



Esta obra está sob o direito de
Licença Creative Commons
Atribuição 4.0 Internacional.

DESBANCARIZAÇÃO E A CIDADANIA FINANCEIRA NO BRASIL

Luis Vinicius da Silva Santos¹
Angelica da Trindade Henrique²
Raiane dos Santos Silva³

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo geral, fazer uma análise de informações publicadas pelo Bacen e Serasa sobre o número de desbancarizados no Brasil. Pretende-se, especificamente: apontar os motivos da desbancarização no Brasil; descrever as novas tecnologias adotadas pelas instituições financeiras, como a criação das fintechs, e das operações via pix, e do open banking, como forma de inserção das pessoas no sistema financeiro nacional (SFN); analisar dados sobre os cidadãos que não possuem registros financeiros, para identificar o nível da cidadania financeira dos brasileiros. No que se refere a metodologia, a pesquisa é qualitativa, pois é realizada através de pesquisa bibliográfica, pretendendo-se compreender de maneira mais específica e contextual os motivos da desbancarização, os impactos tecnológicos no sistema bancário, o desenvolvimento e os principais desafios da inclusão financeira e da cidadania financeira brasileira. Como hipótese admite-se que a ausência de informações sobre como administrar com eficiência seus recursos financeiros, contribui para o Brasil apresentar uma grande parcela da população de baixa renda não registrada no sistema financeiro nacional. A partir do estudo, identificou-se que houve um avanço significativo nas atividades digitais das instituições bancárias, exigindo maiores investimentos na criação de processos mais seguros e intuitivos, bem como o fato de muitos usuários não compreenderem as informações disponíveis, não sabendo como usar muitas das tecnologias desenvolvidas, geram desconfiança,

¹ Graduando do curso de Administração da Faculdade Raimundo Marinho de Penedo. luisviniciuz20@gmail.com.

² Professora do curso de Administração da FRM-Penedo. Doutora em Economia pela UFPE; Mestra em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); Graduada em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL); MBA em Administração, Contabilidade e Finanças pela União Brasileira de Faculdades (UNIBF); Licenciada em Matemática pela União Brasileira de Faculdades (UNIBF). angelica.henrique@gmail.com.

³ Graduada em Administração pela Faculdade Raimundo Marinho de Penedo (FRM); Assessora financeira e BPO para pessoas jurídicas. raianests.silva@gmail.com.

fazendo-os preferirem reter dinheiro em espécie para realizar suas transações, bem como, a elevada burocracia contribui para afastar do sistema bancário aqueles que não tem como comprovar suas fontes de renda.

Palavras-chave: Finanças; Bancos; Sistema.

1 INTRODUÇÃO

Percebe-se que, a desbancarização tem impactado a população brasileira e promovendo um amplo debate na sociedade. Com isso, a fim de entender melhor sobre a temática, o presente trabalho tem como objetivo geral, fazer uma análise de informações publicadas pelo Bacen e Serasa sobre o número de desbancarizados no Brasil, buscando identificar e avaliar as características e possíveis tendências, segundo diferentes dimensões, da cidadania financeira da população brasileira.

Estudando a temática, percebe-se que há muitos brasileiros fora do sistema bancário ou que mesmo, tendo conta em uma instituição financeira, não a movimentam, assim, o problema de pesquisa do presente estudo, baseia-se no seguinte questionamento: Quais fatores contribuem para o elevado número de brasileiros que não possuem conta nas instituições financeiras ou que deixam de movimentá-las? Buscando responder a esse questionamento e atender ao objetivo geral do trabalho, pretende-se, especificamente; apontar os motivos da desbancarização no Brasil; descrever as novas tecnologias adotadas pelas instituições financeiras, como a criação das *fintechs*, e das operações via pix, e do *open banking*, como forma de inserção das pessoas no sistema financeiro nacional (SFN); analisar dados sobre os cidadãos que não possuem registros

financeiros, para identificar o nível da cidadania financeira dos brasileiros.

A importância de tal estudo reside no fato de haver a necessidade de que mais pesquisas e debates sobre o tema sejam realizados, pois, o Brasil possui cerca de 35 milhões de brasileiros que são invisíveis aos serviços financeiros, produzindo uma elevada população desbancarizada, sendo essa realidade devida a múltiplos fatores subjacentes que levam à exclusão de um grande segmento da população economicamente ativa, dos serviços bancários tradicionais (Godoi et al, 2023; Serasa Experian, 2023).

Segundo o autor Godoi et al. (2023), o problema da desbancarização requer uma compreensão abrangente das suas causas profundas, visto que é necessário aprofundar as razões que levam um indivíduo economicamente ativo a viver sem uma conta bancária, seja por vontade própria ou por devido ao não acesso ao sistema. Sendo relevante a compreensão de forma adequada dos comportamentos, ações e situações que levam os indivíduos não terem conta bancária é crucial para facilitar a inclusão financeira deste grupo.

