



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Jardianny Kellis de Sousa Carneiro Nogueira

Análise de variância da cidadania financeira de usuários de serviços financeiros digitais

MOSSORÓ

2024

Jardianny Kellis de Sousa Carneiro Nogueira

Análise de variância da cidadania financeira de usuários de serviços financeiros digitais

Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador(a): Prof^a. Dra. Liana Holanda Nepomuceno Nobre.

MOSSORÓ

2024

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tomar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

NN778 Nogueira, Jardianny Kellis de Sousa Carneiro.
a Análise de variância da cidadania financeira de
 usuários de serviços financeiros digitais /
 Jardianny Kellis de Sousa Carneiro Nogueira. -
 2024.
 55 f. : il.

 Orientadora: Liana Holanda Nepomuceno Nobre.
 Monografia (graduação) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Curso de Administração,
2024.

 1. cidadania financeira. 2. fintechs. 3.
serviços financeiros digitais. I. Nobre, Liana
Holanda Nepomuceno, orient. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em conformidade
com AACR2 e os dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Biblioteca Campus Mossoró / Setor de Informação e Referência
Bibliotecária: Keina Cristina Santos Sousa e Silva
CRB: 15/120

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

Jardianny Kellis de Sousa Carneiro Nogueira

Análise de variância da cidadania financeira de usuários de serviços financeiros digitais

Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Defendida em: 18/04/2024.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente



LIANA HOLANDA NEPOMUCENO NOBRE

Data: 18/04/2024 18:12:26-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^ª. Dra. Liana Holanda Nepomuceno Nobre (UFERSA)

Presidente



FABIO CHAVES NOBRE

Data: 18/04/2024 18:26:11-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Fábio Chaves Nobre (UFERSA)

Membro Examinador



LUCIANA HOLANDA NEPOMUCENO

Data: 18/04/2024 21:45:30-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^ª. Dra. Luciana Holanda Nepomuceno (UFERSA)

Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente ao meu Deus por minha vida e as bênçãos concedidas, que me possibilitaram alcançar as metas estabelecidas desde o início do curso. A jornada acadêmica é repleta de desafios que demandam perseverança para alcançar os objetivos, e por isso sou grata.

Expresso minha gratidão aos meus pais, João Batista Carneiro e Claudiana Kellis da Silva Sousa Carneiro por sempre me orientarem e guiarem pelo melhor caminho. Mesmo diante das dificuldades, dedicaram esforços para que eu pudesse alcançar com mais confiança o que, no passado, parecia tão distante. Por serem exemplo de força e fé, e espelho para meu futuro.

Ao meu marido, Edieh Lenon Ferreira Nogueira, agradeço por estar sempre ao meu lado, por suas palavras de carinho e por seu amor, sendo porto seguro e apoio necessário em minha jornada, me proporcionando momentos de alegria e motivação.

À minha orientadora, Liana Holanda Nepomuceno Nobre, sou grata por acreditar em minha capacidade, pelo privilégio de aprender com seus ensinamentos enriquecedores e pelo tempo dedicado à minha orientação neste momento tão desafiador.

Gostaria de expressar minha sincera gratidão à respeitável banca examinadora por dedicar seu valioso tempo e conhecimento para avaliar meu trabalho. Sou profundamente grata pela oportunidade de aprender com suas *insights* e orientações durante este processo de avaliação.

Aos docentes da UFERSA, que contribuíram para minha formação acadêmica, guardo boas lembranças e aprendizados valiosos. Gratidão em especial aos professores que enxergaram em mim um potencial que eu mesma não via e por me oferecerem conselhos preciosos.

Por fim, reconheço que minhas conquistas não teriam sido possíveis sem o apoio, orientação e amor daqueles que compartilharam comigo cada passo. Que as lições aprendidas continuem a inspirar a todos que cruzaram meu caminho.

RESUMO

Com a crise financeira ocorrida entre os anos de 2007 e 2008, que gerou insegurança e ameaça ao sistema econômico global, percebeu-se que a inovação contínua por parte do mercado financeiro era necessária. Nessa perspectiva, para minimizar os riscos, as empresas passaram a unir tecnologia e finanças em seus modelos de negócios a partir de *fintechs*, *startups* que operam no digital e que proporcionam inovação a partir de serviços com maior qualidade. Neste contexto, os usuários de serviços financeiros passaram a fazer uso de produtos digitais como apoio ao exercício da sua cidadania financeira. Dito isso, o presente estudo propôs-se a analisar, por meio de ANOVA, se existem diferenças significativas na cidadania financeira de usuários de serviços financeiros com diferentes níveis de adoção de produtos financeiros digitais. Para isso, foi realizada uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa e de natureza aplicada, através de dados coletados por meio de pesquisa em campo que se utilizou de questionário estruturado e escala adaptada de Vieira *et al.* (2021) acerca da cidadania financeira e percepção do usuário. Para análise dos dados se utilizou dos métodos da estatística descritiva, análise fatorial, análise de *clusters* e teste ANOVA para que os dados fossem mensurados, descritos e analisados. Os resultados apresentam que 65% dos respondentes têm entre 2 e 4 relacionamentos bancários, o que indica diversificação de seus relacionamentos e alto nível de inclusão financeira. Em relação às dimensões de educação financeira (3,606), proteção e segurança (3,636) e participação (3,046) se observou resultados acima da média na amostra estudada, considerando-se a escala utilizada. Por fim, quanto ao grau de cidadania financeira, analisou-se se existia variação em relação ao número de produtos e serviços digitais contratados, no qual a análise de variância ($p=0,017$) apontou que o grupo que contratou mais produtos financeiros digitais, acima de 4, apresentou maior valor de cidadania financeira, enquanto não se observou diferença estatisticamente significativa entre os demais grupos de usuários que contrataram menos produtos financeiros. Desta maneira, conclui-se que ambientes digitalizados, ao ofertarem produtos e serviços financeiros digitais adequados às necessidades dos cidadãos, fornecem campo para o exercício da cidadania financeira.

Palavras-chave: cidadania financeira; fintechs; serviços financeiros digitais.

ABSTRACT

With the financial crisis that occurred between 2007 and 2008, which generated insecurity and a threat to the global economic system, it was realized that continuous innovation on the part of the financial market was necessary. From this perspective, to minimize risks, companies began to combine technology and finance in their business models using *fintechs*, *startups* that operate digitally and provide innovation through higher quality services. In this context, users of financial services began to use digital products to support the exercise of their financial citizenship. That said, the present study set out to analyze, using ANOVA, whether there are significant differences in the financial citizenship of users of digital financial services with different levels of adoption of digital financial products. For this, descriptive research was carried out, with a quantitative approach and applied in nature, using data collected through field research using a structured questionnaire and a scale adapted from Vieira *et al.* (2021) about financial citizenship and user perception. For data analysis, the methods of descriptive statistics, factor analysis, cluster analysis and ANOVA test were used so that the data could be measured, described and analyzed. The results show that 65% of respondents have between 2 and 4 bankings relationships, which indicates diversification of their relationships and a high level of financial inclusion. In relation to the dimensions of financial education (3.606), protection and security (3.636) and participation (3.046), above-average results were observed in the sample studied, considering the scale used. Finally, regarding the degree of financial citizenship, it was analyzed whether there was variation in relation to the number of digital products and services contracted, in which the analysis of variance ($p=0.017$) indicated that the group that contracted more digital financial products, above of 4, it presented a higher value of financial citizenship, while no statistically significant difference was observed between the other groups of users who contracted fewer financial products. In this way, it is concluded that digitalized environments, by offering digital financial products and services suited to citizens' needs, provide scope for the exercise of financial citizenship.

Keywords: financial citizenship; fintechs; digital financial services.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pilares da cidadania financeira segundo definição do Banco Central do Brasil.....	21
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Composição das transações bancárias por tipo de canal (em %).	34
Gráfico 2 – Volume de transações por instituições bancárias.	35
Gráfico 3 – Composição das transações bancárias por tipo de canal.	36
Gráfico 4 – Grau de cidadania financeira.	47

LISTAS DE QUADROS

Quadro 1 – Variáveis das dimensões de cidadania financeira.....	38
Quadro 2 – Técnicas de pesquisa utilizadas.	42
Quadro 3 – Caracterização da amostra.	42

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Nível de inclusão financeira.	44
Tabela 2 – Dimensões da cidadania financeira	45
Tabela 3 – Análise de variância (ANOVA).....	47

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANOVA	Análise de variância
BCB	Banco Central do Brasil
CMN	Conselho Monetário Nacional
ENEF	Estratégia Nacional de Educação Financeira
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
INFE	<i>International Network on Financial Education</i>
SCD	Sociedades de Crédito
SEP	Sociedades de Empréstimos Entre Pessoas
SFN	Sistema Financeiro Nacional
TI	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	Objetivos	16
1.1.1	Objetivo geral.....	16
1.1.2	Objetivos específicos	16
1.2	Justificativa da pesquisa.....	17
2	REVISÃO DE LITERATURA	18
2.1	Cidadania Financeira	18
2.1.1	Inclusão financeira	22
2.1.2	Educação financeira	24
2.1.3	Proteção do consumidor de serviços financeiros	26
2.1.4	Participação no diálogo sobre o sistema financeiro	29
2.2	Fintechs: o processo bancário inovador.....	31
3	MÉTODO	36
3.1	Delineamento da pesquisa	37
3.2	Definição das variáveis	37
3.3	Instrumento de pesquisa.....	40
3.4	População, amostra e coleta de dados	41
3.5	Tratamento e análise dos dados.....	41
4	RESULTADOS	42
4.1	Caracterização da amostra	42
4.2	Nível de inclusão financeira	44
4.3	Dimensões da cidadania financeira	45
4.4	Grau da cidadania financeira	47
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
	REFERÊNCIAS	51

1 INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica é capaz de contribuir massivamente em diversos aspectos e áreas da humanidade. A este fato não se exclui o mercado financeiro, que continuamente necessita incluir processos inovadores em sua forma de atuação para suprir demandas por serviços ágeis, seguros e de qualidade, impulsionadas pela mudança no perfil dos consumidores, que apoiados no avanço da tecnologia, buscam usufruir benefícios atrelados aos serviços, principalmente financeiros, de modo prático, confiável e cômodo. Tal ocorrência pode ser observada no advento das tecnologias móveis, como o aparelho celular, que introduziu nas organizações a necessidade de se reinventar para suprir as demandas de um nicho que valoriza, por exemplo, a mobilidade (Pinto, 2018; Aguiar *et al.*, 2020). Desta maneira, criou-se e se mantiveram no mercado práticas que se tornaram essenciais à realização de atividades cotidianas, como é o caso do acesso remoto às informações, utilização de serviços exclusivamente digitais, ou mesmo em formato de novas plataformas de pagamento, como o *pix* (Costa, 2022). Desta maneira, é válido inferir que a maneira como o cidadão se relaciona com o mercado financeiro vem passando por mudanças significativas.

Este contexto de avanço tecnológico ganhou força após a crise financeira que ocorreu entre os anos de 2007 e 2008, no qual a insegurança e ameaça ao sistema econômico global criaram a necessidade de inovação contínua por parte do mercado financeiro (Van Loo, 2018). Para potencializar este processo, as empresas passaram a unir tecnologia e finanças em seus modelos de negócios, por meio de *fintechs* (Almeida; Jorge, 2021), que são capazes de proporcionar inovação a partir de serviços com maior qualidade, eficácia e segurança, transformando o setor financeiro (Aguiar *et al.*, 2020). Para Pinto (2018) as *fintechs* podem ser consideradas *startups* que apresentam como característica marcante as operações que ocorrem basicamente no meio digital, não necessitando de agências físicas. Desta maneira, sua expansão é impulsionada pela capacidade de desagregar serviços, que por sua vez, influencia o seu crescimento no setor da tecnologia financeira ao passo que cada vez menos os consumidores dependem de uma única instituição financeira (Pinto, 2018). Sendo assim, as *fintechs* apresentam grande potencial de crescimento no mercado e abrangência de serviços.

Segundo Schueffel (2016), as *fintechs* se caracterizam como uma nova indústria financeira que aplica tecnologia para melhorar as atividades financeiras. Desse modo, unem a tecnologia e inovação para ofertar serviços eficientes e acessíveis para atender às principais necessidades dos consumidores. Como complemento, a Fintechlab (2019 *apud* Pettazzoni, 2021) apresenta que essas instituições podem se dividir em diversas modalidades, sendo as

principais: as *fintechs* de pagamentos, investimentos, empréstimos, negociação de dívidas, multisserviços, *big techs*, investidores, bancos digitais, entre outros. Quanto à atuação dos bancos digitais, é interessante observar que apesar do seu uso frequente com o termo “*fintech*”, possui distinções relevantes que devem ser consideradas no momento de estudo. Enquanto as primeiras se caracterizam pela inclusão de tecnologia no contexto financeiro, a partir do uso das tecnologias digitais para oferta de soluções inovadoras, os bancos digitais se distingue como uma categoria das *fintechs*, que possui atuação exclusiva nos canais digitais, por meio da internet, e muitas vezes atrai clientes que preferem a praticidade das transações *online*.

É relevante notar que os produtos e serviços financeiros digitais ofertados pelas *fintechs* e os bancos digitais têm se apresentado com potencial para transformar também o meio social. Estudos como o de Sasazaki (2023) mostram que estas organizações estão contribuindo de forma efetiva para promover a inclusão financeira digital, que se caracteriza pela inclusão financeira da população mais vulnerável com apoio de meios digitais. Sendo assim, devido aos seus benefícios como segurança e facilidade de transações, estão atraindo o público baixa renda (Costa, 2022). Dessa maneira, ao oferecer serviços financeiros simplificados e propiciar a inclusão social, as *fintechs* possuem capacidade de melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, ao contribuir para que eles se tornem ativos na sociedade (Ferrarini, 2021). Este aspecto se torna de elevada relevância ao se considerar que a inclusão financeira é decisiva em questões importantes do exercício da cidadania no mundo capitalista.

