos internacionais atribuíram grande importância à tríade educação financeira, inclusão financeira e proteção ao consumidor de serviços financeiros. Tal fato pode ser observado pelas publicações ocorridas nos últimos anos abordando a temática (AMIDŽIĆ et al., 2014; BCB, 2010; BID, 2015; CVM, 2017; OECD, 2016).

Com a instalação de nova crise econômico-financeira no corrente ano, produto da pandemia COVID-19, o assunto voltou a ganhar destaque e atrair a atenção de pesquisadores. Apesar de possuírem causas e estruturas diferentes, ambas as crises trouxeram à sociedade problemas que podem ser mitigados com a utilização das ferramentas objeto deste estudo: educação financeira, inclusão financeira, proteção ao consumidor de serviços financeiros e participação dos indivíduos nas discussões que ocorrem dentro do sistema financeiro. Para melhor analisar e compreender as promessas relatadas na literatura, os benefícios serão apresentados em duas vertentes: uma voltada para o bem-estar do indivíduo e outra para os impactos positivos na Economia.

3.1 Bem-estar do indivíduo

Primeiro benefício a ser explorado, a segurança financeira surge como uma das promessas fomentada por todos os fundamentos da cidadania financeira (educação, inclusão, proteção e participação). Tal benesse diminui a vulnerabilidade da população a impactos negativos, como desemprego, desaquecimento econômico, problemas de saúde e outros imprevistos que comprometam a renda ou demandem recursos adicionais (FREITAS, 2013; KLAPPER et al., 2013; LAL, 2018; SWAMY, 2014). Dentro desse quadro, a educação financeira dota o indivíduo de conhecimento sobre a importância de proteger-se de situações inesperadas e sobre mecanismos de como fazê-lo ou enfrentá-las, por meio da utilização de poupança e/ou empréstimo; enquanto a inclusão financeira proporciona a rede de serviços que viabiliza a operacionalização de tal salvaguarda. Para Swamy (2014), o acesso a um sistema

financeiro que funcione bem cria oportunidades, permitindo que pessoas excluídas econômico-socialmente se integrem melhor à economia e se protejam contra choques econômicos. Complementando os incentivos, apesar de não citar pesquisas sobre o assunto, o Banco Mundial (2012, 2015, 2017) afirma em alguns relatórios que a proteção ao consumidor garante o respeito aos direitos desse cidadão nos contratos estabelecidos com as instituições financeiras, cooperando para a sua segurança.

Prosseguindo com a análise, a melhora na qualidade de vida pode ser visualizada e desdobrada em diversos componentes (BCB, 2010; BECK e DEMIRGUC-KUNT, 2008; BRUNE et al., 2011). Abordando a educação financeira, a literatura mostra que o cidadão familiarizado com o sistema conhece as opções disponíveis para as suas necessidades e as utiliza pretendendo satisfazê-las da melhor forma, ou seja, a melhora na qualidade das decisões é citada como benfeitoria, contribuindo diretamente na qualidade de vida do consumidor (KLAPPER et al., 2013; METTE, 2015; SILVA et al., 2017). Vinculados à essa capacidade de adotar melhores resoluções no universo das finanças, o conhecimento e o acesso a mecanismos de financiamento – educacional, imobiliário, entre outros – ganham destaque nos estudos que tratam do aumento da qualidade de vida ligado à educação e à inclusão financeira. Pesquisadores defendem que o acesso à capacitação educacional viabiliza melhores perspectivas de colocação no mercado de trabalho e o crédito imobiliário permite a obtenção de melhores condições de moradia, ambos contribuindo para o aumento do bem-estar do cidadão (BECKY DEMIRGUC-KUNT, 2008; HELAL e CUNHA, 2017). Algumas publicações também reportam a queda do endividamento como produto do aumento nos níveis de educação financeira e proteção ao consumidor do serviço financeiro. O fenômeno decorre principalmente da conscientização dos indivíduos em relação aos riscos envolvidos na criação/manutenção de dívidas e às alternativas possíveis, bem como o estabelecimento de um aparato protetivo que resguarde o usuário do serviço de abusos nas relações contratuais creditícias estabelecidas com o sistema (DONADIO et al., 2012; LUSARDI e TUFANO, 2015; METTE, 2015). Apesar de não encontrado muitos achados na literatura, cabe abordar o aspecto da praticidade proporcionada pela inclusão no sistema financeiro; tal feito pode ser suposto por meio da realização de recebimentos e pagamentos via digital, por exemplo. Ao evitar o deslocamento para representante bancário e fila de espera para atendimento, o usuário do serviço virtual evita desgastes e desperdício de tempo, contribuindo para o aumento do seu bem-estar (BID, 2015). Dessa forma, os

transtornos vexatórios observados na execução de pagamento do auxílio emergencial oferecido pelo Governo Federal durante os meses iniciais da crise econômica ocasionada pela atual pandemia poderiam ter sido mitigados, caso a população estivesse inclusa no sistema financeiro e não dependesse do dinheiro em espécie para realizar suas transações.

Com as mudanças ocorridas nos últimos anos no sistema financeiro e na forma como o Estado passou a encarar a previdência social em alguns países, o papel do indivíduo como sujeito ativo nas decisões relacionadas às suas finanças emerge e começa a ganhar destaque (BRAUNSTEIN e WELCH, 2002; OECD, 2013; XIAO et al., 2013). Entre os poucos trabalhos abordando a questão, alguns pesquisadores afirmam que esse novo papel proporciona satisfação pessoal e aumento no bem-estar do indivíduo. Nas palavras de Heal e Cunha (2017, p. 301) ao tratar da inclusão financeira via acesso ao microcrédito: "as pessoas participantes sentem-se mais confiantes e dispostas a assumirem novas atitudes diante de suas vidas, passam a sentir que são capazes de promover mudanças positivas no seu trabalho e nas suas famílias.” A influência da educação financeira para os estudiosos também é clara, visto que o conhecimento enseja ao consumidor confiança e disposição a adotar atitudes em prol de seus interesses (HELAL e CUNHA, 2017; RAMALHO e FORTE, 2019; XIAN e PORTO, 2017). Outro elemento da cidadania financeira que contribui para esse novo lugar ocupado pelo indivíduo é a proteção ao consumidor. Para o G-20 (2011), esse anteparo imprime segurança e estimula a tomada de decisões dos usuários. Aqui, cabe ressaltar que a instituição não cita pesquisas que confirmem o fenômeno.

3.2 Impactos econômicos

Entre as promessas no que tange a impactos econômicos positivos, as publicações apontam a contribuição dos fatores constituintes da cidadania financeira para uma melhora na eficiência do mercado e do sistema financeiro (BIROCHI e POZZEBON, 2016; BRAUNSTEIN e WELCH, 2002). Bader e Savoia (2013, p. 210) afirmam que “a inclusão financeira das pessoas menos favorecidas oferece um grande potencial de alavancagem para a economia das regiões nas quais esse segmento se concentra, trazendo esse público à economia formal.” Assim, ao fomentar o mercado formal, pode-se observar o seu aperfeiçoamento e evolução, fenômenos também

decorrentes da melhoria na qualidade das decisões dos indivíduos, conforme visto em tópico anterior. Incluindo a educação financeira na análise, a Comissão de Valores Mobiliários pontua que consumidores melhor informados e capazes de gerenciar suas finanças pessoais contribuem para a eficiência do mercado (CVM, 2017). Corroborando com esse pensamento, Araújo e Souza (2012) destacam que o cidadão educado financeiramente cumpre com seus compromissos financeiros, mitigando a inadimplência - fator que corresponde a um terço do s*pread* bancário brasileiro (BCB, 2008). Segundo esses autores, como um alto *spread* leva ao aumento dos juros praticados nos empréstimos e nos financiamentos, tal fenômeno afasta os agentes deficitários dos superavitários, promovendo menor eficiência do SFN; além disso, eles também destacam que a educação financeira proporciona o aperfeiçoamento do mercado à medida que reduz a assimetria de informação e aumenta a competitividade. Aprofundando a abordagem do sistema, segundo o Banco Central (2010, p.48),

> O sistema financeiro realiza a intermediação de recursos entre unidades poupadoras e unidades demandantes de recursos. A eficiência do sistema financeiro em cumprir esse papel está diretamente relacionada à capacidade de exercer essa intermediação a baixo custo, de forma sustentável para a totalidade dos agentes da economia, observadas suas necessidades.

Nesse contexto, o trabalho de Ahamed e Mallick (2019) conecta a inclusão financeira à estabilidade e performance bancária, levando a um aumento na eficiência do sistema financeiro. Já Demirgüç-Kunt et al. (2013) encontram associação entre a estrutura do sistema financeiro não apenas com iniciativas de inclusão financeira, mas também com a educação financeira. Indo além e assumindo postura visionária, representantes do Banco Mundial têm defendido que a proteção ao consumidor reflete na saúde e desenvolvimento do setor financeiro. Segundo a instituição, ao garantir o respeito aos direitos do usuário, o sistema funciona de forma mais equilibrada e ajustada às suas reais necessidades (THE WORLD BANK, 2012; 2015; 2017).