Como hipótese de pesquisa, acredita-se que os fatores que levam a esse fenômeno é a ausência de informações claras sobre como administrar com eficiência os recursos financeiros entre as pessoas físicas e, também o fato de o Brasil

apresentar uma grande parcela da população de baixa renda ainda sem registro no sistema financeiro nacional. Em relação a metodologia utilizada, foi adotada a revisão bibliográfica, utilizando artigos já publicados, colocando em diálogo autores especialistas no tema, tendo como intuito reunir informações necessárias para estruturação teórica do tema proposto. Além de uma análise descritiva dos dados encontrados nos relatórios de organizações que tratam sobre o tema.

Além dessa introdução, o trabalho discute o conceito de desbancarização no Brasil e o processo de inclusão financeira, em seguida tratar-se-á de entender os motivos que contribuíram para a não inclusão das pessoas físicas e as novas tecnologias adotadas pelas instituições financeiras (IF's). Posteriormente, apresenta-se a metodologia do trabalho, os resultados do estudo, analisando dados sobre os cidadãos que não possuem registros financeiros, para identificar o nível da cidadania financeira dos brasileiros para, por fim apresentar as conclusões.

2 CIDADANIA E INCLUSÃO FINANCEIRA COMO FONTE DE DESENVOLVIMENTO

A presente secção trará de analisar o conceito de desbancarização, bem como o que significa o processo de inclusão

financeira. Em seguida, discutir-se-á as novas tecnologias implementadas pelas instituições financeiras e suas contribuições para o processo de inclusão no SFN, destacando a importância de desenvolver ações que contribuam para estimular o acesso de mais pessoas a serviços e produtos financeiros, levando-as a realizar seus objetivos.

2.1 A Desbancarização e o processo de Inclusão Financeira

A desbancarização é um fenômeno ligado ao abandono ou não inserção das pessoas no sistema bancário. Assim, o conceito está ligado ao fato de as pessoas não possuírem ou não uma conta bancária, ou ainda quando a possui, não a movimentam, deixando de utilizar os serviços financeiros ofertados. Esse acontecimento, reflete o fato de que a população desbancarizada, também pode ser formada por aquelas pessoas que decidiram encerrar o relacionamento com as instituições financeiras devido a questões econômicas, sociais e pessoais, além do não entendimento do funcionamento dos sistemas e serviços fornecidos pelas IF's.

A não inclusão financeira das pessoas no sistema bancário pode não estar vinculada diretamente ao fato de as pessoas não possuírem renda suficiente, apesar da suposição comum de que a exclusão

financeira está relacionada com a pobreza. Na prática, observa-se que a pobreza é um dos fatores, mas não o fator determinante para a desbancarização. Nesse sentido, reconhecer quais são as principais causas da não inclusão financeira da população, poderá servir para estabelecer ações que reduzam o fenômeno e construam para a promoção do crescimento econômico do país.

Dentre os fatores apontados em relatórios de organizações como o Serasa (2023), o Bacen (2023), o estudo Global Findex (2023) e a Febraban (2022) Federação Brasileira dos Bancos, além de estudos acadêmicos, pode-se citar a pobreza, as altas taxas e tarifas cobradas pelos bancos, a falta de informação clara e desconhecimento sobre os serviços financeiros, principalmente para o público de baixa renda, a dificuldade em manusear as novas tecnologias, e o que é preciso para manter a conta ativa, são alguns dos fatores que contribuem para a elevação do número de desbancarizados no Brasil.

Essas variáveis são também apontadas como relevantes nos estudos realizados por Neves (2021) e Godoi (2023) ratificando-os como fatores que contribuem para que as pessoas físicas encerrem seu relacionamento com as IF's, levando a exclusão financeira desse indivíduo, e assim retraindo o crescimento financeiro brasileiro.

No Brasil, entende-se que as instituições financeiras bancárias buscam oferecer serviços diferenciados aos seus clientes como forma de ampliar seu mercado consumidor, porém, a inclusão financeira acontece, de fato, quando as pessoas passam a usar a instituição financeira (Ferrarini, 2021).

Segundo Greattil et al. (2021), a inclusão financeira ainda não é formalizada como uma política nacional, no entanto, observa-se que esse processo vem sendo discutido como um conjunto de ações voltados para a prestação de serviços financeiros adequados e sustentáveis para a população de baixa renda, com produtos, processos e gestão diferenciados, pelo setor bancário e autoridade monetária.

Destaca-se, que essa problemática, tem sido tema de estudos, programas e projetos no mundo todo, encontrando lugar na agenda de políticas públicas, devido aos impactos que a inclusão financeira gera na vida das pessoas, especialmente naquelas populações de renda mais baixa, refletindo-se positivamente no conjunto de indicadores econômicos-sociais (Barreiros, 2020). Pois, a teoria econômica aponta que quanto maior a popança do país, maior tende a ser os investimentos realizados, refletindo em mais crescimento econômico, que por sua vez, quando retornado às comunidades, maiores serão os impactos em termos de desenvolvimento econômico.

