

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA  
CURSO DE GRADUAÇÃO TECNOLÓGICA EM  
PROCESSOS GERENCIAIS

ANA CAROLINA SOUZA DA SILVA  
VIVIANE MARIA DOS REIS

**O IMPACTO DA INCLUSÃO FINANCEIRA DIGITAL  
NO BRASIL**

RECIFE/2022

ANA CAROLINA SOUZA DA SILVA  
VIVIANE MARIA DOS REIS

# **O IMPACTO DA INCLUSÃO FINANCEIRA DIGITAL NO BRASIL**

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA, como requisito parcial para obtenção do título de tecnólogo em Processos gerenciais

Wilka Mayra Ferreira gomes Monteiro

RECIFE/2022

Ficha catalográfica elaborada pela  
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 1745.

S586i Silva, Ana Carolina Souza da  
O Impacto da Inclusão Financeira Digital no Brasil / Ana Carolina  
Souza da Silva, Viviane Maria dos Reis. Recife: O Autor, 2022.  
33 p.

Orientador(a): Prof. Wilka Mayra Ferreira Gomes Monteiro.

Trabalho De Conclusão De Curso (Graduação) - Centro Universitário  
Brasileiro – Unibra. Tecnólogo em Processos Gerenciais, 2022.

Inclui Referências.

1. Pix. 2. Inclusão financeira. 3. Plataformas digitais. 4. Serviços  
financeiros digitais. 5. Bancos digitais. 6. Terceira idade. I. Reis, Viviane  
Maria dos. II. Centro Universitário Brasileiro - Unibra. III. Título.

CDU: 658

*Dedicamos esse trabalho a nossos pais e amigos.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiro a Deus e aos meus guias espirituais por ter me mantido na trilha certa e por toda força que venho me dando diariamente onde não foi fácil chegar até aqui. Quero agradecer a minhas mães Maria da Conceição, Maria Auxiliadora, meu esposo Marcus Fernandes, irmãos e amigos por sempre me incentivar e não deixar eu desistir e me apoiar nas minhas decisões.

Agradeço a minha dupla Vivi pela ajuda e dedicação para que este trabalho fosse concluído. Não posso esquecer também, de agradecer a nossa orientadora Wilka Monteiro e nossa professora Sylvia por nos ajudar com dicas e ideias.

Agradecer a todos os meus professores pela excelência técnica de cada um.

E agradecer aqueles que contribuíram direta e indiretamente para realização desse sonho.

**Ana Carolina Souza da Silva**

Agradeço primeiramente a Deus por toda a sabedoria e discernimento que a mim foi dado. Agradeço em especial a minha mãe que sempre esteve ao meu lado me apoiando. As minhas irmãs e cunhados que acreditaram junto comigo nesse sonho. Aos meus amigos que respeitaram meus momentos de reclusão, obrigada pela compreensão e carinho. Agradeço também a parceria e paciência da minha dupla Ana Carolina. Agradeço aos meus queridos professores em especial a professora Wilka que fez toda a diferença na orientação desde tcc, meu muito obrigada.

**Viviane Maria dos Reis**

*“A persistência é o menor caminho do êxito”.*  
*(Charles Chaplin)*

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO.....</b>	<b>9</b>
<b>3 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Inclusão Financeira Digital no Brasil.....</b>	<b>10</b>
3.1.1 <i>Surgimento dos bancos.....</i>	<i>12</i>
3.1.2 <i>O Impacto Nos Últimos Dois Anos.....</i>	<i>14</i>
3.1.3 <i>Bancos Digitais.....</i>	<i>15</i>
3.1.4 <i>Serviços Financeiros.....</i>	<i>18</i>
3.1.5 <i>Segurança.....</i>	<i>19</i>
3.2 O Pix.....	21
3.2.2 <i>Cenários De Crescimento e suas Vantagens.....</i>	<i>22</i>
3.2.3 <i>Terceira idade.....</i>	<i>24</i>
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>28</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>29</b>

## O IMPACTO DA INCLUSÃO FINANCEIRA DIGITAL NO BRASIL

Ana Carolina Souza da Silva

Viviane Maria dos Reis

Wilka Mayra Ferreira Gome Monteiro<sup>1</sup>

### Resumo:

O presente trabalho tem o objetivo apresentar a aceleração da inclusão financeira digital no Brasil, ou seja, mostrar o avanço dos serviços financeiros digitais e o impacto causado nas empresas e vidas das pessoas durante os últimos três anos. Analisou-se também como a pandemia da covid 19 influenciou nessa questão, a criação do PIX, seu cenário de crescimento e vantagens, a importância dos bancos digitais e a influência do pix. A escolha desse tema surgiu da necessidade de compreender o avanço da inclusão digital, o desenvolvimento econômico no Brasil. Para elaboração deste trabalho foram utilizadas pesquisas exploratórias, referências bibliográficas e matérias de site relacionadas ao assunto.

**Palavras-chave:** Pix. Inclusão financeira. Plataformas digitais. Serviços financeiros digitais. Bancos digitais. Terceira idade.

### Abstract:

The present work aims to present the acceleration of digital financial inclusion in Brazil, that is, to show the advancement of digital financial services and the impact caused in companies and people's lives during the last three years. It was also analyzed how the covid 19 pandemic influenced this issue, the creation of the PIX, its growth scenario and advantages, the importance of digital banks and the influence of the pix. The choice of this theme arose from the need to understand the advancement of digital inclusion, economic development in Brazil. For the preparation of this work, exploratory research, bibliographical references and website materials related to the subject were used.

**Keywords:** Pix. Financial inclusion. Digital platforms. Digital financial services. Digital banks. Third Age.

## 1 INTRODUÇÃO

O impacto e a aceleração da inclusão financeira digital no Brasil podem ser analisados através de várias mudanças sociais e econômicas que ocorreram após a

<sup>1</sup>Professora Ma. Wilka Monteiro Mestre em Gestão Pública pelo programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste MGP da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Possui graduação em Administração pela Faculdade Integrada de Pernambuco (2009). Servidora pública federal, atuando na Coordenação de Acompanhamento e Monitoramento de Egressos (CAME) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Atualmente exerce a docência no Centro Universitário Brasileiro (UNIBRA). Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração pública. Email para contato: prof.wilkamonteiro@gmail.com



pandemia causada pelo Corona Vírus. Pode-se citar também como mudança a chegada de inovação tecnológica no mercado financeiro; os bancos digitais e seus pagamentos instantâneos, a exemplo do pix.

A falta de acesso a serviços bancários básicos ainda é um grande desafio a ser discutido no Brasil, seja pela falta de acessibilidade ou até mesmo desinteresse (SHUEHIRO, 2022). Nesta perspectiva, há a necessidade de medir os efeitos das políticas públicas e privadas, bem como a criação de projetos e canais de distribuição que incentivem a população utilizar os serviços. Medidas de segurança mais eficientes também precisam ser estudadas, como programas de conscientização a respeito de golpes virtuais.

A inclusão financeira das pessoas mais carentes concede um impulsionamento da economia onde elas estão inseridas, conduzindo a entrada desse público na economia formal, agregando rentabilidade às instituições financeiras.

Portanto, questiona-se: As políticas públicas existentes, como os programas de incentivos voltados para a segurança dos usuários e desenvolvimento da inclusão, têm surtido o efeito desejado? Com o objetivo de apontar aspectos e fatores analíticos, esse estudo tem uma grande relevância no cenário atual.

A carência de ensino, a falta de incentivos, insegurança e vulnerabilidade é um problema para esses usuários. Nos últimos anos, as fraudes tiveram um grande crescimento, principalmente no que diz respeito aos serviços de empréstimos consignados e por telefones (PAIVA, 2021).

Além disso, dados de estudos exclusivos do Instituto Locomotiva (2021), mostram que 10% dos brasileiros que não possuem conta em banco são do interior, sendo mulheres mais jovens, entre 18 e 29 anos, das classes sociais D e E e com formação escolar que vai até o ensino fundamental (BADER; SAVOIA, 2013).

O objetivo geral dessa análise realizada neste trabalho é avaliar o impacto causado nos últimos anos, juntamente com os incentivos voltados para o desenvolvimento e a aceleração da inclusão financeira digital no Brasil. Para tanto, foram inseridos os seguintes objetivos específicos: realizar a descrição dos efeitos gerados pelo impacto causado nos últimos três anos; compreender o crescimento na utilização dos meios de pagamentos digitais e mensurar os incentivos criados para a aceleração da inclusão pelo governo e as instituições financeiras privadas.