No Brasil, a inclusão financeira é uma questão trabalhada pelo Banco Central, no que se entende como “Programa de Cidadania Financeira”. Nele, a inclusão financeira é entendida como o estado no qual os adultos possuem acesso aos serviços financeiros que se adequam às suas necessidades (Banco Central do Brasil, 2018), e se relaciona com outras variáveis para criação de contexto estruturado para o exercício da cidadania financeira, que são: a educação financeira, no qual “o cidadão tem oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos financeiros” (Banco Central do Brasil, 2018, p. 8); a proteção ao consumidor de serviços financeiros, em que o cidadão conta com ambiente de confiança para negócios; e a participação no diálogo sobre o sistema financeiro. Nesse sentido, a cidadania financeira para o Banco Central do Brasil (2018), de forma abrangente, é definida como sendo o exercício dos direitos e deveres, por parte do cidadão, no que diz respeito à sua vida financeira.

É de suma importância observar que o debate acerca da cidadania financeira é considerado recente. O termo foi apresentado pela primeira vez em 1995, a partir do trabalho desenvolvido por Leyshon e Thrift, em um estudo no qual se observou que o desenvolvimento social apresenta fenômenos de desenvolvimento desigual, potencializados pela exclusão

financeira. Sendo assim, evidenciando a relação entre a exclusão financeira e exclusão social, dando abertura ao debate acerca da inclusão financeira. Segundo observações de Vieira *et al.* (2021), esse trabalho deu origem às discussões acerca do acesso e proteção dos cidadãos ao sistema financeiro, considerando noções de inclusão e educação financeira. Sendo assim, o surgimento do termo se tornou essencial para que estes pilares pudessem ser discutidos de forma relacionada.

De modo geral, entende-se que o exercício da cidadania financeira irá depender da interação do cidadão com o ambiente e suas características, e como este contexto irá afetar a tomada de decisões em relação ao uso de produtos e serviços financeiros. É válido pontuar que a estes serviços, não se excluem os supracitados serviços financeiros digitais, caracterizados principalmente pelo surgimento e expansão das *fintechs*, com apoio de processos inovadores. Além disso, observa-se que ambientes cada vez mais digitalizados vem se tornando campo para o exercício da cidadania financeira, devido ao advento de processos inovadores no sistema financeiro.

Ao considerar que as relações tendem a se tornar cada vez mais complexas devido às mudanças no comportamento dos usuários dos serviços financeiros, torna-se de suma relevância abordar os aspectos que abrangem o entendimento de como os cidadãos estão se relacionando com a cidadania financeira na conjuntura de avanço tecnológico, e quais são suas atitudes quanto ao uso de produtos e serviços financeiros digitais. Com base nisto, e de modo a se aprofundar na temática apresentada a partir da discussão discutida, o presente trabalho busca a partir da pesquisa e indagações responder ao seguinte questionamento: "existem diferenças significativas na cidadania financeira de usuários de serviços financeiros com diferentes níveis de adoção de produtos financeiros digitais?"

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral

Analisar, por meio de ANOVA, se existem diferenças significativas na cidadania financeira de usuários de serviços financeiros com diferentes níveis de adoção de produtos financeiros digitais.

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Identificar os principais aspectos relacionados à cidadania financeira;
- b) Identificar os principais aspectos relacionados aos serviços financeiros digitais;
- c) Analisar possíveis interações entre o uso de serviços financeiros digitais e as dimensões de cidadania financeira;
- d) Mensurar a cidadania financeira de usuários de serviços financeiros digitais.

1.2 Justificativa da pesquisa

O sistema financeiro está passando por mudanças e adaptações contínuas, impulsionadas pelo avanço tecnológico. Nesse contexto, os usuários de serviços financeiros exercem a sua cidadania financeira, ao serem capazes de fazer uso de seus direitos e deveres para gerenciar os recursos financeiros (Banco Central do Brasil, 2018). A este contexto, estão incluídos os consumidores de produtos e serviços financeiros digitais, que utilizam desses meios para atuar no mercado financeiro.

Deste modo, é essencial que os agentes responsáveis pela regulamentação e definição de políticas relacionadas à cidadania financeira, conheçam as características da relação entre os usuários de serviços financeiros e as ferramentas digitais ofertadas pelas *fintechs* e bancos digitais, para que possam ser oferecidas soluções que supram as necessidades desses indivíduos. Além disso, de acordo com o Banco Central do Brasil (2018) os fornecedores dos serviços financeiros, possuem papel importante na promoção de cidadania financeira em seus diversos aspectos (inclusão, educação, proteção e participação), inclusive do que tratam os produtos digitais. Para isso, organizações públicas e privados trabalham em conjunto para adotar medidas que beneficiem e apoiem o cidadão financeiro no seu cotidiano, e mantenham a boa ordem no meio econômico e social.

Estudar esse fenômeno e suas características é fundamental para ampliação da temática de cidadania financeira, e sobre como a população se mostra quanto às variáveis tecnológicas nessa conjuntura. Pois, ao se considerar o atual cenário de rápida expansão tecnológica, e as relações que se tornam mais complexas em consequência de as mudanças no modo da população agir, pensar e tomar decisões, essa abordagem adquire maior relevância, uma vez que as necessidades dos consumidores financeiros estão sendo transformadas, e seus costumes estão se adaptando às novas tecnologias. Assim, o presente trabalho possui capacidade de contribuir à ampliação do estudo da cidadania financeira relacionada as variáveis tecnológicas.

Os materiais já existentes e que tratam dos aspectos da cidadania financeira voltados à temática dos modelos de negócios apoiados em tecnologias consideradas inovadoras no

mercado financeiro, tratam em sua maioria das variáveis de inclusão financeira (Ferrarini, 2021; Costa, 2022; Sasazaki, 2023). Entretanto, é necessário reconhecer que apesar dos estudos que envolvem o uso da tecnologia para impulsionar aspectos de inclusão financeira ser de suma importância, este conceito, sozinho não é capaz de caracterizar a cidadania financeira em totalidade. Deste modo, abordar como as demais variáveis se comportam frente às novas tecnologias no mercado financeiro, em especial do uso das *fintechs* e bancos digitais, torna-se de importância ímpar como contribuição ao campo de pesquisa.

Além do pontuado, observa-se também que ao se pesquisar pelos termos "*financial citizenship*" e "*digital financial services*" em bases de dados como *Scopus*, não são retornados trabalhos relevantes que relacionem os dois termos. Ou seja, não se encontram trabalhos desenvolvidos abrangendo os serviços financeiros digitais e a cidadania financeira em sua totalidade. Desta maneira, de modo a se expandir o conhecimento, desenvolver a pesquisa abrangendo as demais dimensões que compõem o conceito de cidadania financeira, é fundamental. Ademais, a nível social, a contribuição dos achados pode fornecer retrato importante a respeito do contexto em que se encontram os usuários de serviços financeiros digitais em relação a cidadania financeira, o que por sua vez, fornece base para definição de políticas e práticas adaptadas à realidade dos cidadãos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Cidadania Financeira

O conceito de cidadania financeira foi apresentado pela primeira vez em 1995, a partir do trabalho desenvolvido por Leyshon e Thrift. O fenômeno relacionado aos processos que impedem aos grupos sociais pobres e desfavorecidos o acesso ao sistema financeiro, conhecido como "exclusão financeira", foi colocado em pauta na discussão, bem como sua capacidade de impulsionar o desenvolvimento desigual, ampliar o declínio econômico e ascender problemas sociais. A partir desta discussão, a "cidadania financeira" é apresentada como o contexto no qual a resistência à problemática da exclusão e a construção de uma infraestrutura alternativa, seriam reforçadas (Leyshon; Thrift, 1995). Em razão disto, a apresentação do conceito criou uma nova maneira de abordar o problema da exclusão na sociedade, uma vez que ser excluído do acesso ao sistema financeiro, dificulta exercer a cidadania no mundo capitalista (Leyshon; Thrift, 1995).

Essa definição deu início a variadas discussões acerca de sua ampla possibilidade de interpretações, aplicações e envolvidos. Para Berry e Serra (2012) por exemplo, a cidadania financeira é trabalhada como uma ideia que deve ser abordada em contexto de evolução da cidadania. Isto é, a cidadania financeira está associada à essência de cidadania em sua forma mais geral, e confere aos cidadãos responsabilidades e direitos para tomadas de decisões. Além disso, para os autores, a dimensão de inclusão financeira é considerada como um aspecto essencial na concepção de cidadania financeira forte, devido a sua capacidade de possibilitar às famílias a capacidade de moldar o sistema financeiro a partir do comportamento financeiramente responsável (Berry; Serra, 2012).

Contudo, é crucial considerar que esta abordagem surge em um ambiente no qual o próprio sistema financeiro possui lógicas que impõe restrições às responsabilidades que pode assumir, como observado por Kear (2013) ao apontar que o problema de exclusão financeira, inicialmente tratado por Leyshon e Thrift (1995), está na própria lógica do mercado que conduz a conduta da população no sentido de proteger a própria segurança. Assim sendo, a cidadania financeira surge também como um conceito que constitui uma reivindicação de posição ainda não apresentada no sistema financeiro até então (Kear, 2013). Portanto, evidenciou-se a necessidade da existência de políticas adequadas aos cidadãos, de modo que sejam capazes de exercer a sua cidadania financeira e contribuir à sociedade.

Quanto à esta problemática dos relacionamentos e papéis de atuação no mercado financeiro, os autores Rahman, Erturk e Froud (2020), ao explorar a perspectiva da cidadania financeira atrelada à construção da nação da Malásia; apresentaram uma nova concepção voltada às complexas relações entre elite e cidadãos, e como esta molda o desenvolvimento, as relações e os resultados da cidadania financeira. Essa abordagem trabalhada na estrutura de economia emergente, se fundamentou no estudo apresentado por Leyshon e Thrift (1995), no qual apresenta que esforços devem ser desenvolvidos para que o sistema financeiro possa ser inclusivo aos cidadãos comuns. Os autores reconhecem a importância e utilidade do conceito de cidadania financeira, devido sua capacidade de explorar esforços para expandir a inclusão financeira, e tornar o Estado responsável sobre a capacidade que seus cidadãos possuem de acessar o sistema financeiro de forma eficaz (Rahman; Erturk; Froud, 2020). Assim, ao exercerem seus direitos financeiros, os cidadãos contribuem ativamente para o crescimento da nação e para a promoção da cidadania financeira.

Através destas considerações, ao observar a importância da cidadania financeira estruturada e adaptada aos cidadãos e o impacto do comportamento destes consumidores na sociedade, os autores Vieira *et al.* (2021) ao aprofundar-se nos estudos acerca do tema,

propuseram uma medida que fosse capaz de mensurar a percepção de cidadania financeira da sociedade com base em três pilares principais: a inclusão financeira; a alfabetização financeira, formada pelos construtos de atitude financeira, conhecimento financeiro e comportamento; e a dimensão de proteção aos consumidores financeiro, composta por “reclamação”, “segurança”, “transparência” e “*suitability*”. Neste estudo, o autor discute a percepção da cidadania financeira como a forma na qual os cidadãos reconhecem e interpretam as variáveis apresentadas, além disso, busca compreender como os consumidores se relacionam com esses conceitos financeiros, e quais são suas atitudes em frente às dimensões desse contexto.

Essa escala proposta foi idealizada para abordar os pontos considerados de maior relevância no que diz respeito à profundidade do conceito de cidadania financeira. Para os autores, a cidadania financeira é um fenômeno complexo, e deve incluir abordagens às questões relacionadas ao indivíduo financeiro e seu direito de participação na tomada de decisões coletivas no sistema financeiro (Vieira *et al.*, 2021). De modo geral, a escala interpreta a cidadania financeira como relacionada à inclusão e educação financeira, além da interação com os serviços financeiros.

No cenário nacional brasileiro, por sua vez, a cidadania financeira é tratada pelo Banco Central do Brasil (BCB) por meio do “Programa Cidadania Financeira”. Antes disso, no ano de 2012, discussões acerca da educação financeira como base para tornar o país sustentável, deram à cidadania financeira o entendimento de representar o pleno exercício dos direitos e cumprimento dos deveres dos cidadãos sobre suas finanças (BCB, 2012). Porém, somente após o estabelecimento do programa, que esta definição foi reformulada em 2013, e passou a ser conhecida como “um conceito relativo aos direitos e deveres do cidadão quando o assunto é sua vida financeira” (BCB, 2013, p. 2).

Com esta definição, e objetivo de potencializar o desenvolvimento social, o programa contava com estudos e contribuições de variados agentes, e estava alinhado à Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) para tratar da educação financeira como política potencializadora da cidadania financeira, ao permitir que a população estivesse a par de suas responsabilidades e direitos como cidadão financeiro, na tomada de decisões que poderiam impactar o seu bem-estar. Com isso, assuntos relacionados ao desenvolvimento de políticas voltadas à capacitação da população no sistema financeiro, e manutenção desse relacionamento, foram colocados em pauta.