Outra benesse garantida pelos defensores dos elementos da cidadania financeira é a redução das desigualdades sociais, ocasionada pela queda no nível de pobreza (AMADOU, 2018; BECK et al., 2007; 2008; 2009). Neste ponto, cabe um parêntese para destacar a valia desse benefício frente àquele que talvez seja o maior problema social do Brasil. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e

Estatísticas referentes a 2019, 6,5% da população nacional encontrava-se em situação de extrema pobreza, sobrevivendo com menos de US$ 1,90 por dia, e 24,7% em situação de pobreza, com renda diária menor que US$ 5,50 (SÍNTESE..., 2020). Também é importante ressaltar a relação de causa e consequência existente nesse achado: assim como estudos apontam a contribuição da cidadania na redução da pobreza e da desigualdade social, também existem trabalhos que trazem a pobreza como fator limitante para o desenvolvimento da cidadania financeira - visão a ser aprofundada no próximo capítulo. Na linha de pensamento dos mecanismos que promovem a melhoria no bem-estar do indivíduo abordados anteriormente, as pesquisas de Burgess e Pande (2005) e Brune et al. (2011) demonstram que a inclusão financeira proporciona aumento na qualidade de vida de residentes em zonas rurais, aliviando os patamares de pobreza nessas áreas. Achados semelhantes são relatados por Bruhn e Love (2014) e Lal (2018). Para Caskey et al. (2006), a inclusão financeira por meio de bancos cooperativos é considerada uma forma eficaz de redução da pobreza, pois o acesso ao financiamento permite que os agentes econômicos façam escolhas de consumo e investimento a longo prazo, participem de atividades produtivas e enfrentem choques inesperados de curto prazo. Explorando a educação financeira, Kurihara (2013) explica que o impacto sobre a pobreza e desigualdade social ocorre através da melhoria na qualidade das decisões financeiras e da utilização do conhecimento sobre o tema para acessar vias de financiamento educacional, por exemplo. Dessa forma, o indivíduo consegue acesso a melhor qualificação para colocação no mercado de trabalho, possibilitando melhoria em sua condição social. Quanto à proteção ao consumidor, a influência é dada por meio da segurança que o usuário sente para utilizar o sistema, acessando as vias disponíveis para melhoria da sua qualidade de vida (THE WORLD BANK, 2015).

Com a recente crise econômica desencadeada com a pandemia do novo coronavírus, cabe destacar a ação dos componentes da cidadania financeira no fomento ao crescimento e desenvolvimento econômico. Segundo o Banco Central (2010), a inclusão financeira viabiliza o acesso dos usuários do sistema à economia formal e desenvolve a indústria financeira, contribuindo para o crescimento econômico. Vários autores ratificam essa ideia, afirmando que o fomento ao crescimento é dado através do desenvolvimento do mercado, da redução de custos nas transações e da melhora na alocação de recursos (BECK e DEMIRGUC-KUNT, 2008; INOUE e HAMORI, 2012; LAHA, 2015; LEVINE, 2005; SEHRAWAT e GIRI,

2015). Já outros trabalhos vão além e vinculam a inclusão financeira também ao desenvolvimento econômico, por meio da melhoria em indicadores econômicos e sociais, resultante de ganhos na qualidade de vida da população (BECK et al., 2007; BLANCO, 2013; CLARKE et al., 2006; SEHRAWAT e GIRI, 2016; THE WORLD BANK, 2014; TOINDEPI, 2016). Passando à educação financeira, Mette (2015, p.51) afirma que

> Encontram-se evidências consistentes que tornam cada vez mais forte a lógica de que o acesso à informação financeira gera um consumidor mais racional, e que tal consumidor é capaz de continuar consumindo de forma sustentável, garantindo ganhos de bem-estar individual e agregado, aumentando a duração do ciclo de crescimento e suavizando os ciclos recessivos.

Há ainda outras vias de influência do conhecimento financeiro para o crescimento econômico relatadas na literatura, como o aumento no nível da poupança nacional, que pode levar ao impulso nos investimentos, e o aperfeiçoamento do mercado, que traz mais dinamismo à economia (CVM, 2017). Já em relação à proteção ao consumidor do sistema financeiro, o Banco Mundial (2015) ressalta em relatório sobre o assunto que, ao fortalecer a confiança do consumidor, estimula-se a sua participação no mercado e no sistema financeiro, propiciando assim o crescimento econômico via mecanismos já explicados anteriormente.

Diante do explanado, é evidente a escassez de trabalhos que abordem o papel da proteção ao consumidor do sistema financeiro e da sua participação nas discussões que ocorrem dentro desse complexo. Infelizmente, tal deficiência de estudos dificulta o entendimento e a averiguação dos resultados que esses fatores podem causar, não estimulando o interesse dos formuladores de políticas públicas. O quadro mais preocupante é o da participação do usuário no diálogo sobre o funcionamento do sistema financeiro - sem publicações encontradas - o que demonstra a visão defasada do indivíduo como sujeito passivo, afastando-se do cerne do conceito de cidadania. Como defesa da importância desse pilar, intuitivamente, pode-se supor que a participação dos indivíduos nas discussões que ocorrem dentro do sistema financeiro contribua para o seu bem-estar através da possibilidade desse usuário influenciar na tomada de decisões que favoreçam a praticidade na utilização de produtos e serviços, a sua segurança financeira e os mecanismos de financiamento

para lhe oferecer melhor qualidade de vida; resultando assim no seu empoderamento como sujeito ativo no sistema. Quanto aos impactos econômicos, a participação ativa do cidadão financeiro nutre o mercado e o sistema com informações importantes sobre as reais necessidades e visões do usuário, auxiliando assim o aprimoramento dessas entidades e, consequentemente, incentivando o crescimento e desenvolvimento econômico.

Por fim, cabe pontuar a existência de publicações que contestam os achados relacionados a alguns benefícios supracitados. Mader (2018) declara que muitos trabalhos são baseados em simples correlações entre medidas de inclusão financeira e resultados macroeconômicos ou socioeconômicos, o que, segundo ele, demonstra fragilidade e extrapolação na análise. Segundo a CVM (2017, p.29), corroborando com Clarck (2015), “a premissa de que a educação financeira levará a um maior conhecimento e, por consequência, a melhores decisões econômicas é limitada quando se observam os efeitos desses programas”. Na mesma linha, outros autores denunciam que a evidência empírica não é clara quanto aos efeitos atribuídos à educação financeira sobre o comportamento dos indivíduos e os resultados financeiros (ÁLVAREZ-FRANCO et al., 2017; FERNANDES et al., 2014; HASTINGS et al., 2013; MILLER et al., 2015). Ademais, como dito anteriormente, documentos publicados pelo Banco Mundial em defesa da proteção ao consumidor do sistema financeiro não trazem comprovação científica. O fato é que, em se tratando de análise econômica, quando existe uma correlação entre variáveis é indispensável um trabalho aprofundado para distinguir e avaliar as relações existentes entre elas; só então poderia se definir a causa e a consequência dentro do fenômeno estudado.

Críticas à parte, partindo da crença nas promessas elencadas, é interessante conhecer os principais entraves ao progresso dos elementos constituintes da cidadania financeira no Brasil, visto que tal informação possui grande relevância para um desenho mais ajustado de estratégias que auxiliem no alcance dos benefícios esperados. Reconhecer as especificidades da economia brasileira, bem como os impactos do comportamento sociocultural da população, é indispensável para entender os desafios impostos ao desenvolvimento desse formato de cidadania. Tal ponto será trabalhado no próximo capítulo.

4 EMPECILHOS

Consoante visto em capítulo anterior, pesquisas e relatórios afirmam que o incentivo à cidadania financeira - por meio do desenvolvimento de seus pilares - podem contribuir positivamente em aspectos relacionados ao bem estar do indivíduo e à Economia como um todo. Perante tais promessas, o lento avanço de alguns indicadores relacionados à área refletem a existência de importantes entraves característicos das particularidades inerentes à Economia e à população brasileira. Acreditando no papel crucial das políticas públicas na reversão desse quadro e que o conhecimento desses empecilhos é o passo inicial para o desenho de estratégias adequadas ao cenário nacional, neste capítulo, mostra-se um panorama do que se considera ser o conjunto dos principais fatores retardatários ao alcance do patamar desejado.

A revisão de literatura aponta diversos itens que contribuem para o baixo nível de desenvolvimento dos fatores constitutivos da cidadania financeira. Entre eles, pode-se encontrar: grandes dimensões territoriais, particularidades regionais, fraqueza do Estado de direito, debilidade do ambiente regulatório, baixo nível de renda da população, prevalência de empresas estrangeiras no mercado, elevado grau de economia informal, altos custos monetários dentro do sistema financeiro, e aspectos culturais e comportamentais dos indivíduos (DABLA-NORRIS et al., 2015; DEMIRGÜÇ-KUNT, 2010; KARLAN et al., 2014). Segue abordagem daqueles que, sob a ótica desta pesquisa, melhor se enquadram na realidade do Brasil.