## **2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO**

Este trabalho consiste em uma pesquisa bibliográfica. Segundo Gil (2002, p. 44), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em um material que já foi elaborado previamente, usando como suporte principalmente os livros e os artigos científicos (apud MAXWELL, p.54)

Para obter os resultados dos estudos encontrados foram utilizadas pesquisas exploratórias, a partir de uma abordagem quali-quantitativa. Como aponta Knechtel (2014), tanto a pesquisa qualitativa quanto a quantitativa tem por preocupação o ponto de vista do indivíduo: a primeira considera a proximidade do sujeito, por exemplo, por meio da entrevista; na segunda, essa proximidade é medida por meio de materiais e métodos empíricos.

Este trabalho, foi baseado em dados obtidos através de pesquisas no Google, Google acadêmico, Scientific Eletronic Library Online (Scielo) e outras pesquisas bibliográficas. Foram utilizados os seguintes descritores: pix, inclusão financeira, plataformas digitais, terceira idade e pagamento instantâneo.

Sendo assim, foram encontrados artigos completos e incompletos, de acordo com o tema abordado, onde foram feitas pesquisas sem filtro por ano, para que fossem aproveitados todos os artigos de pesquisas que estivessem associados aos assuntos abordados.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A primeira seção deste trabalho aborda o avanço da inclusão financeira no Brasil e a necessidade do fornecimento dos serviços financeiros. Na segunda seção aborda-se sobre o surgimento dos bancos digitais. Na terceira seção é abordado o impacto nos últimos três anos. Na quarta seção, aborda-se os movimentos dos bancos digitais ao longo desse tempo. Na quinta, é falado sobre os serviços financeiros e seu avanço. Na sexta seção fala-se sobre os resultados dos bancos digitais. Na sétima seção, a segurança referente aos serviços financeiro e dos bancos. Na oitava seção, sobre a criação do pix. A nona seção discute sobre o crescimento e vantagens no uso do pix. Na oitava e última seção aborda-se o uso dos serviços financeiros pelo público da terceira idade.

#### **3.1 Inclusão Financeira Digital No Brasil**

A inclusão financeira digital envolve a implantação de meios digitais econômicos para alcançar populações atualmente excluídas financeiramente e

carentes, com uma gama de serviços financeiros formais, adequados às suas necessidades, entregues de forma responsável a um custo acessível aos clientes e sustentável para os provedores (BANCO MUNDIAL, 2022).

Segundo (CGA, 2015), a inclusão financeira digital pode ser definida como o acesso digital e o uso de serviços financeiros formais por populações excluídas e carentes. Esses serviços devem ser adequados às necessidades dos clientes e devem ser prestados de forma responsável, a um custo acessível para os clientes e sustentável para os fornecedores.

De acordo com o relatório da Cidadania (2020), a chegada da pandemia da Covid-19 evidenciou a importância da digitalização dos serviços financeiros, tanto com a criação de contas digitais para pagamento do Auxílio Emergencial, quanto pela necessidade de transacionar digitalmente, devido às medidas de confinamento e distanciamento social. Segundo uma pesquisa realizada pelo Mercado Pago em parceria com a Trendsity, uma em cada quatro pessoas começaram a utilizar os serviços financeiros digitais a partir de março de 2020, tendo a pandemia como principal responsável pelo impulsionamento da inclusão financeira. Destaca-se ainda que o Brasil apresentou um grande interesse em finanças, mesmo apresentando um baixo conhecimento sobre o assunto (ESTADÃO, 2021).

Segundo dados do relatório da Cidadania Financeira, feito pelo BANCO CENTRAL (2021), o percentual de adultos usando serviços financeiros subiu de 85% em 2019 para 96% em 2020. O grupo está dividido entre mulheres, jovens de 18 e 29 anos, pessoas que moram em regiões mais afastadas, como zona rural (interior), que possuem baixa renda e de pessoas com pouca formação.

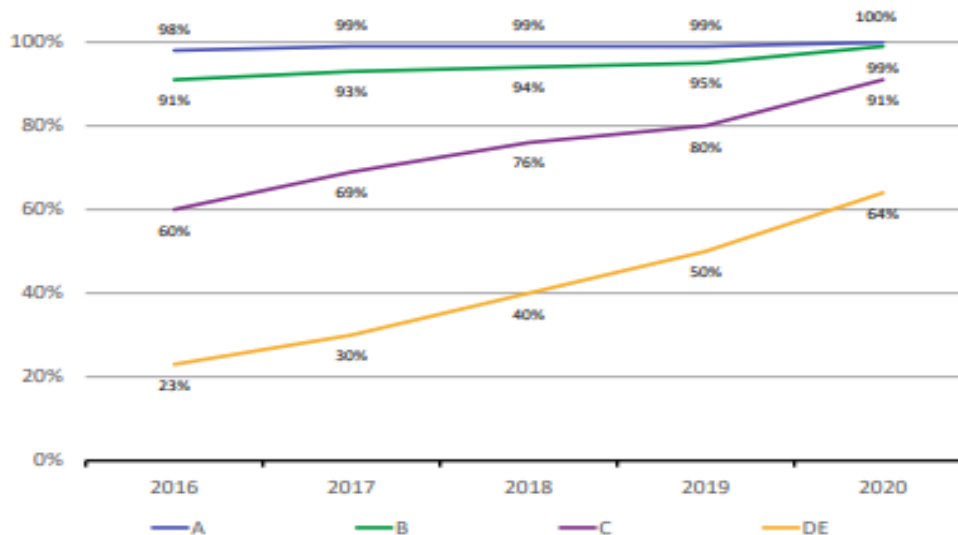
Sendo assim, o índice vem crescendo ao longo dos anos, como mostra a pesquisa, incentivando o uso dos serviços de forma clara e assertiva. O nível de acesso digital da população brasileira foi crescente nos últimos anos. Entretanto, há diferenças quando se analisa esse acesso por classe social.

Para alguns países, fornecer serviços financeiros para a população sem conta bancária e para as pequenas empresas é um objetivo desejado. O Brasil tem o cenário perfeito para melhorar a inclusão financeira e arcar com resultados favoráveis em relação aos desbancarizados (FINE, 2022).

Entre 2017 e 2020, o número de domicílios das classes D e E com acesso à internet subiu de 30% para 64%. Já a classe A manteve-se estável, com 99% dos

domicílios acessando a internet durante o período, atingindo 100% em 2020, como mostra no Gráfico 1.

**Gráfico 1: porcentagem de domicílios com acesso à internet, por classe.**



**Fonte: Cidadania, 2021.**

É possível observar no Gráfico 1 que ocorre uma proporção mais baixa de domicílios das classes D e E com acesso à internet durante o ano de 2019 (65%), apesar de um crescimento expressivo com relação ao ano anterior (57% em 2018) e em relação às demais. Segundo Bader e Savoia (2013), a inclusão financeira passou a ser tema de interesse global e tornou-se um importante objeto de estudo, em razão de seu elevado benefício social e potencial econômico.

De acordo com o Banco Central (2012), o Brasil avançou significativamente em termos de inclusão financeira nas últimas décadas. Porém, o processo de contínua melhoria dos serviços, seja pelo aumento de seu alcance, pela diversificação dos instrumentos para o atendimento de diferentes necessidades, ou por mais adequação dos serviços, requer ações sistemáticas e interação entre os diferentes órgãos reguladores, e entre esses e órgãos ligados à defesa dos consumidores

Nesse avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) que se expandiu rapidamente e hoje faz parte das relações globais, constata-se que a maioria das pessoas possuem um computador, acesso à internet e outras maneiras de interagir com o mundo digital (DIANA, 2022).

### 3.1.1 Surgimento dos bancos

O primeiro banco da idade moderna foi criado em 1406 na Itália na cidade de Gênova chamado de Banco di San Giorgio. Com o passar dos anos vários outros bancos foram crescendo pelo mundo, porém somente em 1983 na Escócia os serviços bancários eletrônicos foram criados e se tornaram uma forte tendência pelo mundo (METLIFE, 2020).

À medida que a economia da Europa se desenvolvia, os banqueiros iniciaram o recebimento dos depósitos monetários. Para comprovar que as pessoas possuíam reservas em bancos, eram emitidos os certificados chamados Goldsmith 's notes, para serem resgatados precisava só apresentar esse certificado e sacar de forma integral ou uma parte do valor guardado. E com o passar dos anos essas os certificados passaram a ser aceitos como uma forma de pagamento. Comparados ao ouro físico (forma de pagamento) esse era, mas fácil, seguro e leves de carregar. Foi dessa maneira que surgiram as primeiras cédulas de dinheiro (BECO DAS PALAVRAS, 2022).