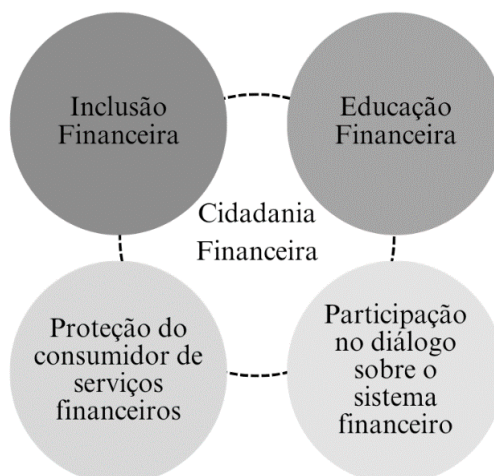
No ano de 2015, a cidadania financeira passou a ser reconhecida como um dos objetivos estratégicos do Banco Central do Brasil. E segundo relatório emitido em 2018, o programa reconheceu o governo como responsável por garantir a todos os brasileiros as

condições necessárias para desenvolvimento da cidadania financeira (BCB, 2018). Para alcançar esse fim, é preciso observar que ao ser tratada como de contribuição à missão do Banco Central do Brasil, a cidadania financeira recebe papel central em um contexto que exige o estabelecimento de parcerias para transformações no sistema financeiro. Tal feito, faz parte da trilha da cidadania financeira, e como exemplo, podem ser citadas a cooperação com a Aliança para Inclusão Financeira e a Parceria Nacional para Inclusão Financeira (BCB, 2018).

Essas medidas são tomadas para garantir que, através de políticas orientadas, o consumidor de serviços financeiros possa exercer a cidadania financeira em sua totalidade, ao estar protegido dos riscos inerentes à complexidade do mercado financeiro. Assim, suas necessidades devem ser analisadas, e mecanismos devem ser criados para ampliação de ambiente favorável e adaptado. Para isso, o BCB (2018) aponta a importância que existe de a população também participar no diálogo sobre o sistema financeiro, a fim de que a formação de parcerias com variados agentes no mercado, o aperfeiçoe.

De modo geral, o conceito de cidadania financeira foi construído através destas discussões que incluem abordagens recorrentes de inclusão financeira, e questões relacionadas à educação e proteção do consumidor, de modo que este seja capaz e possua meios eficazes para desenvolver e exercer a sua cidadania no mercado financeiro. A partir desta evolução, o conceito de cidadania financeira passou a ser apresentado como “o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros” (BCB, 2018, p. 7), no qual sua plena implementação é dependente de um contexto de inclusão financeira, educação financeira, proteção ao consumidor de serviços financeiros, e participação no diálogo sobre o sistema financeiro (BCB, 2018). Nesse sentido, os quatro pilares principais são considerados como essenciais para que o objetivo de que a cidadania financeira contribua no desenvolvimento do país e do cidadão, sejam facilitados. A figura 1 apresenta as principais dimensões que compõem a cidadania financeira segundo abordagem do Banco Central do Brasil.

Figura 1 – Pilares da cidadania financeira segundo definição do Banco Central do Brasil.



Fonte: elaborado pelo autor (2024), com base no BCB (2018).

2.1.1 Inclusão financeira

O estudo relativo à inclusão financeira não deve ser desassociado do conceito de exclusão financeira, princípio que deu origem às discussões sobre a criação de práticas que pudessem diminuir as dificuldades que a população apresenta para ter acesso efetivo ao mercado financeiro.

A abordagem iniciada por Leyshon e Thrift (1995, p. 4, tradução nossa) considera a exclusão financeira como “os processos que impedem que os grupos sociais pobres e desfavorecidos tenham acesso ao sistema financeiro”. Tal definição aponta à problemática o caráter de impacto social e econômico, e por este motivo, medidas que minimizem seu impacto devem ser exploradas. Para este fim, no entanto, é necessário compreender as principais características deste fenômeno. Assim sendo, Lana (2015) explicita a importância que existe para as pesquisas sobre exclusão financeira, de entender quais são as consequências sociais da integração limitada entre as famílias e as instituições financeiras, e como esta pode ser crucial para o desenvolvimento pessoal, econômico e social desse público.

Neste sentido, o trabalho desenvolvido por Anderloni *et al.*, (2006) aponta algumas formas em que a exclusão financeira pode se apresentar:

- a. Acesso geográfico: está relacionada à presença ou falta de agências em um espaço geográfico determinado.
- b. Exclusão de acesso: diz respeito à avaliação de risco por parte dos bancos, que podem resultar em produtos e serviços de acesso restrito, ou que não atendam às necessidades da população.

- c. Exclusão por condicionantes: no qual as condicionantes relacionadas aos produtos o fazem não atender às necessidades de grupos específicos.
- d. Exclusão por preço: onde o acesso aos serviços e produtos financeiros são dificultados a certos grupos devido aos valores de tarifas e comissões associadas.
- e. Exclusão por marketing: relacionada à forma escolhida para direcionamento de publicidades e vendas, que pode fazer com que alguns segmentos sejam excluídos.
- f. Autoexclusão: ocorre quando um grupo da população ainda se recusa a procurar os bancos, seus produtos e serviços, por acreditarem que as suas demandas não serão ouvidas.

Para Crocco, Santos e Figueiredo (2013) estas considerações permitem agregar ao conceito de exclusão financeira questões relacionadas ao acesso e o uso de serviços financeiros. Dessa forma, entende-se que o acesso ao sistema financeiro envolve fatores além das barreiras físicas, sendo necessária a inclusão de discussões que abordam também o seu uso e consequências (Crocco; Santos; Figueiredo, 2013). Assim, temas como as formas de acesso ao sistema financeiro, bem como o uso dos produtos e serviços financeiros passaram a integrar a abrangência da discussão sobre a exclusão financeira (Lana, 2015). Ou seja, o conceito não trata somente da questão de acesso ao mercado financeiro, mas também a forma como os serviços financeiros são utilizados.

Entender esses pontos é crucial para compreender a abordagem da inclusão financeira, que surge como conceito capaz de ampliar essa discussão com objetivo de minimizar as barreiras de acesso ao indivíduo financeiramente excluído. Para Berry (2015) a inclusão financeira é uma agenda política voltada majoritariamente à família de baixa renda. Nestas políticas são considerados os relativamente excluídos do sistema financeiro e os já incluídos; no primeiro caso, objetivando tornar sua participação maior, e no segundo, para que sua participação se torne mais profunda. Deste modo, entende-se que a temática da inclusão financeira não se restringe a determinados grupos.

Tal fato pode ser reforçado com a definição de inclusão financeira apresentada pelo Banco Central do Brasil (2018), que estabelece o conceito como sendo o estado no qual todos os adultos possuem acesso efetivo aos serviços financeiros providos por instituições formais: acesso ao crédito, à poupança, pagamentos, seguros, previdência e investimentos. Assim, não havendo distinção entre quais grupos devem ser incluídos. Todavia, deve-se atentar que a maneira como este processo irá ocorrer não deve ser único e padronizado, é essencial considerar que o cidadão tenha acesso a serviços adequados às suas necessidades. Como exemplo, Jafri

(2021) aborda que os pobres têm necessidades financeiras únicas e exigem instituições financeiras e instrumentos adaptados para suas condições particulares.

Os instrumentos adaptados à realidade de cada grupo facilitam o processo de tomada de decisões. Assim, a inclusão financeira está ligada ao fato do indivíduo ser capaz de gerenciar a sua vida financeira, e possuir oportunidades para o desenvolvimento pessoal (BCB, 2018). Desse modo, além do acesso ao sistema financeiro o indivíduo deve ter suas capacidades desenvolvidas para que seja capaz de tomar decisões no que diz respeito à sua vida financeira. Para tal objetivo, é primordial o desenvolvimento de medidas adequadas por parte dos governos e agentes que constituem o sistema financeiro.

Dessa maneira, o impacto ocasionado pela inclusão financeira no desenvolvimento dos mercados faz com que muitos governos o incluam em suas agendas (Arun; Kamath, 2015). Sendo assim, devem desenvolver políticas e ferramentas para uma inclusão financeira eficiente. Isso deve ser feito acompanhando as principais necessidades e utilizando processos que possuam eficiência para alcançar o indivíduo. Neste ponto, é importante abordar que os governos podem se utilizar de tecnologias inovadoras como aliados para redução de custos e ampliar seu alcance (Arun; Kamath, 2015). Como exemplo, têm-se os bancos digitais, que não necessitam de estrutura física para funcionar, e os canais de atendimento. De modo geral, a tecnologia possui capacidade para tornar mais fácil para os consumidores o acesso aos serviços financeiros e mais barato para os fornecedores desenvolvê-los e fornecê-los.

Em tese, deve-se entender que a inclusão financeira é um pilar fundamental para maior compreensão de cidadania financeira. Entretanto, não resume toda a discussão de cidadania financeira, e não deve ser considerado como seu sinônimo (Berry; Serra, 2012). Enquanto a inclusão financeira trata da disponibilidade e utilização de serviços financeiros, a cidadania amplia esse conceito envolvendo a responsabilidade, direitos e participação (BCB, 2018).

2.1.2 Educação financeira

Conforme observado, a discussão acerca da cidadania financeira não está orientada somente à inclusão financeira. O conceito é composto por variedade de princípios, inclusive ao que se refere à capacidade da população de tomar decisões financeiras apoiadas por políticas adequadas e orientadas às suas necessidades. Desse modo, existe a importância de o indivíduo financeiro conhecer seus direitos e deveres no mercado financeiro. Tal abordagem está presente nos estudos sobre “educação financeira”, um dos pilares substanciais para compreensão da cidadania financeira (Berry; Serra, 2012).

A Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (2005), define a educação financeira como:

O processo pelo qual os consumidores/investidores financeiros melhoram a sua compreensão dos produtos, conceitos e riscos financeiros e, através de informação, instrução e/ou aconselhamento objetivo, desenvolvem as competências e a confiança para se tornarem mais conscientes das questões financeiras, riscos e oportunidades, para fazer escolhas informadas, para saber onde procurar ajuda e para tomar outras ações eficazes para melhorar o seu bem-estar financeiro (OCDE, 2005, p. 4, tradução nossa).

Em complemento, os autores Berry e Serra (2012) apontam que o exercício dos deveres, em torno do comportamento financeiramente responsável, deve ser acompanhado de direito aos recursos necessários para desenvolver as capacidades financeiras. Ou seja, a eficiência não está em somente levar a informação ao indivíduo, mas em orientá-lo para tomada de decisões. Sendo assim, a educação financeira atua como base para o comportamento responsável ao permitir que o cidadão conheça quais são seus direitos e deveres, e como exercê-los.

No Brasil a educação financeira é definida como uma oportunidade dada ao cidadão para que sua autoconfiança e capacidade sejam desenvolvidas de modo que possa gerenciar os seus recursos financeiros de forma adequada. Além disso, assume papel relevante para que o sistema financeiro nacional funcione com eficiência, especialmente o sistema bancário, proporcionando mercados financeiros responsáveis ao reduzir a assimetria de informações, aumentando a competitividade e transparência, e contribuindo para desenvolvimento socioeconômico sustentável, estabilidade financeira e bem-estar da população (BCB, 2018; BCB, 2012). De modo geral, o objetivo da educação financeira está na formação de cidadãos conscientes, livres e capacitados para tomar decisões em suas vidas (BCB, 2012). Para isso, é importante que o processo considere as necessidades e características dos variados grupos presentes no mercado financeiro.

Devido ao potencial de impacto positivo que a educação financeira possui, a INFE (2009) salienta a necessidade da intervenção pública no processo. Em complemento, o Banco Central do Brasil (2012) destaca que para os benefícios de a educação financeira serem alavancados, é necessário a correta regulação das instituições financeiras e fortalecimento da rede de proteção ao consumidor, de modo que a educação financeira seja tratada como uma responsabilidade coletiva.

Nesse sentido, no Brasil, para promoção de uma cultura de educação financeira, a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) atua desde o ano de 2010 para que, por meio da união de agentes de variados setores, a educação financeira possa ser disseminada. Forte (2020) fundamentado na ENEF, argumenta a importância que existe em o processo ser iniciado ainda na infância, para possibilitar maiores chances de adultos conscientes. Neste cenário, a educação financeira não está resumida a saberes matemáticos; além disso, possui também a capacidade de provocar mudanças em processo educacional. Deste modo, a adequação das políticas de promoção de educação financeira também se baseia na fase de vida da população.

Berry e Serra (2012) apontam a relevância do aprendizado na fase de vida adequada, e Ribeiro *et al.* (2020) aborda que a importância social da educação financeira infere que ela deva ser inserida em todas as faixas etárias. Em concordância, a OCDE (2005) estabelece que esse processo deve ser considerado vitalício e contínuo, considerando a constante complexidade dos mercados, das informações e as diferentes necessidades de acordo com a fase da vida. Nesse sentido, o Banco Central do Brasil (2012, p. 19) afirma que “a melhoria da educação financeira propicia aos cidadãos uma melhor proteção contra infortúnios”. Tal ponto é válido para os variados cenários e desafios aos quais o indivíduo encontra. Como exemplo, pode ser apontado o advento das novas tecnologias no setor bancário como as *fintechs* e os serviços financeiros digitais. Estas inovações, apesar de permitirem maior participação no sistema financeiro, podem ser acrescidas de complexidades que exigem maior nível de instrução para se evitar os riscos associados à falta de acesso.

Por fim, a OCDE (2009) salienta que a educação financeira deve ser apontada como uma ferramenta para o crescimento econômico. Desta forma, deve ser proporcionada de forma justa e imparcial. Tal princípio fundamenta as argumentações para a existência de regulamentações através de políticas, principalmente públicas, que orientem a abordagem para desenvolvimento e manutenção da educação financeira, bem como a proteção dos indivíduos que utilizam os serviços financeiros.