4.1 Vasta dimensão territorial e particularidades regionais

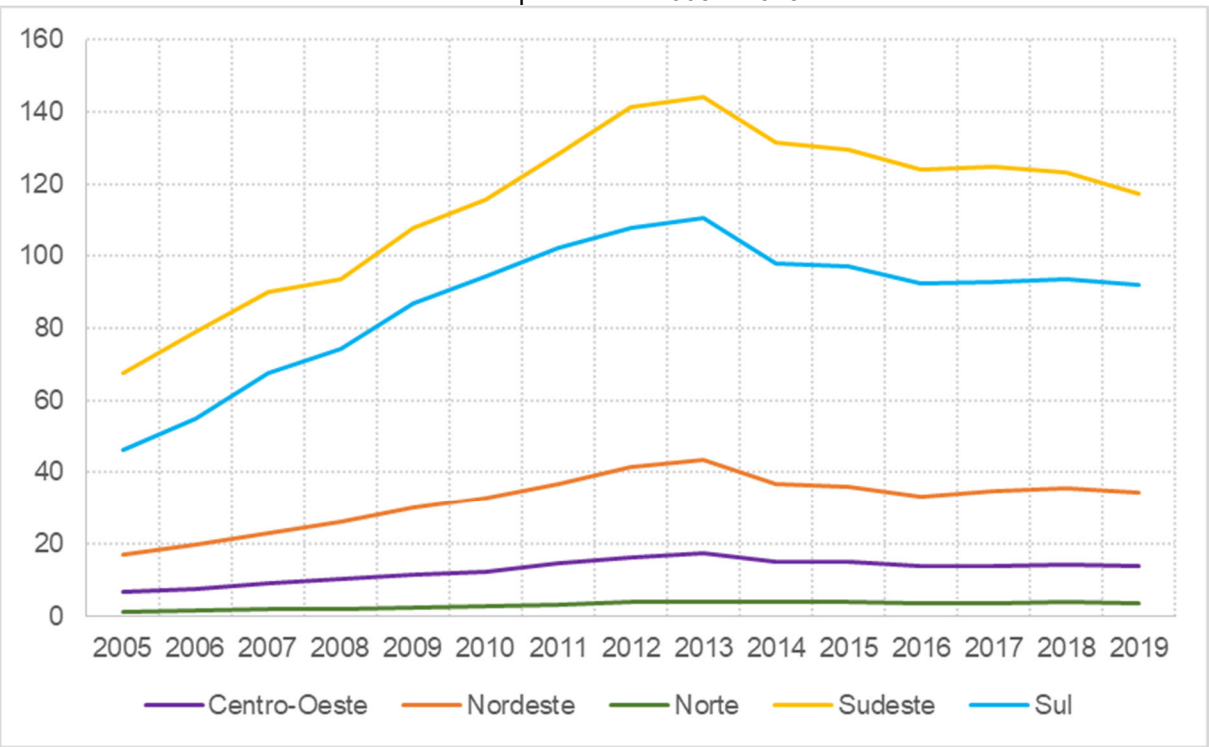
Segundo o Banco Central (2010, p.48),

> Uma pré-condição para promover a inclusão financeira é a capilaridade do sistema. Somente dispondo de oferta de serviços financeiros em todo o território nacional – seja pela presença física das instituições, seja pela existência de outros canais de distribuição de serviços – a população pode estar incluída financeiramente de forma adequada.

Partindo do reconhecimento da vasta dimensão territorial brasileira, é inevitável deparar-se com o entrave espacial ao desenvolvimento da cidadania financeira por meio de qualquer dos seus pilares: educação, inclusão, proteção e participação. Com

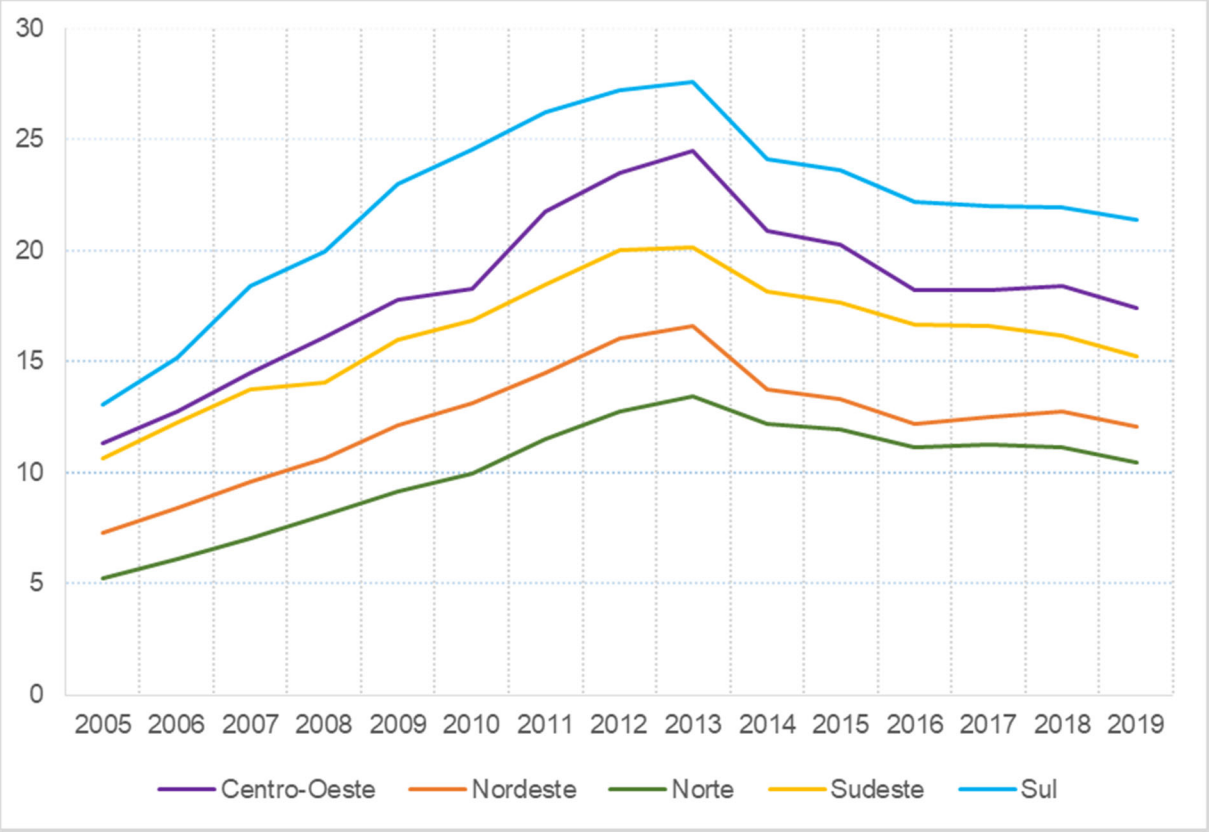
o crescimento econômico experienciado pelo país até 2013, a ampliação da oferta de produtos e serviços requisitou o aumento de consumidores no mercado, necessidade atendida pelo governo por meio do fomento à inclusão financeira dos indivíduos - principalmente via liberação de crédito. Entretanto, mesmo sendo observado o aumento nos indicadores relacionados à inclusão em tal período, os dados denunciam a disparidade existente entre as regiões do país. Olhando para os extremos e comparando a menor com a maior região do país, enquanto a região sul possuía 92,11 pontos de atendimento por mil km² em 2019, o valor referente à região norte é de apenas 3,63. Mesmo que se levante o ponto da dimensão populacional na tentativa de justificar esse fenômeno, os dados informam que, também no ano de 2019, a região sul contava com 21,37 pontos de atendimento por 10 mil adultos, já a região norte apresentava apenas 10,46 (BCB, 2020a). Indo além, a evolução da quantidade de pontos de atendimento demonstrada nos gráficos abaixo comprova que se trata de um problema histórico e de difícil controle.

Gráfico 4 - Evolução da quantidade de pontos de atendimento por mil km² nas regiões brasileiras durante o período de 2005 a 2019.



Fonte: BCB - Sistema Gerenciador de Séries Temporais, 2020a. Elaboração da autora.

Gráfico 5 - Evolução da quantidade de pontos de atendimento por 10 mil adultos nas regiões brasileiras durante o período de 2005 a 2019.



Fonte: BCB - Sistema Gerenciador de Séries Temporais, 2020a. Elaboração da autora.

Neste ponto, cabe explicar que a queda geral visualizada na quantidade de pontos de atendimento a partir de 2013 deve-se ao fechamento de diversos estabelecimentos bancários perante ao desenvolvimento de canais de relacionamento digital. Mesmo face a esse fenômeno, é possível verificar a disparidade entre essas regiões na análise do percentual de sua população com relacionamento bancário em 2019: 54,26% da população residente no Norte e 76,73% no Sul (BCB, 2020a; IBGE, 2020a).

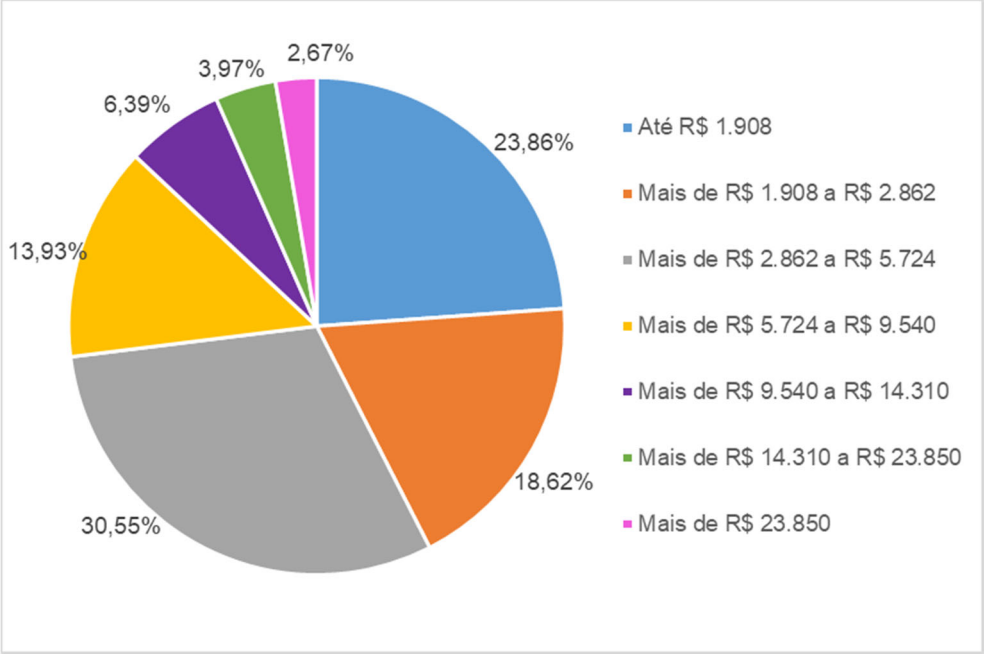
Diante do exposto, fica evidente o impacto do tamanho da região e de suas características geográficas sobre os incentivos às ações que promovam a cidadania financeira. É inegável que regiões como o norte brasileiro não despertem o interesse de instituições financeiras frente aos custos de logística existentes. Na mesma linha, a não observância de programas relevantes em nível federal de educação financeira, proteção ao consumidor e participação no diálogo dentro do sistema financeiro adaptados às particularidades da população amazônica revela a dificuldade dos agentes públicos em atuar nessa região.