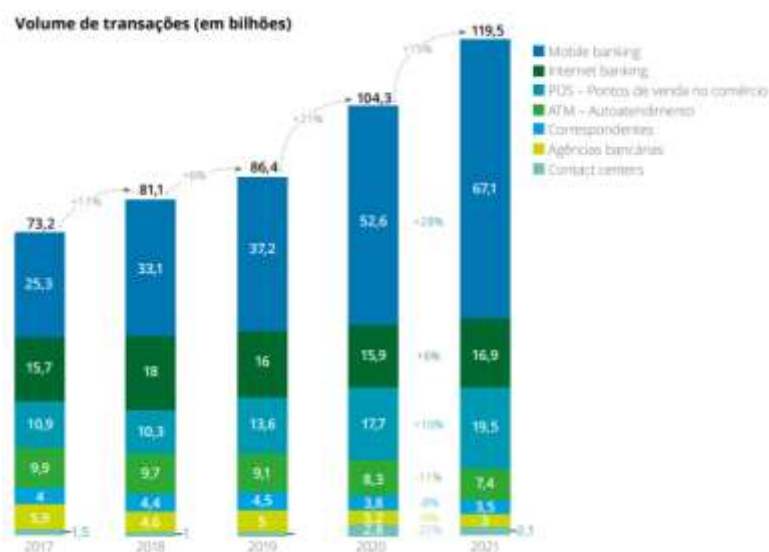
Sendo assim, percebe-se que para reduzir o nível de desbancarizados no Brasil ou em qualquer país do mundo, deve-se reconhecer que o problema é complexo, pois envolve uma série de fatores, não sendo apenas questão de renda. Já é reconhecido os impactos positivos para a economia do país do maior acesso aos serviços bancários por parte das pessoas, mas é preciso também considerar que a inclusão financeira contribui para melhoria da qualidade de vida das pessoas, uma vez que, oferece oportunidades para que elas realizem seus objetivos ou possam lidar com situações inesperadas, a partir do acesso aos serviços financeiros disponíveis.

2.2 Implementação e Evolução das Tecnologias nas Instituições Financeiras (IF's)

A implementação das tecnologias possibilitou a redução da burocracia bancária, fazendo com que o acesso ao mercado financeiro e o tempo gasto em processos fossem reduzidos, ocasionando a descentralização e simplificação dos processos nas instituições financeiras, proporcionando aos clientes uma forma mais dinâmica e eficaz de acessar serviços bancários.

Dados da Febraban ratificam essa afirmação ao mostrar que foram registradas, pelas instituições financeiras, 119,5 bilhões de transações, número 15% superior a 2020, sendo que o grande impulsionador desse crescimento foi o *mobile banking*, que, no período, apresentou uma variação positiva de 28%, no período considerado, como pode ser visto na figura 1 (Febraban, 2022).

Figura 1: Volume de transações por canais digitais



Fonte: Febraban (2022, p 5).

Ainda analisando os dados da figura 1, identifica-se que com a grande ascensão dos canais digitais entre 2020 e 2021, verificou-se uma queda na procura pelas modalidades tradicionais, visto que, no período considerado, houve uma redução de 11% na modalidade autoatendimento, de 8% nos correspondentes bancários, de 6% nas agências bancárias e de 25% nos *contact centers*, quando se considera o volume (em bilhões) transacionados.

Assim, percebe-se nesse período, uma escolha do consumidor em realizar transações bancárias pelo *mobile banking* frente às demais operações disponíveis, o que pode também ser explicado pelo período pandêmico enfrentado no Brasil e no mundo, devido a pandemia da Covid-19. Porém, cabe destacar que, esse comportamento parece ter se tornado a preferência dos consumidores, pois ao passar do tempo mais inovações foram lançadas pelo setor, diversificando o número e maneiras no uso dos serviços digitais das instituições financeiras.

Nesse contexto, dentre as diversas tecnologias adotadas pelas IF's podem ser citadas o lançamento do Pix no ano de 2020, promovido pelo Bacen, como o pontapé inicial da revolução digital no sistema bancário e financeiro do Brasil na última década, com o intuito de apresentar novas possibilidades de serviços de pagamento para a população, contribuindo para

inclusão financeira, eficiência bancária e maior competitividade.

Segundo informações do Bacen, em 2022, o pix já nos seus primeiros anos, tem sido capaz de promover acessibilidade e uma melhor experiência ao usuário, as quais precisam ser observadas pelas instituições que ofertam o pix aos seus clientes. Sendo o Bacen indutor da adoção de soluções inclusivas, estimulando a implementação de mecanismos para que esses clientes possam usar o pix de forma autônoma.

O andamento acelerado da capacidade tecnológica, vem trazendo ao Sistema Financeiro Nacional (SFN) constantes transformações com o potencial de alterar significativamente o fornecimento o desenvolvimento de serviços e produtos financeiros, facilitadas devido ao desenvolvimento de ferramentas computacionais, que processam uma grande quantidade de dados, em menor tempo, proporcionando um aumento na eficiência dos processos e contribuindo para a criação de novos canais de distribuições financeiros, promovendo maior acesso ao crédito por parte dos agentes econômicos, quando se adota por exemplo, o *open banking*.