2.1.3 Proteção do consumidor de serviços financeiros

Para que o cidadão possa desempenhar papel financeiramente responsável, além de ser incluído e apresentado às políticas de educação, necessita estar protegido da variedade de riscos inerentes ao mercado financeiro. Com isso, seu nível de confiança no sistema financeiro pode ser potencializado, resultando em retornos no desenvolvimento econômico do mercado.

Para Weissbourd (2002) serviços financeiros são produtos, serviços e sistemas que permitirão à população a lidar com fundos; recebendo, armazenando e acendendo a eles, além de permitir a compra de bens e serviços, e sequencialmente o pagamento destas contas. Ademais, também são utilizados contra riscos, construir ativos por meio de investimento ou acumular poupança. De modo geral, permite gerir o dinheiro. Neste sentido, o consumidor de serviços financeiros se trata daqueles que fazem o uso dos mecanismos apresentados.

Em seu relatório destinado a boas práticas, o Banco mundial (2012) apresenta que a proteção do consumidor de serviços financeiros possui como objetivo assegurar que os cidadãos possuam as informações necessárias para a tomada de decisões; não sejam apresentados à práticas enganosas ou injustas, além de estarem a par dos recursos necessários para resolução de conflitos. Essas características se tornam fundamentais para mercados sólidos, estáveis e competitivos (Rutledge, 2010).

Em complemento, ao analisar as políticas de proteção de nove países, o trabalho desenvolvido por Rutledge (2010) com base em fundamentos apresentados pelo Banco Mundial, considera que a proteção do consumidor financeiro deve satisfazer três objetivos principais: o consumidor deve receber informações precisas, com linguagem simples e clara; o consumidor financeiro deve ter acesso a ferramentas rápidas, baratas e eficientes para resolução de problemas e deve obter educação financeira da forma e no momento que desejarem.

Estes princípios são essenciais para evitar que as famílias fiquem vulneráveis a práticas injustas e abusivas por parte das instituições financeiras. Sendo assim, promover a confiança depende da abordagem das principais vulnerabilidades às quais os consumidores estão expostos, como a disponibilidade limitada de informações, que ocasiona falta de transparência e desequilíbrios de poder entre os fornecedores e usuários de serviços financeiros (Banco Mundial, 2015). Em complemento, Vieira *et al.*, (2021) apresenta que para corrigir essas falhas de mercado, a proteção do consumidor financeiro ocorre através de mecanismos de proteção e estrutura institucional, no qual os Estados a elencam como critério para intervir nos mercados financeiros.

Melecky e Rutledge (2011) apresentam duas formas de entrega da proteção do consumidor: por meio da regulamentação, no qual são estabelecidos códigos de conduta para as instituições financeiras e educação financeira, para melhoria na capacidade financeira. Como adendo, em 2012 o Banco Mundial reforçou que as regras de conduta claras para as instituições financeiras combinadas com programas de educação financeira, possibilitam o aumento da confiança dos consumidores nos mercados financeiros e seu desenvolvimento. No que concerne às regras de conduta, é importante reconhecer que as práticas apontadas são orientações e

princípios para estabelecimento de políticas de proteção, entretanto, cada país possui suas características e deve desenvolver políticas adequadas às necessidades de seus cidadãos. Desta forma, não há uma resolução única e global.

O Banco Central do Brasil (2018, p. 11) considera o pilar de proteção do consumidor de serviços financeiros como o cenário no qual “o cidadão conta com ambiente de negócios que gera confiança, com informações simples e com mecanismos de solução de conflitos”. Para isso, é necessário a existência de marco legal para assegurar a conduta responsável dos fornecedores; as informações devem ser trabalhadas de forma ética, e as práticas que induzam o cidadão ao erro devem ser eliminadas. Além disso, o indivíduo deve contar com a existência de rede, disponível a todos, para solucionar problemas (BCB, 2018).

Portanto, a proteção do consumidor financeiro exige a existência de leis e regulamentações que possam gerir adequadamente os riscos (Melecky; Rutledge, 2011). Em complemento à afirmação, Rutledge (2010) destaca que os consumidores financeiros devem ter acesso a um mecanismo de reparação que seja rápido, barato e eficaz. Assim, a proteção do consumidor atua como base para incentivar a confiança no setor financeiro formal, e construir contexto no qual os benefícios da inclusão são possíveis (Banco Mundial, 2015).

Ainda sobre a relevância da regulamentação e responsabilidade coletiva, é abordado no relatório de boas práticas do Banco Mundial (2012) a importância de uma lei clara quanto aos produtos e serviços bancários para proteção do consumidor, destacando a sua necessidade para o exercício dos direitos e deveres legais. Neste sentido, o Banco Central do Brasil (2018) afirma que diversos atores têm papel na proteção do consumidor de serviços financeiros, em cenário no qual o Estado possui papel essencial para que sejam disponibilizados e divulgados processos e canais para proteção do cidadão no que concerne o uso de serviços financeiros (BCB, 2018).

Desta forma, é evidente a necessidade de envolvimento destes agentes na responsabilidade de desempenhar papel mediador entre cidadão e as práticas de seus direitos e deveres, de forma que se mantenha o bom desempenho e o bem-estar das famílias. Ao considerar essa necessidade, o Brasil implementou o código de defesa do consumidor a partir da Lei de nº 8.078/90, para regulamentar as relações de consumo, inclusive do que trata os contratos, o sistema financeiro e os bancos. Além disso, é indispensável destacar que, conforme observado por Gomes e Marques Júnior (2017), mesmo que o Banco Central do Brasil não integre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ele ainda possui papel importante como regulador e fiscalizador destas instituições financeiras. Sendo assim, mantém posicionamento

estratégico no controle das políticas de proteção dos consumidores de serviços financeiros em seus diversos aspectos.

Em tese, é crucial observar que estes usuários de serviços financeiros, inclusive digitais, devem estar assegurados e protegidos de potenciais riscos relacionados à troca de informações, e fornecimento de dados. Assim, ao abordar os pilares da cidadania financeira, não se deve deixar de considerar o processo de digitalização, que constantemente transforma o modo com que os produtos e serviços financeiros são ofertados. Rutledge (2010, p. 8, tradução nossa), por exemplo, apresenta que “especialmente nos países de baixo rendimento, a tecnologia está a mudar os tipos de proteção necessários a muitos consumidores financeiros pela primeira vez”.

Portanto, uma vez que os relacionamentos e instrumentos se tornam mais complexos e arriscados, este acesso deve estar apoiado por níveis adequados de proteção do consumidor financeiro, permitindo que o acesso aos serviços seja inclusivo (BCB, 2021). Desta maneira, o advento das tecnologias apresenta cenários nos quais se torna necessário enfrentar novos desafios, nos quais a proteção do consumidor de serviços financeiros possui atribuição estratégica.

Assim, unido ao código de defesa do consumidor, aborda-se também as questões relacionadas ao uso de tecnologias, uma vez que essas novas relações necessitam de regulamentação que inclua também o meio digital. Desta forma, grande avanço se fundamentou no estabelecimento da Lei Geral de Proteção de Dados, a Lei nº 13.709/2018, que foi definida objetivando o tratamento eficiente e seguro dos dados pessoais, sejam físicos ou digitais, independente se a origem é a pessoa física ou privada, para que os direitos de privacidade possam ser garantidos.

2.1.4 Participação no diálogo sobre o sistema financeiro

Acerca da cidadania financeira, é importante reconhecer que estar no mercado financeiro e fazer uso de produtos e serviços não significa que o cidadão está participando da tomada de decisões coletivas, ou participando do diálogo sobre o sistema financeiro. Para que isto seja possível, é necessário que este consumidor seja apresentado a meios e ferramentas que intermediam este processo.

Em seu trabalho acerca da cidadania financeira, Berry e Serra (2012) abordam questões relacionadas à participação do consumidor financeiro nos diálogos sobre o tratamento do funcionamento do mercado financeiro. Para eles, a cidadania deve conferir o direito dos

cidadãos de participação nas decisões que possam impactar o seu bem-estar. Assim, sugerem “uma forma mais expansiva ou ambiciosa de participação, incluindo o direito de participar na tomada de decisões coletivas em torno das operações do sistema financeiro” (Berry; Serra, 2012, p. 10, tradução nossa). Segundo os autores, é preciso observar as diferenças entre participar da vida política, que se refere ao exercício de direitos como cidadão, no qual a alfabetização está relacionada a desenvolver pensamento crítico, com engajamento na tomada de decisões coletivas; e participar da economia, no qual o cidadão exerce o comportamento financeiramente responsável. Posto isto, tal abordagem permite concluir que a cidadania financeira incorpora as responsabilidades e os direitos, inclusive de participação de decisões coletivas, e os recursos necessários para essa participação.

Para o Banco Central do Brasil (2018), a participação no diálogo sobre o sistema financeiro, unido aos demais pilares, faz parte do contexto necessário à existência da cidadania financeira. Sua definição está no “engajamento dos cidadãos e dos outros *stakeholders* do sistema financeiro em um diálogo construtivo para aperfeiçoá-lo, ao se integrarem diferentes pontos de vista às definições sobre seu funcionamento” (BCB, 2018, p. 30). Ou seja, trata da relação entre os participantes do mercado financeiro e a variedade de opiniões, para que a partir do diálogo as trocas de informações em ambiente favorável permitam a manutenção do sistema financeiro, resultando em desempenho econômico.

Neste cenário, o cidadão deve ser apresentado a canais que o permitam participar das discussões sobre o sistema financeiro e seu funcionamento, e para estes canais existe a possibilidade de buscar que o diálogo entre reguladores, instituições financeiras, educadores, *fintechs*, entre outros, seja mais frequente. Além desses, podem ser incluídas as redes sociais, aplicativos, fóruns oficiais e variados meios que estejam em contato direto com o público (BCB, 2018).

O relatório de cidadania financeira emitido pelo Banco Central do Brasil em 2021, apresenta a possibilidade de a população contribuir para aprimorar o Sistema Financeiro Nacional (SFN) a partir da participação de consultas públicas promovidas pelo Banco Central do Brasil. Tal fato, reafirma a importância e os esforços investidos para que os consumidores façam intercâmbio de informações, dialogando com o sistema financeiro. Em complemento, Gomes e Marques Júnior (2017) apresentam temas recentes de inovação como pauta para estas discussões de decisões sobre o sistema financeiro do que trata o uso de criptomoedas e implementação de *blockchain*. Desta forma, as discussões e canais devem estar sob constante atualização, acompanhando e fazendo uso das novas tecnologias.

Por fim, vale-se observar que os pilares da cidadania financeira se complementam. Assim, a discussão da educação financeira também abrange a importância do diálogo sobre o sistema financeiro, uma vez que os cidadãos devem ser ensinados a como participar da tomada de decisões coletivas no que diz respeito aos produtos e serviços financeiros (Berry; Serra, 2012). Essa participação é fundamental se considerado que os cidadãos possuem direitos de acesso a serviços adequados às suas necessidades, e para que possam contribuir no desenvolvimento e crescimento do mercado, devem participar expondo a sua realidade dentro do sistema financeiro.

2.2 Fintechs: o processo bancário inovador

Nos últimos anos, um fenômeno revolucionário tem transformado o cenário financeiro global: as *fintechs*. Desde seu surgimento, elas têm desafiado as instituições financeiras estabelecidas, oferecendo soluções ágeis e acessíveis para uma variedade de necessidades financeiras dos consumidores. Seu crescimento exponencial tem impactado não apenas o modo como as transações são realizadas, mas também a forma como as pessoas interagem com o dinheiro e as instituições financeiras. Estes modelos de negócios surgiram em resposta à crise financeira de 2007/2008, desencadeada pela crise do mercado imobiliário dos Estados Unidos, que ocasionou quedas drásticas nos mercados financeiros, abalou a confiança no sistema financeiro, e evidenciou a necessidade de inovação do sistema financeiro.

Apesar de não haver consenso quanto à definição das *fintechs*, algumas abordagens englobam questões principais relacionadas ao uso de tecnologia inovadora como facilitadores de processos financeiros. O autor Schueffel (2016), as define como uma nova indústria financeira que aplica tecnologia para melhorar as atividades financeiras. Em concordância, Van Loo (2018), as compreende como categoria de empresas nas quais modelos de negócio são baseados em produtos digitais. Já a Finnovation (2015), a trata como um segmento de *startups* que criam inovações na área de serviços financeiros, com processos baseados em tecnologia.

Devido a variedade de interpretações, o conceito não possui uma definição exata. Porém, existe concordância para a maioria dos autores, em relação aos elementos principais que a compõem. Giglio *et al.* (2022), por exemplo, considera que as *fintechs* surgem do elo entre o setor financeiro, a tecnologia da informação (TI) e a inovação, como um campo interdisciplinar. E desse modo, a união das palavras “finanças” e “tecnologias” representaria o que de fato a sigla significa. Além disso, o autor por meio de análise evolutiva do conceito, conseguiu chegar à conclusão de que as *fintechs* abrangem cinco principais áreas: as finanças e

investimentos, operações internas e gestão de riscos, pagamentos e infraestrutura, segurança de dados e monetização e interface com o cliente.

Em complemento, a Fintechlab (2019 *apud* Pettazzoni, 2021), explora as *fintechs* como atuantes em diversas modalidades, sendo as principais: *fintechs* de pagamento, investimento, empréstimos, gestão financeira, seguros, negociação de dívidas, multisserviços, bancos digitais, entre outros. Entre estas, é interessante observar que em relação aos bancos digitais, apesar de serem utilizados frequentemente com o termo “*fintech*”, para caracterizar a estrutura dos serviços e produtos financeiros digitais, os dois conceitos possuem distinções relevantes ao estudo. Enquanto as *fintechs* são empresas financeiras que se destacam pela inovação tecnológica em seus produtos e serviços, os bancos digitais são instituições que operam exclusivamente por meio de canais digitais, como a internet, visando oferecer conveniência e acessibilidade aos clientes. Apesar disto, ambas fornecem base aos consumidores para utilização de ferramentas digitais no mercado financeiro e seus benefícios.