4.2 Baixo nível de renda da população

Assim como pesquisas mostram que os pilares da cidadania financeira podem ser utilizados como ferramentas para a melhora na condição de vida dos indivíduos, também pode-se observar em estudos a íntima relação existente entre a exclusão financeira e o baixo nível de renda da população. Crocco et al. (2013) relatam em seu trabalho uma ligação entre a pobreza e a ausência de agências e serviços bancários em algumas regiões. O fato é que, bem como no tópico abordado anteriormente, mesmo com a expansão dessa rede no Brasil durante a última década, é notória a falta de interesse dos provedores em ofertar produtos e serviços adequados às reais necessidades da população mais pobre. Tal atitude é justificada pela dificuldade das camadas de baixa renda em apresentar garantias formais para contratação de serviços de empréstimo ou financiamento e inexistência de renda suficiente para ser poupada ou investida, por exemplo. Surge então uma das maiores críticas às iniciativas de fomento à cidadania financeira no Brasil: como falar em educação, inclusão, proteção e participação em um país onde grande parte da população sequer possui renda suficiente para a sua subsistência com qualidade de vida aceitável?

Ilustrando o cenário, conforme demonstrado no gráfico a seguir, em pesquisa realizada pelo IBGE referente ao biênio 2017-2018, 23,86% da população brasileira possuía renda familiar menor que dois salários mínimos (IBGE, 2020b). Na presença de tal quadro, soa utópico pregar o acesso a serviços financeiros, organização de finanças pessoais e participação nas tomadas de decisão do sistema enquanto esses indivíduos lutam pelo seu sustento básico.

Gráfico 6 – Distribuição da renda familiar no Brasil durante o biênio 2017-2018



Fonte: IBGE - Pesquisa de Orçamentos Familiares, 2020b. Elaboração da autora.

Como fator agravante a essa questão, não é de se estranhar a postura de afastamento que a parcela da população com menor nível de renda detém em relação às instituições financeiras formais, visto que, mesmo estando inserida em um ambiente de escassez de recursos, não dispõe de uma rede de produtos ou serviços adequados à sua realidade econômica (BERTRAND et al., 2004; SCHRÖDER, 2005). Em verdade, no Brasil, os custos monetários das transações realizadas no sistema financeiro ainda são elevados. Karlan et al. (2014, p.39) aborda a relevância desse ponto ao afirmar que

> Os custos monetários podem ser uma barreira importante para o acesso e uso de serviços financeiros formais, especialmente porque as taxas são muitas vezes uma grande proporção das economias das pessoas pobres. Podem ser custos fixos, como taxas de abertura de conta e requisitos de saldo mínimo, ou custos marginais, como taxas de transação e rendimentos.

Exemplificando esse quadro nacional, pode-se constatar que, mesmo frente à sequência de reduções na taxa básica de juros (Selic) ocorrida nos últimos anos, o nível ainda é considerado alto quando comparado a países de relevante Economia mundial (TRADING ECONOMICS, 2020). De acordo com as tabelas abaixo, o Brasil apresenta a oitava maior taxa entre os integrantes do G-20 e possuiria a terceira maior taxa caso fizesse parte da OCDE. O quadro piora quando analisado o *spread* bancário brasileiro - diferença entre os juros adotados pelas instituições para captar e

emprestar dinheiro. Desde o último pico atingido pela taxa Selic - meta de 14,25% a.a. durante o período de 30/07/2016 até 19/10/2016 - até o atual patamar de 2% a.a., o *spread* médio das operações de crédito para pessoas físicas caiu apenas 39,40%, enquanto a citada taxa básica foi reduzida em 85,96% (BCB, 2020a).

Tabela 2 – Taxa básica de juros nos países membros do G-20 em 2020.

Posição	País	Taxa (%)	Mês referência
1	Argentina	36	2020-10
2	Turquia	15	2020-11
3	México	4.25	2020-11
3	Rússia	4.25	2020-10
4	Índia	4	2020-12
5	China	3.85	2020-12
6	Indonésia	3.75	2020-11
7	África Do Sul	3.5	2020-11
8	Brasil	2	2020-10
9	Arábia Saudita	1	2020-11
10	Coréia Do Sul	0.5	2020-11
11	Canadá	0.25	2020-10
11	Estados Unidos	0.25	2020-11
12	Austrália	0.1	2020-12
12	Reino Unido	0.1	2020-11
13	União Europeia	0	2020-10
14	Japão	-0.1	2020-10
15	Suíça	-0.75	2020-09

Fonte: *Trading economics*, 2020. Elaboração da autora.

Tabela 3 – Taxa básica de juros nos países membros da OCDE e no Brasil em 2020.

Posição	País	Taxa (%)	Mês referência
1	Turquia	15	2020-11
2	México	4.25	2020-11
3	Brasil	2	2020-10
4	Colômbia	1.75	2020-11
5	Islândia	0.75	2020-11
6	Hungria	0.6	2020-11
8	Chile	0.5	2020-10
8	Coréia Do Sul	0.5	2020-11
9	Nova Zelândia	0.25	2020-09
9	Canadá	0.25	2020-10
9	Estados Unidos, República Tcheca	0.25	2020-11
10	Austrália, Polônia	0.1	2020-12
10	Israel, Reino Unido	0.1	2020-11
11	Alemanha, Áustria, Bélgica, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Portugal	0	2020-10
11	Noruega, Suécia	0	2020-11
12	Japão	-0.1	2020-10
13	Dinamarca	-0.6	2020-09
14	Suíça	-0.75	2020-09

Fonte: *Trading economics*, 2020. Elaboração da autora.

Diferente da questão territorial, o obstáculo da baixa renda tem sido reconhecido e combatido – ainda que apenas pontualmente – nos últimos anos. Durante o Governo Lula (2003-2010), foram adotadas importantes medidas, como a obrigatoriedade da aplicação de um percentual dos depósitos à vista de todo o sistema financeiro em operações de microcrédito, que são aquelas de baixo valor e voltadas a pequenos empreendedores informais e microempresas sem acesso ao sistema financeiro tradicional, principalmente por não terem como oferecer garantias reais; a criação das contas simplificadas, reduzindo a burocracia das exigências documentais para a abertura de conta corrente por pessoas de baixa renda; e a criação do Banco Popular do Brasil (BPB), filiado ao Banco do Brasil, para operar exclusivamente junto às classes menos favorecidas economicamente (BCB, 2009). No Governo Dilma (2011-2016), destaca-se o impulso que o Programa Minha Casa, Minha Vida deu ao crédito imobiliário direcionado às famílias de baixa renda, via taxas de juros subvencionadas (BCB, 2015).

Apesar do pequeno avanço na tentativa de superação do baixo nível de renda como entrave para o desenvolvimento da cidadania financeira, a dimensão alarmante do problema e o longo caminho a ser percorrido são irrefutáveis. Reconhecido internacionalmente como um dos países de maior desigualdade socioeconômica, o Brasil carrega essa característica intimamente entrelaçada à sua formação histórica, onde as relações econômicas foram moldadas na exploração de indivíduos pertencentes a grupos sociais desfavorecidos. Certamente, driblar esse empecilho é um dos maiores desafios ao pleno alcance de qualquer categoria da cidadania.