Com o sistema financeiro aberto a constantes mudanças, o *open banking* na prática apresenta a inserção do acesso a dados abertos de produtos e serviços financeiros, a partir do compartilhamento

de dados pessoais, quando autorizados pelo cliente, entre bancos do mesmo conglomerado, iniciação de transação de pagamento, interoperabilidade com o *open insurance* (sistema de seguros aberto capitaneado pela Susep) e o encaminhamento de propostas de operações de créditos. A redução da burocracia no processo na obtenção de alguns serviços financeiros, busca incentivar a competitividade entre as instituições, além do acesso a uma gama maior dos produtos financeiros ofertados por essas empresas¹.

O grande poder disruptivo dessas novas tecnologias, os movimentos de agrupar, desagregar e reagrupar pelo qual esse segmento vem passando constantemente, bem como a entrada de grandes empresas não-financeiras nesse mercado geram a necessidade de um acompanhamento e atuação tempestiva de modo a garantir a equidade concorrencial e a maximização do bem-estar de longo prazo da população.

3 METODOLOGIA

O artigo busca analisar a evolução dos desbancarizados no Brasil e identificar os motivos que contribuem para a não

Inclusão Financeira das Pessoas Físicas. Com isso, para levantamento dos dados do estudo foi efetuada uma pesquisa de natureza básica, que tem como finalidade aprofundar o campo de conhecimento sem que haja a preocupação de desenvolver soluções para o problema apurado em seus resultados (Souza et al., 2023).

No que se refere a abordagem o estudo ampara-se em fontes de pesquisa de modo descritivo com uma abordagem qualitativa (Castro, 2021) diante da qual está inserida a temática. Em relação aos procedimentos, foi utilizada a revisão bibliográfica, utilizando diferentes materiais bibliográficos já publicados em sites como *scielo*, google acadêmico e periódicos capes, bem como relatórios do Bacen e da Febraban, colocando em diálogo autores especialistas no tema, tendo como intuito reunir informações necessárias para estruturação teórica do tema proposto. Os dados e informações obtidos serão tratados pela análise da temática, a qual envolve a identificação e estudo do presente tema na bibliografia analisada e nos dados obtidos dos relatórios usados para a construção do estudo.

¹ Cabe também destacar a existência das *fintechs*, instituições habilitadas por novas tecnologias, as quais apresentam um amplo campo de que vai desde a oferta direta aos clientes finais, de pagamento, empréstimos, depósitos, seguros, investimentos, planejamento financeiro, consultoria e

crowdfunding, e o fornecimento de serviços para outras instituições financeiras com atividades em computação, gestão de informação e análise de crédito. Disponível em: <https://encurtador.com.br/voc3e>. Acesso: 05 jul. 2024.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A presente seção fará uma discussão a partir da análise de dados sobre pessoas que não possuem registro financeiro no Brasil, destacando idade, faixa de renda e região em que há o maior percentual de pessoas fora do SFN.

4.1 Democratização Bancária no Brasil

O Bacen (2018) aponta que o desenvolvimento da cidadania financeira (CF) se legaliza por meio de um contexto de inclusão financeira, de educação financeira, de proteção ao consumidor de serviços financeiros e de participação no diálogo sobre o sistema financeiro, assim criou o ICF² é um indicador que permite verificar como o cidadão gerencia seus recursos financeiros. Sendo assim, os componentes da CF são:

- i. Inclusão financeira – quando o cidadão tem acesso a serviços financeiros que se adequam às suas necessidades;
- ii. Educação financeira – o cidadão tem oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para

gerenciar bem seus recursos financeiros;

- iii. Proteção do consumidor – existe um ambiente de negócios que gera confiança, com informações simples e com mecanismos de solução de conflitos para os consumidores;
- iv. Participação – o cidadão tem canais para participar do debate sobre o funcionamento do sistema financeiro.

Pensando em formalizar a democratização, o Bacen criou um programa nacional para ampliar a CF, voltado à promoção da educação financeira e o acesso a informações sobre o SFN, visando a garantia da proteção aos consumidores que usufrui dos serviços financeiros, bem como melhorar a qualidade do relacionamento do cidadão com as instituições do SFN. Este programa está alinhado à Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef) e ao Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional, no âmbito da Parceria Nacional para Inclusão Financeira. O Cidadania Financeira atua em três frentes.

² Para saber mais sobre o ICF acessar: <https://encurtador.com.br/32lbn>. Acesso em: 02 ago. 2024.

- i. Gestão de finanças pessoais – foco no estímulo a formação de poupança e responsabilidade no uso do crédito.
- ii. Relacionamento do cidadão com o SFN – informação, formação e orientação sobre serviços e produtos financeiros, sobre os canais de atendimento e de resolução de conflitos com o SFN e sobre o papel e as funções do SFN e do Bacen.
- iii. Relacionamento das instituições financeiras com o cidadão – indução de boas práticas de educação na oferta de serviços financeiros.