Quanto aos benefícios atrelados ao uso das *fintechs* e bancos digitais, o autor Aguiar *et al.* (2020) aborda que estes modelos de negócios, ao se utilizarem da tecnologia para realizar suas operações, tendem a proporcionar maior agilidade e menor custo para os consumidores. Além disso, o autor cita que entre as transformações no setor financeiro impulsionadas pelas *fintechs*, estão as ondas de inovação com serviços de maior qualidade, eficácia e segurança. Isso se torna possível ao passo que elas procuram atingir melhor experiência do usuário.

Neste cenário de inovação, os bancos tradicionais começaram a dar espaço às parcerias com as *fintechs* e bancos digitais, redesenhando suas estratégias para melhorias em suas operações e serviços. Quanto a este fenômeno, o autor Van Loo (2018) aborda que os bancos tradicionais tendem a se tornarem altamente tecnológicos ao investir em parcerias com as *fintechs*. Em complemento à ideia, o Banco Central do Brasil (2019) aponta que ao interagir com os bancos digitais, os bancos tradicionais podem também se beneficiar das inovações e inclusão da transformação digital. Neste sentido, as parcerias entre os bancos tradicionais e as *fintechs*, se tornariam capazes de minimizar as barreiras no mercado, de modo que o desenvolvimento venha a ser equilibrado e constante.

Tal perspectiva aponta para o comportamento que os bancos tradicionais podem apresentar de se reinventar com base em inovações, para atender as expectativas dos consumidores por experiências e preferências cada vez mais voltadas às facilidades e desburocratização, muitas vezes alcançadas através da digitalização do mercado financeiro. Entretanto, este processo não é fácil. É importante apontar que para os benefícios associados ao

uso dos bancos digitais e *fintechs* serem alcançados, é necessário que o seu uso e implementação deva estar apoiado em políticas regulamentadoras que as adequem à realidade dos cidadãos.

Sendo assim, variáveis relacionadas à confiança e segurança devem ser pautadas, pois apesar da popularidade estas instituições podem representar desafios à população que por algum motivo venham a desconfiar da estabilidade dessas instituições. Nesse sentido, os bancos tradicionais podem se apresentar como mais atrativos, por se definirem como estáveis e confiáveis, como apontado pelo Banco Mundial (2019 *apud* Almeida; Jorge, 2021) ao afirmar que por serem mais regulados, os bancos tradicionais tendem a ofertar sistemas mais seguros. Sendo assim, as *fintechs* trazem consigo a necessidade de legislação que as regule. Nesse sentido, a relação entre as duas modalidades é de complementaridade, pois não há fatos que indiquem a substituição dos bancos tradicionais. Mas sim, seu aperfeiçoamento baseado em processos inovadores.

No Brasil, o contexto para surgimento das *fintechs* se deu por meio da evolução do sistema financeiro nacional. Segundo Pettazzoni (2021), é possível observar a sua evolução notória nos últimos anos, ao se utilizarem de tecnologias em suas operações. O autor indica que durante o período entre a implantação do plano real no Brasil, até após a crise financeira de 2008, ocorreu o fenômeno de grandes conglomerados no Sistema Financeiro Nacional (SFN), a partir de concentrações no setor por meio de aquisições e unificações. Nesta época, aconteceu uma diminuição da concorrência, dado a quantidade de opções limitadas no setor. Este fato contribuiu para o aumento da desconfiança no mercado financeiro nacional, e neste contexto surgem as *fintechs* no Brasil como opção efetiva e econômica, e que ganhou rápida expansão.

Para o Banco Central do Brasil (2023), o termo *fintech* define as empresas que são capazes de introduzir inovações no mercado financeiro mediante o uso intenso de tecnologia, no qual o acesso ao Sistema Financeiro Nacional (SFN) se torna um de seus principais benefícios; e os bancos digitais, são reconhecidos pela capacidade de funcionamento exclusivamente digital. O estudo desenvolvido acerca das *fintechs* de crédito e os bancos digitais no Brasil, definiu-os como modelos de negócios que se baseiam em tecnologia inovadora e relacionamento com clientes sem a necessidade de presença física (Banco Central do Brasil, 2019).

Em razão da sua importância apresentada para os processos financeiros, essas instituições são regulamentadas desde 2018 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), através das resoluções de nº 4.655 e nº 4.657, de 26 de abril de 2018. Já no ano de 2020, a resolução de nº 4.792, de 26 de março de 2020, inclui alterações na resolução nº 4.656, e expandiu a atuação das *fintechs* quanto às operações realizadas. Sendo assim, no Brasil elas podem atuar em

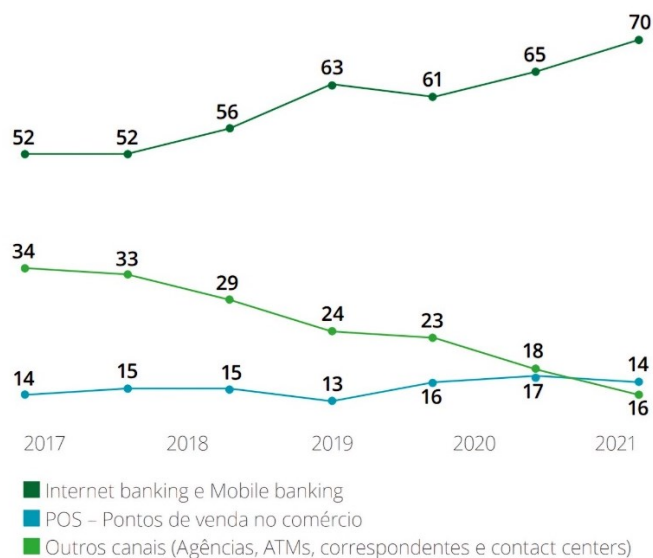
diversas categorias: de crédito, de pagamento, gestão financeira, empréstimo, investimento, financiamento, seguro, negociação de dívidas, câmbio e multisserviços (BCB, 2023). Ou seja, possui finalidades e aplicações diversas.

O primeiro tipo de licenciamento para estes modelos de negócios baseados em tecnologia e inovação, e de atuação exclusivamente digital no sistema financeiro nacional, são as *fintechs* de crédito, que compreendem as sociedades de crédito (SCD) e sociedades de empréstimos entre pessoas (SEP). Elas são reconhecidas com potencial positivo para a economia ao expandir a oferta de produtos e serviços, além de estimular as instituições tradicionais à melhoria de seus processos (BCB, 2019). Em função disto, até março de 2020, 20 entidades de *fintechs* de crédito já haviam sido autorizadas pelo Banco Central do Brasil, e até o final do mesmo ano, a expectativa era de que mais 30 pedidos fossem protocolados.

Com base no estudo do Banco Central do Brasil (2019) sobre as *fintechs* e os bancos digitais, observou-se que a necessidade de desburocratizar os processos dos grandes bancos originou este processo de digitalização, em que os bancos exclusivamente digitais surgiram como opção para promover mais segurança, transparência e agilidade nas operações. Em consequência disto, a preferência da população pela usabilidade de bancos digitais e *fintechs* aumentou de forma considerável.

Este crescimento da atuação da *fintechs* e bancos digitais, vai de encontro aos dados apresentados por Finnovation (2019), onde o número destas entidades no Brasil no ano de 2019, passaram de 377 para 504, com crescimento de 34% em relação ao ano anterior, reforçando o potencial de expansão nos anos seguintes. Em função disso, se torna de conhecimento de que estes modelos de negócios possuem potencial de impacto aos hábitos de consumo da população, quanto aos produtos financeiros digitais. Dados do FEBRABAN (2022) apontam que as operações realizadas por *internet banking* e *mobile banking*, chegaram ao marco de 70% das transações realizadas no ano de 2021 (Gráfico 1).

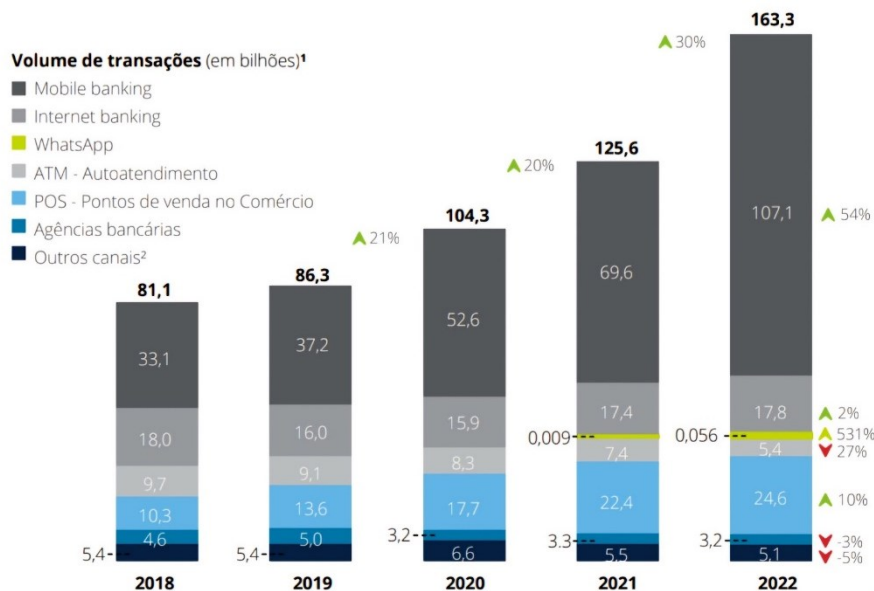
Gráfico 1 – Composição das transações bancárias por tipo de canal (em %).



Fonte: FEBRABAN (2022).

Já em 2023, dados do relatório de tecnologia bancária, da 31ª edição, mostraram que o número de transações pelas instituições bancárias chegou a 163,3 bilhões. Esse aumento de 30% em relação ao ano de 2021, foi influenciado principalmente pelo desempenho do *mobile banking* (FEBRABAN, 2023), conforme apresentado pelo Gráfico 2.

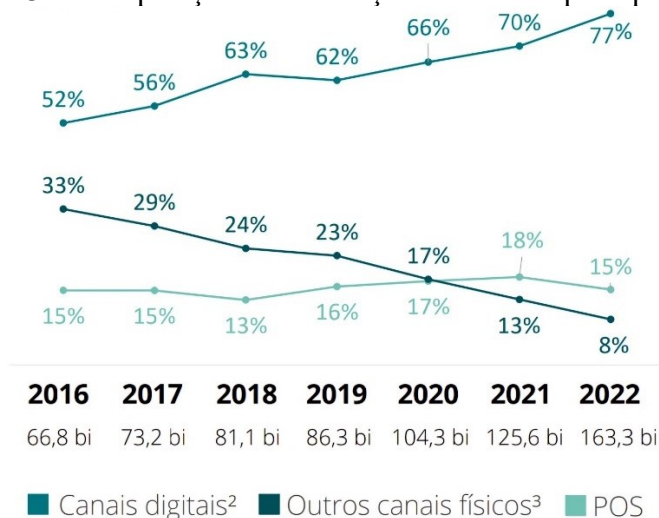
Gráfico 2 – Volume de transações por instituições bancárias.



Fonte: FEBRABAN (2023).

Ainda de acordo com o relatório, 8 em cada 10 transações bancárias realizadas eram digitais. Desse modo, as preferências do consumidor têm se apresentado favorável aos canais digitais, uma vez que cerca de 80% das transações já eram feitas por estes meios (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Composição das transações bancárias por tipo de canal.



Fonte: FEBRABAN (2023).

Essa preferência se concentra principalmente nas contratações de crédito e transações financeiras. Assim, não somente para consultas, a contratação de produtos e a realização de pagamento se apresentam também como frequentes (FEBRABAN, 2023). Em contrapartida, o relatório traz ao conhecimento de que as transações por canais físicos seguem recuando, graças às mudanças de comportamento do consumidor no mercado.

Todo este cenário indica que a tecnologia no sistema financeiro se apresenta como grande contribuidor às melhorias dos serviços. E com esta característica, ainda em 2018, os canais digitais/eletrônicos já representavam o principal canal de acesso ao Sistema Financeiro Nacional (SFN), além disso, segundo o Banco Central do Brasil (2018) surgem como grande oportunidade para a disseminação da cidadania financeira.

Sendo assim, o uso dos serviços financeiros digitais ofertados pelas *fintechs* e bancos digitais são transformadores de processos comportamentais e econômicos. Entretanto, a sua efetividade exige regulamentação e acompanhamento de suas políticas estabelecidas de modo que consiga alcançar as parcelas da população que venham a manter alguma desconfiança quanto à sua segurança e usabilidade. Desse modo, as vantagens e os benefícios atrelados serão mais alcançáveis.

3 MÉTODO

De maneira a viabilizar o atendimento do objetivo proposto, a presente pesquisa foi delimitada quanto aos procedimentos metodológicos considerados mais adequados ao tratamento das variáveis de estudo. Este tópico trata do delineamento da pesquisa, definição das

variáveis, instrumento de pesquisa, população e amostra, e as ferramentas selecionadas para tratamento e análise dos dados.

3.1 Delineamento da pesquisa

Quanto ao objetivo, ao se pretender descrever o fenômeno da cidadania financeira de usuários de serviços financeiros digitais, a pesquisa se caracteriza como descritiva. Segundo Marconi e Lakatos (2022), a pesquisa descritiva apresenta a descrição das características de uma população ou grupo de interesse, além de identificar as relações que possam existir entre as variáveis do estudo.