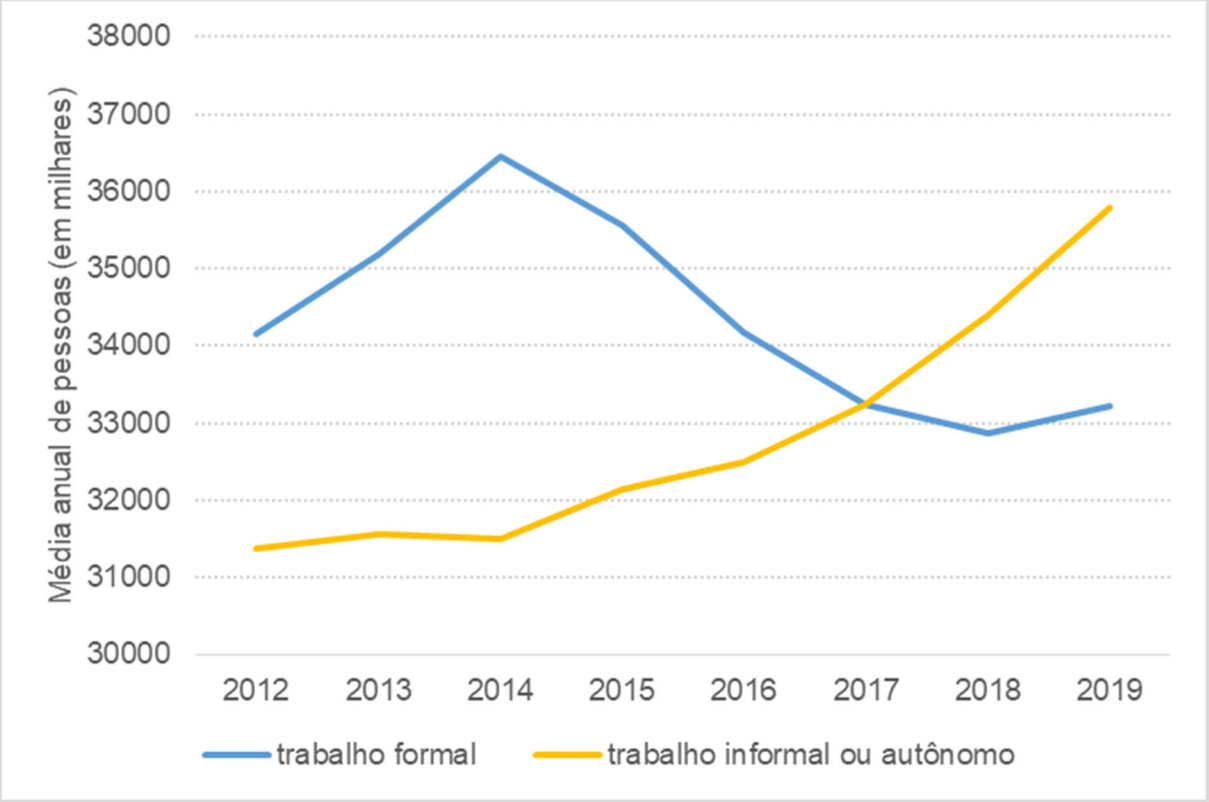
4.3 Economia informal

A atual crise decorrente da pandemia COVID-19 colocou em evidência o problema da economia informal no Brasil. Diante de inúmeros trabalhadores à margem da formalidade, o Governo deparou-se com uma parcela significante da população com sua renda drasticamente reduzida e sem nenhum tipo de seguridade social. Tal realidade causa preocupação pois, além de colocar em risco a subsistência desses indivíduos, como abordado em capítulo anterior, uma maior participação da sociedade na economia formal potencializa e é retroalimentada pela inclusão e educação financeira, podendo ainda ser via de acesso ao crescimento e desenvolvimento econômico. Ademais, nas palavras de Santos et al. (2018, p. 45), “a

economia informal não só compromete as receitas fiscais, como também distorce os números oficiais sobre desemprego, renda, consumo e outros indicadores, prejudicando as políticas públicas que dependem desses dados".

Desde 2014, ano marcado pelo início da crise econômica nacional, os dados apontam um comportamento preocupante no mercado de trabalho brasileiro: o decréscimo do nível de empregos formais, concomitante ao aumento do número de indivíduos trabalhando de forma autônoma e o crescimento e desenvolvimento do setor informal. Conforme pode ser constatado no gráfico abaixo, elaborado com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNADC), realizada pelo IBGE, o cenário foi agravado quando o número de trabalhadores informais e autônomos superou o de empregados formalmente no ano de 2017. Apenas em 2018, o nível de trabalho formal voltou a subir, porém ainda em patamar inferior ao informal (IBGE, 2020c).

Gráfico 7 - Evolução do trabalho formal (com carteira) e informal (sem carteira e conta própria) no setor privado (excluído trabalho doméstico) durante o período de 2012 a 2019.



Fonte: IBGE - Sistema de Recuperação Automática, 2020c. Elaboração da autora.

A inserção dos indivíduos no mercado de trabalho informal contribui para o seu afastamento da economia formal como um todo. Como exemplo, no caso do mercado

financeiro, a falta de documentação (comprovantes de renda ou de endereço empregatício) e garantias solicitadas pelas instituições ofertantes de produtos e serviços, estão entre os principais fatores que ocasionam o impedimento à entrada desses pretensos usuários no sistema (DABLA-NORRIS et al.; 2015; DEMIRGÜÇ-KUNT, 2010; SANTOS et al., 2018; SCHRÖDER, 2005). Há ainda o fato de as camadas populares, normalmente alocadas no mercado de trabalho informal, acessarem mais facilmente pequenos comércios locais, muitas vezes também inseridos na informalidade e limitados à realização de transações apenas em espécie. Adicionalmente, apesar de não relatado na literatura, supõe-se que indivíduos fora do arcabouço formal são mais difíceis de serem alcançados em ações de educação financeira e de incentivo à participação nas tomadas de decisão dentro do sistema financeiro.

Em relação às iniciativas existentes no intuito de vencer, ou ao menos mitigar, o entrave da economia informal, pode-se facilmente citar várias medidas adotadas por Governos visando ao estimulo à economia formal. Dentro desse quadro, vale destacar a Reforma Trabalhista - Lei 13.467, de 13 de julho de 2017 - apresentada e sancionada no Governo Temer (2016-2018) com o objetivo de alcançar tal meta via expansão do nível de emprego formal (BRASIL, 2017). Apesar de não encontrado em levantamento bibliográfico comprovação científica que relacione a aprovação e implementação desse normativo com a retomada do crescimento da quantidade de pessoas empregadas formalmente, a sincronia dos fatos chama atenção. Entretanto, mesmo com essa leve melhora nas estatísticas, é necessário reconhecer que os níveis de trabalho formal e informal ainda estão bem aquém do ideal, configurando-se como um importante entrave tanto para o desenvolvimento dos componentes da cidadania financeira quanto para o alcance dos benefícios promovidos por eles.

4.4 Cultura e comportamento

Nas palavras de Karlan et al (2014, p.50), “historicamente, o mecanismo dominante para que indivíduos e famílias suavizem o consumo e respondam a choques tem sido o apoio financeiro oferecido pela família e pelas redes de parentesco”. Reforçando esse pensamento, Bader e Savoia (2013) relatam que os hábitos de uma sociedade influenciam fortemente o seu consumo de serviços financeiros. Apesar de pouco explorada pela academia e organizações internacionais,

essa questão retrata bem a realidade brasileira, trazendo à tona a cultura e o comportamento da população como importantes empecilhos ao alcance da cidadania financeira e de seus benefícios.

Revestido por um estereótipo de “leveza” na forma de viver, o cidadão médio brasileiro parece encarar com conformismo e pouca seriedade as situações de risco financeiro. Comumente, observa-se no grupo formado por esses indivíduos a crença de limitação pessoal - imposta pela renda - no que tange ao uso eficiente do dinheiro, seja na rotina ou na prevenção e controle de dificuldades. Outros comportamentos usuais são a busca por auxílio financeiro ou empréstimos informais entre familiares e amigos, o uso de cartão de crédito de terceiros para o parcelamento de despesas maiores e a preferência por utilizar dinheiro em espécie no dia a dia. Tais atitudes configuram entraves ao aumento da inclusão financeira e alcance de seus benefícios, visto que mantêm os potenciais usuários do sistema atrelados à informalidade.

Um ponto que merece ser analisado à parte é a marca que altos níveis de inflação durante longo período deixou na sociedade brasileira (ARAÚJO e SOUZA, 2012; G-20, 2011). Os ajustes regulares nos preços causados por esse fenômeno contribuíram para que a população passasse a realizar o consumo imediato ao receber sua renda. Apesar de superado o descontrole inflacionário, o referido comportamento ainda é habitual na atualidade, impedindo que muitos indivíduos racionalizem o uso do dinheiro alocando-o entre o presente e o futuro.

Fortalecendo a importância da cultura e do comportamento dos indivíduos nas suas decisões financeiras, alguns estudos têm mostrado que, mesmo quando trabalhada a educação financeira junto aos cidadãos, muitas vezes o conhecimento não reflete em suas atitudes (FERNANDES et al., 2014; MANDELL e KLEIN, 2009; SILVA et al., 2017). Frente a essa ocorrência, Bertrand et al. (2004) afirmam que a educação financeira deve ser incentivada a superar estereótipos culturais e atitudes mal direcionadas. Aqui, a ideia é reconhecer as especificidades desses grupos e traçar estratégias para que a educação financeira possa contorná-las.

Semelhante ao problema da vastidão territorial e suas particularidades regionais, não se observou na análise dos últimos anos iniciativas de Governos ou instituições privadas em busca de driblar as questões culturais que prejudicam o desenvolvimento de alguns componentes da cidadania financeira e o alcance de seus benefícios. A situação é delicada e difícil de ser trabalhada, visto que qualquer medida a ser adotada deve enfrentar uma cultura profundamente enraizada e carregada de

todo um processo de constituição histórica. Ademais, fica o questionamento: o interesse econômico-financeiro, mesmo com promessa de benefícios à população como um todo, pode ser sobreposto a aspectos culturais de uma sociedade?