A quarta edição do Global Findex (2023³), estudo que aborda a inclusão e segurança financeira ao redor do mundo, teve como objetivo o acompanhamento da evolução do Brasil ao longo do tempo, assim como, a comparação da situação do país frente a outros países e regiões ao redor do mundo, permitiu identificar lacunas e desafios no acesso e uso de produtos e serviços financeiros e no bem-estar financeiro, auxiliando na formulação de possíveis soluções. Analisando a pesquisa, foi possível identificar que houve um aumento no número de pessoas que afirmaram possuir conta bancária, tanto

para homens quanto para mulheres no Brasil.

O estudo também apontou que 41% da população que não possui conta, afirmaram que não conseguem utilizar uma conta de instituição financeira por algumas questões, demonstrando que, de fato, a falta de conhecimento, o custo para manutenção de uma conta, o nível de renda do cidadão, a compreensão das ferramentas bancárias, a privacidade de dados e a insegurança a respeito de assuntos financeiros está presente no cotidiano desse público, e acaba por influenciar no relacionamento entre pessoas físicas e instituições que prestam serviços ou produtos financeiros.

O Bacen (2022) também identificou esse fenômeno, quando tratou da questão da transparência na relação entre cliente e instituição financeira. Dessa maneira, o uso de tecnologias ou a integração de sistemas de informação facilitam a supervisão das operações pelas instituições financeiras e pelo Bacen, sucedendo a redução de custos e a simplificação operacional. A clareza das informações melhora a tomada de decisão e o exercício da cidadania financeira, a maior compreensão de todo o processo pelos cidadãos, pode gerar descontos nas tarifas e nos juros, favorecendo a todos os cidadãos.

³ Informações adicionais podem ser consultadas em: <https://encurtador.com.br/G7q1U>. Acesso em: 06 ago. 2024.

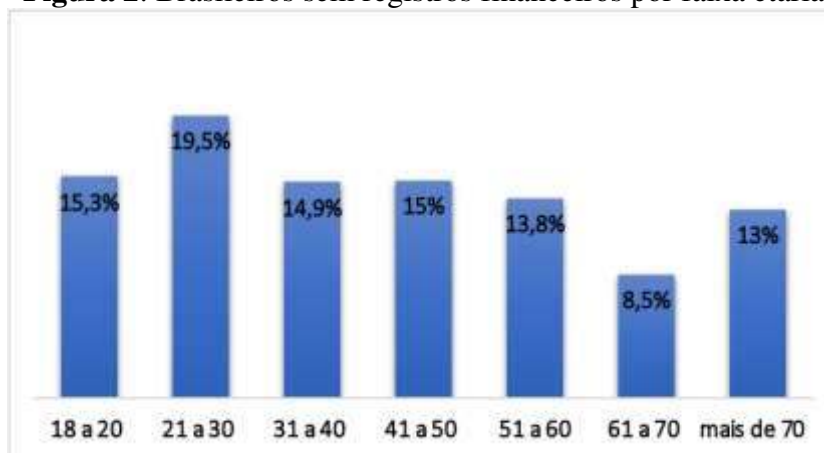
A democratização bancária, tem como benefícios a inclusão financeira, o acesso a produtos e serviços financeiros antes não disponíveis para todos, aprofundar a eficiência dos processos do sistema financeiro brasileiro, aperfeiçoando os benefícios disponíveis a partir de um sistema financeiro que tem como missão intermediar a renda, criar oportunidades para o uso de excedentes pela sociedade brasileira e, ainda, proporcionar às pessoas físicas uma estrutura de pagamentos eficiente e eficaz.

Por fim, percebe-se que a responsabilidade pelo bem-estar financeiro da população deve ser compartilhada entre consumidores, reguladores e instituições financeiras. Apesar do avanço identificado na inclusão da população brasileira no sistema financeiro, é preciso aprofundar a compreensão das causas das lacunas existentes, e, a partir disso, trabalhar a autonomia e a proteção dos consumidores,

por meio de regulação, supervisão, transparência e segurança dos produtos e serviços, contribuindo para ações que contribuam para uma melhor educação financeira e disponibilização de informações de qualidade e agregadora.

Segundo dados da Serasa Experian (2023), cerca de 35 milhões de brasileiros são invisíveis aos serviços financeiros, isto é, não têm nenhuma atividade financeira registrada em seu CPF, um número bastante significativo. Nesse intento, a figura 2, apresenta uma análise dos registros financeiros em âmbito nacional e por idade, no que se refere aos registros da população que não usam o crédito regularmente e, portanto, não têm nenhuma atividade recente em seu histórico bancário. Observando-a, percebe-se que os maiores percentuais estão dentro da faixa etária das pessoas consideradas mais jovens.