Quanto à finalidade, trata-se de uma pesquisa social de natureza aplicada. Matias-Pereira (2019) apresenta a pesquisa aplicada como aquela na qual os conhecimentos adquiridos no processo serão voltados à solução de problemas concretos, por meio da aplicação prática. A finalidade do estudo em questão está centrada em responder a seguinte problemática: "existem diferenças significativas na cidadania financeira de usuários de serviços financeiros com diferentes níveis de adoção de produtos financeiros digitais?". Para tal propósito, o estudo se define como de natureza quantitativa, à medida que se utilizou do apoio de medidas estatísticas para que pudessem ser descritas as variáveis estudadas (Gil, 2019). Neste caso, relaciona-se às dimensões da cidadania financeira e usuários de serviços financeiros digitais.

A forma de coleta de dados utilizada é a de levantamento em campo (*Survey*). De acordo com Gil (2019) essa modalidade de pesquisa pode ser caracterizada pela aquisição de informações de um grupo de interesse ao qual se deseja conhecer as características. Ao se obter as informações sobre o problema estudado, tais dados podem ser transformados em conclusões a partir da análise quantitativa. Algumas das vantagens desse método é o contato direto com a população que se pretende conhecer, além de possibilitar a obtenção de resultados que possuem razoáveis níveis de precisão. No presente estudo, busca-se conhecer a existência de diferenças significativas na cidadania financeira de usuários de serviços financeiros digitais com diferentes níveis de adoção de produtos financeiros digitais. O corte dessa coleta de dados se caracteriza como transversal, uma vez que o propósito é descrever as variáveis apresentadas e analisá-las em determinado momento (Sampieri; Collado; Lucio, 2013). Desse modo, a coleta ocorreu em um momento único pré-definido.

3.2 Definição das variáveis

A definição das variáveis do estudo contou inicialmente com a pesquisa na literatura para aprofundar o conhecimento acerca das dimensões envolvidas no conceito de cidadania financeira e usuários de serviços financeiros digitais. De acordo com Gil (2019), o termo "variável" nas ciências sociais diz respeito a "qualquer coisa que pode ser classificada em duas ou mais categorias". Nesse sentido, representam conceitos do estudo desenvolvido. Na presente pesquisa, a sua natureza quantitativa implica que haja mensuração das relações estabelecidas entre as variáveis apresentadas. Assim, de modo a possibilitar a sequência do estudo, as variáveis foram classificadas quanto às suas definições constitutivas e operacionais.

De acordo com Martins e Theóphilo (2016) as definições constitutivas são conceituais, na qual palavras são utilizadas para definir outras palavras. Nesta pesquisa, a definição constitutiva é o conceito de cidadania financeira apresentado pelo Banco Central do Brasil, que de forma abrangente atribui à cidadania financeira o exercício dos direitos e deveres de um cidadão no que diz respeito à sua vida financeira. Tal conceito estruturado, subdivide-se em 4 principais dimensões: inclusão financeira, educação financeira, proteção do consumidor de serviços financeiros, e participação no diálogo sobre o sistema financeiro (Banco Central do Brasil, 2018).

É importante observar que a depender do propósito da pesquisa, essa definição constitutiva pode não se apresentar com a precisão necessária que o estudo exige. Assim, objetivando superar as deficiências apresentadas pela definição constitutiva, utilizou-se a definição operacional, capaz de atribuir ao conceito um significado concreto, no qual são especificadas as operações necessárias para sua medição (Martins; Theóphilo, 2016). Nesta pesquisa, para essa definição optou-se por utilizar a adaptação da escala proposta por Vieira *et al.* (2021) para tratar da percepção dos usuários acerca da sua cidadania financeira.

O Quadro 1 apresenta as variáveis abordadas em cada dimensão que compõe o conceito de cidadania financeira.

Quadro 1 – Variáveis das dimensões de cidadania financeira.

Dimensão	Item	Variáveis
Inclusão	<i>IF1</i>	Número de produtos utilizados
	<i>IF2</i>	Número de relações bancárias
Educação	<i>EF1</i>	Eu costumo viver hoje e deixar o amanhã acontecer.
	<i>EF2</i>	Eu acho mais gratificante gastar dinheiro do que economizar para o futuro.
	<i>EF3</i>	Dinheiro é feito para gastar.
	<i>EF4</i>	Eu reservo o dinheiro que recebo mensalmente para necessidades futuras.
	<i>EF5</i>	Eu mantenho parte da minha renda todos os meses.

Participação, proteção e segurança	<i>EF6</i>	Eu economizo dinheiro regularmente para alcançar metas financeiras de longo prazo, como educar meus filhos, comprar uma casa, aposentar-se.
	<i>EF7</i>	Eu economizo mais quando recebo um aumento salarial.
	<i>EF8</i>	Nos últimos 12 meses, eu tenho sido capaz de economizar dinheiro.
	<i>EF9</i>	Antes de comprar algo, eu considero cuidadosamente se eu posso pagar.
	<i>EF10</i>	Eu pago minhas contas em dia.
	<i>EF11</i>	Suponha que você coloque R\$ 100,00 em economias que rendem 2% ao ano. Você não faz nenhum outro depósito ou retira qualquer dinheiro desta conta. Quanto você teria nesta conta no final do primeiro ano, incluindo juros?
	<i>EF12</i>	Imagine que a taxa de juros na sua conta poupança é de 6% ao ano e a taxa de inflação é de 10% ao ano. Depois de 1 ano, quanto você vai conseguir comprar com o dinheiro dessa conta? Considere que nenhum dinheiro foi depositado ou retirado.
	<i>EF13</i>	Normalmente, qual ativo tem as maiores flutuações ao longo do tempo?
	<i>EF14</i>	Quando um investidor distribui seu investimento entre diferentes ativos, o risco de perder dinheiro.
	<i>EF15</i>	Suponha que você pegou um empréstimo de R\$ 10.000,00 para ser pago após 1 ano e o custo total dos juros é de R\$ 600,00. A taxa de juros que você vai pagar neste empréstimo é?
	<i>EF16</i>	Suponha que você tenha visto a mesma TV em duas lojas diferentes pelo preço inicial de R\$ 1.000,00. A Loja A oferece um desconto de R\$ 150,00, enquanto a loja B oferece um desconto de 10%. Qual é a melhor alternativa?
	<i>EF17</i>	Imagine que você recebeu uma doação e que você vai manter o dinheiro em seu cofre em casa. Considerando que a inflação é de 5% ao ano, depois de um ano você poderá comprar:
	<i>EF18</i>	Suponha que você pegou emprestado R\$ 100,00 de um amigo e depois de uma semana pagou R\$ 100,00. Quanto juros você está pagando?
	<i>EF19</i>	Um investimento com alta taxa de retorno terá uma alta taxa de risco. Esta afirmação é?
	<i>EF20</i>	Quando a inflação aumenta, o custo de vida sobe. Esta afirmação é?
	<i>EF21</i>	John adquire um empréstimo de R\$ 1.000,00 que tem uma taxa de juros de 20% ao ano composta anualmente. Se ele não fizer pagamentos no empréstimo e a essa taxa de juros, quantos anos levaria para o valor devido ao dobro?
	<i>EF22</i>	É possível reduzir o risco de investir no mercado de ações comprando uma ampla gama de ações. Esta afirmação é?
	<i>PF1</i>	Recebo informações sobre serviço contratos claramente.
	<i>PF2</i>	Recebo informações sobre taxas e preços de serviço, para poder comparar com outra instituição.
	<i>PF3</i>	Recebo informações sobre como retirar/cancelar o serviço, incluindo taxas/penalidades.
	<i>PF4</i>	Eu tenho fácil acesso à minha conta/gerente.

	PF5	Meu banco sugere produtos que são mais vantajosos do que os que eu tenho atualmente.
	PF6	Meu banco fornece informações ou dicas sobre planejamento financeiro.
	PF7	Quando preciso de crédito, minha primeira opção é meu banco.
	PF8	Meu banco oferece produtos financeiros compatíveis com minhas necessidades.
	PF9	Eu posso facilmente encontrar canais para fazer reclamações sobre a minha agência ou produtos financeiros.
	PF10	Estou satisfeito com os canais de reclamação do meu banco.
	PF11	Estou satisfeito com a solução dada aos meus problemas.
	PF12	Sinto que os sistemas de proteção utilizados no meu banco (senhas, biometria etc.) são seguros.
	PF13	Eu me sinto seguro ao acessar minha conta eletronicamente (site, aplicativo etc.).
	PF14	Sinto-me protegido financeiramente.

Fonte: adaptado de Vieira *et al.* (2021).

3.3 Instrumento de pesquisa

A elaboração do instrumento de pesquisa considerou a definição operacional apresentada das variáveis. O instrumento escolhido para a coleta de dados foi o questionário. Para Gil (2019), essa técnica é fundamental para coleta a partir de levantamento em campo. Além disso, para a utilização desse instrumento, as informações que se pretendem adquirir devem estar bem fundamentadas na construção do questionário, de modo que seja capaz de traduzir os objetivos nas etapas. Seguindo esta lógica, a partir das definições apresentadas, organizou-se o questionário aplicado.

Inicialmente, a primeira etapa da coleta pretendeu conhecer o perfil socioeconômico dos respondentes. Assim, foram elencadas 7 questões com objetivo de conhecer as características como gênero, estado civil, idade, etnia/raça, ocupação profissional, escolaridade e renda mensal média dos participantes. Após, a partir da adaptação da escala proposta por Vieira *et al.* (2021), tentou-se conhecer acerca do nível de cidadania financeira dos respondentes. O objetivo do estudo trata analisar, por meio de ANOVA, se existem diferenças significativas na cidadania financeira de usuários de serviços financeiros com diferentes níveis de adoção de produtos financeiros digitais, e a partir disso, o questionário utilizado para a coleta de dados foi organizado segundo as variáveis apresentadas do conceito de cidadania financeira adotado pelo Banco Central do Brasil.

3.4 População, amostra e coleta de dados

A pesquisa de campo definiu como população os estudantes universitários usuários de serviços financeiros digitais de universidades em Mossoró, no Rio Grande do Norte, e como amostra, obteve-se o total de 163 respondentes. A amostragem escolhida foi a não probabilística por conveniência. Isso implica que a delimitação do público-alvo ocorreu a partir do desejo dos participantes de responderem ao questionário. De acordo com Gil (2019), nessa modalidade os elementos selecionados como amostra são aqueles que estão acessíveis e que são capazes de representar o universo, facilitando o acesso a um maior número de dados, sendo esta uma das suas principais vantagens.

Durante o período compreendido entre maio e julho de 2023, o instrumento elaborado no meio digital mediante uso da ferramenta *Google Forms*, foi encaminhado por e-mail ao público participante para aquisição dos dados. Vale-se observar que neste questionário se apresentou também o termo de consentimento livre e esclarecido, reafirmando que a participação na pesquisa ocorreu de forma voluntária, resguardando-se para aqueles que optarem a participar, a confidencialidade de informações.

3.5 Tratamento e análise dos dados

Os dados recolhidos do instrumento de pesquisa foram tratados a partir de técnicas estatísticas. Após o tratamento inicial das informações coletadas, para que estes fossem capazes de caracterizar cada dimensão estudada, optou-se pelo uso dos métodos da estatística descritiva para análise, prosseguindo para a análise fatorial e análise de *cluster*.

Desta forma, depois que os dados recolhidos foram organizados em matriz, partiu-se para a execução em *softwares* de análise de dados. Com base na problemática da pesquisa e no alcance definido, a estatística descritiva foi utilizada para tratamento inicial a fim de que fosse possível descrever e visualizar os dados graficamente, resumindo-os em informações precisas. De acordo com Matias-Pereira (2019) o propósito da pesquisa descritiva ao observar e descrever fenômenos, apoia-se em métodos de análise estatística descritiva.

Em seguida, as variáveis das dimensões da cidadania financeira recolhidas por meio da escala adaptada, passaram por análise fatorial para investigar a dimensionalidade das variáveis, para tornar possível identificar se as informações recolhidas possuem similaridades que as possibilitem serem resumidas em menores conjuntos, a partir da estruturação das correlações observadas (Gil, 2019). Por meio de análise de *cluster*, foi feita a identificação de

padrões que permitissem que os sujeitos e elementos da pesquisa fossem classificados em grupos para observação. Em seguida, para se estimar possíveis relações existentes entre grupos, realizou-se também o teste ANOVA (análise de variância). Seu uso está voltado principalmente a observar a existência de diferenças entre os grupos em relação às suas médias e variância.

O Quadro 2 apresenta o resumo das técnicas que foram utilizadas na pesquisa e os propósitos.

Quadro 2 – Técnicas de pesquisa utilizadas.	
Estatística descritiva	Tratamento inicial dos dados.
Análise fatorial	Investigar a dimensionalidade da variável.
Análise de <i>cluster</i>	Classificação dos grupos com base em padrões.
Análise de variância (ANOVA)	Identificação de diferenças entre grupos.

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

4 RESULTADOS

Este tópico aborda os principais achados do estudo obtidos por meio da aplicação das técnicas de pesquisa e ferramentas de análise de dados, bem como do questionário adaptado de Vieira *et al.* (2021). Para melhor organização, este ponto foi sequenciado versando as principais características observadas na amostra; e os principais achados quanto aos pilares da cidadania financeira: inclusão financeira, educação financeira, proteção e segurança e participação no diálogo sobre o sistema financeiro, segundo o conceito orientado pelo Banco Central do Brasil (2018).