Um das funções dos bancos de acordo com a Teoria e debate, (2012) seria viabilizar o sistema de pagamento, além de cumprirem as necessidades de criação de moeda bancária eletrônica como também constituem o mercado de reservas bancárias para melhorar a política monetária. Os depósitos compulsórios são a formas para a regulação do mercado de reservas bancárias, em que a política monetária é feita de forma prática. Acontece principalmente, através das operações de mercado aberto, para a fixação da taxa de juros. A Exigência de arrecadação em espécie de parcela dos depósitos ao Banco Central é padrão de para as instituições bancárias.

Segundo o Seu Crédito digital, (2022). Decorrente do grande crescimento dos bancos digitais se criou uma disputa entre os bancos tradicionais e digitais. Os bancos digitais assim como os tradicionais são fiscalizados pelo Banco Central e assegurados pela resolução n 4658, são obrigados a disponibilizar políticas de segurança cibernéticas para proteção de seus usuários.

Entenda um pouco da diferença no quadro abaixo entre os bancos tradicionais x os digitais;

**Quadro 1 - Diferença entre os Bancos tradicionais e os digitais**

Dinheiro	Conta Digital	Conta corrente
<b>Abertura de conta</b>	Online	Online e/ou presencial
<b>Movimentação de dinheiro</b>	Saque em caixas eletrônicos da rede Banco 24h Cartão de movimentação da conta (débito) PIX, TED e DOC Emissão de boletos	Saque em caixas eletrônicos da rede Banco 24h e na agência do banco Cartão de movimentação da conta (débito) PIX, TED e DOC

	Depósito por boleto, na maioria dos casos	Depósito por envelope, nas agências do banco
<b>Serviços úteis para movimentação financeira</b>	Aplicação automática do saldo da conta Pagamento de contas de consumo, impostos etc.* Cadastro de débito automático de contas	Aplicação automática do saldo da conta Pagamento de contas de consumo, impostos etc. Cadastro de débito automático de contas.
<b>Serviços complementares da instituição</b>	Cartão de crédito Oferta básica de crédito (empréstimo, financiamentos) Serviços básicos a moderados de investimentos (fundos,	Cartão de crédito Oferta diversificada de crédito (empréstimo, financiamentos) Serviços de investimentos de básicos a complexos (fundos, CDB,
<b>Atendimento</b>	Quase integralmente por canais digitais (aplicativo, chat, call Center, e-mail etc.) ausência de um “gerente da conta” como referência para suporte	Presencial nas Agências, correspondentes bancários, lotéricas e canais digitais presença de um “gerente de conta” como referência para suporte.
<b>Cobranças e tarifas de manutenção e uso da conta</b>	a maioria não cobra manutenção da conta digital taxas de juros e tarifas de serviços podem ser mais caras do que os bancos tradicionais	a maioria cobra manutenção da conta corrente, mas o perfil e tipo de uso do cliente pode isentar a cobrança as taxas de juros e tarifas por serviços avulsos podem ser mais baratas e competitivas

**Fonte: IDINHEIRO- Amanda Gusmão, 2022.**

Neste quadro 1 comparativo, podemos perceber que é possível possuir a grande maioria dos serviços de um banco tradicional em um banco digital, o que o diferencia é apenas a grande estrutura dos bancos tradicionais que possuem agências físicas e maiores vantagens financeiras e poder para ofertar crédito e vários outros investimentos.

### 3.1.2 O Impacto Nos Últimos Dois Anos

O problema do impacto da inclusão financeira vale a pena ser levantado como uma questão que vai além do acesso apenas a produtos e serviços financeiros, já que

o conceito de inclusão financeira vai muito além da chamada bancarização (CAF, 2020).

Carvalho (2022) destaca que com o avanço dos meios digitais veio, a necessidade de melhorias em relação às experiências oferecidas aos clientes. Foram aparecendo vários modelos de negócios interessantes, que conseguiram atrair os cidadãos e facilitar a sua entrada no sistema financeiro. Os bancos digitais, por exemplo, têm uma grande contribuição para esse impacto, pois chegaram estimulando a competição entre os bancos tradicionais, conseguindo superá-los em questões de burocracias do setor, oferecendo mais praticidade nas criações de contas, fornecimentos de créditos e um melhor atendimento. Abandonando o modelo antigo de filas, taxas abusivas e necessidade de deslocamento.

Conforme aponta Machado (2022), um estudo feito pela Capco detectou que entre os maiores desafios mundiais para melhorar o acesso das pessoas ao mercado financeiro e, conseqüentemente, contribuir para o crescimento das economias está relacionado ao custo da internet; complexos processos de documentação até o total ingresso sistemas bancários; baixa confiança para conceder crédito; exigências de valores mínimos nos saldos para ter acesso a contas; falta de confiança das populações nos bancos para abrir contas e pouco acesso à educação financeira.

O relatório da Cidadania (2020), afirma que nos últimos anos, foi possível perceber grande progresso nesse sentido. A rápida e crescente adoção do Pix – o arranjo de pagamentos instantâneos brasileiro – é um exemplo de digitalização com impactos positivos na inclusão financeira. Ao analisar os últimos três anos, concluiu-se que o cenário foi de manutenção em termos do acesso a pontos físicos de atendimento de serviços financeiros. Se, por um lado, houve queda na quantidade de agências, por outro observou-se expansão no número de postos de atendimento e de correspondentes bancários. (CIDADANIA, 2020).

Para Saul Fine (CEO da Innovative Assessment), o Brasil tem a maior e uma das economias mais desenvolvidas da América Latina. Portanto, o impacto potencial para fornecer novos serviços financeiros é enorme. Na verdade, os serviços financeiros tradicionais ainda estão fora do alcance de aproximadamente 34 milhões de brasileiros sem conta bancária (cerca de um em cada cinco adultos), que administram cerca de R\$347 bilhões por ano, de acordo com o Instituto Locomotiva.

É fato que a porcentagem da população desbancarizada no Brasil diminuiu em 45 milhões apenas alguns anos atrás, mas ainda é significativamente maior do

que muitos outros mercados desenvolvidos, como EUA, Reino Unido e Espanha, cuja população desbancarizada é inferior a 10%.

No Brasil, de acordo com a análise da Capco, parte dessas dificuldades vêm sendo enfrentadas com a chegada das fintechs, modernização dos sistemas bancários e implantação bem-sucedida de meios instantâneos de pagamento como o Pix (CHANNEL, 2022).

### 3.1.3 Bancos Digitais

Os bancos digitais surgiram no Brasil há apenas três anos, após a regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) em 2016 (MELO, 2019). Os setores financeiros e bancários mudaram muito nas últimas décadas, impulsionados pela chegada da transformação digital e a nova realidade da economia do mundo. Serviços financeiros do dia a dia, soluções de investimento, sistema de valores, soluções corporativas, tudo isso se digitalizou e agora vivemos uma nova realidade. (BANCÁRIOS PARANAGUÁ, 2021).

Definidos como Instituições financeiras, os bancos digitais disponibilizam de forma online grande parte de seus produtos e serviços. (PORTAL EXPONENCIAL, 2021). Por não oferecer atendimento de forma presencial e com a maioria de seus serviços sendo executados de forma online, essas instituições deixam de ter a necessidade de espaço físico, diminuindo bastante seus custos operacionais. É justamente por esse motivo que os bancos digitais conseguem oferecer aos seus clientes serviços mais baratos e até gratuitos. (CORA, 2021).

Os bancos digitais, serviços, aplicativos e a internet banking são tão seguros quantos os demais bancos. Apesar dessa segurança o usuário ao entrar em um ambiente virtual para movimentação de valores, precisa adotar alguns cuidados como por exemplo não usar wi-fi público, além de sempre manter um sistema antivírus e operacional do celular atualizados (MELO, 2019).

Os seis bancos digitais mais procurados pelos Brasileiros segundo o Yahoo finanças (2021) podem ser vistos no quadro 2.

#### Quadro 2- Bancos digitais

Banco Nu bank	o mais famoso do país, superando a marca de 35 milhões de usuários. Sem cobrança de taxas para serviços como transferências e depósitos, o banco não cobra também anuidade do seu
---------------	---



	cartão de crédito.
Banco Inter	com 12 milhões de usuários. O banco proporciona abertura de contas sem custos, além de não cobrar para realizar transferências e serviços, também possui saques gratuitos em rede do Banco 24 horas.
Banco Neon	ultrapassa a marca de 10 milhões, ofertando a abertura de contas e serviços básicos e transferências sem custos. Além disso, emite cartões sem anuidade, com limite analisado de acordo com o banco.
Banco Next	banco digital do Bradesco, chegou a marca de 5,4 milhões de clientes. Seus benefícios são parecidos com os outros bancos digitais sem taxas, saques gratuitos e ilimitados na rede 24 h e nos caixas Bradesco.
Banco C6 Bank	possuí 4 milhões de clientes, sendo considerado um dos mais completos do
Banco Original	apesar da conta ser gratuita, cobra serviços básicos e transferências. Já os saques não têm custos nos caixas 24 horas e também são disponíveis via qrcode.