Figura 2: Brasileiros sem registros financeiros por faixa etária



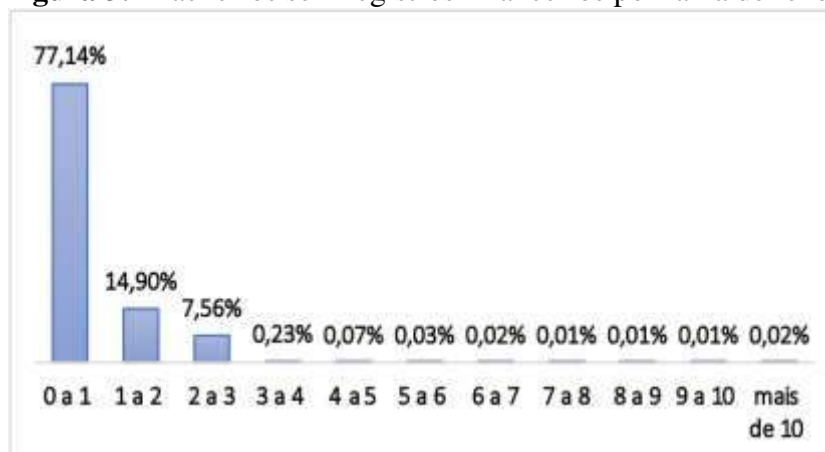
Fonte: Serasa Experian (2023). Elaboração própria.

Destarte, nota-se um alto percentual de pessoas que não possuem registros financeiros por faixa etária, com um percentual de (15,3%) para os jovens de 18 a 20 anos, seguidos por brasileiros dos 21 a 30 anos com (19,5%). Percebe-se que a menor parcela de pessoas sem registros financeiros são aqueles entre 61 e 70 anos com (8,5%). O que acaba sendo compreensível, pois são pessoas que, espera-se estar atuando no mercado de

trabalho a mais tempo, possuindo uma renda, a qual será usada para consumo e poupança, a depender da propensão dessas pessoas para investir.

A figura 3 traz um levantamento das pessoas sem registros financeiros, considerando as classes de renda. Corroborando com a figura 2, percebe-se na figura 3 que as pessoas com menor nível de renda, são também as que apresentam maior percentual de não registro financeiro.

Figura 3: Brasileiros sem registros financeiros por faixa de renda



Fonte: Serasa Experian (2023). Elaboração própria.

Somando os percentuais das classes de renda de 0 a 3 salários-mínimos, ele apresenta 99,60% de pessoas sem registros financeiros no Brasil, o que equivale a (35.163.358) da população entre essas rendas. As pessoas que possuem mais de 3 salários-mínimos apresentam 0,40%, o que equivale a (142.040) da população, isto é, os maiores índices de não registro bancário está presente nos habitantes de classe de renda menor.

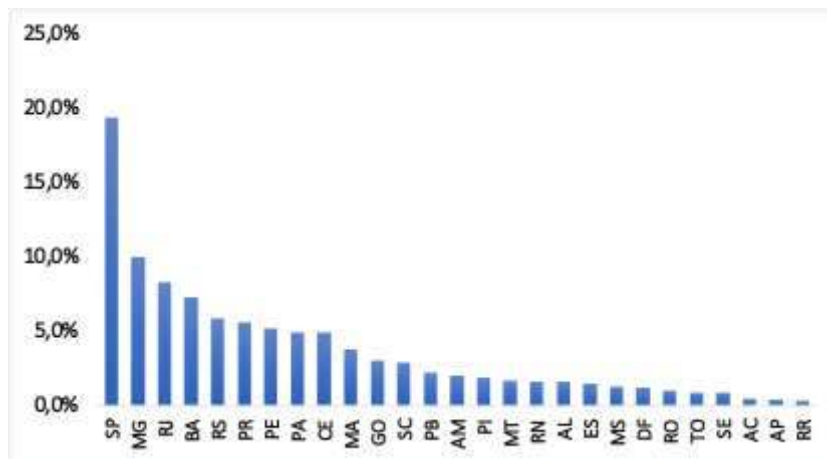
Esse resultado é de se esperar, pois há uma percepção de que pessoas mais jovens, possuem menor nível de renda, pois estão iniciando suas vidas profissionais e que com o passar do tempo, tendem a elevar sua renda, havendo então a necessidade de se inserir no sistema bancário com a abertura e movimentação de suas contas.

Na figura 4, foi feito um levantamento das pessoas que não possuem números registros bancários por

unidades da federação (UF). Ao estudar essa figura, nota-se que os maiores percentuais estão presentes nos estados do Sudeste, acompanhados por alguns estados do Nordeste do Brasil. E, que os estados do Norte do país, apresentam o maior número de pessoas com registros financeiros. Os estados de São Paulo (19,4%), Minas

Gerais (10%) e Rio de Janeiro (8,3%) lideraram o ranking com a maior participação de pessoas sem registros financeiros. Além disso, identifica que os estados do Acre (0,5%), Amapá (0,4%) e Roraima (0,3%) tiveram a menor participação.