Com o panorama apresentado, é possível melhor compreender os reais motivos para a lenta caminhada do desenvolvimento da cidadania financeira no Brasil. Acreditar que a simples adoção de estratégias utilizadas em outros países com características distintas resultaria nos mesmos benefícios incorreria em negligenciar o fato de a Economia ser ditada, em sua essência, pelo comportamento humano que, por sua vez, está intimamente ligado ao ambiente em que se insere. Assim, em vez de olhar para experiências positivas e interpretá-las como receitas a serem seguidas, é preciso respeitar as particularidades brasileiras e utilizar tais exemplos apenas como inspiração.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, buscou-se elucidar o conceito de cidadania financeira desenhado pelo Banco Central do Brasil, traçar um panorama da atual situação do país em relação ao tema, elencar as principais promessas de benefícios encontrados na literatura e, por fim, realizar uma análise exploratória dos entraves para o alcance dessas vantagens que melhor se aplicam à realidade brasileira nos últimos dez anos. Dentro desse processo, foi destacado que a cidadania financeira é definida de uma forma generalista como o exercício de direitos e deveres que permitem o cidadão gerenciar seus recursos financeiros. Aprofundando o olhar sobre a questão, observou-se que o alcance dessa forma de cidadania está intimamente ligado à evolução de seus fatores constitutivos: educação financeira, que auxilia o indivíduo na possibilidade de desenvolver capacidade e confiança para atuar na gestão de seus recursos financeiros; inclusão financeira, caracterizada pelo acesso da pessoa aos serviços financeiros adequados à sua necessidade; proteção ao consumidor, garantindo a esse agente econômico informações simples, ambiente de negócios que transmita confiança e mecanismos eficientes para solução de conflitos; e participação do usuário nas discussões do sistema, em que o perfil de cidadão se concretiza através da disposição de canais que o permitam atuar ativamente no debate sobre o funcionamento do sistema financeiro. Em relação às promessas trazidas por pesquisas e relatórios como produto da evolução dos fundamentos da cidadania financeira, este trabalho as dividiu em dois grupos: aquelas voltadas para o bem estar do indivíduo (segurança financeira, melhora na qualidade de vida do indivíduo, e adoção de um papel ativo do usuário dentro do sistema) e aquelas voltadas para impactos econômicos (eficiência do mercado e sistema financeiro, redução nos níveis de pobreza, crescimento e desenvolvimento econômico). Diante de tais benesses e da lentidão no alcance dos resultados esperados, buscou-se listar os principais obstáculos provenientes das especificidades nacionais, deparando-se com: dimensão territorial, baixo renda da população, elevado nível de economia informal e cultura dos indivíduos.

O processo de investigação e análise realizado nesta monografia comprovou a relevância em se estudar o tema ao evidenciar a carência de material tratando da cidadania financeira, da proteção ao consumidor financeiro e da participação do

usuário nas discussões dentro do sistema, bem como a insuficiente abordagem sobre a temática como um todo dentro da realidade brasileira. A importância é fortalecida ao observarmos, na literatura internacional, os benefícios que os investimentos nos pilares da cidadania financeira podem trazer ao indivíduo e à sociedade como um todo. Indiscutivelmente, em um país com tantas dificuldades sociais e econômicas como o Brasil, nenhuma ferramenta que auxilie no alcance de melhorias para o sistema deve ser negligenciada ou desvalorizada. A nível do indivíduo, perante o elevado patamar de endividamento das famílias e da recente reforma previdenciária, é crucial que a população adulta tenha acesso a meios que desenvolvam sua capacidade financeira e a proteja das novas relações contratuais decorrentes da expansão da previdência complementar; além disso, a crise provocada pelo novo coronavírus revelou a insegurança econômica em que grande parte dos brasileiros vive e a necessidade de inclusão desses cidadãos no sistema financeiro para facilitar o recebimento de auxílios do Governo quando necessário. Partindo para uma visão macroeconômica, o desenvolvimento dos pilares da cidadania financeira também pode contribuir para importantes indicadores, como o crescimento da Economia nacional e a redução da desigualdade de renda. Aqui, o Estado surge com o significativo papel de desenhar políticas públicas que proporcionem tal fenômeno; para isso, este trabalho fornece o mapeamento dos entraves para a superação desse desafio dentro da perspectiva nacional.

Em termos de resultados, pode-se afirmar que os objetivos propostos por esta pesquisa foram alcançados, apesar de não estar revestido da riqueza bibliográfica pretendida em todo o seu conjunto. O levantamento realizado trouxe grande quantidade de informações no que tange à inclusão e à educação financeira; já em relação à cidadania financeira, à proteção ao consumidor e à participação do usuário nas discussões do sistema foram identificadas poucas e superficiais abordagens, o que revela a atitude visionária do Banco Central do Brasil face ao tema. Quanto aos conceitos, pôde ser constatada uma harmonia entre as fontes encontradas. O desenho de um painel refletindo o status do Brasil em relação aos componentes da cidadania financeira trouxe à tona o desequilíbrio existente entre eles: enquanto a educação e a inclusão financeira têm sido debatidas e fomentadas na última década, a proteção ao consumidor financeiro e a participação desse usuário nas discussões do sistema só passaram a ser abordadas nos últimos cinco anos e de forma rasa. Ademais, a análise histórica também revela que mesmo os resultados obtidos com as

iniciativas executadas têm sido tímidos e pontuais frente ao complexo quadro em que o país se encontra, o que coloca em questão se as iniciativas adotadas pelo Banco Central estão adequadas à realidade do país. Passando às promessas que pesquisadores e instituições econômicas internacionais defendem, há de se destacar que muitas publicações não explicam o processo com rigidez científica, baseando-se na maioria das vezes em evidências empíricas e raciocínio dedutivo. Quanto aos empecilhos, foi necessário filtrar achados bibliográficos para tratar apenas aqueles que se considera mais aderentes ao cenário brasileiro, visto que não se detectou publicações específicas sobre o assunto. Tal processo levou este trabalho a deparar-se com características nacionais intimamente ligadas à sua fisiologia e à sua constituição histórica, denotando a dificuldade em superar algumas, como o baixo nível de renda em grande parte da população, e o conflito moral em abordar outras, como a cultura e o comportamento dos indivíduos.

Abordando as limitações do trabalho realizado, é de grande importância reforçar a escassez de material - mesmo na literatura internacional - referindo-se à cidadania financeira, à proteção ao consumidor e à participação do usuário nas discussões do sistema. Diante da necessidade em se tratar desses pontos para melhor conhecê-los e entender suas implicações dentro do sistema financeiro, é de se supor que tal carência ocorre pelo fato de ser tema recente nas discussões econômicas. Em termos nacionais, merecem destaque como entraves a esta pesquisa a ínfima quantidade de trabalhos existentes na comunidade científica, a discreta contribuição da iniciativa privada na produção de conhecimento na área e a insuficiente atuação de outras entidades governamentais que não o Banco Central. Todos esses fatores cooperaram para uma limitação no universo de dados e informações sobre a temática, resultando na falta de heterogeneidade de olhares em relação ao objeto de estudo dentro do contexto nacional. Perante tais fatos, fica como sugestão para futuras pesquisas analisar a evolução da abordagem sobre o tema na literatura nacional e internacional para avaliar se houve crescimento e amadurecimento nas discussões. Voltando-se para o panorama brasileiro, seria interessante o desenvolvimento de trabalhos que mensurassem o impacto da inclusão financeira, componente da cidadania financeira mais antigo e difundido nas iniciativas nacionais, no bem estar dos indivíduos ou em algum indicador econômico. Outra possibilidade proveitosa, estaria no levantamento de iniciativas implementadas em

outros países para enfrentar os empecilhos ao desenvolvimento dos fundamentos da cidadania financeira semelhantes aos existentes no Brasil.

Concluindo esta exposição, pontua-se que, para a autora, ficou evidente o quão imaturo é o tema estudado e o longo trajeto que existe a ser percorrido. Entretanto, apesar desse fato, também é inegável a relevância do assunto frente aos problemas econômicos vividos na contemporaneidade. O panorama desenhado referente aos constituintes da cidadania financeira no Brasil revelou que já se pode vislumbrar alguns resultados que devem ser valorizados, mas que poderiam ser potencializados caso houvesse maior engajamento de outros entes governamentais, da iniciativa privada, da academia e da própria sociedade civil. Na tentativa de atrair o interesse desses atores, a listagem de alguns benefícios prometidos com o desenvolvimento da cidadania financeira demonstrou que não se tratam apenas de resultados pontuais com ganhos voltados somente para o indivíduo, o impacto pode alcançar a Economia do país e melhorar importantes indicadores. O fato é que é preciso reconhecer a evolução da Ciência Econômica: por que se prender em soluções ortodoxas para problemas com crescimento, por exemplo, se existem novas possibilidades de contorná-los? Neste ponto entra o notório papel da academia - instituição responsável pela construção e acompanhamento do conhecimento científico - de levar aos entes governamentais os resultados encontrados para guiá-los nas formulações de políticas públicas. E essa foi a pretensão central deste trabalho. Indo além, o ato de trazer os entraves ao desenvolvimento da cidadania financeira no Brasil e possível alcance de suas benesses denotou a necessidade de reconhecer a importância das especificidades locais para melhor traçar estratégias de enfrentamento aos problemas vividos. Mais do que criar ou estudar soluções genéricas baseadas em modelos é preciso voltar os olhos para a objeto de intervenção e buscar compreendê-lo na sua essência. Para muitos essa visão pode parecer utópica, mas esse foi o caminho escolhido pela autora não apenas na escrita e defesa desta monografia, como também na carreira que se pretende iniciar a partir de então.

REFERÊNCIAS

AHAMED, M. M.; MALLIC, S.K. Is financial inclusion good for bank stability? International evidence. **Journal of Economic Behavior & Organization**, v. 157, p. 403–427, 2019.

ÁLVAREZ-FRANCO, P. B.; MUÑOZ-MURILLO, M.; RESTREPO-TOBÓN, D. A. Challenges in assessing the effectiveness of financial education programs: the colombian case. **Cuadernos de Administracion**, v. 30, n. 54, p. 155-180, 2017.

AMADOU, D. Financial inclusion and poverty reduction: selected approaches and implications for Mali's choice. **Academic Journal of Economic Studies**, v.4, n.4, p. 50-56, 2018.

AMIDŽIĆ, G.; MASSARA, A.; MIALOU, A. Assessing countries' financial inclusion standing — a new composite index. **Journal of Banking and Financial Economics**, v.2, p. 105-126, 2017.