4.1 Caracterização da amostra

A primeira etapa da coleta de dados objetivou construir um perfil socioeconômico da amostra. A aplicação do questionário obteve o retorno de 163 respostas, e por meio destes dados foi possível inferir as principais características dos usuários de serviços financeiros digitais. A construção desse perfil é indispensável para observações que tratam do exercício da sua cidadania financeira, e utilização de serviços financeiros digitais. O Quadro 2 apresenta os dados recolhidos para caracterização da amostra.

Quadro 3 – Caracterização da amostra.					
Variável		Nº	Total	%	p

Gênero	Feminino	104	163	0.638	< .001
	Masculino	59	163	0.362	< .001
Faixa Etária	Acima de 40 anos	29	163	0.178	< .001
	Entre 18 e 30 anos	104	163	0.638	< .001
	Entre 30 e 40 anos	30	163	0.184	< .001
Estado Civil	Casado(a)/União Estável	45	163	0.276	< .001
	Separado(a)/Divorciado	3	163	0.018	< .001
	Solteiro(a)	115	163	0.706	< .001
Ocupação Profissional	Aposentado(a)	3	163	0.018	< .001
	Autônomo(a)/Profissional Liberal	16	163	0.098	< .001
	Bolsista CAPES	2	163	0.012	< .001
	Bolsista Capes	1	163	0.006	< .001
	Desempregado(a)	1	163	0.006	< .001
	Empregado(a) (CLT)	21	163	0.129	< .001
	Estagiário	22	163	0.135	< .001
	Estudante	63	163	0.387	0.005
	Funcionário(a)/Empregado Público(a)	34	163	0.209	< .001

Fonte: dados de pesquisa (2024).

Os resultados demonstram que os respondentes em maior parcela, são jovens com idade entre os 18 e 30 anos, representando mais de 70% dos entrevistados. Uma inferência importante acerca dessa informação é de que esse público jovem apresenta relação com o contexto apresentado de surgimento e expansão das *fintechs*, uma vez que o uso destas tecnologias está relacionado ao processo de inovação impulsionado no mercado após a crise financeira de 2007/2008. Ou seja, o crescimento no uso das *fintechs* e bancos digitais, bem como das políticas para impulsioná-los está de encontro a fase de vida da população de jovens adultos.

Além disso, a tabela também indica que o estado civil que se destaca na amostra é de solteiro, com 115 afirmações positivas. Quanto ao gênero, 64% são femininos e 36% são do público masculino. Quanto à ocupação, os dados apresentam destaque aos estudantes. Essa informação acerca da escolaridade da amostra também representa uma fonte importante para inferência quanto ao uso de serviços financeiros digitais, dado que conforme apresentado teoricamente, o nível de instrução do cidadão pode ditar seu comportamento e tomadas de decisões, pois as complexidades presentes no mercado financeiro podem exigir níveis de instrução adequados.

Nas seções seguintes são apresentados os dados que se referem à análise fatorial dos pilares que constituem a cidadania financeira, e os resultados quanto ao grau de cidadania

financeira, obtidos por meio da análise de variância (ANOVA) aplicada nos grupos definidos a partir de *clusters*.

4.2 Nível de inclusão financeira

Para definição do nível de inclusão financeira dos usuários de serviços financeiros digitais, a variável informada foi analisada conforme o número de produtos financeiros utilizados e quantidade de relacionamentos bancários estabelecidos. A Tabela 1 apresenta os dados recolhidos para identificar o nível de inclusão financeira.

Tabela 1 – Nível de inclusão financeira.

Nº de serviços digitais	Nº de relacionamentos bancários				Total
	Acima de 4	Entre 2 e 4	Entre 1 e 2	Sem relacionamento	
Mais de 4 produtos financeiros digitais	14	16	8	0	38
2 a 4 produtos financeiros digitais	0	47	3	1	51
1 a 2 produtos financeiros digitais	3	43	22	2	70
Não utiliza produtos financeiros digitais	0	0	0	4	4
Total	17	106	33	7	163

Fonte: dados de pesquisa (2024).

Os resultados mostram que dos participantes, a maioria em 65%, possui entre 2 e 4 relacionamentos bancários, apontando a diversificação destes relacionamentos. Além disso, observa-se que 74% dos respondentes utilizam de um até quatro produtos financeiros digitais. Neste sentido, é possível observar alto nível de inclusão financeira, uma vez que a maior parcela deste público não está isenta do convívio com as entidades financeiras e seus produtos. Desta forma, é observável o estado ao qual estes participantes têm acesso aos serviços financeiros que se adequam às suas necessidades (BCB, 2018).

Os resultados levam ao entendimento de que os instrumentos utilizados pelos participantes estão funcionando como facilitadores para sua tomada de decisões. Sendo assim, o seu nível alto de inclusão financeira indica que estes indivíduos apresentam capacidade de gerenciar sua vida financeira, ao mesmo tempo que fazem uso dos serviços financeiros digitais. Um dos possíveis fatores que impulsionam o uso destes produtos é sua crescente popularidade atreladas às vantagens que oferecem aos seus usuários, como apontado pelos autores Arun e

Kamath (2015) quando afirmaram que muitos governos podem se utilizar dessas tecnologias inovadoras para redução de custos e ampliar o alcance das políticas de inclusão financeira.

Sendo assim, alguns dos benefícios e vantagens associados ao uso das *fintechs* e bancos digitais, como a gratuidade e a dispensa de espaço físico para funcionar, podem ser tomados como fatores que contribuem para o alto nível de inclusão financeira destes usuários. Além disso, características relacionadas a canais e distribuição, facilidade de acesso e informações simples e direcionadas, devem também ser consideradas. Assim, levando em conta o crescimento constante das *fintechs* nos últimos anos, é possível cogitar que essas empresas podem ser a chave para a formação de um sistema financeiro mais inclusivo.

Entretanto, é importante ressaltar que para estes benefícios da inclusão financeira na sociedade sejam potencializados pelo uso das ferramentas digitais, há a necessidade de que os demais pilares da cidadania financeira também funcionem de modo eficiente, e que as políticas sejam adequadas às diferentes necessidades.

4.3 Dimensões da cidadania financeira

Apesar do pilar de inclusão financeira ser amplamente discutido, ele não é capaz de resumir a abordagem completa da cidadania financeira. Pois, enquanto a inclusão trata da disponibilidade e uso de serviços financeiros, a cidadania envolve responsabilidade, direitos e participação no diálogo sobre o sistema financeiro (BCB, 2018). Desse modo, seu entendimento não é total sem a consideração das demais dimensões, e por isso buscou-se analisar os níveis quanto à esses pilares. A Tabela 2 apresenta os dados recolhidos para análise das demais dimensões da cidadania financeira.

Tabela 2 – Dimensões da cidadania financeira.

c	N	Média	DP	Shapiro-Wilk	Valor-p do teste de Shapiro-Wilk	Mínimo	Máximo
EFIN	163	3.606	0.864	0.968	< .001	1.000	5.000
PFIN	163	3.046	0.844	0.991	0.368	1.000	5.000
SEGDAD	163	3.636	0.956	0.939	< .001	1.000	5.000
CIDFIN	163	3.430	0.654	0.984	0.051	1.000	4.771

Fonte: dados de pesquisa (2024).

Através da análise descritiva, buscou-se verificar a existência de fenômenos significativos ao objetivo da pesquisa. Assim sendo, foi realizado o tratamento dos dados obtidos através da escala adaptada, referentes às dimensões de educação, proteção e segurança

e participação. Os resultados mostram que os níveis de educação financeira (3,606), proteção e segurança (3,636) e participação (3,046) apresentaram resultados acima da média, considerando-se o uso da escala *likert* utilizada (escala de 1 a 5 pontos).

Acerca deste comportamento se observa altos níveis de educação financeira, participação e segurança da amostra. Desta forma, infere-se que há grande chance de os indivíduos conhecerem e exercerem seus direitos e deveres financeiros ao mesmo tempo que se utilizam dos produtos financeiros digitais. Este acesso aos direitos e recursos para desenvolver a capacidade financeira através da cidadania financeira, é apontado como necessário por Berry e Serra (2012), pois permitem que os cidadãos estejam aptos a lidar contra infortúnios nesses meios. Em complemento, o Banco Central do Brasil (2012) aborda que a melhoria da educação financeira pode fornecer base para melhor proteção do consumidor de serviços financeiros. No meio digital, esse comportamento é indispensável devido ao aumento da complexidade das relações.

Além do apontado, observa-se que o alto nível de proteção e segurança da amostra indica que os cidadãos estão, durante o uso de serviços financeiros digitais, tendo acesso à informações e recursos para resolução de conflitos, considerados pontos fortes nas políticas de proteção (Banco Mundial, 2012). Acerca deste ponto, é importante considerar que mesmo em ambientes digitalizados, o consumidor pode encontrar o apoio necessário para estar protegido dos riscos inerentes ao mercado financeiro, ao fazer uso dos canais que os possibilitem participar no diálogo sobre o sistema financeiro, e contribuir às políticas que implicam em seu bem-estar.

Por fim, através de testes normalidade, com base no valor de “p” e nível de significância de 0.05, é possível inferir que as variáveis relacionadas à educação financeira, e segurança e proteção apresentam diferenças significativas em relação às demais, sendo assim, não estando na normalidade. Quanto à dimensão de cidadania financeira, ao mesmo nível de significância, a sua normalidade não pode ser afirmada ou ignorada com precisão, pois o valor de $p=0.051$. Assim sendo, a distribuição de probabilidade não apresenta comportamento de normalidade. Acerca da participação, as diferenças não foram significativas, possivelmente indicando que em relação às demais variáveis, esse pilar possui comportamento estável independente das características dos grupos da amostra estudada, estando em normalidade.

Com os resultados apontados, e distribuições de probabilidade analisadas, partiu-se para estudar o grau da cidadania financeira desta amostra apresentada, e se os grupos estabelecidos possuem diferenças quanto às médias e variância.

4.4 Grau da cidadania financeira

De forma a contribuir ao objetivo de pesquisa, foi estudado se o grau de cidadania financeira poderia variar entre os grupos categorizados com base na utilização de mais e menos serviços financeiros. Os grupos definidos quanto ao número de produtos financeiros digitais adotados, originou três principais *clusters*, sendo estes: “1 a 2 produtos financeiros digitais”, “2 a 4 produtos financeiros digitais” e “mais de 4 produtos financeiros digitais”.

Para verificação da existência de diferenças significativas quanto às médias e variâncias dos grupos, devido às características de não normalidade apontadas nos dados das dimensões da cidadania financeira, optou-se pelo uso da análise de variância com a correção de Welch, que retornou um valor de $p=0.017$. O nível de significância considerado foi de 0.05. Desta forma, os valores retornados indicam que existe pelo menos um grupo que apresenta diferença estatisticamente significativa em relação aos demais.

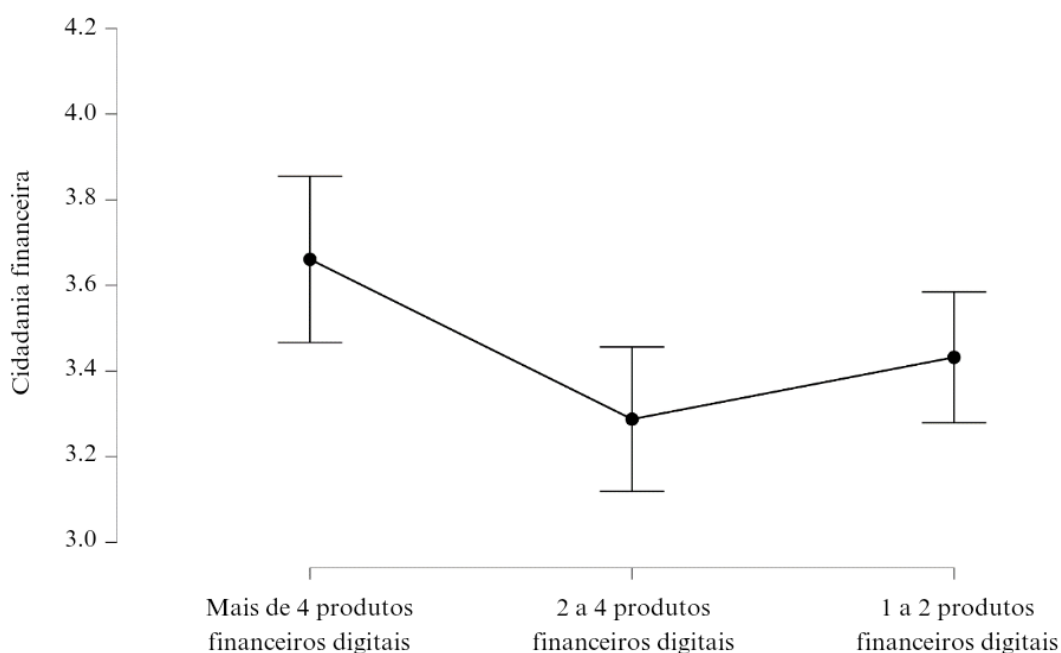
A Tabela 3 contém a análise de variância dos dados da amostra, e o Gráfico 4 apresenta o grau da cidadania financeira analisada.

Tabela 3 – Análise de variância (ANOVA).

Correção de homogeneidade	Casos	Soma dos quadrados	Graus de liberdade	Quadrado médio	F	p
Nenhuma	np serv	3.044	2.000	1.522	4.008	0.020
	Residuals	59.235	156.000	0.380		
Welch	np serv	3.044	2.000	1.522	4.277	0.017
	Residuals	59.235	92.615	0.640		

Fonte: dados de pesquisa (2024).