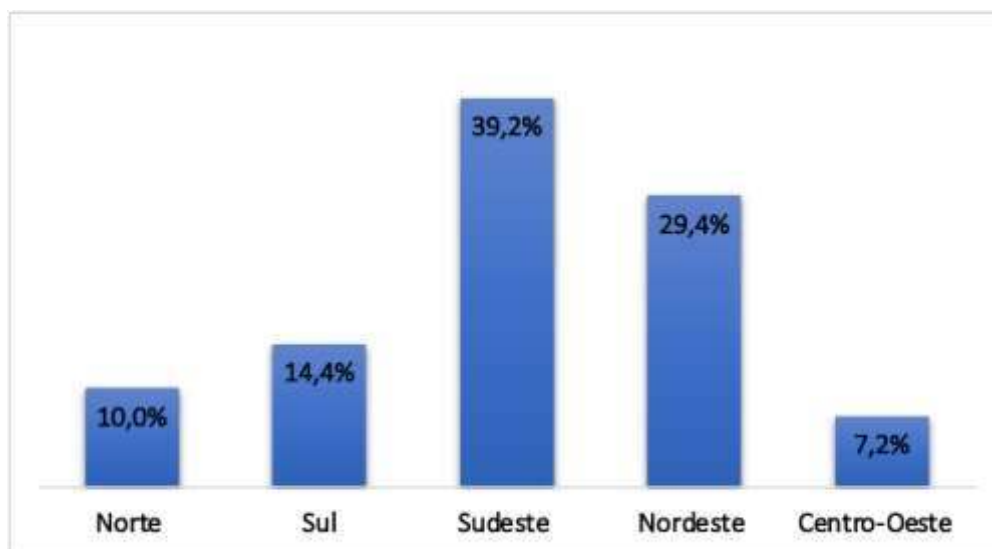
Figura 4: Brasileiros sem registros financeiros por UF



Fonte: Serasa Experian (2023). Elaboração própria.

Já na figura 5, foi elaborada uma análise por região, identificando dentro das cinco regiões existentes no Brasil qual apresenta o maior e a menor porcentagem

de brasileiros sem registros financeiros por região. Corroborando com a análise feita para os estados do país.

Figura 5: Brasileiros sem registros financeiros por região

Fonte: Serasa Experian (2023). Elaboração própria.

Desse modo, considerando a procedência dos brasileiros sem registros financeiros, a pesquisa revelou que a maior parte, ou cerca de 38%, está na região Sudeste do país. Olhando por estado, (19,4%) estão em São Paulo, (10%) em Minas Gerais e (8,3%) no Rio de Janeiro. No Nordeste, a Bahia (7,3%), Pernambuco (5,2%) e o Ceará (4,9%) concentram a maioria das pessoas invisíveis ao crédito na região. Já no Sul do país, o Rio Grande do Sul (5,9%) é o estado com o maior contingente de indivíduos que não possuem registros financeiros. Entretanto, é no Norte onde está a menor proporção de brasileiros nessa situação, sendo (0,5%) no Acre, (0,4%) no Amapá e (0,3%) em Roraima.

Com isso, pode-se inferir que o Sudeste apresenta um alto índice de pessoas *Thin Files* (indivíduos sem informação de crédito), ou pessoas sem registros

financeiros no sistema financeiro nacional por ser a região onde diversas instituições financeiras estão localizadas e, assim, grande parte da população habitada não possuem financiamentos, empréstimos ou faturas de cartão de crédito registrados em seu CPF, nem mesmo registros de transações bancárias.

Sem um relacionamento bancário e/ou financeiro, o consumidor acaba tendo dificuldades de acessar serviços e produtos que poderiam contribuir para o aumento do seu bem-estar, pois ele acaba tendo dificuldades em comprovar que possui um bom histórico financeiro com instituições, deixando por exemplo, de possuir um *score* de crédito, , que é uma pontuação relevante para se obter a aprovação para empréstimos, cartões de crédito e outros serviços não só financeiros.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inclusão financeira, o surgimento de novas tecnologias e a democratização da cidadania financeira contribuem para o maior acesso de pessoas a fontes de crédito, levando-as a realizar seus mais diversos objetivos, elevando o bem-estar da sociedade, pois contribui para aumentar o crescimento e desenvolvimento econômico do país.

O presente estudo buscou analisar informações publicadas pelo Bacen e Serasa sobre o número de desbancarizados no Brasil, com o intuito de demonstrar quais fatores contribuem para o elevado número de brasileiros que não movimentam sua conta ou não possui registros financeiro e/ou bancário. A pesquisa de caráter descritivo com uma abordagem qualitativa identificou alguns dos motivos da desbancarização no Brasil, os impactos das novas tecnologias nas instituições financeiras, considerando também, dados sobre os cidadãos que não possuem registros financeiros.

Com base na análise sobre o número de desbancarizados, é possível identificar que a pobreza, as altas taxas e tarifas cobradas pelos bancos, a falta de informação, o desconhecimento das pessoas sobre os serviços financeiros e o que o indivíduo pode fazer para manter a conta ativa, como os principais entraves a uma

maior inserção no SFN, sendo importante, que os idealizadores de políticas públicas, observem esses fatores no momento em que estejam idealizando quais as políticas públicas necessárias para o aumento do número de pessoas que possuem e movimentam suas contas.