Fonte: Yahoo finanças,2021.

É possível no quadro 2 avaliar que o banco Nu bank vem se destacando entre os bancos digitais com o seu crescimento e liderando o ranking como mais procurado, superando assim a marcar de 35 milhões de usuários.

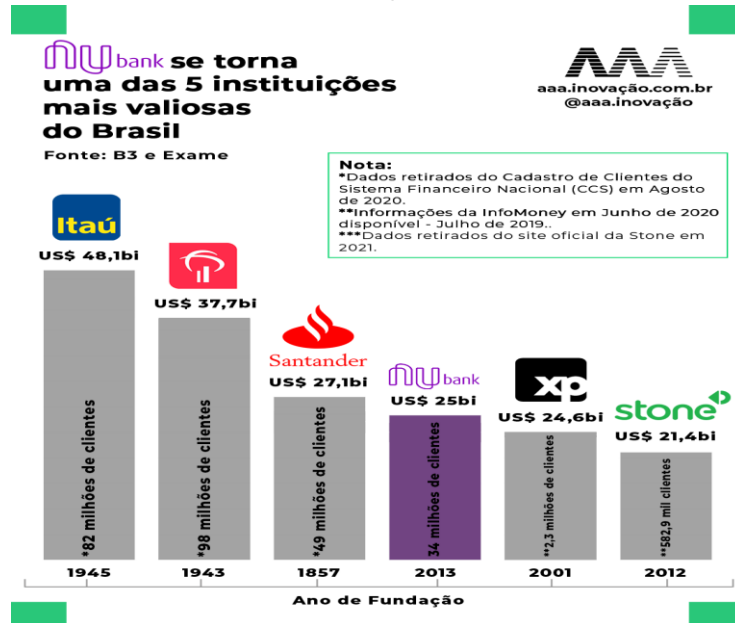
Com relação à segurança dos bancos digitais, são seguros e parecidos com os tradicionais. Cada vez mais essas instituições vêm procurando inovar, adquirindo sistemas que utilizam o reconhecimento facial para se ter mais segurança, outra ferramenta utilizada é a criptografia, que é o código que protege os dados dos usuários e clientes.

Em um curto período, os bancos digitais vêm crescendo e alcançando cada vez mais seu espaço no mercado financeiro. Segundo o conteúdo publicado no blog AAA Inovação (2022), os bancos digitais como banco Inter, juntamente com o Nubank, foram avaliados no último round em 68 bilhões. Já os bancos tradicionais chamados de Big Four, concentram 80% do mercado de crédito e depósitos. São eles: o Itaú,

com valor de mercado avaliado em R\$ 278 bilhões, Bradesco R\$216 bi, em seguida o Santander com R\$ 157 bi e o Banco do Brasil avaliado em 100 bi.

A seguir, uma análise de bancos tradicionais e digitais com seus respectivos crescimentos, como mostra na Figura 1:

**Figura 1- Gráfico das 5 instituições, mas valiosas no Brasil**



Fonte: Bank Of America, adaptação AAA Inovação, 2022.

Ao analisar a figura 1, o ano de fundação dos bancos no Brasil, é interessante ver como fintechs como Nubank, C6 Bank, Inter, Neon e Original têm crescido ao longo dos anos de forma totalmente acelerada se comparado com as Big Four, que tem uma média de mais 100 anos desde a sua fundação (AAA INOVAÇÃO, 2022).

Ainda de acordo com a AAA Inovação (2022), no início do ano o Nubank se tornou o aplicativo de banco digital mais baixado do país, com 3,2 milhões de downloads pelo segundo mês consecutivo.

A fintech brasileira Nubank chegou a construir uma base com 26 milhões de clientes, um aumento de 6,3 milhões no primeiro semestre de 2020. O seu crescimento ainda é mais relevante quando é comparado com a evolução dos maiores bancos emissores de cartão, como Banco do Brasil, Itaú, Bradesco, Caixa e Santander (AAA INOVAÇÃO, 2022).

Nessa corrida dos bancos digitais, algumas instituições financeiras tradicionais estão decidindo por oferecer mais serviços de forma digital e mais barata, como o Banco do Brasil, enquanto outros optaram por inovar e lançar novas marcas no mercado. É o caso do Bradesco, com o lançamento do banco Next em 2017 (MELO,

2019).

### 3.1.4 Serviços Financeiros

Os serviços financeiros, compreendem um conjunto de produtos e serviços disponibilizados pelo mercado financeiro, como bancos e outras instituições. Pessoas e empresas podem usufruir desses serviços e alguns exemplos são os empréstimos e financiamentos (SEBRAE, 2021).

Segundo Kalili (2022), a necessidade de fornecer serviços financeiros para consumidores sem conta bancária e para pequenas empresas é uma meta declarada para quase todos os países do mundo, mas a oportunidade de atingir essa meta com sucesso raramente é tão acessível como no Brasil. O país tem, como alguns poderiam dizer, a “tempestade perfeita” para melhorar a inclusão financeira e ascender com sucesso os desbancarizados.

Segundo Saul Fine (CEO da Innovative Assessment), os serviços financeiros no Brasil estão se tornando digitais e muitas novas fintechs estão aproveitando rapidamente essas oportunidades. O exemplo mais claro disso talvez seja o Nubank. O Nubank alcançou 35 milhões de clientes brasileiros em menos de uma década (48 milhões de clientes no total, incluindo México e Colômbia) e atualmente está avaliado em mais de US \$ 40 bilhões, o que ultrapassa os bancos de varejo do país.

Além disso, o Nubank conseguiu atingir esse status de forma muito eficiente, com apenas uma pequena fração do número de funcionários em comparação com alguns dos bancos tradicionais. É importante dizer que o Nubank não está sozinho. Neon, C6, Inter, Will Bank, BizCapital, DMCard e uma série de neobancos e credores de crédito estão atendendo os que têm recursos insuficientes e perturbando o setor ao fornecer mais acesso a serviços financeiros. Hoje, 1 em cada 3 brasileiros já usa serviços bancários fintech somente de aplicativos e a maioria prefere neobancos aos bancos tradicionais. As coisas estão mudando (SAUL FINE, 2022)

O Banco Central (BC) representa o Brasil em diversas iniciativas de integração financeira, cujos resultados são acordos internacionais de serviços financeiros e investimentos. Esses acordos buscam criar segurança jurídica para o comércio de serviços financeiros e a realização de investimentos de brasileiros no exterior e de estrangeiros no Brasil. Assim, estimula-se o comércio de bens e serviços e novas oportunidades de investimentos para nosso país (BANCO CENTRAL, 2022).

### 3.1.5 Segurança

Com o aumento das práticas através das transações financeiras digitais, é possível perceber também os riscos associados a esses meios. De acordo com o Cresol (2021), o vazamento de dados, a invasão, os ataques cibernéticos e roubos de senhas são as preocupações mais comuns. Com a utilização de várias atividades virtuais, os golpes vêm se tornando cada vez mais elaborados. O Brasil ocupa a 5 posição de maior alvo desses crimes (R7, 2022).

Segundo Cortez (2020), os crimes cibernéticos aumentaram aceleradamente, seja por meio de acesso a senhas bancárias ou números de cartões de crédito ou por meio de links chamativos criados para o propósito da ilegalidade.

Com a vivência da pandemia, veio também esse crescimento dos crimes cibernéticos com a reclusão das pessoas em suas casas utilizando a internet e acelerando o e-commerce. Com isso, vivenciamos a crescente das transações financeiras. Seja através de transferência eletrônica, cartões ou emissão de boletos, os criminosos começaram a se sentir à vontade para burlar os sistemas de segurança e informação dos internautas e empresas. Em outubro deste ano a Federação Brasileira de Bancos e mais 26 bancos associados promoveram a semana da segurança, trazendo dicas para ajudar as pessoas em como não cair nos golpes digitais.