ANBIMA. **Raio X do Investidor Brasileiro** - 3ª Edição, 2020. Disponível em: https://www.anbima.com.br/pt_br/especial/raio-x-do-investidor-2020.html. Acesso em 5 out. 2020.

ARAÚJO, F. A. L.; SOUZA, M. A. P. Educação financeira para um Brasil sustentável evidências da necessidade de atuação do Banco Central do Brasil em educação financeira para o cumprimento de sua missão. **Trabalhos para Discussão**, Banco Central, Brasília, n.280, p. 1-52, 2012. Disponível em https://www.bcb.gov.br/pec/wps/port/TD280.pdf. Acesso em 12 ago. 2019.

BADER, M.; SAVOIA, J. R. F. Logística da distribuição bancária: tendências, oportunidades e fatores para inclusão financeira. **RAE Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 53, n. 2, p. 208-215, 2013.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Jornada da Cidadania Financeira no Brasil**. Brasília, 2018b. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/Documents/Jornada%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20Financeira/jornada_educacao_financeira.pdf. Acesso em 12 ago. 2019.

_____. **O Que É Cidadania Financeira?** Definição, Papel dos Atores e Possíveis Ações. Brasília, 2018a. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/Documents/conceito_cidadania_financeira.pdf. Acesso em 12 ago. 2019.

_____. **Pix**, 2020b. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix. Acesso em 7 dez. 2020.

_____. **Projeto Inclusão Financeira**. Brasília, 2009. Disponível em https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/Documents/livro_inclusao_financeira_2009.pdf. Acesso em 12 ago. 2019.

_____. **Rankings do BC**, 2020c. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingsbc. Acesso em 5 out. 2020.

_____. **Relatório de Cidadania Financeira 2018**. Brasília, 2018c. Disponível em https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/Relatorio_Cidadania_Financeira.pdf. Acesso em 12 ago. 2019.

_____. **Relatório de Economia Bancária e Crédito**. Brasília, 2008. Disponível em: http://www.bcb.gov.br/Pec/Depep/Spread/relatorio_economia_bancaria_credito2008.pdf. Acesso em 20 set. 2019.

_____. **Relatório de Inclusão financeira**. Brasília, 2010. Disponível em https://www.bcb.gov.br/Nor/relincfin/relatorio_inclusao_financeira.pdf. Acesso em 12 ago. 2019.

_____. **Relatório de Inclusão financeira**. Brasília, 2015. Disponível em https://www.bcb.gov.br/Nor/relincfin/RIF2015.pdf. Acesso em 12 ago. 2019.

_____. **Sistema Consulta Pública**, 2020d. Disponível em: https://www3.bcb.gov.br/audpub/HomePage?1. Acesso em 5 out. 2020.

_____. **Sistema Gerenciador de Séries Temporais (SGS)**, 2020a. Disponível em: https://www3.bcb.gov.br/sgspub/localizarseries/localizarSeries.do?method=preparar TelaLocalizarSeries. Acesso em 5 out. 2020.

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. **Integración e inclusión financiera:** movilizando recursos para el desarrollo social y económico. Panamá, 2015. Disponível em: https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Integraci%C3%B3n-en-inclusi%C3%B3n-financiera-Movilizando-recursos-para-el-desarrollo-social-y-econ%C3%B3mico.pdf. Acesso em 12 ago. 2019.

BECK, T.; DEMIRGUC-KUNT, A. Access to finance: an unfinished agenda. **The World Bank Economic Review**, v. 22, n.3, p.383–396, 2008.

BECK, T.; DEMIRGÜÇ-KUNT, A.; HONOHAN, P. **Finance for all? Policies and pitfalls in expanding access.** The World Bank, Washington, 2008. Disponível em: https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/6905/417920PAPER0Fi18082137291301PUBLIC1.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 19 out. 2019.

_____. Access to financial services: measurement, impact, and policies. **The World Bank Research Observer**, v**.** 24, n.1, p.119–45, 2009.

BECK, T.; DEMIRGÜÇ-KUNT, A.; LEVINE, R. Finance, inequality and the poor. **Journal of Economic Growth**, v. 12, n. 1, p. 27-49, 2007.

BERTRAND, M.; MULLAINATHAN, S.; SHAFIR, E. A behavioral-economics view of poverty. **The American Economic Review**, v. 94, n. 2, p. 419-423, 2004.

BLANCO, L. Finance, growth, and institutions in Latin America: what are the links? **Latin American Journal of Economics**, v. 50, n. 2, p. 179-208, 2013.

BIROCHI, R.; POZZEBON, M. Improving financial inclusion: towards a critical financial education framework. **RAE Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 56, n. 3, p. 266-287, 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, Presidência da República, 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em 12 set. 2019.

_____. **Decreto nº 9.726, de 13 de março de 2019.** Promulga o Quinto Protocolo ao Acordo Geral sobre o Comércio de Serviços da Organização Mundial do Comércio, de 27 de fevereiro de 1998. Brasília, Presidência da República, 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/Decreto/D9726.htm. Acesso em 12 set. 2019.

_____. **Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis n º 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acesso em 12 set. 2019.

BRAUNSTEIN, S.; WELCH, C. Financial literacy: an overview of practice, research, and policy. **Federal Reserve Bulletin**, v. 88, p. 445-457, 2002. Disponível em: https://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2002/1102lead.pdf. Acesso em 18 set. 2019.

BRUHN, M.; LOVE, I. The real impact of improved access to finance: evidence from Mexico. **The Journal of Finance**, v. 69, n.3, p. 1347-1376, 2014.

BRUNE, L.; GINÉ, X.; GOLDBERG, J., YANG, D. Commitments to Save: A Field Experiment in Rural Malawi. **The World Bank Policy Research Working Paper**, vol. 5748, Washington, 2011. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1904244. Acesso em 18 set. 2019.

BURGESS, R.; PANDE, R. Do rural banks matter? Evidence from the indian social banking experiment. **American Economic Review**, v. 95, p. 780-79, 2005.

CASKEY, J. P.; DURAN, C. R.; SOLO, T. M. The urban unbanked in mexico and the United States. **The World Bank Policy Research Working Paper**, n.3835, Washington, 2006. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Clemente_Duran/publication/23549908_The_Urban_Unbanked_in_Mexico_and_the_United_States/links/57832edb08ae5f367d3b6a95/The-Urban-Unbanked-in-Mexico-and-the-United-States.pdf. Acesso em 18 set. 2019.

CLARKE, C. Learning to fail: resilience and the empty promise of financial literacy education. **Consumption Markets & Culture**, v. 18, p. 1-20, 2015.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS. **Educação financeira para além do conhecimento**: estratégias de intervenção no comportamento de poupança. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: https://www.investidor.gov.br/publicacao/Estudos/Relat_COP_CVM_-Educ_fin_para__alem_do_conhecimento-v1.pdf. Acesso em 12 ago. 2019.

CROCCO, M. A.; SANTOS, F.; FIGUEIREDO, A. Exclusão financeira no Brasil: uma análise exploratória. **Revista de Economia Política**, v. 33, n. 3, p. 505-526, 2013.

DABLA-NORRIS, E.; DENG, Y.; IVANOVA, A.; KARPOWICZ, I; UNSAL, F.; VANLEEMPUT, E.; WONG, J. Financial inclusion: zooming in on Latin America. **IMF Working Papers**, v.15, n.206, Washington, 2015. Disponível em: https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2015/wp15206.pdf. Acesso em18 set. 2019.

DEMIRGÜÇ-KUNT, A. Measuring access to finance... One step at a time. **World Bank Blogs**, 2010. Disponível em: https://blogs.worldbank.org/allaboutfinance/measuring-access-finance%E2%80%A6one-step-time. Acesso em 18 set. 2019.

DEMIRGÜÇ-KUNT, A.; FEYEN, E.; LEVINE, R. The evolving importance of banks and securities markets, **The World Bank Economic Review**, v. 27, n. 3, p. 476-490, 2013.

DEMIRGÜÇ-KUNT, A.; KLAPPER, L. Measuring financial inclusion: the global findex database. **The World Bank Policy Research Working Paper,** n. 6025, Washington, 2012. Disponível em: http://documents.worldbank.org/curated/en/453121468331738740/pdf/WPS6025.pdf. Acesso em 18 set. 2019.

DEMIRGÜÇ-KUNT, A.; KLAPPER, L.; SINGER, D.; ANSAR, S.; HESS, J. **The Global Findex Database 2017:** Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. The World Bank, Washington, 2018. Disponível em: http://documents.worldbank.org/curated/en/332881525873182837/The-Global-Findex-Database-2017-Measuring-Financial-Inclusion-and-the-Fintech-Revolution. Acesso em 18 set. 2019.

DONADIO, R.; CAMPANARIO, M. A.; RANGEL, A. S. O papel da alfabetização financeira e do cartão de crédito no endividamento dos consumidores brasileiros, **Revista Brasileira de Marketing**, São Paulo, v. 11, n. 1, p.75-93, jan./abril. 2012.

FERNANDES, D.; LYNCH, J.; NETEMEYER, R. Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors. **Management Science**, v. 60, n.8, p.1861-1883, 2014.

FREITAS, A. Organizações de microfinanças: inovações e desafios para a inclusão financeira. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 6, n. 1, p. 39-54, 2013.

G-20 GLOBAL PARTNERSHIP FOR FINANCIAL INCLUSION. **Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor**. [S.l.], 2011. Disponível em: https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/White-Paper-Global-Standard-Setting-Bodies-Oct-2011.pdf. Acesso em 12 set. 2019.