A partir do significado da desbancarização, da inclusão financeira, da importância das novas tecnologias nos bancos, com o processo de digitalização, os desafios enfrentados pelas instituições financeiras na inclusão de mais pessoas, a partir do oferecimento de serviços e produtos de qualidade tendem a se elevar, pois serão necessários maiores investimentos em segurança cibernética, análise de grande quantidade de dados, informações mais claras e menor burocracia, dado o aumento nos riscos, sendo necessário maior proteção ao consumidor de serviços financeiros.

Destaca-se que houve a mudança na forma de se enxergar os processos e metodologias bancárias existentes, como a criação do pix e o fornecimento de serviços financeiros de forma mais rápida e menos burocrática. Essas mudanças apresentam uma gama de benefícios que contribuem para a confiabilidade, segurança e flexibilidade nos serviços. Sendo, também importantes instrumentos para conquistar mais clientes, especialmente àqueles que por alguns dos motivos citados no

trabalhado, não possuem registro de transações no sistema financeiro.

Por fim, é importante pontuar que, houve redução no número de pessoas que fazem parte dessa estatística (desbancarizados), mas que, sua incidência ainda é elevada, sendo importante estabelecer ações proativas, observando a faixa etária, a classe de renda, as regiões e os estados em que esse fenômeno mais ocorre, para fazer com que mais brasileiros usufruam dos serviços e produtos financeiros disponíveis, contribuindo assim com o maior crescimento econômico do Brasil.

Como sugestão de estudos futuros seria interessante à progressão da atualização do índice de cidadania financeira pelo Bacen implementando uma análise mais detalhada sobre cada perfil da população que não tem nenhum registro financeiro por cidade, pontuando quais ações podem ser realizadas para que esses consumidores tenham acesso aos serviços financeiros. Também será interessante analisar se há correlação estatística significativa no que se refere às pessoas com menor idade e menor nível de renda.

REFERÊNCIAS

BARREIROS, Weliton da Silva. **Inclusão financeira no Brasil: um estudo exploratório sobre o crédito para**

microempresas. 2020. Tese de Doutorado. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/9ccc6171-cd3c-48a7-a373-7a28a4ecb891>. Acesso em: 13 de jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estudos Especiais do Banco Central, Fintechs de crédito e bancos digitais.** p 7-8, 2020. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf. Acesso em: 14 de jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cidadania financeira? definição, papel dos atores e possíveis ações.** p 7-8, 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 11 de jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Programa cidadania financeira - educação, proteção e inclusão financeira da população brasileira.** Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/programa_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 11 de jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de economia bancária.** p 156-

157, 2022. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb2022p.pdf>. Acesso em: 11 de jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Gestão do pix concepção e primeiros anos de funcionamento.** p. 9-23, 2022. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadeefinanceira/pix/relatorio_de_gestao_pix/relatorio_gestao_pix_2023.pdf. Acesso em: 14 de jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Série Cidadania Financeira Estudos sobre Educação, Proteção e Inclusão Global Findex: o Brasil na comparação internacional.** p 9-42, 2023. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_7_Global_Findex.pdf. Acesso em: 11 de jul. 2024.

CASTRO, Beatriz Leite Gustmann de et al. **Empreendedorismo e coronavírus: impactos, estratégias e oportunidades frente à crise global.** Estudos Gerenciais, p. 49-60, 2021. Disponível em: https://www2.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/4304/4133. Acesso em: 14 de jul. 2024.

DELOITTE. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022.** v. 3: transações bancárias, p. 5-7, 2022. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>. Acesso em: 14 de jul. 2024.

FERRARINI, Leticia. **Inclusão Financeira Em Tempos De Fintech.** Percurso, v. 3, n. 40, p. 66-70, 2021. Disponível em: <https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/view/5532/371373544>. Acesso em: 09 de jul. 2024.

GODOI, Ana Flávia; ASSIS, Leandro Martins de; SILVA, Matheus Apolinário da. **A população desbancarizada e as fintechs de meios de pagamentos no Brasil.** Revista Universitas da Fanorpi, v. 2, n. 09, p. 72-100, 2023. Disponível em: <https://fanorpi.com.br/universitas/index.php/revista/article/view/266/255>. Acesso em: 13 de jul. 2024.

GREATTI, Ligia; SELA, Vilma Meurer. **Atuação das cooperativas de crédito no processo de inclusão financeira no Brasil.** Enfoque: Reflexão Contábil, v. 40, n. 3, p. 21-37, 2021. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/3071/307169275002/307169275002.pdf>. Acesso em: 13 de jul. 2024.

NEVES, Thiago da Silva. **A população desbancarizada e as fintechs de meios de pagamento: novos mecanismos para promover a inclusão financeira no Brasil.**

2021. Disponível em:
<https://repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/10789>. Acesso em: 13 de jul. 2024.

SERASA EXPERIAN. **Mais de 35 milhões de brasileiros são invisíveis aos serviços financeiros, revela estudo inédito da Serasa Experian.**2023. Disponível em:

<https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/responsabilidade-corporativa/mais-de-35-milhoes-de-brasileiros-sao-invisiveis-aos-servicos-financeiros-revela-estudo-inedito-da-serasa-experian/>. Acesso em: 14 de jul. 2024.