De acordo com o Valor investe (2022), esses são os cinco tipos de golpes financeiros digitais que mais causam danos aos Brasileiros onde observou-se no quadro 3:

**Quadro 3- tipos de golpes cibernéticos**

Golpe da falsa central de atendimento	falso funcionário da instituição financeira solicita dados pessoais da vítima.
Golpe do WhatsApp	é descoberto pelo golpista o nome e o número do celular que pretendem clonar.
Golpe do link falso/Phishing	ofertas atrativas são enviadas por e-mail ou redes sociais como isca para o golpe.
Golpe com boletos:	ocorre a alteração das informações dos boletos CPF ou CNPJ, data de vencimento e até valor.
Roubos de dados armazenado no celular	os golpistas enviam um link de estação de um app para a vítima onde o criminoso terá acesso

	a todos os dados que está no celular depois do app instalado.
--	---

**Fonte: Valor investe (2022)**

É possível reconhecer no quadro 3, os riscos associados à medida que aumenta o uso dos serviços financeiros digitais. As preocupações mais frequentes são roubo de dados, invasão, ataques cibernéticos e roubo de objetos de valor. A utilização de diversas atividades virtuais tem levado a um aumento da complexidade dos golpes.

Ainda sobre o Valor investe (2022), alguns cuidados para não cair nesses golpes são importantes, como: desconfiar das ligações informando ser de algum banco, perdendo senha ou número de cartão. Com relação ao WhatsApp, o ideal é proteger de invasão e clonagem nas configurações do aparelho e do app. Sobre o golpe do link falso, desconfie de ofertas muito atrativas, analise se o site é confiável e de instituições confiáveis. Já os combos e boletos, desconfie de e-mails recebidos com descontos.

A Federação participa do Fórum Pix, promovido pelo Banco Central, e contribui com sugestões para aprimorar ainda mais a segurança desse meio de pagamento. A entidade acompanha todas as regulamentações do mercado e, em caso de alterações, se empenhará para implementá-las dentro do prazo estabelecido pelo órgão regulador. Assim, os bancos associados têm como prioridade a segurança dos seus clientes e investem cerca de R\$ 3 bilhões por ano em cibersegurança para aprimorar e tornar mais seguras as transações financeiras do usuário (FEBRABAN TECH,2022).

### 3.2 O PIX

PIX é o pagamento instantâneo brasileiro. O meio de pagamento criado pelo Banco Central (BC), em que os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia. É prático, rápido e seguro. O PIX pode ser realizado a partir de uma conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga (Banco central,2022).

Para realizar um PIX, basta ter uma conta transacional, isto é, uma conta corrente ou conta de pagamento que permita fazer e receber transferências, em alguma instituição participante do PIX.

Essa instituição atua como um provedor de serviços de pagamento (PSP) no PIX, e pode ser um banco, uma instituição de pagamento, como uma credenciadora ou uma carteira digital, uma cooperativa de crédito, ou outro tipo de instituição financeira. (INSTITUTO PROPAGUE, 2021).

De acordo com a pesquisa do Banco central do Brasil, pagamentos ou transferências são feitos e recebidos e o PIX tem o potencial de alavancar a competitividade e a eficiência do mercado, baixar o custo, aumentar a segurança e aprimorar a experiência dos clientes, incentivar a eletrônica do mercado de pagamentos de varejo, promover a inclusão financeira e preencher uma série de lacunas existentes na cesta de instrumentos de pagamentos disponíveis atualmente à população.

Para Rafael Schur (Sócio da EY e Líder do segmento de Mercado de Serviços Financeiros para o Brasil) e Chen Wei Chi (Sócio Líder de Transformação de Negócios e Inovação para Serviços Financeiros e Open Finance), o PIX possui características únicas que o distinguem de outros meios de pagamentos e que poderão ser exploradas por consumidores e empresas, permitindo maior inclusão de pessoas no sistema financeiro, maior facilidade das transações e menores custos para os usuários.

Trata-se de um método inovador e interoperável que possibilitará que o dinheiro seja transferido de uma conta para outra em poucos segundos. O PIX possui características únicas, que o distinguem de outros meios de pagamentos e que poderão ser exploradas por consumidores e empresas, permitindo uma maior inclusão de pessoas no sistema financeiro, maior facilidade das transações e menores custos para os usuários.

O PIX foi criado para ser um meio de pagamento bastante amplo. Qualquer pagamento ou transferência que hoje é feito usando diferentes meios (TED, cartão, boleto etc.), poderá ser feito com o PIX, simplesmente com o uso do aparelho celular. As transações de pagamento por meio de boleto exigem a leitura de código de barras, enquanto o PIX pode fazer a leitura de um QR Code. A diferença é que, no PIX a liquidação é em tempo real, o pagador e o recebedor são notificados a respeito da conclusão da transação e o pagamento pode ser feito em qualquer dia e horário (BANCO CENTRAL, 2022).

Segundo a empresa Stone (2022) o PIX possui cinco formas de pagamentos que podem ser utilizadas por pessoas jurídicas e físicas, sendo assim são: CPF OU CNPJ; número de telefone; E-mail; Qr Code e chave aleatória.

Ao longo de quase dois anos de funcionamento, o PIX se consolidou como o meio de pagamento mais utilizado pelos brasileiros. De 16 de novembro de 2020, data em que começou a funcionar no país, até o último dia 30 de setembro, foram 26 bilhões de transações feitas no sistema financeiro nacional, com valores atingindo R\$ 12,9 trilhões. (ECONOMIA G1, 2022)

De acordo com a pesquisa feita pela imprensa Febraban (2022), após dois anos de funcionamento, o PIX se consolidou como o meio de pagamento mais utilizado pelos brasileiros, revelando a eficiência e grande aceitação popular da ferramenta, que trouxe conveniência e facilidades para os clientes em suas transações financeiras do dia a dia. De 16 de novembro de 2020, data em que começou a funcionar no país, até o último dia 30 de setembro, foram 26 bilhões de transações feitas no sistema financeiro nacional, com valores transacionados atingindo R\$ 12,9 trilhões.

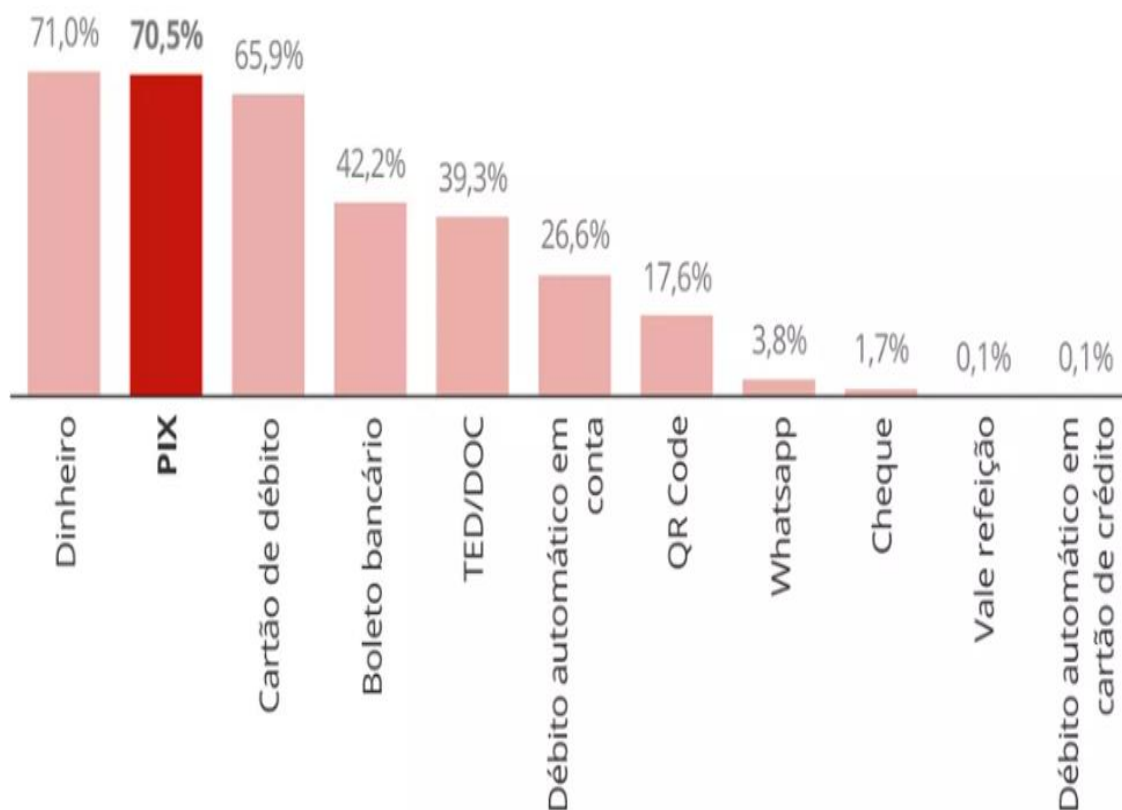
De acordo com o levantamento feito pela Febraban com base em números do Banco Central, é possível perceber que em seu primeiro mês de funcionamento, o PIX já ultrapassou as transações feitas com DOC (Documento de Crédito). Em janeiro de 2021, superou as transações com TED (Transferência Eletrônica Disponível). Em março do mesmo ano passou na frente em número de transações feitas com boletos. Já no mês seguinte (maio), o PIX ultrapassou a soma de todos eles (FEBRABAN TECH,2022).