GLOBAL PARTNERSHIP FOR FINANCIAL INCLUSION (GPFI). **Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor** - Toward Proportionate Standards and Guidance, 2011. Disponível em https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/White-Paper-Global-Standard-Setting-Bodies-Oct-2011.pdf. Acesso em 12 ago. 2019.

HASTINGS, J. S.; MADRIAN, B. C.; SKIMMYHORN, W. L. Financial literacy, financial education, and economic outcomes. **Annual Review of Economics**, n. 5, v.1, p. 347-373, 2013.

HELAL, S.; CUNHA, M. Microcrédito: origens, pobreza e exclusão bancária no Brasil. **Acta Scientiarum Human and Social Sciences**, Maringá, v. 39, n. 3, p. 293-303, 2017.

HUSTON, S.J. Measuring financial literacy. **Journal of Consumer Affairs**, vol. 44, n. 2, p. 296-316, 2010.

INOUE, T.; HAMORI, S. Financial access and economic growth: Evidence from Sub-Saharan Africa. **Emerging Markets Finance and Trade**, vol. 52, issue 3, p. 743-753, 2016.

_____. How has financial deepening affected poverty reduction in India? Empirical analysis using state-level panel data. **Applied Financial Economics**, v. 22, n. 5, p. 395-408, 2012.

INTERNATIONAL LONGEVITY CENTRE – UK. **Financial Citizenship**: Rethinking the state's role in enabling individuals to save, 2012. Disponível em: http://www.academia.edu/7085452/Financial_citizenship_rethinking_the_state_s_role_in_enabling_individuals_to_save. Acesso em 30 ago. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTIVA. **Pesquisa de Orçamentos Familiares – POF**, 2020b. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/24786-pesquisa-de-orcamentos-familiares-2.html?edicao=28523&t=microdados. Acesso em 5 out. 2020.

_____. **Sistema IBGE de Recuperação Automática - SIDRA**, 2020a. Disponível em: https://sidra.ibge.gov.br/pesquisa/estimapop/tabelas. Acesso em 5 out. 2020.

_____. **Sistema IBGE de Recuperação Automática - SIDRA**, 2020c. Disponível em: https://sidra.ibge.gov.br/home/pnadcm/brasil. Acesso em 5 out. 2020.

KARLAN, D.; RATAN, A.; ZINMAN, J. Savings by the poor and for the poor: a research review and agenda. **Review of Income and Wealth**, v. 60, n.1, p.36-77, 2014.

KLAPPER, L.; LUSARDI, A.; PANOS, G.A. Financial literacy and its consequences: evidence from Russia during the financial crisis. **Journal of Banking & Finance**, v. 37, p. 3904–3923, 2013.

KURIHARA, Y. Does financial skill promote economic growth? **International Journal of Humanities and Social Science**, v. 3, n. 8, p. 92-97, 2013.

LAHA, A. Association between financial inclusion and human development in south asia: across-country analysis with special reference to India. **Journal of Economic Policy and Research**, v. 10, n. 2, p. 69-93, 2015.

LAL, T. Impact of financial inclusion on poverty alleviation through cooperative banks. **International Journal of Social Economics**, vol. 45, n. 5, p. 808-828, 2018.

LEVINE, R. Finance and growth: theory and evidence. **Handbook of Economic Growth**, v. 1, n. 1, p. 865-934, 2005.

LUSARDI, A.; TUFANO, P. Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness. **Journal of Pension Economics and Finance**, Cambridge, v. 14, n. 4, p. 332-368, 2015.

MADER, P. Contesting financial inclusion. **Development and Change**, v. 49, n. 2, p. 461–483, 2018.

MANDELL, L.; KLEIN, L. S. The impact of financial literacy education on subsequent financial behavior. **Journal of Financial Counseling and Planning**, v. 20, n. 1, p. 15-24, 2009.

METTE, F. M. B. A educação financeira como um instrumento estratégico para dar sustentabilidade ao crescimento econômico brasileiro. **International Journal of Business & Marketing**, v. 1, n. 1, p. 43-52, 2015.

MICHEL, M.H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais***,* São Paulo, Editora Atlas, 2009.

MILLER, M.; REICHELSTEIN, J.; SALAS, C.; ZIA, B. Can you help someone become financially capable? A meta-analysis of the literature. **The World Bank Policy Research Working Paper,** n. 6745, Washington, 2014. Disponível em: https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/26000/wbro_30_2_220.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 18 set. 2019.

MUNHOZ, D. G. **Economia Aplicada**. Técnicas de Pesquisa e de Análise Econômica, Brasília, Editora da Universidade de Brasília, 1989.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **Advancing National Strategies for Financial Education.** [S.l], 2013. Disponível

em: https://www.oecd.org/finance/financial-education/G20_OECD_NSFinancialEducation.pdf. Acesso em 12 set. 2019.

_____**G20/OECD INFE Report on Adult Financial Literacy in G20 Countries**. [S.l], 2017. Disponível em: https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-report-adult-financial-literacy-in-G20-countries.pdf. Acesso em 12 set. 2019.

_____. **Improving Financial Literacy**: Analysis of Issues and Policies. [S.l], 2005. Disponível em: https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/improving-financial-literacy_9789264012578-en. Acesso em 12 set. 2019.

_____. **International survey of adult financial literacy competencies**. [S.l], 2016. Disponível em: www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-International-Survey-of- Adult-FInancial-Literacy-Competencies.pdf. Acesso em 12 set. 2019.

RAMALHO, T. B.; FORTE, D. Financial literacy in Brazil – do knowledge and self-confidence relate with behavior? **Rausp Management Journal**, v. 54, n. 1, p. 77-95, 2019.

RILES, A. **Financial Citizenship**: Experts, Publics, and the Politics of Central Banking. Cornell University Press. 2018. Disponível em: http://www.cornellopen.org/9781501732720/financia -citizenship/. Acesso em 19 out. 2019.

RODRIGUES, Gustavo Wendel de Andrade. **Estratégias de inclusão financeira no enfrentamento da pobreza:** inclusão bancária dos beneficiários do Programa Bolsa Família. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social) - Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em: http://bdm.unb.br/bitstream/10483/11639/1/2014_GustavoWendeldeAndradeRodrigues.pdf. Acesso em 15 set. 2019.

SANTOS, D. B.; MENDES-DA-SILVA, W.; GONZALEZ, L. Deficit de alfabetização financeira induz ao uso de empréstimos em mercados informais. **RAE Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 58, n. 1, p. 44-59, 2018.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Sistema nacional de informações de defesa do consumidor**, 2020. Atendimentos. Disponível em: https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos. Acesso em 5 out. 2020.

SEHRAWAT, M.; GIRI, A.K. Financial development and income inequality in India: an application of ARDL approach. **International Journal of Social Economics**, v. 42, n. 1, p. 64-81, 2015.

_____. Financial development and poverty reduction: panel data analysis of South Asian countries. **International Journal of Social Economics**, v. 43, n. 4, p. 400-416, 2016.

SILVA, G. O.; SILVA, A. C. M.; VIEIRA, P. R. C.; DESIDERATI, M. C.; NEVES, M. B. E. Alfabetização financeira versus educação financeira: um estudo do

comportamento de variáveis socioeconômicas e demográficas. **Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade**, vol. 7, n. 3, p. 279-298, 2017.

SÍNTESE DE INDICADORES SOCIAIS: em 2019, proporção de pobres cai para 24,7% e extrema pobreza se mantém em 6,5% da população. **Agência IBGE Notícias**, 2020. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/29431-sintese-de-indicadores-sociais-em-2019-proporcao-de-pobres-cai-para-24-7-e-extrema-pobreza-se-mantem-em-6-5-da-populacao. Acesso em: 12 nov. 2020.

SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS. **Sistema de Estatísticas da SUSEP**, 2020. Disponível em: http://www2.susep.gov.br/menuestatistica/SES/BaseAtualizando.aspx. Acesso em 5 out. 2020.

SWAMY, V. Financial inclusion, gender dimension, and economic impact on poor households. **World Development**, vol. 56, p. 1–15, 2014.

THE WORLD BANK. **Global Finance Development Report**. Washington, 2014. Disponível em: https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/16238/9780821399859.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Acesso em 18 set. 2019.

_____. **Good Practices for Financial Consumer Protection 2012**. Washington, 2012. Disponível em: https://responsiblefinanceforum.org/wp-content/uploads/2014/05/WB_FinConsumerProtection_GoodPractices_FINAL.pdf. Acesso em 18 set. 2019.

_____. **Good Practices for Financial Consumer Protection 2017**. Washington, 2017. Disponível em: http://documents.worldbank.org/curated/en/492761513113437043/pdf/122011-PUBLIC-GoodPractices-WebFinal.pdf. Acesso em 18 set. 2019.

_____. **Institutional Arrangements for Financial Consumer Protection.** Washington, 2015. Disponível em: https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/25196/108122.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Acesso em 18 set. 2019.

TOINDEPI, J. Investigating a best practice model of microfinance for poverty alleviation: conceptual note. **International Journal of Social Economics**, v. 43, n. 4, p. 346-362, 2016.

TRADING ECONOMICS. **Site do Trading Economics**, 2020. Taxa de juro – lista de países disponível. Disponível em: https://pt.tradingeconomics.com/country-list/interest-rate. Acesso em: 6 dez. 2020.

XIAO, J. J.; Chen, C.; Chen, F. Consumer financial capability and financial satisfaction. **Social Indicators Research**, v. 118, n. 1, p. 415-432, 2014.

XIAO, J. J.; PORTO, N. Financial education and financial satisfaction: financial literacy, behavior, and capability as mediators. **International Journal of Bank Marketing**, v. 35, n. 5, p. 805-817, 2017.