Gráfico 4 – Grau de cidadania financeira.



Fonte: dados de pesquisa (2024).

Como complemento aos resultados apresentados, o gráfico originado a partir da análise dos dados, permite inferir que o grupo que contratou mais produtos financeiros, acima de 4, apresentou maior valor de cidadania financeira. Porém, essa diferença estatisticamente significativa não foi observada entre os demais grupos que contrataram menos produtos financeiros.

Desta forma, infere-se que apesar dos níveis altos quanto as dimensões de cidadania financeira, somente o uso de serviços financeiros digitais não é capaz de configurar o exercício da cidadania financeira. Ou seja, as políticas elaboradas quanto às dimensões apresentadas possuem maior nível aos grupos que adotam maior número de produtos financeiros digitais. Sendo assim, é imprescindível considerar que há potencial no uso de produtos e serviços financeiros digitais enquanto meios para exercer a cidadania financeira, porém, a sua efetividade dependerá de investimentos e políticas adequadas para que o cidadão pode aumentar a sua participação nesse meio.

De modo geral, é demonstrado que na amostra a quantidade elevada de produtos e serviços financeiros adotados está relacionada ao alto nível apresentado de cidadania financeira, o que implica reforçar a teoria de que os pontos que formam a sua ideia principal estão relacionados, e graças a isso, podem impulsionar os benefícios das políticas desenvolvidas, quando apoiadas por meios adequados. Por fim, evidencia-se a capacidade dos bancos digitais e *fintechs* de contribuição ao meio social e econômico.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O avanço tecnológico no mercado financeiro foi perceptível quando a insegurança e ameaça ao sistema econômico global evidenciaram a necessidade de inovação contínua dos processos bancários. Desta forma, os bancos passaram a unir tecnologia aos seus modelos de negócios, dando origem às *startups* financeiras, que ficariam também conhecidas como *fintechs*. Devido à sua forma eficiente de atuação, não necessitando de agências físicas para que suas operações aconteçam, o modelo ganhou notoriedade e passou a integrar o cotidiano das empresas e pessoas, inclusive no que diz respeito ao seu exercício de cidadania financeira.

De origem considerada recente, o termo abrange quatro principais pilares essenciais para o exercício da cidadania no mercado financeiro: a “educação financeira”, “inclusão financeira”, “participação no diálogo sobre o sistema financeiro” e “proteção e segurança”. Tais aspectos são trabalhados e fortalecidos na sociedade através de políticas públicas e privadas, que lidam com estas variáveis de forma conjunta e as tratam como objetivo estratégico para manutenção da sociedade e do mercado econômico.

Considerando que os usuários de serviços financeiros se utilizam de recursos digitais para exercer a cidadania financeira, o presente trabalho foi desenvolvido com objetivo de analisar se existem diferenças significativas na cidadania financeira de usuários de serviços financeiros com diferentes níveis de adoção de produtos financeiros digitais. Desta forma, a finalidade da investigação buscou responder ao seguinte questionamento: “existem diferenças significativas na cidadania financeira de usuários de serviços financeiros com diferentes níveis de adoção de produtos financeiros digitais?”

Por meio de aplicação de questionário e escala adaptada, o nível de cidadania financeira dos usuários de serviços financeiros digitais foi medida, e posteriormente analisada, ocasionando em resultados que tornaram possível inferir que, quanto à inclusão financeira, 65% da amostra possui entre 2 e 4 relacionamentos bancários, evidenciando diversificação na escolha dos relacionamentos estabelecidos. Este comportamento pode estar associado aos benefícios e vantagens ofertados pelos bancos digitais e *fintechs*, como processos simplificados e gratuidade. Além disso, quanto ao número de produtos e serviços digitais, a análise de variância (ANOVA) evidenciou que o grupo que contratou mais de 4 produtos apresentou maior valor de cidadania financeira, a nível estatístico.

Deste modo, o trabalho permite concluir que os produtos e serviços financeiros digitais ofertados pelas *fintechs* e bancos digitais ofertam meios e para o exercício da cidadania financeira. Tal achado pode ser observado nos altos níveis apresentados quanto às principais

dimensões da cidadania financeira da amostra estudada, ao mesmo tempo em que foi notado um alto nível de cidadania financeira geral naqueles usuários que adotaram mais produtos financeiros digitais. Sendo assim, entende-se que o uso da tecnologia e processos inovadores devem ser considerados em abordagens de cidadania financeira, pois são aspectos cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas. Posto isso, torna-se importante que essa estrutura seja adaptada para que de modo crescente, possa acolher mais cidadãos que sejam capazes de ter acesso ao mercado financeiro e suas políticas. Em complemento, observa-se o achado de que ambientes cada vez mais digitalizados se tornam propícios ao exercício da cidadania financeira. Assim, as *fintechs* tornam-se uma grande oportunidade para o cidadão exercer seus direitos e deveres quanto à sua vida financeira.

Apesar dessas descobertas contribuíram para retrato importante acerca do contexto em que os usuários de serviços financeiros digitais se encontram quanto aos pilares da cidadania financeira, é necessário ponderar que não somente contribuições, a presente pesquisa também possui limitações. Para estas, sugere-se como contribuição à área por trabalhos futuros, uma abordagem com amostra diversificada para que possa ser observado o comportamento dos usuários de serviços financeiros digitais com o perfil socioeconômico diverso. Indica-se também análise quanto às diferentes abordagens comportamentais que cada usuário pode apresentar ao utilizar produtos financeiros digitais, e como isso pode impactar a sua adesão às políticas de cidadania financeira.

Certamente, ambientes modernos passam por contantes mudanças e as relações estabelecidas nestes contextos se tornam continuamente complexas. Sendo assim, é indispensável à abordagem do tema, estudos realizados por diferentes aspectos para contribuição nesta temática de grande impacto social e econômico.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Fernando Ferreira *et al.* A CONTRIBUIÇÃO DA INOVAÇÃO PARA O MERCADO FINANCEIRO: UM ESTUDO TEÓRICO SOBRE A ATUAÇÃO DAS FINTECHS NO RAMO BANCÁRIO. In: **Anais do Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação–ciki**. 2020.

ALMEIDA, Antonio Eduardo Silva; JORGE, Marco Antonio. FINTECH, INCLUSÃO DIGITAL E BANCARIZAÇÃO NO BRASIL (2014-2017). **Revista de Economia Mackenzie**, v. 18, n. 2, p. 80-108, 2021.

ANDERLONI, Luisa; BRAGA, Maria Debora; CARLUCCIO, Emanuele Maria (Ed.). **New Frontiers in Banking Services: emerging needs and tailored products for untapped markets**. Springer Science & Business Media. 2007.

ARUN, Thankom; KAMATH, Rajalaxmi. Financial inclusion: Policies and practices. **IIMB Management Review**, v. 27, n. 4, p. 267-287. 2015.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cidadania Financeira**. 2013. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/programa_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 08 abr. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **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**. 2012. Trabalhos para discussão. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pec/wps/port/TD280.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs de crédito e bancos digitais: estudos especiais do banco central**. Estudos Especiais do Banco Central. 2019. Estudo Especial nº 89/2020. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitaais.pdf. Acesso em: 08 mai. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs**. 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 10 jun. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Jornada da Cidadania Financeira no Brasil**. 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/jornada_educacao_financeira.pdf. Acesso em: 12 abr. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é Cidadania Financeira?** definição, papel dos atores e possíveis ações. Definição, papel dos atores e possíveis ações. 2018. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 08 abr. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de cidadania financeira**. 2021. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf. Acesso em: 12 abr. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL-BCB. **Resolução BCB 4.656/2018**. Brasília, DF: 2018. Disponível em: https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/50579/Res_4656_v7_P.pdf. Acesso em: 05 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL-BCB. **Resolução BCB 4.657/2018**. Brasília, DF: 2018. Disponível em: https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/50580/Res_4657_v1_O.pdf. Acesso em: 05 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL-BCB. **Resolução BCB 4.792/2020**. Brasília, DF: 2020. Disponível em: https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/50959/Res_4792_v1_O.pdf. Acesso em: 05 jul. 2023.

BANCO MUNDIAL. **Good Practices for Financial Consumer Protection**. 2012. Disponível em: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/583191468246041829/pdf/701570WP0P12260REWRITE0THE0ABSTRACT.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2024.

BANCO MUNDIAL. **TECHNICAL NOTE: Institutional Arrangements for Financial Consumer Protection**. 2015. Disponível em: <https://documents1.worldbank.org/curated/pt/939831472796983891/pdf/108122-WP-P143894-PUBLIC-ABSTRACT-EMAILED.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2024.

BERRY, C; SERRA, V. **Financial citizenship**. Rethinking the state's role in enabling individuals to save. London, UKILC-UK, 2012.

BERRY, Craig. **Citizenship in a financialised society**: financial inclusion and the state before and after the crash. *Policy & Politics*, v. 43, n. 4, p. 509-525, 2015.

BRASIL. **Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2018.

BRASIL. **Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

COSTA, Rogério Donisete Lopes da. **Fintechs e inclusão financeira**: percepções dos usuários. 2022. Tese de Doutorado.

CROCCO, Marco Aurelio; SANTOS, Fabiana; FIGUEIREDO, Ana. Exclusão financeira no Brasil: uma análise regional exploratória. **Brazilian Journal of Political Economy**, v. 33, p. 505-526, 2013.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS – FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**. 3º Volume. São Paulo: 2022. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>. Acesso em: 20 set. 2023.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS – FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2023**. 2º Volume. São Paulo: 2023. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202023%20-%20Volume%202.pdf>. Acesso em: 20 set. 2023.

FERRARINI, Leticia. Inclusão Financeira Em Tempos De Fintech. **Percursos**, v. 3, n. 40, p. 66-70, 2021.

FINNOVATION. **Novo Mapa de Fintechs do Brasil**. 2019. Disponível em: <https://finnovation.com.br/mapa-de-fintechs-brasil/>. Acesso em: 21 jun. 2023.

FINNOVATION. **O que é Fintech**. 2015. Disponível em: <http://finnovation.com.br/o-que-e-fintech/>. Acesso em: 21 jun. 2023.

FORTE, Claudia Márcia de Jesus. **Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF)**: em busca de um Brasil melhor. 2020.

GIGLIO, Ferdinando *et al.* Fintech: A literature review. **International Business Research**, v. 15, n. 1, p. 80-85, 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOMES, Eduardo Martins de Mendonça; MARQUES JÚNIOR, William Paiva. **O papel do Banco Central do Brasil no fortalecimento da cidadania financeira**. 2017.

International Network on Financial Education (INFE). **Financial Education and the Crisis: Policy Paper and Guidance**. 2009. Disponível em: <https://web-archive.oecd.org/2012-08-09/85950-50264221.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2024.

JAFRI, Juvaria. Financial citizenship and shadow banking in Pakistan: a study of two deposit-taking microfinance banks. **Eurasian Geography and Economics**, v. 64, n. 2, p. 173-198, 2021.

KEAR, Mark. Governing homo subprimicus: Beyond financial citizenship, exclusion, and rights. **Antipode**, v. 45, n. 4, p. 926-946, 2013.

LANA, Tonyedson Pereira. **Exclusão financeira e sua relação com a pobreza e a desigualdade de renda no Brasil**. 2015.

LEYSHON, Andrew; THRIFT, Nigel. Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States. **Transactions of the Institute of British Geographers**, p. 312-341, 1995.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 8. ed. Barueri: Atlas, 2022.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2016.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MELECKY, Martin; RUTLEDGE, Sue. **Financial consumer protection and the global financial crisis**. 2011. Disponível em: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/28201/1/MPRA_paper_28201.pdf. Acesso em: 20 mar. 2024.

OCDE. Directorate for financial and Interprise Affairs. **Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness**: Recommendation of the Council. 2005. Disponível em: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2024.

PETTAZZONI, G. H. Avaliação da qualidade de serviços bancários: **um estudo comparativo das expectativas e percepções de clientes de bancos tradicionais e fintechs**. 2021. Dissertação.

PINTO, Andréa Aparecida Bressani. **FINTECHS: o futuro dos serviços financeiros no Brasil**. 2018.

RAHMAN, Abdul; ERTÜRK, Ismail; FROUD, Julie. Financial citizenship and nation-building in Malaysia: elites' and citizens' perspectives. **Journal of Economic Geography**, v. 20, n. 1, p. 225-248, 2020.

RIBEIRO, Silvio Paula; RIZZO, Marçal Rogério; SCARAUSI, Vanessa Goulart Sant'Ana. Educação financeira sob a ótica da análise bibliométrica embasada no portal SPELL. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 11, n. 3, p. 34-44, 2020.

RUTLEDGE, Susan L. Consumer protection and financial literacy: lessons from nine country studies. **World Bank Policy Research Working Paper**, n. 5326, 2010.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SASAZAKI, Roger Keiti. **O papel das fintechs na inclusão financeira no Brasil**. 2023. Tese de Doutorado.

SCHUEFFEL, Patrick. Taming the beast: A scientific definition of fintech. **Journal of Innovation Management**, v. 4, n. 4, p. 32-54, 2016.

VAN LOO, Rory. Making innovation more competitive: The case of fintech. **UCLA L. Rev.**, v. 65, p. 232, 2018.

VIEIRA, Kelmara Mendes *et al.* Financial Citizenship Perception (FCP) Scale: Proposition and validation of a measure. **International Journal of Bank Marketing**, v. 39, n. 1, p. 127-146, 2021.

WEISSBOURD, Robert; VENTURES, R. W. **Banking on technology: Expanding financial markets and economic opportunity**. Brookings Institution Center on Urban and Metropolitan Policy, 2002.