### *3.2.3 Cenários De Crescimento e suas Vantagens*

O sistema de pagamento instantâneo do Banco Central trouxe várias facilidades para as transações feitas por pessoas físicas, seja para transferências, pagamento de contas ou compras em lojas físicas e virtuais (STONE, 2022).

Segundo o jornal G1 (2021), o PIX é o segundo meio de pagamento mais usado nas contas à vista. Como mostra no Gráfico 2, o uso só é superado pelo dinheiro, conforme destacado.

### **Gráfico 2 - Meios de pagamentos, mas usados:**



**Fonte: CNDL- Foto: Economia G1(2021)**

De acordo com o levantamento no Gráfico 2, as modalidades de pagamento mais utilizadas pelos brasileiros são dinheiro (71%), PIX (70%), cartão de débito (66%) e cartão de crédito (57%). A preferência pelo PIX é justificada para 83% dos usuários pela rapidez e praticidade, seguido de evitar ou minimizar contato físico com máquinas e/ou pessoas (34%) (ECONOMIA G1, 2021)

Muito está sendo falado sobre a vantagem de o Pix possibilitar pagamentos e transferências em até 10 segundos. Mas os benefícios vão muito além e podem facilitar ainda mais o dia a dia dos brasileiros (NUBANK, 2022).

Com o pix, é possível efetuar pagamentos e transferências a qualquer hora do dia, sendo possível também aos finais de semana, e ter a quantia compensada no mesmo instante, diferente de DOCs, TEDs e boletos. O pix é realizado dentro do aplicativo do banco ou por meio da instituição de cada um. Sendo assim, existem três formas. São elas: Qrcode, chave do pix e dados pessoais (NUBANK, 2022).

Segundo Julia Miozzo – Content Writer no Nubank (2022) –, as transações feitas via Pix vão ter as mesmas medidas de segurança das transações via TED e DOC, como forma de autenticação e criptografia. Em relação às informações pessoais



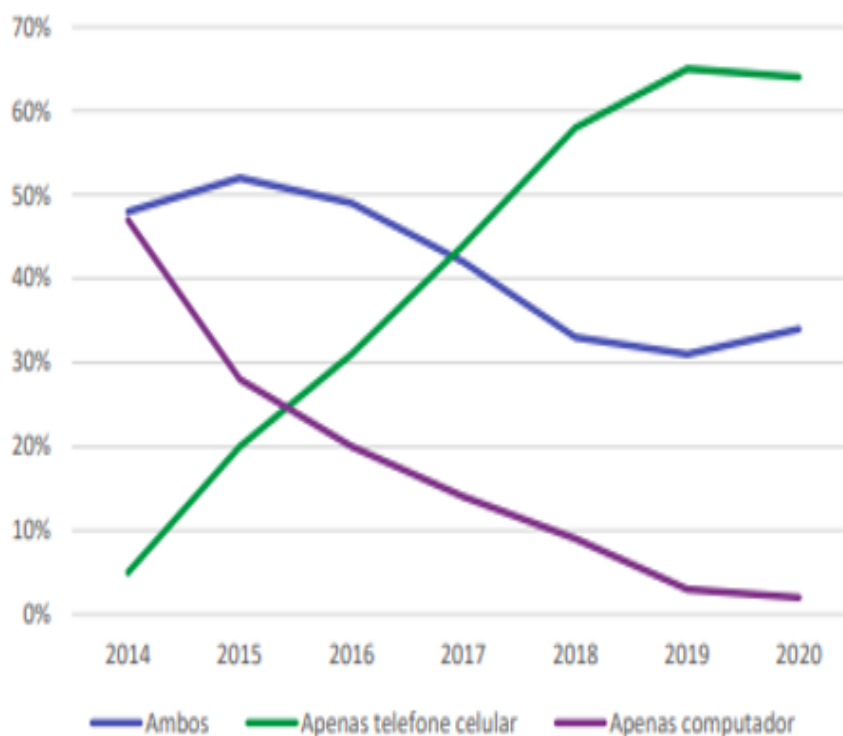
dos usuários, o Banco Central garante que todas elas são protegidas pelo sigilo bancário estabelecido na Lei Complementar número 105 e pela Lei Geral de Proteção de Dados, que entrará em vigor em breve.

### *3.2.3 Terceira idade*

Segundo uma pesquisa anual da Euromonitor Internacional, feita por Silvio Suehiro, redator da editora Terra (2022), em mais de 100 países, uma das tendências globais de consumo para este ano são os idosos digitais. Diante da pandemia de Covid-19, os idosos tiveram que se adaptar aos meios digitais. A pesquisa indica que 45% dos consumidores com 60 anos ou mais, utilizaram algum serviço bancário no celular pelo menos uma vez por semana. O levantamento também revelou que 82% dos idosos tinha um smartphone no ano passado.

Em sintonia com o restante da população, os idosos também passaram a utilizar mais os dispositivos móveis e menos o computador nos últimos anos para acessar a internet. Embora seja a faixa etária que menos utiliza a internet, o recente aumento no uso do celular, associado às restrições provocadas pela pandemia, é o elemento que parece ter contribuído para uma inclusão digital mais rápida se comparada a que vinha sendo percebida até 2019, como observado no gráfico 3 (RELATÓRIO DA CIDADANIA, pág.96, 2021).

**Gráfico 3 - Porcentagem de usuários de internet por dispositivo, utiliza de forma exclusiva e simultânea.**



**Fonte: TIC Domicílios. Relatório da cidadania, pág. 96, 2021.**

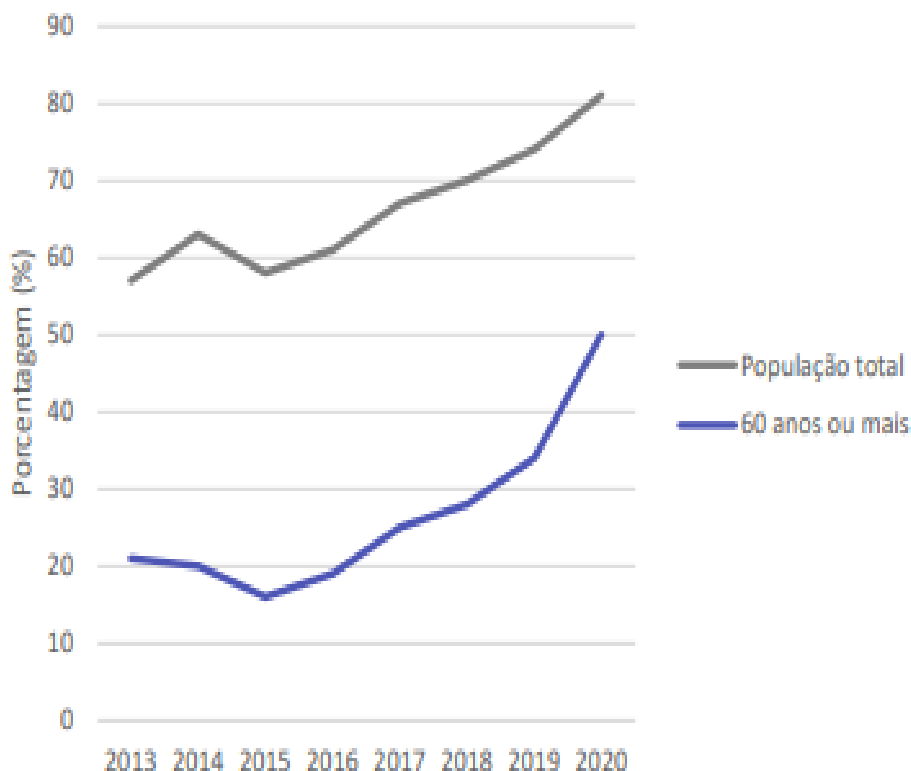
Compreende-se no gráfico 3, que de 2014 ao ano de 2020 houve um aumento de mais de 60% de usuários da terceira idade, que vêm usando de forma exclusiva e simultânea.

Normalmente associado à população mais jovem, o aumento de soluções digitais disponíveis por instituições financeiras também tem alcançado os mais longevos. Este alcance foi potencializado em 2020, tanto pela necessidade causada pelo distanciamento social derivado da pandemia da Covid-19, quanto pelo lançamento de soluções, como o Pix, que diminuiu a barreira tecnológica enfrentada com mais intensidade por essa parte da população (RELATÓRIO DE CIDADANIA, pág. 95, 2022)

De acordo com a pesquisa feita pelo Banco Central através do relatório da Cidadania (2021), é possível observar no gráfico 4 que o percentual de idosos que acessam a internet ainda é bastante inferior à média de acesso de toda a população brasileira, embora esse percentual venha crescendo desde 2015. Mais especificamente, enquanto a utilização de internet pela população brasileira cresceu

de 57% em 2013 para 81% em 2020, para as pessoas com mais de 60 anos esse avanço foi de 21% para 50%.

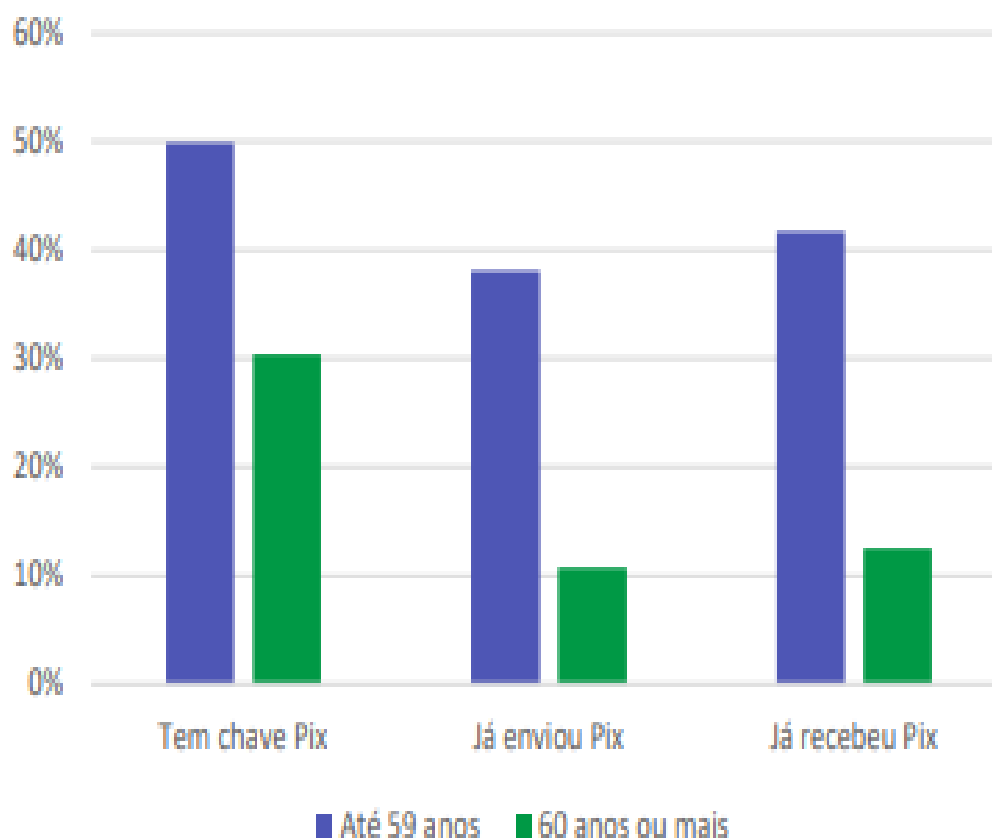
**Gráfico 4 – Evolução dos usuários de internet (2013 – 2020).**



**Fonte: TIC Domicílios. Relatório da cidadania, pág. 96, 2021.**

Compreende-se no gráfico 4, que o celular se consolida como o principal meio de acesso dos idosos aos serviços financeiros digitais. O Pix introduziu uma grande inovação, incorporando mais uma opção à digitalização dos meios de pagamento. Como a inovação se apoia em tecnologias, era de se esperar que o público mais jovem fosse mais atraído para a adoção do Pix. Percebe-se no gráfico 5 a utilização do pix pela população idosa e não idosa, o relacionamento com sistema financeiro nacional de quem já enviou, recebeu e quem tem chave do pix (RELATÓRIO DA CIDADANIA, pág. 97, 2021).

**Gráfico 5 – Registro e utilização do Pix pela população idosa e não idosa com relacionamento com o SFN em março de 2021.**



**Fonte: TIC Domicílios. Relatório da cidadania, pág. 96, 2021.**

De fato, percebe-se no gráfico 5, que há uma menor penetração do Pix na faixa etária mais avançada da população. Apesar disso, em março de 2021, cerca de 30% da população idosa em relação ao SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (SFN) 9,8 milhões de pessoas já havia cadastrado o Pix, 11% (3,5 milhões de pessoas) já haviam enviado Pix e 13% 4 milhões de pessoas já haviam recebido um, indicando que a inovação também atingiu essa parcela da população que menos realiza transações financeiras com o novo sistema de pagamentos (RELATÓRIO DA CIDADANIA, pág 97, 2021).

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

e da proteção do consumidor para esse público. (RELATÓRIO DA CIDADANIA, pág. 97, 2021).

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho pretendeu entender o crescimento da inclusão financeira digital no Brasil e o avanço dos serviços financeiros com entrada dos bancos digitais, para analisar o impacto causado nestes últimos três anos, a partir de pesquisas exploratórias. Para se atingir uma compreensão do incentivo voltado para o desenvolvimento e aceleração da inclusão financeira digital, definiu-se dois objetivos específicos. O primeiro procurou descrever o impacto causado durante a pandemia da Covid-19, período em que se verificou uma maior aceitação de usuários acerca dos serviços financeiros, devido a isolamento social durante período. Depois, a vantagem reconhecida esteve ligada à aceleração dos pagamentos financeiros digitais como o pix. A análise permitiu concluir que a criação desse tipo de pagamento prático, ágil e sem custos incentivou ainda mais a população ao seu uso e aceitação. Sendo assim, por se tratar de um assunto ainda recente, não foram encontrados muitos estudos científicos a respeito. Em pesquisas futuras pode-se melhorar entendimento acerca da utilização do pix, algo que ainda merece atenção dos criadores. No tocante aos serviços financeiros, é preciso aprimorar e aumentar a segurança aos seus consumidores.

## REFERÊNCIAS

- AMÉRICO, S. **Pandemia impulsionou serviços digitais e educação financeira. Inclusão pela pandemia.** Estadão. Disponível em: <<https://einvestidor.estadao.com.br/comportamento/mercado-pago-pesquisa-inclusao-financeira/>>. Acesso em: 09/11/2022
- BADER, M.; SAVOIA, J. R. F. Logística da distribuição bancária: tendências, oportunidades e fatores para inclusão financeira. **Revista de Administração de Empresas**, Inclusão financeira, V.53, N.2, P 3-4. 2013.
- Bancários Paranaguá - **Uma breve história da digitalização dos bancos no Brasil.** Publicado em 25 de maio de 2021. Disponível: <https://www.bancariosparanagua.org.br/noticia/uma-breve-historia-da-digitalizacao-dos-bancos-no-brasil>. Acesso em: 11/11/2022.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cidadania financeira? Definição, papel dos atores e possíveis ações.** 2018. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/Nor/reincfin/conceito\\_cidadania\\_financeira.pdf](https://www.bcb.gov.br/Nor/reincfin/conceito_cidadania_financeira.pdf)>. Acesso em: 12 de outubro de 2022.
- 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](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf)>. Acesso em: 06 de outubro de 2022.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Plano de Ação para Fortalecimento do Ambiente Institucional.** Maio de 2012. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/nor/reincfin/Plano\\_de\\_Acao\\_PNIF.pdf](https://www.bcb.gov.br/nor/reincfin/Plano_de_Acao_PNIF.pdf)>. Acesso em: 05 de outubro de 2022.
- BANCO MUNDIAL. **Digital Financial Inclusion.** Realizada em 30 de outubro -31, 2014 em Basel, Suíça Disponível em: <<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/publication/digital-financial-inclusion>>. Acesso em: 12 de outubro de 2022.
- Beco das Palavras - Banco - **Criação e Origem.** Publicado em 04 de maio 2022. Disponível <https://becodaspalavras.com/2022/05/04/banco-criacao-e-origem/>. Acesso em 23/12/2022.
- Blog AAA inovação. **Bancos Digitais estão superando os Maiores Bancos do Brasil.** Publicado em 2022, no Brasil. Disponível em: <https://blog.aaainovacao.com.br/bancos-digitais/> . Acesso em: 01/12/2022.
- Caf. MEJÍA, D. **Qual é o impacto da inclusão financeira?** Publicado em: 15 de janeiro de 2020 no Brasil. CAF (BANCO DE DESENVOLVIMENTO DA AMÉRICA LATINA). Disponível em: <<https://www.caf.com/pt/conhecimento/visoes/2020/01/qual-e-o-impacto-da-inclusao-financeira/>>. Acesso em: 09/10/2022.
- CGAP. **Inclusão Financeira Digital.** DISPONIVEL EM: <https://www.cgap.org/research/publication/digital-financial-inclusion>>. ACESSO EM: 12/10/2022.

CHANNEL. **O impacto da digitalização na inclusão financeira no Brasil e na Índia.** Publicado em 28 de março de 2022. Disponível em: <<https://www.channel360.com.br/impacto-digitalizacao-inclusao-financeira/>>. Acesso em: 18 de outubro de 2022.

Cora - Banco digital: **o que é, como funciona e quais os benefícios.** Publicado em 18 de outubro de 2021. Disponível: <https://www.cora.com.br/blog/banco-digital-o-que-e/>. Acesso em 28/11/2022

Cortez. **O crime financeiro nos meios digitais.** Publicado em 2021, no Brasil. Disponível em: <https://www.focus.jor.br/o-crime-financeiro-nos-meios-digitais-por-frederico-cortez/>. Acesso: 02/12/2022.

Cresol. **Segurança em transações financeiras digitais: confira as dicas.** Publicado em 2021, BRASIL. Disponível em: <https://blog.cresol.com.br/seguranca-em-transacoes-financeiras-digitais>. Acesso em: 02/12/2022.

DIANA, D. **Inclusão Digital** no ano de 2022. Disponível em: Toda Matéria <<https://www.todamateria.com.br/inclusao-digital/>>. Acesso em: 18 de outubro de 2022.

Economia, G1. **Pix se consolida como meio de pagamento mais usado no país. Publicado em 14/11/2022, no brasil.** Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/pix/noticia/2022/11/14/em-quase-dois-anos-pix-se-consolida-como-meio-de-pagamento-mais-usado-no-pais-mostra-pesquisa-da-febraban.ghtml>. ACESSO: 01/12/2022.

FEBRABAN TECH. **Em dois anos, Pix se consolida como meio de pagamento mais usado e transações continuam em ascensão no país.** Publicado em 14 de novembro de 2022. Disponível em: <<https://febrabantech.febraban.org.br/temas/meios-de-pagamento/em-dois-anos-pix-se-consolida-como-meio-de-pagamento-mais-usado-e-transacoes-continuam-em-ascensao-no-pais?pesquisa=pix>>. **Acesso em:09/10/2022**

FINE, Saul. **Brasil: bancos digitais lideram a inclusão financeira na América Latina** (Saul Fine/Innovative Assessments. FINTECHS BRASIL, NOTÍCIAS E NEGÓCIOS.) Publicado em: 28 de janeiro de 2022. Disponível em: <<https://fintechsbrasil.com.br/2022/01/28/brasil-bancos-digitais-lideram-a-inclusao-financeira-na-america-latina-saul-fine-innovative-assessments>>. Acesso em: 09 de outubro de 2022.

Gil. Apud MAXWELL, p.54. **Tipo de pesquisa.** Disponível em: [https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/19079/19079\\_4.PDF](https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/19079/19079_4.PDF). Acesso em: 10/09/2022.

Idinheiro - **Conta digital ou conta corrente em banco tradicional: Qual delas abrir?** Publicado em 22 de agosto de 2022. Disponível <https://www.idinheiro.com.br/conta-digital-vs-conta-em-bancos-tradicionais/>. Acesso em 23/12/2022.

LAUER, Kate; LYMAN, Timothy. **Digital Financial Inclusion.** CGAP. Março de 2015. Disponível em: <<https://www.cgap.org/research/publication/digital-financial-inclusion>>. Acesso em: 12 de outubro de 2022.

Machado. **Segs - Estudo Capco analisa impacto da digitalização na inclusão financeira no Brasil e na Índia.** Publicado em 28 de março de 2022, no Brasil.

Disponível: [www.segs.com.br/mais/economia/339119-estudo-capco-analisa-impacto-da-digitalizacao-na-inclusao-financeira-no-brasil-e-na-india](http://www.segs.com.br/mais/economia/339119-estudo-capco-analisa-impacto-da-digitalizacao-na-inclusao-financeira-no-brasil-e-na-india)> ACESSO EM: 12/10/2022.

Melo. **Banco digital: o que são e em que diferem do banco tradicional.** Publicado em 2019, no Brasil. Disponível em: <https://br.mobiletransaction.org/banco-digital-o-que-e/>. acesso em: 01/12/2022.

Net life - **Quem inventou o sistema bancário? Um pouco de história.** Publicado em 08 de julho de 2020. Disponível <https://www.metlife.com.br/blog/planejamento-financeiro/Quem-inventou-o-sistema-bancario/#:~:text=O%20nome%20%E2%80%9Cbanco%E2%80%9D%20foi%20criado,foram%20tomando%20conta%20do%20mundo>. Acesso em: 23/12/2022

NUBANK. **Quais são as vantagens do Pix?** Criado em 28 de agosto de 2020, no Brasil. Disponível em: <<https://blog.nubank.com.br/quais-sao-as-vantagens-do-pix/>>. Acesso em: 18/11/2022.

PAGAR.ME. **Quais são as vantagens do Pix?** Conheça as principais para o seu negócio. Publicado em 30 de maio de 2022, no Brasil. Disponível em: <<https://pagar.me/blog/vantagens-do-pix/>>. Acesso em: 18/11/2022.

Patrícia Barbedo, Yahoo finanças - **Bancos Digitais: listamos os 06 mais queridinhos pelos brasileiros.** Publicados em 08 de agosto de 2021. Disponível: <https://www.google.com/amp/s/br.financas.yahoo.com/amphtml/noticias/bancos-digitais-listamos-os-6-mais-queridinhos-pelos-brasileiros-080053714.html>. Acesso em: 03/12/2022.

PORTAL ÚTIL. **O que é inclusão digital e quais seus impactos?** Publicado em 01 de fevereiro de 2022, no Brasil. Disponível em: <<https://portalutil.com.br/tecnologia/o-que-e-inclusao-digital/>>. Acesso em: 18 de outubro de 2022.

R7 - **Brasil é 2 maior alvo mundial de ciberataques revela estudo.** Publicado em 04 de agosto de 2021 (atualizado em 27 de Junho de 2022). Disponível: <https://www.google.com/amp/s/noticias.r7.com/tecnologia-e-ciencia/brasil-e-2-maior-alvo-mundial-de-ciberataques-revela-estudo-27062022%3famp>. Acesso em: 12/10/2022.

RELATORIO DA CIDADANIA. **Compreendendo o passado, analisando o presente e ajudando a delinear o futuro da cidadania financeira no Brasil.** Publicado em 2021, no Brasil. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf). ACESSO EM: 08/12/2022.

RELATORIO DA CIDADANIA. **Entre o analógico e o digital: inclusão, acesso e educação financeira.** Publicado em 2021, no Brasil. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf). Acesso: 29/11/2022.

SEGS. Estudo Capco **analisa impacto da digitalização na inclusão financeira no Brasil e na Índia.** Publicado em: 28 de março de 2022, no Brasil. Disponível em: <<https://www.segs.com.br/mais/economia/339119-estudo-capco-analisa-impacto-da-digitalizacao-na-inclusao-financeira-no-brasil-e-na-india>>. Acesso em: 12 de outubro de 2022.



Seu crédito digital - **Quais as diferenças entre banco digital e tradicional?**

Publicado em 10 de novembro de 2022. Disponível

<https://seucreditodigital.com.br/quais-as-diferencas-entre-banco-digital-e-tradicional/>. Acesso em 23/12/2022.

SUEHIRO, S. FDR. **Inclusão financeira: confira dicas para idosos se adaptarem às 'finanças digitais**. Publicado em 08 de fevereiro de 2022 em Mogi das cruzeiras-SP. Disponível em: <<https://fdr.com.br/2022/02/08/inclusao-financiera-confira-dicas-para-idosos-se-adaptarem-as-financas-digitais/>>. **Acesso em: 09/10/2022**

Teoria e debate - **História bancária em movimento**. Publicado em 10 de agosto de 2012. Disponível <https://teoriaedebate.org.br/2012/08/10/historia-bancaria-em-movimento/>. Acesso em 23/12/2022.

Valor investe. **Veja quais são os cinco tipos de golpes digitais que mais afetam a vida financeira dos brasileiros**. Publicado em 25/10/2022 16h44, em São Paulo. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2022/10/25/lista-quais-sao-os-golpes-financeiros-mais-comuns.ghtml>. Acesso: 16/11/2022